



**UNIVERSIDADE CATÓLICA DO SALVADOR – UCSAL**  
**MBA EM TECNOLOGIAS E APLICAÇÕES DE BUSINESS INTELLIGENCE**

**PROPOSTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA PARA *E-COMMERCE***

Disciplina: Gestão Estratégica e Balanced Scorecard  
Prof.: Diego Elias

Equipe:  
Camila Oliveira  
Cid Soares  
Izabel Belchote  
Natale Matos

**Salvador, Outubro de 2018**

## Ramo da Empresa

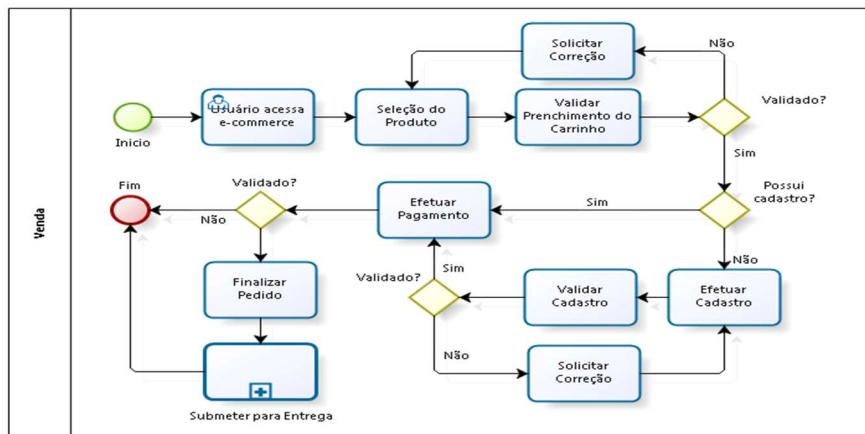
### *E-Commerce*

## Objetivos Estratégicos

- Aumentar faturamento
- Manter o índice de satisfação elevado (-acima de 95%)
- Reduzir quantidade de estorno
- Aumentar a quantidade de clientes

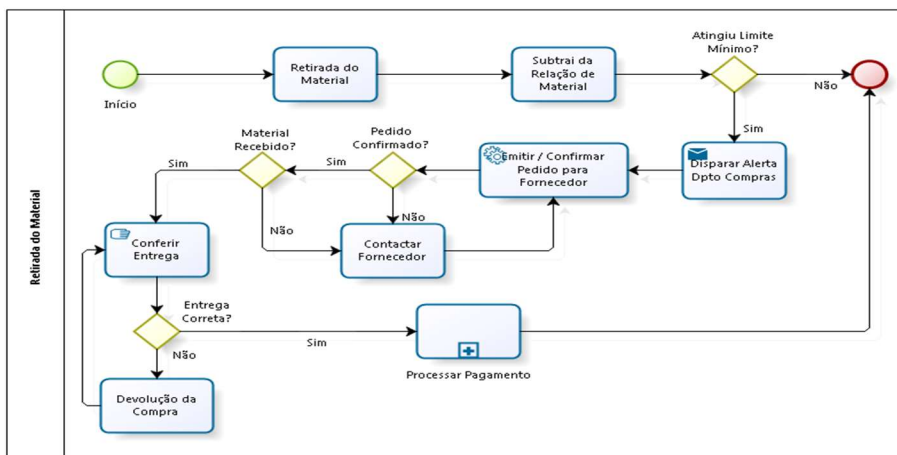
## Processos Críticos do Negócio

- Venda



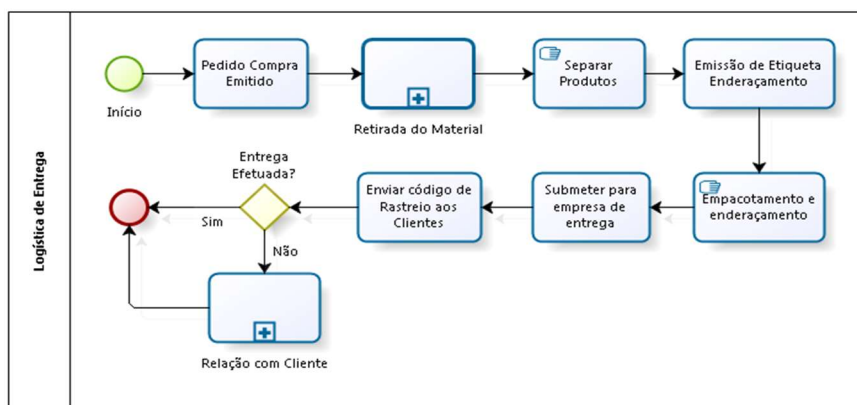
Powered by  
**bizagi**  
Modeler

- Controle de estoque



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

- Logística de entrega



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

### Indicadores chaves de desempenho (KPI)

- Faturamento Mensal
- Taxa de conversão
- Ticket médio
- Índice de Satisfação
- *Lead time*
- Taxa de retorno do produto (devolução)

### Detalhamento da composição dos indicadores

| PROCESSO  | INDICADOR                              | LÓGICA DE GERAÇÃO   |
|-----------|--|---|
| Vendas    | Faturamento mensal                     | Valor das vendas mensalmente para o ano de 2017.                            |
|           | Taxa de conversão                      | $(\text{Número de pedidos} / \text{número de visitas}) * 100$ .             |
|           | Ticket médio                           | Faturamento Total / Número de pedidos gerados.                              |
|           | Índice de satisfação                   | Quantidade de pedidos avaliados para cada classificação, variando de 1 a 5. |
| Logística | <i>Lead time</i>                       | Média de dias que os produtos levam da compra à entrega.                    |
| Estoque   | Taxa de retorno do produto (devolução) | Percentual de produtos devolvidos.  |

## Definição de *cockpit* dos indicadores estratégicos

### KPIs E-Commerce

TICKET MÉDIO

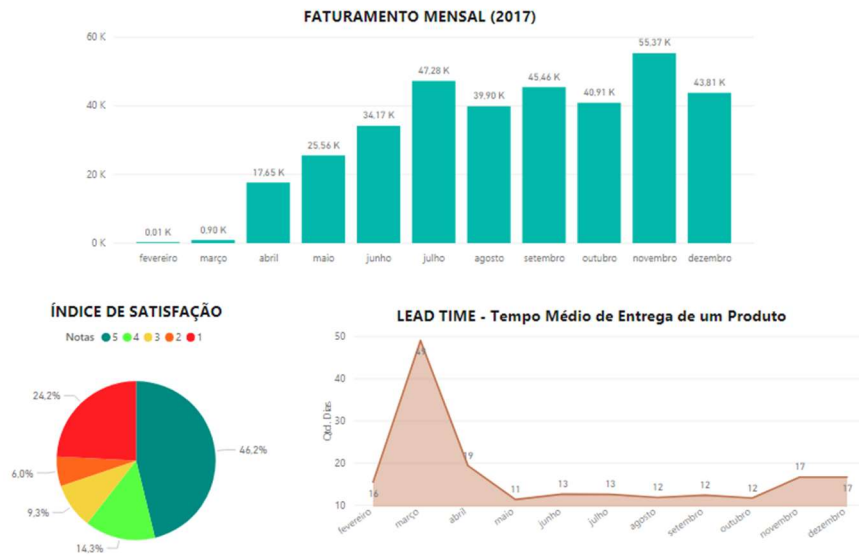
133,24

CONVERSÃO (%)

99,30

DEVOLUÇÃO (%)

3,74



O painel dos indicadores encontra-se no link abaixo.



KPIs E-Commerce.pbix