

# Escolha e implantação das plataformas de suporte ao e-commerce



# efácil.com.br

- 🛒 Uma empresa do Grupo Martins
- 🛒 Fundado em Set/2000
- 🛒 Mais de 1.200 caminhões próprios
- 🛒 Faturamento de R\$ 3,8 Bilhões
- 🛒 Mais de 15.000 produtos



# Leandro Alves

- 👤 Gerente de *Shopper Experience* no eFácil (2012-atual), responsável pelo cliente (da navegação ao pós-vendas).
- 👤 Gerente/Coordenador de Operações no eFácil (2009-2011), revendo e estruturando os processos de negócio com gestão da Logística, Atendimento, Pagamentos e Antifraude
- 👤 Mestrando em Administração – Univ. Federal de Uberlândia
- 👤 MBA Finanças e Estratégias Empresariais – UFU
- 👤 Graduado em Administração – UFU



# Agenda

 Projeto Plataforma

 Por que uma nova Plataforma?

 Etapas do Projeto



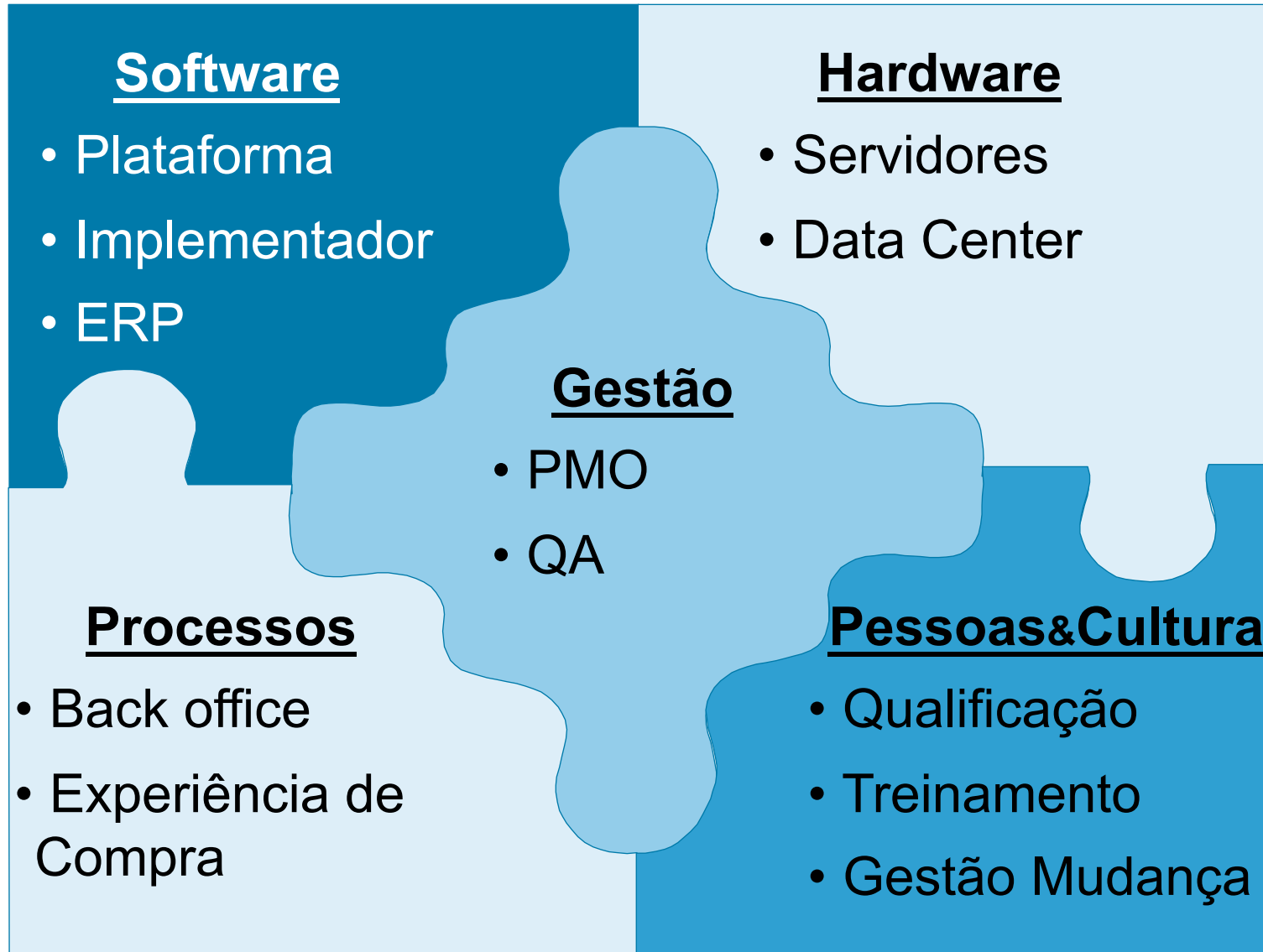
Plataforma não é um  
projeto de TI



Plataforma é um projeto de  
toda a EMPRESA



# Plataforma também é um projeto Multi...



Não existe  
RECEITA DE BOLO

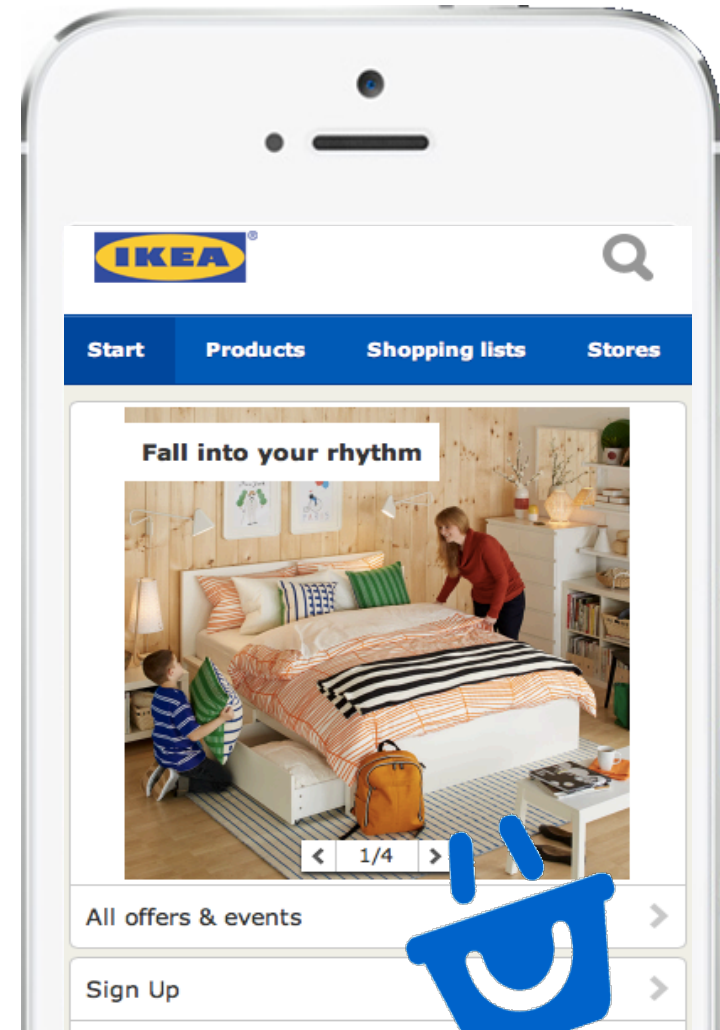
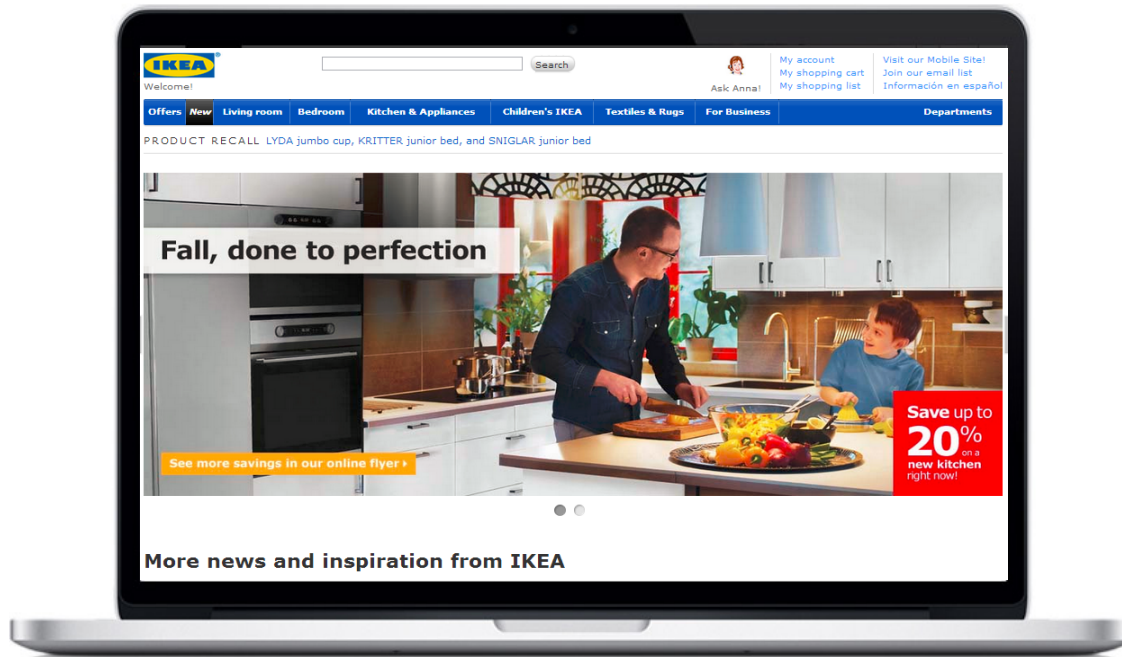




Porque implantar uma nova  
Plataforma?



# Salto Tecnológico



# Flexibilidade de Marketing

**NETSHOES**  
SEM LIMITES ENTRE VOCÊ E O ESPORTE

Olá visitante, [Identifique-se aqui](#)

Digite seu produto, marca ou esporte desejado **BUSCAR** **CARRINHO** 0 itens

**HOMENS MULHERES CRIANÇAS COMPRE POR MARCA COMPRE POR ESPORTE LOJAS ESPECIAIS SUPER DESCONTOS**

Futebol Running Training Fitness Casual Bikes Aventura Basquete Tennis e Squash Artes Marciais Na

**TENNIS**

POR ATLETAS: FEDERER, DJOKOVIC, NADAL, SHARAPOVA, TSONGA, MURRAY

POR MARCAS: ADIDAS, ASICS, BABOLAT, HEAD, NIKE, WILSON

adidas

NIKE

OFERTA

**FEMININO**

- AGASALHOS E JAQUETAS
- CAMISETAS
- POLOS
- REGATAS
- SAIAS

**MASCULINO**

- AGASALHOS E JAQUETAS
- CAMISETAS
- POLOS
- REGATAS
- SHORTS E BERMUDAS

**ESCOLHA SUA RAQUETE**

QUAL É O SEU NÍVEL DE JOGO?

- INICIANTE
- INTERMEDIÁRIO
- AVANÇADO

DESCUBRA AQUI

O QUE VOCÊ MAIS DESEJA DE UMA RAQUETE?

- CONTROLE
- CONFORTO
- POTÊNCIA

AVANÇADO POTÊNCIA

**VER RAQUETES**

# Aumentar Conversão

The screenshot displays the Sears website interface for a Panasonic 42" Class 1080p 120Hz LED Smart HDTV - TC-L42E60 ENERGY STAR®. The page includes a search bar, navigation menu, and product details. A large red arrow points from the 'Store Pickup FREE' button towards the 'Add to Cart' button, indicating a conversion path. A red box highlights the star rating (3.5) and 'Write a review' link. Another red box highlights the 'Support & Price Matching' section, which includes options to 'Click to call a Sears expert now' and 'Chat live with a Sears expert now'.

**Product Details:**  
Panasonic 42" Class 1080p 120Hz LED Smart HDTV - TC-L42E60 ENERGY STAR®  
Sears Item# 05771524000 | Model# TC-L42E60  
Rating 3.5 | 3 Reviews | Write a review  
Reg Price: \$699.99  
Savings: \$100.00  
**\$599.99**  
Sold by Sears and Fulfilled by Sears

**Delivery Options:**  
Delivery (Selected)  
Store Pickup FREE  
Please check availability for this item

**Support & Price Matching:**  
Click to call a Sears expert now.  
Chat live with a Sears expert now.

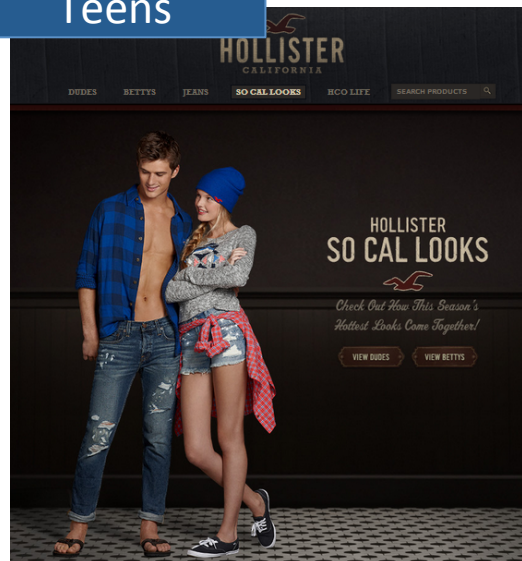
**Availability & Rewards:**  
Members earn 6000 SHOP YOUR WAY™ points on this item.  
Available for Layaway—the easy way to pay.  
Special pricing for Hawaii, Alaska and Puerto Rico

# Adicionar Funcionalidades

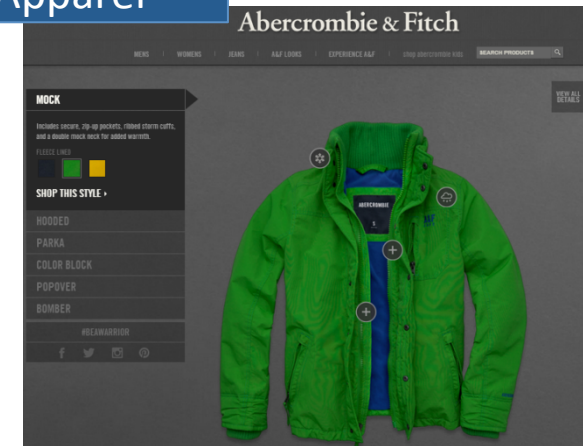
Abercrombie Kids



Hollister Teens



Young Adult Apparel



Múltiplos sites, 1 catálogo



# Etapas do Projeto Plataforma



# Plano de Negócio

## MODELAR A OPERAÇÃO

 Investimento na Plataforma

 ERP (Novo ou Legado)

 Capital de Giro

 Logística, Pagamentos e Antifraude

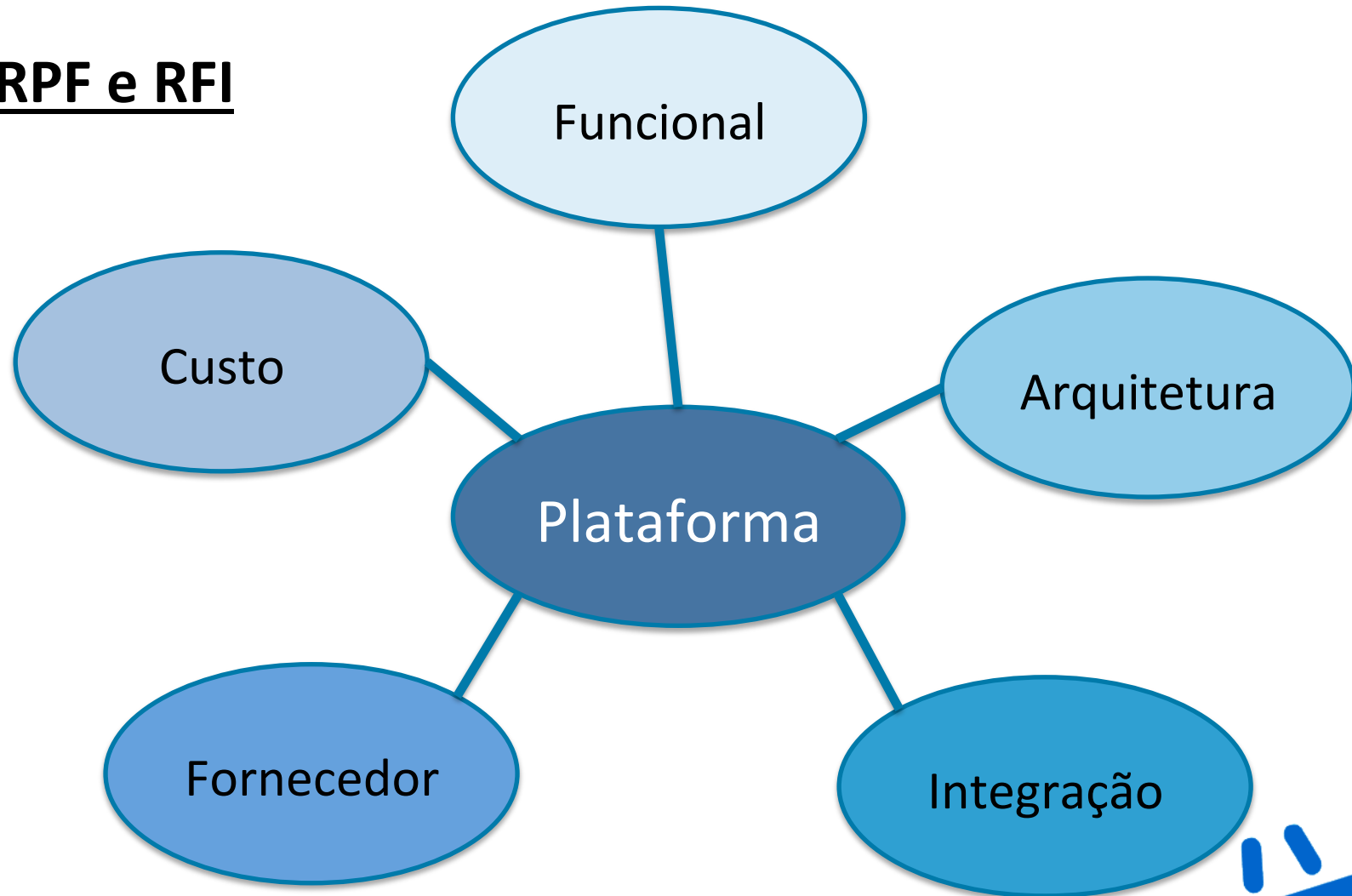
 Pessoal

 Experiência de Compra



# Avaliação da Plataforma

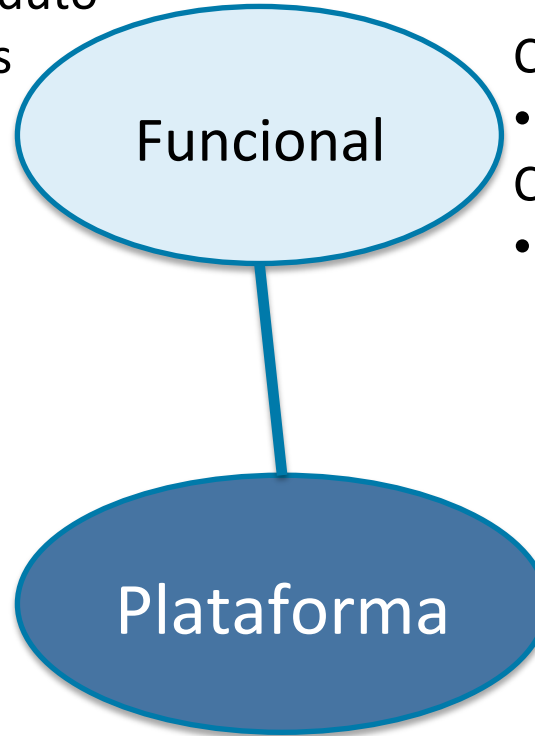
RPF e RFI





# Avaliação da Plataforma

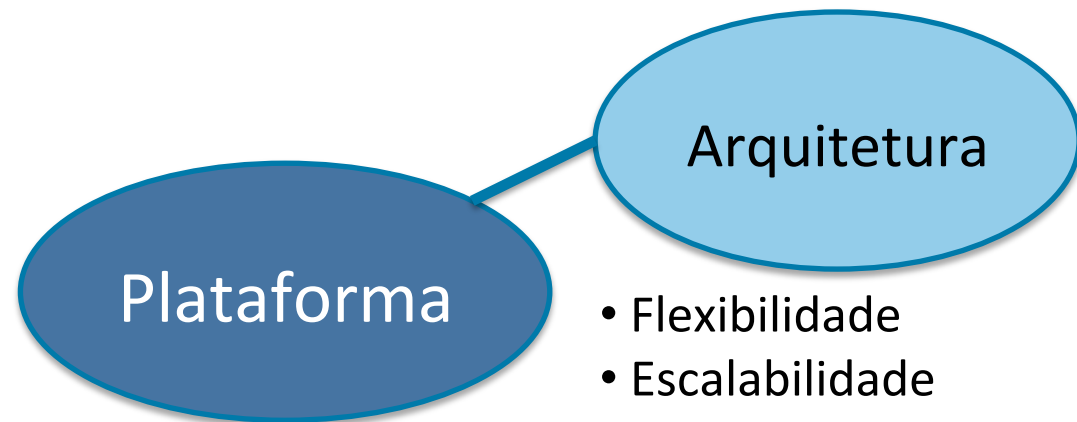
- Administração do Produto
- Gestão de Campanhas
- Carrinho de Compra
- Gestão de Pedidos



- Administração de Fluxos de Compra
- Personalização da Oferta Comercial
- Aspectos Gerais do Site



# Avaliação da Plataforma



- Flexibilidade
- Escalabilidade
- Estabilidade
- Segurança
- Rendimento
- Modularização



# Avaliação da Plataforma



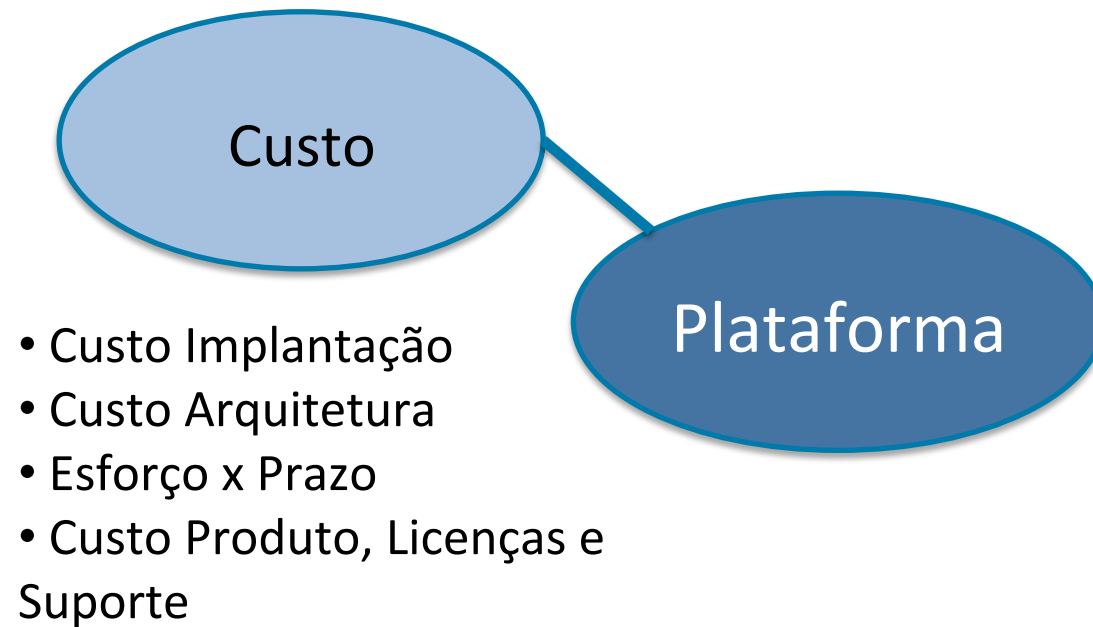
- Catálogo
- Clientes
- Pedidos
- Gestor de Conteúdos
- Back Office



# Avaliação da Plataforma



# Avaliação da Plataforma



# Levantamento das Funcionalidades

👤 Benchmark

👤 *Must have/Nice to Have* (Notas 0-10)

👤 Prova de Conceito

Funcionalidades	Atual	A	B	Importância para o Negócio
Lista de presentes/casamento	😞	😊	😊	10
Múltiplos Pagamentos	😞	😊	😊	10
Ferramenta de SAC Integrada	😞	😊	😊	10
Preços por grupo de clientes	😞	😊	😊	10
Criação de Kits (bundle)	😊	😊	😊	9
Múltiplas Lojas	😊	😊	😊	9
Review (Especialista e Consumidor)	😞	😊	😊	8
Principais Clientes	A, B	C, D e E	F, G e H	---

# Planilha de Avaliação

Critério		A	B
Funcional	Gestão de ofertas/Capacidades de Vendas	5,0	5,0
	CRM Social/Colaboração Online	5,0	4,0
	e-Service/Chat, E-Mail	5,0	4,0
	Gestão de Conteúdo	4,0	4,0
	Base de Conhecimento/Busca	5,0	5,0
	Usabilidade	5,0	5,0
	Workflow	5,0	4,0
	Localização/Personalização	4,0	5,0
	Delivery/Analytics	5,0	4,0
	Funções do Controle Ante-Fraude	5,0	5,0
	Outras capacidades específicas para B2B ou B2C	4,0	4,0
Arquitetura	Administração/Desenvolvimento	5,0	5,0
	Segurança	5,0	4,0
Integração	Servidores/Plataforma Operacional Ciente e Integração	4,0	5,0
	Escabilidade e Performance	5,0	4,0
Fornecedor	Referências	4,0	4,0
	Solidez	5,0	4,0
<b>TOTAL</b>		<b>4,7</b>	<b>4,4</b>

# Planilha de Custos

<b>Fornecedor A</b>	<b>Ano 1</b>	<b>Ano 2</b>	<b>Ano 3</b>	<b>Ano 4</b>	<b>Ano 5</b>
<b>Custos Totais</b>	-	-	-	-	-
<b>Investimento em HW</b>	-	-	-	-	-
Aquisição de Máquinas					
Custo de Instalação Máquinas					
Aquisição de Storage					
Custos de Instalação de Storage					
<b>Investimento em SW</b>	-	-	-	-	-
Aquisição de Banco de Dados					
Manutenção das Licenças do Banco de Dados					
Aquisição das Licença de Backup					
Manutenção das licenças de Backup					
Aquisição do Servidor de Aplicação					
Manutenção das Licenças do Servidor de Aplicação					
Aquisição da Plataforma e-commerce					
Manutenção das Licenças da Plataforma e-commerce					
<b>Investimentos em Serviços de Consultoria</b>	-	-	-	-	-
Contratação de Serviços do Integrador					
Contratação de Treinamentos					
Outras Despesas					



# Contratação

## Documentação do **ESCOPO**

- *Wireframe*
- *UX*
- Customizações

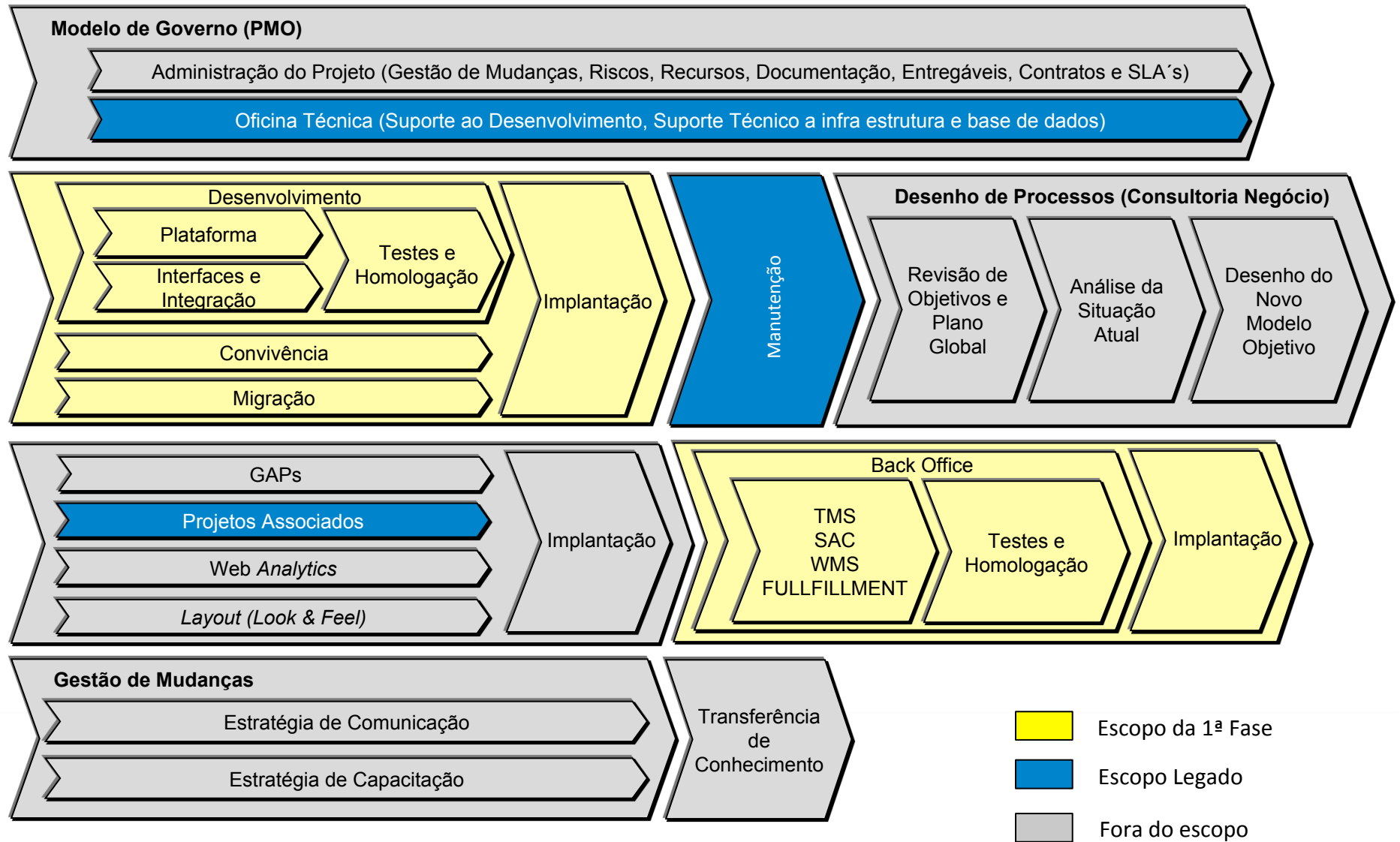
## Equipe do Projeto

- CV
- Termos de Substituição dos recursos (Contrato)
- *On site* x Remoto

 \$\$ ➔ Entrega validada pelo negócio

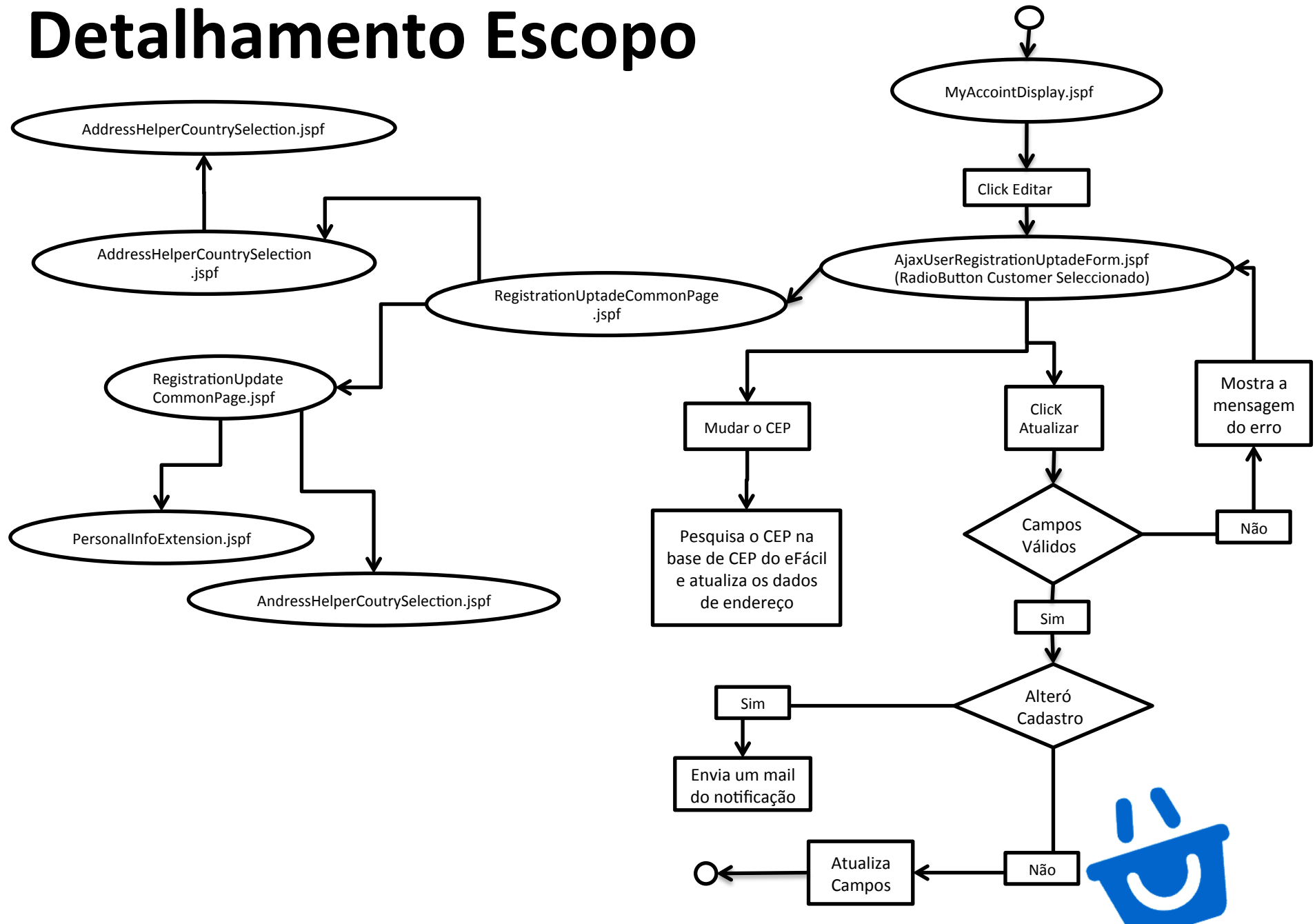


# Frentes de Trabalho





# Detalhamento Escopo



# Implantação

Equipe Dedicada: Negócio



Equipe Dedicada: Implantação



# Go Live

- 🍷 Critérios de aceitação
- 🍷 Testes integrados
- 🍷 Treinamento
- 🍷 Plano de *Cut off*
- 🍷 Monitoramento da operação





Obrigado!!!

[www.leandroalves.adm.br](http://www.leandroalves.adm.br)

