

	PROCEDIMENTO	
	RELATÓRIOS E-COMMERCE	Identificação: PRO-ECOM-004
		Versão: 01

1. OBJETIVO

Descrever a atividades de análise e estudos realizados para mensurar resultados, mitigar ou eliminar problemas, bem como auxiliar no planejamento de qualquer projeto. O manual tem como finalidade de apresentar o essencial de suas atividades.

2. RESPONSABILIDADES

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

E-Commerce

R	Responsável (aquele que executa)
A	Aprovador (apenas aprova a execução da atividade)
C	Consultado (Especialista ou outros Colaboradores)
I	Informado(Deverá ser Informado após a decisão ou ação)



E-Commerce

R

Responsável (aquele que executa)

A

Aprovador (apenas aprova a execução da atividade)

C

Consultado (Especialista ou outros Colaboradores)

I

Informado(Deverá ser Informado após a decisão ou ação)

BELLIZ

company

Cargo e Nome dos integrantes do						
Entregável / Nome da Tarefa		Observação				
Relatórios						
1.1	Gerenciar Google Data Studio		R	I		
1.2	Extrair Planilha de Indicadores de mídia e Painel		R			I
1.3	Atualizar Plano de Ação		R			I
1.4	Elaborar Apresentação de Fechamento		R		I	

3. DESCRIÇÃO

A área de E-commerce a rotina de extrair relatórios semanais e mensais que auxiliam na discussão e projeção de ações para alavancar as visitas ao site e impulsionar as vendas, principalmente no lançamento de produtos e campanhas

3.1 Relatórios semanais

3.1.1 Audiência

Este relatório é gerenciado pela área de E-commerce através da ferramenta Google Data Studio integrada ao Analytics, também do Google, sua atualização é automatizada e ocorre em tempo real, está disponível de forma online, com layout navegável e pode ser acessado de qualquer aparelho. O sistema ainda envia alertas semanais via Gmail para o time de Marketing.

OBS: Os alertas são configurados via Gmail, pois trata-se de um sistema Google, e não temos Gmail corporativo para a área de Marketing.

3.1.2 Indicadores de Mídia e Painel

Semanalmente a área de E-commerce elabora acompanhamento dos resultados de mídia. Em seguida agenda reunião com a InfraCommerce para discutir os resultados apresentados e lições aprendidas durante o processo para planejamento de ações futuras.

	PROCEDIMENTO	
	RELATÓRIOS E-COMMERCE	Identificação: PRO-ECOM-004
		Versão: 01

3.1.3 Plano de Ação

A área de E-commerce atualiza os Planos de Ações no momento da reunião com dados extraídos do BI, de forma online, através da filtragem em D-1 dos indicadores operacionais, como:

- Tempo de entrega;
- Contatos do SAC e resoluções;
- Devolução;
- % de Aprovação para meios de pagamento;
- Análise competitividade da concorrência

Em seguida agenda reunião com a InfraCommerce para analisar os resultados e repriorizar ou ajustar os Planos de Ações.

As reuniões são uma rotina semanal de análise de dados, entre InfraCommerce, E-Commerce Belliz e Diretoria Belliz.

Se identificado algum ponto que está impactando a operação, se fará necessário p ajuste nessa discussão (caso seja necessária uma campanha ou ação diferente E-Commerce realiza a análise e monta um briefing para que InfraCommerce desenvolva).

3.2 Relatório Mensal

3.2.1 Fechamento

Mensalmente, todo dia 10 do mês subsequente ao fechamento, a área de E-commerce elabora apresentação com o resumo dos principais indicadores coletados de BI e Google Analytics. e reporta para CEO , Diretores e Acionistas.

4. REFERÊNCIAS

N/A

5. FORMULÁRIOS E MODELOS

N/A

6. RISCOS AO NEGÓCIO

O não acesso aos sistemas pode comprometer o planejamento ou execução de ações que auxiliam no crescimento do e-commerce.

Falhas do terceiro em operação da estratégia que podem impactar nos resultados de performance.

	PROCEDIMENTO	
	RELATÓRIOS E-COMMERCE	Identificação: PRO-ECOM-004
		Versão: 01

7. MITIGAÇÃO DE RISCOS

Treinamento ostensivo com o time de E-Commerce Belliz a fim de se tornarem especialistas em análise de dados.

8. CONTROLES INTERNOS / KPIs

- ROI- Retorno do investimento;
- ROAS- Retorno do investimento de mídia;
- Ticket Médio – maior que 100,00
- NPS: Avaliação de experiência (Promotores, Neutros e detratores).

9. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Responsável	Tipo de Arquivo	Local	Indexação	Proteção	Retenção	Disposição
Apresentação de Fechamento	E-Commerce	PPT	G:\E-Commerce\8.Reports\Reports Mensais	N/A	BackUp	-	-

10. CONTROLE DE REVISÕES

Controle de Revisões				
Revisão	Data	Principais Alterações	Elaborado por	Aprovado por
01	22/1/2021	PRIMEIRA PUBLICAÇÃO	Adalberto/Jéssica Gestão	Joyce Leite E-commerce