

# Analiza funkcjonalności stron www wybranych firm kurierskich<sup>2</sup>

Funkcjonalność stron www, zwłaszcza w odniesieniu do firm, które kontakt z klientami opierają w bardzo dużym stopniu za pośrednictwem Internetu, jest jednym z istotnych – jak już pokazała praktyka – czynników wpływających m. in. na pozyskiwanie nowych partnerów i wzrost obrotów. Przeprowadzone dla „Logistyki” badanie – choć zdajemy sobie sprawę, że na początek w bardzo ograniczonym zakresie – jest jednym z pierwszych tego typu w kraju i będzie systematycznie kontynuowane w przyszłości, także w odniesieniu do innych branż związanych z szeroko pojętą logistyką. Nie chodzi nam o prezentację stron internetowych samych dla siebie (co robią inne czasopisma), ale o analizę istoty rzeczy, a więc ich funkcjonalność. Bo to właśnie ona, a nie np. kolorystyka, czy wzornictwo, decyduje o tym, czy klient nawiąże współpracę, czy też zniechęcony wybierze innego usługodawcę.

## Track & Trace

W tej kategorii zbadano 5 firm kurierskich (DHL, GLS, Masterlink, Siódemka i UPS), gdyż do chwili zamknięcia wydania autorowi nie udało się uzyskać przykładowych numerów listów przewozowych od pozostałych firm. Największą funkcjonalnością wykazały się serwisy firm DHL i UPS. Tym, co wyróżniło obie firmy na tle konkurencji, były dodatkowe możliwości powiadamiania o statusie przesyłki: SMS, e-mail i WAP (DHL). Firma GLS zamiast miejsca, w którym znajduje się przesyłka, podaje kod filii i dlatego przyznano jej tylko pół punktu.

## Kontakt

Ocenie poddano także możliwości nawiązania kontaktu z firmami kurierskimi. Maksymalną liczbę punktów dostała firma Masterlink. Najślabiej w tym zestawieniu wypadła firma UPS. Firmie Fe-

dEx przyznano pół punktu za możliwość zamówienia kuriera za pośrednictwem formularza na stronie, gdyż jest on dostępny tylko po zalogowaniu.

## Funkcjonalność serwisu WWW

Ta część badania ma charakter przekrojowy i dotyczy jedynie 10 wybranych aspektów, związanych z funkcjonalnością serwisu WWW. W podsumowaniu tym, najlepiej oceniona została firma FedEx, a zaraz za nią firmy DHL, Masterlink oraz TNT i UPS. Zdecydowanie najgorzej oceniony został serwis firmy Opek oraz GLS.

## Standardy World Wide Web Consortium (W3C)

W tej części określono liczbę błędów na stronie głównej przy pomocy walidatora HTML, znajdującego się na stronie <http://validator.w3.org/>. Najgorzej w tej części wypadł serwis firmy DHL.

	DHL	FedEx	GLS	Masterlink	Opek	Pocztex	Siódemka	TNT	UPS
<b>TRACK &amp; TRACE</b>									
Opcja: Data	✓	b.d.	✓	✓	b.d.	b.d.	✓	b.d.	✓
Opcja: Godzina	✓	b.d.	✓	✓	b.d.	b.d.	✓	b.d.	✓
Opcja: Miejsce	✓	b.d.	kod filii	✓	b.d.	b.d.	✓	b.d.	✓
Opcja: Nr paczki	✓	b.d.	✓	✓	b.d.	b.d.	✓	b.d.	✓
Opcja: Opis	✓	b.d.	✓	✓	b.d.	b.d.	✓	b.d.	✓
Jednoczesne poszukiwanie kilku przesyłek	✓	b.d.	✓	✓	b.d.	b.d.	✓	b.d.	✓
Pole wyszukiwania na stronie głównej	✓	b.d.	✓	✓	b.d.	b.d.	*	b.d.	✓
Powiadomienie SMS	✓	b.d.	*	*	b.d.	b.d.	*	b.d.	✓
Powiadomienie e-mail	✓	b.d.	*	*	b.d.	b.d.	*	b.d.	✓
Powiadomienie WAP	✓	b.d.	*	*	b.d.	b.d.	*	b.d.	*
<b>PUNKTY (max 10):</b>	<b>10</b>	<b>b.d.</b>	<b>6,5</b>	<b>7</b>	<b>b.d.</b>	<b>b.d.</b>	<b>6</b>	<b>b.d.</b>	<b>9</b>
<b>KONTAKT</b>									
Nr telefonu podany na stronie	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Telefon - 1 numer ogólny	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	*
Formularz zamówienia kuriera	✓	Po zalog.	*	✓	✓	✓	*	✓	*
Adres e-mail podany na stronie	*	*	✓	✓	✓	✓	✓	*	*
Kontaktowy formularz WWW	✓	✓	✓	✓	*	*	*	✓	*
<b>PUNKTY (max 5):</b>	<b>4</b>	<b>3,5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>FUNKCJONALNOŚĆ SERWISU WWW</b>									
Brak problemów z nawigacją (menu)	✓	✓	✓	✓	*	✓	✓	✓	✓
Skalowalna czcionka	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dział "Pomoc" / "Biuro Obsługi Klienta"	✓	✓	*	*	*	*	*	*	✓
Wyszukiwarka na stronie głównej	✓	✓	*	✓	*	*	*	✓	*
Informacja w jakim jesteśmy dziale	✓	✓	*	✓	*	*	*	✓	✓
Wyróżnienie linków odwiedzonych	*	✓	*	*	*	*	*	*	*
Mapa witryny	✓	✓	*	✓	*	*	*	✓	✓
Strona nie zawiera ramek (znacznik <frame>)	✓	✓	*	✓	*	✓	✓	✓	✓
Kodowanie polskich znaków (ISO 8859-2)	*	✓	*	✓	✓	✓	✓	*	*
Oddzielenie formy od treści (np. CSS)	✓	✓	✓	✓	*	✓	✓	✓	✓
<b>PUNKTY (max 10):</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>STANDARDY W3C.ORG</b>									
Liczba błędów - walidator W3C.org	<b>527</b>	<b>58</b>	<b>20</b>	<b>88</b>	<b>9</b>	<b>68</b>	<b>53</b>	<b>36</b>	<b>154</b>

b.d. - brak danych

<sup>1</sup> Autor jest specjalistą ds. funkcjonalności serwisów www. E-mail: pawel@sledzinski.pl

<sup>2</sup> Wyniki badań pochodzą z 6 stycznia 2006 r.

## **SPROSTOWANIE**

---

*Opublikowane w numerze 1/2006 „Logistyki” (str. 58) rezultaty przeprowadzonego przeze mnie badania miały na celu zaprezentowanie oceny funkcjonalności poszczególnych stron firm z branży KEP, a nie ich możliwości techniczne. Przede wszystkim chodziło o sprawdzenie możliwości łatwego odnalezienia poszukiwanych informacji przez użytkowników. W odniesieniu do stron Ma-*

*sterlink Express, w przypadku powiadomień za pośrednictwem SMS okazało się, że taka możliwość istnieje dla klientów, którzy mają podpisaną umowę o stałej współpracy z tą firmą. Natomiast, jeśli chodzi o powiadomienia w formie e-mail - rzeczywiście odpowiednie pole znajduje się w dziale “Zlokalizuj przesyłkę” pod adresem: <http://www.masterlink.com.pl/trackandtrace.asp>, co umknęło mojej uwadze w trakcie badania. Jednak chciałbym tu wyraźnie podkreślić, że pole to może zo-*

*stać niezauważone także przez potencjalnych klientów, gdyż użytkownicy stron internetowych rzadko zwracają uwagę na informacje, znajdujące się w formularzach pod przyciskiem “Wyślij”, “Wyszukaj”, itp. Mogę tu jedynie zasugerować wyraźne wyodrębnienie tego pola i przeniesienie go w miejsce ponad przyciskiem “Wyszukaj”. Za zaistniałe przeoczenie przepraszam wszystkich zainteresowanych.*

**Paweł Śledziński**