

Comércio Eletrônico LocaWeb



Autores:
Equipe Comércio Eletrônico

Procedimentos Técnicos

Guia de instalação e configuração

Versão 6.4

<http://www.locaweb.com.br>
comercio@locaweb.com.br

Atendimento: <http://site.locaweb.com.br/suporte/atendimento.asp>

Prezados clientes e parceiros desenvolvedores,

Sentimo-nos honrados por você ter escolhido a LocaWeb como parceira no desenvolvimento e implementação para sua solução de e-commerce. Trabalhamos para oferecer suporte completo a você durante todas as etapas do processo, da contratação do serviço ao aconselhamento para melhoria em estratégias de vendas on-line. Torcemos juntos pelo sucesso de seu projeto!

Atenciosamente,

Equipe Comércio Eletrônico LocaWeb



Informações contidas no Pacote Loja-Exemplo 6.4

O pacote loja64.zip, contém todas as informações necessárias para implementação do comércio eletrônico na LocaWeb. Para efetuar o download, basta acessar <http://www.lojaexemplo.com.br>. Este processo é dividido em duas etapas:

1ª. ETAPA; **Guia de Instalação e Configuração (procedimentos técnicos)**

Informações sobre instalação e configuração da loja, tais como meios de pagamento, fretes, gerenciamento de pedidos, produtos, compradores, envio de newsletter, cadastro de usuários administrativos etc...

2ª. ETAPA: **Arquivos da loja exemplo Locaweb 6.4**

Arquivos necessários para instalação e configuração da loja em nossos servidores em plataforma Windows. Esta loja pode ser utilizada como base de desenvolvimento e alterada livremente.

Importante: por se tratar de um exemplo de implementação, a LocaWeb não oferece suporte ao código da loja e à sua customização.

A LocaWeb desenvolveu uma loja-exemplo em plataforma Windows, (ASP/ACCESS/SQL Server), sendo utilizada como ponto de partida para o desenvolvimento de soluções mais complexas. Trata-se inicialmente de um exemplo, entretanto, este código é bastante funcional, uma vez que apresenta todas as soluções necessárias para o funcionamento de um site de comércio eletrônico: busca e exibição de categorias de produtos, carrinho de compras, cadastro de clientes, e-mails disparados com confirmação das operações e área administrativa completa, onde é possível administrar toda a loja e a interface com o usuário/cliente. Facilmente encontramos no mercado sites que utilizam nossa base (ASP/ACCESS/SQL Server) praticamente em formato original! Neste caso, mesmo sendo o código atualizado e corrigido periodicamente, aconselhamos a revisão do mesmo por um programador com experiência em ASP.

Para dúvidas, questões técnicas ou informações, entre em contato através de nossos canais de atendimento: <http://site.locaweb.com.br/suporte/atendimento.asp>

IMPORTANTE

A LocaWeb não oferece suporte ao código da loja .



Índice Geral

Instalando a Loja-Exemplo..... 5

1. Fazendo o download dos arquivos 5
2. Descompactando os arquivos 5
3. Fazendo o upload dos arquivos..... 5
4. Instalando a Loja 5

Configurando a Loja Exemplo 6

1. Dados gerais da Loja..... 6
2. Formas de entrega disponíveis 6
3. Idiomas e Câmbios..... 6
4. Formas de pagamento..... 6
5. Textos informativos 7
6. Produtos e Afins 7
7. Usuários administrativos..... 8

Funcionalidades da loja - Lojista..... 8

1. Gerenciamento de pedidos..... 8
2. Gerenciamento de usuários..... 9
3. Relatórios 10
4. Newsletter..... 10
5. Customização de Layout 10

Funcionalidades da loja - Comprador 11

1. Manutenção dos dados cadastrais 11
2. Histórico dos pedidos 11
3. Rastreamento de pedidos..... 11
4. Impressão de boleto 11

Agradecimentos 11

Instalando a Loja de Exemplo

1. Fazendo o download dos arquivos

Acesse: <http://www.lojaexemplo.com.br>, clique em download loja-exemplo. Será necessário cadastrar-se para ter acesso aos conteúdos.

2. Descompactando os arquivos

Os arquivos estão compactados no formato .ZIP, na pasta loja631. Utilize um programa de descompactação para acessá-los.

3. Fazendo o upload dos arquivos

3.1 Escolha um programa de FTP.

3.2 Suba os arquivos da loja diretamente para o diretório WEB ou subdiretório de WEB.

ATENÇÃO! A Loja-exemplo foi desenvolvida para ser configurada apenas no diretório raiz (WEB) ou em um subdiretório (WEB/Loja). Para configurá-la em outros níveis (Exemplo: WEB/Shopping/Loja) é necessário ajustar a programação para que funcione corretamente.

4. Instalando a Loja

4.1 Após publicar a loja, acesse o diretório onde os arquivos foram publicados, por exemplo, <http://www.lojaexemplo.com.br> se os arquivos estiverem na WEB, ou <http://www.lojaexemplo.com.br/loja> se os arquivos estiverem num subdiretório.

4.2 Ao acessar a loja, será solicitada a configuração de permissão de escrita para o diretório CONFIG. Siga os passos abaixo:

4.2.1 Acesse o Painel de Controle da LocaWeb (<http://painel.locaweb.com.br>), em seguida clique no seu domínio que aparece no centro da tela.

4.2.3 No menu à esquerda, clique na opção GERENCIADOR DE ARQUIVOS.

4.2.4 Navegue até o diretório CONFIG, marque a caixa de seleção e clique no ícone "Permissões Automáticas" da barra de ferramentas, na próxima tela, clique no botão "Leitura e Escrita".

4.3 Caso a loja esteja publicada em algum subdiretório de WEB, será solicitada configuração de aplicação para o subdiretório (em nosso exemplo, subdiretório LOJA). Para esta configuração, siga os passos abaixo:

4.3.1 Acesse o Painel de Controle da LocaWeb (<http://painel.locaweb.com.br>), em seguida clique no seu domínio que aparece no centro da tela.

4.3.2 Clique na opção "Gerenciador de Domínios", em seguida em "Administrar" na respectiva área de seu domínio.

4.3.3 Clique em "Ferramentas", em seguida em "Gerenciador de Aplicações IIS".

4.3.4 Em WEB, localize o diretório, clique no botão à direita do nome do diretório desejado para configurar a permissão de aplicação.

4.4 Feitas as configurações acima, feche todas as janelas de seu navegador e acesse novamente o endereço da loja. Neste momento, serão exibidas opções para instalação Expressa ou Customizada e configuração Loja virtual* ou catalogo*. Selecione as opções conforme seu perfil.

4.5 Após optar pela instalação e configuração, serão solicitados os dados cadastrais da loja e do administrador. Preencha corretamente estes dados e siga para a próxima etapa.

4.6 Optando pela instalação **expressa**, será solicitado envio do logo da loja para que o processo de instalação seja finalizado. Para a instalação **customizada**, o processo continua. O próximo passo é a configuração dos meios de entrega disponibilizados. As formas de entrega integradas na loja são: SEDEX, SEDEX10, E-SEDEX, RETIRAR NA LOJA, TRANSPORTADORA A COBRAR e FEDEX. Para uso do FEDEX será necessário contratar o serviço junto à empresa. Configure as opções de frete disponíveis.

4.7 Após configuração do frete, passaremos para a configuração do banco de dados e SSL. A loja pode trabalhar com base de dados em ACCESS e MSSQL (preferível).

4.7.1 Banco de dados

- Com ACCESS terá a opção de criar um novo banco, reutilizando dados já publicados ou que estejam em sua máquina local (**estas opções são válidas para a estrutura de dados compatível com a da loja**).
- Optando por MSSQL (preferível), informe endereço do servidor, usuário e senha (**a base de dados MSSQL deverá estar nos servidores da LocaWeb**).

4.7.2 SSL

- O endereço SSL deverá ser informado sem o nome do usuário, por exemplo: <https://sslxx.websiteseuro.com>, visualizando no painel de controle a seguinte informação <https://sslxx.websiteseuro.com/usuario>. Para saber o endereço SSL de seu site, acesse o Painel de Controle da LocaWeb (<http://painel.locaweb.com.br>) e vá em Detalhes do Site (http://painel.locaweb.com.br/painel_controle/detalhe_site.asp).

4.8 Configurados o banco de dados e o endereço SSL, passaremos para a etapa final da instalação, onde será solicitado envio da logo da loja.

Configurando a Loja-Exemplo

1. Dados gerais da Loja

Nesta área, os dados cadastrais e gerais da loja podem ser alterados, conforme interesse.

- Acesse a administração da loja (<http://www.dominio.com.br/painelctrl> [loja instalada na raiz] ou <http://www.dominio.com.br/subdiretorio/painelctrl> [Loja instalada em subdiretório]), clique em "Dados gerais da loja" e edite a informação de interesse.
- Cálculo de frete pode ser desativado, com isso a loja poderá ser utilizada para venda de serviços ou de downloads.
- Odernação de produtos, aqui vc define a ordem de exibição dos produtos no site.

2. Formas de entrega disponíveis

Esta área ativa/desativa e configura os fretes já integrados.

- Acesse a administração da loja e clique em "Formas de entrega", editando a informação de seu interesse. O valor do campo "Prazo de entrega?" será exibido na página de recibo do usuário.

3. Idiomas e Câmbios

Ativação e desativação de idiomas e câmbios configurados em Português, Inglês Americano e Inglês Britânico (a diferença entre os dois tipos de inglês se dá pela moeda de cada região, Dólar e Euro). Num primeiro momento, a loja será ativada apenas na versão Português.

- Acesse a administração da loja, clique em "Alterar Idioma e Câmbio", onde serão listados os idiomas disponíveis. Para ativar um idioma na loja, clique sobre a bandeira do país e desmarque a caixa de seleção - "Suspender a exibição deste idioma". Atualize o valor do câmbio e, para finalizar, clique no botão "Alterar Idioma e Câmbio".

4. Formas de pagamento

Possibilita o gerenciamento das formas de pagamento integradas ao site; também funções como ativar/desativar, configurar parcelamento e o número de parcelas permitidas para cartões de crédito. Boletos: o Banco Bradesco define taxa de boleto e o seu valor.

- Acesse o painel de controle da loja no menu lateral, clique em CONFIGURAR PAGAMENTO. Selecione drop list e o meio de pagamento desejado; o mesmo será exibido para edição. Neste momento, opte por ativar ou desativar a forma de pagamento na loja. Para meios de pagamento que necessitem de configuração na LocaWeb (Boleto/Itaú Shopline/Clique Pague Unibanco/Cartões Amex, Visa, Diners e Mastercard), será necessário acessar seu Painel de Comércio Eletrônico para efetuar a respectiva configuração com seus dados.

5. Textos informativos

Textos informativos e auto-atendimento: Termos de Uso, Como Comprar, Política de Privacidade. Já existem alguns textos disponíveis, com opção para mantê-los ou editá-los. O acesso a estes textos no site acontece pelo menu da lateral direita, em "Informações Úteis", ou pelo menu na barra inferior.

- Acesse o painel de controle da loja, menu lateral, CONFIGURAR TEXTOS ADICIONAIS. Selecione no drop list o texto desejado e, na edição, haverá opções de ativar ou desativar o texto no site, editar título e sua descrição.

6. Produtos e Afins

Cadastro de categorias, subcategorias, marca, cores, tamanhos e produtos. Atualização de quantidades e preços dos produtos por arquivo texto.

- **Cadastrando categorias**
 - Acesse a administração da loja, clique em "Verificar categorias" >> Adicionar nova categoria. Caso a loja esteja configurada com outros idiomas além do Português, serão exibidas ABAS no canto superior esquerdo do formulário para seleção do idioma. **Item obrigatório no cadastro de produtos.**
- **Cadastrando subcategorias**
 - A subcategoria está diretamente ligada a uma categoria, seu cadastro é feito pela categoria. Para isso, acesse a administração da loja, clique em "Verificar categorias", selecione a categoria desejada. No final do formulário você verá a opção de cadastro de subcategorias, clique no botão "Adicionar Nova Subcategoria".
- **Cadastrando marcas**
 - Acesse a administração da loja e clique em "Verificar marcas" >> Cadastrar marca. As marcas cadastradas serão exibidas para seleção no cadastro de produto.
- **Cadastrando cores**
 - Acesse a administração da loja e clique em "Verificar cores" >> Cadastrar cor. As cores cadastradas serão exibidas para seleção no cadastro de produto.
- **Cadastrando tamanhos**
 - Acesse a administração da loja e clique em "Verificar tamanhos" >> Cadastrar tamanho. Os tamanhos cadastrados serão exibidos para seleção no cadastro de produto.
- **Cadastrando produtos**
 - Acesse a administração da loja e clique em "Verificar produtos" >> Cadastrar produto.
 - Algumas peculiaridades deste processo
 - **CÓDIGO DO PRODUTO LOJA:** Neste campo você pode informar o código de referência do produto em seu sistema local. Caso seu sistema de gerenciamento de produtos em sua loja física possibilite a geração de arquivos texto, você poderá utilizar o recurso de atualização automática de preço e quantidade dos produtos, para isso, o **CÓDIGO DO PRODUTO LOJA** será importante.
 - **CÓDIGO ISBN:** Caso seu produto possua este tipo de código.
 - **QUANTIDADE:** Quantidade do produto. Caso a loja seja configurada com controle de estoque ativo, este campo deve ser preenchido com o número de itens disponíveis em seu estoque.
 - **CONFIGURAR PROMOÇÃO:** Este recurso possibilita cadastrar um produto em promoção com desconto de x% por um determinado período, informando a data de início e fim da promoção. Ao final do período da promoção, o produto será exibido com seu preço normal.

- IMG GRANDE ADICIONAL X (Imagens adicionais): Nesta versão é possível cadastrar até quatro imagens por produtos.

7. Usuários administrativos

Cadastro de usuários com diferentes níveis de perfis, como Administrador, gerenciador de pedidos, gerenciador de produtos etc. Bloqueio de usuário, reenvio de senha, logs de acesso, este recurso possibilita apenas saber a data de acesso do usuário.

Cadastrando Usuários

- Acesse o painel de controle da loja, clique em Criar Usuários, preencha os dados solicitados e defina o nível de acesso.
 - Tipos de perfis de usuário
 - Adm. Pedidos
Tem acesso ao gerenciamento dos pedidos da loja.
 - Adm. Categorias, Produtos
Tem acesso ao gerenciamento de pedidos.
 - Adm. Tarifas
Tem acesso ao gerenciamento de fretes disponíveis na loja.
 - Gerar Relatórios
Tem Acesso para gerar relatório.
 - Adm. Formas de Pagamento
Tem acesso ao gerenciamento das formas de pagamentos disponíveis na loja.
 - Adm. Textos
Tem acesso ao gerenciamento dos textos informativos da loja.
 - Adm. Mailing
Tem acesso à ferramenta de envio de newsletter.

Funcionalidades da loja - Lojista

1. Gerenciamento de pedidos

Aqui você verá uma caixa de seleção com todas as formas de pagamentos disponíveis no site. Selecionando qualquer opção, serão exibidas todas as formas de pagamento vinculadas a ela. Para a opção TODOS, o resultado apresentará todos os pedidos existentes na loja, sempre dispostos em ordem decrescente - pelo número do pedido.

Gerenciando pedidos

- O gerenciador de pedidos, em três versões, é uma ferramenta poderosa e de simples manuseio:
 - Consulta a partir da forma de pagamento.
 - Consulta a partir de usuários compradores.
 - Consulta a partir do Buscar Pedidos em relatórios.

Todos os pedidos acessados por qualquer forma de busca trarão informações agrupadas do comprador, ou seja, se ele possuir mais de um pedido na loja, todos os pedidos serão listados, destacando o pedido consultado.

A tela de exibição do pedido é chamada de "Vida do cliente no site". O termo é usado porque nela você terá acesso a todos os pedidos realizados pelo cliente. Esta página será exibida da seguinte forma

- 1º) Caixa de identificação do usuário comprador
 - Caixa apenas indicativa do usuário comprador do pedido.
- 2º) Caixa com listagem de todos os pedidos efetuados pelo cliente,
 - Navegação dos pedidos. O pedido consultado será exibido em destaque.

3º) Link de seleção para DADOS CADASTRAIS DO USUÁRIO, que permite visualizar os dados cadastrais do comprador e link de DETALHES DO PEDIDO.

- DADOS CADASTRAIS DO USUÁRIO são os dados cadastrais registrados na tabela USUÁRIOS. Os dados deste item ficam escondidos durante a consulta de pedidos e são exibidos em primeiro plano quando a consulta for de usuários cadastrados.

- DETALHES DO PEDIDO, informações detalhadas sobre o pedido consultado, exibidas em primeiro plano na consulta de um pedido.

4º) VERIFICAR SE EXISTE ALGUM DADO NEGATIVADO

- Caso exista algum dado negativado em outro pedido, serão listados neste item.

5º) VISUALIZAR DADOS DE COBRANÇA PARA ESTE PEDIDO

- Dados utilizados como cobrança pelo comprador no pedido consultado.

6º) VISUALIZAR DADOS DE ENTREGA PARA ESTE PEDIDO

- Dados utilizados como entrega pelo comprador no pedido consultado.

7º) INFORMAÇÕES SOBRE O PEDIDO

- Detalhes sobre o pedido, com informações sobre o status de pagamento, atendimento, data do pedido, tipo de frete, forma de pagamento, IP utilizado na hora da compra.

8º) Caixa de reemissão de boleto

- Opção para emitir boletos para pedidos que ainda não foram pagos.

9º) Captura do pedido (apenas para pedidos realizados com cartão Visa)

- Para pedidos realizados com cartão Visa, a captura é um processo obrigatório. Este procedimento sinaliza para a operadora que a cobrança pode ser efetuada, pois o pedido será atendido.

10º) CAIXAS DE AÇÕES ADMINISTRATIVAS PARA ESTE PEDIDO

- STATUS PAGAMENTO/ATENDIDO: Nesta caixa você define o status de pago/não pago, atendido/não atendido. Existe a opção de cadastrar o AR (Aviso de Recebimento), que informa o cliente se o produto foi despachado.

- CANCELAMENTO DO PEDIDO: Registro de pedidos cancelados, devolvidos, definidos como fraude, ou seja, produto entregue mas não pago. Ao definir o pedido como fraude, o sistema armazena transacoes_negativadas, que podem ser cheçadas em VERIFICAR SE EXISTE ALGUM DADO NEGATIVADO de pedido.

Pedidos Negativados

- Dados negativados num pedido considerado como fraude. Possibilidade de excluir dados. A inclusão só é possível a partir da consulta dos pedidos na opção "Marcar como fraude".

Consulta análise de risco – Clear Sale

- É possível consultar os dados do comprador junto a Clear Sale para obter uma pontuação de análise de risco. É necessário que o ambiente Clear Sale seja configurado na LocaWeb através do Painel de Comércio Eletrônico e em sua loja na área de Análise de Risco.

2. Gerenciamento de usuários

Administração dos usuários cadastrados na loja. Não é possível a manipulação dos dados de cadastro de um usuário pelo lojista.

Reenvio de senha

- Reenvio da senha de acesso do usuário caso o atual e-mail cadastrado esteja inválido, ou opção "Usar E-mail temporário", que irá dispor de um campo onde deverá ser informado um e-mail para envio da senha. O e-mail informado nessa ação não é o registrado.

Remover usuário

- Para apagar um usuário cadastrado, clique no botão "Remover Usuário". Essa ação irá apagar todos os dados e pedidos desse usuário do registro da loja.

3. Relatórios

Geração de relatórios por usuários compradores, usuários cadastrados, pedidos pagos, pedidos pendentes de atendimento, pedidos não-pagos, por estado etc.

Gerando um relatório

- Escolha as opções desejadas para sua pesquisa, preencha os respectivos campos e clique em "Gerar Relatório":
 - Período: Possibilita uma pesquisa por um determinado período de tempo.
 - Número do Pedido: Pesquisa direta por um determinado número de pedido.
 - Nome: Filtra a pesquisa por um determinado nome de cliente.
 - Total: Filtra a pesquisa por um valor de compra (igual/superior/inferior/superior ou igual/inferior ou igual).
 - Cidade: Filtra a pesquisa por uma cidade.
 - Estado: Filtra a pesquisa por um estado.
 - Atendido: Filtra a pesquisa por pedidos definidos como atendido.
 - Pago: Filtra a pesquisa por pedidos definidos como pago.

4. Newsletter

Mailing dos usuários cadastrados para envio de newsletter – apenas àqueles que autorizem recebimento.

Lista de usuários cadastrados

- Através da opção "Usuários Cadastrados", é possível obter uma lista com todos os e-mails cadastrados e seu status para recebimento do Newsletter. Os e-mails autorizados ao recebimento constarão como "Autoriza recebimento" em seu status, e os pendentes da confirmação por e-mail como "Pendente autorização".

Criação e envio

- Para envio de uma Newsletter, preencha o formulário com as respectivas informações de envio e clique em "Enviar Newsletter". Os campos disponíveis são:
 - Nome Remetente: Preencha com o nome do remetente da mensagem.
 - E-mail Remetente: Preencha com o e-mail do remetente da mensagem.
 - Destino: Escolha entre as opções: "Cadastrados Newsletter" para envio a todos os e-mails cadastrados e autorizados ao recebimento da Newsletter, e "Endereço abaixo" para envio da mensagem apenas ao destinatário informado nos campos "NOME DESTINATÁRIO" e "E-MAIL DESTINATÁRIO".
 - Nome Destinatário: Preencha com o nome do destinatário, caso selecionada a opção "Endereço abaixo" no campo DESTINO.
 - E-mail Destinatário: Preencha com o e-mail do destinatário, caso selecionada a opção "Endereço abaixo" no campo DESTINO.
 - Assunto: Preencha com o assunto da mensagem.
 - Texto da Newsletter: Preencha com o conteúdo da mensagem.

5. Customização de Layout

Customização das cores do layout, tamanho/fonte/cor dos textos, logotipo e formatação dos campos dos formulários da loja.

Alteração das cores

- O layout da loja encontra-se dividido em áreas e blocos, sendo cada "área" uma determinada parte da loja, e cada "bloco" uma determinada região de uma área. Para alterar uma cor, clique sobre o campo desejado e, a seguir, digite o código hexadecimal ou clique na cor desejada da tabela de cores superior. A alteração dos tipos, tamanhos, formas dos textos e tabelas será feita com a escolha das opções disponíveis nos drop-list.

Alteração do logotipo

- Para alterar o logotipo da loja - imagem exibida no cabeçalho da loja, da administração e do boleto on-line - selecione a nova imagem através do campo "NOVA IMAGEM" e clique em "Atualizar".

Funcionalidades da loja - Comprador

1. Manutenção dos dados cadastrais

Usuário tem autonomia para atualizar as informações referentes a seus dados cadastrais.

2. Histórico dos pedidos

Exibe todos os pedidos efetuados pelo comprador, possibilitando a visualização do status e andamento de seus pedidos.

3. Rastreamento de pedidos

Permite ao comprador rastrear o andamento da entrega de seu pedido junto aos Correios e/ou Fedex. A consulta aos Correios será possível apenas nas opções de entrega: Sedex/Sedex 10/E-Sedex.

4. Impressão de boleto

Possibilita que o comprador solicite segunda via do boleto on-line referente ao seu pedido. A emissão do boleto estará disponível para todos os pedidos que não estejam definidos com o status "PAGO".

Agradecimentos

Agradecimentos especiais àqueles que contribuíram com este projeto:

LOCAWEB

Fernando Guerra, Webdesigner

Andre Lima, Analista de Operações

Herbert Araújo, Analista de Sistemas

Fernanda Mercedes, Analista de Operações

Ernandes Silva, Analista de Operações

Leonardo Augusto, Analista de Operações

George Felix, Analista de Sistema

Andre Luiz Cepukas, Engenheiro de Software

Fabio Hisamoto, Analista de Sistemas

WX7 - (www.wx7.com.br)

Rafael Forte

Alexandre Soncini

FEDEX

Alexandre Barbosa

A todos da LocaWeb que acreditam neste projeto.

SUGESTÕES

Envie suas sugestões para LocaWeb, via Help-Desk ou para o e-mail comercio@locaweb.com.br