



Winbas Business OnlineHandledning

Den funktionalitet vi refererar till i denna handledning är i första hand standardfunktioner. Om extra funktioner beskrivs som ej ingår i standard så står detta angivet i texten.



Vad är e-handel

E-handel kan vara ett sätt att presentera era produkter. Men det kan även vara ett sätt låta era kunder beställa varor oavsett om de är återkommande kunder, eller kunder som handlar vid enstaka tillfällen.

Oberoende vilken typ av kund, är produktpresentationen viktig. Vi föreslår att ni börjar processen med att söka igenom internet och se hur kollegor och konkurrenter, in/utrikes har lyckats med sin e-handel.

Om ni har en idé om utformningen av ert e-handels koncept, men har svårt att utveckla den vidare, bildpresentation, design etc så har vi kontakter med duktiga webbproducenter som har mångårig erfarenhet av denna miljö.

Vad innebär integrerad e-handel



Integrationen ger förutom själva tryggheten oanade möjligheter mot en självständig e-handelsplats. Vi tycker att all funktionalitet som finns när du registrerar en order i winbas såsom åtkomst till statistik, varningar om förfallna fakturor, överskriden kreditlimit eller kundunika prislister givetvis även skall kunna gälla om kunden själv lägger sin egen order på internet.

Även om kunden lägger en internetorder och sedan ringer upp er och ändrar ordern via telefon, skall det vara den aktuella ordern som kunden kan följa statusen på när han loggar in på internet.

Statistik, order, fakturor, i princip all information som kunden skapat i affärssystemet skall kunna visas på internet. Detta kan vara en stark anledning till att kunden besvärar sig med att logga in och registrera sin order på nätet, när det kan vara enklare för er kund att ringa i stället.

Ni kanske inte vill att en av er ej godkänd kund skall kunna handla på internet. Givetvis är detta en funktionalitet som ni själva bestämmer över. Så fort ni lagt in er kunds mailadress och lösenord så är han välkommen in.

Ändrar ni priser för kunden eller era kunder så uppdateras e-handelsplatsen

omedelbart. Givetvis gäller detta även lagersaldon eller lagerstatus beroende på hur ni vill att detta skall visas.

När er kund väl lagt sin order läses den omedelbart in i winbas serverbaserade affärssystem.

Tryggheten som vi inledningsvis pekade på består i att framtida funktionalitet och utveckling i affärssystemet även skall fungera i e-handelsplattformen. Har ni frågor eller problem av något slag så kontaktar ni winbas support i stället för att ringa diverse olika aktörer. Fördelen med detta inser alla som har flera leverantörer av tjänster.

Den automatiska integrationen betyder även kostnadsbesparingar då ni slipper underhålla flera system manuellt, vilket ibland kan vara tidskrävande. Systemen uppdaterar varann.

Vem eller vilka är er målgrupp

Privatpersoner (Business to Consumer)

För privatpersoner vill man gärna presentera produkterna med större bilder och en informativ beskrivning. Tilläggsprodukter och tjänster s.k. relaterade produkter eller produkter som andra kunder köpt i samband med den aktuella produkten. Service allmän information, olika betalningssätt såsom postförskott, kortbetalning m.m. är sådant som är av intresse då en privatperson skall handla.

Priser skall presenteras inklusive moms och ni kanske vill ge privatpersonen möjlighet att hämta sina varor hos er närmaste återförsäljare (återförsäljare tilläggsmodul).



Återförsäljare (Business to Business)

Er kund vill att det skall gå fort med orderregistreringen, kanske läsa in en beställningslista direkt från Excel (tilläggsmodul). Kunden vet precis vad han/hon vill ha, möjligheter att hämta hem prislister, annorlunda kreditvillkor, val av olika leveransadresser när ordern läggs m.m.

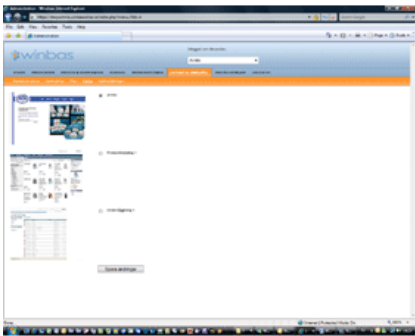
Skillnaderna och kraven på er e-handel ökar beroende på vilken eller vilka era målgrupper är.

Hur går ni tillväga för att knyta Winbas Affärssystem till E-handel



Starta affärssystemet eller ladda ner ett på din dator eller server. Nästa steg är installation av winbas Business Online. Där kommer ni att få besvara ett antal frågor. En guide går igenom alla grundinställningar för integrationen mellan winbas affärssystem och winbas Business Online (se teknisk manual).

När detta är gjort börjar själva uppbyggnaden av er e-handel

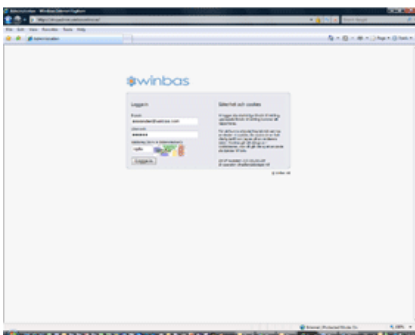
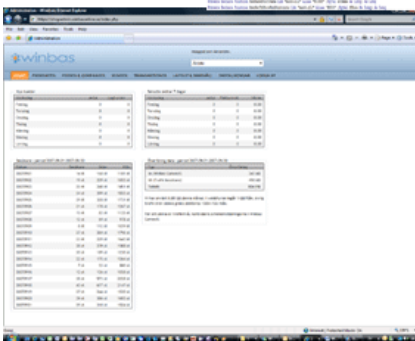


Contentsidan som startsida

Contentsidan är namnet på den startsida med innehåll som visas när e-handelsplatsen startas. Här finns det funktioner som "Om oss" m.m. som brukar återfinnas på företagets hemsida. Är detta hemsidan så är det ofta en presentation av tjänster eller produkter, detta administrerar ni genom internet.

Finnes det redan en hemsida som ni är nöjda med så kan ni länka "handla", "Produktpresentation" eller liknande till contentsidan som då kanske mer har betoningen åt kampanjer och liknande.

Detta är något ni bör fatta beslut om i ett tidigt skede då hela uppbyggnaden börjar vid denna s.k. första sida.



Hur kan produkter exponeras på internet

Nästa steg är själva produktpresentationen. Här talar vi först och främst om vanan hos era kunder.

I detta exempel skall vi använda oss av frukt och grönsaker.

Produktgrupper

- ➔ Produktgrupperna som vi lägger upp i e-handeln är troligen huvudgrupp frukt, med undergrupper på olika typer av frukter. Därefter gruppen Grönsaker och då med samma struktur som skall presenteras.
- ➔ För varje grupp/undergrupp väljer ni in vilken eller vilka winbas produktgrupper som skall ingå. Ni ställer även in om lagersaldo skall visas eller ej, om produkten skall släckas ner vid ett minilagersaldo osv.

Inställningarna är flera när grupper läggs upp (se teknisk manual).

- ➔ I winbas affärssystem kan ni lägga 10 olika typer av alternativa sökord/produktnummer för varje produkt, dessa tillsammans med produktens nummer, benämning och beskrivning är också sökbara på e-handelsplatsen.
- ➔ Om vi lägger information på produktens namn i beskrivningen eller på alternativnummer i winbas. T.ex. vilket land produkten kommer i från eller vad den heter så visas dessa produkter när man skriver in informationen och trycker "Sök" på e-handelsplatsen.

Smarta grupper

- ➔ Det går även att skapa s.k. Smarta grupper. Vi uppfinner helt enkelt en ny grupp och knyter en eller flera produkter även till denna grupp. I vårt exempel kan det vara sommar eller vinter frukt/grönsaker.
- ➔ Branschen ni verkar i och storleken på ert produktsortiment styr ofta hur ni organiserar sökandet efter produkter när kunden ringt och haft önskemål. Tänk gärna på samma sätt när ni organiserar produktupplägget i e-handelsplatsen.
- ➔ Givetvis går det att släcka ner säsongprodukter på webben genom en enkel knapptryckning i affärssystemet. Samma sak gäller beställningsprodukter som ofta har en helt annan leveranstid än övrig sortiment, och därför måste vara enkla för er kund att identifiera.
- ➔ Eftersom winbas kan hantera leveransenheter och prisenheter d.v.s. en kartong á 16 kr kilot och kartongen innehåller 3 kilo vilket är minsta obrutna förpackning, kan vi även hantera s.k. brutna förpackningar. D.v.s om kunden vill ha 2 kg så blir priset något högre per kilo. Detta används ofta i branscher som säljer förbrukningsvaror.

Upplägning av gamla och nya kunder

När er e-handel är upplagd, produkter, beskrivningar och bilder inlagda i affärssystemet och det är dags att göra er e-handelssida publik, bör ni tänka på följande.



Om ni vill dela ut samma lösenord till flera referenser hos er kund räcker det med att ni lägger in lösenorder på kundkortets framsida,

och de loggar in med kundnummer och lösenord. Alternativt lägger ni in emailadress och lösenord under referensen på er kund och de får då unika lösen, även om flera personer hos er kund tillåts att logga in och lägga order (rekommenderas).

Sätt gärna samman en enkel skrift och bifoga med ett mail hur de går tillväga för att lägga en order i e-handelplattformen .

Givetvis innehåller winbas Business Online funktionalitet avseende huruvida kunder skall få handla utan att logga in genom att registrera sina företagsuppgifter/personuppgifter i samband med det första köpet. Eller kanske bara ändra de uppgifter som ni tidigare har lagt in i affärssystem. Oavsett sköter integrationen upplägning och löpande ändring av kundinformation.

Ett annat alternativ är att när er säljare besöker er kund så utbildar de kunden hur er e-handel fungerar eller så använder ni helt enkelt er e-handel för era säljare på fältet i kombination med era kunder.

Praktisk hantering av order från E-handel till Winbas.



Order som plötsligt "trillar in" i affärssystemet är ofta en positiv händelse för våra användare, men nu uppstår frågan "hur skall vi hantera dessa order?".

Vårt förslag är att ni lägger upp en ordertyp i winbas som heter internetorder. Som bekant kan affärssystemet hantera fem olika typer av order. Givetvis får er kund en orderbekräftelse när han lagt sin order i e-handelsplattformen. Denna order bör

granskas och en definitiv "order bekräftelse med justerad leveranstid" bör skickas via mail till er kund. Det kan hända att er kund har önskemål om leveranstider eller annat som ni har svårt att leva upp till.

Dessa justeringar som ni gör uppdateras givetvis på e-handelsplattformen och kunden kan sedan följa orderns status från plocksedel, följesedel till faktura, och har ni winbas PCFrakt. D.v.s. vår koppling till PackSoft (tilläggsmodul) så kan även orderns sändningsnummer, kollinummer, fraktare, registreras med automatik tillbaka på ordern då frakthandlingar skrivs ut (tilläggsmodul).

Detta effektiviserar inte bara lagerhanteringen utan ger även ordermottagaren möjlighet att följa godset från ert lager till kundens dörr utan kostsamma telefonsamtal.

Här ligger kundens förtjänst i att använda er e-handel genom förhöjd kundservice.