

Gestão da plataforma WEB

EXPLANAR CONCEITOS E PROCESSOS REFERENTES A GESTÃO DA PLATAFORMA WEB

AUTOR(A): PROF. ANA CAROLINA CALDAS DIAS JORDAN

Importância da Gestão de TI no contexto do E-commerce

O sucesso das empresas passou a depender da capacidade de inovar das áreas de produtos, serviços, canais e processos. A tecnologia da informação assume um papel crítico, permitindo às organizações modificar-se rapidamente e levar essas inovações até o mercado. A necessidade de operar num ambiente dinâmico faz com que as empresas precisem concentrar-se em adquirir excelência operacional, o que exige, dentre outros requisitos, a disponibilidade de sistemas de informação integrados, confiáveis e de alta velocidade, além de outras tecnologias, a fim de obter maior eficiência e controle operacional.

A utilização da TI é importante, muitas vezes, em razão de ser a única maneira de fazer determinado trabalho, aprimorar processos internos, aplicar controles melhores, reduzir custos, aperfeiçoar a qualidade e disponibilidade das informações importantes interna e externamente à organização e agregar valor aos serviços e produtos ofertados por uma organização. O principal benefício que a tecnologia da informação traz para as organizações, porém, é a capacidade de melhorar a qualidade e a disponibilidade de informações e conhecimentos importantes para a empresa, seus clientes e fornecedores.

Com o avanço da utilização da internet, a gestão de TI se tornou mais complexa, e a infraestrutura de TI sofre riscos diários de ataques à segurança, visando o “roubo” de informações, disseminação de códigos maliciosos, dentre outros, podendo afetar a operação da empresa. Além disso, aumentou a expectativa dos níveis serviço de TI, devido a área de Tecnologia de Informação ter relevância estratégica dentro das organizações.



Legenda: VIDEOAULA SOBRE GESTÃO DA PLATAFORMA WEB.

Gestão de TI no E-commerce

Gestão de Catálogo

- Taxonomia apropriada
- Definição dos atributos
- Gestão de Preços
- Relacionamento entre produtos
- Integração com ERP
- Facilidade de gestão de arquivos de mídia

Busca Interna

Dicionário de sinônimos:

- Search tuning
- Velocidade e acuracidade
- Revisto constantemente

Busca Externa

Facilitar o processo de busca do seu futuro cliente aos seus produtos, aumentando sua “encontrabilidade”.

Usabilidade e Experiência do Cliente

Entender o comportamento do seu cliente, analisar seu fluxo de compra, sua performance perante aos hábitos de seus clientes, garantindo a melhor experiência de sua carteira de clientes.

Prototipagem

- Levantar e descrever necessidades do negócio
- Desenhar o fluxo de navegação
- Preparar o layout e codificação
- Colocar em produção e testar

Promoção

- Eu consigo mostrar os produtos que eu mais quero vender?
- Quais são os modos/interações para atrair os clientes?
- Tenho ferramentas para conceder descontos e mecânicas de promoção?
- A plataforma de e-commerce depende de conhecimentos muito técnicos?

Prevenção a Fraudes

Serviços de proteção ao crédito:

- Avaliar escoragem do cartão de crédito
- Analise comportamento histórico do cliente e perfis (ex. ticket médio)
- Mapear áreas de risco de entrega
- Verificar se a plataforma oferece workflow de segurança e fluxo de recuperação

Formas de Integração com Meios de Pagamento

- Todo o processo de pagamento é feito dentro da loja ou depende de terceiros?
- Quais os serviços que o fornecedor de gateway pode oferecer?
- Custos por transação

Logística

Tecnologia como facilitadora dos processos de:

- Recebimento de produtos
- Armazenamento
- Expedição
- Logística Reversa
- Financeiro

Acelerar ao máximo a eficiência logística:

- Avaliar opções de transportadoras conveniadas e modelos de custos
- Integração com webservices das transportadoras
- Você está satisfeito com o seu WMS/TMS?
- Como informo ao meu cliente onde está o pedido dele?

ATIVIDADE

Defina WEBSERVICE.

- A. É uma aplicação WEB que conecta e faz integração com diversos sistemas.
- B. É uma solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre plataformas diferentes.
- C. É um plugin instalado na plataforma WEB para centralizar as informações de compra e venda.
- D. É um software de integração que gestiona todas as informações dos clientes cadastrados no site.

LINK INTERESSANTE SOBRE BUSCA NA AMAZON.COM

Veja um artigo interessante sobre a estrutura de busca da Amazon.com

<http://alistapart.com/article/design-patterns-faceted-navigation>

(<http://alistapart.com/article/design-patterns-faceted-navigation>)

Faturamento

- Obrigações do governo, obrigam alterações sistêmicas
- Verificar se os sistemas já estão preparados para normas técnicas NF-e e SPED
- Verificar conformidade da loja às exigências dos PROCONs
- Verificar regras fiscais para pagamento com cupons de desconto e vouchers

CRM – Atendimento ao Cliente

- Como os clientes falam com a minha loja?
- Eu armazeno estes contatos?
- Plataformas e canais de atendimento são integrados?

Analytics – Desempenho da minha loja

- Quais são as minhas KPIs?
- Onde devo investir esforços?
- Onde estão os problemas da loja?
- Quem é o meu cliente?

Integrações Sistêmicas

- APIs / Webservices:
- XML / EDI
- Componentes distribuídos SDK

Resumo

A organização que queira se dedicar ao mercado virtual, deve ter como um dos objetivos, definir e contruir uma plataforma WEB de qualidade, que seja integrada e que tenha um sistema de gestão de relacionamento com o cliente. Esta parte da gestão de TI não costuma ser glamurosa, porém, destaca-se

quando o serviço prestado na internet é de qualidade e alta disponibilidade.

Por isso, optar por uma plataforma de e-commerce pesada ou inadequada aos seus processos de vendas, pode onerar excessivamente sua operação e sucumbir o seu negócio, e acarretar uma inexistência da gestão de seus clientes e engessar totalmente as suas operações.

É importante que o profissional de TI tenha a visão de como gestionar plataformas WEB, aproveitando todos os benefícios e oportunidades do mercado digital, inclusive o e-commerce, aprofundando o relacionamento com sua carteira de clientes.

ATIVIDADE

Como definir a "prototipagem" da plataforma WEB?

- A. Levantar e descrever necessidades do negócio; Desenhar o fluxo de navegação; Preparar o layout e codificação; Colocar em produção e testar;
- B. Elaborar a modelagem do site.
- C. Levantar requisitos; Elaborar documentação; Programar
- D. Elaborar descritivo com os requisitos do cliente e programar / codificar o site.

ATIVIDADE FINAL

Defina WMS (Warehouse Management System).

- A. Warehouse Management System - ferramenta de automação que automatiza as atividades do estoque.
- B. Código de barra dos produtos.
- C. Leitura do código de barra dos produtos.
- D. Tecnologia RFID.

REFERÊNCIA

ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. ALBERTIN, Alberto Luiz. Estratégias de Governança de Tecnologia da Informação: Estrutura e Prática. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FERNANDES, Aguinaldo Aragon; ABREU, Vladimir Ferraz. Implantando a Governança de TI da Estratégia à Gestão de Processos e Serviços. Rio de Janeiro: Brasport, 2012.

REZENDE, Denis A.; ABREU, Aline F. Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais. São Paulo: Atlas, 2000.

SALVADOR, Mauricio. Gerente de E-commerce. São Paulo: E-commerce School, 2013.

