

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΜΑΘΗΜΑ: ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ Ι

ΥΠ. ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ Α. ΟΙΚΟΝΟΜΙΔΗΣ

**ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΡΙΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΤΡΙΩΝ ΞΕΝΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ON LINE
ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ**

ΣΙΜΟΓΛΟΥ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ

14/12/2003

UNIVERSITY OF MACEDONIA

DEPARTMENT OF FINANCIAL STUDIES

COURSE: SPECIALIZED INFORMATICS SUBJECTS I

OVERSEER: ANASTASIOS A. OIKONOMIDIS

**COMPARISON OF THREE GREEK AND
THREE FOREIGN ORGANIZATIONS OF ON
LINE TICKET DISPOSAL**

SIMOGLOU ATHANASSIOS

14/12/2003

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΣΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ

Καταρχάς αναζητήσαμε τρία ελληνικά και τρία ξένα site διάθεσης εισητηρίων αθλητικών γεγονότων. Επιλέχθηκαν τα ελληνικά Ticket Club, Ticket-Hellas και Athens 2004. και τα ξένα WebTickets, WestTickets και National Events.

Στη συνέχεια αναλύσαμε τα τρία ελληνικά ένα προς ένα. Το Ticket Club ήταν απλό λιτό και καλά οργανωμένο. Είχε εισητήρια για ομάδες με τις οποίες συνεργάζεται (ΠΑΟ, Αρης, ΑΕΚ) και η παράδοση γινόταν με κούριερ ή δε πληρωμή με αντικαταβολή. Το Athens 2004 είχε εισητήρια για τα αγωνίσματα των ολυμπιακών αγώνων δεχόταν πληρωμές με πιστωτική κάρτα και διέθετε τα εισητήριά του από τα εκδοτήρια των γηπέδων. Το Ticket hellas περιείχε προσφορές εισητηρίων για αγώνες και καλλιτεχνικά γεγονότα και δεχόταν πληρωμή με πιστωτική κάρτα στέλνοντας τα εισητήρια ταχυδρομικά.

Στα ξένα site είχαμε τα εξής: το Webtickets που βραβεύτηκε σαν το site της χρονιάς στον τομέα του για το 2003, δέχεται πληρωμές με κάθε τρόπο και επίσης παραδίδει τα εισητήριά του με οποιονδήποτε τρόπο επιθυμεί ο πελάτης, το WestTickets που δεχόταν παραγγελίες και τηλεφωνικά, ο χρήστης μπορούσε να πληρώσει με πιστωτική κανονική ή εικονική κάρτα και ταχυδρομική επιταγή. Στα συν του συμπεριλαμβάνονται, ότι είναι ένα οργανωμένο site και ότι ο χρήστης-πελάτης μπορεί να παραλαμβάνει τα εισητήρια του από τα γκισέ των γηπέδων αμέσως πριν την έναρξη του αγώνα. Τέλος το National Events παρέχοντας εισητήρια για αγώνες Εθνικών διοργανώσεων και μεγάλες συναντήσεις είναι το μόνο που επιτρέπει να διαλέξουμε γεγονός όχι μόνο ως προς άθλημα αλλά και ως προς πολιτεία διεξαγωγής.

Στην περαιτέρω ανάλυση συγκρίναμε τα site ως προς την ευχρηστία, τους τρόπους παραλαβής και πληρωμής εισητηρίων καθώς και τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Συμπερασματικά τα ελληνικά site είναι ακόμα πολλά χρόνια πίσω και πρέπει να αναπτυχθούν στα χνάρια των αντίστοιχων αμερικανικών τους.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Initially we searched the net for three foreign and three Greek sites of on line match tickets disposal. The Greek ones were Ticket Club, Ticket Hellas and Athens 2004, the foreign: WebTickets, WestTickets and the National Events.

Afterwards we analyzed the three Greek one by one. Ticket Club was simple, lean and well organized. It had tickets for three football teams (PAO, A.E.K., Aris) and the delivery was done by courier, the payment on cash. Athens 2004 had tickets for the Olympic Games Events and accepted payment by credit card and disposed tickets in booths. Ticket Hellas had tickets for artistic events as well for sports and accepted credit card payments, sending tickets by mail.

The foreign sites we observed: WebTickets was awarded as the best site of 2003 in its region accepting payments in every way and also delivering tickets anyhow the customer demands, WestTickets accepted phone requests, allowing the user to pay by credit card and take his tickets at the booths of the stadium just before the game's kick off. Finally National Events provides tickets for National Competition Games and great Events and is the only one that allows us to pick an event not by event type but also by the state the event occurs.

In the former analysis we compared the sites us of its utility, the ways of delivery and payment as well as the offered services. As a conclusion the Greek sites need a lot of improvement in order to be compared to their foreign equals.

✓ Παρουσίαση Θέματος

Σήμερα το διαδύκτιο αναπτύσσεται με όλο και πιο γοργούς ρυθμούς. Μέσα σε αυτό εμφανίζονται όλο και περισσότερες εταιρίες ηλεκτρονικού εμπορίου, που διαθέτουν όλο και μεγαλύτερο φάσμα προϊόντων. Ένας από τους κλάδους, που αν και υπήρχε εδώ και καιρό στο εξωτερικό μόλις πρόσφατα δημιουργήθηκε στην Ελλάδα, είναι αυτός της on line διάθεσης (πώλησης) εισιτηρίων για διάφορα αθλητικά γεγονότα.

Για την εργασία αυτή έγινε έρευνα ανάμεσα στα τρία μεγαλύτερα ελληνικά και σε τρία από τα πλέον αναγνωρισμένα ξένα sites διάθεσης εισιτηρίων. Αυτά ήταν τα ελληνικά:

- TICKET CLUB (www.ticketclub.gr)
- Athens 2004 (<http://www.tickets.athens2004.com/>)
- Ticket Hellas (www.ticket-hellas.gr)

Και τα ξένα:

- Web Tickets © (<http://www.webtickets.com/>)
- American National (<http://www.national-events.com/Categories.asp?cat=sports>)
- Tickets West Corp (<http://www.ticketswest.com>)

Η έρευνα έγινε με στόχο να αναλυθούν οι ιστοσελίδες ως προς τις λύσεις που χρησιμοποιούν στα προβλήματα ασφάλειας του ηλεκτρονικού εμπορίου, να συγκριθούν ως προς την λειτουργικότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών και να εξαχθούν συμπεράσματα όσον αφορά τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της κάθε υλοποίησης.

Συγκρίνοντας φυσικά τις ιστοσελίδες δεν πρέπει να ξεχνάμε πως αναφερόμαστε σε έναν χώρο που στην Ελλάδα βρίσκεται σε εμβρυακό επίπεδο. Έτσι, οι συγκρίσεις δεν μπορεί παρά να είναι άτοπες εκτός κι αν γίνονται μόνον μεταξύ ξένων ή ελληνικών ιστοσελίδων. Επίσης, μιας και μιλάμε για αθλητικά γεγονότα πρέπει να έχουμε υπόψιν πως πολλές φορές κάποια προβλήματα στην λειτουργικότητα της κράτησης εισιτηρίων δεν οφείλονται στην εταιρία που αντιπροσωπεύεται στην ιστοσελίδα, αλλά στην ανώνυμη αθλητική εταιρία που έχει την κεντρική διαχείριση των εισιτηρίων των αγώνων της.

Σύμφωνα λοιπόν με το επιθυμητό αποτέλεσμα της έρευνάς μας θεωρήθηκε σκόπιμο να παρουσιαστούν οι διάφορες σελίδες χωριστά, ώστε να είναι ευκολότερο για τον μέσο αναγνώστη που δεν έχει άμεση σχέση με το αντικείμενο να παρακολουθήσει την υπόλοιπη ανάλυση.

ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

TICKET CLUB

Το ticket club ήταν μία από τις τελευταίες εταιρίες που δημιουργήθηκαν στην χώρα μας με αντικείμενο την διακίνηση εισιτηρίων. Παρ'όλα αυτά έχοντας καταφέρει να κλείσει στρατηγικής σημασίας συμφωνίες με μεγάλα αθλητικά σωματεία της χώρας μας (ΠΑΟ, ΑΕΚ, Άρης) έχει καταφέρει να έχει το μεγαλύτερο τζίρο σε on line κρατήσεις (μόνον) ξεπερνώντας τόσο το κράτικο οργανισμό Athens 2004 όσο και το πολύ παλαιότερο στον χώρο ticket hellas το οποίο μάλιστα δραστηριοποιείται και στην διάθεση εισιτηρίων και για μη αθλητικά γεγονότα.

Η κεντρική σελίδα του TICKET CLUB είναι απλή με λίγα χρώματα που δεν κουράζουν τον χρήστη.

Έχει απλές, ευδιάκριτες και ακριβείς επιλογές στο αριστερό τμήμα της κεντρικής σελίδας (homepage).

Εμφανή είναι και τα εμβλήματα των

ποδοσφαιρικών

σωματείων που

εκπροσωπούνται από

την εταιρία.

Παρατηρούμε επίσης

πως η επισκεψιμότητα

της ιστοσελίδας είναι

τόσο μεγάλη που έχει

προσελκύσει χορηγούς

ανεξάρτητους με το

αντικείμενο της εταιρίας (SONY, Eurobet.gr).

Αυτό είναι κάτι που αποτελεί κίνητρο και για

άλλες εταιρίες να κάνουν μια αντίστοιχη προσπάθεια στον τομέα του ηλεκτρονικού

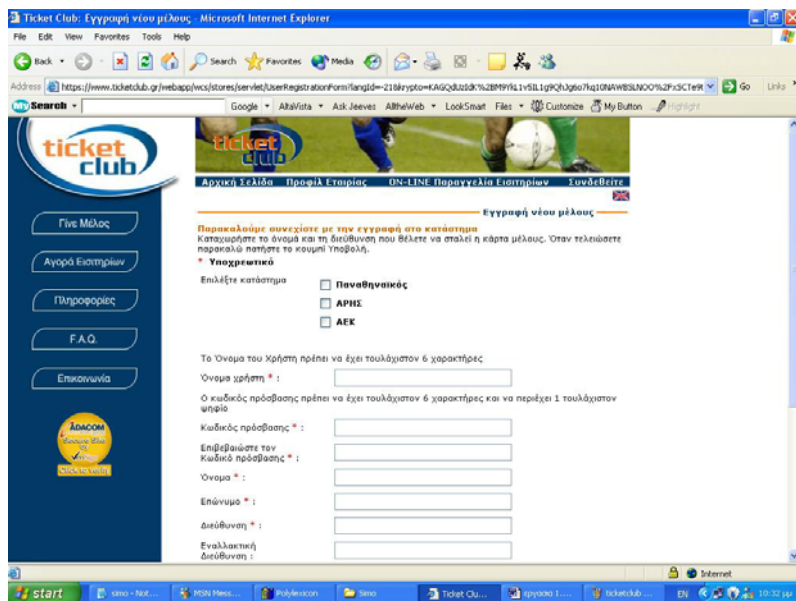
εμπορίου, αφού η όλη ιστοσελίδα μπορεί υπό την κατάλληλη επισκεψιμότητα να καταστεί

μέσω χορηγών αυτοχρηματοδοτούμενη.

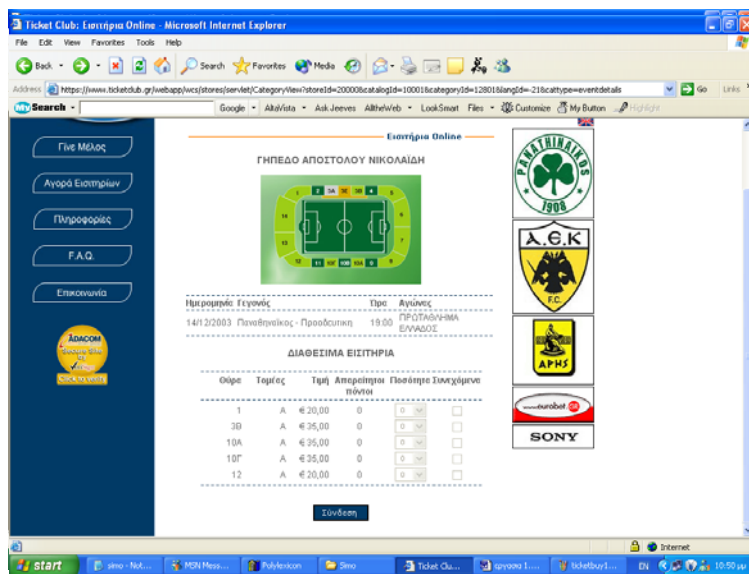
Παρατηρούμε επίσης και το έμβλημα της εταιρίας που είναι υπεύθυνη για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των συμβαλλόμενων με την εταιρία. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό, γιατί ο χρήστης πρέπει να στείλει μία σειρά από σημαντικά δεδομένα στην εταιρία για να μπορεί να κάνει τις συναλλαγές του, δεδομένα που πολλές φορές είναι όχι απλά ανεπιθύμητο αλλά και επικίνδυνο να πέσουν σε λάθος χέρια.



Στην συνέχεια περιηγηθήκαμε στον τομέα της εγγραφής μέλους. Η εγγραφή μέλους μπορεί να γίνει περίπλοκη υπόθεση ακόμα και για την απόκτηση ενός άυλου λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, πόσο μάλλον όταν πρόκειται να πληρώσουμε ένα εισιτήριο. Και σ' αυτόν τον τομέα το ticket club ικανοποιεί τον χρήστη, αφού η σελίδα εγγραφής όπως και όλο το site διακατέχεται από λιτότητα και σοβαρότητα, παρέχοντας στον χρήστη τις απαραίτητες οδηγίες για να έχει μία επιτυχή εγγραφή από την πρώτη προσπάθεια. Το σήμα της εταιρίας ασφαλείας υπάρχει και εδώ, λειτουργώντας μάλιστα και ως link στην σελίδα με τις τεχνικές πληροφορίες της εταιρίας. Να σημειώσουμε πως, παρ' όλο που δεν αναφέρεται, είναι απαραίτητη και η αποστολή fax με την φωτοτυπία της αστυνομικής ταυτότητας του χρήστη για την κράτηση εισιτηρίων.



Περιηγηθήκαμε, επίσης, στην σελίδα κρατήσεων. Αυτή η σελίδα είναι πολύ σημαντική γιατί, παρ' όλο που δεν μετρά στην πρώτη εντύπωση που παίρνει κανείς από το site, είναι αυτή που θα χρησιμοποιεί κατά κόρον ο χρήστης-μέλος. Σε πρώτη φάση ο χρήστης επιλέγει ένα από τα γεγονότα για τα οποία υπάρχουν διαθέσιμα εισιτήρια. Στο παράδειγμά μας υπάρχουν δύο διαθέσιμα γεγονότα που αφορούν τον παναθηναϊκό.

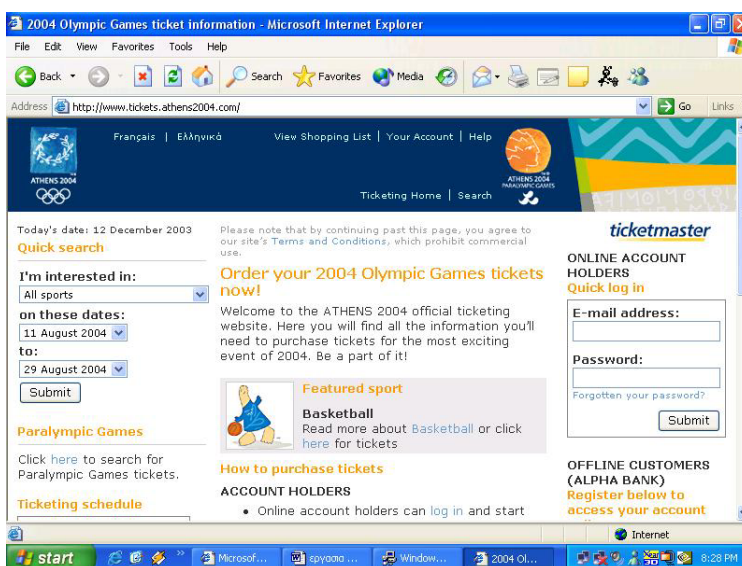


Η μετάβαση στην επόμενη σελίδα γίνεται απλά με ένα κλικ στο όνομα της ομάδας. Στην συνέχεια και αφού επιλέξουμε αγώνα (και πάλι με ένα κλικ), μπορούμε πλέον να διαλέξουμε πού θέλουμε να κλείσουμε εισιτήριο. Στα συν της σελίδας πρέπει να προσθέσουμε την κάτοψη του σταδίου η οποία μας επιτρέπει να καταλάβουμε εύκολα και απλά πόσο κοστίζει το εισιτήριο και πού ακριβώς βρίσκεται η κάθε θύρα. Τα εισιτήρια τέλος στέλνονται στον χρήστη με ACS Courier και τα πληρώνει αντικαταβολή.

ATHENS 2004

Η επόμενη ιστοσελίδα που θα παρουσιάσουμε θα είναι η κρατική ιστοσελίδα διαδικτυακής προώλησης εισητηρίων για τους ολυμπιακούς αγώνες της Αθήνας το 2004.

Στην σελίδα μπορεί κανείς να αγοράσει εισητήρια τόσο για τους ολυμπιακούς όσο και για τους παραολυμπιακούς αγώνες. Στα συν της σελίδας είναι η ύπαρξη τριών εκδόσεων στην στα ελληνικά, τα γαλλικά και τα αγγλικά, κάτι που ήταν αναμενόμενο, μιας και οι ολυμπιακοί αγώνες αποτελούν αθλητικό γεγονός παγκόσμιας εμβέλειας. Παρ' όλα αυτά και ακριβώς για τον παραπάνω λόγο οι επιλογές επί του θέματος, ίσως θεωρούνται ανεπαρκείς μιας και γλώσσες όπως τα γερμανικά και τα ιαπωνικά θα ήταν καλοδεχόμενες, αφού όχι μόνο θα εξυπηρετούσαν μεγάλο αριθμό ατόμων σε πολλές χώρες, οι κάτοικοι και των δύο χωρών είναι πολύ εξοικιωμένοι με το ηλεκτρονικό εμπόριο και θα εκτιμούσαν μία τέτοια παροχή.



Όσον αφορά τις πληροφορίες των συστημάτων ασφαλείας που χρησιμοποιούνται για τον παρεμπόδιση του κακόβουλου χρήστη που θα ήθελε πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα των πελατών, υπάρχει απλά μία μικρή αναφορά στις πολιτικές προστασίας προσωπικών δεδομένων στο κάτω μέρος της σελίδας. Ακολουθώντας το αντίστοιχο link βρισκόμαστε σε μία σελίδα πληροφοριών σχετικά με τις τεχνολογίες κατασκευής της σελίδας, πληροφορίες όμως που είναι αξιοποιήσιμες μόνον από έναν έμπειρο χρήστη. Επιπλέον δεν υπάρχει όπως προηγουμένως μία αναφορά σε μία εταιρία ασφαλείας η οποία θα έχει την εποπτία και άρα την εμπειρία από περισσότερες ιστοσελίδες.

Όσον αφορά την εγγραφή μέλους, ο πελάτης πρώτα απ' όλα καλείται να διαλέξει αν είναι κάτοικος χώρας μέλους της ΕΕ ή όχι, αφού οι υπόλοιποι φίλοι των ολυμπιακών αγώνων μπορούν να κλείσουν εισητήριο on line μόνον μέσα από την κεντρική επιτροπή Ολυμπιακών αγώνων!!!

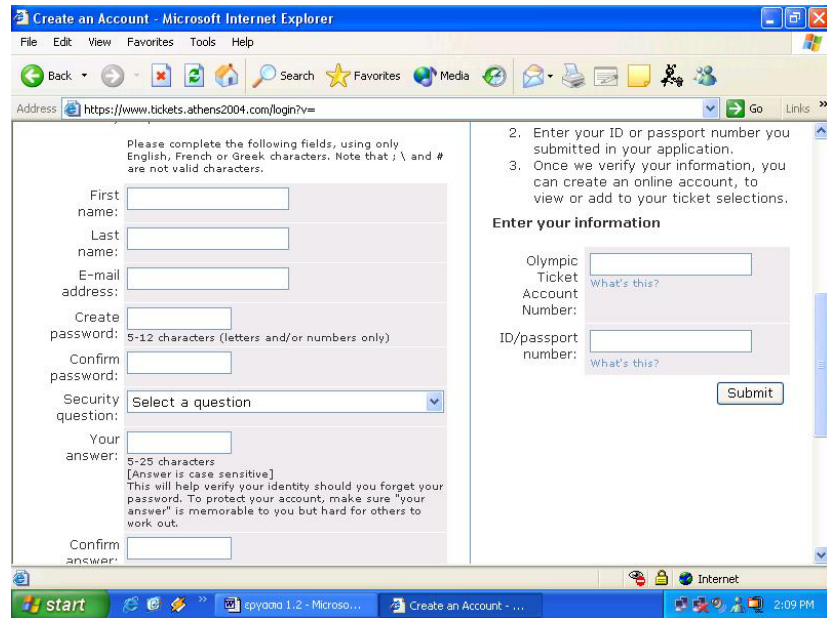


NEW CUSTOMERS

- Residents of Greece, the EU or EEA, click [here](#).
- Residents of all other countries, please contact your [National Olympic Committee](#) to enquire if a ticketing service is available.

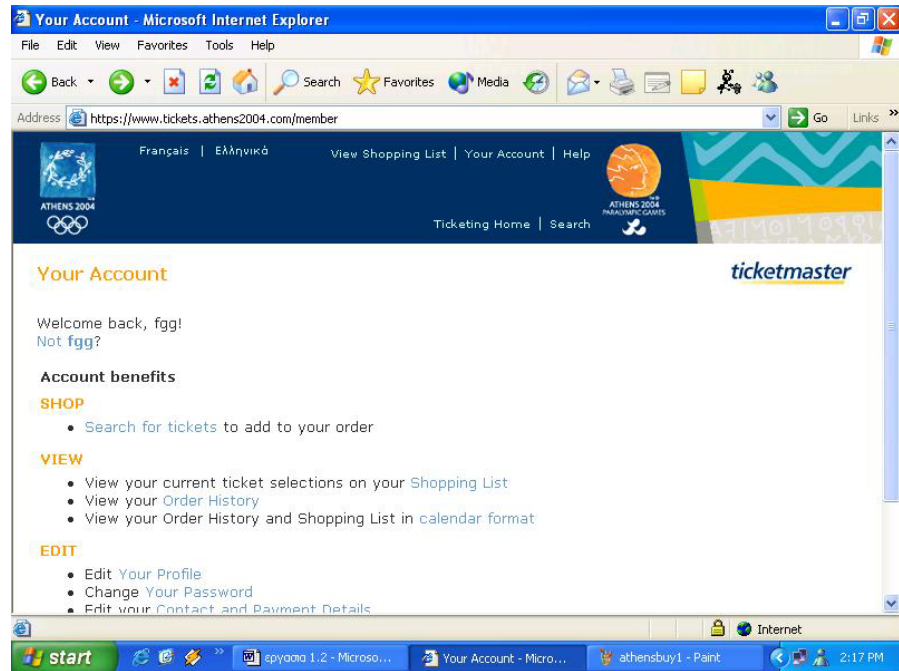
Η σελίδα δημιουργίας λογαριασμού για τους «εκλεκτούς» της ΕΕ

διακατέχεται από τα ίδια χρώματα που διακατέχετε όλος ο διαδικτυακός τόπος κι αυτά είναι των δύο μασκώτ, του Φοίβου και της Αθηνάς. Οι πληροφορίες, που ζητούνται είναι απλές και κατανοητές χωρίς να θίγουν τα προσωπικά δεδομένα του χρήστη. Οι οδηγίες που δίνονται, είναι σαφείς και απέραντες. Ξενίζει



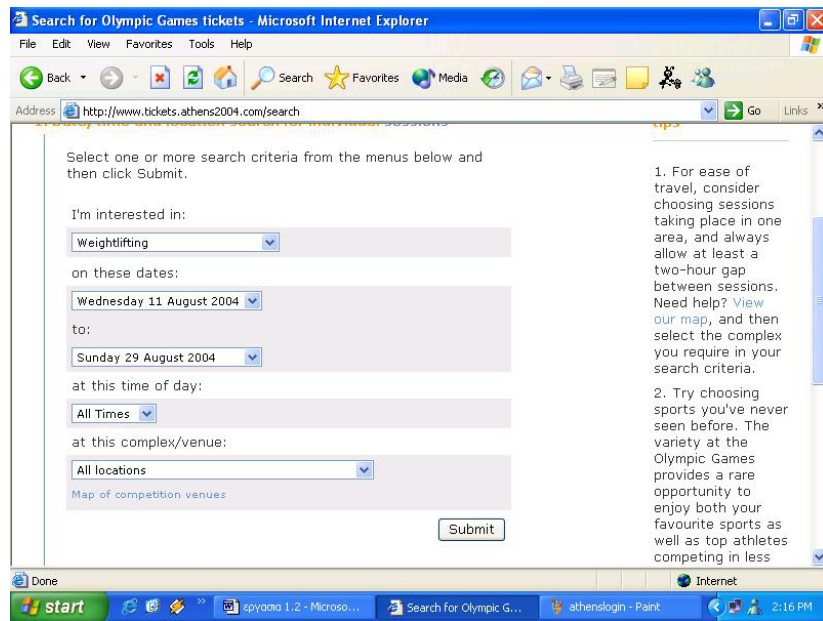
το γεγονός πως δεν ζητούνται στοιχεία δυνατότητας πληρωμής, επιτρέποντας σε κάποιον να υπερφορτώσει αδικαιολόγητα τον server αφού μπορεί να γραφτεί όσες φορές θέλει. Επίσης μπορεί κάποιος να ανοίξει λογαριασμό μέσω της Alpha Bank χωρίς να χρησιμοποιήσει διαδικτυακές φόρμες. Αυτό είναι και θεμιτό και πρακτικό, μιας και στην χώρα μας υπάρχει μεγάλη καχυποψία σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο και η σιγουριά που προσφέρει ένας τόσο μεγάλος τραπεζικός όμιλος, ειδικά όταν ιδιαίτερα στοιχεία για την ασφάλεια του site δεν υπάρχουν, είναι ευπρόσδεκτη.

Αφού ο χρήστης κάνει log in και πρώτου μπορεί να αγοράσει εισιτήρια, βρίσκεται σε προσωπική αρχική σελίδα απ' όπου μπορεί να κάνει αλλαγές σχετικά με τον λογαριασμό του. Το γεγονός πως η σελίδα αυτή είναι λιτή, είναι θετικό, μιας και ο χρήστης δεν κουράζεται οπτικά να προχωρήσει προς την αγορά εισιτηρίων και επιπλέον μπορεί εύκολα να αλλάξει κάποιες από τις προσωπικές του ρυθμίσεις.



καλούμαστε να δώσουμε γενικές πληροφορίες σχετικά με το αγώνισμα που μας ενδιαφέρει. Λαμβάνοντας υπ' όψιν πως πολλά εισητήρια έχουν προπωληθεί, αυτό είναι μια καλή λύση. Ο χρήστης δεν είναι αναγκασμένος να ψάχνει με ακρίβεια εισητήρια για έναν αγώνα, αλλά μπορεί να δει πια εισητήρια είναι διαθέσιμα για τις προτιμήσεις του σε πρώτη φάση και στην συνέχεια να επιλέξει όποιο θέλει.

Προχωρώντας προς την αγορά εισητηρίου φτάνουμε σε μια σελίδα, που



Όπως βλέπουμε στην συνέχεια υπάρχουν ο κάθε αγώνας του σπορ που διαλέξαμε και πληροφορίες σχετικά με την κατηγορία, την μέρα και την ώρα διεξαγωγής, την τιμή και την διαθεσιμότητα των εισητηρίων του. Εμείς επιλέξαμε Weightlifting, δηλαδή άρση βαρών, και όπως παρατηρούμε στις μεγάλες κατηγορίες ανδρών υπάρχει ήδη έλλειψη εισητηρίων.



Αμέσως μετά βρισκόμαστε σε άλλη μία οθόνη απλή και κατανοητή σχετικά με την κράτηση του εισιτηρίου μας. Επιλέγουμε τιμή και ποσότητα (μέχρι 99 εισιτήρια) και κάνουμε την παραγγελία μας. Εντύπωση κάνει το μήνυμα για όσους δεν το πρόσεξαν πριν, πως μόνον Ευρωπαίοι πολίτες μπορούν να αγοράσουν εισιτήρια από το site για λόγους που δυστυχώς παραμένουν αδιευκρίνιστοι. Επιπλέον γίνεται πρώτη φορά αναφορά στο θέμα της πληρωμής. Αν γινόντουσαν δεκτοί όλοι οι τρόποι on line πληρωμής, δεν θα υπήρχε πρόβλημα, γιατί είναι κοινώς αποδεκτό πως για να πάρεις ένα εισιτήριο πρέπει να πληρώσεις. Εδώ όμως γίνονται δεκτές μόνο πιστωτικές κάρτες VISA, πράγμα που σημαίνει πως αν κάποιος σκόπευε να πληρώσει με κάποιον άλλον τρόπο π.χ. την πολυ διαδεδομένη Ecocard έφτασε ως εδώ ουσιαστικά για το τίποτα.

Κάνοντας κλικ στο Add to Shop List φτάνουμε στην επόμενη σελίδα, η οποία είναι η τρέχουσα κατάσταση του ηλεκτρονικού μας καλαθιού όπου προστίθενται όλα τα νέα εισιτήρια που επιλέγουμε προς αγορά. Όταν προσθέσουμε όλα τα εισιτήρια που θέλουμε να αγοράσουμε δεν μένει παρά να προχωρήσουμε στον τελικό έλεγχο, πράγμα που γίνεται κλικάροντας στο proceed to check-out. Τελικά μας ζητείται ένας αριθμός πιστωτικής κάρτας VISA για να διεκπαιρεύσουμε την συναλλαγή.

Request tickets - Microsoft Internet Explorer

Address: <http://www.tickets.athens2004.com/session/230036C30D6A0D81>

Weightlifting
Read more about Weightlifting

Session details:
Complex: West Attica
Venue: Nikaia Olympic Weightlifting Hall
Date: Wednesday 18 August
Start time: 16:30
End time: 18:30

Price level(s):
€60-A
€30-B

Session events:
Women's 63kg - Group A
Women's 63kg Medal Ceremony

Ticket availability
Available

Select quantity: 99
Select price level: Any
Add to Shopping List

For wheelchair seating requests, please click here.

Please note the following when requesting tickets

1. You must be an EU or EEA resident to purchase tickets on this website. If you reside elsewhere, please contact your NOC to enquire if a ticketing service is available.
2. A Visa card is the only accepted method of payment on this website.
3. Session events and times are subject to change.

Contact and Payment Details - Microsoft Internet Explorer

Address: <https://www.tickets.athens2004.com/checkout/order>

Country of residence: Please note: If your country is not listed above, please contact a local National Olympic Committee to enquire if a ticketing service is available.

You must enter at least one phone number on which we can contact you if necessary about your order.

Phone (daytime): Country code [] Number with area code []
Phone (evening): Country code [] Number with area code []
Phone (mobile): Country code [] Number with area code []
E-mail address: gg@2dd.dd

Enter your payment information

Visa ONLY

* Visa card number: []
* Expiry date: 01 / 2003

Continue
Your card will not be charged

Your Shopping List - Microsoft Internet Explorer

Address: <https://www.tickets.athens2004.com/shoppinglist>

Your Shopping List

You have not agreed to the Terms and Conditions at the bottom of the page. Please read the Terms and Conditions and then tick the box before clicking 'Proceed to checkout'.

Sessions selected

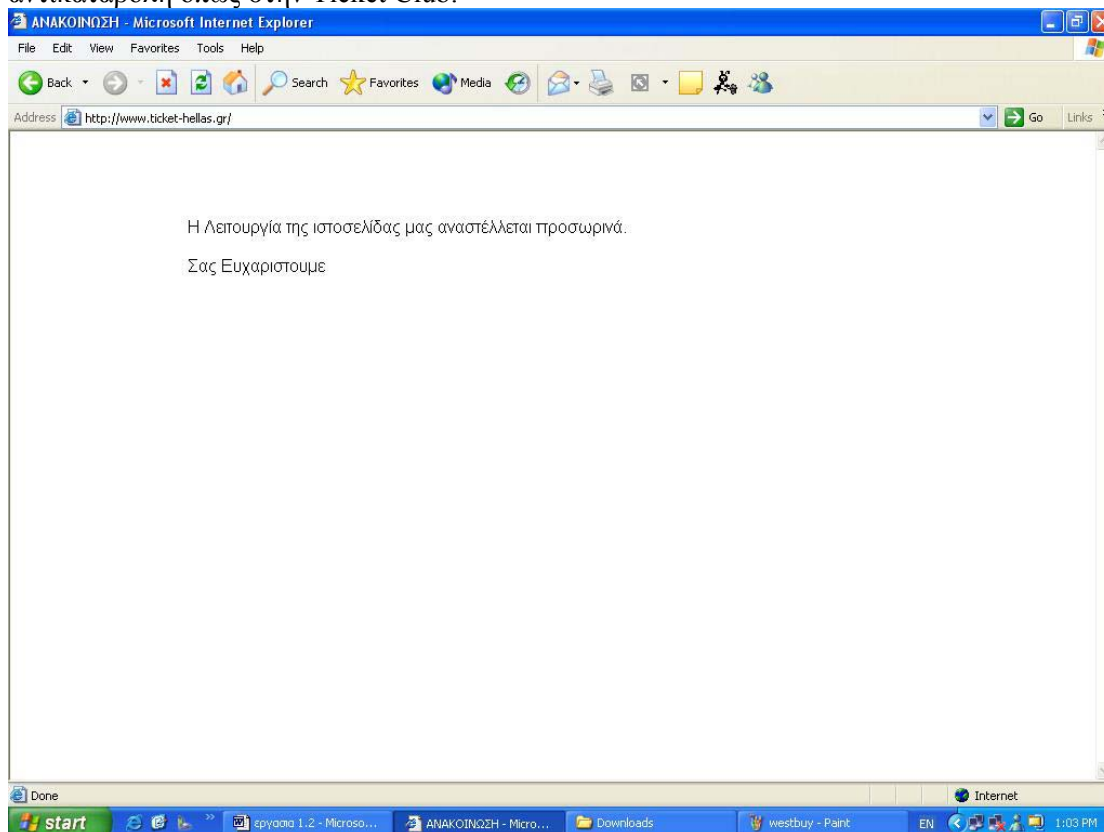
Session description	Venue	Date/Time	Quantity/Price	
Weightlifting	Nikaia Olympic Weightlifting Hall	Saturday 14 August 20:00 - 22:00	1 ticket @ €30 = €30	<input type="checkbox"/> Remove
Weightlifting	Nikaia Olympic Weightlifting Hall	Wednesday 18 August 16:30 - 18:30	99 tickets @ Any	<input type="checkbox"/> Remove

View your selections in calendar format

ATHENS 2004 ORGANISING COMMITTEE FOR THE OLYMPIC GAMES WEBSITE GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF USE

TICKET HELLAS

Δυστυχώς, η ιστοσελίδα της τρίτης και τελευταίας ελληνικής εταιρίας διάθεσης εισητηρίων είχε κάποιο πρόβλημα τις τελευταίες ημέρες και έτσι μία παρουσίαση της δεν ήταν δυνατή. Τα χαρακτηριστικά της όμως, είναι παρόμοια μ'αυτά της ιστοσελίδας του Ticket Club τόσο ως προς την εγγραφή όσο και ως προς την παραγγελία εισητηρίων. Μόνη διαφορά είναι η πληρωμή που γίνεται μόνον με πιστωτική κάρτα και όχι με αντικαταβολή όπως στην Ticket Club.



ΞΕΝΕΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

Πριν ξεκινήσουμε την παρουσίαση των ξένων ιστοσελίδων διάθεσης εισιτηρίων αθλητικών συναντήσεων πρέπει να κάνουμε κάποιες παρατηρήσεις, που δικαιολογούν τόσο το μέγεθος όσο και την αυστηρότητα της υπόλοιπης ανάλυσης μας.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι ιδιαίτερα διαδεδομένο στο εξωτερικό, μιας και όχι μόνο μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού έχει πρόσβαση στο διαδύκτιο, αλλά ο θεσμός του ηλεκτρονικού εμπορίου μετρά εκεί πολύ περισσότερα χρόνια ζωής. Αυτό, έχει σαν αποτέλεσμα οι ιστοσελίδες να έχουν την δυνατότητα μεγαλύτερων οικονομικών επενδύσεων τόσο στην δημιουργία μιας πιο εμφανίσιμης ιστοσελίδας όσο και στην υποστήριξη περισσότερων τρόπων πληρωμής.

Τέλος, η εμφάνιση των ιστοσελίδων διαφέρει, επειδή απευθύνεται σε ένα κοινό με μεγαλύτερη επαφή με το αντικείμενο, το οποίο απολαμβάνει την πολυχρωμία και την ύπαρξη ειδικών εφε περισσότερο απ'ότι την λιτότητα μια απέριτης παρουσίας. Προφανές είναι λοιπόν, πως όταν είσαι εξοικειωμένος με διαφορετικές οργανώσεις διαδικτυακών χώρων δεν έχει πρόβλημα να περιηγηθείς σ'αυτούς, οπότε η ύπαρξη πολλών επιλογών δεν κουράζει.

WEBTICKETS ©

Η Webtickets είναι μία από τις παλιότερες εταιρίες του χώρου διάθεσης



εισιτηρίων On line. Διαθέτει πληθώρα εισιτηρίων κατά κύριο λόγο αθλητικών αγώνων, αλλά και διαφόρων άλλων γεγονότων. Η κεντρική της σελίδα διακατέχεται από την λογική που αναπτύχθηκε παραπάνω. Αξιοσημείωτο είναι, πως δίνει την δυνατότητα όχι μόνο αγοράς αλλά και

πώλησης εισιτηρίων στους χρήστες της. Επιπλέον, μιας και απευθύνεται σε χρήστες με πολύ μεγαλύτερα bandwidth από αυτά των ελλήνων χρηστών οι δύο φωτογραφίες της κεντρικής σελίδας την καθιστούν πιο ελκυστική χωρίς να επηρεάζουν αισθητά την ταχύτητα της.

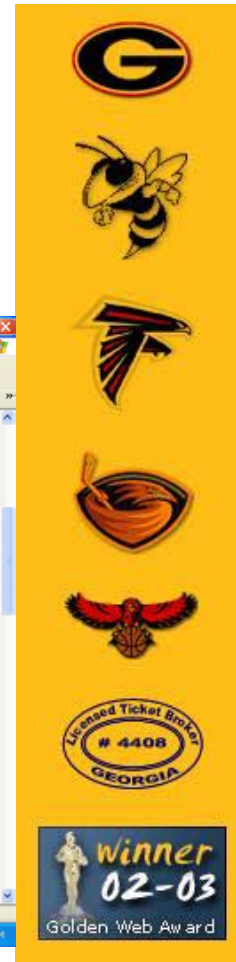
Τέλος όπως και στο ελληνικό Ticket Club υπάρχουν τα σήματα μερικών από τις ομάδες που αντιπροσωπεύει καθώς και το σήμα του βραβείου καλύτερου site για το 2002-2003

Για να αγοράσουμε εισιτήριο στην αρχη επιλέγουμε για πιο άθλημα ενδιαφερόμαστε. Επιλέξαμε το ράγκμπυ (NFL), οπότε και μεταφερόμαστε σε μία σελίδα με σήματα όλων των ομάδων της κατηγορίας για να επιλέξουμε αυτή για της οποίας τον εντός έδρας αγώνα ενδιαφερόμαστε.



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the WebTickets website. The address bar shows 'http://www.webtickets.com/sports/nfl/'. The page content includes a search bar, a 'PayPal' logo, and a table listing NFL teams and their home stadiums. The table is as follows:

NFL Teams	Home Stadium
Arizona Cardinals	Sun Devil Stadium
Atlanta Falcons	Georgia Dome
Baltimore Ravens	Ravens Stadium
Buffalo Bills	Ralph Wilson Stadium
Carolina Panthers	Ericsson Stadium
Chicago Bears	Memorial Stadium
Cincinnati Bengals	Paul Brown Stadium
Cleveland Browns	Cleveland Browns Stadium
Dallas Cowboys	Texas Stadium
Denver Broncos	Invesco Field
Detroit Lions	Ford Field
Green Bay Packers	Lambeau Field
Houston Texans	Reliant Stadium



την συγκεκριμένη ομάδα, όπου και μπορούμε να αγοράσουμε πέρα από εισιτήρια και αντικείμενα από την μπουτίκ της ομάδας, βλέποντας έτσι μια καλή λύση ανάπτυξης παράλληλων αγορών με αυτή της αγοράς εισιτηρίων.

Επιλέγοντας ομάδα μεταφερόμαστε στην υποσελίδα αγοράς εισιτηρίων για



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the WebTickets website for the Arizona Cardinals. The address bar shows 'http://www.webtickets.com/sports/nfl/cardinals.htm'. The page features a search bar, a 'Call 404.843.1344' button, and a list of categories: Tickets, Concerts, Sports, Theater, Travel, Movies, and More. The main content area is titled 'Your Ticket to The World of ... Arizona Cardinals' and includes a 'PURCHASE ARIZONA CARDINALS TICKETS ONLINE' section with the phone number '404-843-1344 TO ORDER BY PHONE'. Below this is a section for 'Order NFL Football Tickets Online Now!' with links for Super Bowl Tickets, NFL Draft Tickets, Hall of Fame Game, Pro Bowl Tickets, and Monday Night Football. The page also includes a section for 'Arizona Cardinals Ticket Broker' and a link to 'Other NFL Team Pages, Tickets, and Home Stadiums'.

Στην συνέχεια και αφού επιλέξουμε το link BUY TICKETS ON LINE ,εμφανίζεται μετά από μία μίνι-αναζήτηση η λίστα με τα γεγονότα της ομάδας για τα οποία μπορούμε να προμηθευτούμε εισιτήρια.

Search Results

Event	Date / Time	Location	View Tickets
Arizona Cardinals vs Carolina Panthers	12/14/2003 2:15 PM	Sun Devil Stadium (Football) (Tempe, AZ)	View Tickets
Seattle Seahawks vs Arizona Cardinals	12/21/2003 1:15 PM	Seattle Seahawks Stadium (Seattle, WA)	View Tickets
Arizona Cardinals vs Minnesota Vikings	12/28/2003 2:05 PM	Sun Devil Stadium (Football) (Tempe, AZ)	View Tickets

Στην συνέχεια, όπως και στο Ticket Club υπάρχει μία πολύ κατανοητή σελίδα με εικόνα του γηπέδου με χρωματισμένες και αριθμημένες τις θύρες και μια σειρά από scrollbars, όπου ο χρήστης μπορεί να επιλέξει που και πόσα εισιτήρια θέλει. Ας σημειωθεί, πως υπάρχει η δυνατότητα click στο γήπεδο για μια πιο μεγάλη έκδοση της κάτοψής του, όπου μπορεί κανείς να δει ακόμη πιο καθαρά τους διαχωρισμούς των θυρών. Επίσης σε ορισμένες θύρες γίνεται να αγοράσεις εισιτήρια σε ορισμένες μόνο ποσότητες π.χ. σε πολλαπλάσια του 2 κάτι όμως, που δεν διευκρινίζεται αν είναι επιλογή του site ή της ομάδας.

Τέλος, με ένα click στην επιλογή add to cart μεταφερόμαστε στο καλάθι αγοράς όπου μπορούμε να διαλέξουμε έναν από πολλούς τρόπους πληρωμής.

The screenshot shows the Ticket Club website interface. At the top, it says "Buy Tickets Online For Concert Tickets, Sports Tickets, and Theatre Tickets". The main content area displays "Arizona Cardinals vs Carolina Panthers" for "Sunday, December 14, 2003 - 2:15 PM" at "Sun Devil Stadium (Football) - Tempe, AZ". There is a stadium seating chart on the left and a table of ticket options on the right. The table has columns for Section, Row, Price Each, Quantity, and Add To Cart. The table lists various seating options with prices ranging from \$105.00 to \$150.00.

Shopping Basket

By continuing past this page you agree to abide by our [Terms of Service](#).
To remove an item from your Shopping Basket, click "Delete."

	Event - Date	Location	Seating	Qty	Price	Total
delete	Arizona Cardinals vs Carolina Panthers - 12/14/2003	Tempe, AZ Sun Devil Stadium (Football)	Parking - Pass	1	\$50.00	\$50.00
					Before Shipping	Order Total: \$50.00

Shipping Method:

[check out](#)

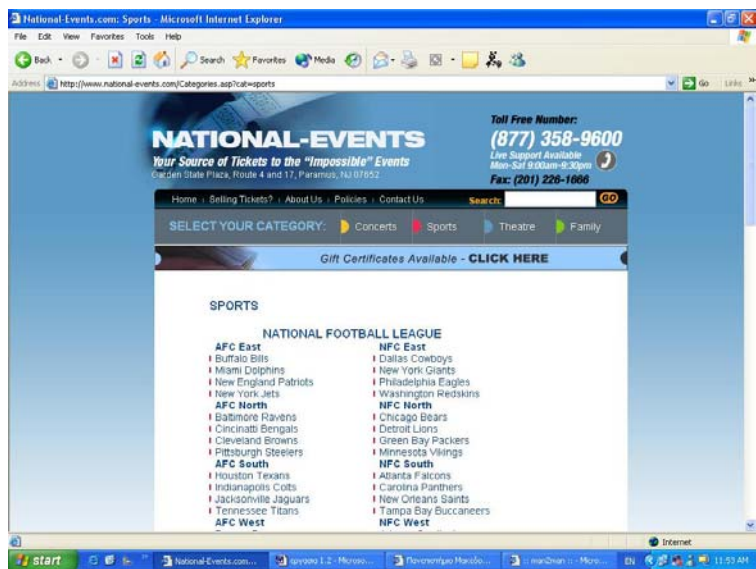
[continue shopping](#)

AMERICAN NATIONAL

Η επόμενη σελίδα που θα παρουσιάσουμε είναι αυτή της

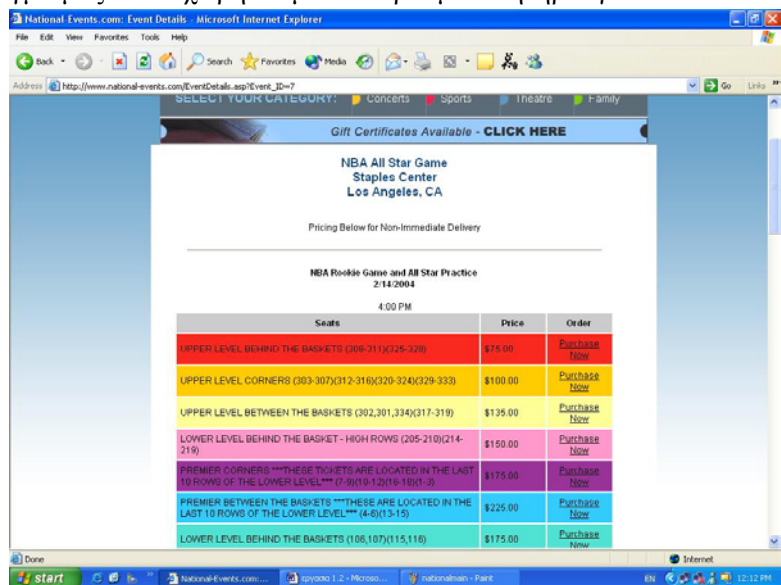
AMERICAN NATIONAL.

Ασχολείται με την πώληση εισιτηρίων αθλητικών και μη συναντησεων σε εθνικό αμερικανικό επίπεδο. Κύριο προϊόν της φυσικά αποτελούν τα εισιτήρια για κρίσιμους αγώνες εθνικού επιπέδου, πράγμα που σημαίνει, πως στο NFL που παρουσιάσαμε και πριν, δεν έχει εισιτήρια για αγώνες ομάδων, αλλά μόνο για τελικές φάσεις διοργανώσεων. Οι τίτλοι των ομάδων υπάρχουν για να μπορεί κάποιος να αγοράσει εισιτήρια για αγώνες τους, όταν δεν ξέρει σε ποια διοργάνωση υπάγεται ένας συγκεκριμένος αγώνας τους.



Στο παράδειγμα μας θα επιχειρήσουμε να πάρουμε εισιτήριο για το NBA All Star Game.

Κλικάροντας στο αντίστοιχο link βρισκόμαστε κατ'ευθείαν σε μία σελίδα με τις θύρες, την κάτοψη του γηπέδου και τις τιμές των αντίστοιχων εισιτηρίων. Η κάτοψη του γηπέδου βρίσκεται στο κάτω μέρος της σελίδας, πράγμα που δεν είναι



τόσο λειτουργικό αφού ο χρήστης αναγκάζεται να κάνει scroll down πολλές φορές, ώσπου να καταλήξει στην θύρα της επιλογής του.

Κλικάροντας στο Purchase now βρισκόμαστε σε μία φόρμα

συμπλήρωσης στοιχείων, αφού η παράδοση των εισιτηρίων γίνεται κατ'οίκον. Ο χρήστης μπορεί επίσης να παραλάβει ο ίδιος τα εισιτήρια από τα γραφεία της εταιρίας, χωρίς όμως να γλιτώνει την σχετική

The screenshot shows a web browser window displaying the National-Events.com website. The page features a navigation menu with options like 'Home', 'Selling Tickets?', 'About Us', 'Policies', and 'Contact Us'. Below the navigation, there is a 'SELECT YOUR CATEGORY' section with buttons for 'Concerts', 'Sports', 'Theatre', and 'Family'. A prominent banner for 'NATIONAL-EVENTS' is visible, along with a toll-free number (877) 358-9600. The main content area contains a ticket purchase form for the 'NBA Rookie Game and All Star Practice' event on 2/14/2004. The form includes fields for 'Event', 'Date', 'Seating', 'Price Per Ticket', 'Number of Tickets', 'Total Price', 'First Name', 'Last Name', and 'Street'. The 'Number of Tickets' is set to 2, and the 'Total Price' is \$185.00, which includes a \$35 FedEx fee. The browser's address bar shows the URL: https://www.national-events.com/OrderForm.asp?event=NBA%20Rookie%20Game%20and%20All%20Star%20Practice&seat=UPPER%20LEVEL%20BEHIND%20THE%20...

επιβάρυνση στο κόστος. Σε όλες τις περιπτώσεις η πληρωμή γίνεται με πιστωτική κάρτα ή με προσωπική επιταγή η οποία μπορεί να σταλεί και μέσω φαξ. Η φόρμα δεν έχει καμία σημείωση για τις πιθανές απορίες του χρήστη, αν και τα μηνύματα λάθους σε περίπτωση λανθασμένης συμπλήρωσης είναι αρκετά κατατοπιστικά. Μπορεί βέβαια ο μέσος χρήστης της σελίδας να είναι αρκετά έμπειρος ώστε να συμπληρώνει την αίτηση χωρίς πρόβλημα, όμως η πρόληψη σε τέτοια θέματα είναι πολύ πιο οικονομική για το bandwidth απ'ότι η θεραπεία.

Πατώντας το submit, τα εισιτήριά μας έχουν κρατηθεί και μας αποστέλλονται μέσα σε μία εργάσιμη βδομάδα, σύμφωνα πάντα με τα γραφόμενα της σελίδας.

Tickets West Corp

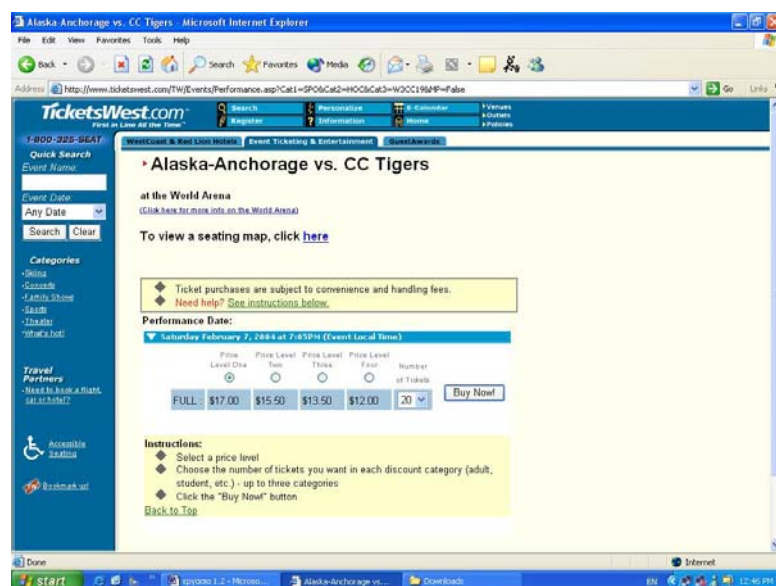
Τελευταία εξεταζόμενη εταιρία είναι η Tickets West Corp.

Επιλέχθηκε, γιατί είναι μία από τις παλαιότερες εταιρίες του χώρου, έχοντας ιδρυθεί το 1991 αποκλειστικά και μόνο για την διακίνηση και διάθεση εισιτηρίων από απόσταση. Παρέχει εισιτήρια για μια μεγάλη γκάμα γεγονότων, μεταξύ των

οποίων την μερίδα του λέοντος έχουν οι αθλητικές συναντήσεις παντός τύπου. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός πως, στην κεντρική σελίδα μπορούμε να κατευθυνθούμε προς την αγορά του επιθυμητού εισιτηρίου τόσο μέσω της πατροπαράδοτης οδού, δηλαδή διαλέγοντας αγώνισμα, γεγονός κτλ είτε μέσω της πολιτείας στην οποία θα θέλαμε να δούμε κάποιο αθλητικό γεγονός, γινόμενο έτσι το ιδανικό site αγοράς εισιτηρίων για κάποιον που βρίσκεται μακριά από την πατρίδα του και δεν ξέρει ποια γεγονότα μπορεί να παρακολουθήσει στην περιοχή του. Τέλος σημαντική καινοτομία είναι και η ύπαρξη τηλεφωνικής γραμμής για την εξυπηρέτηση των προβλημάτων των χρηστών εικοσιτέσσερις ώρες την μέρα.

Επιλέγουμε sports και στην λίστα των events για τα οποία υπάρχουν

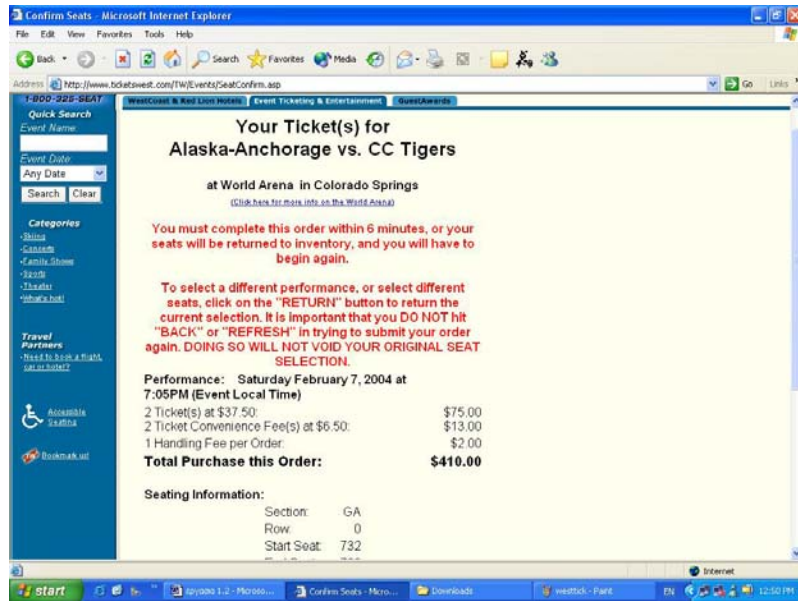
εισιτήρια (δεν γίνεται να κλείσουμε εισιτήριο για event για το οποίο δεν έχουν εκδοθεί ακόμη εισιτήρια) επιλέγουμε το επιθυμητό γεγονός. Εμείς επιλέξαμε τον αγώνα γυναικείου ποδοσφαίρου μεταξύ των Alaska Anchorage και των CC Tigers. Στην επόμενη αδικαιολόγητα λιτή οθόνη επιλέγουμε την τιμή και τον αριθμό των προς αγορά εισιτηρίων.



αδικαιολόγητα λιτή οθόνη επιλέγουμε την τιμή και τον αριθμό των προς αγορά εισιτηρίων.

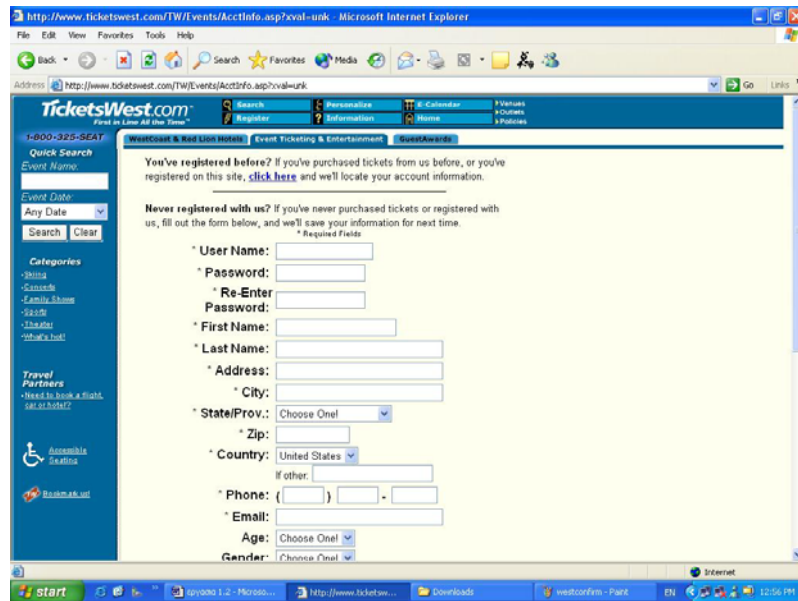
Μετά από μία σύντομη διεργασία των δεδομένων για να επαληθευτεί

πως υπάρχουν
λεύθερα προς
πώληση
εισητήρια
μεταφερόμαστε
σε μια σελίδα
επαλήθευσης
παραγγελίας
οστέ να
ελέγξουμε αν
έχουμε επιλέξει
τον σωστό
αριθμό
εισητηρίων και
να δούμε την
τελική τιμή.
Στο κάτω μέρος
της οθόνης
υπάρχουν δύο
επιλογές, η proceed για να επαληθεύσουμε την παραγγελία και η return για να επιστρέψουμε στα προηγούμενα στάδια της.



Στην συνέχεια και πάλι βρισκόμαστε μπροστά σε μία μικρή φόρμα

όπου
καλούμαστε να
συμπληρώσουμε
ε τα στοιχεία
μας. Η μόνη
διαφορά με πριν
είναι πως τώρα
αν έχουμε
ξανακάνει
παραγγελία
συμπληρώνοντα
ς απλώς το
username και το
password με
ένα click η
υπόλοιπη
φόρμα
συμπληρώνεται
αυτόματα από
τα αρχεία του server της εταιρίας.



ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ

Η σύγκριση των εταιριών μπορεί να γίνει σε ένα ευρύ φάσμα χαρακτηριστικών τους και να παράγει πολλά και χρήσιμα συμπεράσματα τόσο ως προς την εύρεση των μειονεκτημάτων και των πλεονεκτημάτων των ιστοσελίδων όσο και ως προς την εύρεση μελλοντικών λύσεων και την δημιουργία προτάσεων. Σκόπιμο θεωρείται να γίνει σύγκριση των θεμάτων που έχουν σχέση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, την πολυπλοκότητα της διαδικασίας της παραγγελίας και τους τρόπους πληρωμής που προτείνει η κάθε σελίδα μιας και αυτοί είναι οι τομείς δειλημμάτων και προτάσεων στην δημιουργία μιας ιστοσελίδας ηλεκτρονικού εμπορίου.

➤ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

	Εισητήρια Αθλητικών Γεγονότων που		Αθλητικά ήδη ομάδων	Εισητήρια άλλων γεγονότων
	Διατίθενται τώρα	Θα διατεθούν μελλοντικά		
Ticket Club	✓			
Athens 2004	✓	✓		
Ticket Hellas	✓			✓
Web Tickets ©	✓	✓	✓	✓
National-Events	✓	✓	✓	✓
West Tickets	✓		✓	✓

Από τον παραπάνω συγκεντρωτικό πίνακα μπορούμε να βγάλουμε πολλά και χρήσιμα συμπεράσματα. Καταρχάς Όλες οι εταιρίες δίνουν εισητήρια που διατίθενται άμεσα ενώ μόνο τρεις εισητήρια που θα διατεθούν μελλοντικά. Η διάθεση εισητηρίων μελλοντικά περιέχει τόσο μειονεκτήματα όσο και πλεονεκτήματα. Στα μειονεκτήματα συγκαταλέγονται τόσο η ανάγκη για τήρηση αρχείου παραγγελιών όσο και η πιθανή ακύρωση που θα προκαλέσει κενές θέσεις σε κάποιο γεγονός ενώ για κάποιο διάστημα μπορεί να παρουσιαζόταν πλήρες. Επίσης δυσκολία αποτελεί και το γεγονός πως για την διάθεση εισητηρίων στο μέλλον θα χρειαστεί κατάλληλη συμφωνία με τα αθλητικά σωματεία. Τα οφέλη όμως μόνο ανούσια δεν είναι αφού η εταιρία αυξάνει τους πελάτες της αποκτά κύρος και συνέπεια αφού είναι ένα καλό μέσο για να πάρει κανείς κάποιο δυσεύρετο εισητήριο και μπορεί να έχει πλήρη πίνακες και ευκολότερη διάρθρωση όταν εμπεριέχει όλους τους μελλοντικούς αγώνες στις υπηρεσίες της.

Στον ελληνικό χώρο όπως και στον παγκόσμιο η τεχνολογία έχει φτάσει σε τέτοιο βαθμό ώστε μειονεκτήματα κράτησης αρχείων και κενών θέσεων αντιμετωπίζονται εύκολα με την δημιουργία μιας βάσης δεδομένων και μιας λίστας αναμονής. Πρέπει να δικαιολογήσουμε όμως τις εταιρίες για την μη διάθεση των μελλοντικών εισητηρίων λαμβάνοντας υποψιν την οργανωτική ανυπαρξία των φορέων επαγγελματικού αθλητισμού και των διοικήσεων των ομάδων που καθιστούν την σύναψη μακροχρόνιων συμφωνιών πολύ δύσκολη αν όχι αδύνατη. Προς αυτήν την κατεύθυνση δείχνει και η περίπτωση του Αθήνα 2004 που είναι ο μοναδικός οργανισμός διάθεσης μελλοντικών εισητηρίων, όντας όμως και ο μοναδικός που είναι και ο διοργανωτής του αθλητικού γεγονότος

Όσον αφορά τις παρεπόμενες υπηρεσίες βλέπουμε πως όλα τα ξένα site προσφέρουν τόσο αθλητικά είδη ομάδων όσο και εισητήρια άλλων γεγονότων ενώ στα ελληνικά site μονον το ticket hellas παρέχει εισητήρια άλλων συναντήσεων και μόνο. Αυτό το «άνοιγμα» μιας επιχείρησης έχει πολύ μικρό κόστος μιας και η περαιτέρω αναπτξη μιας ιστοσελίδας είναι πολύ εύκολη από την στιγμή της δημιουργίας της και μετά και μπορεί να προσφέρει στην εταιρία περισσότερα κέρδη και μεγαλύτερη φήμη αφού θα γίνει γνωστή και σε άτομα που δεν ασχολούνται με αθλητικά γεγονότα αλλά σίγουρα παίζουν τον ρόλο τους στην δημιουργία της κοινής γνώμης για την αξιοπιστία της.

Δεν μπορεί κανείς όμως να πει πως οι ελληνικές εταιρίες δεν έχουν ελαφρυντικά. Η Αθήνα 2004 έχει χωριστό τμήμα on line πώλησης αξεσουάρ που σχετίζονται με τους ολυμπιακούς αγώνες και δεν έχει καμία αρμοδιότητα να προχωρήσει σε διάθεση εισητηρίων διαφορετικής διοργάνωσης. Επιπλέον το Ticket Club παρέχει εισητήρια για άλλες διοργανώσεις όπως π.χ. συναυλίες απλά μόνο στα κατα τόπους υποκαταστήματα και όχι μέσω διαδικτύου. Όσον αφορά την μη διάθεση ειδών αθλητικών σωματείων δύο είναι οι κύριοι λόγοι που συνηγόρησαν σε αυτό. Πρώτον η διάθεση παρομοίων ειδών στα site των ομάδων και δεύτερον η χαμηλή εξοικίωση του ελληνικού κοινού στην αγορά προϊόντων μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου. Αυτοί οι δύο λόγοι οδήγησαν τις εταιρίες στο συμπέρασμα πως μία τέτοια ανάπτυξη του διαδικτυακού τους τόπου δεν θα φέρει κάποιες σημαντικές διαφοροποιήσεις στα κέρδη τους οπότε και δεν υπήρχε λόγος να γίνει.

➤ ΤΡΟΠΟΙ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΕΙΣΗΤΗΡΙΟΥ

	Με ταχυδρομείο	Με κούριερ	Από υποκαταστήματα	Από τα γραφεία	Απο τα εκδοτήρια του γηπέδου
Ticket Club		✓	✓	✓	
Athens 2004	✓				✓
Ticket Hellas	✓			✓	
Web Tickets ©	✓	✓		✓	✓
National-Events	✓				✓
West Tickets	✓	✓		✓	✓

Όπως βλέπουμε υπάρχουν πολλοί τρόποι διάθεσης εισητηρίων. Η βασική διαφορά μεταξύ ελληνικών και ξένων ιστοσελίδων είναι πως οι ξένες επιδιώκουν και προτιμούν να παίρνει ο πελάτης το εισητήριό του έξω από το γήπεδο ώστε να μην έχουν επιπλέον έξοδα και διοικητικές αρμοδιότητες στέλνοντας του τα εισητήρια ταχυδρομείο ή κούριερ. Επιπλέον λαμβάνοντας υπόψιν το μέγεθος των Η.Π.Α. η εγκαθύδριση ικανού αριθμού καταστημάτων για την διάθεση εισητηρίων είναι εμφανώς απαγορευτική.

Βλέποντας πως στις ελληνικές εταιρίες μόνον η Αθηνά 2004 παρέχει την δυνατότητα λήψης των εισητηρίων από τα εκδοτήρια του γηπέδου η αδυναμία των άλλων δύο εταιριών προφανώς έγγυται σε ανικανότητα συμφωνίας με τα αθλητικά σωματεία τα οποία και ελέγχουν τα εκδοτήρια. Τέλος βλέπουμε πως η ticket Club είναι η μόνη που διαθέτει τα εισητήρια της και σε υποκαταστήματα. Αυτό είναι εφικτό και πράκτικο μιας και ούτως ή άλλως είχε καταστήματα στην Αθήνα και την Θεσσαλονίκη για την πώληση εισητηρίων καλλιτεχνικών γεγονότων στις δύο πόλεις και οι ομάδες που αντιπροσωπεί έχουν έδρα στις πόλεις αυτές. Έτσι αρκεί τα καταστήματα της να έχουν ένα δίκτυο ενημέρωσης για κράτηση εισητηρίων και οι φίλαθλοι μπορούν να πάρουν τα εισητήρια από την πόλη που διεξάγεται ο αγώνας μόλις βρεθούν εκεί.

➤ ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

	Πιστωτική Κάρτα	Αντικαταβολή	EcoCard	Ταχυδρομική επιταγή
Ticket Club		✓		
Athens 2004	✓			
Ticket Hellas	✓			
Web Tickets ©	✓	✓	✓	✓
National-Events	✓		✓	✓
West Tickets	✓		✓	

Όπως βλέπουμε και στον τρόπο πληρωμής υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τρόποι. Οι ξένες εταιρίες δέχονται πολλούς τρόπους πληρωμής και σε αντίθεση με τις ελληνικές EcoCard και ταχυδρομικές επιταγές.

Η EcoCard είναι μία μορφή εικονικής διαδυκτιακής πιστωτικής κάρτας που είναι φτιαγμένη μόνο για αγορές στο Internet. Έχει πιστωτικό όριο που λειτουργεί σαν χρεωστικό πάνω στο ποσό που καταθέτουμε σε έναν λογαριασμό. Έτσι ακόμη κι αν κάποιος κακόβουλος χρήστης αποκτήσει τον αριθμό μας δεν μπορεί να μας χρεώσει υπέρογκα. Δυστυχώς οι ελληνικές εταιρίες δείχνουν να αμελούν αυτόν τον τρόπο πληρωμής που είναι και ευχρηστος και απόλυτα ασφαλής και η χαμηλή πληροφόρηση του μέσου Έλληνα χρήστη δεν αποτελεί διακιολογία αφού με ένα απλό link θα μπορούσε να πληροφορεί τον μελλοντικό πελάτη για την χρήση και τα πλεονεκτήματα αυτής της μεθόδου.

Η πληρωμή με ταχυδρομική επιταγή είναι μία απλή λύση και απόλυτα αξιόπιστη. Το βασικό της πρόβλημα είναι πως αποτελεί έναν πολύ χρονοβόρο τρόπο πληρωμής πράγμα που σημαίνει πως πρέπει να μπορεί κανείς να κλείσει τα εισητήρια αρκετό καιρό πριν. Έτσι αφού όπως είδαμε και παραπάνω οι ελληνικές εταιρίες δεν μπορούν να προπωλούν μη εκδομένα εισητήρια δεν γίνονται να δεχτούν τέτοιο τρόπο πληρωμής. Άλλωστε και οι ξένες εταιρίες δέχονται τέτοια πληρωμή μόνο για μελλοντικά γεγονότα αφού το εισητήριο «κλείνει» πριν σταλεί η επιταγή.

Η αντικαταβολή είναι μία μέθοδος πληρωμής ασφαλής και απλή. Το πρόβλημά είναι ως η παράδοση πρέπει γίνει χέρι χέρι αφού αν το εισητήριο σταλεί με το ταχυδρομείο μπορεί να καθυστερήσει. Επιπλέον οι περισσότεροι αγώνες είναι Κυριακή οπότε τα ταχυδρομεία είναι κλειστά. Έτσι μόνον οι εταιρίες που παρέχουν αποστολή με κούριερ δίνουν την δυνατότητα πληρωμής με αντικαταβολή κι αυτές είναι η Ticket Club και η Web Tickets.

Τέλος η πιστωτική κάρτα αν και δεν παρέχει την μέγιστη ασφάλεια είναι το πλέον διαδεδομένο μέσο ηλεκτρονικών αγορών και υποστηρίζετε από τις περισσότερες εταιρίες. Το γιατί η ticket club δεν δεχεται πιστωτικές κάρτες παραμένει άγνωστο μιας και δεν απαιτεί ούτε ιδιαίτερη υποδομή ούτε ιδιαίτερο κόστος.

➤ ΕΥΧΡΗΣΤΙΑ ΣΕΛΙΔΑΣ

	Απαραίτητο Log In	Προσωπικά Στοιχεία	Αριθμός Σελίδων μέχρι την παραγγελία
Ticket Club	✓	✓	3
Athens 2004	✓	✓	6
Ticket Hellas	✓	✓	5
Web Tickets ©			4
National-Events		✓	3
West Tickets		✓	4

Παρατηρώντας τον παραπάνω πίνακα βγάζουμε μερικά χρήσιμα συμπεράσματα. Καταρχάς βλέπουμε πως μόνο οι ελληνικές σελίδες απαιτούν log in. Αυτό συμβαίνει πρωτίστως για να νιώθει πιο ασφαλής ο χρήστης και κατα δεύτερο λόγο για λόγους καλύτερης λειτουργίας της επιχείρησης. Το log in είναι μία διαδικασία που απαιτεί χρόνο μόνον στην πρώτη εγγραφή της οπότε δεν μειώνει άμεσα την λειτουργικότητα του συστήματος.

Αυτό που μειώνει κάθετα την λειτουργικότητα δεν είναι άλλο από τον αριθμο σελίδων μέχρι την παραγγελία. Πρέπει να λάβουμε υπόψιν καταρχάς πως τα ξένα site έχουν πολύ μεγαλύτερο εύρος εισητηρίων και έτσι θα ήταν λογικό να απαιτούν μεγαλύτερη ενδοαναζήτηση. Όμως μόνον το Ticket Club ξεπερνάει κάποια απ'αυτά και ας μην ξεχνάμε πως το Ticket Club όχι μόνον δεν περιέχει τόσες διαφορετικές κατηγορίες εισητηρίων αλλά δεν περιέχει ούτε όλες τις κατηγορίες που μπορεί κανείς να βρει στα υποκαταστήματα του στον διδαδουκτιακό του χώρο.Ούτε λόγος για τις έξι σελίδες του κρατικού Αθήνα 2004 που κουράζει αδικαιολόγητα τον χρήστη.

Τέλος τα προσωπικά στοιχεία ζητούνται πάντα για λόγους παράδοσης και αξιοπιστίας. Το Web Ticket είναι το μόνο που σε ένδειξη υπερβολικού ζήλου προστασίας προσωπικών δεδομένων ζητάει μόνον διεύθυνση όταν θέλουμε να παραλάβουμε τα εισητήρια μας ταχυδρομικά ή με κούριερ. Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις ο χρήστης παίρνει έναν κωδικό αγοραστή τον οποίο αναφέρει κατα την παραλαβή των εισητηρίων. Έτσι αν κάποιος κλείσει εισητήρια με EcoCard (που έχει αριθμό κάρτας και password που επιβεβαιώνονται on line, καμία πληροφορία σχετικά με όνομα χρήστη ή κάποιο άλλο προσωπικό στοιχείο) μπορεί να τα παραλάβει στα εκδοτήρια του γηπέδου απολύτως ανώνυμα.

➤ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Όταν μιλάμε για συμπεράσματα και μελλοντικές προτάσεις για έναν χώρο που έχει τόσο μεγάλη ιστορία και τόσο μεγάλη διάδοση στο εξωτερικό δεν μπορούμε παρα να επιλέξουμε τις καλύτερες από τις ήδη υπάρχουσες λύσεις. Η κοινωνία της πληροφορίας στην Ελλάδα όπως και στον υπόλοιπο κόσμο μεγαλώνει μέρα με την μέρα και οι αποφάσεις μας πρέπει να είναι διορατικές και με γνώμονα τη μελλοντική κατάσταση της αγοράς, μιας και η σημερινή μεταβάλλεται διαρκώς.

Έτσι οι επιμέρους προτάσεις μας θα γίνουν σχετικά με τις υπηρεσίες που θα πρέπει να παρέχει ένα site, τους τρόπους πληρωμής και αποστολής των εισητηρίων και τέλος να δημιουργήσουμε μια σελίδα εύχρηστη λειτουργική και ασφαλή.

Καλό θα ήταν το site να παρέχει διάφορα αθλητικά ήδη σχετικά με την ομάδα που θα αγοράσουμε εισητήριο. Το κοινό της ομάδας είναι το target group της μπουτίκ της και είναι γεγονός κοινής ωφέλειας τόσο για την ομάδα όσο και για τις πωλήσεις του site. Επιπλέον προϊόντα παραπλήσια προς αθλητικούς σκοπούς θα μπορούσαν να προβληθούν ή να διαφημιστούν οι εταιρίες παραγωγής τους, κάνοντας έτσι την δημιουργία της σελίδας οικονομικά αυτόνομη και ανεξάρτητη από τις υπόλοιπες δραστηριότητες της επιχείρησης.

Όσον αφορά την πληρωμή και την διάθεση των εισητηρίων η λύση είναι απλή. Το Web Tickets έχει κάνει πολλά βήματα προόδου προς την κατεύθυνση της απλοποίησης των διαδικασιών για τον χρήστη. Η ιστοσελίδα μας πρέπει να δέχεται όλους τους τρόπους πληρωμής και να παρέχει επαρκή πληροφόρηση για τον καθένα απ' αυτούς στον χρήστη-πελάτη. Τέλος η διάθεση πρέπει να γίνει όσο το δυνατόν πιο βολικά για τον πελάτη. Κινήσεις της πολιτείας για αριθμημένες θέσεις και ονομαστικά εισητήρια ίσως μπορέσουν να επιτρέψουν την παραλαβή των εισητηρίων από το γκισέ του σταδίου.

Όσον αφορά την ασφάλεια και την ευχρηστία του site οι λύσεις και οι προτάσεις είναι απλές και προφανείς. Η σελίδα πρέπει να ζητάει μόνον τα απαραίτητα στοιχεία που στην περίπτωση χρήσης EcoCard δεν είναι καν τα προσωπικά στοιχεία του χρήστη. Επιπλέον ο server πρέπει να διακρίνεται από υψηλό bandwidth για να μπορεί να εξυπηρετεί άνετα τους πελάτες. Στο θέμα της ασφάλειας κάθε παραχώρηση είναι αναπόδεκτη. Το site πρέπει να τηρεί τους τελευταίους κώδικες ασφαλείας για να προστατεύει τόσο την τσέπη του πελάτη όσο και την φήμη της εταιρίας.