



Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο
Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και
Μηχανικών Υπολογιστών
Συστήματα Διοίκησης

1^η Εργασία: Business Model Canvas

Ονοματεπώνυμο: Γκίνη Δήμητρα

Αριθμός Μητρώου: 03120128

amazon



Η **Amazon.com, Inc.** είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες στον κόσμο στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ψηφιακών υπηρεσιών. Ιδρύθηκε το 1994 από τον **Τζεφ Μπέζος** και έχει την έδρα της στο **Σιάτλ**, στην πολιτεία της Ουάσινγκτον. Ξεκίνησε ως ένα διαδικτυακό βιβλιοπωλείο με όνομα “Cadabra”, αλλά σύντομα εξελίχθηκε σε έναν τεχνολογικό κολοσσό με παγκόσμια εμβέλεια και το νέο όνομα “Amazon”.

Σήμερα, η **Amazon** κατέχει ηγετική θέση στο λιανικό εμπόριο, αξιοποιώντας ένα εκτεταμένο δίκτυο αποθηκών και κέντρων διανομής, με περισσότερα από **75 κέντρα συσκευασίας** και πάνω από **125.000 εργαζομένους**. Παράλληλα, η εταιρεία έχει επεκταθεί δυναμικά και σε άλλους τομείς, όπως το **Cloud Computing**, μέσω της [Amazon Web Services \(AWS\)](#), η οποία πλέον συνεισφέρει πάνω από **74%** των συνολικών εσόδων της.

Ένα από τα σημαντικότερα ορόσημα στην πορεία της ήταν η εξαγορά της **Whole Foods Market** το 2017, που της επέτρεψε να ενισχύσει την παρουσία της στον τομέα του φυσικού λιανεμπορίου, διατηρώντας παράλληλα την πρωτοκαθεδρία της στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Με συνεχή καινοτομία, επενδύσεις σε τεχνολογία και μια στρατηγική βασισμένη στην εξυπηρέτηση πελατών, η **Amazon** έχει μετατραπεί σε μία από τις πιο ισχυρές και επιδραστικές επιχειρήσεις παγκοσμίως.

Η μετοχή της Amazon παρουσιάζει σταθερή άνοδο από τότε που μπήκε στο χρηματιστήριο το 1997. Ξεκίνησε με πολύ χαμηλή τιμή (0.09\$) και μέσα στα χρόνια αυξήθηκε σημαντικά, καθώς η εταιρεία επεκτάθηκε και ενίσχυσε τη θέση της σε τομείς όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο και το cloud computing. Σήμερα, η τιμή της διαμορφώνεται στα 196,65 δολάρια.

Ο στόχος της Amazon είναι να είναι η πιο πελατοκεντρική εταιρεία στον κόσμο, προσφέροντας στους καταναλωτές μεγάλη ποικιλία προϊόντων, χαμηλές τιμές και εξαιρετική εμπειρία αγορών μέσω καινοτόμων τεχνολογιών και αποτελεσματικής εφοδιαστικής αλυσίδας. Δίνει έμφαση και στην υποστήριξη, παρέχοντάς τους την δυνατότητα να εξυπηρετούνται αυτόνομα μέσω της πλατφόρμας για την ολοκλήρωση παραγγελιών, πληρωμών και επιστροφών. Παράλληλα, προσφέρεται ολοκληρωμένη υποστήριξη μέσω τηλεφώνου, live chat και help center, διαθέσιμη 24/7. Η άμεση και ποιοτική ανταπόκριση στις παραγγελίες ενισχύει την αξιοπιστία και την εμπειρία του πελάτη. Επιπλέον, η συνδρομητική σχέση με το Amazon Prime ενισχύει τη δέσμευση, προσφέροντας αποκλειστικά προνόμια και περιεχόμενο.

Παράλληλα, επιδιώκει να επεκτείνει την παρουσία της σε νέες αγορές, όπως το cloud computing (AWS), η ψηφιακή ψυχαγωγία (Prime Video, Kindle, Audible) και η τεχνητή νοημοσύνη (Alexa, Amazon Go), διατηρώντας τη συνεχή ανάπτυξη και την ηγετική της θέση στο παγκόσμιο εμπόριο και την τεχνολογία.

Τα βασικά έσοδα προέρχονται από την πώληση προϊόντων μέσω του Marketplace, τις προμήθειες από τρίτους πωλητές, τις συνδρομές (όπως Amazon Prime), τις υπηρεσίες cloud μέσω του AWS, τη διαφήμιση μέσω Amazon Ads, την πώληση ψηφιακού περιεχομένου και τις πωλήσεις φυσικών συσκευών (όπως Kindle και Echo).

Στον αντίποδα, τα κυριότερα κόστη περιλαμβάνουν τη λειτουργία της εφοδιαστικής αλυσίδας και των κέντρων διανομής, τις τεχνολογικές υποδομές (ιδίως για το AWS), το κόστος προσωπικού, τις διαφημιστικές δαπάνες, την έρευνα και ανάπτυξη, τα έξοδα φυσικών καταστημάτων και την επένδυση στην καινοτομία. Η επιτυχία της Amazon βασίζεται στην ικανότητά της να εξισορροπεί υψηλές επενδύσεις με πολλαπλές και σταθερές ροές εσόδων.

Key Partners	Key Activities	Value Propositions	Customer Relationships	Customer Segments
1. Προμηθευτές εξοπλισμού 2. Διανομείς προϊόντων 3. Συγγραφείς και εκδοτικοί οίκοι για το Amazon Kindle 4. Παραγωγοί ταινιών και σειρών για το Amazon Prime Video 5. Συνεργασίες για παροχή cloud υπηρεσιών σε κυβερνητικούς οργανισμούς μέσω του AWS GovCloud 6. Εταιρίες που πωλούν προϊόντα μέσω του Amazon Marketplace 7. Κατασκευαστές hardware για συσκευές όπως Alexa, Kindle	1. Ανάπτυξη και διαχείριση πλατφόρμας 2. Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας 3. Διαχείριση Υποδομών Cloud 4. Διαφήμιση και Ψηφιακό Marketing 5. Ανάπτυξη νέων προϊόντων 6. Υποστήριξη πελατών <div> <div>Key Resources</div> <div> 1. Αποθήκες για διαχείριση παραγγελιών 2. Δίκτυο Διανομής και μεταφορών 3. Φυσικά καταστήματα 4. Data Centers 5. Πνευματικά Δικαιώματα και πατέντες για νέες τεχνολογίες 6. Καταρτισμένο προσωπικό 7. Τεχνολογικοί πόροι </div> </div>	1. Amazon Marketplace 2. Amazon Prime 3. Amazon Web Services 4. Amazon Ads (διαφημιστική πλατφόρμα) 5. Alexa & Smart Home Devices (έξυπνοι βοηθοί και συσκευές) 6. Amazon Kindle (e-books) 7. Amazon Go (φυσικά καταστήματα χωρίς ταμεία) 8. Amazon Fresh & Whole Foods (υπηρεσίες παράδοσης τροφίμων και φυσικά καταστήματα βιολογικών προϊόντων) 9. Audible (podcasts) 10. Amazon Music 11. Amazon Prime Video 12. Amazon Appstore 13. Amazon Photos 14. Amazon Pharmacy (online φαρμακείο, μόνο στις ΗΠΑ)	1. Αυτοεξυπηρέτηση πελατών μέσω της πλατφόρμας για την διεξαγωγή παραγγελιών 2. Τηλεφωνική υποστήριξη , 24/7 υποστήριξη μέσω live chat , help center για επίλυση προβλημάτων σε παραγγελίες, επιστροφές, πληρωμές και άλλα. 3. Άμεση ανταπόκριση στις παραγγελίες και ποιοτική αποστολή/παραλαβή. 4. Συνδρομητική σχέση μέσω του Amazon Prime, παρέχοντας προνόμια και αποκλειστικό περιεχόμενο. <div> <div>Channels</div> <div> 1. Επίσημη Ιστοσελίδα 2. Amazon Mobile App 3. AWS Portal 4. Φυσικά καταστήματα (Amazon Go, Amazon Fresh, Whole Foods) 5. Amazon Lockers & Pick-up Points 6. Social Media / Influencers, διαφημίσεις 7. Από στόμα σε στόμα </div> </div>	1. Χρήστες που αγοράζουν προϊόντα μέσω της πλατφόρμας. 2. Πελάτες που πληρώνουν συνδρομή για προνομιακές υπηρεσίες 3. Μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν την πλατφόρμα για να πουλήσουν προϊόντα. 4. Οργανισμοί/Εταιρίες που χρησιμοποιούν τις cloud υπηρεσίες. 5. Συγγραφείς και δημιουργοί περιεχομένου που χρησιμοποιούν το Kindle Direct Publishing και το Audible για να διαθέσουν το περιεχόμενό τους.
Cost Structure		Revenue Stream		
1. Κόστος εφοδιαστικής αλυσίδας και διανομής 2. Κόστος τεχνολογικών υποδομών 3. Κόστος προσωπικού 4. Κόστος διαφήμισης 5 Κόστος Έρευνας και Ανάπτυξης 6. Κόστος Φυσικών Καταστημάτων 7. Ανάπτυξη νέων τεχνολογιών		1. Πωλήσεις προϊόντων μέσω Marketplace 2. Προμήθειες από τρίτους πωλητές 3. Συνδρομές (Amazon Prime, Kindle Unlimited, Audible, Amazon Music) 4. Amazon Web Services 5. Έσοδα από διαφημίσεις στο Amazon Ads 6. Πωλήσεις ψηφιακού περιεχομένου 7. Πωλήσεις φυσικών συσκευών		

1. Πώς έχει επηρεάσει το επιχειρηματικό μοντέλο της εταιρείας την ικανότητά της να εισάγει νέα προϊόντα ή υπηρεσίες στην αγορά;

Το επιχειρηματικό μοντέλο της Amazon βοηθά σημαντικά στην εισαγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών, επειδή συνδυάζει τεχνολογία, υποδομές και άμεση πρόσβαση σε εκατομμύρια πελάτες. Η τεχνολογική της βάση (όπως το AWS), η παγκόσμια πλατφόρμα αγορών και το δίκτυο αποθηκών και διανομής επιτρέπουν στην εταιρεία να δοκιμάζει και να διανέμει νέα προϊόντα γρήγορα και αποδοτικά. Παράλληλα, η συνδρομητική υπηρεσία Amazon Prime προσφέρει ένα σταθερό κοινό στο οποίο προωθούνται νέες υπηρεσίες, ενώ τα δεδομένα που συλλέγει βοηθούν στην κατανόηση των αναγκών των πελατών.

Η κυκλοφορία της Alexa είναι ένα από τα πιο χαρακτηριστικά παραδείγματα του πώς το επιχειρηματικό μοντέλο της Amazon διευκολύνει την είσοδο νέων προϊόντων στην αγορά.

Η Amazon χρησιμοποίησε τη δική της τεχνολογία (AWS) για να δημιουργήσει το προϊόν και να το εξελίξει χωρίς να εξαρτάται από άλλες εταιρείες. Το διέθεσε απευθείας στους πελάτες μέσω της πλατφόρμας της, γρήγορα και χωρίς μεσάζοντες. Με τη βοήθεια της βάσης πελατών του Amazon Prime, προώθησε το προϊόν εύκολα, ενώ χρησιμοποίησε διαφημίσεις και δεδομένα πελατών για να το βελτιώσει και να προσεγγίσει το κατάλληλο κοινό. Το ισχυρό δίκτυο αποθηκών και διανομής βοήθησε να φτάσει το προϊόν γρήγορα σε όλο τον κόσμο.

Η Alexa δεν ήταν μόνο μια νέα συσκευή, αλλά έγινε μέρος ενός μεγαλύτερου συστήματος υπηρεσιών, όπως παραγγελίες με φωνή και έξυπνο σπίτι, δείχνοντας πώς η Amazon μπορεί να βάζει στην αγορά νέα προϊόντα με επιτυχία και χαμηλό ρίσκο.

2. Τι αντίκτυπο είχε η τεχνολογική καινοτομία στο επιχειρηματικό μοντέλο της εταιρείας και πώς ανταποκρίθηκε η εταιρεία σε αυτές τις αλλαγές;

Η τεχνολογική καινοτομία είχε καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση και εξέλιξη του επιχειρηματικού μοντέλου της Amazon. Η εταιρεία δεν απλώς προσαρμόστηκε στις τεχνολογικές αλλαγές, αλλά τις αξιοποίησε για να επεκτείνει τις δραστηριότητές της και να ενισχύσει την ανταγωνιστικότητά της.

Ένα βασικό στοιχείο που επηρεάστηκε είναι η πρόταση αξίας. Μέσω της τεχνητής νοημοσύνης, της μηχανικής μάθησης και των big data, η Amazon προσφέρει προσωποποιημένη εμπειρία στους πελάτες της, με στοχευμένες προτάσεις προϊόντων και γρήγορη εξυπηρέτηση.

Παράλληλα, η δημιουργία του AWS αποτέλεσε τεχνολογική καινοτομία που άλλαξε το μοντέλο εσόδων της, εισάγοντας μια εντελώς νέα πηγή κερδοφορίας, πέρα από το ηλεκτρονικό εμπόριο. Το AWS σήμερα καλύπτει σημαντικό ποσοστό των συνολικών λειτουργικών κερδών της εταιρείας. Επίσης, οι διαδικασίες διανομής και logistics βελτιώθηκαν με την αυτοματοποίηση και τη χρήση ρομποτικών συστημάτων στις αποθήκες, μειώνοντας κόστος και χρόνο παράδοσης.

Τέλος, η τεχνολογία έδωσε τη δυνατότητα στην Amazon να βελτιώσει και τα κανάλια διανομής, αξιοποιώντας ψηφιακές πλατφόρμες, mobile apps και έξυπνες συσκευές, διευρύνοντας την πρόσβαση των πελατών στις υπηρεσίες της.

Συνολικά, η τεχνολογία έκανε το μοντέλο της Amazon πιο γρήγορο, πιο αποδοτικό και πιο προσαρμοσμένο στις ανάγκες της αγοράς.

3. Πηγές

Για εισαγωγή:

<https://el.wikipedia.org/wiki/Amazon.com>

<https://sites.lsa.umich.edu/mje/2023/05/01/the-history-of-amazon-and-its-rise-to-success/>

<https://www.marketwatch.com/investing/stock/amzn>

<https://stockanalysis.com/stocks/amzn/history/>

<https://www.cnn.com/2022/08/25/how-whole-foods-has-changed-in-the-five-years-since-amazon-took-over.html>

Πληροφορίες για προϊόντα/υπηρεσίες:

<https://pharmacy.amazon.com/>

<https://aws.amazon.com/about-aws/>

<https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?nodeId=G6LDPN7YJHYKH2J6>

<https://www.amazon.com/kindle-dbs/storefront?storeType=browse&node=154606011>

<https://www.amazon.com/b?ie=UTF8&node=16008589011>

<https://www.amazon.com/Amazon-Photos/b?ie=UTF8&node=13234696011>

Πληροφορίες για φυσικά προϊόντα :

<https://www.amazon.com/Amazon-Devices/b?ie=UTF8&node=2102313011>

Πληροφορίες για Alexa:

<https://developer.amazon.com/en-US/alexa>

<https://aimagazine.com/ai-applications/how-amazon-developed-its-famous-virtual-assistant-alexa>https://en.wikipedia.org/wiki/Amazon_Alexa

Πληροφορίες για εκσυγχρονισμό στις αποθήκες:

<https://www.aboutamazon.com/news/operations/amazon-robotics-robots-fulfillment-center>

Πληροφορίες για customer service :

<https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?nodeId=508510>