

# E-TİCARET EĞİTİM PROGRAMI

Doç.Dr. Özgür ÇENGEL  
İstanbul Ticaret Üniversitesi

# Web Sitesi Oluşturma ve Trafik Yaratma

- Soyut bilgi- Somut bilgi
- Mekana bağlı kalmadan satış
- Ekonomik değer yaratma

# Devam,,,

- Tanıtım ve talep yaratma
- İstek ve ihtiyaç yaratma
- Hizmet algılaması
- Amaç; tüketicileri siteye çekmek
- İşletme imajını yansıtır

# Devam,,,

- Müşteriler web sitesinin güvenli olduğunu algılamalıdır.
- Üç aşama: Satış öncesi, satış (online) ve satış sonrası olarak irdelenir.

# Satış öncesi

- Reklam
- Halkla ilişkiler
- Yeni ürün
- Hizmet
- Online satışlar

# Satış sonrası

- Tüketici hizmetleri
- Problem çözümü
- Talebi karşılamak ve tüketiciyi memnun etmek
- Tüketici memnuniyeti

# Web sitesi kalitesi

- Daha açık ve anlaşılır olmalı
- Ürün özellikleri detaylı olmalı
- Yeni müşteri ve var olan müşteriler

# Web sitesinde bulunması gereken özellikler

- Bilgi zenginliği
- Düzenli güncelleme
- Navigasyon
- Etkileşim
- Geri besleme



# tasarım

- İçerik
- Arama
- Linkler
- Navigasyon
- Grafik
- güvenilebilirlik

# Web sitesi kalitesi

- Bilgi doğruluğu
- Bütünlük
- İlgili
- Açıklık
- Kullanım kolaylığı
- navigasyon

# İnternet alışveriş siteleri

- Kullanım kolaylığı
- Tasarım
- Hız
- güvenlik

# Devam,,,

- Bilgiler kısa ve özet olmalıdır.
- Amaç anlaşılır olmalıdır
- Amaçlar SMART olmalıdır.
- Site adresi kolay hatırlanabilmelidir.
- Alan ismi (domain name) şirketin markası olmalıdır

# Web sitesinde olması gereken yazı biçimi

- Kolay okunabilir ve kullanılabilir olmalı
- Dikkat dağıtacak animasyon ve flash kullanılmamalı
- Yazının okunmasını zorlaştıran arka fonlar kullanılmamalı
- Bazı internet tarayıcılarına uygun olmayan yazı türleri kullanılmamalı
- Yazıların dikkat çeken bölümleri hızlıca göz atmayı sağlayacak şekilde tasarlanmalı

# Devam,,,

- Kullanıcıların çok fazla yazıyı okuyacağı beklenmemeli, yazdırılabilir ve indirilebilir bir dosya olmalı

# Devam,,,

- Güzel tasarım, basit görünüm, okunabilir yazılar olmalıdır.
- Yoğun arka fon kullanılmamalıdır.
- Renkler
- Sarı ve turuncu: Neşe ve keyif
- Mavi ve mor: Huzur
- Kahverengi ve siyah: İç karartıcı

# Devam,,

- Resim kullanılmalı
- Ancak kolay yüklenebilmelidir
- Ortalama 10 KB
- Resimler kolay açılmalıdır
- Animasyon istenip istenmediği sorulmalıdır



# Önemli kriter

- Ulaşılabilirlik
- Diğer sayfalar hızlı yüklenmelidir
- 7 saniyede yüklenmelidir

# Alternatifler

- Kişiselleştirme ( fon ayarlama, ekran çözünürlüğü ayarlama, müzik)
- Internet pazarlaması
- Tüketici bağlılığı
- Sayfa boyu önemlidir. Max 1 veya 2 sayfa olmalı

# Web siteleri

- 1- Tanıtım ve bilgilendirme amaçlı siteler
- 2- Satış siteleri

# Devam,,,

- Eğitim notları sayfa 10-11

# Web sitesi oluşturma kriterleri

- Güvenli online işlemler- Ödeme alt yapısı
- Alışveriş sepeti
- Arama motoru
- Kolay anlaşılır menüler
- Etkileyici tasarım
- Başarılı ürün tanıtımı
- Rekabetçi fiyatlar

# Devam,,,

- Hız
- Güven
- Daimi müşteriler
  - Satış öncesi destek
  - Satış sonrası destek

# Site alternatifleri

- Hızlı olmalı- bağlantı hızı
- Özgün olmalı- içerik ve görsellik
- Güvenli olmalı- SSL ve SET güvenli sunucuları, Firewall v.b.
- Etkileşimli olmalı- interaktivite
- Bilgi vermeli
- İletişim kurmalı
- Güncel olmalı

# Devam,,,

- Hizmet sunmalı
- Hızlı ziyaret edilmeli
- Fayda sağlamalı



# Hız Unsurları

- Bağlantı hızı
- Meşguliyet hızı
- Sayfanın dosya boyutu
- Hosting hizmet sunucusuna danışılmalı
- Kablo, ADSL
- Sonuç: Veri büyüklüğü düşük olmalı

# Özgünlük Unsuru

- İlgi ve prestij
- İçerik ve görsellik farklılaşmasına gidilmeli
- Rakip firmanın taklidi web sitesi olmamalı

# Güvenlik!!!

- Bilgiler paylaşılmayacaktır taahhüdü verilmeli
- Gizlilik ve ödemeye ilişkin sözler
- SSL ve SET güvenli sunucuları
- Dijital sertifikalar olmalı
- Bu sistemde bilgiler metin yerine kriptoyla gönderilir

# Etkileşim

- Amaç interaktivite
- Hosting hizmeti bunu sunmalıdır
- Siet bu yüzden dinamik olmalıdır
- Su siparişi, kuaförlük hizmetleri için randevu v.b..
- Araç servis hizmetleri
- Otomasyon gerekli

# Bilgi verme unsuru

- Gerçek e-ticaret ise telefonla arama olmamalı
- Gazetede amaç ilgi çekmek ancak webte bu amaç yok- müşteriye firmaya yönlendirmeli
- İnternette mal ve hizmet almak temel amaç değil, bilgi almak önemli
- Ziyaretçinin konu hakkında bilgilendirilmesini sağlayan siteler önemlidir

# İletişim faktörü

- Web sitesi müşterilerine ücretsiz üyelik vermelidir
- Bu şekilde müşteriler devamlı sizi ziyaret eder
- Bültenler, kampanya ve promosyonlar e-posta yoluyla müşterilere bildirilmelidir
- Takip mesajları ve sistemleri geliştirilmelidir
- Müşteriler üye olduğu yerleri ziyaret ederler
- İletişim güven oluşturmak ve mesajı doğru vermek için gereklidir

# Güncellik ilkesi

- Her ziyarette yenilik olmalıdır
- Hata: Süresi geçmiş fiyatlar, kampanyalar
- Güncelleme tarihi yazılmalıdır
- Ortalama 6 ayda bir tasarımı değiştirmek gerekir

# Hizmet sunma

- Genel hizmet sunulmalı
- Örneğin: Hava durumu, döviz kuru v.b
- Örnek: Sektörle ilgili bilgi
- Tartışma odaları
- Makaleler
- Linkler
- Tüm bunlar hedef kitleye yönelik olmalı ve abartılmamalıdır
- Wb konferansları



# Hızlı ziyaret ilkesi

- Kendine özel arama motoru bulunmalı
- Hızlı gezinmeye imkan sağlayan yönlendirme ve menüler olması lazım
- Yenilikler ayrı sayfada özet olarak yazılmalı
- Site haritası
- Büyük web sitesi uygun değil
- Ziyaretçilere hızlı ziyaret imkanı sunmalı

# Fayda yaratma

- Fiyat unsuru önemlidir
- Önemli olan; uygun fiyat, kaliteli ürün, zamanında teslim, iadeler

# Dünyanın başarılı şirketlerinin web siteleri

- Kaliteli, doyurucu içerik
- Kullanım kolaylığı
- Hızlı ekrana gelme, kolay yükleme
- Sık güncelleme