

Interreg

Ελλάδα-Κύπρος

Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης



ΝΑΥΣ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ



ΔΕΣΜΟΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



Λεμεσός / 27.02.2020



Ευρήματα έρευνας ερωτηματολογίων για τις ανάγκες των χρηστών της πλατφόρμας



Σδουκόπουλος Ελευθέριος / Συνεργάτης Ερευνητής, ΕΚΕΤΑ-ΙΜΕΤ

Interreg

Ελλάδα-Κύπρος

Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης



NAYS



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ



Πλατφόρμα ηλεκτρονικών δημοπρασιών και αγορών

- Ανάπτυξη πλατφόρμας ηλεκτρονικών δημοπρασιών και αγορών (e-marketplace) και παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τους τελικούς της χρήστες: εταιρείες κρουαζιέρας και τοπικούς παραγωγούς / προμηθευτές

Σκοπός :

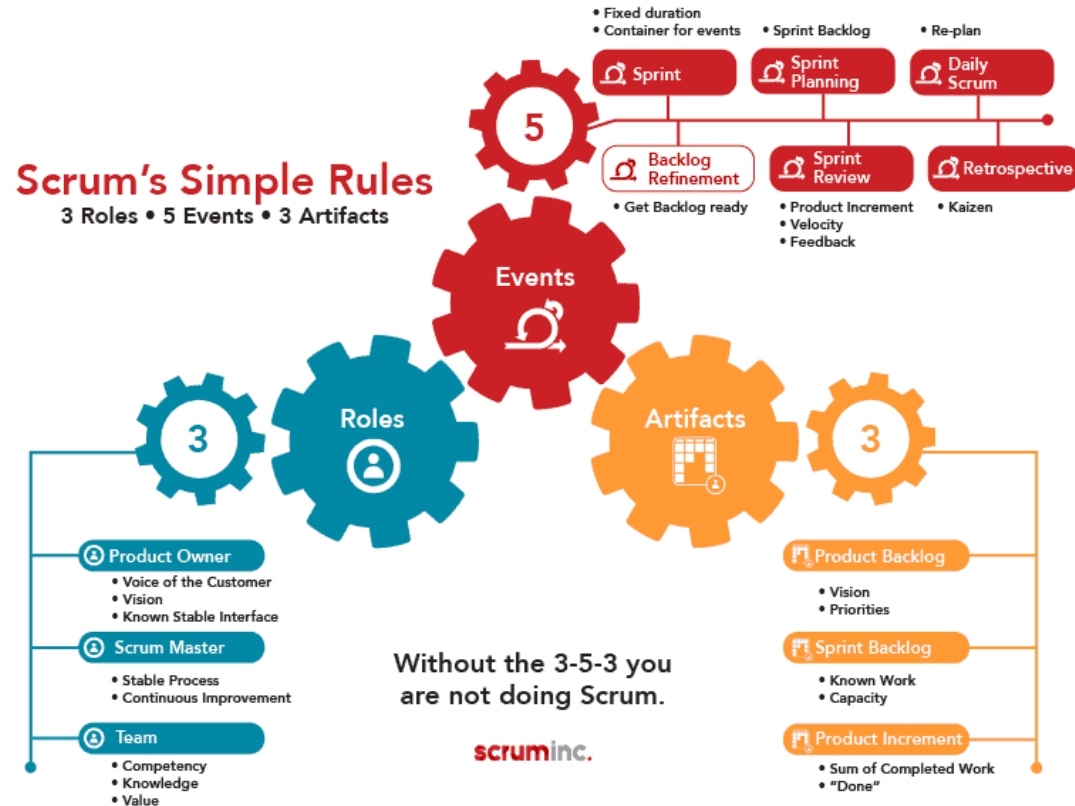
- ✓ Ανάπτυξη διαλειτουργικού συστήματος παροχής υπηρεσιών για την αποτελεσματική διαχείριση και εξυπηρέτηση εφοδιαστικών αλυσίδων κρουαζιέρας στους λιμένες Ελλάδας και Κύπρου, μέσω της αποδοτικής χρήσης ναυτιλιακών πληροφοριών
- ✓ Ενίσχυση της ανταλλαγής πληροφοριών με τις λιμενικές αρχές χρησιμοποιώντας υφιστάμενες συμβατικές πηγές πληροφόρησης ή και σε διασύνδεση με πληροφοριακά συστήματα (π.χ. Ενιαία Ναυτιλιακή Θυρίδα).
- ✓ Ανάπτυξη δικτύου συνεργασίας μεταξύ των εταιρειών κρουαζιέρας και τοπικών παραγωγών / προμηθευτών, καθώς και μεταξύ εταιρειών κρουαζιέρας και λιμενικών αρχών



Μεθοδολογική προσέγγιση για την ανάπτυξη της πλατφόρμας

Παραλλαγή της μεθόδου SCRUM :

- ✓ Επαναληπτική, σταδιακή και προσαρμοστική διαδικασία
- ✓ Βασισμένη στην επαναλαμβανόμενη επιμέρους αξιολόγηση τμημάτων του τελικού προϊόντος από ενδιαφερόμενους φορείς - εν δυνάμει τελικούς χρήστες
- ✓ Ανάπτυξη προϊόντος πλήρως προσαρμοσμένου στις **ανάγκες** και **προσδοκίες** των τελικών χρηστών ενισχύοντας / διασφαλίζοντας έτσι την εμπορική αξιοποίησή του





Μεθοδολογική προσέγγιση για την ανάλυση των αναγκών των χρηστών

1

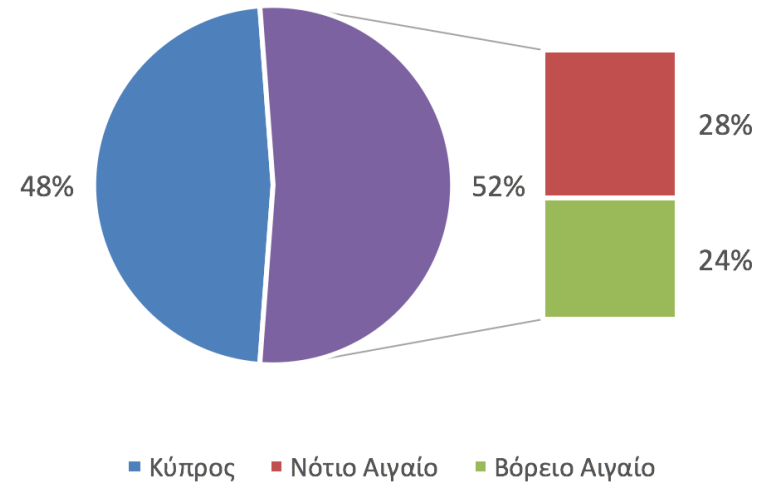
Συναντήσεις εργασίας με σχετικούς φορείς
(Ρόδος, Χίος, Χανιά, Λευκωσία)

2

Έρευνα ερωτηματολογίων απευθυνόμενοι
σε εταιρείες κρουαζιέρας και
παραγωγούς / προμηθευτές

- Ερωτήσεις σχετικά με τις λειτουργίες της πλατφόρμας:
 - ✓ Εγγραφή στην πλατφόρμα
 - ✓ Πληροφορίες – προφίλ χρηστών
 - ✓ Προϊόντα εφοδιασμού
 - ✓ Διαδικασία αγοραπωλησίας προϊόντων
 - ✓ Αξιολόγηση

- **10** ερωτηματολόγια από εταιρείες κρουαζιέρας και αντιπροσώπους τους
- **43** ερωτηματολόγια από παραγωγούς / προμηθευτές



3

Συνάντηση εργασίας 27 Φεβ 2020 - Λεμεσός

Interreg



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

Ελλάδα-Κύπρος

Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης



ΝΑΥΣ



Ευρήματα έρευνας ερωτηματολογίου

Εγγραφή

Πληροφορίες
– Προφίλ
χρηστών

Προϊόντα
εφοδιασμού

Αγοραπωλησία

Αξιολόγηση

ΔΕΣΜΟΙ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Interreg



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

Ελλάδα-Κύπρος

Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης



ΝΑΥΣ

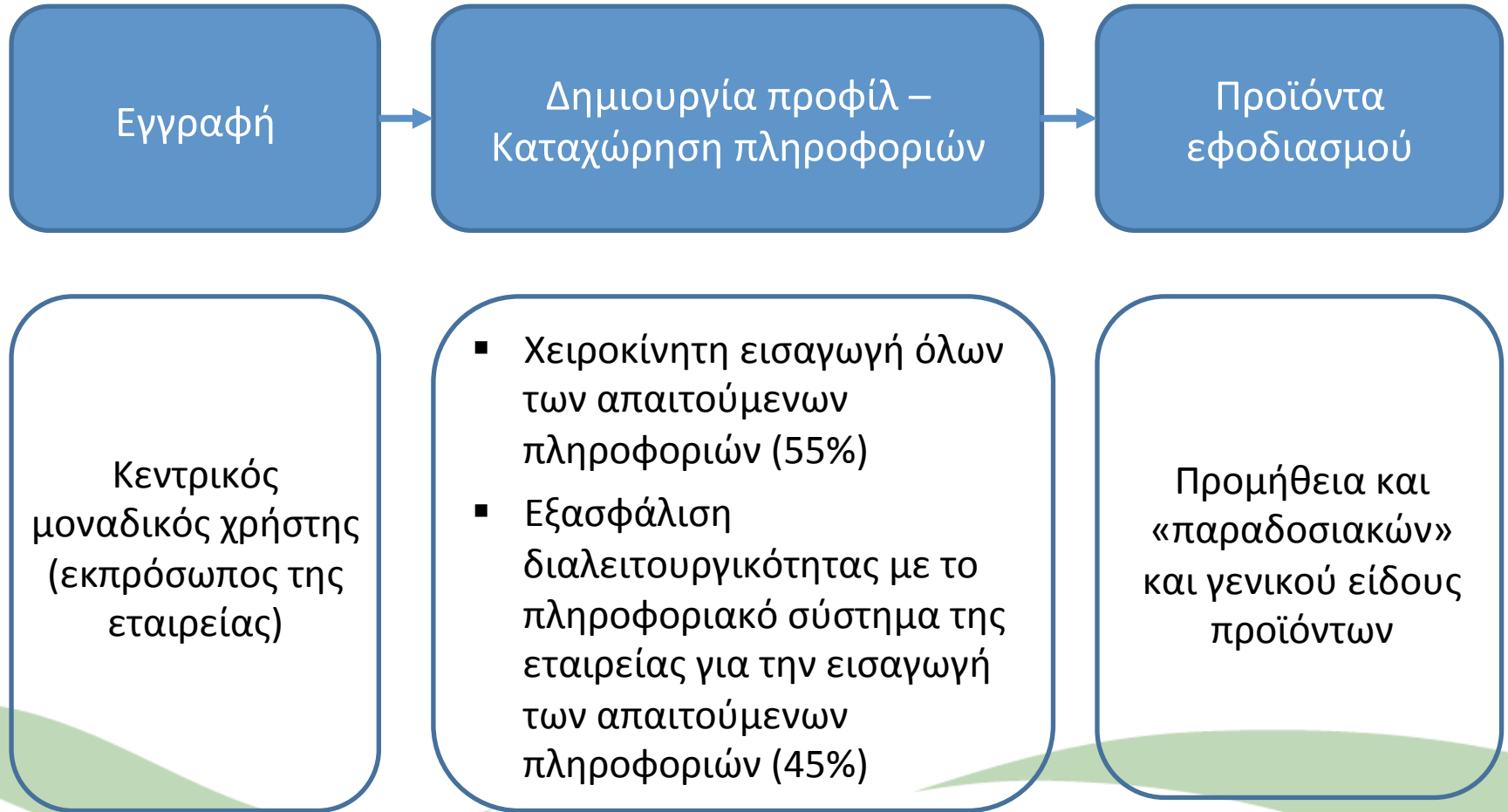


Εταιρείες κρουαζιέρας

ΔΕΣΜΟΙ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



Επικρατέστερες απαντήσεις (1/7)





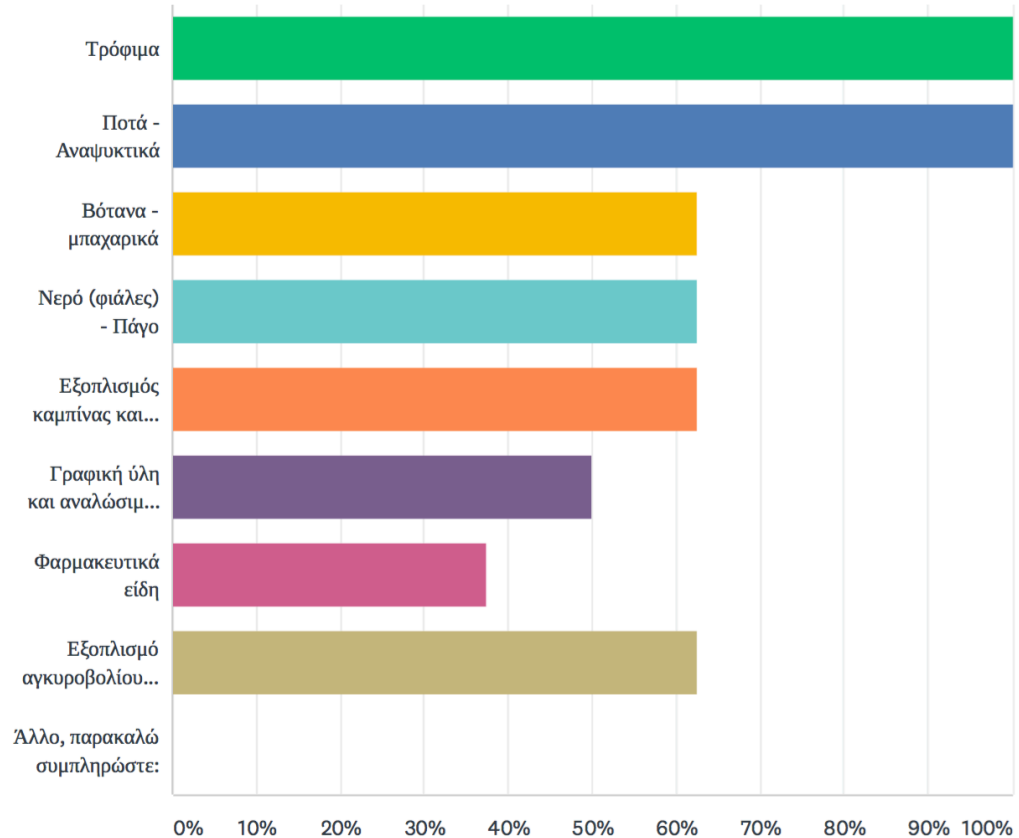
Επικρατέστερες απαντήσεις (2/7)

Προϊόντα εφοδιασμού

«Παραδοσιακά» προϊόντα :

- Προμήθεια και τροφίμων και ποτών / αναψυκτικών
- Θα ενδιέφερε να υπάρχει διαθέσιμη μέσω της πλατφόρμας λίστα «παραδοσιακών» προϊόντων στον εκάστοτε προορισμό κρουαζιέρας για παροχή στους πελάτες και δυναμικό υπολογισμό της δυνητικής ζήτησης και του όγκου της εκάστοτε παραγγελίας

Γενικά προϊόντα :

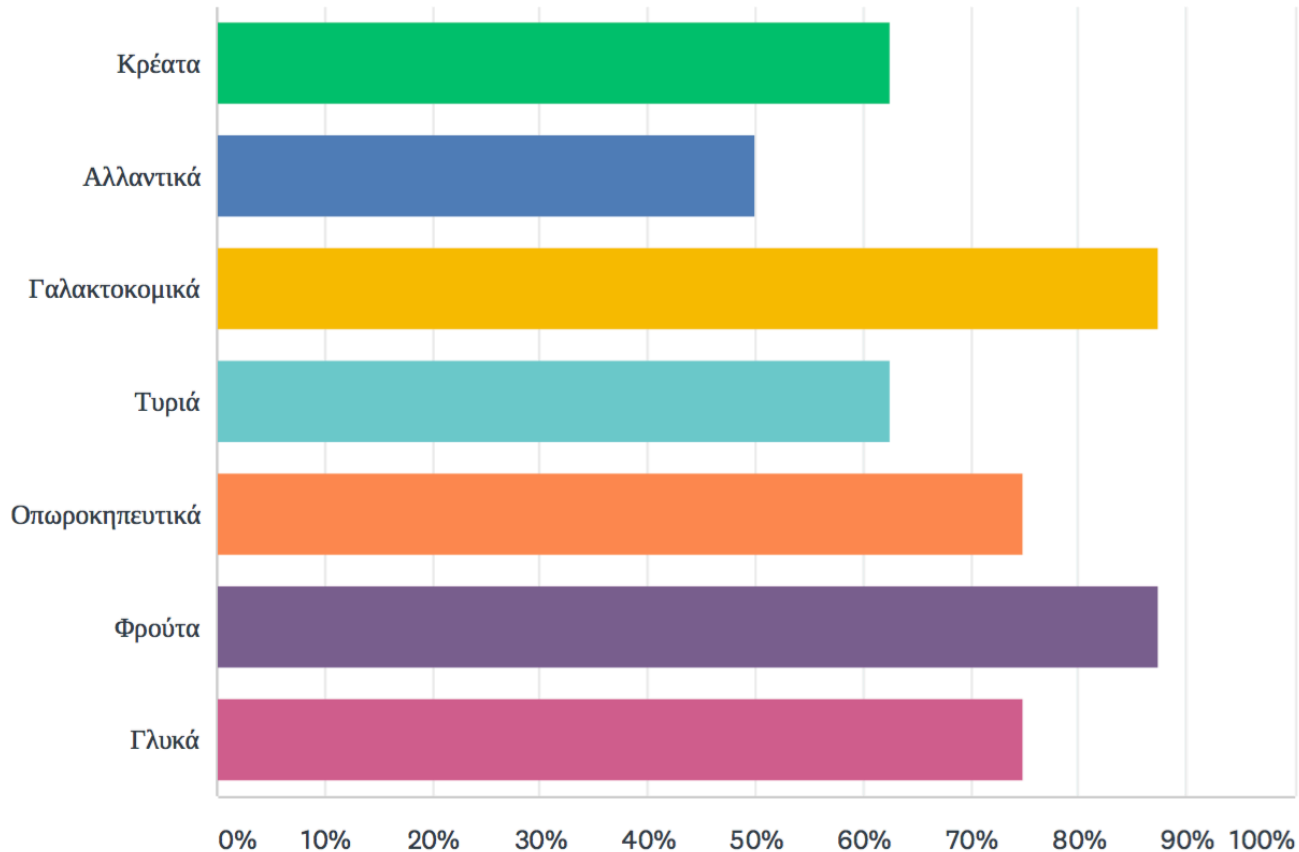




Επικρατέστερες απαντήσεις (3/7)

Προϊόντα εφοδιασμού

Τρόφιμα :

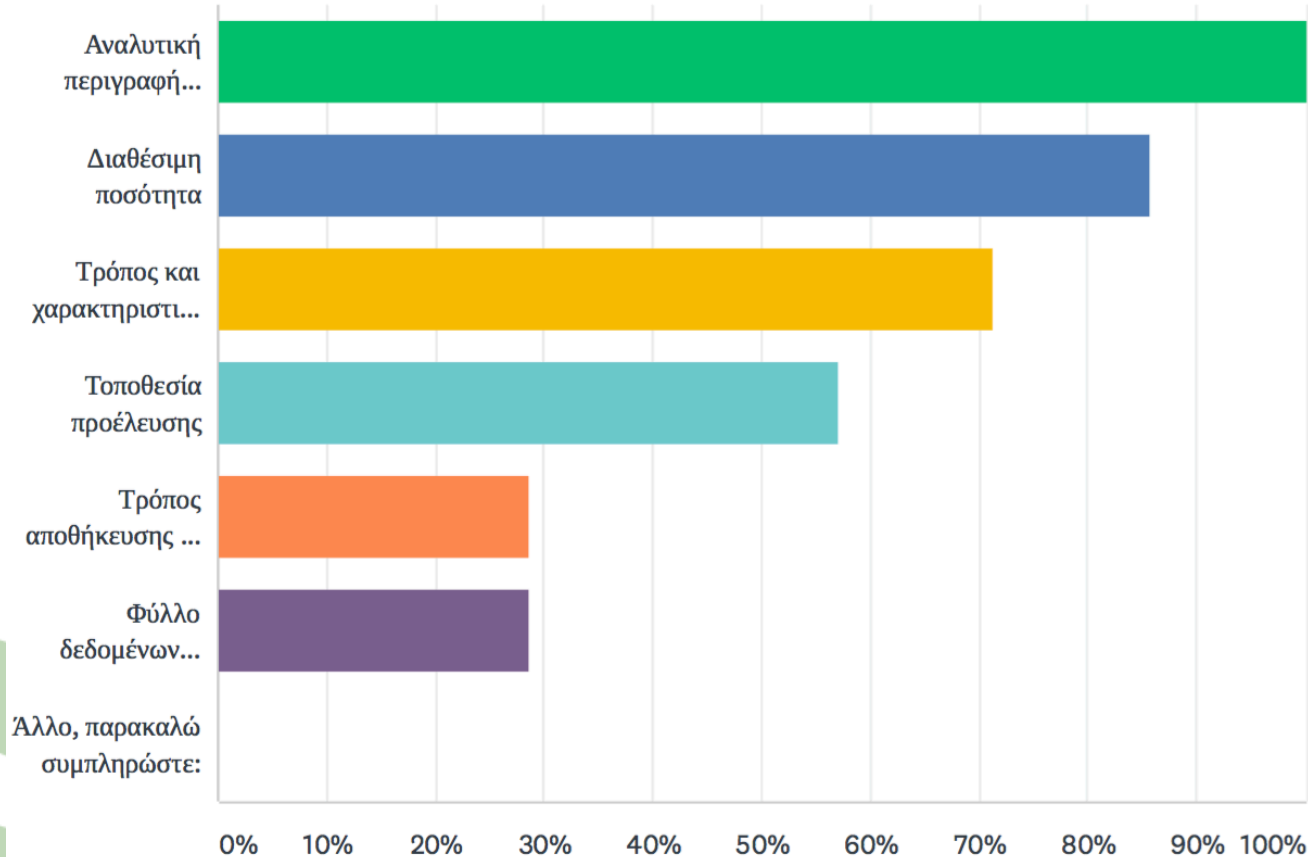




Επικρατέστερες απαντήσεις (4/7)

Προϊόντα εφοδιασμού

Παρεχόμενες πληροφορίες για τη διευκόλυνση της επιλογής τους :

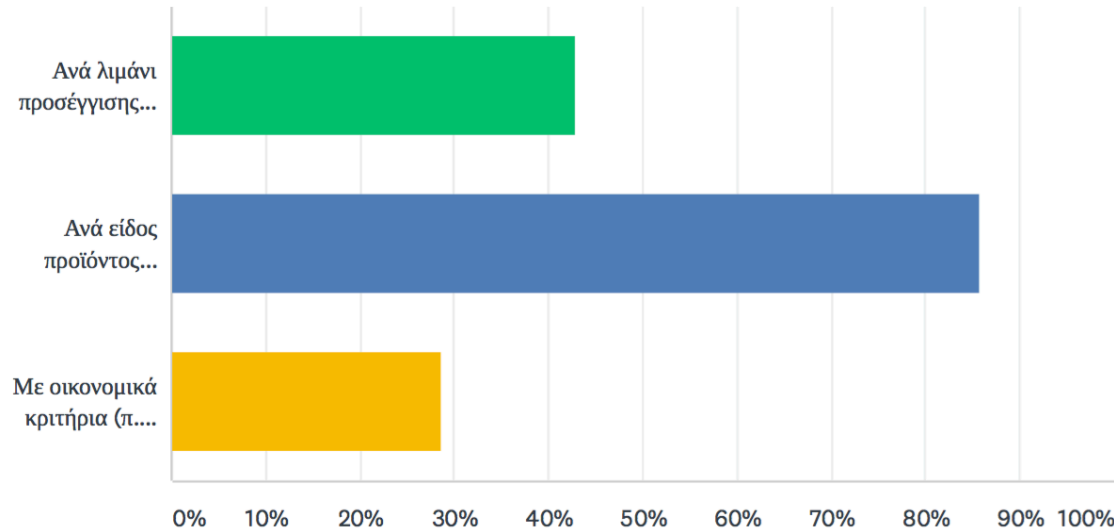




Επικρατέστερες απαντήσεις (5/7)

Προϊόντα εφοδιασμού

Κατηγοριοποίηση :



Αναζήτηση :

- ✓ Να παρέχεται η δυνατότητα ελεύθερης αναζήτησης προϊόντων με τη χρήση keywords



Διαδικασία αγοραπωλησίας

Τρόπος διεξαγωγής :

- ✓ Ζήτηση προϊόντων βάσει αναγκών (π.χ. ανάρτηση πρόσκλησης) → υποβολή οικονομικών προσφορών από ενδιαφερόμενους παραγωγούς / προμηθευτές → επιλογή προτιμότερης προσφοράς (οικονομικά κριτήρια και κριτήρια ποιότητας)
- ✓ Ζήτηση προϊόντων βάσει αναγκών (π.χ. ανάρτηση πρόσκλησης) με σαφώς ορισμένη τιμή → υποβολή προσφορών διαθεσιμότητας από ενδιαφερόμενους παραγωγούς / προμηθευτές → επιλογή προτιμότερης προσφοράς (βάσει κριτηρίων ποιότητας)

Έλεγχος πιστοποιητικών ποιότητας :

- ✓ Κεντρικός έλεγχος για τα ελάχιστα απαιτούμενα και και έλεγχος από τον χρήστη για τυχόν πρόσθετα πιστοποιητικά που παρέχει ο εκάστοτε παραγωγός / προμηθευτής (57%)
- ✓ Έλεγχος από τον χρήστη του συνόλου των πιστοποιητικών (43%)

Επικοινωνία :

- ✓ Να υπάρχει δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τον επιλεγμένο παραγωγό / προμηθευτή



Αξιολόγηση

- ✓ Να παρέχεται η δυνατότητα αξιολόγησης των υπηρεσιών που παρείχε ο εκάστοτε επιλεγμένος παραγωγός / προμηθευτής
- ✓ Η αξιολόγηση να γίνεται δίνοντας ένα συνολικό βαθμό (αστέρια ή κλίμακα 1-5) και να αξιολογούνται συγκεκριμένα στοιχεία (ποιότητα προϊόντων, συνέπεια, ευελιξία, επικοινωνία, κτλ.)
- ✓ Η υφιστάμενη συνολική αξιολόγηση (αστέρια ή κλίμακα 1-5) θα είναι ορατή σε όλους τους χρήστες καθώς δύναται να επηρεάσει τη πραγματοποίηση ή μη μιας συνεργασίας μέσω της πλατφόρμας
- ✓ Χρήστες με χαμηλή βαθμολογία (από 2 και κάτω) θα πρέπει να αποκλείονται από την πλατφόρμα (57%) ή να παραμένουν και να λαμβάνεται κάποια άλλη δράση (43%)
- ✓ 5-10 αξιολογήσεις θεωρούνται ως ικανοποιητικός αριθμός για τη λήψη μιας οποιασδήποτε από τις παραπάνω δράσεις

Interreg



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

Ελλάδα-Κύπρος

Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης



ΝΑΥΣ



Παραγωγοί / προμηθευτές

ΔΕΣΜΟΙ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



Επικρατέστερες απαντήσεις (1/7)

Εγγραφή

Δημιουργία προφίλ –
Καταχώρηση πληροφοριών

Προϊόντα
εφοδιασμού

Κεντρικός
μοναδικός χρήστης
(44%) &
Ταυτόχρονη
δυνατότητα
πολλαπλών
χρηστών (37%)

- Χειροκίνητη εισαγωγή όλων των απαιτούμενων πληροφοριών (45%)
- Εξασφάλιση διαλειτουργικότητας με το πληροφοριακό σύστημα της εταιρείας για την εισαγωγή όλων (33%) ή μέρους (22%) των απαιτούμενων πληροφοριών

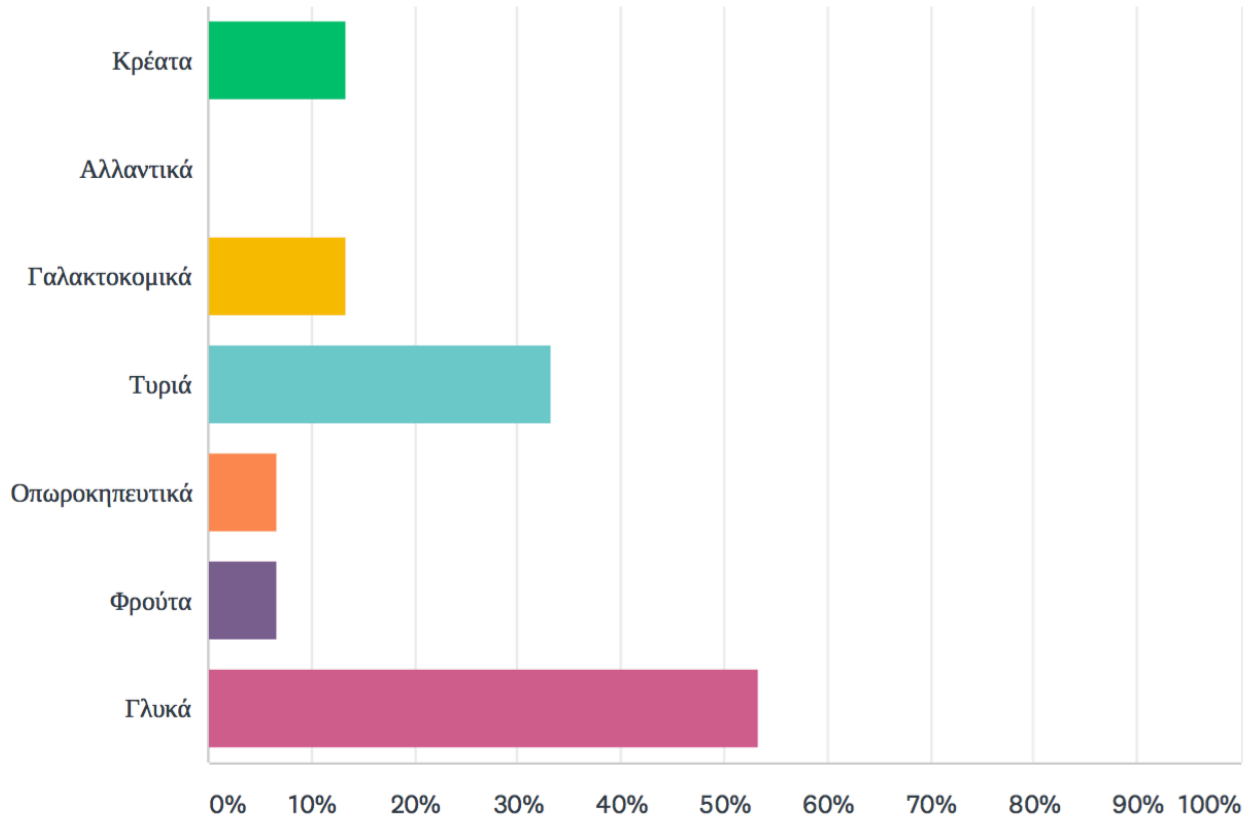
- Τρόφιμα
 - Ποτά / Αναψυκτικά
 - Βότανα-μπαχαρικά
 - Νερό - Πάγο
-
- Ελαιόλαδο
 - Μέλι
 - Καλλυντικά



Επικρατέστερες απαντήσεις (2/7)

Προϊόντα εφοδιασμού

Τρόφιμα :

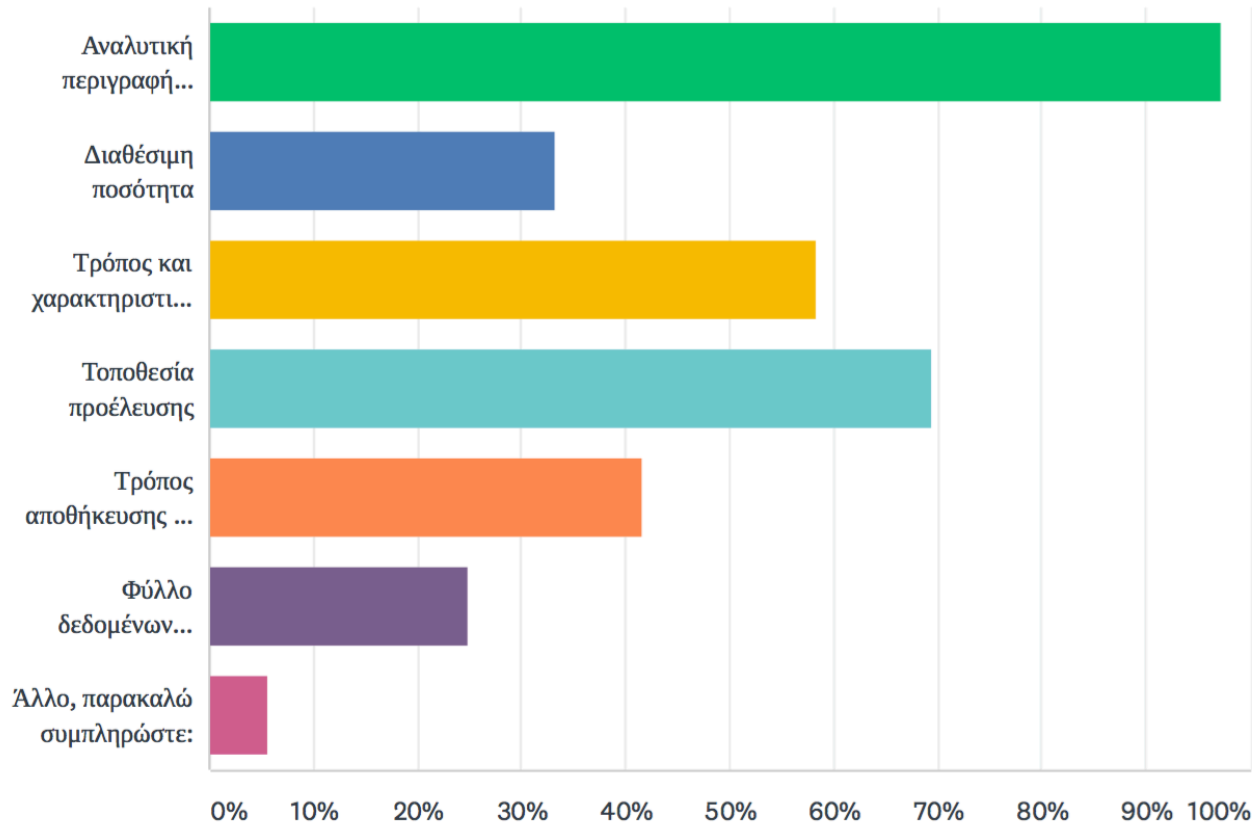




Επικρατέστερες απαντήσεις (3/7)

Προϊόντα εφοδιασμού

Επιθυμητές παρεχόμενες πληροφορίες για τα διαθέσιμα προϊόντα :





Επικρατέστερες απαντήσεις (4/7)

Προϊόντα εφοδιασμού

Διαθεσιμότητα :

- Η συντριπτική πλειοψηφία των παραγωγών / προμηθευτών στην Κύπρο είναι διατεθειμένοι να προμηθεύουν με τα προϊόντα τους όλα τα Κυπριακά λιμάνια κρουαζιέρας (Λεμεσό, Λάρνακα, Πάφο)
- Οι παραγωγοί / προμηθευτές στην Ελλάδα θα μπορούσαν να διαθέσουν τα προϊόντα τους εκτός από το λιμάνι εξυπηρέτησης τους σε άλλα δύο κοντινά λιμάνια κρουαζιέρας



Διαδικασία αγοραπωλησίας

Τρόπος διεξαγωγής :

- ✓ Ανάρτηση (από τις εταιρείες κρουαζιέρας) των αναγκών τους σε προϊόντα και δυνατότητα υποβολής οικονομικής προσφοράς (50%)
- ✓ Ανάρτηση λίστας διαθέσιμων προϊόντων με ενδεικτικό εύρος τιμών (41%)
- ✓ Ανάρτηση (από τις εταιρείες κρουαζιέρας) των αναγκών τους σε προϊόντα με σαφώς ορισμένη τιμή και υποβολή προσφοράς (35%)
- ✓ Ανάρτηση λίστας διαθέσιμων προϊόντων χωρίς ενδεικτικό εύρος τιμών – υπολογισμός τιμής βάσει προ-παραγγελίας (29%)



Διαδικασία αγοραπωλησίας

Παροχή πιστοποιητικών ποιότητας :

- ✓ Παροχή πιστοποιητικών κατά την εγγραφή και έλεγχος από τον διαχειριστή της πλατφόρμας (38%)
- ✓ & Διάθεση των πιστοποιητικών στην εκάστοτε εταιρεία κρουαζιέρας για την ολοκλήρωση της παραγγελίας (38%)

Επικοινωνία :

- ✓ Να υπάρχει δυνατότητα επικοινωνίας με τον σχετικό υπεύθυνο της εταιρείας κρουαζιέρας πριν την υποβολή της παραγγελίας

Επεξεργασία και παράδοση παραγγελίας :

- ✓ Χρειάζονται τουλάχιστον 7 ημέρες (κατά μέσο όρο) για την ικανοποιητική επεξεργασία και έγκαιρη παράδοση της εκάστοτε παραγγελίας

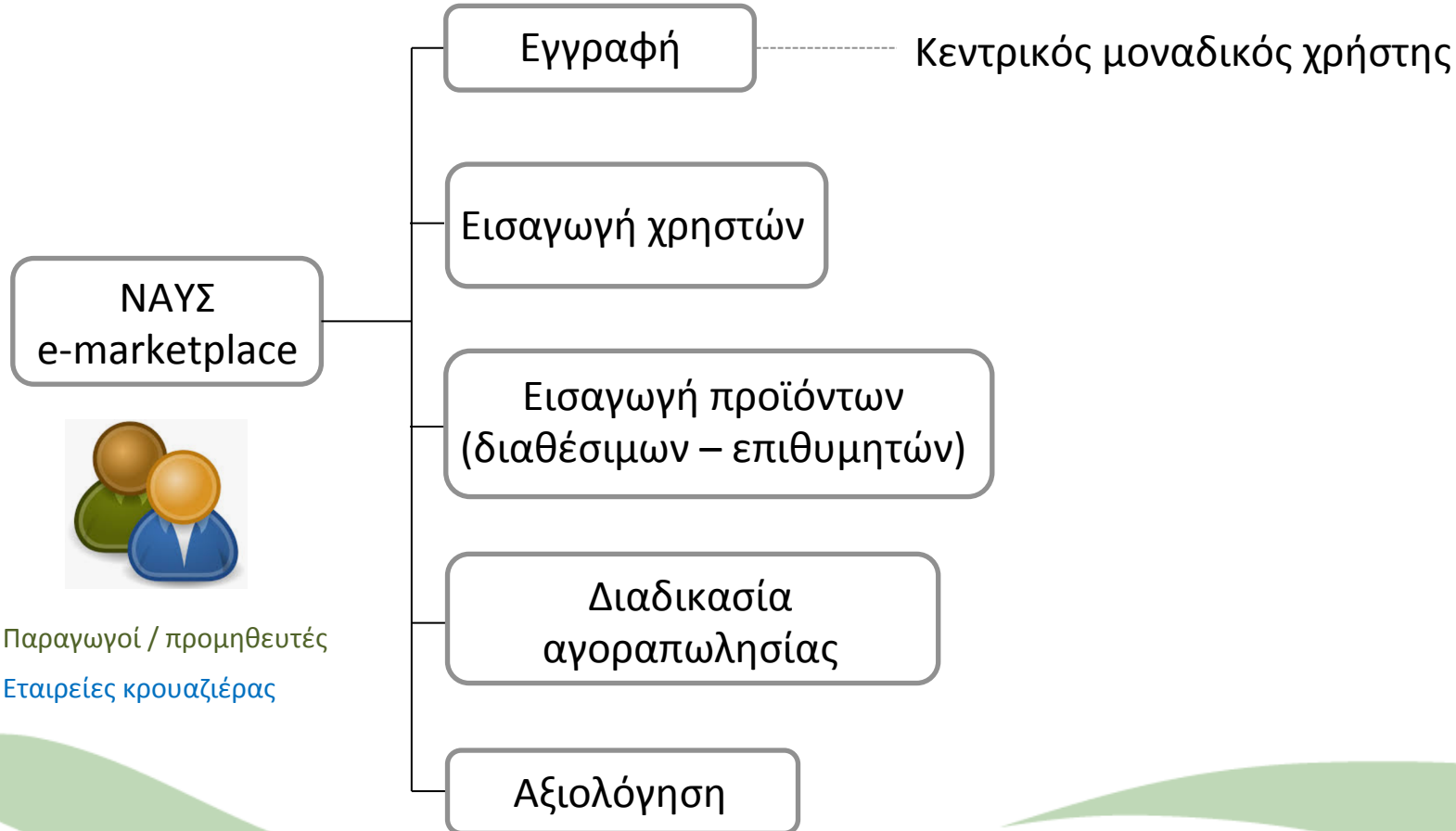


Αξιολόγηση

- ✓ Να παρέχεται η δυνατότητα αξιολόγησης της συνεργασίας με την εκάστοτε εταιρεία κρουαζιέρας
- ✓ Η αξιολόγηση να επικεντρώνεται περισσότερο σε συγκεκριμένα στοιχεία (π.χ. συνέπεια, επικοινωνία) ενώ να είναι δυνατή και η εισαγωγή σχολίων (ελεύθερο κείμενο)
- ✓ Η συνολική αξιολόγηση και τυχόν σχόλια αναφορικά με τις εταιρείες κρουαζιέρας να είναι ορατά στους χρήστες καθώς δύναται να επηρεάσει τη πραγματοποίηση ή μη μιας συνεργασίας μέσω της πλατφόρμας
- ✓ Δεν θα πρέπει να αποκλείονται από την πλατφόρμα χρήστες με χαμηλή βαθμολογία (κάτω από 2)
- ✓ 30-50 αξιολογήσεις θεωρούνται ως ικανοποιητικός αριθμός για τη λήψη μιας οποιασδήποτε από τις παραπάνω δράσεις



Βασική αρχιτεκτονική της πλατφόρμας



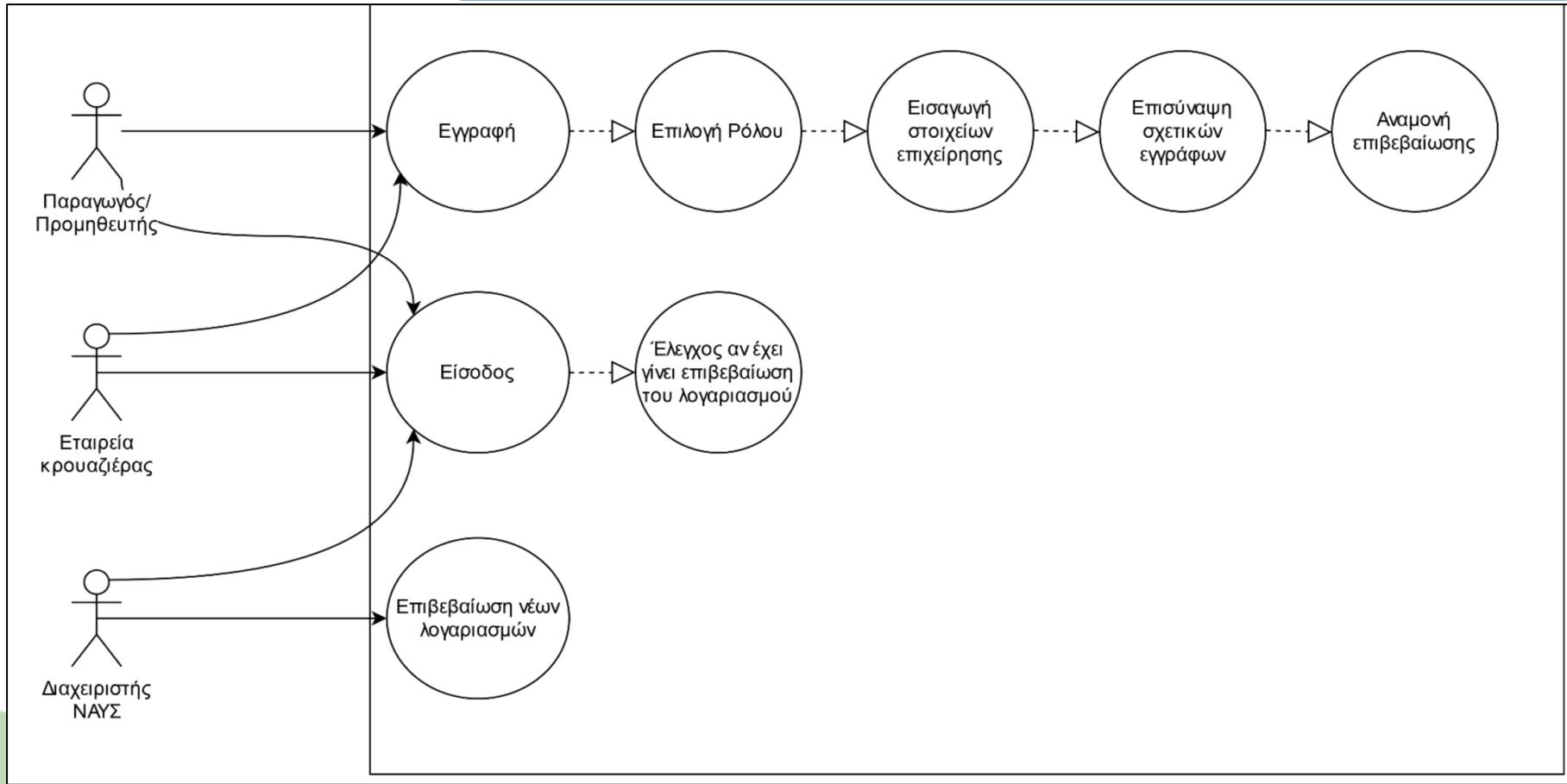
Παραγωγοί / προμηθευτές

Εταιρείες κρουαζιέρας



Βασική αρχιτεκτονική της πλατφόρμας

Εγγραφή



Interreg



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

Ελλάδα-Κύπρος

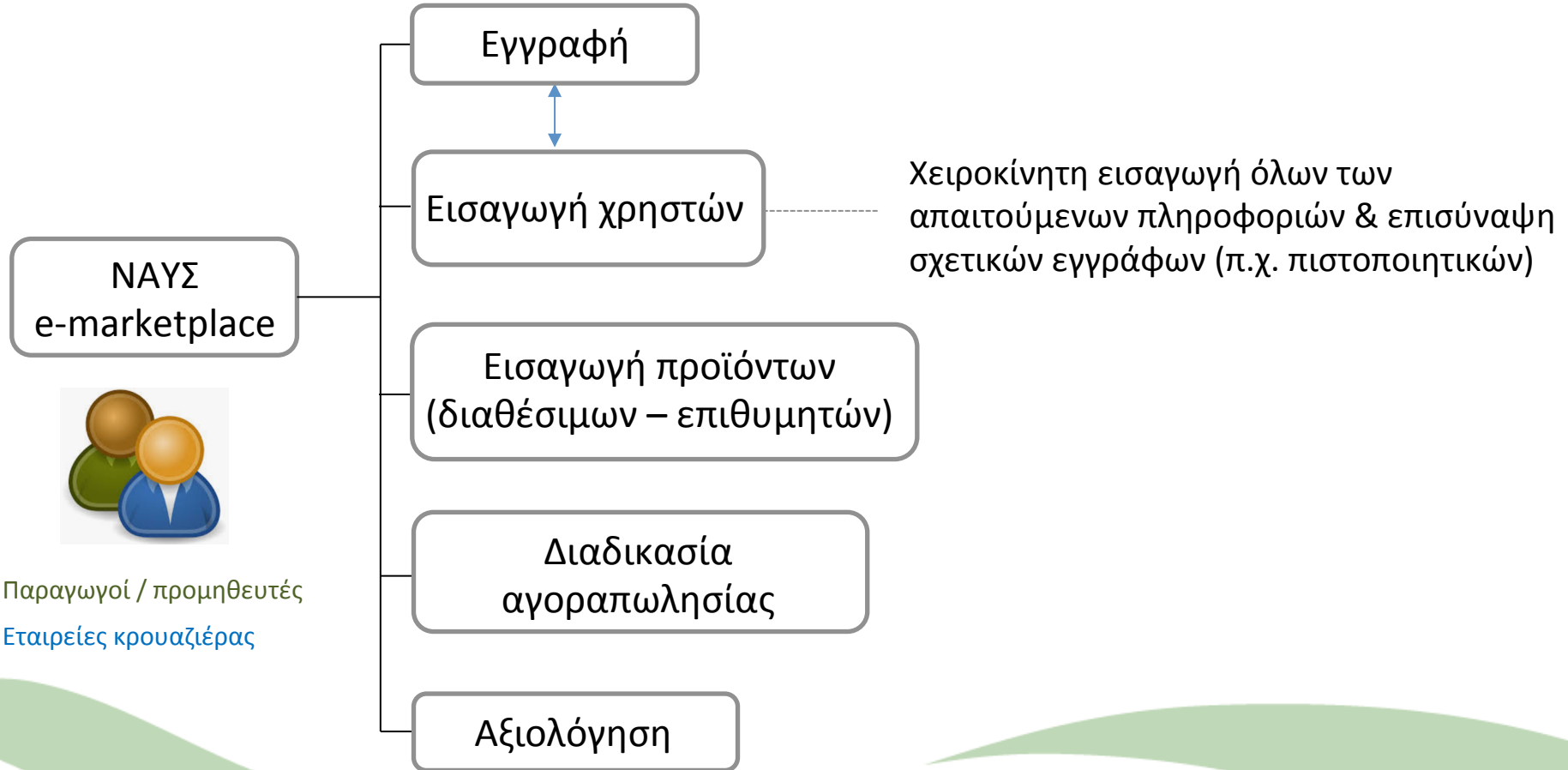
Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης



ΝΑΥΣ

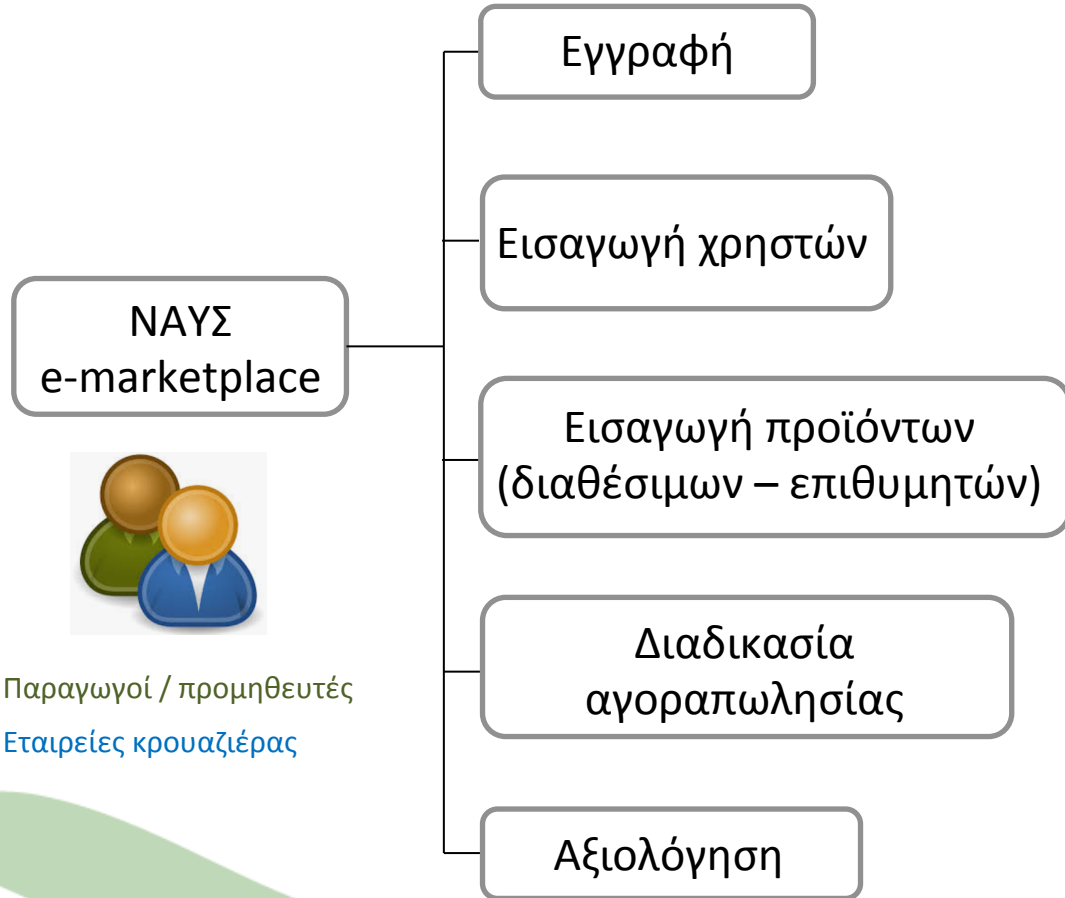


Βασική αρχιτεκτονική της πλατφόρμας





Βασική αρχιτεκτονική της πλατφόρμας



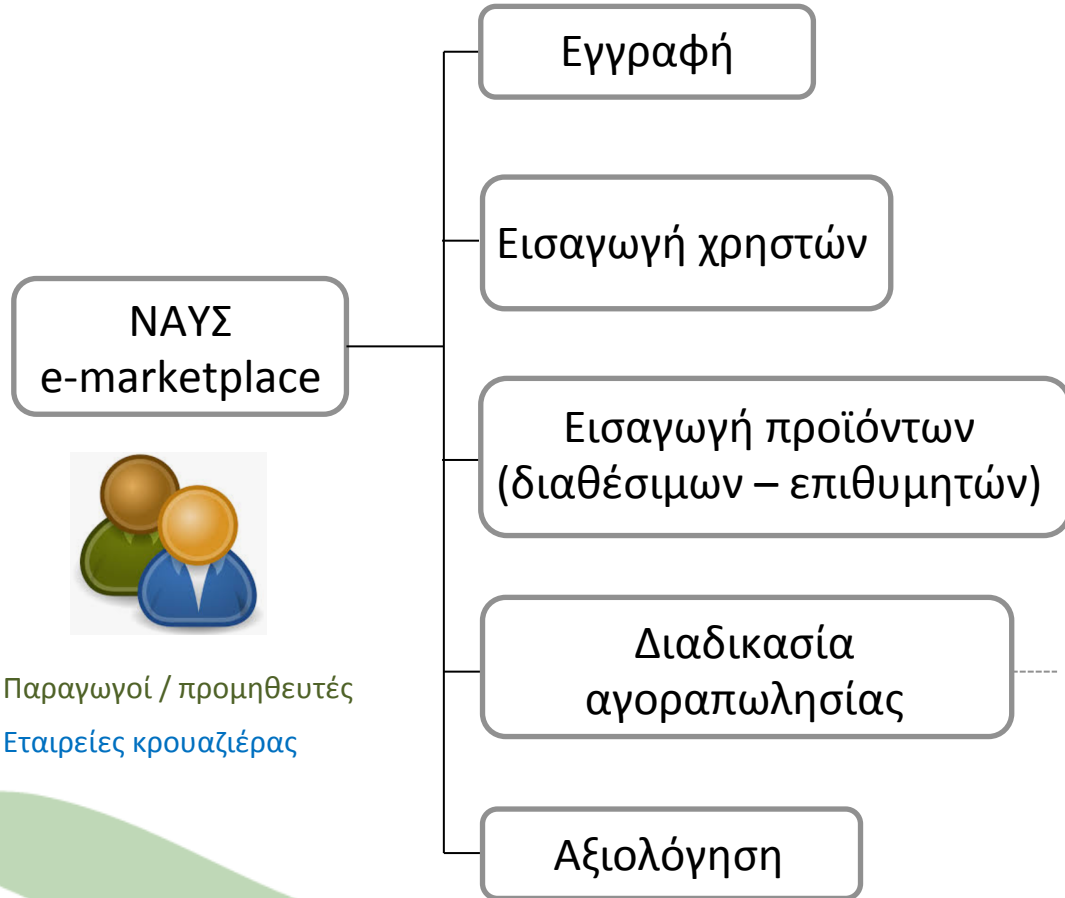
Παραγωγοί / προμηθευτές

Εταιρείες κρουαζιέρας

- Κυρίως τρόφιμα & ποτά-αναψυκτικά
- Θα πρέπει να περιλαμβάνεται (α) αναλυτική περιγραφή των χαρακτηριστικών του κάθε προϊόντος, (β) διαθέσιμη ποσότητα, (γ) χαρακτηριστικά συσκευασίας και (δ) τόπο προέλευσης
- Θα πρέπει να γίνεται κατηγοριοποίηση των προϊόντων ανά είδος και να υπάρχει δυνατότητα ελεύθερης αναζήτησης (π.χ. μέσω keywords)
- Θα πρέπει να εμφανίζεται η διαθεσιμότητα των προϊόντων σε κάθε λιμάνι κρουαζιέρας



Βασική αρχιτεκτονική της πλατφόρμας



- Ανάρτηση αναγκών εφοδιασμού των κρουαζιεροπλοίων (ανοικτή ή με σαφώς ορισμένη τιμή), υποβολή (οικονομικών) προσφορών από ενδιαφερόμενους παραγωγούς / προμηθευτές και επιλογή προτιμότερης προσφοράς
- Καθορισμός χρονικού παραθύρου για την προαναφερόμενη ανάρτηση
- Παροχή πιστοποιητικών ποιότητας από τον παραγωγό/προμηθευτή, κεντρικό έλεγχος και δυνατότητα διάθεσής τους στην ενδιαφερόμενη εταιρεία κρουαζιέρας
- Δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ των εταιρειών προς συνεργασία

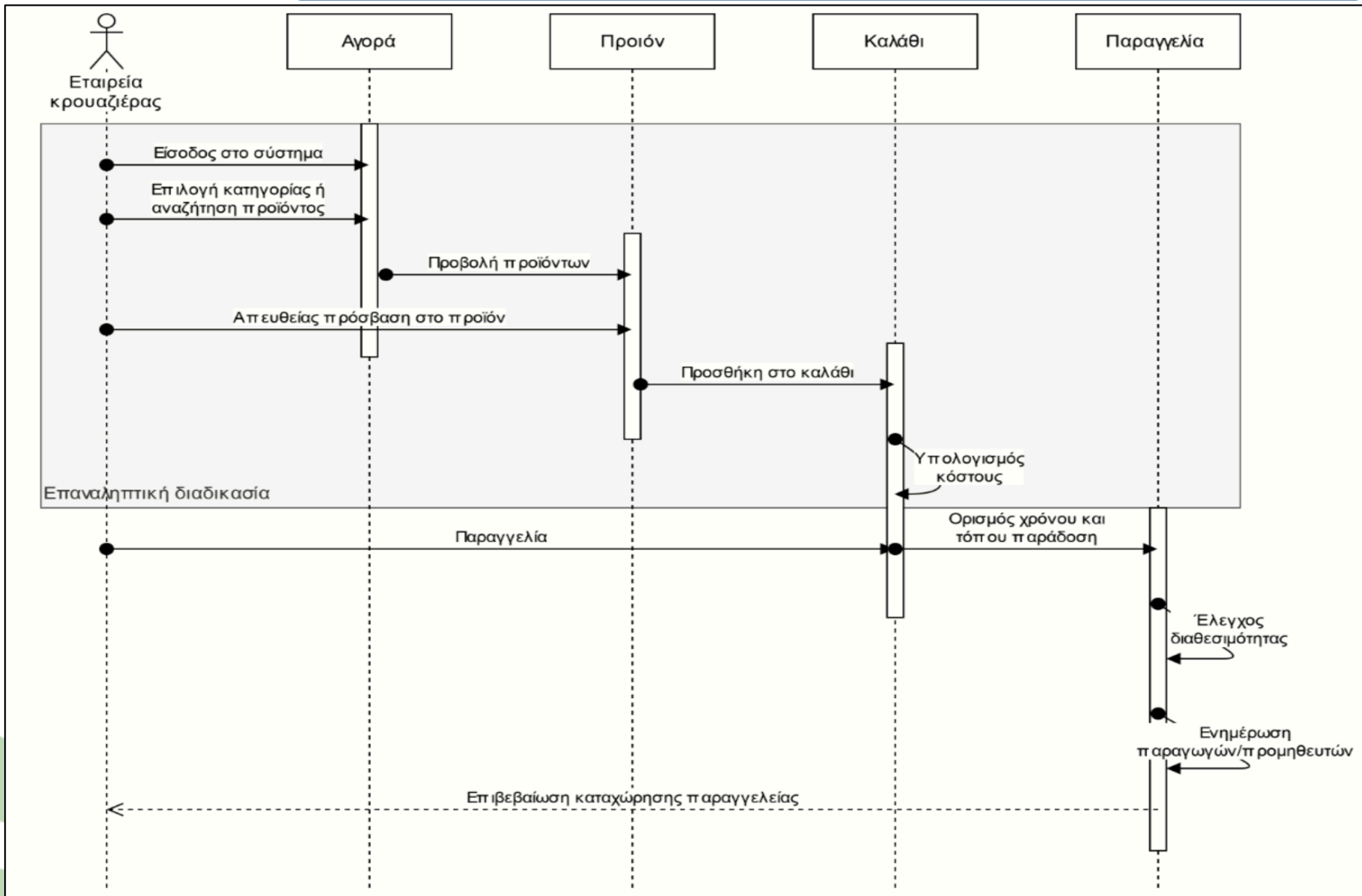


Παραγωγοί / προμηθευτές
Εταιρείες κρουαζιέρας



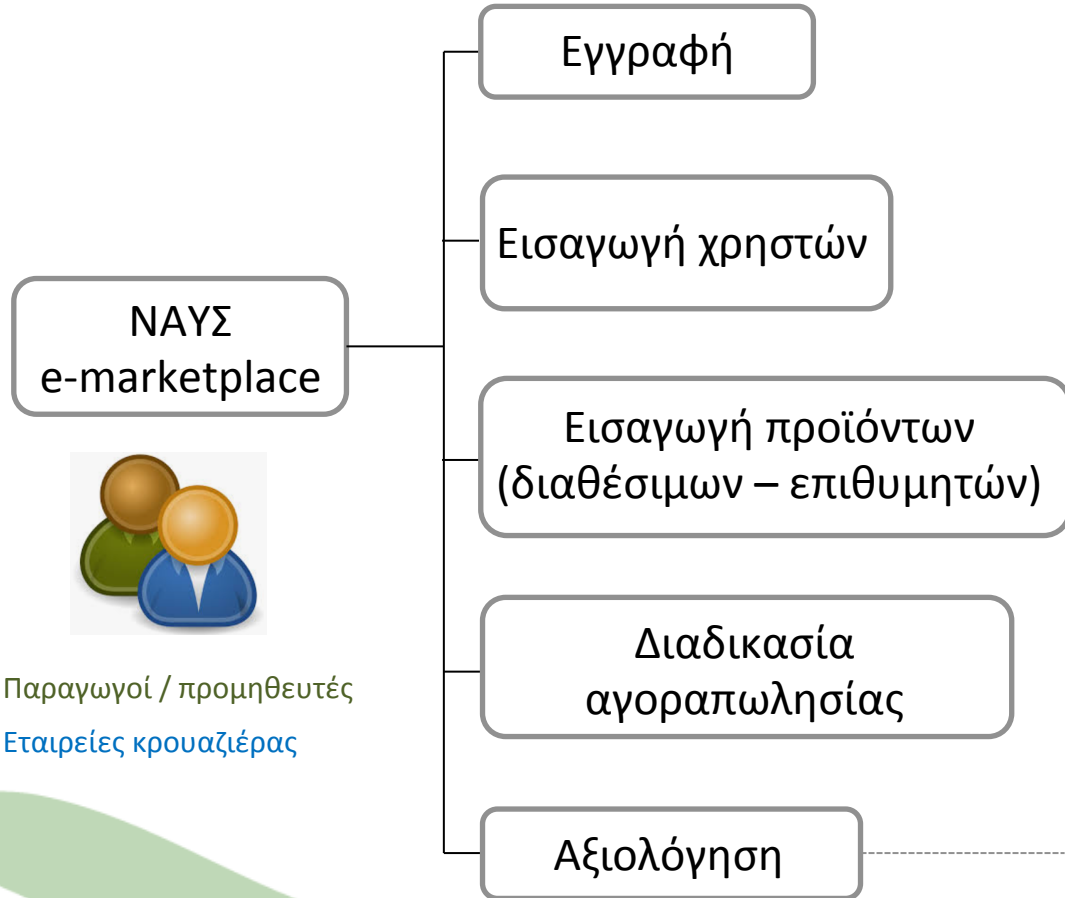
Βασική αρχιτεκτονική της πλατφόρμας

Αγοραπωλησία





Βασική αρχιτεκτονική της πλατφόρμας



Παραγωγοί / προμηθευτές

Εταιρείες κρουαζιέρας

- Να προκύπτει ένα συνολικός βαθμός (αστέρια ή κλίμακα 1-5) ο οποίος θα είναι ορατός από όλους τους χρήστες
- Να αξιολογούνται συγκεκριμένα στοιχεία (π.χ. συνέπεια, επικοινωνία, ευελιξία, κτλ.)
- Χρήστες με χαμηλή βαθμολογία να λαμβάνουν μια ποινή ή να αποκλείονται μετά από κάποιο χρονικό διάστημα από τη πλατφόρμα
- 20-50 αξιολογήσεις θεωρούνται ως ένας ικανός αριθμός για τη λήψη μιας από τις παραπάνω δράσεις

Interreg



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

Ελλάδα-Κύπρος

Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης



ΝΑΥΣ



ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ!

Σδουκόπουλος Ελευθέριος (sdouk@certh.gr), ΕΚΕΤΑ/ΙΜΕΤ

ΔΕΣΜΟΙ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ