

RAIFFEISEN E-COMMERCE PLATFORMA

Osnovne informacije i funkcionalnosti



#WEBSITE #B2B #B2C #SEO #E-COMMERCE #E-MARKETING #OPTIMIZATION
#E-SALES #IT_SUPPORT #SOCIAL_MEDIA #ONLINE_STORE #WEB_DESIGN #WEB_SHOP

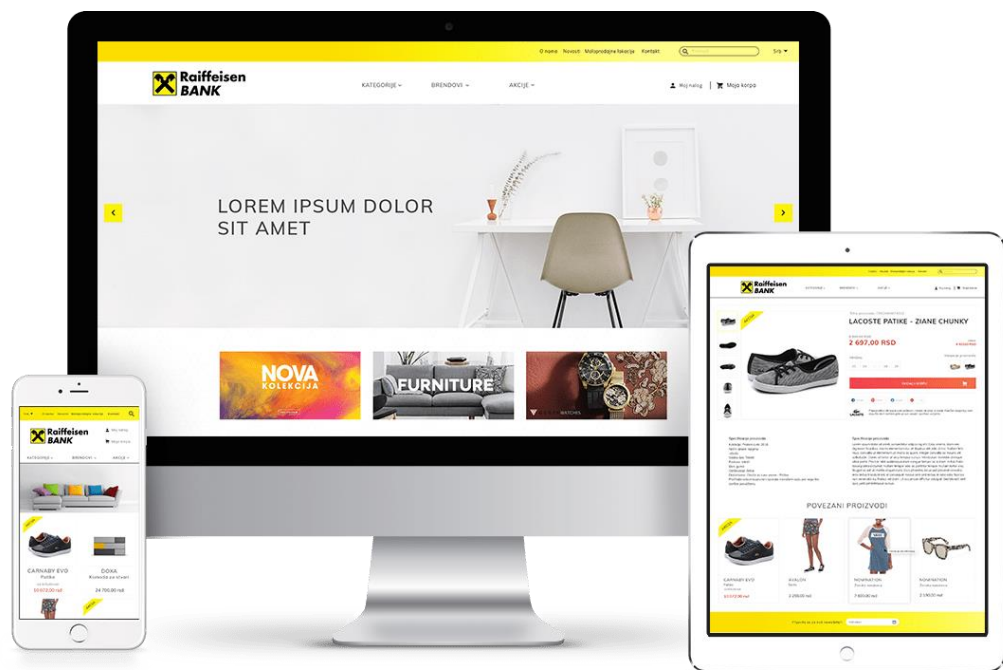
SADRŽAJ

SADRŽAJ	1
O E-COMMERCE PLATFORMI	3
Šta je E-Commerce platforma?	3
Koje su prednosti naše platforme?	3
Jednostavan i brz početak	
Radite sa našim ekspertima	
Mobile ready	
Bezbedno i brzo	
Upravljanje ponudom	
Koji su preduslovi za korišćenje?	4
Korišćenje E-commerce usluge Raiffeisen Banke	
Prodaja isključivo dozvoljenih roba i usluga	
Koji su koraci za pokretanje?	4
Prijava za uslugu i potpisivanje ugovora	
Podešavanje internet prodavnice	
Održavanje i unapređenje	
CENE	5
PRO paket	5
PRO+ paket	5
Custom paket	6
Šta je set-up?	6
FUNKCIONALNOSTI U OKVIRU PLATFORME	7
Opšte funkcionalnosti	7
Responsive design	
CMS – Administratorska konzola	
SEO optimizacija	
SEO tagovi	
SEO-friendly URL	
Data Import/Export	
Integracija sa društvenim mrežama	
Kontakt forme	
Novosti / blog post – PRO+ opcija	
Dvojezično prikazivanje	
Više jezičnost – PRO+ opcija	
Mape lokacija	
Upravljanje i prikazivanje proizvoda	8
Upravljanje cenama i zalihama	
Kategorizacija proizvoda	
Povezani proizvodi	



Varijacije proizvoda	
Detaljne specifikacije	
Grupe/kolekcije proizvoda – PRO+ opcija	
Fotografije proizvoda	
Arhivirani proizvodi	
Napredna pretraga proizvoda	
„Share“ proizvoda na društvenim mrežama	
Google e-commerce tagovi	
Upravljanje prodajom	9
Secure shopping	
Kupovina sa registracijom	
Kupovina bez registracije	
Fleksibilni troškovi isporuke	
Automatska E-mail obaveštenja	
Prilagođeni e-mail	
Upravljanje porudžbinama	
Marketing mehanizmi	10
Baneri i akcije	
Chat – Pro+ opcija	
Newsletter – Pro+ opcija	
Praćenje i izveštavanje	10
Google Analytics integracija	
Praćenje Prihoda i Rashoda (PnL tool) – PRO+ opcija	
Prilagođeno izveštavanje	
DODATNE CUSTOM FUNKCIONALNOSTI	11
Opšte funkcionalnosti	11
Integracija sa ERP sistemom	
Upravljanje i prikazivanje Proizvoda	11
Dinamičke relacije između proizvoda	
Poređenje proizvoda	
Virtuelni proizvodi	
Komentari na proizvode	
Ocene proizvoda	
Nedavno pregledani proizvodi	
Pretraga sa sugestijama	
Upravljanje prodajom	12
Licitacije	
Lista želja	
Integracija porudžbina sa ERP sistemom	
Marketing mehanizmi	12
Loyalty program	
Integracija sa postojećim Loyalty programom	
Gift kartice	
Promotivni kodovi i kuponi	





O E-COMMERCE PLATFORMI

E-commerce platforma Raiffeisen banke je sve što je potrebno da započnete i uspešno vodite on-line prodaju.

Platforma je nastala u skladu sa potrebama dinamičnog tržišta i savremenih trendova poslovanja, i sa željom da uz pomoć naših eksperata ispunite vaše prodajne ciljeve ili razvijete posebne funkcionalnosti.

ŠTA JE E-COMMERCE PLATFORMA?

Vaša nova prodavnica za ceo svet!

Naša platforma za internet prodaju će vam omogućiti da prodajete i naplaćujete on-line.

Dostupne opcije će vam omogućiti da vaše proizvode prezentujete na najbolji način, da zainteresujete posetioce i pretvorite ih u lojalne kupce.

Jedna od najvažnijih mogućnosti naše platforme jeste konstantno učenje iz ponašanja vaših kupaca iz dostupnih analitika.

KOJE SU PREDNOSTI NAŠE PLATFORME?

Jednostavan i brz početak

Pomoći ćemo vam da na jednom mestu obezbedite sve što je potrebno za uspešan i brz početak prodaje.

Radite sa našim ekspertima

10 godina iskustva u implementaciji on-line nastupa garantuju vam stabilnost i sigurnu pomoć za bilo koje pitanje vezano za e-commerce i implementaciju sistema.



Mobile ready

Vaša prodavnica ima ugrađen mehanizam za rad na mobilnim uređajima – netbook, tablet, mobilni telefon – jer je preko 80% kupovina na internetu započeto ovim putem.

Bezbedno i brzo

Omogućite svojim kupcima da potpuno bezbedno i brzo obave kupovinu i plaćanje direktno na Vaš račun bilo kojom karticom domaćih ili stranih banaka.¹

Upravljanje ponudom

Sami određujete akcijske ponude, popuste, opise proizvoda i bitne karakteristike kategorija, sami birajte kako ćete prezentovati ponudu.

KOJI SU PREDUSLOVI ZA KORIŠĆENJE?

Postoji samo nekoliko preduslova da biste postali korisnik E-commerce platforme Raiffeisen Banke i započeli prodaju putem interneta.

Korišćenje E-commerce usluge Raiffeisen Banke

Za vreme korišćenja internet prodavnice napravljene na našoj platformi, možete koristiti isključivo E-commerce uslugu prihvata platnih kartica Raiffeisen Banke.

Naravno, pored ove opcije, kupcima možete ponuditi i opciju plaćanja pouzecom ili uplatom direktno na Vaš račun.

Prodaja isključivo dozvoljenih roba i usluga

U okviru svoje nove internet prodavnice napravljene na E-commerce platformi Raiffeisen Banke možete prodavati sve vrste roba i usluga u skladu sa zakonom i propisima Republike Srbije.

Izričito je zabranjeno prodavati:

- radioaktivne, otrovne i eksplozivne materije i hemijske proizvode štetne za okolinu
- zaštićene životinjske i biljne vrste ili ljudske ili životinjske organe
- lekove i opojne droge
- pornografski materijal
- igre na sreću (osim organizovanih od strane Državne Lutrije Srbije).

KOJI SU KORACI ZA POKRETANJE?

Prijava za uslugu i potpisivanje ugovora

Prijavu za korišćenje usluge E-commerce platforme vršite ili kroz on-line apliciranje putem Upitnika na sajtu E-commerce platforme ili sajtu Raiffeisen Banke. Takođe, moguće je popuniti upitnik i u okviru neke od ekspozitura Raiffeisen Banke.

Nakon ovoga sledi definisanje ugovornog odnosa sa Raiffeisen Bankom vezano za prihvatanje platnih kartica. A nakon toga i odabir odgovarajućeg paketa i ugovaranja realizacije prodavnice sa kompanijom Labnet.

¹ Odnosi se na platne kartice programa VISA, MasterCard i Maestro



Podršavanje internet prodavnice

Nakon što obavite neophodne procedure u našoj banci, tehnička podrška iz kompanije Labnet će Vam pomoći da podesite svoju internet prodavnicu – prilagodite dizajn Vašoj kompaniji, podesiti sistem plaćanja karticama, prilagoditi sistem Vašim poslovnim procesima, obezbediti i podesiti sigurnosne sertifikate i obučiti Vas kako da vodite i unapređujete svoju internet prodavnicu.

Održavanje i unapređenje

Kada već krenete sa prodajom putem Vaše nove internet prodavnice, naša stručna podrška će Vam biti na raspolaganju sve vreme – kako za tehnička pitanja, tako i za pitanja vezana za internet prodaju, marketing i korišćenje platforme.

CENE

Prilagodili smo cene² Vašim potrebama. Bilo da odaberete neki od predefinisanih paketa ili odaberete rešenje krojeno po vašoj meri.

Napravili smo pakete prilagođene Vama - izaberite jedan od ponuđenih paketa ili nas pozovite, a mi ćemo vam pomoći u izboru paketa.

U sve naše pakete **uključeni su svi troškovi podrške, hostinga i SSL zaštitnog sertifikata.**

PRO PAKET

Čak i naš osnovni paket podrazumeva pokretanje internet prodavnice vrhunskog kvaliteta i visokog nivoa funkcionalnosti* koje uključuju i:

- Prilagođavanje Vašem brendu
- Besplatan SSL sertifikat
- Neograničen broj proizvoda i kategorija
- Prilagođene opcije isporuke
- Srpski i Engleski jezik
- Facebook, Instagram, Twitter
- E-mail notifikacije (obaveštenja)
- Obuka za prodaju on-line

**kompletna lista funkcionalnosti nalazi se na kraju ovog dokumenta*

Jednokratna naknada za pokretanje (set-up) internet prodavnice iznosi **180 EUR.**

Cena korišćenja platforme u PRO paketu iznosi **25 EUR mesečno.**

PRO+ PAKET

Napredni PRO+ paket podrazumeva sve funkcionalnosti internet prodavnice uključene u PRO paket uz dodatne opcije koje obezbeđuju još viši nivo kvaliteta ponude i funkcionalnosti*. Pored funkcionalnosti iz PRO paketa omogućene su i dodatne funkcionalnosti:

- Napredne marketing opcije
- Praćenje prihoda i rashoda
- Napredno grupisanje proizvoda

² Sve cene su prikazane u EUR i bez uračunatog PDV-a



- Prikaz na neograničenom broju dodatnih jezika
**kompletna lista funkcionalnosti nalazi se na kraju ovog dokumenta*

Jednokratna naknada za pokretanje (set-up) internet prodavnice iznosi **180 EUR**.

Mesečna cena korišćenja platforme u PRO+ paketu iznosi **25 EUR + 10 EUR po svakoj željenoj dodatnoj opciji**.

CUSTOM PAKET

Naravno, ukoliko želite možemo kreirati i potpuno prilagođeno rešenje napravljeno samo za Vas. U ovom paketu sve je podređeno Vašim željama, potrebama i intenzivnom razvoju Vaše on-line prodaje. Pored svih opcija koje nude standardizovani paketi, možemo Vam pružiti i:

- Posebno napravljen unikatni dizajn po želji
- Povezivanje sa Vašim poslovnim softverom i automatizacija procesa
- Uvođenje Loyalty programa i Gift kartica
- Komentari i ocene posetilaca
- Sistem za licitacije
- Namenske funkcionalnosti usklađene sa Vašim potrebama i poslovnim procesima.

Investicija i cena definišu se po upitu i ponudi.

ŠTA JE SET-UP?

Set-up podrazumeva jednokratno podešavanje osnovnih parametara e-commerce platforme i internet prodavnice i obuku za njeno korišćenje – konkretno to obuhvata:

- Vizualno prilagođavanje vašem brendu
- Podešavanje Raiffeisen E-commerce servisa
- Provera usaglašenosti sa zakonskom regulativom i pravilima kartičarskih organizacija
- Podešavanja mehanizama automatskog obračuna isporuke
- Podešavanje domena i/ili pomoć pri kupovini istog
- Obezbeđivanje i podešavanje SSL sertifikata
- Uputstva i obuke
 - Kako voditi e-commerce prodavnicu?
 - Kako koristiti Google Analytics?



FUNKCIONALNOSTI U OKVIRU PLATFORME

U nastavku su navedene funkcionalnosti internet prodavnice u okviru PRO i PRO+ paketa na Raiffeisen e-commerce platformi.

OPŠTE FUNKCIONALNOSTI

Responsive design

Dizajn internet prodavnice izrađen je u potpunosti u skladu sa dokazanim principima dobre prakse za stimulaciju on-line prodaje. Dizajn je optimizovan za desktop, tablet i mobilne uređaje i izgled internet prodavnice se prilagođava uređaju sa koga se pristupa (*Responsive design*).

CMS – Administratorska konzola

Administratorska konzola (CMS) za samostalan unos i modifikaciju sadržaja sajta je, kako izgledom tako i funkcionalnostima, u potpunosti prilagođena konkretnoj internet prodavnici što povećava brzinu rada jer kroz prilagođeni CMS korisnik sam može brzo i lako da održava sadržaj sajta bez naše intervencije.

SEO optimizacija

Kompletna internet prodavnica je u potpunosti optimizovana kako za korisnike tako i za internet pretraživače (*Google, Bing, Yahoo..*).

SEO tagovi

Automatsko kreiranje meta-informacija (tagova) za proizvode, kategorije, novosti uz mogućnost direktnog ažuriranja sadržaja svih relevantnih SEO tagova putem CMS-a.

SEO-friendly URL

Sve URL adrese („linkovi“) internet prodavnice se kreiraju u skladu sa aktuelnim smernicama za *SEO-friendly URL*

Data Import/Export

Moguće je izvršiti import i/ili export informacija vezanih za proizvode, kategorije, korisnike, porudžbine i dr. direktno iz Excel fajla.

Integracija sa društvenim mrežama

Direktno povezivanje sa korisnikovim profilima/stranicama na društvenim mrežama (*Facebook, Google+, Instagram, LinkedIn...*)

Kontakt forme

Omogućeno je slanje direktnog e-maila ili upita prodavcu putem prilagođenih on-line kontakt formi.

Novosti / blog post – PRO+ opcija

Funkcionalnost sajta koja podrazumeva mogućnost postavljanja i prikazivanja *rich-text* novosti/blog postova i dodatnih informacija.



Dvojezično prikazivanje

U PRO paketu omogućeno je prikazivanje i uređivanje sadržaja na 2 jezika (*Srpski i Engleski*).

Više jezičnost – PRO+ opcija

Mogućnost implementacije internet prodavnice na neograničenom broju jezika.

Mape lokacija

Unos i ažuriranje jedne ili više lokacija kompanije, maloprodajnih objekata, predstavništva sa direktnom integracijom sa Google Mapama.

UPRAVLJANJE I PRIKAZIVANJE PROIZVODA

Upravljanje cenama i zalihama

Mogućnost direktnog upravljanja cenama, popustima, ukupnim i minimalnim zalihama i dr. putem administrativne konzole.

Kategorizacija proizvoda

U zavisnosti od želje korisnika, postoji mogućnost manuelne ili automatske (*na osnovu predefinisanih pravila/algoritama*) kategorizacije proizvoda na web-u. U slučaju integracije sa korisnikovim ERP sistemom moguće je dinamičko preuzimanje kategorija i veze artikala sa njima.

Povezani proizvodi

Ova funkcionalnost omogućava manuelno definisanje povratne veze između dva ili više proizvoda.

Varijacije proizvoda

Definisanje više varijacija istog proizvoda po određenoj karakteristici (*npr. boji, veličini, nekoj drugoj karakteristici*) – varijacije se mogu prikazivati u okviru iste ili različitih stranica proizvoda.

Detaljne specifikacije

Implementacijom ove funkcionalnosti, omogućeno je definisanje različitih grupa (*opšte, tehničke*) i tipova (*numeričke, logičke, opisne itd.*) specifikacija proizvoda kao i dodeljivanje konkretnih vrednosti za ove specifikacije na nivou svakog proizvoda.

Grupe/kolekcije proizvoda – PRO+ opcija

Pored osnovne kategorizacije, moguće je implementirati funkcionalnost slobodnog grupisanja proizvoda u grupe/kolekcije koje imaju odvojenu stranicu za kataloški prikaz proizvoda (*npr. Novogodišnji popust, Pokloni za Nju, Hit leta i sl.*). Takođe, svakoj od grupa proizvoda moguće je definisati posebnu oznaku (*sticker*) koji će se prikazivati uz proizvode iz te grupe.

Fotografije proizvoda

Putem CMS-a svakom proizvodu moguće je dodeliti neograničen broj fotografija. Sve fotografije se automatski obrađuju i *resize*-uju u skladu sa definisanim izgledom internet



prodavnice (*smanjuju se za potrebe kataložnog prikaza, a čuvaju u visokoj rezoluciji za potrebe listanja galerije fotografija proizvoda ili funkcionalnost zoom-a*).

Arhivirani proizvodi

Ova funkcionalnost podrazumeva arhiviranje proizvoda koji su u jednom trenutku bili dostupni putem internet prodavnice ali više nisu u ponudi prodavca. Ove proizvode je moguće videti ukoliko korisnik ima sačuvan direktan link do samog proizvoda, ali je jasno stavljeno do znanja da dati proizvod više nije u ponudi.

Napredna pretraga proizvoda

Pored osnovne pretrage proizvoda (*po nazivu, SKU, opisu i sl.*) moguće je implementirati naprednu pretragu prema određenim karakteristikama ili grupama karakteristika proizvoda (*cena, materijal, boja, dimenzije, popust, itd.*).

„Share“ proizvoda na društvenim mrežama

Omogućavanje direktnog *share*-ovanja proizvoda na društvenim mrežama (*Facebook, Google+, Pinterest i dr.*) sa unapred podešenim elementima koji se dele na ovim mrežama.

Google e-commerce tagovi

Implementacijom ove funkcionalnosti omogućeno je prosleđivanje relevantnih informacija o konkretnom proizvodu (*naziv, slika, opis, cena, brend, rejting itd.*) Google-ovim robotima i prikaz ovih informacija u rezultatima pretrage na Google-u.

UPRAVLJANJE PRODAJOM

Secure shopping

Obezbeđivanje dodatne sigurnosti pri kupovini instaliranjem sigurnosnih sertifikata.

Kupovina sa registracijom

Olakšana kupovina za jednom registrovane korisnike.

Kupovina bez registracije

Omogućavanje kupovine na internet prodavnici bez prethodne registracije korisnika

Fleksibilni troškovi isporuke

Funkcionalnost koja omogućava prilagođavanje cene isporuke u odnosu na pojedinačni proizvod, grupu proizvoda, ukupan iznos porudžbine, lokaciju i dr.

Automatska E-mail obaveštenja

Sve bitnije aktivnosti korisnika na internet prodajnom mestu praćene su slanjem automatskih e-mail obaveštenja na adresu kako samog korisnika tako i na adresu(e) administratora. U ove aktivnosti spadaju kreiranje i aktiviranje naloga, potvrda porudžbine, učestvovanje na licitaciji, prijava za Newsletter, poništavanje porudžbine od strane administratora, itd.



Prilagođeni e-mail

Za potrebe slanja automatskih e-mail obaveštenja kreiraju se prilagođeni e-mail obrasci (*templates*) u skladu sa vizuelnim identitetom internet prodavnice.

Upravljanje porudžbinama

Administratoru sistema omogućeno je praćenje trenutnih statusa i istorije svih porudžbina sa interneta ali i mogućnost izmene i upravljanja njima (*ažuriranje trenutnog statusa potvrđenih porudžbina, dodavanje adresnice/shipping code-a na porudžbinu, poništavanje porudžbine zbog nedostupnosti artikala uz automatsko slanje e-maila korisniku dr.*)

MARKETING MEHANIZMI

Baneri i akcije

Omogućeno vam je postavljanje neograničenog broja reklamnih banera i poziva na akcije. Iskoristite udarni prostor na sajtu kako biste povećali prodaju.

Chat – Pro+ opcija

Implementacija chat mehanizama omogućava direktnu komunikaciju sa kupcima koji su u datom trenutku aktivni na sajtu i aktivnu stimulaciju prodaje.

Newsletter – Pro+ opcija

Mehanizam za prijavljivanje i odjavljivanje korisnika sa mailing liste. Mogućnost direktne integracije sa nekim od najvećih sistema za masovno slanje email-ova (*Mailchimp, SendGrid, itd.*)

PRAĆENJE I IZVEŠTAVANJE

Google Analytics integracija

Integracijom sa Google Analytics sistemom omogućeno je praćenje svih relevantnih statističkih informacija o korisničkim posetama sajtu. Najbitnije informacije o posećenosti internet prodavnice prikazuju se administratoru sistema u okviru CMS sekcije.

Praćenje Prihoda i Rashoda (PnL tool) – PRO+ opcija

U okviru administratorske sekcije, prodavcu je omogućeno da unosi realizovane prihode i rashode (*nabavne, prodajne cene, dodatni troškovi...*) i ima centralizovano izveštavanje u kako bi mogao da donosi ispravne poslovne odluke.

Prilagođeno izveštavanje

Putem CMS-a moguće je prikazivanje i preuzimanje prilagođenih izveštaja o proizvodima, porudžbinama, korisnicima i statistikama posećenosti internet prodavnice a u skladu sa potrebama prodavca i u cilju optimizacije prodaje.



DODATNE CUSTOM FUNKCIONALNOSTI

OPŠTE FUNKCIONALNOSTI

Integracija sa ERP sistemom

Ukoliko prodavac ima informacioni (ERP) sistem u kom već ima ažurne informacije (*nazive, opise, zalihe, cene robe i sl.*), direktnom integracijom sa ovim sistemom administrator ne mora da brine o izmeni ovih podataka na web-u. Takođe, omogućeno je automatsko kreiranje dokumenta porudžbine u okviru klijentovog ERP sistema.

UPRAVLJANJE I PRIKAZIVANJE PROIZVODA

Dinamičke relacije između proizvoda

U slučaju webshop-a sa velikim brojem artikala, preporučujemo implementaciju ove funkcionalnosti koja podrazumeva automatsko povezivanje dva ili više proizvoda na osnovu predefinisanih algoritama.

Poređenje proizvoda

Ova funkcionalnost podrazumeva uporedni prikaz i poređenje detaljnih specifikacija dva ili više proizvoda. Za potpuno ispravno funkcionisanje neophodno je da bude implementirana i funkcionalnost za unos i definisanje *Detaljnih specifikacija*.

Virtuelni proizvodi

Ova funkcionalnost podrazumeva mogućnost definisanja virtuelnog proizvoda koji objedinjuje više drugih proizvoda (*npr. bundle pack-ovi, setovi*) ili sve varijacije nekog proizvoda (*kako bi se izbeglo višestruko prikazivanje sličnog proizvoda na webshop-u*).

Komentari na proizvode

Kupcima je omogućeno da ostavljaju komentare na pojedinačne proizvode koje administrator može uređivati putem CMS-a (*odobriti ili odbaciti u slučaju neadekvatnog sadržaja*).

Ocene proizvoda

Kupci mogu ocenjivati proizvode putem standardizovanog *five-star-rating* sistema.

Nedavno pregledani proizvodi

Korisniku se prikazuje lista od nekoliko nedavno pregledanih proizvoda uz mogućnost kreiranja dodatne liste preporučenih proizvoda na osnovu ove liste i unapred definisanih pravila.

Pretraga sa sugestijama

Ova opcija podrazumeva automatsko predlaganje pojma pretrage korisniku i/ili brzo prikazivanje sugerisanih rezultata u toku samog unosa pojma za pretraživanje.



UPRAVLJANJE PRODAJOM

Licitacije

Ova funkcionalnost omogućava postavljanje određenog proizvoda na licitaciju/aukciju uz definisanje početka i kraja aukcije, početne cene i minimalnog *bid*-a. Učesnici u aukciji moraju biti registrovani na sajtu a administrator ima mogućnost postavljanja zabrane učešća na aukciji pojedinačnom korisniku.

Lista želja

Omogućava registrovanom korisniku dodavanje artikala za koje je zainteresovan u ličnu listu želja.

Integracija porudžbina sa ERP sistemom

Ukoliko je izvršena integracija sa ERP sistemom klijenta, omogućeno je direktno kreiranje dokumenta porudžbine u ERP sistemu nakon potvrde kupca na web-u. Takođe, moguće je kupcu obezbediti praćenje promene statusa potvrđene porudžbine (*npr. prihvaćena, poslata, isporučena...*)

MARKETING MEHANIZMI

Loyalty program

U cilju zadržavanja postojećih kupaca i stimulisanja ponovne kupovine, moguća je integracija različitih oblika programa vernosti (*loyalty*) – klub kartice sa sakupljanjem bodova (*u odnosu na ukupnu vrednost porudžbina, konkretne vrednosti bodova za pojedinačne proizvode, kolekcije ili kategorije*), *stepenovani* popusti po platnim grupama i sl.

Integracija sa postojećim Loyalty programom

Ukoliko već postoji sistem programa vernosti koji se koristi u sistemu *offline* prodaje, postoji mogućnost integracije sa ovim sistemom i postojećim *loyalty* softverom.

Gift kartice

Prodavcu je omogućeno da kupcu ponudi različite gift kartice koje se mogu iskoristiti za kupovinu u okviru njegove internet prodavnice.

Promotivni kodovi i kuponi

Implementacija ove funkcionalnosti daje mogućnost promocije kupovine putem webshopa putem jednokratnih ili višekratnih promo kodova i kupona sa nominalnom ili procentualnom vrednošću popusta na kupovinu pojedinih proizvoda ili celokupnu kupovinu.

