

# Ηλεκτρονικό Επιχειρείν

Κρουστάλη Μαρία, e18084  
Mariakroust.mk.mk@gmail.com

## Περιεχόμενα

|   |    |
|---|----|
| Ενότητα 1: Εύρεση Επιχειρηματικής Ιδέας .....                 | 4  |
| Επιλογή επιχειρηματικής ιδέας.....                            | 4  |
| Ανταγωνιστική Ανάλυση.....                                    | 4  |
| SWOT Ανάλυση .....  | 5  |
| Ενότητα 2: Επιχειρηματικό Μοντέλο.....                        | 5  |
| Τύπος επιχειρηματικού μοντέλου .....                          | 6  |
| Καμβάς επιχειρηματικού μοντέλου .....                         | 6  |
| Ενότητα 3: Επικύρωση & Καταχώρηση Επιχειρηματικής Ιδέας ..... | 7  |
| Επικύρωση Επιχειρηματικής Ιδέας.....                          | 7  |
| Καταχώρηση Επιχειρηματικής Ιδέας .....                        | 8  |
| Ονομασία .....  | 8  |
| Σύνθημα .....   | 8  |
| Χρωματική Παλέτα .....  | 8  |
| Γραμματοσειρές .....  | 8  |
| Λογότυπο.....   | 8  |
| Ενότητα 4: Σύγχρονες Τάσεις Ηλεκτρονικού Εμπορίου .....       | 9  |
| Σύγχρονες Τάσεις Ηλεκτρονικού Εμπορίου Ανταγωνιστών .....     | 9  |
| Σύγχρονες Τάσεις Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....                   | 11 |
| Εξατομίκευση .....  | 11 |
| Αγορές Μέσω Κινητού.....                                      | 11 |
| Περισσότεροι Τρόποι Πληρωμής .....                            | 11 |
| Πράσινος Καταναλωτισμός .....                                 | 11 |
| Σύγχρονες Τάσεις Ηλεκτρονικού Εμπορίου στο Eshop .....        | 11 |
| Εξατομίκευση .....  | 11 |
| Αγορές Μέσω Κινητού.....                                      | 12 |
| Περισσότεροι Τρόποι Πληρωμής .....                            | 13 |
| Πράσινος Καταναλωτισμός .....                                 | 13 |
| Ενότητα 5: Απαιτήσεις Ιστότοπου .....                         | 14 |
| Απαιτήσεις χρηστών - Ερωτηματολόγιο.....                      | 14 |
| User Personas.....  | 15 |
| User Stories .....  | 17 |
| Visual Sitemap .....  | 18 |

|  |    |
|--|----|
| Wireframe .....                              | 18 |
| Mockup.....                                  | 19 |
| Λειτουργικότητες .....                       | 20 |
| Σελίδα Shop .....                            | 20 |
| Σελίδα Sell .....                            | 20 |
| Σελίδα About Us .....                        | 21 |
| Σελίδα Help Center .....                     | 21 |
| Υποθέσεις .....                              | 21 |
| Browser Support.....                         | 21 |
| Υποστήριξη και Συντήρηση.....                | 21 |
| Ασφάλεια.....                                | 21 |
| Ενότητα 6: Εγχειρίδιο Χρήσης Ιστότοπου ..... | 21 |

## Ενότητα 1: Εύρεση Επιχειρηματικής Ιδέας

### Επιλογή επιχειρηματικής ιδέας

Η επιχειρηματική ιδέα που υλοποιήθηκε συνδυάζει την φιλοσοφία της αγοράς second hand προϊόντων ένδυσης, ενώ παράλληλα, παρέχει στους χρήστες την δυνατότητα να πραγματοποιούν αγορές αλλά και πωλήσεις σε μία μόνο πλατφόρμα ηλεκτρονικών αγορών, τύπου marketplace. Η φιλοσοφία της second hand αγοράς μειώνει την αλόγιστη παραγωγή ρούχων, τον υπερκαταναλωτισμό, την απόρριψη προϊόντων ένδυσης που δεν χρειάζονται πλέον οι καταναλωτές, ενώ υποστηρίζει το vintage – boho ρουχισμό, με μοναδικά κομμάτια ρούχων και τις αγορές σε χαμηλές τιμές. Οι χρήστες εκτός της δυνατότητας αγοράς ρούχων, μπορούν οι ίδιοι να πωλούν προϊόντα που δεν χρειάζονται πια, σε τιμή της επιλογής τους. Η επιχείρηση αναλαμβάνει την παράδοση των προϊόντων και την ασφάλεια των πληρωμών, διευκολύνοντας τους χρήστες και μειώνοντας το ρίσκο απώλειας των προϊόντων ή των χρημάτων τους.

Εισάγοντας την second hand αγορά σε μία marketplace ηλεκτρονική πλατφόρμα, συνδυάζονται τα πλεονεκτήματα των marketplaces και των thrift shops, και παρέχονται στους χρήστες από την άνεση του σπιτιού τους και από και την συσκευή της επιλογής τους.

### Ανταγωνιστική Ανάλυση

Στον παρακάτω πίνακα πραγματοποιείται ανταγωνιστική ανάλυση με παρόμοιες πλατφόρμες marketplace. Κάποιες από αυτές εμπορεύονται υπηρεσίες και κάποιες άλλες παρόμοια είδη προϊόντων.

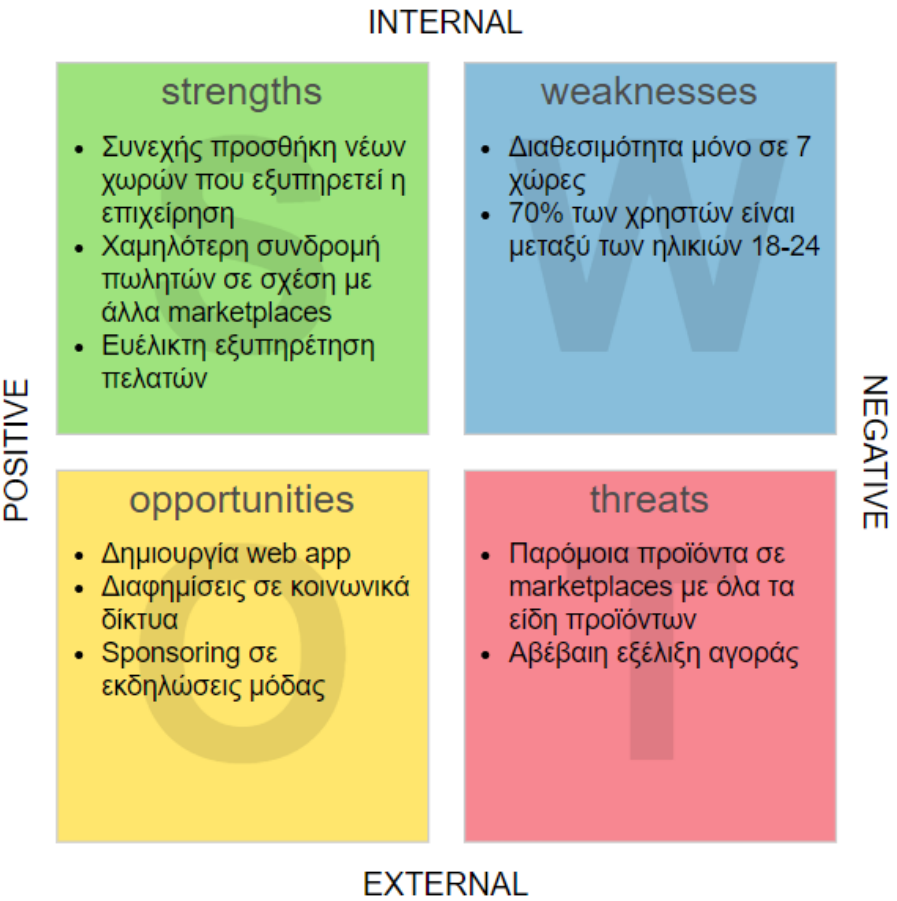
|                        | Thriftie | Amazon<br>Marketplace | Facebook<br>marketplace | Fiverr                      | TaskRabbit                    | Etsy     | Wish<br>Marketplace | eBay    |
|------------------------|----------|-----------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------|---------------------|---------|
| Type                   | primary  | primary               | primary                 | tertiary                    | tertiary                      | indirect | secondary           | primary |
| Type of products       | Clothing | All                   | All                     | Technology, arts, marketing | Fixing, cleaning, help moving | clothing | Custom artworks     | All     |
| Charge                 | 5%       | 6%-45%                | free                    | 5%                          | 15%                           | 5%       | 15%                 | 10%     |
| Seller rating          | yes      | yes                   | yes                     | yes                         | yes                           | yes      | no                  | yes     |
| Average shipping time  | 3-4 days | 2 days                | 3 days                  | n/a                         | n/a                           | 5-9 days | 15-30 days          | 30 days |
| Account needed to buy  | no       | no                    | yes                     | yes                         | no                            | no       | no                  | yes     |
| Countries availability | 7        | 13                    | 50                      | 160                         | 6                             | 234      | 138                 | 32      |

|                   |          |                     |                               |              |     |            |                  |                  |
|-------------------|----------|---------------------|-------------------------------|--------------|-----|------------|------------------|------------------|
| Active sellers    | 10       | 1.9M                | 1M                            | 2.3M         | 60K | 3.14M      | n/a              | 19M              |
| Marketing tactics | SEM, SEO | SEO, video, website | User data, adds, social media | SEO, website | n/a | Newsletter | Newsletter, adds | Newsletter, adds |

SWOT Ανάλυση

Η SWOT ανάλυση περιλαμβάνει τα δυνατά και αδύναμα σημεία της επιχειρηματικής ιδέας και τις ευκαιρίες και πιθανές απειλές. Στα δυνατά σημεία περιλαμβάνονται στοιχεία όπου η ιδέα που επιλέχθηκε υπερτερεί των ανταγωνιστών της. Στα αδύναμα σημεία τοποθετούνται τα σημεία όπου υστερεί η επιχειρηματική ιδέα σε σχέση με άλλες παρόμοιες. Στις ευκαιρίες της ιδέας περιλαμβάνονται τα νέα μέσα που στοχεύουν να βελτιώσουν την απόδοση της επιχείρησης. Τέλος, στις απειλές περιγράφονται πιθανά προβλήματα που πρέπει να επιλυθούν.

Χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο <https://online.visual-paradigm.com/diagrams/features/swot-analysis-tool/>



Ενότητα 2: Επιχειρηματικό Μοντέλο

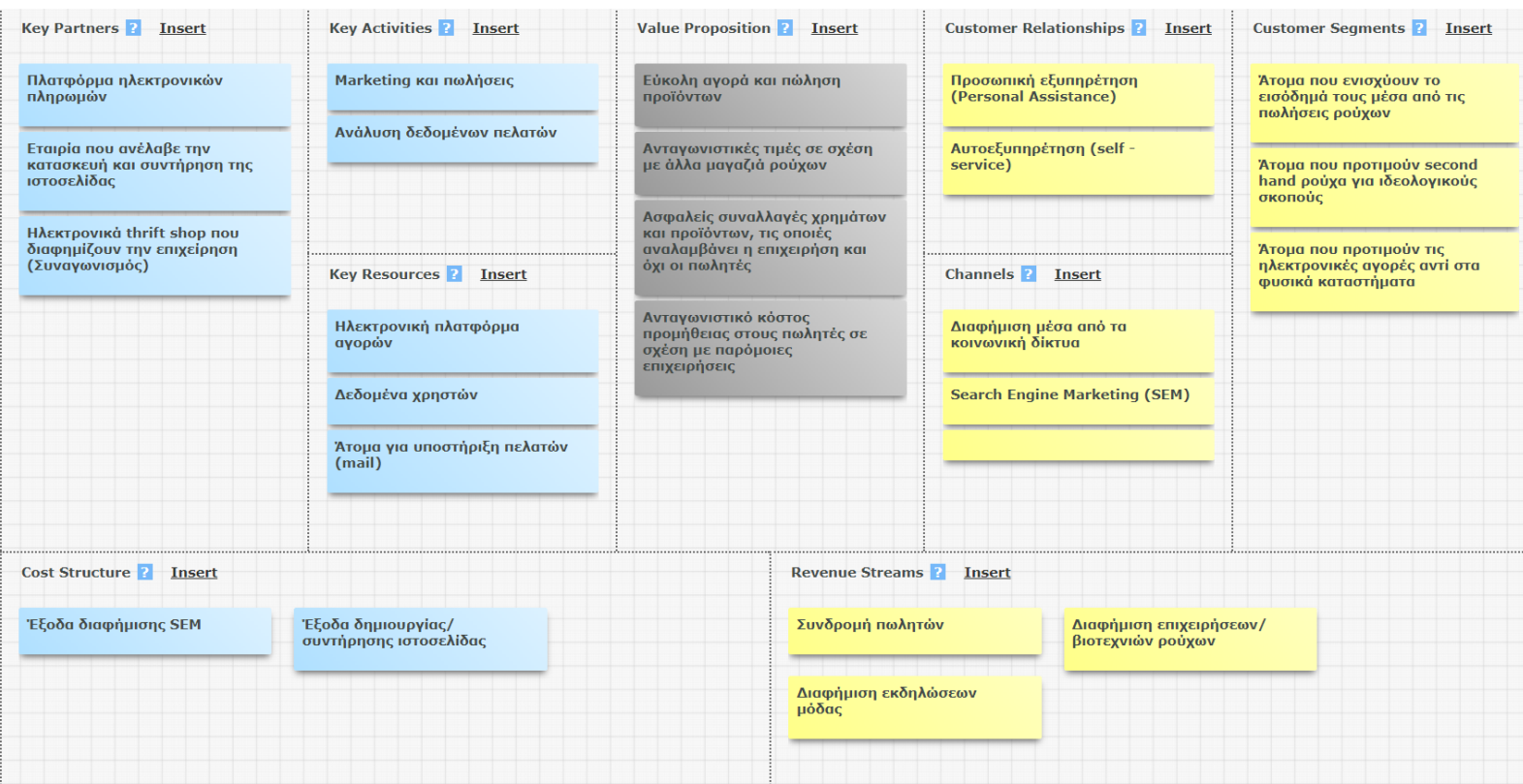
## Τύπος επιχειρηματικού μοντέλου

Για την επιχείρηση επιλέχθηκε το μοντέλο «Ηλεκτρονικές αγορές και ανταλλαγές». Η ιστοσελίδα παρέχει τη δυνατότητα σε τρίτους να πωλούν είδη ένδυσης στις τιμές που εκείνοι επιθυμούν, ενώ παράλληλα, άλλοι χρήστες μπορούν να αγοράζουν τα προϊόντα. Επομένως, η επιχείρηση λειτουργεί ως μεσάζοντας σε αυτή την συναλλαγή, αφού αναλαμβάνει τόσο τις χρηματικές συναλλαγές, όσο και την αποστολή των προϊόντων. Απευθύνεται, κυρίως, σε πωλητές, απλούς χρήστες, που τυχαίνει να πωλούν ρούχα και κοσμήματα που δεν χρειάζονται, φυσικά, με κόστος προμήθειας. Ο σκοπός της επιχείρησης είναι να γεφυρώνει τους πελάτες με τους πωλητές, με το μικρότερο δυνατό κόστος, ενισχύοντας την μόδα και την αγορά second hand.

## Καμβάς επιχειρηματικού μοντέλου

Ο καμβάς επιχειρηματικού μοντέλου περιλαμβάνει την δημιουργία, αποτύπωση και παράδοση της αξίας της επιχείρησης. Αναφέρει, το κοινό στο οποίο στοχεύει, τις βασικές προτάσεις της επιχειρηματικής ιδέας, τους τρόποι με τους οποίους διαφημίζεται, τους διαθέσιμους τρόπους επικοινωνίας με τους πελάτες και τις πηγές, από όπου προέρχονται τα έσοδα της επιχείρησης. Επιπλέον, για το εσωτερικό της, αναφέρονται τα βασικά είδη πόρων που απαιτούνται για την υλοποίηση των υπηρεσιών που παρέχει, οι δραστηριότητες με τις οποίες σχετίζεται, οι κύριοι συνεργάτες που συντελούν στην υλοποίηση ή στην προώθηση των υπηρεσιών και, τέλος, το κόστος της επιχείρησης. Ο καμβάς δημιουργήθηκε με το εργαλείο

<https://canvanizer.com/>

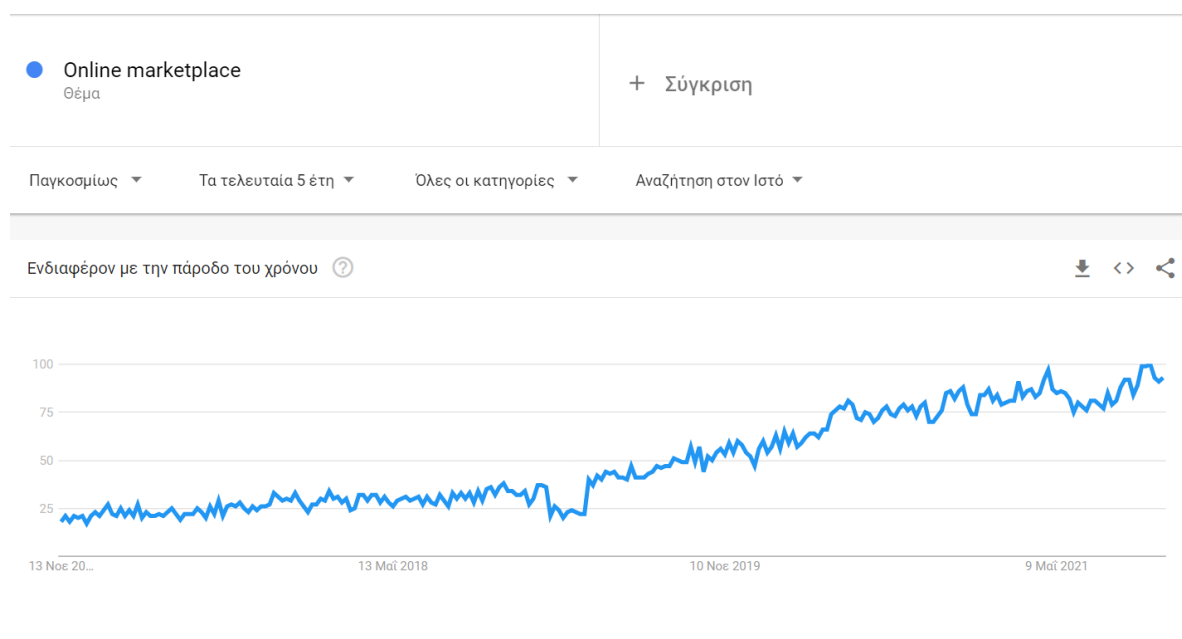


## Ενότητα 3: Επικύρωση & Καταχώρηση Επιχειρηματικής Ιδέας

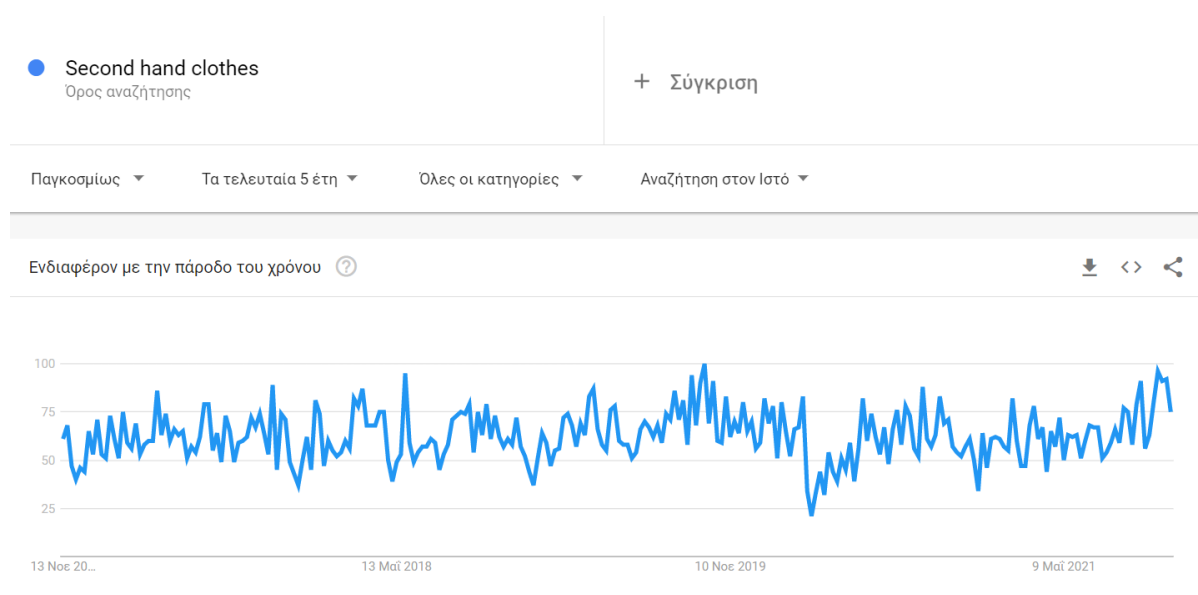
### Επικύρωση Επιχειρηματικής Ιδέας

Η επικύρωση μιας επιχειρηματικής ιδέας αποτελεί σημαντικό στάδιο καθώς μελετά τις ανάγκες της αγοράς και μειώνει την πιθανότητα κινδύνου, δηλαδή κατοχυρώνει την ύπαρξη πρώτων πελατών.

Κάνοντας έρευνα στο διαδίκτυο, προκειμένου να επικυρωθεί η επιχειρηματική ιδέα, στα Google Trends πραγματοποιείται αναζήτηση για τον όρο «online marketplace». Τα τελευταία πέντε έτη, παγκοσμίως, φαίνεται να αναπτύσσεται, διαρκώς, το ενδιαφέρον γύρω από αυτόν τον όρο.



Επιπλέον, πραγματοποιείται αναζήτηση για το ενδιαφέρον γύρω από τα second hand ρούχα, όπου παρατηρείται μία, σταθερά, καλή πορεία σε διάστημα πέντε ετών.



Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να πούμε πως ο συνδυασμός των δύο αποτελεί το βασικό θέμα της επιχειρηματικής ιδέας, επομένως, το ενδιαφέρον γύρω από αυτά επικυρώνει το marketplace Thriftie.

### Καταχώρηση Επιχειρηματικής Ιδέας

#### Ονομασία

Για την πλατφόρμα marketplace με second hand ρούχα επιλέχθηκε το όνομα «Thriftie». Πρόκειται για την **εύρεση νέας λέξης** που περιέχει τον βασικό, περιγραφικό, όρο «thrift» ώστε να προϋποθέτει τους χρήστες για το περιεχόμενο της. Παράλληλα, περιέχει την κατάληξη «-ie», που χρησιμοποιείται κυρίως στον προφορικό λόγο, για να δώσει μία οικεία αίσθηση στους πελάτες για το κατάστημα.

#### Σύνθημα

«Next Generation of Thrifting». Για την επιλογή του συνθηματικού αξιοποιήθηκε η διαφοροποίηση της ιδέας από τα υπόλοιπα second hand μαγαζιά, καθώς πρόκειται για ένα marketplace όπου οι χρήστες αγοράζουν και πωλούν προϊόντα. Επομένως, θα μπορούσε να θεωρηθεί η επόμενη γενιά στην second hand αγορά αφού οι χρήστες συμμετέχουν ακόμα περισσότερο σε αυτή. Πρόκειται για σύνθημα τύπου **αξιοποίηση αξίωσης**.

#### Χρωματική Παλέτα

Επιλέχθηκε ένας συνδυασμός ροζ – μπορντό – λευκό.

Το ροζ επιλέχθηκε για να δημιουργεί αίσθημα οικειότητας στους πελάτες. Επιπλέον, αντιπροσωπεύει την καλοσύνη και την δεκτικότητα, ως ιδεολογία της πλατφόρμας, απέναντι στο διαφορετικό.

Το μπορντό επιλέχθηκε για να εκφράσει το πάθος και την αγάπη προς τη μόδα και την αγορά ρούχων.

Το λευκό χρησιμοποιείται για να ισορροπεί με το σκούρο, μπορντό χρώμα. Γενικότερα, χρησιμοποιείται περισσότερο όπου υπάρχει κείμενο ή εικόνες για πιο άνετη προβολή.



#### Γραμματοσειρές

Η γραμματοσειρά που επιλέχθηκε ονομάζεται «**cambria**», η οποία χρησιμοποιείται για άνετη προβολή σε οθόνες, καθώς προσαρμόζεται στα διάφορα μεγέθη τους.

#### Λογότυπο

Για την δημιουργία του λογότυπου χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο canva (<https://www.canva.com/create/logos/>). Στο λογότυπο συμπεριλήφθηκε το όνομα και τα κύρια χρώματα που επιλέχθηκαν παραπάνω. Επιπλέον, έγινε χρήση ενός απλού σχεδίου, το οποίο σε κάποια εναλλακτικά λογότυπα, ανάλογα με το μέγεθός του, ίσως να παραλείπεται.



Πρόκειται για λογότυπο **συνδυασμού**, όπου υπάρχει αφηρημένη εικόνα και γραμματοσήμανση.



## Ενότητα 4: Σύγχρονες Τάσεις Ηλεκτρονικού Εμπορίου

### Σύγχρονες Τάσεις Ηλεκτρονικού Εμπορίου Ανταγωνιστών

Παρακάτω παρουσιάζονται πέντε ανταγωνιστές που παρέχουν παρόμοιες υπηρεσίες με την επιχειρηματική ιδέα. Συγκεκριμένα, πρόκειται για τέσσερα marketplaces προϊόντων και ένα υπηρεσιών. Έπειτα αναφέρονται οι δώδεκα τάσεις ηλεκτρονικού εμπορίου και στην συνέχεια μελετάται το αν αξιοποιούνται από τους ανταγωνιστές και με ποιους τρόπους.

|                         | Amazon Marketplace  | Etsy   | eBay  | Facebook marketplace                                   | Fiverr |
|-------------------------|---|--|---|--|--------|
| Μεγάλα Δεδομένα         | Συλλογή στοιχείων μέσω του website για συνεχής βελτιώσεις | Ανάλυση σε πραγματικό χρόνο για εξατομικευμένα προϊόντα    | Μέτρηση απόδοσης του site και εντοπισμός απάτης | Συλλογή στοιχείων από προσωπικά profiles για προτάσεις | -      |
| Τεχνητή Νοημοσύνη       | Εξατομικευμένη εμπειρία με προτεινόμενα προϊόντα          | Αναγνώριση αντικειμένων και τοποθέτηση σε κατηγορίες       | Αυτόματη μετάφραση, αναγνώριση εικόνων          | Προτεινόμενα προϊόντα βάσει αναζήτησης και τοποθεσίας  | -      |
| Εικονική πραγματικότητα | -   | Επαυξημένη πραγματικότητα στο για δοκιμές από τους πελάτες | -   | -  | -      |

|                                  |   |   |   |   |  |
|----------------------------------|---|---|---|---|--|
| Φωνητική Αναζήτηση               | Βοηθός τεχνητής νοημοσύνης για φωνητικές αγορές (Alexa)         | -   | Συνεργασία με google assistant για αναζήτηση προϊόντων                | -   | -  |
| Chatbots                         | -   | -   | ShopBot για εύκολη εύρεση προϊόντων                                   | -   | -  |
| Εξατομίκευση                     | Δημιουργία προτάσεων βάσει συμπεριφοράς χρήστη ή τοποθεσίας     | Εξατομικευμένες προτάσεις βασισμένες στην περιήγηση και τις αγορές του χρήστη | Trends, αγορά ξανά με ένα click, προτάσεις προϊόντων                  | Δημιουργία προτάσεων βάσει συμπεριφοράς χρήστη ή τοποθεσίας | Προτάσεις βασισμένες στο ιστορικό αγορών και αναζήτησης    |
| Αγορές μέσω κινητού              | Mobile app για ευέλικτες αγορές και αποστολή push notifications | Mobile app για πωλήσεις   | Mobile app για αγορές και πωλήσεις                                    | Αγοραπωλησίες και από το Facebook app                       | Mobile app για πωλητές                                     |
| Αγορές μέσω κοινωνικών δικτύων   | -   | -   | -   | Προώθηση μέσω προσωπικών profiles στο Facebook              | -  |
| Βίντεο για οπτικές αγορές        | -   | -   | -   | -   | -  |
| Πράσινος καταναλωτισμός          | -   | Ηθική και βιώσιμη πλατφόρμα, ουδετερότητας άνθρακα                            | Βιώσιμη, μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου                       | -   | -  |
| Ομοιομορφία ανεξάρτητου καναλιού | -   | Συγχρονισμός αγορών και προτιμήσεων σε όλες τις συσκευές                      | RedLaser app για σύγκριση τιμών και παραγγελίες από διάφορες συσκευές | -   | Συγχρονισμός πλοήγησης και αγορών στις διάφορες πλατφόρμες |

|                                    |  |  |  |  |  |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Περισσότεροι<br>τρόποι<br>πληρωμής | Υποστηρίζονται<br>κάρτες, όπως και<br>ηλεκτρονικό<br>πορτοφόλι για<br>γρηγορότερες<br>αγορές | Υποστηρίζονται<br>κάρτες, gift cards<br>και κουπόνια της<br>εταιρείας,<br>apple/google pay<br>και PayPal | Υποστηρίζονται<br>PayPal, κάρτες,<br>αντικαταβολή,<br>apple/google<br>pay, online<br>υπηρεσίες<br>πληρωμών | Υποστηρίζονται<br>κάρτες και<br>PayPal | Υποστηρίζονται<br>πιστωτικές κάρτες,<br>PayPal και Fiverr<br>credits |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|

## Σύγχρονες Τάσεις Ηλεκτρονικού Εμπορίου

Η επιχειρηματική ιδέα χρησιμοποιεί τις εξής τάσεις ηλεκτρονικού εμπορίου:

### Εξατομίκευση

Η εξατομίκευση χρησιμοποιείται από όλους τους ανταγωνιστές marketplace επιχειρήσεων. Λόγω των πολλαπλών προϊόντων που διαθέτουν αυτές οι πλατφόρμες, είναι σημαντικό να προτείνονται σε κάθε χρήστη τα κατάλληλα προϊόντα, ανάλογα με το ιστορικό αναζητήσεων και το ιστορικό αγορών του. Έτσι, η διαδικασία αγορών γίνεται ευκολότερη για τους χρήστες καθώς βλέπουν περισσότερα προϊόντα που ανταποκρίνονται στα ενδιαφέροντα τους.

### Αγορές Μέσω Κινητού

Είναι σημαντικό τόσο οι αγοραστές όσο και οι πωλητές να μπορούν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του website και από τα κινητά τους τηλέφωνα και tablets, ώστε να λαμβάνουν ειδοποιήσεις για τα αγαπημένα τους προϊόντα, να αναζητούν και να αγοράζουν ανεξαρτήτως της συσκευής και της τοποθεσίας του. Επιπλέον, όπως αναφέρθηκε και στην swot ανάλυση θεωρείται ευκαιρία η υλοποίηση ενός mobile app καθώς θα αυξήσει τους πελάτες της επιχειρηματικής ιδέας λόγω της άνεσης και της ευελιξίας που προσφέρει.

### Περισσότεροι Τρόποι Πληρωμής

Το marketplace, λόγω των πολλαπλών πωλητών και αγοραστών που διαθέτει θα πρέπει να προσφέρει ποικίλους τρόπους πληρωμών ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελάτων του. Οι κάρτες, χρεωστικές και πιστωτικές, θα πρέπει να υποστηρίζονται όπως και υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών όπως google/apple pay και PayPal.

### Πράσινος Καταναλωτισμός

Στην φιλοσοφία της επιχειρηματικής ιδέας ανήκει και αυτή η τάση, καθώς προωθεί την αγορά second hand ρούχων. Ο σκοπός είναι τόσο η μείωση της περιβαλλοντικής μόλυνσης όσο και η προστασία πόρων, που καταναλώνονται για την κατασκευή ρούχων. Αν και η επιχείρηση δεν παράγει τα δικά της προϊόντα, υποστηρίζει αυτή την τάση μέσα από την φιλοσοφία της.

## Σύγχρονες Τάσεις Ηλεκτρονικού Εμπορίου στο Eshop

### Εξατομίκευση

Η αρχική σελίδα περιλαμβάνει τέσσερα προϊόντα προτεινόμενα σε κάθε χρήστη. Η επιλογή αυτών γίνεται με βάση το ιστορικό αναζητήσεων του στο marketplace, τις προηγούμενες

αγορές του, αλλά και βάση των προϊόντων που προσθέτει στα αγαπημένα του και στο καλάθι του. Αν ο χρήστης δεν διαθέτει λογαριασμό προτείνονται τέσσερα τυχαία προϊόντα από το κατάστημα.

THRIFTIE

Shop

Sell

About Us

Help Center


Search...

Cart

Profile


Logout

Recommended for you




Leather minimalist Wallet

5.00\$




Plants are friends - Shirt Tee

7.40\$



Necessar Bag

6.00\$



All Sizes Boho - Hippiie Vinta...

10.00\$

+ Sell a Product

## Αγορές Μέσω Κινητού

Όλες οι σελίδες του website είναι responsive για άνετη χρήση από mobile και tablet συσκευές.

THRIFTIE

Shop

Sell

About Us

Help Center

Search...

### Recommended for you

Cart

Profile

Logout



Gold Carnelian Necklace

5.60\$



Leather minimalist Wallet

5.00\$



THRIFTIE

Shop

Sell

About Us

Help Center

Search...

### Contact

Cart

Profile

Logout

Name

Email

Subject

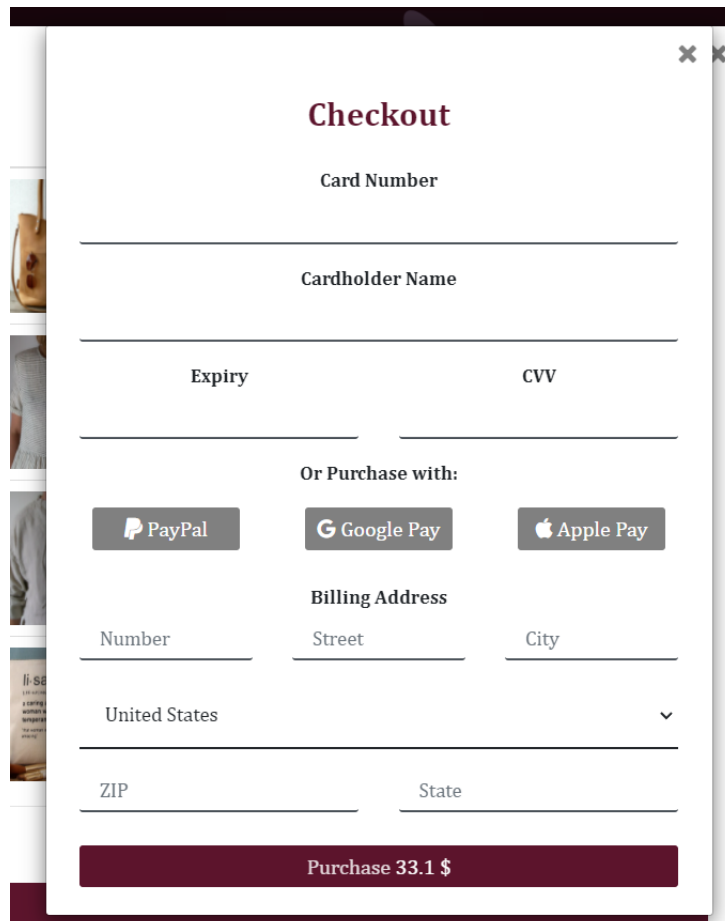
Message

Send

### Policies

### Περισσότεροι Τρόποι Πληρωμής

Κατά τη διαδικασία checkout για αγορά προϊόντων, ο χρήστης μπορεί να εξαργυρώσει την παραγγελία του χρησιμοποιώντας πολλαπλούς τρόπους πληρωμής που φαίνονται στην φόρμα checkout.



**Checkout**

Card Number

Cardholder Name

Expiry CVV

Or Purchase with:

PayPal Google Pay Apple Pay

Billing Address

Number Street City

United States

ZIP State

Purchase 33.1 \$

### Πράσινος Καταναλωτισμός

Πέραν της φιλοσοφίας second hand αγοράς που υποστηρίζει το marketplace, διαθέτει πολιτική που προστατεύει το περιβάλλον, καλώντας τους πωλητές να συσκευάζουν τα προϊόντα τους σε συσκευασίες που δεν περιέχουν πλαστικό ή που μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν.

### Plastic Policy

Although Thriftie does not ban the use of single-use/throw-away plastic we see it as an opportunity for change. So, a seller who is found or reported to be using such materials in any form will be given a warning. If this warning is ignored and the seller continues to use these prohibited materials an immediate sanction/ban will be issued, until that seller switches to an environmentally friendly alternative. This policy also applies for recyclable plastics; this means that even if your packaging/product says it can be recycled it is prohibited from being used. The use of plastic is allowed under one certain strict circumstance: When the product/packaging is reusable, for example a reusable plastic container used to package a product. A product that replaces an existing, plastic product in society, is allowed to use plastic packaging.

## Ενότητα 5: Απαιτήσεις Ιστότοπου

### Απαιτήσεις χρηστών - Ερωτηματολόγιο

Για να καταγράψουν οι απαιτήσεις χρηστών δημιουργήθηκε φόρμα ερωτήσεων με το εργαλείο Google Forms, <https://docs.google.com/forms/u/0/>. Η φόρμα χωρίζεται σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος περιέχει ερωτήσεις προς απάντηση για τους τελικούς χρήστες και το δεύτερο μέρος ερωτήσεις που αφορούν τους διαχειριστές του marketplace.

Η φόρμα περιέχεται στο ακόλουθο link: <https://forms.gle/PMYvrCVZtPH4R2TW6>

#### Thriftie, second hand marketplace

Συμπληρώνοντας την παρακάτω φόρμα συμβάλλεται στην δημιουργία ενός marketplace που να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις σας και να καλύπτει τις ανάγκες σας, ως αγοραστής και/ή ως πωλητής.

[Συνδεθείτε στο Google](#), για να αποθηκεύσετε την πρόοδό σου. [Μάθετε περισσότερα](#)

\* Απαιτείται

Από ποια προγράμματα περιήγησης (browsers) θα θέλετε να επισκέπτεστε το site μας; \*

- ☐ Google Chrome
- ☐ Firefox
- ☐ Microsoft Edge
- ☐ Safari
- ☐ Άλλο: \_\_\_\_\_

Με ποιο τρόπο θα προτιμούσατε να δημιουργείται λογαριασμός; \*

- ☐ Username και password αποκλειστικά για το site
- ☐ Μέσω Email
- ☐ Μέσω λογαριασμού Facebook
- ☐ Μέσω λογαριασμού Instagram
- ☐ Δεν θα ήθελα να δημιουργώ λογαριασμό

Με ποιο τρόπο θα ήταν βολική για εσάς η επικοινωνία σε περίπτωση προβλήματος; \*

- ☐ Email
- ☐ Τηλεφωνική επικοινωνία
- ☐ ChatBot

Από ποιες συσκευές θα χρησιμοποιούσατε το app μας; \*

- ☐ Κινητό
- ☐ Tablet
- ☐ Θα χρησιμοποιούσα το site από κινητή συσκευή
- ☐ Δεν θα χρησιμοποιούσα κινητή συσκευή

Ως αγοραστής, τι θα αναζητούσατε προς αγορά στο marketplace μας; \*

- ☐ Ρούχα - Παπούτσια
- ☐ Accessories
- ☐ Καλλυντικά
- ☐ Είδη διακόσμησης
- ☐ Ιδέες για δώρα
- ☐ Άλλο: \_\_\_\_\_

Ως αγοραστής, πόσο σημαντική είναι για σας η αξιολόγηση των πωλητών από άλλους χρήστες; \*

|         |                       |                       |                       |           |
|---------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
|         | 1                     | 2                     | 3                     |           |
| Καθόλου | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Απαραίτητ |

Ως αγοραστής, ποιους τρόπους πληρωμής θα χρησιμοποιούσατε στο marketplace μας; \*

- ☐ Πιστωτική/χρεωστική κάρτα
- ☐ Google/Apple Pay
- ☐ PayPal
- ☐ Κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό
- ☐ Κρυπτονομίσματα
- ☐ Cash in hand
- ☐ Άλλο: \_\_\_\_\_

Ως αγοραστής, θα θέλατε να χρησιμοποιούμε το ιστορικό αναζητήσεων/ αγορών σας για να σας προτείνουμε περισσότερα σχετικά προϊόντα; \*

☐ Ναι

☐ Όχι

Ως πωλητής, τι θα προσφέρατε προς πώληση στο marketplace μας;

☐ Ρούχα - Παπούτσια

☐ Accessories

☐ Καλλυντικά

☐ Είδη διακόσμησης

☐ Ιδέες για δώρα

☐ Άλλο: \_\_\_\_\_

Ως πωλητής, πως θα προτιμούσατε να λαμβάνεται τα έσοδά σας;

☐ PayPal

☐ Κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό

☐ Cash in hand

☐ Άλλο: \_\_\_\_\_

Ως πωλητής, πως θα θέλατε να αποπληρώνεται τη συνδρομή σας;

☐ Ανά αντικείμενο που πωλείται

☐ Ανά παραγγελία

☐ Σταθερή ανά μήνα

☐ Σταθερή ανά έτος

Ως πωλητής, τι ποσοστό των εσόδων σας (1%-100%) σε ετήσια βάση θα θέλατε να αποτελεί τη συνδρομή σας;

Η απάντησή σας \_\_\_\_\_

Επόμενο Εκκαθάριση φόρμας

## Thriftie, second hand marketplace

[Συνδεθείτε στο Google](#), για να αποθηκεύσετε την πρόοδό σου. [Μάθετε περισσότερα](#)

### Thriftie, second hand marketplace - Διαχειριστές

Η παρακάτω φόρμα αναφέρεται στους διαχειριστές του Marketplace και έχει σκοπό να δημιουργήσει ένα βολικό περιβάλλον βασισμένο στις προτιμήσεις σας.

Με ποια προγράμματα περιήγησης θα επιθυμούσατε να διαχειρίζεστε την πλατφόρμα;

☐ Google Chrome

☐ Firefox

☐ Microsoft Edge

☐ Safari

☐ Internet Explorer

☐ Opera

☐ Άλλο: \_\_\_\_\_

Θα ενδιαφερόσασταν να διαχειρίζεστε την πλατφόρμα από κινητές συσκευές;

☐ Ναι

☐ Όχι

Πως θα προτιμούσατε να λειτουργεί η υποστήριξη πελατών;

☐ Email

☐ Τηλεφωνική επικοινωνία

☐ ChatBot

Πίσω Υποβολή Εκκαθάριση φόρμας

## User Personas

Δημιουργήθηκαν οι παρακάτω τρεις user personas που αντιπροσωπεύουν τις κύριες κατηγορίες πελατών που στοχεύει το marketplace.



Name

Στηβ

Age

25

Job Title

Αυτοαπασχολούμενος

### Go-Getter

Του αρέσει να αγοράζει ρούχα ακριβών brands και ανανεώνει συνεχώς την ντουλάπα του. Έχει αρκετά ρούχα σε καλή κατάσταση που δεν φοράει πλέον. Ανά τακτά χρονικά διαστήματα προτιμάει να πουλήσει κάποια από αυτά κερδίζοντας χρήματα για να επενδύσει σε νέες αγορές. Συνήθως, τα προωθεί μέσω των προφίλ του στα social media.

### Προβληματισμοί

- Δεν προσελκύει αρκετούς αγοραστές μέσω social media
- Δεν είναι σίγουρος για την ασφάλεια των χρηματικών συναλλαγών του ηλεκτρονικά
- Δυσκολεύεται να αναλάβει το κόστος και την διαδικασία αποστολής των προϊόντων

### Κίνητρα

- Προτιμάει να πληρώνει μία μικρή συνδρομή και να μην αναλαμβάνει εκείνος την αποστολή των προϊόντων
- Θα ήθελα να λαμβάνει κριτικές ώστε να αναγνωρίζει τι δυσαρεστεί ή ευχαριστεί τους αγοραστές του



Name

Πάμελα

Age

22

Job Title

Φοιτήτρια Ψυχολογίας

### Activist

Ευαισθητοποιημένη σε θέματα που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος και των ζώων. Συμμετέχει σε εθελοντικές δράσεις. Υποστηρίζει ενεργά την αγορά second hand ρούχων. Αποτελεί οικολογική και οικονομική λύση για εκείνη, καθώς είναι φοιτήτρια. Την ενδιαφέρει να αγοράζει ρούχα σε χαμηλές τιμές και να αυξάνει το εισόδημά της μέσα από πωλήσεις ρούχων που δεν χρειάζεται.


### Προβληματισμοί

- Η αγορά σε φυσικά καταστήματα αποτελεί χρονοβόρα διαδικασία για εκείνη
- Οι πωλήσεις της δεν προωθούνται αρκετά στα marketplace με διάφορα άλλα είδη προϊόντων
- Είναι δύσκολο να αναγνωρίσει πότε πρόκειται για greenwashing

### Κίνητρα

- Ένα marketplace που ειδικεύεται στα second hand ρούχα θα την βοηθούσε να προσεγγίσει περισσότερους αγοραστές
- Οι ηλεκτρονικές αγορές από το κινητό της τηλέφωνο, είναι πιο βολικές και δεν επιβαρύνουν το πρόγραμμα υποχρεώσεων της.



|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>Multi-tasket</b><br>Προτιμά να ντύνεται με vintage ρούχα. Συχνάζει σε thrift shops όπου βρίσκει μεγάλη ποικιλία αυτών. Έχει περιορισμένο χρόνο λόγω της καριέρας της και για αυτό δεν αφιερώνει πολύ χρόνο στις αγορές.   |  |
| <b>Name</b><br>Κατερίνα   | <b>Προβληματισμοί</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δύσκολη και χρονοβόρα αναζήτηση ρούχων στα thrift shops που να της αρέσουν και να ταιριάζουν στο μέγεθός της</li> <li>• Κακή οργάνωση στα προϊόντα και ελλιπής εξυπηρέτηση στα φυσικά καταστήματα που επισκέπτεται</li> </ul> |  |
| <b>Age</b><br>36  | <b>Κίνητρα</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Την βολεύουν οι ηλεκτρονικές αγορές από την άνεση του σπιτιού της</li> <li>• Χρειάζεται να προηγείται σε ένα ευπαρουσίαστο μενού προϊόντων</li> <li>• Χρειάζεται μεγεθολόγιο με ακριβείς μετρήσεις για κάθε είδος ρούχου</li> </ul>  |  |
| <b>Job Title</b><br>Marketing Manager   |  |  |

## User Stories

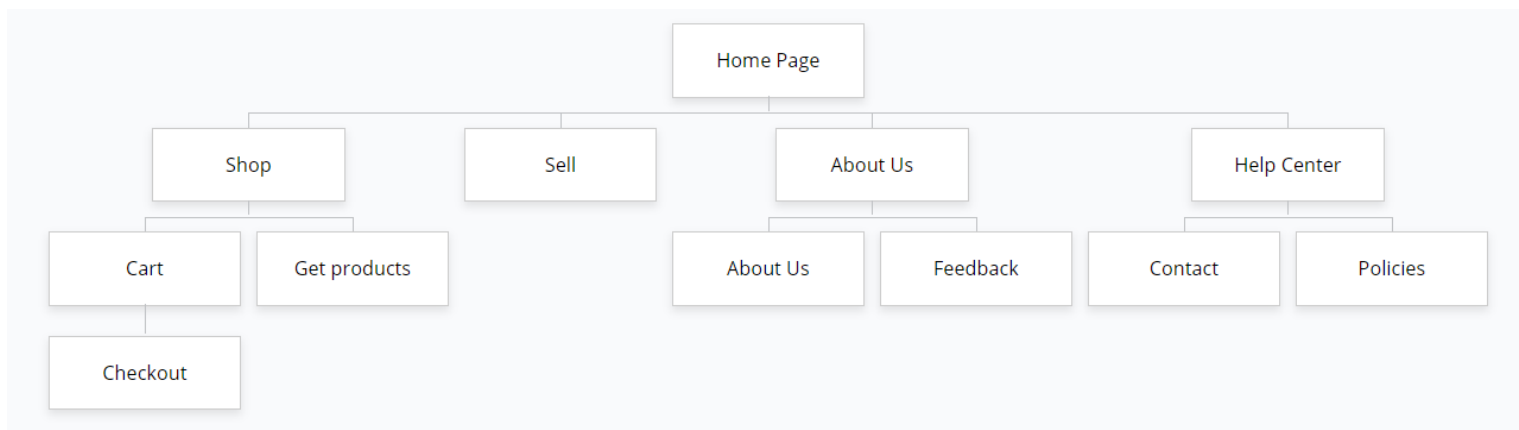
Με βάση τις απαιτήσεις των χρηστών καταγράφονται τα ακόλουθα user stories για ανάγκες των αγοραστών και των πωλητών, αντίστοιχα.

- Ως αγοραστής, θέλω να μπορώ να πληρώνω με διάφορους τρόπους, ώστε να μην ανησυχώ για την ασφάλεια των χρηματικών συναλλαγών μου.
- Ως αγοραστής, θέλω να χρησιμοποιώ το app του marketplace, ώστε να συνεχίζω τις αγορές μου από όλες τις συσκευές που χρησιμοποιώ.
- Ως αγοραστής, θέλω να μπορώ να διαβάζω κριτικές για πωλητές και τα προϊόντα τους, ώστε να είμαι σίγουρος ότι προϊόν θα είναι σε καλή κατάσταση.
- Ως αγοραστής, θέλω να μου προτείνονται σχετικά προϊόντα με αυτά που αγοράζω, ώστε να βρίσκω εύκολα ρούχα που μου αρέσουν χωρίς να ψάχνω.
- Ως αγοραστής, θέλω τα ρούχα να συνοδεύονται με μεγεθολόγιο, ώστε να υπάρχει μικρή πιθανότητα επιστροφής του προϊόντος.
- Ως αγοραστής, θα ήθελα να επιλέγω εγώ την σειρά που μου παρουσιάζονται τα προϊόντα, ώστε να βλέπω τα οικονομικότερα πρώτα.

- Ως πωλητής, θέλω να επιλέγω εγώ πότε θα εξαργυρώνω την συνδρομή μου, ώστε να προσαρμόζεται στις υποχρεώσεις μου.
- Ως πωλητής, θέλω να δέχομαι κριτικές από αγοραστές που αγόρασαν τα προϊόντα μου, ώστε να γνωρίζω τι μπορεί να τους δυσαρέστησε.
- Ως πωλητής, θέλω να μην αναλαμβάνω την αποστολή του προϊόντος, ώστε να γλιτώνω χρόνο.
- Ως πωλητής, θέλω να επιλέγω εγώ τον τρόπο αποστολής των εσόδων μου, ώστε να είμαι βέβαιος για την ασφάλεια των χρηματικών συναλλαγών μου.

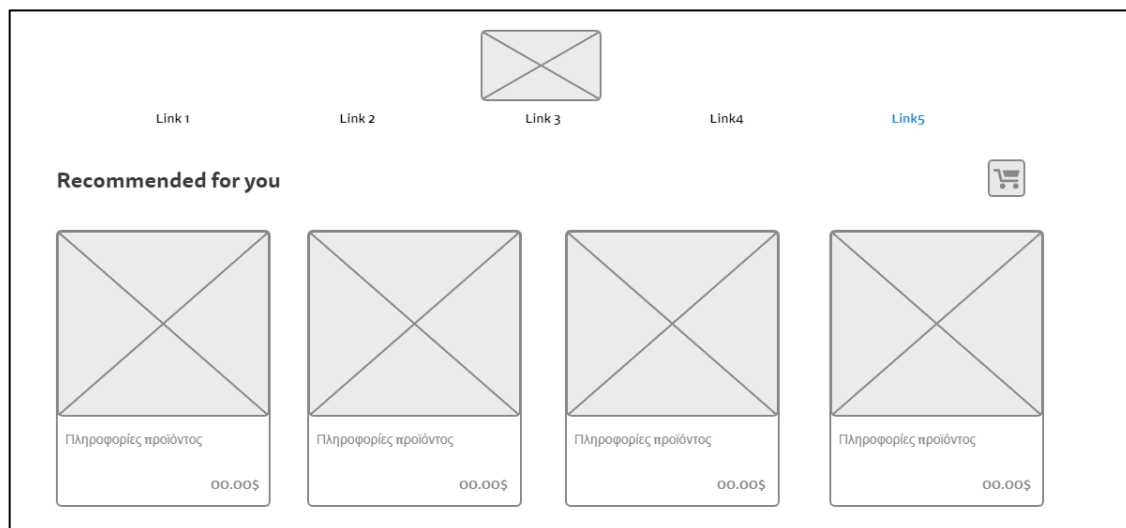
### Visual Sitemap

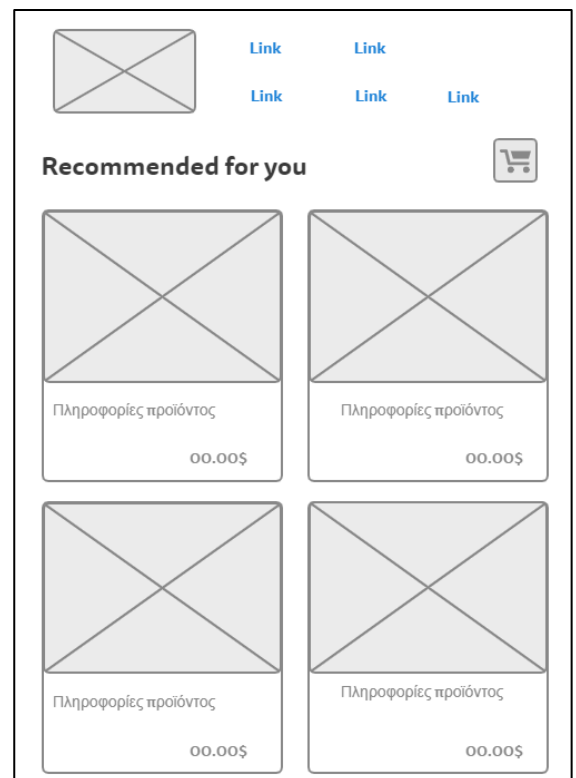
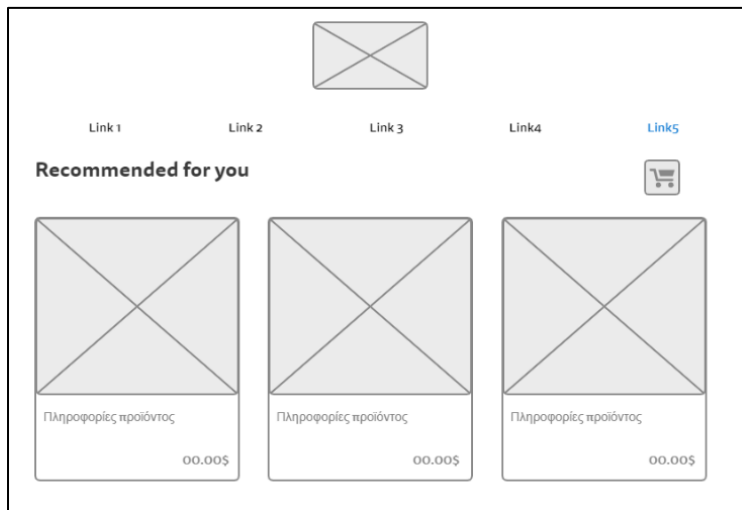
Με το εργαλείο <https://www.gloomaps.com/> δημιουργήθηκε το ακόλουθο sitemap για το marketplace. Η δομή και το περιεχόμενο των σελίδων περιγράφεται αναλυτικά στις λειτουργικότητες.



### Wireframe

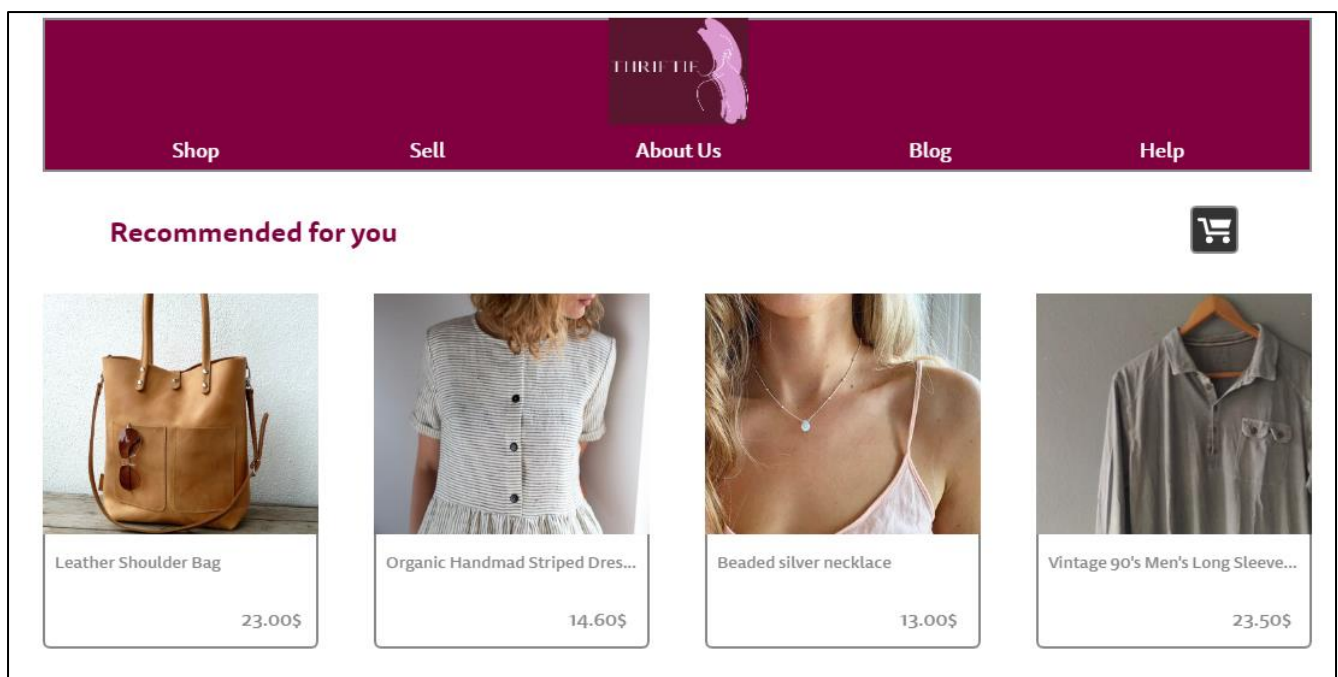
Για την κατασκευή του wireframe χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο <https://gomockingbird.com/> όπου σχεδιάστηκε το βασικό template της αρχικής σελίδας για Desktop, Tablet και Mobile view. Καθορίζονται οι θέσεις των εικόνων, κουμπιών και κειμένων.

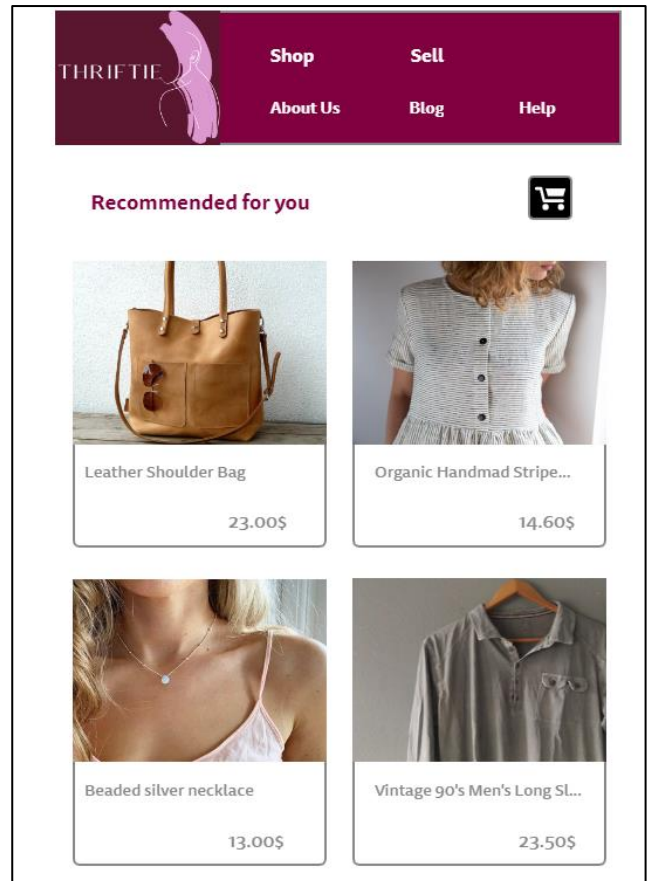
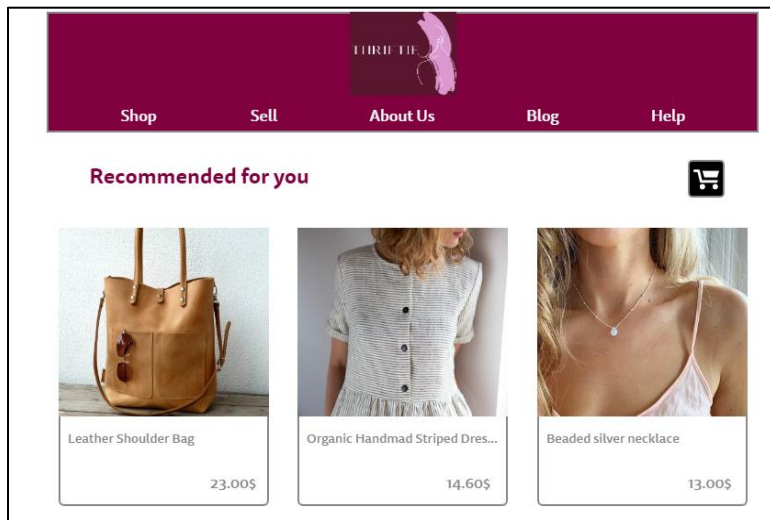




## Mockup

Εν συνεχεία του wireframe, στο ίδιο εργαλείο, κατασκευάστηκε το Mockup. Προστέθηκαν ενδεικτικά εικόνες προϊόντων, το λογότυπο της επιχείρησης, χρώματα και γραμματοσειρές.





## Λειτουργικότητες

Περιλαμβάνει τις βασικές λειτουργίες ανά σελίδα του site και τα περιεχόμενα της.

### Σελίδα Shop

- Grid με προτεινόμενα προϊόντα προς αγορά. Κάθε προϊόν περιέχει τουλάχιστον μία φωτογραφία, σύντομη περιγραφή προϊόντος, μέγεθος και τιμή
- Button “Sell a Product” ανακατεύθυνσης στην σελίδα πώλησης προϊόντος. Η σελίδα “Sell a Product” περιλαμβάνει φόρμα με πεδία: εικόνες, περιγραφή προϊόντος, μέγεθος, τιμή, μέγεθος, εφαρμογή, υλικό.
- Button “Cart”. Προβολή λίστας με προϊόντα που πρόσθεσε ο χρήστης στο καλάθι του και την συνολική τιμή τους
  - Button “Checkout ” που οδηγεί στην φόρμα πληρωμής για την ολοκλήρωση της παραγγελίας. Η φόρμα περιλαμβάνει τα βασικά στοιχεία χρήστη (όνομα, διεύθυνση αποστολής, στοιχεία πληρωμής)

### Σελίδα Sell

- Σελίδα “Sell a product”. Η σελίδα “Sell a Product” περιλαμβάνει φόρμα με πεδία: εικόνες, περιγραφή προϊόντος, μέγεθος, τιμή, μέγεθος, εφαρμογή, υλικό.

### Σελίδα About Us

- Σελίδα με γενικές πληροφορίες για την φιλοσοφία, τις δυνατότητες και υπηρεσίες του marketplace.
- Τμήμα για αξιολόγηση εμπειρίας χρήστη στο eshop. Περιλαμβάνει, πεδίο κειμένου για σχόλια και βαθμολόγηση με αστέρια, κλίμακα 1-5.

### Σελίδα Help Center

- “Policies ”. Πολιτικές για την διαχείριση προσωπικών δεδομένων από το marketplace και την συνδρομή των πωλητών.
- “Contact Form”. Φόρμα για επικοινωνία με την διαχείριση του site σε περίπτωση προβλήματος. Περιλαμβάνει email, θέμα και κείμενο ανάπτυξης.

### Υποθέσεις

Οι υποθέσεις περιλαμβάνουν περιεχόμενα του site που δεν μπορούν να περιγράψουν ως λειτουργίες, αλλά ως ανάγκες του site που πρέπει να γίνουν γνωστές στους προγραμματιστές.

### Browser Support

Θα υποστηρίζεται η πρόσβαση στο marketplace από πολλαπλά προγράμματα περιήγησης, όπως Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Safari. Επιπλέον, θα υποστηρίζεται η πλοήγηση από κινητές συσκευές και tablets διάφορων λειτουργικών συστημάτων (Android, iOS).

### Υποστήριξη και Συντήρηση

Θα γίνονται καθημερινά ανανεώσεις περιεχομένου από τους διαχειριστές της σελίδας. Σε ετήσια βάση θα εκτελούνται tests από τους προγραμματιστές του site για αξιολόγηση και επανασχεδίαση της δομής και των μέτρων ασφάλειας του, πχ σε φόρμες ηλεκτρονικών πληρωμών.

### Ασφάλεια

Οι ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις για διαχείριση προσωπικών δεδομένων και ασφάλεια χρηματικών συναλλαγών που τηρεί το marketplace γίνονται γνωστές στους χρήστες μέσα από τη σελίδα “Privacy & Security” στην ενότητα “Help Center”. Επιπλέον, ανανεώνονται και δημοσιεύονται με κάθε επίσημη αλλαγή στις διατάξεις αυτές.

## Ενότητα 6: Εγχειρίδιο Χρήσης Ιστότοπου

