

1. Introdução

Este documento define a **declaração de escopo** para o projeto de desenvolvimento e aprimoramento contínuo do site de e-commerce da **Nike**. O objetivo principal é criar e manter uma plataforma robusta e escalável que permita aos clientes uma experiência de compra excepcional, além de apoiar as estratégias globais da marca Nike. O projeto visa garantir que o site atenda às expectativas dos consumidores, com foco em inovação tecnológica, integração omnichannel/global e personalização de produtos.

2. Objetivos do Projeto

- **Desenvolvimento de E-commerce de Alta Performance** : Criar uma plataforma digital que suporte um alto volume de tráfego e transações, com uma interface moderna e intuitiva.
- **Experiência do Usuário e Personalização** : Oferecer uma jornada de compra personalizada, com opções de personalização de produtos, recomendações inteligentes e navegação simplificada.
- **Omnichannel** : Garantir uma experiência de compra integrada entre o ambiente online e lojas físicas, permitindo retiradas e devoluções na loja, bem como verificação de estoque em tempo real.
- **Integração Global** : Expandir e manter o suporte para vendas internacionais, garantindo a mesma qualidade de experiência em diferentes mercados ao redor do mundo.
- **Sustentabilidade e Responsabilidade Social** : Integra funcionalidades que promovem práticas sustentáveis, como o uso de materiais recicláveis e programas de coleta e reciclagem de produtos.

3. Escopo do Trabalho

3.1 Inclusões:

- **Desenvolvimento da Plataforma** : Criação e otimização contínua de um site responsivo e compatível com todos os dispositivos, suportando múltiplas linguagens e moedas.
- **Cadastro de Produtos** : Sistema robusto de registro de produtos, com descrição detalhada, opções de personalização (tamanhos, núcleos, modelos) e controle preciso de estoque, garantindo que os consumidores sempre encontrem o que desejam.
- **Cadastro de Clientes** : Registro de usuários com dados pessoais, opções de produtos e histórico de compras, garantindo personalização em futuras interações.
- **Registro de Vendas** : Monitoramento detalhado de todas as vendas, incluindo processamento de pagamentos, status de envio e relatórios financeiros em tempo real.
- **Registro de Compras com Fornecedores** : Controle completo de compras com fornecedores, gerenciamento de estoque e fluxo logístico eficiente, minimizando rupturas de estoque.
- **Integração com Pagamentos Globais** : Suporte a diferentes métodos de pagamento, como cartões de crédito, débito, carteiras digitais (Apple Pay,

Google Pay) e sistemas locais, garantindo segurança e conveniência em todas as transações.

- **Análise de mercado:** A análise de mercado visa compreender o comportamento dos consumidores, tendências do setor, e posicionamento dos concorrentes para a marca Nike no ambiente digital. O intuito é identificar oportunidades de otimização para o site da Nike, visando aumentar a visibilidade da marca, melhorar a experiência do cliente e maximizar as vendas online de produtos de moda esportiva e calçados e após venda: Ou seja com isso iremos implementar.

A análise de mercado visa compreender o comportamento dos consumidores, tendências do setor, e posicionamento dos concorrentes para a marca Nike no ambiente digital. O intuito é identificar oportunidades de otimização para o site da Nike, visando aumentar a visibilidade da marca, melhorar a experiência do cliente e maximizar as vendas online de produtos de moda esportiva e calçados

- **Omnichannel :** Integração de recursos omnichannel para permitir que os clientes consultem a disponibilidade de produtos em lojas físicas e façam retiradas e devoluções no local.

3.2 Exclusões:

- **Customização Avançada :** Funcionalidades de customização exclusivas de produtos, como a criação de designs exclusivos para tênis ou roupas, estão fora deste escopo inicial, embora possam ser integradas futuramente.
- **Aplicações de Realidade Aumentada (AR) :** Apesar de serem uma tendência em e-commerce, funcionalidades que utilizam AR para experimentação de produtos ainda não serão integradas nesta fase.
- **Expansão de Lojas Físicas :** A integração com as lojas físicas existentes será priorizada, mas a expansão de novas lojas não faz parte deste escopo.

4. Entregáveis do Projeto

- **Plataforma de E-commerce Atualizada :** Um site com uma interface amigável e otimizada, capaz de suportar alta demanda de tráfego e personalização de produtos.
- **Documentação Técnica e Manuais de Usuário :** Documentação completa para a equipe técnica e para usuários, detalhando o uso e manutenção do site.
- **Relatório de Análise de Mercado :** Já concluído pelo grupo, este relatório justifica as soluções oferecidas, identificando as oportunidades e tendências de mercado.
- **Plano de Marketing :** Estratégia específica para execução de campanhas e otimizações no primeiro ano após o lançamento das melhorias.

5. Cronograma de Implementação

Período	Atividades
Mês 4-6	<ul style="list-style-type: none"> - Otimização SEO - Planejamento de conteúdo - Configuração de campanhas SEM
Meses 7-12	<ul style="list-style-type: none"> - Lançamento do blog e primeiros artigos - Início das campanhas de Google Ads - Campanhas em redes sociais
Meses 14-16	<ul style="list-style-type: none"> - Início do programa de fidelidade - Parcerias com influenciadores - Lançamento de e-mail marketing segmentado
Meses 17-20	<ul style="list-style-type: none"> - Promoção de eventos nas lojas físicas - Implementação de recomendações personalizadas no site
Meses 21 a 25	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliação e otimização das campanhas - Expansão das iniciativas sustentáveis - Ajustes estratégicos com base nos KPIs

6. Recursos Necessários

- **Equipe Técnica** : Desenvolvedores de software, especialistas em UX/UI, engenheiros de infraestrutura e segurança.
- **Equipe de Marketing Digital** : Profissionais especializados em campanhas de SEO, anúncios pagos e otimização de conversão.
- **Orçamento para Infraestrutura** : Recursos financeiros para servidores robustos, segurança digital e integração com sistemas globais de pagamento e logística.
- **Parcerias Comerciais** : Relações contínuas com fornecedores de produtos Nike e outras marcas parceiras para garantir estoque e lançamentos de novos produtos.

7. Riscos Identificados

- **Concorrência** : A presença de concorrentes fortes no segmento de e-commerce esportivo, como Adidas, Puma entre outros... pode impactar a participação do mercado.
- **Mudanças de Comportamento do Consumidor** : Tendências e preferências podem mudar rapidamente, exigindo que o site esteja constantemente atualizado e adaptado.
- **Problemas Técnicos** : Erros no desenvolvimento ou no sistema de pagamento e logística podem prejudicar a experiência do usuário e causar perdas financeiras.

8. Descrição dos Principais Processos

- **Processo de Cadastro de Produtos** : Uma equipe de gerenciamento de produtos registra tênis, roupas e acessórios, com instruções fornecidas, imagens, tamanhos e informações sobre o estoque.
- **Processo de Cadastro de Clientes** : Os clientes podem se registrar no site, criar perfis personalizados e receber recomendações de produtos com base em suas preferências e histórico de compras.
- **Processo de Registro de Vendas** : Cada transação é registrada automaticamente no sistema, com notificações para os clientes sobre status do pedido, envio e entrega.
- **Processo de Registro de Compras** : O sistema integra diretamente com fornecedores, gerenciando pedidos de compra, coleta e atualização automática do inventário.
- **Processo de Pagamentos** : As transações são processadas em tempo real, com suporte a diferentes métodos de pagamento, garantindo segurança e rapidez.
- **Processo de Suporte ao Cliente** : Os clientes podem acessar o suporte via chat, e-mail ou telefone para resolver questões relacionadas a pedidos, devoluções e troca de produtos.

9. Conclusão

Esta declaração de escopo estabelece uma visão clara para o aprimoramento do e-commerce da **Nike**, alinhando as funcionalidades do site às expectativas dos consumidores e à estratégia global da marca. A execução cuidadosa deste projeto, garantirá que a Nike continue a liderar o setor de vendas online de produtos esportivos, entregando inovação e excelência em todos os aspectos da experiência de compra. As vezes o site sobre carga, tendo problemas de compra, de devolução por pedido chegado por mal estado ao destinatário. Esse é um dos vários problemas que nos vez iniciar esse projeto para sua melhoria.