

Whitepaper Online-Shop Parfümerie-Tan

Auftraggeber: Parfümerie Tan, Bamberg

Link Online-Shop: <http://www.parfuemerie-tan.de>

Ende 2016 wurde die Parfümerie Borgmann in Dortmund übernommen.
In diesem Zusammenhang wurde auch der Firmensitz nach Dortmund verlegt.

Stand: Januar 2017

Kunde

Im September 2012 ist Frau Yuanyuan Tan, Inhaberin der Parfümerie Tan, mit der Bitte um die Konzeption und Realisierung eines Online-Shops auf stm systems zugekommen.

Die Parfümerie Tan ist eine inhabergeführte Parfümerie in Bamberg (Bayern) und vertreibt hochwertige Parfüms und Kosmetikprodukte. Ein Schwerpunkt liegt auf dem Bereich der Naturkosmetik. Eine Besonderheit der Parfümerie Tan ist die mehrsprachige Beratung, Frau Tan ist gebürtige Chinesin, die es ermöglicht vielen ausländischen Besuchern der Parfümerie in ihrer entsprechenden Landessprache zu beraten.

Anforderungen Kundin

Frau Tan hatte folgende Wünsche:

- Online-Shop auf Magento-Basis
- Zweisprachiger Online-Shop mit den Sprachen „Deutsch“ und „Chinesisch“
- Integration des Online-Shops mit dem Warenwirtschaftssystem
- Europaweiter Versand
- Schönes, frisches Design mit Social Media Einbindung
- Mehrere Zahlungsverfahren
- Gute Online-Beratungsmöglichkeiten
- Schrittweise Einbindung des gesamten Sortimentes (2200 verschiedene Artikel)

Projektbeschreibung

Template

Gemeinsam mit der Kundin wurde ein Template eines kostengünstigen Anbieters ausgewählt, welches nach Ihren Wünschen modifiziert wurde. Im Template ist eine Anbindung an Facebook & Twitter möglich, sodass die Kunden/Besucher leicht „Fans“ bzw. „Follower“ werden können.

Bei dem Template wurde darauf geachtet, dass es sowohl in verschiedenen Browsern und verschiedenen Bildschirmauflösungen gut darstellbar ist, als auch auf mobilen Endgeräten (iPad etc.) nutzbar ist.

Anpassung an deutsche Gesetzgebung

Zuerst erfolgte eine Beratung bzgl. der Änderungen am Magento-System, um einen Einsatz in Deutschland zu ermöglichen. Neben der Installation der deutschen Sprachversion wurden einige Erweiterungen installiert, damit der Online-Shop der deutschen Gesetzgebung entspricht. Zum einen wurden AGB-, Datenschutz und Widerrufstexte eingebunden und zum anderen wurde die Anzeige des sogenannten Grundpreises (Preis pro 100ml etc.) realisiert. Die „Button“-Lösung wurde berücksichtigt.

Weiterhin wurde darauf geachtet, dass Formulare für den deutschen Kundenkreis optimiert wurden, sodass z.B. das Pflichtfeld „Bundesland“ entfernt und die Anordnung der Felder angepasst wurde.

Artikeldarstellung

Bei der Analyse der Artikeldaten hat sich herausgestellt, dass im Parfümeriebereich primär drei Produkttypen verkauft werden: Parfüms, Pflegeprodukte und Make-Up. Hierfür haben wir eigene Attributsets erstellt um die entsprechenden Eigenschaften (bspw. Duftnote) in der Produktbeschreibung anzuzeigen. Die Produkte sind häufig in unterschiedlichen Größen, Farben, Serien vorhanden, sodass wir, falls sinnvoll Gruppenartikel, einsetzen um den Kunden mehrere Produktgrößen auf einer Seite anzuzeigen.

Die Attribute (Preis, Marke, Produkttyp, Serie, ...) sind überwiegend filterbar, sodass die Suche für den Kunden vereinfacht wird. Zur besseren Vergleichbarkeit wird, wie oben bereits erwähnt, der Referenzpreis pro 100ml oder pro Stück angezeigt. Bei der Artikeldarstellung wurde auf große Bilder Wert gelegt, die sich mittels Hover-Effekt vergrößern.

Da die Kunden in der Regel nur ein Stück pro Artikel kaufen, wurde der „In den Warenkorb“ Button so modifiziert, dass keine Mengenangabe nötig ist. Falls ein Artikel nicht mehr „Auf Lager“ ist, kann der Kunde seine E-Mail-Adresse hinterlassen um bei Wiederverfügbarkeit benachrichtigt zu werden.

Bei der Produktsuche wurde eine Ajax-Suche genutzt, welche zusätzlich zu dem Produktnamen auch das primäre Produktbild mit einblendet, um einen Artikel schneller identifizieren zu können und das Suchergebnis ansprechender zu gestalten.

ERP-Integration

Die Parfümerie Tan nutzt das Warenwirtschaftssystem „KISS“ und verwaltet damit sowohl das Lager als auch das Kassensystem im Laden. Es wurde eine Schnittstelle zwischen KISS und dem Online-Shop

entwickelt, die zum einen Stammdaten (Artikel-Nr., Artikelnamen, Hersteller etc.) und zum anderen tagesaktuelle Daten (Artikelbestände und –preise) austauschen kann.

Die Artikelstammdaten wurden mithilfe von vorgenerierten Excel-Dateien durch Mitarbeiter der Parfümerie angereichert, sodass die Produktbilder und –beschreibungen automatisiert hochgeladen werden konnten. Ebenfalls wurden Produkte automatisch verschiedenen Kategorien zugeordnet. Dies wird u.a. für die Filterbarkeit benötigt. Die Kategorien lauten z.B. Pafüm, Parfüm/Damenduft und Kategorie Angebote. Produkte aus derselben Serie werden im Shop automatisiert über UP-Selling verknüpft (eigentlich wären das Cross-Selling Artikel).

Derzeit sind ca. 1.300 Artikel automatisiert hochgeladen worden. Für die weitere Bearbeitung der Artikel ist es mithilfe der Schnittstelle möglich, Excel-Listen zu exportieren, die nach manueller Bearbeitung wieder in das System eingespielt werden können. Als Identifizierungsmerkmal ist in jeder Zeile die eindeutige SKU hinterlegt.

Zahlungsarten

Der Online-Shop startet mit folgenden Zahlungsarten:

- Vorkasse
- Sofortüberweisung
- Paypal
- Kreditkarte

Wir haben die entsprechenden Module für die Kundin installiert und die Sandbox-Systeme der Zahlungsarten intensiv getestet.

Weitere Zahlungsarten wie z.B. Kauf auf Rechnung oder Lastschrift sind für die Zukunft geplant. Hierbei wird empfohlen die Bonität der Kunden von einem externen Anbieter automatisch zu prüfen und nur bei positiver Bonität diese Zahlungsarten anzubieten, um Zahlungsausfälle zu vermeiden.

Kauf abschließen / „Zur Kasse“

Die Bezahlseite¹ ist auf einer Seite zusammengefasst worden, um die Kaufabbrüche zu reduzieren. Bei den Adressfeldern werden nur die in Deutschland üblichen Felder in der bekannten Reihenfolge verwendet.

Die Versandart wird nicht eingeblendet, da immer über DHL versendet wird. Die Versandkosten werden automatisch berechnet (Versand in Deutschland ab 35 Euro kostenlos).

Zusätzlich kann ein Gutscheincode an dieser Stelle eingegeben werden. Es kommen verschiedene Gutscheinarten zum Einsatz (z.B.: 10% Rabatt ab 50 Euro Einkaufswert oder pauschal 5 Euro).

Chat-Modul

Da die Parfümerie Tan sich durch sehr gute, kundenindividuelle Beratung auszeichnet, war es Frau Tan sehr wichtig, dies auch online zu ermöglichen. Hierfür haben wir ein externes Chat-Modul eingebunden. Personen können sich über Facebook einloggen oder alternativ Ihren Namen und E-Mail-Adresse angeben um den Chat zu starten. Im Backend können die Chat-Anfragen abgearbeitet

¹ Bitte beachten Sie, dass der Link zur Kasse nur korrekt funktioniert, wenn mindestens ein Artikel im Warenkorb ist

werden. Dabei sieht der Support-Mitarbeiter unter anderem die Surf-Dauer und aktuelle Seite des Shop-Besuchers. Loggt die Person sich über Facebook ein, wird gleichzeitig das Profilbild mit angezeigt. Benutzereingaben werden bereits vor dem Absenden erkannt, sodass der Moderator schneller auf die Kundenwünsche eingehen kann.

Die Backend-Software ist über wahlweise über eine Web-Oberfläche, Windows-Anwendung oder über das iPad/iphone steuerbar.

Performance²

Derzeit läuft der Online-Shop auf einem virtuellen Server mit dem Betriebssystem Linux Ubuntu. Um die Performance zu verbessern sind alle nicht benötigten Dienste abgeschaltet worden, sodass nur der Apache-Webserver und die MySQL-Datenbank laufen. Der E-Mail-Versand über SMTP wird von einem anderen Server übernommen.

Neben dem Aktivieren des Magento-Caches wurden zahlreiche technische Maßnahmen ergriffen um die Ladegeschwindigkeit des Shops zu optimieren. So werden die CSS- und Javascript-Dateien gebündelt an den Client übergeben, sodass möglichst wenige HTTP-Requests nötig sind. Auch wurden alle Produktbilder optimiert abgespeichert um die Speichergrößen und somit auch die Ladezeiten zu optimieren.

Des Weiteren wurde ein PHP-Cache installiert, alle unnötigen Apache-Module deaktiviert und die MySQL- Konfiguration auf die Magento-Anforderungen optimiert.

Sobald die Anzahl der Shop-Besucher steigt, ist zunächst geplant die Hardware-Ressourcen des virtuellen Servers zu erhöhen (Mehr Ram, mehr CPU, etc.) und anschließend die Datenbank auf einen separaten Server zu migrieren und die statischen Inhalte auf ein Content-Delivery-Network (CDN) auszulagern.

Weiteres Vorgehen

Der Shop ist Anfang Dezember unter www.parfuemerie-tan.de online gestellt worden.

Zunächst ist der Versand nach Deutschland und in die direkten Nachbarländer geplant. Langfristig soll in die gesamte EU versendet werden.

Anfangs wird nur der deutschsprachige Store-View aktiviert; Anfang 2013 wird die chinesische Sprachversion starten.

Die Artikelanzahl soll von derzeit ca. 1300 bis zum Ende des Q1 2013 auf ca. 2200 vergrößert werden.

² Bitte beachten Sie, dass in der Testversion das Caching ausgeschaltet ist und somit nicht alle Performance-Ergebnisse spürbar sind

Ihre Anfrage

Sie planen einen eigenen Online-Shop oder möchten Anpassungen an Ihrem Shop vornehmen? Setzen Sie sich einfach mit mir in Verbindung. Ich freue mich auf Ihre Anfrage und unterstütze Sie gerne.

Ansprechpartner

Dipl.-Informatiker (FH)

Stefan Miletzki

Telefon: 0361 – 55 199 710

E-Mail: stefan.miletzki@stm-systems.de