



FAQ – LOJA VIRTUAL

Veja aqui as perguntas mais freqüentes de nossos clientes referente ao sistema de E-Commerce Licenciado:

1 - Sistema

1.1 - Quero contratar um plano e ter minha loja, quais os passos para ter a minha loja-virtual ?

O primeiro passo é fazer um planejamento seguindo as fases de implementação:

1ª Fase: PREPARAÇÃO

Prepare o mais completo escopo do projeto possível. Envolve todos os usuários do sistema na criação desse escopo e não apenas os técnicos e os especialistas em negócios. Envolve todos! O importante nessa fase é conseguir respostas para as seguintes perguntas:

- Qual é a meta mais importante que a empresa deseja atingir com o projeto de comércio eletrônico?
- Quais são os problemas mais críticos que o projeto precisa resolver?
- O tempo e o dinheiro investidos justificam a sua implementação?
- Quais são as metas da implementação?
- Como saberemos que atingimos essas metas?

Uma vez que você consiga que todas as pessoas relevantes da empresa estejam envolvidas no projeto, escolha a força-tarefa de especialistas responsável pela implementação do escopo desenhado. Essa equipe deve ser responsável pelo desenvolvimento do plano de implementação. Ao final de cada estágio, os líderes da empresa devem ser envolvidos na revisão do progresso do projeto.

2ª Fase: EDUCAÇÃO E TREINAMENTO

A etapa Educação do projeto deve cobrir o "PORQUÊ" de se colocar o projeto no ar e a etapa Treinamento deve cobrir o "COMO" o projeto será colocado no ar. Nessa fase, é preciso:

- Identificar as pessoas que precisam ser treinadas e educadas.
- Definir objetivos.
- Definir os métodos de avaliação.
- Conduzir o processo de aprendizado.
- Acompanhar o progresso da Educação e Treinamento.

3ª Fase: IMPLEMENTAÇÃO

A implementação do projeto deve funcionar de acordo com as datas predefinidas. Ao final de cada estágio, os líderes da empresa devem ser envolvidos na revisão do progresso do projeto. Perguntas a serem feitas:

- Como a solução atendeu às nossas expectativas até agora?
- O projeto está entregando o que foi planejado?
- Nós precisamos revisar alguma das nossas prioridades?



Uma vez que a implementação esteja finalizada, defina uma reunião de pós-implementação com a equipe responsável pelo projeto e os usuários para analisar o que foi feito, aonde se chegou, o que foi feito certo e o que foi feito errado. O objetivo aqui é identificar quem está satisfeito e quem não está satisfeito com o resultado do projeto.

1.2 - Para onde vai o dinheiro arrecadado do valor das compras?

A Webp@n não recebe valor algum das compras efetuadas. O dinheiro arrecadado fica junto à operadora de cartão, banco e sistemas pag seguro, pagamento digital e etc. Cada um destes, possui uma política de repasse da verba e isto vai depender do contrato feito com cada um deles.

1.3 - A partir de quando posso começar a trabalhar com a minha loja virtual?

Este prazo pode variar pois não depende só da nossa equipe mas também do cliente que deverá efetuar o cadastramento de todo estoque antes e da homologação dos sistemas de pagamentos.

1.4 - A loja virtual efetua o cálculo de frete automático durante o processo de compras ?

Sim! O sistema trabalha integrado com a tabela de preços dos Correios (Sedex, E-sedex, SEDEX10, Carta Registrada e Encomenda Normal), desta forma, quando o consumidor informar a localidade de entrega, a solução já apresentará as opções de frete para aquela entrega. Para tal, faz-se necessário o cadastramento do peso de cada mercadoria no cadastro de produtos.

1.5 - Pode ser habilitado/configurado no sistema uma tabela própria de frete ? Como de uma transportadora ?

Sim ! Sem problemas, você pode habilitar no sistema uma tabela própria, como de uma transportadora por exemplo (Braspress, VarirLog, etc), configure, crie a tabela informando os pesos e valores e habilite no sistema de administração da loja em MENU DE OPÇÕES > CONFIGURAÇÕES > FRETES E FORMAS DE ENVIO.

1.6 - Eu já tenho um site com domínio e emails e quero usar somente o sistema da loja, é possível ?

Sim, sem problemas, o seu domínio atual, e-mails e site pode permanecer no seu servidor atual, no caso para acessar a loja de seu site lhe enviaremos um arquivo que deverá ser colocado no servidor de seu site para que quando acessado o endereço (exemplo: www.sualoja.com.br ou www.sualoja.com.br/lojavirtual/) o cliente é direcionado automaticamente para o sistema da loja.

Outra alternativa é você mesmo fazer esta configuração de direcionamento, para isso lhe passaremos o endereço exato da loja dos servidores.

1.7 - Quero hospedar a loja e o sistema de administração em meu servidor de hospedagem, é possível ?



Não, a loja e o sistema de administração da mesma ficam dentro dos servidores da tecnologia licenciada somente, você pode ter caso desejar seu domínio e e-mails no seu servidor e lhe enviamos um arquivo que direciona para a loja em nosso servidor quando o cliente acessa seu domínio.

1.8 - Posso exibir fotos dos produtos? Quantas?

Sim. Você pode exibir até 5 fotos por produto na sua loja. Todas as fotos tem a opção de ampliação das mesmas na loja, os arquivos das fotos devem ser em formato JPG, o formato padrão para fotos na Internet e usado em todas as câmeras digitais.

1.9 - É necessário um desenvolvedor (técnico de computador) para construir, gerenciar minha loja?

Não, a loja é já disponibilizada de forma pré-configurada, pronta, não precisa ter conhecimentos em programação, lhe enviamos um login e senha para acessar o sistema de administração na Internet, este sistema é de fácil utilização e orientado para usuário não técnico facilitando a administração da loja.

1.10 - É cobrado alguma comissão sobre os produtos vendidos pela loja virtual?

Não, somente cobramos os valores fixos correspondentes à utilização da aplicação.

A Webp@n não tem interesse no ganho sobre o valor das vendas. Acreditamos que isto atrapalha o comércio já que o lojista necessitaria embutir no valor do produto esta comissão.

1.11 - É possível cadastrar produtos com variações de cor, tamanho, medida, etc ?

Sim. Através da função "Opções personalizadas" ou da "Grade de opções avançada" é possível cadastrar quaisquer atributos de seus produtos, como "voltagem", "tamanho", "cor", etc.

1.12 - Existe prazo mínimo de contrato ? Posso cancelar quando desejar ?

Não existe prazo mínimo de contrato, você pode cancelar seu plano quando desejar, basta nos enviar um e-mail informando o nome de sua loja e a senha do administrador da loja por segurança, para assim sabermos que é este requisitando o cancelamento geral de sua conta no sistema. O pedido deverá ser feito em um prazo mínimo de 30 dias e antes que o boleto da próxima mensalidade seja gerado.

1.13 - Qual a segurança dos dados constantes no sistema ? Como é feito o backup dos dados ?



As soluções que adotamos são extremamente seguras. Isto porque uma das prioridades da tecnologia Licenciada é com a segurança, em seus diversos aspectos:

Segurança física das informações e estrutura de servidores

A infra-estrutura contempla componentes de alta disponibilidade, os servidores dos sistemas são dedicados e estão na estrutura da LOCAWEB IDC (www.locawebidc.com.br) o que garante uma operação praticamente ininterrupta.

Os servidores onde as soluções estão hospedadas possuem múltiplos processadores de última geração, além de fontes redundantes, espelhamento de disco primário do sistema operacional e disk arrays SCSI RAID-5, com HDs de alta performance (mais de 10.000 rpm).

O backup dos arquivos e bases de dados é diário, em fitas DDS que seguem um rodízio semanal, mensal e anual. As fitas são armazenadas em cofre.

Os aplicativos são acessados através de diversos links Internet independentes. Um sistema de balanceamento de tráfego automático garante que o link com maior disponibilidade será utilizado pelos visitantes. A análise dos links é feita a cada visita, permitindo desviar o tráfego para outros circuitos caso um ou mais links apresentem problemas.

Estas avançadas medidas de segurança física, de software e de hardware garantem a qualquer momento a precisão, a privacidade e a alta performance das soluções licenciadas.

Segurança no tráfego de informações

Como protocolo de segurança de tráfego, o sistema utiliza o Secure Socket Layer (SSL), que é o padrão da indústria e está entre os melhores disponíveis para transações comerciais seguras. Ele criptografa todas as informações trafegadas, de modo que não possam ser lidas ou alteradas por terceiros enquanto estão transitando pela Internet. É o mesmo tipo de segurança usado pela maioria dos bancos brasileiros.

Todas as informações cadastrais e financeiras são enviadas em modo seguro, o que pode ser facilmente verificado no browser, que exibirá um cadeado fechado na parte inferior da janela.

2 - Domínio

2.1 - Sou pessoa física, posso ter um domínio .COM.BR ?

Sim,. A Fapesp já permite isso. E envie todos os dados cadastrais necessários e faremos o registro do domínio.

2.2 - Sou pessoa jurídica, tenho empresa, como faço para registrar um domínio .COM.BR ?

O processo é o mesmo para registro de qualquer domínio .COM.BR. Caso já tenha um ID cadastrado no Registro.br, por favor informar para que possamos efetuar o processo.



2.3 - Posso registrar domínios .COM, .NET ?

Caso queira registrar um domínio .COM ou .NET não é necessário um CNPJ, e recomendamos este procedimento a fim de proteger o seu nome comercial.

2.4 - A taxa de anuidade do domínio ou esta taxa já esta incluída na mensalidade do sistema ?

Não, a taxa de anuidade não esta incluída na mensalidade, o pagamento deverá ser feito diretamente ao órgão onde o domínio for registrado, por exemplo para domínios .COM.BR será pago uma taxa de R\$30,00 por ano para a FAPESP

2.5 - O que são DNSs ?

Os DNSs (abreviatura de Domain Name Server) são os endereços que informam ao site onde fez o registro do domínio em que servidor está hospedado seu domínio, quando seu cliente acessa seu site os servidores principais procurar por seu domínio que através do DNS acha o servidor onde esta hospedado seu domínio.

2.6 – Não tenho mais acesso ao ID Adm para transferir o meu domínio, o que fazer?

Para esta e outras duvidas referente ao Domínio, entre no acesse o link:
<http://registro.br/faq/index.html>

2.7 - Já alterei os DNSs mas minha loja ainda não esta aparecendo de forma correta, por quê ?

Os DNSs podem demorar algumas horas para serem publicados na Internet, há vários servidores espalhados e as atualizações são feitas gradativamente, no caso alguns domínios podem demorar até 36h para começar a responder de forma correta, se você já alterou os DNSs e faz 1 ou 2 dias e não esta funcionando ainda pode ser que tenha algo errado na resposta de DNSs e neste caso deve entrar em contato conosco, ou, pode ser que o servidor de conexão de sua rede ainda não fez a atualização da página pois trabalha com CACHE (arquivos temporários).

3 - Layouts

3.1 – Os layouts podem ser customizados, como por exemplo, as cores podem ser mudadas ?

Sim, a Webp@n irá desenvolver algumas opções para a sua escolha e implementar na sua loja.

3.2 – Já tenho uma logomarca, como posso enviar para ser colocada ?



Envie-nos o arquivo da mesma, em formato Photoshop (mín. 250px de largura), PNG com fundo transparente (mín. 250px de largura) ou em CorelDraw (versão 11 ou inferior) em formato de curvas.

3.3 – E quanto as fotos dos produtos para produção dos banner promocionais ?

Deverão estar em formato PNG , PSD com fundo transparente ou JPEG.

3.4 – Já tenho um layout/modelo próprio de loja, que já venho utilizando e gostaria de somente adquirir a tecnologia para uma melhor performance. É possível ? Como devo fazer ?

Sim, isso pode ser feito, no entanto antes temos que ver uma imagem deste modelo que deseja implementar, deve ser uma imagem completa do modelo, pode ser uma imagem em formato JPG, no caso vamos avaliar se esta tudo ok e se pode ser implementada no sistema, informaremos o custo para esta implementação e prazo também.

3.5 – Tenho os produtos, mas ainda não possuo fotos digitais dos mesmos. A Webp@n possui o serviço de fotógrafo?

Não dispomos deste serviço. Mas podemos indicar profissionais parceiros.

3.6 – Tenho as fotos dos produtos somente em papel ou em outros sites. É possível utilizar?

Sim, mas será enviado o custo para scaneamento ou tratamento de imagens, como recortes e diagramação. Há elementos que não podem ser alterados ou copiados por direitos autorais.

3.7 – Posso alterar quantas vezes desejar meu layout?

Pode, mas que o período de trocas de layout seja de 6 em 6 meses, no primeiro mês pode-ser alterar até duas vezes o layout, a partir da 3a alteração há uma taxa de excedente para cada alteração posterior. Consulte o seu contrato de manutenção.

3.8 - Não tenho logomarca, vocês criam a logo para colocar em minha loja ?

A Webp@n desenvolve a logomarca profissional, estilizada, com algum símbolo, etc. Este serviço é desenvolvido por designers que farão uma pesquisa para que o resultado traduza a imagem da empresa e o(s) produtos(s) ou serviço(s) que ele comercializa.

4. Sobre a Contratação e Pagamentos:

4.1 – Como será feito ?



A contratação do serviço é feita em 2 (dois) contratos distintos: 1 – CONTRATO Webp@n, referente à implementação, layout, manutenção, entre outros... 2- CONTRATO – Referente à Licença da Tecnologia a ser utilizada.

4.2 – Quando começo pagar ?

Para que ativação seja liberada é necessário que o primeiro pagamento seja efetuado. Assim poderemos dar procedermos a habilitação da sua loja-virtual.

4.3 – Como pago a manutenção?

Mensalmente é enviado um boleto de cobrança. Em caso de vencimento, após 7 dias o bloqueio é automático.

4.4 - A hospedagem da loja, domínio e emails estão incluídos no valor da mensalidade?

Sim, no valor das mensalidades já estão incluídos o valor da hospedagem de seu domínio, e-mails e da loja-virtual e seu sistema de administração.

4.5 - Posso fazer a contratação como pessoa física?

Sim, para cadastros como pessoa física será exigido que nos envie documentos para aprovação de cadastro, será necessário nos envie dentro de no máximo 3 dias úteis após ativada sua conta em nosso sistema os documentos abaixo scaneados ou pode ser uma foto digital nítida:

- CPF E DOCUMENTO DE RG em nome da pessoa que contratou o plano;
- COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA (ÁGUA, LUZ OU TELEFONE) em nome da pessoa que contratou o plano;

Caso não venhamos a receber os documentos acima citados até o final do prazo a loja é desativada e é devolvido o valor referente à ativação de sua conta em nosso sistema.

Permanecemos disponíveis para mais informações.

