

Manual Winbas Business Online

1. Varför Winbas webshop?-----	2
1.1 Tilläggstjänster-----	3
2. Installera Winbas Webshop -----	4
2.1 Lägg till administrationsadressen i "tillförlitliga platser" -----	4
2.2 Aktivera din webshop-----	5
2.3 Konfigurera din webshop -----	7
2.4 Inställningar / Systeminställningar -----	8
2.5 Konfigurera din webshop -----	9
2.6 Inställningar / Företagsuppgifter -----	17
2.7 Inställningar / Användare-----	17
2.8 Inställningar / Moduler -----	18
2.9 Inställningar / Återställ Webshop -----	27
2.10 Inställningar / Cache -----	27
3 Start-----	28
4 Produkter -----	30
5 Priser & Kampanjer-----	34
6 Kunder-----	38
7 Transaktioner -----	46
8 Layout & Innehåll-----	47
9 Webbaserat Supportsystem-----	55
10 Viktigt att tänka på / Vanliga fel -----	60
Slutord-----	61

1. VARFÖR WINBAS WEBSHOP?

Det enkla svaret på varför man skall ha en webshop är givetvis att höja servicegraden gentemot befintliga kunderna samt att ge nya kunder en möjlighet att på ett enkelt sätt handla från dig. Oavsett om det gäller att frigöra tid från ordermottagare eller öka din kundbas så är en webshop ett sätt att öka och förenkla försäljningen vilket i slutändan leder till en för dig större förtjänst. En integrerad webshop är just en ordermottagare som arbetar dygnet runt årets alla dagar och vilken företagare älskar inte en sådan?

För att en bra lösning krävs det idag tre väl fungerande funktioner,

ett affärssystem, en webshop och en brygga.

Winbas affärssystem innehåller idag de flesta funktioner ett normalt företag kan tänkas behöva. Affärssystemet är motorn i denna lösning. Det innebär att all data har sin början i affärssystemet. Där läggs kunder upp med sina uppgifter, produkter (artiklar) med sina uppgifter såsom priser och bilder mm. Programmet kan hämtas på <http://www.winbas.se> och är gratis för en användare.

Winbas Business Online webshop (WBO) aktiveras via hemsidan och det gör att du bara inom några timmar enkelt kan komma igång med ett helintegrerat affärssystem med webshop.

Winbas Connect brygga finns också att hämta från vår hemsida och är länken mellan affärssystemet och webshopen. Via bryggan synkroniseras data upp till webshopen (kunder, produkter, lagersaldon mm) och i retur kommer kundordrar. Med hjälp av olika filter i bryggan (kund, produkt, order, m.fl) ges möjlighet att synkronisera informationen mellan affärssystemet och webshopen med olika tidsintervall samt bestämma vilken information som förs över vid synkronisering.

Krävs det då inget mer?

Nej, enligt vårt sätt att se på detta är det bara dina kunder och de produkter som skall säljas som saknas. Allt detta läggs in i Winbas affärssystem som sedan synkroniseras via Winbas Connect till webshopen. När så din kund lägger en order i shopen kommer denna över via Winbas Connect till affärssystemet för vidare bearbetning såsom plockning, följesedlar, ordererkännanden, frakthandlingar mm.

Och det är just här som styrkan i Winbas Business Online ligger. Flertalet webbshopar på marknaden är idag inte fullt integrerade i affärssystemet. Kan tyckas som en liten sak men skillnaden är enorm vilket alla som jobbat i ett icke-integrerat system kan vittna om. Utan integration mellan affärssystemet och webshopen så krävs det att varje gång t.ex. en produkt skall uppdateras så måste informationen om denna uppdateras BÅDE i affärssystemet och webshopen. Samma sak med kundinformation och all annan information som både affärssystemet och webshopen är beroende av. Detta är en otroligt stor tidstjuv i längden när man skall administrera ett affärssystem och en webshop. Med Winbas Business Online slipper du detta då all dynamisk information hanteras i Winbas affärssystem.

1.1 TILLÄGGSTJÄNSTER

Winbas Business Online webshop levereras som en standardshop fullspäckad med funktioner och inställningsmöjligheter som passar de flesta företag. Möjlighet att bygga ut webshopen med ytterligare funktioner och anpassningar (moduler) är stora. Som exempel finns bl.a. följande utbyggnadsmöjligheter. Kontakta oss för mer information.

- ➔ Kreditkortshantering via Sampport, <http://www.sampport.se>
- ➔ Faktura/factoringhantering via Kreditor, <http://www.kreditor.se>
- ➔ Specialanpassad layoutmall/weblayout (två olika mallar levereras med som standard)
- ➔ Nyhetsbrevsfunktionalitet
- ➔ Prisagenter
 - Pricerunner, <http://www.pricerunner.se>
 - Prisjakt, <http://www.prisjakt.se>
 - Ditt Pris, <http://www.dittpris.se>
 - Smarto, <http://www.smarto.se>
 - Gula Priserna, <http://www.gulapriserna.se>
- ➔ Affiliatesystem / Partnerprogram, för att ge bonus till partners som länkar till dig.
- ➔ Automatiska uppdateringar av växelkurser via ECB, t.ex. vid internationell handel.
- ➔ Presentkort / Värdecheckar
- ➔ Rabattkoder
- ➔ Kopplingar till Google (Google sitemap och Google Analytics, orderstatistik etc.)
- ➔ Extra lagringsutrymme och bandbredd (1 GB lagringsutrymme & 1 GB trafik/månad ingår)
- ➔ Kunna använda utlämningställen (plats där kunden kan hämta varan)
- ➔ Webbaserat supportsystem
- ➔ Egna anpassningar i form av specialmoduler, t.ex. API-koppling för import/export till externa system. T.ex. om du vill låta dina kunder lägga ordrar direkt från deras affärssystem.

Fler tilläggsmoduler finns.

2. INSTALLERA WINBAS WEBSHOP

Detta kapitel berör administrationsinstallationen av alla standardfunktioner i shopen och de övriga inställningar som är nödvändiga vid alla flertalet installationer. I ett senare kapitel kan du läsa mer om övriga funktioner i shopen och svar på vanliga frågor.

När du administrerar webshopen så krävs att du använder Internet Explorer 6.0 eller senare för bästa resultat. När vi refererar till menyval i Internet Explorer använder vi dess svenska benämningar. Har du engelsk version av Internet Explorer så heter de naturligtvis annorlunda.

2.1 LÄGG TILL ADMINISTRATIONSADRESSEN I "TILLFÖRLITLIGA PLATSER"

- 2.1.1 I Internet Explorer välj, Verktyg / Internet-alternativ och därefter fliken Säkerhet
- 2.1.2 Markera zonen Tillförlitliga platser och klicka därefter på knappen Platser.
- 2.1.3 Avmarkera kryssrutan, Begär serververifiering ([https:](https://)) för alla platser i den här zonen" längst ner.
- 2.1.4 I rutan under texten .Lägg till den här platsen i zonen:" skriv in "http://shopadmin.winbas.se" och klicka på "Lägg till". Gör därefter om proceduren och skriv in <https://shopadmin.winbas.se> (med ett ´s´ efter http).

När detta är klart skall de två adresserna du skrivit in hamna i rutan Webbplatser:" nedanför inmatningsfältet. Avsluta genom att klicka på "Ok" två gånger.

2.2 AKTIVERA DIN WEBSHOP

Innan du aktiverar webshopen säkerställ att du har Winbas affärssystem installerat, har en giltig licensnyckel och att du har lagt upp produkter och kunder. Webshopen fungerar inte utan Winbas affärssystem eftersom all information om kunder och produkter etc. hämtas från affärssystemet.

2.2.1 För att aktivera din webshop gå till <https://shopadmin.winbasonline.se>

2.2.2 Logga in med dina inloggningsuppgifter

2.2.3 I den första fliken "Winbas Inställningar" matar du in uppgifter om din Winbasinstallation.

Det är viktigt att du anger Licenstagare och Licensnyckel exakt på samma sätt som i Winbas affärssystem. Vi rekommenderar att du klipper och klistrar denna information från affärssystemet istället för att skriva in den manuellt. Om du senare uppgraderar Winbas affärssystem med fler licenser och får en ny licensnyckel måste du ändra dessa uppgifter i administrationen för webshopen. Observera att det kan ta upp till 60 minuter från att licensnyckeln skapats hos Winbas tills den godkänns i webshopen.

När du anger sökväg till Winbas är det sökvägen på er server som avses (om du kör i servermiljö), ej sökvägen på din egna dator.

2.2.4 Under fliken "Winbas Connect" skall du nu ladda hem den s.k. brygga som sköter export och import av information mellan Winbas affärssystem och webshopen. Följ instruktionerna på sidan för att installera Winbas Connect.

När alla steg är klara så hamnar du på startsidan i Administrationen för Webshopen. Din shop är nu aktiverad. Du kan gå till din webshop och titta hur den ser ut. Adressen är <http://xxx.winbasonline.se> där xxx är ert shopnamn.

OBS!

Om du har ändrat standardinställningarna för Winbas Connect brygga är det väldigt viktigt att du kontrollerar att produkter och kunder inte synkroniseras för ofta. Max överförd datamängd för webshopen inklusive synkronisering av kunder, artiklar och ordrar via Winbas Connect är 1 GB/månad. Datamängd utöver detta debiteras extra.

De standardinställningar som är aktiverade vid start är lämpliga för de flesta företag och innebär att synkronisering mellan affärssystemet och webshopen sker enligt följande:

- Kundinformation var 4:e timma Måndag-Fredag
- Produktinformation (fullständig) var 20:e timma Måndag, Onsdag och Fredag
- Produktinformation (uppdaterad) var 4:e timma Måndag-Fredag
- Lagersaldo var 45:e minut Måndag-Söndag
- Specialprislister var 4:e timma Måndag-Fredag
- Orderexport 1 gång/timme Måndag-Fredag
- Orderimport var 15:e minut Måndag-Fredag
- Fakturaexport var 4:e timma Måndag-Fredag

Tänk på att om du ökar frekvensen på ovanstående scheman så ökar du den totala trafikmängden som ligger som underlag för debiteringen.

Vill du vid ett enstaka tillfälle forcera en synkronisering finns möjligheten att manuellt göra en synkronisering för att få en omedelbar synkronisering..

2.3 KONFIGURERA DIN WEBSHOP

Innan dina kunder kan handla i webshopen måste du minst konfigurera följande:

- ➔ Bestämna vilka artiklar du vill visa i webshopen och hur du grupperar dessa
- ➔ Bestämna grundläggande utseende i webshopen och ev. komplettera med för er unik företagsinformation. T.ex. lägga in er logotype, bakgrundsfärger, typsnitt. Denna information läggs upp initialt och behöver naturligtvis inte uppdateras eller ändras om ni inte själva önskar göra det.
- ➔ Lägga in företagsinformation
- ➔ Anpassa webshopens grundläggande inställningar, t.ex. om och hur priser och lagersaldon skall visas, om nya kunder skall kunna registrera sig (eller om endast kunder som finns i affärssystemet skall få handla) etc.

Nedan använder vi följande termer:

<i>Shopadministrationen</i>	Webgränssnittet för inställningarna av webshopen
<i>Webshopen</i>	Webgränssnittet där dina kunder handlar.
<i>Affärssystemet</i>	Winbas affärssystem som är installerat hos er
<i>Connectbryggan</i>	Winbas Connect – Programmet hos er som sköter import och export mellan affärssystemet och shopadministrationen/webshopen

- 2.3.1** För att bestämma vilka artiklar du vill visa i webshopen klicka på Layout & Innehåll / Produktstruktur. Där skapar du den trädstruktur som bygger upp ditt produktsortiment. Du skall alltså skapa en meny som visas i webshopen och tala om vilka produktgrupper från Winbas du vill visa i varje undermeny i trädstrukturen. Viktigt att tänka på är att "Websökväg" inte får innehålla svenska tecken eftersom denna används som en del i webadressen till produktsidan i webshopen. Det som kunden ser i webshopen är dock det du skriver in under "Benämning". Under "Informationssida" kan du skriva in generella uppgifter som visas ovanför alla produkter i en produktgrupp.
- 2.3.2** För att bestämma grundläggande utseende i webshopen klicka på Layout & Innehåll / Mallinställningar. Här kan du lägga in din egna logotype, bakgrundsfärg på olika delar av webshopen, färger, typsnitt etc. Många av inställningarna är självförklarande men om du är osäker på någon inställning så prova gärna att ändra den och ladda sedan om sidan i webshopen för att se hur ändringen blir.
- 2.3.3** För att lägga in företagsinformation klicka på Layout & Innehåll / Sidstruktur. Här kan du skapa egna sidor med företagsinformation. Ett antal sidor finns redan upplagda som standard. Exempel på information på dessa sidor kan vara "Om oss", "Kontakta oss", "Köpvillkor", "Vi som jobbar på Företaget" etc.

En mer detaljerad beskrivning av alla inställningar följer nedan.

2.4 INSTÄLLNINGAR / SYSTEMINSTÄLLNINGAR

2.4.1 INSTÄLLNINGAR / SYSTEMINSTÄLLNINGAR / LAND

Detta är en grundläggande funktion som påverkar alla andra inställningar i shopadministrationen och webshopen. Till varje land som du skapar kan du sedan knyta unika inställningar för bl.a.

- Menytexter i webshopen
- Språk
- Fraktsätt & Betalningssätt
- Valutor & Momssatser

I inställningarna för varje land bestämmer du vilka leveranssätt och betalningssätt som skall vara tillgängliga för det landet och vilket av dessa som skall var förvalt i webshopen.

Vi rekommenderar starkt att du använder de s.k. ISO 3166-benämningar som finns för varje land. Dessa finns bl.a. här:

http://www.iso.org/iso/english_country_names_and_code_elements

2.4.2 INSTÄLLNINGAR / SYSTEMINSTÄLLNINGAR / SPRÅK

Bestäm vilka språk du vill ha stöd för och deras benämning. Vi rekommenderar starkt att du använder de s.k. ISO 639-1-benämningar som finns för varje språk. Dessa finns bl.a. här: http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_ISO_639-1_codes

2.4.3 INSTÄLLNINGAR / SYSTEMINSTÄLLNINGAR / VALUTOR

Bestäm vilka valutor du vill kunna välja bland i dina prislister.

2.4.4 INSTÄLLNINGAR / SYSTEMINSTÄLLNINGAR / PRISLISTOR

Välj vilka prislister du vill kunna använda i shopen.

2.4.5 INSTÄLLNINGAR / SYSTEMINSTÄLLNINGAR / MOMSKODER

Välj vilka momskoder du vill kunna använda för respektive land.

Observera att om du använder olika momskoder för olika länder i affärssystemet (t.ex. om föräljningen sker från olika bolag i respektive land) så måste du skapa

dessas momskoder här i shopadministrationen för att de skall synkronisera över från affärssystemet. Du måste namnge momskoderna xx1, xx2 och xx3 för respektive land där xx är landskoden, t.ex. SE1, SE2 och SE3 för Sverige och GB1, GB2 och GB3 för Storbritannien.

2.4.6 **INSTÄLLNINGAR / SYSTEMINSTÄLLNINGAR / LEVERANSSÄTT**

Välj vilka leveranssätt som du vill skall vara tillgängliga för varje land. Du kan välja olika benämningar för varje fraktsätt för respektive land.

2.4.7 **INSTÄLLNINGAR / SYSTEMINSTÄLLNINGAR / BETALNINGSSÄTT**

Välj vilka betalningssätt som du vill skall vara tillgängliga för varje land. Du kan välja olika benämningar på varje fraktsätt för respektive land. Har du köpt tilläggsmoduler (t.ex. Kreditkort eller Kreditor för factoring) måste du välja vilken modul som skall användas.

2.5 KONFIGURERA DIN WEBSHOP

2.5.1 **INSTÄLLNINGAR / WEBSHOPSINSTÄLLNINGAR / PRODUKTER**

Visa priser

Välj om priserna skall visas exklusive eller inklusive moms

Avrundning

Bestämmer om priset som visas i shopen skall avrundas

Visa decimaler

Välj hur många decimaler priset skall visas med

Visa produkter utan pris

Som standard visas inte produkter i webshopen som inte har något pris eller har ett pris på 0 kronor. Vill du i alla fall visa dessa kan du här välja att dessa alltid skall visas. Lämpligt t.ex. om du vill ha en produktgrupp med broshyr- eller reklammaterial. Vill du bara ändra detta för enstaka produkter gör du det med funktionen "Visa produkt oavsett pris" som finns på varje produkt under "Produkter".

Hämta kampanjprodukter från

Om du har kampanjpriser väljer du här vilken prislista dessa skall läsas ifrån.

Sortering

Välj hur du vill att produkterna skall sorteras som standard om du inte väljer annan inställning individuellt på varje produktgrupp under Layout & Innehåll / Produktstruktur.

Visa antal produkter

Välj hur många produkter som skall visas i produktgruppslistningen

2.5.2 **INSTÄLLNINGAR / WEBSHOPSINSTÄLLNINGAR / KUNDINSTÄLLNINGAR**

Inaktivera kund efter registrering

Om du tillåter att nya kunder kan registrera sig i webshopen kan du här bestämma om kunden skall inaktiveras efter registrering. Väljer du detta så kommer det att skickas ett e-mail till kundens e-postadress och e-postadressen som ställs in under Inställningar / Övriga inställningar (innehållet i mailet ställer du in under Layout & Innehåll / Mallinställningar / Texter. Du måste då först godkänna kunden genom att i "Kunder" manuellt aktivera kunden. Innan du gjort det kan kunden inte handla.

Företag/privatpersoner ska kunna registrera sig

Välj vilken typ av kunder som du vill skall kunna registrera sig.

Visa avtalsvillkor

Bestämmer om du vill visa länk till avtalsvillkor vid registrering av kund.

Visa integritetspolicy

Bestämmer om du vill visa länk till integritetspolicy vid registrering av kund.

Åldersgräns

Om du säljer till privatpersoner bör denna sättas till 18 år eftersom detta är ett krav i Sverige för att få ingå avtal som ett köp innebär.

Kunden måste byta lösenord efter 2 månader:

Tvingar kunden i webshopen att bestämma ett nytt lösenord efter 2 månader

Universallösenord

Här kan du bestämma ett generellt lösenord som fungerar för alla kunder som är upplagd i shopadministrationen. Kan t.ex. användas om du vill logga in som din kund och se priser och inställningar exakt som kunden gör. Lämnar du fältet blankt är funktionen inaktiv.

Detta är en mycket kraftfull funktion som bör användas med största försiktighet! I fel händer kan den som har detta lösenord t.ex. se alla din kunders uppgifter inklusive ordrar och orderhistorik! Välj ett lösenord med stor omsorg och försäkra dig att ingen obehörig har tillgång till det samt ändra detta med jämna mellanrum om du väljer att aktivera funktionen.

Kundnummerserie

Här bestämmer du formatet på kundnummer för kunder som registrerar sig i webshopen. Du kan ha olika nummerserier för företagskunder och privatpersoner. Nummerserien är uppbyggd enligt följande syntax:

%m = månad (t ex 12)

%d = dag (t ex 31)

%y = år (t ex 06)

%Y = år (t ex 2006)

%num4 = löpnummer i antal siffror (t ex 0001)

1%num9 innebär att kundnumret kommer ha följande format 1000000001, 1000000002 etc.

%y%m%d%num3 innebär 070928001, 070928002 etc. för kunder som registrerar sig 28 September 2007 och 070929001, 070929002 etc. för kunder som registrerar sig 29 September 2007.

WEB%Y%num4 innebär WEB20070001, WEB20070002 etc.

%numX (där X är en siffra) måste alltid finnas med. Tänk på att ange X som ett tillräckligt högt tal för hur många kunder som kan registrera sig. Väljer du *WEB%Y%num4* så kommer bara 9999 kunder att kunna registrera sig per år. Väljer du *WEB%Y%num5* kommer 99999 kunder att kunna registrera sig per år.

Visa priser endast för inloggade kunder

Välj om du endast vill visa produkternas priser för kunder som är inloggade. Detta gör också att man inte kan göra en kundvagn eller handla innan man loggat in (köpknappen försvinner).

Vill du bara visa priser men inte ge möjligheten till köp innan man är inloggad använd då denna funktion i kombination med funktionen "Använd prislista" under Inställningar / Mallinställningar / Produktvisning (Fungerar endast med layoutmallen "Produktkatalog 1" och specialanpassad layoutmall).

Vill du visa ett rekommenderat pris för ej inloggade kunder använd denna funktion i kombination med funktionen "Rekommenderat pris" under Layout & Innehåll / Mallinställningar / Produktvisning (gäller endast layoutmodulen "Produktkatalog 1").

Kundrabatt

Om du har satt en generell rabatt på en kund i affärssystemet så kan du välj att ignorera denna. Lämpligt om du t.ex. vill använda kampanjprislister för kunder.

Använd alltid kundens språkkod

Om detta väljs så kommer alltid kundens språkkod att bestämma vilket land i webshopen som kunden kommer att se som standard. Respektive kunds språkkod kan du se under "Kunder" i shopadministrationen.

Tillåt inloggade kunder att ändra uppgifter

Välj om du vill att inloggde kunder skall kunna ändra sina kunduppgifter.

Tillåt inloggade kunder att ändra leveransadress

Välj om du vill att inloggade kunder skall kunna ändra leveransadress.

Göm webshopen om man inte är inloggad

Om detta är valt visas endast sidor som är uppsatta under Layout & Innehåll / Sidstruktur fram tills man är inloggad då även produkter visas.

Spara kundvagn på kund

Denna funktion styr om en kundvagn skall lagras i shopen på den kund som är inloggad. Denna funktion är avsedd för om du valt funktionen "Göm webshopen om man inte är inloggad" eller "Visa priser endast för inloggade kunder" under Inställningar / Kundinställningar. Du kan inte använda den för en "öppen shop" (där du inte gjort något av dessa två val) eftersom en kundvagn som är sparad när kunden är inloggad kommer att skriva öven en ny kundvagn som kunden gör innan han loggat in nästa gång.

2.5.3 **INSTÄLLNINGAR / WEBSHOPSINSTÄLLNINGAR / ORDER & FAKTURA**

Skicka ingen orderbekräftelse till kund

Väljer du denna skickar webshopen ingen orderbekräftelse efter en kunden registrerat en ny order i webshopen. Kan användas om du bara vill skicka en orderbekräftelse från affärssystemet.

Visa endast kundens fraktsätt

Om detta är valt kommer endast de fraktsätt som är registrerat på kunden att erbjudas kunden i webshopen när denne registrerar en order. Om detta inte är valt visas de fraktsätt som är aktiverade på det land som är aktivt för kunden.

Visa endast kundens betalningssätt

Om detta är valt kommer endast de betalningssätt som är registrerat på kunden att erbjudas kunden i webshopen när denne registrerar en order. Om detta inte är valt visas de fraktsätt som är aktiverade på det land som är aktivt för kunden.

Ordernummerserie

Här bestämmer du formatet på ordernummer för ordrar som registreras i webshopen. Nummerserien är uppbyggd enligt följande syntax:

%m = månad (t ex 12)

%d = dag (t ex 31)

%y = år (t ex 06)

%Y = år (t ex 2006)

%num4 = löpnummer i antal siffror (t ex 0001)

1%num9 innebär att ordernumret kommer ha följande format 1000000001, 1000000002 etc.

%y%m%d%num3 innebär 070928001, 070928002 etc. för ordrar som registrerats 28 September 2007 och 070929001, 070929002 etc. för ordrar som registrerats 29 September 2007.

WEB%Y%num4 innebär WEB20070001, WEB20070002 etc.

%numX (där X är en siffra) måste alltid finnas med. Tänk på att ange X som ett tillräckligt högt tal för hur många ordrar som skall kunna registreras. Väljer du *%WEB%Y%num4* så kommer bara 9999 ordrar att kunna registreras per år. Väljer du *WEB%Y%num5* kommer 99999 ordrar att kunna registreras per år.

E-post Orderbekräftelse

Om du vill ha en kopia på den orderbekräftelse som skickas till en kunden när en en weborder tagits emot anger du här vilken e-postadress du vill att den skall skicka till förutom till kunden.

Vi rekommenderar att du använder denna funktion i början för att stämma av de ordrar som importeras till affärssystemet.

Godkänn endast köp av heltal

Om denna är vald så är det inte möjligt att köpa delar av en produkt, t.ex. 0,5 st

Gör egen orderrad för delad artikel

Bestämmer om du vill att delar av en artikel skall skapa två orderrder i ordern. T.ex. om kunden beställer 1,5 st. av en artikel så visas det två orderrader på ordern, en orderrad med 1 st och en orderrad med 0,5 st.

Applicera mängrabatt endast för heltal

Om du har ställt in mängdrabatt på en artikel så väljer du här om du vill att denna endast skall appliceras på heltal. T.ex. om kunden beställer 1,5 st. av produkt så ges endast mängdrabatt på 1,0 av artikeln.

2.5.4 **INSTÄLLNINGAR / WEBSHOPSINSTÄLLNINGAR / LAGERSALDO**

Här väljer du hur du vill att webshopen skall bete sig beroende på aktuellt lagersaldo.

Om produkt är slut

När det finns 0 eller negativt antal av en produkt kan du välja att kunden skall kunna handla som vanligt ("inget"), produkten visas men går inte att lägga i kundvagnen ("Spärra produkt"), produkten visas inte ("Inaktivera produkt") eller om kunden skall få upp en varning när han adderar den till sin kundvagn ("Varna vid köp")

Visa lagersaldo

Välj om du aldrig vill visa lagersaldo, visa exakt lagersaldo eller visa text beroende på intervaller (se nedan).

Beställningsprodukter

Om du har en specialprislista i affärssystemet som enbart innehåller beställningsprodukter kan du med denna funktion välja att dessa produkter visas i webshopen med texten "Beställningsprodukt".

Denna funktion kräver tills vidare en specialanpassad layoutmall.

Intervaller

Här bestämmer du text som skall visas i webshopen beroende på hur många som finns i lager. Du bestämmer själv intervallerna unikt för varje produktgrupp. Intervallerna kan t.ex. vara EJ I LAGER, FÅ I LAGER och I LAGER.

Skriv in texten som du vill visa för respektive intervall samt vilket antal som skall gälla för varje produktgrupp. Ex. 0 för EJ I LAGER, 5 för FÅ I LAGER och > för I LAGER.

Du kan inte ha olika regler beroende på om man är inloggad eller inte.

Om du lägger till ny produktgrupper under Layout & Innehåll / Produktstruktur efter du ändrat dessa inställningar, glöm inte lägga till tröskelvärden för de nya grupperna här så att lagersaldo för de nya grupperna inkluderas.

2.5.5 **INSTÄLLNINGAR / WEBSHOPSINSTÄLLNINGAR / PDF**

Här styr du utseendet på de PDF-filer som webshopen genererar efter köp. Om du enbart använder orderbekräftelse/följesedel/faktura från affärssystemet kan du ignorera dessa inställningar. Glöm då inte att avaktivera detta med valet "Skicka ingen orderbekräftelse till kund" under Inställningar / Webshopsinställningar / Order & Faktura.

Logotyp

Observera att filformatet måste var TIFF och inte bör vara större än 350 x 130 pixlar.

Övriga uppgifter

Välj vilka uppgifter du vill visa på PDF:en.

Väljer du "Visa adress/telefon/email i sidfot" så hämtas dessa uppgifter från Inställningar / Företagsuppgifter.

Du kan också välja att lägga in en generell text på alla PDF:er under "Info text"

2.5.6 **INSTÄLLNINGAR / WEBSHOPSINSTÄLLNINGAR / UTLÄMNINGSSTÄLLEN**

Om ni använder tilläggsmodulen "Utlämningsställen" visas här inställningar för denna funktion.

2.5.7 **INSTÄLLNINGAR / WEBSHOPSINSTÄLLNINGAR / WINBAS**

Här finner du de inställningar som rör affärssystemet som angavs i samband med att du aktiverade webshopen. Du skall normalt inte ändra dessa uppgifter annat än om du får ett nytt licentagarnamn och/eller licensnyckel från Winbas.

Det är viktigt att du anger Licenstagare och Licensnyckel exakt på samma sätt som i Winbas affärssystem. Vi rekommenderar att du klipper och klistrar denna information från affärssystemet istället för att skriva in den manuellt. Observera att det kan ta upp till 60 minuter från att licensnyckeln skapats hos Winbas tills den godkänns i webshopen.

2.5.8 **INSTÄLLNINGAR / WEBSHOPSINSTÄLLNINGAR / ÖVRIGA INSTÄLLNINGAR**

E-post

Här anger du den e-postadress som shopen skall använda för funktionen "Inaktivera kund efter registrering" under Inställningar / Webshopsinställningar / Kunder.

Denna adress används även för e-mail som vid tekniska problem med er shop, t.ex. om licensnyckeln är felaktig samt för även rapportering av utnyttjad bandbredd. Likaså används inställningen av det webbaserade supportsystemet.

Besökare startside

Här anger du vilken sida vill skall vara startside för er webshop. Den kan användas om ni har flera länder konfigurerat och vill att ett visst lands startside skall visas först. T.ex. om ni har länderna Sverige (SE) och Storbrittanien (GB) konfigurerat och ni vill visa den engelska startsidan som standard så anger du här "/GB".

Certifikat

Om du använder tilläggsmodulen "Telluspay" behövs ett SSL-certifikat för att informationen mellan webshopen och kreditkortsinlösaren skall vara krypterad. Detta SSL-certifikat köps av en extern part och med denna inställning talar du om ifall SSL-certifikatet är installerat på servern.

2.6 INSTÄLLNINGAR / FÖRETAGSUPPGIFTER

Här anger du uppgifter om ert företag. Det är viktigt att alla uppgifter är ifyllda eftersom de används bl.a. för orderbekräftelser och även för e-post som webshopen skickar ut.

2.7 INSTÄLLNINGAR / ANVÄNDARE

Här anger du vilka användare som skall ha tillgång till shopadministrationen. Endast en person kan logga in för varje upplagt konto. Är ni flera som skall jobba i shopadministrationen måste du lägga upp flera konton.

2.8 INSTÄLLNINGAR / MODULER

Här anger du inställningar för de flesta tilläggsmoduler som erbjuds (Inställningar för övriga tilläggsmoduler görs under respektive huvudrubrik). Om du inte har köpt extra moduler visas normalt endast modulen Winbas.

2.8.1 **INSTÄLLNINGAR / MODULER / WINBAS**

Inställningarna i denna modul sköter om hur importerad information från affärssystemet skall hanteras av shopadministrationen och webshopen.

Produkttext

Välj vilket fält i affärssystemet som innehåller produktbeskrivningen för varje artikel.

Blankett text

Om du använder layoutmallen "Produktkatalog 1" under Layout & Innehåll / Mallar eller har en specialanpassad layoutmall så kan du använda och visa parametrar på en produkt (en parameter kan t.ex. vara en färg, en storlek eller liknande).

Du väljer då att skriva in parametern i fältet "Blanketttext" i affärssystemet och med denna inställning talar du om vilken parameter i webshopen parameter texten skall importeras till.

Du måste först skapa en eller flera parametrar under Produkter / Parametrar i shopadministrationen.

Denna funktion kan också användas om du vill informera kunder om att en produkt måste köpas i ett visst antal. Du kan då ange t.ex. "Minsta antal: 4 st." som Blanketttext i affärssystemet och importera denna text till parametrar på produkten.

Se också inställningarna under Produkter / Parametrar samt funktionen "Multipla enheter" under Produkter / Produkter / Texter.

Koppla alternativa produktnummer

Om du använder alternativa artikelnummer i affärssystemet kan du automatiskt importera dessa till webshopen. Antingen kan du importera dessa till en parameter i shopadministrationen, till förpackningsstorleksfältet på en produkt eller till relaterade produkter på en produkt.

Inställningarna har följande stöd för visning i webshopen

Parameter – Mallen "Produktkatalog 1" och specialanpassad layoutmall

Relaterade produkter – Mallen "Produktkatalog 1" och specialanpassad layoutmall

Förpackningsstorlek - Endast i specialanpassad layoutmall

Export - ordrar

Vår referens

Om du vill att ordrar registrerade i webshopen skall ha ett specifikt namn eller märkning i fältet "Vår referens" i affärssystemet så kan du skriva in det här. Det kan vara ett namn på någon i ert företag eller valfri text som t.ex. "Webshoporder".

Produkt - Rabatt

Om du använder tilläggsmodulen "Rabattkoder" under "Priser & Kampanjer" för att ge kunder i webshopen rabatt så måste du här skriva in artikelnumret i affärssystemet för artikeln som heter Rabatt. Om du inte skriver in det kommer den totala ordersumman på ordrar i shopadministrationen inte vara samma som ordersumman i affärssystemet.

Denna funktion skall inte blandas ihop med om du använder rabattfunktionalitet i affärssystemet t.ex. på kund eller kundgrupper. Den behöver bara användas om du använder tilläggsmodulen Rabattkoder.

Produkt - Tillgodo

Om använder tillgodon för dina kunder i shopadministrationen eller använder tilläggsmodulen "Värdecheckar" under "Priser & Kampanjer" så måste du här skriva in artikelnumret i affärssystemet för artikeln som tillgodot skall hamna på. Om du inte skriver in det kommer den totala ordersumman på ordrar i shopadministrationen inte vara samma som ordersumman i affärssystemet.

Produkt - Exp. Avgift

Om använder expeditionsavgift för kunder som handlar i webshopen (t.ex. med tilläggsmodulen Kreditor för automatisk factoring) så måste du här skriva in artikelnumret i affärssystemet för artikeln som heter Expeditionsavgift. Om du inte skriver in det kommer den totala ordersumman på ordrar i shopadministrationen inte vara samma som ordersumman i affärssystemet.

Exportera leveransadress

Om du tillåter att dina kunder i webshopen kan ändra sin leveransadress (med funktionen Inställningar / Webshopsinställningar / Kundinställningar / Tillåt inloggade kunder att ändra leveransadress) så kan du här bestämma om du vill att den ändrade leveransadressen skall exporteras in på kunden i affärssystemet.

Extra bilder

Om du inte är nöjd med storleken på bilderna som importeras från affärssystemet och visas i webshopen kan du med denna funktion bestämma att en eller två extra bilder skall skapas i valfri storlek. Ange bildstorleken i pixlar för bredd respektive höjd, t.ex. 150 och 200. Denna funktion kräver en specialanpassad layoutmall.

2.8.2 **INSTÄLLNINGAR / MODULER / SLIDESHOW**

Denna modul erbjuder dig att visa en slideshow i din webshop med valfria bilder som alterneras och fadas ut på ett snyggt sätt. Ett lätt sätt att få din webshop att se mer exklusiv ut!

Timer (sek)

Bestämmer hur länge i sekunder varje bild skall visas.

Ordning

Bestämmer om bilderna skall visas i fast eller slumpmässig ordning

Tid fade (sek)

Bestämmer hur länge i sekunder en bild skall fadas ut.

Slinga

Bestämmer om bilderna bara skall visas en gång eller i en kontinuerlig slinga.

2.8.3 **INSTÄLLNINGAR / MODULER / SOAP**

Denna modul används för att bygga ett automatiserat interface (API) till externa system t.ex. om du har en kund som du vill skall kunna lägga ordrar direkt från sitt administrativa system utan att behöva besöka webshopen. För dig som jobbar mot större företag och organisationer så är den ofta till stor hjälp för att öka försäljningen eftersom den gör det lättare för dessa företag och organisationer att lägga ordrar till er.

2.8.4 **INSTÄLLNINGAR / MODULER / VAT-CHECK**

Om du skickar varor till momsregistrerade företag i andra EU-länder har du rätt att inte debitera moms till dessa kunder bl.a. förutsatt att mottagaren har ett giltigt momsregistreringsnummer i det landet. Denna modul automatiserar kontrollen samt gör att moms inte debiteras (genom att flaggan "Export" sätts som momskod under Kunder / Kunder / [Vald kund] / Momskod).

Denna modul kräver att du har en specialanpassad layoutmall. Vi rekommenderar att du kontaktar ditt skattekontor för aktuella regler gällande momsfri försäljning då det bl.a. finns krav på fakturans utformande och innehåll för att du inte skall bli momsskyldig.

2.8.5 **INSTÄLLNINGAR / MODULER / GUESTBOOK**

Denna modul gör att du kan visa en gästbok i din webshop. Den kräver att du har en specialanpassad layoutmall. Den är mest lämplig för dig som säljer mot konsumenter.

2.8.6 **INSTÄLLNINGAR / MODULER / EXCHANGERATES**

Denna modul används om du har en webshop som säljer till många länder och du vill visa priset i det aktuella landets valuta. Den kan också användas om du har extern data som skall ligga till grund för en automatisk omräkning av de priser som visas i webshopen. För dig som säljer till konsumenter i flera länder så underlättar den köpbeslutet eftersom kunden alltid ser priset på produkten i sin egen valuta.

Denna modul kräver specialanpassad layoutmall.

Gateway URL

Adress till datakällan som innehåller information om omräkning. Anges i formatet <http://www.domain.se>.

Omräkning X

Om du vill tillämpa ytterligare omräkning på informationen som presenteras i Gateway URL ovan kan du ange faktor för omräkning här. Anger du 1 så används informationen som finns i denna källa och anger du 1.5 så adderas 50% på dessa värden.

2.8.7 **INSTÄLLNINGAR / MODULER / KREDITOR**

Kreditor är automatiserad och mycket populär factoringtjänst som används av över 1400 webbshopar. Kreditor ger dig möjlighet att sälja mot faktura till både företag och privatpersoner utan kreditrisk eller extra arbete i form kontroll av kreditvärdighet, utskickande av fakturor eller om kunden betalar sin faktura.

Som webshopsinnehavare är du garanterad dina pengar så fort kunden genomfört köpet i webshopen. För dig som säljer till konsument är detta ett absolut måste då det har visat sig öka försäljningen för alla webbutiker som använder denna tjänst. Läs mer på <http://www.kreditor.se>

EstoreID

Ditt kundnummer hos Kreditor

SharedSecret

Ditt lösenord hos Kreditor

Error notifiering, e-post

Om ett köp inte godkänns skickas ett e-mail till denna adress. Vi rekommenderar att du använder denna funktion eftersom det ger dig möjlighet att fånga upp köp som inte blivit godkända av Kreditor, t.ex. om kunden har angivit felaktig information eller har problem med att genomföra ett köp.

Email notifiering

Denna funktion används om du använder Kreditors funktion för förskottsfakturor (Betalingssätt Prepay). Ange här till vilken e-postadress du vill ha besked att en kund har betalat sin förskottsfaktura.

Valuta

Ange valuta för Kreditorköpen. Normalt är detta SEK.

Fakturatyp

Här anger du den typen av fakturaköp som du vill skall användas som standard för Kreditorköp. Normalt används "Fakturaköp".

Vill du använda både vanliga fakturaköp och även kunna hantera förskottsordrar via Kreditor väljer du "Fakturaköp" samt skapar ett betalningssätt som har koden PRE under Inställningar / Systeminställningar / Betalningssätt.

Aktivering

Välj om du vill aktivera Kreditorfakturan i samband med att ordern registreras i webshopen eller om vill aktivera den efter att du skickat order (görs i Kreditors webinterface).

Betalningsvillkor

Kreditor erbjuder 14 dagars fakturatid till alla kunder som standard. Vill du ha 30 dagar som standard väljer du det här. Observera att detta normalt är förknippat med extra kostnad från Kreditor.

Faktura avgift

Privatpersoner som får handla mot faktura är vana vid en fakturaavgift. Om du vill ha detta ange vilken avgift du vill lägga exklusive moms. Fakturaavgiften blir automatiskt expeditionsavgift i shopadministrationen. Vill du importera denna avgift till affärssystemet så måste du i modulen Winbas ange detta. Om du inte gör det kommer den totala ordersumman på ordrar i shopadministrationen inte vara samma som ordersumman i affärssystemet.

Moms faktura avgift (t ex 25%)

Ange momssats för fakturavgift, t.ex. 25%

Texter

Här anger du de texter som kunden ser i webshopen vid Kreditorköp. Dessutom har du möjlighet att ange exakt vilka felmeddelanden du vill att kunden skall se när ett köp nekas t.ex. om kunden anger felaktig leveransadress, fel person- eller organisationsnummer eller inte är kreditvärdig. En mer utförligt förklaring av respektive felkod finns på <http://www.kreditor.se>

2.8.8 **INSTÄLLNINGAR / MODULER / SAMPORT MICRO**

Samport Micro är en modul för dig som vill kunna hantera kreditkotsbetalningar. Denna modul är avsedd för dig som vill ha en enkel lösning som är lätt att komma igång med. När kunden genomför ett köp så genomförs köpet automatiskt på Samports server. Du har full möjlighet att hos Samport ställa in så att websidan hos Samport ser ut som din egen webshop så att kunden inte märker att han förflyttats till Samports server. Passar både dig som säljer till konsument och företag.

Läs mer om tjänsten på <http://www.samport.se>

Samports benämning på denna tjänst är "hostad lösning".

TellusPayID

Ditt kundnummer/ID hos Samport

Valuta

Ange valuta för Samportköpen. Normalt är detta SEK.

Reservation

Välj om du vill att beloppet skall dras från kundens kreditkort direkt när köpet registreras i webshopen eller om du endast vill reservera beloppet på kundens kreditkort. Om du väljer att reservera beloppet så dras beloppet när du skickat ordern (görs i Samports webinterface).

2.8.9 **INSTÄLLNINGAR / MODULER / TELLUSPAY**

Telluspay är en mer avancerad modul för dig som vill kunna hantera kreditkotsbetalningar. Denna modul är avsedd för dig som vill att köpet skall utföras direkt i webshopen. Förutom tilläggsmodulen krävs tillgång till ett sk. SSL-certifikat så att kommunikationen mellan webshopen och Samports API är krypterad. Passar både dig som säljer till konsument och företag.

Läs mer om tjänsten på <http://www.samport.se>

Samports benämning på denna tjänst är "API-lösning".

TellusPayID

Ditt kundnummer/ID hos Samport

TerminalID

Ange ditt terminalid hos Sampport

Testkort

Här kan du ange ett 16-siffrigt kortnummer som gör att kreditkortskontrollen hos Sampports inte utförs. Anger man detta kreditkort i webshopen när man beställer med kreditkort så godkänns alltid köpet oavsett vilka övriga kortinställningar som anges. Lämpligt för att testa orderläggning med kreditkort eller för att felsöka kreditkortsköp.

Detta är en mycket kraftfull funktion som bör användas med största försiktighet! I fel händer kan den som har detta kortnummer genomföra köp som du inte får betalt för. Försäkra dig att ingen obehörig har tillgång till detta samt ändra detta med jämna mellanrum om du väljer att aktivera funktionen.

Email notifiering

Om ett köp godkänns skickas ett e-mail till denna adress. Kan t.ex. vara den person hos er som är ansvarig för kreditkortshantering.

Valuta

Ange valuta för Sampportköpen. Normalt är detta SEK.

Reservation

Välj om du vill att beloppet skall dras från kundens kreditkort direkt när köpet registreras i webshopen eller om du endast vill reservera beloppet på kundens kreditkort. Om du väljer att reservera beloppet så dras beloppet när du skickat ordern (görs i Sampports webinterface).

3D-Secure

Välj om du endast vill godkänna köp från kort/länder som är 3D-secure anslutna. 3D-Secure är en säkerhetsstandard som normalt innebär att du som webshopsinnehavare är garanterad beloppet även om det är ett stulet kort eller bedrägeri. Läs mer om 3D-Secure på <http://www.sampport.se>

Texter

Här anger du de texter som kunden ser i webshopen vid köp med denna modul. Dessutom har du möjlighet att exakt ange vilka felmeddelanden du vill att kunden skall se när ett köp nekas t.ex. om kunden anger felaktigt kreditkortsinformation eller om någon uppgift saknas. En mer utförligt förklaring av respektive felkod finns på Sampports administrationsinterface.

Observera att det finns regler för hur mycket information som får ges till kunden vid ett försök till köp som misslyckas. Detta eftersom man inte får "hjälpa" kunder som

försöker genomföra bedrägliga köp. Exempel är att om kreditkortsnumret är felaktigt eller om CVV-koden är fel eller ej ifylld så måste man skriva "Någon uppgift är felaktig eller saknas" istället för att skriva "CVV-koden är felaktig".

2.9 INSTÄLLNINGAR / ÅTERSTÄLL WEBSHOP

Med denna funktion kan du återställa webshopen och radera information och inställningar som du tidigare gjort t.ex. om du testar webshopen och vill se hur olika inställningar i shopadministrationen påverkar webshopen.

*Detta är en mycket kraftfull funktion som bör användas med största försiktighet!
Funktionen går inte att ångra!*

2.10 INSTÄLLNINGAR / CACHE

Cachefunktionen gör att du kan snabba upp åtkomsten för dina kunder som besöker webshopen. Den innebär att alla vanliga sidor och produktinformation mellanlagras i webshopen.

Exempel: En kund som tittar på en sida eller produktinformation i webshopen gör att webshopen hämtar denna information från webshopens databas. Nästa kund som tittar på samma information får en snabbare access eftersom informationen inte behöver hämtas från databasen en gång till utan bara från cachen.

Cachen har en utgångstid som standard på 60 minuter (3600 sekunder) vilket innebär att om sidan inte har laddats på 60 minuter hämtas informationen från databasen i alla fall. Gör du sällan ändringar på produkter, priser och sidor i shopadministrationen bör du låta denna inställning vara eller höja utgångstiden.

Om du gör ändringar på en sida i shopadministrationen och vill se resultatet i webshopen direkt måste du först tömma cachen. Annars kan du inte se förändringen förrän efter den tid som är specificerad som utgångstid. Gör du mycket ändringar under period kan du tillfälligt ändra utgångstiden till 0 sekunder.

Vi rekommenderar att du alltid återställer utgångstiden till minst 3600 sekunder när du är klar eftersom prestandaupplevelsen för dina kunder blir mycket bättre ju högre timeout du har.

Priser och lagersaldo cachas aldrig.

3 START

Startsidan i shopadministrationen innehåller bl.a. följande information:

3.1 Nya kunder senaste veckan

Visar hur många kunder som registrerat sig i webshopen de senaste 7 dagarna samt hur många av dessa som lagt en order.

3.2 Nya ordrar senaste 7 dagar

Visar hur många ordrar som registrerats i webshopen de senaste 7 dagarna totalbelopp för dessa.

3.3 Besökare

Visar antalet besökare till webshopen under innevarande månad. Antalet besökare inkluderar robotar och sökmotorer som har besökt webshopen.

En mer detaljerad teknisk besöksstatistik erbjuds som tilläggstjänst. Läs mer om hur denna fungerar på <http://awstats.sourceforge.net/>

3.4 Överföring data

Här ser du mycket trafik som din webshop genererat. Trafiken är uppdelad på "In (Winbas Connect)" och "Ut (Trafik besökare)".

Trafiken IN kan du själv påverka via Connectbryggan. Har du mycket stora kund-/produktregister i affärssystemet kan du ställa in så att synkronisering mellan affärssystemet och shopadministrationen sker mindre ofta.

OBS!

Om du har ändrat standardinställningarna för Winbas Connect brygga är det väldigt viktigt att du kontrollerar att produkter och kunder inte synkroniseras för ofta. Max överförd datamängd för webshopen inklusive synkronisering av kunder, artiklar och ordrar via Winbas Connect är 1 GB/månad. Datamängd utöver detta debiteras extra.

De standardinställningar som är aktiverade vid start är lämpliga för de flesta företag och innebär att synkronisering mellan affärssystemet och webshopen sker enligt följande:

- Kundinformation var 4:e timma Måndag-Fredag
- Produktinformation (fullständig) var 20:e timma Måndag, Onsdag och Fredag
- Produktinformation (uppdaterad) var 4:e timma Måndag-Fredag
- Lagersaldo var 45:e minut Måndag-Söndag
- Specialprislister var 4:e timma Måndag-Fredag
- Orderexport 1 gång/timma Måndag-Fredag
- Orderimport var 15:e minut Måndag-Fredag
- Fakturaexport var 4:e timma Måndag-Fredag

Tänk på att om du ökar frekvensen på ovanstående scheman så ökar du den totala trafikmängden som ligger som underlag för debiteringen.

Vill du vid ett enstaka tillfälle forcera en synkronisering finns möjligheten att manuellt göra en synkronisering för att få en omedelbar synkronisering.

3.5

Övrigt

På startsidan i shopadministrationen kan du också se vilken version av webshopsprogramvaran som du använder, vilka förändringar som gjorts sedan tidigare version samt ladda ner senaste versionen av denna manual.

4 PRODUKTER

4.1 Produkter / Produkter

Här ser du alla produkter som importerats från affärssystemet. Du kan välja att visa produkterna filtrerat på produktgrupp, antal eller en egen sökterm som du själv bestämmer. Du kan också klicka på respektive rubrik i listningen för att sortera per artikelnummer, benämning, lagersaldo, senaste ändringstid eller senaste prisändringstid.

En rödmarkerad artikel innebär att artikeln är inaktiv. Denna inställning importeras från affärssystemet.

4.1.1 Produkter / Produkter / Allmänt

På varje produkt finns en mängd inställningar. Flertalet av dessa hämtas från affärssystemet. Nedan berör vi främst de som inte hämtas från affärssystemet.

Visa produkt oavsett pris

Normalt visas inte produkter som har 0 eller ett negativt pris i webshopen. Markerar du denna ruta ignoreras denna regel. Se även inställningen "Visa produkter utan pris" under Inställningar / Webshopsinställningar / Produkter.

Tillverkare

Här kan du välja tillverkare på en produkt bland de som du skapat under Produkter / Tillverkare. För att visa denna information i webshopen och låta dina kunder kunna sortera på denna information krävs en specialanpassad layoutmall.

Egna kommentarer

Här kan du lägga in en intern kommentar på en artikel för eget bruk. Informationen visas inte någonstans i webshopen. Du kan använda sökfältet för att söka i detta fält på alla produkter,

Produkten skapad

Detta datum visar när produkten skapades i webshopen (oavsett när den skapades i affärssystemet). Du kan ändra datumet om du manuellt vill justera vilka produkter som visas som "Nya produkter" i webshopen om du använder layoutmallen "Produktkatalog 1". Fältet kan också användas om du manuellt vill justera vilka produkter som visas i en smart grupp som visar nya produkter under en viss period (t.ex. Nya produkter senaste månaden).

4.1.2 Produkter / Produkter / Artikelnummer

Detta fält innehåller alternativa artikelnummer från affärssystemet.

4.1.3 Produkter / Produkter / Texter

Här visas unik information för en produkt baserat på land.

Specialbenämning

Multipla enheter

Denna information hämtas från inställningen för Enhetstal i affärssystemet och används t.ex. om du vill att köp av en produkt skall innebära att man köper produkten multiplicerat med ett annat tal. T.ex. kan en produkt ligga upplagd som styckvis flaska men den skall bara kunna köpas i kartong med 6 st. flaskor i varje kartong.

4.1.4 Produkter / Produkter / Bilder

Här visas den bild/bilder som importerats från affärssystemet.

Om du inte är nöjd med storleken/beskärningen på bilderna som importerats från affärssystemet kan du med inställningen "Extra bilder" under Inställningar / Moduler / Winbas med automatik skapa upp till två extra bilder i valfri storlek.

4.1.5 Produkter / Produkter / Filer

Här visas de filer som importerats från affärssystemet. Det kan t.ex. vara PDF-filer eller andra filer som du vill visa i webshopen.

Filer knytta till en produkt visas bara i layoutmallen "Produktkatalog 1" eller om du har en specialanpassad layoutmall.

4.1.6 Produkter / Produkter / Parametrar

Här kan du välja parameter (t.ex. storlek, färg etc.) på en produkt. Du måste först skapa parametrar under Produkter / Parametrar.

4.1.7 Produkter / Produkter / Relaterade produkter

Här kan du lägga till relaterade produkter som kan visas tillsammans med den aktuella produkten i webshopen. Du kan också importera denna information från

affärssystemet, se inställningen " Koppla alternativa produktnummer" under Inställningar / Moduler / Winbas.

4.1.8 Produkter / Produkter / Mängdrabatter

Här visas/ändras aktuella mängdrabatter för produkten.

4.2 Produkter / Produktgrupper

Här visas de produktgrupper som är importerade från affärssystemet.

4.3 Produkter / Smartagrupper

Smarta grupper är ett sätt att kombinera produkter från flera produktgrupper efter olika kriterier och filter och visa dem samlad i webshopen som en virtuell produktgrupp. Det kan t.ex. vara alla produkter över ett visst pris eller produkter som innehåller en viss text i benämningen.

Efter att du skapat en smartgrupp väljer du var i menyträdet i webshopen den smarta gruppen skall visas under Layout & Innehåll / Produktstruktur / Smartagrupper.

Observera att produkter som visas i smarta grupper inte är sökbara med sökfunktionen pga prestandaskäl. Endast produkter som ligger i en produktgrupp under Layout & Innehåll / Produktstruktur / Produktgrupper är sökbara.

4.4 Produkter / Parametrar

Här kan du skapa en parameter (t.ex. storlek, färg etc.) på en produkt. Du kan också importera denna information från affärssystemet, se inställningen "Blanketttext" under Inställningar / Moduler / Winbas.

När du skapat en parameter kan du välja den på en produkt.

Visa parameter

Här bestämmer du om de parametrar som är inmatade/importerade från affärssystemet till en produkt under Produkt / Produkter / [Vald Produkt] / Parametrar skall visas i webshopen.

Förutbestämda alternativ

Här bestämmer du om du vill att man endast skall kunna använda förutbestämda alternativ som parametrar vid inmatning av parametrar med funktionen Produkt / Produkter / [Vald Produkt] / Parametrar. Om detta inte är valt kan man även mata in valfri text på respektive produkt som parameter.

Flera alternativ

Här bestämmer du om man skall kunna välja flera förutbestämda alternativ (se ovan) som parameter på en produkt med funktionen Produkt / Produkter / [Vald Produkt] / Parametrar. I webshopen visas flera parametrar bredvid varandra.

Redigera alternativ

Här matar du in de förutbestämda parameteralternativ som du vill kunna välja bland med funktionen Produkt / Produkter / [Vald Produkt] / Parametrar. Har du konfigurat webshopen för flera språk kan du välja olika benämningar för respektive land.

4.5

Produkter / Tillverkare

Här skapar du namnet på de tillverkare som du vill kunna välja bland på en specifik produkt.

5 PRISER & KAMPANJER

5.1 Priser & Kampanjer / Specialprislister

Denna funktion visar de specialprislister som är importerade från affärssystemet. Specialprislister kan användas om du vill att en eller flera kunder skall ha ett annorlunda pris på en eller flera produkter eller om du vill använda kampanjpriser och visa dessa i shopen. Detta är användbart t.ex. om du vill ge distributörer ett pris, återförsäljare ett annat pris och slutkunder ett tredje pris eller tillfälligt vill visa kampanjprodukter på en eller flera produkter.

Du väljer vilka specialprislister som skall importeras under Inställningar / Webshopsinställningar / Produkter med funktionen "Hämta kampanjprodukter från".

Flera inställningsmöjligheter visas när du öppnar en specialprislista i shopadministrationen. Samtliga dessa inställningar görs dock i affärssystemet och synkroniseras över till shopadministrationen så det finns ingen anledning att ändra dessa i shopadministrationen.

Om du väljer att aktivera funktionen under Inställningar / Webshopsinställningar / Produkter så importeras specialprislister nästa gång de synkroniseras. Om en kund är inloggad när synkroniseringen sker så måste denne logg ut och in i webshopen innan han kan se sina specialpriser.

Läs mer om funktionen Specialprislister i handboken för affärssystemet.

5.2 Priser & Kampanjer / Rabattkoder

Om du använder tilläggsmodulen "Rabattkoder" visas här alla rabattkoder, vem som utfärdat dem, hur många ordrar som använt rabattkoden, total ordersumma för dessa ordrar samt rabattkodens start- och utgångsdatum.

Du kan klicka på respektive rubrik i listningen för att sortera efter valfritt tabell.

5.3 Priser & Kampanjer / Värdecheckar

Om du använder tilläggsmodulen Presentkort / Värdecheckar visas här alla koder för dessa, vilket belopp som återstår samt värdecheckarnas utfärdande- och utgångsdatum.

Ny värdecheck

När du skapar en ny värdecheck kan du ange följande information:

Aktiv voucher

Markera om du vill att värdechecken skall kunna användas av kunden.

Kod

Värdecheckens kod automatgenereras men du kan bestämma en egen kod om du önskar. Eftersom värdet på värdechecken utnyttjas med hjälp av koden är det dock viktigt att du i så fall inte väljer ett ord eller bokstavskombination som är lätt att gissa (det bör t.ex. inte vara ett ord som finns i någon ordbok) eftersom en obehörig annars kan prova sig fram i kassan med olika koder tills någon fungerar. Det finns automatiserade program på Internet som hackers använder sig av som kan prova ett mycket stort antal bokstavskombinationer och ord helt utan manuellt arbete. Vi rekommenderar därför att du använder den automatgenererade koden.

Belopp

Välj belopp och Valuta på värdechecken.

Datum

Välj start- och utgångsdatum på värdechecken.

Egna kommentarer

Här kan du skriva en egen intern kommentar för värdechecken, t.ex. om det är kompensation till kunden för en specifik anledning. Kommentaren visas inte någonstans i webshopen.

Namn & E-post

Ange kundens uppgifter.

Meddelande till kund

Här kan du skriva ett meddelande till kunden som e-postas när du klickar på "Skicka Meddelande".

5.4 **Priser & Kampanjer / Partnerprogram**

Om du använder tilläggsmodulen "Affiliatesystem" visas här en översikt över aktuella partnerprogram.

Denna modul används t.ex. om du vill låta en kund, leverantör eller samarbetspartner länka till din shop och ge bonus för detta. När någon kommer in i shopen via länken som modulen genererar och handlar så kan det generera bonuspengar till din samarbetspartner på de köp som sker.

I Översikten visas om partnerprogramen är aktivt, namn, ID, vilken kund som skall få bonus på köp, total ordersumma på ordrar via denna länk samt start- och utgångsdatum.

Ny partner

Aktiv partner

Markera om du vill att partnerprogrammet skall vara aktivt.

Namn

Ange ett internt namn för partnerprogrammet.

Partner ID

Partnerprogrammets ID automatgenereras men du kan bestämma en egen kod om du önskar. Koden är en del av den länk som din partner skall använda när denne länkar till din webshop.

Koppla tillgodo till kund

För att ge bonus till den partner som länkar till dig måste partnern vara upplagd som kund i webshopen. När någon som kommer till din webshop via din partners länk handlar i webshopen så tilldelas tillgodo till denna kund som du väljer här enligt nedanstående kriterier. Se även sidan Priser & Kampanjer / Innestående tillgodon.

Start- och Utgångsdatum

Välj hur länge partnerprogrammet skall gälla.

Partner ersättning

Här kan du ange hur mycket bonus din partner skall få för köp som genererats via dennes länk till din webshop. Du kan ange ett fast belopp eller en procentsats av ordersumman. Övriga tillägg på ordern såsom expeditionsavgift och fraktagift är inte underlag för beräkning om du anger en procentsats.

Kundrabatt

Här kan du ange om du vill att kunder som handlar via din partners länk skall få rabatt på ordern. Detta gör din partners länk mer attraktiv och vi rekommenderar att man använder detta även om det endast är en mindre summa eftersom din partners länk då blir mer attraktiv. Du kan ange ett fast belopp eller en procentsats av ordersumman. Övriga tillägg på ordern såsom expeditionsavgift och fraktagift är inte underlag för beräkning om du anger en procentsats.

Egna kommentarer

Här kan du skriva en egen intern kommentar för partnerprogrammet, t.ex. information om er överenskommelse. Vi rekommenderar att du även fyller i den länk (URL) som partnern skall använda för egen referens.

Länken som din partner skall använda är
<http://www.foretag.se/?affiliateID=xxxxxxxxx> där www.foretag.se är adressen till din webshop och xxxxxxxxx är Partner ID för det aktuella partnerprogrammet.

5.5 Priser & Kampanjer / Innestående tillgodon

Denna sida används för att visa samtliga innestående kundtillgodon, värdecheckar, kampanjkoder/rabattkoder och tillgodon som skall ges för partnerprogram.

Innestående kundtillgodo

Här visas de innestående tillgodon som du gett till kunder med funktionen Kunder / Kunder / [Aktuell kund] / Ändra tillgodo. Du kan sortera på Namn, Kundnummer, tillgodobelopp samt utgångsdatum. En summering av samtliga tillgodon finns längst ner.

Innestående värdecheckar

Här visas samtliga innestående värdecheckar. Du kan sortera på Kod, Belopp, Start- eller utgångsdatum. En summering av samtliga giltiga värdecheckar finns längst ner.

Skillnaden mot listningen under Priser & Kampanjer / Värdecheckar är att här visas endast de som är aktiva och fortfarande är giltiga för användning.

Ej godkända kampanjkoder

Om du använder funktionen rabattkoder som kampanjkoder visas här de tillgodon som ännu inte är utbetalade till kunder. Markera de transaktioner du vill godkänna och klicka på "Godkänn markerade tillgodon" för att överföra beloppet som ett tillgodo till respektive kund. Klickar du på "Radera markerade tillgodon" så finns transaktionen kvar men är flaggad som ej godkänd och ingen överföring av tillgodo sker.

Ej godkända tillgodon från partnerprogram

Innan din partner får del av den bonus som du angav under Priser & Kampanjer / Partnerprogram måste du godkänna respektive transaktion här. Detta är nödvändigt för att funktionen inte skall kunna missbrukas, t.ex. genom att bedrägliga ordrar läggs via partners länk. Du bör alltså innan du godkänner dessa kontrollera respektive ordrar, t.ex. att du fått betalt för dem.

Markera de transaktioner du vill godkänna och klicka på "Godkänn markerade tillgodon" för att överföra beloppet som ett tillgodo din partner. Klickar du på "Radera markerade tillgodon" så finns transaktionen kvar men är flaggad som ej godkänd och ingen överföring av tillgodo sker till partnern.

6 KUNDER

6.1 Kunder / Kunder

Här ser du alla kunder som importerats från affärssystemet och som registrerat sig i webshopen. Du kan välja att visa kunderna filtrerat en egen sökterm som du själv bestämmer. Du kan också klicka på respektive rubrik i listningen för att sortera per Namn, Kundnummer, Org.nr/personnummer eller e-post.

En rödmarkerad kund innebär att kunden inte är aktiv.

6.1.1 Kunder / Kunder / Allmänt

På varje kund finns en mängd inställningar. Flertalet av dessa hämtas från affärssystemet. Nedan berör vi främst de som inte hämtas från affärssystemet.

Kunden är aktiv

Om du har valt funktionen " Inaktivera kund efter registrering" under Inställningar / Webshopsinställningar / Kunder kommer nya kunder som som standard inte vara aktiva och kunna handla i shopen innan du aktiverat dem med denna inställning.

Nytt lösenord

Här kan du bestämma ett nytt lösenord för kunden. Du kan inte se ett befintligt lösenord av säkerhetsskäl. Om du vill testa att logga in i webshopen som kunden för att se priser och inställningar på samma sätt som kunden, så använd funktionen "Universallösenord" under Inställningar / Webshopsinställningar / Kunder.

Kommentarer

Här kan du skriva in en egen intern kommentar på en kund. Texten visas inte någonstans i webshopen.

Inställningar för Betalningsvillkor/Fraktsätt/Språk

Om ingen specifik inställning är gjord för dessa val så används/visas de Betalningsvillkor/Fraktsätt/Språk i shopen som är konfigurerade för respektive land under Inställningar / Systeminställningar.

Tillgodo / Ändra tillgodo

Här kan du se en kunds tillgodohavande samt ge en kund ett tillgodo i webshopen t.ex. om du vill kompensera en kund av någon anledning, t.ex. fel på en tidigare

leverans. Tillgängligt tillgodobelopp visas i kassan i webshopen innan kunden slutför en order och där kan kunden välja att utnyttja tillgodot.

Observera att om du vill använda denna funktionen med någon av standardlayoutmallarna så måste du även välja funktionen "Visa tillgodo istället för märkning" under Layout & Innehåll / Mallinställningar / Allmänt / Slutför order.

6.2 Kunder / Kundgrupper

Här visas de olika kundgrupper som importerats från affärssystemet. Denna funktion används för att bestämma om du vill att en viss kundgrupp endast skall kunna handla från en viss specilprislsta. Samtliga inställningr görs i affärssystemet och visas här endast för visa att information har synkroniserats och är aktiv.

6.3 Kunder / Nyhetsbrev

Nyhetsbrev är en tilläggsmodul som gör att du kan skicka ut nyhetsbrev eller en större mängd mail till dina kunder eller till potentiella kunder, sk prospects.

Du kan välja att skicka ut rena textmail eller HTML-mail, skapa mallar för att återanvända tidigare gjorda utskick, hantera prospectlistor, se väntande och redan skickade utskick samt hantera spärrade adresser.

Observera att skicka ut en större mängd mail ofta är förknippat med problem pga den stora mängd spam som förekommer. Bland problemen du kan råka ut för är:

- Mail som inte levereras pga spamfilter hos Internetoperatören och/eller mottagaren. Textmail och HTML-mail behandlas generellt sett olika och du når oftast fler mottagare med textmail.
- Mail från din domän och/eller mailserver kan spärras helt och hållet hos vissa Internetoperatörer.
- Du får stora mängder mail i retur (sk bouncningar) som fyller upp din egen mailkorg.
- HTML-mail ser inte ut hos mottagaren som det gör hos dig. (Läs mer nedan om hur du kan gå runt detta).

Begär alltid tillstånd från dina kunder att skicka nyhetsbrev. Med en så kraftfull modul som denna är det lätt att skicka "lite extra" mail eller mail till "lite fler" mottagare än du tänkt eftersom endast ett extra klick eller två är allt som behövs. Skicka aldrig säljrelaterade utskick till mottagare som inte har begärt det eftersom detta räknas som spam och är väldigt illa omtyckt och lär dessutom skada både ditt företags rykte och varumärke.

På varje kund under Kunder / Kunder / [Vald kund] finns en ruta som heter "Nyhetsbrev" som du kan filtrera på när du gör utskick så att endast kunder som

önskar det får dina utskick. Vill du ha möjligheten att kunderna skall kunna välja detta själva i webshopen vid registrering samt ha möjligheten att avregistrera/registrera sig med automatik i webshopen krävs en specialanpassad layoutmall.

6.3.1 **Kunder / Nyhetsbrev / Nytt utskick**

Här skapar du ett nytt nyhetsutskick. Välj vilka kunder och filter samt vilka prospectlistor du vill använda för att selektera fram mottagarna för ditt utskick.

Alla kunder

Detta val gör att utskicket går till alla kunder, även de som inte önskar nyhetsbrev (med rutan "Nyhetsbrev" under Kunder / Kunder / [vald kund]). Kan t.ex. användas om du vill nå ut med ett icke säljrelaterat meddelande till alla dina kunder.

Kunder som godkänt nyhetsbrev

För att endast skicka nyhetsbrev till kunder som begärt nyhetsbrev markera både denna ruta och rutan "Alla kunder".

Kunder som ej handlat

Markera denna ruta om du endast vill skicka nyhetsbrev till kunder som inte har en order eller faktura registrerad i shopadministrationen. Denna funktion är lämplig för att fånga upp kunder som endast registrerat sig i webshopen men inte genomfört ett köp. Ett vanligt sätt är att kombinera detta med tilläggsmodulen "Rabattkoder" och skapa en rabattkod som kan användas för denna typ av kunder för att locka tillbaka kunden till din webshop och genomföra ett köp.

Endast kundtyp

Välj om du endast vill skicka nyhetsbrevet till Företag eller privatpersoner. Väljer du "Alla" skickas det till båda kundtyperna.

Registreringsdatum

Välj om du vill filtrera mottagarna och endast inkludera kunder som har registrerat sig i webshopen mellan vissa datum.

Orderperiod

Välj om du vill filtrera mottagarna och endast inkludera kunder som har lagt en order mellan vissa datum.

Minsta ordervärde

Välj om du vill filtrera mottagarna och endast inkludera kunder som har lagt en order över ett visst belopp. Har du konfigurerat flera valutor måste du även välja en valuta.

Registreringsdatum

Välj om du vill filtrera mottagarna och endast inkludera kunder som har registrerat sig i webshopen mellan vissa datum.

Tid sedan senaste order

Välj om du vill filtrera mottagarna och endast inkludera kunder som har lagt en order inom ett visst antal månader bakåt i tiden.

Länder

Välj vilka kunder som är registrerade med respektive land som du vill göra utskicket till.

Språk

Välj vilka kunder som är registrerade med respektive språk som du vill göra utskicket till.

Prospects

Om du har lagt upp sk prospect (potentiella kunder) med funktionen Kunder / Nyhetsbrev / Grupper så kan du här välja vilka av dessa mailistor du vill göra utskicket till.

Under listan med prospects kan du välja "Exkludera adresser som finns i kundregistret". Denna funktion gör en dubblettkontroll mot dina vanliga kunder så att en e-postadress som är upplagd både i ditt kundregister och i listan med prospects inte registreras två gånger.

När du är klar med filtreringen klickar du på "Visa selektering" och det antal e-postadresser som matchar din filtrering visas. Klicka på "Fortsätt" för att gå vidare.

Nu skall du ange informationen som du vill skicka ut i nyhetsbrevet.

Rubrik

Ange ärenderaden (Subject) för ditt nyhetsbrev, t.ex. "Nyhetsbrev Oktober".

Avsändare namn

Ange avsändarnamn för ditt nyhetsbrev, t.ex. "Företaget AB".

Avsändare e-mail

Ange den avsändaradress som du vill använda i nyhetsbrevet. Det kan vara din e-post adress eller en allmän e-postadress för ditt företag. Mail som inte kan levereras pga felaktig e-postadress samt automatsvar från de mottagare som du skickar till (t.ex. om en mottagare är på semester och har ställt in sitt mailprogram att skicka ett automatiskt svar om detta) kommer att levereras till den adress som du anger.

Vi rekommenderar att du anger en adress som bara används för att ta emot denna typ av mail eftersom det beroende på hur många mottagare du skickar till kan bli ganska många mail i retur. Vi rekommenderar inte att du anger en adress som inte finns (t.ex. no-reply@foretaget.se) eftersom detta gör att du efteråt inte alls vet hur många som inte fick ditt utskick. Det kommer dessutom med stor sannolikhet också innebära att dina mail i framtiden klassas som spam av vissa mailservrar.

Reply-to

Ange den e-postadress som du vill skall användas om kunden använder svara-funktionen i sitt mailprogram när denne läser nyhetsbrevet. Se ovan vad gäller att tänka på vid val av e-postadress.

Visa kampanjprodukter

Denna funktion används inte för närvarande.

Land / Språk

Om du har flera länder/språk konfigurerade så kan du här välja vilket lands benämningar som används om du med automatik väljer att inkludera kampanjprodukter.

Denna funktion kräver specialanpassad nyhetsbrevsmall.

Schemalägg utskick

Välj när du vill att utskicket skall ske. Om du inte aktiverar denna funktion påbörjas utskicket normalt inom 10 minuter alternativt 1 timma beroende på om ni använder egen webserver eller inte.

Maila rapport

Ange här en e-postadress om du vill ha ett mail när utskicket är klart.

Mall

Om du har gjort en färdig nyhetsbrevsmall under Kunder / Nyhetsbrev / Mallar som du vill använda i utskicket anger du den här. Tänk på att sidan laddas om (kan ta lång tid beronde på antalet mottagare) när du väljer en mall.

Skicka HTML-mail till kund

Denna ruta anger om du vill att innehållet i editorns HTML-ruta skall skickas med i nyhetsbrevet. Om du inte kryssar i denna ruta kommer endast texten i editorns textruta att skickas.

Följande parametrar kan användas i editorn när du gör ett nyhetsbrev:

--*name*-- byts ut kundens förnamn om sådant finns

--*htmlmailurl*-- byts ut mot en webadress i er webshop där en HTML-version av nyhetsbrevet kan läsas. Vi rekommenderar att du alltid använder denna parameter sist i textversionen av nyhetsbrevet.

--*unsubscribeurl*-- byts ut mot en webadress i er webshop där kunden kan välja att avanmäla sig från nyhetsbrevet.

--*subject*-- byts ut mot texten du skrivit i funktionen "Rubrik" ovan.

Du kan alltid komponera ett utskick direkt i editorn med funktionen Kunder / Nyhetsbrev / Nytt utskick men vi rekommenderar att du alltid skapar en nyhetsbrevsmall och använder den med funktionen "Mall" ovan.

Om du vill göra testutskick innan du skickar till alla dina kunder rekommenderar vi att du skapar en prospectgrupp som bara innehåller din egen e-postadress och gör ett utskick till denna. Vill du skicka HTML-mail rekommenderar vi att du dessutom registrerar konton på de vanligaste webbtjänsterna som dina kunder använder, t.ex. Hotmail, Gmail, Yahoo etc. för att se hur mailet ser ut när de kommer fram till mottagare som har dessa mailtjänster.

Vi rekommenderar att du i möjligaste mån gör textutskick som hänvisar till en HTML-version av nyhetsbrevet på en webbsida. Detta eftersom det inte finns någon

garanti hur ett HTML-mail ser ut hos mottagaren och att HTML-mail dessutom ökar sannolikheten att ditt mail klassificeras som spam.

6.3.2 **Kunder / Nyhetsbrev / Utkast**

När du skapar ett nyhetsbrev kan du välja att spara det som ett utkast innan du skickar det. Dessa sparade utkast visas här. Du kan klicka på ett utkast och fortsätta editera det.

6.3.3 **Kunder / Nyhetsbrev / Väntande**

Här visas väntande och pågående utskick.

6.3.4 **Kunder / Nyhetsbrev / Skickade**

Här visas redan skickade utskick.

6.3.5 **Kunder / Nyhetsbrev / Mottagare**

Här hanterar du e-postmottagare som du vill skicka nyhetsbrev till som inte ligger i ditt kundregister, sk prospects. I översikt bilden ser du hur många mottagare som finns i alla grupper med prospects. Du kan sortera på Namn, E-postadress eller grupptillhörighet.

Du kan välja att lägga till mottagare manuellt eller importera från en textfil. Väljer du att importera kan du välja till vilken grupp mottagarna i textfilen skall importeras till.

Filen du importerar från måste vara en komma-separerad textfil med "email", "namn". Detta får du normalt med Excelformatet CSV.

6.3.6 **Kunder / Nyhetsbrev / Grupper**

Här visas de grupper med prospects som du har upplagda. Du kan välja att ändra namn på en grupp eller radera en grupp (och alla dess mottagare).

6.3.7 **Kunder / Nyhetsbrev / Kopiera mottagare**

Här kan du kopiera mottagare från en grupp med prospects till en annan.

6.3.8 **Kunder / Nyhetsbrev / Mallar**

Här skapar du mallar (text eller HTML) för att enkelt återanvända utseende på ett utskick för att slippa göra samma jobb (t.ex. för design) för varje utskick som du gör.

Namn

Ange namnet på din mall

HTML-version

Ange den HTML-kod som du vill skall ingå i mallen. Du kan välja att mata in information i grafiskt läge eller HTML-läge med flikarna "Design" och "HTML" längst ner till höger under editorn.

En mer detaljerad beskrivning av editorns funktioner finns senare i handboken.

Stylesheet

Här kan du bestämma grundläggande design på HTML-mail. Med ett stylesheet definierar man färger, fonter och andra generella utseendeparametrar. Du kan läsa mer om stylesheets på <http://www.w3schools.com/css/>

Observera att många HTML-läsare inte alltid läser stylesheet på samma sätt. Gmail är ett exempel på en webbtjänst där stylesheets inte alltid ger det utseende som avsett.

Text-version

Här skriver du in texten som du vill använda i mallen för utskicket.

6.3.9 **Kunder / Nyhetsbrev / Spärrade adresser**

Här hanterar du adresser som du vill spärra för att ta emot nyhetsbrevsutskick. Mottagare i denna lista får aldrig nyhetsbrev oavsett om de är markerade för att ta emot utskick i **Kunder / Kunder / [vald kund]** eller om de ingår i en prospectgrupp som du väljer att skicka nyhetsbrev till. Här kan du t.ex. skriva in e-postadresser till dina konkurrenter eller andra personer som under inga omständigheter skall få dina utskick.

Vill du ha möjligheten att direkt från din webshop låta kunder avanmäla sig från nyhetsbrevet och hamna i denna lista krävs en specialanpassad layoutmall.

6.4 **Kunder / Aktiva sessioner**

Här kan du se vilka kunder som loggat in i webshopen de senaste 12 timmarna. Du kan välja att visa endast "Endast inloggade" kunder eller "Alla sessioner". Observera att funktionen "Aktiva sessioner" visar samtliga besök i webshopen inklusive besök från automatiserade robotor och spindlar och därför kan vara mycket "tung" att köra. För många kunder blir den så tung att inget svar kan ges innan webläsaren gör timeout.

7 TRANSAKTIONER

7.1

Transaktioner / Ordrar

Här visas aktuella ordrar som tagit emot i webshopen. Du kan klicka på rubrikerna för att sortera på Ordernummer, Status, Kundnummer, Namn, Tidpunkt, Summa, Valuta för att sortera på Ordernummer, Status, Kundnummer, Namn, Tidpunkt, Summa, Valuta, Betal- eller fraktsätt.

Överst visas en summering av alla ordrar uppdelat på betalningssätt.

Klickar du på en order kan du:

- Se mer information om ordern och dess beställda produkter
- Se den orderbekräftelse och plocksedel som webshopen genererar.
- Redigera ordern.
- Flagga ordern för manuell återinläsning till Winbas

Använd denna funktion med försiktighet eftersom detta kan skapa dubletter i affärssystemet)

Väljer du att redigera ordern kan du även välja att radera ordern vilket innebär att den inte läses över till affärssystemet.

7.2

Transaktioner / Fakturor

Här visas alla fakturerade ordrar som tagit emot i webshopen. Du kan söka efter en specifik order eller klicka på de olika rubrikerna för att sortera på Fakturanummer, Ordernummer, Kundnummer, Namn, Tidpunkt, Summa, Valuta, Betal- eller fraktsätt.

Klickar du på en order kan du:

- Se mer information om ordern och dess beställda produkter
- Se den orderbekräftelse, plocksedel och faktura som webshopen genererar.

8 LAYOUT & INNEHÅLL

8.1 Layout & innehåll / Produktstruktur

Här bestämmer du vilka produktgrupper från affärssystemet som skall visas i webshopen. Du kan fritt skapa nya namn på produktstrukturerna (även olika namn för olika länder) samt hur du vill visa produktstrukturerna i webshopen. Därefter bestämmer du vilken eller vilka produktgrupper från affärssystemet som skall ingå i denna produktstruktur i webshopen.

Alla produktstrukturer visas som ett menyträd till vänster på sidan. På höger del av sidan ställer du in inställningar för varje produktstruktur som visas på vänstra delen av sidan.

Börja med att klicka på "Lägg till produktstruktur" för att skapa en ny produktgrupp i webshopen.

Nivå

Välj var i menyträdet du vill att den nya produktstrukturen skall visas i webshopen. När du skapat flera produktstrukturer visas flera val.

Benämningar

Ange vilket namn produktstrukturen skall ha för kunden i webshopen. Har du konfigurerat shopen för flera länder visas en benämningssrad för varje land. Välj en så beskrivande (dock ej för lång) benämning som möjligt. En bra benämning gör att du rankas bättre av flera sökmotorer, t.ex. Google.

Websökväg

Websökvägen är katalognamnet för produktstrukturen och används för URL:en i webshopen. Den kommer alltså bli en del av webadressen till den produktstruktur som du konfigurerar. Om produktstrukturen avser produkter från en produktgrupp som innehåller glödlampor kan det vara lämpligt att använda "Light bulbs" som websökväg. Adressen till produktstrukturen kommer då att bli http://www.domain.se/SE/Light_bulbs/ för den svenska sidan.

Välj en så beskrivande (dock ej för lång) websökväg som möjligt. En bra websökväg gör att du rankas bättre av flera sökmotorer, t.ex. Google.

OBS! Websökvägen kan inte innehålla svenska tecken som å, ä och ö eller andra specialtecken. Endast a-z, 0-9 och bindestreck kan användas. Du kan naturligtvis använda svenska tecken och specialtecken i "Benämningar".

Informationssida

Klickar du på denna knapp laddas en HTML-editor där du kan konfigurera en informationstext som visas längst upp på sidan för denna produktstruktur. Sidan kan innehålla det mesta som en HTML-sida kan visa, t.ex. bilder och länkar. En mer detaljerad beskrivning av editorns funktioner finns senare i handboken.

Produktgrupper

Här visas alla produktgrupper som du konfigurerat eller importerat från affärssystemet. Välj vilken eller vilka produktgrupper som skall ingå i produktstrukturen.

Smartagrupper

Istället för att välja en Produktgrupp som visas i produktstrukturen kan du välja en smartgrupp. En smartgrupp är en virtuell produktgrupp som visar produkter från en eller flera produktgrupper baserat på kriterier som du bestämmer. Läs mer om smartagrupper i funktionen Produkter / Smartagrupper.

Visa för länder

Välj för vilka länder du vill visa aktuell produktstruktur.

Visa för kunder

Välj om du vill visa produktstrukturen endast för en viss typ av kunder eller för en viss kundgrupp. Default visas produktstrukturen för Alla (även ej inloggade).

Sortering

Välj hur produkterna i denna produktstruktur skall sorteras. Om "Standard" är valt så kommer inställningen från Inställningar / Webshopsinställningar / Produkter att användas.

Du kan även dra och släppa produktstrukturer i menyträdet om du vill flytta om bland ordningen hur de visas. Glöm inte klicka på "Spara produktstruktur" när du är klar.

8.2 Layout & innehåll / Sidstruktur

Sidstrukturen är väldigt lik produktstrukturen i funktion med skillnaden att här görs inställningar för de informationssidor som du vill visa i webshopen. Som standard finns ett antal sidor redan upplagda. Här konfigurerar du upp sidor som t.ex. "Om oss", "Kontakta oss", "Vi som jobbar på företaget", "Köpvillkor", "Inspiration" eller andra informationssidor som du vill ha i webshopen för att det skall bli en komplett hemsida för ert företag.

Alla sidor visas som ett menyträd till vänster på sidan. På höger del av sidan ställer du in inställningar för varje sida som visas på vänstra delen av sidan.

Du kan dra och släppa sidor i menyträdet om du vill flytta om bland ordningen hur de visas. Glöm inte klicka på "Spara sidstruktur" när du är klar.

Sidan som laddas först när webshopen laddas heter "start".

Börja med att klicka på "Lägg till sidstruktur" för att skapa en ny sida i webshopen eller klicka på en befintlig sida för att ändra denna.

Nivå

Välj var i menyträdet du vill att den nya sidan skall visas i webshopen. När du skapat flera sidor visas flera val.

Benämningar

Ange vilket namn sidan skall ha för kunden i webshopen. Har du konfigurerat shopen för flera länder visas en benämningssrad för varje land. Välj en så beskrivande (dock ej för lång) benämning som möjligt. En bra benämning gör att du rankas bättre av flera sökmotorer, t.ex. Google.

Visa i meny

Anger om du vill att sidan skall visas i menyn längst upp på varje sida.

Websökväg

Websökvägen är katalognamnet för sidan och används för URL:en i webshopen. Den kommer alltså bli en del av webadressen till den sida som du konfigurerar. Om sidan innehåller information om företaget kan det vara lämpligt att använda "About us" som websökväg. Adressen till sidan kommer då att bli http://www.domain.se/SE/About_us/ för den svenska sidan,

Välj en så beskrivande (dock ej för lång) websökväg som möjligt. En bra websökväg gör att du rankas bättre av flera sökmotorer, t.ex. Google.

OBS! Websökvägen kan inte innehålla svenska tecken som å, ä och ö eller andra specialtecken. Endast a-z, 0-9 och bindstreck kan användas. Du kan naturligtvis använda svenska tecken och specialtecken i "Benämningar".

Visa för kunder

Välj om du vill visa sidan endast för en viss typ av kunder eller för en viss kundgrupp. Default visas sidan för Alla (även ej inloggade).

8.3 Layout & innehåll / Nyheter

Denna modul gör att du kan visa en avdelning med nyheter i din webshop. T.ex. korta texter om vad som hänt inom företaget, nyheter i sortimentet etc. Denna modul kräver en specialanpassad layoutmall.

8.4 Layout & innehåll / Filer

Här kan du ladda upp filer som du vill skall vara åtkomliga från editorn när du konfigurerar sidor. Du behöver inte lägga upp produktbilder eftersom dessa hämtas från affärssystemet.

Det går för närvarande inte att skapa underkataloger.

8.5 Layout & innehåll / Mallar

Här visas den layoutmall som du valde när du aktiverade webshopen. Layoutmallen styr hur layout och information visas i webshopen.

Som standard medföljer två olika mallar:

Produktkatalog 1

Detta är den vanligaste layoutmallen som visar en mer omfattande produktinformation för varje produkt. Den passar bäst om du har kunder som vill titta och få mycket information om en produkt innan de handlar.

Orderläggning 1

Denna layoutmall passar bäst för dig som t.ex. säljer till återkommande kunder som oftast vet vilka produkter de vill ha och vill snabbt kunna lägga en order. Layoutmallen är utformad så att många produkter kan beställas samtidigt utan att sidan behöver laddas om. Den är mycket lämplig för dig som vill använda webshopen som en avlastning för ordermottagning per telefon.

Observera att många konfigureringsmöjligheter i shopadministrationen förändras beroende på vilken layoutmall du valt eftersom en del inställningar i shopadministrationen bara är applicerbara på en av mallarna.

Generellt kan man säga att ni själva har stora möjligheter att direkt i administrationen för webshopen ändra utseende på shopen efter era önskemål medan det inte går att flytta på placeringen av "sektionerna" i shopen (t.ex. var kundvagnen hamnar på sidan etc.). Sådana ändringar görs istället genom en specialanpassad layoutmall. Kontakta oss för mer information.

8.6 Layout & innehåll / Mallinställningar

Här bestämmer du grundläggande utseende i webshopen, t.ex. färger, typsnitt och logotyp.

Mallinställningarna varierar något beroende på vilken layoutmall som är vald under Layout & Innehåll / Mallar.

8.6.1 Layout & Innehåll / Mallinställningar / Allmänt

Titel

Texten här visas i början av titeln på alla sidor i ditt webläsarfönster längst upp. Vi rekommenderar att du skriver in ditt företagsnamn här.

Toppruta

Anger höjden i antal pixlar på utrymmet som visas ovanför menyraden där logotypen placeras.

Inställningen behöver normalt koordineras med inställningen för "Logotyp" under Layout & Innehåll / Mallinställningar / Bilder.

Slutför order / Visa tillgodo istället för märkning

Med denna inställning styr du om kunden i webshopen skall kunna ange en ordermärkning för sin weborder eller om samma fält istället skall användas för att visa det tillgodo som kunden har tillgodo. I samma fält väljer då kunden hur mycket av sitt tillgodo som han vill dra av från den aktuella ordern.

8.6.2 Layout & Innehåll / Mallinställningar / Bilder

Logotyp

Här kan du ladda upp ditt företags logotyp som visas längst upp på alla sidor.

Inställningen behöver normalt koordineras med inställningen för "Toppruta" under Layout & Innehåll / Mallinställningar / Allmänt.

Top bakgrund

Här kan du ladda upp en bild som lägger sig som bakgrund i utrymmet där logotypen placeras.

Inställningen behöver normalt koordineras med inställningen för "Toppruta" under Layout & Innehåll / Mallinställningar / Allmänt.

8.6.3 Layout & Innehåll / Mallinställningar / Färger

Här bestämmer du färger för de olika avdelningarna i webshopen.

Du kan välja färg antingen genom ange koden för färgen från den sk *Hexadecimal Colours code* skalan eller genom att välja färg från en färgskala som visas i shopadministrationen när du klickar på knappen "Välj Färg".

Har du en specialanpassad layoutmall kan du ha fler eller färre val än de som visas nedan.

8.6.4 Layout & Innehåll / Mallinställningar / Produktvisning

Produktlistning

Visa bilder i produktlistning

Avmarkera denna ruta om du inte vill att bilder skall visas i produktlistningar i webshopen.

Visa kampanjprodukter i huvudgrupper

Markera om du vill att kampanjprodukter skall visas i huvudgrupper i webshopen. Endast kampanjprodukter i den aktuella produkthuvudgruppen visas då.

Visa populära produkter i huvudgrupper

Markera om du vill att populära produkter skall visas i huvudgrupper i webshopen. Endast populära produkter i den aktuella produkthuvudgruppen visas då.

Rekommenderat pris

Använd prislista

Ange vilken prislista som skall användas för att visa rekommenderat pris på en produkt i webshopen.

Visa i produkttext som rekommenderat pris

Markera om du vill visa det rekommenderade priset som en del av produkttexten för en produkt.

Visa som default pris om man inte är inloggad

Markera om du vill att det rekommenderade priset skall visas som pris för en produkt om en kund inte är inloggad.

8.6.5 Layout & Innehåll / Mallinställningar / Texter

Här visas alla texter som används i webshopen. Nedan har vi endast beskrivit de som behöver en extra förklaring. Du kan exportera/importera malltexterna till/från Excel för att ändra dessa utanför shopadministrationen.

head meta description

Här anger du en kortfattad beskrivning av ditt företag och webshop. Texten används av en del sökmotorer för att presentera sökträffarna.

head meta keywords

Här anger du sk metataggar för sökmotorer. Metataggar är ett eller flera ord som passar in på innehållet i webshopen.

Denna typ av information har förlorat mycket av sin betydelse för hur sökmotorer bedömer en webbplats eftersom många webssiter har använt sökord som inte är relevanta för innehållet på webbplatsen. Välj därför endast sökord som är relevanta för din webshop. Det kan vara tillverkare eller produktnamn på produkter du säljer eller andra ord som beskriver ditt företags verksamhet.

Menu start

Här anger namnet på startsidan som används i rubriken på startsidan.

Fler texter som börjar på "Menu_" finns även. Dessa styr alla den rubrik som står överst på alla sidor för respektive sida. Om du inte fyller i dessa "menu_"-val så kommer sidans benämning under Layout & Innehåll / Sidstruktur / [Vald sida] / Benämningar användas istället.

Generellt gäller att om du inte anger en text på någon rad under "Texter" utan låter en rad vara tom kommer kunden i webshopen se konfigurationstexten istället.

Exempel: Om fältet "forgot_password_mail_body" är tomt kommer en kund som glömt sitt lösenord och klickar på länken för att få ett nytt lösenord få ett mail med texten "forgot_password_mail_body". En lämplig text i denna ruta skulle istället kunna vara följande:

Vi har fått en begäran från dig om att du vill ändra ditt lösenord på ditt konto hos oss. Nedan finner du en länk för att ändra lösenordet. Denna adress fungerar bara i 24 timmar. Se till att hela länken klistras in i din webläsare (vissa mailprogram tar inte med hela länken om man klickar på den).

8.7 Layout & innehåll / Mallinställningar

Om ni använder tilläggsmodulen "Översättning" visas här en export- och importfunktion för de flesta av texterna i shopadministrationen. Funktionen är tänkt för dig som vill översätta webshopen till ett eller flera språk och enkelt vill få fram underlag som ni kan skicka till en översättare.

Exportera

Välj vilka avdelningar från shopadministrationen du vill exportera. Du kan välja att exportera texter från Parametrar, Produktstruktur, Sidstruktur, malltexter och moduler. Välj därefter vilket språk du vill exportera och klicka på knappen "Exportera".

Innehållet på sidor i sidstrukturen kan inte exporteras med denna funktion utan dessa sparas lämpligen som HTML-filer med hjälp av editorn.

Importera

Välj den fil som innehåller de översatta texterna och till vilket språk du vill importera till i shopadministrationen. Observera att importfilen måste vara i exakt samma format som den exportfilen.

9 WEBBASERAT SUPPORTSYSTEM

Om du använder tilläggsmodulen "Webbaserat Supportsystem" visas rubriken "Support" i huvudmenyn i shopadministrationen. Denna modul är tänkt t.ex. för dig som säljer till konsument och/eller får mer än 5 supportförfrågningar via e-post per dag.

Har du flera personer som hanterar supporten på ert företag (eller kanske har en person som hanterar supporten idag men vill att flera personer skall kunna göra det) så är denna modul ett måste! Supportmodulen hjälper dig bl.a. med:

- Spara tid för supportpersonal och företaget
- Gör det lätt att sprida kunskapen om lösningar och svar på supportfrågor
- Visa statistik på vilka produkter eller supportfrågor som genererar mest support
- Ger ditt företag och dina kunder en historik på supportärenden för att lättare bevaka pågående, väntade, besvarade och stängda ärenden.
- Ger en professionellt interface för dina kunder som du kommunicerar med

Denna tilläggsmodul kräver en specialanpassad layoutmall.

9.1 Support / Ärenden

Här ser du en översikt över alla supportärenden. Ärendena är som standard sorterade efter status. Du kan även klicka på respektive rubrik i listningen och sortera efter ärendenummer, ärendekategori, kundnamn, ordernummer, ansvarig supportperson/grupp, datum/Klockslag för när ärenden skapades eller datum/klockslag för senaste uppdatering på ärenden.

Dessutom finns möjligheten att filtrera med dropdownmenyn överst och välja att lista alla ärenden baserat på ärenderubrik och/eller status. Följande statusvarianter finns (i den ordning de sorteras som standard):

Nytt ärende = Ett nytt ärende har inkommit från en kund

Öppet ärende = Ärendet är läst av supportpersonal och ansvarig person/grupp är tilldelad

Väntande ärende = Ärendet jobbas med men svar väntas på från annan person/tredje part

Besvarat ärende = Ärendet är besvarat till kunden

Stängt ärende = Ärendet är avslutat

Du kan alltid ändra till valfri status på ett ärende vid valfritt tillfälle. En kund kan dock endast ändra status till Öppet eller Stängt. Ett stängt ärende som besvaras av kunden ändrar automatiskt status till Öppet ärende för att visa att en händelse skett och att ett nytt svar krävs från supportpersonal.

Genom att klicka på ett ärende kan du hantera och behandla ärendet. Följande information/möjligheter finns när du hanterar ett ärende:

Status

Ändra ärendets status

Ansvarig

Välj ansvarig person för ett ärende. Vill du automatiskt tilldela ärenden av en viss kategori till en viss person/grupp gör du det under funktionen Support / Kategori.

Kategori

Ändra ärendets kategori. Att alltid korrigera en felaktig kategori (t.ex. om kunden gjort ett felaktigt val vid registrering av supportärendet) är viktigt om ni använder funktionen Support / Statistik.

I denna bild visas även kundens inmatade uppgifter såsom Namn, telefon, e-post språk samt när ärendet skapades och senast uppdaterades.

Därunder visas ärendets historik. Den senaste händelsen visas alltid överst. Här kan du svara på ärendet, lägga till en intern kommentar (som endast visas i shopadministrationen och inte för kunden), infoga ett standardsvar och bifoga filer till svaret.

På den högra delen av sidan visas de kopplingar som supportärendet har. Det kan vara en koppling till ett ordernummer, en produkt eller ett kundnummer eller en kombination av dessa. Du kan även ändra dessa kopplingar om du vill.

En koppling till någon av dessa saker hjälper supportpersonalen att snabbt plocka fram mer information som är relaterat till supportärendet istället för att manuellt bläddra fram denna information i shopadministrationen eller affärssystemet.

9.2 Support / Nytt ärende

Här kan du skapa ett nytt ärende om du vill kontakta en kund utan att kunden själv har skapat ett supportärende i webshopen.

9.3 Support / Statistik

Funktionen är inte dokumenterad ännu.

9.4 Support / Kategorier

Här bestämmer du olika ärendekategorier som skall finnas tillgängliga i supportsystemet. Du kan fritt skapa nya namn på ärendekategorierna (även olika namn och innehåll för olika länder) samt hur du vill visa kategorierna i webshopen. Därefter kan du editera en sida som visas för kunden när denne väljer denna kategori vid registrering av ett supportärende i webshopen.

Poängen är att man under varje kategori lägger upp en underkategori som innehåller varje fråga som brukar komma in till supportpersonalen. När kunden i webshopen sedan väljer den fråga som han vill ställa till supportpersonalen visas den sida som du editerat ovan (lämpligtvis med svar på frågan eller vad kunden behöver kontrollera innan han skickar sin fråga till er). På så sätt slipper man de frågor där supportpersonalen behöver ha in kompletterande information innan man kan besvara frågan till kunden. I de flesta fall slipper ni supportfrågan helt och hållet eftersom kunden får lösningen på problemet direkt när han ställer sin fråga.

Börja med att klicka på "Ny kategori" för att lägga till en ny kategori.

Nivå

Välj var i menyträdet du vill att den nya kategorin skall visas för kunden i webshopen. När du skapat flera kategorier visas flera val.

Namn

Ange ett internt namn för den aktuella kategorin. Har du konfigurerat shopen för flera länder visas sedan ett namn för varje land som visas för kunden i webshopen samt för supportpersonalen i shopadministrationen.

Visa i meny

Välj om du vill aktivera kategorin i webshopen. Har du flera länder konfigurerat i webshopen kan du välja att visa vissa kategorier endast för vissa länder. Visar du det för flera länder kan du välja att visa olika svar beroende på vilket land i webshopen som kunden besöker.

Inställningar

Visa endast för inloggade

Om denna ruta är markerad kommer denna kategori (och dess underliggande kategorier) endast visas om kunden har loggat in i webshopen.

Visa fält "Ordernummer"

Om denna ruta är markerad ombeds kunden mata in ordernummer när han skriver in sin supportfråga. Detta fält används sedan för att automatiskt koppla supportärendet till det inmatade ordernumret.

Visa fält "Produkt"

Om denna ruta är markerad ombeds kunden mata in vilken produkt supportfrågan gäller när han skriver in sin supportfråga. Detta fält används sedan för att automatiskt koppla supportärendet till den inmatade produkten.

Visa fält "Kundnummer"

Om denna ruta är markerad ombeds kunden mata in sitt kundnummer när han skriver in sin supportfråga. Detta fält används sedan för att automatiskt koppla supportärendet till kunden.

Sätt automatiskt ansvarig

Här talar du om ifall du vill att ett supportärende i denna kategori automatiskt skall tilldelas en viss person/grupp som ansvarig för att besvara ärendet. Vilka personer/grupper man kan välj bland matas in under Inställningar / Användare, alltså samma personer som kan logga in i shopadministrationen.

9.5 Support / Mailtexter

Här bestämmer du innehållet i de mail som skicks ut när ett supportärende har skapat och när det har uppdaterats/besvarats.

Har du konfigurerat webshopen för flera länder kan du konfigurera olika mailmallar för respektive land.

Ett mail skickas inte ut om status, ansvarig eller kategori ändras samt om en intern kommentar läggs till ett ärende.

sender_name

Välj vilket avsändarnamn mailet skall ha, t.ex. "Företaget AB Support"

sender_email

Välj vilket avsändareadress mailet skall ha, t.ex. "no-reply@foretaget.se".

Du bör välja en e-postadress som inte används (eller ger ett automatiskt svar att den inte används) eftersom alla uppdateringar av supportärenden skrivs in i webshopen av kunden och av supportpersonalen i shopadministrationen.

Confirmation_header

Välj rubrik (Subject) på mailet som skickas ut, t.ex. "Din fråga till Företaget AB".

Confirmation_body

Välj innehåll i mailet som skickas ut, t.ex.:

Hej %name%,

Vi har mottagit din fråga.

Du kan följa ditt ärende via vårt webbaserade supportsystem på adressen %url%. Om det inte fungerar att klicka på länken så klistra in HELA länken manuellt i din webbläsare. Vill du lägga till eller ändra någon information använd samma adress. När vi svarat på din fråga får du ett mail att ditt ärende har uppdaterats.

Detta meddelande är automatgenererat - det går därför inte att svara på.

%name% byts automatiskt ut mot kundens förnamn.

%url% byts automatiskt ut mot den webbadress som kunden skall besöka för att följa sitt supportärende.

9.6 Support / Inställningar

Här kan du skriva in en malltext som automatiskt adderas sist i alla supportsvar när du besvarar en supportfråga. Malltexten är unik för varje användare och kan lätt tas bort om du inte vill ha med den i svaret på en specifik supportfråga, t.ex.:

Återkom till oss genom att besvara detta ärende om du har fler frågor eller funderingar.

10 VIKTIGT ATT TÄNKA PÅ / VANLIGA FEL

- ➔ Punkt används alltid heltalsskiljare både i webshopen och shopadministrationen. För att ange en och halv av något skall detta alltså anges som 1.5 och inte 1,5
- ➔ Apostrof (') kan inte användas alls i i webshopen. Vill du t.ex. skriva produkten Carte D'Or måste du namnge den Carte Dor, Carte D Or eller motsvarande utan apostrof.
- ➔ Connectbryggan synkroniserar som standard inte information från affärssystemet till shopadministrationen på Lördagar och Söndagar. Ändringar som du gör i affärssystemet under helger syns alltså inte i webshopen förrän natten till Måndag såvida du inte gör en manuell synkronisering.
- ➔ Connectbryggan måste startas manuellt (lämpligtvis med en genväg på skrivbordet på er server) efter omstart av den server som affärssystemet ligger på. I en senare version av Connectbryggan kommer möjligheten att köra programmet som en sk service vilket gör att man då inte behöver göra detta manuellt.
- ➔ Om felet "request failed" fås vid start av Connectbryggan kontrollera att Winbas Connect startats från sin originalplacering på servern och inte från en uppmappad enhet.
- ➔ Har du problem med synkroniseringen mellan affärssystemet och webshopen, följ nedanstående punkter:
 1. Kontrollera att det du vill synkronisera (t.ex. en kund som har fått förändrad information eller en ny/förändrad produkt) ligger i shopadministrationen. Om den gör det men inte visas i webshopen, prova att tömma webshopens cache, se funktionen Inställningar / Cache.
 2. Om den uppdaterade informationen inte ligger i shopadministrationen, kontrollera att Connectbryggan är startad på servern där ni har affärssystemet. Prova också att starta om Connectbryggan.
 3. Om Connectbryggan är igång och problemet kvarstår kontrollera ev. felmeddelanden i filen err.log som ligger i katalogen "Connect" i er installation av affärssystemet.
 4. Om felet kvarstår kontakt Winbas Support.

SLUTORD

Denna handbok är på inget sätt komplett utan utvecklas och kompletteras löpande. Den senaste versionen finns alltid tillgänglig från startsidan i shopadministrationen.

Vi uppskattar om du e-postar synpunkter på den här handboken till info@winbas.se