

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	() MEI	() ME	() EPP	(X) TODOS	
6. SETOR INDICADO	() AGRONEGÓCIOS	() COMÉRCIO	() INDÚSTRIA	() SERVIÇOS	(X) 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 de 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