# E-handelsbrief

Ett beslutsunderlag för en komplett butik - från affärsidé till lansering och överlämning.

Ladda först ner PDF:en till din dator. Öppna filen i ett PDF-program som kan spara formulär, fyll i och välj Arkiv > Spara som. Öppna sedan den sparade kopian igen och kontrollera att svaren finns kvar innan du mejlar den till Nordform. Välj "Nordform föreslår" där ni vill ha vår rekommendation.

**SÅ BLIR BRIEFEN BYGGBAR**

Bifoga en produktlista för alla startprodukter, produktbilder/logotyp, befintliga villkor och tillgång till relevanta konton. Om något inte finns, markera att Nordform ska ta fram ett förslag. Slutliga priser, licenser, integrationer och juridiska texter bekräftas i offerten.

## 01 / Projekt och kontakt

**Företag / varumärke**

**Organisationsnummer**

**Projektets namn**

**Kontaktperson / roll**

**E-post till kontaktperson**

**Telefon (valfritt)**

**Önskad domän / nuvarande URL**

**Önskat lanseringsdatum**

**Projektets typ**

- [ ] Ny butik
- [ ] Ombyggnad av befintlig butik
- [ ] Migrering till ny plattform
- [ ] Nordform föreslår upplägg

**Beslutsfattare, godkännande och andra som ska ge feedback**

# Affär och mål

Beskriv vad verksamheten behöver uppnå - så styr det design, innehåll och teknik.

## 02 / Affärsmodell

**Vad säljer ni och varför väljer kunderna er?**

**Målgrupp och köpmodell**

- ☐ Privatkunder (B2C)
- ☐ Företagskunder (B2B)
- ☐ Både B2C och B2B
- ☐ Återförsäljare / grossist

**Viktigaste kundgrupperna: behov, invändningar, regioner och köpvanor**

**Er position: prisnivå, löfte, särskiljande egenskaper och sådant ni vill undvika**

**Varför görs projektet nu? Vilket problem ska butiken lösa?**

# Affär och mål / fortsättning

## 03 / Prioriterade affärsmål

**Vad ska butiken förbättra?**

- [ ] Fler beställningar
- [ ] Högre genomsnittligt ordervärde
- [ ] Fler återkommande kunder
- [ ] Effektivare produkt- och orderarbete
- [ ] Internationell försäljning
- [ ] Fler förfrågningar / leads

**Mål och mätetal (om ni har baslinje: nuvärde, mål och tidsperiod)**

# Marknad och omfattning

Markera var butiken ska fungera vid lansering. Framtida marknader skiljs från första etappen.

## 04 / Marknad

**Lanseringens geografiska omfattning**

- [ ] Sverige
- [ ] Norden
- [ ] EU
- [ ] Utanför EU
- [ ] Endast lokalt / click & collect
- [ ] Nordform föreslår etappindelning

**Primärt språk**

**Ytterligare språk vid lansering**

**Primär valuta**

**Ytterligare valutor vid lansering**

# Marknad och omfattning / fortsättning

**Konkurrenter (URL) och vad ni vill göra bättre än dem**

**Inspirationsbutiker (URL) och exakt vad ni gillar: meny, listning, produktkort, checkout**

## 05 / Omfattning och prioritering

**Ska Nordforms offert omfatta**

- [ ] Strategi och informationsstruktur
- [ ] Design och utveckling
- [ ] Produktimport
- [ ] Textproduktion / redigering
- [ ] Fotografering / bildbehandling
- [ ] SEO och migrering
- [ ] Löpande service efter lansering
- [ ] Utbildning och dokumentation

**Budgetram exkl. moms (om känd)**

**Senaste möjliga lanseringsdatum**

**Måste finnas dag 1 / kan byggas i fas 2**

# Plattform och konton

Val av plattform påverkar appar, licenser, administrering och löpande kostnader.

## 06 / Teknik och administration

**Plattform**

- [ ] Shopify
- [ ] WooCommerce
- [ ] Annan befintlig lösning
- [ ] Öppen för Nordforms rekommendation

**Nuvarande system, butikens URL, tema och appar som måste behållas**

**Konton / ägande**

- [ ] Vi äger redan domänen
- [ ] Vi behöver domänhjälp
- [ ] Vi har Shopify-konto
- [ ] Vi behöver nytt Shopify-konto
- [ ] Vi har betalnings-/fraktkonton
- [ ] Nordform ska dokumentera alla konton

**Vem äger plattform, domän, appar, bilder och data? Beskriv eventuella befintliga avtal**

**Behörigheter vid leverans: administratörer, redaktörer, lagerpersonal och byrååtkomst**

# Plattform och konton / fortsättning

## 07 / Befintlig butik eller migrering

**Om det finns en tidigare butik: flytta över**

- [ ] Produkter / varianter
- [ ] Kunder (om lagligt möjligt)
- [ ] Orderhistorik
- [ ] Blogg / innehåll
- [ ] Recensioner
- [ ] URL:er / 301-omdirigeringar
- [ ] Presentkort / rabatter
- [ ] Ingen befintlig butik

**Ange äldre URL, exportformat, särskilda datakällor och system som inte får brytas**

# Navigering och sidor

Skriv helst en konkret menystruktur. Nordform kan föreslå ordning och namn inom angivna ramar.

## 08 / Struktur

**Huvudmeny: rubriker och undersidor i önskad ordning**

**Produktkategorier och underkategorier (ange även URL eller namn om de redan finns)**

# Navigering och sidor / fortsättning

**Önskade standardsidor**

- [ ] Startsida
- [ ] Om oss
- [ ] FAQ
- [ ] Guider / blogg
- [ ] Butiker / upphämtningsställen
- [ ] Alla produkter / kategorier
- [ ] Kontakt / kundservice
- [ ] Leverans och retur
- [ ] Varumärkessidor
- [ ] B2B / återförsäljare

**Övriga sidtyper eller landningssidor och syftet med varje sida**

## 09 / Startsidan

**Vilket huvudbudskap ska synas direkt? Vilken handling ska huvudknappen leda till?**

**Sektioner på startsidan**

- [ ] Kategorigenvägar
- [ ] Kampanjyta
- [ ] Guide / redaktionellt
- [ ] Trygghetsinformation
- [ ] Nyheter / bästsäljare
- [ ] Varumärken
- [ ] Recensioner (endast riktiga)
- [ ] Nyhetsbrevsanmälan

# Sortiment och produktdata

Full produktlista krävs för en färdig butik. Briefen fastställer fält och regler; den ersätter inte produktfilen.

## 10 / Produktmodell

**Antal produkter vid lansering**

**Ungefärligt antal varianter totalt**

**Produkttyper**

- [ ] Fysiska varor
- [ ] Digitala produkter
- [ ] Tjänster / bokning
- [ ] Presentkort
- [ ] Abonnemang
- [ ] Förbeställning
- [ ] B2B-artiklar

**Varianter**

- [ ] Storlek
- [ ] Färg
- [ ] Doft
- [ ] Volym / vikt
- [ ] Material
- [ ] Modell / kompatibilitet
- [ ] Personalisering
- [ ] Annat - beskriv nedan

**Specialregler för varianter, bundles, kit, tillbehör och produktrelationer**

**Tillgängliga produktuppgifter**

- [ ] SKU / artikelnummer
- [ ] EAN / GTIN
- [ ] Titel och beskrivning
- [ ] Inköps- och försäljningspris
- [ ] Lagerantal / lagerplats
- [ ] Vikt / mått
- [ ] Bilder per variant
- [ ] SEO-titel / meta

# Sortiment och produktdata / fortsättning

**Vilket filformat och vem levererar full produktdata? Ange länk eller bifoga fil**

**PRODUKTFILENS MINIMINIVÅ**

En rad per produkt/variant med kategori, titel, SKU, pris, moms, lagerstatus, beskrivning, bilder och varianter. Saknade värden markeras tydligt. Vi kan sätta upp ett exempel i offert, men kan inte publicera okända produkter som fakta.

# Produktvisning och sök

Bestäm hur kunden hittar rätt produkt och vad som ska synas före köp.

## 11 / Katalog och produktkort

**Katalogfunktioner**

- [ ] Sök med förslag
- [ ] Filter (färg/storlek/pris)
- [ ] Sortering
- [ ] Varumärkesfilter
- [ ] Jämför produkter
- [ ] Favoriter / önskelista
- [ ] Snabbköp
- [ ] Visa lagerstatus

**Exakta filter per kategori, sorteringsordning och namn på märken/kollektioner**

**Produktsidan ska visa**

- [ ] Bildgalleri / video
- [ ] Variantväljare
- [ ] Storleksguide
- [ ] Kompatibilitet
- [ ] Lager / leveranstid
- [ ] Relaterade produkter
- [ ] Kundrecensioner (riktiga)
- [ ] FAQ per produkt
- [ ] Innehåll/ingredienser
- [ ] Nedladdningsbar manual

# Produktvisning och sök / fortsättning

**Produktinformation som krävs i er bransch: material, säkerhet, ingredienser, storlekar etc.**

**Exempelprodukt eller URL som visar önskad produktpresentation**

## 12 / Lager och försäljning

**Lagerregler**

- [ ] Sälj endast i lager
- [ ] Tillåt restorder
- [ ] Förbeställning
- [ ] Flera lager / butiker
- [ ] Automatisk lagersynk
- [ ] Avisering när vara åter finns

**Vem uppdaterar priser och lager efter lansering? Ange system och ansvarig roll**

# Pris, skatt och kampanjer

Här behövs regler som ska kunna genomföras i plattformen och följas i kassan.

## 13 / Prissättning

**Visa pris för**

- [ ] B2C inkl. moms
- [ ] B2B exkl. moms
- [ ] Olika priser per marknad
- [ ] Kundgruppspriser
- [ ] Volym- / mängdrabatt
- [ ] Nordform föreslår lösning

**Momssatser per produkttyp och försäljningsland - ange källa/ansvarig för besked**

**Kampanjverktyg**

- [ ] Rabattkoder
- [ ] Automatiska rabatter
- [ ] Köp X få Y
- [ ] Paketpris
- [ ] Fri frakt över belopp
- [ ] Presentkort
- [ ] Lojalitetsprogram
- [ ] Nyhetsbrevsrabatt

**Kampanjregler: belopp, giltighet, kombinationer, minsta köp och vem som får använda dem**

**Exempel på 2-3 faktiska erbjudanden som ska finnas vid lansering**

# Pris, skatt och kampanjer / fortsättning

## 14 / Valuta och marknad

**Prissättning och avrundning för andra valutor/marknader; vem ansvarar för lokal skatt?**

# Kassa och betalning

Faktisk aktivering kräver kundens avtal och verifiering hos respektive betaltjänst.

## 15 / Köpresa

**Kassans beteende**

- [ ] Gästköp
- [ ] Kundkonto frivilligt
- [ ] Konto krävs för B2B
- [ ] Snabbkassa / express
- [ ] Hämta i butik
- [ ] Presentkort i kassan
- [ ] Orderkommentar
- [ ] Företagsuppgifter i kassan

**Vilka fält behöver ni utöver standardadress och hur används uppgifterna?**

**Önskade betalsätt (bekräftas mot plattform och avtal)**

- [ ] Kortbetalning
- [ ] Klarna
- [ ] Swish
- [ ] Apple Pay
- [ ] Google Pay
- [ ] PayPal
- [ ] Faktura för företag
- [ ] Manuell betalning

**Befintlig betalpartner, kontoägare, land/valutor och eventuella avtalsvillkor**

# Kassa och betalning / fortsättning

**Orderkommunikation**

- [ ] Orderbekräftelse via e-post
- [ ] Leveransbekräftelse
- [ ] Övergiven varukorg (med samtycke)
- [ ] SMS om det stöds
- [ ] Presentkort via e-post
- [ ] Returstatus

**Avsändaradress, tonalitet och språk för ordermejl; finns färdiga mallar?**

# Frakt och efterköp

Beskriv reglerna för varje marknad. Slutlig avgift och villkor ska vara begripliga före betalning.

## 16 / Leverans

**Leveransmetoder**

- [ ] Ombud
- [ ] Hemleverans
- [ ] Paketbox
- [ ] Click & collect
- [ ] Lokal budleverans
- [ ] Digital leverans
- [ ] Internationell frakt
- [ ] Fri frakt över gräns

**Fraktbolag / tjänster / konton (t.ex. PostNord, DHL, Budbee, nShift, Ingrid)**

**Fraktpriser per land, vikt, ordervärde och leveranssätt - ange undantag**

# Frakt och efterköp / fortsättning

**Packtid, bryttid, beräknade leveransintervall och spårningsinformation**

## 17 / Returer och reklamationer

**Returadress, returfrist, returkostnad, returportal och vad som gäller för undantagsvaror**

**Reklamationer, byten, återbetalning och kundtjänstens ansvar**

**Efterköpsfunktioner**

- [ ] Spåra order
- [ ] Returportal
- [ ] Självbetjänad avbokning
- [ ] Recensionsförfrågan
- [ ] Supportärende
- [ ] Nordform föreslår

# Design och innehåll

Referenser är underlag, inte instruktion att kopiera en annan butik.

## 18 / Visuell riktning

**Känsla**

- [ ] Avskalad
- [ ] Premium
- [ ] Lekfull
- [ ] Teknisk
- [ ] Naturlig
- [ ] Editorial
- [ ] Färgstark
- [ ] Nordform föreslår

**Primära färger / färgkoder**

**Typsnitt / grafisk manual**

**Beskriv ert bildspråk, exempelbutiker och vad ni specifikt gillar respektive inte gillar**

**Logotypversioner, ikoner, illustrationer och vilken mapp/länk som innehåller originalfiler**

## 19 / Material och text

**Vem tar fram innehållet?**

- [ ] Kunden levererar sluttexter
- [ ] Nordform skriver utkast
- [ ] Nordform redigerar levererade texter
- [ ] Kunden levererar produktbilder
- [ ] Nordform bearbetar bilder
- [ ] Fotografering ska offereras

# Design och innehåll / fortsättning

**Vilka sidor och produkter saknar text/bilder? Ange vem som godkänner påståenden**

**Länkar till bildmapp och vem som har rättigheter till bilder, typsnitt och varumärken**

# Marknadsföring och SEO

Markera bara sådant som faktiskt ska användas och ange vem som ansvarar för konton och samtycke.

## 20 / Synlighet och spårning

**SEO och innehåll**

- [ ] Teknisk SEO-grund
- [ ] Metadata per sida
- [ ] Strukturerad produktdata
- [ ] Kategoritexter
- [ ] Blogg / guider
- [ ] SEO-migrering / 301
- [ ] Produktfeed
- [ ] Nordform föreslår prioritet

**Viktigaste sökteman, nuvarande sökdata och URL-lista vid migrering**

**Mätning och annonser**

- [ ] Google Analytics 4
- [ ] Google Tag Manager
- [ ] Google Search Console
- [ ] Google Merchant Center
- [ ] Meta Pixel
- [ ] TikTok Pixel
- [ ] Annonskonto / feed
- [ ] Ingen spårning vid start

# Marknadsföring och SEO / fortsättning

**Befintliga konto-ID:n, ägare och åtkomst; händelser som ska mätas (t.ex. köp, add to cart)**

**Kundkommunikation**

- [ ] Nyhetsbrev
- [ ] Välkomstflöde
- [ ] Övergiven varukorg
- [ ] Efterköpsflöde
- [ ] SMS
- [ ] CRM-synk
- [ ] Popup / rabatt
- [ ] Ingen vid start

**E-postplattform, avsändardomän och hur samtycke ska samlas in/dokumenteras**

# Integrationer och specialkrav

Beskriv datariktning, frekvens och ansvar: vilka system ska vara sanningskällan?

## 21 / Systemkopplingar

**Systemtyper**

- [ ] Ekonomi / fakturering
- [ ] ERP / affärssystem
- [ ] WMS / lager
- [ ] POS / butikskassa
- [ ] PIM / produktdata
- [ ] Fraktbokning
- [ ] CRM / e-post
- [ ] Support / chatt

# Integrationer och specialkrav / fortsättning

**Systemnamn, leverantör, kontolänk och kontaktperson för varje önskad koppling**

**Vilken data ska synkas? Produkter, pris, lager, order, kund, fraktstatus - ange riktning**

**Befintliga API:er, appar, licenser, avgifter och dokumentation som finns tillgänglig**

## 22 / Specialfunktioner

**Eventuella tillval**

- [ ] Prenumeration
- [ ] Produktkonfigurator
- [ ] Personalisering
- [ ] B2B-prislistor
- [ ] Bokning
- [ ] Medlemskap
- [ ] Ålderskontroll
- [ ] Marknadsplatskoppling

**Beskriv särskilda regler, referenser och prioritet för varje markerad funktion**

# Juridik, trygghet och tillgänglighet

Nordform placerar och implementerar godkänt material. Kunden behöver verifiera juridiskt innehåll och produktpåståenden.

## 23 / Policyer och krav

**Färdigt och godkänt material**

- [ ] Köpvillkor
- [ ] Integritetspolicy
- [ ] Cookieinformation
- [ ] Retur / ångerrätt
- [ ] Leveransvillkor
- [ ] Företagsuppgifter
- [ ] Garanti / reklamation
- [ ] Produktmärkningar

**Branschkrav, åldersgräns, reglerade varor, marknadsföringspåståenden och ansvarig granskare**

**Vilka personuppgifter hanteras, av vilka tjänster och på vilka marknader?**

**Samtycke och tillgänglighet**

- [ ] Cookieval före icke nödvändig spårning
- [ ] Samtycke för e-postmarknadsföring
- [ ] Tangentbordsanvändning
- [ ] Textalternativ till bilder
- [ ] Tillräcklig kontrast
- [ ] Annan kravbild / granskning

**Särskilda krav på språk, tillgänglighet eller dokumentation**

# Juridik, trygghet och tillgänglighet / fortsättning

**VIKTIG AVGRÄNSNING**

Nordform kan strukturera och publicera texter. Juridisk rådgivning, certifiering och validering av produktpåståenden ingår bara om detta uttryckligen avtalas med rätt sakkunnig.

## Leverans, test och överlämning

Definiera när butiken kan godkännas och vem som gör vad efter lansering.

### 24 / Projektets beslutspunkter

**Önskad leverans omfattar**

- [ ] Designutkast
- [ ] Utvecklad mobil butik
- [ ] Produktimport
- [ ] Betal- och fraktinställning
- [ ] Testköp
- [ ] SEO / redirectkontroll
- [ ] Utbildning
- [ ] Dokumenterad överlämning

**Vem godkänner design, texter, produkter, betalning och lansering? Namn/roller**

**Antal önskade feedbackrundor, svarstider och datum för material från kunden**

**Support efter lansering**

- [ ] Vi sköter själva
- [ ] Offert på serviceavtal
- [ ] Löpande ändringar vid behov
- [ ] Hjälp med produkter
- [ ] Hjälp med kampanjer
- [ ] Nordform föreslår

# Leverans, test och överlämning / fortsättning

**Krav för godkänd leverans: konkreta scenarier som måste fungera i desktop och mobil**

**Övriga frågor eller verksamhetsregler som inte täcks ovan**

# Material och inlämning

Kontrollera detta innan ni skickar. Saknade beslut markeras "Nordform föreslår" med tydliga ramar.

## 25 / Material att bifoga

**Material som finns tillgängligt (länka eller skicka separat)**

- [ ] Full produktfil (CSV/XLSX)
- [ ] Produktbilder och video
- [ ] Logotyp i originalformat
- [ ] Grafisk profil
- [ ] Färdiga texter
- [ ] Godkända köpvillkor/policyer
- [ ] Nuvarande URL-lista vid migrering
- [ ] Befintliga app-/systemlistor
- [ ] Frakt- och prisregler
- [ ] Riktiga recensioner med tillstånd

**Länkar till filer, mappar, inloggningsinbjudningar (inga lösenord i briefen)**

## 26 / Beslutsregel om något saknas

**Om Nordform behöver föreslå detaljer**

- [ ] Föreslå design inom vår profil
- [ ] Föreslå sidstruktur
- [ ] Skriv textutkast för godkännande
- [ ] Föreslå appar och kostnader i offert
- [ ] Använd inga produkter utan godkänd data
- [ ] Kontakta oss om detta påverkar pris/tid

**Obligatoriska begränsningar, nej-lista och sådant som kräver skriftligt godkännande**

Spara först en ifylld kopia via PDF-programmets Arkiv > Spara som. Öppna kopian igen och kontrollera svaren. Knappen nedan öppnar bara ett mejl. Bifoga den sparade PDF-kopian själv - knappen sparar eller bifogar inte filen. Briefen är ett offertunderlag, inte en beställning.

ÖPPNA MEJL OCH BIFOGA SPARAD PDF ↗