



Canal B2B

a conexão com seus parceiros de negócios

TABELA DE RECURSOS DA FERRAMENTA

Tabela contendo os principais recursos da ferramenta e alguns detalhes de como serviço de loja virtual é prestado pela equipe da Tibra. Através da descrição das etapas do processo a seguir será possível entender melhor como utilizar a ferramenta.

Design da Loja

Design profissional e exclusivo	Produzido por designer profissional da Tibra Informática
Fácil personalização	Pode ser personalizado a qualquer momento, através do painel de controle

Hospedagem da solução

Transações ilimitadas	Não limitamos o número de transações mensais que podem ser realizadas pela empresa.
Produtos ilimitados	Não limitamos o número de produtos que podem ser cadastrados por sua empresa.
Visitas e pageviews ilimitados	Não limitamos o tráfego de sua loja virtual
Controle de visitação apurado	Através da ferramenta, será possível saber a visitação de sua loja e também de cada produto, pelo período que você escolher, facilitando saber resultados de publicidades realizadas.
Domínio próprio e e-mails personalizados	Se sua empresa já tiver um domínio, poderá utilizá-lo para a loja virtual.
Webmail estilo Outlook	O webmail possui as funcionalidades do Outlook, possibilitando o armazenamento de contatos, tarefas, com um visual muito envolvente.
Servidores seguros hospedados no Brasil	Servidores seguros e atualizados, hospedados no Brasil para uma baixa latência, em um dos melhores Datacenters disponíveis, que garante 99,5% de disponibilidade da estrutura.

Segurança

Certificado de segurança HTTPS (SSL 128 bits - Secure Socket Layer)	Certificado que criptografa transações importantes, impedindo assim a interceptação das informações enquanto estiverem em trânsito.
Senhas criptografadas na base de dados	As senhas armazenadas criptografadas impedem a ação de hackers que, mesmo que tenham acesso à base de dados, não conseguirão utilizar as senhas para nada.

Não armazenamento de números de cartão de crédito	Esta política visa proteger o usuário da loja que não correrá o risco de ter seus dados de cartão roubados por hackers.
Controle de acesso à administração	É possível limitar a atuação de cada usuário que irá operar o sistema, bloqueando assim ações maliciosas provenientes de sua própria empresa.
Controle de acesso aos produtos pelos visitantes	É possível limitar o acesso dos produtos pelos visitantes, para se proteger da concorrência, dividindo os clientes cadastrados dos visitantes que ainda não passaram por uma aprovação e evitando assim a espionagem industrial.

Processo de compra

Página inicial	Com o conteúdo configurável através do painel de controle, a página inicial poderá conter produtos, informações sobre a empresa, lançamentos, promoções, etc.
Busca / Filtro por categoria	Quando uma busca é feita ou uma categoria é selecionada, uma vitrine de produtos ou lista de produtos é exibida.
Listagem de diagrama explodido (para indústrias e distribuição)	Justo com a listagem de produtos um diagrama explodido é exibido, contendo a numeração e desenho das peças no conjunto, facilitando a compra técnica.
Carrinho de compras	Listagem dos produtos adicionados com opção de cálculo de frete e embrulho para presente, mudança da quantidade por itens, valores subtotais, totais, valores promocionais, valores de frete, endereços de entrega, botão de Recalcular valores, Botão de Finalizar pedido. Caso o Administrador do sistema libere no Painel de controle, o visitante poderá ter um campo abaixo de cada produto para que coloque observações referentes ao mesmo (Ex.: Gostaria se possível de uma amostra de outro produto fosse expedida junto com este pedido).
Identificação do cliente	Após o visitante ter clicado no botão de finalização de compra, será automaticamente redirecionado a uma página onde caso seja sua Primeira compra, irá se cadastrar, e caso já seja um cliente da Loja, bastará colocar seu Usuário e Senha cadastrados anteriormente que passará para o próximo passo. Caso o mesmo tenha esquecido sua senha, terá um link para que ele receba um e-mail onde ele poderá trocar a senha. Dependendo da configuração escolhida por sua empresa, os novos clientes poderão passar por uma análise de crédito.
Finalização da compra	Na finalização da compra, uma tela amigável para impressão contendo todos os dados do pedido será exibida, e um e-mail com esses dados será enviado ao cliente.
Pagamento	O cliente efetua o pagamento através de uma das formas disponibilizadas pela loja, que podem ser: boletos de 12 bancos, cartão Visa, cartão Amex, cartão Mastercard, cartão Diners, PagSeguro, Pagamento Digital, Itaú Shoptline e formas personalizadas, como pagamento para 15 dias, pagamento para 28 dias, etc. Cada uma dessas formas de pagamento pode ter uma instrução para desconto no pedido.
Acompanhamento	Após concluída a compra, o cliente poderá acompanhar o andamento de seus pedidos acessando sua área com E-mail e Senha. Um link para esta área será disponibilizado na Loja Virtual. Ao atualizar um pedido, a LojaMais envia automaticamente um e-mail para o cliente contendo as informações alteradas, como novo status do pedido, número do objeto nos Correios para acompanhamento, etc.
Pós-venda	A empresa terá a opção também de enviar e-mails de pós-venda através da ferramenta disponível na própria LojaMais. No painel de controle, em alguns dias após o pedido ter sido marcado como enviado, o aviso de pós-vendairá aparecer, sugerindo ao operador que verifique a satisfação do cliente com o produto.

Re-venda	O processo de re-venda se caracteriza pela ferramenta de marketing ativo que a LojaMais possui, que ajuda o lojista a enviar de maneira fácil e rápida promoções que tragam o cliente de volta para a loja.
----------	---

Compras inacabadas

Relatório de buscas não encontradas	Através deste relatório, é possível saber que produtos não foram encontrados pelos clientes que acessaram sua loja, criando assim oportunidades para que você atenda esta demanda.
Aviso de disponibilidade	Ao encontrar um produto que atualmente esteja indisponível, o visitante poderá pedir um aviso para quando o produto voltar a constar em estoque.

Administração de pedidos

Organização de pedidos por status	Facilita o fluxo do pedido entre os departamentos de sua empresa. Os status são aguardando pagamento, aguardando remessa, etc. Cada um deles é relevante para uma etapa realizada por seus departamentos, como financeiro, expedição, etc.
Busca de pedidos por código ou cliente	Ferramenta de localização rápida de pedidos.
Exibição detalhada do pedido	Visualização dos pedidos com a lista dos produtos adquiridos, forma de pagamento escolhida, forma de envio, valores, endereço para entrega, dados do cliente.
Alteração de status do pedido	Possibilidade de alterar o status atual do pedido, informando ao cliente que o pedido está em processamento e diminuindo assim sua ansiedade.
Rastreamento	Ao enviar um pedido, é possível informar um código de rastreamento, para que o cliente possa consultar como está a entrega do pedido.
Estoque	Controle de estoque com baixa automática de produtos.

Divulgação da empresa

Shopping LojaMais	O Shopping LojaMais é uma ação da Tibra para concentrar ofertas e atrair consumidores. O shopping já conta hoje com mais de 120.000 visitas únicas por mês, totalizando mais de 1 milhão de page views. A Tibra poderá conceder ao lojista, dependendo da análise da loja depois de pronta, a possibilidade de participar do shopping LojaMais e oferecer seus produtos ao público que chega através desse canal.
Integração com sites de busca	A equipe da Tibra realiza constantemente em sua loja virtual um trabalho conhecido como SEO (Search Engine Optimization), que consiste em tornar o código de sua loja amigável para as ferramentas de busca que irão indexá-lo, facilitando assim sua localização para o usuário do site de busca.

Atendimento e suporte

Pronto-atendimento	Nossa equipe se coloca à disposição através de telefones em 8 estados do Brasil e via web call center acessível gratuitamente de qualquer lugar do Brasil através da web (visite www.lojamais.com.br/contato.aspx)
Help desk	Para o registro das demandas utilizamos uma solução de Help Desk que facilita a organização e resolução de problemas em um tempo reduzido. Temos um histórico de resolução de 95% dos casos em menos de 1 dia útil. Os chamados podem ser abertos através do próprio painel de controle.

Plantão	Para empresas nas quais o comércio eletrônico seja uma tarefa de missão crítica, colocamos à disposição um técnico de plantão para atender a qualquer horário. Este é um serviço opcional que está sujeito à tarifação diferenciada.
Acompanhamento especial nos 3 primeiros meses	No início, onde muitas dúvidas irão surgir, a Tibra designa um técnico para um acompanhamento constante de sua loja virtual e resolução de problemas.
Assessoria e dicas na melhoria de sua Loja e formas de negócio e publicidade	A Tibra tem interesse em seu sucesso. Todas as nossas ações serão voltadas para que você tenha uma divulgação bem sucedida e possa atrair novos clientes e vendas.
Atualizações e melhorias periódicas sem nenhum custo adicional	A ferramenta de comércio eletrônico LojaMais está em constante processo de melhoria. Todas as melhorias implementadas ficam automaticamente disponíveis em sua loja.
Constante avaliação do serviço	A LojaMais pesquisa constantemente a satisfação dos clientes e tenta entender as principais dificuldades, para que possa realizar um trabalho cada vez melhor.

Controle de qualidade da loja

Avaliação da loja virtual	Alguns dias depois da compra, o cliente será convidado a avaliar a loja virtual, o produto e o serviço prestado. Através dessa avaliação será possível extrair dados para marketing e melhoria dos processos.
---------------------------	---

Atendimento ao visitante

Web Call Center	Na solução está inclusa nossa solução de web call center, que permite atender aos visitantes do site em tempo real, via chat (como no Messenger, Skype, etc).
-----------------	---

Análise de crédito

Serasa com bônus	A Tibra é uma distribuidora autorizada das soluções de análise de crédito do Serasa, que estão integradas à LojaMais. O cliente que contrata uma solução LojaMais tem 50 reais de bônus para utilizar as consultas do Concentre e Relato.
------------------	---