

IMPLANTAÇÃO DE LOJA VIRTUAL - DIAGNÓSTICO DE AVALIAÇÃO

1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

2. Subtema

Transformação Digital

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

A distância

6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural e Artesão

7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria e Serviços

8. Macrosssegmento

-

9. Descrição

ETAPA 01 | DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO DE AVALIAÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO DE LOJA VIRTUAL

Diagnóstico da empresa e de sua maturidade e viabilidade para atuação na loja virtual, com orientações específicas a serem adotadas. Caso se confirme a viabilidade, deve-se detalhar a estratégia da loja virtual mais adequada à empresa.

ENTREGA ETAPA 01:

1. Relatório do diagnóstico da empresa, contendo: Resultados do Diagnóstico; Situação inicial da Empresa; e Soluções Propostas (com Plano de Ação e Cronograma), assinado pela empresa demandante;
2. Declaração atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas; assinada pela empresa demandante.

10. Benefícios e resultados esperados

A loja virtual 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 avaliar a maturidade e viabilidade para atuação na loja virtual, com orientações específicas a serem adotadas. A utilização da loja virtual pode levar a empresa a obter uma significativa ampliação de mercado. Contudo, o diagnóstico prévio ajuda a identificar a melhor estratégia para implantação da loja virtual bem como no planejamento e adequações necessárias para sua utilização.

11. Estrutura e materiais necessários

-

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.

5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em desenvolvimento e operacionalização de plataformas de comércio eletrônico.

15. Pré-diagnóstico

DIAGNÓSTICO DA LOJA VIRTUAL (EMPREENDEDOR QUE NÃO POSSUI LOJA VIRTUAL)

1. Você já fez um Plano de Negócios para verificar a viabilidade econômica da sua loja virtual?
2. Você conhece o seu mercado de atuação?
3. Já fez *benchmarking* com empresas parecidas?
4. Você tem público-alvo definido?
5. Já tem concorrentes mapeados?
6. O negócio é inovador?
7. Os produtos a serem comercializados já foram adquiridos e as fotos já foram produzidas?
8. Já possui fornecedores?
9. A equipe e a infraestrutura já foram definidas?
10. A empresa já foi aberta ou existia?
11. Já possui identidade visual (nome, marca, paleta de cores)?
12. Os tributos que irão inferir na comercialização foram considerados nos custos da operação?
13. Já possui o registro do domínio da loja virtual?
14. Já conhece os custos de sistemas de pagamento e segurança?
15. Possui capacitação em atendimento ao cliente — Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)?
16. Você utiliza as redes sociais para fomentar os seus negócios?
17. Você sabe como as outras lojas virtuais atuam no mercado?
18. Você já tem uma equipe que irá trabalhar com loja virtual definida?

DIAGNÓSTICO DA LOJA VIRTUAL (APERFEIÇOAMENTO PARA EMPRESAS QUE JÁ POSSUEM PLATAFORMA)

USO DE CANAIS DIGITAIS

1. Recebe pedidos por meio de sites de terceiros (Mercado Livre, eBay etc.), de compras coletivas, *marketplace* e redes sociais?
2. Vende por meio de loja virtual própria?
3. Está presente em sites comparadores de preços (Buscapé, Bondfaro etc.)?
4. A loja virtual é visualizada corretamente em dispositivos móveis?
5. Faz vendas com tecnologias inovadoras (QR Code etc.)?

PLANEJAMENTO

1. A empresa realizou algum levantamento sobre a viabilidade financeira da loja virtual x quantidade de vendas mensais?
2. A empresa fez o *Canvas* do seu modelo de negócios?
3. A empresa possui um Plano de Negócios?
4. A empresa identificou comportamentos do seu consumidor na internet que sejam importantes de serem considerados no planejamento da loja virtual?

OPERAÇÃO E LOGÍSTICA

1. A empresa faz controle de estoque e saída de pedido manualmente?
2. A empresa faz controle de estoque e saída de pedido em planilha eletrônica?
3. A empresa faz controle de estoque e saída de pedido de forma automatizada, com sistema?
4. A empresa oferece mais de uma alternativa de entrega (urgente, normal etc.)?
5. A empresa sabe identificar quais são os principais processos de sua loja virtual, desde o pedido até a entrega?
6. Há iniciativas de melhoria contínua desses processos?
7. A empresa identificou quantas pessoas e para quais processos precisa na equipe?
8. A empresa facilita a devolução das mercadorias pelos clientes?
9. A empresa oferece rastreamento de entrega (*delivery tracking*)?

PAGAMENTO E SEGURANÇA

1. A loja virtual tem algum processo interno para evitar as fraudes nas transações comerciais?
2. A loja virtual contratou algum serviço externo de prevenção de fraudes?
3. Oferece várias modalidades de pagamento?
4. Usa SSL (identificado pela presença do “https” e do cadeado)?
5. A empresa tem alguns selos de confiança e/ou de avaliação de consumidores (por exemplo, selo E-bit)?

CONTEÚDO

1. Mostra os produtos separados por categorias?
2. É fácil encontrar a loja em buscadores, como o Google e o Yahoo?
3. Tem o recurso de pesquisa de produtos?
4. Oferece a visualização e a descrição detalhada dos produtos?
5. A empresa trabalha estratégias de marketing digital (Google Adwords e links patrocinados, banners, marketing de afiliados)?
6. A empresa tem um sistema de e-mail marketing?
7. Faz uso de estratégias de “otimização nos serviços de busca” (SEO)?
8. A empresa aplica as diretrizes do Decreto nº 7.962/2013 da loja virtual?
9. Existe em mais de um idioma?
10. Oferece “alerta de disponibilidade de produtos
11. Oferece cálculo do frete?

USABILIDADE

1. Permite visualizar os produtos de diferentes ângulos?
2. Preserva as informações já processadas, no caso de algum problema com a base de dados?
3. Durante a compra, são previstas opções de retorno (voltar às etapas anteriores)?

4. Existe uma versão específica para dispositivos móveis (smartphones, tablets etc.)?
5. Indica claramente a etapa do processo de compra (escolha, pagamento, confirmação etc.) em cada momento?
6. Confirma finalização da compra por e-mail, fornecendo os dados do produto, local e data de entrega?
7. Tem recursos de acessibilidade?

ATENDIMENTO

1. A empresa oferece mais de um canal (telefone, e-mail, chat etc.) para atender aos clientes?
2. Os canais de atendimento estão bem visíveis no site?
3. Tem a opção “Perguntas Frequentes” (Frequently Asked Questions — FAQ)?
4. A empresa usa redes sociais para relacionamento com os clientes?
5. **MONITORAMENTO**
6. A empresa sabe identificar os custos médios da operação do negócio?
7. Google Analytics ou outra ferramenta que permite monitorar os indicadores de gestão?
8. A empresa monitora as métricas de desempenho das vendas e do negócio?

16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
3. A consultoria não inclui a produção de informações técnicas necessárias ao consumidor de modo a se atender requisitos legais.
4. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
5. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
6. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.