**VISION AND BUSINESS CASE**

Project: **e-Book Store**

O projeto e-Book Store tem o objetivo de oferecer a clientes de e-commerce a opção de adquirirem seus livros, gratuitos ou pagos, via web, através de conexões seguras e a partir de dispositivos desktop ou mobile.

Inicialmente o cliente deverá realizar um cadastro breve, com seus dados pessoais (nome, endereço, telefone e email) e selecionar formas de pagamento preferenciais que deseje utilizar em eventuais compras (paypal, cartão de crédito, boleto, etc), sendo a forma definitiva selecionada durante a finalização de cada compra (preenchidos então dados adicionais, como número do cartão, cpf, etc).

E então poderá escolher no repositório da livraria o livro de seu interesse, após decisão auxiliada pela descrição de cada obra eletrônica e amostra do primeiro capítulo de cada livro, que poderá ser visualizada gratuitamente.

O cliente poderá também compartilhar suas aquisições e opiniões sobre obras em redes sociais como facebook e twitter, com a devida autorização de privacidade em suas contas nas respectivas plataformas.

O cliente poderá ainda, adicionar obras de sua autoria à seção específica para upload de obras de clientes pessoa física, com os mesmos recursos relativos ao compartilhamento em redes sociais e, eventualmente, venda da obra aos usuários do sistema.

No caso de vendas/compras, o sistema de processamento transacional (SPT) da empresa será responsável pelo registro da venda/compra (apenas entre usuários previamente cadastrados ou entre a loja e seus usuários - C2C e B2C) e será assegurado, na transação, o recebimento pelo comprador (em sua conta na loja - da qual poderá fazer o download), e só então efetuada a cobrança pelo módulo de cobrança do SPT. Caso ocorra algum problema, a transação será desfeita sem que seja lançada qualquer cobrança ou registro na conta do usuário comprador, e o usuário vendedor e a loja serão notificados automaticamente do problema referente àquele item e transação. Será feito o registro eletrônico tanto dos e-books vendidos como dos e-books comprados nas contas dos usuários, para fins de controle e histórico.

No caso em que o cliente pessoa física vender suas obras eletrônicas através da e-Book Store, contribuirá com uma taxa de 10% à loja, transferidos automaticamente após cada transação, não havendo outras taxas caso apenas para exibição de seus produtos.

Como todas as obras compradas, vendidas ou apenas visualizadas serão eletrônicas, a entrega dos produtos será exclusivamente eletrônica, dentro do próprio sistema transacional da empresa. Não haverá qualquer envio por outros meios.

Serão disponibilizados tipos de ordenação selecionáveis das obras exibidas em cada categoria literária (gênero), tanto dos livros próprios da e-Book Store como da seção pessoal do cliente, por ex. de acordo com o número de vendas, de acordo com o número de comentários favoráveis, de acordo com o preço da obra (crescente ou decrescente) ou de acordo com a gratuidade ou não de cada uma... etc.

Será disponibilizada ao cliente a opção de, em seção específica, sugerir ou encomendar obras não disponíveis, tendo o devido retorno por e-mail e em seu perfil no site da eBooks Store, a fim de ser avisado automaticamente sobre a disponibilização da obra na loja virtual.

A gerência de estoque dos livros, tanto os próprios da e-Book Store, como os de cada usuário registrado (obras à venda ou gratuitas), será feita pelo setor específico de estoque da empresa, com o qual cada usuário poderá entrar em contato diretamente via email, chat ou telefone para dirimir quaisquer dúvidas ou obter suporte. O usuário também poderá gerenciar seu estoque próprio em sua página na loja, adicionando, editando ou excluindo os livros que resolva exibir aos demais usuários (os de sua autoria), mas não os livros próprios da loja, os quais apenas a própria loja poderá gerenciar. As solicitações de encomendas de obras serão automaticamente direcionadas a este setor de estoque, o qual terá acesso, além de ao sistema SPT, também ao sistema de informação gerencial (SIG) compartilhado com a administração superior e direção da empresa.   
  
Todos os setores da empresa poderão ser contatados pelos clientes através do SAC e/ou ouvidoria da e-Book Store, através dos quais será registrado o protocolo, a gravação e os devidos requerimentos e resoluções (por escrito) ou redirecionamentos de demandas quanto a cada solicitação. O usuário poderá solicitar, mediante confirmação de seus dados pessoais, e a qualquer momento, o histórico de suas reclamações, números de protocolos e respectivas gravações (estas de até 3 meses - 90 dias - anteriores), legislação vigente.

Casos omissos ou não solucionados serão sempre redirecionados à direção e ao setor jurídico da empresa, antes que o usuário tenha uma resposta definitiva negativa, e eventualmente injusta, quanto a sua consulta ou reclamação.