

Vodič kroz funkcionalnosti



eStore osnovne



Ciljana publika: Korisnici eStore trgovine

Nivo: Početni

Sadržaj: Korisnički opis eStore web trgovine za prodavce. Organizacija i procesi eStore web trgovine.

Ključni pojmovi: Online prodaja, Web trgovina, Smartstore dodaci

www.ystore.ba
Tel. +387 33 26 33 16
Eml. ystore@moore.ba

eStore 
ecommerce cloud

Sadržaj

Organizacija internet trgovine.....	2
Webizlog.....	2
Brzi meni za kupca	3
Prodajni meni	3
Uslužni meni	4
Osnovne aktivnosti kupca na internet trgovini	5
Inicijalna prijava kupca (za novog kupca)	5
Redovna prijava (postojećeg kupca)	5
Pretraživanje prodajnog asortimana.....	5
Izbor artikala za kupovinu (dodavanje u korpu)	5
Plaćanje narudžbe.....	6
Potvrda o narudžbi.....	6
Knjiga želja.....	6
Viševalutno iskazivanje cijena	6
Višejezičnost	6

Osnove eStore trgovine

Ovaj priručnik pisan je kao vodič kroz eStore iz perspektive kupca i sadrži opis funkcionalnosti, procesa i izgleda eStore web trgovine. Ako ste kreirali svoju eStore trgovinu, ovo je prvi Svezak kojeg trebate pročitati. Žargon je prenešen u engleskom izvorniku uz pojašnjenje na našem jeziku. Pojašnjenja manje poznatih pojmova naći ćete u opcijama Prvi estore (www.estore.ba)

Vaša eStore web trgovina dostupna vam je slijedeći link koji vam je dostavljen. Konačan izgled web trgovine, sadržaj prodajnog asortimana, slike, opisi, cijene, sadržaj i način komunikacije prema kupcima, kao i drugi parametri definiraju se prema željama klijenta tokom pripreme ili tokom živog rada. Ovisno od aktiviranih smartStore dodataka i djelatnosti web trgovine, pojedine funkcije opisane u ovom priručniku jesu ili nisu uključene u vašoj web trgovini.

Autor dokumenta je Moore CSI. Bez prethodnog pisanog dopuštenja autora, Svezak u dijelu ili cjelosti nije dopušteno kopirati niti ustupati trećoj strani. Autor zadržava pravo izmjene eStore aplikacije.

Organizacija internet trgovine

eStore internet trgovina se sastoji iz dva dijela, javnog i privatnog. Javni dio (tehnički potkovanim osobama poznat kao 'Front Office') dostupan je posjetiteljima trgovine i služi obavljanju kupoprodaje; privatni dio (poznat i kao 'Back Office') je segment gdje je 'nezaposlenim ulaz zabranjen'. Kroz nj se pristupa online skladištu, postavljaju se cijene, obrađuju narudžbe i slično.



Registracijom započinje odnos trgovine i kupca. Iako i anonimni posjetitelji mogu posjetiti vašu eStore trgovinu, njen pravi cilj je pomoći transformaciji posjetelja u kupca, a kupca u klijenta.

Osobe koje istražuju javni dio trgovine su Posjetitelji (osobe bez historije kupovine) i Kupci (osobe koje su barem jednom kupile u vašoj trgovini). Proces pretvaranja Posjetitelja u Kupce, naziva se konverzija. Osobe sa ovlaštenim pristupom privatnom dijelu trgovine su njeni Administratori.

Webizlog

eStore internet trgovina počinje sa web izlogom, dijelom internet trgovine koji je ujedno prva stranica koju posjetitelj trgovine vidi (tzv. 'Landing Page'). Analogno izlogu tradicionalnih trgovina, web izlog ističe aktuelne proizvode i promotivne poruke prodavca. Web izlog je organiziran u dva segmenta: gornji, čiji se sadržaj automatski izmjenjuje (kroz tzv. 'slideshow'), dok sadržaj donjeg segmenta popunjavaju artikli koje zadaje vlasnik - administrator web trgovine, a u slučaju isticanja najprodavanijih artikala oni su računarski generirani. Jasno, prodavac može praviti fina podešavanja webizloga, u pogledu sadržaja, organizacije i prezentacije.



Webizlog je odličan način za isticanje artikale iz ponude. Neki od popularnih mjesta webizloga su: Najprodavaniji artikli, Aktuelna ponuda i Na akciji.

Brzi meni za kupca

Pristup funkcijama brzog menija zahtjevaju prethodnu prijavu Kupca. Prijavljenom Kupcu navodi se korisničko ime ili se traži da se posjetitelj trgovine prijavi ili registrira.



Bit svake trgovine je uspješna prodaja. Kako bi olakšali realizaciju kupčeve narudžbe, pri ruci su mu uvijek obračun narudžbe i tražilica.

Funkcije brzog menija olakšavaju kupcu kretanje ili navigaciju kroz internet trgovinu. Posebno korisno redovnim posjetiteljima trgovine koji znaju konkretno što žele u vašoj trgovini. Funkcije uključuju:

- Lista želja

Uvid u listu produkata koje je kupac označio kao produkte od interesa (željeni produkti).

- Moj račun

Niz funkcija kojima kupac samostalno administrira svoj profil u internet trgovini.

- Moja korpa

Prikazuje aktuelni sadržaj kupčeve korpe. Artikle u korpi kupac je dodao, ali ih još nije platio.

Opcionalno, u okviru Moje korpe moguće unijeti kod poklon bona ili vaučera trgovine.

- Plaćanje

Elementi i obrada plaćanja za artikle iz kupčeve korpe.

Prodajni meni

Prodajni meni predstavlja katalog prodajnog asortimana internet trgovine. Svojom organizacijom kupcu olakšava pretragu i izbor željenog artikla u internet trgovini. Sadrži:

- Home

Vraća korisnika u web izlog trgovine.

- Tražilicu

Omogućava kupcu pretragu prodajnog asortimana po ključnim riječima naziva i opisa artikla.

- Kategorije artikala

Daju kupcu pristup pojedinačnim artiklima kategoriziranim u grupe - npr: odjeća za žene, odjeća za muškarce, odjeća za djecu i slično. Kategorizaciju artikala obavlja prodavac.



Organizacijom artikala u kategorije i potkategorije olakšava se kupčeva navigacija kroz trgovinu. Takođe, podržavaju se i funkcije asistirane kupovine: Vezana kupovina, Preporuke trgovine i Preporuke kupaca.

Uslužni meni

Uslužni meni trgovine je smješten na dnu stranice. Služi operativnoj komunikaciji trgovine sa posjetiteljem ili kupcem, i organiziran je kroz sljedeće segmente.

- Informacije za kupce

Segment Informacija namijenjen je upoznavanju korisnika sa važnim generalnim elementima vaše internet trgovine. Sadrži informacije o internet trgovini i prodavcu, izjavu o privatnosti – načinu čuvanja i obrade unesenih podataka, načinu dostave, te uslovima korištenja internet trgovine.

- Servis za kupce

Servis za kupce je kanal komunikacije kupaca sa internet trgovinom. Svrha mu je njihova bolja komunikacija, kao i unaprijeđenje kvalitete usluge prodajnog mjesta. Servis za kupce uključuje: Kontakt sa prodavcem, Reklamacije u okviru kojeg se prikupljaju i obrađuju pritužbe kupaca na narudžbe, te Sitemap radi lakše kupčeve orijentacije i snalaženja u internet trgovini.

- Izdvajamo za vas

Kroz segment Izdvajamo za vas, internet trgovina može izdvojiti promotivne kampanje i Proizvode na akciji, kao i organizirati distribuciju i obradu Poklon bonova za kupce (dostupan kao smartStore dodatak na eStore trgovinu).

- Račun

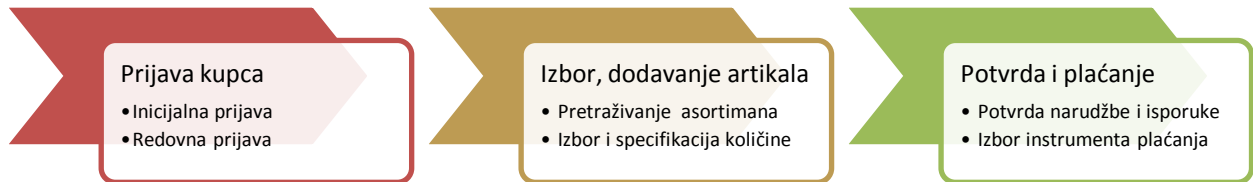
Segment trgovine koji je personaliziran prema individualnom kupcu. Kroz Info o računu kupac dobiva informacije o svom profilu kakvim ga je registrirao u okviru prijave na trgovinu. Tu su i Narudžbe koje kupcu daju historijski pregled narudžbi. Lista želja sadrži artikle iz web trgovine koje je kupac označio, a Prijavom na vijesti internet trgovina će kupcu dostavljati posebne obavijesti i newsletter o aktuelnim ponudama (smartStore dodatak).



SmartStore dodaci su funkcionalni dodaci koji nadgrađuju i proširuju vašu eStore trgovinu, čineći je sadržajnijom i atraktivnijom. Više o dodacima na www.estore.ba/smartstore-estore-ecommerce

Osnovne aktivnosti kupca na internet trgovini

Niženavedene aktivnosti i funkcije internet trgovine dostupne su kupcu. Kroz aktivnosti kupca i funkcije trgovine odvija se interakcija između trgovine i kupca sa osnovnim ciljem – kupoprodajom. Kupovina u eStore trgovini je proces koji se u osnovi se sastoji od sljedeća tri koraka:



Inicijalna prijava kupca (za novog kupca)

Inicijalnom prijavom kupci se registriraju na web trgovini. Među ostalim, kupci registriraju osnovne podatke o sebi, kontakt detalje za dostavu računa i robe/usluge, upoznaju se sa uslovima korištenja web trgovine, te zadaju par korisničko ime – pristupna šifra.

Defaultno korisničko ime je email adresa kupca. Oprezniji prodavac može parametrizirati svoju web trgovinu na način da novo-kreirani korisnički račun bude inicijalno bude neaktivan, te da se uputi email korisniku računa sa zahtjevom za aktivacijom (potvrdom) računa.

Redovna prijava (postojećeg kupca)

Autentikacija i evidencija prijave kupaca prema podacima iz inicijalne prijave.

Opcionalno (smartStore dodatak), trgovina može kupcu objaviti opće i personalizirane poruke prilikom njegove prijave. Npr. obradom Knjige želja, moguće je kupca obavijestiti da je željeni artikal sada na sniženju ili da je u toku rasprodaja ovosezonske robe.

Pretraživanje prodajnog asortimana

Kupac pretražuje prodajni asortiman neposrednim pregledom artikala, navigacijom kroz kategorije, izborom iz web izloga, te putem tražilice. Potonjim načinom kupac do artikla dolazi unosom ključnih riječi koji ga opisuju (muške + hlače + plave). S druge strane, Kategorije olakšavaju zainteresiranom kupcu pretragu artikala, sužavajući pretragu na kategoriju od interesa (npr. odjeća za žene). Unutar Web izloga trgovina smješta proizvode iz posebne ponude (npr. izdvojeni produkti u okviru predsezona, ili sniženi proizvodi u post-sezoni).

Izbor artikala za kupovinu (dodavanje u korpu)

Kupac izabire proizvod iz prodajnog asortimana i dodaje ga u korpu slijedeći link 'Dodaj u korpu'. Na ovaj način izabrani artikal dodaje se u korpu u količini od jednog komada. Za svaki artikal dodan u korpu, kupac dobiva kratku obavijest ili potvrdu o tome, ispisanu na ekranu. Slijedeći link 'Detalji', kupac može dobiti više informacija o produktu ili navesti željenu količinu artikala. Nakon svakog dodavanja u korpu, njen se sadržaj i vrijednost uvećava za cijenu izabranog artikla (koja se obračunava kao Količina x Jedinična maloprodajna cijena). Dodane artikle moguće je ukloniti iz korpe prije plaćanja, kao i izmijeniti njihovu količinu u korpi.

Linkovi 'Dodaj u korpu' i 'Detalji' nalaze se uz pojedinačni artikal. Opcionalno, Prodavac može odlučiti omogućiti anonimnu kupovinu; odnosno omogućiti kupovinu i bez registracije i prijave kupca.

eStore podržava vezanu prodaju (smartStore). Vezanom prodajem podstiče se dodatna kupovina objavom računarski generiranih sugestija sadržaja 'Kupci koji su kupili suknju, pogledali su i maramu'.

Plaćanje narudžbe

Plaćanje narudžbe podrazumijeva obračun artikala iz korpe, tj. obračun direktnih i zavisnih troškova, te PDVa. Direktni troškovi (Količina x Cijena), Zavisni troškovi su opcioni i mogu uključivati troškove dostave i posebnog pakiranja, te iskazivanje PDVa i svi oni čine ukupan trošak narudžbe.

Kupac unosi adresu za dostavu računa i adresu za dostavu narudžbe. Trgovina specificira ukupan trošak i detalje narudžbe radi potvrde. Kod offline plaćanja (žiralno ili pouzećem) generira se račun za plaćanje. Kod obrade online plaćanja (karticama, paypal) unose se elementi kartice ili paypal račun. Njihovom obradom, po odobrenju transakcije tereti se račun imaoca za iznos ukupnog troška. Terećenje kupca je uvijek u valuti poravnanja trgovine (KM), bez obzira na valutu koju je možebitno izabrao kupac. Izbor valute je isključivo informativne prirode i olakšava kupcu interpretaciju cijena u valuti sa kojom je familijaran.

U trgovinama koje su aktivirale (smartStore) obradu poklon bonova, kupona, programa lojalnosti kupci mogu unijeti pripadajuće kodove i umanjiti svoj trošak narudžbe.

Potvrda o narudžbi

Onscreen i email obavijest internet trgovine o uspješnoj narudžbi. Služi kao potvrda narudžbe, a sadrži elemente narudžbe sa specifikacijom artikala, cijenom, porezom, opcionalnim troškovima isporuke, adresom za dostavu narudžbe i adresom za dostavu računa. Potvrda može (opcionalno) sadržavati dodatne informacije o pošiljci, očekivanom datumu isporuke i slično.

Knjiga želja

Knjiga želja je individualna. Vezana je uz pojedinačnog kupca i sadrži artikle iz prodajnog asortimana internet trgovine koje je kupac označio kao poželjne. Po želji Prodavca za preferirane podukte, eStore trgovina može kupcu dostaviti obavijesti o promjenama cijena i akcijama (smartStore dodatak).

Viševalutno iskazivanje cijena

Viševalutnim iskazivanjem cijena, cijene u web trgovini je moguće (orjentaciono i informativno) iskazati u valuti koju kupac sam odabere. Iskazivanje cijena u izabranoj valuti se obavlja prema aktuelnom tečaju i informativnog je karaktera, a prezentira se zarad kupčevog boljeg razumijevanja cijene. Bez obzira na izabranu valutu, novčani priliv Prodavcu je uvijek u valuti poravnanja prodavca.

Višejezičnost

Isticanje obavijesti trgovine obavlja se na jeziku kojeg odabere kupac. Kupac u svojoj prijavi može izabrati preferirani jezik komunikacije. Izbor kupca će biti zabilježen i označen kao podrazumijevani (defaultni) jezik u svojoj budućoj komunikaciji web trgovine sa kupcem. Ako trgovina podržava višejezičnost, prodavac treba unijeti poruke na drugim jezicima.