

QUER ABRIR UMA LOJA VIRTUAL/E-COMMERCE?

FICHA 46002-6 - IMPLANTAÇÃO DE E-COMMERCE

Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA/DEMANDA

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

OBS: O atendimento será realizado somente para novas lojas. Não cabe nesta consultoria aperfeiçoamento de plataformas existentes.

ENTREGA ETAPA 01:

Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

ETAPA 02 | DESENVOLVIMENTO DA FERRAMENTA DE COMÉRCIO QUE UTILIZA COMO BASE PLATAFORMAS ELETRÔNICAS

Realizar consultoria para desenvolvimento de e-commerce utilizando:

- Programação visual do e-commerce (layout da plataforma) com a marca e padrão de cores fornecidos pela empresa cliente;
- Layout Responsivo (ou PWA);

Também devem ser observados os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

Plataforma

- Sistema responsivo
- Analisar os recursos da plataforma com base na expectativa do cliente;
- Plataforma a ser adotada com base na análise de mercado, ou plataforma SaaS.
- Utilizar servidor próprio com a preparação para as tecnologias definidas;
- Critérios de SEO

Canais digitais

- Quais canais utilizados na plataforma
- Formas de integração

Operação e logística

- Avaliar a integração no sistema de atendimento (ERP) e sistema de venda
- Definição dos meios de entrega e sistema de frete
- Processo do pedido/processamento/confirmação do pedido/entrega
- Gerenciamento do estoque

Pagamento e segurança

- Definição dos meios para gerenciar os pagamentos
- Implantar gateway de pagamento à realidade do cliente
- Método de segurança

Usabilidade e interface

- Definição das funcionalidades /fluxo de navegação
- Controle dos conteúdos gerados para o site – produtos, blogs, imagens.
- Quais as páginas (cronogramas) que o site/plataforma conterà
- Definir Personas
- Criar categorias com base no briefing e tipo de negócio
- Layout (exposição da página, produtos, links etc.) / Design

Atendimento

- Definição dos Canais de comunicação diretos entre o consumidor e a empresa (como e-mail, chats, perguntas frequentes, telefone).

Equipe

- Equipe necessária para gestão do e-commerce

Monitoramento

- Definir como será o Suporte ao cliente Orientação
- Orientação presencial, empresário e equipe, quanto ao uso do sistema de gerenciamento e realizar os testes da operação.

ENTREGA ETAPA 02:

- Tutorial (digital) com passo a passo para uso e gestão do sistema de Ecommerce, contendo: Instruções para a correta operacionalização de toda a loja virtual, incluindo a utilização dos meios eletrônicos de pagamento, modo de embalagem, instruções de como inserir as fotografias dos produtos/serviços, conteúdo e descrição dos produtos/serviços, bem como as formas de divulgar e realizar promoções através do e-commerce. Incluir informações pertinentes às integrações (correios, ERP entre outros), manual de implantação do sistema (se houver) e como são gerenciadas, controle de estoques, logística, fornecer as senhas, canais de comunicação como o cliente entre outros pontos para funcionamento do e-commerce;
- Relatório Final com os aspectos técnicos da ferramenta desenvolvida (oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões); códigos-fonte desenvolvidos scripts ou estrutura de base de dados (se houver).
- Evidências do e-commerce em funcionamento com produtos cadastrados (até 10 produtos cadastrados, os demais deverão ser cadastrados pela empresa demandante);
- Termo de cessão de direitos autorais para a empresa demandante e/ou outro documento correlato.
- Declaração atestando o recebimento da (s) entrega (s) realizada (s) pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da (s) entrega (s) efetivadas; assinada pela empresa demandante.

Benefícios e resultados esperados

O e-commerce é um modelo 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 digital (internet).

Dessa forma, este serviço visa desenvolver a ferramenta de comércio que utiliza como base plataformas eletrônicas. A utilização do e-commerce pode levar a empresa a obter uma significativa ampliação de mercado.

Pré-requisito:

Quando necessário, dependendo da complexidade da solução e estágio de maturidade da empresa é recomendado a realização de um diagnóstico tecnológico, que demonstre a viabilidade e maturidade para atuação com e-commerce. Cabe a cada SEBRAE UF determinar como obrigatório o diagnóstico para análise de viabilidade. Para este diagnóstico será utilizado o serviço tecnológico do Sebraetec: Diagnóstico para Implantação de E-commerce.