

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ (Μ.Ι.Σ.)

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΚΕΤΟΥ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
“EZISTORE”



ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ & ΔΗΜΟΣΚΟΠΗΣΕΙΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Α.Α. ΟΙΚΟΝΟΜΙΔΗΣ

ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ – ΜΑΪΟΣ 2000

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	σελ. 3
2. Τι είναι το ezistore.....	σελ. 4
3. Τρόποι Συναλλαγής.....	σελ. 4
4. Hosting-Security.....	σελ. 5
5. Δημιουργία Καταλόγου – Χρήση Wizard.....	σελ. 6
6. Freight Cost.....	σελ. 7
7. ISP.....	σελ. 7
8. Merchant e-mail.....	σελ. 7
9. Navigation.....	σελ. 8
10.Registration – Verification.....	σελ. 8
11.Order Processing.....	σελ. 8
12.Credit Cards.....	σελ. 9
13.Update.....	σελ. 9

Εισαγωγή

Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι πια ένα παγκόσμιο φαινόμενο που διεισδύει ως μια ισχυρή στρατηγική για την ανάπτυξη σε μικρές, μεγάλες και νεοεισερχόμενες στην αγορά επιχειρήσεις.

Βέβαια το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι κάτι παραπάνω από το απλά να πουλάς προϊόντα μέσω ενός ασφαλούς website.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο περιλαμβάνει και μείωση του κόστους πώλησης, βελτίωση στην εξυπηρέτηση του πελάτη, βελτίωση του καναλιού προμήθειας και αποφυγή απώλειας σε μερίδιο αγοράς εις όφελος των ανταγωνιστών.

Η εργασία αυτή γίνεται στα πλαίσια του μαθήματος «Πληροφοριακά Συστήματα για Μάρκετινγκ και Δημοσκοπήσεις» που διδάσκεται στο Γ' εξάμηνο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών στα Πληροφοριακά Συστήματα (MIS).

Έχει σαν θέμα της αξιολόγηση του Ezistore, ενός πακέτου ηλεκτρονικού εμπορίου.

Πρόκειται για μια παρουσίαση των δυνατοτήτων του πακέτου μέσα από μια σειρά κριτηρίων αξιολόγησης που σχετίζονται με θέματα hosting, αναζήτησης προϊόντων, υπολογισμού εξόδων μεταφοράς, ασφάλειας, χρήσης καρτών κλπ.

Το ezistore προηγείται νεότερων πακέτων της ίδιας εταιρείας η οποία προσφέρει τώρα λύσεις εμπλουτισμένες με περισσότερες δυνατότητες (όπως για παράδειγμα το ezimerchant).

Είναι ένα σχετικά απλό λογισμικό, χωρίς αυτό να του στερεί αρτιότητα ως πακέτο e-commerce.

Προσπαθεί να καλύψει μεγάλη γκάμα πελατών-εμπόρων καθιστώντας τη δημιουργία σελίδας μια σχετικά απλή υπόθεση για αρχάριους από τη μια, ενώ από την άλλη στους έμπειρους δίνει δυνατότητες επέμβασης και προσαρμογής στις επιθυμητές διαστάσεις.

Τι είναι το ezistore.



Το Ezistore είναι ένα πρόγραμμα συγγραφής στο Web του τύπου fill-in-the-blanks, το οποίο επιτρέπει σε χρήστες μη εξοικειωμένους με τον κώδικα HTML, να δημιουργούν και να δημοσιεύουν Web sites για ηλεκτρονικό εμπόριο με χρήση κάρτας (cart-enabled).

Μπορεί να δέχεται πιστωτικές κάρτες και παραγγελίες μέσω Internet. Μπορεί να πραγματοποιούνται

πωλήσεις σε όλο τον κόσμο μέσα από μια βιτρίνα ανοιχτή 24 ώρες τη μέρα, επτά μέρες τη βδομάδα.

Είναι ένα πλήρες πακέτο e-commerce, που επιτρέπει τη δημιουργία πολύ λειτουργικού site για διαφήμιση και πώληση προϊόντων σε όλο τον κόσμο μέσω Internet. Οι επιχειρηματικές συναλλαγές γίνονται με τη χρήση πιστωτικών καρτών μέσω του Secure Server. Οικοδομεί τον εμπορικό κατάλογο και αυτόματα κάνει upload to site στον server.

Τρόποι Συναλλαγής

Οι συναλλαγές γίνονται με δυο διαφορετικούς τρόπους:

1. Λήψη πληροφοριών παραγγελίας μέσω του Secure Server (συνιστάται από την κατασκευάστρια εταιρεία).
2. Συναλλαγή μη ασφαλής αν επιθυμεί ο πελάτης, έχοντας το τηλέφωνο ή το mail ή το fax του αγοραστή για την παραγγελία ενός προϊόντος.

Hosting-Security

Η ασφάλεια είναι ένα σημαντικό θέμα σε όλες τις συναλλαγές τις σχετικές με επιχειρήσεις. Το ezistore χειρίζεται το θέμα της ασφάλειας δίνοντας στον έμπορο όποιο επίπεδο ασφάλειας επιθυμεί να χρησιμοποιήσει. Ουσιαστικά έχει να επιλέξει ανάμεσα σε δυο διαφορετικές μεθόδους ασφάλειας. Εξαρτάται από το τι νομίζει πως θα εξυπηρετήσει καλύτερα τις ανάγκες της επιχείρησης.



1. Η πρώτη επιλογή είναι η χρησιμοποίηση της ασφαλούς Java cart την οποία προτείνει η ezistore. Η Java cart επιτρέπει στον έμπορο να φιλοξενείται το e-commerce του σε οποιοδήποτε Web site, έχοντας μια μέτριοι επιπέδου ασφάλεια με τη χρήση κωδικοποίησης με δημόσιο κλειδί (**public key encryption**). Η μέθοδος αυτή του δημοσίου κλειδιού σημαίνει πως ένα διαφορετικό κλειδί χρησιμοποιείται για την κωδικοποίηση ενός μηνύματος (όπως για παράδειγμα οι λεπτομέρειες αγοράς του πελάτη) και μετά ένα κλειδί που χρησιμοποιείται για την αποκωδικοποίηση του μηνύματος. Αυτό δουλεύει καλά για επιχειρήσεις καθώς επιτρέπει τους πελάτες να τεμαχίζουν τις λεπτομέρειες αγοράς με το δημόσιο κλειδί και καθώς ο έμπορος θα είναι το μοναδικό πρόσωπο που κατέχει το ιδιωτικό κλειδί, θα είναι και το μοναδικό πρόσωπο που θα μπορεί να αποκωδικοποιεί την αγορά.

2. Η άλλη μέθοδος την οποία αξιοποιεί η ezistore ονομάζεται **Secure Sockets Layer (SSL)** και είναι ένα πρότυπο σχεδιασμένο από την Netscape Communications που διασφαλίζει ασφαλείς επικοινωνίες μέσω του διαδικτύου και είναι ευρέως αποδεκτό σαν το βασικό πρωτόκολλο για ασφαλείς Internet επικοινωνίες. Βέβαια αν ο έμπορος χρησιμοποιήσει το SSL απαιτείται η σελίδα του να φιλοξενείται από την Australian Windows Publishing στον δικό της ασφαλή server.

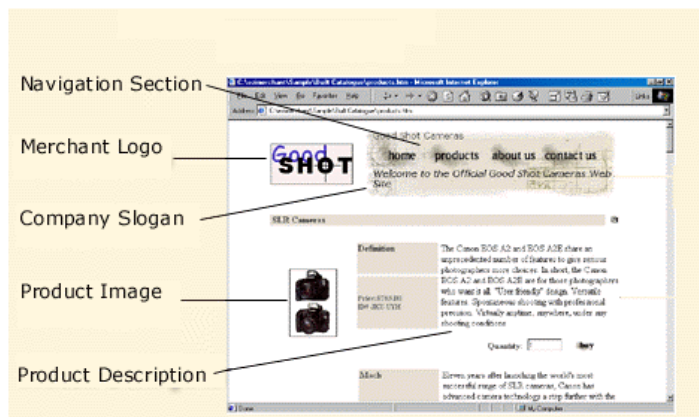
Δημιουργία Καταλόγου Χρήση Wizard

Στην απόφαση να δημιουργήσει ο κάτοχος της σελίδας νέο Κατάλογο σημαντική είναι η βοήθεια του **Wizard**, ο οποίος κατευθύνει την οικοδόμηση του νέου καταλόγου με τη διαδικασία βήμα προς βήμα (step by step).

Κάθε σκηνή στον Wizard παρέχει οδηγίες που είναι απλό να τις εκτελέσει ή έχει πληροφορίες που απαιτείται να δώσει (fill-in). Ο wizard εισάγει όλες τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την εγκατάσταση . Και μάλιστα αν γίνει λανθασμένα η εισαγωγή των στοιχείων είναι σε θέση να πάει πίσω σε κάθε στάδιο, ακόμη και αφού έχει χτίσει το Web Site, και να κάνει αλλαγές.

Στο στάδιο αυτό της δόμησης της σελίδας ο έμπορος δίνει τον **www** τίτλο, με τον οποίο οι μηχανές αναζήτησης θα κάνουν την ταυτοποίηση.

Εκτός από τον τίτλο μπορεί να δώσει το **Meta Description**, δηλαδή το κείμενο που οι μηχανές αναζήτησης θα χρησιμοποιήσουν σαν περιγραφή της σελίδας, όπως επίσης και τα **Meta Keywords**, τις λέξεις κλειδιά που αυξάνουν την πιθανότητα οι χρήστες του Internet να επισκεφτούν τη συγκεκριμένη σελίδα.



Υπάρχει η δυνατότητα περιγραφής των δυνατοτήτων και υπηρεσιών που προσφέρει το site τόσο με μια συντομία (στο **Brief Description**), όσο και με λεπτομέρεια (στο **Detailed Merchant Description**).

Κάθε φορά που ο ιδιοκτήτης τρέχει το λογισμικό, η οθόνη του

προσφέρει τρεις δυνατότητες

1. Να ανοίξει έναν Κατάλογο που ήδη υπάρχει.
2. Να ανοίξει τον τελευταίο κατάλογο.
3. Να ανοίξει (δημιουργήσει έναν νέο κατάλογο).

Freight Cost

Το ezistore αυτόματα υπολογίζει το κόστος μεταφοράς (**freight cost**) και παρέχει δυο αποδεκτές μεθόδους.

1. **Μεταφορά ανά παραγγελία:** Προσδιορίζει ένα ποσό για την όλη παραγγελία άσχετα από τον αριθμό των προϊόντων στην παραγγελία. Βέβαια είναι απαραίτητο οι τιμές αυτές να δοθούν κατά τη διαδικασία δόμησης του καταλόγου.

2. **Μεταφορά ανά προϊόν:** Προσδιορίζει ένα ποσό ανά προϊόν π.χ. \$1.00 κόστος μεταφοράς ανά προϊόν σημαίνει \$10 αν παραγγείλουμε 10 τεμάχια του προϊόντος. Στη δόμηση του καταλόγου είναι απαραίτητο να εισαχθούν τα κόστη μεταφοράς για κάθε προϊόν.

Τα ποσά αυτά μπορούν να εισαχθούν με διαφορετικές τιμές ανάλογα με τον προορισμό της παραγγελίας και έτσι να έχουμε άλλες τιμές για τις παραγγελίες εντός της Πολιτείας (**state**), άλλες εντός της χώρας(**nationally**) και άλλες για διεθνείς συναλλαγές(**internationally**).

ISP

Είπαμε και πιο πριν πως η Australian Windows Publishing διατίθεται να φιλοξενεί το e-commerce site του εμπόρου. Αν τώρα θέλει ο έμπορος να φιλοξενηθεί το site του μαζί με τον τρέχοντα ISP, απλά πρέπει να εισάγει τις λεπτομέρειές τους. Αν δεν είναι σίγουρος για τις πληροφορίες, αυτό που μπορεί να κάνει είναι να στείλει τις απαιτούμενες πληροφορίες μέσω fax η mail και αυτοί θα τα συμπληρώσουν.

Merchant e-mail

Υπάρχει η δυνατότητα λογαριασμού e-mail μέσω του οποίου να λαμβάνονται οι παραγγελίες. (merchant e-mail).

Navigation

Ως προς την εμφάνιση της σελίδας και την πλοήγηση σ' αυτήν υπάρχουν δυο δυνατότητες:

1. **Απλή σελίδα:** Σε μια απλή σελίδα υπάρχει λίστα με όλες τις κατηγορίες και τα προϊόντα.
2. **Πολλαπλή σελίδα:** Παρέχεται νέα σελίδα για κάθε κατηγορία.

Registration-Verification

Merchant ID: Ένα μοναδικό νούμερο που δίνεται κατά την καταχώρηση (register) του εμπόρου. Αυτός ο κωδικός επιτρέπει στον ezi Server να ταυτοποιεί τον έμπορο για συναλλαγές.

Επίσης είναι δυνατή στους χρήστες η αλλαγή στοιχείων αφού έχει γίνει ήδη η καταχώρησή τους, όπως για παράδειγμα αλλαγές στη διεύθυνση ή στο e-mail τους.

Order Processing

Για κάθε προϊόν , ο πιθανός αγοραστής βλέπει τον κωδικό του, το όνομά του, τη σύντομη και λεπτομερή περιγραφή του, την εικόνα του (η οποία μπορεί με ένα κλικ πάνω της να μεγεθυνθεί), το κόστη μεταφοράς ανά προϊόν (με τις ενδείξεις state, nationally, Internationally, όπως διευκρινίστηκαν παραπάνω).

Κατά τη διάρκεια της σύνταξης της παραγγελίας, κάθε φορά που προσθέτει ένα νέο προϊόν, το πρόγραμμα τον επιστρέφει στην **κάρτα αγοράς** του, όπου ουσιαστικά έχει ένα preview της παραγγελίας του με στοιχεία όπως ο αριθμός των τεμαχίων που παραγγέλλει, το όνομα του προϊόντος, ο κωδικός του και η τιμή μονάδας.

Επίσης ανάλογα με τις προεπιλογές κατά τη δόμηση του καταλόγου , ο αγοραστής κατά τη διάρκεια της αγοράς βλέπει το καλάθι αγοράς (**Shopping Basket**)

Από τη στιγμή που ο έμπορος έχει καταχωρήσει το ezistore πρόγραμμά του στο ezistore Web site, είναι σε θέση να δέχεται παραγγελίες χρησιμοποιώντας τον ezistore Server. Όταν δίνεται η παραγγελία, ο ezistore Server στέλνει στον πελάτη μια επιβεβαίωση της παραγγελίας και προωθεί τις λεπτομέρειες στον έμπορο.

Credit Card

Όταν ο αγοραστής είναι σίγουρος για την παραγγελία που βλέπει στην κάρτα αγοράς του, ζητάει να γίνει **Check Out** και στη συνέχεια βλέπει το γνωστό μήνυμα «*Πρόκειται να προβάλλετε σελίδες μέσω ασφαλούς σύνδεσης.....*». Η συνέχεια εξαρτάται από τις προδιαγραφές που έχει δώσει ο έμπορος. Κατά το στήσιμο της σελίδας έχει τρεις επιλογές για τον τρόπο πληρωμής:

1. *Αγορά μόνο με πιστωτικές κάρτες.* Το πρόγραμμα εκ προοιμίου παρουσιάζει τις Visa, Master Card, Bankcard, Diners, με τη δυνατότητα να προσθέσει και όποια άλλη θέλει ή να διαγράψει όποια θέλει.
2. *Αγορά και με πιστωτικές και χωρίς τη χρήση πιστωτικών καρτών.*
3. *Αγορά χωρίς χρήση πιστωτικών καρτών.*

Update

Η AWP ezistore απαιτεί να είσαι online. Έτσι σου επιτρέπει να κατεβάσεις την τελευταία version του προγράμματος ezistore κατευθείαν από το Internet. Οι καταχωρημένοι έμποροι θα έχουν επαφή με την τελευταία version μέσω e-mail.

Τρέχοντας κανονικά το πρόγραμμα eziUpdate αποκτούν τα τελευταία χαρακτηριστικά για το Internet και την Ασφάλεια για το εμπορικό τους Site.





Δείγματα από Web pages που μπορούν να στηθούν με τη βοήθεια του ezistore.