|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Controle de Versões** | | | |
| **Versão** | **Data** | **Autor** | **Notas da Revisão** |
|  |  |  |  |

Sumário

[Objetivos deste documento 1](#_Toc398618727)

[1 Planejamento 1](#_Toc398618728)

[1.1 Estrutura de Tecnologia da Informação 2](#_Toc398618729)

[1.2 Estrutura de Marketing 2](#_Toc398618730)

[1.3 Estrutura Logística 2](#_Toc398618731)

[1.4 Plano de Gerenciamento do Projeto 2](#_Toc398618732)

[2 Execução 2](#_Toc398618733)

[2.1 Estrutura de Tecnologia da Informação 2](#_Toc398618734)

[2.2 Estrutura de Marketing 3](#_Toc398618735)

[2.3 Estrutura Logística 3](#_Toc398618736)

[3 Acompanhamento 3](#_Toc398618737)

[3.1 Estrutura de Tecnologia da Informação 3](#_Toc398618738)

[3.2 Estrutura de Marketing 3](#_Toc398618739)

[3.3 Estrutura Logística 3](#_Toc398618740)

[Informações Adicionais 4](#_Toc398618741)

[Referências 4](#_Toc398618742)

# Objetivos deste documento

[Complementar ao Dicionário da EAP feito em Excel que não é apropriado para escrever textos maiores, inserir imagens, muitas vezes necessários para descrever uma entrega ou pacote de trabalho. Uso a numeração do Estilo de Títulos (Heading 1, Heading 2, ...) para gerar de forma automática o código da EAP. Essa estrutura é muito prática, pois, permite que esse documento contenha todo detalhe necessário complementando as informações da planilha que é mais adequada para a estrutura de tabela com várias colunas. Retiro a coluna descrição do Dicionário da EAP.xlsx ]

Descrever de forma detalhada todas as entregas e pacotes de trabalho definidos na Estrutura Analítica do Projeto (EAP) da Declaração do Escopo.

Informações adicionais de cada pacote de trabalho da EAP estão descritas na planilha Dicionário da EAP.xlsx.

# Planejamento

## Estrutura de Tecnologia da Informação

Definir a hospedagem e administração do site

Definir a ferramenta de Tecnologia da informação

Definir o padrão de navegabilidade do site

Definir o padrão de fotos dos produtos

Definir o padrão de texto dos produtos

Definir modelo de pedidos (carrinho de compras)

Definir padrões de segurança do site

Definir condições de pagamento

Definir bandeiras de cartão de crédito

Definir modelo de emissão de Nota Fiscal

Definir padrões de atendimento por chat

Definir termos e condições gerais do site

## Estrutura de Marketing

Definir categorias de produtos

Definir mix de produto por categoria

Definir a estrutura de atendimento ao cliente

Definir modelo de propaganda em sites de busca

Definir modelo de CRM

## Estrutura Logística

Definir área de armazenamento

Definir modelo de mapa de separação (Picking)

Calcular custos dos serviços de entrega

Definir serviços de entrega

Definir modelo de acompanhamento de pedidos

Definir políticas de trocas e devoluções

## Plano de Gerenciamento do Projeto

Criar Plano de Gerenciamento do Projeto com seus planos auxiliares e suas linhas de base de escopo, prazo e custo

Aprovar plano

# Execução

## Estrutura de Tecnologia da Informação

Implantação da ferramenta de tecnologia da informação

Implantação do padrão de navegabilidade do site

Fotografar e tratar as fotos dos produtos

Escrever os textos explicativos dos produtos

Implantar o modelo de carrinho de compras

Aplicar testes de padrão de segurança do site

Aplicar testes das condições de pagamento

Fechar contratos com as bandeiras de cartão de crédito

Preparar o software para emitir Notas Fiscais no modelo estabelecido

Implantar modelo de chat

Disponibilizar os termos e condições gerais do site

## Estrutura de Marketing

Cadastrar produtos para o site dentro das categorias definidas

Selecionar equipe de atendimento ao cliente

Treinar equipe de atendimento ao cliente

Fechar contratos de anúncio em sites de busca

Preparar banco de dados para alimentar ferramenta de CRM

## Estrutura Logística

Mapear a área de armazenamento

Implantar mapa de separação (Picking)

Treinar equipe para a utilização do padrão de separação dos produtos

Testar sistema de acompanhamento de pedidos

Disponibilizar as políticas de trocas e devoluções

# Acompanhamento

## Estrutura de Tecnologia da Informação

Iniciar as atividades comerciais do site

Medir desempenho do site em número de acessos

Corrigir problemas de desempenho

Medir quantidade de pedidos efetuados

## Estrutura de Marketing

Medir valores dos pedidos efetuados

Medir desempenho da equipe de atendimento ao cliente

Medir aumento de market share

Medir retorno de email marketing

## Estrutura Logística

Analisar a ocupação da área de armazenamento e corrigir erros

Analisar os custos dos serviços de entrega

Medir desempenho da equipe de separação dos pedidos

Medir número de troca e devoluções

# Informações Adicionais

# Referências

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aprovações | | |
| Participante | Assinatura | Data |
| Patrocinador do Projeto |  |  |
| Gerente do Projeto |  |  |