



ud121
YOU DREAM ONE TO ONE

e-commerce

a sua loja de sucesso na web



Solução Eficaz e Comprovada na venda de Produtos Online

A Plataforma ud121 E-Commerce é uma solução completa para a criação de Websites e Sites de comércio electrónico orientados aos mais variados sectores de atividade.

Adaptada à medida de cada projeto, a plataforma possui opções e características que Otimizam o processo de venda online, garantindo o sucesso da sua empresa.

Através de fortes componentes de marketing personalizado e CRM (Customer Relationship Management), a solução possui a capacidade da apresentação dos produtos, notícias e outras componentes dos sites, de forma diferenciada a cada um dos seus clientes em função do:



Perfil sociodemográfico



Histórico de compras realizadas



Preferências




Atividade efetuada no site


... originando um aumento significativo de compras por impulso e conseqüentemente no valor médio da venda.


A Plataforma contém ainda um poderoso sistema de gestão de informação, capaz de centralizar os dados provenientes de outros sistemas de informação com toda a componente multimédia associada aos produtos, notícias e outros conteúdos, como por exemplo Imagens, Vídeos, PDF e Flash.


MÓDULOS GLOBAIS DO WEBSITE


Módulos de Navegação


 **Apresentação inteligente dos resultados às pesquisas livremente Efetuadas**, através de um motor de busca por indexação, com capacidade de tratamento gramatical e ortográfico.

 Apresentação automática de **filtros de produtos em listagem com muitos resultados apresentados**, de modo a facilmente serem segmentadas e ser diminuído o número de cliques de acesso à informação desejada.


 Criação de **zonas de campanhas promocionais** temporárias com produtos selecionados, permitindo-se uma fácil **calendarização de toda a informação a apresentar**.


 **Gestão flexível de menus de navegação**, permitindo-se facilmente hierarquizar a informação pretendida em categorias e sub-categorias.


 Módulo editorial totalmente flexível para apresentação de **informações sobre a empresa, produtos, serviços e notícias**, com a possibilidade de associação de conteúdos multimédia (imagens, vídeos, animações flash, PDF, ...) e de ficarem automaticamente associadas a outros conteúdos do site.


 **Possibilidade dos membros criarem galerias de vídeos e imagens**, acompanhados de textos descritivos de modo a serem disponibilizadas a todos os membros do site.

Módulos de cruzamento de informação entre produtos e Marketing Automation


 Utilização de **algoritmos avançados de inteligência artificial**, adaptando automaticamente a Comunicação com os Clientes, permitindo o envio de mensagens exclusivas nos momentos mais oportunos.


 Possibilidade dos **Clientes definirem os seus produtos desejados e favoritos** proporcionando que a empresa obtenha de um modo transparente quais os seus gostos e interesse de compra.




 **Processamento de mensagens de forma independente por cada Cliente**, alterando produtos, textos, imagens, de acordo com lógicas negociais idealizadas pelo Marketing, baseado no perfil e histórico de relação do Cliente com as Empresas.


 **Acesso directo aos últimos produtos consultados com a sugestão automática de outros produtos** que melhor se relacionam com os mesmos, incentivando-se as compras por impulso, e consequentemente o valor médio das encomendas.


Módulos de E-Commerce


 **Armazenamento do estado do carrinho de compras dos clientes**, de forma a serem automaticamente recuperado na próxima visita ao site, se por alguma razão o cliente não finaliza a compra na sua visita em curso.

 Possibilidade de **aquisição de pontos por parte dos Clientes** mediante as compras efetuadas ou pela inserção no site de um código contido no produto físico, **podendo posteriormente ser convertidos em brindes ou ofertas** num catálogo existente no site.


1 -  Funcionalidades para se efectuar um processo
2 -  completo de compra, onde a **combinação de**
3 -  promoções e preços, custos de distribuição, taxas, embalagens, papel de embrulho e pagamentos estão totalmente integrados.


 **Sistema de ofertas e descontos** para produtos selecionados, custos de shipping ou total da encomenda com possibilidade para se definir em **limites máximos de utilização, globais por utilizador**, podendo ainda serem definidos quais os conjuntos de clientes a quem aplicar a promoção.


 Utilização de **sistemas de pagamento por Cartão de Crédito, MBnet, Multibanco, PayPal, Conta de Cliente, Contra-Entrega**, ou outras entidades, com adição de fluxos logísticos


 **Mecanismos de privacidade e segurança de dados** submetidos, através da utilização do protocolo SSL (*Secure Sockets Layer*) que estabelece ligações seguras através da encriptação dos dados.

Módulos de Interação entre membros








 **Votações e Comentários aos produtos** publicados de forma a se dar automaticamente maior destaque aos mais pontuados, bem como a aumentar a reputação dos clientes que publicam os comentários mais úteis para a comunidade.

 Possibilidade dos **membros criarem e moderarem grupos de discussão**, podendo associar aos mesmos produtos relevantes do site permitindo às empresas acompanharem as tendências de interesses que se vão gerando entres os clientes do site

 Criação de **listas de produtos recomendados**, de forma a serem **automaticamente aconselhadas a outros clientes com gostos similares**, permitindo um cruzamento eficaz entre clientes de forma a se potencializar geração de comunidades dentro do site.

 **Centro de mensagens** que permite uma **interação privada de trocas de mensagens entre os membros** do site originando visitas mais frequentes e um aumento na sua fidelização.

SISTEMA DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO VIA WEB - CARACTERÍSTICAS

-  **Sistema centralizado via Web para gestão de conteúdos**, permitindo uma gestão intuitiva de todo o processo comercial bem como do catálogo de produtos, clientes e serviços.
-  Construção de uma **Base de Dados otimizada** e totalmente **configurada à medida de cada Projeto**.
-  Capacidade de **interligação da aplicação de gestão com outros softwares proprietários**, permitindo uma integração total de produtos, clientes e outros conteúdos desejados, catalogando-os conforme as necessidades de cada empresa.
-  **Fácil associação dos conteúdos do site, com toda a componente multimédia** necessária (imagens, vídeos, áudio, animações flash, PDFs, etc.).
-  **Tratamento automático de imagens para os formatos desejados e conversão directa de vídeos** para serem visualizados por um *Flash Player*, rentabilizando a produção de conteúdo multimédia
-  Módulos direccionados aos responsáveis de marketing que permitem a **elaboração de comunicações diferenciadas com cada cliente**, configuradas através de um sistema de personalização visual de lógicas de negócio.
-  **Gestão de forma visual e simplificada de descontos, cupões e ofertas por segmentos de Clientes**, mediante a lógica de Marketing definida.
-  **Sistema de Newsletters** com possibilidade de envio controlado ou automático, usando templates gráficas pré-concebidas em que os seus conteúdos se adaptam a cada cliente de acordo com as necessidades por eles evidenciadas.
-  **Gestão de banners publicitários nos mais diversos formatos**, com definições dos períodos de visualização, número máximo de cliques e de visualizações, com a possibilidade de serem diferenciados de acordo com o utilizador em sessão.
-  Através do Marketing One-to-One o site poderá ser ainda uma grande ferramenta para a **comunicação e relação da empresa com a imprensa, fornecedores, e outros parceiros de negócio**.
-  **Relatórios estatísticos avançados em tempo real**, contendo inúmeros parâmetros de configuração, de modo a se poder avaliar o estado das várias componentes do projeto (produtos, encomendas, clientes, etc.) através de métricas eficazes.
-  Capacidade de divulgação de várias informações do site mediante **serviços de RSS e XML**, com a possibilidade da **criação de Web Services à medida do Projeto**.
-  **Características anti-spam** através de sistema (CAPTCHA) para filtragem de registos, black list de palavras, bloqueamento de endereços IP, usernames e endereços de correio electrónico.


Alguns **exemplos de regras** a incluir no sistema através duma configuração visual simples são:


- Se o cliente já não faz login há 3 meses, lançar e-mail de repescagem.
- Se já comprou um produto na área Z, mostrar a notícia sobre o evento Y.
- Se é cliente habitual e tem interesse na área W, mas ainda não comprou nenhum dos seus produtos, apresentar na página inicial as novidades dessa área.
- Se gastou mais de 100€, mostrar a notícia Y.
- Se faz anos nos próximos 5 dias, colocar os produtos da área Z com 10% de desconto e oferecer os custos de envio.
- Se o cliente pertencer à empresa X, colocar todos os produtos com Y% de desconto
- Se os produtos no carrinho de compras ultrapassam o valor de 30€ e a morada de entrega pertencer a Portugal continental, oferecer os custos de envio.
- Se o cliente gosta da marca X, enviar e-mail promocional com o seu último produto.
- Oferecer um brinde às primeiras X encomendas Efetuadas acima de 50€ e limitar 2 por cliente.

As regras de negócio introduzidas no sistema poderão a qualquer momento vir a ser refinadas de modo a tornar a personalização cada vez mais eficaz e valiosa para a empresa pela equipa de Marketing.

Vários módulos adicionais poderão ser ainda levados em conta como por exemplo: **Top de vendas, Agenda para divulgação dos Eventos, Sistema de afiliados, Widgets promocionais a serem instalados em blogs, Integrações com dispositivos móveis, Facebook ou outras Redes Sociais, Suporte multilingue**, e muito mais.

A plataforma ud121 E-Commerce apresenta-se assim com todas as componentes chave capazes de proporcionar:

 **Potencialização do negócio através duma maior fidelização dos Clientes**, aliando estratégias de comunicação e venda processadas automaticamente.

 **Aumento de vendas através do incentivo a compras por impulso**, mediante a apresentação automática de produtos relacionados, obtidos através da navegação dos clientes, compras efetuadas, produtos desejados e listas de recomendações.

1 2 3 Reconhecimento e Valorização da marca, através de uma presença online diferenciada, aliada a uma qualidade de serviço de excelência, capaz de assegurar uma grande vantagem competitiva face à concorrência.

BACKOFFICE PARA GESTÃO DE ENCOMENDAS

Definição integral de fluxo de encomenda

A solução poderá ser configurada de forma a efectuar uma gestão do processo de encomenda desde que esta é colocada pelo cliente até lhe ser entregue. Para tal apenas terá de ser definido o modelo da sequência logística que as encomendas enfrentam. Este modelo é processado directamente na aplicação, comunicando com os intervenientes através de alertas de correio electrónico.

Aplicação de gestão visual de encomendas

O acompanhamento das encomendas é global, podendo estas serem visualizadas através de um exclusivo sistema OMBE (Order Management Back End). Esta interface alerta para atrasos de encomendas, comunica com o cliente final, altera o estado dos artigos e dá indicações aos colaboradores sobre o estado de cada encomenda.

Está preparado para gerir conflitos, interrogar e comunicar de forma a diminuir o esforço humano na gestão de encomendas.

Gestão automatizada de Pagamentos e Expedição

Para simplificar o trabalho de logística, os pagamentos electrónicos (via Multibanco, Cartão de Crédito ou MBnet) poderão ser automáticos e calculados em função dos artigos entregues, sendo o dinheiro transferido sem demoras.

Para encomendas Contra Entrega o sistema gera em formato PDF documentos para imprimir directamente nos formulários dos correios, com todos os dados do cliente e remetente, bem como as quantias envolvidas na encomenda e taxas de entrega.

Entregas parciais

Caso se dê a ruptura de stock de algum artigo, o sistema permite cobrar parcialmente o cliente de forma a entregar de forma expedita os artigos disponíveis e enquanto se espera pelos artigos em falta. O cálculo de envio é efectuado de forma automática, sendo o cliente informado de que parte da encomenda já foi enviada

Características Avançadas

Outras funcionalidades poderão ser ainda implementadas, como por exemplo os lançamentos contabilísticos noutros sistemas, requisições a fornecedores para o caso de ruptura de stocks, envio de SMS/Fax, impressões locais, etc...



SOBRE A TECNOLOGIA

A plataforma ud121 possui capacidade de integração com outros softwares proprietários e assenta numa arquitectura LAMP (Linux, Apache, MySQL e PHP), utilizada hoje em dia em inúmeros casos de sucesso, permitindo a implementação de sistemas otimizados e de rápida performance, sem necessidade de qualquer tipo de custos de licenciamento.

REFERÊNCIAS

Roland

JP Sá Couto
TSUNAMI
magalhães

GOODY

EDITORIAL PRESENÇA
o gosto pela leitura

bulhosa
books & living

PIE GRUPOPIE
PORTUGALS.A.

WinREST
EVERYWHERE

FACTOS

- Neste momento, os Europeus já passam mais tempo na Internet do que a ler jornais e revistas, a ver filmes ou a jogar videojogos ⁽¹⁾
- Em Junho de 2010, os Europeus já passam em média 14,2 horas por semana *online* ⁽¹⁾
- 34% dos Europeus publicam opiniões acerca dos produtos e marcas no seu blog ⁽¹⁾
- 78% dos consumidores confiam nas recomendações dos seus pares ⁽²⁾
- Taxa de Penetração da Internet em Portugal é de 54% ⁽²⁾
- 63% dos utilizadores visitam sites de comércio Electrónico ⁽²⁾
- 40% dos Internautas Portugueses já compraram Online ⁽²⁾

(1) - Fonte: Microsoft "Europe Logs One - European Internet Trends of Today and Tomorrow", Abril 2009

(2) - Fonte: Relatório Netpanel da Marktest, Junho 2010