

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ



MSc in INFORMATION SYSTEMS

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ
MARKETING ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΚΟΠΗΣΕΙΣ**



ΕΡΓΑΣΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ ΓΚΟΥΜΑ

ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥ ΝΤΙΝΑ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
ΙΟΥΝΙΟΣ 1999

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ
MARKETING ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΚΟΠΗΣΕΙΣ
(ΕΡΓΑΣΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ)**

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΓΚΟΥΜΑΣ

ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ ΝΤΙΝΑΣ

Πίνακας Περιεχομένων

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΝΟΣ ELECTRONIC SHOP ΑΠΟ ΤΗΝ SHOPBUILDER.....	3
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΗΣ SHOPBUILDER	6
ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΟΥ E-COMMERCE SERVICE.....	8

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΝΟΣ ELECTRONIC SHOP ΑΠΟ ΤΗΝ SHOPBUILDER

Σε γενικές γραμμές η δημιουργία ενός electronic shop μέσω της ShopBuilder είναι πάρα πολύ εύκολη (φιλική στο χρήστη) ακόμη και για μη σχετικούς χρήστες με τη δημιουργία HTML σελίδων. Χαρακτηριστικά στο site της εταιρείας αναφέρεται ότι δε απαιτούνται παραπάνω από 10 λεπτά για να κατασκευαστεί μία πρώτη μορφή του electronic shop και μπορούμε να πούμε συμπερασματικά ότι έχει δίκιο η εταιρεία (μη συνυπολογίζοντας βέβαια την ταχύτητα πρόσβασης στο site από μία dial-up γραμμή στην Ελλάδα). Επιγραμματικά, τα κύρια χαρακτηριστικά των online stores της ShopBuilder είναι τα παρακάτω:

- Δεν απαιτείται ειδικό software για την κατασκευή του store. Το μόνο που απαιτείται είναι ένας web-browser, και δεν χρειάζεται καμία (απολύτως) γνώση προγραμματισμού ή κατασκευής HTML σελίδων. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω των ειδικών wizards και των templates που έχουν κατασκευασθεί από την ShopBuilder και προσφέρουν μεγάλη ποικιλία διαφοροποίησης. Επιπλέον όμως, αν θελήσει κάποιος μπορεί να επέμβει στον HTML κώδικα των σελίδων που κατασκευάζει η ShopBuilder και να δημιουργήσει τις δικές του σελίδες με την μορφή που αυτός έχει επιλέξει.
- Προβλέπεται επεξεργασία real-time credit card μέσω της PaymentNet, η οποία αποτελεί μία από τις κορυφαίες λύσεις στο χώρο
- Υπάρχει δυνατότητα πλήρους customisation του electronic store, δημιουργώντας τις δικές του σελίδες σε οποιοδήποτε από τα γνωστά πακέτα συγγραφής HTML σελίδων (π.χ. FrontPage)
- Πλήρης ανάλυση των στοιχείων των παραγγελιών και της κίνησης του site μέσω πολλαπλών στατιστικών καταστάσεων που δίνονται έτοιμες από την ShopBuilder μέσω του web-browser.
- Αυτόματη έκδοση αποδείξεων και αποστολή τους μέσω E-Mail στους πελάτες.
- Οι παραγγελίες στέλνονται αυτόματα 24 ώρες το εικοσιτετράωρο είτε μέσω fax είτε μέσω E-Mail στα γραφεία της εταιρείας.
- Δυνατότητα παρακολούθησης πολλαπλών τρόπων αποστολής και του αντίστοιχου κόστους.
- Δυνατότητα παρακολούθησης φόρων ανά χώρα (region)

- Η ShopBuilder αναλαμβάνει τη πλήρη γραφική παρουσία του electronic shop που σημαίνει δημιουργεί αυτόματα τους τίτλους, τα navigation buttons και τις thumbnail εικόνες που απαιτεί ένα ολοκληρωμένο electronic shop.
- Remote διαχείριση του electronic shop. Η εταιρεία έχει τη δυνατότητα 24 ώρες το εικοσιτετράωρο να ενημερώσει τις τιμές, τα προϊόντα και οτιδήποτε άλλο μέσα electronic shop μέσω του web-browser.
- Ασφάλεια μέσω της SSL (τεχνολογίας κρυπτογράφησης της NetScape).
- Πολύ φιλικό σύστημα παραγγελιοληψίας (shopping cart) το οποίο επιτρέπει στον πελάτη να βλέπει ανά πάσα στιγμή: τι έχει παραγγείλει, τι κοστίζει, (ποσότητα, τιμή και αξία) αλλά και να μεταβάλλει οτιδήποτε πολύ εύκολα.
- Η ShopBuilder υποστηρίζει την διατήρηση του ατομικού domain name της εταιρίας αν το επιλέξει (αλλιώς δημιουργεί αντίστοιχο κάτω από το url της ShopBuilder δηλαδή www.shopbuilder.com/mis).
- Δυνατότητα αποδοχής πληρωμών με όλες τις γνωστές πιστωτικές κάρτες (Visa, Diner's Club, MasterCard, American Express, Discover, JCB κλπ.)
- Προβλέπεται η δυνατότητα επίσης για αποδοχή παραγγελιών με άλλους τρόπους πληρωμής (π.χ. επιταγές, αντικαταβολή κλπ.)
- Υπάρχει δυνατότητα παρακολούθησης υπολοίπου ανά είδος με επιλογή για το αν θα επιτρέπεται να γίνονται παραγγελίες όταν το υπόλοιπο θα πέσει κάτω από το μηδέν, αν θα στέλνεται E-Mail στην εταιρία όταν το υπόλοιπο πέσει κάτω από ένα συγκεκριμένο όριο σε πάνω από ένα είδος κλπ.
- Πολύ σημαντικό πλεονέκτημα που ανακαλύψαμε στο ShopBuilder και μας χαροποίησε ιδιαίτερα είναι **η πλήρης συμβατότητα με τους ελληνικούς χαρακτήρες** σε όλα τα επίπεδα (εκτός φυσικά από τους κωδικούς των ειδών)
- Πολύ σημαντικό θετικό στοιχείο που πρέπει να τονίσουμε για την ShopBuilder είναι το γεγονός ότι **το site της είναι πολύ συνοπτικό και ξεκάθαρο και καταφέρνει έτσι να μην αφήσει καμία απορία στον υποψήφιο πελάτη της.**
- Τέλος, είναι πολύ θετική και η προσέγγιση των νέων πελατών από την ShopBuilder, καθώς **μπορείς να δημιουργήσεις δωρεάν το δικό σου electronic shop (το οποίο θα διατηρηθεί για 15 ημέρες)** και όποτε το αποφασίσεις (μέσα σε αυτές τις 15 ημέρες) να υπογράψεις τη συμφωνία και να «βγει στον αέρα» το ηλεκτρονικό σου κατάστημα χωρίς να χρειαστεί να το ξανακατασκευάσεις.

Ως μειονεκτήματα του ShopBuilder, τα μόνα που καταφέραμε να βρούμε είναι τα εξής:

- Δεν υπάρχει τρόπος να μεταβιβάσεις τα δεδομένα των προϊόντων σου μέσω κάποιας βάσης δεδομένων. Ο μόνος τρόπος που υπάρχει είναι η πληκτρολόγηση στον web-browser, κάτι που είναι μεγάλο μειονέκτημα αν η εταιρία διαθέτει μεγάλο αριθμό προϊόντων.
- Δεν υπάρχει τρόπος μαζικών μεταβολών των προϊόντων (π.χ. αύξηση τιμών για μία 10% κατηγορία ειδών)
- Επίσης δεν δίνεται η δυνατότητα για μαζικό import των τιμών από βάση δεδομένων ή έστω μέσω ASCII αρχείου
- Η παρακολούθηση των αποθεμάτων θα μπορούσε να χαρακτηριστεί «παιδική», καθώς το ελάχιστο όριο ασφαλείας ορίζεται μαζικά για όλα τα είδη κάτι που δεν είναι λογικό (δεν μπορεί να ορίζουμε το ίδιο όριο ασφαλείας για είδη που καθημερινά κινούνται κατά δεκάδες και άλλα που κινούνται το πολύ μία φορά την εβδομάδα).
- Επιπλέον δεν μπορούμε να επέμβουμε μαζικά στα υπόλοιπα των ειδών (κάτι που θα ήταν λογικό να το ενημερώνουμε σε καθημερινή βάση λόγω του γεγονότος ότι δεν πουλάμε μόνο ηλεκτρονικά τα προϊόντα μας)
- Τα στατιστικά στοιχεία είναι predefined ορισμένα από την ShopBuilder και δεν μπορούμε να φτιάξουμε καινούρια δικά μας. (βέβαια θα πρέπει να τονισθεί ότι η ανάλυση που προσφέρεται από την ShopBuilder είναι αρκετά βαθιά)

ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΗΣ SHOPBUILDER

Η τιμολογιακή πολιτική της ShopBuilder θα μπορούσε να χαρακτηριστεί από marketing άποψη αρκετά επιθετική. Πιο συγκεκριμένα δεν υπάρχει καθόλου αρχικό κόστος εγκατάστασης (setup fee) καθώς και καθόλου κόστος ανά παραγγελία. Το μόνο κόστος που υπάρχει στην περίπτωση του ShopBuilder είναι ένα μηνιαίο κόστος συντήρησης του electronic shop το οποίο είναι κυμαινόμενο ανάλογα με τον αριθμό των προϊόντων που φιλοξενούνται στο store. Η κλιμάκωση των τιμών έχει ως εξής:

Αριθμός Προϊόντων	Κόστος Συντήρησης Ανά Μήνα (\$)	Μηνιαίο Κόστος Συντήρησης (Δρχ.)	Ετήσιο Κόστος Συντήρησης (Δρχ.)
Μέχρι 5 προϊόντα (Starter Store)	20\$	6.300 δρχ.	75.600 δρχ.
Μέχρι 20 προϊόντα (Mini Store)	40\$	12.600 δρχ.	151.200 δρχ.
Μέχρι 100 προϊόντα (Small Store)	70\$	22.050 δρχ.	264.600 δρχ.
Μέχρι 1000 προϊόντα (Large Store)	250\$	78.750 δρχ.	945.000 δρχ.
Πάνω από 1000 προϊόντα	Κατόπιν Συμφωνίας	Κατόπιν Συμφωνίας	Κατόπιν Συμφωνίας

Πίνακας 1: Τιμοκατάλογος της ShopBuilder

Ο παραπάνω τιμοκατάλογος περιλαμβάνει την ενοικίαση του χώρου στον Web Server της ShopBuilder (στην περίπτωση της διατήρησης των σελίδων σε αυτό το Server), καθώς και έναν αριθμό από faxes παραγγελιών ανάλογα το πακέτο (5 για Starter Store, 20 για Mini Store, 60 και 100 αντίστοιχα καθώς και 20 cent για κάθε επόμενο fax). Τέλος δηλώνεται ρητά από την εταιρεία ότι δεν υπάρχει καμία χρονική δέσμευση διατήρησης του site (δηλαδή δεν απαιτείται η προπληρωμή π.χ. 6 μηνών υποχρεωτικά, ή για να διακόψεις δεν πρέπει να προπληρώσεις άλλους δύο μήνες).

Στο παραπάνω κόστος θα πρέπει μόνο να προστεθούν τα εξής επιπλέον έξοδα:

A. Απόκτηση ξεχωριστού domain name (π.χ. www.mis.com) : Το κόστος απόκτησης ξεχωριστού domain name από την InterNic και διατήρησης του για δύο χρόνια είναι 70\$ (περίπου 22.050 δρχ.) ενώ το κόστος που χρεώνει η NameSecure (για να κάνει E-Mail και Web Site Forwarding) ανέρχεται σε 24.95\$ το χρόνο (περίπου 7.900 δρχ.).

B. Ενεργοποίηση transaction processing μέσω της PaymentNet: Το κόστος της PaymentNet είναι κλιμακούμενο ανάλογα των αριθμό των κινήσεων (πληρωμών) αλλά έχει κι ένα αρχικό κόστος εγκατάστασης. Αξίζει να σημειωθεί ότι αν θελήσουμε μπορούμε να επιλέξουμε το electronic shop που θα κατασκευάσουμε να μην προβλέπει transaction processing (και να γίνεται manual από εμάς). Πιο συγκεκριμένα το αρχικό κόστος εγκατάστασης ανέρχεται σε 250\$ (δηλαδή περίπου 79.000 δρχ.) και ενδεικτικά αναφέρουμε ότι μέχρι 250 πληρωμές το μήνα το μηνιαίο κόστος είναι 490\$ (περίπου 155.000 δρχ.) και 110 δρχ. για κάθε μία επιπλέον κίνηση.

Αν θέλουμε να ανακεφαλαιώσουμε και να υπολογίσουμε το κόστος δημιουργίας και συντήρησης ενός electronic shop με 50 προϊόντα για ένα χρόνο θα καταλήγαμε στον παρακάτω πίνακα:

Επιλογές	Setup fee Payment Net	Κόστος Συντήρησης PaymentNet	Κόστος url Internic	Κόστος Name Secure	Κόστος Shop Builder	Συνολικό Κόστος
Με Transaction Processing, με δικό μας url	78.750	185.220	11.025	7.875	264.600	547.470
Με Transaction Processing, χωρίς δικό μας url	78.750	185.220	0	0	264.600	528.570
Χωρίς Transaction Processing με δικό μας url	0	0	11.025	7.875	264.600	283.500
Χωρίς Transaction Processing χωρίς δικό μας url	0	0	0	0	264.600	264.600

Πίνακας 2 : Ενδεικτικό κόστος δημιουργίας και συντήρησης ενός Electronic Shop μέσω της ShopBuilder

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΟΥ E-COMMERCE SERVICE.

- ❑ **Μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε δικό μας domain name?**
- ❑ Μπορούμε να έχουμε το domain name www.your-company.com για το κατάστημά μας. Υπάρχει μία ετήσια χρέωση \$24.95 για αυτό το λόγο. Το κόστος του domain name είναι \$70 για δύο χρόνια, και τιμολογείται απευθείας από την Internic. Για να αποκτήσουμε ένα domain name, μπορούμε να επισκεφτούμε την [NameSecure](#).
- ❑ **Ποια θα είναι η URL του καταστήματός μας?**
- ❑ Αν διαλέξουμε να αποκτήσουμε δικό μας domain name, η URL διεύθυνση του καταστήματός μας θα είναι το domain name που θα διαλέξουμε. Αν δεν έχουμε δικό μας domain name, η διεύθυνση URL θα είναι <http://www.shopbuilder.com/yourcompany>
- ❑ **Υπάρχουν χρεώσεις εγκατάστασης (set-up fees) ή χρεώσεις κινήσεων (transaction fees)?**
- ❑ Όχι. Δεν υπάρχουν χρεώσεις εγκατάστασης (set-up fee) ή χρεώσεις κινήσεων (transaction fees). Το μηνιαίο κόστος του καταστήματός μας εξαρτάται από το πλήθος των προϊόντων που περιέχει.
- ❑ **Ποιος είναι ο ενδεδειγμένος τρόπος για να ξεκινήσει κανείς ?**
- ❑ Η χρήση της δωρεάν επιλογής test drive με την οποία ο χρήστης μπορεί να δημιουργήσει ένα κατάστημα με πλήρη λειτουργικότητα μέσα σε 10 λεπτά. Το κατάστημα που δημιουργείται με αυτή την επιλογή παραμένει ενεργό για χρονικό διάστημα 2 εβδομάδων κατά την διάρκεια των οποίων μπορούμε να προσθέσουμε προϊόντα και να δοκιμάσουμε όλες τις λειτουργίες του ShopBuilder. Μπορούμε οποιαδήποτε στιγμή στις δύο εβδομάδες να ενεργοποιήσουμε το κατάστημά μας ακολουθώντας οδηγίες στην σελίδα Store Administration.
- ❑ **Πως γίνεται η πληρωμή για τις υπηρεσίες που λαμβάνουμε?**
- ❑ Μπορούμε να πληρώσουμε online μέσω πιστωτικής κάρτας ή να ταχυδρομήσουμε μία επιταγή. Μπορούμε να πληρώσουμε για ένα μήνα ή παραπάνω – εξαρτάται από εμάς. Λεπτομερής οδηγίες υπάρχουν στην σελίδα Store Administration.
- ❑ **Υπάρχει minimum χρονικός περιορισμός χρήσης του ShopBuilder ?**
- ❑ Όχι. Μπορούμε να ακυρώσουμε τον λογαριασμό μας οποιαδήποτε στιγμή
- ❑ **Τι χρειαζόμαστε για να ξεκινήσουμε να χρησιμοποιούμε την υπηρεσία e-commerce?**

- Θα χρειαστούμε περιγραφές και εικόνες των προϊόντων μας, μία σύνδεση Internet, και μία διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αν και μπορούμε να αρχίσουμε να δημιουργούμε το κατάστημά μας χωρίς αυτά και να τα προσθέσουμε αργότερα. Αν πρόκειται δεχόμαστε και παραγγελίες με πιστωτικές κάρτες, θα χρειαστούμε και έναν τραπεζικό merchant account.
- **Πως μπορούμε να αποκτήσουμε έναν merchant account Πιστωτικής κάρτας (merchant credit card account)?**
- Πολλές τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα προσφέρουν merchant accounts. Η ShopBuilder μας πληροφορεί πως η [Wells Fargo Bank](#) και η [Cardservice International](#) ακολουθούν επιθετική πολιτική προσελκύοντας Internet merchants.
- **Επεξεργάζεται η ShopBuilder συναλλαγές πιστωτικών καρτών για εμάς?**
- Εκτός και εάν εγκαταστήσουμε ένα επεξεργασία κινήσεων σε πραγματικό χρόνο (real-time transaction processing) για το κατάστημά μας (περιγράφεται παρακάτω), το σύστημα μεταφέρει τις πληροφορίες customer billing τιμολόγησης σε εμάς. Μπορούμε μετά εμείς να επεξεργαστούμε τις κινήσεις πιστωτικών καρτών (credit cards) μέσω ενός merchant account.
- **Υπάρχει διαθέσιμη υπηρεσία εξουσιοδότησης πιστωτικών καρτών σε πραγματικό χρόνο (real-time credit card authorization)?**
- Ναι, όλες οι κινήσεις επεξεργάζονται μέσω της [PaymentNet](#), μίας κορυφαίας εταιρείας επεξεργασίας κινήσεων. Όταν οι πελάτες σας φτάνουν στην σελίδα όπου κάνουν checkout μπορούν να εισάγουν πληροφορίες της πιστωτικής τους κάρτας που μεταφέρονται με ασφάλεια στο PaymentNet και μέσα σε δευτερόλεπτα ο λογαριασμός του πελάτη χρεώνεται. Ο πελάτης δεν φεύγει από το κατάστημα και λαμβάνει επιβεβαίωση ότι οι παραγγελίες του έχουν χρεωθεί (τιμολογηθεί) σε πραγματικό χρόνο.
- **Πως λαμβάνουμε τις παραγγελίες από το σύστημα?**
- Μπορούμε να λάβουμε παραγγελίες μέσω email ή fax. Η κοινοποίηση της παραγγελίας στέλνεται αυτόματα στους εμπόρους εντός 10 δευτερολέπτων από την στιγμή που το κατάστημά σας θα δεχθεί μία παραγγελία. Όλες οι πληροφορίες οι σχετικές με τον πελάτη, συμπεριλαμβανομένου του αριθμού της πιστωτικής του κάρτας, στέλνονται με fax. Οι αριθμοί πιστωτικών καρτών των πελατών δεν στέλνονται μέσω email καθώς δεν θεωρείται ασφαλές. Αν θέλουμε να μας στέλνονται οι πληροφορίες των πελατών μέσω email, η Shopbuilder θα μας στέλνει ένα email με όλες τις πληροφορίες των πελατών εκτός από τους αριθμούς

πιστωτικών καρτών. Θα πρέπει να συνδεόμαστε τότε με τον χώρο υποστήριξης του καταστήματος μας (back office area) για να ανακτήσουμε τους αριθμούς των πιστωτικών καρτών υπό secure mode.

☐ **Μπορεί το κατάστημά μας να δέχεται Purchase Orders, Checks, and C.O.D. (Cash On Delivery) orders?**

☐ Ναι. Μπορούμε εύκολα να στήσουμε το κατάστημά μας έτσι ώστε να δέχεται όλες τις παραπάνω μεθόδους πληρωμής. Επίσης μπορούμε να στήσουμε το κατάστημά μας έτσι ώστε να μην δέχεται παραγγελίες με χρήση πιστωτικών καρτών αν δεν έχουμε έναν merchant account.

☐ **Μπορεί το κατάστημά να δέχεται παραγγελίες τηλεφωνικά, μέσω fax και με ταχυδρομείο?**

☐ Ναι, μπορούμε εύκολα να στήσουμε το κατάστημά μας έτσι ώστε να δέχεται οποιοδήποτε ή και όλους τους παραπάνω τρόπους παραγγελιοληψίας.

☐ **Πως μπορώ να τοποθετήσω τις φωτογραφίες των προϊόντων μου?**

☐ Οι φωτογραφίες τοποθετούνται πανεύκολα από τον σκληρό μας δίσκο χρησιμοποιώντας τον Web browser μας (Internet Explorer, Netscape Navigator). Δεν απαιτείται η χρήση εξειδικευμένου software.

☐ **Μπορεί η Shopbuilder να σκανάρει τις φωτογραφίες των προϊόντων μας?**

☐ Όχι, πρέπει να έχουμε σκανάρει τις φωτογραφίες των προϊόντων μας πριν να χρησιμοποιήσουμε το e-commerce σύστημα. Οι φωτογραφίες μας πρέπει να είναι σε μορφή αρχείου GIF ή JPEG. Μπορεί κάποιος γραφίστας να σκανάρει τις φωτογραφίες για εμάς, ή να το κάνουμε μόνοι μας χρησιμοποιώντας γνωστά προγράμματα.

☐ **Πόσο μεγάλες πρέπει να είναι οι φωτογραφίες μας?**

☐ Το σύστημα αυτόματα αλλάζει μέγεθος στις φωτογραφίες έτσι ώστε να ταιριάζουν απόλυτα. Παρόλα αυτά οι μεγάλες φωτογραφίες επιβραδύνουν το "φόρτωμα" των σελίδων του καταστήματος μας οπότε προτείνεται οι φωτογραφίες μας να μην ξεπερνούν τα 3" x 5" με ανάλυση όχι μεγαλύτερη από 72 dpi.

☐ **Μπορώ να τοποθετήσω τις δικές μου HTML σελίδες?**

☐ Ναι με τον HTML Editor του Shopbuilder, μπορούμε να σχεδιάσουμε εξατομικευμένα το κατάστημά μας χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε λογισμικό σχεδίασης web σελίδων, όπως τα FrontPage και PageMill. Το σύστημα αυτόματα παράγει HTML τμήματα (snippets) για κάθε ένα από τα προϊόντα, τα οποία

μπορούμε να επικολλήσουμε στις σελίδες του καταστήματος μας. Δεν υπάρχει περιορισμός για τα σχέδια που μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε.

- ❑ **Πρέπει οι σελίδες μας να ξενιστούν (φιλοξενηθούν, host) στον server της ShoipBuilder?** Όχι, με τον HTML Editor του Shopbuilder, το σύστημα αυτόματα παράγει HTML τμήματα (snippets) για κάθε ένα από τα προϊόντα, τα οποία μπορούμε να επικολλήσουμε στις σελίδες του καταστήματος μας. Αυτές οι σελίδες μπορούν αν ξενιστούν οπουδήποτε. Όταν οι πελάτες παραγγέλνουν προϊόντα από τις σελίδες μας το shopping cart και το management πρόγραμμα της Shopbuilder καλείται, επιτρέποντας μας να διαχειριστούμε το κατάστημά μας από οποιοδήποτε server.
- ❑ **Επικοινωνεί η Shopbuilder απευθείας με τους πλάτες μας?**
- ❑ Όχι, εγκαθιστούμε και λειτουργούμε μόνοι μας το κατάστημά μας. Η Shopbuilder μας δίνει τα εργαλεία για να χτίσουμε και να διαχειριστούμε το κατάστημά μας. Παρόλα αυτά το e-commerce σύστημα στέλνει αυτόματα μία απόδειξη μέσω email στους πελάτες μας όταν έχουν πραγματοποιήσει μία αγορά από το κατάστημά μας.
- ❑ **Υπάρχει διαθέσιμη τεχνική υποστήριξη?**
- ❑ Ναι εξειδικευμένοι σύμβουλοι παρέχουν τεχνική υποστήριξη από τις 9:00' έως τις 18:00' (ώρα Καλιφόρνιας).
- ❑ **Πως προωθείται το κατάστημά μας?**
- ❑ Η Shopbuilder μας προμηθεύει μέ ένα αυτόματο σύστημα για να δηλώσουμε την URL διεύθυνση του καταστήματος μας σε όλες τις κύριες μηχανές αναζήτησης στο Internet. Περισσότερες πληροφορίες: <http://www.samizdat.com/public.html>.
- ❑ **Δηλώνονται και τα δοκιμαστικά καταστήματα (test drive stores) στις μηχανές αναζήτησης?**
- ❑ Όχι το κατάστημά μας δηλώνεται μόνο μετά την υπογραφή της σύμβασης παροχής υπηρεσιών.
- ❑ **Μπορούν οι χονδρέμποροι να χρησιμοποιήσουν το e-commerce σύστημα?**
- ❑ Ναι. Στο σύστημα μπορεί εύκολα να χρησιμοποιηθεί τόσο από χονδρέμπορους όσο και από λιανέμπορους. Π.χ. πολλοί χονδρέμποροι το χρησιμοποιούν σαν ένα τρόπο για να προσεγγίσουν τους πελάτες τους με πολύ χαμηλό κόστος.
- ❑ **Αν έχουμε ένα υπάρχον website, μπορούμε να το συμπεριλάβουμε εντός του e-commerce service?**

- Ναι , όπως αναφέραμε και προηγούμενα χρησιμοποιώντας την λειτουργικότητα του HTML Editor της Shopbuilder μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τον το δικό μας HTML για να σχεδιάσουμε το κατάστημά μας. Προσθέτουμε απλά σελίδες ηλεκτρονικού καταλόγου που σχεδιάζουμε μόνοι μας και το σύστημα της Shopbuilder μας παρέχει την HTML που χρειάζεται να εισάγουμε σε κάθε ένα από τα προϊόντα. Οι σελίδες ηλεκτρονικού καταλόγου μπορούν να ξενιστούν (hosted) στον δικό μας server ή στον server του Shopbuilder.