**Lista de Características**

**Descrição das Características**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **#** | **Característica** | **Descrição** |
| 1 | Armazenar contato do cliente | Para que haja registro para rastreabilidade do cliente. |
| 2 | Chat para comunicação interna | Um chat funcione em tempo real para comunicação interna da equipe. |
| 3 | Integração com pacote office | O Sistema deve estar habilitado para interagir com pacote office a fim de auxiliar na geração de documentação. |
| 4 | Presença de indicadores gráficos | Para facilitar visualização dos negócios, o gráfico será grande aliado. |
| 5 | Presença de indicadores numéricos | Indicadores numéricos para também facilitar a visualização dos negócios. |
| 6 | Financeira | O sistema deve conter uma parte voltada somente para o financeiro, a fim de auxiliar no controle de gastos |
| 7 | Plataforma em nuvem | Para que o controle seja feito e acompanhado por todos em tempo real, o sistema deve estar integrado à nuvem |
| 8 | Agenda | Um calendário com possibilidade marcar reuniões com alarme integrado |
| 9 | Notificador | O sistema deve conter notificador de compromissos, mensagens, e-mails e de informações importantes de negócio. |
| 10 | Histórico | Histórico de e-mail, ligações e conversas realizadas com os clientes |
| 11 | Indicador de vendas | Indicador que faz previsão de vendas para um determinado período |
| 12 | Integração com e-mail | Sistema integrado com Gmail e Outlook |
| 13 | Opcionais customizados | Mensagens com corpo de e-mail customizados, para facilitar o dia a dia do funcionário |
| 14 | Integração corporativa | Um sistema que possibilita integração do comercial com o Financeiro, RH e Marketing. |
| 15 | Integração digital | Um sistema que possua integração com redes sociais. |
| 16 | Painel customizado | Possibilidade de customizar a interface do CRM, mostrando somente partes ou dados que é desejado no momento |
| 17 | Armazenamento de dados | Possibilidade de armazenar dados de vendas, financeiros e de marketing que se tornarão insights futuros |
| 18 | Desempenho do vendedor | Indicadores que informem o histórico do vendedor seja por mês ou por período |
| 19 | Desempenho de marketing | Indicadores que informem o quanto uma estratégia de marketing foi positiva ou negativa para os negócios |
| 20 | Acessibilidade mobile | A plataforma deve ser compatível com mobile tanto Android quanto IOS. |
| 21 | Acessibilidade web | A plataforma deve ser compatível com desktops e notebooks. |
| 22 | Loja virtual | E-commerce para vendas online serem realizadas |
| 23 | Acessibilidade para o e-commerce | O usuário deve conseguir acessar o e-commerce tanto por plataforma web, quanto mobile atendendo OS Android e IOS |
| 24 | Meios de pagamento | Meios de pagamento seguros que tragam confiança ao consumidor |
| 25 | Crosselling | Oferta de um serviço complementar ao produto já adquirido pelo consumidor |
| 26 | Upselling | Oferta de um serviço ou produto mais caro, porém com mais funcionalidades se comparado ao de atual interesse do cliente |
| 27 | Cálculo de frete | Campo que possibilita ao cliente inserir seu CEP como forma de consulta do frete, opcionais de frete econômico, frete normal e até mesmo frete grátis. |
| 28 | Categorização dos produtos | A fim de organizar a busca do cliente, categorizar os produtos |
| 29 | Chat bot | E-commerce com chat bot a fim de sanar dúvidas em tempo do real do cliente |
| 30 | Catalogação dos produtos | Disponibilidade de Zoom, opcionais de cores, dados técnicos e descrição clara e detalhada |
| 31 | Barra de buscas | Disponibilidade de uma barra de buscas, que possibilita ao cliente pesquisar o produto pelo nome |
| 32 | Palavra-chave | Os produtos deverão conter palavras-chave que facilitarão as pesquisas feitas através da barra de busca |
| 33 | Controle de estoque | O e-commerce deverá ser integrado a uma planilha que lista os produtos disponíveis a fim de que nada que esteja para venda na loja esteja com falta de estoque. |
| 34 | Segurança de dados | O site deve conter protocolo HTTPS, garantindo a segurança e o sigilo dos dados de usuários |
| 35 | Checkout transparente | Disponibilizar opções de pagamento do cliente, se é parcelado em quantas, ou se no boleto, assim como também meios de transporte. |
| 36 | Formas de envio | Compatibilidade com diversas formas de envio Sedex, PAC, e-Sedex e Mercado Envio. |
| 37 | Nota fiscal | Integração com o sistema que gera a nota fiscal dos produtos |
| 38 | Cálculo de garantia estendida | O produto pode ter adicional ao seu preço caso o consumidor opte por garantia estendida |
| 39 | Termômetro de satisfação do cliente | Disponibilizar ao cliente opções de qualificar o e-commerce e os serviços oferecidos |
| 40 | Integração do e-commerce | Integrar o e-commerce com outras plataformas como Mercado Livre e Facebook Marketplace e Instagram shopping |
| 41 | SAC | O e-commerce deve possuir uma parte somente para Serviço de Atendimento ao Cliente |
| 42 | Reclame Aqui, Consumidor.Gov | O sistema deve ser notificado caso seja feita alguma reclamação feitas em sites de reclamação |
| 43 | Mensagens automáticas | Aplicativo whatsapp com opção de respostas automáticas |
| 44 | URA | Criação da URA, possibilitando um atendimento telefônico automatizado |
| 45 | Telefone móvel | Contratação de um serviço de telefonia móvel e a disponibilidade de linhas para funcionários com cargos de gestão e liderança |
| 46 | Aplicativos mobile | Disponibilidade de aplicativos como Whatsapp, e-mail, e-commerce e CRM nos dispositivos móveis. |
| 47 | Telefone corporativo | Contratação de um serviço telefônico com RAMAIS para cada setor/funcionário |
| 48 | E-mail corporativo | Existência de um e-mail corporativo separado por área. |
| 49 | Implantação dos sistemas | Implantação flexível e personalizada de acordo com a necessidade da empresa. |
| 50 | Treinamento Técnico da Equipe | A equipe deve receber treinamento necessário para utilização dos sistemas |