

INFORMATIONEN ZUM ZiC ONLINE SHOPSYSTEM

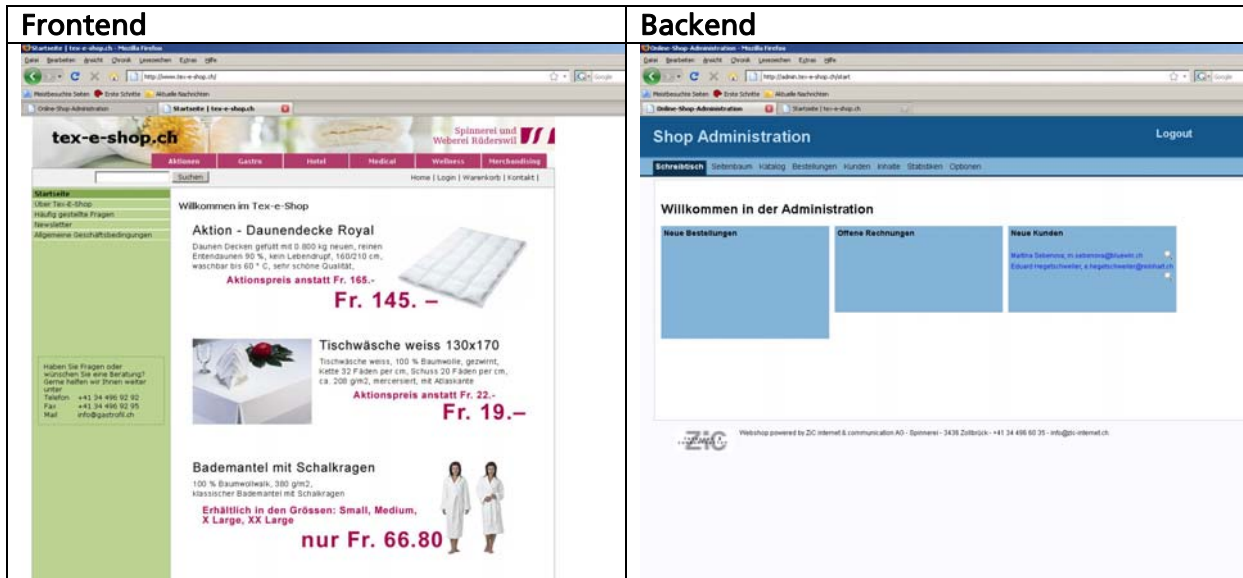
1 Inhaltsverzeichnis

2.1	FRONTEND	3
2.1.1	<i>Einfache Navigation</i>	3
2.1.2	<i>Schnelle und umfassende Suchfunktion über alle Produkte</i>	3
2.1.3	<i>Einfaches und logisches Abschliessen des Bestellvorgangs</i>	3
2.1.4	<i>Liefer- und Rechnungsadressen möglich</i>	4
2.1.5	<i>Verschiedene Zahlungsmethoden</i>	4
2.1.6	<i>Newsletter abonnieren</i>	4
2.1.7	<i>Weitersagen</i>	4
2.1.8	<i>User Login mit Erinnern-Funktion</i>	4
2.2	BACKEND	5
2.2.1	<i>Passwortschutz</i>	5
2.2.2	<i>Datenbank Backup und Wiederherstellen</i>	5
2.2.3	<i>Kundendaten abrufen und bearbeiten</i>	5
2.2.4	<i>Kunden via Mail direkt kontaktieren</i>	6
2.2.5	<i>Shop Inhalte bearbeiten</i>	6
2.2.5.1	Seiteninhalte	7
2.2.5.2	Produkte	7
2.2.6	<i>Verschiedene Berechnungen für Lieferkosten</i>	7
2.2.7	<i>Statistik über Produkte und Kunden</i>	7
2.2.8	<i>Information zu Bestellung per Mail</i>	8
3.1	FRONTEND	8
3.1.1	<i>Design des Shops</i>	8
3.1.2	<i>Mehrsprachig</i>	8
3.1.3	<i>Was haben andere Kunden gekauft, die dieses Produkt gekauft haben</i>	8
3.1.4	<i>Verwandte Produkte anzeigen</i>	8
3.1.5	<i>Merkliste</i>	8
3.2	BESTELLUNG	8
3.2.1	<i>Mindestbestellmenge</i>	8
3.2.2	<i>Rabatt ab bestimmtem Warenwert</i>	9
3.2.3	<i>Mailsystem</i>	9
3.3	ZAHLUNG	9
3.3.1	<i>Einbinden Kreditkartenmodul</i>	9
3.3.2	<i>Mehrere Währungen</i>	9
3.3.3	<i>Bestsellerlisten</i>	9
3.3.4	<i>Rechnungen / Lieferscheine drucken</i>	9
3.3.5	<i>Einzahlungsscheine drucken</i>	10
3.3.6	<i>Import Kontodaten für Rechnungsabgleich</i>	10
3.3.7	<i>Mahnungen</i>	10
3.4	SCHNITTSTELLEN ZUR ÜBERTRAGUNG VON DATEN	10
3.4.1	<i>Datenimport Produkte</i>	10
3.4.2	<i>Schnittstelle zu Warenwirtschaftssystemen</i>	10
3.4.3	<i>Schnittstelle zu Buchhaltung</i>	10
3.5	GUTSCHEIN SYSTEME	10
3.5.1	<i>Gutschein-System</i>	10
3.5.2	<i>Kundenwerbe-System</i>	10

2 Basis Shop

ZIC internet & communication AG erstellt Ihnen einen fixfertigen Online Shop zu einem Pauschalpreis.¹ Dieses Basis Modell enthält eine Vielzahl wichtiger Funktionen die in der Folge näher erklärt werden. Wenn zusätzliche Module gewünscht werden, die nicht im Basis Modell enthalten sind, können diese selbstverständlich auch gemäss individuellem Kundenwunsch eingebaut werden. Mehr dazu erfahren Sie in Kapitel 3.

Die Shop Beschreibung wird aufgeteilt in Frontend und Backend. Als Frontend wird alles bezeichnet, was der Kunde vom Shop sieht. Backend ist die Bezeichnung für die gesamte Administration des Shops im Hintergrund.



2.1 Frontend

Aus Kundensicht bietet der Basis Shop folgende Funktionen an:

2.1.1 Einfache Navigation

Die Navigation enthält die Hauptrubriken (Primärnavigation) sowie die entsprechenden Unterrubriken des Shops resp. des Artikelstamms (Sekundär- und ev. Tertiärnavigation). Somit können sich Besucherinnen und Besucher schnell und einfach zu den gewünschten Produkten bewegen.

2.1.2 Schnelle und umfassende Suchfunktion über alle Produkte



Die Artikelsuche funktioniert nach dem Volltext-Prinzip und liefert relevante Suchresultate.

2.1.3 Einfaches und logisches Abschliessen des Bestellvorgangs

- Der Kunde wählt eines oder mehrere Produkte aus
- Die Produkte werden im Warenkorb gespeichert
- Der Kunde wählt im Warenkorb „zur Kasse“

¹ verlangen Sie unsere aktuelle Preisliste info@zic-internet.ch

- Bisherige Kunden melden sich mit dem Login an, neue Kunden geben ihre Adresse, Tel. Nr. etc. bekannt.
- Der Kunde wählt Versandart und Zahlungsmethode aus
- Der Kunde bestätigt die Bestellung

2.1.4 Liefer- und Rechnungsadressen möglich

Der Kunde hat während dem Bestellvorgang die Möglichkeit zu wählen, ob die Liefer- oder Rechnungsadresse entsprechend sein soll, oder ob er für die Lieferung eine separate Adresse angeben will. Pro Kundenkonto kann ein individuelles Adressbuch geführt werden.

2.1.5 Verschiedene Zahlungsmethoden

Der Kunde kann zwischen verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten wie Rechnung, Nachnahme, Vorauszahlung wählen. Informationen zur Bezahlung mit Kreditkarten finden Sie in Kapitel 3.3.

2.1.6 Newsletter abonnieren

Mit einem einfachen An- und Abmeldesystem können die Kunden selber bestimmen, ob sie den Newsletter erhalten möchten oder nicht. Die Änderungen werden automatisch in einer Datenbank gespeichert.

Kunde Nr. 504; Maria Muster			
Rechnungsadresse	Lieferadresse	Kontaktdaten	Info
Newsletter	<input checked="" type="checkbox"/>	Kunde erhält Newsletter	
Gesperrt	<input type="checkbox"/>	Kundekonto ist gesperrt	
Saldo	<input type="text" value="0.00"/>		
Bemerkungen	<input type="text"/>		

2.1.7 Weitersagen

Mit einem einzigen Klick und der Eingabe einer Mail Adresse können die Kunden den Link zum Onlineshop an Bekannte weiterleiten.

2.1.8 User Login mit Erinnern-Funktion

Hat sich ein Kunde einmal im Online Shop registriert, bleibt seine E-Mail Adresse und das Passwort in einer Datenbank gespeichert. Der Kunde kann jederzeit wieder bestellen, ohne seine Adresse erneut eingeben zu müssen. Falls ein Kunde sein Passwort vergessen haben sollte, kann er sich ein neues auf seine Mail-Adresse zustellen lassen. Der Kunde hat zusätzlich die Möglichkeit, am Shop angemeldet zu bleiben. So muss er sich nicht bei jedem Besuch neu am System anmelden.

Mein Konto

Konto hier erstellen

Wenn Sie zum ersten Mal hier sind, müssen Sie ein Benutzerkonto einrichten, um bestellen zu können. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche «Anmeldung»

Login für bestehende Kunden

Sie haben schon ein Kundenkonto? Dann loggen Sie sich hier ein.

E-Mail Adresse

Passwort

Angemeldet bleiben

Passwort vergessen

Sie haben Ihr Passwort vergessen? Kein Problem: Lassen Sie sich hier ein neues Passwort zustellen.

E-Mail Adresse

2.2 Backend

Das Backend bietet Ihnen verschiedene Möglichkeiten, den Shop nach Ihren Wünschen zu gestalten und zu aktualisieren. Sie können alle Anpassungen jederzeit und von jedem PC aus über den Webbrowser vornehmen (Voraussetzung: Internetanschluss).

2.2.1 Passwortschutz

Der Administrationsbereich ist durch ein Passwort geschützt. Zugriff hat nur, wer die Anmeldedaten kennt.

2.2.2 Datenbank Backup und Wiederherstellen

Die Shopdaten werden regelmässig gesichert. Daten können jederzeit wiederhergestellt werden.

2.2.3 Kundendaten abrufen und bearbeiten

Sie haben Zugriff auf die gesamte Kundendatenbank. In der Übersicht finden sie die Kunden nach Kunden Nummer sortiert mit folgenden Angaben:

- Nachname, Vorname, Adresse, PLZ, Ort, Email, Umsatz

Mittels Suchfunktion können Sie einen bestimmten Kunden ausfindig machen.

Kunden

Filter

Name / Vorname	<input type="text"/>
Strasse	<input type="text"/>
Ort	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>

Zu den einzelnen Kunden können Sie folgende Angaben aufrufen:

- Rechnungsadresse
- Lieferadresse: falls von Rechnungsadresse abweichend
- Kontaktdaten: Telefon, Mobile, Telefax, E-Mail
- Bestellungen: Bestelldatum, Status, Gesamtbetrag und Link zur entsprechenden Rechnung

Kunde Nr. 504; Maria Muster

Rechnungsadresse | Lieferadresse | Kontaktdaten | Info

Rechnungsadresse

Geschlecht Herr Frau Firma

Firma

Vorname

Nachname

Adresse

Adresse Zeile 2

PLZ / Ort

Land

- Info: Hier können Sie nachschauen ob der Kunde den Newsletter abonniert hat und ob sein Kundenkonto gesperrt ist. Zudem können Sie Bemerkungen eintragen.

Kunde Nr. 504; Maria Muster

Rechnungsadresse | Lieferadresse | Kontaktdaten | Info

Newsletter Kunde erhält Newsletter

Gesperrt Kundenkonto ist gesperrt

Saldo

Bemerkungen

Als Administrator können Sie sämtliche Kundendaten verändern. D.h. Sie können Kundendaten bearbeiten, das Kundenkonto löschen oder Sie können Kunden sperren. Die Kundendaten können jederzeit in eine Excel Datei exportiert werden.

2.2.4 Kunden via Mail direkt kontaktieren

Der Shop bietet keinen direkten Newsletterversand. Die E-Mail Adressen können aber aus dem Shop exportiert werden. → ZiC Newsletter-Service

2.2.5 Shop Inhalte bearbeiten

Die Shop Inhalte können Sie weitgehend selber bearbeiten. Eine detaillierte Beschreibung, wie Sie Seiteninhalte, Kategorien und Produkte Bearbeiten können, finden Sie in unserem Dossier „Erste Schritte mit WebShop“.

2.2.5.1 Seiteninhalte

Sie können neue Seiten anlegen und bestehende Seiteninhalte bearbeiten.

2.2.5.2 Produkte

Produktkategorien und Produkte erfassen, bearbeiten und löschen Sie selber. Zu jedem Produkt können Sie folgende Angaben machen:

Produktkategorien

In welcher/welchen Kategorien soll das Produkt erscheinen?

Produktinfo

- Status (Unsichtbar, Normal, Aktion, Ausverkauft, Gelöscht)
- Sortierung = an welcher Stelle der Kategorie wird das Produkte aufgeführt
- Artikelnummer
- Lieferfrist
- Weitere Informationen und Attribute nach Ihrer Wahl
- Produktbeschreibung
- Lagerbestand (Umsetzung für Basis Shop in Bearbeitung)

Preisinfo

- Preis exkl. MWST
- Weitere Angaben nach Ihrer Wahl z.B. Packungsgrösse, Gewicht etc.
- MWST-Satz
- Wir passen die Ausweisung der Mehrwertsteuer Ihren Wünschen an. Sie können wählen, ob die Preise im Shop und auf der Rechnung inkl. oder exkl. MwSt. ausgewiesen wird.

Extras

- Bilder
- Auswahl Layout Ansicht (wo soll das Bild platziert werden?)

Attribute

Dank der Eingabe von Attributen, müssen Sie ein Produkt, das z.B. in unterschiedlichen Grössen und Farben erhältlich ist, nur einmal erfassen. Beschreibung und Bilder sind die gleichen, der Kunde kann aber beim Bestellvorgang die gewünschten Attribute auswählen.

Spezialaktionen

Sie können bei den Preisinfos zusätzlich einen Aktionspreis eingeben. Wenn Sie dann den Status des Produktes auf „Aktion“ setzen, wird automatisch der Aktionspreis im Shop angezeigt bzw. auf der Rechnung aufgeführt.

2.2.6 Verschiedene Berechnungen für Lieferkosten

Sie bestimmen, wie die Versandkosten berechnet werden. Möglich ist eine Abstufung der Kosten nach Bestellsumme, Gewicht oder Versandart.

2.2.7 Statistik über Produkte und Kunden

Das Eingebaute Statistiktool liefert Ihnen folgende Angaben:

- Gesamtumsatz oder Anzahl Bestellungen in einem bestimmten Zeitraum
- Umsatz, Anzahl verkaufte Einheiten, Anzahl Bestellungen je Produkt
- Anzahl Bestellungen, Umsatz, erste Bestellung, letzte Bestellung je Kunde

2.2.8 Information zu Bestellung per Mail

Hat ein Kunde eine Bestellung aufgegeben, generiert der Online Shop gemäss Ihren Einstellungen daraus eine Rechnung. Sie erhalten diese zur Weiterverarbeitung an eine von Ihnen gewählte Mailadresse zugestellt.

3 Zusätzliche Module

Nebst den in den ersten drei Kapiteln beschriebenen Funktionen besteht die Möglichkeit den Shop beliebig zu erweitern. In diesem Kapitel werden mögliche Optionen beschrieben. Die Module können bei der Planung des Basis Shops miteinbezogen werden. Es ist aber selbstverständlich auch möglich, sie erst nach dessen Fertigstellung zusätzlich zu implementieren.

Die zusätzlichen Module sind nicht im Pauschalpreis inbegriffen. Bitte konsultieren Sie unsere aktuelle Preisliste.

3.1 Frontend

3.1.1 Design des Shops

Wir erstellen das Grafik-Design und Layout als Photoshop-Vorlage. Zuerst wird in Zusammenarbeit mit Ihnen ein Konzept erstellt. Sie erhalten danach einen Entwurf zur Abnahme der anschliessend in HTML/CSS umgesetzt wird.

3.1.2 Mehrsprachig

Je nachdem wie die geografische Ausrichtung Ihres Onlineshops ist, kann es Sinn machen, dass der Shop in verschiedenen Sprachen angezeigt wird.

3.1.3 Was haben andere Kunden gekauft, die dieses Produkt gekauft haben

Diese zusätzliche Funktion ist ein Plus für jeden Online Shop. Die Kunden erhalten automatische Produkte aufgeführt, die für sie ebenfalls von Interesse sein könnten. Damit steigt die Wahrscheinlichkeit von Zusatzkäufen.

3.1.4 Verwandte Produkte anzeigen

Auch diese Funktion dient dazu, den Kunden auf zusätzliche Produkte aufmerksam zu machen. Hier könnte z.B. notwendiges Zubehör zum ausgewählten Artikel angezeigt werden. Die verwandten Produkte werden von Ihnen im Voraus festgelegt.

3.1.5 Merkliste

Hat der Kunde ein Produkt gefunden, kann er dieses entweder seiner „Merkliste“ hinzufügen oder direkt in den Warenkorb legen. Die Merkliste hilft einerseits Kunden, die sich zwischen mehrere ähnliche Produkte miteinander entscheiden müssen und Kunden, die den Bestellvorgang zu einem späteren Zeitpunkt durchführen möchten. Die persönliche Merkliste eines Kunden wird 30 Tage lang gespeichert.

3.2 Bestellung

3.2.1 Mindestbestellmenge

Sie haben die Möglichkeit einen Mindestbetrag für die Bestellung festzulegen. Wird dieser Betrag nicht erreicht, kann die Bestellung entweder gar nicht abgeschlossen werden, oder es wird zusätzlich ein fixer Betrag zusätzlich berechnet (Kleinstmengenzuschlag). Siehe dazu auch 2.2.6 Verschiedene Berechnungen für Lieferkosten.

3.2.2 Rabatt ab bestimmtem Warenwert

Sie geben vor, ab welcher Bestellsumme automatisch einen bestimmten Rabatt gewährt wird.

3.2.3 Mailsystem

Gemäss Basis Shop erhalten Sie nach jeder abgeschlossenen Bestellung ein Mail mit den Informationen zu Kunden und Produkten.

Durch einen Ausbau dieses Mailsystems wird die Kundenfreundlichkeit Ihres Shops erhöht. Es kann z.B. jedem Kunde nach Abschluss der Bestellung automatisch eine Bestätigung zugesendet werden. Oder Sie können bei Versand der Ware durch einen einzigen Klick dies dem Kunden mitteilen.

3.3 Zahlung

3.3.1 Einbinden Kreditkartenmodul

Die Zahlung per Kreditkarte erfordert das Einbinden eines Kreditkartenmoduls. Dieses offerieren wir Ihnen zu einem Pauschalbetrag.

Bitte beachten Sie, dass nebst dem Einbinden des Moduls Verträge mit Visa und MasterCard notwendig sind, dass eine Beantragung von Postfinance YellowPay erforderlich ist und dass laufend Transaktionskosten sowie Umsatzkommission der Finanzinstitute anfallen.

Vorgehen:

1. Abschluss der Verträge mit Telekurs Card Solutions / Saferpay (Anmeldung Online)
2. Beantragen von Postfinance YellowPay (Anmeldung Online)
3. Integration Zahlungsschnittstelle(n) in den Online-Shop

Wir beraten und unterstützen Sie gerne beim kompletten Vorgang zur Einrichtung des E-Payments.

3.3.2 Mehrere Währungen

Soll Ihr Shop die Preise nicht nur in CHF sondern auch in anderen Währungen ausweisen, richten wir dies gerne für Sie ein. Der Betreiber gibt den Wechselkurs für verschiedene Währungen ein. Die Preise werden dann vom System automatisch neu berechnet. Es besteht die Möglichkeit, den Anteil Mehrwertsteuer dabei ebenfalls automatisch zu subtrahieren.

Die Bezahlung mit Kreditkarte ist in alternativen Währungen möglich, wenn dies bei Telekurs Card Solutions so beantragt wurde.

3.3.3 Bestsellerlisten

Diese Funktion zeigt, welche Artikel am meisten gekauft werden.

3.3.4 Rechnungen / Lieferscheine drucken

Gemäss Basis Shop erhalten Sie die Informationen zur Bestellung und können diese dann manuell in Ihr Buchhaltungssystem übernehmen. (Für einen automatischen Datenexport siehe Kapitel 3.4) Es ist, mit einem zusätzlichen Modul, aber auch möglich, die Rechnungen und Lieferschein direkt im Shop zu generieren und von dort aus zu drucken.

3.3.5 Einzahlungsscheine drucken

Zu den Rechnungen können automatisch beschriftete Einzahlungs- oder Nachnahmescheine gedruckt werden.

3.3.6 Import Kontodaten für Rechnungsabgleich

Dieses Modul ist sinnvoll, wenn die Rechnungen im Shop generiert und ausgedruckt werden. Sie können die Zahlungseingänge in die Rechnungsverwaltung des Shops einlesen um den Status der Rechnungen (bezahlt, nicht bezahlt) nachzuführen. Die Implementierung ist Abhängig von den von Ihrem Bankinstitut zur Verfügung gestellten Zahlungslisten (Export im Online-Banking).

3.3.7 Mahnungen

Wenn Sie die Rechnungen im Shop erstellen, ist es möglich ein Modul einzubinden, das nach einem vorgegebenen Zeitablauf Mahnungen generiert.

3.4 Schnittstellen zur Übertragung von Daten

Mit Schnittstellen lässt sich die Übertragung von Daten aus dem Shop in ihr Buchhaltungssystem automatisieren. Die Programmierung von Schnittstellen kann je nach Art der Daten und Komplexität des Systems sehr unterschiedlich sein. Deshalb ist hier eine exakte Planung zur Festlegung der Kosten von grosser Bedeutung.

3.4.1 Datenimport Produkte

Sie brauchen dank diesem Modul die Produkte nicht mehr manuell zu erfassen, sondern können eine Vielzahl von Artikeln durch Einlesen einer Datei hinzufügen.

3.4.2 Schnittstelle zu Warenwirtschaftssystemen

Wir programmieren auf Wunsch Schnittstellen zu Ihrem Warenwirtschaftssystem. Die Kosten berechnen sich nach dem dafür notwendigen Aufwand und können je nach Komplexität sehr unterschiedlich sein. Für einen Kostenvoranschlag ist vorgängig eine genaue Abklärung notwendig.

3.4.3 Schnittstelle zu Buchhaltung

Wir programmieren auf Wunsch Schnittstellen zu Ihrem Buchhaltungssystem. Die Kosten berechnen sich nach dem dafür notwendigen Aufwand und können je nach Komplexität sehr unterschiedlich sein. Für einen Kostenvoranschlag ist vorgängig eine genaue Abklärung notwendig.

3.5 Gutschein Systeme

Animieren Sie aktiv bestehende oder neue Kunden zum Einkauf in Ihrem Online Shop.

3.5.1 Gutschein-System

Gewinnen Sie Neukunden, indem Sie Ihrer Werbung (Online oder Print) einen Gutschein beilegen. Die Kunden können diesen einlösen, indem Sie bei ihrer Bestellung den entsprechenden Gutschein-Code eingeben.

3.5.2 Kundenwerbe-System

Ein bisheriger Kunde profitiert von einem Gutschein, wenn er den Shop einer anderen Person weiterempfiehlt.

Ablauf:

1. Kunde kauft ein
2. Kunde erhält Gutschein-Code
3. Kunde macht Empfehlung und gibt Code weiter

4. Neuer Kunde macht Bestellung und gibt Code an
5. Gutschrift wird aktiviert
6. Kunde kauft erneut ein, Gutschrift wird verrechnet