



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ

MBA EXECUTIVE

**Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης /
Ηλεκτρονικό Εμπόριο**

ΘΕΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ:

ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΑΝΕΛΚΥΣΤΗΡΩΝ

ΔΙΔΑΣΚΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : Αναστάσιος Οικονομίδης
ΦΟΙΤΗΤΗΣ : Κων/νος Δεμερτζής 19/09

Θεσσαλονίκη, Απρίλιος 2010

ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ

ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΑΝΕΛΚΥΣΤΗΡΩΝ



Dedicated to People Flow **KONE**



Otis
A United Technologies Company



Schindler



KOYO 通祐电梯有限公司
KOYO ELEVATOR Co., Ltd.

Εισαγωγή:

Η επιλογή μου βασίζεται στο ενδιαφέρον μου για εταιρείες κατασκευής εξαρτημάτων ανελκυστήρων.

Στην έρευνά μου επισκέφθηκα και αξιολόγησα sites τόσο Ελληνικά όσο και πολυεθνικών εταιρειών, και κάποια από τη νεοεισερχόμενη αγορά της Κίνας και της πρώην Ανατολικής Ευρώπης.

Λόγω της ιδιαιτερότητας του αντικειμένου, δηλαδή της πρόσβασης κυρίως από κοινό το οποίο έχει επαγγελματική σχέση με το αντικείμενο, διαφοροποίησα τα κριτήρια της αξιολόγησης, έτσι ώστε να αξιολογήσω τις παραπάνω ιστοσελίδες, με περισσότερο «τεχνικά» κριτήρια.

Οι εταιρείες που αξιολόγησα είναι:

www.kleemann.gr

Ελληνική εταιρεία κατασκευής εξαρτημάτων και ολοκληρωμένων ανελκυστήρων

“Η No 1 Εταιρεία Ανελκυστήρων στην Ελλάδα”

www.doppler.gr

Ελληνική εταιρεία κατασκευής εξαρτημάτων και ολοκληρωμένων ανελκυστήρων

“Going up together”

www.exan.gr

Ελληνική εταιρεία κατασκευής εξαρτημάτων (υδραυλικοί μηχανισμοί, πλαίσια, κλπ.) ανελκυστήρων

“rise to a higher level”

www.macpuarsa.es

Εταιρεία κατασκευής εξαρτημάτων και ολοκληρωμένων ανελκυστήρων με έδρα την Ισπανία.

“We adapt to your space”

www.kone.com

Πολυεθνική εταιρεία κατασκευής εξαρτημάτων και ολοκληρωμένων ανελκυστήρων με έδρα τη Φινλανδία

“Dedicated to people flow”

www.schindler.com

Πολυεθνική εταιρεία κατασκευής εξαρτημάτων και ολοκληρωμένων ανελκυστήρων με έδρα την Ελβετία.

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

Πολυεθνική εταιρεία κατασκευής εξαρτημάτων και ολοκληρωμένων ανελκυστήρων με έδρα τις ΗΠΑ.

“Otis shapes the world we live in”

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

Πολυεθνική εταιρεία κατασκευής εξαρτημάτων και ολοκληρωμένων ανελκυστήρων με έδρα τη Γερμανία

“Elevating quality and service to the next level”

<http://www.koyocn.com>

Κινέζικη εταιρεία κατασκευής εξαρτημάτων και ολοκληρωμένων ανελκυστήρων

“Advanced Technology, Reliable Quality”

www.izamet.com

Εταιρεία κατασκευής εξαρτημάτων και ολοκληρωμένων ανελκυστήρων με έδρα τη Βουλγαρία.

“Everything about the liftproduction”

Η αγορά των ανελκυστήρων

Η αγορά του ανελκυστήρα διεθνώς, ελέγχεται κυρίως από τις τέσσερις μεγάλες πολυεθνικές εταιρείες (OTIS, SCHINDLER, KONE, THYSEN).

Παρ' όλα αυτά υπάρχει χώρος για την ανάπτυξη εταιρειών οι οποίες τροφοδοτούν τόσο τοπικές αγορές, όσο και εξαγωγικά ένα μεγάλο κομμάτι της αγοράς.

Η αγορά έχει αλλάξει άρδην τα τελευταία χρόνια, με την εισαγωγή εταιρειών από την Κίνα, οι οποίες με χαμηλές τιμές και μέσω αντιπροσώπων σε διάφορες χώρες, έχουν συμπιέσει τις τιμές και συναγωνίζονται μερικές φορές και στην ποιότητα ισότιμα τις Ελληνικές, αλλά και τις πολυεθνικές εταιρείες.

Οι ιστοσελίδες

Οι ιστοσελίδες, απευθύνονται κυρίως σε:

- Μελετητές - Σχεδιαστές (αρχιτέκτονες, κλπ.)
- Κατασκευαστές
- Διαχειριστές οικοδομών
- Τεχνικούς Συμβούλους

Από τις σελίδες αυτές, ο επισκέπτης απαιτεί, αφενός μεν να σχηματίσει μια εικόνα για την εταιρεία, αφετέρου αναζητά συγκεκριμένες τεχνικές πληροφορίες όπως:

- Τεχνικά σχέδια σε ηλεκτρονική μορφή
- Τεχνικές πληροφορίες
- Σχέδια θαλάμων (design)
- Prospects
- Manuals

Κριτήρια Αξιολόγησης

Τα κριτήρια που χρησιμοποιήσα, αν και δοκιμαστικά τα στάθμισα και με συντελεστές βαρών για να υπάρξει καλύτερη στόχευση και αξιοπιστία της μέτρησης, παρ' όλα αυτά η στάθμιση δεν απέδωσε κάτι διαφορετικό. Οπότε αυτό που παρουσιάζεται είναι η αξιολόγηση χωρίς βάρη.

Η αξιολόγηση παρουσιάζεται σε φύλλο Excel, όπως και η τελική αξιολόγηση.

Τα κριτήρια περιγράφονται παρακάτω. Μέσα σε παρένθεση, αναφέρεται και ο συντελεστής βάρους για το κάθε κριτήριο:

1. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

- 1.1. Ποσότητα, οδηγοί, αναφορές κλπ.
- 1.2. Πληρότητα (manuals, downloads, κατάλογοι)
- 1.3. Ποιότητα & χρηστικότητα
- 1.4. Ιδιωτική πρόσβαση

2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ-ΠΟΛΥΜΕΣΑ-ΕΜΦΑΝΙΣΗ
 - 2.1. Πολυμέσα, ποσότητα, θέση
 - 2.2. Πολυμέσα αισθητική
 - 2.3. Ιδιωτική πρόσβαση & πρόσβαση ΑμεΑ
 - 2.4. Γραμματική, σύνταξη κλπ
3. ΧΡΗΣΤΙΚΟΤΗΤΑ
 - 3.1. Περιβάλλον χρήστη (αρχική σελίδα, χάρτης, μενού κλπ)
 - 3.2. Δομή & Οργάνωση
 - 3.3. Πλοήγηση (ευκολία, συντομεύσεις, αρχική σελίδα)
 - 3.4. Μηχανή αναζήτησης
4. ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ
 - 4.1. Ασύγχρονη
 - 4.2. Σύγχρονη
 - 4.3. Κοινότητες χρηστών, σύνδεση συνδρομητών
 - 4.4. Διαδραστικά πολυμέσα
5. E-SERVICES
 - 5.1. Ποσότητα και χρηστικότητα
 - 5.2. Πληροφοριακά (newsletters, calendar κλπ)
 - 5.3. Τεχνικές πληροφορίες & υπηρεσίες (κατέβασμα αρχείων-εργαλείων)
 - 5.4. Ζήτηση τιμής, καθοδήγηση στο προϊόν που ζητώ
6. ΤΕΧΝΙΚΑ
 - 6.1. Αξιοπιστία-ταχύτητα
 - 6.2. Λειτουργία γενικά
 - 6.3. Συμβατότητα με τον Internet Explorer / Opera
 - 6.4. Πόσο ενημερωμένο είναι το site? Πότε ενημερώθηκε τελευταία φορά?

Ένα πρόσθετο κριτήριο το οποίο ελήφθη υπ' όψιν αλλά δεν αξιολογήθηκε με την παραπάνω κλίμακα, είναι η γενικότερη αίσθηση (conception) που δημιουργεί η πλοήγηση στις συγκεκριμένες σελίδες, σχετικά με το πόσο επαγγελματικά στημένες είναι.

Πρέπει βέβαια εδώ να σημειωθεί ότι η αξιολόγηση έχει γίνει και σε σχετικά ανόμοια μεγέθη: δηλαδή σε πολυεθνικές εταιρείες με κύκλο εργασιών της

τάξης των Δις Ευρώ και σε εταιρείες που ο κύκλος εργασιών τους είναι ο από ένα-δύο, έως μερικές δεκάδες εκατομμύρια Ευρώ.

Επίσης πρέπει να ληφθεί υπόψη το μέγεθος και η επαγγελματική ηλικία των εταιρειών:

Οι πολυεθνικές με πάνω από εκατό χρόνια παρουσία στο χώρο και με branch offices σε όλες τις χώρες του κόσμου, και από την άλλη εταιρείες με τοπικό χαρακτήρα και με μικρή σχετικά εξαγωγική δραστηριότητα.

Αξιολόγηση:

Η Αξιολόγηση γίνεται στην κλίμακα του 10.

Επίσης, τα βάρη αντιστοιχούν στην ίδια κλίμακα, οπότε το σύνολο που υπολογίζω είναι ανοιγμένο στην κλίμακα του 10.

Στις επόμενες σελίδες παρουσιάζονται:

- Η αναλυτική αξιολόγηση
- Η συνολική αξιολόγηση σε συνοπτικό πίνακα.
- Στο τέλος ακολουθούν τα συμπεράσματα της αξιολόγησης.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

	KLEEMANN	DOPPLER	KONE	SCHINDLER	OTIS	THYSSENKRUP	IZAMET	EXAN	MACPUARSA	KOYO CN
1. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ										
1.1. Ποσότητα, , οδηγοί, αναφορές κλπ.	9	8	10	10	10	10	7	6	10	9
1.2. Πληρότητα (manuals, downloads, κατάλογοι)	7	6	8	8	9	9	6	5	9	9
1.3. Ποιότητα & χρηστικότητα	7	8	9	7	8	8	7	5	9	8
1.4. Ιδιωτική πρόσβαση	6	6	9	8	8	8	7	6	7	6
Σύνολο Περιεχομένου	7,25	7	9	8,25	8,75	8,75	6,75	5,5	8,75	8
2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ-ΠΟΛΥΜΕΣΑ-ΕΜΦΑΝΙΣΗ										
2.1. Πολυμέσα, ποσότητα, θέση	8	8	10	8	9	7	8	7	8	8
2.2. Πολυμέσα αισθητική	9	8	10	8	9	8	8	8	8	6
2.3. Ιδιωτική πρόσβαση & πρόσβαση ΑμεΑ	6	6	8	9	7	7	7	6	7	6
2.4. Γραμματική, σύνταξη κλπ	10	10	10	10	10	10	8	8	9	8
Σύνολο Παρουσίασης	8,25	8	9,5	8,75	8,75	8	7,75	7,25	8	7
3. ΧΡΗΣΤΙΚΟΤΗΤΑ										
3.1. Περιβάλλον χρήστη (αρχική σελίδα, χάρτης, μενού κλπ)	10	8	10	9	8	9	8	9	10	8
3.2. Δομή & Οργάνωση	10	9	9	8	9	8	8	9	9	9
3.3. Πλοήγηση (ευκολία, συντομεύσεις, αρχική σελίδα)	10	9	9	9	8	9	9	9	9	7
3.4. Μηχανή αναζήτησης	7	7	8	8	8	8	6	5	8	5
Σύνολο Χρηστικότητας	9,25	8,25	9	8,5	8,25	8,5	7,75	8	9	7,25
4. ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ										
4.1. Ασύγχρονη	10	7	9	8	8	8	7	7	8	7

4.2. Σύγχρονη	8	7	9	7	8	8	8	6	9	6
4.3. Κοινότητες χρηστών, σύνδεση συνδρομητών	5	6	8	9	8	8	8	5	6	5
4.4. Διαδραστικά πολυμέσα (Δημιουργικό CAD)	9	7	9	7	10	8	10	5	10	7
Σύνολο Διαδραστικότητας	8	6,75	8,75	7,75	8,5	8	8,25	5,75	8,25	6,25
5. E-SERVICES										
5.1. Ποσότητα και χρηστικότητα	8	8	9	9	8	10	8	8	9	8
5.2. Πληροφοριακά (newsletters, calendar κλπ)	10	8	10	10	10	9	7	5	10	9
5.3. Τεχνικές πληροφορίες & υπηρεσίες (κατέβασμα αρχείων-εργαλείων)	8	7	8	9	8	10	7	6	9	10
5.4. Σχεδιασμός προϊόντος, CAD	7	6	8	8	8	9	8	9	8	7
Σύνολο E-SERVICES	8,25	7,25	8,75	9	8,5	9,5	7,5	7	9	8,5
6. ΤΕΧΝΙΚΑ										
6.1. Αξιοπιστία-ταχύτητα	8	9	10	10	10	10	9	9	9	7
6.2. Λειτουργία γενικά	9	9	8	8	9	8	9	9	10	8
6.3. Συμβατότητα με τον Internet Explorer / Opera	10	9	10	10	10	10	9	9	7	8
6.4. Πότε ενημερώθηκε	8	6	9	9	10	9	10	8	10	8
Σύνολο Τεχνικά	8,75	8,25	9,25	9,25	9,75	9,25	9,25	8,75	9	7,75
ΤΕΛΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	8,29	7,58	9,04	8,58	8,75	8,67	7,88	7,04	8,67	7,46

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ

	Περιεχόμενο	Παρουσίαση	Χρηστικότητα	Διαδραστικότητα	e-services	Τεχνικά	ΤΕΛΙΚΟ
KONE	9	9,5	9	8,75	8,75	9,25	9,04
OTIS	8,75	8,75	8,25	8,5	8,5	9,75	8,75
THYSSENKRUP	8,75	8	8,5	8	9,5	9,25	8,67
MACPUARSA	8,75	8	9	8,25	9	9	8,67
SCHINDLER	8,25	8,75	8,5	7,75	9	9,25	8,58
KLEEMANN	7,25	8,25	9,25	8	8,25	8,75	8,29
IZAMET	6,75	7,75	7,75	8,25	7,5	9,25	7,88
DOPPLER	7	8	8,25	6,75	7,25	8,25	7,58
KOYO CN	8	7	7,25	6,25	8,5	7,75	7,46
EXAN	5,5	7,25	8	5,75	7	8,75	7,04
maximum	9	9,5	9,25	8,75	9,5	9,75	9,04
minimum	5,5	7	7,25	5,75	7	7,75	7,04

Με πράσινο χρώμα, φαίνονται οι μεγαλύτερες βαθμολογίες ανά κατηγορία ενώ με πορτοκαλί χρώμα, οι χαμηλότερες.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Γλώσσες:

- Όλα τα Ελληνικά sites είχαν σελίδες στα Αγγλικά.
- Δυο μόνο sites πολυεθνικών είχαν σελίδες στα Ελληνικά
- Τα «διεθνή» sites ανοίγουν απευθείας στα Αγγλικά, ή η επιλογή της γλώσσας γίνεται στην αρχή

Σε όλες τις κατηγορίες υπερισχύουν τα sites των Πολυεθνικών

Χαμηλές βαθμολογίες

- Σε Ελληνικά sites η ενημέρωση δεν ήταν πρόσφατη (η Doppler μας εύχεται... Καλά Χριστούγεννα...)
- Τα sites ήταν στατικά (χαμηλή διαδραστικότητα). Π.χ. η ιστοσελίδα της ΕΞΑΝ, όπου το μόνο που υπάρχει είναι παράθεση μερικών σελίδων.
- Κάποια sites ήταν υπερφορτωμένα με φωτογραφίες κλπ αλλά με λίγα τεχνικά στοιχεία (υπερβολική και αλόγιστη χρήση γραφικών). (IZAMET)
- Υπήρχαν buttons που δεν λειτουργούν (IZAMET, ΚΟΥΟ)
- Η επιλογή των services ήταν δύσκολη (μικρά buttons) (IZAMET)
- Στα sites των πολυεθνικών χρειάζεται πλοήγηση για να φτάσεις σε τοπικό επίπεδο (π.χ. Thyssen, ανοίγει το site στις ΗΠΑ)

ΑμεΑ

Πρόσβαση για ΑμεΑ δεν υπήρχε πουθενά.

Ο νικητής (KONE):

Αδιαμφισβήτητα, όλες οι ιστοσελίδες των πολυεθνικών εταιρειών, είναι σαφώς υψηλότερου επιπέδου. Υπάρχει πληθώρα τεχνικών πληροφοριών σε όλες τις δυνατές μορφές (autocad, pdf etc.) καθώς και αρκετό υλικό για την πλήρη υποστήριξη του προϊόντος.

Η ιστοσελίδα της KONE, είναι η καλύτερη, σε τρεις κατηγορίες μόνο

- Ταχύτητα
- Ταχύτητα σχεδίασης (Specifications, CAD, traffic analysis)
- Εύκολη αναζήτηση πληροφοριών

Μια τελευταία σημείωση, που αφορά την ελληνική εταιρεία KLEEMANN, η οποία έχει online εγκατεστημένο λογισμικό, για τη σχεδίαση θαλάμων, κάτι που ενδεχομένως να διαθέτουν και άλλες εταιρείες, αλλά που δε διαθέτουν στους επισκέπτες των ιστοσελίδων τους.