



Case Study
Wdrożenie eCommerce
dla SOLAR Company

SOLAR

- 80 sklepów firmowych,
 - 13 franczyzowych (m.in. w Lubecie, w Gent i we Lwowie)
 - 7 outletowych
- 120 odbiorców sieci zewnętrznej i 25 partnerów w krajach sąsiadujących



Cele projektu

- **Umożliwienie bezpośredniego zakupu on-line.**
Aktualna kolekcja oraz outlet.
- **Narzędzie dla klientek off-line.**
Tworzenie listy zakupów i zapoznanie się z nowinkami kolekcji przed wizytą w sklepie.
- **Sklepy SOLAR znane są z bardzo częstych dostaw nowych produktów.** Sklep on-line ma umożliwić śledzenie nowinek w kolekcji ale także ma pozwolić na odnalezienie i zakup produktów, które trudno już odnaleźć w salonach.

On-line i off-line w branży odzieżowej



Decydujące źródło informacji:

online

offline

Zakup

online

2,4%

2,4%

offline

1,7%

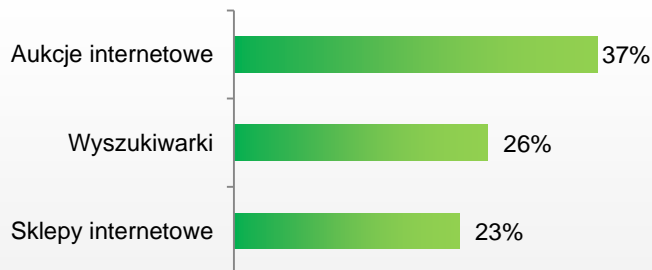
Internet ma bezpośredni wpływ na 6,5% sprzedaży ogółem

n=881 kupujących

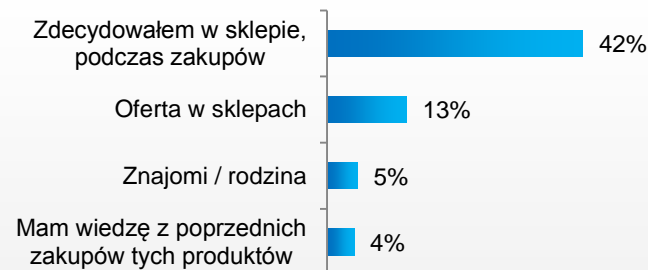
Najważniejsze informacje zebrane offline i zakup offline.

93,5%

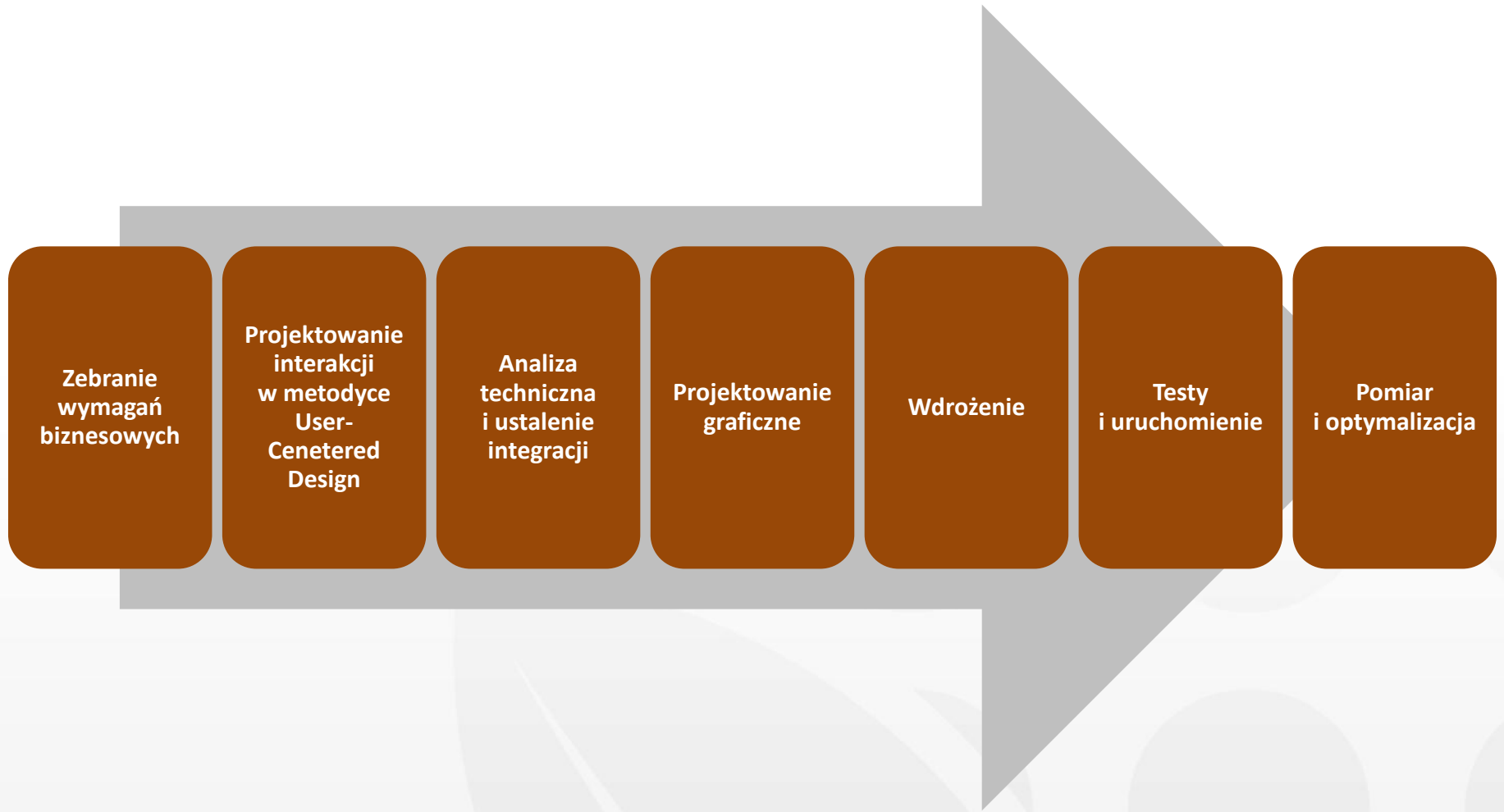
Najczęstsze źródła informacji: online



Najczęstsze źródła informacji: offline



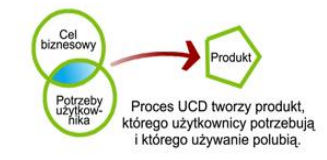
Realizacja



Metodyka prac

User-Centered Design

Cel biznesowy ^{\$}



Przegląd rozwiązań pozwala ustalić stosowane przez konkurencję wzorce projektowe, które mogą zostać zastosowane w projekcie. To swego rodzaju uczenie się na błędach konkurencji.

Przegląd rozwiązań konkurencyjnych
Analiza konkurencji

Obserwacja pracy użytkowników
Analiza kontekstu użytkownika
Wywiady pogłębione

- Kim są użytkownicy systemu?
- Do czego będzie służył im system?
- Jakie są ich umiejętności?
- Czy system lub użytkownicy napotykać będą na ograniczenia zewnętrzne?

Burze mózgowi są prowadzone by wygenerować świeże pomysły, koncepcje. Po wygenerowaniu pomysłów są one poddawane krytycznej ocenie ekspertów i użytkowników.

Burze mózgowi

Ocena ekspercka

Koncepcje

Ocena ekspercka

Badania fokusowe

Badania fokusowe a testy z użytkownikami

Testy fokusowe	Testy z użytkownikami
Wykonywane na początku procesu tworzenia produktu. Badane są koncepcje.	Wykonywane w trakcie procesu projektowania produktu. Badane są prototypy produktu.
Niewielka grupa osób.	Pojedynczy użytkownik.
Uczestnicy oceniają i komentują koncepcje i projekty, które im się przedstawia.	Użytkownik wykonuje zadania testowe posługując się badanym produktem.
Dobre do szybkiego uzyskania próbek opinii i odczuć użytkowników. Nadają się do sprawdzenia oczekiwań odbiorców, określenia ich potrzeb. Pozwalają ocenić pomysł, na bazie którego powstać ma produkt.	Sprawdzenie, czy prototyp lub produkt funkcjonuje poprawnie i określenie na jakie problemy napotyka użytkownik podczas pracy.

Projektowanie interfejsu (paper prototyping, lo-fidelity, hi-fidelity)

- Pracujemy na bazie wcześniej zgromadzonej wiedzy, burzy mózgowi, stworzonych i przetestowanych koncepcji.
- Projektujemy kolejne prototypy interfejsu.
- W kolejnych iteracjach poddajemy je ocenie ekspertów i użytkowników, wnioski z testów наносimy na prototyp.
- Prototypy systemu tworzone są zarówno w postaci papierowej (paper prototyping) jak i w postaci klikalnych prezentacji Power Point i HTML.
- W ostatecznej fazie prototypowania mogą być używane prototypy graficzne.

Wybór najlepszej koncepcji

koncepcja

Konkurencyjne metody realizacji (prototypy)

Testy z użytkownikami

Testy z użytkownikami są podstawową i najważniejszą techniką badania i ulepszania użyteczności produktów.

Badanie użyteczności jest przeprowadzane z udziałem od 3 do 12 osób z ustalonej grupy docelowej.

- Proces:
- Ustalenie obszaru badania oraz grup docelowych.
 - Analiza serwisu.
 - Ustalenie scenariuszy testowych i skonsultowanie ich z klientem.
 - Przeprowadzenie badań pilotażowych i ew. adjustacja scenariuszy.
 - Rekrutacja użytkowników do testów.
 - Przeprowadzenie testów z użytkownikami.
 - Wprowadzenie użytkownika, zapoznanie z przebiegiem testu.
 - Wypełnienie ankiety pre.
 - Realizacja zadania pilotażowego.
 - Realizacja scenariuszy testowych.
 - Elementy wywiadu pogłębionego.
 - Wypełnienie ankiety post.
 - Zamknięcie spraw formalnych, opłata dla użytkownika.
 - Opcjonalne nagranie testów (audio, video, ekran) i obróbka materiału.
 - Opracowanie zapisu sesji i omówienie ich w gronie obserwator, moderator, klient.
 - Opracowanie wniosków i wytycznych projektowych na podstawie wyników testów.

Dalszy rozwój produktu

- Eyetracking
- Analiza statystyk
- Testy z użytkownikami
- Testy A / B
- Badania ankietowe



Analiza heurystyczna

- Ewaluacja heurystyczna pozwala wykryć problemy usability występujące w badanym produkcie. Metoda ta opiera się na analizie wykonywanej przez ekspertów. Ekspert oceniają zgodność testowanego interfejsu z uznanymi regułami usability (heurystykami).
- Jeden badacz nigdy nie będzie w stanie wykryć wszystkich problemów. Dlatego analizę heurystyczną przeprowadzają minimum dwie osoby. Następnie wyniki ewaluacji są scalane do spójnej postaci.
- Posługujemy się uznanymi heurystykami usability, wzbogacając je o własne doświadczenie z już zrealizowanych projektów.

- Heurystyki usability opracowane przez Nielsena i Molicha:
- Widoczność stanu systemu.
 - Dostosowanie do świata rzeczywistego.
 - Kontrola i wolność wyboru.
 - Spójność i standardy.
 - Zapobieganie błędom.
 - Rozpoznawanie a nie przypominanie.
 - Elastyczność i efektywność.
 - Estetyka i oszczędność.
 - Pomoc w rozpoznaniu i radzeniu sobie z błędami.
 - Pomoc i dokumentacja.

Analiza dostępności

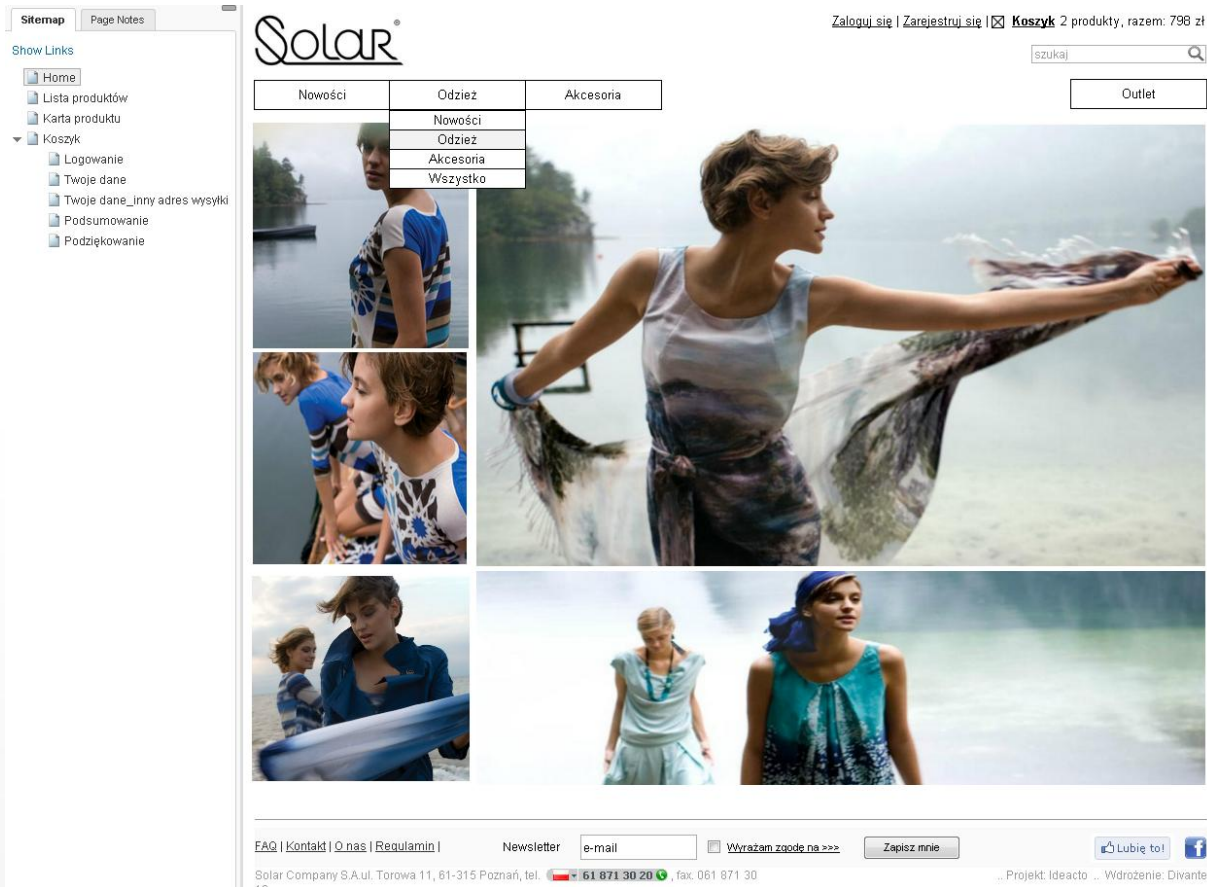
Analiza dostępności serwisu obejmuje analizę ekspercką serwisu (w oparciu o wytyczne W3C) oraz testy z użytkownikami niepełnosprawnymi, którzy zweryfikują praktyczną dostępność serwisu.

Analiza ekspercka obejmuje:

- Zgodność serwisu z zaleceniami W3C.
- Zgodność serwisu z zaleceniami WAI.
- Zgodność serwisu z zaleceniami dyrektywy eEurope 2002.
- Zgodność serwisu z zaleceniami prawa RP.

Testy praktyczne obejmują głównie testy serwisu przez osoby niewidome i niedowidzące oraz testy serwisu na urządzeniach mobilnych.

Interaktywne prototypy



Sitemap Page Notes

Show Links

- Home
- Lista produktów
- Karta produktu
- Koszyk
 - Logowanie
 - Twoje dane
 - Twoje dane_inny adres wysyłki
 - Podsumowanie
 - Podziękowanie

Zaloguj się | Zarejestruj się | Koszyk 2 produkty, razem: 798 zł

szukaj

Outlet

Nowości	Odzież	Aksesoria
	Nowości	
	Odzież	
	Aksesoria	
	Wszystko	

FAQ | Kontakt | O nas | Regulamin | Newsletter Wyrażam zgodę na >>>

Solar Company S.A. ul. Torowa 11, 61-315 Poznań, tel. 61 871 30 20 fax: 061 871 30

Projekt: Ideacto ... Wdrożenie: Divante

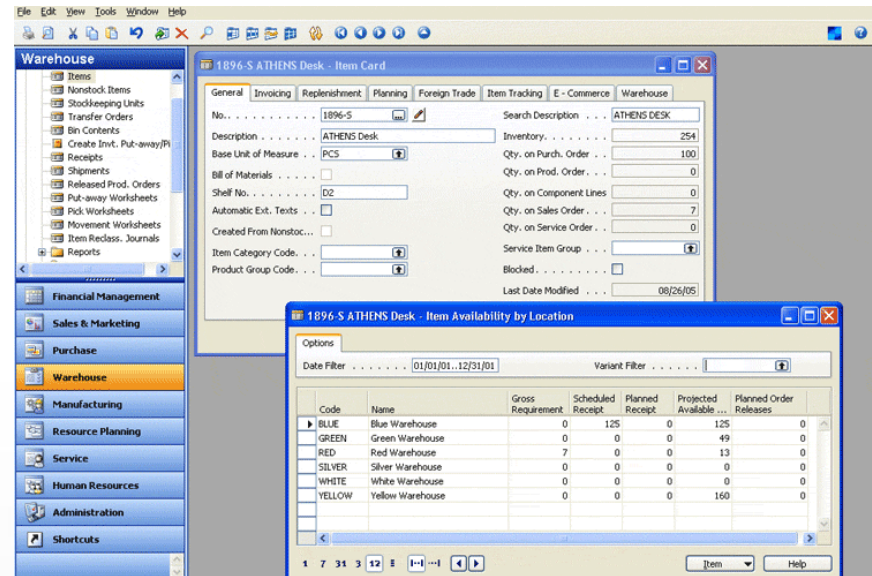
- Interaktywne prototypy umożliwiają pokazanie jak aplikacja będzie działać.
- Weryfikacja wyobrażeń projektanta z oczekiwaniami Klienta oraz klientów docelowych.
- Praca koncepcyjna na makietach umożliwia tanie i szybkie weryfikowanie pomysłów.
- Zmniejsza się ilość zmian w kolejnych etapach projektu.
- Łącznie wykonano 9 wersji interaktywnych prototypów.
- Prace na prototypach trwały 3 tygodnie.

Integracja

Microsoft Dynamics NAV

Microsoft Dynamics NAV

- Microsoft Dynamics NAV - zintegrowane rozwiązanie biznesowe dla średnich firm.
- Używany przez ponad 1450000 użytkowników z 80000 firm.
- Moduły wspomagające zarządzanie: finansami, budżetowanie, produkcję, dystrybucję, zarządzanie relacjami z klientami, zarządzanie serwisem, e-biznes oraz zaawansowane analiz (Business Intelligence) i kontroling.



Integracja

- **Opracowanie projektu integracji**

Przygotowany w kooperacji z działem IT Klienta, zawiera szczegółowy opis mechanizmów synchronizacji, zabezpieczeń oraz formatów danych.

- **Dwukierunkowa wymiana danych**

Stany magazynowe, cechy produktu, zamówienia.

- **Wczesne uruchomienie i testy**

Testowanie mechanizmu integracji na wczesnym etapie wdrożenia pozwoliło wyłapać wszystkie błędy i upewnić się, że nie będą wpływać na funkcjonowanie aplikacji.

Grafika

Projektowanie graficzne

Projektowanie graficzne

SOLAR®

Szukaj

Zaloguj się | Zarejestruj się | Koszyk 2 produkty, razem 798 zł

NOWOŚCI ODZIEŻ AKCESORIA MÓJ SHOWROOM

OUTLET



FAQ | Kontakt | O nas | Regulamin

NEWSLETTER

Podaj adres e-mail

Wyrażam zgodę na...

Zapisz



Lubię to!

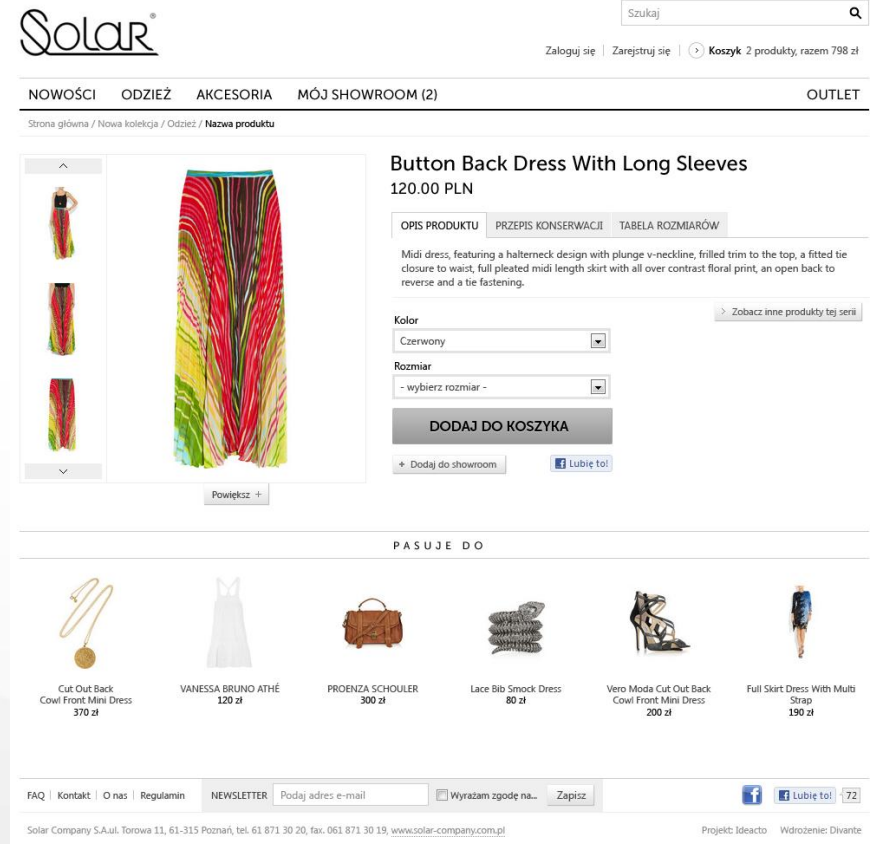
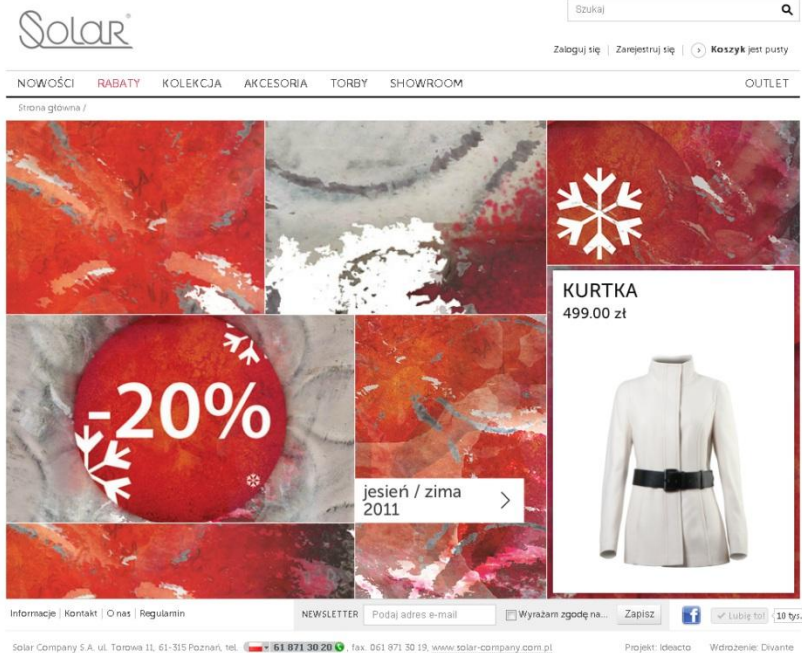
72

Solar Company S.A. ul. Torowa 11, 61-315 Poznań, tel. 61 871 30 20, fax. 061 871 30 19, www.solar-company.com.pl

Projekt: Ideacto Wdrożenie: Divante

- Na bazie dostarczonej identyfikacji wizualnej i zgodnie z ułożeniem elementów z prototypów interaktywnych,
- Opracowano 1 linię graficzną.
- Opracowano storyboardy dla animacji początkowych.
- Animacja jest dostosowana do pracy ze zmieniającymi się kolekcjami (kolorystyka, produkty)
- Po akceptacji look&feel przygotowano projekty graficzne dla kolejnych podstron.
- Prace graficzne zajęły 2 tygodnie.

Projektowanie graficzne



- **Projekty graficzne nie konkurują ze zdjęciami produktów i grafiką kolekcji. Są dla nich oprawą.**
- **Nad projektami graficznymi czuwali projektanci SOLAR by zapewnić spójność.**

Wdrożenie PrestaShop

PrestaShop

- **PrestaShop to najpopularniejsza europejska platforma sklepowa Open-Source.** Oferujemy naszym klientom oprogramowanie PrestaShop, rozbudowane o autorskie pluginy Divante.
- **Z PrestaShop korzysta ponad 100 000 sklepów internetowych.**
- **Najciekawsze funkcje PrestaShop**
 - Przyjazna SEO architektura sklepu.
 - Integracja z polskimi systemami płatności, porównywarkami.
 - Możliwość sprzedaży produktów wirtualnych (plików).
 - System kuponowy (upust kwotowy, procentowy, darmowe dodatki, darmowa dostawa).
 - Grupy klientów (definiowanie poziomu cen, rabatów).
 - Możliwość multiplikacji sklepu.
 - Możliwość tworzenia wielojęzycznych sklepów.

ID	Nowy klient	Razem	Płatność	Status	Data	Akcje
3	M. Sz.	1 479,00 €	Cheque	Awaiting cheque payment	2010-09-08 10:48:09	[PDF]
2	M. Sz.	197,42 €	Bank Wire	Awaiting bank wire payment	2010-09-08 10:46:48	[PDF]
1	J. DOE	625,98 €	Chèque	Awaiting cheque payment	2010-07-05 12:39:50	[PDF]

Suma: 2.302,40 €

Panel administratora PrestaShop.

Wstępna specyfikacja sklepu internetowego opartego na PrestaShop od Divante	
Systemy płatności	8
Systemy logowania	8
Wskazywanie produktów	8
Zarządzanie integracjami	6
Zarządzanie produktami	7
Edytowanie	10
Podstawy	10
Instalacja	11
Integracja z innymi	11
Opisy	12
Mapy obszarów	12
Tagi	13
Klienci	13
Adresy	14
Grupy	15
Karty	16
Zamówienia	16
Faktury	17
Ustawienia	17
Systemy płatności	17
Systemy logowania	17
Wskazywanie produktów	17
Zarządzanie integracjami	17
Zarządzanie produktami	17
Edytowanie	17
Podstawy	17
Instalacja	17
Integracja z innymi	17
Opisy	17
Mapy obszarów	17
Tagi	17
Klienci	17
Adresy	17
Grupy	17
Karty	17
Zamówienia	17
Faktury	17
Ustawienia	17

Specyfikacja PrestaShop i pluginów Divante.

Modyfikacje i rozszerzenia

- **Na potrzeby projektu dokonaliśmy modyfikacji PrestaShop, dostosowując oprogramowanie do wymagań.**
Aktualna kolekcja oraz outlet.
- **Narzędzie dla klientek off-line.**
Tworzenie listy zakupów i zapoznanie się z nowinkami kolekcji przed wizytą w sklepie.
- **Sklepy SOLAR znane są z bardzo częstych dostaw nowych produktów.** Sklep on-line umożliwia śledzenie nowinek w kolekcji ale także pozwala na odnalezienie i zakup produktów, które trudno już odnaleźć w salonach.

Wdrożenie

Uruchomienie i testy

Zapewnienie jakości

- Projektowanie zgodne z User-Centered Design
- Wewnętrzna kontrola jakości na każdym etapie projektu – checklista oraz testy
- Systemowe zarządzani wymaganiami, zmianą oraz zgłoszeniami serwisowymi

SOL: Solar Company

Przeład Aktywność Zagadnienia Nowe zagadnienie Wiki Pliki Ustawienia

Zagadnienia

▼ Filtry
 Status Dodaj filtr:

→ Opcje

✔ Ustaw 🗲 Wyczyść 📄 Zapisz

#	Typ zagadnienia	Status	Priorytet	Temat	Autor	Przydzielony do	Zmienione
7998	Zadanie	Nowy	Wysoki	Zdjęcia packshot'ów na stronie głównej	Aleksandra Pyzio		2012-01-05 17:18
7694	Zadanie	Nowy	Normalny	podświetlenie linku	Aleksandra Pyzio	Paweł Szreder	2011-12-06 15:32
7606	Wsparcie	Odpowiedź	Normalny	Wymaganie co do przeglądarek internetowych	Artur Dudziak	Artur Dudziak	2011-12-01 08:36
7598	Zadanie	Odpowiedź	Normalny	Stawstyki wieku i regionów pochodzenia klienta	Artur Dudziak	Artur Dudziak	2011-12-01 14:06
7595	Zadanie	Odpowiedź	Wysoki	widoczność wszystkich produktów w kolrach	Aleksandra Pyzio	Aleksandra Pyzio	2011-11-30 10:41
7594	Zadanie	Nowy	Normalny	alert 'ostatnia sztuka'	Artur Dudziak	Paweł Szreder	2011-12-05 10:53
7591	Zadanie	Odpowiedź	Wysoki	Wybór Paragon/Faktura	Artur Dudziak	Artur Dudziak	2011-12-09 15:31
7481	Zadanie	Nowy	Normalny	Filtrowanie po kategoriach po lewej stronie	Marta Oleszak	Paweł Szreder	2011-11-21 09:43
7467	Zadanie	Odpowiedź	Normalny	Wybór pomiędzy paragonem, a fakturą	Marta Oleszak	Artur Dudziak	2011-11-17 12:05
7236	Rozwój	Nowy	Normalny	Automatyczna deaktywacja produktów	Paweł Szreder		2011-10-14 14:53
7166	Wsparcie	Odpowiedź	Normalny	Produkt chwilowo niedostępny	Artur Dudziak	Paweł Szreder	2011-10-19 10:00
7156	Błąd	Wymaga testowania	Normalny	[opera] czasami bardzo długo ładują się zdjęcia na liście produktów	Karolina Strzeleńska	Paweł Szreder	2011-11-07 14:23
6970	Rozwój	Nowy	Normalny	Dostępność pola "Zobacz inne produkty z tej serii"	Marta Oleszak		2011-10-03 15:36

(1-13/13) | Na stronie: 25, 50, 100

Eksportuj do [Atom](#) | [CSV](#) | [PDF](#)

- Wszystkie zgłoszenia serwisowe oraz ustalenia projektowe czynione są w systemie zgłoszeniowym.
- Klient ma dostęp on-line do statusy wszystkich zgłoszeń.
- Korzystamy z oprogramowania Redmine.

Efekty

Pierwsze efekty współpracy

Efekty współpracy po uruchomieniu sklepu

- Zaraz po uruchomieniu sklepu złożono wiele zamówień.
- **Konwersja 2,21%.**
- Wysoka średnia wartość zamówienia.
- 68% zakupów z pierwszej wizyty.
- Po miesiącu od uruchomienia sklepu już 15,9% zakupów jest realizowanych z SEO.

Wdrożenie

Informacje o Divante

Jakość obsługi

- **Zadowolenie ze współpracy z agencją 4.6 na 5**
- 2 miejsce w Polsce Badanie przeprowadzone na wszystkich klientach Divante przez Media&Marketing Polska w 2011 roku.
- **Zadowolenie z obsługi klienta 4.9 na 5**
– 3 miejsce w Polsce Badanie przeprowadzone na wszystkich klientach Divante przez Media&Marketing Polska w 2011 roku.
- **100% klientów poleciliby na znajomym.** Badanie przeprowadzone na wszystkich klientach Divante przez Divante w 2010 roku
- **Blisko 60% nowych zapytań** jakie otrzymujemy pochodzi z referencji od naszych dotychczasowych klientów
- **10 punktów na 10 możliwych w kategorii „terminowość oraz słowność”.** Badanie przeprowadzone na wszystkich klientach Divante przez niezależny podmiot w 2009 roku

Jakość pracy



Nowy pomysł na usprawnieni działania firmy
- Puls Biznesu w 2009 o produktach Divante



Takie przykłady pokazują, że nasza gospodarka jest naprawdę innowacyjna i ma ogromny potencjał kapitału ludzkiego
- Sebastian Christow, Ministerstwo Gospodarki



Firma potrafi połączyć innowacyjność produktową z dbałością o najwyższą jakość obsługi Klienta. Dzięki temu Divante z sukcesami realizuje projekty dla klientów w Polsce i na świecie
- Michał Żyliński, Microsoft



Świetna komunikacja, otwartość na nowe rozwiązania i chęć podejmowania wyzwań to z całą pewnością silne strony tego zespołu
- Izabela Dauksza, Koordynator Project Managerów, Gazeta.pl

Technologia

- Skalowalność – PromoRing obsługuje dziennie około 5 mln PV, 3 mln UU/mc
- Elastyczność - .NET, Django, PHP
- Jesteśmy parterem firm Apple oraz Microsoft
- Integrowaliśmy się z wieloma systemami zewnętrznymi (systemy usprawnień, systemy f-k, magazynowe, ERP, CRM)



Microsoft
.net



Apple iPhone



django



Dziękujemy za uwagę

Kontakt

<http://divante.pl>

E-mail: info@divante.pl

Telefon: +48 71 342 2406

