

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΤΜΗΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ**

ΜΑΘΗΜΑ: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ MARKETING

**ΚΑΘΗΓΗΤΕΣ: κ. Α. ΟΙΚΟΝΟΜΙΔΗΣ &
κ. Γ. ΣΙΩΜΚΟΣ**

ΘΕΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ MERCHANDIZER ΓΙΑ ΤΗΝ
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ**

**ΦΟΙΤΗΤΕΣ
ΖΗΛΑΣ ΗΛΙΑΣ
ΚΟΥΤΣΟΥΠΙΑΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ**

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 1999

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το ηλεκτρονικό κατάστημα **merchandizer** είναι χτισμένο χρησιμοποιώντας ένα προσκολλημένο πρόγραμμα, το **manager**, το οποίο τρέχει μέσα σε έναν web server. Αντίθετα με πολλούς ανταγωνιστές του το **merchandizer** προμηθεύει τον χρήστη με δύο διαφορετικές επιλογές για τη δημιουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος :

- Για τους αρχάριους υπάρχει το **merchandizer setup wizard**, το οποίο παρέχει στον χρήστη μια σειρά από screens ώστε εύκολα ο χρήστης και χωρίς λάθη να ολοκλήρωση την δημιουργία του καταστήματος του.
- Για τους πιο έμπειρους χρήστες υπάρχει η δυνατότητα της χρήσης μιας σειράς από HTML φόρμες οι οποίες καθοδηγούν τον χρήστη ως την τελική μορφοποίηση του καταστήματος τους.

Το σύνολο του λογισμικού υποστηρίζει 6 γλώσσες (αγγλικά, πορτογαλλικά, ισπανικά, γερμανικά, ολλανδικά, γαλλικά).

Πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχει η πρόβλεψη και για την πώληση (όπως και το download) λογισμικού.

Το πρώτο βήμα στη διαδικασία στησίματος, είναι ο καθορισμός επιλογών όπως τα χρώματα, το φόντο της οθόνης και πληροφορίες για την επαφή του κοινού με το κατάστημα.

Μετά από αυτό πρέπει να καθοριστεί η δομή για το κατάστημα και τα προϊόντα που υπάρχουν προς πώληση. Το **merchandizer** χρησιμοποιεί τη φιλοσοφία των φακέλων, των υποφακέλων και των **drop down** αντικειμένων. Έτσι για παράδειγμα σε ένα κατάστημα που πουλάει **ρούχα** ένας από τους φακέλους θα είναι τα "υποδήματα", ένας υποφάκελος θα είναι τα "αθλητικά υποδήματα" και τα **drop down** αντικείμενα θα είναι τα επιμέρους νούμερα. Μία φόρμα ελέγχει το περίγραμμα της κάθε σελίδας ενώ υπάρχουν 15 φόρμες για να διαλέξει κανείς. Το στυλ μίας φόρμας δεν είναι δεσμευτικό για όλο το κατάστημα, αλλά μπορεί να αλλάζει ακόμη και σε κάθε υποφάκελο.

Το παραπάνω γεγονός επιτρέπει την διαφορετική εμφάνιση των διαφόρων ενοτήτων του καταστήματος. Για παράδειγμα στο κατάστημα με τα υποδήματα που αναφερθήκαμε

προηγουμένως, μία φόρμα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τα "γυναικεία υποδήματα" και άλλη για τα "ανδρικά".

Στη συνέχεια προστίθονται τα αντικείμενα στο κατάστημα. Στοιχεία όπως περιγραφή, τιμή, συγκεκριμένες εικόνες κτλ. περνάνε μέσα από μία φόρμα και στη συνέχεια αντιστοιχίζονται σε έναν ή περισσότερους υποφακέλους. Οι εικόνες των προϊόντων μπορούν να φορτωθούν από server χρησιμοποιώντας μία συνάρτηση μεταφοράς η οποία είναι ενσωματωμένη μέσα στο κομμάτι του manager. Εναλλακτικά πληροφορίες για τα αντικείμενα μπορούν να εισαχθούν από μία υπάρχουσα βάση δεδομένων. Μετά από αίτηση το **merchandizer** προμηθεύει τον χρήστη με μία **offline βάση** δεδομένων (**MS Access**). Έτσι πληροφορίες από τους υπάρχοντες καταλόγους μεταφέρονται στη βάση δεδομένων χρησιμοποιώντας της δυνατότητες της **Access**. Αφού ο κατάλογος προϊόντων έχει μεταφερθεί στην βάση δεδομένων **Access** το **batch πρόγραμμα** μεταφοράς του **merchandizer** τον μετατρέπει σε μία **online SQL** βάση δεδομένων.

Όλες οι περιγραφές των προϊόντων και οι αναφορές σε εικόνες τους βρίσκονται πλέον σε μία **SQL** βάση δεδομένων, η οποία έχει δυνατότητες πολύ γρήγορης αναζήτησης. Ένας ανιχνευτικός κατάλογος "**αράχνη**" αναζητεί τον **Online** κατάλογο και τοποθετεί όλες τις λέξεις\κλειδιά που συναντά σε μία μηχανή αναζήτησης. Αυτό επιτρέπει τους πελάτες να αναζητούν τα προϊόντα ανά κατηγορία, αντικείμενο, αριθμό προϊόντος ή ανά οποιονδήποτε άλλον τρόπο έχει καθορίσει ο ιδιοκτήτης του καταστήματος.

Οι ιδιοκτήτες έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν μία περιοχή για τα **μέλη** του καταστήματος. Σαν μέρος της **sign up** διαδικασίας οι πελάτες καλούνται να διαλέξουν ανάμεσα από έναν αριθμό κωδικών που περιγράφουν τα ενδιαφέροντά τους. Υπάρχει βέβαια η δυνατότητα στον πελάτη να αλλάξει όποτε επιθυμεί τον κωδικό του αλλά και σε περίπτωση που το έχει ξεχάσει να του επισταλεί με ένα **e-mail**. Αυτοί οι κωδικοί, οι οποίοι καθορίζονται από τους ιδιοκτήτες κατά τη διάρκεια της δημιουργίας του καταστήματος, μπορούν να χρησιμοποιηθούν αργότερα για **targeted email marketing**. Το **merchandizer** γι' αυτόν τον σκοπό συμπεριλαμβάνει και το πρόγραμμα **HipHip's mail Shots**.

Υπάρχει ακόμη η δυνατότητα για το στήσιμο και έλεγχο παρόμοιων καταστημάτων από τον ίδιο "έμπορο" από μία βάση αναφοράς.

Ταυτόχρονα το πρόγραμμα δίνει την δυνατότητα στους διάφορους "συνεργάτες" να βλέπουν στατιστικά στοιχεία του καταστήματος μέσα από το site του ιδιοκτήτη, χωρίς όμως να έχουν πρόσβαση στο πρόγραμμα **manager**.

Μέρος της επαφής με τους πελάτες είναι η χρήση προσωπικών μηνυμάτων, όπως "καλημέρα Γιάννη!" κατά την είσοδό τους στην αρχική σελίδα της εταιρίας. Το πρόβλημα με αυτή τη λειτουργία είναι ότι για την αναγνώριση των πελατών χρησιμοποιούνται **cookies** τα οποία δεν γίνονται δεκτά από όλους τους επισκέπτες.

Η διαδικασία παραγγελιών γίνεται χρησιμοποιώντας το πρόγραμμα **manager**. Οι παραγγελίες μπορούν να γίνονται είτε **online**, είτε με τη συμπλήρωση και την εκτύπωση από μέρους των πελατών φόρμας παραγγελίας είτε με τη χρήση συμβατικού ταχυδρομείου είτε με τη συνοδεία επιταγής που αντιστοιχεί στο ποσό των αγορών που έγιναν. Οι πιστωτικές κάρτες είναι ο μόνος προς το παρόν τρόπος για αγορές **online** παρ' όλο που μέσα στα σχέδια της εταιρίας υπάρχει η προσθήκη του συστήματος ηλεκτρονικών πληρωμών **e-Charge**. Μία διαθέσιμη επιλογή είναι η χρήση του **ICVERIFY** για πραγματικού χρόνου έγκριση και χρέωση των πιστωτικών καρτών. Ταυτόχρονα οι **online** συναλλαγές προστατεύονται από το πρωτόκολλο ασφάλειας συναλλαγών **SSL**.

Πρέπει επίσης να τονιστεί σε αυτό το σημείο ότι το λογισμικό είναι συμβατό με το ΕΥΡΟ και όλα τα κύρια νομίσματα.

Τα έξοδα αποστολής προσδιορίζονται από μία φόρμα όπου αναφέρονται όλες οι πιθανές χρεώσεις ανάλογα με τις επιλογές που δίνονται στον αγοραστή. Αυτή η μέθοδος είναι χρήσιμη για τον αγοραστή ο οποίος με μια ματιά μπορεί να δει το τιμολόγιο του καταστήματος όσον αφορά τα μεταφορικά έξοδα για όλες τις πιθανές εκδοχές. Η εταιρία μεταφορών UPS είναι η τελευταία συνεργασία με το υπό εξέταση λογισμικό. Ο πελάτης μπορεί να διαλέξει ανάμεσα από διάφορες μεθόδους μεταφοράς ενώ το αυτόματο σύστημα υπολογισμού της UPS δείχνει το κόστος.

Διαλέγοντας αυτή τη μέθοδο αποστολής των αγορασμένων προϊόντων επιτρέπεται τόσο στον πελάτη όσο και στον ιδιοκτήτη να παρακολουθούν την πορεία της κάθε παραγγελίας από τη στιγμή της αγοράς μέχρι την παραλαβή της από τον αριθμό που δίνει η UPS. Ταυτόχρονα με τον υπολογισμό των μεταφορικών υπάρχει η δυνατότητα για

υπολογισμό του ΦΠΑ και του πολιτειακού φόρου όσον αφορά τις ΗΠΑ, αλλά και η μεταφορά στοιχείων σε λογιστικά πακέτα (μόνο για το λογιστικό σύστημα των ΗΠΑ).

Για κάθε παραγγελία γίνεται ταυτόχρονα και αναγγελία στον πελάτη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ ένα αντίγραφο αποστέλλεται στον έμπορο. Οι πελάτες μπορούν να παρακολουθήσουν τις παραγγελίες τους χρησιμοποιώντας τον κωδικό μέλους. Το πρόβλημα που δημιουργείται σε αυτό το σημείο είναι ότι δεν υπάρχει σύνδεση των παραγγελιών που δίνονται από τους πελάτες με κάποιο σύστημα παρακολούθησης αποθήκης, με αποτέλεσμα η ενημέρωση και η καταγραφή των αποθεμάτων και των αναγκών να γίνεται με το χέρι.

Τέλος η διαχείριση ολόκληρου του καταστήματος γίνεται από το πρόγραμμα manager. Κάθε κομμάτι του καταστήματος ή εμπορεύματος μπορεί να μορφοποιηθεί από την ανάλογη φόρμα διαλέγοντας το αντικείμενο που χρειάζεται και αλλάζοντας το απαιτούμενο πεδίο. Ταυτόχρονα το λογισμικό προσφέρει έναν σημαντικό αριθμό από μεθόδους για την προβολή των προϊόντων. Κάθε αντικείμενο μπορεί να μαρκαρισθεί με μία **sale** τιμή. Έτσι το προϊόν αυτό καταχωρείται αυτόματα στην περιοχή των προσφορών της κατηγορίας του. Στα νέα προϊόντα μπορούν να ανατίθονται μέρες εισόδου και μέρες εξόδου, ανάμεσα στις οποίες τα προϊόντα αυτά θα εμφανίζονται στην κατηγορία των νέων προϊόντων.

Παράλληλα το λογισμικό υποστηρίζει τη δημιουργία και τη διαχείριση **club** εκπτώσεων. Ο ιδιοκτήτης μπορεί να χρησιμοποιήσει την τιμή **club discount price** δίπλα στην κανονική τιμή. Έτσι τα μέλη του club αφού αναγνωρίζονται αυτόματα κατά την **έξοδο** η τιμή με την έκπτωση θα εφαρμόζεται στις παραγγελίες τους αυτόματα.

Τέλος μία μεγάλη λίστα από reports είναι διαθέσιμη για να βοηθήσει τον ιδιοκτήτη στην καθημερινή διαχείριση του καταστήματος, όπως Νέοι Πελάτες του Μήνα, Προϊόντα που Αναμένεται να Σταλούν, Παραγγελίες που Ελήφθαισαν - Περίληψη, Παραγγελίες που Ελήφθαισαν - Λεπτομέρειες, Παραγγελίες που Ελήφθαισαν κατά Προϊόν, και Ανάλυση Ημερήσιων Πωλήσεων. Σε συνδυασμό με τα προηγούμενα reports το πρόγραμμα manager επιτρέπει την πρόσβαση στον **IIS's Statistics Server 4.0**, ένα στατιστικό λογισμικό για **web server** που προμηθεύει με πλήρη λεπτομέρεια τον ιδιοκτήτη για το ποιος επισκέφτηκε το κατάστημά του πότε το επισκέφτηκε και τι έκανε κατά την παραμονή του μέσα στις σελίδες του καταστήματος.