



Εργασία Εξαμήνου

Θέμα: Παρουσίαση, Ανάλυση, Σύγκριση και Αξιολόγηση 3 ελληνικών και 3 ξένων sites που δραστηριοποιούνται στην πώληση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, Πολυμέσων και Πληροφορικών Συστημάτων.

Όνοματεπώνυμο: Ιωσηφίδης Χρήστος (ΑΜ: 4/2002)

Ημερομηνία: 15/12/2003

Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών

Μάθημα: Ειδικά Θέματα Πληροφορικής Ι

Υπ. Καθηγητής: Αναστάσιος Α. Οικονομίδης



Semester Assignment

Topic: Presentation, Analysis, Comparison and Evaluation of 3 Greek και 3 international web sites that retail PCs, Multimedia and Systems of Informatics.

Full name: Iosifidis Christos (RN:4/2002)

Date: 15/12/2003

University of Macedonia

Department of Economical Science

Course: Special Topics on Informatics I

Responsible Lecturer: Anastasios A. Oikonomidis

Περίληψη

Στις σελίδες που ακολουθούν παρουσιάζονται, αναλύονται, συγκρίνονται και αξιολογούνται τρία ελληνικά και τρία διεθνή sites ηλεκτρονικών καταστημάτων που δραστηριοποιούνται στο τομέα της πώλησης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, Πολυμέσων και Πληροφορικών Συστημάτων. Μέσα από την στατική ανάλυση και σύγκριση εξάγουμε χρήσιμα συμπεράσματα για τις νέες στρατηγικές στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου και μάρκετινγκ καθώς και τα κοινά προβλήματα, λόγω της παγκοσμιοποιημένης φύσης του Internet, που αντιμετωπίζουν οι ηλεκτρονικές επιχειρήσεις. Ακόμα εξετάζουμε τον βαθμό ετοιμότητας των ελληνικών επιχειρήσεων και την ικανότητα ανταπόκρισης και προσαρμογής στις νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες καθώς και στις απαιτήσεις της σύγχρονης ηλεκτρονικής αγοράς.

Μέσα από την έρευνα προκύπτει πως τα νέα δεδομένα της ηλεκτρονικής αγοράς απαιτούν από τα ηλεκτρονικά καταστήματα εφαρμογή πελατοκεντρικής στρατηγικής με στόχο τον μέσο χρήστη και απλοποίηση των διαδικασιών αγοράς με χρήση σύγχρονων υπηρεσιών.

Η προσοχή των εταιριών πρέπει να επικεντρωθεί στους τομείς της πληροφορίας, επικοινωνίας και ανταπόκρισης, ασφάλειας και εμπιστοσύνης. Μέσα από στρατηγικές που έχουν επίκεντρο την πλήρη και άμεση παροχή πληροφορίας στον χρήστη, αλλά και επένδυση στους τομείς της ασφάλειας και της διευκόλυνσης της επικοινωνίας μία επιχείρηση θέτει τα θεμέλια για μία πετυχημένη παρουσία στο διαδύκτιο. Για την επιτυχή πορεία της όμως θα πρέπει να αναπτύξει και τους τομείς της ενημέρωσης, ώστε να αυξήσει την εμπιστοσύνη των πελατών της, καθώς και την δημιουργία ενός άριστου συστήματος εξυπηρέτησης και υποστήριξης.

Τέλος η παρά τις ιδιαιτερότητες, που εντοπίσαμε στην ελληνική αγορά του Internet, τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πως η πλειονότητα των ελληνικών εταιριών έχει κατανοήσει τους κανόνες του ηλεκτρονικού εμπορίου και μέσα από στρατηγικό σχεδιασμό παρέχουν υπηρεσίες ισάξιες με αυτές των διεθνών sites.

Summary

In the next pages you will find the presentation, analysis, comparison and evaluation of three Greek and three International computer products e-tailer web sites. Through static analysis and comparison we come up with useful conclusions concerning the new e-market and marketing strategies as well as the common problems, due to the internationalization of the Internet, that e-commerce is dealing with. Moreover we investigate the level of response and adaptation of the Greek e-commerce in the new technologies and services as well as the demands of the modern e-market.

Through the research comes up that the new standards of e-market demand e-shops apply customer-friendly based strategies targeting average user and popularization of shopping procedure using modern services.

Companies must heed the fields of information, communication and response, security and confidence. Throughout direct information strategies and security and communication investments an e-shop can establish the foundations for a successful web site. In order to achieves goals an e-shop must develop update mechanisms, in order to build up confidence, as well as develop an unfailing customer support service.

Finally despite of the distinctiveness of the Greek e-market, research results showed that the majority of the Greek companies have understood the rules of e-commerce and though strategic planning, have created international standard service support.

Πίνακας Περιεχομένων

1. Εισαγωγή

1.1 Επιλεγμένα Sites	10
1.2 Κριτήρια Επιλογής	10
1.3 Κριτήρια Αξιολόγησης	10

2. Αξιολόγηση Ελληνικών Sites

2.1 Αξιολόγηση Zero-One	11
2.1.1 Αρχική Σελίδα	11
2.1.2 Κατηγοριοποίηση Προϊόντων	12
2.1.3 Λίστες Προϊόντων	13
2.1.4 Παρουσίαση Προϊόντων	13
2.1.5 Λειτουργικές Δυνατότητες	14
2.1.5.1 Αναζήτηση Προϊόντος	14
2.1.5.2 Bookmark	14
2.1.5.3 Καλάθι Αγορών	14
2.1.5.4 Εγγραφή Μέλους	15
2.1.6 Τρόποι Πληρωμής	15
2.1.7 Τρόποι Αποστολής	15
2.1.8 Ασφάλεια	16
2.1.9 Βοήθεια	16
2.1.10 Ενημέρωση	16
2.2 Αξιολόγηση E-Shop	17
2.2.1 Αρχική Σελίδα	17
2.2.2 Κατηγοριοποίηση Προϊόντων	18
2.2.3 Λίστες Προϊόντων	19
2.2.4 Παρουσίαση Προϊόντων	19
2.2.5 Λειτουργικές Δυνατότητες	20
2.2.5.1 Αναζήτηση Προϊόντος	20
2.2.5.2 Ενημερωτικό E-mail	20
2.2.5.3 Υπηρεσία Εξέλιξης Παραγγελίας	20
2.2.5.4 Καλάθι Αγορών	20
2.2.5.5 Αποστολή Δώρου	20
2.2.6 Τρόποι Πληρωμής	21
2.2.7 Τρόποι Αποστολής	21
2.2.8 Ασφάλεια	21
2.2.9 Βοήθεια	21
2.2.10 Ενημέρωση	21

2.3 Αξιολόγηση Infoshop	22
2.3.1 Αρχική Σελίδα	22
2.3.2 Κατηγοριοποίηση Προϊόντων	22
2.3.3 Λίστες Προϊόντων	23
2.3.4 Παρουσίαση Προϊόντων	24
2.3.5 Λειτουργικές Δυνατότητες	24
2.3.5.1 Αναζήτηση Προϊόντος	24
2.3.5.2 Υπηρεσία Newsletter	25
2.3.5.3 Υπηρεσία Εξέλιξης Παραγγελίας	25
2.3.5.4 Σύγκριση Προϊόντων	25
2.3.5.5 Καλάθι Αγορών	26
2.3.5.6 Υπηρεσία Τεχνικής Βοήθειας	26
2.3.5.7 Υπηρεσία «Φτιάξτο Μόνος Σου»	26
2.3.6 Τρόποι Πληρωμής	26
2.3.7 Τρόποι Αποστολής	27
2.3.8 Ασφάλεια	27
2.3.9 Βοήθεια	27
2.3.10 Ενημέρωση	27

3. Σύγκριση Ελληνικών Sites 28

4. Αξιολόγηση Διεθνών Sites

4.1 Αξιολόγηση BCD 2000	33
4.1.1 Αρχική Σελίδα	33
4.1.2 Κατηγοριοποίηση Προϊόντων	33
4.1.3 Λίστες Προϊόντων	34
4.1.4 Παρουσίαση Προϊόντων	34
4.1.5 Λειτουργικές Δυνατότητες	35
4.1.5.1 Αναζήτηση Προϊόντος	35
4.1.5.2 Υπηρεσία Mailing List	35
4.1.5.3 Υπηρεσία Προσωπικής Αξιολόγησης	35
4.1.5.4 Υπηρεσία Αποστολής Παρουσίασης	35
4.1.5.5 Υπηρεσία Υποστήριξης Πελατών	35
4.1.5.6 Καλάθι Αγορών	36
4.1.5.7 Υπηρεσία Εξέλιξης Παραγγελίας	36
4.1.6 Τρόποι Πληρωμής	36
4.1.7 Τρόποι Αποστολής	36
4.1.8 Ασφάλεια	36
4.1.9 Βοήθεια	37
4.1.10 Ενημέρωση	37

4.2 Αξιολόγηση Delcap	38
4.2.1 Αρχική Σελίδα	38
4.2.2 Κατηγοριοποίηση Προϊόντων	38
4.2.3 Λίστες Προϊόντων	39
4.2.4 Παρουσίαση Προϊόντων	39
4.2.5 Λειτουργικές Δυνατότητες	40
4.2.5.1 Αναζήτηση Προϊόντος	40
4.2.6 Ασφάλεια	40
4.2.7 Βοήθεια	40
4.3 Αξιολόγηση Aria Technologies Ltd.....	41
4.3.1 Αρχική Σελίδα	41
4.3.2 Κατηγοριοποίηση Προϊόντων	41
4.3.3 Λίστες Προϊόντων	42
4.3.4 Παρουσίαση Προϊόντων	42
4.3.5 Λειτουργικές Δυνατότητες	43
4.3.5.1 Αναζήτηση Προϊόντος	43
4.3.5.2 Υπηρεσία Παρακολούθησης Προϊόντος	43
4.3.5.3 Υπηρεσία Σύγκρισης Προϊόντων	43
4.3.5.4 Υπηρεσία Τιμοκαταλόγου	43
4.3.5.5 Υπηρεσία «Φτιάξτο Μόνος Σου»	44
4.3.5.6 Υπηρεσίες Παραγγελιών	44
4.3.5.7 Καλάθι Αγορών	44
4.3.6 Τρόποι Πληρωμής	44
4.3.7 Τρόποι Αποστολής	45
4.3.8 Ασφάλεια	45
4.3.9 Βοήθεια	45
4.3.10 Ενημέρωση	45
5. Σύγκριση Διεθνών Sites.....	46
6. Συμπεράσματα.....	53
7. Βιβλιογραφία	55

Table of Contents

1. Introduction

1.1 Chosen Sites	10
1.2 Criteria of Choice	10
1.3 Criteria of Evaluation	10

2. Evaluation of Greek Sites

2.1 Evaluation of Zero-One's Site.....	11
2.1.1 FrontPage	11
2.1.2 Product Categories	12
2.1.3 Product Lists	13
2.1.4 Product Presentation	13
2.1.5 Operational Services	14
2.1.5.1 Product Search	14
2.1.5.2 Bookmark	14
2.1.5.3 Shopping Basket	14
2.1.5.4 Member Registration	15
2.1.6 Payment Methods.....	15
2.1.7 Shipping Methods.....	15
2.1.7 Security.....	16
2.1.7 Help	16
2.1.7 Update	16
2.2 Evaluation of E-Shop's Site	17
2.2.1 FrontPage	17
2.2.2 Product Categories	18
2.2.3 Product Lists	19
2.2.4 Product Presentation	19
2.2.5 Operational Services	20
2.2.5.1 Product Search	20
2.2.5.2 Mailing List.....	20
2.2.5.3 Order Status	20
2.2.5.4 Shopping Basket	20
2.2.5.5 Send a Gift.....	20
2.2.6 Payment Methods.....	21
2.2.7 Shipping Methods.....	21
2.2.8 Security.....	21
2.2.9 Help	21
2.2.10 Update	21

2.3 Evaluation of Infoshop's Site	22
2.3.1 FrontPage.....	22
2.3.2 Product Categories.....	22
2.3.3 Product Lists.....	23
2.3.4 Product Presentation	24
2.3.5 Operational Services	24
2.3.5.1 Product Search.....	24
2.3.5.2 Newsletter.....	25
2.3.5.3 Order Status	25
2.3.5.4 Compare Products.....	25
2.3.5.5 Shopping Basket	26
2.3.5.6 Technical Support.....	26
2.3.5.7 Built a Custom PC	26
2.3.6 Payment Methods.....	26
2.3.7 Shipping Methods.....	27
2.3.8 Security.....	27
2.3.9 Help	27
2.3.10 Update.....	27

3. Comparison of Greek Sites 28

4. Evaluation of International Sites

4.1 Evaluation of BCD 2000's Site.....	33
4.1.1 FrontPage.....	33
4.1.2 Product Categories.....	33
4.1.3 Product Lists.....	34
4.1.4 Product Presentation	34
4.1.5 Operational Services	35
4.1.5.1 Product Search.....	35
4.1.5.2 Mailing List.....	35
4.1.5.3 Product and Manufacturer Ratings	35
4.1.5.4 Send to a Friend	35
4.1.5.5 Talk to us	35
4.1.5.6 Shopping Basket	36
4.1.5.7 Order Status	36
4.1.6 Payment Methods.....	36
4.1.7 Shipping Methods.....	36
4.1.7 Security.....	36
4.1.7 Help	37
4.1.7 Update.....	37

4.2 Evaluation of Delcap's Site	38
4.2.1 FrontPage.....	38
4.2.2 Product Categories.....	38
4.2.3 Product Lists.....	39
4.2.4 Product Presentation.....	39
4.2.5 Operational Services.....	40
4.2.5.1 Product Search.....	40
4.2.6 Security.....	40
4.2.7 Help.....	40
4.3 Evaluation of Aria's Technologies Ltd Site	41
4.3.1 FrontPage.....	41
4.3.2 Product Categories.....	41
4.3.3 Product Lists.....	42
4.3.4 Product Presentation.....	42
4.3.5 Operational Services.....	43
4.3.5.1 Product Search.....	43
4.3.5.2 Product Watch.....	43
4.3.5.3 Compare Products.....	43
4.3.5.4 Price List.....	43
4.3.5.5 Built a Custom PC.....	44
4.3.5.6 Order Services.....	44
4.3.5.7 Shopping Basket.....	44
4.3.6 Payment Methods.....	44
4.3.7 Shipping Methods.....	45
4.3.7 Security.....	45
4.3.7 Help.....	45
4.3.7 Update.....	45
5. Comparison of International Sites	46
6. Conclusions	53
7. Bibliography	55

1.Εισαγωγή

1.1 Επιλεγμένα sites:

Τα sites που επιλέχθηκαν για παρουσίαση, σύγκριση, ανάλυση και αξιολόγηση είναι:

- Από την Ελληνική αγορά:
 1. Zero-One
 2. E-shop
 3. Infoshop
- Από την Διεθνή αγορά:
 1. BCD 2000 (ΗΠΑ)
 2. Delcap (Γαλλία)
 3. Aria (Βρετανία)

1.2 Κριτήρια Επιλογής:

Τα συγκεκριμένα ελληνικά sites επιλέχθηκαν ενδεικτικά. Ένα από αυτά (Zero-One) ξεκίνησε από κατάσταση λιανικής και χονδρικής πώλησης υπολογιστών και πληροφοριακών συστημάτων και αργότερα δημιούργησε και μετεξέλιξε το on-line κατάστημά του. Τα άλλα δύο (E-Shop, Infoshop), μπήκαν δυναμικά στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου με στόχο τις απευθείας on-line πωλήσεις (direct on-line retail). Επίσης, μπορούμε να πούμε πως η εικόνα αυτών των sites αντικατοπτρίζει την κατάσταση και την απήχηση του κλάδου πάνω στο τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου στην ελληνική επικράτεια.

Τα διεθνή sites επιλέχθηκαν στρατηγικά, δίνοντας έμφαση τόσο στις διαφορές που υπάρχουν, ανάμεσα σε χώρες με διαφορετικές δυνατότητες τεχνολογίας και τεχνογνωσίας, αλλά και ανάμεσα σε χώρες με διαφορετικά οικονομικά καθεστάτα. Για αυτό το λόγο επιλέχθηκαν δύο εταιρίες μέσα από την Ευρωπαϊκή Ένωση (μία από την ζώνη του Ευρώ και μία όχι) καθώς και μία εταιρία από τις ΗΠΑ.

Τέλος, οι επιλογή τριών ελληνικών και ξένων εταιριών, έγινε για την καλύτερη και πιο αξιόπιστη σύγκριση μεταξύ τους καθώς και για να αναδειχθεί το επίπεδο δραστηριοποίησης και ποιότητας των ελληνικών ηλεκτρονικών επιχειρήσεων σε σχέση με τις διεθνής αγορές.

1.3 Κριτήρια Αξιολόγησης:

Τα κριτήρια αξιολόγησης, για κάθε κατάστημα, βασίζονται σε παράγοντες, ποιότητας, αξιοπιστίας και ευκολίας. Πιο αναλυτικά θα ελεγχθούν τομείς, της αλληλεπίδρασης με τον χρήστη, βαθμός επάρκειας πληροφόρησης, πολύγλωσσης υποστήριξης καθώς και υποστήριξη εναλλακτικών τρόπων πληρωμής. Στην κατηγορία της αξιοπιστίας, θα ελεγχθούν τομείς της ασφάλειας, της ακεραιότητας των προσωπικών δεδομένων και ο βαθμός ετοιμότητας της κάθε επιχείρησης. Τέλος θα αξιολογηθούν, ο βαθμός φιλικότητας με το χρήστη, η ευκολία περιήγησης μέσα στο διαδικτυακό χώρο και η συμβατότητα με παλαιότερες τεχνολογίες.

2. Αξιολόγηση Ελληνικών sites

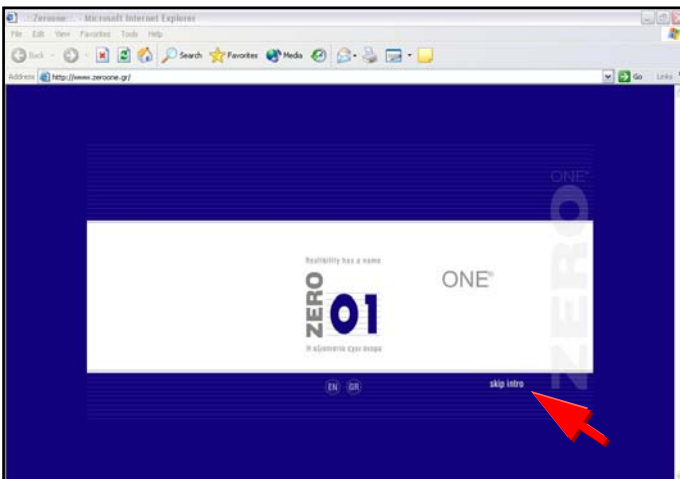
2.1 Αξιολόγηση Zero-One(www.zeroone.gr):

2.1.1 Αρχική σελίδα

Η αρχική σελίδα της zero-one δεν είναι τίποτε άλλο παρά ένα φιλικό flash(εικόνα 1) το οποίο εκτελείται αμέσως ακόμα και σε συνδέσεις μικρών ταχυτήτων και υπάρχει η δυνατότητα να παραπεμφθεί η εκτέλεσή του. Από εκεί μπορούμε να επιλέξουμε την γλώσσα για την εμφάνιση των υπόλοιπων σελίδων, που όμως περιορίζονται σε ελληνικά και αγγλικά. Από εκεί μεταβαίνουμε στην homepage της εταιρίας(εικόνα 2) στην οποία υπάρχουν πληροφορίες για την εταιρία, της δραστηριότητες και τους στόχους της. Εδώ επίσης υπάρχει και link όπου μας οδηγεί στο on-line κατάστημά της το οποίο όμως είναι δυσδιάκριτο και δυσκολεύει ακόμα περισσότερο έναν αρχάριο χρήστη στην εύκολη πρόσβασή του στο site.

Στην αρχική σελίδα του ηλεκτρονικού καταστήματος(εικόνα 3), θα διαπιστώσουμε μια έντονη διαφορά στην τεχνολογία και την εμφάνιση της σελίδας σε σχέση με την homepage της εταιρίας που είναι φιλική και παρέχει περισσότερες πληροφορίες.

Στην αρχική σελίδα του καταστήματος, περιλαμβάνει ενδεικτικές προσφορές(70% του χώρου), οριζόντια και κάθετη μπάρα επιλογών πλοήγησης στο χώρο του site(20% του χώρου), λογότυπο της εταιρίας(5% του χώρου) καθώς και μία μικρή διαφήμιση(5% του χώρου).



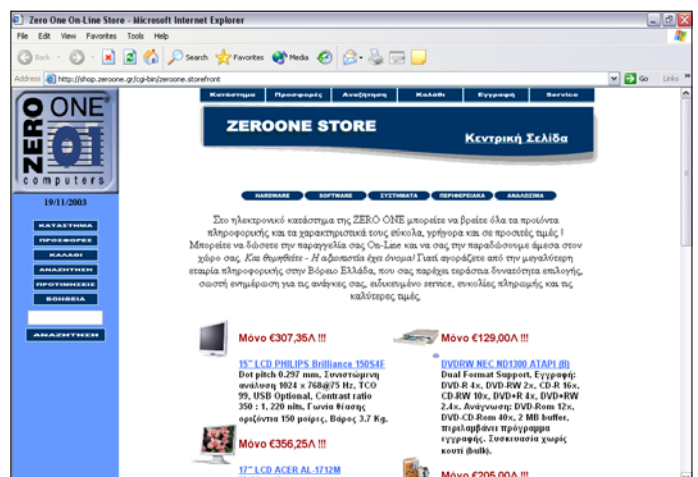
Εικόνα 1



Εικόνα 2

Στην εικόνα 1 είναι σημειωμένη η επιλογή για διακοπή της ροής του flash και άμεση μετάβαση στην κεντρική σελίδα της εταιρίας (εικόνα 2). Αντιθέτως στην εικόνα 2 το link για την μετάβαση του χρήστη στην αρχική σελίδα του ηλεκτρονικού καταστήματος (εικόνα 2) είναι δυσδιάκριτο.

Επίσης, στις εικόνες φαίνεται καθαρά οι διαφορές στην εμφάνιση και παρουσίαση των αρχικών σελίδων της εταιρίας (εικόνα 1-2) με την αυτήν του ηλεκτρονικού καταστήματος (εικόνα 3).



Εικόνα 3

2.1.2 Κατηγοριοποίηση προϊόντων

Τα προϊόντα που διαθέτονται προς πώληση μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος της zero-one χωρίζονται, για μεγαλύτερη ευκολία του χρήστη, σε 5 κατηγορίες:

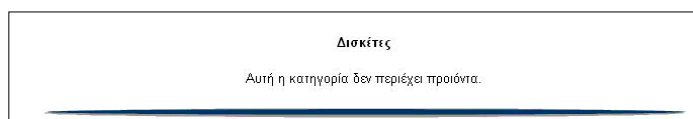
- Hardware
- Software
- Έτοιμα Συστήματα
- Περιφερειακά
- Αναλώσιμα

Στην κατηγορία hardware υπάρχουν άλλες 32 αναλυτικότερες υποκατηγορίες για προϊόντα hardware που με την σειρά τους μας μεταφέρουν στους καταλόγους(εικόνα 1). Παρόλα αυτά σε ορισμένες υποκατηγορίες δεν υπάρχει περαιτέρω κατηγοριοποίηση(πχ Κατασκευαστές) με αποτέλεσμα να δημιουργούνται μεγάλες λίστες προϊόντων. Δυστυχώς στην κατηγορία software δεν υπάρχουν υποκατηγορίες με αποτέλεσμα να δυσκολεύουν τον χρήστη στην ανεύρεση ενός προϊόντος από τα περίπου 300. Στα έτοιμα συστήματα υπάρχουν μόνο οι υποκατηγορίες των notebooks και επώνυμων συστημάτων. Στις κατηγορίες των περιφερειακών και αναλώσιμων οι υποκατηγορίες είναι αρκετές, αν και ο χρήστης μπορεί να βρεθεί σε δύσκολη θέση στις υποκατηγορίες: Δισκέτες και Cartridges οι οποίες είναι κενές(εικόνα 2-3) και τα προϊόντα αυτών των κατηγοριών βρίσκονται στην υποκατηγορία Accessories(εικόνα 4), δημιουργώντας έτσι μια ογκώδη υποκατηγορία 208 ειδών.

Hardware
BARCODE BarCode
BOOK
CASE Κουτιά
CDROM CD Rom, CD-RW
CONTROLLER Ελεγκτές
COOLER Ανεμιστήρες
CPU Επεξεργαστές
CUTTER Μηχανήματα Κοπής
DIGITIZER Ψηφιοποιητές
DVD Dvd Rom, DVD/RW
FAX Fax
FDD Floppy Disk Drives
HDD Σκληροί Δίσκοι
KEYBOARD Πληκτρολόγια
MEMORY Μνήμες
MO Multi I/O
MMKIT
MODEM/FAX Modems
MONITORS Οθόνες
MOTHER Μητρικές Πλακέτες
MOUSE Ποντίκια
NETWORK Δικτυακά Προϊόντα
OTHER Other
PDA Υπολογιστές Παλάμης

Εικόνα 1

Στις εικόνες 2,3,4 αντικατοπτρίζεται η ελλιπής οργάνωση στον τομέα της οργάνωσης των κατηγοριών, δυσκολεύοντας, έτσι τον χρήστη στην εύκολη εύρεση των προϊόντων μέσα από τους καταλόγους.



Εικόνα 2



Εικόνα 3

Αναλώσιμα		
Περιγραφή Είδους	Τιμή €	Τιμή ΔΡΧ
ΔΙΣΚΕΤΕΣ 3M 3.5" HD 1.44MB	0,32	109,04
ΚΑΖΕΤΑ ZIP 100 MB	10,31	3.513,13
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-01 BLACK	22,93	7.813,40
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-02 BLACK	21,14	7.203,46
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-05 COLOR	24,03	8.188,22
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-06 COLOR	22,25	7.581,69
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-09F FLUORESENT	24,00	8.178,00
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-10 BLACK	34,54	11.769,51
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-11e COLOR	39,09	13.319,92
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-12e COLOR	62,32	21.235,54
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-20 BLACK	29,65	10.103,24
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-21e COLOR	42,03	14.321,72
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-22e PHOTO	29,51	10.055,53
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-22e PHOTO KIT	31,71	10.805,18
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-30 BLACK	33,06	11.265,20
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-31 COLOR	39,87	13.585,70
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-32 PHOTO	36,96	12.594,12
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-33 COLOR	47,08	16.042,51
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-34 PHOTO	47,30	16.117,48
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-50 PHOTO	103,89	35.400,52
ΚΕΦΑΛΗ CANON BC-60 BLACK	32,96	11.231,12

Εικόνα 4

2.1.3 Λίστες Προϊόντων

Οι λίστες προϊόντων εμφανίζονται απλά με το τίτλο προϊόντος στην αριστερή πλευρά, και την αρχική τιμή του, τόσο σε ευρο όσο και σε δραχμές, στην δεξιά πλευρά(εικόνα 1). Στον τίτλο κάθε προϊόντος υπάρχει link για την αναλυτική περιγραφή του, καθώς και στην αναγραφόμενη αρχική τιμή σε ευρο για γρήγορη μετάβαση στο καλάθι αγορών του χρήστη. Στο τέλος κάθε σελίδας μιας λίστας, εμφανίζονται πόσα προϊόντα περιέχονται στην κατηγορία καθώς και ποια από αυτά εμφανίζονται στην συγκεκριμένη σελίδα καθώς και εύκολα πλήκτρα πρόσβασης στις επόμενες-προηγούμενες σελίδες, χωρίς όμως να παρέχεται η δυνατότητα στον χρήστη σε απ' ευθείας πρόσβαση σε συγκεκριμένη σελίδα.

Η εμφάνιση των προϊόντων στις λίστες γίνεται με γενικότερη αλφαβητική σειρά, δημιουργώντας πολλές φορές προβλήματα στην ομαδοποίηση ομοίων προϊόντων, πχ με τους σκληρούς δίσκους, όπως φαίνεται στην εικόνα 1.

18 GB SEAGATE Cheetah ST318452lc U160 SCA	207,47	70.695,40
18 GB SEAGATE Cheetah ST318453lw U320 SCSI	218,39	74.416,39
20 GB HITACHI DK23EB-20 2.5"	83,60	28.486,70
200 GB MAXTOR 5000DV EXTERNAL USB 2.0 + FireWire	292,56	99.689,89
200 GB MAXTOR 6Y200M0 Serial ATA 7200rpm 8MB Cache	177,19	60.377,42
200 GB MAXTOR 6Y200P0 7200rpm 8MB Cache	168,16	57.300,52
200 GB MAXTOR OneTouch EXTERNAL USB 2.0 + FireWire	295,56	100.712,07
200 GB WD Caviar WD2000JB U/100 7200rpm 8MB Cache	170,67	58.155,80
2100 MB SEAGATE ST32132A Fast-ATA2	153,49	52.301,72
250 GB MAXTOR OneTouch EXTERNAL USB 2.0 + FireWire	345,45	117.712,09
250 GB WD Caviar Serial ATA 7200 8MB Cache	256,88	87.531,86
250 GB WD Caviar WD2500JB U/100 7200rpm 8MB Cache	231,29	78.812,07
36 GB IBM DDYS IC35L036-10 SCSI LVD2 SCA 10000rpm	169,51	57.760,53
36 GB MAXTOR ATLAS 10K IV U320 SCSI	158,15	53.889,61
36 GB MAXTOR ATLAS 15K U320 SCSI	300,29	102.323,82
36 GB SEAGATE Cheetah 36lp ST336607lc U320 SCA	170,57	58.121,73
36 GB SEAGATE Cheetah 36lp ST336607lw U320 SCSI	170,57	58.121,73
36 GB SEAGATE Cheetah ST336753lc U320 SCA	302,27	102.998,50

Όλες οι τιμές ΔΕΝ περιλαμβάνουν Φ.Π.Α.
72 είδη στη κατηγορία.
Βλέπετε από το: 1 - 30

Επόμενα

copyright © 2003 - ZERO ONE s.a.

Εικόνα 1

2.1.4 Παρουσίαση Προϊόντος

Η παρουσίαση των προϊόντων γίνεται με τρόπο σύντομο και γίνεται χρήση πολλών τεχνικών όρων, που μπορεί να δυσκολέψουν έναν αρχάριο χρήστη στην επιλογή. Στη σελίδα περιγραφής, υπάρχει εικόνα του προϊόντος, η ακριβής ολοκληρωμένη ονομασία του καθώς και τα τεχνικά του χαρακτηριστικά. Περισσότερες πληροφορίες για τον κωδικό, το βάρος και τον κατασκευαστή του προϊόντος υπάρχουν σε ξεχωριστά πλαίσια όπως επίσης και για την αρχική και τελική τιμή και το ύψος του ΦΠΑ(εικόνα 2). Αξίζει να σημειωθεί πως σε αρκετά προϊόντα δεν υπάρχουν περιγραφές ενώ οι διαθέσιμες εικόνες είναι ελάχιστες(εικόνες 3-4) και επαναλαμβάνονται, δίνοντας έτσι λανθασμένη εντύπωση στον χρήστη.



Επιστροφή Προσθήκη στο Bookmark Προσθήκη στο Καλάθι

DVDRW NEC ND1300 ATAPI (B)

Dual Format Support, Εγγραφή: DVD-R 4x, DVD-RW 2x, CD-R 16x, CD-RW 10x, DVD+R 4x, DVD+RW 2.4x
Ανάγνωση: DVD-Rom 12x, DVD-CD-Rom 40x, 2 MB buffer, περιλαμβάνει πρόγραμμα εγγραφής. Συσκευασία χωρίς κουτί (bulk).

Κωδικός	9389.061-0048
Κατασκευαστής	NEC
Βάρος	1 Κιλά
Τιμή μονάδος χωρίς ΦΠΑ	124,38€ (42.382,49 GRD)
ΦΠΑ 18 %	22,39€ (7.629,39 GRD)
Τιμή μονάδος με ΦΠΑ	146,77€ (50.011,88 GRD)

Εικόνα 2

Επιστροφή Προσθήκη στο Bookmark Προσθήκη στο Καλάθι

SOUND BLASTER PCI Audigy2 ZS Platinum Pro

Κάρτα ήχου PCI με υποστήριξη ηχίων 7.1. Διαθέτει 2 MIDI I/O ports, FireWire και υποστηρίζει EAX, EAX ADVANCED HD, THX, Dolby Digital® and Dolby Digital EX, DVD-Audio and Advanced Resolution DVD-Audio, περιλαμβάνει και Audigy 2 ZS External I/O Hub with

Κωδικός	9638.040-0236
Κατασκευαστής	Creative Labs
Βάρος	3 Κιλά
Τιμή μονάδος χωρίς ΦΠΑ	195,28€ (66.541,66 GRD)
ΦΠΑ 18 %	35,15€ (11.977,36 GRD)
Τιμή μονάδος με ΦΠΑ	230,43€ (78.519,02 GRD)

copyright © 2003 - ZERO ONE s.a.

Εικόνα 3

Επιστροφή Προσθήκη στο Bookmark Προσθήκη στο Καλάθι

SWITCH BOX PARRALLEL 1X4

Κωδικός	1426.999-0016
Κατασκευαστής	Zero One
Βάρος	0 Κιλά
Τιμή μονάδος χωρίς ΦΠΑ	11,95€ (4.071,96 GRD)
ΦΠΑ 18 %	2,15€ (732,61 GRD)
Τιμή μονάδος με ΦΠΑ	14,10€ (4.804,58 GRD)

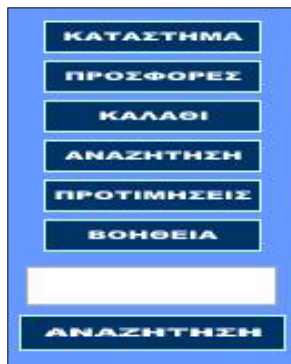
Εικόνα 4

2.1.5 Λειτουργικές Δυνατότητες

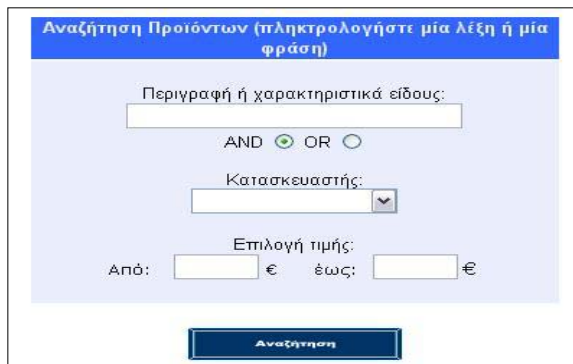
2.1.5.1 Αναζήτηση Προϊόντος

Στο site της zero-one υπάρχει η δυνατότητα εύρεσης ενός προϊόντος μέσω της αναζήτησης του με λέξεις κλειδιά, όπως ο κατασκευαστής ή το όνομα του. Η δυνατότητα αυτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον χρήστη είτε απ' ευθείας από τη λίστα επιλογών που βρίσκεται πάντα στα αριστερά της κάθε σελίδας (εικόνα 1) είτε από την πιο αναλυτική αναζήτηση (εικόνα 2) όπου μπορούμε να δώσουμε παραμέτρους όπως η τιμή και κατασκευαστής καθώς και να κάνουμε πιο εύκολη τη χρήση των συνθηκών AND και OR.

Ακόμα και στην πρώτη περίπτωση ο χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει συνθήκες αρκεί να γνωρίζει τον τρόπο σύνταξής τους, ο οποίος αναφέρεται στην βοήθεια.



Εικόνα 1



Εικόνα 2

2.1.5.2 Bookmark

Η δυνατότητα bookmark είναι μια υπηρεσία του ηλεκτρονικού καταστήματος για να μπορεί ο χρήστης να επιλέγει προϊόντα που τον ενδιαφέρουν και να παρακολουθεί πως μεταβάλλονται οι τιμές τους καθώς και αν αυτά διατεθούν σε προσφορά (εικόνα 3).

2.1.5.3 Καλάθι Αγορών

Είτε χρησιμοποιώντας το πλήκτρο της γρήγορης αγοράς που βρίσκεται δίπλα στην αρχική τιμή στις λίστες προϊόντων είτε, χρησιμοποιώντας το πλήκτρο «προσθήκη στο καλάθι» που βρίσκεται στην αναλυτική περιγραφή του προϊόντος, ο χρήστης μεταβαίνει στην σελίδα «καλάθι αγορών» (εικόνα 4). Εκεί μπορεί να ελέγξει, να τροποποιήσει και να αποστείλει την παραγγελία του. Στο καλάθι αγορών μπορούμε να αλλάξουμε την ποσότητα των προϊόντων μας, καθώς και τρόπο αποστολής της παραγγελίας. Εκεί εμφανίζονται τα λογιστικά δεδομένα της παραγγελίας ώστε ο χρήστης να δώσει εντολή για παραγγελία.

Περιγραφή είδους	Τιμή	Τιμή EURO
15" LCD PHILIPS Brilliance 150S4F 15" LCD PHILIPS Brilliance 150S4F	290,28	98.912,91 GRD

Εικόνα 3

Ποσ.	Περιγραφή είδους	Τιμή μονάδος	Σύνολο
1	15" LCD PHILIPS Brilliance 150S4F	290,28	290,28
1	GIGABYTE ATX SocketA GA-7N400Pro2 (nForce2) S+L+R	116,18	116,18
1	128 MB GUILLEMOT Hercules3D Radeon 9800 Pro + DVI	379,29	379,29
Τρόπος Αποστολής: Courier		Εξοδα Αποστολής	13,20
		Καθαρή Αξία	798,95
		ΦΠΑ	143,81
		Πληρωτέο	942,76
			321.245,47 GRD

Εικόνα 4

Η εγγραφή μέλους του καταστήματος δεν είναι υποχρεωτική και η παραγγελία μπορεί να γίνει και χωρίς να εγγραφείτε.

2.1.5.4 Εγγραφή Μέλους

Το ηλεκτρονικό κατάστημα της zero-one προσφέρει εκπτώσεις και ειδικές τιμές σε όσους εγγραφούν μέλη του καταστήματος. Η φόρμα εγγραφής είναι απλή και αποτελείται από υποχρεωτικά και προαιρετικά πεδία πληροφοριών.

Διεύθυνση Τιμολόγησης Ιωσηφίδης Χρήστος Δούρανης 40 54638 Θεσσαλονίκη Ελλάδα	Διεύθυνση Αποστολής Ιωσηφίδης Χρήστος Δούρανης 40 54638 Θεσσαλονίκη Ελλάδα	<input type="button" value="Παραγγελία Χωρίς Εγγραφή"/>	
		<input type="button" value="Παραγγελία"/>	
Ποσ.	Περιγραφή είδους	Τιμή μονάδος.	Σύνολο
1	15" LCD PHILIPS Brilliance 150S4F	290,28	290,28
1	GIGABYTE ATX SocketA GA-7N400Pro2 (nForce2) S+L+R	116,18	116,18
1	128 MB GUILLEMOT Hercules3D Radeon 9800 Pro + DVI	379,29	379,29
Τρόπος Αποστολής: Courier		Εξοδα Αποστολής	13,20
		Καθαρή Αξία	798,95
		ΦΠΑ	143,81
		Πληρωτέο	942,76
			321.245,47 GRD
<input type="button" value="Re-Load Basket"/>		<input type="button" value="Επιστροφή"/>	

Παρόλο που στο καλάθι αγορών μας το κατάστημα μας παροτρύνει να εγγράφουμε σαν μέλη, για έχουμε κάποιες εκπτώσεις και προσφορές, σε εικονική αγορά 3 προϊόντων(ενός προϊόντος προσφοράς, ενός κορυφαίας ποιότητας-τιμής και ενός κανονικού) δεν διαπιστώσαμε καμία απολύτως διαφορά (εικόνα 1)

Εικόνα 1

2.1.6 Τρόποι Πληρωμής

Οι διαθέσιμοι τρόποι πληρωμής από το ηλεκτρονικό κατάστημα της zero-one είναι:

- Πιστωτικές Κάρτες (Δεκτές όλες)
- Κατάθεση Μέσω Τραπέζης (Με 4 ελληνικές τράπεζες)
- Αντικαταβολή (Κατά την παράδοση)

Οι τρόποι πληρωμής κρίνονται επαρκής αν και, η απουσία ηλεκτρονικού χρήματος(CheckFree, Cyber Cash, Digi Cash κλπ) γίνεται αντιληπτή.

2.1.7 Τρόποι Αποστολής

Το προτέρημα της zero-one έναντι άλλων επιχειρήσεων του χώρου που δραστηριοποιούνται στον τομέα της απ' ευθείας πώλησης είναι ότι διαθέτει κατάστημα και μπορεί αν διεκπεραιώνει καλύτερα έτσι της παραδόσεις των παραγγελιών των πελατών της. Έτσι οι διαθέσιμοι τρόποι αποστολής είναι:

- Για την πόλη της Θεσσαλονίκης(όπου εδρεύει η εταιρία)
 - Με εταιρία ταχυμεταφορών(courier)
 - Με αποστολή με ιδιόκτητο όχημα
 - Από το κατάστημα της
- Για όλες τις υπόλοιπες περιοχές
 - Με εταιρία ταχυμεταφορών(courier)
 - Με ΕΛΤΑ
 - Με εταιρία μεταφορών(επιλεγμένη από τον χρήστη)

2.1.8 Ασφάλεια

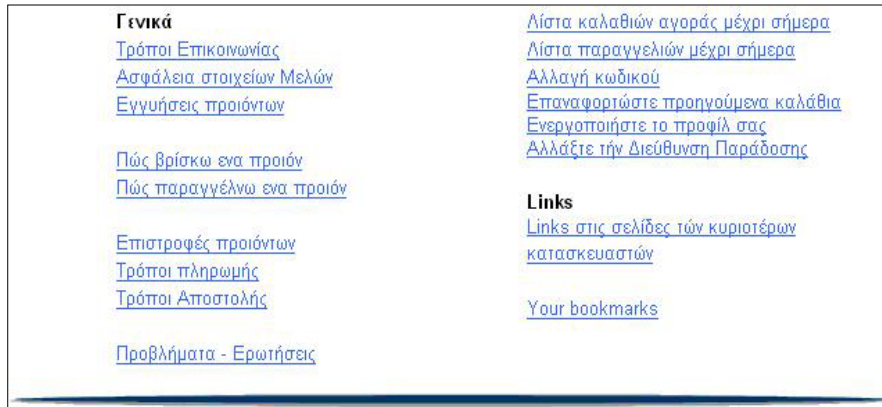
Για τον τομέα της ασφάλειας, το κατάστημα αναφέρει ότι «εγγυάται την ασφάλεια των προσωπικών σας στοιχείων. Η εγγύηση αυτή έχει να κάνει με τον τρόπο που διαχειριζόμαστε τα στοιχεία τα οποία εισάγετε στο ηλεκτρονικό αυτό κατάστημα και αφορούν προσωπικά σας δεδομένα όπως Διεύθυνση, Ονοματεπώνυμο κτλ. Τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιούνται αποκλειστικά από την Zero One και μόνο για τον λόγο τον οποίο τα εισάγετε (π.χ. εκτέλεση παραγγελίας αγοράς)». Για την ασφάλεια των συναλλαγών ο κάθε χρήστης έχει ένα προσωπικό κωδικό που τον παρέχει το κατάστημα. Ειδικότερα όσον αφορά την ασφάλεια των συναλλαγών με πιστωτικές κάρτες δεν αναφέρεται ποιοι τρόποι και ποια πρωτόκολλα χρησιμοποιούνται, αλλά αναφέρεται πως «όταν εισάγετε τον αριθμό της πιστωτικής σας κάρτας για να κάνετε κάποια αγορά αυτός κρυπτογραφείται και αποστέλλεται στην τράπεζα για έγκριση».

2.1.9 Βοήθεια

Ο τομέας της βοήθειας αποτελεί ένα πολύ σημαντικό κομμάτι μιας internet παρουσίας ενός καταστήματος ιδιαίτερα όταν δραστηριοποιείται στον τομέα της τεχνολογίας. Στο site ο χρήστης θα βρει βοήθεια σε θέματα αγοράς, εύρεσης και αποστολής της παραγγελίας. Επίσης μέσα από τη σελίδα της βοήθειας θα έχετε τη δυνατότητα να αλλάξετε κάποια από τα στοιχεία σας καθώς και δείτε το ιστορικό των αγορών σας(εικόνα 1).

2.1.10 Ενημέρωση

Δυστυχώς δεν λάβαμε κάποια απάντηση ούτε μπορέσαμε να βρούμε κάποια στοιχεία για την συχνότητα ανανέωσης και ενημέρωσης του site, αλλά μετά από προσωπική παρακολούθηση συμπεραίνουμε πως πρέπει να ανανεώνεται κάθε 15 μέρες, σε αντίθεση με την ανανέωση των τιμών του καταστήματος που γίνεται κάθε εβδομάδα με αποτέλεσμα να μένουν οι τιμές, για αρκετό χρονικό διάστημα, out-of-date.



Εικόνα 1



Εικόνα 2



Εικόνα 3

Α ανυπαρξία τόσο των *faqs* (Συνήθεις Ερωτήσεις) όσο και των *links* προς τους σημαντικότερους κατασκευαστές (εικόνα 2-3), είναι μια άσχημη εικόνα για την εταιρία και δυστυχώς το μήνυμα «σελίδα υπό κατασκευή» δεν δικαιολογείται μετά από τόσα χρόνια παρουσίας του site.

2.2 Αξιολόγηση E-Shop (www.eshop.gr):

2.2.1 Αρχική σελίδα

Η αρχική σελίδα του E-shop είναι μια ευπαρουσίαστη δουλειά όπου βρίσκονται κυρίως προσφορές του καταστήματος αλλά και οι προτάσεις του για τους χρήστες (εικόνα 1). Πολύ θετικό είναι ότι στην αρχική σελίδα παρέχεται η δυνατότητα στον χρήστη να εγγράφει για να λαμβάνει ενημερωτικό e-mail με αλλαγές στις τιμές και τις προσφορές, η δυνατότητα ανταλλαγής συνδέσμων, αλλά και η ύπαρξη αυτοματοποιημένου δελτίου παραπόνων(εικόνα 2). Έτσι το 85% του χώρου καταλαμβάνεται από τις προσφορές και τις προαναφερθείσες δυνατότητες, ενώ το άλλο 15% καταλαμβάνεται από τις κατηγορίες και τις επιλογές που βρίσκονται οργανωμένες σε κάθετες και οριζόντιες μπάρες. Η φόρτωση της σελίδας γίνεται πολύ γρήγορα και αυτόματα το site βελτιστοποιεί τις δυνατότητες του όσον αφορά την ταχύτητα του και τα γραφικά του ανάλογα με τις προσωπικές ρυθμίσεις του υπολογιστή του χρήστη.



Εικόνα 1

Πολύ θετικό κρίνεται ότι οι η υπηρεσίες εγγραφής για ενημερωτικό φυλλάδιο, η δυνατότητα ανταλλαγής links καθώς και το δελτίο αποστολής συστάσεων-παραπόνων βρίσκονται στην αρχική σελίδα, καθότι έτσι επιτυγχάνεται από την αρχή η αμεσότητα και ειλικρίνεια με στον πελάτη.



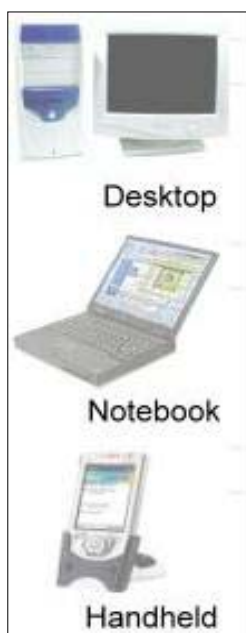
Εικόνα 2

2.2.2 Κατηγοριοποίηση προϊόντων

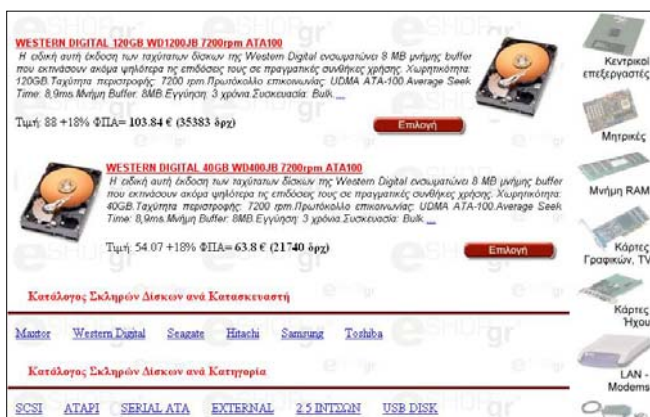
Το e-shop δραστηριοποιείται όχι μόνο στις πωλήσεις Η/Υ αλλά και σε προϊόντα υψηλής τεχνολογίας καθώς και ψυχαγωγίας. Παρόλα αυτά στον τομέα της κατηγοριοποίησης τα καταφέρνει πολύ καλά. Συγκεκριμένα τα προϊόντα του κατηγοριοποιούνται σε 7 γενικές κατηγορίες: Βιβλία, Υπολογιστές, Αναλώσιμα, Εφαρμογές, Ηλ. Παιχνίδια, Ταινίες DVD και Μουσική. Η κατηγορία των υπολογιστών χωρίζεται επίσης σε 3 γενικότερες υποκατηγορίες: Έτοιμα Συστήματα, Περιφερειακά και Hardware(εικόνα 1). Σε όλες τις υποκατηγορίες υπάρχει αναλυτική κατηγοριοποίηση και έτσι στην υποκατηγορία Έτοιμα Συστήματα θα βρούμε στο δεξί μέρος της σελίδας επιπλέον υποκατηγορίες των Επιτραπέζιων Υπολογιστών, Notebooks και Handheld υπολογιστές(εικόνα 2). Επιπλέον σε κάθε τελική υποκατηγορία υπάρχουν και αναλυτικοί κατάλογοι των προϊόντων κατηγοριοποιημένοι με κριτήριο τους κατασκευαστές. Το ίδιο ισχύει και για τις κατηγορίες των Περιφερειακών και Hardware με μοναδικές διαφοροποιήσεις την αναλυτικότερη κατηγοριοποίηση σε σχέση με τους κατασκευαστές και την κατηγορία προϊόντων (πρωτόκολλα επικοινωνίας και συμβατότητας-εσωτερικές και εξωτερικές συσκευές κτλ.)(εικόνα 4-5). Στον τομέα των Αναλωσίμων το κατάστημα συνεργάζεται με μία άλλη θυγατρική εταιρία την www.melani.gr (εικόνα 3) και έτσι η κατηγοριοποίηση και ο σχεδιασμός των σελίδων αποτελούν ένα ξεχωριστό site το οποίο με την πείρα που διαθέτει αλλά και την εξειδίκευση επιτυγχάνει άριστο αποτέλεσμα. Η κατηγορία Εφαρμογές χωρίζεται σε ελληνικές και ξένες και δυστυχώς τα προϊόντα στις υποκατηγορίες δεν είναι καθόλου κατηγοριοποιημένα και έτσι ο χρήστης θα πρέπει να τα βρει μέσο της αναζήτησης προϊόντος.



Εικόνα 1



Εικόνα 2



Εικόνα 4



Εικόνα 3

Η στρατηγική επιλογή να δοθεί ο τομέας των περιφερειακών σε άλλη θυγατρική εταιρία κρίνεται επιτυχημένη γιατί έτσι η επιχείρηση επεκτείνεται και παράλληλα μπορεί και παρέχει ποιοτικότερες υπηρεσίες, όπως με το εύκολο οδηγό έρευνας αναλωσίμων.



Εικόνα 5

2.2.3 Λίστες Προϊόντων

Οι λίστες προϊόντων του e-shop είναι απλές και λιτές. Εμφανίζουν το πλήρες όνομα κάθε προϊόντος με μια μικρή εικόνα από αυτό καθώς και την λιανική αρχική αλλά και το ΦΠΑ. Επίσης ο χρήστης μπορεί απ' ευθείας να δώσει επιθυμητή ποσότητα και προσθέσει ένα προϊόν στο καλάθι αγορών του(εικόνα 1). Τέλος η μετακίνηση σε διαφορετικές σελίδες καταλόγων μπορεί να γίνει πολύ εύκολα χρησιμοποιώντας τόσο τα βέλη κίνησης επόμενης προηγούμενης αλλά και με άμεση μετάβαση στην αρχή ή στο τέλος ή σε μία συγκεκριμένη σελίδα(εικόνα 2).

Περιγραφή Προϊόντος	Τιμή	Ποσότητα:
 AMD ATHLON XP 2000+ 1.67GHz BOX ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΤΗΣ - CPU - SOCKET A	67.47 € +18% ΦΠΑ: 12.14 € -79.62 € (27131 δρχ)	1 Επιλογή
 AMD ATHLON XP 2200+ 1.80GHz BOX ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΤΗΣ - CPU - SOCKET A	73.09 € +18% ΦΠΑ: 13.16 € -86.25 € (29390 δρχ)	1 Επιλογή
 AMD ATHLON XP 2400+ 2.00GHz BOX ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΤΗΣ - CPU - SOCKET A	78.33 € +18% ΦΠΑ: 14.1 € -92.43 € (31496 δρχ)	1 Επιλογή
 AMD ATHLON XP 2500+ 1.83GHz BOX ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΤΗΣ - CPU - SOCKET A	91.1 € +18% ΦΠΑ: 16.4 € -107.5 € (36631 δρχ)	1 Επιλογή
 AMD ATHLON XP 2600+ 1.92GHz BOX ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΤΗΣ - CPU - SOCKET A	102.19 € +18% ΦΠΑ: 18.39 € -120.58 € (41088 δρχ)	1 Επιλογή

Εικόνα 1

<< Αρχή < Προηγούμενη 1 2 Επόμενη > Τέλος >>

Εικόνα 2

Πολλή καλή είναι η επιλογή απ' ευθείας πρόσθεσης προϊόντων σε μεγαλύτερη ποσότητα από μία στο καλάθι αγορών, αλλά αυτό μπορεί να γίνει μόνο με ένα συγκεκριμένο προϊόν.

2.2.4 Παρουσίαση Προϊόντος

Η παρουσίαση των προϊόντων που γίνεται από το e-shop είναι η καλύτερη που συναντήσαμε από τα υπόλοιπα ελληνικά sites. Συγκεκριμένα αναφέρονται τόσο αναλυτικές περιγραφές για τα τεχνικά χαρακτηριστικά του προϊόντος αλλά και μια σύντομη επεξήγηση για τις δυνατότητές τους. Ακόμα εμφανίζονται, όλα τα περιεχόμενα των συνοδευτικών ενός προϊόντος, η εγγύησή του καθώς και η συμβατότητα του με λειτουργικά συστήματα και υπάρχει και ευκρινέστατη φωτογραφία του(εικόνα 3). Επίσης σημαντικό είναι το γεγονός ότι ο χρήστης μπορεί να προσθέσει σχόλια για το προϊόν(εικόνα 4). Τέλος λιγότερη σημασία έχει δοθεί στην απεικόνιση της αρχικής τιμής και του ΦΠΑ.

POINT OF VIEW GEFORCE FX5900ULTRA 256MB DDR VIVO DVI TV

Οι κάρτες της σειράς FX 5900 από την Point Of View συνδυάζουν τις απόλυτες επιδόσεις σε 3D Graphics με ελκυστικές τιμές και πλούσιο συνοδευτικό Software.

- **Chipset:** Nvidia GeForce FX 5900 Ultra στα 425MHz.
- **Μνήμη:** 256MB DDR στα 850MHz.
- **RAMDAC:** Dual στα 400MHz.
- **Τοποθέτηση:** AGP 8x/4x με Fast Writes.
- **Μέγιστη ανάλυση:** 2048x1536x32bpp @95Hz.

Πρόσθετα χαρακτηριστικά: TV-OUT έξοδος για τηλεόραση, Είσοδος Video In, Έξοδος DVI για σύνδεση με οθόνη TFT, υποστήριξη DX9 με Vertex Shader 2.0+ , Pixel Shader 2.0+, Intellisample τεχνολογία, CineFX 2.0 Engine.

- **Συνοδευτικό Software:** PC Games: **Tomb Raider Angel Of Darkness** . Utilities: Ulead Cool 3D Version 3.0, Ulead VideoStudio 7 SE, Ulead DVD MovieFactory 2.5 SE.
- **Συμβατότητα:** Windows 98, Me, 2000, XP.
- **Εγγύηση:** 1 χρόνος.
- **Συσκευασία:** Retail.

Κατασκευαστής: [OEM](#)
Κατηγορία: [ΚΑΡΤΑ ΓΡΑΦΙΚΩΝ](#)
Υποκατηγορία: [AGP](#)
Τιμή: **460.73 € + 82.93 € 18% ΦΠΑ = 543.66 € (185252 δρχ)**

Ποσότητα: 1

Εικόνα 3

Στείλτε τα σχόλιά σας για το συγκεκριμένο προϊόν στον αντίστοιχο υπεύθυνο του e-shop.gr! Μην ξεχάσετε να μας δώσετε ένα e-mail ή σταθερό τηλέφωνο αν θέλετε να σας απαντήσουμε!

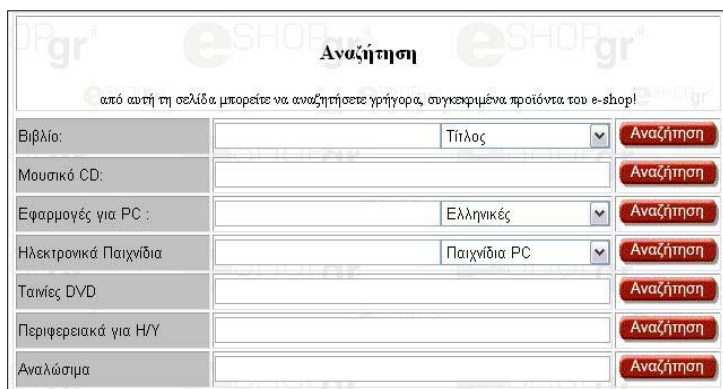
Εικόνα 4

Η αποστολή αναφορών για τα προϊόντα του ηλεκτρονικού καταστήματος δείχνει το ενδιαφέρον της επιχείρησης για τον πελάτη και επιτυγχάνεται έτσι η αλληλεπίδραση και ανταπόκριση με το καταναλωτή.

2.2.5 Λειτουργικές Δυνατότητες

2.2.5.1 Αναζήτηση Προϊόντος

Μεγάλη προσοχή έχει δοθεί την δυνατότητα αναζήτησης προϊόντος. Στο τέλος κάθε σελίδας του site υπάρχει παράθυρο για αναζήτηση ενός προϊόντος με κριτήριο το όνομά του ή την υποκατηγορία στην οποία βρίσκεται (εικόνα1). Επιπλέον από την επιλογή Αναζήτηση μεταφερόμαστε στην αναλυτική αναζήτηση (εικόνα 2) από όπου μπορούμε να αναζητήσουμε οποιοδήποτε προϊόν ανεξαρτήτως κατηγορίας.



Κατηγορία	Αναζήτηση
Βιβλία:	Αναζήτηση
Μουσικό CD:	Αναζήτηση
Εφαρμογές για PC :	Αναζήτηση
Ηλεκτρονικά Παιχνίδια	Αναζήτηση
Ταινίες DVD	Αναζήτηση
Περιφερειακά για Η/Υ	Αναζήτηση
Αναλώσιμα	Αναζήτηση

Εικόνα 1



Κατηγορία	Αναζήτηση
Κατηγορία: Ηχεία	Αναζήτηση
Τίτλος:	Αναζήτηση

Εικόνα 2

2.2.5.2 Ενημερωτικό E-mail

Μονάχα με την εισαγωγή της διεύθυνσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και όχι άλλα προσωπικά στοιχεία, ο χρήστης μπορεί να λαμβάνει ενημερωτικά email με προσφορές, νέα προϊόντα και αλλαγές στους καταλόγους του καταστήματος.

2.2.5.3 Υπηρεσία Εξέλιξης Παραγγελίας

Με αυτήν την υπηρεσία, ο χρήστης έχει την δυνατότητα να παρακολουθεί την εξέλιξη της παραγγελίας του. Έτσι μπορεί να γνωρίζει σε ποιο στάδιο βρίσκεται και πότε θα ολοκληρωθεί.

2.2.5.4 Καλάθι Αγορών

Το καλάθι αγορών του e-shop είναι απλό και ο χρήστης έχει την δυνατότητα να μεταβάλλει την ποσότητα κάποιων αγορών του αλλά και να διαγράψει κάποιες από αυτές(εικόνα 3).

2.2.5.5 Αποστολή Δώρου

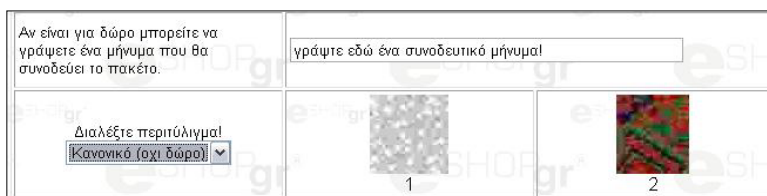
Το e-shop έχει την δυνατότητα αποστολής των προϊόντων του ως δώρα οπουδήποτε επιθυμεί ο χρήστης. Επιπλέον μπορεί να επιλέξει το περιτύλιγμα ακόμα και να προσθέσει κάποιο προσωπικό μήνυμα καθώς και να δώσει συγκεκριμένες οδηγίες για την παράδοση.



Είδος	Τιμή	Ποσότητα	Σύνολο
PER.168216: LG 17" LCD L1715S TCO99	472 € (160834 ¢ρχ)	1 Αλλαγή	472 € (160834 ¢ρχ) Διαγραφή
PER.526553: GIGABYTE GA-7N400PRO RETAIL	138.35 € (47143 ¢ρχ)	1 Αλλαγή	138.35 € (47143 ¢ρχ) Διαγραφή
PER.500653: CREATIVE SPEAKER INSPIRE 7.1 T7700	125.63 € (42808 ¢ρχ)	1 Αλλαγή	125.63 € (42808 ¢ρχ) Διαγραφή
Αξία προϊόντων:			735.98 € (250785 ¢ρχ) Διαγραφή όλων

• Εάν θέλετε να αφαιρέσετε κάποιο προϊόν, κάντε click στο 'Διαγραφή'.
• Αφού αλλάξετε την ποσότητα κάποιου προϊόντος κάντε click στο 'Αλλαγή' για να ξαναυπολογιστούν τα ποσά.
• Το κόστος αποστολής εξαρτάται από τον τρόπο αποστολής.

Εικόνα 3



Αν είναι για δώρο μπορείτε να γράψετε ένα μήνυμα που θα συνοδεύει το πακέτο.

Γράψτε εδώ ένα συνοδευτικό μήνυμα!

Διαλέξτε περιτύλιγμα!
Κανονικό (οχι δώρα)

1 2

Εικόνα 4

Πολύ σημαντική υπηρεσία που συναντήσαμε σε κανένα άλλο ελληνικό site είναι αυτή της αποστολής δώρου (εικόνα 4).

2.2.6 Τρόποι Πληρωμής

Οι διαθέσιμοι τρόποι πληρωμής από το ηλεκτρονικό κατάστημα της e-shop είναι:

- Πιστωτικές Κάρτες (Δεκτές μονό των Alpha Bank, Τράπεζα Πίστεως και City Bank)
- Κατάθεση Μέσω Τραπέζης (Με 3 ελληνικές τράπεζες και 2 διεθνής)
- Αντικαταβολή (Κατά την παράδοση)

Δυστυχώς και το e-shop δεν παρέχει την δυνατότητα χρήσης ηλεκτρονικού χρήματος δείχνοντας ότι η Ελλάδα υστερεί στον τομέα αυτό.

2.2.7 Τρόποι Αποστολής

Οι δυνατοί τρόποι αποστολής είναι 3:

- ΕΛΤΑ
- Με εταιρία ταχυμεταφορών (courier)
- Με μεταφορική εταιρία της επιλογής του χρήστη.

Τέλος για αγορές άνω των 90 Euro η αποστολή γίνεται δωρεάν, ενώ σε κάθε άλλη περίπτωση επιβαρύνει τον πελάτη με ελάχιστο κόστος μεταφοράς τα 3 Euro.

2.2.8 Ασφάλεια

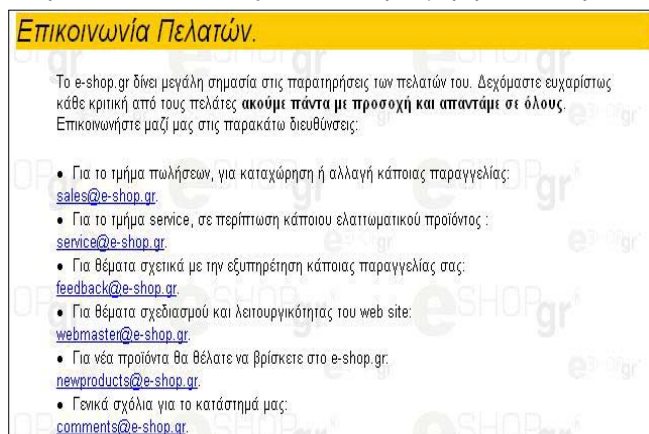
Για τον τομέα της ασφάλειας με συναλλαγές μέσω πιστωτικών καρτών το e-shop έχει δώσει ιδιαίτερη προσοχή κάτι που φαίνεται και από την αρχική σελίδα όπου υπάρχει λογότυπο της Thawte για πιστοποίηση της ασφάλειας του server. Συγκεκριμένα για τον τομέα της ασφάλειας αναφέρεται «*Η διαδικασία εξόφλησης μέσω πιστωτικών καρτών καλύπτεται από τις πιο σύγχρονες προδιαγραφές ασφάλειας στον secure server του e-shop με κρυπτογράφηση 128 bit - τη μέγιστη που διατίθεται σήμερα. Κατά την πρώτη φορά χρήσης της πιστωτικής κάρτας στο κατάστημά μας θα σας ζητηθούν από το λογιστήριό μας συμπληρωματικά στοιχεία διασφάλισης της ταυτότητας του ιδιοκτήτη της κάρτας. Τα στοιχεία αυτά ζητούνται μόνο κατά την πρώτη χρήση της κάρτας, παραμένουν απολύτως εμπιστευτικά και δεν παραχωρούνται σε οποιονδήποτε τρίτο.*»

2.2.9 Βοήθεια

Στον τομέα της βοήθειας το e-shop ακολουθεί τακτική βοήθειας κατά την περιήγηση (all-round help) και όχι έναν ξεχωριστό τομέα βοήθειας όπου ο χρήστης θα συμβουλευτείται όποτε αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα. Μεγάλη προσοχή έχει δοθεί και στον τομέα της επικοινωνίας με το site και ο χρήστης μπορεί να απευθυνθεί σε διαφορετικά άτομα ανάλογα με τον τομέα που θα επιλέξει (εικόνα 1).

2.2.10 Ενημέρωση

Η ανανέωση και συντήρηση του site γίνεται, όπως μας ενημέρωσαν καθημερινά, με αποτέλεσμα να είναι πολύ καλά ενημερωμένο. Επίσης οι υπεύθυνοι του site μας μετέφεραν πως γίνονται επενδύσεις για ανάπτυξη λογισμικού (software development), αν και δεν πρόκειται να αλλάξει κάτι στη δομή ή ειδικότερα στο site βραχυπρόθεσμα.



Επικοινωνία Πελατών.

Το e-shop.gr δίνει μεγάλη σημασία στις παρατηρήσεις των πελατών του. Δεχόμαστε ευχαρίστως κάθε κριτική από τους πελάτες **ακόμη πάντα με προσοχή και απαντάμε σε όλους**. Επικοινωνήστε μαζί μας στις παρακάτω διευθύνσεις:

- Για το τμήμα πωλήσεων, για καταχώρηση ή αλλαγή κάποιας παραγγελίας: sales@e-shop.gr
- Για το τμήμα service, σε περίπτωση κάποιου ελαττωματικού προϊόντος: service@e-shop.gr
- Για θέματα σχετικά με την εξυπηρέτηση κάποιας παραγγελίας σας: feedback@e-shop.gr
- Για θέματα σχεδιασμού και λειτουργικότητας του web site: webmaster@e-shop.gr
- Για νέα προϊόντα θα θέλατε να βρίσκατε στο e-shop.gr: newproducts@e-shop.gr
- Γενικά σχόλια για το κατάστημά μας: comments@e-shop.gr

Ο χρήστης μπορεί να απευθύνει σε ειδικούς ανάλογα με το πρόβλημα που τον απασχολεί αλλά και μπορεί να προτείνει ή να σχολιάσει την ανάπτυξη του site

2.3 Αξιολόγηση Infoshop (www.Infoshop.gr):

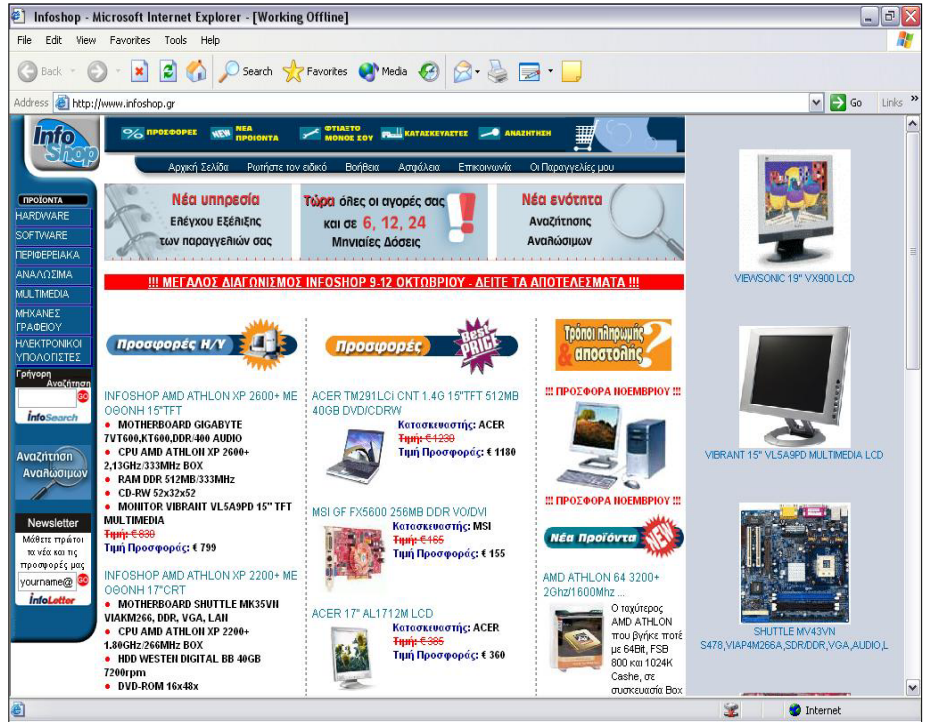
2.3.1 Αρχική σελίδα

Η αρχική του Infoshop είναι η πιο εμφανίσιμη με τα πιο καλοσχεδιασμένα γραφικά και animations από τα υπόλοιπα ελληνικά sites (εικόνα 1). Ως εκ τούτου, η φόρτωση της αρχικής σελίδας γίνεται αργά σε σύγκριση με τα άλλα sites. Ο χώρος της είναι αναλογικά διανεμημένος σε προσφορές του καταστήματος (30% του χώρου), παρουσιάσεις νέων προϊόντων (15% του χώρου), αναφορές στις υπηρεσίες και δυνατότητες του site (15% του χώρου), οριζόντιες και κάθετες μπάρες επιλογών και απ' ευθείας δυνατοτήτων (20% του χώρου) και ενδεικτικά προϊόντα που εμφανίζονται με την μορφή αναδυόμενου κειμένου στο δεξί μέρος της οθόνης (20% του χώρου).



Εικόνα 2

Παρόλο που η έμμεση διαφήμιση επιλεγμένων προϊόντων με αναδυόμενη παρουσίαση στην αρχική σελίδα του site είναι πολύ καλή ιδέα, θα έπρεπε να υλοποιηθεί πιο προσεγμένα και επιλεχθούν εικόνες με καλύτερη ανάλυση (εικόνα 2).



Εικόνα 1

2.3.2 Κατηγοριοποίηση προϊόντων

Οι κατηγορίες του Infoshop είναι πολύ προσεγμένες και για την καλύτερη εξυπηρέτηση του χρήστη υπάρχουν δύο ειδικές κατηγορίες αυτές των ειδικών προσφορών και νέων προϊόντων στις οποίες ο χρήστης έχει άμεση πρόσβαση από την αρχική σελίδα. Οι γενικότερες κατηγορίες προϊόντων του Infoshop χωρίζονται σε: Hardware, Software, Multimedia, Αναλώσιμα, Περιφερειακά, Έτοιμα Συστήματα και Μηχανές Γραφείου (εικόνα 3). Στις κατηγορίες Hardware, Multimedia και Αναλώσιμων οι υποκατηγορίες είναι πολύ καλά οργανωμένες και για ορισμένους τομείς υπάρχει και πιο αναλυτική κατηγοριοποίηση ανάλογα με τον τύπο της ομάδας προϊόντων ή τον κατασκευαστή (εικόνα 4).



Εικόνα 3

Εικόνα 4

2.3.3 Λίστες Προϊόντων

Οι λίστες προϊόντων του Infoshop είναι οι καλύτερες που βρήκαμε σε ελληνικό site. Συγκεκριμένα τα προϊόντα εμφανίζονται με το πλήρες όνομά τους, στην αριστερή πλευρά, το κατασκευαστή και η λιανική τους τιμή χωρίς ΦΠΑ στα δεξιά (εικόνα 1). Δύο πρωτοποριακές δυνατότητες συναντήσαμε στις λίστες του Infoshop, πρώτον το γεγονός ότι όλα τα προϊόντα μιας λίστας εμφανίζονται σε μία σελίδα με αποτέλεσμα ο χρήστης να έχει καλύτερη εικόνα των προϊόντων και δεύτερον τη δυνατότητα επιλογής από τον χρήστη να ταξινομεί κάθε λίστα. Συγκεκριμένα μπορεί να τα ταξινομήσει αλφαβητικά με κριτήριο το όνομα ή τον κατασκευαστή του προϊόντος αλλά και με κριτήριο την τιμή (εικόνα 2). Επίσης υπάρχει η δυνατότητα παραγγελίας πολλαπλών προϊόντων από μία λίστα αλλά όχι και την απ' ευθείας επιλογή ποσοτήτων (εικόνα 3).

31	3COM SWITCH SS3 3300 (3C16980A)	3COM	€ 1080,23 / 368088 δρχ.
32	3COM SWITCH SS3 3300MM (3C16988A)	3COM	€ 1242,77 / 423474 δρχ.
33	3COM SWITCH SS3 3300SM (3C16987A)	3COM	€ 1242,77 / 423474 δρχ.
34	3COM SWITCH SS3 3300TM (3C16986A)	3COM	€ 965,1 / 328858 δρχ.
35	3COM SWITCH SS3 3300XM (3C16985B)	3COM	€ 558,73 / 190387 δρχ.
36	3COM SWITCH SS3 4400SE 24x10/100 (3C17206)	3COM	€ 626,47 / 213470 δρχ.
37	3COM SWITCH SS3 4900SX (3C17702)	3COM	€ 4876,24 / 1661579 δρχ.
38	3COM SWITCH SUPERSTACK 3 (3C16477)	3COM	€ 470,7 / 160391 δρχ.
39	3COM SWITCH SUPERSTACK 3 3300 (3C16981A)	3COM	€ 843,19 / 287317 δρχ.
40	3COM SWITCH SUPERSTACK 3 4900 (3C17700)	3COM	€ 2705,64 / 921947 δρχ.
41	3COM SWITCH SUPERSTACK BASELINE (3C16476)	3COM	€ 707,74 / 241162 δρχ.
42	3COM WIRELESS 11MBPS (3CRSHEW696)	3COM	€ 45,3 / 15436 δρχ.
43	3COM WIRELESS ACCESS POINT 11MBPS	3COM	€ 75,5 / 25727 δρχ.
44	3COM WIRELESS ANTENNA 13DBI (3CV4E495)	3COM	€ 127,6 / 43480 δρχ.
45	3COM WIRELESS ANTENNA 8DBI	3COM	€ 127,6 / 43480 δρχ.
46	3COM WIRELESS BUILDING TO BUILDING BRIDGE	3COM	€ 747,43 / 254687 δρχ.
47	3COM WIRELESS CABLE SOFT	3COM	€ 89,84 / 30613 δρχ.
48	3COM WIRELESS PCMCIA 11MBPS	3COM	€ 36,25 / 12352 δρχ.
49	3COM KAPTA ΔΙΚΤΥΟΥ 3C905CX-TX-M ETHERLINK 100 PCI	3COM	€ 23,96 / 8164 δρχ.
50	3COM KAPTA ΔΙΚΤΥΟΥ NIC DUAL PCI	3COM	€ 172,89 / 58912 δρχ.

Εικόνα 1

(*) Χρησιμοποιήστε τις ενδείξεις στα δεξιά των λέξεων Προϊόν, Κατασκευαστής, Τιμή για να ταξινομήσετε τα προϊόντα της προβολής αναλόγως.

HARDWARE > ΣΚΑΗΡΟΙ ΔΙΣΚΟΙ > IDE			
Βρέθηκαν 27 προϊόντα			
A/A	Προϊόν	Κατασκευαστής	Τιμή
1	MAXTOR 120GB 7200RPM ATA/133 8MB	MAXTOR	€ 96,46 / 32869 δρχ.
2	MAXTOR 160GB 7200RPM ATA/133 8MB	MAXTOR	€ 126,14 / 42982 δρχ.
3	MAXTOR 200GB 7200RPM ATA/133 8MB	MAXTOR	€ 166,42 / 56708 δρχ.
4	MAXTOR 250GB 7200RPM ATA/133 8MB	MAXTOR	€ 235,32 / 80185 δρχ.
5	MAXTOR 30GB 7200RPM ATA/133	MAXTOR	€ 48,76 / 16615 δρχ.
6	MAXTOR 40GB 7200RPM ATA/133	MAXTOR	€ 51,94 / 17699 δρχ.
7	MAXTOR 80GB 7200RPM ATA/133	MAXTOR	€ 65,49 / 22316 δρχ.
8	MAXTOR 80GB 7200RPM ATA/133 8MB	MAXTOR	€ 76,32 / 26006 δρχ.
9	SAMSUNG 40GB 7200RPM 2MB	SAMSUNG	€ 53,52 / 18237 δρχ.
10	SAMSUNG 60GB 7200RPM 2MB	SAMSUNG	€ 60,87 / 20741 δρχ.
11	SAMSUNG 80GB 7200RPM 2MB	SAMSUNG	€ 66,63 / 22704 δρχ.
12	SEAGATE 40GB ATA/100 7200RPM	SEAGATE	€ 59,14 / 20152 δρχ.
13	SEAGATE 80GB ATA/100 7200RPM	SEAGATE	€ 74,76 / 25474 δρχ.
14	WESTERN DIGITAL 2500JB 250GB 7200RPM 8MB	WESTERN DIGITAL	€ 234,02 / 79742 δρχ.
15	WESTERN DIGITAL AB 60GB ATA/100 5400RPM	WESTERN DIGITAL	€ 57,72 / 19668 δρχ.

Εικόνα 2

Το Infoshop απέφυγε τα λάθη άλλων ελληνικών sites όσον αφορά την ταξινόμηση και πέτυχε πολύ καλό αποτέλεσμα. Ακόμα και η ταξινόμηση με αλφαβητική σειρά με κριτήριο το όνομα προϊόντος γίνεται με άριστο τρόπο (εικόνα 2)

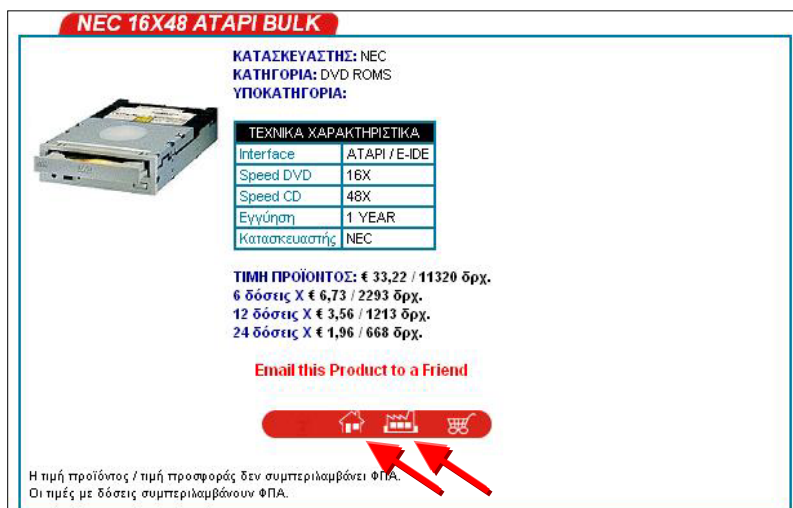
182	ZYXEL ADSL TO ETHERNET & USB MODEM ANNEX A(GSI)	ZYXEL	€ 88,65 / 30207 δρχ.
183	ZYXEL ADSL TO ETHERNET & USB MODEM ANNEX B(GSI)	ZYXEL	€ 88,65 / 30207 δρχ.
184	ZYXEL ADSL TO USB MODEM ANNEX B(ALCATEL)	ZYXEL	€ 65,76 / 22408 δρχ.
185	ZYXEL DUAL ISDN 128/256K 1PORT 10/100	ZYXEL	€ 311,59 / 106174 δρχ.
186	ZYXEL G.SHDSL ROUTER/BRIDGE WITH 10/100 ETHERNET	ZYXEL	€ 222,42 / 75790 δρχ.
187	ZYXEL ISDN INTERNET ACCESS ROUTER	ZYXEL	€ 172,7 / 58848 δρχ.
188	ZYXEL ROUTER WITH 1PORT 1/1/100	ZYXEL	€ 236,84 / 80703 δρχ.
189	ZYXEL ROUTER WITH HUB 4PORTS 10M 128K	ZYXEL	€ 168,42 / 57389 δρχ.
190	ZYXEL ROUTER WITH HUB 4PORTS/2 ANALOG PORTS	ZYXEL	€ 174,71 / 59532 δρχ.
191	ZYXEL SDSL 10/100 ETHERNET SUA/ANAT SNMP DHCP	ZYXEL	€ 221,06 / 75326 δρχ.
192	KAPTA ΔΙΚΤΥΟΥ REALTAKE 10/100 PCI UTP	OEM	€ 5,34 / 1820 δρχ.
193	KAPTA ΔΙΚΤΥΟΥ PCMCIA 10/100 32-BIT 3504FC	PLANET	€ 20,99 / 7152 δρχ.

Εικόνα 3

Πολύ θετική κρίνεται και εμφάνιση όλων των προϊόντων μιας λίστας σε μια σελίδα και σε συνδυασμό με την απ' ευθείας επιλογή πολλαπλών προϊόντων κάνουν πιο εύχρηστο και άμεσο το site προς το γρήστη.

2.3.4 Παρουσίαση Προϊόντος

Η παρουσίαση των προϊόντων στο Infoshop ίσως είναι η «Αχίλλειος Πτέρνα» του site καθώς στα περισσότερα προϊόντα η περιγραφή τους είναι ανύπαρκτη και για λίγα μονάχα αναφέρονται ορισμένες τεχνικές πληροφορίες που όμως δεν εξυπηρετούν το μέσο χρήστη. Συγκεκριμένα εμφανίζεται το πλήρες όνομα του προϊόντος, ο κατασκευαστής, η κατηγορία-υποκατηγορία στην οποία ανήκει και η τιμή του χωρίς ΦΠΑ, ενώ οι διαθέσιμες εικόνες είναι πολύ λίγες και επαναλαμβάνονται (εικόνα 1). Τα μόνα θετικά στοιχεία είναι η εμφάνιση των ποσών των δόσεων σε περίπτωση που ο χρήστης επιλέξει τέτοιο τρόπο πληρωμής και τα πλήκτρα μετάβασης στην σελίδα του κατασκευαστή ή η δημιουργία λίστας από όλα τα προϊόντα του κατασκευαστή που είναι διαθέσιμα.



NEC 16X48 ATAPI BULK

ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗΣ: NEC
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: DVD ROMS
ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:

ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	
Interface	ATAPI / E-IDE
Speed DVD	16X
Speed CD	48X
Εγγύηση	1 YEAR
Κατασκευαστής	NEC

ΤΙΜΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ: € 33,22 / 11320 δρχ.
6 δόσεις X € 6,73 / 2293 δρχ.
12 δόσεις X € 3,56 / 1213 δρχ.
24 δόσεις X € 1,96 / 668 δρχ.

Email this Product to a Friend

Η τιμή προϊόντος / τιμή προσφοράς δεν συμπεριλαμβάνει ΦΠΑ.
Οι τιμές με δόσεις συμπεριλαμβάνουν ΦΠΑ.

Εικόνα 1



HERCULES 3D PROPHET 9200 SE 128MB TV-OUT

ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗΣ: HERCULES
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΑΡΤΕΣ ΟΘΟΝΗΣ
ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ATI

ΤΙΜΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ: € 79,34 / 27035 δρχ.
6 δόσεις X € 16,07 / 5476 δρχ.
12 δόσεις X € 8,5 / 2898 δρχ.
24 δόσεις X € 4,68 / 1595 δρχ.

Email this Product to a Friend

Η τιμή προϊόντος / τιμή προσφοράς δεν συμπεριλαμβάνει ΦΠΑ.
Οι τιμές με δόσεις συμπεριλαμβάνουν ΦΠΑ.


Εικόνα 2

Δυστυχώς αυτή (εικόνα 2) είναι η εικόνα για τις πιο πολλές περιγραφές προϊόντων στο Infoshop, με αποτέλεσμα την δυσκολία αγορών από τον χρήστη που δεν έχει καμία βοήθεια κατεύθυνσης αγορών.

2.3.5 Λειτουργικές Δυνατότητες

2.3.5.1 Αναζήτηση Προϊόντος

Πολύ καλά οργανωμένη είναι και η δυνατότητα αναζήτησης προϊόντος και στην αριστερή μπάρα επιλογών υπάρχει δυνατότητα για γρήγορη αναζήτηση (εικόνα 3). Επιπλέον ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει προϊόντα και μέσα της δυναμικής αναζήτησης. Τέλος υπάρχει και η δυνατότητα αναζήτησης αναλωσίμων για εκτυπωτές μέσα από μια πολύ καλή μηχανή που δέχεται στοιχεία βήμα-βήμα (step by step search) ή με απ' ευθείας εισαγωγή του κωδικού OEM (εικόνα 4).



ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΑΝΑΛΩΣΙΜΩΝ

Στη κοινόγρμια μας υπηρεσία εύρεσης αναλωσίμων μπορείτε να αναζητήσετε το αναλώσιμο που αντιστοιχούν στο δικό σας εκτυπωτή, χρησιμοποιώντας 3 διαφορετικούς τρόπους:

- Επιλέξτε το κατασκευαστή του εκτυπωτή σας, κατόπιν διαλέξτε τύπο εκτυπωτή και τέλος το ακριβές μοντέλο που σας ενδιαφέρει προκειμένου να δείτε τα αναλώσιμα που του αντιστοιχούν.
Επιλέξτε Κατασκευαστή: Επιλέξτε Τύπο Εκτυπωτή:
- Εισάγετε το μοναδικό κωδικό OEM του αναλώσιμου προϊόντος που σας ενδιαφέρει.
Εύρεση με κωδικό OEM
- Επιλέξτε οπο τη λίστα των κατασκευαστών (παρακάτω) αυτόν που σας ενδιαφέρει προκειμένου να δείτε όλα τα αναλώσιμα που του αντιστοιχούν.
Εύρεση βάση κατασκευαστή:
BROTHER, CANON, EPSON, HP, IBM, LEXMARK, OKI, XEROX

Εικόνα 4



Εικόνα 3

2.3.5.2 Υπηρεσία Newsletter

Το Infoshop Προσφέρει την υπηρεσία ενημέρωσης των πελατών του, για προσφορές και νέες κυκλοφορίες, με ενημερωτικές επιστολές (newsletter) μόνο με τη εισαγωγή του e-mail του χρήστη (εικόνα 1).



Εικόνα 1

2.3.5.3 Υπηρεσία Εξέλιξης Παραγγελίας

Το Infoshop παρέχει και αυτό την υπηρεσία παρακολούθησης της εξέλιξης της παραγγελίας σας και έτσι με την εισαγωγή του username και του κωδικού, που επιλέγετε με την παραγγελία σας, μπορείτε να γνωρίζετε σε ποιο στάδιο βρίσκεται.

2.3.5.4 Σύγκριση Προϊόντων

Με την υπηρεσία σύγκρισης προϊόντων ο χρήστης μπορεί μέσα από τις λίστες προϊόντων (εικόνα 2) να συγκρίνει όσα προϊόντα επιθυμεί. Παρόλο που η υπηρεσία είναι πρωτοποριακή και μόνο το Infoshop την παρέχει από τα υπόλοιπα ελληνικά sites, η έλλειψη οργάνωσης στον τομέα της παρουσίασης και παροχής πληροφοριών για τα προϊόντα του καταστήματος μειώνει δραστικά την χρησιμότητά του.

<input type="checkbox"/>	11 SAMSUNG 80GB 7200RPM 2MB	SAMSUNG	€ 66,63 / 22704 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	12 SEAGATE 40GB ATA100 7200RPM	SEAGATE	€ 59,14 / 20152 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	13 SEAGATE 80GB ATA100 7200RPM	SEAGATE	€ 74,76 / 25474 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	14 WESTERN DIGITAL 2500JB 250GB 7200RPM 8MB	WESTERN DIGITAL	€ 234,02 / 79742 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	15 WESTERN DIGITAL AB 60GB ATA100 5400RPM	WESTERN DIGITAL	€ 57,72 / 19668 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	16 WESTERN DIGITAL BB 120GB ATA100 7200RPM	WESTERN DIGITAL	€ 89,2 / 30395 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	17 WESTERN DIGITAL BB 180GB ATA100 7200RPM	WESTERN DIGITAL	€ 147,44 / 50240 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	18 WESTERN DIGITAL BB 200GB ATA100 7200RPM	WESTERN DIGITAL	€ 160,56 / 54711 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	19 WESTERN DIGITAL BB 40GB ATA100 7200RPM	WESTERN DIGITAL	€ 52,47 / 17879 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	20 WESTERN DIGITAL BB 80GB ATA100 7200RPM	WESTERN DIGITAL	€ 67,48 / 22994 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	21 WESTERN DIGITAL EB 40GB ATA100 5400RPM	WESTERN DIGITAL	€ 52,68 / 17951 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	22 WESTERN DIGITAL JB 120GB ATA100 7200RPM	WESTERN DIGITAL	€ 96,78 / 32978 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	23 WESTERN DIGITAL JB 160GB ATA100 7200RPM	WESTERN DIGITAL	€ 124,88 / 42553 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	24 WESTERN DIGITAL JB 200GB ATA100 7200RPM	WESTERN DIGITAL	€ 167,9 / 57212 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	25 WESTERN DIGITAL JB 250GB ATA100 8MB CACHE	WESTERN DIGITAL	€ 234,02 / 79742 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	26 WESTERN DIGITAL JB 40GB ATA100 7200RPM	WESTERN DIGITAL	€ 57,72 / 19668 δρχ.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	27 WESTERN DIGITAL JB 80GB ATA100 7200RPM	WESTERN DIGITAL	€ 75,56 / 25747 δρχ.	<input type="checkbox"/>

Εικόνα 2

ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟ			
ΠΡΟΙΟΝ	ABIT NF7-S NFORCE2 SPP MCP2-T,3 DDR 8X&P SATA	GIGABYTE K8NXP S754,NF3,AUDIO,LAN,RAID,1394	QDI KUD0Z 7X-6A S- A,VIAKT400,DDR400,AUDIO
ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗΣ	ABIT	GIGABYTE	QDI
Υποσ. Επεξεργαστής	-	AMD ATHLON 64	-
Socket	-	754	-
Chipset	-	NVIDIA NFORCE 3 150 PLATFORM	-
Μεγ. Μνήμη	-	3GB/400	-
Slots (AGP/PCI/ISA/DIMMS/CNR/AMR)	-	1-8x/5/0/3/0/0/1xDPS	-
Ούρες (USB/SERIAL/PAR)	-	2/2/1	-
Τύπος Μητρικής	-	ATX	-
Εγγύηση	-	3 YEARS	-
Κατασκευαστής	-	GIGABYTE	-
ΤΙΜΗ	€ 112,32 / 38273 δρχ.	€ 197,5 / 67298 δρχ.	€ 55,59 / 18942 δρχ.

Εικόνα 3

Η υπηρεσία σύγκρισης προϊόντων είναι πολύ σημαντική για τον χρήστη γιατί μπορεί να επιλέξει πιο εύκολα ανάμεσα σε πληθώρα προϊόντων και να διευκολύνει τις αγορές τους, για αυτό το λόγο θα πρέπει να δοθεί και η ανάλογη προσοχή και στους τομείς της παροχής πληροφοριών.

2.3.5.5 Καλάθι Αγορών

Το καλάθι αγορών του Infoshop είναι τυπικό με δυνατότητες προσθαφαίρεσης ποσοτήτων και προϊόντων. Πολύ πιο καθαρά από τα άλλα sites, που εξετάζονται, φαίνεται το τελικό κόστος και οι τιμές των δόσεων για πιστωτικές κάρτες.

2.3.5.6 Υπηρεσία Τεχνικής Βοήθειας

Με την υπηρεσία αυτή η εταιρία παρέχει στο χρήστη τεχνική βοήθεια με την μορφή ερωτοαπαντήσεων μέσω e-mail και οι πιο συχνές ερωτήσεις παραθέτονται στην σελίδα των συχνών ερωτήσεων στον τομέα της βοήθειας.

2.3.5.7 Υπηρεσία «Φτιάξτο Μόνος σου»

Η υπηρεσία αυτή είναι ευρέως διαδεδομένη σε διεθνή sites του χώρου παρόλα αυτά στον ελληνικό χώρο το συναντήσαμε μόνο στο site του Infoshop. Ο χρήστης μέσα από ένα εύχρηστο μενού (εικόνα1) μπορεί να στήσει και διαμορφώσει έναν ολοκληρωμένο υπολογιστή με τα μέρη που επιθυμεί και ταυτόχρονα να ελέγχει και την τελική τιμή του ώστε να επιλέξει τις αγορές του πιο εύκολα

Κατηγορία	Περιγραφή	Αριθμός	Τιμή
ΚΟΥΤΙΑ Η/Υ	FULL TOWER FOR P4 ATX 300W ΛΕΥΚΟ (50,36 €)	17160	50.36 euro
ΜΗΤΡΙΚΕΣ	GIGABYTE K8NNXP S754,NF3,AUDIO,GLAN,RAID,1394 (197,5 €)	67298	197.5 euro
CPU	AMD ATHLON 64 3200+ 2Ghz/1600Mhz BOX (407,61 €)	138893	407.61 euro
CPU COOLERS	---	0	0 euro
ΜΝΗΜΕΣ	DIMM DDR 512MB/400MHZ BN KINGSTON (113,41 €)	38644	113.41 euro
ΚΑΡΤΕΣ ΟΘΟΝΗΣ	ATI RADEON 9800 PRO 256MB DDR VIVO/DVI (471,18 €)	160555	471.18 euro
ΚΑΡΤΕΣ ΗΧΟΥ	CREATIVE SB LIVE PLAYER 5.1 D. DIGITAL, PCI BULK (26,18 €)	8921	26.18 euro
ΣΚΛΗΡΟΙ ΔΙΣΚΟΙ	MAXTOR 160GB 7200RPM ATA/133 SATA (131,44 €)	44788	131.44 euro
FLOPPY DISK DRIVES	---	0	0 euro

Στην υπηρεσία φτιάξτο μόνος σου, η εταιρία παρέχει την δυνατότητα συναρμολόγησης του συστήματός του πελάτη για καλύτερη εξυπηρέτηση (εικόνα 1).

Εικόνα 1

2.3.6 Τρόποι Πληρωμής

Οι διαθέσιμοι τρόποι πληρωμής από το ηλεκτρονικό κατάστημα του Infoshop είναι:

- Πιστωτικές Κάρτες (MasterCard και Visa: για 6 μήνες εάν η παραγγελία ξεπερνά τα 180 Euro χωρίς ΦΠΑ, 12 μήνες για παραγγελίες άνω των 360 Euro και 32 μήνες για παραγγελίες μεγαλύτερες των 720 Euro)
- Κατάθεση Μέσω Τραπέζης (Μόνο Πειραιώς και Alpha Bank)
- Αντικαταβολή (Κατά την παράδοση με επιβάρυνση 3 Euro)

2.3.7 Τρόποι Αποστολής

Για την αποστολή των παραγγελιών το Infoshop διαθέτει μονάχα τον τρόπο αποστολής με εταιρία ταχυμεταφορών για οποιοδήποτε τοποθεσία επιθυμεί ο πελάτης να αποσταλεί η παραγγελία του. Για παραγγελίες άνω των 800 Euro η μεταφορά γίνεται δωρεάν και για παραγγελίες μικρότερου κόστους

2.3.8 Ασφάλεια

Στον τομέα της ασφάλειας των συναλλαγών το Infoshop έχει δώσει ιδιαίτερη προσοχή και έχει εξασφαλίσει την ασφάλεια του server του με τεχνολογία SSL (Secure Socket Layer) και πιστοποίηση από την Verisign (Εικόνα 1). Επιπλέον για τα προσωπικά στοιχεία του χρήστη αναφέρεται πως «*Τα προσωπικά στοιχεία τα οποία συλλέγονται από τους πελάτες μας έχουν ως σκοπό μόνο την καλύτερη εξυπηρέτηση και ενημέρωση τους από το Infoshop. Το Infoshop με κανένα τρόπο δεν αποκαλύπτει ή δημοσιοποιεί τα προσωπικά σας δεδομένα σε τρίτους. Όλες οι πληροφορίες που μας δίνονται κρυπτογραφούνται και φυλάσσονται με απόλυτη ασφάλεια.*»

2.3.9 Βοήθεια

Η βοήθεια που παρέχεται από το Infoshop είναι αρκετά εύχρηστη με εικόνες και παραδείγματα για τον τρόπο παραγγελίας, αλλά και ενημέρωση για τους τρόπους πληρωμής και αποστολής. Ο τομέας της επικοινωνίας είναι επίσης προσεγμένος και ο πελάτης μπορεί να έρθει σε επαφή με τα τμήματα: Πωλήσεων, Τεχνικής Υποστήριξης, Λογιστηρίου, Παραπόνων ή ακόμα και τον Webmaster για θέματα σχεδιασμού του site (εικόνα 2).

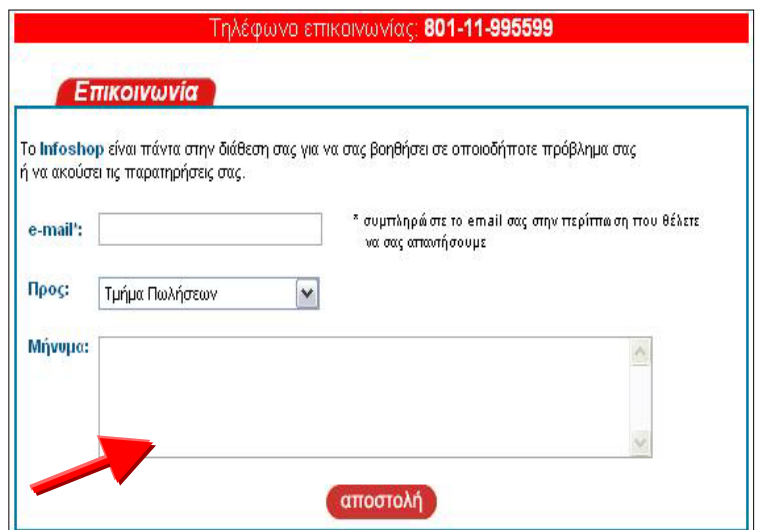
2.2.10 Ενημέρωση

Δυστηχώς και το Infoshop δεν παρέχει πληροφορίες για το πόσο συχνά ανανεώνεται το site και δεν λάβαμε κάποια απάντηση από τους υπεύθυνους του site. Σε γενικές γραμμές όμως είναι ενημερωμένο τόσο σε τομείς νέων προϊόντων αλλά και αλλαγής των τιμών.



Εικόνα 1

Πολύ προσεγμένος είναι ο τομέας της ασφάλειας και το Infoshop προβάλλει τις πιστοποιήσεις αυξάνοντας έτσι την εμπιστοσύνη προς τον πελάτη.



Εικόνα 2

Πολύ θετικό είναι το γεγονός ότι υπάρχει φόρμα συμπλήρωσης μηνύματος και έτσι ο χρήστης δεν χρειάζεται να έχει έναν email manager για να αποστείλει το μήνυμά του.

3. Σύγκριση Ελληνικών sites

Για λόγους ευκολίας θα συγκρίνουμε όλα τα ελληνικά sites για να αποτυπωθούν τόσο η διαφορές στις εφαρμογές και τις δυνατότητες μεταξύ ελληνικών εταιριών, αλλά και ο βαθμός κατανόησης της σύγχρονης Internet νοοτροπίας που απαιτείται από μία εταιρία που θέλει να προβληθεί και να επεκταθεί μέσω του διαδικτύου.

Η αξιολόγηση θα γίνει με βαθμολογία (1-10), με στρογγυλοποίηση ενός δέκατου.

Κριτήρια			
Ευκολία Εκμάθησης	8	8,7	8,5
Αλληλεπίδραση	6,2	8,5	9,5
Ευκολία Πλοήγησης	6,4	8,7	8,9
Ευκολία Χρήσης	6	7,2	7,6
Ελκυστική Εμφάνιση	5,4	7,9	8,2
Επάρκεια Προϊόντων	8,7	8	8,5
Θετική Εμπειρία	5,4	7,1	7,2
Ακριβής Πληροφόρηση	7,9	9,2	3,1
Επαρκής Πληροφόρηση	5,1	8,7	3,2
Κατανοητή Πληροφόρηση	4,7	9,1	5,2
Παρουσίαση Πληροφορίας	4,5	8,4	4,6
<u>Ασφάλεια (Γενική)</u>	6,3	8,1	8,9
Υποκατηγορίες	• Ασφάλεια Συναλλαγών	8,6	9,2
	• Ασφάλεια Ατομικών Στοιχείων	7,6	8,2
	• Πιστοποίηση Ασφάλειας	2,5	7,4
Διευκόλυνση Επικοινωνίας	7,1	7,9	8,7
Γενική	6,28	8,27	7,43

Ευκολία Εκμάθησης

Στον τομέα της εκμάθησης όλα τα ελληνικά sites βαθμολογούνται υψηλά γιατί η διαδικασία αγοράς αλλά και η χρήση όλων των λειτουργιών που διαθέτουν μαθαίνεται εύκολα χωρίς ιδιαίτερα προβλήματα από νέους και άπειρους χρήστες.

Αλληλεπίδραση

Στον τομέα της αλληλεπίδρασης το site του Infoshop έρχεται πρώτο με αυτό του E-Shop δεύτερο και αρκετά πίσω αυτό της Zero-One. Οι υπηρεσίες σχολιασμού προϊόντων από το E-Shop αλλά και οι υπηρεσίες Παρακολούθησης Παραγγελίας και Τεχνικής Υποστήριξης από το Infoshop ανεβάζουν κατακόρυφα τον τομέα της αλληλεπίδρασης.

Ευκολία Πλοήγησης

Και στον τομέα της ευκολίας πλοήγησης του site, το E-Shop με το Infoshop καταφέρνουν μέσα από εύχρηστα μενού και γραφικά να διευκολύνουν τον χρήστη. Αντίθετα η έλλειψη από γραφικά και αναδυόμενα μενού (pop-up menus) καθώς και η δυσκολία κίνησης στις σελίδες των λιστών φέρνει την Zero-One στην 3^η θέση αρκετά πιο πίσω από τις άλλες δύο.

Ευκολία Χρήσης

Ιδιαίτερα εύκολα στην χρήση βρήκαμε όλα τα ελληνικά sites που εξετάστηκαν, αν και οι σελίδες του Infoshop και E-Shop καταφέρνουν να ξεχωρίσουν με πιο ανεπτυγμένες δυνατότητες και υπηρεσίες όπως «Φτιάξτο Μόνος σου» και Σύγκρισης Προϊόντων.

Ελκυστική Εμφάνιση

Την καλύτερη εμφάνιση από όλα τα ελληνικά sites καταφέρει το Infoshop στο οποίο συναντήσαμε όμορφα γραφικά και animations. Πολύ αξιόλογο σε εμφάνιση είναι και το site του E-Shop ενώ αντίθετα η Zero-One μένει πίσω με ξεπερασμένα γραφικά και μονότονα χρώματα.

Επάρκεια Προϊόντων

Πολύ καλή επάρκεια προϊόντων συναντήσαμε σε όλα τα ελληνικά sites αλλά και η ποικιλία σε αυτά μας εξέπληξε ιδιαίτερα στο site της Zero-One.

Θετικά Εμπειρία

Τόσο στο site του E-Shop αλλά και σε αυτό του Infoshop η εμπειρία αγοράς είναι θετική και ο χρήστης όχι μόνο θα μείνει ικανοποιημένος από τις αγορές του αλλά θα αποκομίσει και εμπειρίες για μελλοντικές συναλλαγές. Αντίθετα τα προβλήματα που μπορεί να παρουσιαστούν εξαιτίας της ελλιπής πληροφόρησης από το site της Zero-One μπορεί να αποθαρρύνουν έναν νέο χρήστη.

Πληροφόρηση

Στον τομέα της πληροφόρησης τα sites των Infoshop και Zero-One υστερούν σημαντικά και οι παρουσιάσεις των περισσότερων προϊόντων τους δυσφημούν τις εταιρίες και προβληματίζουν τον χρήστη. Αντίθετα, το site του E-Shop η πληροφόρηση είναι επαρκέστατη ακριβέστατη και κατανοητή από όλους τους χρήστες ενώ και η παρουσίαση της γίνεται με απλό και ευθύ τρόπο.

Ασφάλεια

Στον τομέα της ασφάλειας, όλα τα sites ακολουθούν τα διεθνή standards, χρησιμοποιώντας τεχνολογίες SSL (Secure Socket Layer). Δύο από τα τρία sites πιστοποιούν την εγκυρότητα της ασφάλειας των συναλλαγών τους μέσω έγκυρων ανεξάρτητων οργανισμών. Τέλος σε όλα γίνεται λόγος και διασφαλίζεται η διαφύλαξη των προσωπικών στοιχείων.

Διευκόλυνση Επικοινωνίας

Όλα τα sites εφαρμόζουν καλή επικοινωνιακή πολιτική και παρέχουν την δυνατότητα στον χρήστη να επικοινωνήσει με αρμόδιους και υπεύθυνους διαφορετικών τμημάτων. Επιπλέον, το site του Infoshop παρέχει την δυνατότητα αποστολής μηνύματος μέσα από μία ειδική φόρμα χωρίς την ύπαρξη διαχειριστή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail manager).

Στον παρακάτω πίνακα εμφανίζονται οι υποστηριζόμενες λειτουργίες από κάθε site.

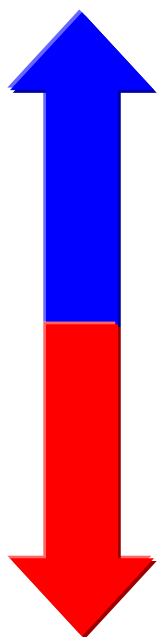
Λειτουργίες			
Τεχνική Υποστήριξη	✗	✗	✓
Χρήση Οδηγών(Wizards)	✗	✓	✓
Εξατομίκευση Λιστών	✗	✓	✓
Μηχανή Αναζήτησης	✓	✓	✓
Αυτόματη Ανανέωση	✗	✗	✗
Υπολογισμός Φόρου	✓	✓	✗
Υπολογισμός Εξ. Αποστολής	✓	✗	✗
Αυτόματη Κράτηση Πληροφοριών Πελάτη	✓	✗	✗
Κριτικές Πελατών	✗	✓	✗
Εξαγωγή Εκτυπώσιμων Φορμών	✗	✗	✗
Εγγραφή Πελάτη	✓	✓	✓
Καλάθι Αγορών	✓	✓	✓
Υποστήριξη Πολλαπλών Καταστημάτων (Mall Support)	✗	✗	✓
Παρακολούθηση Παραγγελίας	✗	✓	✓
Σύνδεσμοι σε Κατασκευαστές	✗	✗	✓
Επικύρωση Παραγγελίας με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	✗	✓	✓

Σχολιασμός

Zero-One

Το site της Zero-One, δημιουργήθηκε εδώ και αρκετά χρόνια και δυστυχώς δεν κατάφερε να εξελιχθεί και να εφαρμόσει πρωτοποριακές τεχνολογίες. Η ύπαρξη καταστήματος, αλλά και η δομή του site (είσοδος σε 3 βήματα) φανερώνει πως οι υπεύθυνοι του καταστήματος περιθωριοποίησαν την on-line παρουσία της εταιρίας ίσως γιατί δεν εκπληρώθηκαν οι προσδοκίες τους και η ανταπόκριση δεν ήταν αρκετή. Σήμερα, η Internet παρουσία της εταιρίας δηλώνει πως η πολιτική της προσανατολίζεται περισσότερο στις λιανικές πωλήσεις μέσω του καταστήματός της και την προβολή του εταιρικού προφίλ μέσω του διαδικτύου.

Θετικά-Αρνητικά



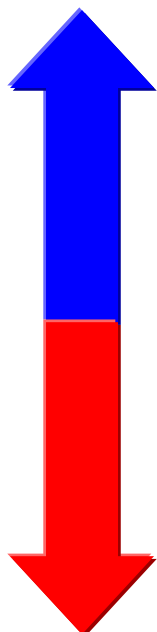
- Πολύ καλές τιμές (οι καλύτερες της αγοράς)
- Τεράστια ποικιλία προϊόντων
- Ο υπολογισμός των εξόδων αποστολής στην τελική τιμή
- Η αυτόματη κράτηση και απομνημόνευση των στοιχείων πελάτη

- Η δυσκολία εισόδου στο site
- Οι λίστες προϊόντων που δεν είναι σωστά ταξινομημένες και δυσκολεύουν στην πλοήγηση
- Η λανθασμένη κατηγοριοποίηση ορισμένων προϊόντων
- Ο μη πιστοποιημένος server από ανεξάρτητη εταιρία ασφαλείας
- Η απουσία συχνών ερωτήσεων (Faqs)
- Η εμφάνισή του ηλεκτρονικού καταστήματος που φανερώνει τα «χρόνια» του

E-Shop

Το E-Shop συγκέντρωσε την μεγαλύτερη βαθμολογία μιας και είναι το πιο πλήρες, συγκροτημένο και επαρκές site από όλα τα υπόλοιπα ελληνικά που εξετάστηκαν. Η στρατηγική της εταιρίας επικεντρώνεται στην εξυπηρέτηση των πελατών της και την άμεση επικοινωνία μαζί τους. Μεγάλη προσοχή έχει δοθεί στους τομείς της εύκολης εκμάθησης και πλοήγησης μέσα στο site με απλουστευμένες διαδικασίες αγοράς και επαρκής πληροφόρηση για όλα τα προϊόντα κάνοντάς το ιδανικό για νέους χρήστες. Γενικότερα θα λέγαμε πως οι υπεύθυνοι του E-Shop έχουν αντιληφθεί την σύγχρονη Internet νοοτροπία και προσφέρουν υπηρεσίες με επίκεντρο τον πελάτη και όχι το γρήγορο κέρδος.

Θετικά-Αρνητικά



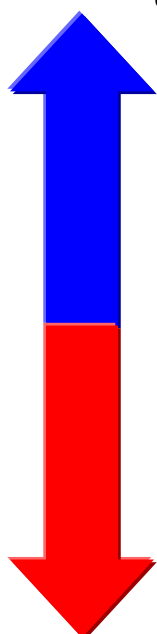
- Πολύ καλή κατηγοριοποίηση
- Κατανοητή μορφή πληροφορίας
- Η ανάθεση του τομέα των αναλωσίμων σε θυγατρική εταιρία
- Η δυνατότητα σχολιασμού των προϊόντων από την πελάτη
- Η υπηρεσία αποστολής δώρου
- Διαθέσιμες φωτογραφίες σε όλα τα προϊόντα

- Η υποβαθμισμένη υπηρεσία Αναλυτικής Αναζήτησης Προϊόντος
- Η απλουστευμένη μορφή του καλαθιού αγορών
- Περιορισμένοι Αντιπρόσωποι
- Η έλλειψη υποκατηγοριών στις κατηγορίες των εφαρμογών

Infoshop

Το Infoshop είναι το site με την καλύτερη υποδομή από όλα τα άλλα ελληνικά που εξετάστηκαν αλλά δυστυχώς δεν καταφέρνει να αξιοποιήσει το μέγιστο των δυνατοτήτων του. Οι πρωτοποριακές του υπηρεσίες και η ελκυστική εμφάνισή του θα μπορούσαν να το τοποθετήσουν ανάμεσα σε κορυφαία διεθνή sites, αλλά η έλλειψη πληροφόρησης και επικοινωνίας υποβαθμίζουν το ρόλο και τη χρησιμότητα των δυνατοτήτων του, όπως με την υπηρεσία Σύγκρισης Προϊόντων. Δεν γνωρίζουμε τα αίτια αυτής της ανορθόδοξης στάσης της εταιρίας αλλά μπορούμε να υποθέσουμε πως η έλλειψη προσωπικού και ο λάθος προγραμματισμός, που πιθανών να οδήγησε σε πρόωρη εξάντληση των πόρων, να έφεραν το Infoshop σε αυτή τη θέση.

Θετικά-Αρνητικά



- Πρωτοποριακές υπηρεσίες
- Ελκυστική εμφάνιση
- Εύχρηστα μενού
- Δυνατότητα τροποποίησης λίστας προϊόντων

- Έλλειψη πληροφόρησης
- Πολύ λίγες φωτογραφίες προϊόντων
- Μη αξιοποίηση των δυνατοτήτων

4. Αξιολόγηση Διεθνών sites

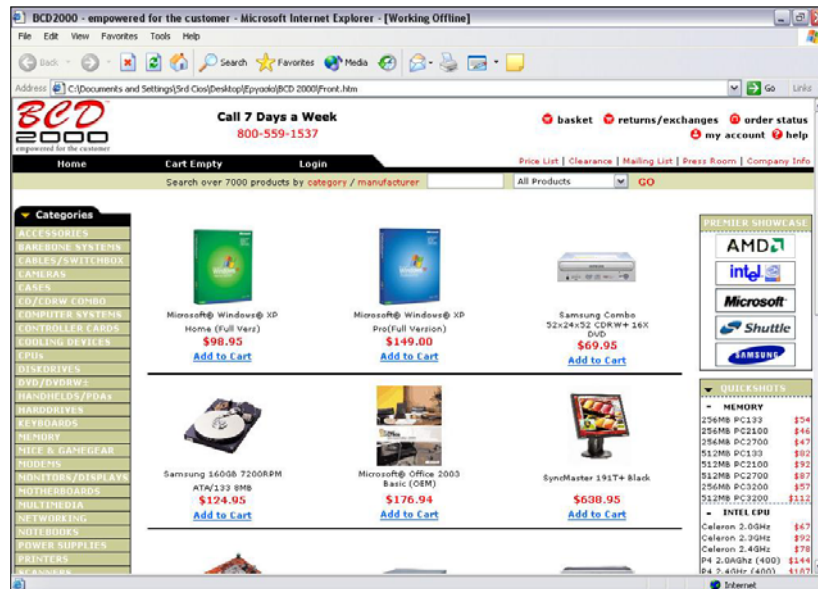
4.1 Αξιολόγηση BCD 2000(www.bcd2000.com):

4.1.1 Αρχική σελίδα

Η αρχική σελίδα της BCD 2000 ίσως είναι η πιο λειτουργική, εμφανίσιμη και εύχρηστη από όλες τις σελίδες που εξετάζονται (εικόνα 1). Η κατανομή του χώρου έχει γίνει άψογα, με πληροφορίες και υπηρεσίες που μεγιστοποιούν το βαθμό φιλικότητας και εξαλείφουν την πολυπλοκότητα που μπορεί να δημιουργηθεί μέσα σε ένα site με 7000 διαφορετικά προϊόντα. Επίσης η εμφάνιση, στην αρχική σελίδα, όλων των πιστοποιημένων τίτλων ασφαλείας και ποιότητας του ηλεκτρονικού καταστήματος από ανεξάρτητους διεθνείς φορείς αυξάνουν την εμπιστοσύνη του καταναλωτή (εικόνα 2-3).



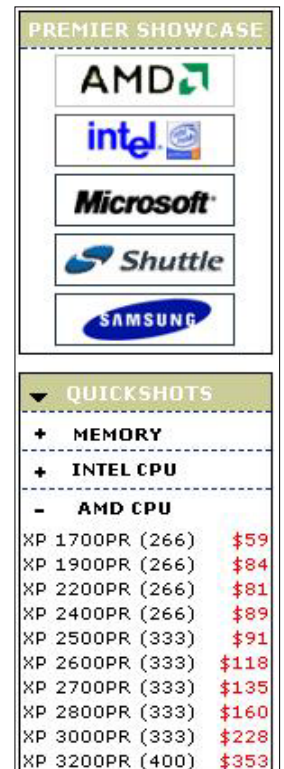
Εικόνα 2



Εικόνα 1



Εικόνα 3



Εικόνα 4

4.1.2 Κατηγοριοποίηση προϊόντων

Το BCD 2000 στον τομέα της κατηγοριοποίησης παίρνει άριστα, με υποκατηγορίες που διευκολύνουν τον χρήστη να επιλέξει και κατευθυνθεί μέσα στο site. Με 37 συνολικά κατηγορίες που αναλύονται όπου χρειασθεί και σε λειτουργικές υποκατηγορίες. Επιπλέον οι λειτουργίες γρήγορης εμφάνισης προϊόντων που προσφέρεται για επεξεργαστές και μνήμες καθώς και η απ' ευθείας μετάβαση σε κατηγορίες προϊόντων των μεγαλύτερων κατασκευαστών hardware και software, προσφέρουν στην αμεσότητα και την ταχύτητα εξυπηρέτησης των πελατών (εικόνα 4).

4.1.3 Λίστες Προϊόντων

Οι λίστες προϊόντων του BCD 2000 είναι απλές και χωρίς ιδιαίτερες δυνατότητες. Συγκεκριμένα εμφανίζεται το πλήρες όνομα του προϊόντος με μία φωτογραφία του και η τιμή του (εικόνα 1). Η μοναδική δυνατότητα που έχει ο χρήστης μέσα από τις λίστες είναι η απ' ευθείας αγορά ενός προϊόντος σε επιθυμητή ποσότητα. Η ταξινόμηση έχει γίνει με αλφαβητική σειρά και είναι αρκετά προσεγγμένη. Τέλος, η περιήγηση μέσα στις σελίδες μιας λίστας μπορεί να γίνει μονάχα με τα βέλη επόμενο-προηγούμενο με αποτέλεσμα να γίνεται δύσκολος ο εντοπισμός ενός προϊόντος μέσα από τις λίστες.

	Western Digital 7200RPM 200GB ATA/100 8M #17118	\$178.95	<input type="text" value="1"/>	Add to Cart
	Western Digital 7200RPM 250GB ATA/100 8M #20522	\$239.00	<input type="text" value="1"/>	Add to Cart
	Western Digital 7200RPM 40.0GB ATA/100 #18238	\$58.94	<input type="text" value="1"/>	Add to Cart
	Western Digital 7200RPM 60.0GB ATA/100 #18239	\$67.10	<input type="text" value="1"/>	Add to Cart
	Western Digital 7200RPM 80.0GB ATA/100 #18170	\$70.40	<input type="text" value="1"/>	Add to Cart
	Western Digital 7200RPM 80.0GB SE ATA100 #15925	\$77.95	<input type="text" value="1"/>	Add to Cart

← PREVIOUS

Εικόνα 1

4.1.4 Παρουσίαση Προϊόντος

Η παρουσίαση των προϊόντων από το BCD 2000 είναι υποδειγματική και θα πρέπει να μιμηθεί. Η περιγραφή ξεκινά δίνοντας έμφαση σε γενικότερες πληροφορίες όπως την τιμή τον κωδικό και τη χρονική διαρκεί της εργοστασιακής εγγύησης (εικόνα 1). Στην συνέχεια με την μορφή κειμένου περιγράφονται αναλυτικά, οι δυνατότητες, οι λειτουργίες και οι τεχνικές λεπτομέρειες με τρόπο που κατατοπίζει τόσο τον απλό αλλά και τον έμπειρο χρήστη (εικόνα 3).



Sony Dual DVD±RW 4.7GB Int IDE 4X (OEM)

Your Price: **\$142.98**

Item #: DRU510A0EMBEIGE

Model #: DRU510A

Other Products by: Sony

Technical Support: 800-342-5721

Availability: Usually ships within 24 hours

Mfg Warranty: 1 Year

Quantity: [Add to Cart](#)

Εικόνα 2

SIZE - 5.73"w x 1.64"h x 7.8"d
WT.- 2.7 lbs.

Πολύ θετικό είναι ότι στην περιγραφή αναφέρεται τόσο το ακριβές βάρος αλλά και το μέγεθος του προϊόντος (εικόνα 4)

Εικόνα 4

Product Description

Brand New! Dual RW DVD/CD Internal (OEM) Beige/Grey U14A (4X) bare Drive Internal IDE combination 4x DVD-/R, DVD-/RW, CD-R/RW drive (also available in Black; see similar items to the right).

Confused about the various DVD recordable/rewritable formats? Have you been putting off buying because you're afraid of making the wrong decision? Sony's amazing first DVD recorder for your PC that brings together all the popular formats in a single drive: DVD-R/-RW and DVD+RW/+R, as well as CD-R and CD-RW.

The OEM bare drive comes bundled with excellent industry standard software Midi DVD Maker 6.0 (no manual included). Create and share your home movies, preserve old tapes on DVD, backup your system, create self-running slide shows of your digital pictures, create your own original music CDs, and so much more. Own a Sony drive and you'll never have to worry about which DVD format is going to become the industry standard, because the drive does them all!

- * DVD+RW and DVD-RW discs recorded on this drive may not play back on some older or entry-level DVD systems. The write-once DVD+R or DVD-R discs are more compatible for interchange with other DVD systems. Includes beige/grey OEM drive, and DVD burning Software **DVD+RW blank discs sold separately**
- * Sony's latest Dual RW DVD/CD drive records up to 4.7 GB of data or more than 2 hours of high quality MPEG2 video on a DVD+RW/+R or DVD-RW/-R or disc.
- * The U14A drive also records on standard CD-R (up to 24X Max.) and CD-RW (up to 10X Max.) media.
- * Sony's dual RW DVD/CD drive now supports multiple DVD formats including DVD+RW, DVD+R, DVD-RW, and DVD-R for optimal compatibility with your playback hardware.
- * The U14A also functions as a high performance CD burner.
- * Industry standard applications for creating and editing DVD video discs from camcorder/VCR tapes, backing up your valuable data, storing and sharing large files, watching DVD movies on your PC, and so much more.

Εικόνα 3

4.1.5 Λειτουργικές Δυνατότητες

4.1.5.1 Αναζήτηση Προϊόντος

Αρκετά υποβαθμισμένος είναι ο ρόλος της αναζήτησης προϊόντων στο site της BCD 2000. Συγκεκριμένα δεν υπάρχει συγκεκριμένη επιλογή αναλυτικής αναζήτησης, αλλά μονάχα γρήγορης αναζήτησης (quick search) που περιορίζεται σε λέξεις κλειδιά που βρίσκονται στο όνομα, στην περιγραφή ή τον κωδικό του προϊόντος (εικόνα 1).



Search over 7000 products by **category / manufacturer** **All Products**
All Products
Product Titles
Product Descriptions
Mfgr Part Numbers

Εικόνα 1

4.1.5.2 Υπηρεσία Mailing List

Και BCD 2000 κρατά τους πελάτες του ενημερωμένους για τα δρώμενα στην αγορά των υπολογιστών με αποστολή αλληλογραφίας. Ξεχωριστό στοιχείο είναι η δυνατότητα από τον χρήστη να επιλέξει σε ποιες κατηγορίες θέλει να ενημερώνεται καθώς και σε τι μορφή να αποστέλλεται το ενημερωτικό δελτίο.

4.1.5.3 Υπηρεσία Προσωπικής Αξιολόγησης

Με την υπηρεσία αυτή ο χρήστης μπορεί να αξιολογήσει τα προϊόντα και τους κατασκευαστές που αντιπροσωπεύει η εταιρία (εικόνα 2). Έτσι η εταιρία μπορεί να εκμεταλλευτεί αυτούς τους πόρους είτε προς εσωτερική αξιοποίηση, για καλύτερη προώθηση των προϊόντων, είτε για εξωτερική, παραχώρηση έναντι προνομίων σε εταιρίες παραγωγής.



Overall Ratings 5 1
Your Login Name at BCD2000.com (Login ID or Email Address)
Your Nickname (optional)
Your Email
Enter your comment in the space below.
Disclaimer :
to confirm you have read the above statement and agree to its terms. Furthermore, you agree to release BCD2000.com from any liability for any statements posted or removed from posting.

Εικόνα 2



TALK TO US NOW!
- SALES
Stephen x855
Kenneth x870
Simon x850
Lance x835
Shawn x805
Cathie x815
+ SERVICE
+ TECH SUPPORT
+ PR/MARKETING

Εικόνα 3

Οι διαθέσιμοι δυνατοί τρόποι επικοινωνίας με το προσωπικό της εταιρίας είναι μέσω, email, yahoo messenger, ICQ και AIM.

4.1.5.4 Υπηρεσία Αποστολής Παρουσίασης

Η υπηρεσία αποστολής παρουσίασης, δίνει την δυνατότητα στον χρήστη να αποστείλει την παρουσίαση ενός προϊόντος σε άλλους χρήστες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μέσω μίας εύχρηστης φόρμας.

4.1.5.5 Υπηρεσία Υποστήριξης Πελατών


Πολύ μεγάλη προσοχή έχει δοθεί από την BCD 2000 στον τομέα της υποστήριξης και επικοινωνίας των πελατών της. Από την αρχική σελίδα δίνει την δυνατότητα στον χρήστη να επικοινωνήσει με τους υπεύθυνους των τμημάτων, Πωλήσεων, Service, Τεχνικής Υποστήριξης και Μάρκετινγκ με οποιοδήποτε τρόπο είναι διαθέσιμο όχι μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (εικόνα 3).

4.1.5.6 Καλάθι Αγορών

Το καλάθι αγορών του BCD 2000 είναι απλό και δεν έχει κάποιες ιδιαίτερες δυνατότητες (εικόνα 1). Πολύ θετικό είναι το γεγονός ότι εμφανίζεται το συνολικό βάρος της παραγγελίας καθώς και η μορφή του πίνακα είναι προσεγμένη για μην δημιουργηθούν παρεξηγήσεις (misunderstandings).

Del	Item Description	Qty	Price	Discount	Amount
	Sony Dual DVD±RW 4.7GB Int IDE 4X (OEM)	1	\$142.98	\$0.00	\$142.98
	ATI Radeon 9600 PRO 128MB AGP (OEM)	1	\$145.95	\$0.00	\$145.95
	SyncMaster 191T+ Black	1	\$638.95	\$0.00	\$638.95
Cart Weight : 23.00 lbs.			Total Qty : 3	Total : \$927.88	

[Empty Cart](#) [Update Cart](#) [Save Cart](#)

- To remove an item from your cart, click on the  image in that row.
- To change the quantity of one or more items, enter new quantities and click on the Update button.
- To empty your cart, click on the Empty Cart button.
- If you are a registered User you could save your cart & retrieve once logged in.

[Want to see shipping rates?](#)
Click on [Shipping Calculator](#) to view any of the delivery options available.

[Printer friendly version](#)

Οι υπεύθυνοι του site έχουν φροντίσει και όπου είναι δυνατό, υπάρχει διαθέσιμη εκτυπώσιμη έκδοση σελίδας για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

Εικόνα 1

4.1.5.7 Υπηρεσία Εξέλιξης Παραγγελίας

Όπως προαναφέρθηκε με την υπηρεσία αυτή ο χρήστης μπορεί να παρακολουθεί σε ποιο στάδιο βρίσκεται η παραγγελία του. Οι υπεύθυνοι του site μας διαβεβαίωσαν πως όσες παραγγελίες γίνονται το πρωί πριν τις 12 αποστέλλονται την ίδια μέρα συμβάλλοντας έτσι στην πιο γρήγορη εξυπηρέτηση του πελάτη.

4.1.6 Τρόποι Πληρωμής

Οι διαθέσιμοι τρόποι πληρωμής από την BCD 2000 είναι:

- Με πιστωτική κάρτα
- Με ταχυδρομική επιταγή
- Μέσω του συστήματος BankPay (εδικός τρόπος πληρωμής μέσω internet που όμως είναι διαθέσιμος από το site μόνο για εταιρικές, κυβερνητικές και εκπαιδευτικές παραγγελίες.)

Συγκριτικά με άλλα διεθνή sites το BCD 2000 βρίσκεται πιο πίσω στον τομέα της παροχής εναλλακτικών τρόπων πληρωμής.

4.1.7 Τρόποι Αποστολής

Το BCD 2000 αποστέλλει σε όλο τον κόσμο τα προϊόντα της συνεργαζόμενη με την UPS και την Federal Express για τους πελάτες της εντός των ΗΠΑ. Επίσης η δυνατότητα αποστολής με απλό ταχυδρομείο (US Postal Service) είναι διαθέσιμη για τους πελάτες της εντός των ΗΠΑ.

4.1.8 Ασφάλεια

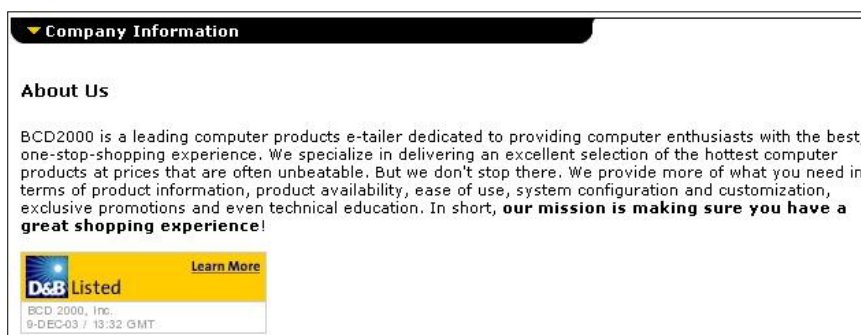
Η ασφάλεια των συναλλαγών σας μέσα στο site της BCD 2000 εξασφαλίζεται με έναν πιστοποιημένο από την Verisign server με κωδικοποίηση SSL. Επιπλέον, μετά από αξιολόγηση του οργανισμού SSN (Safe Shopping Network) το site της BCD 2000 ήρθε πρώτο σε ασφάλεια με βαθμολογία 100% (εικόνα 2).



Εικόνα 2

4.1.9 Βοήθεια

Ο τομέας της βοήθειας στο site της BCD 2000 είναι αναλυτικότερος, χωρισμένος σε τρία πεδία: την εξυπηρέτηση πελατών, τις πολιτικές της επιχείρησης και μία πολύ καλή δομή από συχνές ερωτήσεις (FAQ). Στο τμήμα της εξυπηρέτησης πελατών ο χρήστης θα βρει πληροφορίες για την λειτουργία του καταστήματος και τις υπηρεσίες του καθώς και σχόλια πελατών του. Στον τομέα των πολιτικών της επιχείρησης θα βρείτε πληροφορίες που αφορούν τις πολιτικές, αποστολή και πληρωμές παραγγελιών καθώς και τις στρατηγικές που εφαρμόζει η επιχείρηση για τις επιστροφές προϊόντων. Επιπλέον στο site μπορείτε να βρείτε πληροφορίες για την πορεία της εταιρίας και τους στόχους της (εικόνα 1).



Εικόνα 1

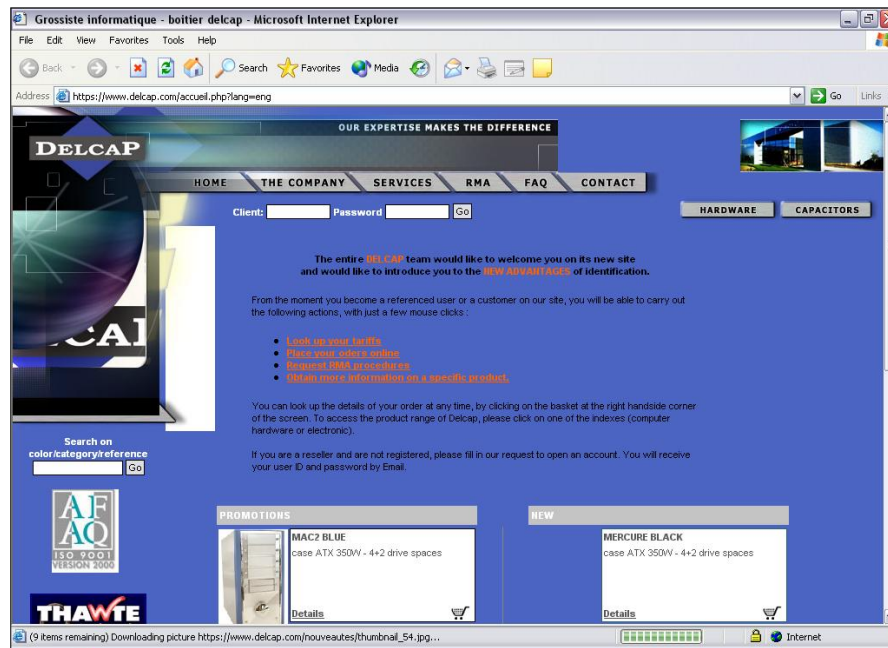
4.1.10 Ενημέρωση

Στον τομέα της ενημέρωσης το site της BCD 2000 καταφέρνει, να κρατά μία ποικιλία 7000 προϊόντων άψογα ενημερωμένα και συνεχώς προσθήκες νέων προϊόντων και τεχνολογιών. Παρόλα αυτά διαπιστώσαμε μία έλλειψη αποθεμάτων προϊόντων παλιότερης τεχνολογίας, που βρίσκονται στους καταλόγους της εταιρίας, καθώς και προϊόντων τελευταίας τεχνολογίας.

4.2 Αξιολόγηση Delcap(www.delcap.com):

4.2.1 Αρχική σελίδα

Η αρχική σελίδα της γαλικής εταιρίας Delcap, αν και διαθέτει όμορφα γραφικά και εικόνες εντυπωσιάζει με την απλότητά της (εικόνα 1). Ο χρόνος φόρτωσης είναι ικανοποιητικός, το μέγεθός της μιας και στην αρχική σελίδα θα βρείτε μόνο μερικά ενδηκτικά προϊόντα με ευκρινέστατες φωτογραφίες τους (65% του χώρου) και τις οριζόντιες και κάθετες μπάρες επιλογών (35% του χώρου). Θα πρέπει να αναφέρουμε πως για να μπορεί ο χρήστης να περιηγηθεί στο εσωτερικό του site και να πραγματοποιήσει αγορές θα πρέπει αναγκαστικά να εγγραφεί στο πελατολόγιο του ηλεκτρικού καταστήματος



Εικόνα 1

4.2.2 Κατηγοριοποίηση προϊόντων

Η κατηγοριοποίηση στο ηλεκτρονικό κατάστημα της Delcap έχει γίνει με γνώμονα τα αποθέματα και την ποικιλία προϊόντων σε κάθε κατηγορία. Έτσι ο χρήστης μπορεί να βρει 7 διαφορετικές υποκατηγορίες για κουτιά H/Y (Cases) αλλά μόνο μία κατηγορία για τα CD, CDR και DVD (εικόνα 3-4). Θετικό είναι ότι οι υποκατηγορίες είναι ενεργοποιημένες και εμφανίζονται από την αρχή χωρίς να χρειάζεται η επιλογή κάποιας κατηγορίας (εικόνα 2).



Εικόνα 3

Εικόνα 4

Εικόνα 2

4.2.3 Λίστες Προϊόντων

Η τεράστια έλλειψη προϊόντων από το site της Delcar κάνει δυστυχώς τις λίστες των προϊόντων της να φαίνονται πολύ φτωχές, με λιγοστά προϊόντα και απουσία ταξινόμησης (εικόνα 1). Παρόλα αυτά τα διαθέσιμα προϊόντα, εμφανίζονται πολύ καλά με μια μικρή περιγραφή και φωτογραφία τους.



Εικόνα 1



Εικόνα 2

Η εικόνα αυτή (εικόνα 2) δεν αρμόζει σε μεγάλες διεθνής εταιρίες και μειώνει το κύρος και την αξιοπιστία της Delcar.

4.2.4 Παρουσίαση Προϊόντος

Η παρουσίαση των προϊόντων από την Delcar γίνεται με πολύ καλό τρόπο και οι πληροφορίες που παρέχονται στον χρήστη τόσο τεχνικές όσο και λειτουργικές είναι αρκετές (εικόνα 3). Επίσης πολύ καλή δουλειά έχει γίνει και στην απεικόνιση των προϊόντων και σε όλη την περιήγησή του στο site ο χρήστης θα συναντήσει λεπτομερές φωτογραφίες υψηλής ανάλυσης (εικόνα 4).



Εικόνα 3



Εικόνα 4

Παρόλο που η παρουσίαση των προϊόντων της Delcar είναι εξαιρετικές η απουσία εμφάνισης τιμών μειώνει την αξιοπιστία της και προβληματίζει για την ενημέρωση του site.

4.2.5 Λειτουργικές Δυνατότητες

4.2.5.1 Αναζήτηση Προϊόντος

Η δυνατότητα αναζήτησης προϊόντων από την Delcap είναι περιορισμένη τόσο από την έλλειψη αποθεμάτων αλλά και την ανυπαρξία αναλυτικής αναζήτησης. Έτσι η γρήγορη αναζήτηση (εικόνα 1) καλύπτει τις ανάγκες του site.



Εικόνα 1

Δυστυχώς δεν καταφέραμε να εντοπίσουμε άλλες υπηρεσίες που προσφέρει το ηλεκτρονικό κατάστημα της Delcap αν και στο site αναφέρεται πως οι επιπλέον υπηρεσίες προσφέρονται μονάχα στα μέλη του.

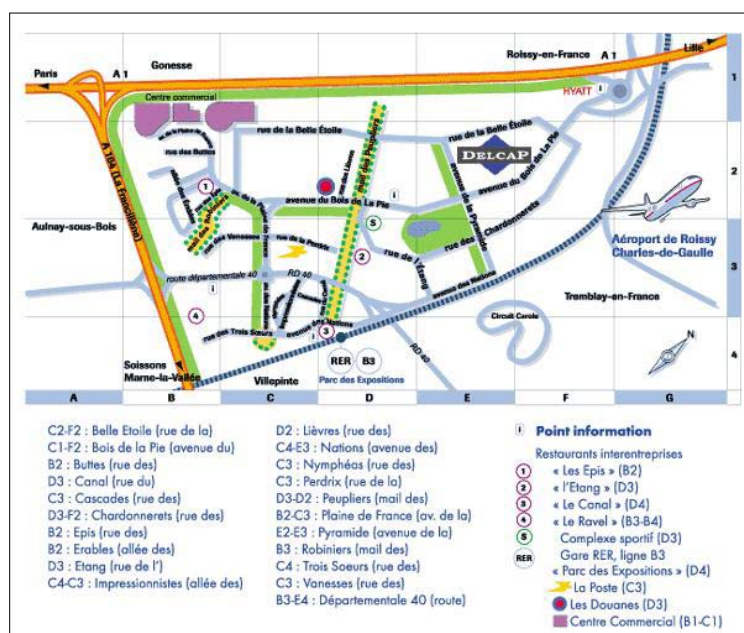
Για αυτό το λόγο συμπληρώσαμε την αυτοματοποιημένη αίτηση εγγραφής και περιμέναμε τουλάχιστον 12 ώρες μέχρι να λάβουμε, απάντηση στα γαλλικά και να μας ενημερώσουν πως η αίτησή μας έχει καταχωρηθεί και θα πρέπει να περιμένουμε μέχρι να λάβουμε όνομα χρήστη και κωδικό (user name, log-in password). Μετά από 4 ημέρες αναμονής δεν υπήρξε καμία άλλη απάντηση για αυτό το λόγο δεν εξετάζονται άλλοι τομείς των υπηρεσιών, αλλά και τομέας της ανταπόκρισης.

4.2.6 Ασφάλεια

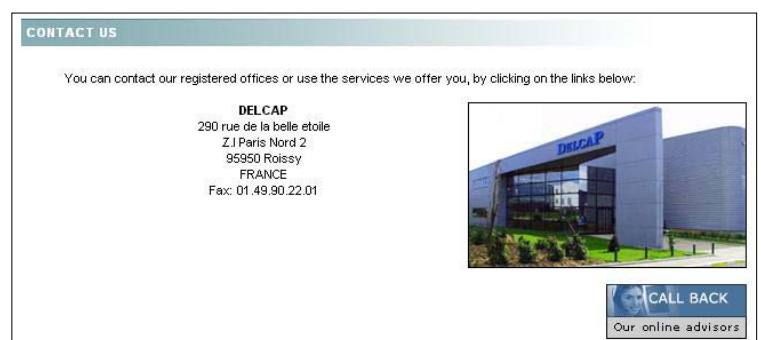
Για τον τομέα της ασφάλειας το site της Delcap τρέχει ολόκληρο με προστασία SSL (128 bit), επιβαρύνοντας όμως έτσι την ταχύτητα πλήγησης μέσα σε αυτό.

4.2.7 Βοήθεια

Οι μοναδικές αξιόλογες πληροφορίες που μπορεί να βρει ο χρήστης στον τομέα της βοήθειας είναι ένα γενικό προφίλ της εταιρίας καθώς και αναλυτικότερες οδηγίες για να βρούμε το κατάστημά της στο Παρίσι (εικόνα 2).



Εικόνα 2



Εικόνα 3

Εικόνες όπως αυτές (εικόνα 2-3) φέρνουν τα αντίθετα αποτελέσματα για μια εταιρία που θέλει να προβληθεί και επεκταθεί μέσω του διαδικτίου. Για αυτό το λόγο ο σωστός σχεδιασμός και προγραμματισμός είναι αναγκαίος

4.3 Αξιολόγηση Aria Technologies Ltd.(www.aria.co.uk):

4.3.1 Αρχική σελίδα

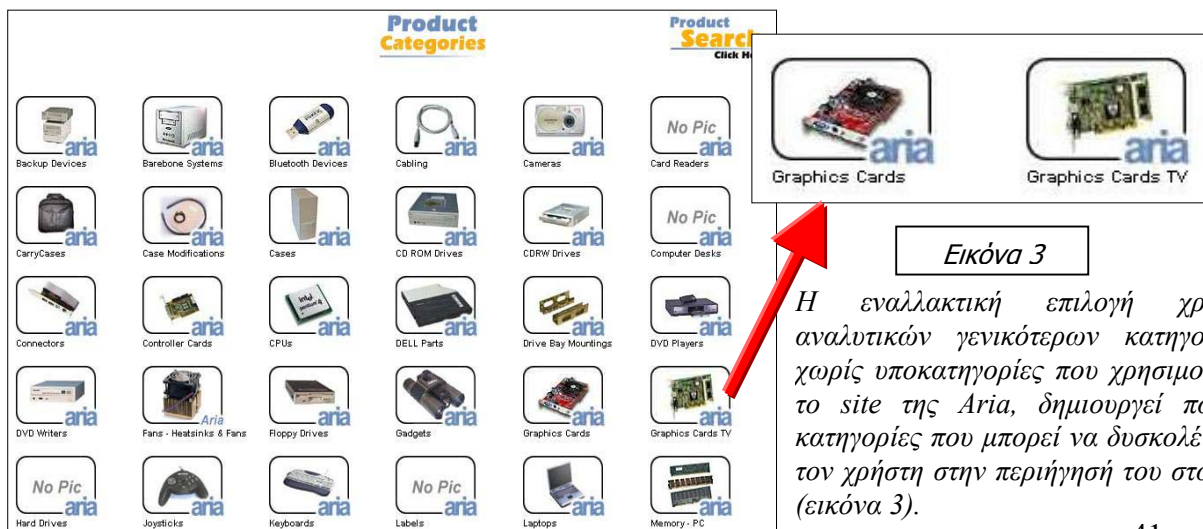
Η αρχική σελίδα της Aria, είναι μια πολύ θετική εμπειρία για κάθε χρήστη. Με γραφικά και λειτουργίες flash, animations και όμορφα χρώματα η Aria προιδαίξει τον χρήστη θετικά (εικόνα 1). Παρόλο που είναι η πιο μεγάλη και «βαριά» σελίδα από αυτές που εξετάζονται φορτώνεται σε πολύ μικρό χρόνο και κατανομή του χώρου ανάμεσα σε ενδεικτικά προϊόντα, προσφορές, υπηρεσίες και βοήθεια είναι πολύ σωστά διανεμημένος.



Εικόνα 1

4.2.2 Κατηγοριοποίηση προϊόντων

Η κατηγοριοποίηση στο site της Aria είναι αρκετά πρωτότυπη, με γενικότερες κατηγορίες προσφορών και «διάσημων προϊόντων» (popular products) στην αρχική σελίδα και γενικότερη κατηγοριοποίηση όλων των προϊόντων της μέσα από την επιλογή προϊόντα (products) (εικόνα 1). Μέσα από τον link μεταφερόμαστε στην σελίδα επιλογής κατηγορίας προϊόντων (εικόνα 2) όπου όλα τα προϊόντα βρίσκονται σε αναλυτικές κατηγορίες αλλά η ανυπαρξία υποκατηγοριών ίσως δυσκολέψει έναν αρχάριο χρήστη.



Εικόνα 2

Η εναλλακτική επιλογή χρήσης αναλυτικών γενικότερων κατηγοριών χωρίς υποκατηγορίες που χρησιμοποιεί το site της Aria, δημιουργεί πολλές κατηγορίες που μπορεί να δυσκολέψουν τον χρήστη στην περιήγησή του στο site (εικόνα 3).

4.3.3 Λίστες Προϊόντων

Οι λίστες προϊόντων της Aria είναι οι πιο εντυπωσιακές και λειτουργικές από όλα τα άλλα sites που συγκρίνονται. Συγκεκριμένα μπορούν να εμφανιστούν με δύο διαφορετικούς τρόπους. Ο προεπιλεγμένος τρόπος (default) είναι ο πιο συνοπτικός με πληροφορίες σε μορφή λίστα, που αφορούν τον κωδικό και το όνομα του προϊόντος καθώς και την τιμή αλλά και το απόθεμα κάθε προϊόντος (εικόνα 1), δυνατότητα που κανένα άλλο site δεν εξασφαλίζει. Επίσης ο χρήστης έχει την δυνατότητα να προσθέσει ένα μονάχα προϊόν απ' ευθείας στο καλάθι αγορών. Με τον δεύτερο τρόπο (εικόνα 2) οι λίστες εμπλουτίζονται με τις φωτογραφίες των προϊόντων καθώς επίσης και με μια μικρή περιγραφή και αναφορά στις δυνατότητές τους. Πολύ θετικό είναι ότι και στους δύο τρόπους απεικόνισης των λιστών εμφανίζονται όλα τα διαθέσιμα προϊόντα της κατηγορίας σε μία σελίδα και η ταξινόμησή τους γίνεται με αλφαβητική σειρά του ονόματός

Code	Description	Stock	Exc	Inc
Graphics Cards				
GCD-ABIT-FX5200	ABIT Siluro GeForce FX5200 DT 128MB	5+	46.00	54.05
GCD-ABIT-FX5800	ABIT Siluro GeForce FX5800 128MB	5+	199.00	233.83
GCD-ASU-98XT-R	Asus ATI Radeon 9800XT 256MB Retail	Out	345.00	405.38
GCD-ASU-V9580TD	Asus GeForce FX5600 128MB DDR	5+	86.00	101.05
GCD-ASU-V9900TD	Asus GeForce FX5800 TD 128Mb DDR	1	205.00	240.88
GCD-ASU-V9950U	Asus GeForce FX5900 Ultra 256MB DDR	2	339.00	398.33
GCD-ATI-9000A1W	ATI Radeon 9000 All In Wonder 64MB	Out	96.00	112.80
GCD-ATI-9000S2	ATI Radeon 9000 Pro 128MB DDR AGP	Out	51.00	59.93
GCD-ATI-9200-V	ATI Radeon 9200 Vivo 128Mb DDR AGP	3	59.00	69.33
GCD-ATI-9200A	ATI Radeon 9200 128MB DDR AGP	Out	44.00	51.70
GCD-ATI-9200B	ATI Radeon 9200 64MB DDR AGP	Out	32.00	37.60
GCD-ATI-9200T	ATI Radeon 9200 256MB Dual VGA	1	60.00	70.50
GCD-ATI-9600-P	ATI Radeon 9600 Pro 128MB DDR AGP	Out	109.00	128.08
GCD-ATI-9600-P-L	ATI Radeon 9600 Pro 128MB [400MHz]	Out	87.00	102.23
GCD-ATI-9600P2	ATI Radeon 9600 Pro 256MB [400MHz]	Out	105.00	123.38
GCD-ATI-9800	ATI Radeon 9800 128MB DDR AGP	Out	185.00	217.38

Εικόνα 1

Εικόνα 2

Η δυνατότητα να εμφανίζεται το απόθεμα ενός προϊόντος είναι πολύ σημαντικό για έναν πελάτη και αυξάνει έτσι το βαθμό φιλικότητας και ανταπόκρισης. Στο site της Aria οι κατηγορίες των αποθεμάτων είναι: Out of Stock 1-5 και 5+.

Please note that this method of viewing products will take longer to load, as a result we recommend that only users with fast connections use this page. For those with slower connections, we recommend using the 'Quick Find' menu at the top right of every page or the search facility

Εικόνα 3

4.3.4 Παρουσίαση Προϊόντος

Η παρουσίαση των προϊόντων από την Aria γίνεται και αυτή με πρωτοποριακό τρόπο χωρίζοντας τις πληροφορίες σε 3 μέρη, γενικές πληροφορίες, τεχνικές πληροφορίες και τιμολογιακές πληροφορίες (εικόνας 3-4). Επίσης υπάρχει εικόνα κάθε προϊόντος και δυνατότητα σχολιασμού του από τους πελάτες με την μορφή forum (εικόνα 5).

Εικόνα 4

Εικόνα 4

Εικόνα 5

4.3.5 Λειτουργικές Δυνατότητες

4.3.5.1 Αναζήτηση Προϊόντος

Η δυνατότητα αναζήτησης της Aria είναι εύχρηστη και απλή χωρίς να δυσκολεύει με πολλές επιλογές τον χρήστη (εικόνα 1). Συγκεκριμένα, ο υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης σε όλες τις κατηγορίες προϊόντων ή σε συγκεκριμένες με κριτήρια το όνομα ή τον κωδικό του προϊόντος. Θα πρέπει να σημειωθεί πως δεν υπάρχει δυνατότητα γρήγορης αναζήτησης.



aria Search

Search by Product Group
This option will return all of a single product group

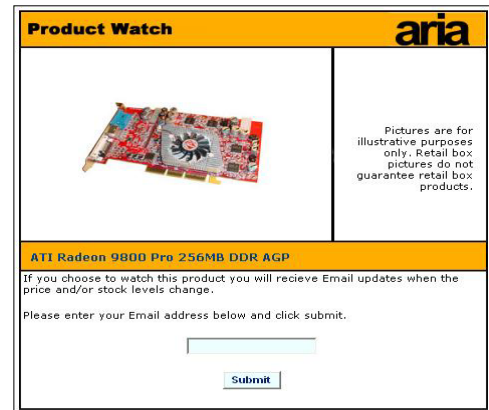
Search by Product Name
This option matches only text found in the Product Name.

Search by Product Code
This option matches only text found in the Product Code.

Search All...

Search

Εικόνα 1



Product Watch **aria**

ATI Radeon 9800 Pro 256MB DDR AGP

Pictures are for illustrative purposes only. Retail box pictures do not guarantee retail box products.

If you choose to watch this product you will receive Email updates when the price and/or stock levels change.

Please enter your Email address below and click submit.

Submit

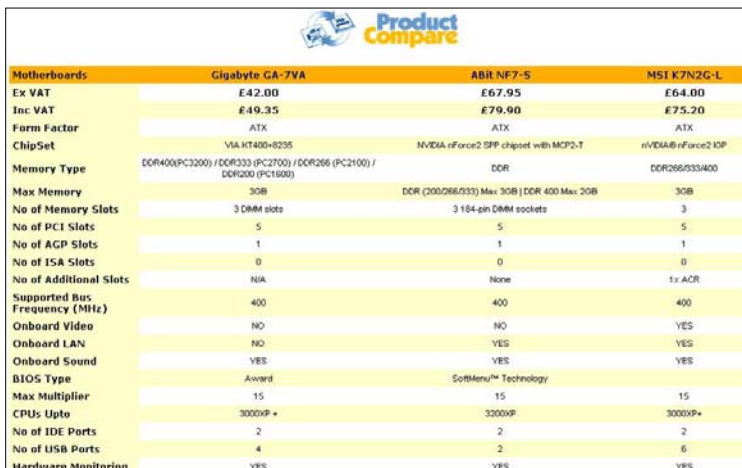
Εικόνα 2

4.3.5.2 Υπηρεσία Παρακολούθησης Προϊόντος

Με την δυνατότητα αυτή ο χρήστης μπορεί να παρακολουθεί τα αποθέματα και την τιμή ενός συγκεκριμένου προϊόντος μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μόνο με την συμπλήρωση της διεύθυνσης του από την ειδική φόρμα. (εικόνα 2).

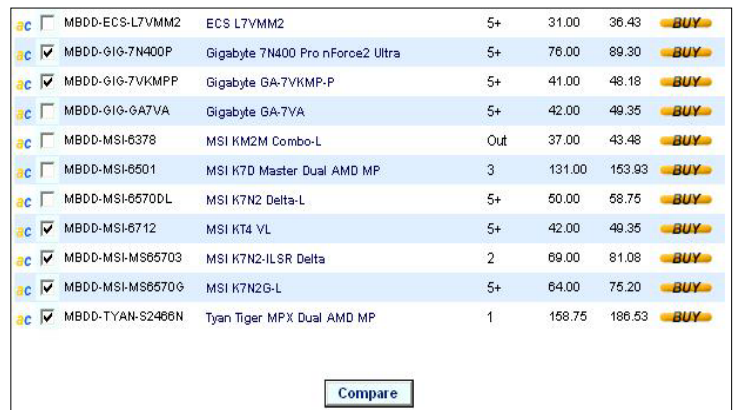
4.3.5.3 Υπηρεσία Σύγκρισης Προϊόντων

Όπως είδαμε, η υπηρεσία αυτή είναι αρκετά χρήσιμη και αυξάνει κατακόρυφα την αλληλεπίδραση και τον βαθμό ευκολίας για τον χρήστη. Μέσα από το site της Aria η υπηρεσία αυτή εφαρμόζεται πολύ καλά με ακριβείς συγκρίσεις κάθε δυνατότητας, χαρακτηριστικών και τιμής των προϊόντων της (εικόνα 3). Ο χρήστης μπορεί να επιλέξει από δύο μέχρι όλα τα προϊόντα μιας λίστας και να τα συγκρίνει μεταξύ τους (εικόνα 4).



Motherboards	Gigabyte GA-7VA	ABR NF7-5	MSI K7N2G-L
Ex VAT	€42.00	€67.95	€64.00
Inc VAT	€49.35	€79.90	€75.20
Form Factor	ATX	ATX	ATX
ChipSet	VIA KT400-8235	NVIDIA nForce2 SPP chipset with MCP2-T	nVIDIA nForce2 IOP
Memory Type	DDR400(PC3200) / DDR333 (PC2700) / DDR266 (PC2100) / DDR200 (PC1600)	DDR	DDR266/333/400
Max Memory	3GB	DDR (200/266/333) Max 3GB DDR 400 Max 2GB	3GB
No of Memory Slots	3 DIMM slots	3 184-pin DIMM sockets	3
No of PCI Slots	5	5	5
No of AGP Slots	1	1	1
No of ISA Slots	0	0	0
No of Additional Slots	N/A	None	1x ACR
Supported Bus Frequency (MHz)	400	400	400
Onboard Video	NO	NO	YES
Onboard LAN	NO	YES	YES
Onboard Sound	YES	YES	YES
BIOS Type	Award	SoftMenu™ Technology	
Max Multiplier	15	15	15
CPUs Upto	3000XP+	3200XP	3000XP+
No of IDE Ports	2	2	2
No of USB Ports	4	2	6
Hardware Monitoring	YES	YES	YES

Εικόνα 3



<input type="checkbox"/>	MBDD-ECS-L7VMM2	ECS L7VMM2	5+	31.00	36.43	BUY
<input checked="" type="checkbox"/>	MBDD-GIG-7N400P	Gigabyte 7N400 Pro nForce2 Ultra	5+	76.00	89.30	BUY
<input checked="" type="checkbox"/>	MBDD-GIG-7VKMPP	Gigabyte GA-7VKMP-P	5+	41.00	48.18	BUY
<input type="checkbox"/>	MBDD-GIG-6A7VA	Gigabyte GA-7VA	5+	42.00	49.35	BUY
<input type="checkbox"/>	MBDD-MSI-6378	MSI KM2M Combo-L	Out	37.00	43.48	BUY
<input type="checkbox"/>	MBDD-MSI-6501	MSI K7D Master Dual AMD MP	3	131.00	153.93	BUY
<input type="checkbox"/>	MBDD-MSI-6570DL	MSI K7N2 Delta-L	5+	50.00	58.75	BUY
<input checked="" type="checkbox"/>	MBDD-MSI-6712	MSI KT4 VL	5+	42.00	49.35	BUY
<input checked="" type="checkbox"/>	MBDD-MSI-MS65703	MSI K7N2-ILSR Delta	2	69.00	81.08	BUY
<input checked="" type="checkbox"/>	MBDD-MSI-MS6570G	MSI K7N2G-L	5+	64.00	75.20	BUY
<input checked="" type="checkbox"/>	MBDD-TYAN-S2486H	Tyan Tiger MPX Dual AMD MP	1	158.75	186.53	BUY

Compare

Εικόνα 4

4.3.5.4 Υπηρεσία Τιμοκαταλόγου

Με αυτήν τη υπηρεσία ο χρήστης μπορεί να κατεβάσει (download), τους ολοκληρωμένους τιμοκαταλόγους της εταιρία σε μορφή csv (MS Excel) ή pdf (Acrobat Reader).

4.3.5.5 Υπηρεσία «Φτιάξτο Μόνο σου» (Custom PC Builder)

Με την υπηρεσία αυτή ο πελάτης μπορεί εύκολα και γρήγορα μέσα από έναν εύχρηστο οδηγό με γραφικά και πολλές επιλογές να δημιουργήσει το σύστημα που επιθυμεί αποτελούμενο από τα μέρη που αυτός επιλέγει (εικόνα 1).

The screenshot shows a 'BUILD YOUR OWN PC' interface. On the left, there are icons for various components: CPU, Motherboard, heatsinks/fans, cases, memory, hard disk drive, cd/dvd, dvd-rw/cdrw, windows, extras, and PSUs. On the right, there is a 'SHOW CUSTOM PC' section with a 'CLOSE WINDOW' button. Below this, there are two columns: 'REQUIRED COMPONENTS' and 'OPTIONS'. The 'REQUIRED COMPONENTS' section lists: CPU (checked), Case (unchecked), Hard Drive (checked), CDR/RW (checked), Motherboard (checked), Memory (checked), Graphics Card (checked). The 'OPTIONS' section includes: View Preconfigured Systems, Save Your System, and Clear System. Below the options, the total system cost is shown: £818.49 exc and £961.73 inc. At the bottom, there is a table of products:

Product	Remove	Price	Qty
3 1/2" Floppy Drive	X	£5.49	1
1YR ON-SITE PC WARRANTY (S2U)	X	£23.00	1
System Labour Charge		£45.00	1
AMD AthlonXP 3200 [2.20GHZ 400] RET	X	£215.00	1
Gigabyte 7N400 Pro nForce2 Ultra	X	£76.00	1
Corsair Twinx 2x512MB XMS3700 DDR	X	£175.00	1
ATI Radeon 9800 Pro 256MB DDR AGP	X	£279.00	1

Εικόνα 1

Η υπηρεσία λειτουργεί ως εξής: Ο χρήστης επιλέγει από εικονίδια δεξιά για να εμφανιστεί η λίστα προϊόντων από την συγκεκριμένη κατηγορία, στην συνέχεια επιλέγει ποιο προϊόν επιθυμεί και αυτό προστίθεται αυτόματα στον σύστημα. Τα βήματα αυτά επαναλαμβάνονται μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία. Δεξιά υπάρχει η δυνατότητα να διαγραφούν όλες οι επιλογές του χρήστη καθώς και η αποθήκευση του συστήματος για παραγγελία.

4.3.5.6 Υπηρεσίες Παραγγελιών

Η Αγία προσφέρει μία σειρά από υπηρεσίες που αφορούν τα παραγγέλματα των πελατών της. Συγκεκριμένα, διαθέτει τρία ξεχωριστά τμήματα για παραγγελίες μέσω της ηλεκτρονικής σελίδας της, μέσω τηλεφώνου, παρακολούθησης των παραγγελιών και ξεχωριστό τμήμα επιστροφής προϊόντων (εικόνα 2).

4.3.5.7 Καλάθι Αγορών

Το καλάθι αγορών της Αγία, είναι λειτουργικό και απλό με τις συνηθισμένες επιλογές για προσθαφαίρεση προϊόντων και ποσοτήτων και παραστατικό υπολογισμό των τελικών τιμών (εικόνα 3).

The screenshot shows the 'ONLINE PRODUCT RETURN' page. It includes the following text: 'The RMA Submission page can be used for products purchased online from the Aria website, products bought from the our counter or mail order.' Below this, it says 'Please specify your order type below:' and provides two options: 'ONLINE ORDER' (Click Online for all web orders placed using our website.) and 'OFFLINE ORDER' (Click Offline for all orders placed over the telephone or at our shop counter.). At the bottom, there is a section for 'RMA TRACKING' with a link to 'Full RMA Instructions'.

Εικόνα 2

The screenshot shows the shopping basket interface. It includes the following text: 'Click here if you want to clear your basket entirely.' with an 'Empty Basket' button, and 'Click here if you have changed any quantities.' with an 'Update Basket' button. Below this is a table with the following columns: Quantity, Product Name, Price Ex VAT, Total, and Remove. The table contains the following items:

Quantity	Product Name	Price Ex VAT	Total	Remove
1	Corsair Twinx 2x256MB XMS2700LL DDR	£79.00	£79.00	Remove
1	Cooler-master Musketeer - Charcoal	£23.00	£23.00	Remove
1	Belkin Wireless Access Point - 11Mb	£54.00	£54.00	Remove
Savings on this Order: £2.00 (Exc Vat)				
Shipping :			£6.95	
SubTotal :		£162.95		
VAT :		£28.53		
Total Price Including VAT :		£191.48		

At the bottom, there is a note: 'When happy with your choices, click proceed to checkout. You will then be asked to login, or register. By pressing the 'Proceed To Checkout' button you are confirming you have read and understood the Terms and Conditions.' and a 'Proceed To Checkout' button.

Εικόνα 3

4.3.6 Τρόποι Πληρωμής

Οι διαθέσιμοι τρόποι πληρωμής από την Agia είναι:

- Με πιστωτική κάρτα (Visa και MasterCard)
- Με ταχυδρομική επιταγή
- Μέσω των συστημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών:
 - ✓ Access
 - ✓ Delta
 - ✓ Connect
 - ✓ Solo
 - ✓ Bankers Draft
 - ✓ CHAPS

Στον τομέα των διαθέσιμων τρόπων πληρωμής, η Agia αν και υστερεί με σε «κλασικές» λύσεις συναλλαγών, διαθέτει συγκριτικά πάρα πολλούς τρόπους ηλεκτρονικών συναλλαγών.

4.3.7 Τρόποι Αποστολής

Η αποστολή των προϊόντων από την Agia γίνεται με εταιρία ταχυμεταφορών και εξυπηρετούνται μόνο πελάτες του Ηνωμένου Βασιλείου.

4.3.8 Ασφάλεια

Για την ασφάλεια των συναλλαγών η Agia έχει και αυτή σύστημα κωδικοποίησης SSL (128 bit) που εξασφαλίζεται μέσα από έναν πιστοποιημένο server από την Verisign. Επιπλέον διαθέτει μία σελίδα αφιερωμένη στα συστήματα ασφαλείας που χρησιμοποιεί για τις συναλλαγές μέσω πιστωτικής κάρτας όπου παρέχει πληροφορίες για το πώς λειτουργούν. Συγκεκριμένα χρησιμοποιούνται από την εταιρία τα συστήματα: AVS, CV2, EbitGuard, EasyOrder και Delivery Express.

4.3.9 Βοήθεια

Ο τομέας της βοήθεια στο site της Agia είναι αρκετά προσεγμένος με αναλυτικότερες οδηγίες για τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού καταστήματος, τις πολιτικές και στρατηγικές της επιχείρησης καθώς και μία ικανοποιητική βάση δεδομένων από συχνές ερωτήσεις.

4.3.10 Ενημέρωση

Η ενημέρωση στο site της Agia είναι συνεχής και συνεχώς ανανεώνεται τόσο η αρχική σελίδα αλλά και οι ποσότητες των απθεμάτων. Έτσι στον τομέα συνήρισης και ανταπόκρισης το site καταφέρνει να κερδίσει τις εντυπώσεις.



Deal For Today

Deal for today!
The Musketeer clearly displays the fan voltage, the audio sound pressure and the temperature of the thermal sensor. The two front sliders allow users to adjust the fan speed and the dynamics of the so...

£23.00 EXC £27.03 INC
SAVE 8% - £2.00!

Με την συνεχή ενημέρωση του site η Agia κερδίζει σε εμπιστοσύνη από τους πελάτες της αλλά και σε εμπειρία από την συνεχή εξέλιξη. Η κίνηση διαφορετικών, κάθε μέρα προσφορών, (εικόνα 1) δείχνει την οργάνωσή της στον τομέα αυτό.

Εικόνα 1

5. Σύγκριση Διεθνών sites

Η αξιολόγηση των ξένων sites θα γίνει με τα ίδια κριτήρια που χρησιμοποιήθηκαν και στα ελληνικά για να γίνει έτσι η σύγκριση μεταξύ της ελληνικής και ξένης αγοράς πιο εύκολα. Η αξιολόγηση θα γίνει με βαθμολογία (1-10), με στρογγυλοποίηση ενός δέκατου.

Κριτήρια			
Ευκολία Εκμάθησης	8,8	7,5	8,7
Αλληλεπίδραση	9,2	7,5	9,5
Ευκολία Πλοήγησης	9	7,7	8,3
Ευκολία Χρήσης	8,5	7,2	8,9
Ελκυστική Εμφάνιση	9	7,9	9,5
Επάρκεια Προϊόντων	9,8	1,5	8,1
Θετική Εμπειρία	9	6	9,2
Ακριβής Πληροφόρηση	9,5	8,2	8,6
Επαρκής Πληροφόρηση	9,1	8,1	8,8
Κατανοητή Πληροφόρηση	9,3	8,6	9
Παρουσίαση Πληροφορίας	8,5	8	8,7
<u>Ασφάλεια (Γενική)</u>	9,4	8,1	9
Υποκατηγορίες	• Ασφάλεια Συναλλαγών	9,5	9,5
	• Ασφάλεια Ατομικών Στοιχείων	7,6	6,9
	• Πιστοποίηση Ασφάλειας	9,5	7,4
Διευκόλυνση Επικοινωνίας	9,2	6,9	8,5
Εκπλήρωση Υποχρεώσεων*	8,5	-	2,5
Γενική	9,02	6,83	8,41

Ευκολία Εκμάθησης

Στον τομέα της εκμάθησης όλα τα ξένα sites αξιολογούνται με υψηλή βαθμολογία γιατί μέσα από τις εύκολες και απλοποιημένες λειτουργίες αγορών και υπηρεσιών διευκολύνουν τον χρήστη στην γρήγορη και εύκολη εκμάθηση.

Αλληλεπίδραση

Δυνατότητες όπως αυτές της προσωπικής αξιολόγησης προϊόντων και κατασκευαστών, του σχολιασμού με την μορφή forum και παρακολούθησης των τιμών και των αποθεμάτων βάζουν στην κορυφή του συγκριτικού τα site της BCD 2000 και Αγία.

Ευκολία Πλοήγησης

Στον τομέα της πλοήγησης το site της BCD 2000 αποτελεί πρότυπο και βαθμολογείται με 9. Με άριστη κατηγοριοποίηση, εύχρηστα μενού και επιλογές άμεσης προβολής έρχεται πρώτο με δεύτερο αυτό της Αγία που παρά τις καινοτομίες που διαθέτει υστερεί στον τομέα της κατηγοριοποίησης έναντι του BCD 2000 και για αυτό βαθμολογείται με 8,3. Το site της Delcap έρχεται τρίτο και αν και εφαρμόζει σωστή τακτική στον τομέα της πλοήγησης, η προβληματική του κατηγοριοποίηση επιδρά αρνητικά κάνοντάς της αναποτελεσματική

Ευκολία Χρήσης

Αρκετά εύκολα στην χρήση είναι και τα ξένα sites που εξετάστηκαν μιας και τα διεθνή standards και πρότυπα απαιτούν εύχρηστα μενού και λειτουργίες που θα κάνουν πιο εύκολη τις διαδικασίες συναλλαγών.

Ελκυστική Εμφάνιση

Τα ξένα sites στον τομέα της εμφάνισης τα καταφέρνουν πολύ καλύτερα από αυτά των ελληνικών. Συγκεκριμένα τα sites της Αγία και BCD 2000 έρχονται πρώτα με όμορφα γραφικά και που λειτουργούν θετικά στην ψυχολογία του καταναλωτή. Τρίτο έρχεται το site της Delcar που χρησιμοποιεί πιο sci-fi γραφικά που ίσως κουράσουν ορισμένους χρήστες.

Επάρκεια Προϊόντων

Το site του BCD 2000 ήρθε πρώτο σε επάρκεια προϊόντων με 7000 διαφορετικά προϊόντα και δεύτερο αυτό της Αγία με πάνω από 5000 προϊόντα αλλά όχι και τόσο καλά αποθέματα. Δυστυχώς το site της Delcar απογοητεύει με ελάχιστα προϊόντα και άδειες λίστες που δεν αντιπροσωπεύουν το όνομα μια εταιρίας που θέλει να προβάλλεται και να επεκτείνεται μέσω του διαδικτύου.

Θετικά Εμπειρία

Θετικές εμπειρίες μπορεί να αποκομίσει ο χρήστης τόσο από το site του BCD 2000 όσο και από αυτό της Αγία. Πραγματικά σελίδες όπως αυτές μπορούν να ενθαρρύνουν πελάτες στην χρήση του ηλεκτρονικού εμπορίου και για αυτό θα πρέπει να αποτελούν πρότυπα.

Πληροφόρηση

Στον τομέα της πληροφόρησης τα ξένα sites βρίσκονται αρκετά πιο μπροστά από αυτά των ελληνικών και παρέχουν άμεση και κατανοητή πληροφόρηση ενώ και η παρουσίασή της γίνεται με λειτουργικό τρόπο.

Ασφάλεια

Στον τομέα της ασφάλειας, όλα τα sites ακολουθούν τα διεθνή standards, χρησιμοποιώντας τεχνολογίες SSL (Secure Socket Layer). Επιπλέον όλα κατέχουν πιστοποίηση από ανεξάρτητες εταιρίες ασφάλειας και κάνουν χρήση ανεπτυγμένων λειτουργιών ασφαλείας για τις συναλλαγές με πιστωτική κάρτα. Ακόμα το site της BCD 2000 παίρνει το 100% της βαθμολογίας στον τομέα της ασφάλειας από τον Οργανισμό SSN (Safe Shopping Network). Τέλος ιδιαίτερα προβληματίζει το γεγονός πως σε κανένα site δεν αναφέρεται πως τα προσωπικά στοιχεία του χρήστη δεν θα χρησιμοποιηθούν από τρίτους.

Διευκόλυνση Επικοινωνίας

Αν και όλα τα sites διευκολύνουν την επικοινωνία με τον πελάτη το site της BCD 2000 καταφέρνει μέσα από ειδικές φόρμες αλλά και παροχή όλων των δυνατών τρόπων επικοινωνίας με κάθε υπεύθυνο από κάθε τομέα πρωτοπορεί και δείχνει πως αντιλαμβάνεται τις απαιτήσεις του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Εκπλήρωση Υποχρεώσεων

Η κατηγορία αυτή προστέθηκε στα ξένα sites γιατί μέσα από κριτικές πελατών που βρίσκονται δημοσιευμένες στο διαδύκτιο μπορούμε να εξάγουμε καλύτερα συμπεράσματα για την σωστή λειτουργία υπηρεσιών όπως οι επιστροφές προϊόντων και η εξυπηρέτηση πελατών. Μέσα από το site της Reseller Ratings (www.resellerratings.com) μπορούμε να βρούμε κριτικές πελατών της Αγία και του BCD 2000 και να δούμε σε ποιο βαθμό εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους προς τον πελάτη.

Λίγα λόγια για το site: Το site της Reseller Ratings αξιοποιεί κριτικές και σχόλια για εταιρίες ηλεκτρονικού εμπορίου και τα βαθμολογεί κάθε εξάμηνο με βάση τις κριτικές που έλαβε για το χρονικό διάστημα αυτό. Συνοπτικά βαθμολογεί τον παράγοντα ικανοποίησης πελατών και τον συγκρίνει τόσο με το κορυφαίο όσο και με το τελευταίο site της κατηγορίας του. Επιπλέον παραθέτει και την βαθμολογία που έχει συγκεντρώσει συνολικά το site για να μπορεί ο χρήστης να εξάγει πιο ασφαλή συμπεράσματα. Τέλος τα sites αξιολογούνται και στους τομείς: Τιμολόγησης Προϊόντων και Υπηρεσιών, Τεχνικής Υποστήριξης, Επιστροφή και Αντικατάσταση Προϊόντος, Αποστολή Παραγγελίας και Πρόθεση Επαναχρησιμοποίησης και απονέμονται βραβεία ποιότητας (εικόνα 1).

RESELLERRATINGS.com [Compare Prices!](#) [Open Letter](#) [please login](#)

customer reviews of online retailers

FIND A RESELLER | ADD A RESELLER | RATE A RESELLER | MERCHANTS | COMMUNITY FORUMS | DEALS

Search for a retailer:

Compare prices on a product:

homepage > find a seller > Monarch Computer Systems

ResellerRatings 2003 Holiday Gift guide!

Monarch Computer Systems

<http://www.monarchcomputer.com/>

Customer Satisfaction

Six-Month Rating: **9.84** Reviews: 965

Lifetime Rating: **9.12**

Average Reseller: 8.39
High Average: 9.46
Low Average: 5.62

Elite Customer Excellence Awards:

Platinum Plus | Platinum | Gold

RATING HISTORY | RATE THIS SELLER

- 7.55 Pricing of Products and Services
- 9.04 Likelihood of Future Purchases
- 8.86 Shipping and Packaging
- 8.35 Technical Support
- 8.47 Return or Replacement

CONTACT INFO

address: 5242 Royal Woods Parkway Suite 160 Tucker, GA 30084
customer support email: support31@monarchcomputer.com
phone: 8MONARCH-PC (toll free) 7 customer support: 800-611-0875 (Systems) 7
business hours (est): 10-6 M-F 10-2 Sat Eastern
FAX: 770-491-0054

Εικόνα 1

Το site της BCD2000 αξιολογείται με 8,89 τους τελευταίους 6 μήνες και συνολική βαθμολογία 9,05 (εικόνα 2). Βαθμολογία που τον φέρνει πάνω του μέσου όρου για την κατηγορία του. Επιπλέον έχει καταφέρει να κερδίσει όλα τα διαθέσιμα βραβεία και μετά από σχολαστική εξέταση των κριτικών των πελατών του είδαμε πως είναι ομοιόμορφα κατανεμημένες με τις θετικές να υπερτερούν αυτές των αρνητικών αξιολογήσεων γεγονός που μας κάνει να συμπεραίνουμε πως το BCD 2000 εκπληρώνει ως ένα ικανοποιητικό βαθμό τις υποχρεώσεις του προς τους πελάτες του.

BCD 2000 Inc. <http://www.bcd2000.com>

Customer Satisfaction

Six-Month Rating: **8.89** Reviews: 1053

Lifetime Rating: **9.05**

Average Reseller: 8.39
High Average: 9.47
Low Average: 5.66

Elite Customer Excellence Awards:

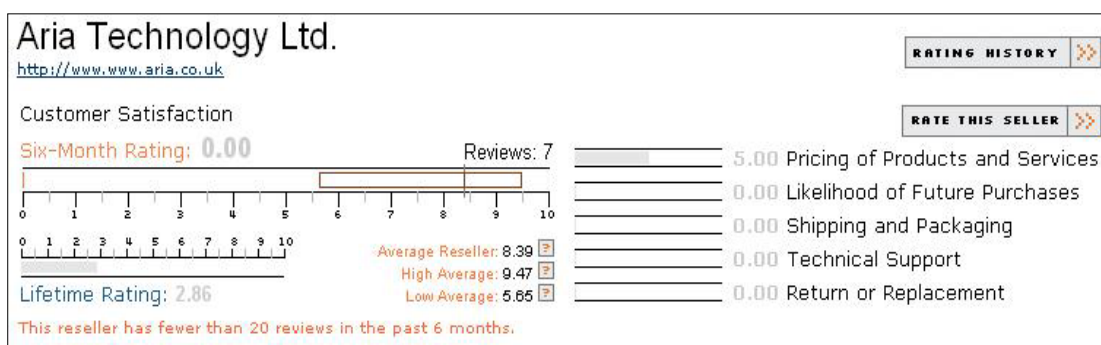
Platinum Plus | Platinum | Gold

RATING HISTORY | RATE THIS SELLER

- 8.25 Pricing of Products and Services
- 7.94 Likelihood of Future Purchases
- 7.82 Shipping and Packaging
- 5.68 Technical Support
- 5.60 Return or Replacement

Εικόνα 2

Για το site της Aria δυστυχώς η Reseller Ratings δεν δίνει βαθμολογία για το τελευταίο εξάμηνο γιατί οι κριτικές των πελατών δεν συμπληρώνουν τον απαιτούμενο αριθμό, για την συνολική βαθμολογία του site παρόλα αυτά αξιολογείται με 2,86 (εικόνα 1) πολύ πιο κάτω από τον μέσο όρο του 8,39. Σχεδόν όλες οι κριτικές που υπάρχουν είναι αρνητικές με έντονα παράπονα για τους τομείς των επιστροφών προϊόντων και της εξυπηρέτησης πελατών, όπου οι περισσότεροι πελάτες χάσανε τα χρήματά τους. Επιπλέον όπως φαίνεται μέσα από αυτές, μία από τις δύο μοναδικές καλές κριτικές που έχει το συγκεκριμένο site έχει γίνει από ένα μέλος της. Το γεγονός είναι πολύ απογοητευτικό και φθείρει την εικόνα της εταιρίας που έχει επενδύσει τόσα πολλά στην ανάπτυξη της internet παρουσίας της και από ότι φαίνεται δεν διαθέτει τους κατάλληλους μηχανισμούς εξυπηρέτησης πελατών.



Εικόνα 1

Review **0** Posted by **chrisb**
6/22/99 6:30 AM
 i spent around 6 weeks shopping around various other companies searching for a hercules dynamite tnt in the uk but none had it in stock. Here in the uk it is harder to obtain less famous branded products other than diamond and creative, but aria had it in stock.. i phoned up, ordered and they shipped the card out to me by next day delivery. i didnt know this company existed but the prices are the cheapest around. I definately will be shopping at Aria Technology again !

Εικόνα 2

Review **0** Posted by **jigster**
8/27/01 4:13 PM
 I bought a motherboard from these people only for it to go wrong within its one year guarantee. I sent it back and after one month they gave me a lousy 30% refund instead of a repaired board!
 I complained to Trading Standards who, after reading Aria's terms and conditions, decided I should have a 100% refund.
 A further two months down the line I did get the remaining 70% refunded but nothing to compensate for all the time and trouble they put me through.
 Aria used to be a good company to deal with but after the way I was treated above it goes without saying that I shall not be buying from them again.
 P.S. I think chrisb (his comment is below) could be Chris Buckley - a past member of Aria's Staff. I have many emails from <chrisb@aria.co.uk>.

Εικόνα 3

Στην εικόνα 2 υπάρχει μια από τις ελάχιστες θετικές κριτικές από τον χρήστη chrisb. Όπως αναφέρεται είναι πολύ ικανοποιημένος από τις τιμές και την εξυπηρέτηση του καταστήματος και σίγουρα θα το ξαναεπισκεφτεί. Στην εικόνα 3 είναι η κριτική του χρήστη jigster, ο οποίος τάλαιπωρήθηκε για δύο μήνες από την εταιρία για μία χαλασμένη μητρική κάρτα, (και χρειάστηκε να απευθυνθεί και στην Trading Standard) στην οποία επισημαίνει πως έλαβε αρκετά e-mail από ένα μέλος της εταιρίας με διεύθυνση chrisb@aria.co.uk!

Στον παρακάτω πίνακα εμφανίζονται οι υποστηριζόμενες λειτουργίες από κάθε site.

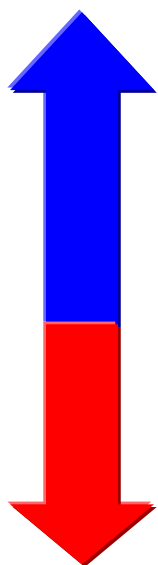
Λειτουργίες			
Τεχνική Υποστήριξη	✓	✓	✓
Χρήση Οδηγών(Wizards)	✓	✗	✓
Εξατομίκευση Λιστών	✗	✗	✓
Μηχανή Αναζήτησης	✓	✓	✓
Αυτόματη Ανανέωση	✗	✗	✓
Υπολογισμός Φόρου	✓	✗	✓
Υπολογισμός Εξ. Αποστολής	✗	✗	✗
Αυτόματη Κράτηση Πληροφοριών Πελάτη	✓	✗	✗
Κριτικές Πελατών	✓	✗	✓
Εξαγωγή Εκτυπώσιμων Φορμών	✗	✗	✓
Εγγραφή Πελάτη	✗	✓	✓
Καλάθι Αγορών	✓	✗	✓
Υποστήριξη Πολλαπλών Καταστημάτων (Mall Support)	✗	✗	✓
Παρακολούθηση Παραγγελίας	✓	✗	✓
Σύνδεσμοι σε Κατασκευαστές	✓	✗	✗
Επικύρωση Παραγγελίας με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	✓	✓	✓

Σχολιασμός

BCD 2000

Το site της BCD 2000 ήρθε πρώτο στην βαθμολογία και όχι άδικα αφού είναι ένα από τα καλύτερα ηλεκτρονικά καταστήματα παγκοσμίως με πολλές διακρίσεις. Οι υπεύθυνοί του αφουγκράστηκαν τις απαιτήσεις του ηλεκτρονικού εμπορίου με υιοθέτησαν σύγχρονες πολιτικές και στρατηγικές αγοράς και μέσα από ορθολογικό και δυναμικό σχεδιασμό κατάφεραν να πετύχουν.

Θετικά-Αρνητικά



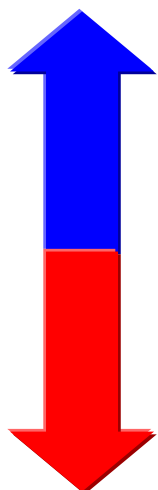
- Τεράστια ποικιλία προϊόντων
- Πολύ καλή κατηγοριοποίηση
- Μέγιστος βαθμός ασφάλειας
- Άριστη παρουσίαση προϊόντος
- Λειτουργικότητα

- Αργή πλοήγηση
- Απλοποιημένες λίστες προϊόντων

Delcap

Το site της Delcap μένει αρκετά πιο πίσω από τα άλλα ξένα sites και απογοητεύει δυστυχώς παρά τα καλά του στοιχεία. Αν και η δομή αλλά και οι προδιαγραφές του site είναι αρκετές για την δημιουργία ενός σύγχρονου ηλεκτρονικού καταστήματος, οι υπεύθυνοι της εταιρίας αφήνουν ανεκμετάλλευτες τις δυνατότητές της με αποτέλεσμα το τέλμα που παρουσιάζει. Στην σημερινή κατάστασή του το site όχι μόνο δεν καταφέρνει να προσελκύσει νέους πελάτες και δημιουργήσει νέες προοπτικές ανάπτυξης για την Delcap αλλά αποθαρρύνει και δημιουργεί αρνητικό κλίμα για τον καταναλωτή. Δυστυχώς παρατηρούμε πως οι λάθος στρατηγικές και ο ανεπαρκής σχεδιασμός μπορούν να φέρουν αντίστροφα αποτελέσματα μέσα από την internet παρουσία μιας εταιρίας.

Θετικά-Αρνητικά



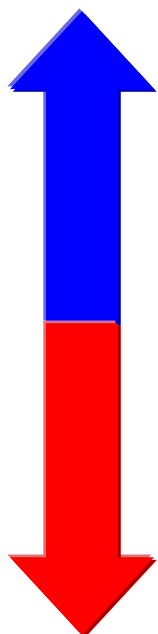
- Πολύ καλή παρουσίαση προϊόντος
- Χρήση φωτογραφιών υψηλής ευκρίνειας/ανάλυσης
- Ελκυστική εμφάνιση

- Έλλειψη προϊόντων
- Αργή-Μηδαμινή ανταπόκριση
- Περιορισμένες υπηρεσίες

Aria technologies

Η Aria διαθέτει ίσως το πιο εντυπωσιακό site από όσα εξετάστηκαν. Με όμορφα γραφικά και πολύ καλή εμφάνιση αλλά και πρωτοποριακές τεχνολογίες στον τομέα των πληρωμών και της ασφάλειας η Aria καταφέρνει να κερδίσει τις εντυπώσεις ενός χρήστη από την πρώτη στιγμή. Πολύ καλές είναι και υπηρεσίες που παρέχει με δυνατότητες που βοηθούν στη γρήγορη εξοικείωση του νέου χρήστη και στην διευκόλυνση της επικοινωνίας. Παρόλα αυτά μέσα από τις κριτικές των πελατών της αποκαλύφθηκε ο προβληματικός τομέας της εξυπηρέτησης πελατών και έλλειψη στρατηγικής στο θέμα των επιστροφών προϊόντων.

Θετικά-Αρνητικά



- Άριστη εμφάνιση
- Πρωτοποριακές υπηρεσίες
- Πολύ καλή αλληλεπίδραση
- Απλοποιημένες διαδικασίες αγοράς
- Πολλαπλές δυνατότητες πληρωμής
- Συνεχής ενημέρωση

- Προβληματική κατηγοριοποίηση
- Ελαττωματική εξυπηρέτηση πελατών
- Δεν καταφέρνει να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις

6. Συμπεράσματα

Ο σκοπός της παρουσίασης, αξιολόγησης και σύγκρισης τριών ελληνικών και ξένων sites-ηλεκτρονικών καταστημάτων που δραστηριοποιούνται στο χώρο της πώλησης ηλεκτρονικών υπολογιστών, Πολυμέσων και Πληροφορικών Συστημάτων, είναι να εντοπιστεί και να συγκροτηθεί ένας κώδικας σύγχρονης στρατηγικής ανάπτυξης και προβολής μιας επιχείρησης μέσα από το διαδύκτιο. Μέσα από την έρευνα προκύπτουν τα προβλήματα σε σχεδιαστικό επίπεδο καθώς και στο στάδιο της υλοποίησης και οι κίνδυνοι που θα πρέπει να αποφύγει μια εταιρία στην internet διαδρομή της.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας οι πολιτικές και στρατηγικός σχεδιασμός κάθε εταιρίας διαφέρει με αποτέλεσμα να δημιουργούνται δυσκολίες στην διάκριση φορμών που οδηγούν σε πετυχημένες παρουσίες στο διαδύκτιο. Ιδιαιτερότητες υποκρύπτονται και από την κατηγορία προϊόντων που αναλύεται λόγω της ιδιομορφίας της και το διαφορετικό βαθμό κατανόησης και οικειότητας από τον χρήστη.

Για αυτό το λόγο προτεραιότητα κατέχει ο τομέας της ευκολίας και της άμεσης πληροφόρησης προς τον μέσο χρήστη. Παρόλα αυτά μέσα από την έρευνα δεν φάνηκε να υιοθετούνται στρατηγικές από όλες τις επιχειρήσεις με επίκεντρο τον μέσο ή άπειρο χρήστη αλλά να επιλέγονται λύσεις για πιο έμπειρους με τακτικές χαμηλών τιμών και μεγάλης ποικιλίας προϊόντων.

Επίσης μέσα από την έρευνα φάνηκε πως αρκετές επιχειρήσεις ακολουθούν στρατηγικές εντυπωσιασμού με εντυπωσιακά γραφικά και animations καθώς και πρωτοποριακές υπηρεσίες που δυστυχώς δεν φέρνουν αποτελέσματα αν δεν υπάρχει η απαραίτητη υποδομή και μια συνεχής ανάπτυξη στον τομέα της ενημέρωσης και συντήρησης. Για αυτό το λόγο κρίνεται απαραίτητος ο σχεδιασμός των κινήσεων μιας internet επιχείρησης και σωστή διαχείριση των πόρων τόσο σε τεχνολογίες και πρωτοποριακές υπηρεσίες αλλά και έμφυχο δυναμικό που θα πλαισιώνει την ομάδα σχεδιασμού και ανάπτυξης.

Από τη έρευνα φαίνεται πως όλες οι εταιρίες έχουν κατανοήσει τη σημασία του τομέα της ασφάλειας και το πρότυπο SSL (128 bit) θεωρείται standard για την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω του internet. Παρόλα αυτά αρκετοί χρήστες δεν έχουν καταφέρει να πεισθούν για την ασφάλεια των συναλλαγών τους με ηλεκτρονικές επιχειρήσεις και για αυτό το λόγο οι εταιρίες δαπανούν για πιστοποιήσεις της ασφάλειάς τους από ανεξάρτητες εταιρίες και εφαρμόζουν νέες προδιαγραφές ασφαλείας που αφορούν κυρίως τις συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες (CV2, EbitGuard, EasyOrder κ.α.).

Παρά την υιοθέτηση εναλλακτικών τρόπων πληρωμών από την πλειοψηφία των ηλεκτρονικών καταστημάτων, στον κλάδο των ηλεκτρονικών υπολογιστών οι εταιρίες προτιμούν κλασικότερες λύσεις όπως αυτές της πιστωτικής κάρτας. Ιδιαιτερότητα παρουσιάζουν τα ελληνικά sites που ένα μεγάλο μέρος των παραγγελιών τους γίνεται με αντικαταβολή, μέθοδος που δείχνει την έλλειψη εμπιστοσύνης από τους καταναλωτές και άγνοια για νέες τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες συναλλαγών.

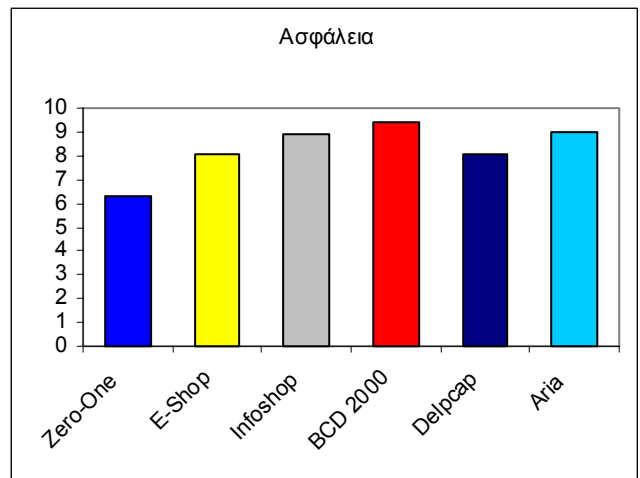
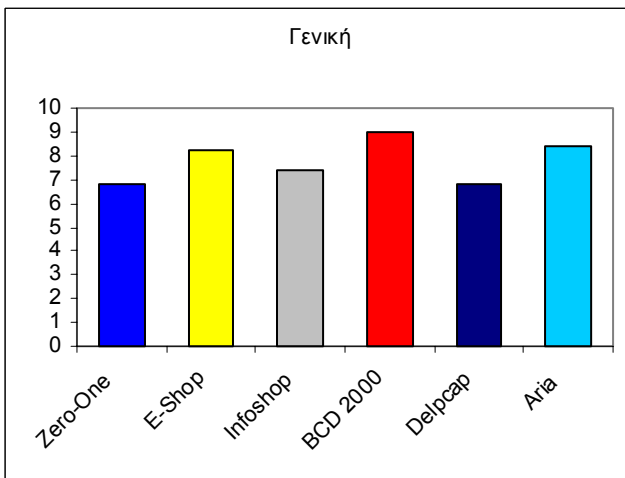
Ακόμα, επαληθεύτηκε ο κανόνας ότι το Internet Μάρκετινγκ διαφέρει από το κλασικό Μάρκετινγκ και πως η ύπαρξη web site δεν φέρνει πάντα ευεργετικά αποτελέσματα. Παραδείγματα από την έρευνα είναι οι σελίδες της Delcap και της Zero-One που δημιουργήθηκαν για επέκταση και άνοιγμα νέων προοπτικών για τα καταστήματά τους αλλά τελικά δεν βρήκαν την ανταπόκριση που αναμένανε και οι πόροι για ανάπτυξη και συντήρηση περικόπηκαν με αποτέλεσμα να δυσφημούν την παρουσία τους στην αγορά μέσω της ηλεκτρονικής σελίδας τους.

Μέσα από την έρευνα προέκυψε και ένα ακόμα ζήτημα που αφορά τα ηλεκτρονικά καταστήματα και μπορεί να παίξει καθοριστικό ρόλο στην επιτυχία ενός site. Αυτό είναι ο βαθμός εκπλήρωσης των υποχρεώσεων ενός καταστήματος προς τον πελάτη. Η ιδιαιτερότητα που έχουν τα on-line καταστήματα έναντι των «παραδοσιακών» είναι η προσωπική επαφή με τον πελάτη. Για αυτό το λόγο η επικοινωνία μεταξύ πελάτη και καταστήματος πρέπει να είναι απρόσκοπτη, άμεση και ειλικρινής.

Ακόμα η επιχείρηση πρέπει να εφαρμόσει πολιτικές άμεσης αντικατάστασης και αποζημίωσης για ελαττωματικά προϊόντα καθώς και διαδικασίες χαμηλού μεταφορικού κόστους που δεν θα επιβαρύνουν τον πελάτη για τυχόν λάθη της. Επιπλέον η δημιουργία αποκλειστικού τμήματος εξυπηρέτησης πελατών καθώς και τεχνικής υποστήριξης που θα παρέχει 24ωρη βοήθεια στον χρήστη κρίνεται απαραίτητη.

Μέσα από την σύγκριση φάνηκε και η παγκοσμιοποιημένη φύση του διαδικτύου, μέσα από τις κοινές στρατηγικές που εφαρμόζονται από τις επιχειρήσεις αλλά και από τα προβλήματα, ανεξαρτήτως γεωγραφικής περιοχής, που αντιμετωπίζουν.

Τέλος διαπιστώθηκε πως η τεχνολογική και αλλά και οι οικονομική ανάπτυξη της περιοχής που δραστηριοποιείται ένα ηλεκτρονικό κατάστημα δεν επιδρά στην ανάπτυξη του και μέσα από την αγορά του Internet κάθε επιχείρηση μπορεί ισάξια να παίξει πρωταγωνιστικό ρόλο και να επιδρά πάνω στο χώρο αρκεί η ανάπτυξη της να γίνεται μέσα από προγραμματισμό.



Στα παραπάνω σχεδιαγράμματα απεικονίζεται η μικρή διαφορά που έχουν τα ελληνικά με τα ξένα sites όσον αφορά την συνολική εικόνα τους (Γενική Βαθμολογία). Επίσης φαίνεται η μεγάλη σημασία που δίνεται από όλα τα sites στον τομέα της ασφάλειας.

7.Βιβλιογραφία

Βιβλία:

Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Περιοδικά:

PC Master (Τεύχος 167)

Web Sites:

www.in.gr

www.excite.co.uk

www.zeroone.gr

www.eshop.gr

www.infoshop.gr

www.bcd2000.com

www.delcap.com

www.aria.co.uk

www.useit.com/

www.ebusinessforum.gr

www.resellerratings.com/

www.verisign.com

www.safeshoppingnetwork.com