

# Ηλεκτρονικό εμπόριο

HE5

Ηλεκτρονικό κατάστημα – Σχεδιασμός και λειτουργίες

# Βασικές ερωτήσεις για την δημιουργία ενός ηλεκτρονικού καταστήματος

---

- ▶ Πως θα προσελκυθούν οι πελάτες;
- ▶ Ποιες είναι οι υπηρεσίες που θα έχουν διαθέσιμες οι πελάτες;
- ▶ Τι υποστήριξη θα λαμβάνουν οι πελάτες πριν, κατά την διάρκεια και μετά την συναλλαγή;



# Απαιτήσεις πελατών

---

- ▶ Αξιοπιστία καταστήματος
- ▶ Ευκολία πλοήγησης
- ▶ Όμορφη αισθητική και συνέπεια στην παρουσίαση
- ▶ Διαθεσιμότητα βασικών πληροφοριών για την φυσική υπόσταση της επιχείρησης
- ▶ Ακρίβεια πληροφοριών
- ▶ Ασφάλεια ηλεκτρονικών συναλλαγών
- ▶ Προστασία προσωπικών δεδομένων



# Προσέλκυση πελατών

---

- ▶ Καταχωρήσεις σε μηχανές αναζήτησης και δικτυακούς καταλόγους
- ▶ Μαζικές διαφημίσεις
- ▶ Ανάρτηση ηλεκτρονικών πανό σε άλλα καταστήματα ή portals
- ▶ Διαφημιστικά e-mails



# Τεχνικές ενίσχυσης εικόνας e-shop (1 / 6)

## ► Παροχή πληροφοριών για την επιχείρηση:

- ιστορικό επιχείρησης
- έδρα
- φυσικά καταστήματα
- συνεργασίες με επώνυμους εταίρους
- τηλέφωνα, φαξ
- ταχυδρομική διεύθυνση
- e-mails

**MULTIRAMA** Tech it easy

Εταιρία Καταστήματα Προϊόντα Υπηρεσίες Θέματα Εταιρικοί πελάτες

Επικοινωνία : 801-11-15000 Είσοδος Εγγραφή Το καλάθι μου Βοήθεια

Εταιρία / Σύντομο Ιστορικό Αναζήτηση Ψάξτε κάτι Αναζητήστε το εδώ

**Σύντομο Ιστορικό**

- Η Multirama Α.Ε.Β.Ε. ιδρύθηκε το 1996 και ήταν το πρώτο εραδικευμένο Δίκτυο Καταστημάτων Πληροφορικής που παρουσιάστηκε στην Ελληνική αγορά. Η εξέλιξη της εταιρίας συμπεριελάμβανε με την ανάπτυξη και τις εξελίξεις στις αγορές της Πληροφορικής και της Υψηλής Τεχνολογίας με στόχο την πλήρη κάλυψη του πελάτη σε προϊόντα πληροφορικής και ψηφιακής τεχνολογίας.
- Το 2000 η Multirama εισάγεται στο Χ.Α.Α.
- Το 2001 η Multirama δημιουργεί μονάδα παραγωγής Own label προϊόντων: Multirama PC, Built – To – Order PC & Multirama Notebook. Επίσης, ανέπτυξε τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης με δυνατότητα επαγγελματικής παροχής υπηρεσιών τόσο στα καταστήματά της όσο και στο χώρο των πελατών της.
- 2005 : η εταιρία εισέρχεται στην αγορά της Βουλγαρίας
- 2006: ταχεία ανάπτυξη του δικτύου. Εγκαίνια καταστήματος στο TheMall συνολικού εμβαδού άνω των 1500τμ.
- Περιοτέω εξέλιξη στην παροχή υπηρεσιών service και αναβάθμιση με την ονομασία Support Plus, που περιλαμβάνουν διάγνωση και αντιμετώπιση κιν, εγκατάσταση antivirus προγραμμάτων και καθαρισμό από ιού, Υπηρεσία Computer Repair και μία σειρά άλλων υπηρεσιών όπως Εγκατάσταση Modem, Ρυθμίσεις Internet & E-Mail, Εγκατάσταση Λειτουργικού MS Windows / Προγραμμάτων, Δημιουργία Αντίγραφων Ασφαλείας, Μεταφορά Ηλεκτρονικού Υπολογιστή κλπ.
- 2007: Αναμενόμενη εταιρική ταυτότητα με νέο λογότυπο, δέυρυνση δικτύου με νέα καταστήματα άνω των 1000τμ και νέα διαφημιστική καμπάνια με προαβευτή το Χρήστο Φερεντίνο. Εγκαίνια καταστήματος Περαία που περιλαμβάνει και το πρώτο εκπαιδευτικό κέντρο για τους υπαλλήλους της Multirama.
- 2008: Από την αρχή της ίδρυσής της έως σήμερα, η εταιρία Multirama αναπτύχθηκε ραγδαία δημιουργώντας μία σειρά Ιδιοκτητών και Franchise καταστημάτων. Το δίκτυο καταστημάτων της Multirama συνεχίζει να επεκτείνεται.
- 2008: νέα εταιρική ιστοσελίδα με online κατάστημα τεχνολογίας
- 2008: Η Multirama ανδυνάμωνει την παρουσία της στην Βουλγαρία με ένα επιπλέον κατάστημα (σύνολο 3) στα πρότυπα της νέας εταιρικής ταυτότητας.
- 2009: Ανασέρχεται πιλοτικά η υπηρεσία Tech Genius (πιστοποιημένοι σύμβουλοι τεχνολογίας) στα καταστήματα του Περαία και του The Mall Athens. Σήμερα οι υπηρεσίες των Tech Genius παρέχονται πλέον σε όλα τα καταστήματα Multirama.
- 2009: Το Δίκτυο Καταστημάτων διευρύνεται περαιτέρω με το άνοιγμα 6 νέων καταστημάτων στη Θεσσαλονίκη, την Κέρκυρα, την Πάτρα το Περίστερι, το Χαλάνδρι και στου Ζωγράφου.
- 2009: Πρώτοι σε πωλήσεις notebook στην Ελλάδα με 120.000 τυχ. Κυρίαρχοι στο μολητικό (35.000 notebooks, 28,5% μερίδιο αγοράς και πρώτοι στο φορητικό (5.235 notebooks) με 30% μερίδιο αγοράς.
- 2009: Συνεχίζεται η επέκταση με τη δημιουργία νέων ή την ανακαίνιση υπαρχόντων καταστημάτων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη τα οποία θα πληρούν τα αρχιτεκτονικά πρότυπα της εταιρίας για μεγάλους χώρους άνω των 1000τμ.
- 2010: Η ανάπτυξη του δικτύου Καταστημάτων Multirama συνεχίζεται, με το κατάστημα στην Ελλάδα να έχουν φθάσει πλέον τα 80 ενώ στη Βουλγαρία τα 9.

Όροι & Προϋποθέσεις Πωλήσεων | Όροι Χρήσης Ιστοτόπου & Δήλωση Εχεμύθειας | Ασφάλεια Συναλλαγών & Προσωπικά Δεδομένα | Τρόποι Πληρωμής

Επικοινωνήστε μαζί μας: 801-11-15000 (από σταθερό), 210-8181888 (από κινητό)  
Email: info@multirama.gr

Copyright © 2008 Multirama. All rights reserved.

# Τεχνικές ενίσχυσης εικόνας e-shop (2/6)

- ▶ Κανάλια επικοινωνίας
  - ▶ E-mail (πολιτική απάντησης σε emails πελατών)
  - ▶ On-line chat
  - ▶ Bulletin boards – forums
  - ▶ Social networks



The screenshot shows the Amazon.com website interface. At the top, there is a navigation bar with the Amazon logo, the text "Amazon.com", and a button that says "Μου αρέσει!". Below this, there are tabs for "Τοίχος", "Πληροφορίες", "Welcome", "Careers", and "Sweepstakes". A blue banner reads "Click the Like button above to enter". Below the banner is a Kindle device displaying "Chapter 1" of a book. To the right of the device, the text reads "Amazon.com's Kindle-A-Day Sweepstakes". Below this, a paragraph explains the promotion: "In appreciation of our Facebook fans, we're giving away a 6" Wi-Fi Kindle each day through the end of November. Become a fan by clicking on the Like button on the top of the page, and enter the sweepstakes for your chance to win! Fans of the Amazon Facebook page will get updates about great deals, new releases and exclusive Amazon content."

Official Facebook page of Amazon.com

Πληροφορίες

Ιδρύθηκε: 1995

Αυτό αρέσει σε 280.645 άτομα.

Tiffany Arellano Madeline Blanca Cadence Madrenel

# Τεχνικές ενίσχυσης εικόνας e-shop (3/6)

---

- ▶ Πιστοποίηση καταστήματος από τρίτο φορέα
  - ▶ Web-based σφραγίδες πιστοποίησης των VeriSign, TRUSTe, GlobalSign κλπ.
  - ▶ Οι σφραγίδες αυτές υποδηλώνουν ότι οι επιχειρήσεις που τις διαθέτουν εκτελούν συναλλαγές βάσει συγκεκριμένων αποδεκτών κανόνων από τις αρχές έκδοσης
  - ▶ Κοινωνική δράση – εταιρική κοινωνική ευθύνη
  - ▶ Βραβεία
  - ▶ Αναφορές στον τύπο



# Τεχνικές ενίσχυσης εικόνας e-shop (4/6)

---

- ▶ Πολιτική ασφαλείας
  - ▶ Δέσμευση του e-shop για τα μέτρα ασφάλειας που υιοθετεί
  - ▶ Εγγύηση ασφάλειας από κάποιον τρίτο που έχει ήδη συνεργαστεί με το ηλεκτρονικό κατάστημα
  - ▶ Εγγύηση ότι οι πελάτες δε είναι υποχρεωμένοι να πληρώσουν για χρεώσεις τρίτων στον λογαριασμό τους
  - ▶ Χρήση κρυπτογράφησης για την ασφαλή μετάδοση των δεδομένων
  - ▶ Ξεκάθαρες δηλώσεις σε σχέση με τα μέτρα ασφάλειας που λαμβάνονται σε εμφανή σημεία του e-shop.
- ▶ Ειδικός χώρος ενημέρωσης
  - ▶ Τρόποι πληρωμής
  - ▶ Τρόποι και κόστος αποστολής
  - ▶ Διευθέτηση προβληματικών καταστάσεων (ελαττωματικά προϊόντα, τεχνική υποστήριξη, επιστροφές, ...)
  - ▶ Νομοθετικό πλαίσιο που ρυθμίζει τις αγορές





# Τεχνικές ενίσχυσης εικόνας e-shop (5 / 6)

---

- ▶ Πολιτική διαφύλαξης ιδιωτικότητας πελατών
  - ▶ Τι είδους πληροφορίες συγκεντρώνονται για κάθε πελάτη;
  - ▶ Πως χρησιμοποιούνται οι προσωπικές αυτές πληροφορίες;
  - ▶ Λαμβάνουν γνώση άλλοι και ποιοί;
  - ▶ Οι χρήστες είναι διατεθειμένοι να δώσουν προσωπικά τους στοιχεία αν υπάρχουν τα κατάλληλα κίνητρα



# Τεχνικές ενίσχυσης εικόνας e-shop (6/6)

---

## ▶ Διαφήμιση

- ▶ Banners
- ▶ Αναδυόμενα παράθυρα
- ▶ Advertorials και info-ads. Ο πελάτης λαμβάνει εκτός από το διαφημιστικό μήνυμα και πολλές χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με το προϊόν
- ▶ Splash screens
- ▶ Χορηγίες



# Διαφήμιση σε μηχανή αναζήτησης

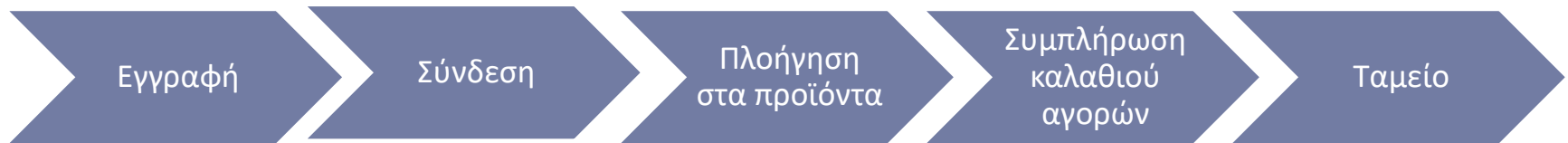
---

- ▶ Χειρωνακτική «απευθείας» καταχώρηση ιστοσελίδας κάνοντας χρήση ειδικής δωρεάν φόρμας
- ▶ Καταχώρηση ιστοσελίδας ταυτόχρονα σε πολλές μηχανές αναζήτησης μέσω ειδικού λογισμικού
  - ▶ Aid submission tool
- ▶ Αυτόματος εντοπισμός ιστοσελίδας από την μηχανή αναζήτησης
- ▶ Πληρωμή μηχανής αναζήτησης για την καταχώρηση της ιστοσελίδας



# Ο πελάτης μέσα στο e-shop

---



# Εγγραφή στο e-shop

---

- ▶ Εγγραφή – είσοδος
- ▶ Στοιχεία πελάτη
  - ▶ login, password, email, ονοματεπώνυμο, διεύθυνση τιμολόγησης, ηλικία, πιστωτική κάρτα
- ▶ Μηχανισμοί άμεσης βοήθειας σε περίπτωση που ο χρήστης ξεχάσει το password του.
- ▶ Εξατομίκευση

**CAPTCHA**  
**C**ompletely  
**A**utomated  
**P**ublic **T**uring  
test to tell  
**C**omputers and  
**H**umans **A**part

## Lepricon Interface

Hello tt1 se14

[Home](#) :: [Statistics](#) :: [Recognize](#) :: [Log out](#)



# Κατάλογος του e-shop

- ▶ Πλήθος διαθέσιμων προϊόντων
- ▶ Κατηγοριοποίηση προϊόντων
- ▶ Πλήρης πληροφόρηση
  - ▶ Τιμή, εικόνα, περιγραφή, διαθεσιμότητα, χρόνος αποστολής
- ▶ Ευκολία πλοήγησης
- ▶ Ελκυστική παρουσίαση
- ▶ Αποτελεσματική αναζήτηση
- ▶ Εύκολη διαχείριση καλαθιού αγορών
- ▶ Κριτικές, βαθμολογίες
- ▶ Δημοφιλή προϊόντα
- ▶ Συγκρίσεις προϊόντων

amazon.com

| Shop All Departments      |   |
|---------------------------|---|
| Books                     | > |
| Movies, Music & Games     | > |
| Digital Downloads         | > |
| Kindle                    | > |
| Computers & Office        | > |
| Electronics               | > |
| Home, Garden & Pets       | > |
| Grocery, Health & Beauty  | > |
| Toys, Kids & Baby         | > |
| Clothing, Shoes & Jewelry | > |
| Sports & Outdoors         | > |
| Tools & Home Improvement  | > |
| Automotive & Industrial   | > |

# Cross Selling και Up-Selling

---

- ▶ Εύκολη πρόσβαση σε προϊόντα τα οποία για τα οποία ο πελάτης ενδεχόμενα ενδιαφέρεται
- ▶ Cross Selling για συμπληρωματικά προϊόντα
- ▶ Up-Selling για εναλλακτικά προϊόντα που αφήνουν μεγαλύτερο κέρδος στην επιχείρηση



# Άλλες υπηρεσίες του καταλόγου

---

- ▶ Κριτικές – σχόλια – βαθμολογίες
- ▶ Δημοφιλή προϊόντα
- ▶ Συγκρίσεις προϊόντων
- ▶ Λίστα επιθυμιών (Wish List)
- ▶ Προτάσεις (Suggestion List)





# Αναζήτηση εντός του e-shop

---

- ▶ Γρήγορη αναζήτηση
- ▶ Απλή αναζήτηση
- ▶ Εκτεταμένη αναζήτηση



# Καλάθι αγορών

- ▶ Φαινόμενο εγκατάλειψης καλαθιού: μεγάλο ποσοστό των online πελατών εγκαταλείπει το καλάθι αγορών τους
- ▶ Επιμένων καλάθι αγορών (Persistent shopping cart)



# Ταμείο - πληρωμή

---

## Ταμείο

- ▶ Συμπλήρωση πληροφοριών σχετικά με:
- ▶ την παράδοση
  - ▶ courier
  - ▶ ταχυδρομείο
  - ▶ παραλαβή από φυσικό κατάστημα
- ▶ τον τρόπο πληρωμής
  - ▶ αντικαταβολή
  - ▶ πιστωτική κάρτα
  - ▶ paypal
  - ▶ Κατάθεση σε τράπεζα

## Πληρωμή

- ▶ Σελίδα επιβεβαίωσης παραγγελίας
  - ▶ Κωδικός παραγγελίας
  - ▶ Λίστα προϊόντων
  - ▶ Κόστος παραγγελίας
  - ▶ Χρόνος παράδοσης
- ▶ Αποστολή email
- ▶ Μηχανισμός αλλαγής – ακύρωσης πρόσφατα καταχωρημένης παραγγελίας



# Μεταγοραστική υποστήριξη

---

- ▶ Η φύση ορισμένων προϊόντων απαιτεί μεταγοραστική υποστήριξη (π.χ. υλικό και λογισμικό υπολογιστών)
- ▶ Αξιολόγηση διαδικασίας μετά την παραλαβή του προϊόντος



# Κρίσιμα σημεία για το e-shop

---

- ▶ Απουσία προϊόντος ή αδυναμία εντοπισμού του.
- ▶ Ανεπαρκής λειτουργία του e-shop
- ▶ Συνέπεια
- ▶ Χρήση ξεπερασμένης τεχνολογίας
- ▶ Αναποτελεσματική αναζήτηση
- ▶ Απουσία σφραγιδών έγκρισης, ασαφής πολιτική ασφάλειας, ασαφής παρουσίαση της εταιρίας πίσω από το e-shop.



# Βελτιστοποίηση Μηχανών Αναζήτησης

- ▶ Η βελτιστοποίηση αποτελεσμάτων μηχανών αναζήτησης (SEO=Search Engine Optimization)είναι μια δομημένη μέθοδος για την βελτίωση της θέσης μιας εταιρείας στα αποτελέσματα των μηχανών αναζήτησης για επιλεγμένες φράσεις κλειδιά.
- ▶ Βασικοί συντελεστές που επηρεάζουν την εμφάνιση των αποτελεσμάτων σε μηχανές αναζήτησης:
  - ▶ Συχνότητα επανάληψης φράσεων στο κείμενο της ιστοσελίδας.
  - ▶ Αριθμός εισερχομένων συνδέσμων. Επιδίωξη για περισσότερους συνδέσμους από ιστοσελίδες με υψηλή κατάταξη (χρήση καταλόγων όπως Yahoo!, Business.com, Open Directory)
  - ▶ Ετικέτα τίτλου HTML. Κείμενο που περιλαμβάνεται στην ετικέτα <title> λαμβάνεται σημαντικά υπόψη από τις μηχανές αναζήτησης.
  - ▶ Μετα-ετικέτες. Λέξεις κλειδιά που αποτελούν μέρος μιας σελίδας HTML χωρίς να εμφανίζονται στην ιστοσελίδα και προκαλούν την καλύτερη κατάταξη στα αποτελέσματα μιας αναζήτησης αν ταιριάζουν με την φράση που αναζητείται (ισχύουν για ορισμένες μόνο μηχανές αναζήτησης).
  - ▶ Εναλλακτικό κείμενο γραφικών. Πρόκειται για κείμενο το οποίο αποτελεί συνοδευτική πληροφορία για τις εικόνες μιας ιστοσελίδας ().

