

E-COMMERCE

Documento de Processos

Histórico das Revisões (Gestão de Mudança)

Versão	Comentários	Autor	Data
1.0	Criação do Documento	Leandro Bitencourt	26/02/2020
1.1	Revisão do documento	Leandro Bitencourt	11/05/2020

Detalhamento de Processos

E-COMMERCE | Processos de Compra pelo site - Cliente

Processo: Compra feita no site - Cliente

Executor(es): Cliente, E-commerce

Ferramenta: teste

Introdução ao Processo

Detalhamento do processo utilizado pelo cliente para compra de produtos e contratação de serviço de garantia estendida ou seguro no site, seguindo os pré requisitos:

1. Checagem da disponibilidade de estoque dos produtos em sistema;
2. Validação do preço de venda praticado no site.
 1. **Preço Regular (De);**
 2. **Preço Efetivo (Por);**
 3. **Preço do clube de ofertas;**
 4. **Preço exclusivo de oferta para o cliente ou categoria de cliente.**

Regras

As regras geradas são para os processos de compra via site, app ou atendimento personalizado em loja (Gôndola estendida). De acordo com o canal de compra escolhido pelo cliente, são feitas as tratativas:

1. Na situação em que o cliente é atendido por um consultor em loja (Gôndola estendida), o atendente deverá buscar entender a demanda do cliente e oferecer o melhor produto ou serviço conforme necessidade expressada pelo cliente, acompanhando-o até que o processo de compra seja concluído com sucesso.
2. Nas compras feitas pelo site ou app, as plataformas devem acompanhar a navegação do cliente monitorando suas preferências. Quando o cliente visualiza algum produto, o sistema deve exibir itens relacionados a fim de tentar induzir uma venda adicional com um produto complementar ao visto pelo cliente.
3. Na situação em que o cliente apenas visita o site, a plataforma deve marcar o cliente com um pixel, e seguir sua navegação através de uma rede de display em sites parceiros;
4. Na situação em que o cliente adiciona produtos ao carrinho, mas não efetua a conclusão do pedido (Abandono do carrinho), o sistema deve iniciar interação via e-mail marketing para tentar fazer com que o cliente retorne ao site e conclua o pedido de compra, ofertando cupons de descontos ou vantagens como frete grátis para que a conversão ocorra;
5. Na situação em que são adicionados produtos no carrinho e desde que o item tenha a opção de garantia ou seguro, a plataforma deve exibir ao cliente a possibilidade de contratação de garantia estendida ou seguro, podendo o cliente optar ou não pela contratação do serviço.

6. A opção de **NÃO contratação** é a padrão para o site. Na situação em que o cliente opte pela contratação do serviço de garantia estendida ou seguro, a plataforma deve exibir os planos disponíveis, sendo o valor do plano selecionado adicionado ao checkout para pagamento;
7. A plataforma ainda deverá efetuar constantes validações no carrinho no processo de adição ou retirada de produtos, assim como, a validação de cupons de descontos se informado pelo cliente;
8. Após a escolha dos produtos, o site direciona o cliente para o processo de autenticação solicitando o CPF do cliente para verificação de status cadastral. Se o cliente já é cadastrado, prossegue a autenticação para o prosseguimento do pedido, se o CPF não é cadastrado, solicitar que o cliente efetue um novo cadastrado, observando as seguintes validações, pois, em caso de informação incorreta vai gerar erro no faturamento da NF-e:

1. Cadastro de Pessoa Física:

- a. Preencher o nome completo
- b. Validar o CPF do cliente
- c. Número de RG
- d. Validar Data de nascimento, não pode ser 00/00/0000.
- e. Preencher estado civil e sexo para gerar preferências demográficas para o marketing
- f. Validar telefone, todos os caracteres devem estar preenchidos
- g. Endereço completo, com a validação de CEP e código de IBGE dos municípios
- h. Preenchimento de endereço de entrega, se produto for entregue em local diferente do local de remessa da fatura de cartão

2. Pessoa Jurídica – Contribuinte de ICMS:

- a. Preencher a Razão Social e Fantasia
- b. Validar o CNPJ do cliente
- c. Validar Número de Inscrição Estadual
- d. Validar Telefone, todos os caracteres devem estar preenchidos
- e. Endereço completo, com a validação de CEP e código de IBGE dos municípios
- f. Preenchimento de endereço de entrega, se produto for entregue em local diferente do local de remessa da fatura de cartão.

3. Pessoa Jurídica – NÃO contribuinte de ICMS

- a. Preencher a Razão Social e Fantasia
 - b. Validar o CNPJ do cliente
 - c. Informar Inscrição estadual como ISENTA
 - d. Validar Telefone, todos os caracteres devem estar preenchidos
 - e. Endereço completo, com a validação de CEP e código de IBGE dos municípios
 - f. Preenchimento de endereço de entrega, se produto for entregue em local diferente do local de remessa da fatura de cartão.
9. Efetuada a autenticação pelo cliente, seguem os processos de confirmação de informação de entrega, com a seleção da modalidade de entrega, podendo o cliente optar pela opção de retirar em loja (sem custo de entrega) ou a modalidade de entrega em domicílio;

- Na modalidade de entrega que o cliente opta por **retirar em loja**, o cliente deve informar qual a loja de sua preferência. Na situação em que o cliente opta por retirada do produto por um terceiro (ex: um filho compra para um pai retirar em loja), deve o cliente que faz a compra, informar os dados do destinatário que vai fazer a retirada do pedido em loja.
 - Com a seleção de **entrega em domicílio**, o cliente informa para qual endereço o produto deverá ser encaminhado, e, com base no CEP informado, o sistema faz a validação do endereço, verifica a disponibilidade de transportador para a localidade do cliente, conforme tabela de frete cadastrada na base de dados e com base no tipo de frete escolhido, (ENTREGA EXPRESSA), (ENTREGA AGENDADA) ou (ENTREGA PADRÃO) é calculado o valor que será cobrado ao cliente.
10. Definidos os produtos e modalidade de entrega, o cliente é apresentado ao checkout para que o mesmo possa efetuar o pagamento do carrinho em tela. O cliente pode optar por pagamento em cartão de débito, cartão de crédito, cartão proprietário, além das opções de pagamento em boleto e vale crédito. Este último, gerado pelo SAP quando existir devolução de produtos pelo cliente;
11. O cliente efetuando o pagamento através das modalidades disponíveis, o site fará o lançamento de uma **PRÉ-ORDER**, onde o produto fica reservado até que sejam feitas as validações junto ao gateway de pagamentos, checando o limite de crédito do cliente para compra, fazendo a verificação de anti-fraude, reservando o limite no valor comprado.
12. Em um momento seguinte, o sistema dispara uma ordem de verificação de disponibilidade de estoque, onde o CD verifica se os produtos adquiridos pelo cliente têm disponibilidade em estoque físico. Havendo a disponibilidade de estoque, e as validações do gateway sendo bem sucedidas, a **PRÉ-ORDER** é convertida em **PEDIDO EFETIVO**, onde o sistema confirma a reserva de estoque, o cliente recebe via e-mail a confirmação da compra e o pedido segue para a logística de saída para os trâmites de entrega;
13. Na situação em que, por algum motivo, o pagamento do cliente não é autorizado, o site informa ao cliente a negativa, permitindo que o mesmo possa fazer a troca do documento de pagamento. Se houver a troca do documento, o pedido volta a passar por toda a checagem, sendo aprovado, a mercadoria segue para entrega. Em caso de recusa o **PRÉ-ORDER** é cancelado e os estoques dos produtos retornam ao sistema, ficando disponível para venda novamente.