

Mini Mundo: [CrosSisters](#)

*"Venha se sentir mais linda vestindo CrosSisters!"*



A CrosSisters é uma loja física e online de revenda de roupas esportivas, que foi fundada em 2019 e tem como público-alvo mulheres de todas as faixas etárias, exceto infantil.

Hoje a CrosSister tem como única plataforma de venda o MarketPlace do Instagram e é através desta plataforma que divulga todos os seus produtos e que se comunica com os clientes. Sendo assim, visando expandir seus negócios, a empresa deseja contar com uma solução tecnológica para otimizar e automatizar tarefas como: controle de estoque, registro de pedidos e processo de vendas.

Tendo como foco, facilitar o processo de venda, melhorar a comunicação entre vendedor e cliente e aumentar a fidelização de clientes.

Como é feito atualmente:

- Como é processo de venda

Atualmente o processo de venda, como citado anteriormente é feito pelo MarketPlace do Instagram que funciona da seguinte forma: O cliente escolhe as peças que deseja comprar e entra em contato com a empresa via Direct, escolhendo tamanho e cor, a vendedora informa o valor total da compra, com frete incluso, e apresenta os métodos de pagamento, após a confirmação do pagamento a vendedora informa o cliente que o pedido está em separação, e quando o pedido é enviado a vendedora informa o cliente juntamente com o código de rastreio

Para realizar uma troca o cliente deve entrar em contato via direct e informar o motivo da troca, enviar a peça que deseja trocar e esperar pela peça correta chegar.

O cliente deve informar suas informações de envio para a vendedora, o pedido é postado pelos Correios e o código de rastreio é enviado para o cliente por Direct

O cliente pode efetuar o pagamento via Pix ou Débito e Crédito

Para a nova solução tecnológica que a CrosSister está adquirindo, espera-se:

O cliente poderá navegar sem estar cadastrado, mas não poderá adicionar itens ao carrinho se não estiver cadastrado, o conteúdo do carrinho será salvo para que o cliente possa escolher quando finalizar a compra.

O cliente poderá filtrar peças por tipo, tamanho e cor

O cliente poderá efetuar o pagamento por PIX ou Débito e Crédito

A entrega será realizada pelos Correios, quando o pedido for postado, o cliente receberá o código de rastreio para acompanhar sua encomenda

Clientes que comprem frequentemente receberão cupons de desconto e ofertas exclusivas

Haverá um sistema de “Fale Conosco” para que o cliente possa fazer pedidos de troca e devolução

Que relatórios a empresa precisa?

Relatórios de Venda, Satisfação de Clientes...

Pede-se uma solução tecnológica para realizar o cadastro dos clientes e administradores, efetuar login, recuperação e alteração de senha.

O sistema deve permitir adicionar os produtos desejados ao carrinho de compra.

Quando o cliente desejar realizar sua compra, ele deverá preencher suas informações de envio.

Após confirmar os produtos selecionados, as informações de envio e valor do frete será apresentado aos métodos de pagamento podendo escolher entre Cartões (Débito e Crédito) e Pix.

Caso o cliente deseje efetuar o pagamento via Cartão de Crédito, seja a vista ou parcelado, a compra deve ter o valor mínimo de R\$ 30,00 (trinta reais).

Para facilitar futuras compras, o sistema deve armazenar as informações de envio do cliente, assim como os métodos de pagamento já utilizados anteriormente.

Após a efetuação da compra, o sistema deve emitir uma nota fiscal que será enviada via e-mail do cliente, e também mantida no próprio sistema.

Também foi requisitado que, após a confirmação do recebimento do pedido o cliente possa fazer uma avaliação dos produtos comprados. Estas avaliações serão moderadas por um administrador.

No caso de qualquer problema com a encomenda, o cliente pode abrir uma queixa que será respondida pelo administrador.

O sistema deverá manter as queixas e diferenciá-las entre abertas e encerradas.

Os administradores devem ter acesso a lista de queixas.

Após a resolução de uma queixa, o administrador deve informar ao sistema que a queixa foi encerrada.

Caso o cliente deseje ele pode optar por receber mensagens sobre descontos e promoções.

Os administradores devem gerenciar as categorias de produtos.

Os administradores devem inserir produtos com suas categorias, descrições, imagens e valores.

Os administradores devem ter acesso a lista de pedidos.

Após o envio do pedido, os administradores devem alterar o estado do pedido de “em preparação” para “em transporte”.

Os administradores devem inserir o código de rastreio que será vinculado ao seu respectivo pedido.

Também foi requerido uma solução para controle de estoque que o automatize.

Os administradores também devem poder controlar o estoque.

Sites de Referência: Congêneres

<https://www.liveoficial.com.br>

<https://www.nike.com.br/>

<https://br.puma.com/>

<https://www.urbanoutfitters.com/>