

## FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL

**Programa Sebraetec**

**Área - Serviços Digitais**

**Subárea - E-commerce**

**Solução - Aperfeiçoamento Tecnológico – Ecommerce**

### **OBJETIVO**

#### **O QUE É APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO:**

Serviço que visa adequar processo(s), produto(s) ou serviço (s) como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição de produção identificada.

#### **O QUE FAZEMOS NO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO - CRIAÇÃO DE ECOMMERCE**

Desenvolver a ferramenta de comércio que utiliza como base plataformas eletrônicas, como computadores, smartphones, tablets, entre outras, para operações de compra e/ou venda de produtos e/ou serviços, realizados por meio de ambiente virtual (internet) e aperfeiçoar processos de plataformas existentes.

Atuação da consultoria:

- Desenvolvimento da plataforma tecnológica;
- Canais digitais;
- Operação e logística;
- Pagamento e segurança;
- Usabilidade e interface;
- Arquitetura da informação, design e usabilidade
- Integrações diversas (ERP, CRM, com meios plataformas de pagamento, entre outras).
- Atendimento e relacionamento como o cliente;
- Formas de monitoramento

Briefing inicial presencial para definição do planejamento e escopo

Treinamento presencial para a entrega da plataforma e gestão da administração.

### **Vedações:**

Compra de mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer canal existente (Adwords, Facebook Ads, etc).

Compra de ferramentas, plataformas, registros e anuidades.

Trata-se de uma consultoria para desenvolvimento (serviços) que irá resultar na

## FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL

implementação e operação de uma loja virtual e não na venda de uma plataforma tecnológica.

### ESTRUTURA / CARGA-HORÁRIA

Consultoria especializada de 50 a 180 horas. A carga horária será definida pela complexidade do atendimento.

Obs: Consulte a programação dessa solução com a instituição ofertante.

### PÚBLICO ALVO

- ✓ Microempreendedor Individual (MEI)
- ✓ Micro Empresa (ME)
- ✓ Empresa de Pequeno Porte (EPP)
- ✓ Produtor rural e Artesão

### ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- Relatório para criação da plataforma com planejamento das dimensões abaixo:
  - Plataforma**
    - Responsivo
    - Qual a plataforma escolhida
    - Crerios de SEO implementados
  - Canais digitais**
    - Quais canais utilizados na plataforma
    - Como foi planejado a integrao
  - Operao e logstica**
    - Como foi definida a integrao no sistema de atendimento (ERP) e sistema de venda
    - Quais os meios de entrega estabelecido;
    - Processo do pedido/processamento/confirmao do pedido/entrega
    - Gerenciamento do estoque
  - Pagamento e segurana**
    - Quais os meios adotados para gerenciar os pagamentos
    - Mtodo de segurana
  - Usabilidade e interface**
    - Quais as funcionalidades /fluxo de navegao
    - Controle dos contedos gerados para o site – produtos, blogs, imagens.
    - Quais as paginas (cronogramas) que o site/plataforma conterá
    - Personas
    - Layout (exposio da pagina, produtos, links etc)/responsivo
  - Atendimento**
    - Canais de comunicao diretos entre o consumidor e a empresa (como e-mail, chats, perguntas Frequentes, telefone).
    - Canais de divulgao-já tá em canais digitais
  - Equipe**
    - Equipe necessria para gesto do ecommerce
  - Integraes**
    - Monitoramento**
      - Suporte ao cliente
- Tutorial com passo a passo para gerenciamento das informaes pelo cliente

## FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL

- Relatório Final/Termo de conclusão padrão SEBRAETEC
- Loja Virtual em funcionamento com produtos cadastrados
- Para aperfeiçoamento de plataformas existentes, encaminhar relatório técnico com a especificação de cada requisito e melhorias inseridas conforme os itens descritos na atuação da consultoria.

### **PRÉ-REQUISITOS NECESSARIOS PARA O PARTICIPANTE**

Pela complexidade da solução e estágio de maturidade da empresa é pré-requisito a realização de um diagnóstico tecnológico, por meio do SEBRAETEC, para avaliação da demanda e tomada de decisão no que se refere a criação de plataforma ecommerce e melhorias em plataformas existentes.

Este pré-requisito permitirá uma maior assertividade no atendimento às demandas.

Solução aplicada apenas para pessoa jurídica

### **CERTIFICAÇÃO**

Não se aplica

## FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL

### ANEXO – REQUISITOS DE UMA PLATAFORMA ECOMMERCE

#### Projetos de alta\média complexidade

##### 1. Premissas

- Ser condizente com a identidade visual do cliente;
- Ser responsivo e fluido (adaptável a plataformas mobile);
- Ter usabilidade, ou seja, navegação deve ser: simples, fácil, intuitiva e rápida;
- Garantir templates compatíveis com W3C/XHTML e otimizados para SEO;
- Garantir alta performance e estabilidade;
- Garantir segurança e privacidade dos dados do cliente;
- Garantir baixo custo de manutenção;
- Garantir a escalabilidade;
- Oferecer canais de suporte

##### 2. PÁGINAS E FUNCIONALIDADES – VISÃO CLIENTE

###### 2.1 Master page

###### 2.1.1 Cabeçalho

- Logo da empresa
- “Nossas Lojas”  
Direcionamento para página contendo endereço e informação das lojas físicas, caso tenha.
- “Atendimento”  
Direcionamento para página contendo todas as formas de contato da empresa.
- “Login/ Minha conta”  
Direcionamento para formulário de cadastro e/ou edição de dados cadastrais do cliente.
- Ferramenta de busca semântica  
Funcionalidades como: autocomplete, corrector autográfico e sugestão de resultados.

## FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL

- “Meu favoritos”  
Direcionamento para produtos marcados como favoritos.
- “Carrinho de compra”  
Direcionamento ao carrinho de compra, mesmo sem efetuar login é possível adicionar produtos a lista de compras.
- “Meus pedidos”  
Direcionamento a página de pedidos, caso esteja logado;  
Direcionamento a página de identificação (cadastrar ou efetuar login).
- Banners  
Área para Slide show rotativo para destaques
- Menu superior  
A disposição e organização dos menus deverá obedecer regras usabilidade que facilitem a navegação do cliente de maneira segmentada e organizada.

### 2.1.2 Rodapé

- Newsletter  
Formulário para inscrição de recebimento de newsletter.
- Plugins para Redes Sociais Social
- Área de selos e bandeiras:  
Meios de pagamento;  
Certificados de segurança.
- Mapa do site  
Considerar as páginas estáticas.

### 2.2 Páginas estáticas

- Institucional (“A empresa”);
- Informações sobre como comprar (“Como comprar”);
- Informações sobre segurança e privacidade;
- Política de trocas e devoluções;
- FAQ.

### 2.3 Produtos

## FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL

### 2.3.1 Listagem de resultados\produtos

- Imagem do produto
- Preço do produto
- Favoritar produto
- Descrição resumida do produto
- Ordenação de produtos
- Filtro por atributos do produto

### 2.3.2 Detalhes produtos

- Título do produto;
- Imagem do produto:  
Recursos de zoom (lupa com zoom sobrepondo o espaço da imagem);  
Inserção de no mínimo 3 fotos.
- Descrição completa do produto;
- Ficha técnica do produto;
- Personalização do produto:  
Permitir o cliente alterar os atributos, por exemplo: cores, tamanho, voltagem etc.
- Favoritar produto:  
Adicionar a lista de desejos.
- Avisar quando disponível;
- Vendas cruzadas (cross-selling e up-selling)  
Exemplos:  
Você também pode ser interessar por;  
Quem viu este produto, viu também;  
Mais desejados nesta semana;  
Produtos complementares.
- Indique a um amigo:  
Compartilhamento por e-mail e redes sociais.

## FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL

- Cálculo de frete.
- Avaliações e comentários de produtos.

### 2.4 Check-out

- Informações de garantia;
- Preferencialmente, com One Step Checkout (check out em um único passo);
- Cálculo de frete automático ou transportadora;
- Disponibilidade conforme estoque (também incluso na lista de produtos);
- Aplicação de regras de preço e promoção;
- Carrinho de compras persistente;
- Envio de rastreamento por e-mail.

### 2.5 Área do cliente

- Manutenção dos dados cadastrais;
- Acompanhamento de pedidos:  
Histórico e status dos pedidos.  
Rastreamento de entrega:  
Com base na integração com Correios.
- Múltiplos endereços de entrega
- Meu carrinho

## 3. FUNCIONALIDADES – VISÃO ADMINISTRADOR

### 3.1 Templates\layouts

Permitir a customização básica (textos, cor, fonte) sem necessário ter conhecimento em HTML ou CSS;

Permitir a customização avançada, através de acessos aos arquivos de template (HTML e CSS);

### 3.2 Gerenciamento de produtos

Módulo o cadastro de novos produtos e edição de produtos já cadastrados,

## FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL

contend funcionalidades tais como:

- Administração de categorias\subcategorias;
- Administração de marcas e fabricantes;
- Comentários por produto;
- Habilitação de frete grátis pro produto;
- Desabilitar a compra por produto;
  
- Administração de grades  
Criadas de acordo com a segmentação por categorias ou características  
Ex.; Cor, Tamanaho, categoria.
- Configuração de compra mínima ou máxima do item;
- Opção de embalagem para presente;
  
- Imagens  
Inclusão de foto pequena (vitrine), grande (detalhes) e galeria adicional;  
Upload em massa;  
Zoom;  
Permitida a inserção de atributos ALT das imagens individualmente;
  
- Gerenciamento de cupons promocionais;
- Gerenciamento de promoções.

### 3.3 Gerenciamento de Pedidos\Fechamentos

Módulo responsável pela gestão de todos os pedidos gerados pelo e-commerce, permitindo o lojista receber o carrinho de compra do seu cliente e alternar sobre os status do ciclo de pedido do cliente, contendo funcionalidades

### 3.4 Gerenciamento de estoque

Módulo responsável por compilar todos os produtos da loja para que através dele possa se fazer um inventário ou reposição de uma forma mais rápida e prática,tendo funcionalidades tais como:

- Controle de estoque por produto;
- Controle de estoque por grade de produtos;
- Atualização de estoque por produto;

## FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL

- Atualização de estoque por grade de produtos;
- Avisos de estoque baixo;
- Compra desabilitada para produto que não existe em estoque;
- Atualizações em massa de estoque.

### 3.5 Gerenciamento de fretes

Módulo que permite a parametrização dos meios de frete da loja virtual, estes meios podem contar com integração direta de Webservice dos Correios mas também pode server para mapeamento do frete para transportadoras, motoboys e outros meios.

Serviços agregados:

- Integração direta com os Correios;
- Transportadoras:  
Permitir a inclusão de diversas transportadoras a partir do cadastramento de suas respectivas tabelas na administração da loja virtual (importação de arquivo .CSV);
- Fretes personalizados  
Permitir o cadastramento de métodos especiais de entrega como, por exemplo, remessa via motoboy em determinadas áreas definidas através de faixas de CEP;
- Frete grátis  
Permitir a configuração de regras para ofertas de frete gratis.

### 3.6 Gerenciamento de conteúdo

Módulo que permite a customização de todo conteúdo das páginas estaticas da loja, tais como: empresa, como comprar, segurança, devoluções, dentre outras que poderam ser criadas pelo lojista.

### 3.7 Gerenciamento de comentários

Módulo responsável por receber todos os comentários de compradores da loja virtual, estes compradores podem avaliar os produtos e as compras que eles

## FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL

efetuaram na loja.

### 3.8 Gerenciamento do Sistema

Módulo permite o cadastro\edição de usuários, perfis e acessos ao Sistema, com funcionalidades tais como:

- Permissões de usuários;
- Configurações;

### 3.9 Mensagens personalizadas

Módulo responsável por permitir a customização de todas as mensagens enviadas por e-mail durante a alteração das situações de pedidos no ciclo de pedidos, tais como:

- Recuperação de carrinho abandonado;
- Número de rastreamento enviado por e-mail;
- E-mail de confirmação de pedido.

### 3.10 Integrações

- Meios de pagamento;
- Plugins de redes sociais;
- Antifraude
- Sistema de análise de risco e avaliação de pedidos e clientes
- Sistemas utilizados pela empresa (CRM, ERP, Estoque, etc)
- Objetivo de facilitar o gerenciamento de produtos, pedidos e clientes.
- E-mail marketing (opcional);
- Newsletter (opcional);
- Chat (opcional)
- Blog (opcional)

### 3.11 Relatórios

Módulo responsável pela geração de relatórios de acompanhamento que permitam o monitoramento da loja virtual.

Exemplos:

- Conversão diária da loja;
- Os 20 maiores clientes (em compras);
- Os produtos campeões de venda;
- Localização dos pedidos (via Google maps);

## FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL

- Pedidos por item vendido;
- Produtos mais populares;
- Relatório de estoque;
- Relatório de Clientes por dia;
- Pesquisas que retornaram resultados;
- Pesquisas que não retornaram resultados;

### 3.12 Serviços agregados

- Instalação da plataforma na Hospedagem recomendada (custo da mensalidade por conta do contratante)
- Instalação do Certificado de Segurança SSL (custo da anuidade por conta do contratante)
- Treinamento (presencial )
- Help Desk