

MC 437 - Projeto de Engenharia de Software

Loja Virtual: Sistema de Comércio Eletrônico (*e-Commerce*)

Trata-se de uma solução de *e-Commerce* com objetivo de oferecer um canal virtual de compras de produtos principalmente para clientes residentes em regiões onde a empresa não possui uma loja física. O sistema deverá ser projetado para que seja garantida uma disponibilidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana, possibilitando um grande número de acessos simultâneos, sem perda de desempenho na navegação. É fundamental que as transações financeiras efetuadas no site sejam seguras, como também que seja mantida a privacidade dos dados pessoais dos clientes. .

Ao acessar a loja, os clientes poderão encontrar os produtos selecionando categorias, marcas ou por meio de uma busca textual. Por exemplo, para encontrar um determinado livro o cliente pode selecionar atributos tais como: título, autor(es), data de publicação, editora, assunto, descrição, preço, etc. Todo item (produto) gerenciado pelo *e-Commerce* deve ter um identificador único.

Os clientes do *e-Commerce* deverão possuir um identificador único válido, recebido ao efetuar o cadastramento, e poderão optar por receber informações por e-mail ou celular. Ao realizar o *login* na loja, poderão alterar seus dados e visualizar as informações sobre os pedidos efetuados.

De acordo com os sistemas disponível no mercado de proteção ao crédito, como exemplo Serasa, no momento do cadastramento o cliente deverá ser classificado em categorias: de inadimplente, normal, grande poder de compra e Vip. Essa classificação deverá ser utilizada no oferecimento/liberação de montantes de produtos.

Os endereços dos clientes, de residência ou da entrega, deverão possuir um CEP válido, encontrado no banco de dados e-DNE dos Correio (mais informações sobre esse produto podem ser encontradas no site <http://www.correios.com.br>).

O pagamento será efetuado por meio de um Intermediador de Pagamentos Online, o qual permitirá pagamentos com cartão de crédito ou boleto bancário. O sistema deverá verificar automaticamente – com o intermediador de pagamentos – o status do pagamento de um determinado pedido, assim como alterar o seu *status* no sistema da loja, por exemplo, de *Aguardando o Pagamento* para *Pagamento Confirmado* ou *Pagamento Recusado*.

O envio de pedidos ao cliente será realizado pelos serviços dos Correios (*Pac* e *Sedex*). O valor do frete deverá ser calculado antes da finalização do pedido e informado ao cliente. Outro serviço dos Correios a ser utilizado é o Rastreamento de Objetos, com o objetivo de verificar se um pedido já foi entregue e, nesse caso, alterando seu *status* no sistema da loja.

Para problemas específicos deverá ser montada uma central de atendimento para solucionar dúvidas de clientes.

Os operadores do portal também deverão ser autenticados via usuário e senha, que serão criados pelo administrador do sistema. Todas as operações realizadas deverão ser registradas (*log*), para possibilitar a auditoria dos acessos. As informações do sistema deverão ser armazenadas em um banco de dados.