



## FICHA TÉCNICA SEBRAETEC

1. ÁREA	Serviços Digitais				
2. SUBÁREA	E-commerce				
3. TIPO DE SERVIÇO	Aperfeiçoamento Tecnológico				
4. NOME DO SERVIÇO TECNOLÓGICO	Criação de E-commerce				
5. PORTE INDICADO	<input type="checkbox"/> MEI	<input type="checkbox"/> ME	<input type="checkbox"/> EPP	<input checked="" type="checkbox"/> TODOS	
6. SETOR INDICADO	<input type="checkbox"/> AGRONEGÓCIOS	<input type="checkbox"/> COMÉRCIO	<input type="checkbox"/> INDÚSTRIA	<input type="checkbox"/> SERVIÇOS	<input checked="" type="checkbox"/> TODOS

### 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 previamente.

### OBJETIVO DO APERFEIÇOAMENTO TECNOLÓGICO PARA CRIAÇÃO DE E-COMMERCE

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).

### ETAPAS

- Briefing inicial presencial para definição do planejamento e escopo;
- Desenvolvimento da plataforma tecnológica;
- Canais digitais;
- Operação e logística;
- Pagamento e segurança;
- Usabilidade e interface;
- Atendimento;
- Formas de monitoramento;
- 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.
- A consultoria é para serviços que irão resultar na implementação e operação de uma loja virtual e não na venda de uma plataforma tecnológica.

## REFERÊNCIA DE HORAS

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

## ENTREGAS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- Relatório com planejamento das dimensões abaixo:
  - Plataforma**
    - Responsivo
    - Qual a plataforma escolhida
    - Critérios de SEO implementados
  - Canais digitais**
    - Quais canais utilizados na plataforma
    - Como foi planejada a integração
  - Operação e logística**
    - Como foi definida a integração no sistema de atendimento (ERP) e sistema de venda
    - Quais os meios de entrega estabelecido
    - Processo do pedido/processamento/confirmação do pedido/entrega
    - Gerenciamento do estoque
  - Pagamento e segurança**
    - Quais os meios adotados para gerenciar os pagamentos
    - Método de segurança
  - Usabilidade e interface**
    - Quais as funcionalidades /fluxo de navegação
    - Controle dos conteúdos gerados para o site – produtos, blogs, imagens.
    - Quais as páginas (cronogramas) que o site/plataforma conterá
    - Personas
    - Layout (exposição da página, produtos, links etc)/responsivo
  - Atendimento**
    - Canais de comunicação diretos entre o consumidor e a empresa (como e-mail, chats, perguntas frequentes, telefone).
  - Equipe**
    - Equipe necessária para gestão do ecommerce
  - Monitoramento**
    - Suporte ao cliente
- Tutorial com passo a passo para gerenciamento das informações pelo cliente
- Relatório Final/Termo de conclusão padrão Sebraetec
- Loja Virtual em funcionamento

Obs : Em anexo, requisitos mínimos para funcionamento de uma plataforma



## **PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS DA EMPRESA DEMANDANTE**

Pela complexidade da solução e estágio de maturidade da empresa é pré-requisito a realização de um diagnóstico tecnológico, que demonstre a viabilidade e maturidade para atuação com e-commerce, aplicado pelo Sebrae estadual.

O cliente deverá apresentar nível satisfatório de viabilidade técnica e econômica para o desenvolvimento do projeto. O relatório resultante do diagnóstico deverá ser disponibilizado no sistema informatizado do Sebraetec nos estados.



## **ANEXO – REQUISITOS DE UMA PLATAFORMA E-COMMERCE**

### **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.
- “Meu favoritos”  
Direcionamento para produtos marcados como favoritos.

- “Carrinho de compra”  
Direcionamento ao carrinho de compra, mesmo sem efetuar login é possível adicionar produtos à 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.
- Área de selos e bandeiras:
  - o Meios de pagamento;
  - o 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**

### **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 ao cliente alterar os atributos, por exemplo: cores, tamanho, 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.
- 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:
  - o Histórico e status dos pedidos.
- Rastreamento de entrega;
- Múltiplos endereços de entrega
- Meu carrinho

## **3. FUNCIONALIDADES – VISÃO ADMINISTRADOR**

### **3.1 Templates\layouts**

Permitir a customização básica (textos, cor, fonte) sem ser 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 de cadastro de novos produtos e edição de produtos já cadastrados, contendo funcionalidades tais como:

- Administração de categorias\subcategorias;
- Administração de marcas e fabricantes;
- Comentários por produto;



- Habilitação de frete grátis por produto;
- Desabilitar a compra por produto;
- Administração de grades  
Criadas de acordo com a segmentação por categorias ou características. Ex: Cor, tamanho, 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 pedido do seu cliente e alternar sobre os status do ciclo de pedido.

### **3.4 Gerenciamento de estoque**

Módulo responsável por compilar todos os produtos da loja para que 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;
- 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, e também mapear entregas via transportadoras, motoboys e outros meios de logística.

### **3.6 Gerenciamento de conteúdo**

Módulo que permite a customização de todo conteúdo das páginas estáticas 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 efetuaram na loja.

### **3.8 Gerenciamento do Sistema**

Módulo que 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 clients;



- 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);
- 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