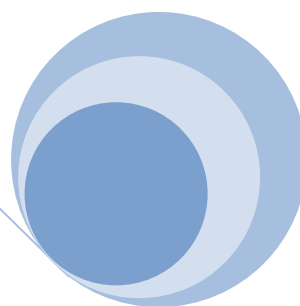
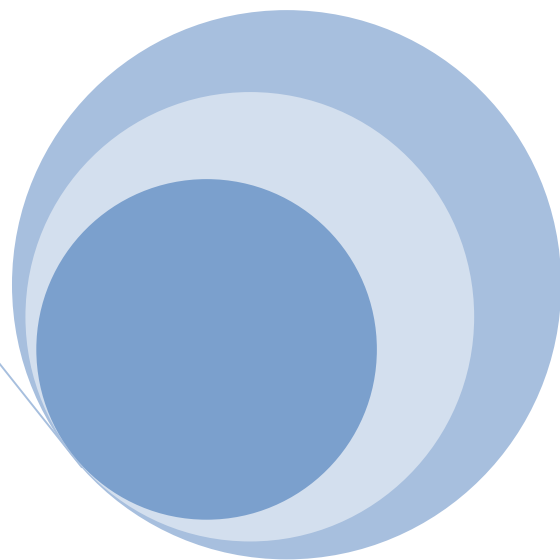




**Руководство по управлению  
интернет-магазином**

*Videvio Team*  
28.05.2010



## Оглавление

Общие сведения .....	3
1 Содержание и справочники.....	4
1.1 Программы .....	4
1.2 Остальные модули блока «Содержание».....	6
1.3 Справочники.....	7
2 Заказы и отчеты.....	8
3 Система.....	9
4 Немного о рекламе .....	10
4.1 Яндекс.маркет .....	10
4.2 Google Analytics.....	10
4.3 Google Sitemap.....	10
4.4 Google Adwords.....	10
4.5 Google Base .....	10

**!Важно** – обратите внимание на выделенные этим словом пункты.

## Общие сведения

Основные компоненты **Front office**:

- 1) Каталог ПО
- 2) Процесс оформления заказа:  
корзина → регистрация → выбор способа оплаты и доставки → подтверждение
- 3) Текстовое содержание:  
статические страницы (о компании, политика безопасности), новости и акции и баннеры

Самые главные модули **Back-office**: «Программы» и «Заказы», в которых вы будете проводить бо́льшую часть времени, поэтому ознакомьтесь с ними в первую очередь.

Изучая модули в блоке «Содержание» и наполняя их контентом, особо обращайтесь внимание на уже созданные элементы: как они выглядят в Front-office и как они выглядят в Back-office. Это очень хорошие примеры возможностей системы.

Back-office можно функционально разделить на 3 больших части и назначить для каждой из них своего сотрудника:

№	Название	Ответственный	Основные задачи
1	Содержание и Справочники	Контент-менеджер	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ведение прайс-листа</li> <li>- Наполнение и обновление данных о программах</li> <li>- Поддержание актуального состояния каталога ПО</li> <li>- Публикация новостей и акций</li> <li>- Размещение баннеров</li> </ul>
2	Заказы и отчеты	Менеджер по работе с клиентами или менеджер по продажам	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Контроль прохождения заказов</li> <li>- Решение спорных ситуаций с клиентами</li> <li>- Ведение клиентской базы</li> <li>- Аналитика и отчеты о продажах.</li> <li>- Поддержание склада в актуальном состоянии</li> </ul>
3	Система	Системный администратор	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Назначение прав доступа на основе ACL</li> <li>- Добавление / Удаление сотрудников, имеющих право доступа в систему</li> <li>- Отслеживание ошибок работы в системе</li> <li>- Базовые настройки интернет-магазина</li> </ul>

## 1 Содержание и справочники

В блоке «Содержание» собраны самые используемые модули, а в «Справочники» - наименее используемые.

### 1.1 Программы

В этой модуле собран список продаваемых программ. Используйте «Фильтр», чтобы быстро найти нужную программу.

№	Название параметра	Описание
1	Показывать на главной в центре	Если отмечено, то программа будет показана на главной в центре при условии, что эта же галочка выставлена для категории, к которой прикреплена программа
2	Мета-теги	для поисковых систем
3	Краткое описание	информация, выводимая рядом с программой в списке программ ( <a href="http://www.simply-soft.ru/server-software">http://www.simply-soft.ru/server-software</a> )
4	Описание и основные возможности	Информация, отображаемая на странице программы
5	Код продукта	Код продукта, назначенный разработчиком. Например, у <i>Windows 7 Professional Rus</i> он равен <i>FQC-00265</i> . Как правило, он совпадает с кодом продукта в прайс-листе.
6	SKU	Артикул программы, используемый внутри компании для удобства учета (продаж, наличия на складе и т.д.) Подробнее <a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/SKU">http://ru.wikipedia.org/wiki/SKU</a>
7	Псевдоним	URL программы в <i>Front office</i> . Например, если он равен <i>sharepoint-server-2007</i> , то полный путь <a href="http://www.simply-soft.ru/sharepoint-server-2007">http://www.simply-soft.ru/sharepoint-server-2007</a>  Красивые урлы нужны для хорошей индексации интернет-магазина поисковыми системами.  Если поле не заполнено, то оно автоматически заполняется на основе имени товара. Обычно этого достаточно. Например, <i>Windows 7 Профессиональный</i> будет преобразовано в <i>windows7-professionalnyi</i> .
8	Изображение	Это основная картинка программы. которая будет использоваться всюду.  Загрузите большой вариант изображения. Уменьшенные копии, используемые в различных местах интернет-магазина, будут созданы автоматически.
9	Доставка	Если «Нет», то при оформлении заказа клиент не сможет выбрать способ доставки.  Это нужно, - когда купленную программу клиент может скачать через «Центр загрузки» в его личном кабинете - когда есть особые условия доставки (например, только самовывоз)
10	Количество	Актуальное количество коробок или лицензий ПО, имеющиеся в наличии на складе.

		Этот параметр по-разному влияет на возможность покупать данную программу, если нужного количества нет на складе. Обсудите с начальником и произведите соответствующие настройки в «Система → Настройки → Атрибуты → 4 параметра, связанные с остатками»
11	Состояние склада	Отображается в правом верхнем углу на странице программы.
12	Категории	Программа может быть прикреплена к нескольким категориям (Данные → Категории) и соответственно в <i>Front-office</i> она будет выведена в отмеченных категориях.
13	Загрузки	Сопоставьте программу с загруженными на сервер файлами. Это могут быть дополнительные материалы (pdf, doc и т.д.), файлы лицензий (lic, txt и т.д.) или даже образы дисков.  Материалы станут доступны пользователю после оплаты заказа и перевода его в статус «Сделка завершена» (см. параметр «Система → Настройки → Атрибуты → Статус заказа загрузок»)
14	Рекомендуемые	Отмеченные программы будут выведены на странице программы. Например, логично на странице Windows 7 Start вывести ссылки на Office 2007 и антивирусы для домашнего использования.
15	Атрибуты программы <b>!Важно</b>	<p>Есть общие для всех атрибуты, задаваемые в «Справочники → Основные атрибуты»: системные требования, поддерживаемые платформы, языки и т.д.</p> <p>Но можно задать дополнительные атрибуты, которые специфичны для каждой программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Атрибуты с порядком сортировки &gt; 1000 покупатель может выбрать как дополнительные опции к покупаемому ПО. Каждая такая опция может уменьшать или увеличивать итоговую цену или не влиять на нее (параметр «Наценка»).</li> <li>• У каждого атрибута можно указать несколько значений. Если порядок сортировки &lt; 1000, они будут выведены в спецификации ПО через запятую. Если порядок сортировки &gt; 1000, они будут даны пользователю на выбор как дополнительные опции.</li> </ul> <p><b>Пример 1.</b> Вы продаете антивирус ESET NOD32 без коробки. Как доп.опцию можно сделать атрибут «Добавить коробку с CD» с порядком сортировки 1100 и двумя значениями: «Нет – без наценки» и «Да – с наценкой , +, 500 руб,»</p> <p><b>Пример 2.</b> Можно задать атрибут «Поддерживаемые разрешения» с атрибутом сортировки 99 и значениями «1024x768», «1280x768». Остальные параметры (наценка, цена) будут проигнорированы, т.к. порядок сортировки меньше 1000.</p>
16	Скидки	<p>Можно указать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дату начала/окончания действия скидки;</li> <li>- количество программ, которое нужно купить, чтобы скидку получить;</li> <li>- цена скидки</li> </ul> <p>Процесс расчета скидки система берет на себя автоматически, как</p>

		только покупатель положит в корзину нужное кол-во шт. лицензий или коробок ПО.
17	Специальные цены (акции)	<p>Можно указать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цену по акции</li> <li>- дату начала/окончания действия</li> </ul> <p>В период действия акции стандартная цена программы перечеркивается и под ней указывается цена акции.</p> <p>Об акциях можно оповестить клиентов, разместив текст акции в соответствующем модуле «Содержание → Новости и акции»</p>

## 1.2 Остальные модули блока «Содержание»

№	Название	Основные задачи
2	Категории ПО	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Мета-теги – для поисковых систем</li> <li>2) Краткое описание категории выводится, если категория отмечена для отображения на главной в центре</li> <li>3) Полное описание выводится на странице категории</li> <li>4) Псевдоним - URL категории, ведет себя так же, как псевдоним программы. По-умолчанию, формируется на основе имени категории.</li> <li>5) Изображение категории – маленькая картинка 38 x 30, отображаемая на главной в центре</li> <li>6) Статус – если отключено, категория не отображается в Front office.</li> </ol>
3	Загрузки	<p>Здесь можно загрузить файлы на сервер (образы дисков, документация, лицензии), после чего каждый файл можно будет сопоставить с программой в модуле «Содержание → Программы».</p> <p>У каждой загрузки уникальный URL, который нельзя подделать.</p> <p>Пользователь может скачать файл в своем Личном кабинете после перевода заказа в статус «Сделка завершена».</p>
4	Страницы	Здесь можно создавать и редактировать страницы со статичным контентом (Политика безопасности, О нас и т.д.)
5	Новости и акции	Редактирование новостей и акций. Чтобы новость стала акцией, нужно поставить соответствующую галочку
6	Баннеры	<p>Можно устанавливать дату начала и окончания показа баннера. На выбор 3 варианта баннера:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) изображение со ссылкой</li> <li>2) произвольный html- или javascript-код – так удобно размещать сторонние баннеры</li> <li>3) flash-баннер – загружаете файл баннера и указываете его размер - необходимый код формируется автоматически.</li> </ol> <p>Если в текущий момент активны несколько баннеров для позиции «сверху» или «слева», то в каждый конкретный момент времени в Front office отображается случайный баннер из имеющихся активных.</p> <p>Примеры всех вариантов можно найти сейчас в этом модуле.</p>
7	Блоки	Расположение основных блоков в Front office . Все настроено, менять положение блоков рекомендуется только при редизайне проекта.

		Можно поменять содержимое блоков.  В блоке «On-line консультация» меняются номера ICQ, выводимые в топе интернет-магазина.
8	Отзывы	Модерация отзывов клиентов о программах

### 1.3 Справочники

Хотя здесь достаточно много модулей, обращаться к ним придется очень редко, когда нужно поменять содержимое некоторых списков и вариантов на выбор.

1	Разработчики ПО	Список разработчиков ПО. При редактировании программы можно сопоставить ее с разработчиком из этого списка
2	Способы доставки <b>!Важно</b>	Доступны клиенту на 1 этапе оформления заказа. Варианты доставки (курьером, самовывоз) активируются и отключаются. Этот момент обязательно нужно обсудить с руководством.
3	Способы оплаты <b>!Важно</b>	Доступны клиенту на 1 этапе оформления заказа. Варианты оплаты (налом, банковским переводом и т.д.) активируются и отключаются. Этот момент обязательно нужно обсудить с руководством.
4	Список состояний склада	Указанные здесь состояния доступны при редактировании программы
5	Статусы заказов	Варианты статусов, которые может принимать заказ.
6	Основные атрибуты <b>!Важно</b>	Базовый набор атрибутов, которые есть по-умолчанию у всех программ. У каждой конкретной программы базовый набор можно менять без ограничений. См. «Содержание → Программы → Атрибуты»
7	Налоговые ставки	Здесь можно изменить текущие налоги, применимые к продаваемому ПО. Прежде всего это НДС. По-умолчанию НДС включен в стоимость всех программ, но можно его в стоимость не включать, изменив соответствующий параметр в «Система → Настройки → Атрибуты»
8	Страны и регионы	Перечисленные здесь страны и регионы клиент выбирает при регистрации и изменении адреса доставки.  Можно управлять порядком сортировки стран и регионов. Например, таким образом в верхнюю часть списка были перемещены Россия с Украиной и Москва с Санкт-Петербургом.

## 2 Заказы и отчеты

№	Название	Описание
1	Заказы <b>!Важно</b>	Самый важный модуль интернет-магазина. Учитывая то, что оплата по заказам обрабатываются вручную, на того, кто управляет интернет-магазином, ложится большая работа по своевременной смене статуса заказа.  Для упрощения работы в вашем распоряжении полноценные фильтры
2	Покупатели	Модерируйте покупателей, группируйте их по группам
3	Группы покупателей	Можно создать несколько групп покупателей. Группу можно сопоставить с конкретным покупателем в модуле «Заказы Покупатели».  Формально группы нужны, чтобы группировать покупателей.  Фактически в вашей сборке интернет-магазина группы можно использовать для скидок и цен по специальным акциям. Скидки можно предоставлять только определенной группе покупателей. Например, у вас есть покупатели, которые покупают часто и много. Их можно перевести в группу «Оптовики» и делать для них специальные скидки и цены (см. «Содержание → Программы → Вкладки «Скидки» или «Акции»)
4	Купоны <b>!Важно</b>	Здесь можно сформировать купоны на скидку. У купона задается код купона, размер скидки и срок действия.  В какой форме предоставить купон потенциальному клиенту – на ваше усмотрение
5	Почта	Здесь можно сделать массовую рассылку всем: - либо тем, кто подписался на рассылку, - либо абсолютно всем.
6	Учитывать в заказе	Что доступно клиенту при оформлении заказов.  Можно отключить возможность использовать купоны. Можно добавить специальный сбор за оформления заказа.
7	Каналы продаж <b>!Важно</b>	Настройки экспорта каталога ПО на внешние ресурсы.  Все настройки уже сделаны и дополнительных изменений не требуется.  О <b>Яндекс.маркет</b> , Google Base и Google Sitemap см. раздел «Немного о рекламе»
8	Продажи	Сводная по продажам в разрезе объемов в рублях
9	Просмотры	Сводная по просмотренным товарам – так можно определить, какие товары наиболее часто просматриваются. Например, если наиболее часто просматриваемого товара постоянно нет в наличии, стоит задуматься.
10	Купленное ПО	Сводная по продажам в разрезе купленных программ
11	Склад	Позволяет отслеживать недостающих на складе программ



### 3 Система

№	Название	Описание
1	Настройки <b>!Важно</b>	<p>Здесь меняется текст на главной (левый нижний угол), телефон и e-mail.</p> <p>E-mail, указанный здесь, выводится всюду и защищен от спама.</p> <p>Во вкладке «Изображения» настраиваются размеры всех мини-копий изображений программ.</p> <p>Основная вкладка – «Атрибуты», где настраиваются возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- гостевого оформления заказа</li> <li>- необходимость подтверждать свой e-mail при регистрации</li> <li>- как ведет себя склад при оформлении заказа</li> <li>- количество элементов на страницу</li> <li>и многое другое.</li> </ul>
2	Пользователи и права доступа	<p>Полное управление списками доступа ACL помодульно. По-умолчанию, уже заданы 4 ACL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Администратор – полный доступ к системе</li> <li>- Гость – доступ на просмотр, но не на редактирование всех модулей</li> <li>- Контент-менеджер – полный доступ к «Содержанию» и «Справочникам»</li> <li>- Менеджер по продажам – полный доступ к «Заказам» и «Отчетам»</li> </ul>
3	Журнал ошибок	Сюда попадают все ошибки в скриптах магазинах
4	Бэкап	<p>Быстрое создание резервных копий и восстановление базы данных интернет-магазина.</p> <p>Данная опция – быстрый способ восстановить систему, не имея полного доступа к серверу, однако это не освобождает администратора сервера делать полный бэкап системы, на которой стоит интернет-магазин, включая</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- загруженные файлы,</li> <li>- файлы кода интернет-магазина,</li> <li>- настройки СУБД и веб-сервера.</li> </ul>
5	Экспорт/Импорт <b>!Важно</b>	<p>Экспорт/Импорт каталога ПО в/из Excel-файла.</p> <p>Данная опция не входила в первоначальное задание по интернет-магазину и находится в альфа-тестировании, в котором вы можете принять участие.</p> <p>Узнать формат Excel-файла, который понимает система, можно, сделав экспорт текущего каталога ПО и открыв полученный файл в Excel.</p>

## 4 Немного о рекламе

Интернет-магазин имеет встроенные средства для экспорта каталога ПО в форматы, понятные Яндекс-маркету, Google Sitemap и Google Base.

### 4.1 Яндекс.маркет

Если хотите, чтобы клиенты находили ваши программы через <http://market.yandex.ru>, свяжитесь с ними <http://www.advertising.yandex.ru/market/index.xml> и дайте ссылку на каталог ПО в специальном формате

► <http://www.simply-soft.ru/?route=export/yml>

### 4.2 Google Analytics

Для отслеживания статистики посещений и получения качественной аналитики вам зарегистрирован и настроен аккаунт в <http://analytics.google.com/>.

Код Google Analytics, который вставляется на страницы интернет-магазина, можно поменять в «Содержание → Блоки → Google Analytics»

### 4.3 Google Sitemap

Для хорошей индексации интернет-магазина в Google отлично подходит утилита Google Sitemap, содержащая все актуальные ссылки в интернет-магазине (ссылки на страницы, программы и т.д.).

Вам зарегистрирован и настроен аккаунт <https://www.google.com/webmasters/tools/home?hl=ru>.

Здесь можно отслеживать, как хорошо проиндексирован Soft is Simple, о наличии несуществующих страниц и о возможных блокировках интернет-магазина в поисковых результатах (за спам, вирусы или некорректное содержимое).

Аккаунт уже настроен так, что Google будет регулярно обращаться на

► [http://www.simply-soft.ru/?route=feed/google\\_sitemap](http://www.simply-soft.ru/?route=feed/google_sitemap)

и получать список актуальных страниц на Soft is Simple.

### 4.4 Google Adwords

Это крупнейшая в мире рекламная сеть. Вы можете зарегистрировать аккаунт в Google Adwords на юридическое лицо и начать свою рекламную кампанию. Купон на 1400руб на проведение первичной рекламной кампании выслан вам почтой.

### 4.5 Google Base

Это аналог Яндекс.Маркета в Google. Настроенный аккаунт в <http://www.google.com/base>.

В данный момент товары, импортированные в Google Base, показываются только пользователям США, Германии и Великобритании, поэтому данный функционал отключен до момента его активации для стран СНГ. Вы можете его активировать в любой момент.

Каталог ПО, понятный Google Base

► [http://www.simply-soft.ru/?route=feed/google\\_base](http://www.simply-soft.ru/?route=feed/google_base) .