

COMÉRCIO ELECTRÓNICO



E-commerce: Vungu Store

Curso: Engenharia Informática

Unidade Curricular: Aspetos Sociais da Informática

Ano Letivo: 2019/2020

Docente Natália Gomes

Nomes: 1012659 – Rafaela Lopes

1012646 – Propaulo Ferreira

1701172 – Vagner Bom Jesus

Coordenador da área científica: Prof. Doutor José Carlos da Fonseca

Objetivos do trabalho:

O trabalho tem como objetivo a criação de uma loja online com recurso a um Content Management System, como é exemplo o WordPress. O trabalho é avaliado de forma contínua de acordo com o planeamento apresentado. O projeto visa a implementação de uma loja online real (ou simulada).

Planeamento

Semana 1:

O que é uma loja online?

Designa uma página na Internet com um software de gerenciamento de pedidos (carrinho de compras ou cesto de compras) na qual empresas oferecem e vendem seus produtos. Os clientes acessam o site, escolhem os produtos para aquisição e recebem estes produtos em casa. Para ser caracterizada como loja virtual, o site deve ter todo o processo feito pela internet, desde a escolha dos produtos até o pagamento.

Muitas empresas estão migrando parte de seus esforços para as vendas online. Algumas das vantagens:

Baixo custo de entrada: é possível abrir uma loja virtual sem gastar nada, usando plataformas de e-commerce open source.

Baixo custo de manutenção: ao contrário das lojas físicas, não precisa pagar aluguel, água, luz, telefone, comissão de vendedores, etc.

Possibilidade de vender produtos para qualquer lugar do mundo: é possível vender em diferentes moedas e receber pagamentos por cartão de crédito internacional.

Oferece comodidade para os consumidores comprarem sem sair de casa: aberta 24 horas por dia, sete dias por semana.

Para fabricantes, é uma forma de vender direto para o consumidor.

O empresário de comércio eletrônico deve regular como o consumidor deverá utilizar o seu site, bem como deverá estabelecer as regras para realização de pagamento, entrega do pedido, cancelamento de compra, trocas, entre outros assuntos que julgue relevante para o seu tipo de negócio. A regulamentação que se sugere, que é frequentemente realizada por meio de Termo de Uso de Site e Políticas diversas, pode e deve compor as características da oferta, estabelecendo inclusive restrições aos direitos do consumidor.

Semana 2-3

Planeamento de uma loja online

1. Tipo de loja (Produtos ou serviço. Ex. venda de livros)

a. Loja de venda de Instrumentos Musicais online.

2. Tipologia?

B2B - Porque vendemos grandes volumes de Instrumentos para outras empresas que pretendam revender aos outros clientes.

B2C - Porque vendemos Instrumentos para qualquer consumidor particular que quiser comprar o nosso produto,

CAE 47750 – Comércio a retalho de Instrumentos musicais em estabelecimentos especializados.

O nome do nosso estabelecimento online: **Vungu Store**.

3. Análise de outros sites

a. Tabela de características

	Egitana Musical	Música Store	Loja Amadeus
idiomas	PT, ES	EN, DE, FR, PT, ES, IT, RU, PL, NL	PT
Tipos de Pagamentos	Multibanco, MBWay, Paypal, Cartão de Créditos (Visa, MasterCard)	Paypal, Amazon Pay, Cartão de Créditos, Envio à Cobrança	Cartão de Crédito, Referência Multibanco, PayPal, Transferência Bancária
Responsividade	Não	Sim	sim
*Segurança	SSL	SSL	SSL
*Política de privacidade	Sim	Sim	sim
Login	Não	Sim	Sim
SEO	Sim	Sim	Sim
*Cookie's	Sim	Sim	Sim
*Troca & Devolução	Sim	Sim	Sim

Sobre Egitana Musical

SITE: <https://www.egitana.pt/>

POLÍTICA DE PRIVACIDADES

A Egitana garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos seus clientes quer no registo quer no processo de compra.

A recolha e tratamento de dados realiza-se de forma segura e que impede a sua perda ou manipulação. Todos os dados serão inseridos num Servidor Seguro (SSL de 128 bits) que os encripta/codifica (transforma num código).

Política de Cookies

Cookies são ficheiros que são gravados no seu computador que têm como único objectivo simplificar a sua navegação em Egitana.pt (estes cookies não podem conter vírus nem ser executados, pois não são ficheiros activos).

Permitem:

Melhorar a sua experiência de navegação e beneficiar dos nossos conselhos personalizados.

Estar informado sobre as nossas ofertas promocionais em diversos produtos.

Guardar os produtos no seu cesto de compras para poder continuar a encomenda em qualquer outro momento.

TROCA & DEVOLUÇÕES

Se adquiriu um artigo na Egitana dispõe de um prazo de 30 dias para proceder à devolução da sua encomenda no caso de não estar satisfeito com o produto.

Caso pretenda fazer a devolução do seu artigo deve enviá-lo para a Egitana na sua embalagem original e acompanhado de todos os acessórios que o constituem sem quaisquer marcas de uso.

As condições de devolução são as seguintes:

- Artigos sem sinal de uso indevido;
- Devolução do artigo completo, com todos os seus componentes e acessórios, manual de instruções e embalagens originais em perfeito estado;
- Prazo de Devolução: Até ao 30º dia consecutivo, a partir do dia da entrega.

Sobre Música Store

SITE: <https://www.musicstore.com/>

Política de Privacidades

Levamos a proteção de dados muito a sério e nos esforçamos para proteger seus dados pessoais dentro do escopo de nosso site.

Por dados pessoais, entendemos todos os dados sobre as circunstâncias pessoais e factuais de uma pessoa natural. Os dados pessoais coletados em nosso site são usados exclusivamente para nossos próprios fins.

Política de Cookies

Esse website utiliza cookies. Cookies são arquivos de texto armazenados no seu dispositivo final. Os cookies podem ser lidos, transferidos e modificados pelo site quando o site é acessado. Utilizamos cookies apenas com números de identificação aleatórios e pseudônimos. Esses números de identificação são usados para avaliar seu comportamento de uso em nosso site. Em nenhum momento o perfil do usuário é atribuído ao nome de uma pessoa natural. Se você usar funções especiais (como o carrinho de compras ou "permanecer conectado") do nosso site, os cookies também serão usados para essas funções.

É possível, a qualquer momento, opor-se ao uso de cookies alterando a configuração do seu navegador da Internet. Os cookies podem ser excluídos. Observe que, se os cookies forem desativados, nem todas as funções do nosso site poderão ser totalmente utilizáveis.

Toca & Devolução

Garantia MUSIC STORE de 30 dias de devolução do dinheiro em vendas à distância. Os clientes que têm um contrato à distância celebrado com a nossa loja, podem devolver os bens recebidos no prazo de 30 dias sem terem de indicar os motivos. O prazo de revogação é suficiente para enviar os bens ou - no caso de objetos que não possam ser enviados - a solicitação de troca. Deve especificar-nos se pretende que o valor seja creditado na sua conta, reembolsado ou se pretende trocar por outro produto.

Loja Amadeus

SITE: <https://lojamadeus.pt/>

Política de Privacidade

A Amadeus recolhe e trata, habitualmente, a seguinte categoria de dados pessoais: Dados base: informação sobre os Clientes e Utilizadores e que permite a identificação dos mesmos (por ex. nome, morada, número de telefone ou endereço de correio eletrónico, serviços subscritos, etc.); estes dados são recolhidos e tratados em cumprimento dos contratos de compra e venda, aluguer, prestações de serviços a celebrar com os clientes ou ainda para a realização de diligências pré-contratuais a seu pedido.

Política de Cookies

Os cookies são pequenos ficheiros de texto armazenados no computador do Cliente ou Utilizador aquando da visita a determinados websites. Em alguns casos, são eliminados após essa visita. Noutros são mantidos para visitas posteriores. O uso de cookies no acesso a websites é uma prática usual e os vários navegadores (browsers) permitem que cada Cliente ou Utilizador possa recusar a sua utilização, bem como eliminar os que foram já criados.

Troca & Devolução

Os reembolsos são normalmente processados dentro de um prazo máximo de 10 dias úteis a contar da data de receção dos artigos no nosso armazém. Uma vez processados iremos confirmar que o seu reembolso foi concluído através do envio de um email.

Sobre Vungu Store

POLÍTICA DE PRIVACIDADES

A **Vungu Store**, garante a confidencialidades dos dados dos seus clientes, sendo o mesmo usados apenas para fins de feedback de sugestões de compra e venda, pois a recolha e tratamento de dados realiza-se de forma segura o que impede a sua perda ou manipulação. A qualquer momento pode aceder à sua conta para alterar os seus dados pessoais.

COOKIE'S

Nós usamos cookies neste website para armazenar informações no seu computador ou dispositivo móvel para melhorar a sua experiência online, Os cookies são pequenos ficheiros de texto que permitem navegar de forma eficiente entre as páginas sem haver perda de informações, também nos ajudam a garantir que o marketing online que visualiza seja mais relevante para si. Se pretender desativar os cookies, por favor, vá para gerir os meus cookies para mais informações de acordo com as suas preferências, mas ao fechar esta mensagem concorda com as nossas políticas de utilização de cookies.

TROCA & DEVOLUÇÕES

b. Melhoria na perspectiva utilizador relativamente à tabela

4. Meios de comunicação (e-mail, redes sociais)

Facebook, Instagram, Google+ e Twitter.

5. Tipo de vendas (nacional, Europa, América Latina. Ex. definição de idiomas)

Vendemos Instrumentos Musicais aos melhores preços do mercado destinadas a todos os países da Europa continental.

6. Tipo de entregas (CTT, SEUR, DHL).

Realizamos opções de envio pelo CTT, a preços na tabela seguinte

	Normal via avião			Económico via superfície	
Escalões de Peso	Europa ⁽¹⁾	Espanha	Resto do Mundo	Regime Especial ⁽²⁾	
Até 20g ^(a)	0,86 €	0,75 €	0,91€	0,86 €	0,53 €
> 20 g - 50 g ^(a)	1,40 €	1,25 €	1,95 €	1,55 €	0,70 €
> 50 g - 100 g	1,60 €	1,50 €	2,20 €	1,75 €	0,85 €
> 100 g - 250 g	2,70 €	2,45 €	4,10 €	3,85 €	1,50 €
> 250 g - 500 g	4,55 €	4,25 €	7,15 €	6,80 €	1,50 €
> 500 g - 1Kg	7,70 €	7,20 €	14,45 €	13,05 €	3,50 €
> 1Kg - 2Kg	13,15 €	12,40 €	21,95 €	21,40 €	3,50 €

Tempo de entrega:

O tempo médio de entrega no âmbito nacional demora em média 3 dias, e para o resto de Europa por volta de 5 dias.

Tipo de pagamento:

Os meios de pagamentos que mais usamos são: Paypal, MasterCard e Visa. Escolhemos estes meios de pagamentos porque estes por serem os mais conhecidos e mais usados em lojas comerciais, também visando a facilitar na hora que o nosso cliente vai pagar um dos nossos produtos.

7. Entregas e devoluções (legislação de acordo com o país de transação) Caso deseje proceder com a troca ou a devolução de um dos nossos produtos pode fazê-lo, entrando em contacto com os nossos atendentes sempre disponíveis aos dias úteis no para máximo de 30 dias.

A devolução deverá respeitar as seguintes condições: Restituição dos artigos em bom estado (em condições de venda), com embalagem original e acompanhados do respetivo talão de caixa ou fatura.

Se a embalagem está danificada e os artigos apresentam marcas evidentes de uso, não poderemos aceitar a troca nem a devolução do valor.

8. Marketing Digital

a. SEO Aparecer nas primeiras posições dos sites de busca como o Google não é uma tarefa nem um pouco fácil. Porém existem práticas de otimização para que seu site seja melhor classificado junto aos algoritmos dos buscadores como Google ou Yahoo.

Determinar palavras-chave relevantes que aproximem seu público de seu site é uma das principais práticas, porém o algoritmo de busca é bem complexo que leva em conta diversos outros fatores como: velocidade de carregamento, estabilidade e navegabilidade do site, taxa de rejeição, meta tags, meta descriptions, entre outros fatores.

A partir de uma análise de todos estes dados o algoritmo define a ordem de exibição dos sites para os leitores. A grande vantagem dessa prática é conseguir aparecer nos resultados orgânicos, ou seja, você não paga nada por isso.

Mas é importante lembrar que boas práticas de SEO não garantem um bom posicionamento, além de que construir uma reputação leva algum tempo e exige um trabalho contínuo.

Redes Sociais

Facebook, Instagram, Youtube, Google+.

9. Alojamento

a. Custos anuais/mensais

O site de alojamento escolhemos foi o Dominios.pt - <https://www.dominios.pt/>, o seu custo mensal é de **21.95 €**



Site eCommerce

Páginas : **ilimitadas**
Loja online : **100 Produtos**
Certificado SSL : **incluído**
Widgets : **37**

Crie facilmente o seu próprio site, blog, ou loja online, em menos de 1 hora!

30% Desconto

Código Promocional - 4TXULSQ188

21.95 €
MENSALMENTE

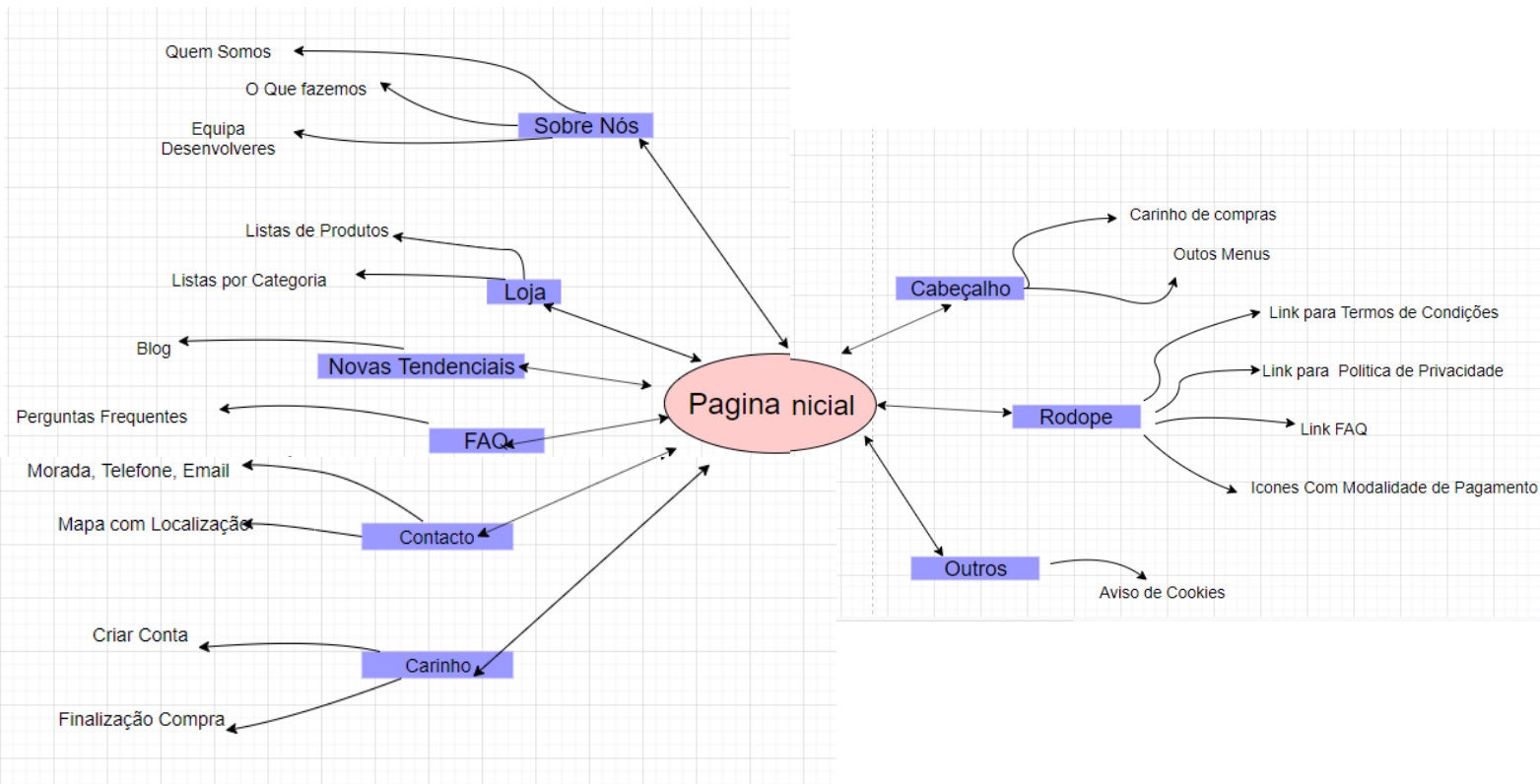
[Adicionar ao carrinho](#)

b. URL definição de domínio (custos)

O Nosso domínio Vungu Store (<https://www.vungustore.pt>) teve um custo **28,23 €**

O valor total de custo anual fica por **227.40 €**.

10. Mapa Site



11. Definição de nome e logótipo

Vungu Store – Vendemos Instrumentos Músicas de marca em todo o mercado há bom preço.

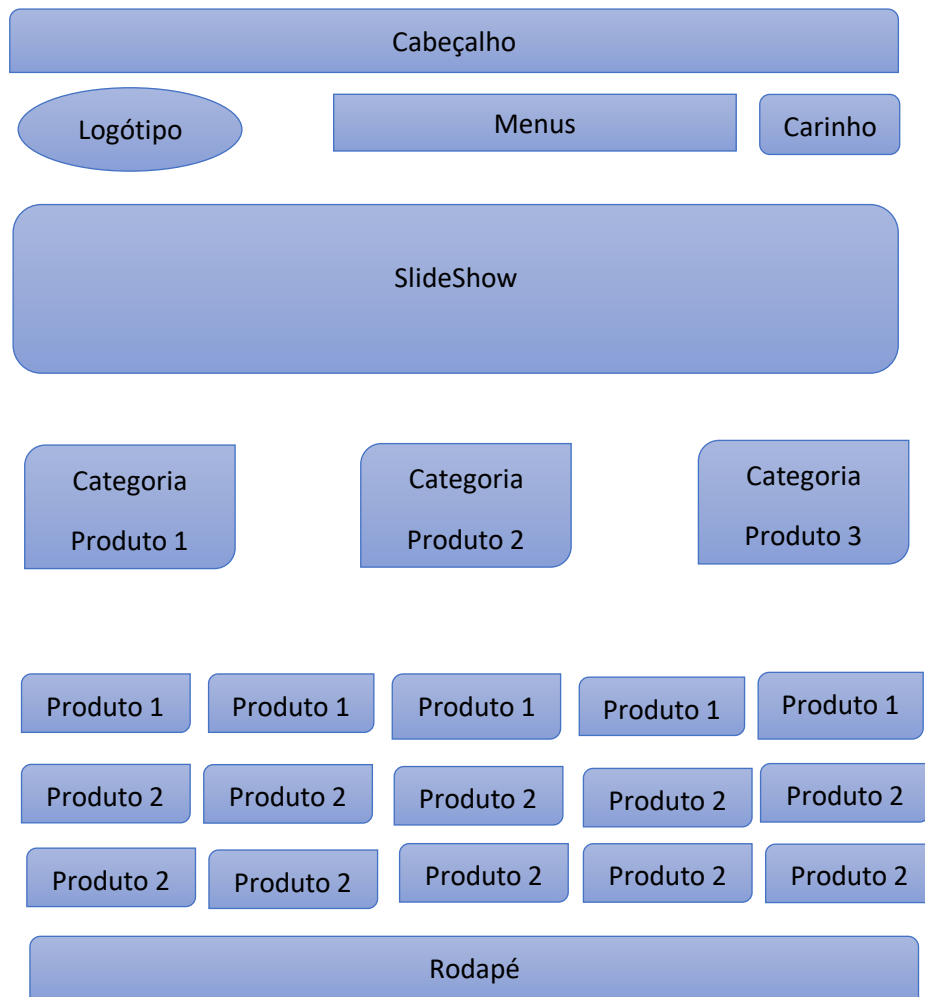


Fig. 1 - logo da Vungu Store

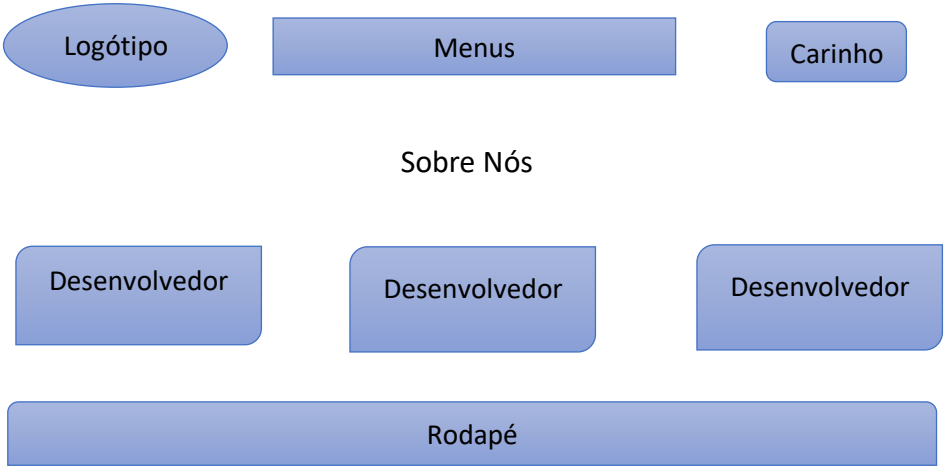


Fig. 2 - logo da Vungu Store

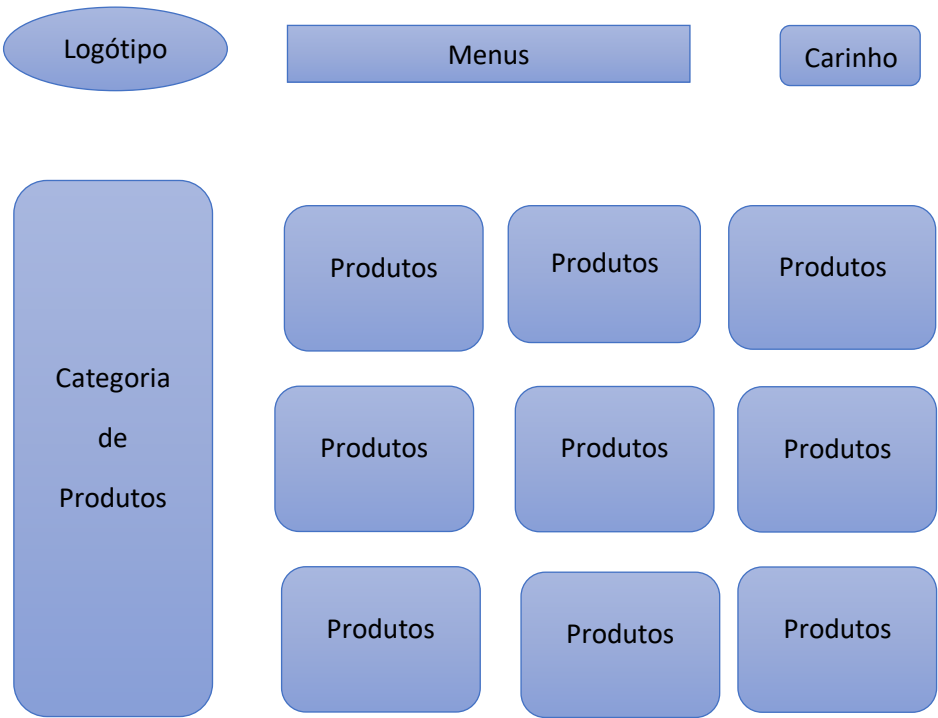
12. Prototipagem



Menu Sobre Nós



Menu Loja



Menu Novas Tendências

Logótipo

Menus

Carinho

Temos o Que Precisa

Novos Modelos

Olá Mundo!

Rodapé

Menu Novas Tendências

Logótipo

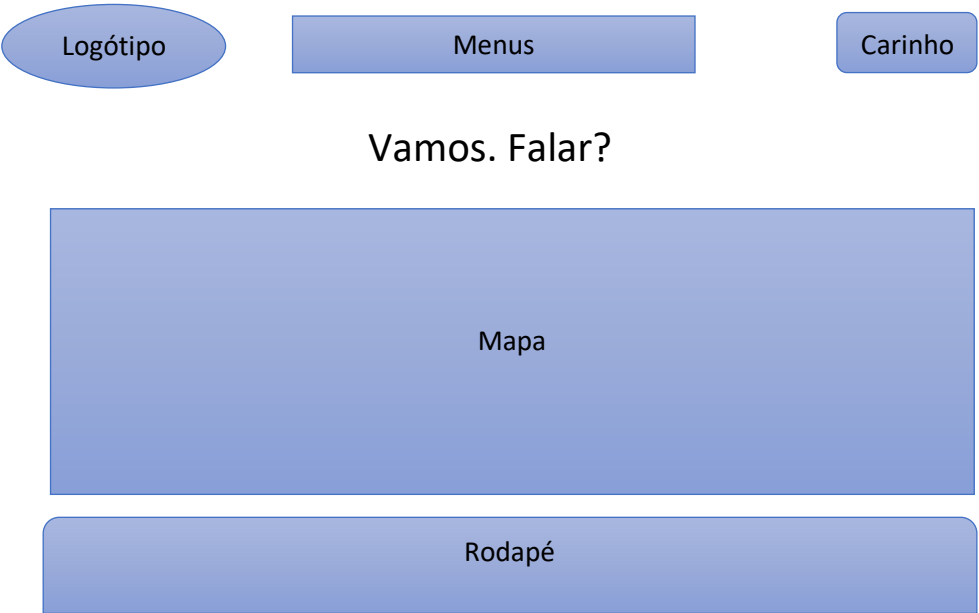
Menus

Carinho

- Informações de Envio
- Informações de Pagamento
- Envios e Devoluções

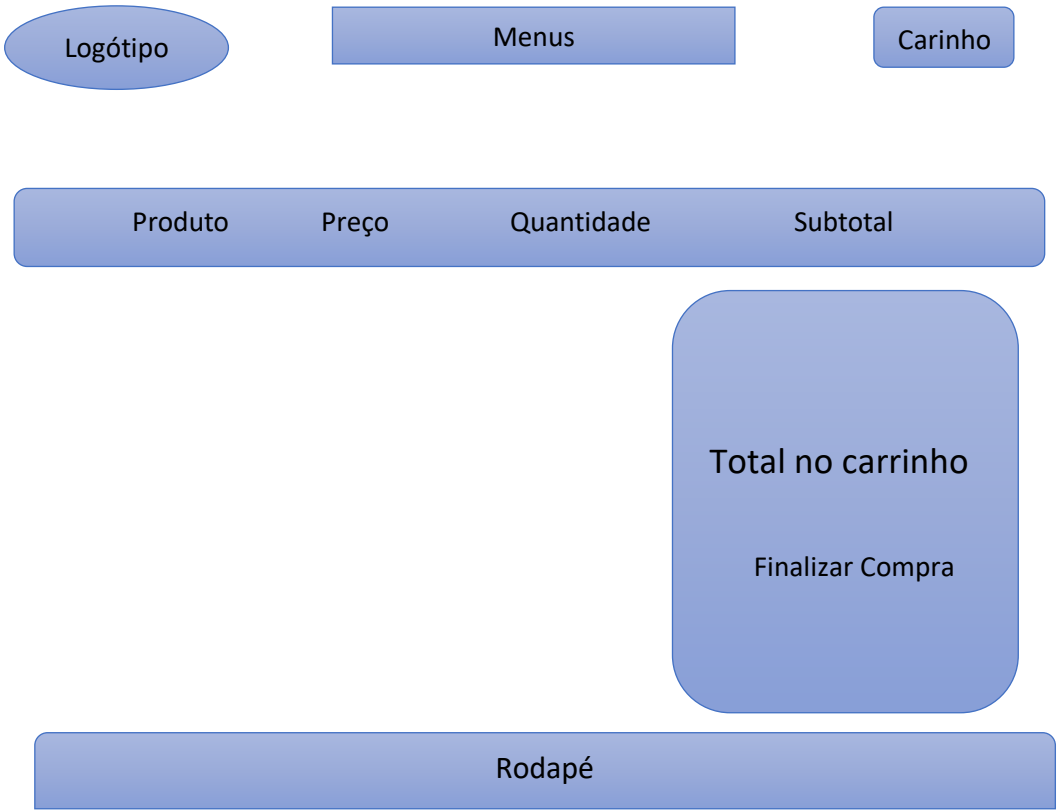
Rodapé

Menus de Contacto



Vamos. Falar?

Carrinho



Referências

Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e Conselho de 8 junho de 2000.

Visa reforçar a segurança jurídica deste tipo de comércio com vista a aumentar a confiança dos internautas.

Diretiva 2002/58/CE, de 12 de julho – Privacidade e comunicações eletrónicas Schneider Gary Electronic Commerce, Engage Learning, 2015 Spencer, Stephan; Harding, Jimmy; Sheahan, Jennifer.

Social ECommerce: Increasing Sales and Extending Brand Reach, 2014, O'Reilly Media, ISBN-10: 1449366368; ISBN-13: 978-1449366360 Shaw, M., Blanning, R., Strader, T., Whinston,

A Handbook on Electronic Commerce, SPRINGER, 2000, ISBN 978-3-642-58327-8 Liberos Eduardo El libro del comercio electrónico, ESIC EDITORIAL, 2011, ISBN: 9788473567992. Vários; Publicitor Comunicação 360º online offline, D.Quixote, 2010

CONTENT MANAGEMENT SYSTEM

<https://wordpress.org/> <https://codex.wordpress.org/>

<http://www.usbwebserver.net/en/>

Recursos Web:

Informação ANACOM ACEPI ANJE CNPD LEGISLAÇÃO EUROPEIA

Media Freepick.com

Logo creator Instagram Twitter Facebook