

IBM® WebSphere® Commerce



Fundamentos

Versão 54

IBM® WebSphere® Commerce



Fundamentos

Versão 54

Nota:

Antes de utilizar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações na seção de Avisos.

Segunda Edição (Maio de 2002)

Esta edição aplica-se aos seguintes produtos:

IBM WebSphere Commerce Business Edition para Windows NT e Windows 2000, Versão 5.4

IBM WebSphere Commerce Business Edition para AIX, Versão 5.4

IBM WebSphere Commerce Business Edition para Software Solaris Operating Environment, Versão 5.4

IBM WebSphere Commerce Studio, Business Developer Edition para Windows NT e Windows 2000, Versão 5.4

IBM WebSphere Commerce Professional Edition para Windows NT e Windows 2000, Versão 5.4

IBM WebSphere Commerce Professional Edition para AIX, Versão 5.4

IBM WebSphere Commerce Professional Edition para Software Solaris Operating Environment, Versão 5.4

IBM WebSphere Commerce Professional Edition para Linux, Versão 5.4

IBM WebSphere Commerce Business Edition para Linux, Versão 5.4

IBM WebSphere Commerce Professional Edition para iSeries, Versão 5.4

IBM WebSphere Commerce Business Edition para iSeries, Versão 5.4

IBM WebSphere Commerce Studio, Professional Developer Edition para Windows NT e Windows 2000, Versão 5.4

e a todos os releases e modificações subsequentes dos produtos listados acima, até que seja indicado de outra forma em novas edições. Certifique-se de utilizar a edição correta para o nível do produto.

Solicite publicações através de um representante autorizado IBM ou filial IBM que atenda sua localidade. As publicações não são armazenadas no endereço fornecido a seguir.

A IBM agradece seus comentários. Você pode enviar seus comentários pelos seguintes métodos:

1. Eletronicamente, para um dos IDs de rede listados abaixo. Certifique-se de incluir seu endereço de rede completo se deseja receber resposta.

Internet: torrcf@ca.ibm.com

2. Por correio, para o seguinte endereço:

Centro Industrial IBM Brasil
Centro de Traduções
Caixa Postal 71
Campinas, SP - Brasil
CEP: 13001-970

Quando o Cliente envia seus comentários, concede direitos não-exclusivos à IBM para usá-los ou distribuí-los da maneira que achar conveniente, sem que isso implique em qualquer compromisso ou obrigação para com o Cliente.

© Copyright International Business Machines Corporation 2000, 2002. Todos os direitos reservados.

Onde Encontrar Informações

O WebSphere Commerce possui informações online e cópia impressa que descrevem a solução completa de e-commerce. As informações do WebSphere Commerce Studio estão incluídas como parte do WebSphere Commerce. Além disso, os produtos de software fornecidos no pacote do WebSphere Commerce ou WebSphere Commerce Studio oferecem informações mais detalhadas, descrevendo os recursos e funções específicas do software. Esta seção fornece uma rápida visão geral de onde localizar os diversos tipos de informações.

Para obter informações mais detalhadas sobre estas fontes de informações, consulte “Informações de Ajuda” na página 229.

Publicações do WebSphere Commerce

A lista a seguir apresenta as publicações do WebSphere Commerce:

- *IBM WebSphere Commerce Fundamentos, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce - Manual do Programador, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce - Iniciação Rápida para Windows NT e Windows 2000, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce - Iniciação Rápida para AIX, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce - Iniciação Rápida para Linux, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce - Iniciação Rápida para Software Solaris Operating Environment, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce for IBM eServer iSeries 400 Quick Beginnings, Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce Studio para Windows NT e Windows 2000 - Manual de Instalação, Versão 5.4*

As publicações a seguir estão disponíveis no formato PDF a partir da página Biblioteca Técnica.

Manuais de Instalação

- *IBM WebSphere Commerce for Windows NT and Windows 2000 Installation Guide for use with a DB2 Universal Database, Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce para Linux - Manual de Instalação, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce para Windows NT e Windows 2000 - Manual de Instalação para uso com um Banco de Dados Oracle, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce para Windows NT e Windows 2000 - Manual Adicional de Software, Versão 5.4*

- *IBM WebSphere Commerce para AIX - Manual de Instalação para uso com um DB2 Universal Database, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce para AIX - Manual de Instalação para uso com um Banco de Dados Oracle, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce para AIX - Manual Adicional de Software, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce para Software Solaris Operating Environment - Manual de Instalação para uso com um DB2 Universal Database, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce para Software Solaris Operating Environment - Manual de Instalação para uso com um Banco de Dados Oracle, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce para Software Solaris Operating Environment - Manual Adicional de Software, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce for IBM eServer iSeries 400 Installation Guide, Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce for IBM eServer iSeries 400 Additional Software Guide, Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce para Linux - Manual Adicional de Software, Versão 5.4*

Manuais de Migração

- *IBM WebSphere Commerce Commerce Studio para Windows NT e Windows 2000 - Manual de Migração, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce para Windows NT e Windows 2000 - Manual de Migração, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce para AIX - Manual de Migração, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce para Software Solaris Operating Environment - Manual de Migração, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce for IBM eServer iSeries 400 Migration Guide, Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce para Linux - Manual de Migração, Versão 5.4*

Outros manuais

- *IBM WebSphere Commerce Store Developer's Guide, Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce - Manual de Controle de Acesso, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce - Manual do Usuário do Catalog Manager, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce - Manual de Segurança, Versão 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce Calculation Framework Guide, Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce Accelerator Customization Guide, Version 5.4*

Para obter atualizações dessas publicações, consulte o seguinte endereço na Web:

 ibm.com/software/webservers/commerce/wc_pe/lit-tech-general.html

► **Business** ibm.com/software/webservers/commerce/wc_be/lit-tech-general.html

Ajuda Online do WebSphere Commerce

A ajuda online do WebSphere Commerce é constituída por informações que podem ser exibidas através de um navegador da Web. Trechos das informações online que também foram compilados em documentos de áreas de assuntos relacionados no formato PDF (Portable Document Format).

A ajuda online pode ser acessada a partir de um navegador da Web que seja executado no Internet Explorer, Versão 5.5 ou posterior, utilizando o seguinte endereço:

http://host_name/wchelp/, em que *host_name* é o nome da máquina do WebSphere Commerce.

► **Windows** Além disso, no Windows, a ajuda pode ser acessada a partir do menu **Iniciar**, como a seguir:
Iniciar -> **Programas** -> **IBM WebSphere Commerce** -> **Documentação**

Ajuda Online do WebSphere Commerce Studio

A ajuda online do WebSphere Commerce Studio está incluída na ajuda online do WebSphere Commerce.

Ajuda Online para Produtos do Pacote

► **Windows** A tabela a seguir lista as localizações da ajuda online de produtos fornecidos com o WebSphere Commerce e o Commerce Studio.

Produto	Ponto de acesso para informações
WebSphere Studio	<ul style="list-style-type: none">Manual do Studio Iniciar -> Programas -> IBM WebSphere Commerce Studio -> Studio 4.0 -> Manual do StudioIntrodução Iniciar -> Programas -> IBM WebSphere Commerce Studio -> Studio 4.0 -> Introdução
DB2 Universal Database®	Iniciar -> Programas -> IBM DB2® -> Informações -> Centro de Informações
WebSphere Application Server	Iniciar -> Programas -> IBM WebSphere -> Application Server V4.0 -> Documentação

Produto	Ponto de acesso para informações
IBM HTTP Server	Iniciar -> Programas -> IBM HTTP Server -> Documentação
IBM Payment Manager™	Iniciar -> WebSphere Payment Manager -> README do Payment Manager

Informações Adicionais na Web

É possível encontrar outras fontes de informação na Web, conforme descrito nas seções a seguir.

Suporte

Para localizar informações de suporte, incluindo grupos de notícias, FAQs, notas técnicas, informações sobre resolução de problemas e downloads, consulte o seguinte endereço na Web:
ibm.com/software/webservers/commerce/support.html.

Parceiros de Software

Há vários parceiros de software que oferecem produtos e serviços para melhorar o WebSphere Commerce. Para obter informações sobre estes parceiros, visite o endereço www.ibm.com/software/webservers/commerce/community e clique no link **Software Developers**.

Redbooks

Para encontrar informações técnicas mais avançadas, visite o site da Web Redbooks, no endereço www.ibm.com/redbooks, e execute uma pesquisa com o termo WebSphere Commerce.

Índice

Onde Encontrar Informações	iii
Publicações do WebSphere Commerce	iii
Ajuda Online do WebSphere Commerce	v
Ajuda Online do WebSphere Commerce Studio	v
Ajuda Online para Produtos do Pacote	v
Informações Adicionais na Web	vi
Suporte.	vi
Parceiros de Software	vi
Redbooks	vi
Antes de Começar	xi
Convenções Utilizadas neste Manual	xiii

Parte 1. Visão Geral 1

Capítulo 1. Introdução ao Software

E-commerce	3
A Diferença do WebSphere	4
Marketing por Lucro	4
O Mundo é Grande	5
O Mundo é Móvel	5
Colocando o Site em Produção	5
Por que Java™?	6
Ferramentas para Qualquer Trabalho	6
O Que Isso Significa para Você?.	7

Capítulo 2. Visão Geral de WebSphere Commerce 9

Ofertas do Produto	9
IBM WebSphere Commerce	9
Componentes do WebSphere Commerce	10
Ferramentas	10
Componentes Necessários	12
Descrições do Pacote de Software do WebSphere Commerce	15
IBM WebSphere Commerce Studio	18
Componentes do Commerce Studio	19

Capítulo 3. Visão Geral do WebSphere Commerce Server 23

Ferramentas	23
Subsistemas	23
Runtime de Servidor Comum	26
Gerenciamento de Sistema	27

Serviço de Mensagens.	27
WebSphere Application Server	27

Parte 2. Desenvolvendo sua Loja 29

Capítulo 4. Planejando seu Site. 31

Montando a Equipe de Desenvolvimento do Site	31
Coletando Requisitos	34
Design	36
Desenvolvimento da Loja	36
Gerenciamento de Dados.	37
Desenvolvimento do Catálogo	38
Testando	38
Implementação	38

Capítulo 5. Selecionando uma Configuração 39

Escalabilidade	39
Clonagem.	40
Gerenciamento de Carga de Trabalho	40
Gerenciamento de Sessões	41
IBM Network Dispatcher.	41
Conteúdo do WebSphere Commerce Server	42
Configuração em Camada Única	43
Configuração em 2 Camadas	45
Configuração em Camada Tripla	46
Configuração Corporativa Típica	48
Configuração Multi-Instâncias	50
Configuração do Servidor Intermediário	52

Capítulo 6. Criando Sua Loja. 53

O Que É uma Loja Online?	53
Lojas de Exemplo	53
Criando uma Loja	62
Criando uma Loja Utilizando um Archive de Loja de Exemplo	63
Criando uma Loja através da Construção de um Archive da Loja	68

Capítulo 7. Criando seu Catálogo Online 73

Compreendendo seu Catálogo Online	73
Dados do Catálogo.	74
Páginas de Exibição do Catálogo	76

Relacionamentos do Catálogo	76
Criando um Catálogo Principal	77
Criando Recursos de Catálogos	78
Excluindo Exemplos de Produtos	83
O Loader Package	83
Publicações e o Loader Package	83
Preenchendo o Banco de Dados com o Loader Package	84
Mantendo o Catálogo Online	88
Pesquisa de Catálogo	88
Incluindo Pesquisa do Catálogo no Site	89
Produtos Configuráveis	90

Capítulo 8. Personalizando Operações da Loja	91
Introdução	91
Componentes de Software do WebSphere Commerce	91
Modelo do Aplicativo WebSphere Commerce	92
Arquitetura de Runtime do WebSphere Commerce	98
Resumo de um Pedido HTTP	100
Componentes Personalizáveis	102
Personalizando Subsistemas do WebSphere Commerce	103

Capítulo 9. Implementando sua Loja.	105
Considerações Sobre Teste	105
Servidor Intermediário	106
Configurando um Servidor Intermediário	108
Publicando	108

Parte 3. Administrando e Mantendo o Site e a Loja 109

Capítulo 10. Gerenciamento do Site	111
Gerenciamento de Acesso	111
Definindo Organizações, Funções e Usuários	111
Organizações	113
Definindo Quais Processos Requerem Aprovação	113
Funções	114
Usuários	116
Segurança	116
Autenticação	117
Registro de Usuários	117
Melhorando a Segurança do Site	118
Políticas de Controle de Acesso	120

Monitoramento de Desempenho	121
Monitor de Desempenho	121
Outras Ferramentas de Desempenho	122
Questões de Desempenho Geral	122
Configuração	123
Serviços de Mensagem	123
Programador	124
Logs do WebSphere Commerce Server	125
IBM WebSphere Payment Manager	126
Cache de Página Dinâmica.	127
Variações da Configuração de Cache do WebSphere Commerce	128
Administração do Serviço de Regras	131
Manutenção de Sistemas	131
Utilização do Servidor	131
Manutenção do Banco de Dados	131
Administração do WebSphere Application Server.	136
Administração do Servidor Web	137
Resolvendo Problemas	138

Parte 4. Executando a Fachada da Loja 139

Capítulo 11. Gerenciando o Estoque.	141
Determinando como Gerenciar o Estoque	141
Alocação de Estoque	142
Gerenciando o Estoque Utilizando o WebSphere Commerce Accelerator	142
Configurando o Subsistema de Estoque	143
Gerenciando o Estoque	146
Registros de Estoque Esperado	146
Relatórios de Estoque	147
Tarefas do Recebedor	148
Recebendo Estoque Esperado	148
Recibos do Estoque Ad hoc	149
Ajustes de Estoque	149
Recebendo Produtos Devolvidos	150
Tarefas do Administrador de Devoluções	150
Selecionando a Disposição para Produtos Devolvidos	150

Capítulo 12. Gerenciando o Catálogo	151
Gerenciamento de Categorias	151
Gerenciando Categorias	151
Gerenciamento de Produtos	152
Criando Produtos, Atributos e SKUs	157
Relatórios de Gerenciamento de Produtos	158
Diretrizes para Atualização do Produto	159

Localizando um Produto	159	Perfis de Clientes	198
Descontos	159	Gerenciamento de Perfil do Cliente	198
Tipos de Descontos	160	Campanhas	200
Lançando a Página Descontos.	163	Iniciativa de Venda Sugestiva	201
Atribuindo um Desconto a um Produto ou SKU	164	Iniciativa de Venda Sugestiva com Condições	202
Capítulo 13. Gerenciando Informações do Cliente	165	Anúncio de Divulgação	203
Informações de Registro do Cliente	165	Gerenciamento de Campanha	205
Localizando um Cliente.	166	Promoções	207
Assistência ao Cliente	166	Promoções de Cupons	207
Ativando a Assistência ao Cliente	167	Capítulo 17. Consultor de Produto	211
Gerenciando Pedidos de Clientes	167	Metáforas de Compras	211
Localizando Pedidos do Cliente	168	Determinando se os Dados do Catálogo são Adequados para o Consultor de Produto	212
Alterando Pedidos do Cliente.	168	Planejamento de Recursos	213
Devoluções	169	Consultor de Produto e Gerenciador de Catálogos	213
Capítulo 14. Atendimento	173	Estatísticas do Consultor de Produto	214
Atendimento de um Pedido	174	Capítulo 18. Leilões	215
Capítulo 15. Gerenciando Relacionamentos de Negócios.	177	Implementação de Leilões	215
Políticas de Negócios	177	Recursos para Participantes de Leilões	216
Catálogo	178	Tipos de Leilões	217
Faturas, Pagamento e Reembolso	178	Estilos de Leilões	218
Devoluções	178	Regras de Leilões	218
Envio	179	Definindo Regras de Lances	219
Direitos do Cliente	179	Gerenciando Leilões para o Site	219
Contrato Padrão	180	Criando um Leilão	220
Contas de Negócios	181	Localizando um Leilão	220
Definindo Contas de Negócios	181	Gerenciando Leilões para Clientes	221
Contrato	181	Capítulo 19. Relatórios e Inteligência de Negócios	223
Determinando Como Criar um Contrato	181	Relatórios do WebSphere Commerce	223
Criando uma Organização, Conta e Contrato para um Cliente	182	Inteligência de Negócios	224
Relatórios de Gerenciamento de Contratos	187	WebSphere Commerce Analyzer	226
Relatórios de Gerenciamento de Contas	187	Apêndice. Informações de Ajuda	229
RFQ (Request for Quote)	188	Ajuda do WebSphere Commerce	229
Ativando o RFQ	188	Informações sobre Instalação e Configuração	229
O Processo de RFQ	189	Informações do Programador	229
Colaboração	191	Ajuda Online	229
Parte 5. Estendendo os Recursos de sua Loja	193	Ajuda do Commerce Studio	230
Capítulo 16. Marketing	195	Ajuda Online	230
Pontos de e-Marketing	195	Glossário	231
Cópia de Anúncio.	197		

Avisos	257
Marcas e Marcas de Serviço	260

Índice Remissivo	263
-----------------------------------	------------

Antes de Começar

Esta edição do *IBM WebSphere Commerce Business Edition, Fundamentos* fornece uma introdução para o WebSphere Commerce. Este manual contém os seguintes tipos de informações:

- Visão geral da família do WebSphere Commerce, incluindo descrições e explicações sobre como os componentes funcionam juntos
- Informações sobre planejamento de site
 - Opções de configuração e considerações chave
 - Planejamento da loja e considerações chave
- Visão geral dos Store Services
 - Criando uma loja
 - Páginas da loja
 - Páginas do catálogo online
- Trabalhando com seu catálogo online
 - Criando seu catálogo online
 - Utilizando o Loader package
- Visão geral das tarefas envolvidas na personalização de uma loja
 - Planejando o projeto
 - Compreendendo o esforço envolvido
 - Decidindo entre vários métodos de realização de tarefas semelhantes
- Testando e implementando sua loja
 - Utilizando um servidor intermediário
- Administração de seu site e de sua loja
 - Visão geral do Administration Console
 - Visão geral da manutenção do banco de dados
 - Gerenciamento de sistemas
- Executando a fachada da loja
 - Gerenciando o estoque
 - Gerenciando o catálogo da loja
 - Gerenciando informações do cliente
 - Atendimento
 - Gerenciando relacionamentos de negócios
- Estendendo os recursos da loja
 - Campanhas

- Leilões
- Relatórios de inteligência de negócios
- Glossário

Convenções Utilizadas neste Manual


Este manual utiliza as seguintes convenções:

Os termos WebSphere Commerce Studio e Commerce Studio podem ser alternados.

Negrito indica controles da GUI (interface gráfica com o usuário), como nomes de campos, botões ou opções de menus.

Monoespaçado indica exemplos de texto que você digita exatamente como mostrado, bem como caminhos de diretórios.


Itálico é utilizado para ênfase e para variáveis que você substitui com seus próprios valores.

 **NT** indica informações específicas para Windows NT.

 **2000** indica informações específicas para Windows 2000.

 **AIX** indica informações específicas para AIX.

 **Solaris** indica informações específicas para o Solaris Operating Environment.

 **400** indica informações específicas para o IBM iSeries 400 (anteriormente denominado AS/400®).

 **Linux** indica informações específicas do Linux.

 **Business** indica informações específicas para o Business Edition.

 **Professional** indica informações específicas para o Professional Edition.

 **B2C** indica informações específicas para um site business-to-consumer.

 **B2B** indica informações específicas para um site business-to-business.



indica informações adicionais que podem ajudar na conclusão de uma tarefa.

Parte 1. Visão Geral

Esta parte do manual oferece uma introdução ao software de e-commerce e discute alguns recursos de negócios importantes do WebSphere Commerce Versão 5.4. Ele também fornece um capítulo de visão geral que descreve as ofertas do produto.

Capítulo 1. Introdução ao Software E-commerce

Foi há apenas poucos anos que o objetivo de grande parte dos negócios passou a ser, ter um site na Web descrevendo a empresa e os produtos ou serviços fornecidos por ela. Os tempos mudaram.

Para permanecerem competitivos em um mercado global, os comerciantes online tem que oferecer assistência ao cliente e serviços de suporte muito melhores do que antes. Quando os clientes visitam um site na Web de e-commerce, esperam no mínimo poder navegar por um catálogo online, colocar produtos em um carrinho de compras, fazer uma compra segura utilizando cartão de crédito e especificar o endereço de entrega. Entretanto, isso não é suficiente. Os clientes tornaram-se mais experientes com a Internet, o que fez crescer suas expectativas. Eles desejam fazer compras no idioma e com a moeda da sua escolha. Desejam serviços personalizados com base em seus interesses, porque não têm todo o tempo para navegar por catálogos. Além disso, desejam assistentes inteligentes que façam o papel do vendedor de uma loja, ajudando-os com recomendações úteis sobre os produtos. Em breve, os clientes também vão querer dispositivos portáteis para suas compras.

As mudanças nas capacidades dos softwares de e-commerce não estão limitadas ao ponto de vista do cliente. Para muitos comerciantes, o e-commerce passou de um projeto experimental para uma parte integrante do núcleo dos negócios. Assim, hoje em dia vários membros da equipe de e-commerce que fazem parte do processo do mesmo, não são da área técnica. Gerentes de marketing e de vendas estão utilizando o software de e-commerce de formas mais sofisticadas, a fim de criar campanhas de marketing, direcionar produtos a segmentos específicos do cliente e monitorar o sucesso de suas campanhas.

Os processos de negócios também mudaram com o passar do tempo. O software de e-commerce está integrado aos sistemas de software existentes, para que o comerciante mantenha uma única fonte para informações do cliente e do produto. Assim, ao fazerem uma compra, os clientes sabem se o item está disponível no estoque. Além disso, os comerciantes vem se tornando cada vez mais ligados aos seus fornecedores, o que resulta em um menor tempo de resposta aos pedidos do cliente.

O WebSphere Commerce, agora em sua quinta versão, acompanha as crescentes expectativas e exigências de clientes e comerciantes. Crie um site de e-commerce que transforma os visitantes em compradores com o WebSphere Commerce.

A Diferença do WebSphere

Seu site de e-commerce precisa ter uma plataforma sólida. Utilizando o software WebSphere, você está obtendo produtos que atendem os padrões da indústria e tem alto desempenho, confiabilidade, capacidade de escalação e segurança. Ao criar seu site de e-commerce, essas exigências são obrigatórias.

A base da plataforma do WebSphere é fornecida pelo WebSphere Application Server, um servidor robusto para aplicativos de e-commerce. Ele suporta padrões de software da indústria, como arquivos Java, Enterprise JavaBeans e JavaServer Pages e permite interações poderosas com bancos de dados corporativos e sistemas de transação.

A plataforma WebSphere inclui MQSeries, um produto de middleware que permite integrar seus aplicativos de e-commerce com sistemas de backend. Integrar seus aplicativos ajuda a manter uma única origem de dados, permitindo responder de forma rápida e eficiente aos pedidos dos clientes.

A família de software WebSphere tem um conjunto completo de ferramentas para aumentar as capacidades da plataforma WebSphere. Dois produtos são particularmente relevantes para o WebSphere Commerce: VisualAge for Java e WebSphere Studio. O VisualAge for Java oferece aos programadores um ambiente de desenvolvimento de Java completo, incluindo suporte para Enterprise JavaBeans. O WebSphere Studio fornece aos desenvolvedores da Web um ambiente de desenvolvimento de HTML completo, inclusive com suporte para a tecnologia JavaServer Pages.

O WebSphere Commerce faz uso total da plataforma WebSphere, permitindo criar um sistema de e-commerce com o qual você pode obter desempenho e confiabilidade. Isso permite que você coloque suas energias na criação de aplicativos exclusivos com valor agregado que tornam sua empresa uma vencedora.

Marketing por Lucro

Até recentemente, trabalhar com software de e-commerce era responsabilidade dos programadores, administradores de site e gurus da Web. E quanto aos gerentes de marketing? São eles que criam campanhas como: "compre um e leve dois" ou "ótimos preços na nossa liquidação de volta às aulas". Os gerentes de marketing devem interagir com o sistema de e-commerce a fim de vender produtos e o WebSphere Commerce torna isso possível.

O WebSphere Commerce Accelerator fornece um conjunto abrangente de ferramentas para Gerentes de Marketing. Primeiramente, crie perfis do cliente que definam os dados pessoais, histórico de compras e outras características dos clientes. Utilize iniciativas de campanha para direcionar as propagandas

para segmentos específicos do mercado. Um processo de "marketing de ciclo fechado" permite que você saiba e atenda seus clientes melhor. Um sistema de inteligência de negócios robusto, acessível a partir do WebSphere Commerce Accelerator, relata as taxas de êxito comparáveis de suas campanhas de marketing, assim como as distribuições demográficas dos clientes. Esses relatórios fornecem feedback que pode ser usado para avaliar campanhas recentes e para iniciar mudança em campanhas futuras. Isso conclui o ciclo de vida da campanha publicitária.

O Mundo é Grande

Suas vendas não são apenas para a comunidade local, portanto seu site de e-commerce deve ser acessível para um público mundial. Como fazer isso? Quando um cliente visita seu site, pode registrar-se para dizer a você quem ele é. De que país ou região o cliente é? Qual o idioma de sua preferência? Que moeda ele utiliza? O WebSphere Commerce possibilita isso com seu suporte multicultural progressivo.

Quando o cliente exibir informações sobre o produto, mostre-as no idioma e moeda preferidos. Você precisará traduzir todas as informações que você fornece, mas os resultados valem a pena quando se está vendendo para um público internacional.

Sua própria equipe pode trabalhar com o WebSphere Commerce no idioma de sua escolha.

O Mundo é Móvel

Com as interfaces do WebSphere Commerce, você pode fornecer acesso para suas lojas online a partir de dispositivos de computação difusos, como telefones celulares, PDAs (personal digital assistants) e dispositivos i-mode. Isso abre seu negócio para um público maior.

Colocando o Site em Produção

Incluindo no site o recurso de leilão, você pode fazer com que os clientes voltem ao seu site. Escolha entre diversos tipos de leilão:

- Lance Aberto: o público pode ver todos os lances
- Lance Fechado: os lances são vistos somente pelo administrador do leilão
- Leilão Dutch: inicia com um lance alto para ver se alguém o aceita

Qual a melhor forma de mover o excesso de mercadorias? Na verdade, os produtos vendidos em leilões da Internet, são vendidos a preços acima da tabela.

Inclua um vendedor no site, que ajudará os clientes que não conheçam bem uma categoria de produtos. Os clientes que tenham maior conhecimento podem explorar selecionando características desejadas em uma lista. Quando os clientes tiverem limitado a seleção, podem comparar produtos semelhantes lado a lado.

Por que Java™?

O WebSphere Commerce utiliza uma arquitetura aberta com base em um modelo de programação Java, permitindo que Desenvolvedores da Loja modifiquem e incluam comandos para personalizar o comportamento da loja. Por que usar Java?

- O código Java tem criação e manutenção mais fácil que o C++, tornando os Desenvolvedores da Loja mais produtivos e seu código mais confiável quando personalizam operações da loja. É muito mais fácil encontrar bons programadores de Java do que programadores de C++. A linguagem Java é orientada ao objeto, portanto os Desenvolvedores da Loja podem escrever os aplicativos mais rapidamente, a partir de partes reutilizáveis. Além disso, as extensões Java, assim como beans corporativos, tornam essa linguagem ideal para aplicativos distribuídos cliente-servidor.
- Os arquivos JavaServer Pages são mais fáceis de criar e manter do que macros Net.Data, portanto os Web designers com conhecimentos básicos de Web podem criar ou modificar páginas da loja. Nos releases anteriores, o designer de páginas da loja precisava ter conhecimentos de programação Net.Data. Geralmente, os Web designers tem conhecimento em design gráfico e não de programação.
- Os aplicativos Java são mais portáteis do que os do C++, portanto seus sistemas de desenvolvimento e de produção não precisam ser iguais.

O WebSphere Application Server suporta o ambiente Java. A fim de fornecer arquivos JavaServer Pages, executar servlets e ativar beans corporativos, é necessário um servidor de aplicativos que forneça alto desempenho, confiabilidade e segurança. O WebSphere Application Server fornece um ambiente robusto para aplicativos Java, tornando-o uma base forte para seu site na Web de e-commerce.

Ferramentas para Qualquer Trabalho

A criação e execução de uma loja requer uma equipe com habilidades variadas e ferramentas especializadas.

Para o Web designer, o WebSphere Commerce Studio fornece um ambiente completo para desenvolvimento da Web. Edite seus arquivos HTML ou JavaServer Pages utilizando o Page Designer. Gerencie seus recursos

utilizando o WebSphere Studio. Em seguida, publique seu trabalho no WebSphere Commerce Server e teste os resultados.

Para o Desenvolvedor da Loja, o VisualAge for Java fornece um ambiente de desenvolvimento completo e premiado. Utilize o VisualAge for Java para criar ou ampliar os comandos do WebSphere Commerce, Enterprise JavaBeans e beans de dados. Em seguida, publique seu trabalho no WebSphere Commerce Server e teste os resultados.

Para o Administrador de Site, o WebSphere Commerce fornece ferramentas de monitoramento de desempenho no Administration Console do WebSphere Commerce para ajudar a manter tudo em bom funcionamento. Você também pode utilizar o Administration Console para manter a segurança, fornecendo controle de acesso aos vários usuários do sistema.

Para o Gerente de Marketing, as interfaces do WebSphere Commerce Accelerator permitem exibir, determinar preços e vender produtos em sua loja online, assim como analisar o comportamento do cliente.

Para o Representante de Assistência ao Cliente, as interfaces do WebSphere Commerce Accelerator permitem gerenciar pedidos de clientes, informações de clientes e informações sobre pagamento.

O Que Isso Significa para Você?

O WebSphere Commerce Versão 5.4 oferece uma solução completa para suas necessidades de e-commerce. Executando em softwares premiados como o DB2, o WebSphere Application Server e o VisualAge for Java, você estará obtendo uma base segura, com capacidade de escalação e de alto desempenho para seu site de e-commerce. Utilizando uma arquitetura aberta, o WebSphere Commerce é altamente personalizável, visando atender a todas as suas necessidades.

O restante deste manual descreve mais detalhadamente a solução WebSphere Commerce.

Capítulo 2. Visão Geral de WebSphere Commerce

Este capítulo descreve a família de produtos IBM WebSphere Commerce e lista cada componente de software incluído nas ofertas.

Ofertas do Produto

A família WebSphere Commerce é constituída dos seguintes produtos:

- IBM WebSphere Commerce Professional Edition
- IBM WebSphere Commerce Business Edition
- IBM WebSphere Commerce Studio Professional Developer Edition
- IBM WebSphere Commerce Studio Business Developer Edition

IBM WebSphere Commerce

O IBM WebSphere Commerce Versão 5.4 é um conjunto abrangente de componentes de software integrados que são utilizados para criar, manter e hospedar lojas. O WebSphere Commerce, é fundamentado em sua reputação de confiabilidade, escalabilidade e desempenho.

Alguns dos maiores e mais movimentados sites de e-commerce, incluindo o site ShopIBM, www.ibm.com/shop, utilizam o WebSphere Commerce.

A lista a seguir mostra os componentes de software para o WebSphere Commerce. Para obter uma descrição detalhada de cada componente, consulte o “Componentes do WebSphere Commerce” na página 10.

Disponibilidade de Plataformas

- Windows NT, Windows 2000
- AIX
- Linux
- Sun Solaris
- iSeries/400

Ferramentas

- Store Services
- WebSphere Commerce Accelerator
- Administration Console
- Gerenciador de Configuração

Componentes necessários

- DB2 Universal Database Enterprise Edition, Versão 7.2

▶ 400 DB2 Universal Database para iSeries, que está incluído com o OS/400 para iSeries V5R1

- IBM HTTP Server, Versão 1.3.19

▶ 400 IBM HTTP Server para iSeries V5R1

- WebSphere Application Server, Advanced Edition, Versão 4.0.2
- Blaze Advisor Rule Server, da HNC Software, Inc.
- Blaze Advisor Innovator Runtime, da HNC Software, Inc.
- IBM WebSphere Payment Manager, Versão 3.1.2

▶ 400 IBM WebSphere Payment Manager, Versão 3.1.2

Cassetes do Payment

- ▶ Windows ▶ AIX ▶ Solaris ▶ 400 Cassete SET Secure Electronic Transaction, Versão 3.1.2
- Cassete IBM WebSphere Payment Manager para VisaNet, Versão 3.1.2
- Cassete CyberCash, Versão 3.1.2
- Cassete BankServACH, Versão 3.1.2

Componentes opcionais

- IBM SecureWay Directory Server, Versão 3.2.1

▶ 400 Directory Services

- ▶ Windows ▶ AIX ▶ Solaris ▶ Linux DB2 Text Extender[®], Versão 7.1
- Segue SilkPreview, Versão 1.0
- WebSphere Recommendation Engine, Versão 5.4
- WebSphere Commerce Analyzer, Versão 5.4
- Brio Broadcast Server, Versão 6.2
- Lotus QuickPlace, Versão 2.0.8
- Lotus Sametime, Versão 2.5

Componentes do WebSphere Commerce

Esta seção fornece detalhes sobre os componentes do WebSphere Commerce.

Ferramentas

O WebSphere Commerce fornece as seguintes ferramentas:

WebSphere Commerce Accelerator

O WebSphere Commerce Accelerator oferece uma localização central para gerenciar sua loja e para facilitar suas estratégias de negócios. O WebSphere Commerce Accelerator fornece um ponto de integração para operar uma loja

online, como gerenciamento da loja e do produto, atendimento, marketing, pedidos de clientes e assistência ao cliente.

Explore o potencial do WebSphere Commerce Accelerator para praticar "marketing de relacionamento". Utilize o WebSphere Commerce Accelerator para medir a atividade de seu site na Web e juntar informações chave sobre seus clientes e seus hábitos de compras. Você pode então analisar as informações e fazer ajustes apropriados com base nas novas informações. Você pode incluir conteúdo, perfis de clientes ou promoções e, em seguida, desenvolver suas campanhas adequadamente.

O WebSphere Commerce Accelerator pode produzir relatórios para ajudá-lo com suas necessidades de inteligência de negócios.

Store Services

O Store Services fornece uma localização central para criar, personalizar e manter determinadas características operacionais de uma loja.

As ferramentas de desenvolvimento de lojas do WebSphere Commerce estão direcionadas para ajudar na criação e personalização de suas lojas. O WebSphere Commerce inclui lojas de exemplo, na forma de arquivo archive de loja. Este arquivo é o encapsulamento de uma loja, incluindo os recursos do arquivo e do banco de dados. Utilizando as ferramentas baseadas no navegador é possível personalizar esse arquivo de acordo com as necessidades da sua loja. Um utilitário de publicação converte o archive em uma loja funcional no WebSphere Commerce Server. Outras ferramentas, como o bloco de notas Perfil da Loja, permitem alterar alguns aspectos de sua loja antes e após a publicação.

Com o Store Services, é possível:

- Definir informações da loja com o bloco de notas Perfil da Loja
- Definir informações de imposto e envio
- Publicar sua loja no WebSphere Commerce Server

Administration Console

O Administration Console permite que um Administrador de Site ou Administrador da Loja execute tarefas relacionadas à configuração do site e da loja. As tarefas executadas pelo Administrador de Site, utilizando o Administration Console, incluem o seguinte:

- Gerenciar usuários, organizações, funções e grupos de membros
- Gerenciar o controle de acesso
- Definir tipos de transportes e de mensagens para o site
- Monitorar o desempenho do site
- Especificar as definições do Payment Manager

- Configurar log e rastreamento
- Ativar e desativar componentes do WebSphere Commerce
- Programar jobs a serem executados para o site
- Atualizar componentes de registro

Gerenciador de Configuração

O Gerenciador de Configuração estabelece e altera a infra-estrutura necessária para implementar e executar o WebSphere Commerce. O estabelecimento da infra-estrutura envolve a aquisição de informações relativas à localização do banco de dados, do servidor Web e do Payment Manager e quaisquer informações necessárias requeridas para configurar estes aplicativos para uso com o WebSphere Commerce. Também envolve a determinação das informações de configuração de sua máquina e todas as informações necessárias para inicializar o próprio aplicativo WebSphere Commerce.

O Gerenciador de Configuração permite que o Administrador de Site execute tarefas de administração e configuração sem ter que trabalhar com arquivos de configuração sensíveis à sintaxe. Estas são algumas das funções que podem ser executadas pelo Administrador de Site:

- Criar ou excluir uma instância do WebSphere Commerce
- Alterar as definições de configuração para uma instância do WebSphere Commerce
- Configurar o servidor Web
- Configurar o banco de dados para servir como um servidor intermediário
- Digitar parâmetros para o Payment Manager

Para obter mais informações sobre o Gerenciador de Configuração, consulte o Manual de Instalação de sua plataforma ou consulte a ajuda online do WebSphere Commerce.

Componentes Necessários

WebSphere Application Server

O WebSphere Commerce inclui o WebSphere Application Server. Esse servidor de aplicativos da Web é um servidor EJB (Enterprise JavaBeans) de alto desempenho que implementa componentes EJB para incorporar a lógica de negócio. Ele oferece suporte a diversas plataformas, sistemas de transação e banco de dados e servlets, além de oferecer gateway baseado em Java e conectividade EJB. Para obter informações sobre a especificação EJB, consulte o site www.java.sun.com na Web.

Suporte para o Contêiner da Web: Um contêiner da Web é um componente do servidor de aplicativos Web que gerencia servlets. Servlets são programas Java executados em um servidor ativado por Java. Um servlet estende as capacidades do servidor Web. Por exemplo, um servlet pode criar páginas

HTML dinâmicas em resposta a um pedido de cliente. Outro servlet pode gerenciar várias conexões do cliente, aceitar pedidos do cliente e difundir a resposta para todos os clientes interessados.

No passado, os pedidos do lado do servidor eram frequentemente manipulados por programas CGI (Common Gateway Interface). Os servlets oferecem vantagens sobre os programas CGI, já que podem executar com menos excesso, são mais portáteis e têm manutenção mais fácil.




Um contêiner da Web gerencia a criação e exclusão de servlets, enviando o servlet apropriado para cada URL que recebe. Um contêiner da Web também especifica quais servlets devem ser carregados automaticamente na memória no momento de inicialização e quais servlets devem ser carregados no pedido inicial. O servlet responsável por compilar todos os arquivos Javaser Pages que geram respostas para o cliente é de grande importância para o Commerce Studio.


No ambiente do WebSphere Commerce, os arquivos JSP, compilados em servlets, são usados para a exibição de páginas de categorias e produtos do seu catálogo. Além disso, você pode se beneficiar das extensões da API do servlet fornecidas pelo WebSphere Application Server. Por exemplo, uma extensão permite rastrear a página que indicou visitantes em seu site.

DB2 Universal Database

O DB2 Universal Database é o banco de dados padrão do produto WebSphere Commerce. O DB2 armazena todos os dados relacionados à loja, os produtos e os serviços da loja e todos os dados dos clientes.

    WebSphere Commerce inclui o DB2

Universal Database, Enterprise Edition.    Como alternativa, você pode utilizar o Oracle como seu banco de dados; entretanto, este software não está incluído.

 O OS/400 para iSeries inclui o DB2 Universal Database. Verifique se as PTFs mais recentes estão instalados.

Servidor Web

    IBM HTTP Server, turbinado pela

Apache, é o servidor Web padrão para o produto WebSphere Commerce. A IBM aprimorou o Apache Web Server. Os recursos incluem o seguinte:

- Suporte para conexões SSL seguras
- Configuração remota
- Suporte a SNMP
- Suporte a LDAP
- Acelerador de cache de resposta rápida para servir páginas HTML estáticas

► Windows ► AIX ► Solaris IBM HTTP Server é o servidor Web fornecido; no entanto, você pode utilizar o Domino Web Server ou o Netscape iPlanet. O Domino Web Server e o Netscape iPlanet não estão incluídos.

► 400 IBM HTTP Server para OS/400 para iSeries é o servidor Web padrão para o produto WebSphere Commerce.

Blaze Advisor Rule Engine e Server

O Blaze Advisor Rule Engine permite a individualização de aplicativos de e-business monitorando, executando e otimizando o desempenho de regras de personalização e negócios criadas com o Blaze Advisor Builder. Quando integrado com o Blaze Advisor Rule Engine, o Blaze Advisor Rule Server oferece serviços de e-business ajustados com exclusividade a vários clientes simultâneos. O WebSphere Commerce utiliza o Blaze Advisor Rule Server para processar regras e fornecer conteúdo de marketing personalizado, consistindo em propagandas e técnicas de vendas sugestivas. O WebSphere Commerce Server incorpora este servidor. Esses dois produtos são parte do pacote de instalação do WebSphere Commerce e são necessários para o WebSphere Commerce Accelerator.

Blaze Advisor Innovator Runtime

O Blaze Advisor Innovator Runtime permite criar e alterar facilmente regras de negócios, sem programação. Você pode definir ou ajustar os critérios de avaliação, preço e outras políticas de negócios dinâmicas e colocá-las em operação com a rapidez que o mercado de e-business exige. Esse produto é parte do pacote de instalação do WebSphere Commerce e é necessários para o WebSphere Commerce Accelerator.

IBM WebSphere Payment Manager

O Payment Manager é um servidor de transações de pagamentos independente de protocolo para um comerciante online. Ele integra-se aos sistemas de software do comerciante e fornece funcionalidade equivalente a de uma caixa registradora para gerenciar o processamento dos pagamentos.

Para fornecer funcionalidade específica de pagamento, os cassetes podem ser conectados no Payment Manager. Um cassete é um componente de software que pode interpretar as mensagens genéricas do Payment Manager em mensagens específicas do protocolo de pagamento. As mensagens são então enviadas para o gateway de pagamento apropriado para processamento adicional. Cada cassete fornece suporte para um sistema de pagamento eletrônico específico e a estrutura pode lidar com vários cassetes simultaneamente. O uso de cassetes torna o Payment Manager fácil de implementar, alterar e atualizar.

O WebSphere Commerce fornece os seguintes cassetes de pagamento:

MIS (Merchant Initiated SET)

Uma extensão do SET Secure Electronic Transaction que os comerciantes podem utilizar para aceitar informações de cartão de crédito de compradores que utilizam qualquer método diferente do SET Secure Electronic Transaction.

Cassete CyberCash

Um cassete de pagamento que fornece suporte para o CyberCash CashRegister, um serviço de processo de pagamento fornecido pelo CyberCash. O CyberCash CashRegister permite que os comerciantes aceitem e processem vários tipos de pagamentos eletrônicos de serviços ou produtos comprados pela Internet.

Para utilizar o CyberCash para processamento de pagamentos é necessário instalar o cassete CyberCash.

Cassete SET Secure Electronic Transaction

Este cassete inclui os protocolos padrão da indústria MIS (Merchant Initiated SET) e SET Secure Electronic Transaction.

Para utilizar o MIS (Merchant Initiated SET) ou o SET Secure Electronic Transaction para processamento de pagamentos, é necessário instalar o cassete SET Secure Electronic Transaction.

Cassete IBM WebSphere Payment Manager para VisaNet

Esse cassete permite que os usuários do Payment Manager enviem transações de cartão de crédito pela Internet em tempo real para processamento no sistema VisaNet. O cassete permite que comerciantes utilizem o segmento de cartão de crédito do e-Commerce dos serviços de Autorização e Captura de Dados VisaNet 6.0. As mensagens de autorização são formatadas de acordo com a especificação EIS 1080 Versão 6.0. As mensagens de captura de dados são formatadas de acordo com a especificação EIS 1081 Versão 6.0.

Para utilizar o VisaNet para processamento de pagamentos é necessário instalar o cassete VisaNet.




Cassete BankServACH


O Cassete BankServACH é utilizado com o gateway de pagamento BankServ para fazer interface com o sistema ACH (Automated Clearing House) operado pelo Federal Reserve (do governo dos EUA). O Cassete BankServACH permite que transações de cheque eletrônico online ocorram em várias instituições financeiras. O Cassete BankServACH coleta pagamentos em nome dos comerciantes, comunicando-se com o gateway de pagamento BankServ, que encaminha os dados da transação para o sistema ACH para liquidação automática diária.

Descrições do Pacote de Software do WebSphere Commerce

As informações a seguir descrevem o pacote de software do WebSphere Commerce. A não ser quando indicado de outra forma, o software é opcional.

IBM SecureWay Directory

   O IBM SecureWay Directory fornece um diretório comum para reduzir os altos custos associados aos diretórios específicos do aplicativo. O IBM SecureWay Directory é uma plataforma cruzada LDAP, altamente escalável, um servidor de diretórios robusto para segurança e soluções de e-business.

 O OS/400 Directory Services fornece um diretório comum para reduzir os altos custos associados a diretórios específicos do aplicativo. Esse serviço de diretório está incluído no OS/400 for iSeries e não está no pacote do WebSphere Commerce.

IBM WebSphere Commerce Analyzer

O IBM WebSphere Commerce Analyzer é um recurso do WebSphere Commerce que é instalado opcionalmente. Uma edição inicial do IBM WebSphere Commerce Analyzer específica para o WebSphere Commerce fornece relatórios especificamente para criação de perfis de consumidores e monitoração de desempenhos de campanhas. Os relatórios não podem ser personalizados. Observe que não é possível instalar o IBM WebSphere Commerce Analyzer sem o Brio Broadcast Server. O WebSphere Commerce Analyzer e o Brio Broadcast Server são executados no Windows, mas podem ser configurados para conectar-se a um banco de dados que será executado em outra plataforma.

Brio Broadcast Server

O Brio Broadcast Server é um servidor de processamento em lote que automatiza o processamento de consultas e a distribuição de relatórios. Ele permite que os administradores controlem rigorosamente o acesso ao banco de dados e a distribuição de documentos. O Brio Broadcast Server é executado no Windows, mas pode ser configurado para conectar-se a um banco de dados que é executado em outra plataforma.

Segue SilkPreview

O Segue SilkPreview utiliza um script para simular a interação de usuários com aplicativos Web e servidores de bancos de dados. O SilkPreview cria modelos realistas que simulam ambientes de negócios, Internet, ERP (Enterprise Resource Planning) e sistemas legacy diferentes, por exemplo. Ele também fornece um repositório de informações para analisar e relatar resultados durante todo o desenvolvimento do aplicativo.

WebSphere Commerce Recommendation Engine

O WebSphere Commerce Recommendation Engine é um aplicativo opcional incluído no WebSphere Commerce. O WebSphere Commerce Recommendation Engine é carregado pelo LikeMinds, um mecanismo de filtragem colaborativa potente que fornece recomendações do produto com base em padrões de comportamento do cliente.

O WebSphere Commerce Recommendation Engine coleta informações sobre perfis com base em vários algoritmos para desenvolver grupos mentores. Esses grupos são a base para outras recomendações de produtos. Aos clientes que se encaixam no perfil de uma determinada comunidade são apresentadas recomendações baseadas nas preferências de outros da comunidade. Este modelo de personalização é referido como *adaptável* quando comparado com outros modelos, porque as recomendações baseiam-se em tendências atuais de compras do cliente e tendem a ser alteradas com o tempo.

Windows AIX Solaris **DB2 Text Extender**

O Desenvolvedor da Loja pode criar um mecanismo de pesquisa para a loja utilizando o DB2 Text Extender.

400 O DB2 Text Extender é fornecido com o OS/400 para iSeries V5R1. Entretanto, o WebSphere Commerce utiliza a página de códigos Unicode para suportar recursos multilíngües e multiculturais; porém o DB2 Text Extender para iSeries não funciona com campos contendo dados Unicode.

O DB2 Text Extender oferece funções avançadas do mecanismo de pesquisa. Utilizando as funções de pesquisa fornecidas pelo DB2 Text Extender, os clientes podem encontrar informações contendo o seguinte:

- Palavras específicas
- Palavras similares
- Palavras com grafia semelhante ao termo pesquisado
- Sinônimos do termo pesquisado
- Variações do termo pesquisado
- Você também pode utilizar um caractere curinga para seções dos termos pesquisados

A instalação do DB2 Text Extender é opcional.

Nota:

No WebSphere Commerce há várias opções de pesquisa disponíveis. Essas opções não requerem o DB2 Text Extender. As diferentes opções de pesquisa resolvem as diferentes necessidades de clientes e administradores. Cada um dos formatos de pesquisa é baseado na tecnologia conhecida como *Estrutura de Pesquisa Unificada*. A estrutura da pesquisa consiste principalmente de um bean de dados de pesquisa com o qual cada método de pesquisa interage.

Os seguintes métodos de pesquisa são baseados na estrutura de pesquisa unificada.

Pesquisa de catálogo

A pesquisa de catálogo fornece funcionalidade básica e avançada de pesquisa ao site para uso pelos consumidores.

Consultor de Produto

O Consultor de Produto fornece guias de compras interativos que ajudam os clientes a identificar os produtos que atendem às suas necessidades.

WebSphere Commerce Accelerator

O WebSphere Commerce Accelerator inclui várias ferramentas que integram pesquisas de produtos ou categorias para ajudar os usuários a concluir seus objetivos. Elas incluem funções de pesquisa de produtos como as encontradas nos formulários e assistentes de perfil de Campanha e de Cliente.

Para obter informações adicionais, consulte “Incluindo Pesquisa do Catálogo no Site” na página 89.

IBM WebSphere Commerce Studio

O Commerce Studio fornece as ferramentas necessárias para gerenciar e editar os recursos de arquivos da loja e para desenvolver no VisualAge for Java.

Os pacotes do Commerce Studio incluem ferramentas para ajudá-lo a desenvolver e gerenciar recursos (por exemplo, modelos de JavaServer Pages) para seu aplicativo de e-commerce. O Commerce Studio está disponível para Windows NT e Windows 2000; entretanto, os recursos de loja podem ser publicados em qualquer servidor.

Uma versão do WebSphere Commerce para Windows está incluída no Commerce Studio e pode ser utilizada para testes. Se desejar colocar seu site em produção, utilizando o WebSphere Commerce, será necessário adquirir uma cópia licenciada do WebSphere Commerce.

A utilização do WebSphere Commerce com o Commerce Studio permite que os desenvolvedores tenham todas as ferramentas necessárias para criar e testar uma loja. Um desenvolvedor instala todo software em uma máquina, criando, assim um ambiente totalmente localizado. Os benefícios dessa configuração incluem:

- Acesso mais fácil a um ambiente de teste
- Depuração mais rápida
- Um ambiente de desenvolvedor que está desconectado do restante da equipe, se necessário.
- WebSphere Commerce Studio

Blaze Advisor Workbench Versão 3.1

Blaze Innovator Runtime Versão 3.1

- VisualAge for Java, Enterprise Edition, Versão 4.0

Componentes do Commerce Studio

Componentes do WebSphere Studio

O WebSphere Commerce Studio, Versão 4.0, é um ambiente de ferramentas abrangente para organizar e gerenciar projetos de desenvolvimento na Web. Esse ambiente pode ser estendido com ferramentas de gerenciamento de controle de origem da IBM, da Lotus e de outros fornecedores.

Page Detailer

Utilize para analisar páginas da Web e exibir a identidade, o tamanho e o tempo necessário para entregar cada item na página.

Page Designer

Uma ferramenta integrada que pode ser utilizada para criar e manter páginas HTML e arquivos JSP para seu site na Web. Ele fornece recursos de edição de páginas comuns, como:

- Edição de páginas WYSIWYG
- Ferramentas de formatação de páginas baseadas em ícones
- Imagens e links para arrastar e soltar
- Exibições de várias páginas (normal, origem HTML, pré-visualizações do navegador e origem HTML)

O Page Designer inclui suporte para servlets, páginas HTML, páginas JSP, JavaScript e VBScript. Ele tem editores especiais para ajudar na criação e gerenciamento desses elementos. Você pode criar modelos JSP ou editar esses modelos criados com os assistentes do Studio e incluir dados de outros beans. Você também pode escolher em uma biblioteca de scripts e incluir funções dinâmicas às suas páginas da Web sem escrever uma linha de código. Você pode utilizar modelos JSP para criar páginas de lojas arrastando e soltando beans específicos do WebSphere Commerce.

O Page Designer inclui duas ferramentas para trabalhar com gráficos: WebArt Designer e AnimatedGif Designer, disponíveis no menu **Ferramentas do Page Designer**.

- **WebArt Designer**

O WebArt Designer é uma ferramenta de criação de imagens, totalmente integrada com o Page Designer, facilitando a inclusão de imagens em seus arquivos. Esta ferramenta pode ser utilizada para criar e manipular logotipos, banners e outras imagens utilizadas em seu site.

- **AnimatedGif Designer**

Utilize para criar arquivos de imagem com animação para seu site na Web. O assistente para animação orienta em todo o processo de animação. Ele utiliza o conceito familiar de uma tira de desenho para exibir as imagens individuais utilizadas na animação. O assistente gera a saída animada para você. Assim, você pode incluir o arquivo de animação a uma página em seu site na Web.

Applet Designer

Utilize para criar applets Java. Essa ferramenta inclui um assistente para orientar na criação de um applet e de Java beans que podem ser manipulados em um ambiente de desenvolvimento visual.

IBM Distributed Debugger

O Distributed Debugger é um aplicativo cliente/servidor que permite detectar e diagnosticar erros nos programas. Você pode usá-lo para depurar aplicativos Java que são desenvolvidos fora do IDE. O WebSphere Test Environment fornece suporte de runtime ao servidor para testar e depurar arquivos JSP e servlets localmente. Os arquivos JSP e servlets que forem executados com êxito no WebSphere Test Environment também serão executados com êxito em um ambiente de produção do WebSphere Application Server.

Assistentes de bean Java, Banco de Dados e SQL

Esses assistentes são a maneira mais rápida de incluir conteúdo dinâmico em suas páginas da Web. Eles tornam a criação de páginas dinâmicas da Web simples, gerando Java beans, instruções SQL e servlets com base em suas necessidades.

Extensões do Commerce Studio

O Commerce Studio aperfeiçoa o ambiente padrão do WebSphere Studio com suas próprias extensões. As extensões contêm:

Publicação avançada

Você pode publicar seus recursos de loja no arquivo archive da loja e o WebSphere Commerce Server em uma etapa.

Importação e Exportação do Archive da Loja

Os recursos de apresentação da loja são importados, editados e atualizados no WebSphere Studio. Quando a edição for concluída, os recursos de apresentação do Studio voltam para o archive da loja.

Software em pacote do Commerce Studio

Os seguintes componentes podem ser instalados opcionalmente:

Macromedia Web publishing

Um CD de avaliação de 30 dias, o Macromedia Web publishing ajuda a criar um site na Web mais interessante e dinâmico. Utilize o Fireworks para projetar e otimizar gráficos da Web para obter uma fácil integração em suas páginas HTML. Utilize o Flash para criar sites da Web com

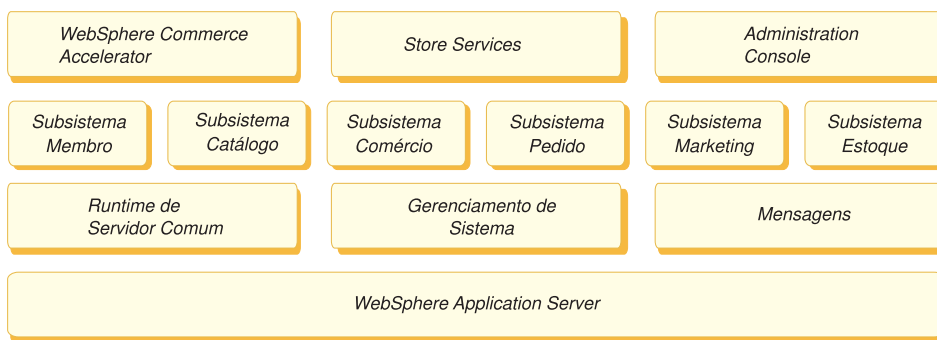
animação baseados em vetores. Utilize o Director para criar sites da Web com multimídia poderosa. Utilize o Freehand para criar ilustrações para impressão e para a Web.

VisualAge for Java, Enterprise Edition, Versão 4.0

O VisualAge for Java, Enterprise Edition atende os requisitos de desenvolvimento de aplicativos de e-commerce e inclui ferramentas para desenvolver e depurar modelos JSP. Sua integração com o WebSphere Studio permite incluir conteúdo a modelos JSP mais rapidamente, o que torna seus programadores e desenvolvedores da Web mais produtivos. Inclui suporte para a tecnologia Enterprise JavaBeans e recursos de conectividade para suportar integração com outros sistemas, tais como CICS Transaction Systems, MQSeries e outros. Além disso, o WebSphere Test Environment integrado do VisualAge for Java, Enterprise Edition permite que os desenvolvedores executem funções do WebSphere Commerce sem sair do VisualAge for Java. Isso significa que você pode testar seu código sem implementá-lo em um WebSphere Commerce Server. Para obter mais informações, consulte a publicação *IBM WebSphere Commerce - Manual do Programador, Versão 5.4* ou Capítulo 8, “Personalizando Operações da Loja” na página 91 neste manual.

Capítulo 3. Visão Geral do WebSphere Commerce Server

O WebSphere Commerce inclui um servidor de comércio baseado em Java para controlar o fluxo de informações no sistema WebSphere Commerce. O diagrama a seguir ilustra os componentes do WebSphere Commerce Server:



Ferramentas

WebSphere Commerce Accelerator

Um componente baseado em navegador que pode ser utilizado para operar e manter lojas online depois de criadas. As tarefas são baseadas no controle de acesso e em níveis de autoridade.

Store Services

Um componente baseado em navegador que permite criar uma loja totalmente funcional com base em um modelo de exemplo fornecido com o WebSphere Commerce.

Administration Console

Um componente baseado em navegador que permite concluir operações administrativas no nível do site ou da loja.

Subsistemas

Membro

O subsistema de membros é um componente do WebSphere Commerce Server que inclui dados para participantes do sistema WebSphere Commerce. Um membro pode ser um usuário, um grupo de usuários (também conhecido como um grupo de membros) ou uma entidade organizacional (que pode ser uma organização, por exemplo, "IBM", ou uma unidade organizacional dentro de uma organização, como "Divisão de E-Commerce"). A lógica de negócios no subsistema de membros fornece serviços de registro e gerenciamento de perfis.

Outros serviços com relação próxima com o subsistema de membros incluem o controle de acesso, autenticação e gerenciamento de sessão.

O subsistema de membros permite que seus usuários e membros de entidades organizacionais recebam funções, dependendo das atividades das quais escolhem participar. A atribuição de funções é responsabilidade de um administrador, como o Administrador de Site. O Administrador de Site também é uma função. O Administrador de Site concede aos usuários direitos ao sistema. Quando um membro recebe uma função, o componente de controle de acesso autoriza o membro a participar de atividades associadas à função. Por exemplo, uma organização pode ser um comprador ou vendedor, ou ambos. Um usuário também pode receber várias funções.

O subsistema de membros também permite criar grupos de membros, que são grupos de usuários categorizados por diversas razões de negócios. Os agrupamentos podem ser utilizados com a finalidade de controle de acesso para aprovação e também para fins de marketing, como o cálculo de descontos, preços e exibição de produtos.

Os seguintes recursos são associados ao subsistema de membros:

- Informações de registro
- Gerenciamento de perfis
- Controle de acesso ou autorização
- Gerenciamento de segurança, autenticação e sessão

Para obter mais informações sobre o subsistema de membros, consulte a ajuda online do WebSphere Commerce.

Catálogo

O componente subsistema Catálogo oferece navegação online no catálogo, recursos de comercialização, listas de interesse e recursos de pesquisa. O subsistema Catálogo inclui toda a lógica e dados relevantes a um catálogo, incluindo categorias, produtos e seus atributos, itens e todas as associações e relações entre eles. Ele interage com os subsistemas Membro e Pedido a fim de obter informações sobre a exibição de modelos e a determinação de preços. Os seguintes recursos são fornecidos:

Agrupamentos

Uma construção de agrupamento genérica é introduzida para categorizações de vários produtos. O proprietário de um grupo de catálogos pode não ser necessariamente o proprietário de todas as entradas do catálogo no grupo. Isso permite que os proprietários do portal definam as categorias dos produtos oferecidos, enquanto outros fornecedores podem incluir seus produtos no grupo de catálogos.

Entradas de catálogo

Uma ou mais entradas de catálogo podem pertencer a um grupo de catálogo. Um conjunto de tipos de objetos base é fornecido para representar produtos, itens de manutenção no estoque (SKU), pacotes e pacotes configuráveis em uma entrada no catálogo.

Associação entre mercadorias

Esse subsistema permite a criação de uma associação entre dois objetos de catálogo quaisquer, que se tornam vendas cruzadas, vendas expandidas e promoções.

Suporte multicultural

O design de catálogo atende ao requisito para suporte de recursos multiculturais, como a exibição de um produto e o formato da moeda, de acordo com o locale.

Comércio

O subsistema de comércio no WebSphere Commerce fornece a lógica, a função e os dados relevantes para negociar o preço e a quantidade de um produto ou conjunto de produtos entre o comprador e a organização vendedora. No Professional Edition, o subsistema de comércio inclui leilões. Para a Business Edition, o subsistema de comércio inclui leilões, contratos e componentes RFQ (Request for Quote).

Pedido

O subsistema de pedido é um componente do WebSphere Commerce Server que fornece carrinhos de compras, processamento de pedidos e suporte à função de gerenciamento de pedido. Também fazem parte desse subsistema serviços relacionados, como preços, impostos, pagamento, estoque e atendimento.

Os recursos de processamento de pedidos incluem pedido ou compra rápida, pedidos programados, vários pedidos pendentes, repetição de pedidos e divisão ou pedidos em espera.

Marketing

O subsistema de marketing é um componente do WebSphere Commerce Server e fornece vários conceitos de marketing a seu site. Os componentes do subsistema de marketing fornecem funcionalidade para criar campanhas de marketing, incluindo recomendações de produtos, propagandas e cupons eletrônicos, descontos, perfis de clientes e colaboração.

Estoque

O subsistema de estoque oferece gerenciamento de estoque em tempo real. Os componentes do subsistema estoque fornecem funcionalidade

para registrar o estoque recebido dos fornecedores e aquele retornado pelos clientes; ajustar a quantidade do estoque; determinar a disposição do estoque retornado; enviar e receber estoque.

Runtime de Servidor Comum

O runtime de servidor comum fornece uma estrutura na qual os aplicativos de comércio são implementados e executados. A estrutura consiste no modelo de programação, no modelo de processo, no tratamento de exceções, no controle de transações, no acesso a dados e no modelo de persistência. O runtime de servidor comum ativa os serviços de runtime fornecidos pelo WebSphere Application Server para suportar os aplicativos do WebSphere Commerce Server. O runtime de servidor comum tira proveito de muitos recursos disponíveis no WebSphere Application Server:

- Os arquivos JSP (JavaServer Pages) fornecem script de páginas dinâmicas da Web no lado do servidor. Isso ajuda a separar a lógica da apresentação da lógica de negócios. O WebSphere Commerce fornece um conjunto de beans de dados extensíveis para exibir informações sobre usuários, catálogos, pedidos, além de outras informações dinâmicas. Utilizando a ferramenta de design de páginas do WebSphere Studio, um Desenvolvedor da Loja pode colocar os beans em um arquivo JSP. Os arquivos JSP são compilados em servlets e utilizados para exibir dados dinâmicos em runtime.
- O WebSphere Commerce utiliza uma estrutura de entidade de bean corporativo. Os desenvolvedores podem acessar dados no sistema, como objetos de dados, sem ficarem limitados diretamente pelo esquema do banco de dados fundamental. O runtime de servidor comum fornece um conjunto de beans de entidade para o esquema básico. Os desenvolvedores de aplicativos podem personalizar a lógica de negócios e modificar os objetos de entidade ampliando o esquema básico e remapeando os objetos de entidade. Esse processo é realizado utilizando a ferramenta de mapeamento de beans corporativos do VisualAge for Java.
- Todos os processos do WebSphere Commerce Server e do programador são integrados nos processos do WebSphere Application Server. Utilize o Administration Console do WebSphere Application Server para gerenciar esses processos. Por padrão, cada processo do WebSphere Commerce Server é configurado como uma instância do WebSphere Application Server que é mapeada para um único processo Java com vários threads. O processo pode executar arquivos JSP, servlets e beans corporativos. Vários processos do WebSphere Commerce Server podem ser clonados com várias instâncias do WebSphere Application Server para facilitar o equilíbrio e disponibilidade da carga de trabalho.

Gerenciamento de Sistema

O componente de gerenciamento de sistema do WebSphere Commerce fornece um sistema com confiabilidade, disponibilidade e de fácil manutenção. O WebSphere Commerce cria logs de mensagens para notificar administradores de condições anormais no sistema. As informações de diagnóstico permitem que o administrador determine o motivo dos erros e retifique o problema.

Além disso, o IBM HTTP Server, o WebSphere Application Server e o DB2 Universal Database oferecem ferramentas de gerenciamento de sistemas para configuração, monitoramento e ajuste.

Serviço de Mensagens

O Serviço de mensagens envia mensagens do WebSphere Commerce para usuários e sistemas. Eles fornecem uma API (Interface de Programação de Aplicativo) de sistema de mensagens comum para diferentes tipos de notificação. Os tipos suportados incluem e-mail de divulgação do comerciante e do cliente e notificação de pedido por meio de um servidor SMTP (Simple Mail Transfer Protocol). O Serviço de mensagens também fornece entrega assíncrona de mensagens por meio do MQSeries (que pode ser solicitado separadamente). Para obter mais informações, consulte “Serviços de Mensagem” na página 123.

WebSphere Application Server

Para obter informações sobre o WebSphere Application Server, consulte “WebSphere Application Server” na página 12.

Parte 2. Desenvolvendo sua Loja

O WebSphere Commerce Versão 5.4 é um conjunto abrangente de componentes de software integrados que ajuda os Desenvolvedores de Loja a construir, manter, hospedar e gerenciar lojas para vender mercadorias e serviços na Web. Essa parte do manual fornece capítulos que discutem as informações necessárias para desenvolver sua loja.

Ela começa com os processos envolvendo o planejamento do site, como a familiarização com as funções do WebSphere Commerce e as configurações possíveis, além de fazer perguntas-chaves a si mesmo antes de criar sua loja.

Ela continua com a criação da loja e do catálogo online, fornecendo detalhes sobre a loja de exemplo, as tarefas envolvidas na criação de sua loja e os dados para seu catálogo online.

O foco vai para a personalização da loja, fornecendo informações sobre como sua equipe de desenvolvimento pode personalizar e ampliar a solução padrão.

A próxima etapa é testar e implementar sua loja.

Capítulo 4. Planejando seu Site

A seção a seguir descreve um ciclo de desenvolvimento típico do WebSphere Commerce. Este ciclo de desenvolvimento normalmente consiste nas seguintes fases:

- Montando a equipe de desenvolvimento do site
- Coleta de requisitos
- Design
- Desenvolvimento da loja
- Desenvolvimento do catálogo
- Testando
- Implementação

Montando a Equipe de Desenvolvimento do Site

A utilização do software de e-commerce para implementar um comércio online altera significativamente a forma como o varejo funciona. A automação substitui algumas funções do varejo, como a de caixa. Em uma operação de e-commerce, algumas funções chaves devem ser incluídas, como o Administrador de Site.

Freqüentemente, algumas funções de varejo não são convertidas online facilmente, como por exemplo a de vendedor. Em uma solução de e-commerce, não existe um equivalente direto para essa função. Algumas das funções associadas a vendas precisam ser inseridas no design da loja, como fazer com que o cliente se sinta bem-vindo, fornecer informações sobre o produto, sugerir itens adicionais e entrar em contato com o cliente após a compra. Outras funções de uma loja online com um bom design envolvem coletar informações de clientes registrados e rastrear seus históricos de compras. Em seguida, essas informações são utilizadas para determinar as necessidades futuras do cliente e fazer sugestões melhores para compras futuras. Para criar e manter um site de e-commerce avançado, você pode precisar de pessoas para preencher várias funções.

Independentemente de você estar personalizando a loja de exemplo para criar a sua ou desenvolvendo uma loja completamente nova, geralmente, é necessária uma equipe de pessoas para criar uma loja. O tamanho dessa equipe depende do tamanho e do escopo da loja ou site que está sendo criado, mas a equipe deve incluir pessoas para as seguintes funções:

- Web designer

- Desenvolvedor da Loja
- Desenvolvedor de Banco de dados
- Administrador de Site
- Administrador da Loja
- Vendedor
- Gerente de Marketing
- Gerente de Produtos

O WebSphere Commerce utiliza muitas das funções de varejo padrão, mistura outras e inclui as funções de e-commerce necessárias para criar uma solução de e-commerce completa para o site. Se necessário, o Administrador de Site pode criar novas funções no Administration Console do WebSphere Commerce. A seção a seguir descreve o conhecimento e a experiência necessários para essas funções. Dependendo do tamanho do seu negócio, as funções podem ser assumidas por poucas pessoas, ou pode ser necessária uma grande equipe.

Vendedor

O Vendedor cuida do lado de negócios da operação de uma loja. Essa função requer conhecimento detalhado sobre negócios em geral. O Vendedor lida com a equipe e trabalha com as outras funções para determinar a imagem da loja, o perfil do cliente e as características das mercadorias. Ele supervisiona os objetivos globais da loja, a lucratividade e o gerenciamento, além de acompanhar as vendas da loja.

Gerente de Marketing

O Gerente de Marketing comunica a estratégia de mercado e as mensagens da marca para os clientes. Essa função monitora, analisa e compreende o comportamento do cliente. Além disso, o Gerente de Marketing cria ou modifica perfis de clientes para vendas direcionadas e cria e gerencia campanhas e promoções. O planejamento de eventos de campanhas pode ser manipulado por uma equipe composta pelo Vendedor, o Gerente de Marketing e o Gerente de Produtos. O Gerente de Marketing ou o Gerente de Produtos projeta as vendas para um evento promocional e analisa sua eficácia.

Gerente de Produtos

O Gerente de Produtos deve entender a estratégia de marketing e a forma como os clientes da loja fazem compras. O Gerente de Produtos determina a melhor forma de exibir, determinar preços e vender produtos na loja online. Além disso, o Gerente de Produtos rastreia as compras dos clientes e determina descontos, leilões e técnicas de vendas sugestivas.

Essa função também supervisiona a administração do catálogo, que inclui criar e gerenciar catálogos de produtos online, esquemas de determinação de preços associados, categorias de produtos e indicação de produtos.

Essa pessoa é geralmente um especialista no domínio do produto com uma compreensão total da linha do produto e das relações entre os vários produtos.

Administrador de Site

O Administrador de Site instala, configura e mantém o WebSphere Commerce, o software e o hardware associados. O Administrador responde a avisos, alertas e erros do sistema e diagnostica e soluciona problemas do sistema. Essa função normalmente controla o acesso e a autorização (criação e atribuição de membros à função apropriada), gerencia o site na Web, monitora o desempenho e gerencia tarefas de equilíbrio de carga. O Administrador de Site também pode ser responsável por estabelecer e manter diversas configurações do servidor para diferentes etapas do desenvolvimento: teste, preparação e produção. Essa função também efetua backups críticos no sistema e resolve problemas de desempenho.

O Administrador de Site tem a habilidade de criar e publicar uma loja.

O Administrador de Site deve ter conhecimento de hardware, sistemas operacionais e treinamento na arquitetura e operação do WebSphere Commerce.

Administrador da Loja

O Administrador da Loja gerencia os recursos da loja, atualiza e publica as alterações nas informações de impostos, envio e da loja. O Administrador da Loja, geralmente o líder da equipe de desenvolvimento da loja, é a única função da equipe com autoridade para publicar um archive da loja (o Administrador de Site também pode publicar um archive da loja). O Administrador da Loja geralmente tem conhecimento da Web e tem um conhecimento completo dos procedimentos de negócios da loja.

Desenvolvedor da Loja

Os Desenvolvedores da Loja criam arquivos JavaServer Pages e qualquer código personalizado necessário e podem modificar qualquer uma das funcionalidades padrão incluídas no WebSphere Commerce. Os Desenvolvedores da Loja precisam ter conhecimento de programação em Java, em modelo de componente EJB, em VisualAge for Java, em JavaScript, em HTML, em tecnologia JSP e estar familiarizado com o modelo de programação do WebSphere Commerce.

Quando um archive da loja tiver sido criado, os Desenvolvedores da Loja têm a autoridade para fazer alterações manualmente ou através do bloco de notas Perfil da Loja e dos blocos de notas Imposto e Envio, mas eles não têm autoridade de publicar o archive da loja no WebSphere Commerce Server.

Desenvolvedor de Banco de Dados

Os Desenvolvedores de Banco de Dados modificam e ampliam o esquema do banco de dados do WebSphere Commerce a fim de implementar funções personalizadas da loja ou fazer a integração com informações do banco de dados já existentes. Esse membro normalmente tem habilidades de administrar bancos de dados DB2 ou Oracle.

Nota: A função de desenvolvedor de banco de dados não está definida no WebSphere Commerce Server. Se necessário, os desenvolvedores de banco de dados devem ter acesso de Desenvolvedor da Loja.

Web designer

Os Web designers criam a aparência e a impressão do site e trabalham com os Desenvolvedores da Loja para criar páginas da loja. Os Web designers devem ter experiência nas ferramentas de multimídia, habilidade com HTML e JavaScript e estejam familiarizados com a tecnologia JSP.

Nota: A função de Web designer não está definida no WebSphere Commerce Server. Em vez disso, os Web designers devem ter acesso de Desenvolvedor da Loja.

Coletando Requisitos

Os requisitos funcionais definem as funções de negócios que o sistema de e-commerce vai fornecer e o fluxo da página na Web. Você determina as necessidades, desenvolvendo um bom entendimento das necessidades do negócio do site e o que espera obter do site. Por exemplo, pense em características como metas de negócios, objetivo do site na Web e possibilidade de uso, isto é, quem são os usuários e como esperam interagir com sua loja. Ao observar seus requisitos, tenha em mente possíveis problemas de consistência, tais como refletir a aparência da sua loja física no site na Web. É importante reunir essas necessidades com antecedência e descobrir todos os desafios que podem surgir enquanto ainda puderem ser tratados com facilidade.

Quando você tiver determinado os requisitos funcionais, você pode também esclarecer os requisitos técnicos ou do sistema. Alguns exemplos de requisitos técnicos incluem problemas de integração e requisitos de máquina.

Exemplos de perguntas que devem ser respondidas durante a fase da coleta de requisitos incluem o seguinte:

Requisitos Funcionais

- Sua loja atenderá um público empresarial ou de consumidores?
- Quais idiomas serão suportados por sua loja?

- Como você trabalhará com vários tipos de moedas (se necessário)?
- Quais produtos e serviços você irá vender? A linha de produtos será diferente para vários grupos de clientes ou países e regiões em que existem transações de negócios?
- Se você vender em vários países e regiões, sua loja será apresentada de forma diferente para ficar mais adequada a culturas diferentes?
- Que aparência você deseja para sua loja?
- Os gráficos existentes podem ser reutilizados? Se sim, qual é o formato necessário?
- O que os seus concorrentes estão fazendo?
- Você deseja que os clientes registrem-se para comprar produtos?
- Você vai utilizar as vantagens de personalização para fornecer experiências de compras exclusivas para cada cliente?
- Que tipo de informações sobre os clientes você deseja obter (e a quantidade)?
- Você fará promoção de produtos com base nos perfis de clientes ou comportamento?
- Como os pedidos serão processados?
- Como você processará os pagamentos?
- Como você implementará os impostos?
- Como você implementará as taxas de envio?
- Qual será a sua estratégia de assistência ao cliente?
- Como será o fluxo das páginas da Web?
- Você vai oferecer links para outros sites?

Requisitos Técnicos

- Os dados serão movidos de um sistema já existente para um sistema novo?
- Que tipo de segurança pretende utilizar?
- Qual o nível de desempenho exigido?
- Qual o nível de movimento de clientes esperado?
- Qual o tamanho de máquina necessário para acomodar o número de clientes que você atrai?
- Como você manterá e ajustará suas máquinas servidoras para um desempenho otimizado?

Requisitos de Integração

- Você fará a integração com sistemas tecnológicos existentes?

Pode haver muito mais perguntas relacionadas aos requisitos de sua loja que precisam ser respondidas, dependendo de suas necessidades de negócios.

Ao final da fase de coleta de requisitos, a equipe deverá:

- Criar um fluxo de compras e utilizar casos dos requisitos funcionais.
Alguns exemplos de casos reais podem incluir registro do cliente ou processamento de pedidos. Exemplos de casos reais podem ser encontrados na ajuda online do WebSphere Commerce.
- Determinar a topologia do site. Para obter informações sobre as opções de configuração disponíveis, consulte Capítulo 5, “Selecionando uma Configuração” na página 39.

Design

A fase de reunir requisitos é seguida pela fase de design, que inclui a determinação do design de arquitetura da tecnologia da informação, o design do WebSphere Commerce e o design do banco de dados.

Após reunir todas as informações, crie um protótipo HTML estático da loja, a fim de garantir que o desenvolvimento esteja no caminho certo e que os requisitos não tenham sido ignorados. O protótipo pode ser criado por um Web designer ou de mídia, utilizando o Page Designer integrado do WebSphere Studio. (Como alternativa, o protótipo pode ser desenvolvido fora do ambiente do Commerce Studio). Isso pode ser feito em conjunto com, ou independente de, casos reais.

Desenvolvimento da Loja

A fase de desenvolvimento da loja é focada na criação de recursos da loja. O Desenvolvedor da Loja cria o plano do projeto que descreve como (e quando) o projeto será concluído. A função do Desenvolvedor da Loja pode ser efetuada por mais de uma pessoa, dependendo das habilidades necessárias. O plano do projeto deve conter:

- Um plano de equipe, descrevendo as habilidades necessárias para o Desenvolvedor da Loja para projetar e desenvolver a infra-estrutura, o código e as páginas.
- Uma listagem do número total de arquivos JavaServer Pages, tabelas, EJBs, beans de dados e comandos que precisam ser desenvolvidos (isto direcionará o tamanho do projeto e os recursos necessários).
- Uma listagem dos elementos gráficos e de design de mídia requeridos.
- Uma programação, listando os principais pontos de verificação e responsabilidades. O programa deve acomodar teste do sistema no final.
- Uma descrição do teste de desempenho e de estresse a ser executado no site.

Além de desenvolver o plano do projeto, o Desenvolvedor da Loja cria a home page da loja, as páginas de exibição do catálogo online e o fluxo de compras da loja.

O método recomendado de criação de uma loja é basear sua loja em uma loja de exemplo. A criação de uma loja é descrita no capítulo Capítulo 6, “Criando Sua Loja” na página 53.

Gerenciamento de Dados

Os desenvolvedores de banco de dados enfocam as tarefas de gerenciamento de dados, incluindo as atividades a seguir, que ocorrem no servidor do banco de dados de desenvolvimento:

- Estendendo o esquema do banco de dados (opcional, com base nos requisitos de negócios).
Pode ser necessário aumentar o esquema do Banco de Dados do WebSphere Commerce, se a loja estiver integrada a um banco de dados existente que usa um esquema diferente ou se o WebSphere Commerce for personalizado.
- Ativando a migração dos dados existentes.
Quando o esquema do banco de dados tiver sido modificado (se necessário), as informações existentes, tais como dados do cliente, podem ser migradas para o Banco de Dados do WebSphere Commerce. Para migrar as informações, o desenvolvedor de banco de dados grava e executa scripts do banco de dados.
- Criando um mecanismo para alimentar dados no banco de dados (se necessário).
Para lojas do WebSphere Commerce que utilizam aplicativos corporativos existentes, é possível desenvolver mecanismos para alimentar dados automaticamente do aplicativo corporativo para o sistema WebSphere Commerce. Isso permitirá a sincronização de dados entre os dois sistemas. O Loader package pode ser usado com essa finalidade.

Em todo o processo de desenvolvimento, o código fonte para a loja deverá ser verificado em um sistema SCM (software configuration management) para facilitar o arquivo de gerenciamento.

Um Desenvolvedor da Loja que tenha recebido a responsabilidade de montar os recursos em uma loja funcional usa o Commerce Studio para publicar a loja em uma máquina de teste.

Se você estiver trabalhando fora do ambiente do Commerce Studio, o Desenvolvedor da Loja extrairá todo o código do SCM e transferirá a loja para a máquina de testes. A plataforma da máquina de teste pode ser diferente da plataforma do desenvolvedor.

Uma vez que a loja tenha sido construída, o teste deve ser feito para garantir a qualidade da construção.

Desenvolvimento do Catálogo

O catálogo online é desenvolvido por várias funções. O Gerente de Produto decide quais produtos são vendidos pela loja e fixa seus preços. Essa fase de desenvolvimento pode ocorrer junto à fase de desenvolvimento da loja. O método utilizado para criar o catálogo depende do tamanho do catálogo e se seus dados já existem em formato eletrônico.

Utilize o Loader package para criar e atualizar catálogos online. Utilizando o Loader package, um desenvolvedor de catálogo pode manter o catálogo de produtos. Em seguida, o Desenvolvedor da Loja pode formatar as informações para que estejam adequadas para que o Loader package preencha o banco de dados. O Loader package também pode ser usado para migração de dados de uma loja existente do WebSphere Commerce.

Para uma criação mais sofisticada do catálogo, utilize o IBM WebSphere Gerenciador de Catálogos.

Uma vez desenvolvido, o catálogo é publicado em um servidor intermediário (durante as etapas de desenvolvimento) ou em um servidor de produção (quando o desenvolvimento for concluído). Para obter mais informações sobre desenvolvimento de catálogos, consulte Capítulo 7, “Criando seu Catálogo Online” na página 73.

Testando

Geralmente o Administrador de Site testará a loja e executará testes de unidade, funcional, de sistema, de integração e de estresse. Testes de design visual e de interação com o usuário também podem ser executados. Para obter mais informações sobre testes, consulte Capítulo 9, “Implementando sua Loja” na página 105.

Implementação

Após os testes serem concluídos, o Administrador de Site atualiza o sistema de produção. Normalmente, isso é feito em duas etapas: a primeira etapa é replicar o banco de dados, a segunda etapa é publicar os recursos da loja (HTML, GIFs) no servidor de produção. Para obter informações sobre a publicação de sua loja ou a implementação de sua loja, consulte os capítulos Capítulo 6, “Criando Sua Loja” na página 53 e Capítulo 9, “Implementando sua Loja” na página 105 ou a ajuda online do WebSphere Commerce.

Capítulo 5. Selecionando uma Configuração

A seção a seguir descreve as possíveis configurações do WebSphere Commerce. Muitas opções de configuração funcionarão para seu negócio, mas algumas funcionarão melhor do que outras. As configurações têm a mesma base. O problema real da configuração é quantas máquinas são necessárias para executar seus negócios e qual é o melhor layout, ou topologia, dessas máquinas.

Nessa seção, você encontrará as seguintes informações:

- Opções de configuração que exploram as capacidades do sistema
- Descrições de diversas configurações
- Exemplos de configuração
- Quem deve utilizar a configuração
- Prós e contras
- Possibilidades de expansão

Notas:

1. Em qualquer configuração em que o servidor Web WebSphere Commerce Server e o servidor de banco de dados estiverem em máquinas físicas diferentes, todos eles devem utilizar o mesmo sistema operacional.
2. Em qualquer configuração em que existam vários servidores Web, todos eles deverão ter o mesmo tipo de servidor Web (como todos IBM HTTP Server ou todos Netscape iPlanet).
3. Em qualquer configuração em que o WebSphere Commerce Analyzer ou o WebSphere Gerenciador de Catálogos sejam utilizados, é melhor instalá-los em sistemas dedicados, liberando recursos em seu WebSphere Commerce Server.

Quando estiver pronto para selecionar uma configuração, consulte o documento *WebSphere Commerce, Capacity Planning Guide* disponível na página da Biblioteca Técnica. Este *Capacity Planning Guide* contém instruções passo a passo para ajudar na seleção de uma topologia apropriada para seu site.

Escalabilidade

Sua configuração deve permitir que o sistema global atenda a uma maior carga de clientes do que a prevista na configuração básica. O ideal é que seja possível atender a qualquer carga, bastando incluir o número apropriado de servidores ou máquinas.

Clonagem

A clonagem é um mecanismo para criar várias cópias configuradas de um objeto de forma idêntica bem como de um servidor de aplicativos. O processo de clonagem começa pegando um servidor configurado e criando um modelo com base nessa configuração. Quando você tiver um modelo pronto, você pode criar clones do servidor. Com clones extras sendo executados, você pode melhorar o desempenho de seu servidor.

Os benefícios importantes da clonagem são:

- Administração simplificada do sistema (utilize clones para criar e manter rapidamente cópias idênticas da configuração de um servidor)
- Distribuição de carga de trabalho organizada para vários mecanismos fornecidos no WebSphere Application Server
- Disponibilidade e confiabilidade aprimoradas (quando uma JVM (Java Virtual Machine) estiver ocupada, as outras JVMs ainda poderão manipular os pedidos dos clientes). As JVMs em execução em servidores clonados também continuarão disponíveis, se um servidor falhar ou for retirado para manutenção.
- Escalabilidade aprimorada (ativando CPUs na máquina)

Em uma situação típica, o Administrador de Site pode criar um modelo de servidor de aplicativos, preenchê-lo com os objetos necessários para a implementação de seu aplicativo de destino e ajustar as propriedades desses objetos. Quando estiver pronto para implementar o aplicativo, o Administrador de Site cria e inicia vários clones que começarão a executar o aplicativo.

A clonagem de um servidor de aplicativos em uma única máquina física é uma maneira de aumentar o rendimento com a idéia de "escalabilidade vertical". A *clonagem vertical* oferece um mecanismo direto para criar vários processos Java Virtual Machine, que juntos podem utilizar completamente toda a potência de processamento disponível. A clonagem também pode ser utilizada para suportar o conceito de "escalabilidade horizontal", no qual vários processos são distribuídos entre várias máquinas físicas. A *clonagem horizontal* pode oferecer melhor rendimento e falha inversa (disponibilidade).

Gerenciamento de Carga de Trabalho

Com o gerenciamento de carga de trabalho, cada máquina ou servidor processa uma boa parte da carga total que está sendo processada pelo sistema. Apesar da distribuição equiparada não ser necessária, você deve evitar ter uma carga de trabalho pesada em uma máquina, enquanto outra permanece praticamente ociosa. Se suas máquinas têm potências aproximadamente

iguais, cada uma deve processar sua parte da carga. Se algumas máquinas tiverem potência diferente, cada uma deve processar uma parte da carga proporcional a essa potência.

Gerenciamento de Sessões

O gerenciamento de sessões se refere ao gerenciamento e armazenamento de informações de sessões no servidor ou no banco de dados. A não ser que você tenha um único servidor de aplicativos ou que seu aplicativo seja sem informações de estado, a manutenção de um estado de sessão entre pedidos do cliente HTTP é um fator na determinação da topologia do ponto de vista de gerenciamento da carga de trabalho. Um aplicativo sem instruções de estado é um servidor que processa pedidos com base somente nas informações fornecidas com o próprio pedido e, portanto, não importa se o pedido é processado por servidores diferentes.

Para obter mais informações, consulte o documento *WebSphere Scalability: WLM and Clustering Using WebSphere Application Server Advanced Edition*, disponível no seguinte endereço: www.ibm.com/redbooks.

IBM Network Dispatcher

O IBM Network Dispatcher é um produto que pode ser adquirido separadamente que complementa o WebSphere Commerce. Ele aceita a recepção de pacotes de pedidos, tais como HTTP ou SSL de clientes da Web e os redireciona para qualquer número de servidores Web que façam parte do cluster do Network Dispatcher. Este processo é transparente para o outro cliente da Web. Parecerá que cada cliente da Web está se comunicando diretamente com um servidor Web, quando, na verdade, o Network Dispatcher está interceptando e direcionando esses pedidos.

O Network Dispatcher fornece escalabilidade e equilíbrio de carga entre todos os servidores Web no cluster, distribuindo uma fração dos pedidos recebidos de clientes para cada servidor. O Network Dispatcher fornece também failover, acompanhando quais servidores estão atualmente disponíveis ou em falha e distribuindo os pedidos somente para os servidores atualmente disponíveis. Apesar do Network Dispatcher normalmente ser executado em uma máquina dedicada, duas máquinas dedicadas podem cooperar para executar o software. Portanto, se uma máquina falhar, a outra assume automaticamente.

Por padrão, o Network Dispatcher distribui os pedidos do cliente entre os servidores disponíveis de maneira seqüencial e cíclica: cada servidor do cluster recebe o próximo pedido, por sua vez. Mas ele pode ser personalizado para permitir que o Administrador de Site controle como os pedidos serão distribuídos. Alguns exemplos de personalização do Network Dispatcher incluem:

- Especificar a porcentagem de carga de uma máquina

- Ajustar, dinamicamente, a carga por servidor, com base no número de pedidos
- Direcionar pedidos, efetivamente, de um cliente ou grupo de clientes específico para um servidor específico, para minimizar a necessidade de vários servidores para coordenar suas ações se todos estiverem processando pedidos para o mesmo cliente

Para ver o Network Dispatcher em uma configuração, consulte “Configuração Corporativa Típica” na página 48.

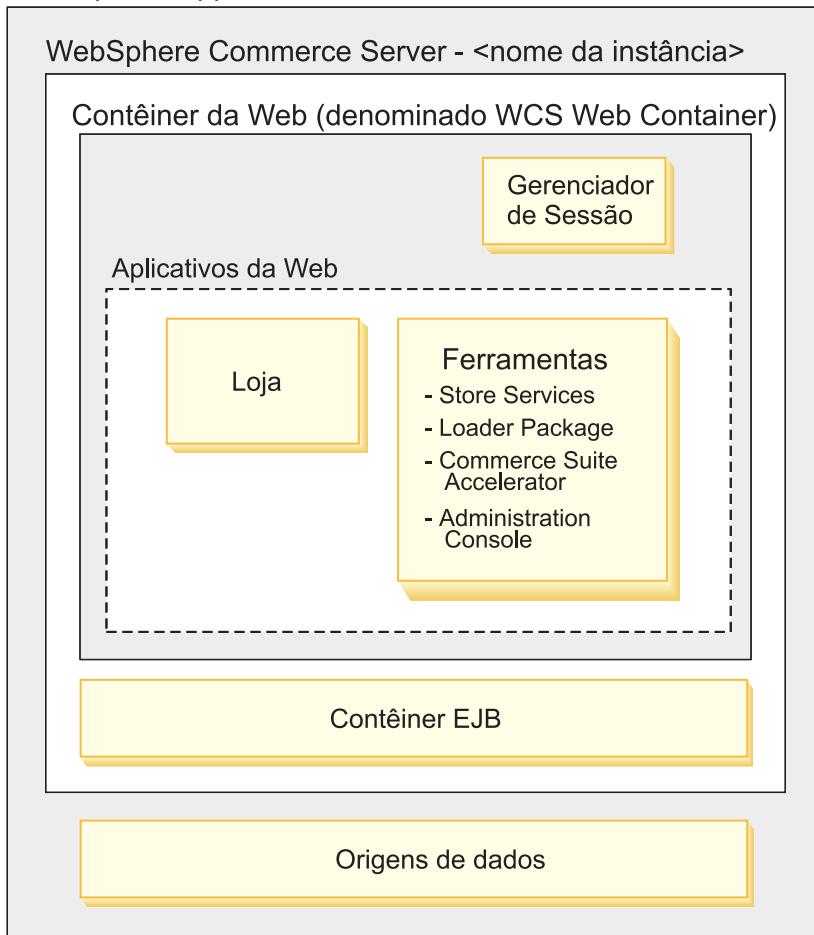
O Network Dispatcher agora é parte do produto IBM WebSphere Edge Server. Para obter mais informações, consulte o seguinte endereço:
www.ibm.com/software/webservers/edgeserver/

Conteúdo do WebSphere Commerce Server

O WebSphere Commerce Server é implementado como um servidor de aplicativos. O WebSphere Commerce Server fornece toda a funcionalidade do WebSphere Commerce em um contêiner da Web e em um contêiner de EJB. O contêiner da Web tem dois aplicativos da Web, oferecendo a lógica de negócios e de exibição: lojas e ferramentas. O contêiner de EJB fornece o código Enterprise JavaBeans que acessa o banco de dados. O WebSphere Application Server fornece todo o suporte de runtime para ativar o WebSphere Commerce Server.

O diagrama a seguir mostra o conteúdo do WebSphere Commerce Server.

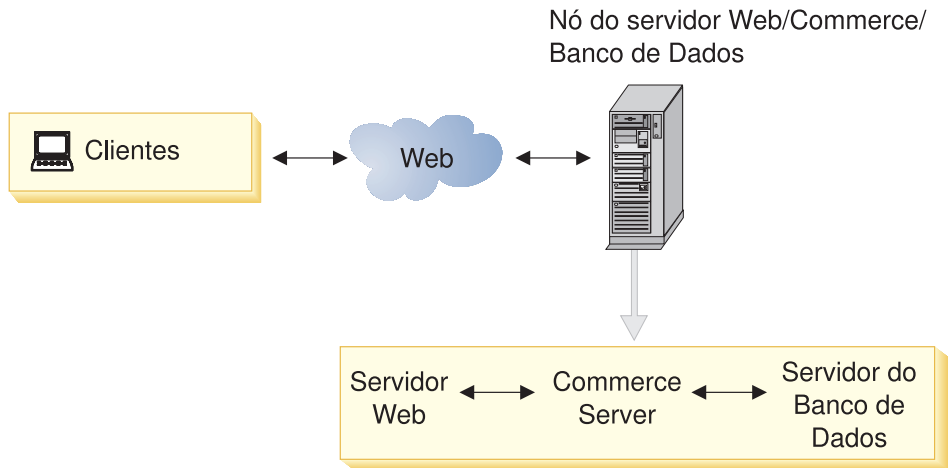
WebSphere Application Server



Configuração em Camada Única

Em uma configuração em camada única, a camada consiste no servidor Web, no WebSphere Commerce Server e nos nós do servidor de banco de dados. É a configuração mais simples, recomendada para sites menores da Web ou para fins de desenvolvimento.

O diagrama a seguir exibe a configuração em camada única.



Uma loja menor com volumes de transação moderados pode utilizar uma configuração de camada única. Além disso, essa configuração é particularmente útil em um ambiente de desenvolvimento, pois permite que os Desenvolvedores da Loja tenham um ambiente de desenvolvimento independente.

Prós

- Configuração de manutenção simples
- Baixos custos de hardware associados

Contras

- Não é a melhor opção para ambientes de produção nos quais o desempenho seja uma preocupação
- Não é possível implementar firewalls adicionais
- O servidor de aplicativos e o banco de dados competem por recursos do sistema
- Único ponto de falha

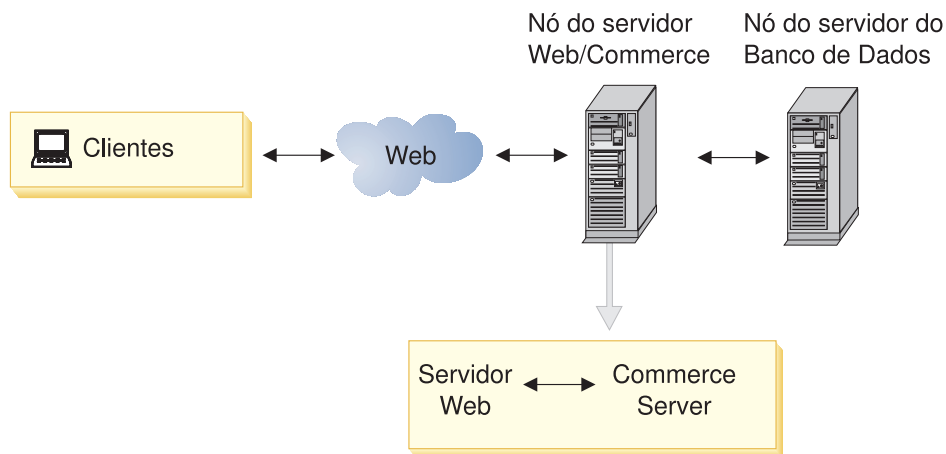
Nota: Conforme os volumes de transação aumentam, pode ser necessário implementar uma configuração em 2 ou em 3 camadas para melhorar o desempenho.

Se desejar expandir, você pode ir para uma configuração de 2 camadas e incluir servidores ou clones adicionais.

Configuração em 2 Camadas

Em uma configuração em 2 camadas, o servidor Web e o WebSphere Commerce Server formam a primeira camada e, o banco de dados, a segunda camada. A configuração de banco de dados separado é uma das configurações que utilizam vários servidores.

Esse exemplo é típico de um site pequeno da Web, no qual todos os processos do WebSphere Commerce Server e do servidor HTTP são hospedados em um único nó.



Uma loja de tamanho médio a grande, com volumes de transação maiores pode utilizar a configuração em 2 camadas. Essa configuração pode fazer parte de um equilíbrio de carga de trabalho efetivo e de uma estratégia de alta disponibilidade. Sites que implementam uma estratégia redundante de servidor Web e sistemas de failover do banco de dados também a utilizam.

Prós

- Melhor desempenho que uma configuração em camada única
- Permite ajuste separado dos servidores Web e do banco de dados para desempenho
- Configuração separada do banco de dados permite mais escalabilidade e confiabilidade
- Permite a colocação de um firewall antes do banco de dados

Contras

- Limitação de escalabilidade: quando você tem o servidor Web e o WebSphere Commerce Server na mesma máquina, eles não podem ser escalados nem administrados separadamente.

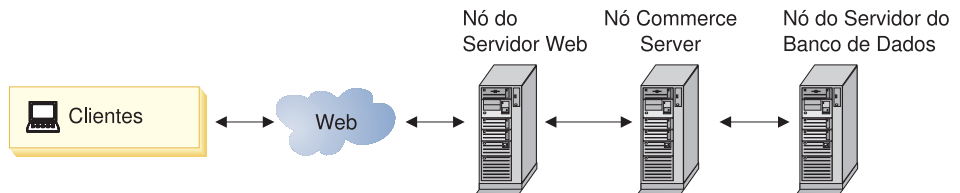
- Problema de segurança: quando você tem o servidor Web e o WebSphere Commerce Server na mesma máquina, você não pode inserir uma camada adicional de segurança entre eles.

Conforme a carga do site na Web aumenta, você pode aumentar a escala para uma configuração de vários servidores Web. Também é possível atualizar para uma configuração de 3 camadas.

A configuração de vários servidores Web consiste em vários nós de servidores Web e WebSphere Commerce Server, todos utilizando um único banco de dados comum. Em uma configuração com uma única instância, cada servidor Web e WebSphere Commerce Server está executando a mesma loja, acessando os recursos da loja a partir de um sistema de arquivos comum, compartilhado. Uma solução de equilíbrio de carga, como o Network Dispatcher, pode ser utilizada para distribuir movimentos entre os vários nós da Web e do WebSphere Commerce Server.

Configuração em Camada Tripla

Na configuração em 3 camadas, o servidor Web é a primeira camada, o WebSphere Commerce Server é a segunda camada e o banco de dados é a terceira camada. A diferença entre a configuração em 3 camadas e a configuração em 2 camadas é a separação dos nós do servidor Web e do WebSphere Commerce Server. Esta configuração é recomendada para sites maiores da Web, em que um DMZ (demilitarized zone) é necessário.



Grandes empresas com grandes volumes de transação que querem alto desempenho e empresas que querem implementar mais segurança podem usar a configuração em 3 camadas.

Prós

- Segurança adicional: coloca uma firewall adicional entre seus servidores Web e os WebSphere Commerce Servers, criando uma DMZ, permitindo que os usuários da Internet acessem todas as informações do site, mas impedindo acesso não autorizado aos servidores de aplicativos

- Escalabilidade melhorada: Servidores Web e WebSphere Commerce Servers podem ser incluídos de maneira independente.

Contras

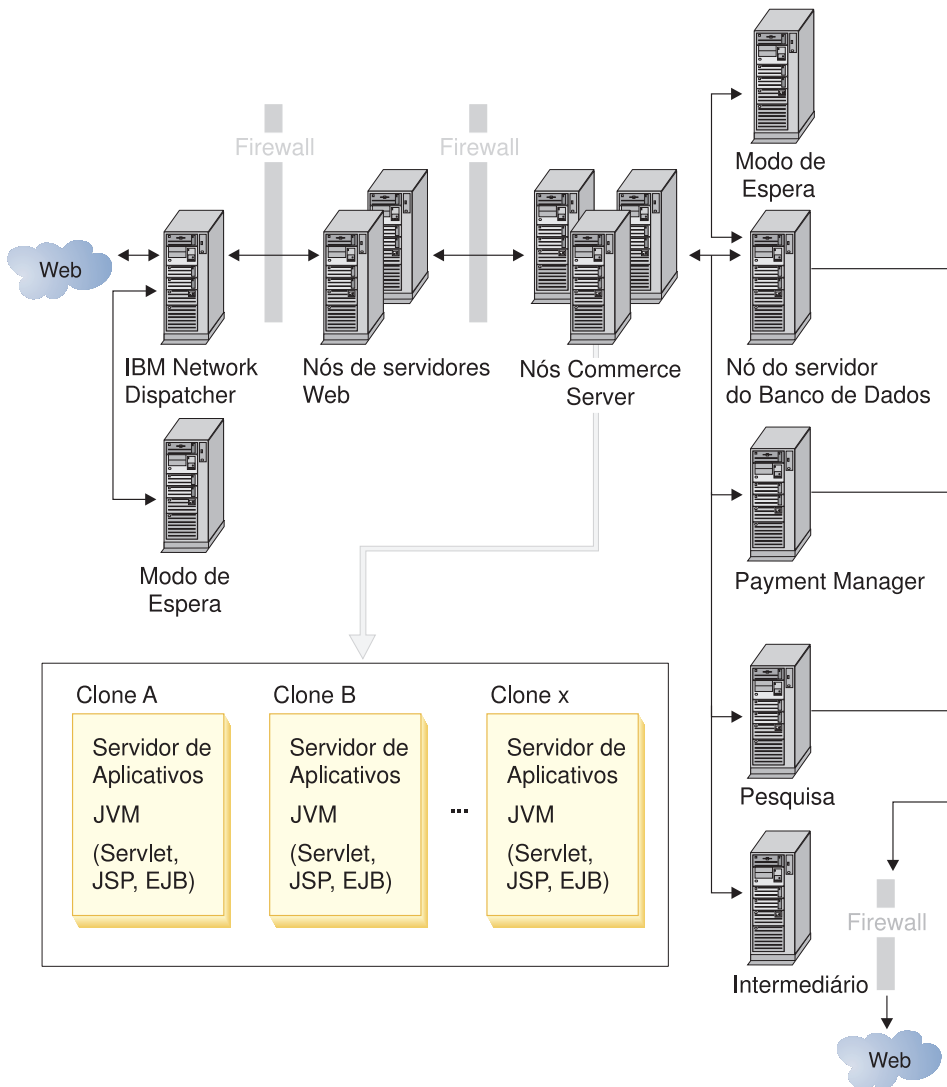
- Aumento de custo com hardware adicional

As possibilidades de expansão com a configuração em 3 camadas são quase ilimitadas. É possível incluir Network Dispatchers, clusters de servidores Web, clones verticais ou horizontais. Também é possível configurar dois contêineres de banco de dados com fontes de dados diferentes fazendo a conexão com o servidor de transação e o servidor de log, respectivamente. Essa configuração retira a carga das atividades de log (como o log de tráfego de usuários) do servidor de transação principal. Isso libera memória para navegação de catálogo e transações de pedidos.

O exemplo de "configuração corporativa típica" que segue é uma configuração em 3 camadas expandida.

Configuração Corporativa Típica

A seguir é descrita uma configuração corporativa típica e também é ilustrada a configuração de 3 camadas descrita na seção anterior.



A configuração corporativa é uma configuração em 3 camadas (nós de servidor Web, WebSphere Commerce Server e banco de dados separados) com muitas expansões.

Como os processos do servidor Web e do WebSphere Commerce Server são separados fisicamente, é possível colocar firewalls antes do servidor Web e antes do WebSphere Commerce Server. Entre as duas firewalls fica a DMZ

(zona desmilitarizada). A configuração DMZ permite que os usuários da Internet acessem todas as informações do site, mas impede acesso não autorizado a servidores internos. Os servidores internos podem conter informações mais confidenciais ou privadas.

Com essa configuração, há dois exemplos de duas máquinas dedicadas que cooperam na execução do software. Se uma máquina falhar, a outra assume automaticamente. Os exemplos são o Network Dispatcher e o Modo de Espera, e o servidor de banco de dados e o Modo de Espera.

Essa configuração tenta reduzir pontos de falha; ou seja, muitas das máquinas são protegidas por failover ou redundância. Se uma máquina falhar, o sistema deve continuar a operar com as máquinas restantes.

Para reduzir os custos de hardware, o servidor de banco de dados de reserva também pode ser o banco de dados de pesquisa. Nessa configuração o banco de dados do commerce e o banco de dados de pesquisa estão configurados para utilizar um ao outro como backups.

Para oferecer um banco de dados de failover, é possível replicar os dados ou utilizar um disco compartilhado para o banco de dados. O melhor método é a utilização do disco compartilhado. Normalmente, o servidor do banco de dados de failover (o servidor físico) é configurado utilizando HACMP (AIX), Sun Clustering (Solaris Operating System) ou Windows Cluster Services (Windows 2000). Esses produtos permitem failover para um servidor de backup, no caso de algum tipo de condição irreversível (perda da conectividade da rede, por exemplo). Para que o servidor de failover conclua o funcionamento como o servidor do banco de dados para o WebSphere Commerce, o banco de dados precisa estar acessível para a caixa do failover e o subsistema de discos deve ser compartilhado entre os dois servidores. O software de failover deve ser configurado para tornar o subsistema de discos online e notificar o gerenciador do banco de dados.

Escalabilidade

O WebSphere Commerce Server é escalado horizontal e verticalmente. A escalação horizontal aumenta o rendimento, distribuindo vários processos Java Virtual Machine por várias máquinas físicas. Com a escalação vertical, há vários processos de Java Virtual Machine em uma única máquina.

Gerenciamento de carga de trabalho

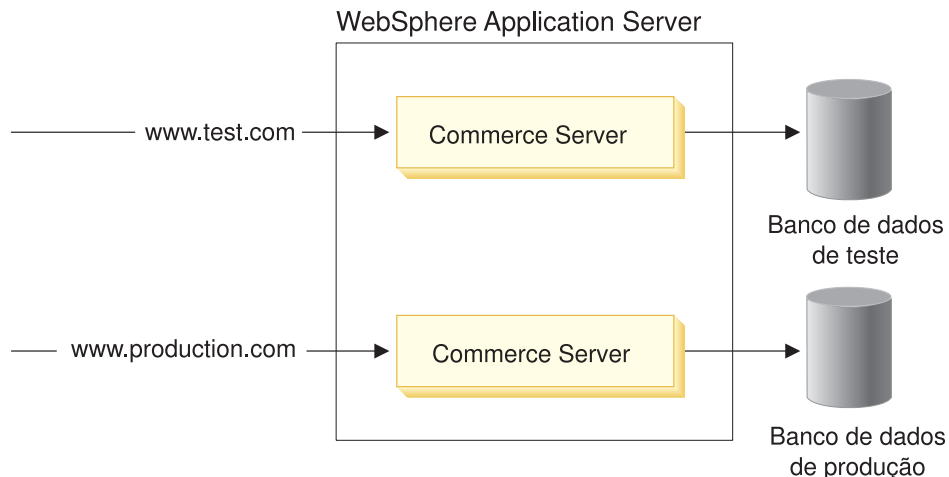
O Network Dispatcher distribui os pedidos recebidos entre os dois servidores Web. Os clones fornecem maior rendimento e desempenho do WebSphere Commerce Server.

Configuração Multi-Instâncias

Nota: ▶ 400 Apesar de existir suporte para vários servidores Web, uma configuração típica no OS/400 para iSeries é um servidor Web para uma instância do WebSphere Commerce.

Uma configuração multi-instâncias permite várias instâncias ativas do WebSphere Commerce. Nesse caso, um único servidor Web comunica-se com várias instâncias do WebSphere Commerce, sendo que cada uma delas tem um endereço IP (Internet Protocol) exclusivo. Cada instância deve ter um nome de host diferente (virtual) e um banco de dados diferente. As alterações na configuração de uma instância são independentes de qualquer outra.

Uma configuração multi-instâncias pode ser aplicada em configurações para 2 ou 3 camadas.



Um uso típico de várias instâncias seria a execução de uma instância de produção e uma de teste, cada uma com qualquer número de clones. Quando a instância de teste funciona, ela é conectada ao banco de dados de produção e o host virtual da instância de teste é alterado para que seja a instância de produção (a instância de produção fica "offline", isto é, fica desassociada do host virtual de produção).

Prós

- Permite cenários de teste paralelos
- Hospeda várias lojas, utilizando hardware compartilhado para minimizar o custo de implementação

Contras

- Utiliza recursos adicionais do sistema, o que pode atrapalhar o desempenho do sistema de produção

Possibilidades de Expansão

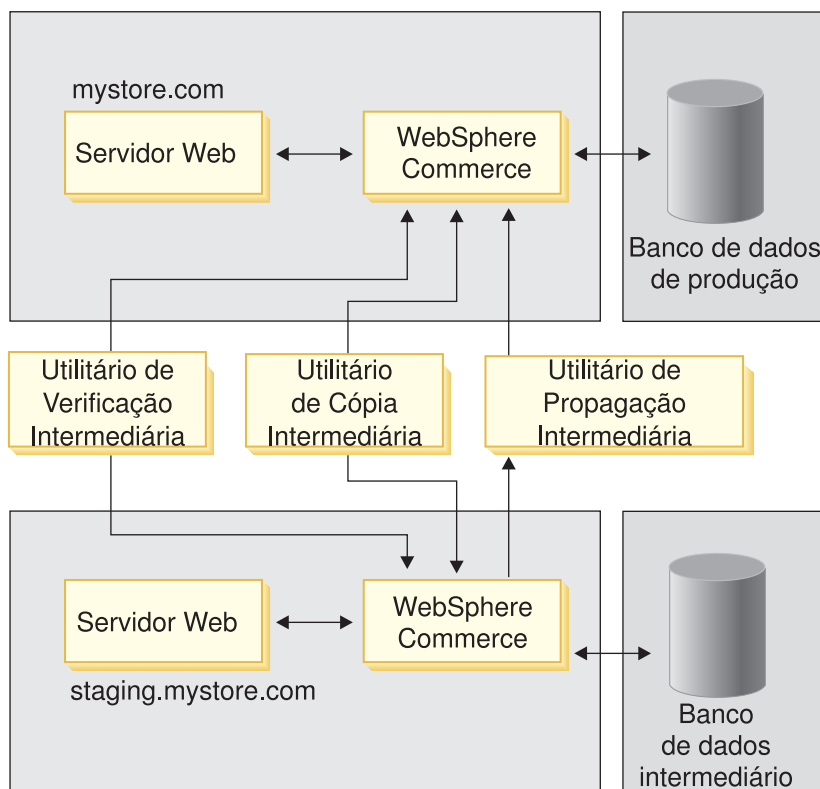
- Para expandir, você pode usar clones para criar várias cópias do servidor de aplicativos e aumentar o rendimento.

Configuração do Servidor Intermediário

Essa configuração é útil para desenvolvimento e teste. Neste ambiente, as alterações podem ser feitas no banco de dados intermediário e testadas antes de serem propagadas ao banco de dados de produção. Utilizando máquinas separadas para os servidores de produção e intermediários é possível efetuar teste de estresse no servidor intermediário, o que é recomendado.

O ideal é que a configuração do servidor intermediário seja idêntica ao ambiente de produção planejado.

Segue a configuração de um servidor intermediário:



Para obter mais informações sobre servidores intermediários, consulte “Servidor Intermediário” na página 106.

Capítulo 6. Criando Sua Loja

Esta seção fornece uma visão geral das tarefas envolvidas na criação de sua loja.

O Que É uma Loja Online?

Uma loja online é aquela que utiliza tecnologias da Internet para vender ou trocar produtos ou serviços. Ela é formada por uma coleção de páginas da Web que exibem e vendem seus produtos. Por exemplo, a home page atua como a fachada da loja, trazendo os clientes para dentro da loja e direcionando-os para os produtos. As páginas de grupos de catálogos agrupam produtos e direcionam os clientes para as páginas dos produtos, onde eles podem encontrar informações detalhadas sobre o produto. A página do carrinho de compras tem o mesmo papel que o carrinho de compras físico: você pode colocar nele os produtos que deseja comprar e depois pagá-los utilizando um cartão de crédito ou outros métodos de pagamento nas páginas de registro de saída.

Os clientes vêem apenas a parte externa das páginas da loja. Cada página inclui gráficos e imagens exibidos ao cliente, além de comandos e scripts Java, que não são exibidos para o cliente. Os comandos e scripts são utilizados para chamar outras páginas da loja ou para concluir ações, como por exemplo efetuar login e registrar-se. Para exibir as informações sobre o produto correto, além do preço, impostos e envio corretos, a loja acessa informações de tabelas no banco de dados do WebSphere Commerce. Os beans de dados do WebSphere Commerce (um conjunto de Java beans incluídos com o Commerce Studio e o WebSphere Commerce) podem estar incluídos nos arquivos JavaServer Pages. Os beans de dados do WebSphere Commerce permitem acessar informações do banco de dados, como o preço ou os atributos do produto.

Lojas de Exemplo

O WebSphere Commerce fornece uma loja de exemplo online que pode ser usada como base para criar sua própria loja. Há dois tipos gerais de lojas: business-to-consumer (B2C) e business-to-business (B2B).

Ao planejar seu site, uma etapa chave é planejar o fluxo de compras para atender as necessidades e expectativas de seus clientes. Apesar de o comerciante poder optar por oferecer compras exclusivas aos seus clientes, a maior parte deles busca consistência e familiaridade com a estrutura e a seqüência de compras. Em vez de focalizar um fluxo de compras exclusivo, considere a utilização de promoção direcionada, recomendação personalizada

e melhor seleção de mercadorias e serviços para melhorar a fidelidade do cliente. O WebSphere Commerce fornece as ferramentas para promoções direcionadas e experiências de compras personalizadas com o WebSphere Commerce Accelerator.

Uma loja de exemplo age como um modelo para a forma como a loja funciona. Ela define o fluxo de informações à medida que os visitantes procuram e compram produtos em sua loja. A loja de exemplo é empacotada em um formato de archive da loja.

Uma loja de exemplo tem um conjunto de recursos suficientes necessários para que a loja funcione. Esses recursos incluem: arquivos JavaServer Pages, arquivos HTML estáticos, arquivos de imagens e entradas do banco de dados (entradas de catálogo, imposto, envio e atendimento).

Também é possível criar seu próprio exemplo. Este recurso é benéfico se for necessário criar várias lojas parecidas que contenham recursos ou funções que não estão incluídas nas lojas de exemplo fornecidas. Se quiser criar sua própria loja de exemplo, você pode utilizar o WebSphere Commerce e o Commerce Studio para:

- Criar seu próprio archive de loja.
- Selecionar a loja de exemplo, copiá-la e modificá-la.

A tabela a seguir lista os principais recursos das lojas de exemplo business-to-consumer:

Tabela 1. Lojas de exemplo business-to-consumer

	InFashion	WebFashion	NewFashion
Registro de novos clientes	✓	✓	✓
Logon para clientes registrados	✓	✓	✓
Gerenciamento de contas pessoais	✓	✓	✓
Redefinição de senhas	✓	✓	✓
Edição das informações de registro	✓	✓	✓
Inclusão de um novo endereço no catálogo de endereços	✓	✓	✓
Edição do catálogo de endereços	✓	✓	✓

Tabela 1. Lojas de exemplo business-to-consumer (continuação)

	InFashion	WebFashion	NewFashion
Exibição da home page da loja	✓	✓	✓
Exibição das categorias de catálogo	✓	✓	✓
Exibição de produtos no catálogo	✓	✓	✓
Exibição de pacotes configuráveis e pacotes no catálogo		✓	✓
Exibição e gerenciamento do carrinho de compras	✓	✓	✓
Registro rápido de saída		✓	
Criar/atualizar o perfil de registro rápido de saída		✓	
Registro de saída sem suporte a pedido dividido/resolicitado	✓	✓	
Processo de registro de saída com suporte a pedido resolicitado			✓
Mostrar data esperada de disponibilidade do estoque			✓
Dividir um pedido com suporte de processamento de pedido resolicitado			✓
Catálogo e páginas da loja multilíngue	✓	✓	✓
Exibição, alteração e envio de itens desejados		✓	✓
Exibir status de pedidos passados		✓	✓
Notificação por e-mail do status do pedido		✓	✓
Exibir promoções em página de lançamentos		✓	

Tabela 1. Lojas de exemplo business-to-consumer (continuação)

	InFashion	WebFashion	NewFashion
Desconto por nível de pedidos para clientes registrados		✓	
Pesquisar o catálogo			✓
Endereços múltiplos para envio			✓
Datas de disponibilidade para itens pedidos			✓
Status de rastreamento de pedido			✓
Assistência ao cliente			✓

Loja de Exemplo Business-to-business: ToolTech

► Business

ToolTech é a primeira loja de ferramentas online B2B fornecida com o WebSphere Commerce. A ToolTech destaca as tarefas que podem ser executadas por um comprador em um site de e-commerce do vendedor. Alguns dos recursos incluídos na loja de exemplo ToolTech são:

- Compra baseada em contrato
- Listas de requisições
- Navegação baseada em direitos
- Preço baseado em contrato
- Criação de RFQ
- Dividir pedidos
- Vários endereços de envio
- Envio baseado em peso
- Capacidade de pesquisa de produtos
- Registro do comprador
- Assistência ao cliente
- Colaboração

A loja ToolTech fornece todas as páginas e recursos necessários para uma loja online B2B funcional. A ToolTech é fornecida com o WebSphere Commerce como um archive de loja e, como resultado, nenhuma instalação é necessária. Tudo o que é necessário para exibir a loja de exemplo é criar um archive de loja baseado na ToolTech utilizando as ferramentas Store Services e publicá-la no WebSphere Commerce Server.

Como a criação da loja no WebSphere Commerce é baseada na seleção de um archive de loja de exemplo e na sua modificação, a ToolTech é indicada para agir como a base de sua loja. Ela se baseia em um fluxo de compras simples mas comprovado e todas as páginas da loja de exemplo podem ser facilmente personalizadas. Todas as páginas da loja de exemplo ToolTech utilizam JSPs e XML para carregar os dados necessários.

Para obter mais informações sobre o fluxo de compras da ToolTech, consulte os casos de utilização fornecidos com a ajuda online. Os casos de utilização descrevem em detalhes o fluxo de cada interação do comprador na loja, por exemplo, o registro ou pesquisa de um produto. Para obter mais detalhes técnicos sobre como cada página funciona, consulte as informações de referência de cada página.

Lojas Multiculturais

As lojas do WebSphere Commerce oferecem suporte a recursos multiculturais, tornando-as mais úteis em um ambiente internacional. Os Desenvolvedores da Loja podem desenvolver lojas com catálogos de produtos online multiculturais, permitindo que os clientes exibam descrições adequadas ao seu locale, em seu idioma e moeda preferidos. Ou seja, se essas informações tiverem sido digitadas durante o processo de desenvolvimento da loja, os clientes poderão selecionar parâmetros culturais como idioma, encargos de impostos e de envio, formato de data e de moeda e métodos de pagamento.

As lojas de exemplo fornecidas com o WebSphere Commerce são multiculturais. Para criar uma loja multicultural, basta selecionar a loja de exemplo que mais atenda às suas necessidades. Para obter mais informações, consulte “Criando uma Loja Utilizando um Archive de Loja de Exemplo” na página 63. É possível incluir suporte multicultural a uma loja existente. Para obter informações consulte a ajuda online do WebSphere Commerce.

O WebSphere Commerce permite criar uma loja que pode ser personalizada para atender às necessidades de uma base de clientes internacional ou com diversidades culturais. Por exemplo, você pode criar uma loja com as seguintes características:

Vários idiomas

Uma loja pode ser exibida em mais de um idioma. Por exemplo, você pode permitir que os usuários escolham o idioma no qual desejam exibir sua loja ou optar por selecionar automaticamente um idioma padrão, dependendo da localização da loja.

Várias moedas

Uma loja pode ter a capacidade de exibir e manipular mais de uma moeda.

Formatos de dados opcionais

Os dados podem ser exibidos em diversos formatos personalizáveis.

Pessoas de culturas diferentes podem ter expectativas diferentes sobre como determinadas informações devem ser exibidas. Por exemplo, um número decimal pode ser indicado utilizando uma vírgula ou um ponto, dependendo do idioma, do país ou da região do cliente.

Vários formatos de endereços

Os endereços podem ser exibidos em diversos formatos, em conformidade com diferentes padrões internacionais.

Impostos

É possível definir regras de impostos diferentes para jurisdições diferentes, incluindo impostos sobre vendas e outros impostos comerciais ou governamentais.

Envio

É possível definir regras de envio e transportadoras diferentes para regiões diferentes.

Vários métodos de pagamento

É possível definir métodos de pagamento diferentes.

Preços

O mesmo produto pode ser vendido com preços diferentes para jurisdições diferentes.

Dados do catálogo online

Descrições, atributos e imagens podem ser personalizados para exibição para clientes em diferentes regiões. Também é possível manter um catálogo online mestre que pode ser compartilhado por várias lojas.

Design da página

O WebSphere Commerce permite criar páginas personalizadas para cada formato de exibição. Você pode criar um modelo de página genérico para todas as culturas, de forma que o design pareça o mesmo, mas informações específicas da cultura sejam dinâmicas. Caso contrário, é possível criar páginas de exibição separadas para cada cultura.

Páginas típicas da loja

As seções a seguir descrevem os tipos de páginas que são encontrados em uma loja típica.

Home page

Uma home page é uma fachada virtual da loja e é a primeira página que os clientes vêem quando acessam o site. Geralmente, uma home page contém o nome e o logotipo da loja, uma introdução ou mensagem de boas-vindas, qualquer outra informação geral e links de hipertexto para conectar os clientes às páginas da loja e a uma página de registro. As home pages geralmente contêm um cabeçalho, um corpo, um rodapé e uma seção de navegação.

Páginas de registro

Quando os clientes se registram em uma loja, eles fornecem informações pessoais como nome, ID de logon, senha, endereço, informações de contato e alguns detalhes pessoais. Geralmente, as lojas possuem dois tipos de páginas de registro que facilitam a coleta dessas informações: uma página de novo registro e uma página de atualização de registro.

A página de novo registro é utilizada para registros iniciais. Uma página de atualização de registro é usada para atualizar informações pessoais em visitas futuras.

Página de logon

Geralmente, a página de Logon exibe um formulário que contém campos nos quais um cliente registrado digita um ID de usuário e senha para efetuar logon na loja.

Páginas de exibição

A exibição de certas páginas em sua loja online é determinada por comandos no WebSphere Commerce. Essas páginas são chamadas páginas de exibição. Geralmente, as páginas de exibição são usadas sempre que você quiser usar o mesmo design para apresentar informações a seus clientes. As páginas de exibição são mais comumente usadas para informações do catálogo. Por exemplo, o comando `CategoryDisplay` determina a página apropriada para exibir conteúdo de categorias da loja.

Geralmente, as páginas de exibição são dinâmicas. O número de páginas de exibição que deseja criar dependerá de quantos layouts de página diferentes você quiser. Por exemplo, você pode querer criar um modelo separado para cada pacote ou pacote configurável em cada loja ou apenas um modelo para todos os pacotes ou pacotes configuráveis. Você pode querer exibir também pacotes e pacotes configuráveis de forma diferente para diferentes grupos de clientes. Dessa maneira, você pode permitir que certos clientes exibam informações e estilos de páginas que são direcionados especificamente para eles. Por exemplo, um cliente que esteja comprando sistemas de computador para uma empresa grande provavelmente irá querer informações de produto diferentes de um cliente comprando um computador para uso residencial.

- **Páginas de grupos de catálogos**

As páginas de grupos de catálogos auxiliam os clientes a navegarem através dos vários departamentos ou grupos de produtos e serviços disponíveis em uma loja. As primeiras páginas de grupos de catálogos levam os clientes para as áreas nas quais eles querem fazer as compras. As páginas de grupos de catálogos seguintes estreitam ainda mais o tipo de produto selecionado pelos quais o cliente deseja navegar. A última página de grupo de catálogo sem um caminho de compras contém links para as páginas de produtos.

Há três tipos de páginas de grupos de catálogos: as que listam as subcategorias de um grupo de catálogos pai, as que listam produtos de um grupo de catálogos e as que listam produtos e subcategorias.

Esses modelos normalmente contêm uma imagem para representar o grupo de catálogos, uma descrição do grupo de catálogos e links para subcategorias, produtos e várias outras partes da loja (por exemplo, um link para a área de assistência ao cliente).

- **Páginas de produtos**

Uma página do produto exibe informações sobre um determinado produto. Normalmente, uma página de produto inclui uma descrição, uma imagem, um preço e atributos (por exemplo, diferentes tamanhos e cores). Ela também contém um botão para incluir o produto com os atributos selecionados no carrinho de compras.

Se um produto tiver variações, talvez você queira fornecer uma página que exiba informações específicas da variação.

- **Páginas de pacotes e de pacotes configuráveis**

Páginas de pacotes e de pacotes configuráveis apresentam agrupamentos de produtos em uma loja online. Geralmente, as páginas de pacotes incluem uma descrição, um preço e uma lista dos componentes que formam o pacote. As páginas de pacotes também podem mostrar uma imagem de cada componente. Páginas de pacotes configuráveis são praticamente a mesma coisa, mas o preço é apresentado por componente. O preço para o pacote configurável é o total de todos os componentes individuais.

Páginas de pacotes e de pacotes configuráveis contêm também um botão para incluir o pacote ou o pacote configurável no carrinho de compras.

Página do carrinho de compras

A página do carrinho de compras exibe os produtos que um cliente selecionou para possível compra. Nessa página, os clientes podem ir diretamente para o processo de registrar saída. Para obter mais informações, consulte Páginas de Registro de Saída.

Página da lista de interesse

A lista de interesse inclui produtos que os clientes selecionaram para compras recorrentes ou potenciais. Uma lista de interesse difere de um carrinho de compras, pois os clientes planejam comprar os produtos do carrinho de compras durante aquela sessão de compras ou em futuro próximo.

Para pedir a partir de uma lista de interesse, os clientes precisam selecionar a partir da lista os produtos que desejam comprar. Quando clientes não-registrados concluem a sessão de compras, os produtos que permanecerem na lista de interesses são removidos. Dependendo do design da loja, os clientes também podem ter várias listas de interesses.

Páginas de registro de saída

A maioria das lojas inclui uma série de páginas que compõem o processo de registrar saída. As páginas que você usará dependerão do design de sua loja.

Página Escolher Endereço de Cobrança

Permite que os clientes selecionem um endereço existente como o endereço de cobrança ou crie um novo endereço como endereço de cobrança.

Página Escolher Endereço de Envio

Permite que os clientes selecionem um endereço existente como o endereço de envio ou crie um novo endereço como endereço de envio.

Página Escolher Método de Envio

Permite que os clientes selecionem o tipo de método de envio (por exemplo, transportadora ou sedex).

Página Resumo do Pedido

Permite que os clientes revejam as informações detalhadas do pedido, incluindo uma descrição dos itens comprados, assim como a quantidade, o preço por unidade e o preço total, o endereço de envio e os custos de envio. O cliente precisa, então, completar o pedido, fornecendo informações de pagamento e clicando em **Pedir Agora**.

Página Confirmação do Pedido

Informa o cliente de que o pedido foi aceito e fornece um número de referência do pedido.

Página Preparar Pedidos

Lista os produtos da lista de interesses e permite que os clientes selecionem os que vão pedir. Essa página é requerida se você estiver usando uma lista de interesses.

Página Status do Pedido

Lista os pedidos que o cliente fez com detalhes do pedido e o status.

Páginas de endereços

As páginas de endereços permitem que os clientes criem e mantenham um catálogo de endereços online. Nesse catálogo de endereços, os clientes podem manter informações de seus próprios endereços, de membros da família ou de qualquer outra pessoa ou empresa para quem eles querem enviar pedidos. Geralmente, existem três páginas de endereços:

- Uma página de endereços principal, que representa as opções disponíveis para gerenciar o catálogo de endereços.
- Uma página de endereços de inclusão, que apresenta um formulário utilizado para criar uma nova entrada no catálogo de endereços.
- Uma página de endereços de atualização, que exibe informações sobre endereços existentes e permite atualizações das informações.

Páginas de exceções

As páginas de exceções são exibidas quando o WebSphere Commerce detecta situações de exceção, por exemplo, quando um cliente digita uma senha incorreta.

Páginas de erros

Uma página de erro é exibida no navegador de um cliente quando o WebSphere Commerce encontra um erro que impede que o pedido do cliente seja executado. Para a maioria das páginas de erros que são exibidas no navegador do cliente, uma mensagem correspondente é exibida no arquivo de log de instâncias.

Criando uma Loja

Para utilizar um archive de loja para criar uma loja. Um arquivo archive de loja (.sar) é um arquivo archive compactado (por exemplo, um arquivo ZIP) que contém todos os recursos necessários para criar uma loja. O archive da loja pode ser facilmente copiado e utilizado como uma base para criar novas lojas. Um archive da loja precisa apenas ser publicado no WebSphere Commerce Server para criar uma loja funcional na qual você pode ver, navegar e comprar.

Normalmente, um archive de loja é composto dos seguintes arquivos:

Recursos da Web

Os arquivos usados para criar as páginas da loja, como arquivos HTML, arquivos JSP, imagens, gráficos e arquivos de inclusão. Os recursos da Web são agrupados como um arquivo compactado no archive da loja.

Pacote de recursos de propriedade

Contém o texto exibido nas páginas da loja. Se a loja suportar mais de um idioma, o pacote de recursos conterá vários pacotes, ou seja, um pacote por idioma.

Recursos do banco de dados da loja

Os dados a serem carregados no banco de dados. Os recursos do banco de dados da loja incluem: campanha, catálogo, comando, moeda, atendimento, oferta, envio, loja, impostos, comércio, contratos e unidades de quantidade. Os recursos do banco de dados da loja tomam o formato de arquivos XML bem formados válidos para o Loader package. Para obter mais informações sobre o Loader package, consulte a Etapa “O Loader Package” na página 83.

Recursos de pagamentos

Informações de configuração para o IBM Payment Manager.

Um descritor

Um arquivo XML, sarinfo.xml, que descreve o archive da loja, incluindo os nomes do arquivo archive compactado dos recursos da Web, dos

pacotes de recursos e dos arquivos XML de recursos do banco de dados da loja. O arquivo `sarinfo.xml` contém também os nomes dos arquivos de inclusão e dos arquivos de verificação de consistência, assim como informações sobre o arquivo `archive` necessário durante o processo de publicação. O `sarinfo.xml` é o único arquivo obrigatório de um `archive` de loja.

No WebSphere Commerce, é possível criar uma loja utilizando um dos seguintes métodos:

- Utilizar o Store Services para criar uma loja com base em um `archive` de loja de exemplo

O Store Services é um conjunto de ferramentas baseadas no navegador que permite que você crie rapidamente um `archive` de loja baseado em um exemplo de `archive` fornecido com o WebSphere Commerce. Quando tiver criado um `archive` de loja, o Store Services permite que as seguintes tarefas sejam executadas:

- Publicar o `archive` da loja para criar uma loja funcional
- Alterar definições gerais da loja, utilizando o bloco de notas Perfil da Loja
- Alterar definições de envio, utilizando o bloco de notas Envio
- Alterar definições de impostos, utilizando o bloco de notas Imposto

Se você criar uma loja com base em um `archive` de loja de exemplo, poderá criar uma loja funcional em menos de 30 minutos. O tempo necessário para personalizar essa loja de acordo com suas necessidades depende do tamanho e do escopo do seu site.

- Gerar seu próprio `archive` de loja

Depois de criado, você pode incluir esse `archive` da loja na lista de exemplos de lojas no Store Services. A construção de seu próprio arquivo de lojas requer conhecimento avançado sobre o banco de dados do WebSphere Commerce, XML, Java e sobre a tecnologia JSP. Para obter mais informações sobre como construir seu próprio `archive` da loja, consulte “Criando uma Loja através da Construção de um `Archive` da Loja” na página 68.

Criando uma Loja Utilizando um `Archive` de Loja de Exemplo

Para criar sua própria loja utilizando o `archive` da loja de exemplo fornecido com o WebSphere Commerce, utilize as ferramentas baseadas em navegador no Store Services. Ao concluir as etapas descritas nesta seção, você terá uma loja em execução em um WebSphere Commerce Server. A loja terá um catálogo e os produtos terão imposto e encargos de envio incluídos. Se o Payment Manager estiver em execução, os clientes poderão fazer pedidos que podem ser processados por Representantes de Assistência ao Cliente

utilizando o WebSphere Commerce Accelerator. Se a notificação por e-mail estiver ativada, os clientes receberão mensagens de notificação quando o pedido for atendido.

Etapa 1. Utilize o Store Services para criar um novo arquivo SAR.

- a. Efetue logon no Store Services com um ID de Administrador de Site ou de Administrador da Loja.

Para abrir o Store Services, digite o seguinte endereço da Web em seu navegador:

```
https://host_name:8000/storeservices
```

em que *host_name* é o nome completo do host HTTP do seu WebSphere Commerce Server.

- b. Na página Lista de Archives de Loja, clique em **Novo**.
- c. Na página Criar Archive da Loja, defina um nome para o archive da loja, um diretório e um proprietário para a loja.
- d. Selecione um arquivo de lojas de exemplo, *samplestore_locale1_locale2.sar*, e clique em **OK**.

O Store Services cria um novo arquivo de lojas, que neste ponto será uma cópia exata do arquivo *samplestore_locale1_locale2.sar*, salvo sob um novo nome de arquivo e estrutura de diretórios.

- e. Se desejar, é possível publicar o novo archive da loja sem modificações. Para publicar uma loja, consulte a Etapa 7 na página 68.

Etapa 2. Altere as informações da loja

Para personalizar as informações gerais da loja contidas nos arquivos de recursos da loja no archive da loja, utilize o bloco de notas Perfil de Loja do Store Services. As seguintes informações podem ser alteradas:

Geral

O nome da loja e uma mensagem a ser exibida na loja.

Contato

As informações de endereço, e-mail, telefone e fax que os clientes utilizarão para entrar em contato com a loja. Essas informações podem ser exibidas na página de assistência ao cliente de sua loja.

Idioma

Os idiomas nos quais sua loja é exibida para os clientes.

Moeda

As moedas que sua loja é capaz de exibir e manipular, por exemplo, as moedas exibidas para um cliente e as moedas que os clientes podem utilizar para comprar produtos.

Páginas de exibição

Os arquivos JSP utilizados para exibir as informações do catálogo em sua loja.

Etapa 3. Altere as informações de envio

Para personalizar as informações de envio contidas nos arquivos de recursos de envio no archive da loja, utilize o bloco de notas Envio de Store Services ou altere o arquivo shipping.xml. Para determinar o método apropriado, considere o seguinte:

O bloco de notas Envio permite calcular encargos de envio, utilizando qualquer um dos seguintes métodos individualmente ou incluindo os resultados de vários desses métodos em conjunto.

- Cobrar uma taxa simples por cada produto com base na categoria de envio
- Cobrar uma taxa simples por cada produto com base no seu peso
- Cobrar a mesma taxa simples para cada produto (custo por produto)
- Cobrar uma taxa simples para todo o pedido (custo por pedido)

Além dos métodos de envio listados acima, o esquema do WebSphere Commerce também suporta encargos que utilizam os seguintes métodos:

- Encargo como uma porcentagem do custo do pedido (por exemplo, você pode definir o encargo de envio como 5% do total de cada pedido de forma que uma compra de R\$ 100,00 incorrerá em um encargo de envio de R\$ 5,00 totalizando a compra em R\$ 105,00).
- Encargo baseado na quantidade pedida (por exemplo, é possível cobrar R\$ 3,00 para entregar de um a cinco CDs, R\$ 5,00 para enviar de 6 a 15 CDs e R\$ 10,00 para enviar mais de 16 CDs).

Para configurar encargos de envio com base em uma porcentagem do custo do pedido ou na quantidade pedida; crie os arquivos de recursos de envio e preencha o banco de dados utilizando o Loader package.

É possível alterar as seguintes informações, utilizando o bloco de notas Envio:

Transportadoras

As transportadoras da loja.

Provedores por Idioma

O nome de cada provedor que é exibido para seus clientes. Se sua loja suportar vários idiomas, pode ser necessário definir nomes específicos dos idiomas para cada provedor.

Zonas

As regiões geográficas para as quais a loja entrega produtos.

Categorias

As categorias de envio suportadas por sua loja, por exemplo, tamanho grande ou frágil.

Taxas

As taxas de envio a serem cobradas para cada combinação de zona, categoria e fornecedor.

Faixas de peso

O intervalo em unidades de peso ao qual uma categoria de envio se aplica.

Taxas de peso

As taxas de envio a serem cobradas para cada combinação de zona, categoria de intervalo de peso e fornecedor.

Após alterar as informações de envio, certifique-se de atribuir as categorias de envio apropriadas aos dados do catálogo. Para obter mais informações, consulte 5 na página 82.

Etapa 4. Altere as informações de impostos

Para personalizar as informações de impostos contidas nos arquivos de recursos de impostos no archive da loja, use o bloco de notas Imposto do Store Services. As seguintes informações podem ser alteradas:

Categorias

As categorias de impostos suportadas por sua loja, por exemplo, estadual e federal.

Atribuição de Categorias

As categorias atribuídas a cada código de impostos. Na tabela de atribuição de categorias, será criada uma linha para cada combinação de código de impostos e categoria de impostos.

Exibição de Nomes

Os nomes de categoria de impostos que são exibidos para os clientes. Se sua loja for exibida em vários idiomas, defina um nome de exibição para cada um.

Jurisdições

As regiões geográficas para as quais a loja vende produtos.

Taxas

As taxas de impostos a serem cobradas para cada combinação de categoria e jurisdição.

Códigos de Impostos sobre Vendas

Os códigos de impostos sobre vendas utilizados por sua loja. O código fiscal é o nome de um agrupamento de impostos aplicados aos mesmos produtos. Por exemplo, todas as taxas aplicáveis a perecíveis poderiam ser agrupadas sob um único código de taxas chamado perecíveis. Em seguida, você poderá atribuir o código de impostos sobre perecíveis a cada produto perecível.

Códigos de Impostos sobre Envio

Os códigos fiscais sobre envio utilizados por sua loja. O código fiscal é o nome de um agrupamento de impostos aplicados aos mesmos produtos. Por exemplo, todos os impostos aplicáveis a envio a uma certa região poderiam ser agrupados sob um único código fiscal chamado imposto sobre envio regional. Em seguida, você poderia atribuir o código de impostos sobre envio Regional a cada produto enviado àquela região.

Após alterar as informações sobre impostos utilizando o bloco de notas Imposto, certifique-se de ter atribuído as categorias de impostos apropriadas aos dados de catálogo no banco de dados. Para obter mais informações, consulte 4 na página 82.

Etapa 5. Personalize os recursos da Web e crie novas páginas da loja

- Page Designer

Utilize o Page Designer no Commerce Studio para personalizar as páginas da loja no no arquivo archive da loja. O Commerce Studio permite a importação dos recursos da Web a partir do archive da loja para um projeto do Studio, enquanto mantém a estrutura do archive da loja intacta. Após fazer as alterações nos arquivos JSP, arquivos HTML e imagens com as ferramentas do Studio, você pode exportar os arquivos de volta para o archive da loja no WebSphere Commerce Server e publicar os recursos da Web novamente. Também é possível publicar os arquivos diretamente na loja em execução, utilizando o Commerce Studio.

- Sua ferramenta preferida de desenvolvimento da Web

Também é possível configurar o Commerce Studio para utilizar outra ferramenta de sua escolha, por exemplo o Macromedia Dreamweaver. Consulte a ajuda online do WebSphere Studio para obter mais informações sobre como registrar sua própria ferramenta no Commerce Studio.

Talvez você já tenha criado páginas para sua loja. Para obter informações sobre como inserir arquivos criados anteriormente no Commerce Studio, consulte a seção sobre a inserção de páginas na ajuda online do WebSphere Commerce.

Etapa 6. Crie dados de catálogo online

Se desejar alterar o catálogo de exemplo, será necessário criar dados do catálogo online que contenham informações sobre os produtos e serviços vendidos em sua loja. Existem vários métodos para criar os dados do produto (inclusive a importação de informações do catálogo já existentes de outras fontes eletrônicas). Para obter mais

informações sobre os métodos disponíveis para criar os dados do catálogo, consulte Capítulo 7, “Criando seu Catálogo Online” na página 73.

Etapa 7. Publique o archive de loja

Ao publicar um archive de loja no WebSphere Commerce Server, você está transferindo seus recursos de loja para o WebSphere Commerce Server para que sejam executados. Durante a publicação, o Store Services copia os recursos da Web do archive da loja para a raiz do documento do aplicativo da Web e atualiza o banco de dados com as informações dos arquivos XML a partir do archive da loja. Somente usuários com acesso de Administrador da Loja ou de Administrador de Site têm autoridade para publicar uma loja.

- a. Assegure que o Payment Manager esteja instalado e o mecanismo de pagamento esteja sendo executado.
Para iniciar o mecanismo de pagamento, abra uma janela de comando e vá para o diretório em que o IBM Payment Manager está instalado. Digite o seguinte comando: `IBMPayServer`. Você será solicitado a digitar sua senha do Payment Manager. Essa é a senha do usuário que você especificou para utilizar ao conectar-se com o banco de dados do Payment Manager.
- b. A partir da página Lista de Archives de Loja, selecione o archive da loja que deseja publicar e, depois, selecione **Publicar**. A página Publicar Archive da Loja será exibida.
- c. Selecione as seguintes opções:
 - Armazenar recursos do banco de dados, com os dados do catálogo online;
 - Recursos da Web, como arquivo JSP, HTML e imagens;
 - Pacotes de recursos de propriedade (o texto da loja)
- d. Clique em **OK**.
- e. Execute jobs programados da loja. Para obter informações sobre a execução de jobs programados, consulte o tópico de ajuda online “Executando jobs programados de uma loja de exemplo”.

Criando uma Loja através da Construção de um Archive da Loja

Esta seção fornece uma visão geral das etapas necessárias para criar seu próprio archive de loja, para utilizar como um exemplo ou como a base para sua loja. Para obter informações mais detalhadas, consulte a publicação *IBM WebSphere Commerce Store Developer's Guide, Version 5.4*.

Etapa 1. Criar páginas da loja

É necessário criar páginas da Web para sua loja. Por exemplo, sua loja requer uma home page que é a primeira página que os clientes irão ver quando acessarem a loja. Para obter descrições sobre as páginas encontradas em uma loja típica, consulte “Páginas típicas da

loja” na página 58. Crie as páginas da loja com o Commerce Studio ou com uma ferramenta de sua escolha.

O WebSphere Studio fornece uma ferramenta de desenvolvimento de página visual integrada, o Page Designer, que ajuda a criar arquivos HTML e modelos JSP.

O WebSphere Commerce e o Commerce Studio incluem um conjunto de Java beans que acessam informações de tabelas do banco de dados. A criação de páginas de lojas com beans de dados do WebSphere Commerce permite exibir informações dinamicamente que podem ser alteradas com frequência, como grupos de catálogos ou preços de produtos. Geralmente, os beans do WebSphere Commerce são usados para criar todas as páginas da loja.

Para obter uma listagem completa dos beans disponíveis com o WebSphere Commerce e o Commerce Studio, consulte a seção de beans de dados das informações de referência na ajuda online do WebSphere Commerce.

Etapa 2. Criar um arquivo archive compactado

Após criar as páginas da loja, crie um arquivo archive compactado (utilizando um programa ZIP, por exemplo) que contém as páginas da loja e todos os arquivos necessários, como arquivos HTML e imagens.

Etapa 3. Criar um pacote de recursos de propriedade

Utilizando o texto do archive da loja de exemplo, `infashiontext_pt_BR.properties`, como um guia, crie um pacote de recursos de propriedade que contenha o texto das páginas da loja. Se sua loja suportar mais de um idioma, crie um arquivo para cada idioma. Como resultado, o pacote de recursos conterá vários pacotes; ou seja, um pacote para cada idioma.

Depois de criar o pacote de recursos, crie um arquivo archive compactado dele (por exemplo, utilizando um programa ZIP)

Etapa 4. Criar recursos do banco de dados da loja

Os recursos de banco de dados da loja são os dados da loja que são carregados no banco de dados. Por exemplo, todas as informações do catálogo online precisam ser carregadas no banco de dados. Crie os recursos do banco de dados da loja no formato de arquivos XML, utilizando as DTDs (Document type definitions) fornecidas com o WebSphere Commerce.

Etapa 5. Criar um arquivo `sarinfo.xml`

O arquivo `sarinfo.xml` descreve o archive da loja, inclusive os nomes do arquivo archive compactado de recursos da Web, do(s) pacote(s) de recursos e dos arquivos XML dos recursos do banco de

dados da loja. Utilizando o arquivo archive da loja de exemplo, sarinfo.xml como um guia, crie um arquivo sarinfo.xml para seu archive de loja.

Etapa 6. Criar um arquivo compactado

Utilizando um programa de ZIP, crie um arquivo compactado dos recursos criados nas etapas 1 a 4. Dê a esse arquivo archive compactado a extensão .sar, por exemplo, mystorearchive.sar.

Etapa 7. Incluir o archive da loja na lista de exemplos do Store Services

Após criar o archive da loja, inclua-o na lista de exemplo no Store Services. Você poderá, então, criar um archive de loja com base nele e publicá-lo no WebSphere Commerce Server.

Para incluir o archive da loja na lista de exemplo, inclua-o no arquivo SARRegistry.xml. O arquivo SARRegistry.xml está localizado no seguinte diretório:

```
▶ NT unidade:\WebSphere\CommerceServer\xml\tools\
devtools
▶ 2000 unidade:\Arquivos de
Programas\WebSphere\CommerceServer\xml\tools\devtools
▶ AIX /usr/lpp/CommerceServer/xml/tools/devtools
▶ Solaris /opt/WebSphere/CommerceServer/xml/tools/devtools
▶ Linux /opt/WebSphere/CommerceServer/xml/tools/devtools
▶ 400 /Qibm/ProdData/WebCommerce/xml/tools/devtools
```

Etapa 8. Publique o archive de loja

Ao publicar um archive de loja no WebSphere Commerce Server, você está transferindo seus recursos de loja para o WebSphere Commerce Server para que sejam executados. Durante a publicação, o Store Services copia os recursos da Web do archive da loja para a raiz do documento do aplicativo da Web e atualiza o banco de dados com as informações dos arquivos XML a partir do archive da loja. Somente usuários com acesso de Administrador da Loja ou de Administrador de Site têm autoridade para publicar uma loja.

- a. Assegure que o Payment Manager esteja instalado e o mecanismo de pagamento esteja sendo executado.

Para iniciar o mecanismo de pagamento, abra uma janela de comando e vá para o diretório em que o IBM Payment Manager está instalado. Digite o seguinte comando: IBMPayServer. Você será solicitado a digitar sua senha do Payment Manager. Essa é a senha do usuário que você especificou para utilizar ao conectar-se com o banco de dados do Payment Manager.

- b. A partir da página Lista de Archives de Loja, selecione o archive da loja que deseja publicar e, depois, selecione **Publicar**. A página Publicar Archive da Loja será exibida.
- c. Selecione as seguintes opções:
 - Armazenar recursos do banco de dados, com os dados do catálogo online;
 - Recursos da Web, como arquivo JSP, HTML e imagens;
 - Pacotes de recursos de propriedade (o texto da loja)
- d. Clique em **OK**.
- e. Execute jobs programados da loja. Para obter informações sobre a execução de jobs programados, consulte o tópico de ajuda online "Executando jobs programados de uma loja de exemplo".

Capítulo 7. Criando seu Catálogo Online

Esta seção oferece uma visão geral das tarefas envolvidas na criação do seu catálogo online. Ela também discute a criação de dados para o catálogo online e a importação de dados de catálogos existentes para o banco de dados.

Compreendendo seu Catálogo Online

Antes de criar e manter um catálogo online, você deve entender como um catálogo funciona no WebSphere Commerce.

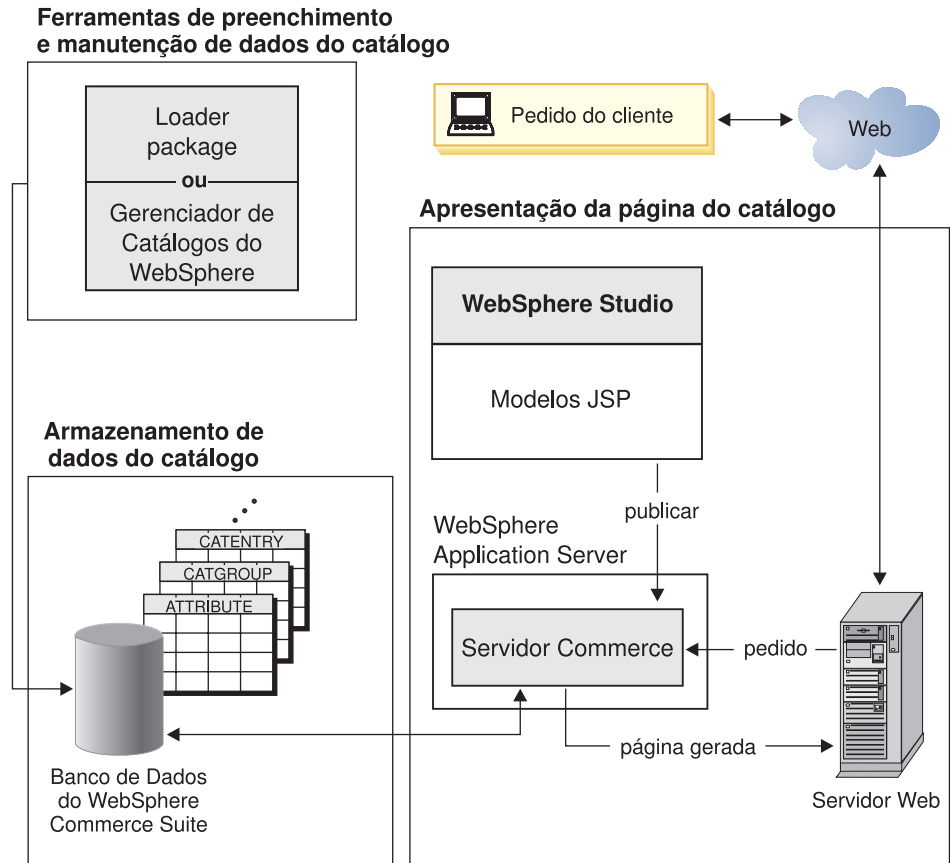
Há dois tipos de catálogos no sistema WebSphere Commerce: principal e navegável. Um catálogo principal é a ferramenta central para gerenciar as mercadorias da loja. É o catálogo único que contém todos os produtos, itens e preços padrão para cada entidade. Toda loja no sistema WebSphere Commerce deve ter um catálogo principal. É possível compartilhar um catálogo principal entre lojas e definir quantas lojas forem necessárias.

Se necessário, você pode criar um catálogo navegável para alterar a exibição do catálogo para os clientes. Um catálogo navegável contém as mesmas entradas que o catálogo principal, mas com uma estrutura muito mais flexível para exibição aos clientes. É possível ter tantos catálogos navegáveis quantos forem necessários, de acordo com suas necessidades promocionais. Para limitar a sobrecarga administrativa do gerenciamento de vários catálogos navegáveis, recomenda-se a utilização de somente um único catálogo principal.

As informações do catálogo que são exibidas para os clientes requerem o seguinte:

- Dados do catálogo ou recursos
- Páginas de exibição do catálogo
- Relacionamentos do catálogo

O diagrama a seguir mostra o fluxo de informações do catálogo entre os componentes do WebSphere Commerce.



Dados do Catálogo

Os *dados do catálogo* são armazenados no banco de dados do WebSphere Commerce. Para preencher inicialmente um banco de dados com informações do catálogo, utilize o Loader package. Os dados do catálogo também são conhecidos como *recursos do catálogo*.

Os dados do catálogo consistem em descrições, relacionamentos, preços e imagens para cada entrada do catálogo. Para finalidades administrativas e de navegação, os dados do catálogo são organizados em grupos de catálogos. Como o nome sugere, um grupo de catálogos (ou categorias) combina entradas de catálogos e outros grupos de catálogos para criar diferentes seções de um catálogo online. Com grupos de catálogos estruturados adequadamente, os clientes podem navegar facilmente por uma loja online e localizar rapidamente o produto desejado. Os grupos de catálogos fornecem caminhos para que os clientes naveguem pela loja. Os caminhos começam na

homepage e terminam na página do produto. Dentro de um grupo de catálogos, entradas do catálogo representam mercadorias que podem ser pedidas em um catálogo online. O WebSphere Commerce suporta entradas de catálogo padrão, incluindo produtos, itens (também conhecidos como SKUs), pacotes, pacotes configuráveis e kits dinâmicos. O WebSphere Commerce também permite criar novos tipos de entradas de catálogo, se necessário.

Um *produto* é um grupo de itens, enquanto que *itens* são instâncias específicas de um produto, definidas por atributos. Por exemplo, calças de algodão são um produto porque elas não podem ser identificadas exclusivamente até que sejam fornecidos valores para os atributos de tamanho e cor. Este produto representa o grupo de todas as calças de algodão enquanto o item calça de algodão, tamanho 32, cor preta representa uma instância específica do produto. Lembre-se que os termos itens e SKUs são considerados sinônimos. Quando as ferramentas de Gerenciamento de Produtos são utilizadas no WebSphere Commerce Accelerator, o item que pode ser pedido é chamado SKU para simplificar.

Um *pacote configurável* é uma coleção de entradas de catálogo. Por exemplo, um pacote configurável para um computador pode ser composto por uma unidade de processamento central, um monitor, uma unidade de disco rígido e uma unidade de CD-ROM. Os pacotes podem ser um agrupamento de itens ou combinações de produtos, itens e pacotes. Se um pacote configurável contiver somente itens e for incluído em um pedido, ele é desmembrado em itens de pedido separados. Os pacotes permitem que clientes comprem vários itens de uma só vez. O preço de um pacote é o valor em conjunto do preço de cada componente do pacote.

Um *pacote* é uma coleção indivisível de entradas do catálogo. Por exemplo, um pacote de computador pode conter uma unidade de processamento central específica, um monitor e uma unidade de disco rígido que não podem estar disponíveis separadamente. Um pacote tem seu próprio preço e é um SKU que pode ser solicitado separadamente e que pode ser incluído em um pedido. Um pacote não pode ser desmembrado ou modificado.

Um *kit dinâmico* é um grupo de produtos adquiridos como uma unidade. Os componentes de um kit dinâmico não são armazenados estaticamente no banco de dados do WebSphere Commerce mas, em vez disso, são configurados por um configurador de produto externo. Os usuários interagem com o configurador de produto para construir um kit dinâmico, que é fornecido ao WebSphere Commerce no momento da entrada do pedido. Componentes individuais de um kit dinâmico não podem ser modificados em um pedido, mas cada kit dinâmico pode ser configurado novamente. Há vários configuradores de produtos disponíveis que podem ser utilizados para

configurar kits dinâmicos. Embora o WebSphere Commerce não forneça um configurador do produto, é fornecida integração de suporte completa para um configurador de produto externo.

Páginas de Exibição do Catálogo

As *páginas de exibição do catálogo* personalizam o layout de seu catálogo para fins de apresentação. Elas descrevem como uma página será exibida para os clientes e fornece uma aparência e impressão consistentes entre as várias páginas do catálogo. Páginas de exibição criadas com a tecnologia JSP melhoram a eficiência da operação de sua loja, já que você não precisa de um arquivo HTML separado para cada produto. Em vez disso, as informações do produto existem no banco de dados, enquanto que a página de exibição existe no servidor. Quando um cliente pede uma página, as páginas exibíveis são geradas e retornadas no navegador do cliente.

Você pode utilizar diferentes páginas de exibição de catálogo para exibir os diferentes tipos de dados de catálogo. Por exemplo, uma página de produto para exibição de produtos, ou uma página de pacotes para exibir pacotes, e assim por diante. Você poderá personalizar páginas de exibição para produtos e itens individuais. Isto é, você poderá desejar que uma página exclusiva mostre um casaco em destaque ou outros itens que estejam à venda. Você também poderá criar diferentes páginas de exibição para cada grupo de clientes, como uma oferta especial para seus grupos de compradores frequentes.

Outro método de personalizar a exibição do catálogo é especificando conjuntos de produtos. Estes oferecem um mecanismo para particionar o catálogo em sub-conjuntos lógicos. Esse particionamento permite mostrar diferentes partes do catálogo para diferentes usuários. Você pode criar um contrato e especificar que os participantes do contrato têm direito apenas a comprar produtos que se enquadram em um conjunto de produtos predefinido. O WebSphere Commerce oferece ferramentas de fácil utilização para criar conjuntos de produtos a partir do catálogo principal e para utilizá-las em contratos para filtragem de direitos.

Relacionamentos do Catálogo

Um catálogo contém diversos tipos de *relacionamentos* entre seus dados. Conforme observado acima, um catálogo contém grupos de catálogos e diversas entradas de catálogo sob a forma de produtos, itens, pacotes, pacotes configuráveis e kits dinâmicos. Um catálogo particiona as entradas e os grupos do catálogo em exibições significativas para os clientes.

Por exemplo, muitas lojas de varejo alternam suas mercadorias de acordo com a época do ano. Um catálogo pode criar exibições sazonais do universo de produtos básico. Os catálogos permitem inclusão completa ou parcial de grupos de catálogos ou uma combinação dos dois. Continuando com o

exemplo da loja de varejo, um grupo de catálogos chamado Masculino e um grupo de catálogos chamado Feminino aparecem nos catálogos Verão e Inverno. Quando fazem parte do catálogo de Verão, os grupos de catálogos Masculino e Feminino contêm artigos de verão (como sandálias, shorts e maiôs) e quando fazem parte do catálogo de Inverno, os grupos de catálogos Masculino e Feminino contêm roupas para inverno (como botas e agasalhos de lã). Ambos os grupos de catálogos podem compartilhar determinadas entradas de catálogo, que contêm artigos idênticos e sazonalmente neutros de vestuário, como camisas e calças.

Porém, durante o verão, somente grupos de catálogos e entradas de catálogos que aparecem no catálogo de Verão ficam acessíveis. De modo semelhante, durante o inverno, somente o catálogo de Inverno com seus grupos e entradas de catálogos associados é exibido para o cliente.

Toda loja no sistema WebSphere Commerce está relacionada a pelo menos um catálogo. Os catálogos podem ser compartilhados entre várias lojas e cada catálogo pode estar relacionado a um ou mais grupos de catálogos, que representam as categorias raiz na árvore de navegação de catálogos. Uma ou mais entradas de catálogo podem pertencer a um grupo.

Criando um Catálogo Principal

Depois de ter criado sua loja, você precisa criar seu catálogo principal. O WebSphere Commerce oferece vários métodos de criação.

As lojas de exemplo do WebSphere Commerce — ToolTech, WebAuction, InFashion, NewFashion e WebFashion — incluem catálogos principais. Você pode utilizar um dos catálogos principais de exemplo como base para seu próprio catálogo principal. Utilize as ferramentas de Gerenciamento de Produtos para modificar os dados existentes para seu catálogo. Para obter mais informações, consulte “Mantendo o Catálogo Online” na página 88.

Se você tiver incluído um catálogo de exemplo quando publicou seu archive de loja, sua loja já terá exemplos de produtos. Nesse caso, você deve excluir os exemplos de produtos antes de incluir seus próprios produtos. Para obter mais informações sobre a exclusão de exemplos de produtos, consulte “Excluindo Exemplos de Produtos” na página 83.

Você também pode criar seu catálogo principal desde o início, atualizando os arquivos XML do WebSphere Commerce. Para criar um novo catálogo principal, consulte o capítulo sobre recursos de catálogos na publicação *IBM WebSphere Commerce Store Developer's Guide, Version 5.4*. O catálogo sobre recursos de catálogos utiliza o catálogo principal ToolTech como exemplo ao criar um novo catálogo principal.

Ou, se preferir, você poderá criar e manter catálogos utilizando o Gerenciador de Catálogos. O Gerenciador de Catálogos é uma ferramenta de gerenciamento de catálogos projetada e otimizada especificamente para a criação e gerenciamento de informações de catálogos online. Ela foi desenvolvida para compreensão das relações inerentes entre diferentes elementos de catálogo como produtos, categorias ou SKUs e relações do catálogo. Também permite que vários usuários acessem e atualizem dados em diferentes estações de trabalho.

O Gerenciador de Catálogos fornece um conjunto de ferramentas genérico que possui várias funções que podem ser agrupadas na seqüência necessária para resolver problemas específicos do gerenciamento de catálogos. Ele oferece a capacidade de agregar informações de várias origens em um sistema WebSphere Commerce consolidado e de remapear todos esses dados diferentes em um formato de catálogo e de definição de produto padrão utilizando arquivos XML como forma padrão de gerenciamento de informações.

O Gerenciador de Catálogos inclui o Loader package, o Editor da Web e duas ferramentas com uma interface do usuário para ajudar na administração de suas funções: a ferramenta de Transformação de Texto e a ferramenta Editor de XSL. Particularmente, o Loader package fornece o método principal para criação e manutenção de catálogos. O Loader package é ideal para importar grandes quantidades de informações de produtos existentes para o banco de dados. Para obter mais informações sobre o Gerenciador de Catálogos, consulte a publicação *Catalog Manager User's Guide, Version 5.4*.

Criando Recursos de Catálogos

As informações dessa seção têm a finalidade de fornecer uma visão geral. Para obter instruções mais detalhadas sobre a criação de dados de catálogos, consulte a seção sobre criação de recursos de catálogos na publicação *IBM WebSphere Commerce Store Developer's Guide*.

Para criar recursos de catálogos para sua loja, é necessário criar um catálogo principal incluindo informações em diversas tabelas de bancos de dados do WebSphere Commerce. Você pode criar seu catálogo utilizando arquivos XML que são carregados no banco de dados utilizando o Loader Package. Um catálogo multicultural requer um arquivo XML separado para cada locale suportado por sua loja.

- Etapa 1. Crie um proprietário para o catálogo incluindo uma organização na tabela ORGENTITY, utilizando um dos seguintes métodos:
- Utilize o exemplo de arquivos JSP de AddOrganization fornecidos com o WebSphere Commerce.
 - Faça uma inserção SQL na tabela ORGENTITY.

Etapa 2. Crie arquivos XML para carregar os dados do catálogo no banco de dados. Você pode utilizar os arquivos XML de catálogo e DTDs da loja de exemplo fornecidos com o WebSphere Commerce como um guia para a criação de seus próprios arquivos. Se você estiver criando um catálogo multicultural, também será necessário criar um arquivo XML separado para cada locale que sua loja suportar. Qualquer informação que precise ser traduzida, como descrições e preços de produtos, deve ser incluída nos arquivos específicos do locale.

Para criar os recursos de catálogos para seus arquivos XML, conclua as seguintes tarefas:

Criando uma Entidade de Catálogo

- a. Uma entidade de catálogo representa um catálogo no banco de dados. Crie uma entidade de catálogo, incluindo informações nas tabelas CATALOG e CATALOGDSC.

Criando Grupos de Catálogos

- b. Os grupos de catálogos formam uma árvore navegável de categorias e produtos. Considere os grupos de catálogos como departamentos em uma loja real.

Para criar grupos de catálogos, você precisa primeiro organizar os produtos em uma hierarquia ou em uma árvore invertida. A árvore começa em um grupo de catálogos geral (chamado de raiz) e ramifica-se em subcategorias cada vez mais específicas, até não poder mais ser dividida. Cada grupo de catálogos de nível mais baixo, que contém somente produtos, é uma folha. Um grupo de catálogos é o pai das categorias imediatamente abaixo dele e um filho da acima. Por exemplo, Moda Masculina é um agrupamento das categorias de trajes masculinos, como calças e camisas, enquanto o grupo de catálogo Calças é um agrupamento de produtos.

Crie grupos de catálogos incluindo informações nas tabelas CATGROUP e CATGRPDESC.

Atribuindo Grupos de Catálogo de Primeiro Nível ao Catálogo

- c. Após ter criado grupos de catálogos para seu catálogo, é necessário atribuir os grupos de primeiro nível para seu catálogo. Por exemplo, Moda Masculina é um grupo de catálogos de nível superior. Atribua grupos de catálogos de primeiro nível ao catálogo, incluindo informações na tabela CATTOGRP.

Criando Relacionamentos entre Grupos de Catálogo

- d. Após ter criado grupos de catálogos para seu catálogo, é necessário definir as relações entre os grupos. Por exemplo,

grupos de catálogos de nível superior têm subcategorias, ou seja Moda Masculina contém as subcategorias Calças e Camisas. O grupo de primeiro nível é o pai e as subcategorias são os filhos. Subcategorias também podem atuar como pais. Ou seja, a subcategoria Calças pode ter suas próprias subcategorias, como Calças Sociais e Calças Esportivas. Crie relacionamentos de grupos de catálogos incluindo informações na tabela CATGRPREL.

Criando Informações de Estoque

- e. É necessário definir diversos tipos diferentes de informações de estoque para seu catálogo. Itens básicos representam uma família genérica de mercadorias com um nome e descrição comuns e representam produtos no catálogo. Para cada grupo de itens de estoque em seu catálogo, inclua informações nas tabelas BASEITEM e BASEITEMDSC.

Um item especificado é um item com valores para todos os seus atributos e representa um item, pacote, pacote configurável ou conjunto dinâmico no catálogo. Um item Um item especificado é uma entidade de atendimento que corresponde à entrada de catálogo do item e a exibição de atendimento do que o comerciante vende. Para cada item especificado em seu catálogo, inclua as informações na tabela ITEMSPC.

É necessário estabelecer relacionamentos entre versões de itens e itens básicos em seu catálogo. Para cada relacionamento desses, inclua as informações na tabela ITEMVERSN.

É necessário estabelecer relacionamentos entre uma versão do produto e um item especificado em seu catálogo. Para cada relacionamento desses, inclua as informações na tabela VERSIONSPC.

Uma disposição de distribuição permite que uma loja venda seu próprio estoque. Para cada disposição de distribuição em seu catálogo, inclua as informações na tabela DISTARRANG.

Certos atributos afetam a maneira como uma determinada loja aloca o estoque para os itens especificados de determinado item básico no banco de dados. Para cada item básico em seu catálogo, inclua as informações de alocação na tabela STOREITEM.

Criando Entradas de Catálogo

- f. A mercadoria de seu catálogo toma o formato de entradas de catálogo. Produtos, itens, pacotes configuráveis, pacotes e kits dinâmicos e todos exemplos de tipos de entrada de catálogo.

Crie entradas de catálogo em seu catálogo, incluindo as informações nas tabelas CATENTRY e CATENTDESC.

Criando Atributos e Valores de Atributo

- g. Cada produto de seu catálogo tem um conjunto específico de atributos. Por exemplo, uma camisa pode ter os atributos tamanho e cor. Itens são definidos pelos valores de atributos. Por exemplo, uma camisa vermelha pequena. Após ter criado entradas de catálogo, crie atributos e valores de atributos em seu catálogo, incluindo informações nas tabelas ATTRIBUTE e ATTRVALUE.

Criando Relacionamentos entre Produtos e Itens

- h. Após ter criado produtos e itens para seu catálogo, é necessário definir as relações entre cada produto e item. Defina a relação entre produtos e seus itens, incluindo informações na tabela CATENTREL.

Criando Pacotes e Pacotes Configuráveis

- i. Após a criação de produtos e itens para seu catálogo, você deve criar pacotes e pacotes configuráveis. Comece criando pacotes e pacotes configuráveis incluindo informações nas tabelas CATENTRY e CATENTDESC. Em seguida, crie os relacionamentos entre pacotes ou pacotes configuráveis e seus componentes na tabela CATENTREL.

Criando Relacionamentos entre Grupos de Catálogos e Entradas de Catálogos

- j. Após ter criado grupos de catálogos e entradas de catálogos em seu catálogo, é necessário definir o relacionamento entre os grupos de catálogos e as entradas de catálogos. Ou seja, é necessário atribuir entradas de catálogos a grupos de catálogos específicos. Por exemplo, Calças é um grupo de catálogos. Calças Sociais e de Veludo são produtos que pertencem a esse grupo. Defina o relacionamento entre grupos de catálogos e entradas de catálogos incluindo informações na tabela CATGPENREL.

Criando Associações de Comercialização

- k. Crie associações de comercialização — venda cruzada, venda expandida e acessória — em seu catálogo para fins promocionais. Crie associações de comercialização incluindo informações na tabela MASSOCECE.

Etapa 3. Associando seu catálogo a uma loja

Para exibir seu catálogo em uma loja online, você deve atribuir o catálogo, incluindo todos seus grupos e entradas de catálogo, para uma loja no banco de dados. Ao mesmo tempo, você deveria atribuir também páginas de exibição aos seus grupos de catálogos e

entradas de catálogo. Utilizando os arquivos XML de catálogo e DTDs da loja de exemplo fornecidos com o WebSphere Commerce como um guia, crie seus próprios arquivos XML para incluir essas informações nas seguintes tabelas do banco de dados: STORECAT, STORECENT, STORECGRP, DISPCGPREL e DISPENTREL. Se você estiver criando um catálogo multicultural, crie também um arquivo XML para cada locale que sua loja suporta.

Etapa 4. Associando taxas ao seu catálogo e loja

Para associar taxas aos produtos e serviços em seu catálogo para uma loja específica, você deverá associar um código de cálculo de taxa com as entradas do catálogo. Utilizando os arquivos XML de imposto e DTDs da loja de exemplo fornecidos com o WebSphere Commerce como um guia, crie seus próprios arquivos XML para incluir essas informações na tabela CATENCALCD do banco de dados.

Etapa 5. Associando métodos de envio ao seu catálogo

Para associar métodos de envio aos produtos e serviços em seu catálogo, você deverá associar um código de cálculo de envio às entradas de catálogo. Utilizando os arquivos XML de envio e DTDs da loja de exemplo fornecidos com o WebSphere Commerce como um guia, crie seus próprios arquivos XML para incluir essas informações na tabela CATENCALCD do banco de dados.

Etapa 6. Associando seu catálogo com o centro de distribuição

Um centro de distribuição gerencia o estoque e envio de produtos de uma loja. É necessário associar seu catálogo a um centro de distribuição para enviar produtos a clientes. Utilizando os arquivos XML de atendimento e DTDs da loja de exemplo fornecidos com o WebSphere Commerce como um guia, crie seus próprios arquivos XML para incluir essas informações na tabela FFMCENTER do banco de dados.

Etapa 7. Preços dos produtos no catálogo

Preços representam o intervalo de preços para uma entrada do catálogo e qualquer critério que deva ser atendido para utilizar aquele preço. Para criar um catálogo funcional, é necessário incluir informações de oferta no banco de dados. Utilizando os arquivos XML de oferta e DTDs da loja de exemplo fornecidos com o WebSphere Commerce como um guia, crie seus próprios arquivos XML para incluir essas informações nas seguintes tabelas do banco de dados: TRADEPOSCN, TDPSCNCNTR, MGPTRDPSCN, OFFER e OFFERPRICE. Ou você pode criar ou atualizar os preços de uma entrada do catálogo utilizando as ferramentas do Gerenciamento de Produtos no WebSphere Commerce Accelerator.

Etapa 8. Carregamento de dados

Após ter criado os dados do seu catálogo, carregue-os no banco de dados, através do Loader Package ou da função Publicar em Store Services. Para obter mais informações, consulte “O Loader Package” na página 83. Para obter mais informações sobre a função Publicar, consulte a ajuda online do WebSphere Commerce.

Excluindo Exemplos de Produtos

Quando você publica um archive de loja em um WebSphere Commerce Server, tem a opção de incluir exemplos de produtos na loja. Se essa opção tiver sido selecionada quando você publicou o archive da loja, exclua esses exemplos de produtos antes de incluir os seus próprios produtos. Utilize o utilitário de Limpeza do Banco de Dados para excluir estes produtos de exemplo. Para obter mais informações, consulte a seção sobre o utilitário de Limpeza do banco de dados, na ajuda online do WebSphere Commerce.

O Loader Package

Uma parte do Gerenciador de Catálogos, o Loader package carrega dados de catálogo e outros dados no banco de dados do WebSphere Commerce. Este pacote permite que você carregue grandes quantidades de novos dados ou faça atualizações em nível de célula em dados existentes. Um exemplo de atualizações de nível de célula inclui a atualização de um valor em uma linha ou coluna específica. O desempenho superior e recursos de escalabilidade tornam o Loader package apropriado para o preenchimento em massa e atualizações subseqüentes dos dados do WebSphere Commerce Server.

O Loader Package utiliza dados no formato XML como entrada no banco de dados WebSphere Commerce. O pacote permite gerar uma definição de tipo de documento (DTD), resolver identificadores nos dados e carregar dados. O Loader package também inclui utilitários para extração de dados e transformação de dados XML. O Loader Package agora contém TextTransformer, que transforma um documento delimitado por ASCII em um documento XML.

Se você criar um arquivo XML utilizando os DTDs fornecidos com o WebSphere Commerce ou modificar os arquivos XML fornecidos com o arquivo de loja de exemplo, não será necessário gerar outro DTD.

Incluso com o Loader package está um recurso de log que permite capturar e armazenar mensagens dos componentes do pacote. Por exemplo, você poderá fazer um log de erros que ocorrerem durante a geração de um DTD ou carregamento de dados para fins de depuração.

Publicações e o Loader Package

A função Publicar em Store Services chama o Loader package para carregar informações no banco de dados. A função Publicar utiliza os DTDs fornecidos

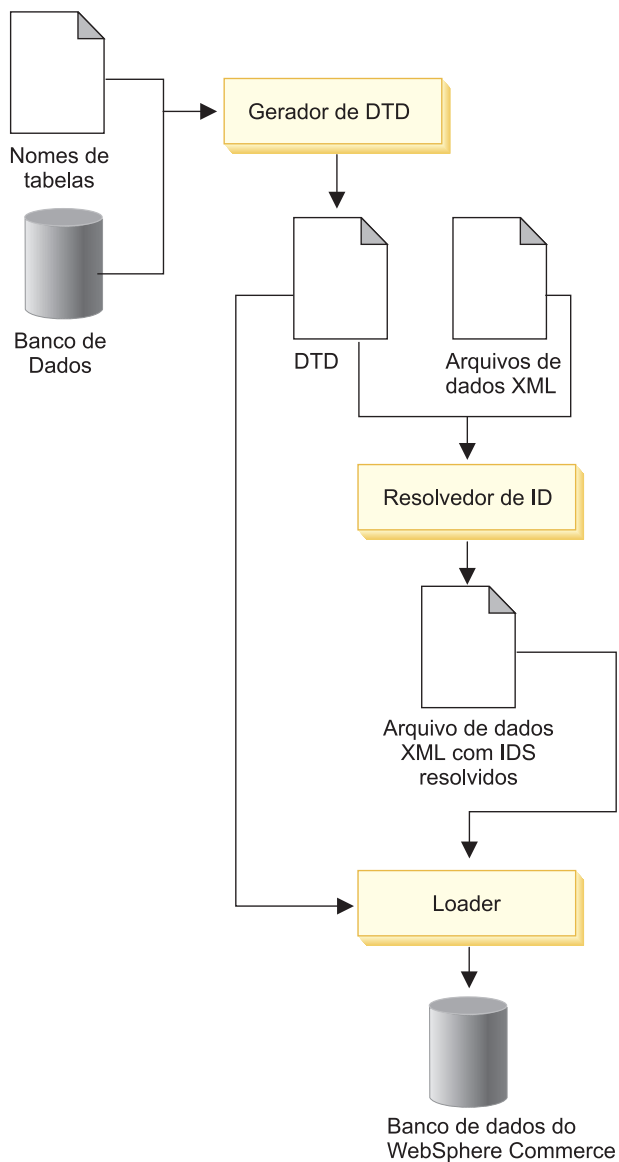
com o WebSphere Commerce e um DTD específico do WebSphere Commerce, resolve os identificadores e carrega os dados para você. Se desejar carregar seus dados utilizando a função Publicar nos Serviços da Loja, assegure que você está utilizando os DTDs apropriados fornecidos com o WebSphere Commerce para criar seus arquivos XML e em seguida adicionar os arquivos XML a um arquivo de lojas.

Preenchendo o Banco de Dados com o Loader Package

Esta seção descreve como o Loader Package importa dados XML nas tabelas do WebSphere Commerce. Para obter instruções mais detalhadas sobre a formatação de dados e o uso do Loader package, consulte a seção do Loader package na ajuda online do WebSphere Commerce. O processo de carregamento consiste nas seguintes etapas:

1. Gerando uma DTD (document type definition) com o Gerador de DTD.
2. Criando um arquivo de dados.
3. Resolvendo identificadores nos arquivos de entrada com o Resolvedor de ID.
4. Carregando os dados com o Loader package.

O diagrama a seguir ilustra o processo de criar dados com o Loader package:



Etapa 1. Gerando uma DTD

A DTD especifica elementos estruturais e definições de marcação que podem ser usados no documento de dados XML. Por exemplo, a DTD lista elementos que podem ser usados no documento e especifica os atributos que cada elemento pode receber. A DTD descreve as tabelas e colunas para as quais o Loader package importa dados.

Os arquivos DTD fornecidos com o archive da loja de exemplo, `webfashion_locale1_locale2.sar`, funcionam com o Loader package. Para carregar os dados nas tabelas do WebSphere Commerce que não estão especificadas no arquivo de lojas nos bancos de dados do WebSphere Commerce que não foram modificados, utilize o arquivo `data.dtd` fornecido. Caso contrário, execute o componente Gerador de DTD do Loader package. Você precisa executar o Gerador de DTD apenas uma vez.

O Gerador de DTD utiliza uma lista de tabelas e informações do RDBMS (relational database management system) para criar uma DTD que define informações estruturais sobre as tabelas de uma maneira que o Loader possa determinar como processar arquivos de dados XML. Os elementos do documento XML mapeiam para nomes de tabelas no banco de dados e atributos de elementos mapeiam para colunas.

Etapa 2. Criando um arquivo de dados

O Loader package requer arquivos XML válidos e bem formados como entrada. Seu arquivo de dados precisa estar em conformidade com as DTDs fornecidas com o archive de loja de exemplo ou com o `data.dtd` ou a DTD que você gerou. Para criar o arquivo de dados, utilize qualquer editor XML ou editor de texto. Se seus arquivos XML não forem válidos, o Loader package utilizará um analisador XML de validação e informará os erros para correção.

Aqui está um exemplo simples de dados de entrada:

```
<catentry
catentry_id="@product 1"
member_id="1"
catenttype_id="ProductBean"
partnumber="1234"
mfpartnumber="1234"
mfname="JoesAppliances"
markfordelete="0"
buyable="1"/>
```

Neste exemplo, o nome da tabela é `CATENTRY`, e os nomes de coluna são `catentry_id`, `member_id`, `catenttype_id`, e assim por diante.

Etapa 3. Resolvendo identificadores

Como os arquivos XML usados pelo Loader mapeiam diretamente para o esquema do banco de dados de destino, eles precisam incluir identificadores onde necessário. Esses identificadores ligam os dados do arquivo XML ao banco de dados. O componente Resolvedor de ID do Loader package atualiza elementos XML com seus identificadores associados.

O Resolvedor de ID pode gerar identificadores para carregamento dos novos dados no WebSphere Commerce. Esse componente também pode resolver identificadores para dados existentes antes do Loader ser invocado.


Para determinar um identificador, o Resolvedor de ID utiliza um de dois métodos: resolução de índice exclusivo ou resolução de alias interno. A resolução de índice exclusivo usa qualquer índice exclusivo especificado em uma tabela como um meio de determinar um identificador. A resolução de alias interno insere um alias no atributo de chave principal (identificador). Você poderá utilizar este alias em todo o arquivo XML para se referir a esse elemento.

No exemplo acima, a linha `catentry_id="@product 1"` indica que você está utilizando a resolução de alias interno, pois todas as referências de chave externa devem ser informadas com um `@`. Se estiver utilizando a resolução de índice exclusiva, você não utilizará o atributo `catentry_id` para o elemento de entradas do catálogo. `catentry_id` é mencionado por outros elementos como `@1234@1`, pois o índice exclusivo para a tabela `CATENTRY` é "PartNumber and Member_ID" e os valores para estas colunas são 1234 e 1, respectivamente.


Etapa 4. Carregamento de dados

O Loader fornece os modos de operação a seguir para carregamento de dados de produto para o DB2 e o Oracle, a menos que seja indicado de outra forma:

- **Importação SQL:** Esse modo usa JDBC (Java Database Connectivity) para inserir e atualizar dados, fornecendo o modo mais flexível de operação, mas também o mais lento para importar grandes quantidades de dados em um pequeno número de tabelas. Ele permite atualização em nível de célula.
- **Importação nativa:**

 Este modo utiliza funções de importação nativas do DB2 e permite atualização em nível de célula com velocidade e flexibilidade médias. Se o método de importação for utilizado no Oracle, ele assumirá o padrão do modo `SQLIMPORT`.

- **Carregar:**

 Esse modo utiliza os recursos nativos do RDBMS (DB2 Load ou `SQL*Loader`) e é o modo mais rápido para carregar grandes quantidades de dados em um pequeno número de tabelas.

 Esse modo utiliza `CPYFRMIMPF` com a opção `*ADD`.

Para obter mais informações, consulte a seção do Loader Package da ajuda online do WebSphere Commerce. Você poderá encontrar uma comparação desses modos que poderão ajudá-lo a decidir qual método se adequa melhor às suas necessidades. Se necessário, também existe um método de exclusão para que o Loader package exclua dados do banco de dados.

Mantendo o Catálogo Online

A manutenção do catálogo é um processo contínuo, pois sempre será necessário incluir e remover mercadorias, criar e associar categorias ou grupos de catálogos e atualizar informações sobre produtos, como descrições e preços.

Depois de ter criado seu catálogo principal e ter incluído seus dados de catálogo, você poderá atualizar o conteúdo do seu catálogo ou criar novos dados de catálogo utilizando ferramentas de Gerenciamento de Produtos do WebSphere Commerce Accelerator. Essas ferramentas são uma combinação de assistentes e blocos de notas desenvolvidos para ajudar a gerenciar dados de catálogos. Especificamente, você pode:

- Criar, atualizar e excluir produtos e detalhes de produtos
- Gerar, atualizar e excluir itens (ou SKUs) para compra
- Criar, atualizar e excluir categorias (ou grupos de catálogos)
- Associar produtos e itens a mercadorias
- Criar atributos e atribuir valores a produtos
- Criar, atualizar, excluir e associar preços de catálogos a produtos.

Para obter mais informações, consulte Capítulo 12, “Gerenciando o Catálogo” na página 151. Você também pode consultar a seção Gerenciamento de Produtos na ajuda online para obter instruções detalhadas sobre cada tarefa. Ou pode manter seu catálogo utilizando o Gerenciador de Catálogos. Utilizando uma interface do navegador da Web, é possível criar, editar ou excluir dados do catálogo. Consulte a publicação *Catalog Manager User's Guide, Version 5.4* para obter mais informações.

Pesquisa de Catálogo

O recurso de pesquisa de catálogo permite implementar uma ferramenta de pesquisa para clientes. Incluindo uma interface simples em seu site, você fornece aos clientes uma maneira adicional de localizar produtos. Isso pode ajudar a fechar uma venda em que o cliente talvez não conseguisse navegar para o produto pelo qual estava procurando.

A funcionalidade de pesquisa do catálogo é implementada por um bean de dados que gera consultas de SQL no banco de dados. Essas consultas podem

executar pesquisas simples baseadas em combinações de cadeias ou pesquisas mais eficientes baseadas em expressões booleanas. A pesquisa também é capaz de pesquisar atributos ricos.

Além disso, o recurso de pesquisa do catálogo suporta o formato de espaço da pesquisa básica do Consultor de Produto.

Pesquisa simples do catálogo

Depois de implementada, a versão simples do recurso de pesquisa do catálogo inclui um campo de entrada de texto na página e um botão que lança a pesquisa. O campo aceita cadeias de texto que são comparadas com o banco de dados para localizar correspondências e exibi-las na página de resultados. Se a cadeia de pesquisa contiver várias palavras separadas por espaços, o mecanismo de pesquisa trata cada espaço como um 'logical and'.

A versão simples da pesquisa do catálogo é projetada para requerer o mínimo de espaço na página, de forma que você possa colocá-la em qualquer página sem que seja necessário reprojetar partes importantes da página. Na verdade, para fornecer o máximo benefício aos clientes, você deve considerar a inclusão de um bean de dados de pesquisa simples do catálogo na maioria das páginas da loja.

Pesquisa avançada do catálogo

A versão avançada do recurso de pesquisa do catálogo fornece uma facilidade de pesquisa robusta a seus clientes. Ela permite vários campos de entrada, o que significa que os clientes podem criar uma cadeia de pesquisa muito mais complexa. Ela também fornece suporte para expressões Booleanas, dependendo do atributo selecionado. Adicionalmente, os clientes podem pesquisar com base em atributos ricos, como cor ou tamanho. Embora as duas técnicas de pesquisa avançada sejam suportadas, as expressões booleanas não podem ser utilizadas para pesquisar atributos ricos.

Devido à grande variedade de opções de pesquisa e à habilidade de especificar vários campos de entrada, a interface da pesquisa avançada normalmente é apresentada a clientes como uma página separada na loja. Frequentemente, o link para a página de pesquisa avançada fica localizado na página de resultados da pesquisa simples, que convida os clientes a redefinir os resultados recebidos ou a expandir a pesquisa quando nenhum resultado foi retornado.

Incluindo Pesquisa do Catálogo no Site

Para incluir pesquisa do catálogo no site, é necessário incluir o bean de dados `CatalogSearch` em cada página na qual você deseja disponibilizar a pesquisa. Para obter as diretrizes de implementação, consulte as páginas de pesquisa que fazem parte das lojas de exemplo. As páginas de pesquisa são descritas na ajuda online do WebSphere Commerce.

Produtos Configuráveis

Produtos configuráveis são "marcados/identificados" de tal maneira que permitam que um cliente agrupe produtos enquanto compra. Esse novo agrupamento de produtos é baseado nas necessidades do cliente e serão vendidos em conjunto. O agrupamento de produtos é chamado de um *kit dinâmico* e é baseado em regras predefinidas e em qualquer interação com um configurador. Incluir um kit dinâmico em um pedido é o mesmo que incluir um pacote. Como em um pacote, os componentes individuais de um kit dinâmico não podem ser modificados e a configuração inteira deve ser atendida como um todo. Se houver produtos configuráveis no catálogo principal da loja, você estará fornecendo produtos flexíveis para atender às necessidades do cliente.

Embora o WebSphere Commerce não forneça um configurador de produto, suporte e interação completos são fornecidos para um configurador de produto externo.

Para entender melhor como um configurador de produto funciona dentro do WebSphere Commerce, considere o seguinte cenário de compras:

Uma página de configuração exibe informações de alto nível para produtos. Com a ajuda de um configurador de produto externo, o cliente seleciona a configuração desejada do produto com base em um conjunto de regras de configuração. A nova seleção retorna um ID de configuração que é reconhecido como a lista de produtos selecionados (que pode incluir um preço). Para incluir os produtos selecionados no produto, o cliente seleciona o ID de configuração. Se houver modificações a serem feitas, o WebSphere Commerce redireciona o cliente para a configuração para fazer as alterações apropriadas, o que gera um novo ID de configuração.

Capítulo 8. Personalizando Operações da Loja

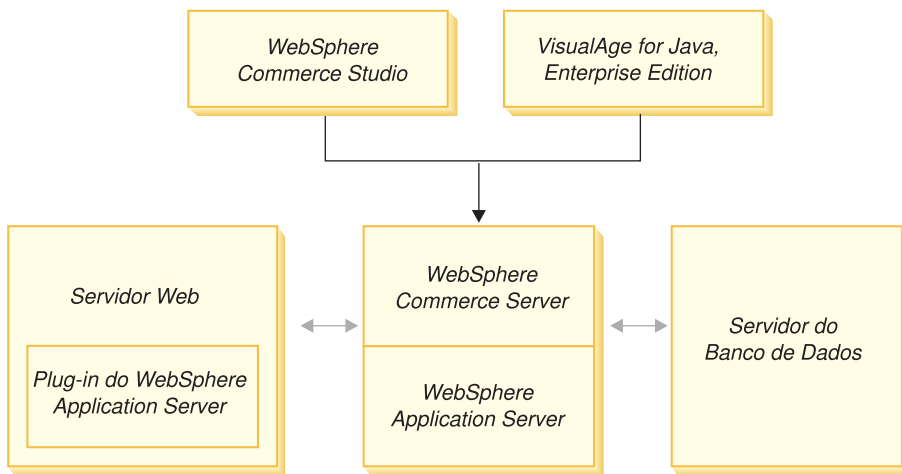
Introdução

O WebSphere Commerce inclui vários recursos padrão e funções que permitem que você crie um aplicativo de e-Commerce avançado sem ter que executar extensões de programas. Apesar disso, suas necessidades de negócios podem exigir que a equipe de desenvolvimento personalize e amplie a solução padrão. Este capítulo introduz o modelo de programação e arquitetura do WebSphere Commerce que foram projetadas para simplificar o processo de personalização. Além disso, ele apresenta as ferramentas recomendadas para personalização.

Para obter informações adicionais relacionadas à personalização, consulte o *WebSphere Commerce Manual do Programador* e a seção de Referência da ajuda online do WebSphere Commerce.

Componentes de Software do WebSphere Commerce

Antes de examinar como o WebSphere Commerce Server funciona, é útil observar mais amplamente os componentes de software relacionados ao processo de personalização. O diagrama a seguir mostra uma exibição simplificada desses produtos de software:



O servidor Web é o primeiro ponto de contato de pedidos HTTP de entrada para o aplicativo e-commerce. A fim de criar uma interface eficiente com o WebSphere Application Server, ele utiliza o plug-in do WebSphere Application

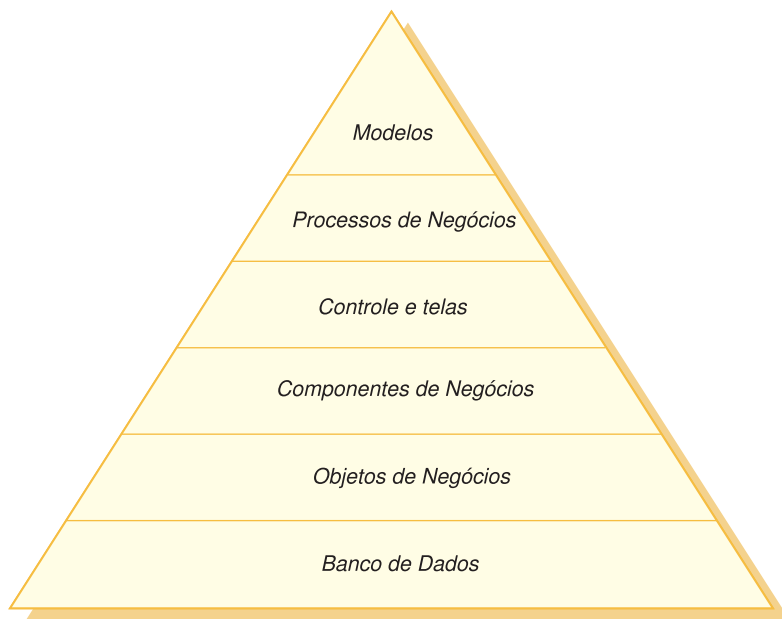
Server. O WebSphere Commerce Server é executado no WebSphere Application Server, permitindo tirar proveito de muitos dos recursos do servidor de aplicativos. O servidor de banco de dados contém a maior parte dos dados do aplicativo, incluindo dados do produto e do cliente. Em geral, as extensões de seu aplicativo são feitas através da modificação ou extensão do código do WebSphere Commerce Server. Além disso, poderá ser necessário armazenar dados que estejam fora da esfera do esquema de banco de dados do WebSphere Commerce dentro de seu banco de dados.

Os desenvolvedores utilizam duas ferramentas principais para criar lógica de negócios personalizada: WebSphere Commerce Studio e VisualAge for Java Enterprise Edition. O WebSphere Commerce Studio é utilizado para criar e gerenciar recursos da fachada da loja (por exemplo, modelos JSP). O VisualAge for Java Enterprise Edition é utilizado para criar nova lógica de negócio, em Java, que estende a funcionalidade existente ou cria funções completamente novas. Se seu aplicativo requer extensões ao esquema do banco de dados, um desenvolvedor de banco de dados deve utilizar as ferramentas de desenvolvimento de banco de dados para criar as novas tabelas.

Modelo do Aplicativo WebSphere Commerce

Agora que você já viu como os diversos componentes de software relacionados à personalização são combinados, é importante entender o modelo de aplicativo. Isso o ajuda a entender as partes que são camadas da base e as peças que podem ser modificadas. O diagrama a seguir mostra as

várias camadas que compõem o modelo do aplicativo:



Cada camada do modelo está descrita abaixo:

Banco de Dados

O WebSphere Commerce utiliza um esquema de banco de dados projetado especificamente para aplicativos de e-commerce e seus requisitos de dados. A seguir são fornecidos exemplos de tabelas nesse esquema:

- Usuário
- Pedido
- Produto

Objetos de negócios

Os objetos de negócios modelam entidades dentro do domínio de comércio e encapsulam a lógica centrada em dados necessária para extrair ou interpretar informações contidas no banco de dados. Essas entidades estão de acordo com a arquitetura do componente Enterprise JavaBeans (V1.0).

Esses beans funcionam como uma interface entre o aplicativo de comércio e o banco de dados. Além disso, as entidades modelam os beans de forma mais natural, de compreensão mais fácil do que uma relação complexa entre colunas em tabelas do banco de dados.

Componentes de Negócios

Os componentes de negócios são unidades da lógica de negócios. Eles

executam procedimentos grosseiros de lógica de negócios. A lógica é implementada utilizando o modelo WebSphere Commerce dos comandos de controlador e comandos de tarefa. Um exemplo desse tipo de componente é o comando do controlador OrderProcess. Esse comando encapsula toda a lógica de negócios necessária para processar um pedido típico. O aplicativo de e-commerce chama o comando OrderProcess, que por sua vez, chama diversos comandos de tarefas para executar unidades de trabalho individuais. Por exemplo, comandos de tarefas individuais garantem que exista estoque suficiente disponível para atender aos requisitos do pedido, processar o pagamento, atualizar o status do pedido e, quando o processamento for concluído, decrementar o estoque na quantidade apropriada.

Controle e telas

Um controlador da Web determina a implementação do comando controlador apropriada e a visualização a ser utilizada. As implementações podem ser específicas da loja.

As exibições mostram os resultados de comandos e as ações do usuário. Elas são implementadas utilizando os modelos JSP. Alguns exemplos de exibições incluem ProductDisplay (retorna uma página de produtos mostrando informações relevantes sobre o produto selecionado pelo comprador) e OrderPrepare (apresenta ao comprador um formulário para que ele forneça informações apropriadas do pedido).

Processos de Negócios

Conjuntos de componentes de negócios e telas que juntos criam processos de fluxo de trabalho e fluxo do site, conhecidos como processos de negócios. Alguns exemplos desses processos são:

Registro do usuário

Esse processo de negócios inclui os componentes de negócios (por exemplo, o comando UserRegistrationAdd que cria um registro para um novo usuário) e telas relacionadas a todas as etapas envolvidas no processo de registro de usuários.

Navegação no catálogo

Esse processo de negócios inclui os componentes de negócios (por exemplo, os comandos StoreCatalogDisplay e CategoryDisplay que, respectivamente, mostram os catálogos de uma loja e as categorias desse catálogo) e telas relacionadas a todas as etapas envolvidas no processo de registro de navegação por um catálogo.

Modelos

Quando juntas, as camadas inferiores do diagrama formam modelos de negócios de e-commerce. Um exemplo de um modelo de negócios de e-commerce é o modelo de negócio para consumidor utilizado pela loja de exemplo InFashion. Outro exemplo é o modelo business-to-business utilizado pela loja de exemplo ToolTech.

Arquitetura de Runtime do WebSphere Commerce

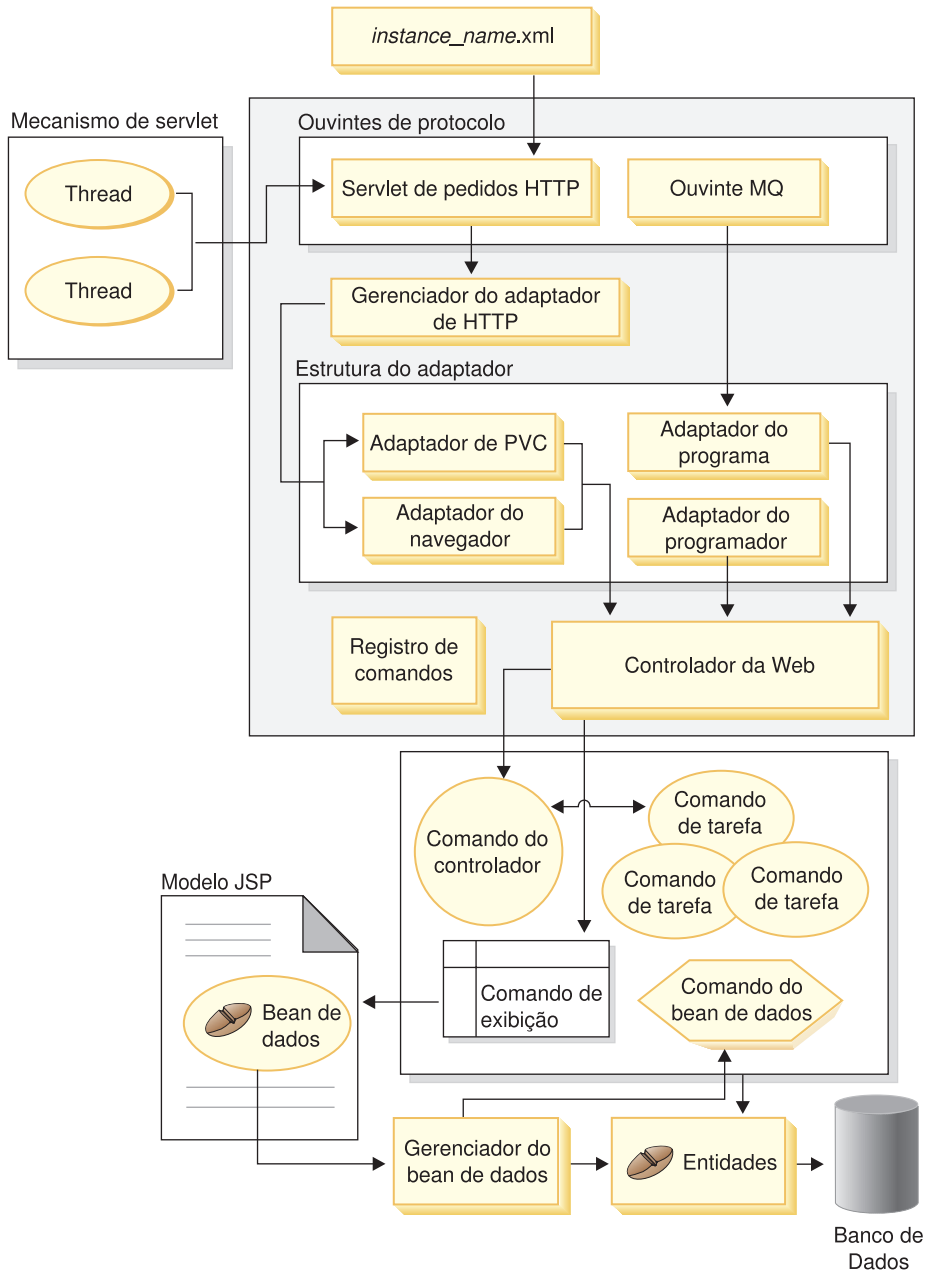
A seção anterior introduziu a arquitetura de aplicativos, que mostra, a partir de um ponto de vista de aplicativo de negócio, as várias camadas do aplicativo WebSphere Commerce. Essa seção descreve como a arquitetura do aplicativo é implementada.

Os componentes principais da arquitetura do WebSphere Commerce são:

- Mecanismo de servlet
- Ouvintes de protocolo
- Adaptadores
- Controladores da Web
- Comandos
- Beans de entidade do WebSphere Commerce
- Beans de dados
- Gerenciador de bean de dados
- Páginas de exibição
- Arquivos XML

As interações entre esses componentes são mostradas no diagrama a seguir.

Mais detalhes sobre cada componente podem ser encontrados em seções subseqüentes.



Mecanismo de servlet

O mecanismo de servlet faz parte do ambiente de runtime do WebSphere Application Server que atua como um dispatcher de pedidos para

pedidos de recepção de URL. O mecanismo de servlet gerencia um conjunto de threads para lidar com pedidos. Cada pedido de recepção é executado em um thread separado.

Ouvintes de protocolo

Os comandos do WebSphere Commerce podem ser invocados a partir de vários dispositivos diferentes. Alguns exemplos de dispositivos que podem invocar os comandos incluem:

- Navegadores da Internet típicos
- Telefones celulares com um navegador da Internet
- Aplicativos negócio a negócio que enviam mensagens XML utilizando o MQSeries
- O programador do WebSphere Commerce que executa comandos e jobs em segundo plano

Dispositivos podem utilizar uma variedade de protocolos de comunicação. Um ouvinte de protocolo é um componente de runtime do WebSphere Commerce Server que recebe pedidos de recepção de transportes e, em seguida, faz dispatch dos pedidos para os adaptadores apropriados, com base no protocolo utilizado. Os ouvintes de protocolo incluem:

- Servlet de pedido
- Ouvinte MQSeries

Adaptadores

Adaptadores do WebSphere Commerce são componentes específicos para dispositivos que realizam funções de processamento antes de passar um pedido para um controlador. Alguns exemplos de processamento de tarefas executadas por um adaptador incluem:

- Instrução do controlador da Web para processar o pedido de uma maneira específica para o tipo de dispositivo. Por exemplo, um adaptador de dispositivo PvC (pervasive computing) pode instruir o controlador da Web para ignorar a verificação do HTTPS no pedido original.
- Transformar o formato da mensagem do pedido de recepção em um conjunto de propriedades que os comandos do WebSphere Commerce possam entender.
- Fornecimento de persistência de sessão específica do dispositivo.

Controlador da Web

Um controlador da Web do WebSphere Commerce é um contêiner de aplicativos que segue um padrão de design parecido com o do contêiner de EJB. Esses contêineres simplificam a função dos comandos, fornecendo

serviços como gerenciamento de sessão (com base na persistência da sessão estabelecida pelo adaptador), controle de transação, controle de acesso e autenticação.

O controlador da Web também desempenha uma função de reforçar o modelo de programação para o aplicativo do comércio. Por exemplo, o modelo de programação define os tipos de comandos que um aplicativo deve gravar. Cada tipo de comando possui uma finalidade específica. A lógica de negócios deve ser implementada nos comandos controladores e a lógica de exibição deve ser implementada nos comandos de exibição. Nesse caso, o controlador da Web espera que o comando do controlador retorne um comando de exibição. Se um comando de exibição não for retornado, uma exceção é feita.

Comandos

Os comandos do WebSphere Commerce são Java Beans que contêm lógica de programação associada com o tratamento de um pedido específico. Há quatro tipos de comandos, descritos na tabela a seguir:

Tipo de Comando	Descrição
Controlador	Os comandos do controlador interagem diretamente com um controlador da Web e executam lógica de negócios grosseira. O comando controlador normalmente inclui uma série de subtarefas que são executadas por comandos de tarefas individuais. Por exemplo, o comando OrderProcess utiliza comandos de tarefas para executar tarefas individuais como assegurar que existe estoque suficiente para processar o pedido e atualizar o status do pedido.
Tarefa	Um comando de tarefa implementa uma lógica de negócios específica. Em geral, um comando do controlador e um conjunto de comandos de tarefas juntos implementam a lógica do aplicativo para um pedido de URL. Esses comandos são chamados por comandos do controlador e não diretamente pelo aplicativo.

Tipo de Comando	Descrição
Exibição	<p>O comando de exibição é utilizado para compor uma exibição para resposta a um pedido do cliente. Existem duas formas de funcionamento de um comando de exibição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Um comando do controlador especifica o nome de um comando de exibição após a conclusão com êxito do pedido • Um comando detecta um erro e decide que é necessário executar uma tarefa de erro para processar o erro e emite uma exceção com o nome de um comando de exibição. Quando a exceção é propagada para o controlador da Web, executa o comando de exibição e emite a resposta de volta para o cliente. <p>Há três tipos de comandos de exibição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redirecionar exibição • Direcionar exibição • Encaminhar exibição
Beans de dados	<p>O comando databean é utilizado quando um modelo JSP cria uma instância de um bean de dados. Geralmente, esses comandos ocupam o bean de dados com informações de um bean de entidade. Por exemplo, quando a página de exibição de um catálogo deve mostrar as informações sobre um determinado produto, o comando databean ocupa o bean de dados "Produto" com informações como a descrição do produto necessário.</p>

Beans de entidade do WebSphere Commerce

Os beans de entidade do WebSphere Commerce são os objetos de comércio transacional persistentes fornecidos pelo WebSphere Commerce. Esses beans representam os dados do WebSphere Commerce de maneira intuitiva. Ou seja, em vez de compreender o esquema do banco de dados, você pode acessar os dados a partir de um bean de entidade que modela conceitos e objetos mais de perto no domínio do comércio. É possível ampliar ou substituir beans de entidade existente. Além disso, para seus próprios requisitos de negócios específicos do aplicativo, é possível implementar beans de entidade completamente novos.

Os beans de entidade do WebSphere Commerce são implementados como beans corporativos.

Beans de dados e comandos beans de dados

Os beans de dados representam contêineres de propriedades (ou dados) utilizados principalmente pelos designers de páginas. O mais comum é que forneçam uma representação simples de uma entidade do WebSphere

Commerce. O designer de páginas pode colocar esses beans em um modelo JSP, permitindo que as informações dinâmicas preencham a página no momento da exibição. A pessoa precisa apenas saber quais dados o bean pode fornecer e quais ele requer como entrada. Acompanhando o tema de exibição separado da lógica de negócios, não há necessidade que o designer de páginas entenda como o bean funciona.

Gerenciador do bean de dados

Quando um bean de dados do WebSphere Commerce é inserido em um modelo JSP, utilizando o WebSphere Studio Page Designer, uma linha de código é gerada e preenche o bean de dados, no runtime, chamando o gerenciador de beans de dados. O gerenciador de bean de dados delimita uma transação, se não houver nenhuma transação pendente, antes de chamar o comando bean de dados para buscar os dados dos beans de entidade correspondentes.

Modelos JSP (JavaServer Pages)

Os modelos JSP são servlets especializados utilizados normalmente para exibição. Alguns exemplos de modelos JSP são CategoryDisplay e ProductDisplay. Normalmente, quando um comando do controlador encerra seu processamento, chama um comando ForwardView para exibir um modelo JSP.

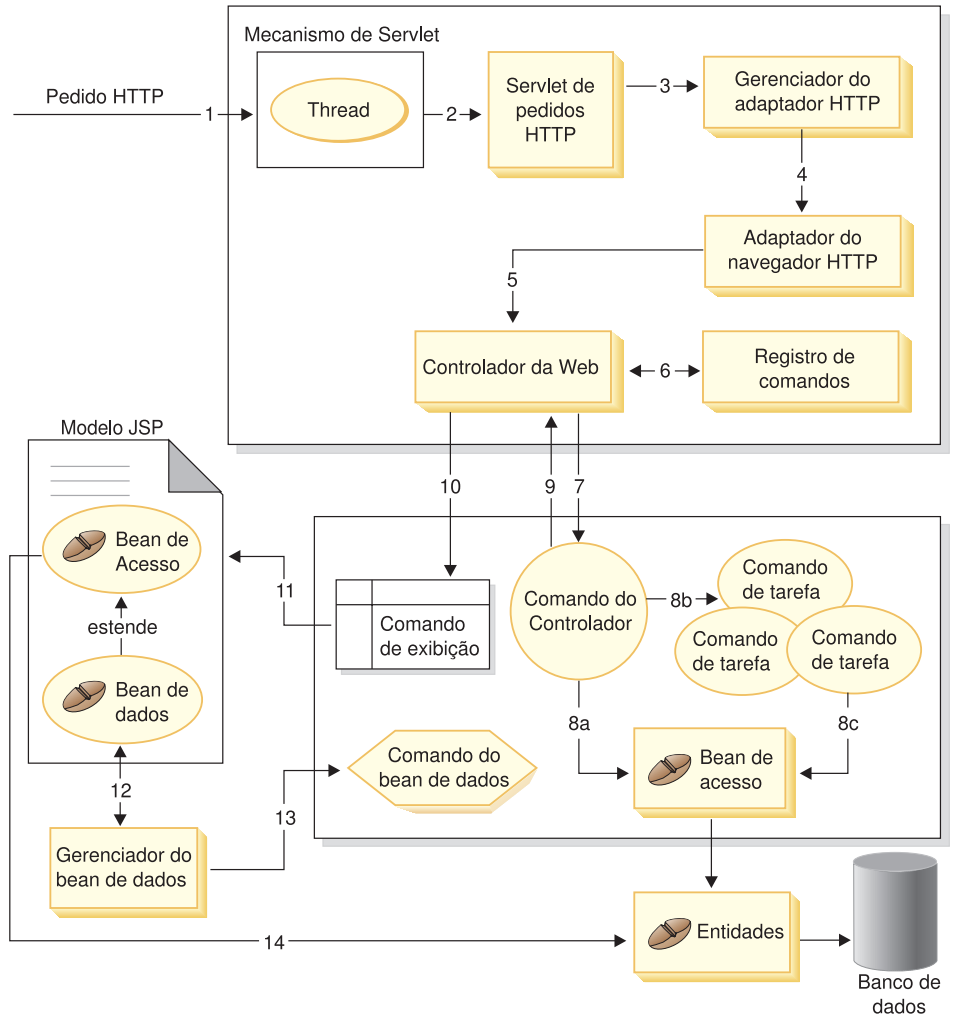
Arquivo de configuração *Instance_name.xml*

O arquivo de configuração *instance_name.xml* define informações de configuração para a instância. Ele é lido quando o Servlet de Pedido é inicializado.

Resumo de um Pedido HTTP

Esta seção fornece um resumo do fluxo entre os componentes em resposta a um pedido de um navegador da Internet. Fluxos semelhantes são usados para outros tipos de pedidos.

Uma descrição de cada uma das etapas segue o diagrama.



As informações a seguir correspondem ao diagrama acima.

1. O pedido HTTP é direcionado ao Mecanismo de Servlet por um plug-in do WebSphere Application Server.
2. O pedido é executado em seu próprio thread. O Mecanismo de Servlet faz dispatch do pedido para o Servlet de pedidos HTTP.
3. O Servlet de pedidos HTTP passa o pedido para o Gerenciador do Adaptador HTTP.
4. O Gerenciador do adaptador HTTP determina que o pedido originou-se em um navegador da Internet, portanto, ele passa o pedido para o Adaptador do navegador HTTP.

5. O Adaptador do navegador HTTP passa o pedido para o controlador da Web.
6. O controlador da Web determina qual comando será invocado, consultando o registro de comandos.
7. Considerando que o pedido requer a utilização de um comando do controlador, o controlador da Web chama o comando do controlador apropriado (a outra opção é chamar um comando de exibição). O comando do controlador pode acessar o banco de dados, utilizando um ou mais beans de entidade.
8. Quando um comando do controlador começa a execução, há alguns caminhos possíveis:
 - a. O comando controlador pode acessar o banco de dados, utilizando beans de acesso e seus beans de entidade correspondentes.
 - b. O comando do controlador pode chamar um ou mais comandos de tarefas.
 - c. Os comandos de tarefas podem acessar o banco de dados, utilizando beans de acesso e seus beans de entidade correspondentes.
9. Ao ser concluído, o comando do controlador retorna o nome de um comando de exibição ao controlador da Web.
10. O controlador da Web procura o nome de exibição na tabela VIEWREG. Ele invoca a implementação do comando de exibição que está registrado para o tipo de dispositivo do solicitador.
11. O comando de exibição encaminha o pedido para um modelo de exibição.
12. No modelo JSP, um bean de dados é requerido para recuperar informações dinâmicas do banco de dados. O gerenciador do bean de dados ativa o bean de dados.
13. O gerenciador do bean de dados invoca um comando de bean de dados, se for necessário.
14. O bean de acesso a partir do qual o bean de dados é estendido acessa o banco de dados utilizando seu bean de entidades correspondente.

Componentes Personalizáveis

Dependendo de suas necessidades de negócios, você pode achar necessário aumentar, modificar ou criar novos componentes. Em geral, as personalizações são executadas nos seguintes tipos de componentes:

- Comandos do controlador

Você pode criar comandos do controlador quando um novo processo de negócios é requerido. Você pode expandir um comando do controlador para incluir funcionalidade adicional ou substituir um comando do controlador. Substitua um comando do controlador se precisar de uma implementação

de um comando do controlador do WebSphere Commerce existente que seja muito diferente da implementação atual.

- Comandos de tarefas

Se você criar um novo comando do controlador, novos comandos de tarefa serão, provavelmente, requeridos. Esses comandos são utilizados para executar as partes individuais do trabalho requerido para criar o novo processo de negócios. Novos comandos de tarefa podem também substituir os comandos de tarefa do WebSphere Commerce existentes. Ao substituir um comando de tarefa, você pode modificar uma etapa específica da lógica de um comando do controlador. Além disso, comandos de tarefa existentes podem ser estendidos para incluir nova lógica antes ou depois da lógica de negócios atual.

- Beans de entidade

É possível estender os beans corporativos públicos do WebSphere Commerce, escrever novos beans de entidade e criar novos beans de sessão sem informações de estado.

- Tabelas do Banco de Dados

Se o esquema de banco de dados existente não satisfizer completamente suas necessidades de negócios, poderá ser necessário modificar o esquema do banco de dados. Ao inserir informações adicionais no esquema do banco de dados, você deve criar uma nova tabela para armazenar os dados. Você *não deve* incluir novas colunas nas tabelas existentes. Essa restrição é para simplificar a migração para releases futuros.

- Modelos JSP

Modificar modelos JSP existentes para uma melhor correspondência com a aparência e impressão de sua loja. Crie novos modelos JSP para substituir os existentes ou para criar novas exibições.

Personalizando Subsistemas do WebSphere Commerce

O WebSphere Commerce Server inclui os seguintes subsistemas:

- Catálogo
- Pedido
- Membro
- Comércio
- Estoque
- Marketing

Personalizar um subsistema é completamente dependente das necessidades de seu aplicativo específico. Os exemplos incluem: personalizar o subsistema do catálogo para incluir um registro de presente e personalizar o subsistema de pedidos para acessar um estoque de backend ou um sistema de preços.

Executar a personalização pode envolver criar novos comandos, beans de entidade, beans de dados e tabelas do banco de dados ou estender comandos existentes, beans de entidade e de dados. Para obter todos os detalhes sobre personalização, consulte o *WebSphere Commerce Manual do Programador*.

Capítulo 9. Implementando sua Loja

Esta seção descreve alguns pontos a serem considerados antes da abertura da loja para negócio, como o teste da loja e a utilização de um servidor intermediário.

Considerações Sobre Teste

O teste é uma etapa necessária e muito importante no desenvolvimento da loja. O teste de qualquer sistema de TI pode ser considerado uma disciplina em si. Você deve garantir que a equipe de desenvolvimento de sua loja seja composta por testadores capacitados.

Esta seção fornece uma introdução aos tipos de teste que devem ser executados em sua loja, no entanto, esta lista não pretende ser cansativa.

Testes de unidades

Verifique partes específicas de função ou código da loja antes de integrar o código na base de código de produção. Esses testes devem ser executados na própria máquina de um desenvolvedor. Se você estiver personalizando código, deve criar e testar esse código em um ambiente VisualAge for Java.

Testes de funções

Verifique funções individuais. Depois de executar os testes de unidade, você pode querer passar por todas as funções oferecidas em seu site na Web. Por exemplo, execute um teste para verificar se os impostos estão calculados de maneira correta.

Testes do sistema

Os testes do sistema abrangem uma área maior de funções que os testes de unidade ou os testes de funções. Os testes do sistema são executados utilizando um cenário de caso de uso. Se o ambiente de produção de destino for diferente do ambiente de desenvolvimento, o ambiente de teste do sistema deve utilizar, no mínimo, o mesmo sistema operacional que o ambiente de produção de destino. O hardware utilizado no ambiente de teste do sistema não precisa ser exatamente o mesmo. Os testes do sistema devem testar um cenário completo. O cenário deve envolver tantos componentes quanto possível, como a criação de uma loja, a execução de algumas transações e a verificação de que essas transações são processadas de maneira apropriada.

Testes de integração

Execute testes de integração se seu site estiver ligado a outros sistemas, como um sistema de estoque ou de cobrança backend (Payment Manager). O ambiente de teste deve ser semelhante ao ambiente de produção de destino.

Testes de sobrecarga

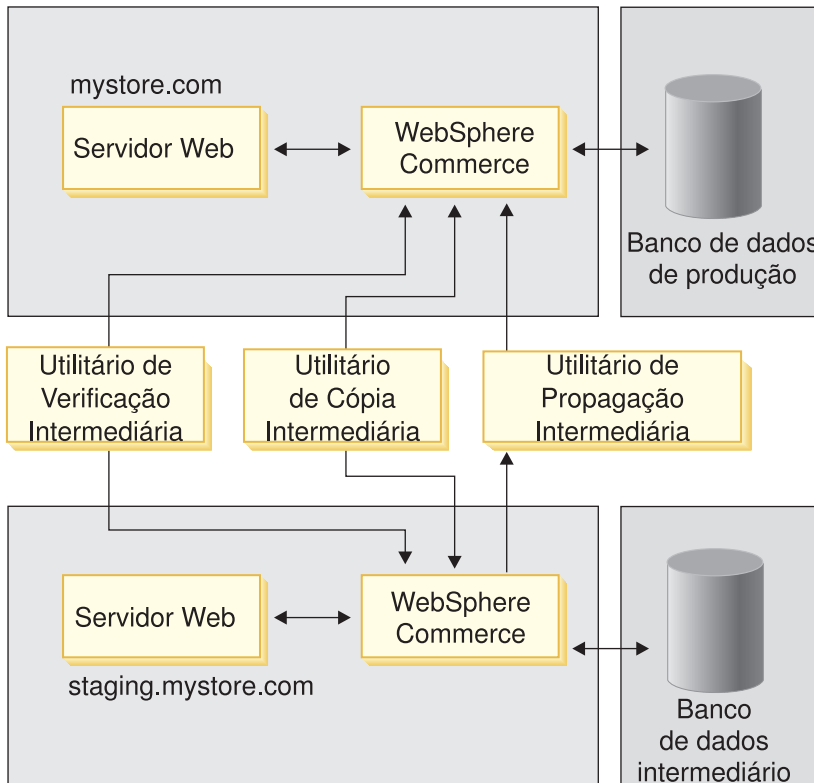
Verifique se seu site é capaz de suportar o volume de tráfego esperado. O ambiente de teste de carga deve ser o mais semelhante possível ao ambiente de produção de destino.

Em segundo lugar, os resultados dos testes de sobrecarga podem ser utilizados para determinar as definições ideais do banco de dados, do servidor Web e do WebSphere Commerce Server.

Servidor Intermediário

A maioria das lojas online operam 24 horas por dia, 365 dias por ano, o que dificulta a execução da manutenção ou alterações de teste no sistema. O servidor intermediário WebSphere Commerce permite que os Administradores de site copiem seus bancos de dados de servidor de produção para um banco de dados intermediário para testar atualizações sem afetar os clientes. Isto é útil para testar atualizações no catálogo de produtos, mas também é importante para testar novos comandos do processo de compras.

O diagrama abaixo mostra o fluxo de informações entre os ambientes intermediário e de produção. Segue uma descrição dos componentes.



Utilitário de Verificação Intermediária

Antes de propagar suas alterações para o banco de dados de produção, utilize o comando de verificação intermediária para determinar quaisquer conflitos exclusivos de índice em potencial exclusivos e corrigir os conflitos antes da propagação. O utilitário de verificação intermediária é configurável e extensível. Você poderá adicionar mais tabelas ou suas tabelas personalizadas na tabela STGUINDTAB e executar o comando Verificação Intermediária para verificar quaisquer conflitos de chave potenciais.

Utilitário de Cópia Intermediária

Permite que um administrador copie dados do banco de dados de produção no banco de dados intermediário. Você pode copiar os dados das tabelas relacionadas ao site, das tabelas relacionadas ao comerciante ou de tabelas individuais.

Utilitário de Propagação Intermediária

Permite que um administrador propague alterações do banco de dados intermediário para o banco de dados de produção. As informações da tabela STAGLOG identificam os registros alterados no banco de dados intermediário que devem ser inseridos, atualizados ou excluídos no banco de dados de produção. Os registros identificados são então atualizados no banco de dados de produção. Os registros processados são indicados na tabela STAGLOG por um 1 na coluna STGPROCESSED.

O utilitário de Propagação Intermediária pode propagar somente os dados alterados no banco de dados. Ele não pode propagar as alterações de esquema no banco de dados. Por exemplo, se você criar um novo índice ou tabela no banco de dados intermediário, terá de criar manualmente o índice ou tabela no banco de dados de produção. Quaisquer arquivos de imagens, arquivos HTML ou arquivos JavaServer Pages novos aos quais os registros intermediários fazem referência precisam ser copiados manualmente do servidor intermediário para o servidor de produção.

Banco de dados intermediário

O ambiente controlado onde o Administrador de Site pode fazer e testar atualizações. O banco de dados intermediário contém o mesmo esquema que o banco de dados de produção. Ele também contém um conjunto de tabelas que são utilizadas para objetivos de intermediação, e um conjunto de disparos para registrar as alterações feitas no banco de dados intermediário.

Banco de dados de produção

O ambiente direto para o qual você propaga seus dados testados.

Para obter informações mais detalhadas sobre o servidor intermediário, consulte a ajuda online do WebSphere Commerce.

Configurando um Servidor Intermediário

Qualquer instância do WebSphere Commerce pode ser configurada como um servidor intermediário. Um servidor intermediário pode ser configurado durante ou após a instalação. A configuração de um servidor intermediário durante uma instalação do WebSphere Commerce é descrita na publicação *IBM WebSphere Commerce Studio for Windows NT and Windows 2000 Installation Guide, Version 5.4*. Para obter informações sobre como configurar um servidor intermediário após a instalação, consulte a ajuda online do WebSphere Commerce.

▶ 400 A configuração de um servidor intermediário é descrita na publicação *IBM WebSphere Commerce Studio for iSeries/400 Installation Guide, Version 5.4*.

Publicando

As lojas criadas no ambiente do WebSphere Commerce devem ser publicadas em um ambiente de produção do WebSphere Commerce (o servidor a partir do qual o negócio vai funcionar).

Durante o desenvolvimento e teste, a loja é publicada em servidores de teste ou de desenvolvimento. Antes de sua loja se abrir para os negócios, ela deve ser publicada no servidor de produção.

O WebSphere Commerce Server no qual você publica a loja pode executar na mesma plataforma ou em uma plataforma diferente do ambiente de desenvolvimento. Por exemplo, é possível criar a loja utilizando o Commerce Studio e publicar em um WebSphere Commerce Server que seja executado no Windows para objetivos de teste. Em seguida, é possível publicar novamente em um WebSphere Commerce Server de produção que execute no AIX. Você deve testar a loja na mesma plataforma que será utilizada para produção, antes de abrir a loja para negócios.

Consulte a ajuda online do WebSphere Commerce para obter mais informações sobre como publicar sua loja e para obter detalhes sobre o servidor intermediário e o servidor de produção.

Parte 3. Administrando e Mantendo o Site e a Loja

Esta parte do manual introduz as tarefas principais envolvidas na operação do dia-a-dia da sua loja.

Capítulo 10. Gerenciamento do Site

Este capítulo destaca algumas tarefas normalmente executadas pelo Administrador de Site.

- Gerenciamento de acesso
- Definir os sistemas de mensagens do site
- Propagar serviços de regras para o servidor de produção
- Configurar o Payment Manager
- Configurar e manter a cache
- Configurar o programador
- Configurar o log
- Manter o banco de dados
- Administrar o WebSphere Application Server
- Administrar o servidor Web
- Monitorar o desempenho do sistema
- Garantir a segurança do site
- Resolução de problemas

Abrindo o Administration Console

Para abrir o Administration Console digite o seguinte endereço da Web em seu navegador:

```
https://host_name:8000/adminconsole
```

em que *host_name* é o nome completo do host HTTP do seu WebSphere Commerce Server.

Gerenciamento de Acesso

O controle de acesso no WebSphere Commerce refere-se às tarefas que um determinado usuário pode executar. O Administrador de Site pode designar Administradores da Loja e todos os outros administradores, bem como as organizações às quais os administradores têm acesso. O Administrador de Site deve atribuir uma senha a cada administrador para assegurar que apenas as partes autorizadas tenham acesso à informações confidenciais. Isto permite controlar as responsabilidades principais, como a atualização das informações de produção.

Definindo Organizações, Funções e Usuários

Em um site business-to-business do WebSphere Commerce, uma organização representa cada organização vendedora e cada organização compradora.

Portanto, o Administrador de Site precisa definir as características de controle de acesso da organização proprietária da loja e as características de controle de acesso de cada organização que compra da loja. As características de controle de acesso são especificadas nas *políticas de controle de acesso*. Em um site business-to-consumer, o Administrador do Site cria uma organização para representar o vendedor, proprietário das lojas, não os clientes, compradores das lojas.

As políticas de controle de acesso oferecem uma maneira flexível e extensível de controlar o acesso ao sistema WebSphere Commerce. As instruções fornecidas na próxima seção destinam-se a oferecer as etapas básicas ao Administrador de Site. Para obter mais informações consulte o manual *Access Control User's Guide*, disponível na página Biblioteca Técnica:

► Professional ibm.com/software/webservers/commerce/wc_pe/lit-tech-general.html

► Business ibm.com/software/webservers/commerce/wc_be/lit-tech-general.html

Além de definir organizações utilizando o Administration Console, também é possível preencher o banco de dados com organizações utilizando o Loader Package. Para obter informações, consulte a ajuda online. A ajuda online também está disponível na página Biblioteca Técnica.

Definir a organização vendedora

1. Crie a organização que será proprietária da loja.
2. Opcionalmente, defina quais processos na organização requerem aprovação. Essa etapa é necessária somente em um site business-to-business.
3. Atribua funções à organização.
4. Crie usuários. Atribua usuários a funções.

Definir a organização compradora

5. Crie a organização compradora.
6. Opcionalmente, defina quais processos na organização requerem aprovação.
7. Atribua funções à organização.
8. Crie usuários. Atribua usuários a funções.
9. Repita as etapas 5 a 8 para cada unidade da organização Compradora, se for necessário. Uma unidade da organização é uma unidade dentro de uma organização. Por exemplo, a organização IBM poderia conter a Divisão de Comércio Eletrônico como unidade de organização.

Organizações

Uma organização tem um perfil que inclui as seguintes informações: nome, descrição, endereço e pessoa para contato. Em um site business-to-business, cada cliente ao qual a loja vende deve ser definido como uma organização. Em um site business-to-consumer, uma organização pode ser criada para cada loja no site, ou uma única organização pode conter todas as lojas. O Administrador do Site pode criar uma nova organização na qual será publicada uma loja.

Para definir organizações, faça o seguinte:

1. Abra o Administration Console como Administrador do Site e clique em Site. O Administration Console do Site é lançado.
2. No menu Gerenciamento de Acesso, selecione **Organizações**. É exibida uma lista de organizações e unidades organizacionais.
3. Na lista, clique em **Nova** para incluir uma nova organização ou unidade organizacional no site. O assistente para Nova Organização é lançado, exibindo primeiro a página Detalhes. Forneça as informações apropriadas para os campos e clique em **Avançar** para salvar cada página.
4. Quando tiver concluído todas as páginas, clique em **Concluir** na página Informações de Contato para criar a organização.

Quando uma organização ou unidade organizacional é definida, um conjunto padrão de *políticas de controle de acesso* é associado à organização. Estas políticas de controle de acesso podem ser utilizadas no estado em que se encontram.


Definindo Quais Processos Requerem Aprovação

Business Dependendo das políticas de negócios de uma loja, alguns processos podem requerer aprovação. O processo de aprovação aplica-se somente a um site business-to-business. O Administrador do Site não precisa configurar aprovações em uma loja business-to-consumer. Por padrão, os seguintes processos podem ser definidos como necessitando de aprovação:

- Aprovações de respostas de RFQ
- Aprovações de processos de pedidos
- Aprovações de submissão de contratos
- Aprovações de registros de usuários

Para obter informações sobre a definição de aprovadores, consulte a ajuda online disponível na página Biblioteca Técnica:

Professional ibm.com/software/webserver/commerce/wc_pe/lit-tech-general.html

 ibm.com/software/webservers/commerce/wc_be/lit-tech-general.html

Para definir quais processos requerem aprovação, faça o seguinte:

1. No menu Gerenciamento de Acesso, clique em **Organizações**. É exibida uma lista de organizações para o site.
2. Selecione a caixa de opção ao lado da organização com a qual deseja trabalhar e clique em **Aprovações**. O diálogo Selecionar Níveis de Aprovação é aberto.
3. No campo **Funções Disponíveis**, selecione o processo ou processos que exigem aprovação e, em seguida, clique em **Incluir**.
4. Clique em **OK** para definir os processos que requerem aprovação para a organização.

Funções

O Administrador de Site deve atribuir funções específicas a cada organização; em seguida, ela pode atribuir usuários a essas funções. Por exemplo, em um site business-to-business o Administrador do Site pode atribuir as seguintes funções à organização compradora: Administrador Comprador, Aprovador Comprador, Comprador (lado de compras).

O sistema WebSphere Commerce oferece o seguinte conjunto padrão de funções:



Operações do Site

- Administrador de Site
- Administrador da Loja

Criação de Site e Conteúdo

- Desenvolvedor da Loja

Logística/Operações

-  Gerente de Operações
-  Gerente de Logística
- Coletor
- Recebedor
- Administrador de Devoluções
- Vendedor

Gerenciamento de Produtos

- Comprador (lado da venda)
- Gerente de Categorias
- Gerente de Produtos
- Vendedor

Gerenciamento de Vendas

- Gerente de Vendas (Contas)

- Representante de Conta
- Supervisor de Assistência ao Cliente
- Representante de Assistência ao Cliente
- Vendedor

Gerenciamento de Marketing

- Gerente de marketing
- Vendedor

Gerenciamento Organizacional

- Administrador de Vendedor
- Administrador do Comprador
- Aprovador do Comprador
- Comprador (lado da compra)
- Vendedor

Note que a função de Vendedor pode executar todas as funções relacionadas a negócios. A função de Administrador de Site pode executar todas as tarefas do sistema WebSphere Commerce.

Atribuindo Funções a uma Organização no Lado da Venda

As funções que precisam ser atribuídas variam, dependendo se a loja é do tipo business-to-business ou do tipo business-to-consumer. Considere no mínimo as seguintes funções:

Business-to-business

- Administrador da Loja
- Vendedor
- Desenvolvedor da Loja
- Administrador de Vendedor

Business-to-consumer

- Administrador da Loja
- Vendedor
- Desenvolvedor da Loja

Atribuindo Funções a uma Organização no Lado da Compra

O Administrador do Site deve definir um Administrador Comprador e um Administrador Vendedor. O Administrador Comprador pode definir todas as outras funções e usuários para a organização compradora. O Administrador Vendedor pode atribuir todas as outras funções e usuários para a organização vendedora. Os Administradores do Comprador e Vendedor utilizam o Administration Console da Organização. Para obter informações, consulte a ajuda online.

Usuários

No WebSphere Commerce, quando é atribuída uma função a um usuário, ele é autorizado a executar determinadas tarefas no sistema WebSphere Commerce. Na maioria dos casos esta autorização padrão é suficiente. Para criar usuários, faça o seguinte:

Criando um Usuário

1. Abra o Administration Console como Administrador do Site e clique em Site. O Administration Console do Site é lançado.
2. Selecione **Usuários** no menu Gerenciamento de Acesso. A página Usuários é exibida.
3. Clique em **Novo** para incluir um novo usuário no site. O assistente para Novo Usuário é lançado, exibindo primeiro a página Detalhes. Forneça as informações apropriadas para os campos e clique em **Avançar** para salvar cada página. Quando tiver concluído todas as páginas, clique em **Concluir** na página Grupos de Membros para criar o usuário.

Atribuindo uma Função a um Usuário

4. Na lista de usuários para o site, selecione a caixa de opção ao lado do usuário com o qual deseja trabalhar e clique em **Funções**. O diálogo Funções é aberto.
5. Para atribuir uma função a um usuário, selecione na lista Funções Disponíveis aquela que deseja atribuir ao usuário e clique em **Incluir**. A função passa da lista Funções Disponíveis para a lista Funções Seleccionadas.

Note que a lista Funções Disponíveis exibe todas as funções que você atribuiu à organização atual.
6. Repita a etapa 5 para todas as funções que deseja atribuir ao usuário.
7. Clique em **OK** para definir funções para o usuário.

Segurança

Um aspecto importante de um site de e-commerce bem sucedido é a segurança. Os clientes estarão preocupados com a segurança de suas informações pessoais, quando elas forem transmitidas através da Internet. Além disso, você deve preocupar-se em proteger seus recursos e sistemas de informações.

O WebSphere Commerce oferece recursos para ajudá-lo a implementar sua estratégia de segurança. Os tópicos de segurança discutidos resumidamente nas seções a seguir incluem autenticação e registro do usuário e melhoria da segurança do site.

Autenticação

Para administrar o comércio online, geralmente existe a interação de duas (ou mais) partes. Autenticação é o processo que permite que cada uma das partes tenha confiança na identidade da outra (ou seja, cada uma das partes é quem diz ser). O WebSphere Commerce fornece os dois seguintes modos de autenticação:

- Autenticação personalizada
- Autenticação X.509


Autenticação Personalizada

No caso da autenticação personalizada, um formulário personalizável é apresentado ao cliente para que ele efetue login no site. Esse formulário autentica a identidade do cliente contra o registro do usuário LDAP configurado no WebSphere Application Server.

LDAP (Lightweight Directory Access Protocol): O LDAP é um protocolo cliente-servidor para acessar um serviço de diretório. Ele pode ser usado como um front-end para o X.509 ou com servidores de diretórios independentes ou de outros tipos. O LDAP pode ser utilizado como um repositório de informações centralizadas para suportar o compartilhamento de informações entre diversos clientes.

O LDAP oferece uma forma padrão de autenticação de usuário e gerenciamento de informações. Isso permite criar uma solução na qual um usuário pode registrar-se uma vez e efetuar login em vários aplicativos.

 Linux A solução LDAP do WebSphere Commerce é o SecureWay Directory.

 400 O OS/400 Directory Services é incluído com o OS/400 para iSeries.

Autenticação X.509

O WebSphere Commerce suporta login certificado pelo cliente como mecanismo de segurança, protegendo o site e o cliente. Quando um certificado cliente X.509 for utilizado para autenticação, o WebSphere Commerce, através de seu plug-in de servidor da Web, autentica o certificado comparando-o com o registro de usuário apropriado do WebSphere, além da verificação do certificado cliente pelo servidor Web.

Antes de começar a usar certificados X.509, você deve organizar uma relação de confiança com autoridades de certificado externas para tratar a autenticação eletrônica de certificados X.509.

Registro de Usuários

Para interagir com seu site, pode ser necessário que os clientes se registrem nele. O WebSphere Commerce suporta dois tipos de registros de usuário para

o armazenamento de informações do cliente. O primeiro é um servidor de diretórios (como o IBM SecureWay Directory Server ou o OS/400 Directory Services (LDAP), o Netscape iPlanet Directory Server, o Domino Directory Server ou o Windows 2000 Active Directory Service) e o segundo utiliza o Banco de Dados do WebSphere Commerce e comandos para registro do usuário. O LDAP pode ser utilizado para autenticação e perfis do usuário.

Melhorando a Segurança do Site

Para melhorar a segurança do WebSphere Commerce, é possível ativar qualquer um dos seguintes recursos no Gerenciador de Configuração:

Estabelecendo Definições de Segurança no Gerenciador de Configuração

Tempo Limite de Login

Um usuário do WebSphere Commerce que está inativo por um longo período de tempo teve a sessão encerrada pelo sistema e pediu novo início de sessão. Se o usuário efetuar login subsequentemente com êxito, o WebSphere Commerce executa o pedido original feito pelo usuário. Se o início de sessão do usuário falhar, o pedido original será descartado e o usuário permanecerá com sessão encerrada no sistema.

Invalidação de Senha

Requer que os usuários do WebSphere Commerce alterem suas senhas quando a senha está expirada. Nesse caso, o usuário é redirecionado para uma página em que é solicitado que ele altere sua senha. Os usuários não podem acessar nenhuma página segura no site até que tenham alterado sua senha.

Comandos Protegidos por Senha

Requer que os usuários registrados que efetuaram login no WebSphere Commerce digitem sua senha antes de continuar um pedido que executa determinados comandos do WebSphere Commerce.

Ferramenta de Atualização do Banco de Dados

Atualize dados criptografados, como senhas e informações de cartão de crédito, bem como a chave do comerciante em um Banco de Dados do WebSphere Commerce, utilizando o nó Ferramenta de Atualização de Banco de Dados.

Proteção Cruzada de Script do Site

Rejeitar qualquer pedido de usuário que contenha atributos que estão indicados como não permitidos.

Verificação de Segurança

Verificar riscos potenciais de segurança dentro de arquivos intermediários, lançando um programa de verificação de segurança. Normalmente, o lançamento do programa de segurança é executado como um job programado e, por padrão, é definido para ser executado uma vez por mês.

Log de Acesso

Identifique todas as ameaças à segurança do WebSphere Commerce, ativando o log de acesso. O recurso de log de acesso registra todos os pedidos recebidos pelo servidor do WebSphere Commerce ou apenas os pedidos que resultaram em violações de acesso. Exemplos de violações de acesso são falha de autenticação, autoridade insuficiente para executar um comando ou redefinição de uma senha que não segue as regras de senha de seu site. Quando ativado, esse recurso permite que um administrador do WebSphere Commerce identifique rapidamente os riscos de segurança do sistema WebSphere Commerce.

Definindo Políticas de Segurança no Administration Console

Conta Um critério de conta define os critérios relacionados à conta, como critérios de bloqueio de senha e de conta. Depois que uma política de conta é criada, ela pode ser atribuída a um usuário. O Administrador de Site pode criar políticas de contas para clientes e administradores.

Senha A política de senha define atributos que a senha deve obedecer. O critério de senha reforça as seguintes condições:

- Se o ID e a senha do usuário podem corresponder.
- Ocorrência máxima de caracteres consecutivos.
- Instâncias máximas de qualquer caractere.
- Tempo de vida máximo das senhas.
- Número máximo de caracteres alfanuméricos.
- Número máximo de caracteres numéricos.
- Comprimento máximo da senha.
- Se a senha anterior do usuário pode ser reutilizada.

Bloqueio de Conta

A política de bloqueio de conta reforça os seguintes atributos:

- O limite de bloqueio de conta. Este é um número de tentativas de início de sessão inválidas antes que a conta seja desativada.
- Atraso de inícios de sessão malsucedidos consecutivos. Isto dobra o tempo entre tentativas de início de sessão consecutivas.

Depois que a conta foi bloqueada, o WebSphere Commerce envia uma notificação para o Administrador de Site e para o proprietário da conta, informando-os sobre o status da conta do usuário.

Verificação de Segurança

Verificar riscos potenciais de segurança dentro de arquivos intermediários, lançando um programa de verificação de segurança. Normalmente, o lançamento do programa de segurança é executado como um job programado e, por padrão, é definido para ser executado uma vez por mês.

Políticas de Controle de Acesso

Uma política de controle de acesso autoriza usuários ou grupos de usuários a executarem ações específicas nos recursos do WebSphere Commerce. Exceto quando autorizados por meio de uma ou mais políticas de controle de acesso, os usuários não têm acesso a nenhuma função. As políticas de controle de acesso concedem autorização a um grupo específico de usuários para executar ações específicas em recursos em um grupo de recursos especificado.

Para muitas empresas, o conjunto padrão de políticas de controle de acesso fornecido com o WebSphere Commerce é adequado. Se for necessário, o Administrador de Site pode modificar as políticas padrão ou criar políticas adicionais.

Uma política de controle de controle de acesso consiste em quatro elementos:

Grupo de usuários

O grupo de usuários ao qual a política se aplica.

Grupo de ações

Grupos de ações são um grupo de ações.

As ações são conjuntos de operações que os usuários podem executar sobre recursos. Geralmente as ações são mapeadas para comandos Java. Se o grupo de recursos é um objeto de negócios como um contrato, a ação pode ser "criar" ou "aprovar". Se o grupo de recursos é uma coleção de comandos relacionados, a ação pode ser "executar". Somente o Administrador de Site pode exibir, criar, atualizar e excluir grupos de ações.

Grupo de recursos

Os recursos controlados pela política. Um grupo de recursos pode incluir objetos de negócios, como "contrato" ou "posição de troca" ou um conjunto de comandos relacionados.

Relacionamento

Cada tipo de recurso pode ter um conjunto de relacionamentos associadas a ele. Cada recurso tem um conjunto de membros que preenchem cada relacionamento.

Os elementos contidos em uma política de controle de acesso especificam que um usuário pertencente a um grupo de usuários específico tem permissão para executar ações especificadas no grupo de ações em recursos pertencentes ao grupo de recursos especificados, desde que o usuário satisfaça um relacionamento específico com respeito ao recurso.

Mantendo Políticas de Controle de Acesso

Quando o WebSphere Commerce estiver instalado, as políticas de controle de acesso padrão definidas no `defaultAccessControlPolicy.XML` serão carregadas

no banco de dados. O Administrador do Site pode criar novas políticas de controle de acesso ou alterar políticas padrão utilizando o Administration Console ou fazendo atualizações diretas nas tabelas do banco de dados. Depois das alterações nas políticas de controle de acesso, o arquivo `defaultAccessControlPolicy.XML` não estará mais em sincronia com as informações de política no banco de dados.

Antes de carregar dados utilizando o Loader package, o Administrador de Site deve executar a ferramenta do utilitário Extractor no banco de dados. Para obter informações sobre a execução da ferramenta do utilitário Extractor, consulte a ajuda online do WebSphere Commerce.

Monitoramento de Desempenho

Esta seção fornece uma visão geral do Monitor de Desempenho; uma ferramenta utilizada para monitorar o desempenho de seu site.

Monitor de Desempenho

O Gerenciador de Desempenho é uma ferramenta para medir o desempenho de um servidor WebSphere Commerce a partir de uma máquina local ou remota. As informações coletadas no Monitor de Desempenho podem ser utilizadas pelos Administradores de Site para selecionar problemas de desempenho e analisar tendências. Um Administrador de Site pode iniciar o Monitor de Desempenho no Administration Console.

O WebSphere Commerce Server coleta estatísticas de URLs, tarefas e JSPs. Cada chave de dados tem um conjunto de contadores associado que fornece as seguintes informações:

- Número de ocorrências
- Tempo total gasto na tarefa
- Tempo máximo
- Tempo mínimo
- Soma de quadrados dos valores
- Desvio padrão
- Número da loja (SID)
- Último tempo de resposta
- Último tempo de acesso

Um Administrador de Site pode utilizar o Monitor de Desempenho para executar as seguintes tarefas:

- Redefinir uma chave de dados (monitorar um comando por um período de tempo especificado)
- Consultar o desempenho de um comando

O Monitor de Desempenho não é ativado por padrão. Para ativá-lo, siga as instruções na ajuda online do WebSphere Commerce.

Outras Ferramentas de Desempenho

O Administrador de Site também pode precisar utilizar as seguintes ferramentas:

- **WebSphere Application Server Resource Analyzer**
O Resource Analyzer é um monitor de desempenho independente do WebSphere Application Server. O Analyzer recupera dados de desempenho efetuando polling periodicamente do servidor administrativo. Os dados são coletados continuamente e recuperados conforme necessário do Analyzer. Especifique o nível de dados a serem coletados utilizando o Administration Console do WebSphere Advanced. Utilize a interface gráfica do Analyzer para recuperar e exibir dados em uma tabela ou quadro ou para armazenar dados em um arquivo de log.
- **WebSphere Site Analyzer**
O WebSphere Site Analyzer utiliza os logs do servidor Web para analisar as atividades do site. O WebSphere Site Analyzer pode determinar quem são os usuários; quais páginas e recursos foram acessados; quais códigos de erro foram recebidos e outras informações úteis. Se estiver utilizando o Site Analyzer com o WebSphere Commerce, utilize o formato de log NCSA Combined.
Embora o WebSphere Commerce possa ser instalado com o DB2 ou Oracle, o Site Analyzer suporta apenas a análise de dados extraídos do DB2.
Para obter mais informações sobre o WebSphere Site Analyzer, consulte o seguinte endereço na Web:
<http://www.ibm.com/software/webservers/siteanalyzer/>.
- **Commerce Studio Page Detailer**
Utilize para analisar páginas da Web e exibir a identidade, tamanho, origem e o tempo de demora para entregar cada item na página. Esses detalhes podem ser utilizados para identificar áreas em que o desempenho pode ser melhorado para melhorar a experiência do usuário final. É possível executar o Page Detailer sem executar os outros componentes do Commerce Studio.
- **Segue SilkPreview**
O SilkPreview introduz teste de carga e de escalabilidade. Ele monitora os tempos de acesso de páginas da Web e fornece uma visão valiosa sobre se o aplicativo está apresentando degradação de desempenho. O SilkPreview fornece um subconjunto de funções contidas no SilkPerformer. O SilkPerformer está incluído no WebSphere Commerce e WebSphere Commerce Studio.

Algumas outras áreas de desempenho a considerar são:

Questões de Desempenho Geral

- Segurança (configuração, tempos limite, autenticação e controle de acesso)

- Servidor Web (tratamento de processos, utilização de recursos, acelerador de cache de resposta rápida)
- Problemas do mecanismo do WebSphere (Java Virtual Machine ou JVM, fila de transporte, cache de arquivos JSP, contêiner de EJB)
- Gerenciamento de sessões (cache, armazenamento de sessões na memória ou no banco de dados)
- Ajuste de desempenho do NFS (Network File System) - (ajuste do servidor de arquivos)

Configuração

Esta seção descreve algumas tarefas que o Administrador de Site configura utilizando o Administration Console.

Serviços de Mensagem

As interfaces dos serviços de mensagens permitem que o Administrador de Site configure e gerencie a entrega de mensagens do site e das lojas. O sistema de mensagens do WebSphere Commerce permite gerenciar todos os aspectos da definição e envio de mensagens geradas dentro do WebSphere Commerce. Para configurar a transmissão do sistema de mensagens utilize o Administration Console. O sistema de mensagens pode enviar mensagens utilizando transportes como e-mail ou arquivos simples. Para e-mail o protocolo de transmissão suportado é o SMTP; a codificação de mensagens depende do idioma especificado. Mensagens de arquivos simples utilizam a codificação UTF-8 padrão. Opcionalmente, você pode configurar o sistema de mensagens para enviar mensagens para um sistema backend utilizando o MQSeries.

O WebSphere Commerce utiliza um modelo de plug-in que implementa o CCF (Common Connector Framework). Este modelo fornece uma interface única entre os serviços de mensagens e os vários mecanismos de transportes. Quando o sistema gera uma mensagem, ele seleciona o método e a configuração de transporte apropriados e a mensagem é comunicada por meio da interface comum. Isso permite que os detalhes do método de transporte, que são externos ao WebSphere Commerce, sejam separados dos Serviços de mensagem. O resultado é um sistema escalável totalmente flexível. É possível personalizar facilmente a solução para se adequar a suas necessidades de negócios e ao seu ambiente.

O Administrador de Site determina quais métodos de transporte serão utilizados pelo site e configura os métodos. O Administrador de Site executa as seguintes tarefas:

- Inclui o veículo (chamados de "transportes") para enviar mensagens
- Configura transportes
- Exibe atribuições de transporte de mensagens

- Configura tipos de mensagens (incluir, alterar ou excluir a descrição da mensagem, gravidade, transporte ou formato do dispositivo)

O Administrador da Loja ativa os métodos de transporte para seu próprio uso na loja. Administradores da Loja podem modificar as definições de transporte e atribuir métodos de transporte a tipos de mensagens, ou aceitar as definições criadas pelo Administrador de Site. O Administrador da Loja executa as seguintes tarefas:

- Inclui um método de transporte
- Ativa ou desativa um método de transporte
- Configura um método de transporte (altera valores dos parâmetros)
- Exibe atribuições de transporte de mensagens
- Configura tipos de mensagens (incluir, alterar ou excluir a descrição da mensagem, gravidade, transporte ou formato do dispositivo)

Se um Administrador da Loja substituir uma definição em nível de loja, todas as alterações futuras em nível de loja feitas naquela definição afetarão aquela loja.

Programador

O programador é um componente de um WebSphere Commerce Server utilizado principalmente para programar e iniciar jobs que são baseados em um esquema de sincronização. Cada job programado é executado como um thread separado. Você pode programar vários jobs para serem executados simultaneamente. Um job é um comando do WebSphere Commerce programado para executar em uma hora ou intervalo específico. Para especificar a sincronização do job, utilize o comando start e parâmetros de intervalo do comando AddJob. O banco de dados mantém informações de rastreamento de jobs, inclusive o horário de início e de encerramento e os resultados do job.

O programador deve estar em execução nos seguintes casos:

- O IBM Payment Manager está em execução.
- Um leilão está em execução.
- Um serviço de regra está sendo propagado no ambiente de produção.
- O Administrador de Site está alterando o sistema (em um ambiente clonado).
- Os recursos ATP (Available To Promise) são utilizados.
- O site envia mensagens de e-mail.

O comando CleanJob remove jobs da tabela de status do programador de jobs do WebSphere Commerce com base no número de referência do job ou na marca de hora. Quando da utilização pesada do programador, a tabela de

status do programador cresce de maneira incrível, e você pode utilizar esse comando para reduzir seu tamanho. O seguinte exemplo limpa todos os jobs que estão programados para serem concluídos antes de uma determinada hora. O sistema excluiu as entradas especificadas da tabela de status do programador.

```
http://host_name/webapp/wcs/stores/servlet/CleanJobendTime=2001:10:05:15:29:06&URL=basemall.jsp
```

Você pode incluir o job de limpeza automática no programador. O job de limpeza automática limpa jobs da tabela de status do programador com base em uma marca de hora ou do número de referência do job.

Acesse o programador do Administration Console. Para obter mais informações sobre a utilização do programador, consulte a ajuda online do WebSphere Commerce.

Logs do WebSphere Commerce Server

A finalidade de fazer log de mensagens é para notificar o administrador se ocorrerem erros inesperados ou condições anormais no aplicativo do WebSphere Commerce. Os arquivos de log devem fornecer informações de diagnóstico suficientes para retificar o problema sem que seja necessário que o Administrador de Site entre em contato com a IBM ou que o problema seja reproduzido.

O Administrador de Site configura o log utilizando o Gerenciador de Configuração ou utilizando o Administration Console. Se o log for configurado por meio do Administration Console, a definição de log será aplicada somente até o Servidor WebSphere Commerce ser reiniciado. O WebSphere Commerce permite escolher quais componentes devem aparecer no arquivo de rastreamento. Você também pode especificar a quantidade de detalhes que o arquivo de rastreamento deverá conter. Quanto mais itens você rastrear com um nível mais alto de defeitos, mais impacto será sentido na performance do sistema global. A menos que seja necessário, o log do WebSphere Commerce deve ser mantido em um número mínimo de componentes necessários. Defina o nível de defeitos como *normal* ou *nenhum*.

Logs de diagnóstico

O rastreamento é um mecanismo de determinação de problemas. O rastreamento auxilia os Desenvolvedores da Loja na depuração do código durante o estágio de desenvolvimento e auxilia a equipe de suporte técnico na solução de problemas de clientes. Por padrão, o nome do arquivo de log de dados de rastreamento é `ecmsg.log`.

Logs de atividades

Os logs de atividades coletam e armazenam dados sobre as atividades de usuários no sistema WebSphere Commerce.

Mensagens

Mensagens de usuário

Essas mensagens, exibidas no navegador, fornecem informações sobre o estado do aplicativo. Exemplos típicos de mensagens de usuários são: Sistema não disponível ou Número inválido de cartão de crédito. Uma mensagem do usuário é gerada como resultado de uma entrada inválida do usuário ou um estado inválido do aplicativo.

Mensagens do sistema

Fornecem informações de diagnóstico para Administradores de Site, Representantes de Assistência ao Cliente e Desenvolvedores da Loja. Essas mensagens seguem um problema do sistema. As mensagens do sistema são registradas em log. O seguinte lista os tipos de mensagens do sistema: erro, aviso, status, depuração e informativa. Por padrão, apenas mensagens de erro são registradas em log.

IBM WebSphere Payment Manager

O IBM WebSphere Payment Manager (Payment Manager) é um servidor de transação de pagamento independente de protocolo para uma loja online. Ele fornece funcionalidade semelhante à caixa registradora para um site, suportando vários métodos de pagamento, usando cassetes específicos de protocolos. Um cassete é um componente de software que pode ser anexado à estrutura do Payment Manager. O cassete interpreta comandos de pagamentos genéricos e administrativos em pedidos específicos do protocolo de pagamento. Os pedidos são encaminhados para o destinatário apropriado (como o gateway de pagamento de uma instituição Autorizadora). O resultado final é semelhante a um caixa passando um cartão para pagamento no contador de registro de saída em uma loja tradicional. O Payment Manager lida com todos os detalhes em segundo plano de pagamentos na Internet para o comerciante e oferece uma interface gráfica para simplificar o gerenciamento das transações.

O Administrador de Site pode executar as seguintes tarefas relacionadas ao Payment Manager.

- Configurar usuários
- Configurar definições do Comerciante
- Configurar definições do Payment Manager
- Configurar definições de cassete
- Configurar a ativação de rastreamento

O Administrador da Loja pode executar as seguintes tarefas relacionadas ao Payment Manager.

- Configurar usuários

- Configurar definições do Comerciante

Nota: No Payment Manager, um "usuário" sempre é um administrador.

Para obter mais informações sobre o Payment Manager, consulte a ajuda online do WebSphere Commerce ou o seguinte endereço na Web:

www.ibm.com/software/webservers/commerce/paymentmanager/lib.html

Cache de Página Dinâmica

O Administrador de Site deve determinar se o armazenamento em cache é apropriado para o site. Para configurar o armazenamento em cache, utilize o Gerenciador de Configuração. As seções a seguir descrevem o armazenamento em cache e fornecem alguns pontos a considerar antes da seleção de um método de armazenamento em cache. Para informações em nível de tarefa, consulte a ajuda online do WebSphere Commerce.

Quando um cliente clica em um link para exibir uma página de produto ou categoria, a maior parte do tempo é gasta analisando o pedido HTTP, acessando o banco de dados e criando a página dinamicamente. O tráfego pesado do site e muitas entradas de produtos e categorias no banco de dados podem aumentar ainda mais o tempo necessário para carregar páginas.

A maioria dos pedidos HTTP no servidor será para páginas de produtos e de categorias, que os comandos `CategoryDisplay`, `ProductDisplay`, `TopCategoriesDisplay` e `StoreCatalogDisplay` criam dinamicamente. Esses comandos recuperam informações do banco de dados e as exibem como uma página JSP. Se as informações sobre o produto e a categoria estiverem inalteradas desde a última exibição, a página não precisará ser recriada dinamicamente na próxima vez em que um cliente a solicitar. Servir uma página "estática" equivalente armazenada em uma cache seria mais rápido. O WebSphere Commerce oferece dois métodos de armazenamento em cache para fazer isto: dependente e independente de sessão. É possível utilizar qualquer dos dois métodos de armazenamento em cache para todos os comandos de cache. Para que um comando possa ser colocado em cache, o resultado HTML daquele comando não deve variar para diferentes usuários que exibem o mesmo comando com os mesmos parâmetros. Utilizar esses métodos para colocar suas páginas em cache pode facilitar a pressão no servidor e acelerar o processo de download para os clientes, de maneira significativa.

Se o arquivo correspondente à página que está sendo acessada não estiver no armazenamento de arquivos em cache, ele será gerado dinamicamente. A página será, então, armazenada em cache e não precisará ser gerada novamente até que os dados sejam alterados.

Geralmente, as páginas personalizadas do catálogo não podem ser colocadas em cache. Para colocar páginas personalizadas do catálogo em cache, utilize um dos seguintes métodos:

- Assegure que o conteúdo personalizado está contido dentro de um quadro separado.
- Baseie o conteúdo personalizado em grupos de clientes.

Variações da Configuração de Cache do WebSphere Commerce

As páginas podem ser recuperadas do daemon da cache pelo cliente de cache do servidor Web ou pelo cliente de cache do servidor de aplicativos. O *cliente de cache do servidor Web* ativa a comunicação diretamente do servidor Web para o daemon da cache (consulte a Figura 1 na página 129). Os únicos dados disponíveis para o cliente de cache do servidor Web são informações da URL; portanto, o cliente de cache do servidor Web pode servir apenas pedidos de cache independente de sessão. O caminho do código por meio do cliente de cache do servidor Web para o daemon de cache é mais curto do que o caminho por meio do cliente de cache do servidor de aplicativos para o daemon de cache. Portanto, o cliente de cache do servidor Web é executado com um rendimento mais alto e um tempo de resposta menor. Como o cliente de cache do servidor Web existe dentro do servidor Web, essa configuração também ajuda a reduzir a carga de trabalho do servidor de aplicativos em um ambiente em 3 camadas. Além disso, em um ambiente em 3 camadas, é necessária uma configuração manual para ativar o cliente de cache do servidor Web.

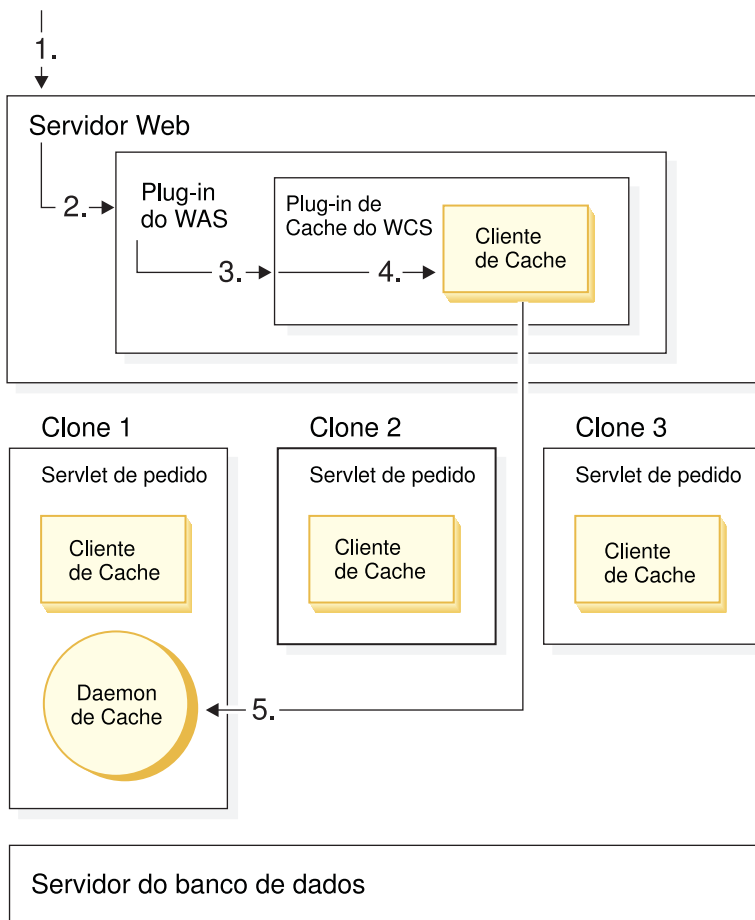


Figura 1. Diagrama que mostra o caminho do código de páginas em cache recuperadas do cliente do servidor Web.

O cliente de cache do servidor de aplicativos ativa a comunicação do RequestServlet no servidor de aplicativos para o daemon da cache (consulte Figura 2 na página 130). O cliente de cache do servidor de aplicativos pode acessar as informações da URL, do banco de dados e informações específicas da sessão: ele pode servir pedidos de cache independente e dependente de sessão. O cliente de cache do servidor de aplicativos é executado com um rendimento mais baixo e um tempo de resposta mais alto. O caminho do código por meio do cliente de cache do servidor de aplicativos para o daemon de cache é mais longo do que o caminho por meio do cliente de cache do servidor Web para o daemon de cache.

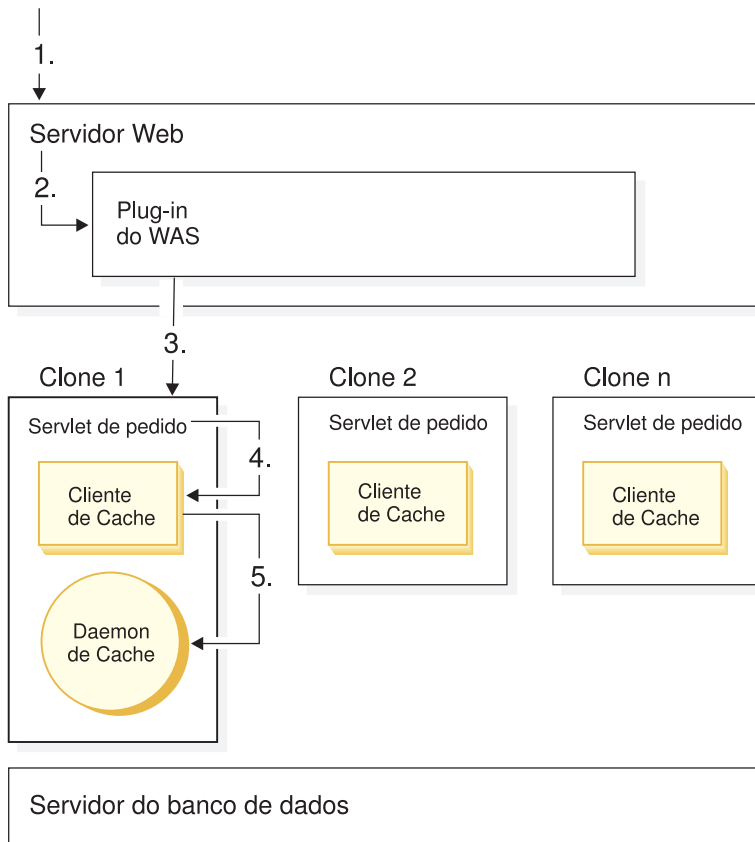


Figura 2. Diagrama que mostra o caminho do código de páginas em cache recuperadas do cliente do servidor de aplicativos.

As páginas podem ser indexadas utilizando qualquer um dos seguintes esquemas de indexação de páginas: independente ou dependente de sessão.

Independente de sessão

Utilize a indexação independente de sessão se uma página puder ser indexada na cache com base nas informações da URL. Ative a cache independente de sessão, a não ser que você vá utilizar várias moedas ou grupos de clientes. Com esse método, o processo de download pode ser acelerado de forma significativa e fornecer tempo de resposta mais rápido. Os parâmetros padrão utilizados para armazenar páginas são baseados na URL. Você pode incluir parâmetros adicionais, se necessário. A cache independente de sessão armazena os resultados de uma lista de comandos especificada pelo usuário. Ele serve essas páginas em cache em resposta a pedidos subsequentes dos mesmos comandos.

Dependente de sessão

Utilize este método de indexação para sites com páginas distintas para grupos de cliente, vários idiomas ou várias moedas. A cache determina o idioma, o grupo de clientes, o grupo de preços e a moeda preferida, além de outras informações da cache, ao armazenar ou recuperar páginas. Isso assegura que usuários em grupos de clientes específicos poderão ver apenas as páginas de catálogo de seu próprio grupo de clientes. O grupo de clientes é identificado internamente. O número não aparece na URL, fornecendo um método seguro para exibir páginas de grupos de clientes. Por padrão, os seguintes comandos são ativados para cache dependente de sessão: CategoryDisplay, ProductDisplay, TopCategoriesDisplay e StoreCatalogDisplay.

Administração do Serviço de Regras

O WebSphere Commerce utiliza serviços de regras para interagir com o Blaze Advisor Rule Server. Um serviço de regras é uma interface para facilitar a comunicação entre os dois aplicativos. O serviço de regras fornece também uma maneira conveniente para atualizar a parte baseada em regra do site sem parar o Servidor WebSphere Commerce. O componente de campanhas interage com o Blaze Advisor Rule Server. O Blaze Advisor Rule Server também pode ser utilizado para implementar uma solução de regras personalizada para diversos componentes, como descontos. Você pode optar por implementar um desconto baseado em regras se os descontos baseados no esquema fornecido não atenderem às suas necessidades.

Manutenção de Sistemas


O WebSphere Commerce depende de vários outros sistemas. Segue-se uma descrição de alguns pontos que o Administrador de Site deve considerar sobre sistemas relacionados ao WebSphere Commerce.

Utilização do Servidor

Você deve monitorar o crescimento e a capacidade de utilização do servidor Web e do WebSphere Commerce Server. Verifique se tem planos prontos para armazenamento em disco adicional, processadores e memória.

Manutenção do Banco de Dados

A fim de evitar problemas com a loja online, é importante desenvolver estratégias de manutenção regular do servidor do banco de dados (seja ele DB2 ou Oracle).

Nota:  400 Algumas das tarefas de manutenção de banco de dados a seguir não se aplicam a implementações que utilizam o WebSphere Commerce para iSeries.

Manutenção Programada do Banco de Dados

Esta seção destaca aspectos de manutenção do banco de dados que deve ser executada de forma regular ou programada.

Log das Informações de Diagnóstico: > 400 Esta seção sobre log de informações de diagnóstico não se aplica a implementações que utilizam o WebSphere Commerce para iSeries.

Erros e outras informações sobre diagnóstico podem ser capturados em um arquivo de log para serem utilizados para a determinação de um problema. Se você estiver utilizando o DB2, a quantidade de informações capturadas será controlada pela definição de configuração `diaglevel`. Essa é uma definição de configuração do Gerenciador de Banco de Dados (em oposição a uma definição de configuração de banco de dados). Recomenda-se que essa definição assuma o valor 2 (todos os erros) ou 3 (todos os erros e avisos). Por padrão, `diaglevel` é definido para 3. Você deve verificar regularmente o tamanho do arquivo que está capturando esta informação para garantir que não fique sem espaço. No DB2, este arquivo é denominado `db2diag.log`. Esse arquivo é encontrado no diretório de instância do DB2.

Logs do Banco de Dados: > 400 Esta seção sobre logs de banco de dados não se aplicam a implementações que utilizam o WebSphere Commerce para iSeries.

Os logs do banco de dados registram todas as alterações feitas no banco de dados. Estes logs são utilizados para o processamento de reversões e também para a recuperação de avanços. Certifique-se de que os logs estejam retidos em uma localização física apropriada e que os parâmetros dos logs estejam definidos de forma correta.

Backups do Banco de Dados: Você deve fazer backups de seu banco de dados regularmente. O DB2 oferece dois métodos para fazer backup: *online* e *offline*. Os backups online permitem que outros aplicativos e processos permaneçam conectados ao banco de dados, bem como dados de leitura e gravação enquanto a tarefa de backup está sendo executada. Os backups offline permitem que somente a tarefa de backup seja conectada ao banco de dados. Na verdade, o WebSphere Commerce Server não poderá ler nem modificar dados. A estratégia de backup do banco de dados pode conter qualquer combinação de métodos de backup. Por exemplo, você pode executar backups online diariamente e um backup offline uma vez por semana.

Ative uma recuperação progressiva para permitir um backup online do banco de dados DB2. Para ativar a recuperação progressiva, é necessário utilizar o arquivamento de logs (ao contrário do log circular). O arquivamento de logs salva os arquivos de log, enquanto o registro circular os reutiliza. Quando o

banco de dados é criado, o log circular é ativado. Para mudar para o arquivamento de logs, ative um (ou ambos) os parâmetros de configuração do banco de dados logretain e userexit. Além disso, você deve desenvolver uma estratégia de armazenamento dos arquivos de log arquivados com os backups do banco de dados.

Se estiver utilizando backups offline, é recomendável um backup semanal. O intervalo recomendado para backup online é diário.

Gerenciamento da Área de Tabela: ▶ 400 Esta seção sobre gerenciamento de área de tabela não se aplica a implementações que utilizam o WebSphere Commerce para iSeries.

Uma área de tabela é um modelo de armazenamento que fornece um nível de via indireta entre um banco de dados e as tabelas armazenadas naquele banco de dados. Um banco de dados DB2 utiliza espaços de tabela SMS (System Managed Storage) ou DMS (Database Managed Storage). Em uma área de tabela SMS, o gerenciador do sistema de arquivos do sistema operacional aloca e gerencia a área em que a tabela deve ser armazenada. Geralmente, o modelo de armazenamento consiste em muitos arquivos, representando objetos da tabela, armazenados na área de tabela do sistema de arquivos.

Em uma área de tabela DMS, o gerenciador de banco de dados controla o espaço de armazenamento. O modelo de armazenamento consiste em um número limitado de dispositivos. O DB2 gerencia o espaço do dispositivo. O Administration Console decide quais dispositivos usar e o DB2 gerencia o espaço dos dispositivos. Esta área de tabela é essencialmente uma implementação de um sistema de arquivos com uma finalidade especial projetada para atender melhor às necessidades do Gerente do Banco de Dados. Estes dispositivos são referidos como contêineres.

Se estiver utilizando o SMS, compare regularmente o tamanho da área de tabela ao espaço em disco disponível para garantir que haja suficiente espaço disponível em disco. Se estiver utilizando o DMS, verifique regularmente o número de páginas disponíveis para garantir que existam muitas páginas livres para operações de negócios.

Além disso, você também deve verificar regularmente os tamanhos dos conjuntos de buffers e compará-los às áreas de tabela.

Geração do Plano de Acesso: Seu banco de dados DB2 segue um plano de acesso ao executar consultas. O plano de acesso baseia-se nas estatísticas do banco de dados. Estas estatísticas se alteram à medida que são feitas alterações no banco de dados e, como consequência, o melhor plano de acesso será alterado. Portanto, é recomendável que você execute o utilitário RUNSTATS regularmente. Isto atualizará as estatísticas nas tabelas de

catálogos do sistema para ajudar na otimização de consultas. Se seu site gerar um grande número de inserções de bancos de dados, execute o utilitário diariamente para obter uma melhor geração de plano de acesso.

Reorganizações da Tabela: A reorganização de tabelas do banco de dados ajuda a recuperar a área de tabela após a exclusão de dados. Se as consultas utilizam acesso por ordem de chegada (a ordem na qual os registros são inseridos na tabela), a reorganização para remover linhas excluídas melhora o desempenho da consulta.

Além disso, a reorganização das tabelas com colunas de comprimento variável pode melhorar o desempenho. Isso ocorre porque os fragmentos não utilizados na área de estouro são compactados pela reorganização. O resultado é a redução no tempo de leitura das linhas com estouro.

Para reorganizar o banco de dados DB2, utilize o utilitário REORG regularmente.

▶ 400 Para reorganizar seu banco de dados, utilize o comando nativo RGZPFM regularmente. A execução desse comando em um arquivo de banco de dados grande requer um bloqueio exclusivo. Isso significa que outros jobs não podem acessar essa tabela durante essa operação. Programe esse job para um horário em que o site tiver menor volume de tráfego. Encerre o servidor WebSphere Commerce antes de executar esse comando.

Monitoramento do Banco de Dados: Monitore o crescimento e a utilização da capacidade do banco de dados e tenha planos prontos para armazenamento em disco, processadores e memória adicionais.

Utilitário de Limpeza do Banco de Dados: O WebSphere Commerce fornece o Utilitário de Limpeza do Banco de Dados, ou o `dbclean`, como uma forma flexível para limpar dados antigos do banco de dados. A remoção de dados antigos e não-utilizados do banco de dados pode melhorar o desempenho global do sistema. Especialmente se houver uma quantidade muito grande de dados redundantes.

O utilitário de Limpeza do Banco de Dados é uma ferramenta flexível e extensível para limpar o banco de dados. Ele permite limpar tabelas de maneira seletiva, enquanto mantém a integridade referencial do banco de dados. O utilitário de Limpeza do Banco de Dados pode limpar de duas maneiras:

- O método *De cima para baixo* exclui todas as linhas filhas da tabela utilizando uma exclusão em cascata. Este método é mais rápido do que o método de baixo para cima.

- O método *De baixo para cima* exclui primeiro as linhas filhas da tabela e, em seguida, as linhas pai da tabela. Você deve utilizar esse método se houver uma limitação referencial. Uma *limitação referencial* é a regra de integridade referencial em que os valores não-nulos da chave externa são válidos apenas se aparecerem como valores de uma chave pai. Uma limitação referencial normalmente é especificada quando os dados filhos são utilizados por mais de uma tabela pai.

O utilitário de Limpeza do Banco de Dados fornece mais de 35 opções de limpeza predefinidas. São destinados à maioria das tabelas utilizadas normalmente. Você pode definir outras, para tabelas do WebSphere Commerce ou para as tabelas personalizadas de seu próprio aplicativo. Antes de utilizar o utilitário de Limpeza do Banco de Dados considere cuidadosamente quais os dados a serem excluídos. Seu site pode precisar manter dados para objetivos que não estão relacionados diretamente com as operações diárias do site. Por exemplo, os dados podem precisar ser armazenados para finalidades de marketing ou de atendimento.

Se o `dbclean` for executado de maneira pouco freqüente, a operação do `dbclean` pode demorar muito tempo para ser concluída. Pode também consumir uma grande quantidade de recursos do sistema no servidor do banco de dados. Isso pode provocar uma interrupção de sua loja online.

Para obter informações sobre como utilizar o utilitário de Limpeza do Banco de Dados, consulte a ajuda online do WebSphere Commerce.

Executando REORG e RUNSTATS: O DB2 tem dois comandos para limpeza e melhoria de desempenho do banco de dados: `RUNSTATS` e `REORG`. O `REORG` tem um comando adicional, chamado `REORGCHK`. Para otimizar o acesso ao banco de dados, o comando `RUNSTATS` deve ser executado regularmente em todas as tabelas do banco de dados. Monitore regularmente o estado das tabelas do banco de dados, utilizando o comando `REORGCHK`. Não é necessário reorganizar tabelas; a menos que você perceba que a organização da tabela seja a causa de um problema de desempenho. Para obter informações mais detalhadas sobre esses comandos, consulte *DB2 UDB Command Reference*.

Nos bancos de dados DB2, o comando `REORG` deve ser executado para recuperar área de tabela após executar o utilitário de Limpeza do Banco de Dados. Também é necessário executar o comando `RUNSTATS` para atualizar o plano de acesso ao banco de dados.

▶ 400 Após executar o utilitário de Limpeza de Banco de Dados, execute o comando `RGZPFM` para remover as linhas excluídas das tabelas. (O comando `RUNSTATS` não se aplica a implementações que utilizam o WebSphere Commerce para iSeries).

Para obter informações mais detalhadas sobre administração do sistema no DB2, consulte os seguintes documentos:

- *Manual de Administração*
- *Manual de Resolução de Problemas*
- *Manual e Referência do Monitor do Sistema*

Tarefas de Manutenção Ocasional do Banco de Dados

Esta seção lista tarefas ocasionais de manutenção do banco de dados.

Ajuste do Banco de Dados: Para otimizar o desempenho, ajuste o banco de dados. A pessoa responsável por ajustar o banco de dados deve entender completamente os princípios de ajuste, os parâmetros do banco de dados e do gerenciador do banco de dados, a configuração do hardware e do sistema operacional. Esta pessoa também deve entender como utilizar as ferramentas de desempenho do sistema operacional. A integridade do banco de dados pode ser danificada se o banco de dados for ajustado por uma pessoa sem o conhecimento necessário.

Estratégia de Recuperação de Desastre: Você deve desenvolver e simular uma estratégia de recuperação de desastres. Essa estratégia está ligada a sua estratégia de backup diária. É importante fazer esta simulação para determinar quaisquer erros da estratégia e corrigi-los em um ambiente controlado.

Manter Níveis de Código Corretos: Verifique se todos os pacotes de correção e atualizações de código foram aplicados no banco de dados, conforme especificado no Guia de Instalação da sua plataforma.

Administração do WebSphere Application Server

Administration Console

O Administration Console no WebSphere Application Server oferece as ferramentas e recursos para permitir que um administrador realize as seguintes tarefas:

- Pare e inicie o Servidor WebSphere Commerce
- Pare e inicie o IBM Payment Manager
- Instale e configure recursos (por exemplo, servlets e beans corporativos)
- Atribua segurança aos recursos
- Assegure que todos os aplicativos estejam disponíveis
- Conceda ou revogue acesso de usuários (por exemplo, crie uma nova conta para um novo funcionário e inclua a pessoa em determinados grupos de usuários)
- Monitore o desempenho do servidor

- Faça a clonagem de componentes do aplicativo para melhorar o desempenho
- Forneça informações de rastreamento e depuração para executar aplicativos WebSphere

Para obter informações mais detalhadas sobre a administração do sistema do WebSphere Application Server, consulte os seguintes documentos:

- *Administração do Sistema*
- *Ajuste e Resolução de Problemas*

Administração do Servidor Web


Esta seção descreve os seguintes aspectos da administração do servidor Web: logs do servidor Web e conexões simultâneas.

Logs do Servidor Web

Você deve monitorar o tamanho do arquivo de log e excluir ou arquivar os arquivos de log regularmente. Limpe os arquivos de log diariamente. Se não for possível, limpe os arquivos de log pelo menos uma vez por semana.



Se estes arquivos de log forem arquivados para fins de extração de dados, não execute a análise de dados na máquina do servidor Web. Isto deve ser feito offline para não causar impacto negativo no desempenho do servidor Web.

Conexões Simultâneas

○  WebSphere Commerce para iSeries não suporta conexões simultâneas.

Os servidores Web utilizam modelos de processo que suportam conexões simultâneas. O Netscape iPlanet utiliza um modelo de processo baseado no thread. O IBM HTTP Web Server utiliza um modelo de pré-bifurcação em plataformas UNIX e um modelo baseado em thread no Windows.

Gerenciamento de Contagem de Threads do Netscape iPlanet:  ○
Netscape iPlanet não é suportado no OS/400 para iSeries.

  ○ Netscape iPlanet não é suportado no OS/400 para iSeries ou Linux.

No Netscape iPlanet, é possível definir o número de threads por processo do servidor Web. Você deve monitorar a utilização de threads (incluindo threads ativos, em espera, ocupados e ociosos).

Certifique-se que o número de threads disponíveis para atender os pedidos recebidos não se aproxime de zero. À medida que o volume de movimento em seu site aumenta, o número de threads ativos e ocupados pode aumentar,

deixando poucos threads disponíveis para novos pedidos. Você pode aumentar o número máximo de threads em execução por processo de servidor, aumentar o número de processos de servidor ou incluir outra máquina de servidor Web.

Conexões Simultâneas para o IBM HTTP Web Server: Para obter informações sobre conexões simultâneas para o IBM HTTP Web Server, consulte o seguinte endereço na Web:
www.ibm.com/software/webservers/httpservers/library.html

Resolvendo Problemas

Para obter informações sobre resolução de problemas, consulte o Manual de Instalação de sua plataforma.

Parte 4. Executando a Fachada da Loja

Esta parte do manual introduz as tarefas principais envolvidas na operação do dia-a-dia de operação da fachada da loja.

Esta seção descreve informações de alto nível sobre o WebSphere Commerce Accelerator.

O WebSphere Commerce Accelerator permite a manutenção das lojas online através da execução de diversas operações na loja. Se você tiver autorização para trabalhar com muitas lojas, quando registrar-se no WebSphere Commerce Accelerator, selecione a loja e o idioma com os quais deseja trabalhar. Se tiver autorização para trabalhar apenas com uma loja, seu nome será pré-selecionado durante o logon e se a loja oferecer suporte a mais de um idioma, você pode selecionar com qual deseja trabalhar.

As tarefas autorizadas para serem executadas na sua função são exibidas nos menus da home page do WebSphere Commerce Accelerator. Essas tarefas são baseadas nos grupos de acesso e nos níveis de autoridade, que são definidos pelo Administrador de Site utilizando o Administration Console.

Para retornar à home page do WebSphere Commerce Accelerator, clique no link **Início** no histórico do WebSphere Commerce Accelerator.

Abrindo o WebSphere Commerce Accelerator

Para abrir o WebSphere Commerce Accelerator digite o seguinte endereço da Web em seu navegador:

```
https://host_name:8000/accelerator
```

em que *host_name* é o nome completo do host HTTP do seu WebSphere Commerce Server.

Capítulo 11. Gerenciando o Estoque

Este capítulo descreve tarefas chave na configuração do sistema de estoque e gerenciamento de estoque no centro de distribuição. Várias funções diferentes, ou tipos de usuários, trabalham com estoque no centro de distribuição, cada seção descrevendo uma função específica.

► **B2C** Gerente de Operações ou ► **B2B** Gerente de Logística

- Manutenção de informações sobre o centro de distribuição.
- Manutenção dos motivos de devolução.
- Criação de Relatórios do Gerenciamento de Devoluções

Comprador

- Manutenção de informações sobre fornecedores
- Manutenção de informações sobre produtos
- Gerenciamento do estoque esperado

Recebedor

- Recebimento do estoque esperado
- Ajuste da quantidade do estoque
- Criação de um recibo de estoque específico
- Recebimento de mercadorias devolvidas

Administrador de Devoluções

- Disposição da mercadoria devolvida

Determinando como Gerenciar o Estoque

O estoque inclui tudo o que pode ser contado fisicamente em um centro de distribuição. Há definições específicas de tipos de estoques que podem ser atendidos, como itens, produtos, SKUs, pacotes configuráveis, pacotes e kits dinâmicos; mas são todos considerados como estoque. Durante a fase de instalação e planejamento de seu site, o ► **B2C** Gerente de Operações ou ► **B2B** Gerente de Logística deve trabalhar em conjunto com a equipe de desenvolvimento da loja para determinar um método apropriado de gerenciamento do estoque.

O WebSphere Commerce suporta os seguintes métodos de gerenciamento de estoque:

- Utilizar o WebSphere Commerce para controlar e gerenciar o estoque.

Esse método considera apenas o estoque vendido pela loja online. O WebSphere Commerce não tem conhecimento de nenhum outro método de venda de seus produtos.

- Utilizar o centro de distribuição existente para controlar e gerenciar o estoque.

Nesse método o site deve configurar o MQSeries e o sistema de mensagens para comunicação com o WebSphere Commerce e o centro de distribuição. Para obter mais informações, consulte a ajuda online do WebSphere Commerce.

- Utilizar um sistema legacy.

Para compatibilidade com versões anteriores, se você utilizava comandos de tarefas em releases anteriores do produto para fazer interface com seu próprio sistema de estoque, como os comandos ResolveFulfillmentCenter, CheckInventory, UpdateInventory e ReverseUpdateInventory, é possível continuar a utilizar implementações padrão de comandos de tarefa para esses comandos. O sistema WebSphere Commerce determina qual conjunto de interfaces deve utilizar por meio de uma definição de configuração do flag. Um valor igual a zero no atributo Store.AllocationGoodFor indicará que as interfaces de comandos de tarefa antigas deverão ser chamadas, em vez do novo comando de tarefa ATP.

Se o site utilizar um dos dois primeiros métodos, há ferramentas disponíveis para saber qual estoque é ATP (Available to Promise). O ATP fornece um mecanismo para garantir que os compromissos feitos com clientes sejam baseados em informações que o vendedor tem sobre o estoque esperado, bem como sobre o estoque disponível atualmente. Você poderá gerenciar os Registros de Estoque Esperado (a previsão de recebimento de estoque de um fornecedor por um centro de distribuição) e rastrear e gerenciar o estoque.



Alocação de Estoque


O estoque disponível é determinado examinando-se todos os recebimentos de um item disponível para uma loja e considerando qualquer estoque reservado (para um leilão ou qualquer outra finalidade) ou alocado para pedidos em espera.

O estoque disponível é a soma do estoque disponível na tabela RECEIPT (QTYONHAND - QTYINPROCESS), menos qualquer estoque reservado pela loja na tabela ITEMFFMCTR, menos qualquer estoque alocado para pedidos em espera na tabela ITEMFFMCTR.

Gerenciando o Estoque Utilizando o WebSphere Commerce Accelerator

O WebSphere Commerce fornece ferramentas para gerenciamento de estoque:

- A interface de gerenciamento do estoque permite que o Vendedor e o  Gerente de Operações ou  Gerente de Logística rastreiem e gerenciem o estoque de seus produtos.

- Atualização do estoque em tempo real, à medida que os produtos são pedidos ou devolvidos pelos clientes.
 - Se a loja for baseada nas lojas de exemplo NewFashion ou ToolTech, os clientes poderão ver se um produto de seu pedido está atualmente em espera. Com base nessa informação, os clientes podem decidir se cancelam ou separam os pedidos.
 - Se sua loja for baseada nas loja de exemplo NewFashion ou ToolTech, os Representantes de Atendimento ou Representantes de Contas poderão ver se algum produto está com pedido em espera utilizando o bloco de notas Efetuar Pedido do Cliente.
 - O  Gerente de Vendas e o Comprador podem ver o status do estoque executando o relatório de Status do Estoque, descrito em na página 148.
- Suporte a pedido em espera.
 - Apenas lojas baseadas nas lojas de exemplo NewFashion ou ToolTech incluem pedidos em espera.
 - Para permitir que sejam efetuados pedidos em espera para produtos específicos, o Gerente de Produtos selecione pedido em espera na página Atendimento do Produto do bloco de notas Produto.
 - O Gerente de Produto também poderá forçar o estado de pedido em espera de um produto específico - para fazer isto, o Gerente de Produtos especifica Forçar Pedido em Espera na página Atendimento do Pedido no bloco de notas Produto.
 - Para ver os produtos que estão no pedido em espera, execute o relatório Produtos no Pedido em Espera, descrito na página 148.
- Criar um registro de estoque esperado.
- Criar recibos de estoque específicos para um centro de distribuição.
- Comparar o estoque recebido com o recibo de estoque esperado para um centro de distribuição.
- Verificar se o recebimento do estoque esperado está concluído.
- Fechar o ajuste do estoque esperado para um centro de atendimento.



Configurando o Subsistema de Estoque

Para utilizar as funções de estoque e de ATP em sua loja, defina as seguintes funções:

- Centros de Distribuição
- Códigos de razão
- Fornecedores
- Produtos



Centro de Distribuição

Os centros de distribuição são utilizados tanto como depósitos de estoque como centros para envio e recebimento. Uma loja poderá ter um ou mais



centros de distribuição associados a ela. No WebSphere Commerce Accelerator, um usuário atribuído à função Vendedor,  Gerente de Operações ou  Gerente de Logística, Comprador, Administrador de Devoluções, Recebedor ou Empacotador seleciona um centro de distribuição no momento do logon. Você poderá mudar para um centro de distribuição diferente sem ter de efetuar logoff, clicando no canto superior esquerdo do WebSphere Commerce Accelerator.



A partir de uma perspectiva do WebSphere Commerce Server, um objeto do FulfillmentCenter é diferente do objeto de Loja. Ele gerencia o estoque e envio de produtos. Para enviar um pedido, o centro de distribuição depende de um objeto ShippingMode especificado pelo cliente. O objeto ShippingMode indica a transportadora e método de envio para atendimento do pedido do cliente.

Em um centro de distribuição, o objeto ShippingArrangement indica que um objeto de loja foi organizado com um objeto FulfillmentCenter para enviar produtos utilizando um ShippingMode específico, dentro de um certo período de tempo. Por exemplo, uma loja poderá ter um acordo com seu centro de distribuição para enviar um pedido dentro de 24 horas se o cliente selecionar um método de envio expresso.

O  Gerente de Operações ou o  Gerente de Logística pode exibir, criar, alterar ou excluir um centro de distribuição. Para trabalhar com centros de distribuição, selecione a opção **Centro de Distribuição** no menu **Loja**. Para cada centro de distribuição criado, forneça o nome, o nome de exibição (o nome exibido na barra de título do WebSphere Commerce Accelerator), a descrição e o endereço.

Motivos de Devolução



Um motivo de devolução é um motivo definido pela loja pelo qual um produto pode ser retornado. O  Gerente de Operações ou  Gerente de Logística define os motivos das devoluções. Os motivos de devolução devem ser definidos a partir do ponto de vista do Vendedor e do cliente, pois eles poderão ser diferentes. Por exemplo, um cliente pode devolver um produto porque ele não funciona de maneira apropriada, mas o Administrador de Devoluções pode achar que o cliente não seguiu as instruções ao utilizar o produto e que, na verdade, o produto funciona perfeitamente. Os motivos de devoluções são baseados nos pontos de vista do cliente e do vendedor.

Para trabalhar com códigos de razão, selecione a opção **Código de Razão** no menu **Loja**. O  Gerente de Operações ou  Gerente de Logística pode exibir, criar, alterar ou excluir códigos de razão. Cada código de razão deve conter as seguintes informações: razão, descrição da razão e

tipo. O tipo especifica se a devolução ocorre a partir do ponto de vista do cliente ou do comerciante ou de ambos.

Quando o Representante de Assistência ao Cliente cria uma devolução, o motivo de devolução do cliente é especificado. Quando o Administrador de Devoluções especificar a disposição da devolução, o motivo da devolução dos Vendedores será especificado.

Relatórios de Gerenciamento de Devoluções

1.  Selecione a opção **Devoluções** no menu **Operações**.
 Selecione a opção **Devoluções** no menu **Logística**. A página Devoluções é exibida.
2. Clique em **Relatórios**. A lista de Relatórios de Gerenciamento de Devoluções é exibida.
3. Selecione um relatório apropriado.

Devoluções com Recebimentos Parciais

Esse relatório mostra devoluções para as quais pelo menos um produto foi recebido pelo cliente e pelo menos um produto não foi recebido do cliente.

Recebimentos de Devoluções não Dispostas

Esse relatório mostra devoluções por produto, dos produtos que foram recebidos mas ainda não foram dispostos.



Devoluções Especiais

Esse relatório mostra devoluções que foram registradas, mas nenhum produto foi recebido do cliente. Esse relatório não descreve devoluções que foram registradas em que alguns dos produtos foram recebidos do cliente. Essas devoluções podem ser encontradas no relatório Devoluções com Recebimentos Parciais.

Fornecedores

Um fornecedor é qualquer organização a partir da qual sua loja adquire mercadorias. Fornecedores são definidos pelo Comprador. O Comprador poderá exibir uma lista de todos os fornecedores, criar um novo fornecedor, alterar um fornecedor existente e excluir um fornecedor.

Para trabalhar com fornecedores, faça o seguinte:

-  Selecione **Fornecedores** no menu **Mercadorias**.
-  Selecione **Fornecedores** no menu **Produtos**.

Para criar um novo fornecedor, forneça as seguintes informações: nome, endereço e informações para contato do fornecedor.

Os registros de estoque esperados são mostrados pelo fornecedor, ID Externo (geralmente um número de pedido de compra) e data do pedido na página de Estoque Esperado.

Produtos

Para que o estoque possa ser recebido no centro de atendimento, deve existir um registro correspondente do produto. Os registros de produtos são criados quando a loja é criada. O Gerente de Produto pode criar e atualizar produtos utilizando o WebSphere Commerce Accelerator. Para obter mais informações, consulte Capítulo 12, “Gerenciando o Catálogo” na página 151.

Gerenciando o Estoque

Esta seção descreve o ciclo de registro do estoque esperado, até que o estoque seja recebido e classificado como estoque disponível. O estoque poderá ser recebido utilizando um dos seguintes métodos:

- Estoque que tem um registro de estoque esperado associado.
- Estoque não esperado ou estoque não recebido como esperado.

Registros de Estoque Esperado

Um registro de estoque esperado lista itens que um centro de distribuição espera receber. Cada registro de estoque esperado contém as seguintes informações: nome do fornecedor, data do pedido, detalhes do estoque e, opcionalmente, um ID externo. Os detalhes do estoque contém informações como o SKU do produto, centro de distribuição, data esperada, quantidade, unidade de medida e comentários. Um registro de estoque esperado pode conter informações sobre um ou mais produtos. O Comprador poderá exibir, alterar, adicionar, fechar, receber e excluir registros de estoque esperados.

Um registro de estoque esperado não pode ser excluído depois que o estoque foi recebido nele, e os detalhes do estoque esperado não podem ser alterados ou excluídos, pois qualquer um desses estoques foi recebido.



Quando os pedidos são colocados para estoque que está disponível em um centro de distribuição, o WebSphere Commerce aloca estoque para esses pedidos. A alocação de estoque para um pedido torna-o indisponível para o sistema de pedido. Se o pedido for cancelado, o estoque se torna disponível novamente.

Se for efetuado um pedido para um estoque que não esteja disponível, pode ser criado um pedido pendente. Se houver estoque esperado que poderá ser utilizado para atender o pedido, o estoque será alocado sobre um registro de estoque esperado.

Criando um Registro de Estoque Esperado

Geralmente o Comprador cria recebimentos de estoque esperado e o Recebedor recebe estoque sobre o recebimento. O Comprador fecha o recebimento quando todo o estoque esperado é recebido.

Para criar um registro de estoque esperado, faça o seguinte:



1.  Selecione **Registros de Estoque Esperados** no menu **Mercadorias**.
 Selecione **Registros de Estoque Esperados** no menu **Produtos**.

A lista de Estoques Esperados é exibida.

A lista de Estoques Esperados mostra pedidos colocados em fornecedores. Aqui, o Comprador pode criar um novo registro de estoque esperado, exibir os detalhes de um registro de estoque esperado, alterar os detalhes de um registro de estoque esperado existente, fechar um ou mais registros de estoque esperado, excluir um ou mais registros de estoque esperado e executar relatórios associados.

Fechando um Registro de Estoque Esperado



Quando todo o estoque de um registro de estoque esperado foi recebido para o centro de distribuição, o registro deve ser fechado. Geralmente, o registro de estoque esperado é fechado por um Comprador. Para fechar um registro de estoque esperado, proceda da seguinte maneira:

1.  Selecione **Registros de Estoque Esperados** no menu **Mercadorias**.
 Selecione **Registros de Estoque Esperados** no menu **Produtos**. A página Estoque Esperado é exibida.
2. Selecione as caixas de opções à esquerda dos registros de estoque esperado que deseja fechar e clique em **Fechar**. A lista de Estoques Esperados é atualizada, removendo os registros de estoque esperado fechados.

Depois de fechar um registro de estoque esperado, não será possível abri-lo novamente. Assegure que todo o estoque associado ao registro de estoque esperado tenha sido recebido antes de fechar o registro.

Relatórios de Estoque

O WebSphere Commerce Accelerator fornece os seguintes relatórios para controlar os problemas relativos a estoque. Para executar um relatório de estoque, faça o seguinte:

1.  Selecione **Relatórios de Estoque** no menu **Operações**.
 Selecione **Relatórios de Estoque** no menu **Logística**.
2. Selecione a caixa de opção ao lado do relatório que deseja executar e clique em **Relatórios**.
3. Selecione a opção Relatório apropriado e clique em **OK**.

Recebimentos de Estoque por Produto

Esse relatório lista todos os recebimentos: recebidos por registros de estoque esperado, recebimentos não esperados e recebimentos incluídos como um resultado da disposição de produtos. Utilize esse relatório para rever recebimentos de produtos. As opções do relatório incluem a data de início, data de encerramento, SKUs e centros de distribuição. O relatório pode ser classificado por SKU ou pela data de recebimento.

Ajustes de Estoque

Esse relatório mostra os ajustes do estoque por produto. As opções do relatório incluem a data de início, data de encerramento, SKUs, centros de distribuição e motivos de ajuste. O relatório pode ser classificado pela data de ajuste ou por SKU. O relatório é agrupado por produto, centro de distribuição e data de ajuste.

Status de Estoque

Esse relatório mostra o status de alocação e recebimento de produtos do estoque atual. As opções do relatório incluem SKUs e centros de distribuição. O relatório pode ser classificado por SKU. Ele é agrupado por centro de distribuição e por SKU.

Produtos de Pedido em Espera

Esse relatório mostra informações de pedidos em espera por produto. Utilize esse relatório para rever a alocação atual do estoque e o status de recebimento dos produtos. As opções incluem SKUs e centros de distribuição. Os resultados podem ser classificados por SKU. Ele é agrupado por centro de distribuição e por SKU.



Registros de Estoque Esperado Abertos

Esse relatório mostra os registros de estoque esperado abertos. Utilize esse relatório para rever os recebimentos esperados e registros de estoque esperado importantes. As opções incluem a data de início, data de encerramento, SKUs, centros de distribuição e fornecedores. O relatório é classificado por SKU e pela data esperada.

Tarefas do Recebedor

Recebendo Estoque Esperado

Normalmente, um Recebedor recebe o estoque sobre um registro de estoque esperado. Para receber estoque no centro de distribuição, proceda da seguinte maneira:



1.  Selecione **Estoque Esperado** no menu **Operações**.
-  Selecione **Estoque Esperado** no menu **Logística**. A página Estoque Esperado é exibida.

2. Na página **Estoque Esperado**, selecione a caixa de opção próxima ao registro de estoque esperado no qual deseja receber o estoque e clique em **Detalhes**.
A lista de Detalhes do Estoque Esperado é exibida.
3. Selecione a caixa de opção próxima ao SKU que deseja receber e clique em **Receber**.
4. Digite a quantidade de estoque recebida, o custo e a data de recebimento e clique em **Receber**.

Recibos do Estoque Ad hoc

Os recebimentos de estoques não-esperados são criados quando o estoque chega em um centro de distribuição, sem um registro de estoque correspondente esperado. Pode ser devido a uma chegada de estoque inesperada ou porque o Vendedor optou por não utilizar registros de estoque esperado para registrar recebimentos de estoque.



Para trabalhar com registros de estoque não esperado, proceda da seguinte maneira:

1.  Selecione **Localizar Estoque** no menu **Operações**.
 Selecione **Localizar Estoque** no menu **Logística**.
2. Pesquise o estoque fornecendo informações no campo **Nome** e/ou **SKU** e clique em **Localizar**. O sistema executa uma pesquisa e exibe o estoque que corresponde aos critérios da pesquisa na página **Estoque - Resultados da Pesquisa**.
3. Selecione a caixa de opção próxima ao **SKU** que deseja receber e clique em **Recebimento Não Esperado**. O bloco de notas **Recebimento Não Esperado** é aberto.
4. Forneça as informações apropriadas nos campos e clique em **OK**.

Ajustes de Estoque

Um *ajuste do estoque* é um ajuste direto no nível do estoque do site. Os ajustes de estoque são feitos quando a quantidade do estoque no centro de distribuição não é a mesma que a quantidade registrada no WebSphere Commerce Accelerator. Isso pode acontecer por vários motivos. Por exemplo, se os produtos em um centro de distribuição forem furtados ou danificados, a quantidade de estoque disponível deve ser ajustada para refletir essa situação. Se for feita uma contagem em um centro de distribuição e houver mais produtos do que o previsto anteriormente, isto também deve ser registrado.

Para ajustar os níveis do estoque, proceda da seguinte maneira:



1.  Selecione **Localizar Estoque** no menu **Operações**.
 Selecione **Localizar Estoque** no menu **Logística**.

2. Pesquise o estoque fornecendo informações no campo **Nome** e/ou **SKU** e clique em **Localizar**. O sistema executa uma pesquisa e exibe o estoque que corresponde aos critérios da pesquisa na página Estoque - Resultados da Pesquisa.
3. Selecione a caixa de opção próxima ao **SKU** que deseja ajustar e clique em **Ajustar Quantidade**. O diálogo Ajustar Quantidade é aberto.
4. Forneça as informações apropriadas nos campos e clique em **OK**.

Recebendo Produtos Devolvidos

Quando a mercadoria devolvida é recebida pelo centro de distribuição, o Recebedor registra que o estoque foi recebido. Depois do recebimento da mercadoria, o Administrador de Devoluções determina se a mercadoria deve ser retornada para o estoque ou descartada.

Para receber mercadoria devolvida, o Recebedor procede da seguinte maneira:



1.  Selecione **Devoluções** no menu **Operações**.
 Selecione **Devoluções** no menu **Logística**.
2. Selecione a caixa de opção próxima à devolução que deseja para receber produtos e clique em **Receber**. O diálogo Receber Produtos é aberto.
3. Forneça a data e a quantidade a ser recebida e clique em **OK** para salvar as informações. A Lista de Devoluções é exibida, atualizada com as novas informações.

Tarefas do Administrador de Devoluções

Selecionando a Disposição para Produtos Devolvidos

Depois que os produtos foram devolvidos, o Administrador de Devoluções determina se a mercadoria deve ser devolvida para o estoque ou descartada.

Para definir a disposição de produtos devolvidos, proceda da seguinte maneira:

1.  Selecione **Devoluções** no menu **Operações**.
 Selecione **Devoluções** no menu **Logística**.
2. Selecione a caixa de opção próxima à devolução com a qual deseja trabalhar e clique em **Produtos Devolvidos**. A página Produtos Devolvidos é exibida.
3. Selecione a caixa de opção próxima ao produto devolvido que deseja dispor e clique em **Disposição**. A página Disposição é exibida.
4. Forneça as informações apropriadas nos campos e clique em **Incluir** para salvar as informações.

Capítulo 12. Gerenciando o Catálogo

Este capítulo descreve as seguintes tarefas:

- Gerenciamento de categorias
- Gerenciamento de produtos
- Trabalho com descontos
- Relatórios de Gerenciamento de Produtos

No WebSphere Commerce, ferramentas principais para criação e gerenciamento de informações de catálogo são o Loader package e o Gerenciador de Catálogos. Para obter mais informações sobre a utilização dessas ferramentas para criar um catálogo, consulte Capítulo 7, “Criando seu Catálogo Online” na página 73. Essas ferramentas, executadas pelo Administrador de Site, podem atualizar muitos produtos de uma vez. No entanto, o Gerente de Produtos e Gerente de Categorias poderá atualizar produtos individuais, utilizando as ferramentas fornecidas no WebSphere Commerce Accelerator. Observe que o Editor da Web também pode ser utilizado para gerenciar categorias e produtos. Para obter mais informações sobre o Editor da Web, consulte a ajuda online.

Gerenciamento de Categorias

O gerente de categorias gerencia a hierarquia de categorias, criando, alterando e excluindo categorias.

O catálogo principal é a ferramenta central para gerenciar as mercadorias de sua loja. O catálogo principal contém todas as informações de catálogo de que a loja necessita. É o catálogo único que contém todos os produtos, itens e preços padrão para cada entidade.

Utilizar a ferramenta de Gerenciamento de Produtos para exibir o catálogo fornece uma representação do catálogo principal.

Gerenciando Categorias

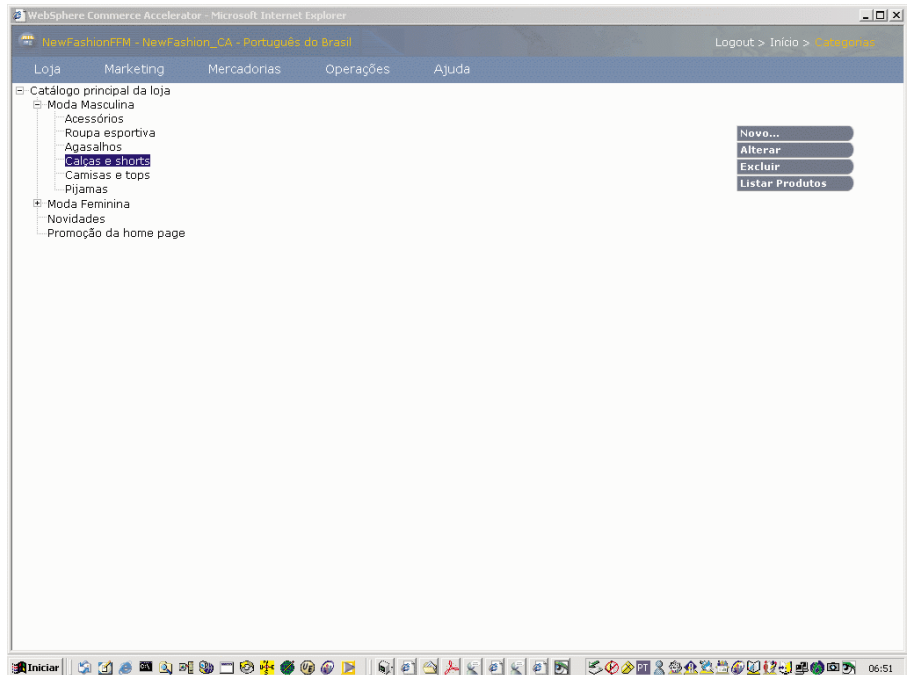
Uma categoria é um grupo de objetos que tem propriedades semelhantes. Categorias são utilizadas para organizar produtos ou serviços oferecidos pela loja. O Gerente de Categoria pode criar, localizar, listar, alterar e excluir categorias. É possível classificar produtos e SKUs sob diferentes categorias pai.

Para gerenciar categorias, proceda da seguinte forma:

1.  Selecione **Categorias** no menu **Mercadorias**.

► **B2B** Selecione **Categorias** no menu **Produtos**.

A página de Categorias é exibida.



2. Selecione uma ação apropriada: Novo, Alterar, Excluir, Listar Produtos.

Localizando uma Categoria

Para localizar uma categoria, proceda da seguinte maneira:

1. ► **B2C** Selecione **Localizar Categoria** no menu **Mercadorias**.

► **B2B** Selecione **Localizar Categoria** no menu **Produtos**.

2. Na página Pesquisar, digite o Nome ou Descrição da categoria e clique em **Localizar**.

Uma lista de categorias que correspondem aos critérios da pesquisa é exibida.

Gerenciamento de Produtos

No WebSphere Commerce Accelerator, um produto pode conter as seguintes características:

- O código do produto, que identifica o produto de forma exclusiva.
- O nome e descrição do produto.
- As opções de propaganda, como indicar que um produto está exibido para clientes ou que faz parte de uma promoção especial.

- Imagens do produto em miniatura e em tamanho normal.
- Especificações de imposto e de envio.
- Descontos atribuídos ao produto.
- Informações do fabricante.
- As seguintes informações avançadas:
 - Uma URL. Para vendas de software online, você deve especificar um site na Web para efetuar o download.
 - Uma descrição do produto no formato XML.

Criando Produtos, Atributos e SKUs

Após o Gerente de Categoria ter criado categorias no catálogo, o Gerente de Produtos poderá criar entradas de catálogo, ou produtos.

O exemplo a seguir mostra como um Gerente de Produtos pode digitar um novo produto no catálogo da loja. O exemplo supõe que a loja está baseada na loja de exemplo NewFashion. O exemplo de produto, calça de algodão com corte folgado, está disponível para compra em marron ou preto, nos tamanhos pequeno, médio ou grande. A loja cobra o envio com base no pedido; portanto, não são necessárias informações para envio no nível do produto. O produto não está dentro de nenhuma categoria específica, portanto nenhum imposto sobre vendas precisa ser aplicado no nível do produto. A loja suporta a moeda "Real Brasileiro".


A imagem a seguir mostra o produto recém criado na loja NewFashion.

The screenshot shows the NewFashion website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'CARRINHO DE COMPRAS', 'MINHA CONTA', 'FALE CONOSCO', and 'AJUDA'. Below this, there are navigation links for 'Início', 'Moda Masculina', 'Moda Feminina', and 'Novidades'. The main content area features a sidebar on the left with options to 'SELECIONE UM IDIOMA' (Português do Brasil), 'SELECIONE UMA MOEDA' (Real Brasileiro), a search bar, and 'SERVIÇOS' (Registre-se, Precisa de ajuda?). The main product area displays the title 'Moda masculina - Calça de algodão com corte folgado e 5 bolsos', a price of R\$ 49,00, a product image, a description, a quantity selector set to 1, a color dropdown menu set to 'marrom', and two buttons: 'Incluir no carrinho de compras' and 'Incluir na lista de itens de interesse'. The footer contains links for 'Início', 'Carrinho de compras', 'Minha conta', 'Fale conosco', 'Política de privacidade', and 'Ajuda'.

Etapa 1. Criar o produto.

Os produtos agem como modelos para SKUs, os itens individuais que são finalmente vendidos para um cliente. O assistente Produto permite criar novos produtos para o catálogo.

a.  Selecione **Produtos** no menu **Mercadorias**.

 Selecione **Produtos** no menu **Produtos**. A lista de Produtos será exibida.

b. Clique em **Novo**. O bloco de notas Produto será aberto na página Geral.

c. Digite as seguintes informações:

Código do Produto	SKU-0003
Nome	Calça de algodão com corte folgado e 5 bolsos
Exibir para clientes	<input checked="" type="checkbox"/>
Para compra	<input checked="" type="checkbox"/>

d. Clique em **Avançar**. A página Descrição é exibida. Digite as seguintes informações:

Descrição resumida	Calça de algodão com corte folgado
Descrição longa	Perfeita para sextas-feiras casuais no escritório. Corte clássico confortável. Estilo tradicional com cinco bolsos e fecho frontal. Calça de algodão. Pode ser lavada na máquina.

Clique em **Avançar**. A página Categoria é exibida.

e. Na página Categoria, expanda o ícone ao lado do catálogo principal da Loja e depois expanda Moda Masculina. Selecione Calças e Shorts; em seguida, clique em **Avançar**. A página Imagens é exibida.

f. Digite o diretório em que as imagens do produto estão armazenadas, por exemplo:

Local e arquivo de imagem em tamanho máximo	images/mens_pants_dress.gif
Arquivo e localização da imagem em miniatura	images/mens_pants_dress.gif

Essas informações são referentes ao diretório na máquina do WebSphere Commerce em que as imagens da loja estão

localizadas. Para definir novas imagens para utilização em sua loja, utilize o bloco de notas Cópia de anúncio, descrito na seção “Cópia de Anúncio” na página 197. Para este exemplo, são utilizadas as imagens que já estão no diretório de imagens NewFashion.

Clique em **Avançar**. A página Fabricante é exibida.

- g. Lojas baseadas no exemplo da NewFashion não exibem informações do Fabricante; clique em **Avançar**. A página Descontos é exibida.
- h. Esta página exibe quaisquer descontos aplicados ao produto. Como não há descontos definidos, aparece a seguinte mensagem:
Não há descontos atribuídos ao produto especificado.
Para criar um novo desconto, no menu Mercadorias, selecione **Descontos** e, em seguida, **Novo**.

Clique em **Avançar**. A página Imposto sobre vendas é exibida.

- i. A página Imposto sobre Envio exibe a seguinte mensagem.
Não existem impostos sobre vendas definidos ou disponíveis para atribuição para este produto.

Clique em **Avançar**. A página Impostos sobre Envio será exibida.

- j. A página Impostos sobre Vendas exibe a seguinte mensagem.
Não existem impostos sobre envio definidos ou disponíveis para atribuição para este produto.

Clique em **Avançar**. A página Categorias de Envio é exibida.

- k. O campo Categorias Disponíveis mostra todas as categorias de envio definidas para a loja. O campo categorias selecionadas mostra todas as categorias de envio atribuídas ao produto. Utilize esta página para incluir ou manter categorias de envio para um produto. Normalmente, uma categoria de envio é definida por um intervalo de peso, tamanho ou quantidade. Por exemplo, você pode ter uma categoria de envio para pedidos grandes, médios ou pequenos. Cada categoria de envio recebe um encargo ou taxa de envio diferente. Clique em **Avançar**. A página Unidades de Medida para envio é exibida.
- l. A página Unidades de Medida para Envio é utilizada se a loja calcula preços de envio com base no peso dos produtos. Não é necessário digitar quaisquer informações nesta página. Os campos são:
 - Peso
 - Medida de peso
 - Vendido em múltiplos deste valor
 - Número de itens por pacote

Unidade de medida

Clique em **Avançar**. A página Atendimento do Produto é exibida.

- m. A página Atendimento de Produto especifica detalhes sobre como atender o produto. Aceite os valores padrão.

Rastrear estoque ✓
Permitir pedido em espera ✓
Forçar pedido em espera
Liberar separadamente
Devolução permitida ✓
Crédito permitido ✓
Digite o menor valor que pode ser medido
Unidade de medida

Clique em **Avançar**. A página Avançado é exibida.

- n. A página Avançado é utilizada para especificar uma URL para produtos descarregáveis. Não é necessário digitar quaisquer informações nesta página. Clique em **Concluir** para salvar as alterações e fechar o bloco de notas. A página Produtos é exibida.

Etapa 2. Definir preços.

O preço de um produto ou SKU é definido em uma ou mais moedas, juntamente com um conjunto de condições, como um intervalo de tempo efetivo ou um intervalo de quantidades aceitável. As condições devem ser satisfeitas para utilização do preço. Em nosso exemplo, as "Calças de algodão com corte folgado" são vendidas em Real Brasileiro. O preço do produto permanece o mesmo independentemente de quantas unidades o cliente comprar.

- a. Selecione a caixa de opções à esquerda do produto com o qual está trabalhando, SKU-0003, e clique em **Preços**. A página de preços será exibida. Essa página permite definir o preço de um produto com base na moeda e na quantidade do produto vendido.
- b. Digite 100,00.
- c. Selecione Real Brasileiro e digite 100. Clique em **OK**.

Etapa 3. Definir atributos e valores de atributos.

Atributos são propriedades de produtos em uma loja online, como cor ou tamanho. Cada combinação possível de atributos e valores de atributos equivale a um novo SKU.

Para o exemplo das "calças de algodão com corte folgado", dois atributos estão definidos: Tamanho e Cor. Observe que há seis combinações possíveis das calças, 2 pequenas, 2 médias e 2 grandes.

	Pequeno	Médio	Grande
Marron	✓	✓	✓
Preta	✓	✓	✓

- a. Selecione a caixa de opção à esquerda do produto com a qual deseja trabalhar e clique em **Atributos**. A página atributos será exibida.
 - b. Para criar um novo atributo, clique em **Novo**. A página Novo Atributo será exibida.
 - c. Selecione Português do Brasil na lista suspensa de idiomas.
 - d. Digite o Tamanho, assegure que o tipo de atributo Texto esteja selecionado; em seguida clique em **Incluir Valor**.
 - e. No campo Valor digite Pequeno, clique em **Incluir**.
 - f. No campo Valor digite Médio e clique em **Incluir**.
 - g. No campo Valor digite Grande e clique em **Incluir**.
 - h. Clique em **OK**. É exibida uma mensagem informando que o atributo foi criado. A página Lista de Atributos é exibida.
 - i. Para criar um novo atributo, clique em **Novo**. A página Informações Gerais do Atributo é exibida.
 - j. Digite Cor, assegure que o tipo de atributo Texto esteja selecionado e, em seguida, clique em **Incluir Valor**.
 - k. No campo Valor digite Marron e clique em **Incluir**.
 - l. No campo Valor digite Preto e clique em **Incluir**.
 - m. Clique em **OK**. É exibida uma mensagem informando que o atributo foi criado. A página Lista de Atributos é exibida.
- Se desejar, inclua os valores de atributo apropriados de todos os idiomas suportados por sua loja.

Etapa 4. Gerar SKUs.

Depois de criar seu produto, atributos e valores de atributos, é necessário criar SKUs para representar cada item solicitável de mercadorias à venda. Todos os SKUs relacionados a um determinado produto exibem o mesmo conjunto de atributos e são distinguidos por seus valores de atributos.

- a. Clique no link **Produtos**, nos links de navegação no canto superior direito. A página **Lista de Produtos** é exibida.
- b. Selecione a caixa de opção à esquerda do produto com o qual está trabalhando e clique em **Gerar SKUs**.
Aguarde alguns momentos enquanto os SKUs são criados. Em nosso exemplo de "Calças de algodão com corte folgado", serão criados seis SKUs, um para cada combinação dos valores dos atributos.
- c. Se desejar, altere os SKUs para um número diferente. Os clientes na loja verão o SKU na página **Pedido**.
Em algumas lojas, o Comprador fornece ao Gerente de Produtos os números de SKU apropriados.



O produto e SKUs estarão agora visíveis na loja; porém, não existem estoque ou registros de estoque.

Etapa 5. Para lojas com idiomas duplos, mude para o outro idioma de sua loja. Navegue para a página de **Produtos**, selecione SKU-003 e clique em **Alterar**. Digite o nome e a descrição de um produto para o outro idioma.

Etapa 6. Criar recebimentos para estoque

Para criar recebimentos, siga as instruções da seção "Criando um Registro de Estoque Esperado" na página 147.

Relatórios de Gerenciamento de Produtos

1.  Selecione **Localizar Produtos** no menu **Mercadorias**.
 Selecione **Localizar Produtos** no menu **Produtos**. A lista de Produtos será exibida.
2. Clique em **Relatórios**. A página **Relatórios de Produtos** é exibida. Selecione um dos seguintes relatórios.

Recebimentos de Estoque por Produto

Esse relatório lista todos os recebimentos: recebidos por registros de estoque esperado, recebimentos não esperados e recebimentos incluídos como um resultado da disposição de produtos.

Status do Estoque

Esse relatório mostra a alocação do estoque atual e o status do recebimento de produtos em estoque.

Produtos de Pedidos em Espera

Esse relatório mostra informações cumulativas de produtos em espera por produto.

Devoluções Especiais

Esse relatório mostra devoluções que foram registradas, mas

nenhum produto foi recebido do cliente. Esse relatório não mostra devoluções que foram registradas em que alguns dos produtos foram recebidos do cliente. Essas devoluções podem ser encontradas no relatório Devoluções com Recebimentos Parciais.

Diretrizes para Atualização do Produto

Ao alterar informações sobre o produto, observe o seguinte:

- Considere as informações de marketing relacionadas ao produto, como descontos, campanhas ou leilões associados ao produto ou os grupos de clientes disponíveis da loja. Cada uma delas pode afetar o produto que você deseja alterar. Por exemplo, se você atualizar o preço de um produto também pode ser necessário atualizar o desconto atribuído a ele. Além disso, também é possível criar ofertas para cada produto, que são baseadas em grupos de clientes.
- Atualize o preço de todas as moedas suportadas. Por exemplo, você pode exibir um suéter por \$50 dólares americanos ou R\$100 reais.
- Se você remover um atributo ou valor de atributo, todos os SKUs existentes que contenham esse valor de atributo serão excluídos.

Localizando um Produto

Para localizar produtos na loja, faça o seguinte:

-  Selecione **Localizar Produtos** no menu **Mercadorias**.
-  Selecione **Localizar Produtos** no menu **Produtos**.

para pesquisar produtos da loja baseados na unidade de manutenção de estoque, nome, descrição, grupo de produtos ou categoria. Se o sistema localizar vários produtos que correspondam aos critérios da pesquisa, os resultados da pesquisa serão exibidos em uma lista.

Descontos

Descontos permitem oferecer incentivo para que o cliente compre. É possível oferecer descontos percentuais (como menos 10%) ou descontos de valor fixo (como menos R\$ 15,00). Os descontos podem aplicar-se a produtos específicos, SKUs específicos ou a compra total. Por exemplo, você pode oferecer uma redução de 20% para aposentados ou, se você tiver muitos bonés vermelhos em estoque, pode oferecer um desconto de 25% nos bonés por um tempo limitado.

Crie descontos utilizando o assistente para Desconto no WebSphere Commerce Accelerator. Usuários pertencentes a alguma das funções a seguir podem criar descontos: Gerente de Produtos, Comprador, Gerente de Categoria, Gerente de Vendas e Representante de Conta. Também é possível criar descontos utilizando o Loader package ou importando-os durante a

migração a partir de uma versão anterior. Esses descontos funcionarão corretamente, mas podem não ser exibidos adequadamente no WebSphere Commerce Accelerator.

Os descontos podem ser ativos ou inativos. Por padrão, eles são definidos como ativos quando criados, mas podem ser desativados a qualquer momento utilizando o WebSphere Commerce Accelerator. Por exemplo, talvez você queira desativar um desconto antes que expire, se observar que o nível de estoque de um produto com desconto está muito baixo para o aumento da demanda.

Por padrão, descontos são exibidos na página Registro de Saída. A página Registro de Saída é exibida depois que um cliente fornece informações de pagamento; portanto, os clientes podem não estar cientes do desconto até que já tenham comprado produtos. É possível anunciar descontos utilizando as ferramentas de marketing no WebSphere Commerce Accelerator. Para isso, crie uma cópia de anúncio que suporte o desconto e selecione a cópia de anúncio quando for programar o anúncio para ocupar um determinado Ponto de e-Marketing.

Tipos de Descontos

Há nove tipos diferentes de descontos disponíveis no WebSphere Commerce. As tabelas a seguir ilustram as diferenças entre os métodos de cálculos utilizados e os resultados finais.

Descontos simples

Um cliente compra 4 livros que custam dez reais cada um. O cliente também compra 3 DVDs que custam 20 reais cada um. O preço total sem desconto é de R\$ 100,00. O desconto é aplicado para determinar o preço final.

Tabela 2. Descontos simples: Cálculo A

Tipo de desconto	Regras	Cálculo	Resultado
Porcentagem de desconto da compra total	25% da compra total sem qualificações mínimas.	$[(4 \times \text{R\$ } 10,00) + (3 \times \text{R\$ } 20,00)] \times (1 - 25\%)$	R\$ 75,00
Valor do desconto da compra total	Gaste no mínimo R\$ 90,00 e obtenha um desconto de R\$ 15,00 na compra total	$[(4 \times \text{R\$ } 10,00) + (3 \times \text{R\$ } 20,00)] - \text{R\$ } 15,00$	R\$ 85,00
Porcentagem de desconto por produto	25% de desconto em cada livro quando mais de quatro livros forem comprados	$[4 \times (\text{R\$ } 10,00 \times \{1 - 25\%\})] + (3 \times \text{R\$ } 20,00)$	R\$ 90,00

Tabela 2. Descontos simples: Cálculo A (continuação)

Tipo de desconto	Regras	Cálculo	Resultado
Valor de desconto por produto	Quando 3 ou mais livros forem escolhidos, obtenha R\$ 5,00 de desconto por livro	$[4 \times (\text{R\$ } 10,00 - \text{R\$ } 5,00)] + (3 \times \text{R\$ } 20,00)$	R\$ 80,00

Descontos de vários intervalos

Cálculo A:

Um cliente compra 4 livros que custam dez reais cada um. O cliente também compra 3 DVDs que custam 20 reais cada um. O preço total sem desconto é de R\$ 100,00. O desconto é aplicado para determinar o preço final.

Tabela 3. Descontos de vários intervalos: Cálculo A

Tipo de desconto	Regras	Cálculo	Resultado
Porcentagem de desconto da compra total	0 - R\$ 39,99	Sem desconto	$[(4 \times \text{R\$ } 10,00) + (3 \times \text{R\$ } 20,00)] \times (1-10\%)$
	R\$ 40 - R\$ 109,99	10% de desconto da compra total	
	R\$ 110 e acima	20% de desconto da compra total	
Valor do desconto da compra total	0 - R\$ 99,99	Sem desconto	$[(4 \times \text{R\$ } 10,00) + (3 \times \text{R\$ } 20,00)] - \text{R\$ } 10,00$
	R\$ 100 - R\$ 199,99	R\$ 10,00 de desconto da compra total	
	R\$ 200 e acima	R\$ 20,00 de desconto da compra total	
Valor de desconto de produtos qualificados	1 a 5 livros	R\$ 10,00 de desconto do subtotal dos livros	$[(4 \times \text{R\$ } 10,00) - \text{R\$ } 10,00] + (3 \times \text{R\$ } 20,00)$
	6 ou mais livros	R\$ 20,00 de desconto do subtotal dos livros	

Tabela 3. Descontos de vários intervalos: Cálculo A (continuação)

Tipo de desconto	Regras		Cálculo	Resultado
Porcentagem de desconto por produto	1 a 5 livros	10% de desconto de cada livro	$[4 \times (\text{R\$ } 10,00 \times \{1-10\%\})] + (3 \times \text{R\$ } 20,00)$	R\$ 96,00
	6 ou mais livros	20% de desconto de cada livro		
Valor de desconto por produto	1 a 5 livros	R\$ 3,00 de desconto de cada livro	$[4 \times (\text{R\$ } 10,00 - \text{R\$ } 3,00)] + (3 \times \text{R\$ } 20,00)$	R\$ 88,00
	6 ou mais livros	R\$ 6,00 de desconto de cada livro		

Cálculo B:

Um cliente compra 8 livros que custam dez reais cada um. O cliente também compra 2 DVDs que custam 20 reais cada um. O preço total sem um desconto é de R\$ 120,00. O desconto é aplicado para determinar o preço final.

Tabela 4. Descontos de vários intervalos: Cálculo B

Tipo de desconto	Regras		Cálculo	Resultado
Porcentagem de desconto da compra total	0 - R\$ 39,99	Sem desconto	$[(8 \times \text{R\$ } 10,00) + (2 \times \text{R\$ } 20,00)] \times (1-20\%)$	R\$ 96,00
	R\$ 40 - R\$ 109,99	10% de desconto da compra total		
	R\$ 110 e acima	20% de desconto da compra total		
Valor do desconto da compra total	0 - R\$ 99,99	Sem desconto	$[(8 \times \text{R\$ } 10,00) + (2 \times \text{R\$ } 20,00)] - \text{R\$ } 10,00$	R\$ 110,00
	R\$ 100 - R\$ 199,99	R\$ 10,00 de desconto da compra total		
	R\$ 200 e acima	R\$ 20,00 de desconto da compra total		
Valor de desconto de produtos qualificados	1 a 5 livros	R\$ 10,00 de desconto do subtotal dos livros	$[(8 \times \text{R\$ } 10,00) - \text{R\$ } 20,00] + (2 \times \text{R\$ } 20,00)$	R\$ 100,00
	6 ou mais livros	R\$ 20,00 de desconto do subtotal dos livros		

Tabela 4. Descontos de vários intervalos: Cálculo B (continuação)

Tipo de desconto	Regras		Cálculo	Resultado
Porcentagem de desconto por produto	1 a 5 livros	10% de desconto de cada livro	$\{8 \times [\text{R\$ } 10,00 \times (1-20\%)]\} + (2 \times \text{R\$ } 20,00)$	R\$ 104,00
	6 ou mais livros	20% de desconto de cada livro		
Valor de desconto por produto	1 a 5 livros	R\$ 3,00 de desconto de cada livro	$[8 \times (\text{R\$ } 10,00 - \text{R\$ } 6,00)] + (2 \times \text{R\$ } 20,00)$	R\$ 72,00
	6 ou mais livros	R\$ 6,00 de desconto de cada livro		

Lançando a Página Descontos

As etapas a seguir descrevem como navegar para a página Lista de Descontos. Nessa página é possível criar um código de desconto, excluir um código de desconto existente, ativar ou desativar um desconto e mostrar um resumo de um código de desconto selecionado.

-  Selecione **Descontos** no menu **Mercadorias**.

-  Selecione **Descontos** no menu **Produtos**.

A página Lista de Descontos é exibida, contendo uma lista dos descontos definidos atualmente.

- Selecione uma ação apropriada:

Novo Cria um novo código de desconto. A menos que o desconto deva ser aplicado ao total da compra, é necessário atribuir o desconto a um produto ou SKU depois de criá-lo. Para atribuir o desconto a um produto ou SKU, siga as instruções da seção “Atribuindo um Desconto a um Produto ou SKU” na página 164.

Resumo

Mostra um resumo de um desconto existente. O resumo contém as seguintes informações: nome do desconto, descrição e todos os critérios definidos atualmente.

Ativar Ativa um desconto.

Desativar

Desativa um desconto. Os descontos podem ser desativados se não forem referenciados por um produto, SKU ou pedido.

Excluir

Exclui o código do desconto. Os códigos de descontos podem ser excluídos apenas se nenhum produto, SKU ou pedido referenciar o código de desconto no momento da exclusão. Clicar em Excluir remove o desconto da Lista de Descontos, mas não o remove do banco de dados. Para remover o código de desconto do banco de dados, o Administrador de Site deve executar o utilitário dbclean.

Atribuindo um Desconto a um Produto ou SKU

É possível atribuir um desconto a um produto ou a um SKU. Atribua um desconto a um produto se todos os SKUs que podem ser pedidos contidos dentro do produto devam ter o desconto. Atribua o desconto a um SKU específico, se nem todos os SKUs de um produto devam ter o desconto.

1.  Selecione **Produtos** no menu **Mercadorias**.

 Selecione **Produtos** no menu **Produtos**.

A página Lista de Produtos é exibida, contendo uma lista de todos os descontos definidos atualmente.

2. Aplicar um desconto:

- A um produto
 - Abra o bloco de notas Produto, selecionando a caixa de opção próxima ao produto com o qual deseja trabalhar e clique em **Atualizar**.
 - No quadro de navegação esquerdo, clique em **Descontos**. A página Descontos é exibida.
 - Para atribuir um desconto ao produto, selecione o nome do desconto na Lista de Descontos Disponíveis e clique em **Incluir**.
 - Para fazer outras alterações nesse produto, utilize os links no lado esquerdo para alternar entre cada página de produto. Para salvar as atribuições do desconto alterado e fechar o bloco de notas, clique em **OK**.
- A um SKU
 - Liste os SKUs com os quais deseja trabalhar, selecionando a caixa de opção à esquerda do produto e clique em **SKU**.
 - Abra o bloco de notas SKU, selecionando a caixa de opção próxima ao produto com o qual deseja trabalhar e clique em **Atualizar**.
 - No quadro de navegação esquerdo, clique em **Descontos**. A página Descontos é exibida.
 - Para atribuir um desconto ao SKU, selecione o nome do desconto na Lista de Descontos Disponíveis e clique em **Incluir**.
 - Para fazer outras alterações nesse SKU, utilize os links no lado esquerdo para alternar entre cada página do SKU. Para salvar as atribuições do desconto alterado e fechar o bloco de notas, clique em **OK**.

Capítulo 13. Gerenciando Informações do Cliente

Este capítulo descreve as seguintes tarefas-chave de assistência ao cliente:

- Localização de um cliente
- Alteração das informações de um cliente (redefinir senha, informações demográficas, desbloquear conta)
- Assistência ao cliente
- Localização de um pedido
- Criação de um pedido para um cliente registrado
- Criação de um pedido para um cliente não-registrado
- Alteração de um pedido
- Cancelamento de um pedido
- Inclusão de comentários a um pedido
- Processar pagamento
- Devoluções

As tarefas listadas acima são executadas normalmente por um Representante de Assistência ao Cliente, ou por uma loja business-to-business por um Representante da Conta.

Informações de Registro do Cliente

Um Representante de Assistência ao Cliente pode gerenciar informações de clientes registrados. Clientes não-registrados ou convidados não têm informações armazenadas no banco de dados e, sendo assim, não há informações para gerenciar.

cliente não-registrado

Um cliente que não tem um ID de logon e senha para comprar na loja. O cliente não forneceu informações de registro, como informações de contato ou pessoais, e as listas de interesses nem os itens do carrinho de compras não serão mantidos para visitas futuras. Um cliente não-registrado é considerado como um convidado.

cliente registrado

Um cliente que forneceu informações para criar um perfil de registro. Esse cliente possui ID de logon e senha, que são solicitados ao fazer pedidos na loja. Todas as listas de itens de interesse ou itens do carrinho de compras são "salvos", de forma que o cliente não precise navegar pelo catálogo online quando fizer outras visitas.

Para gerenciar informações sobre o cliente, como o endereço, senha ou status da conta de um cliente, o Representante de Assistência ao Cliente poderá procurar por clientes e em seguida atualizar as informações apropriadas. As

informações de registro fornecidas pelo cliente dependem do modelo da loja, algumas informações de registro podem ser opcionais. Para exibir ou atualizar as informações de um cliente, utilize o bloco de notas Informações de Clientes. O bloco de notas mostra o seguinte:

Geral Informações sobre segurança, uma pergunta e resposta de desafio com a finalidade de identificação e um status de certificado de segurança X.509, se for o caso. As informações gerais também incluem o nome completo do cliente, idioma e moeda preferidos para compras e o status da conta (ativada ou desativada).

Endereço

Endereço completo.

Contato



Informações para contato, tais como endereço de e-mail, números de telefone e fax. Os clientes podem indicar o método de comunicação de sua preferência e a melhor hora para telefonar. Os clientes também podem especificar se desejam ou não receber material promocional da loja.

Dados pessoais

Dados pessoais, tais como idade, sexo, estado civil, renda anual, número de moradores na residência, número de filhos, cliente cadastrado, profissão, funcionários e hobbies.

Localizando um Cliente

Para alterar as informações de registro do cliente, utilize o bloco de notas Informações do Cliente e atualize os campos, conforme necessário. Para abrir o bloco de notas, proceda da seguinte maneira:

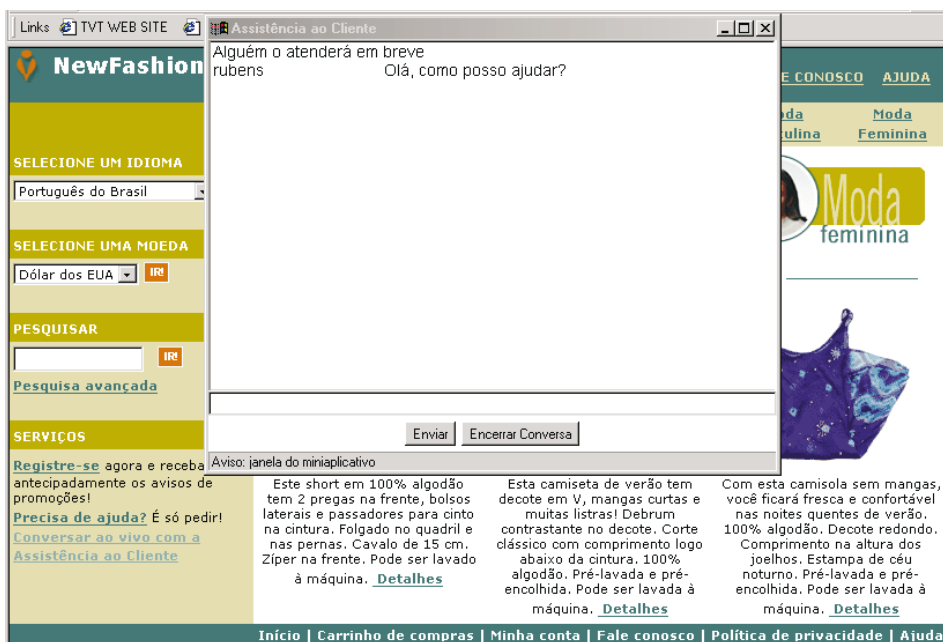
-  Selecione a opção **Localizar Clientes** no menu **Operações**.
-  Selecione a opção **Localizar Clientes** no menu **Vendas**.

É possível pesquisar por um cliente com base no ID de logon do cliente, no nome ou sobrenome, número de telefone principal, endereço principal de e-mail, pela cidade ou pelo CEP do endereço para contato e, se aplicável, pela conta de negócios. Digite as informações apropriadas e clique em **Localizar**.

Assistência ao Cliente

O exemplo de loja NewFashion demonstra o recurso de assistência ao cliente. O recurso de assistência ao cliente fornece suporte para assistência ao cliente em tempo real na forma de uma interface de texto simultânea utilizando o Lotus Simultânea Server. Um cliente poderá entrar no site e clicar em um link na página da loja para entrar em contato com um Representante de

Assistência ao Cliente (RAC) para que as duas partes possam comunicar-se ou conversar através da Internet.



Um RAC acessa a interface de assistência ao cliente através do WebSphere Commerce Accelerator. Além disso, o RAC poderá exibir a página da loja em que o cliente precisa de ajuda, e recuperar informações sobre o carrinho de compras e sobre o perfil. Esta interface também permite que um RAC converse com outros RACs. Para obter mais informações, consulte o tópico da ajuda online *Visão Geral de Assistência ao Cliente*.

Ativando a Assistência ao Cliente



Para utilizar o recurso Assistência Simultânea ao Cliente, ele deve estar instalado e configurado com o WebSphere Commerce. Para obter instruções, consulte a publicação *WebSphere Commerce Additional Software guide*.

Gerenciando Pedidos de Clientes

É possível rastrear e gerenciar detalhes sobre os pedidos, inclusive o cliente, o destinatário, produtos e quantidade, custo total (incluindo imposto e encargos para envio), especificações de envio, método de pagamento e quaisquer comentários. O gerenciamento de pedidos de clientes inclui três tarefas principais: fazer pedidos para clientes, atualizar pedidos existentes para clientes e iniciar uma autorização de devolução de mercadoria para clientes. Você também pode cancelar um pedido ou incluir um ajuste de preço no custo total do pedido.

Localizando Pedidos do Cliente

É possível pesquisar um pedido com base no número do pedido ou no ID de logon do cliente, no status do pedido ou no número da conta. Para localizar um pedido do cliente, faça o seguinte:

-  Selecione a opção **Localizar Pedidos** no menu **Operações**.
-  Selecione a opção **Localizar Pedidos** no menu **Vendas**.

É exibido o resultado da pesquisa. Para trabalhar com o pedido do cliente, selecione a caixa de opções à esquerda do pedido e clique em um dos botões da página. É possível exibir um resumo do pedido, alterar produtos e itens, alterar o endereço para cobrança, informações sobre o pagamento, incluir comentários, cancelar o pedido, processar o pagamento ou criar uma nova devolução para o pedido.

Alterando Pedidos do Cliente

As alterações podem ser feitas em um pedido submetido, desde que ele ainda não tenha sido liberado para atendimento. Os pedidos que possuem um status de pedido Enviado, Cancelado, Liberado ou Depositado não podem ser alterados.

Utilize o bloco de notas Alterar Pedido do Cliente para alterar detalhes sobre um pedido. Por exemplo, se um cliente fizer um pedido e indicar inicialmente que os endereços de cobrança e de envio são iguais, mas depois decidir que o pedido deve ser entregue a um amigo, pode entrar em contato com a loja para alterar o endereço de envio. Utilize o bloco de notas Alterar Pedido de Cliente para incluir o novo endereço de envio na página Endereço de Envio dentro do bloco de notas.

Cancelando um Pedido

Para cancelar um pedido de cliente, localize o pedido seguindo as instruções na seção “Localizando Pedidos do Cliente” e clique em **Cancelar Pedido**. Quando você cancela o pedido de um cliente, pode incluir um motivo para o cancelamento, por exemplo, se o cliente pediu o produto incorreto por engano ou se o produto selecionado está temporariamente sem estoque e o cliente não deseja aguardar o novo estoque. Você pode optar por enviar um e-mail ao cliente contendo o texto desse comentário. Os pedidos que possuem um status de pedido Enviado, Cancelado, Liberado ou Depositado não podem ser cancelados.

Incluindo Comentários em um Pedido

Para incluir comentários em um pedido, localize-o seguindo as instruções na seção “Localizando Pedidos do Cliente” e clique em **Incluir Comentários**. Você pode indicar que o comentário deve ser enviado por e-mail para o cliente.

Você pode incluir um comentário a um pedido para sua própria referência, ou enviar o comentário ao cliente por e-mail. Por exemplo, se houver estoque insuficiente para atender um pedido, indique o motivo em um comentário e envie um e-mail aos clientes. Dessa forma, os clientes ficam informados sobre atrasos no envio.



Processando o Pagamento para um Pedido

Antes que um pedido possa ser enviado, o pagamento deve ser aprovado. O Payment Manager é utilizado para processar pagamentos. Para alterar o status do pagamento de um pedido de cliente, os usuários com o nível de autoridade correto podem fazer link ao Payment Manager a partir do WebSphere Commerce Accelerator. Para processar pagamentos, clique em **Processar Pagamento** na página Pedidos. Os possíveis estados do pagamento são pendente, aprovado, depositado, fechado, anulado ou recusado.



Criando Novos Pedidos de Clientes

Utilize um dos seguintes métodos para criar um pedido de cliente. Siga as páginas do assistente para Novo Pedido de Cliente, em seqüência, a fim de fornecer as informações necessárias para um pedido, incluindo os produtos, quantidade, endereço para cobrança, endereço de envio, método de envio, opção de pagamento e um comentário ou ajuste especial no preço, se desejado.

Criar um Pedido para um Cliente Registrado

-  Selecione a opção **Localizar Clientes** no menu **Operações**.
 -  Selecione a opção **Localizar Clientes** no menu **Vendas**.
- A lista dos Resultados da Pesquisa é exibida.
- Na lista, selecione o cliente com o qual deseja trabalhar e clique em **Fazer pedido** a fim de abrir o assistente Novo pedido do cliente.

Criar um Pedido para um Cliente Não Registrado

-  Selecione a opção **Colocar Pedido de Convidado** no menu **Operações**.
 -  Selecione a opção **Colocar Pedido de Convidado** no menu **Vendas**.
- O assistente Novo Pedido de Cliente é lançado.

Devoluções

Se um cliente não ficar satisfeito com a compra, ele pode solicitar um reembolso do valor da compra original, na forma de um crédito em seu cartão de crédito ou em uma linha de crédito. No WebSphere Commerce, uma devolução inclui um crédito para os impostos pagos no pedido, mas não

necessariamente para os encargos de envio. Para reembolsar os custos de envio do cliente, é possível incluir o valor manualmente no total do reembolso.

Dependendo do negócio, uma devolução não requer sempre que o cliente devolva fisicamente o produto não desejado. Por exemplo, se um cliente desejar reembolso por produtos frescos de uma mercearia, a loja provavelmente não solicitará que o produto seja devolvido.

Quando uma loja é criada, são definidas políticas de devolução, por exemplo a loja NewFashion define que todas as devoluções serão retornadas automaticamente, se a devolução for feita dentro de 30 dias da compra. A loja NewFashion não cobra por devoluções. Um cliente deve estar autorizado a devolver mercadorias para um centro de distribuição. Essa autorização chama-se RMA (Return Merchandise Authorization, Autorização para Devolução de Mercadorias). Os clientes podem entrar em contato com a loja e pedir a um Representante de Assistência ao Cliente que inicie a RMA. Todas as devoluções que estejam dentro da política de devolução da loja são automaticamente aprovadas pelo sistema. As devoluções que não atenderem à política de devolução da loja podem ser aprovadas pelo Supervisor de Atendimento ao Cliente.

Criando uma Devolução

As devoluções são criadas utilizando o assistente Nova Devolução e o bloco de notas Alterar Devolução dentro do WebSphere Commerce Accelerator. Para criar uma pesquisa de devolução pelo cliente ou pelo pedido para o qual a devolução precisa ser preparada. Na página Lista de Clientes, da página Lista de Pedidos, clique em **Nova Devolução**.



Aprovando uma Devolução Recusada pelo Sistema

O WebSphere Commerce recusará qualquer devolução que não esteja dentro da política de devolução da loja. Os motivos comuns para a recusa de uma devolução são os seguintes:


- O produto precisa ser devolvido fisicamente para a loja para reembolso. Por exemplo, se um CD estiver marcado originalmente no sistema como um item a ser devolvido para que o cliente receba um reembolso, mas o cliente entrar em contato com a loja informando que o CD foi riscado durante a entrega. Em vez de fazer com que o cliente envie o produto de volta para a loja e reembolsar os custos de envio, a loja pode simplesmente enviar um segundo CD para o cliente sem exigir que ele devolva o produto com defeito. Neste caso, o Representante de Assistência ao Cliente pode indicar no sistema que nenhuma devolução física é necessária e incluir uma nota a respeito da situação. O sistema recusará a aprovação da devolução e o Supervisor de Assistência ao Cliente deverá aprová-la manualmente.
- A quantidade enviada é maior do que a quantidade devolvida. Por exemplo, o cliente pede três livros, mas devolve apenas um.

- O valor do crédito pedido é maior do que o valor pago pela compra original. Por exemplo, o cliente pagou R\$ 100,00 pelo pedido, mas deseja um reembolso de R\$ 150,00. Pode ser o caso de quando o cliente compra o pedido em liquidação e o desconto não mais se aplicar.
- O período de devolução expirou. Por exemplo, a loja pode não aceitar devoluções depois de dez dias da compra original.
- O sistema determinou se o produto devolvido deve ou não ser devolvido para o centro de distribuição original, no entanto esse status foi alterado (como por exemplo pelo Representante de Assistência ao Cliente).
- A loja não tem uma política de aprovação automática. Nesse caso, todas as devoluções devem ser aprovadas manualmente.

Para aprovar devoluções recusadas pelo sistema, proceda da seguinte maneira.

1.  Selecione a opção **Localizar Devoluções** no menu **Operações**.
 Selecione a opção **Localizar Devoluções** no menu **Logística**.

É exibido o resultado da pesquisa.

2. Pesquise pela devolução com a qual deseja trabalhar, fornecendo pelo menos uma das seguintes informações sobre a devolução:
 - Número do pedido
 - Número da devolução
 - ID de logon do originador
 -  Nome do contrato
 - Status da devolução

Clique em **Localizar**. O sistema executa uma pesquisa e uma lista de devoluções que correspondem ao critério da pesquisa é exibida.

3. Selecione a caixa de opção próxima a devolução com a qual deseja trabalhar e clique em **Aprovar** para aprovar a devolução selecionada. O diálogo Aprovar Devoluções é aberto, listando produtos em devolução que precisam de aprovação manual e o motivo pelo qual a devolução foi recusada pelo sistema.
4. Clique em **Aprovar** para fechar o diálogo.

Capítulo 14. Atendimento

Esse capítulo descreve o processo de atendimento do pedido. Os processos descritos neste capítulo assumem que a loja está utilizando os recursos ATP disponíveis no WebSphere Commerce. Se a loja for baseada nas lojas de exemplo NewFashion ou ToolTech, as seguintes informações serão aplicáveis. Se a loja for baseada nos exemplos InFashion ou WebFashion ou se você estiver utilizando um sistema legacy para gerenciar o atendimento, os recursos descritos nesta seção não se aplicam.

O processo de distribuição descreve uma parte do ciclo de vida do pedido. Embora o ciclo de vida do pedido varie de loja para loja, o seguinte lista um ciclo de vida típico de pedido em uma loja online.

1. Um cliente efetua um pedido na loja, pagando com cartão de crédito.
2. O Representante de Assistência ao Cliente processa o pagamento. Quando os fundos tiverem sido reservados com sucesso, o pedido será liberado para o atendimento. O status do pedido é Inventário preenchido.
3. O empacotador cria um lote de coleta.

Um lote de coleta é uma coleção de liberações. Os coletores utilizam o lote de coleta para levar todos os produtos requeridos pelo lote. O lote de coleta melhora a eficiência. Se duas liberações requererem o mesmo produto, será muito mais rápido coletar os dois produtos ao mesmo tempo, em vez de fazer duas viagens para a área de coleta.

Uma liberação é um conjunto de itens, todos do mesmo pedido, que são liberados para atendimento como uma unidade. Todos os itens de um pedido em um release devem ter a mesma transportadora, endereço de envio e centro de distribuição. Os itens que seriam parte de outra liberação podem ser liberados separadamente caso instruído pela política da loja.



4. A equipe do centro de distribuição coleta e empacota o pedido.
5. O Empacotador entra com as informações sobre o pedido.
6. O Empacotador confirma o envio.
7. Os fundos são liberados da organização do cartão de crédito para a loja.

Este capítulo descreve o processo de coletar, embalar e enviar um pedido.

Atendimento de um Pedido

O Empacotador é a função principal responsável pelo atendimento de um pedido. Para coletar, empacotar e enviar um pedido, faça o seguinte:

Criar um lote de coleta

1. Efetue logon na loja atual e no centro de distribuição.
2.  No menu **Operações**, selecione a opção **Batches de Coleta**.
 No menu **Logística**, selecione a opção **Batches de Coleta**. A página Batches de Coleta é exibida.

3. Clique em **Criar Novo**.

Uma mensagem de confirmação é exibida quando o batch de coleta é criado. Se houver mais que o número especificado de liberações disponíveis a serem incluídas no batch de coleta, essas liberações serão incluídas no próximo batch de coleta. Se nenhuma liberação estiver disponível para criar um batch de coleta, uma mensagem informativa será exibida. Observe que os Batches de Coleta com todas as liberações fornecidas não são exibidos na página Batches de Coleta.

Coleta dos Itens do Pedido

4. Selecione o batch de coleta criado e clique em **Lista de Coleta**. A lista de coleta é exibida. É possível imprimir a lista se desejar.

Uma lista de coleta é um documento que contém uma lista de todos os itens requeridos para atender a todas as liberações em um determinado batch de coleta. Este documento é utilizado para pelos Empacotadores para montar todos os produtos requeridos pelos empacotadores para embalar todas as liberações no lote de coleta.

5. Coleta do estoque na área de coleta e enviá-lo para a estação de embalagem.

Empacotamento dos Itens do Pedido

Uma guia de envio é um documento que mostra todos os itens de linha que compõem uma determinada liberação. Este documento geralmente possui o endereço para envio, transportadora e uma lista dos itens do pedido na liberação. Os preços dos itens são incluídos em uma guia de envio, se for o caso. A guia de envio é utilizada pelos Empacotadores para embalar os itens em um release para o atendimento físico. A nota de empacotadores geralmente é incluída no pacote, para que o cliente possa verificar se os itens corretos foram enviados.

6. Selecione o lote de coleta e clique em **Guias de Envio**.

Exibe e imprime a guia de envio selecionada e empacota a liberação em caixa(s), de acordo com a guia de envio.

7. As caixas embaladas são passadas para um funcionário de envio.

Digitando as informações sobre o pacote

8. Após o empacotamento do pedido. Digite as informações sobre o pacote.

 No menu **Operações**, selecione a opção **Liberações Prontas para Envio**.

 No menu **Logística**, selecione a opção **Liberações Prontas para Envio**.

A página Liberações Prontas para Envio.

9. Selecione o número de pedido e número de liberação apropriados e clique em **Pacotes**.

A página Detalhes sobre o Novo Pacote será exibida.

10. Digite as seguintes informações; geralmente estas informações são retiradas do manifesto da transportadora.
 - ID do pacote
 - ID de rastreamento
 - ID de coleta
 - Transportadora
 - Peso do pacote
 - Unidade de Medida
 - Custos de envio
 - Moeda
 - Data do envio

Clique em **OK**. Será exibida uma mensagem indicando que o pacote foi criado com sucesso. Repita esta etapa para todos os pacotes do pedido.

Confirmação do envio

11. Após todas as informações sobre o pacote tiverem sido digitadas, você poderá confirmar o envio.

 No menu **Operações**, selecione a opção **Liberações Prontas para Envio**.

 No menu **Logística**, selecione a opção **Liberações Prontas para Envio**.

A página Liberações Prontas para Envio.

12. Selecione o número de pedido apropriado e número de liberação e em seguida clique em **Confirmar Envio**.

Será exibida uma mensagem indicando que a liberação selecionada foi confirmada para envio. Repita esta etapa para todas as liberações do pedido. Quando o envio tiver sido confirmado para todas as liberações de um pedido, o status do pedido será exibido como **Enviado**. Observe que os pedidos enviados não são exibidos na página Liberações Prontas para Envio.

Capítulo 15. Gerenciando Relacionamentos de Negócios

Esta seção descreve como executar as seguintes tarefas:

- Criar e gerenciar contas de clientes.
- Definir atributos de contas para contas individuais, como:
 - Informações de contato com o cliente;
 - Pedido de compra;
 - Método de entrega da fatura;
 - Linha de crédito.
- Colaboração

WebSphere Commerce Business Edition:

As informações deste capítulo aplicam-se apenas ao WebSphere Commerce Business Edition. Se sua loja for uma loja business-to-consumer, você não verá a opção Contas no menu Vendas do WebSphere Commerce Accelerator.

O WebSphere Commerce Business Edition fornece a loja de exemplo ToolTech. Para entender todas as informações apresentadas neste capítulo, recomendamos que você publique e configure a loja de exemplo ToolTech. Para saber como publicar e configurar o exemplo ToolTech, consulte a ajuda online.

Políticas de Negócios

As políticas de negócios são conjuntos de regras seguidos por uma loja ou grupo de lojas que definem os processos de negócios, práticas da indústria e o escopo e características de ofertas de uma loja ou grupo de lojas. Elas definem todas as práticas permitidas e suportadas dentro de uma loja ou grupo de lojas.

As políticas da loja são criadas durante a criação da loja. As políticas estão no `businesspolicy.xml` da loja, contido no arquivo SAR da loja. Para saber como criar políticas de negócios, consulte a publicação *Store Developer's Guide*.

No WebSphere Commerce, você poderá definir os seguintes tipos de políticas de negócios.

Catálogo

As políticas de negócios do catálogo definem o escopo e as características dos produtos para venda, incluindo preços e categorização no catálogo principal da loja. Você poderá criar as seguintes políticas de negócios de catálogo:

Listas de preços

Uma política de lista de preços especifica os preços de uma coleção de produtos. Esses preços podem ser em várias moedas. A política de lista de preços pode incluir preços baseados na quantidade. O WebSphere Commerce cria uma lista de preços para todos os produtos no catálogo principal de uma loja. A política de lista de preços é a base dos preços de todos os produtos do catálogo principal. Os contratos fazem referência à política de lista de preços; o contrato pode oferecer ajustes de porcentagem a partir do preço base.

Conjuntos de produtos

Conjuntos de produtos são coleções de produtos. Você pode utilizá-los para fazer o seguinte:

1. Ajustar o preço de produtos em uma lista de preços.
2. Incluir ou excluir partes do catálogo principal em um contrato.

Isso é referido como *direitos* ou *limitações de seleção de produto*.

Os conjuntos de produtos são criados a partir de categorias no catálogo principal de uma loja. Se um conjunto de produtos for criado com o WebSphere Commerce Accelerator, ele será mantido automaticamente quando os produtos forem incluídos ou removidos do catálogo principal da loja.

Faturas, Pagamento e Reembolso

As políticas de faturas, pagamento e reembolso definem como uma loja aceita pagamentos, paga reembolsos e o formato das faturas da loja. Você poderá definir as seguintes políticas de negócios de pagamento:

Métodos de pagamento

Uma loja pode suportar qualquer método de pagamento que seja suportado pelo WebSphere Payment Manager. Uma loja também pode aceitar uma linha de crédito ou um pedido de compra como método de pagamento.

Formato da fatura

O formato da fatura define o layout da fatura enviada para o comprador com seu envio.

Devoluções

A política de negócios para devoluções define se são aceitos reembolsos, o período pelo qual são aceitas devoluções e quaisquer taxas de recolocação em estoque aplicadas a devoluções. Você poderá definir as seguintes políticas de negócios para devoluções.

Encargos para devoluções

Os encargos para devolução especificam o valor do reembolso para

mercadorias devolvidas. Os encargos cobrem taxas de recolocação em estoque e porcentagem de reembolso do preço.

Aprovações de devoluções

Uma política de aprovação de devoluções determina quando uma devolução será aprovada automaticamente.

Método de pagamento de devolução

A política de pagamento de reembolso define como o cliente será pago por bens devolvidos.

Envio

As políticas de negócios de envio definem as transportadoras que uma loja poderá utilizar e os encargos associados a cada tipo. Você poderá definir as seguintes políticas de negócios para envio:

Modos de envio

As políticas de negócios de modo de envio definem os modos de envio e transportadoras suportadas pela loja.

A loja de exemplo ToolTech define os modos de envio a seguir.

- **Correio internacional**, R\$ 5,00 por pedido mais R\$ 1,00 para cada item, 5 dias úteis.
- **Correio expresso**, R\$ 6,00 por pedido mais R\$ 2,00 para cada item, 3 dias úteis.
- **Transportadora**, R\$ 10,00 por pedido mais R\$ 3,00 para cada item, 1 dia útil.

Para alterar as políticas de envio, modifique o arquivo `shipping.xml` ou utilize o bloco de notas Envio. O bloco de notas Envio está descrito na Etapa da seção 3 na página 65.

Tipos de encargo para envio

Os seguintes tipos de encargos de envio são suportados:

- Sem encargos de envio
- O Vendedor calcula os encargos para envio durante a captura do pedido
- A transportadora fatura os encargos para envio do Comprador

Direitos do Cliente

As políticas de negócios definem o escopo das práticas suportadas dentro de uma loja ou grupo de lojas. Os direitos do cliente permitem personalizar o comportamento de uma loja para clientes diferentes. Direitos do cliente referem-se às ações que um cliente pode executar em uma loja. Você *autoriza* clientes em vários aspectos. Isso inclui os produtos que eles podem comprar, o preço do produto e os métodos de pagamento aceitáveis. Os direitos do cliente são prescritos pelos termos e condições definidos em um *contrato* entre o Comprador e o Vendedor.

Os direitos padrão do cliente são definidos pelo *contrato padrão* de uma loja. Este contrato padrão geralmente especifica que os clientes podem acessar o catálogo principal e adquirir itens nos preços base. Este contrato também especifica os métodos de pagamento aceitos pela loja, e as transportadoras que serão utilizadas para enviar pedidos.

Contrato Padrão

Um contrato padrão define os direitos padrão de um cliente para uma loja ou grupo de lojas. As definições do contrato padrão são definidas no arquivo `contract.xml`, quando a loja é criada. O contrato padrão aplica-se a todos os clientes que utilizem uma loja e que não possuam nenhum outro contrato com a loja. Se o cliente tiver permissão para adquirir produtos que não estejam cobertos por um contrato, o contrato padrão será aplicado ao produto não coberto.

Originalmente, o contrato padrão de uma loja é configurado para especificar os seguintes direitos de um cliente:

- O cliente pode adquirir todos os produtos disponíveis no catálogo da loja.
- O cliente paga o preço base pelos produtos. Não se aplicam aumentos ou descontos.
- O pagamento é especificado durante o processamento do pedido. O cliente pode utilizar qualquer método de pagamento aceito pela loja.
- O cliente pode escolher qualquer transportadora suportada pela loja para envio de um pedido.
- O envio para endereço de um pedido será especificado pelo cliente durante o processamento do pedido.
- Os encargos para envio são calculados pelo vendedor na captura do pedido.
- Não há encargos para devoluções.
- Um reembolso será sempre aprovado para produtos devolvidos em 30 dias.
- O comprador será reembolsado por uma devolução, utilizando o método de pagamento original.

Para modificar o contrato padrão, consulte o tópico de ajuda online "Arquivos autocarregadores" e o *Store Developers Guide*. Se não desejar utilizar o contrato padrão para uma organização cliente específica, é possível criar um contrato para essa organização.

Contas de Negócios

As contas de negócios são o ponto de início para gerenciamento dos relacionamentos de uma loja com organizações cliente. As contas de negócios podem ser utilizadas para acompanhar contratos e pedidos de organizações clientes. Também é possível configurar a forma como os compradores das organizações clientes comprarão em sua loja.

Uma conta de negócios registra as seguintes informações sobre uma organização cliente:

- O nome da organização cliente e uma pessoa de contato dentro dessa organização
- O departamento e o nome do representante da conta da loja atribuída à organização cliente
- As informações sobre pedidos de compras que uma organização cliente possui com a loja
- Como as faturas são enviadas para a organização cliente
- O valor da linha de crédito emitido pela loja (se a organização cliente possui uma linha de crédito)
- Quaisquer comentários gerais sobre a conta de negócios

Definindo Contas de Negócios

Contas de negócios são gerenciadas por usuários a quem foi atribuída a função de Gerente de Vendas.

Selecione **Contas** no menu **Vendas**. Na página Contas, selecione **Nova** para criar uma nova conta.

Contrato

Os Contratos permitem que uma organização cliente adquira produtos de uma loja ou grupo de lojas a um preço específico por um período específico de tempo. Contratos podem ser criados com o WebSphere Commerce Accelerator, ou por meio da criação de arquivos XML e utilizando o Loader package para preencher o banco de dados.

Determinando Como Criar um Contrato

A maioria das lojas utilizará o WebSphere Commerce Accelerator para criar e gerenciar contratos. No entanto alguns termos e condições não podem ser especificados com o WebSphere Commerce Accelerator. Se esses termos forem necessários, você deve criar o contrato utilizando arquivos XML e o Loader package. Para obter mais informações, consulte o *Store Developer's Guide*.

Termos e condições que não podem ser definidos com o WebSphere Commerce Accelerator

Valor de direito de compra

Este termo estabelece um limite no valor combinado de todos os pedidos feitos sob um contrato. O valor de todos os pedidos feitos sob o contrato deve ser menor ou igual a um valor especificado. Se este limite for excedido ao fazer um pedido, ocorrerá uma falha no processamento do pedido.

Valor obrigatório de compra

Este termo especifica o valor mínimo de todos os pedidos que devem ser feitos sob o contrato dentro de um tempo especificado após a implementação do contrato. Se o valor cumulativo dos pedidos feitos sob o contrato estiver abaixo do valor estabelecido no tempo especificado, a loja poderá cancelar o contrato.

Centro de distribuição

Este termo permite que você especifique que o centro de distribuição a partir do qual os pedidos feitos sob o contrato devem ser preenchidos.

Formato da Fatura

Especifica o layout de faturas a serem enviadas por e-mail para a organização do cliente.

Criando uma Organização, Conta e Contrato para um Cliente

Esta seção descreve como incluir uma organização, conta, cliente e contrato adicionais na loja ToolTech. O contrato é criado utilizando-se o WebSphere Commerce Accelerator. Para obter informações sobre a criação de contratos utilizando arquivos XML, consulte a ajuda online. Quatro contratos são fornecidos com a loja de exemplo ToolTech. Os contratos são definidos no arquivo `contract.xml` no arquivo SAR da loja.

Etapa 1. O Administrador do Site cria uma organização para representar a organização compradora.

Para obter informações, consulte a seção “Organizações” na página 113.

Etapa 2. O Administrador do Site cria um usuário com a função de Comprador para a organização compradora.

Para obter informações, consulte a seção “Funções” na página 114.

Etapa 3. O Gerente de Vendas cria uma conta com a organização compradora.

Para obter informações, consulte a seção “Definindo Contas de Negócios” na página 181.

Etapa 4. O Representante da Conta cria um contrato.

Criando um Contrato Utilizando o Bloco de Notas Contrato

a. Selecione a opção **Contas** no menu **Vendas**. A página Contas é exibida.

- b. Selecione a Conta para a qual deseja criar um contrato. Em seguida, clique em **Novo Contrato**. A página Informações Gerais do Contrato é exibida.

N página Informações Gerais do Contrato digite o nome e a descrição do contrato. Opcionalmente, é possível fornecer datas de início e de encerramento do contrato. Se você não fornecer as datas de início e de encerramento do contrato, ele será iniciado na data atual e expirará em um ano. Também é possível especificar que ele não tenha data de expiração.

- c. No quadro de navegação, clique em **Clientes**.
Na página Clientes do Contrato, selecione os clientes (organizações de compradores) aos quais este contrato se aplica. A lista de Clientes Disponíveis exibe a organização compradora da conta e as unidades organizacionais dela.

- d. No quadro de navegação, clique em **Produtos e Preços**.
Utilize a página Preços para definir quais produtos estão disponíveis sob um contrato e quais preços serão pagos pelo cliente para os produtos. Os preços dos produtos podem ser definidos no contrato utilizando qualquer combinação dos seguintes métodos: Preços percentuais, preços fixos e limitações de seleção.

- **Preços percentuais**

- Aplicar um ajuste no catálogo principal inteiro

Defina um ajuste para o preço percentual no catálogo inteiro. Todos os itens do catálogo adotarão o ajuste de preço. Todos os produtos no catálogo da loja estão disponíveis para venda, com um ajuste percentual (aumento ou redução) a partir do preço base definido no catálogo principal da loja.

- Aplicar um ajuste nas seguintes categorias otimizadas do contrato

Todos os produtos no catálogo da loja estão disponíveis para venda, com um ajuste percentual da subcategoria selecionada. O ajuste percentual (aumento ou redução) é aplicado no preço base definido no catálogo principal da loja.

Para definir uma categoria otimizada do contrato, marque a caixa de opção "Utilizar em contratos" no bloco de notas Produto. A criação e alteração de produtos é descrita na seção "Criando Produtos, Atributos e SKUs" na página 153.

- Aplicar um ajuste nas seguintes categorias e produtos
Todos os produtos do catálogo da loja estão disponíveis para venda, com um ajuste percentual nas subcategorias ou

produtos selecionados. O ajuste percentual (aumento ou redução) é aplicado no preço base definido no catálogo principal da loja.

Para incluir ou excluir subcategorias do contrato, utilize a página Limitações de Seleção no Contrato.

- **Preços fixos**

Preço fixo especifica que a lista de produtos à venda e seus preços estão personalizados para venda em um contrato. Todos os produtos no catálogo da loja podem ser incluídos em uma lista de preços fixos. Observe que as listas de preços são exclusivas por contrato. Não é possível reutilizar listas de preços entre contratos.

Para incluir produtos na lista, forneça o SKU do produto, o nome ou a descrição resumida e, em seguida, clique em **Localizar**. Na página Pesquisar Resultados, especifique o preço do produto e clique em **Incluir**. O produto é incluído na lista.

- **Limitações de Seleção do Produto no Contrato**

Utilize limitações de seleção se o contrato especificar preços percentuais, mas o catálogo principal inteiro da loja não deve ser oferecido para venda. É possível excluir ou incluir categorias e itens para venda no contrato.

Excluir da venda as seguintes categorias e itens neste contrato

Especifique subcategorias e itens do catálogo a serem excluídos do catálogo principal no contrato.

Incluir para venda as seguintes categorias e itens neste contrato

Especifique subcategorias e itens do catálogo principal a serem incluídos no contrato.

e. Definir termos e condições de **Envio**.

Os termos e condições de envio especificam como os pedidos serão enviados, para onde serão enviados e quem irá pagar pelo frete.

Transportadoras

Selecione para definir como os pedidos criados sob um contrato são enviados. Se uma transportadora não for selecionada, os pedidos poderão ser enviados por qualquer modo disponível em uma loja. A lista de transportadoras disponíveis mostra todas as transportadoras definidas para a loja.

Tipo de encargo

Selecione para definir se os encargos para envio serão cobrados pelas transportadoras ou pela loja.

Endereços

Selecione para especificar para onde os pedidos feitos sob um contrato devem ser enviados. Isso permite limitar os locais para onde os pedidos podem ser enviados. Se o endereço enviar para não for especificado, um endereço enviar para deverá ser especificado sempre que um pedido for feito sob um contrato. A lista de endereços de envio disponíveis mostra o endereço de envio fornecido para a conta.

f. Selecionar um método de pagamento.

Especifique os métodos de pagamento que serão aceitos para pedidos feitos sob o contrato. Se nenhum pagamento for especificado em um contrato, o pagamento em todos os métodos aceitos pela loja serão aceitos para pedidos feitos sob o contrato. Por exemplo, um contrato poderia especificar um método de pagamento de cartão off line. Se a conta tiver uma linha de crédito, você poderá especificar que o pagamento será feito com a linha de crédito desse contrato.

g. Definir como tratar devoluções.

Políticas

Selecione como as devoluções serão aprovadas e todos os encargos que o cliente deve pagar por devolução.

Reembolso

Selecione os métodos de pagamento que um cliente pode escolher ao receber reembolso sob um contrato. Se não estiver especificado, os clientes poderão escolher entre todos os métodos de pagamento disponíveis em uma loja.

h. Definir valores para aprovação de pedidos.

Marque a caixa de opção Aprovação requerida para especificar se os pedidos devem ser aprovados pela organização do cliente. Se a aprovação do pedido for requerida, você pode especificar um valor de aprovação mínimo para o pedido. Isso deve permitir que os pedidos com um valor abaixo do valor da moeda sejam preenchidos sem aprovação da organização do cliente.

i. Especificar anexos.

Anexos se referem a quaisquer informações que estejam anexadas a um contrato. Por exemplo, um anexo pode ser um documento padrão de Termos e Condições em formato PDF, que uma

organização cliente anexa a todos os contratos. Digite a URL completa do anexo, por exemplo, <http://www.ibm.com/attachments/terms.pdf>. A página Resumo do Contrato lista todos os anexos do contrato.

j. Incluir comentários.

Comentários podem ser quaisquer comentários sobre o contrato. Os comentários do contrato são exibidos na página Resumo do Contrato.

k. Quando estiver pronto para salvar o contrato, clique em **OK**.

O contrato recentemente criado é mostrado na página Contratos. O contrato fica no status de Rascunho. Para que o contrato possa ser utilizado na loja, ele precisa ser aprovado e implementado.

Submetendo o Contrato para Aprovação

Etapa 5. Um contrato submetido é um rascunho de contrato que está completo e que foi submetido para aprovação. Antes que um contrato possa ser enviado, é necessário definir pelo menos um termo de cálculo de preços, um tipo de encargo para envio e um cliente. O Gerente de Vendas ou o Representante da Conta decide quando um rascunho de contrato está pronto para ser submetido à aprovação. Se tiverem sido definidas aprovações, os aprovadores designados para o contrato deverão revê-lo. Se não tiverem sido definidas aprovações, o contrato irá para estado Ativo.

Aprovando o Contrato

Etapa 6. Se os aprovadores designados para o contrato decidirem que um contrato está completo e aceitável, eles poderão mover o contrato para o estado aprovado. O WebSphere Commerce irá tentar implementar um contrato aprovado automaticamente.

Os contratos podem ser aprovados ou rejeitados pelos aprovadores e administradores com acesso apropriado. Geralmente, é o Gerente de Vendas que aprova os contratos. O processo para aprovação ou rejeição de um contrato é o mesmo processo utilizado para todas as aprovações no WebSphere Commerce. Para aprovar ou rejeitar um contrato, proceda da seguinte maneira:

No menu **Loja**, selecione **Pedidos de Aprovação**. A página Pedidos de Aprovação é exibida. Selecione a caixa de opção à esquerda do contrato que deseja aprovar ou rejeitar. Se desejar ver um resumo dos detalhes do contrato, clique em **Resumo**. Clique em **Aprovar** para aprovar o contrato ou em **Rejeitar** para rejeitá-lo. O status do contrato com o qual você está trabalhando será atualizado para refletir sua decisão.

Implementando o Contrato

Etapa 7. Um contrato implementado com êxito é um contrato ativo. Os usuários registrados da organização compradora podem agora fazer compras na loja sob os termos prescritos no contrato.

Relatórios de Gerenciamento de Contratos

O Gerente de Vendas pode rapidamente produzir relatórios relacionados a uma conta ou contrato específicos. Os Representantes de Conta podem produzir relatórios relativos a suas próprias contas e contratos.

1. Selecione a opção **Contas** no menu **Vendas**.
2. Selecione uma Conta e clique em **Contratos**. A página Contratos é exibida.
3. Na página Contratos, selecione um contrato e clique em **Relatórios**.
4. Escolha um relatório apropriado:

Quantidades de encargos por contrato

Este relatório lista todos os pedidos associados ao contrato selecionado.

Reembolsos por contrato

Este relatório lista todos os reembolsos associados ao contrato selecionado.

Relatórios de Gerenciamento de Contas

O Gerente de Vendas pode otimizar e maximizar valores de contratos analisando o desempenho e a eficiência do contrato. É necessário conhecer melhor os clientes para otimizar seu valor e maximizar a habilidade de vender produtos e serviços aos clientes corretos. Desvendar padrões de comportamento sutis e tendências críticas de compras para otimizar a atividade do comércio. Fechar o circuito atuando em tendências e informações ocultas para fornecer resultados reais.

O Gerente de Vendas pode rapidamente produzir relatórios relacionados a uma conta ou contrato específicos. Os Representantes de Conta podem produzir relatórios relativos a suas próprias contas e contratos.

1. Selecione a opção **Contas** no menu **Vendas**. Na página Contas, selecione uma conta e clique em **Relatórios**.
2. Escolha um relatório apropriado:

Pedidos por conta

Esse relatório mostra os pedidos da conta selecionada

Gastando pelo número limite de pedido de compra

Esse relatório mostra o saldo atual e o limite de pedidos de compras da conta selecionada.

Reembolsos por conta

Esse relatório mostra os reembolsos emitidos para a conta selecionada.

Os contratos fecham a data de expiração

Esse relatório mostra os contratos para a conta selecionada que estão perto da expiração.

Pedidos por contrato

Esse relatório mostra os pedidos do contrato selecionado.

Reembolso por contrato

Esse relatório mostra os reembolsos emitidos para o contrato selecionado.

RFQ (Request for Quote)

O RFQ (Request for Quotes) é um dos mecanismos comerciais disponíveis no WebSphere Commerce. Um comprador pode criar um RFQ para variações exclusivas de mercadorias e serviços que são oferecidos no catálogo. Uma Lista de Itens de Interesse é utilizada pelos compradores para incluir produtos desejados em seus RFQs. Os compradores podem incluir qualquer número de produtos em um RFQ e definir especificações exclusivas para cada produto. Também podem especificar termos e condições para a transação. Um vendedor pode exibir e responder a um RFQ quando o RFQ está no estado Ativo. Um comprador também pode alterar ou cancelar um RFQ.

Quando os vendedores respondem a um RFQ, eles têm a opção de responder a cada produto e a cada especificação de produto. Um vendedor também pode modificar ou cancelar uma resposta.

O vendedor pode avaliar as respostas ao RFQ no estado Fechado para escolher um vencedor ou vários vencedores. Quando a resposta ao RFQ é aceita pelo comprador e o vendedor é notificado, a transação do RFQ é concluída por meio de um dos seguinte processos:

- O comprador coloca um pedido que já contém as informações do RFQ.
- Um contrato que já contém as informações do RFQ é criado.

Um registro do RFQ é mantido na Lista de Pedidos RFQs por um período predeterminado, de forma que o RFQ possa ser copiado para uso repetido. As respostas são mantidas pelo mesmo período para facilitar respostas dos vendedores a pedidos semelhantes do mesmo comprador.

Os vendedores podem ativar um fluxo de aprovação para o processo de resposta do RFQ, se desejarem que as respostas sejam revistas antes de serem transmitidas para o comprador.

Ativando o RFQ

Para ativar os RFQs, o Administrador do Site deve executar as seguintes tarefas:

- Publicar a loja de exemplo ToolTech

- Programar jobs em nível de site do RFQ
- Ativar mensagens do RFQ
- Atribuir funções apropriadas aos usuários
- Determinar se ativará a aprovação à resposta

Essas tarefas são descritas na ajuda online e no tutorial: *Request for Quote (RFQ) Creating Requests and Responses*, disponível na página Biblioteca Técnica do site do WebSphere Commerce.

O Processo de RFQ

A seção a seguir descreve o processo de RFQ sob a perspectiva do comprador e do vendedor.

Etapa 1. Comprador O Comprador procura o catálogo da loja e inclui produtos na lista de itens de interesse.

Etapa 2. Comprador Cria um pedido de RFQ.

- Na loja ToolTech, clique em **Pedido de RFQ**.
- A ferramenta Pedido de Cotação é aberta na página RFQs. Para criar um RFQ, clique em **Novo**.
- O assistente para RFQ é aberto na página Geral. Forneça as seguintes informações:

Nome Nome do RFQ

Descrição resumida

Descrição resumida do RFQ

Descrição longa

Descrição longa do RFQ

Crie um contrato ou pedido

Contrato O resultado bem-sucedido do RFQ deve resultar em um contrato.

Pedido O resultado bem-sucedido do RFQ deve resultar em um pedido.

Clique em **Avançar**.

- Na página Duração, especifique uma data de início e encerramento para o RFQ e clique em **Avançar**. Se uma data de início não for fornecida, o RFQ será efetivado quando enviado.
- Na página Termos e Condições, clique em **Incluir** para incluir todos os Termos e Condições necessários. É possível especificar os seguintes termos e condições:

Incluir

Inclua um novo termo ou condição no RFQ.

Remover

Remover termos e condições do RFQ.

Termos e condições

Digite os termos e condições necessários.

Especificação necessária na resposta

Marque Sim se a especificação é necessária na resposta; caso contrário, marque Não.

Especificação pode ser alterada

Marque Sim se a especificação pode ser alterada na resposta; caso contrário, marque Não.

Incluir quantos termos e condições forem necessários. Ao concluir a inclusão de termos e condições, clique em **Avançar**. A página Produtos é exibida.

- f. Na página de Produtos, clique em **Incluir produtos**. A página Incluir produtos da Lista de Itens de Interesse é exibida. Ela mostra todos os produtos da lista de itens de interesse.
- g. Selecione a caixa de opção do produto desejado na lista de itens de interesse e clique em **Incluir no RFQ**. A página Produtos é exibida.
- h. Digite o preço, a quantidade e unidade de medida, por exemplo, um ou quilograma para cada produto.
- i. Opcionalmente, digite as especificações. Selecione o produto e clique em **Especificações**.

Nota:

As especificações que podem ser definidas são predefinidas pelo Vendedor utilizando a função Atributo Personalizado no WebSphere Commerce Accelerator. Para obter informações sobre a definição de Atributos Personalizados, consulte o tópico de ajuda online "Atributos Personalizados".

- j. Opcionalmente, digite comentários. Selecione o produto e clique em **Comentários**.
- k. Clique em **Concluir** para salvar o RFQ. A página RFQs é novamente exibida mostrando o RFQ recém-criado.

Etapa 3. Vendedor Cria uma resposta de RFQ.

Depois que um RFQ é submetido pelo comprador, o Vendedor pode respondê-lo. Para responder a um RFQ, faça o seguinte:

- a. Efetue logon no WebSphere Commerce Accelerator.
- b. No menu **Vendas**, selecione a opção **RFQs**. Uma lista de pedidos de RFQs é exibida.
- c. Localize o RFQ apropriado:

- Selecione a caixa de opção do pedido e clique em **Responder**. O formulário Geral é exibido.
 - Para determinar se há respostas a este pedido, clique em **Respostas**. A página Resposta de RFQ exibe todas as respostas existentes para o pedido selecionado. Clique em **Novo** para criar uma nova resposta.
- d. Digite o nome da resposta no campo **Nome**.
 - e. Digite os comentários e clique em **Avançar**. A página Condições e Termos é exibida.
 - f. Responda aos termos e condições e clique em **Avançar**. A página Produtos é exibida.
 - g. Responda às especificações do produto e clique em **Concluir**. A página Resposta de RFQ é exibida.
 - h. Clique em **Submeter** para transmitir sua resposta ao aprovador. Se a aprovação estiver ativada, a resposta será submetida ao aprovador. Se o aprovador aprovar o RFQ, ele será submetido ao comprador.

Etapa 4. **Vendedor** Aprova o RFQ.

- a. No menu **Loja**, selecione **Pedidos de Aprovação**. A página Pedidos de Aprovação é exibida.
- b. Selecione a caixa de opção do pedido em que você está trabalhando e clique em **Resumo**. A página Resumo é exibida.
- c. Reveja os detalhes do RFQ e clique em **Aprovar** para aprovar o pedido ou em **Rejeitar** para rejeitá-lo. Uma caixa de mensagem indica se a tentativa de aprovação ou rejeição foi bem-sucedida. A página Pedidos de Aprovação é exibida, mostrando o status atualizado do pedido no qual você está trabalhando.

Etapa 5. **Comprador** Na loja ToolTech, clique em **Lançar RFQ**. A Ferramenta RFQ é lançada para a página RFQs. Para exibir as respostas, selecione o RFQ e clique em **Respostas**.

Etapa 6. Selecione a resposta do RFQ e clique em **Resumo**. Para aceitar a resposta, selecione-a e clique em **Aceitar**.

Colaboração

Áreas de trabalho colaborativas fornecem uma interface colaborativa utilizando o Lotus QuickPlace para suporte das discussões de negócios, como a negociação dos termos e condições do contrato entre um Comprador e um Vendedor (ou um Representante de Conta do Vendedor). Os usuários de negócios dentro da organização do Vendedor também podem utilizar áreas de trabalho colaborativas. As áreas de trabalho colaborativas são criadas através do WebSphere Commerce Accelerator utilizando o modelo QuickPlace. Qualquer membro da organização do Vendedor pode criar uma área de

trabalho colaborativa. Um Representante de Conta ou um Gerente de Vendas com acesso de QuickPlace Gerente pode incluir Compradores na área de trabalho. Para ativar áreas de trabalho colaborativas, os dados dos membros devem estar em um servidor LDAP conectado ao WebSphere Commerce com os links apropriados para o banco de dados do WebSphere Commerce Server. Também será necessário instalar e configurar o QuickPlace em um servidor diferente da máquina que contém o WebSphere Commerce e o LDAP. Para obter instruções de instalação, consulte a publicação *WebSphere Commerce Additional Software Guide*. Os detalhes sobre as áreas de trabalho colaborativas e informações sobre membros de áreas de trabalhos são gerenciadas no WebSphere Commerce. Quaisquer threads de discussão, anúncios ou anexos de arquivos utilizados para colaboração são armazenados no servidor QuickPlace.

A loja de exemplo ToolTech ilustra áreas de trabalho colaborativas e a Assistência ao Cliente.

Parte 5. Estendendo os Recursos de sua Loja

Esta parte do manual introduz a funcionalidade avançada que você poderá adicionar à sua loja.

Capítulo 16. Marketing

O WebSphere Commerce facilita o marketing e a personalização, permitindo que o pessoal de Marketing interaja diretamente com o site, em vez de solicitar que o departamento de Tecnologia da Informação faça as alterações necessárias. Os Gerentes de Marketing criam campanhas de marketing de grande amplitude que têm como alvo vários perfis de clientes. As campanhas orientam as vendas do site, aumentam o lucro ou aumentam o conhecimento dos clientes.

Este capítulo fornece as seguintes informações:

- Pontos de E-marketing
- Cópia de anúncio
- Criação e manutenção do perfil do cliente
- Criação e manutenção de campanhas de marketing e iniciativas de campanhas
- Promoções de Cupons

Notas:

1. A ajuda online do WebSphere Commerce contém um tutorial que descreve o processo de inclusão de iniciativas de campanhas e descontos na loja WebFashion. Para obter mais informações, consulte os tópicos *Criando Descontos na WebFashion* e *Criando uma Campanha de Marketing na WebFashion* na ajuda online.
2. Somente o modelo de loja WebFashion contém Pontos de e-Marketing em páginas da loja. Para incluir conteúdo personalizado em páginas da loja, de um dos outros modelos de loja, um Desenvolvedor da Loja deve incluir Pontos de e-Marketing nas páginas apropriadas. Para obter informações sobre a inclusão de pontos de e-Marketing em páginas JSP, consulte a loja de exemplo WebFashion na ajuda online.

Pontos de e-Marketing

Além do processamento baseado em regras, o sistema de marketing do WebSphere Commerce baseia-se na capacidade do site na Web de exibir conteúdo dinâmico. Entidades especiais chamadas de Ponto de e-Marketing atendem a essa exigência. Um Ponto de e-Marketing exibe conteúdo de propaganda, recomendações de categorias ou recomendações de produtos.

Os Desenvolvedores da Loja colocam Pontos de e-Marketing nas páginas apropriadas. Cada ponto de e-marketing tem um nome exclusivo. O Gerente de Marketing seleciona o Ponto de e-Marketing que quer utilizar como parte do processo de criação da campanha.

Enquanto o cliente navega por sua loja, os Pontos de e-Marketing se comunicam com o WebSphere Commerce Server para determinar qual conteúdo deve ser exibido em seu lugar. Uma página JSP pode conter qualquer número de Pontos de e-Marketing. Qualquer página JSP em seu site pode conter um Ponto de e-Marketing.

Para exibir os Pontos de e-Marketing registrados no banco de dados, selecione **Pontos de e-Marketing** no menu **Marketing**.

The screenshot shows the 'Pontos de e-Marketing' management page. The table contains the following data:

Nome	Descrição
<input type="checkbox"/> AccessoriesCategory	Display suggestive sellings on the Accessories category display page.
<input type="checkbox"/> AccessoriesCategoryAd	Display awareness advertisements on the Accessories category display page.
<input type="checkbox"/> ActivewearCategory	Display suggestive sellings on the Activewear category display page.
<input type="checkbox"/> ActivewearCategoryAd	Display awareness advertisements on the Activewear category display page.
<input type="checkbox"/> AddressBookAd	Display awareness advertisements on the address book page.
<input type="checkbox"/> AddressBookPage	Display suggestive sellings on the address book page.
<input type="checkbox"/> Footer	Display suggestive sellings in the footer.
<input type="checkbox"/> FooterAd	Display awareness advertisements in the footer.
<input type="checkbox"/> Header	Display suggestive sellings in the header.
<input type="checkbox"/> HeaderAd	Display awareness advertisements in the header.
<input type="checkbox"/> MenswearAd	Display awareness advertisements on the Menswear page.
<input type="checkbox"/> MenswearPage	Display suggestive sellings on the Menswear page.
<input type="checkbox"/> MyAccountAd	Display awareness advertisements on the My Account page.
<input type="checkbox"/> MyAccountPage	Display suggestive sellings on the My Account page.
<input type="checkbox"/> NewArrivalsAd	Display awareness advertisements on the New Arrivals page.
<input type="checkbox"/> NewArrivalsPage	Display suggestive sellings on the New Arrivals page.
<input type="checkbox"/> PantsCategory	Display suggestive sellings on the Pants category display page.
<input type="checkbox"/> PantsCategoryAd	Display awareness advertisements on the Pants category display page.
<input type="checkbox"/> ProductDisplayAd	Display awareness advertisements on the product display page.
<input type="checkbox"/> ProductDisplayPage	Display suggestive sellings on the product display page.
<input type="checkbox"/> RegistrationAd	Display awareness advertisements on registration page.
<input type="checkbox"/> RegistrationPage	Display suggestive sellings on registration page.

A lista de Pontos de e-Marketing é exibida, contendo os Pontos de e-Marketing definidos atualmente no banco de dados para a loja selecionada. Essa lista não indica quais páginas JSP realmente contêm Pontos de e-Marketing. Para determinar quais páginas JSP contêm Pontos de e-Marketing, o Gerente de Marketing deve comunicar-se com o Desenvolvedor da Loja. Por exemplo, a home page da loja WebFashion, StoreCatalogDisplay.jsp, contém três Pontos de e-Marketing. Na imagem mostrada abaixo, o Ponto de e-Marketing exibe uma recomendação de

produto.

WebFashion

CARRINHO DE COMPRAS MINHA CONTA FALE CONOSCO AJUDA

Início Moda Masculina Moda Feminina Novidades

ESCOLHER UM IDIOMA

Português do Brasil

SERVIÇOS

[Registre-se](#) agora e ganhe 10% de desconto na sua primeira compra!

[Precisa de ajuda?](#) É só pedir!

Confira os produtos mais vendidos deste mês:


Este short em 100% algodão tem 2 pregas na frente, bolsos laterais e passadores para cinto na cintura. Folgado no quadril e nas pernas. Cavalão de 15 cm. Zíper na frente. Pode ser lavado à máquina. [Detalhes](#)


Esta camiseta de verão tem decote em V, mangas curtas e muitas listras! Debrum contrastante no decote. Corte clássico com comprimento logo abaixo da cintura. 100% algodão. Pré-lavada e pré-encolhida. Pode ser lavada à máquina. [Detalhes](#)


Com esta camisola sem mangas, você ficará fresca e confortável nas noites quentes de verão. 100% algodão. Decote redondo. Comprimento na altura dos joelhos. Estampa de céu noturno. Pré-lavada e pré-encolhida. Pode ser lavada à máquina. [Detalhes](#)

Início | Carrinho de compras | Minha conta | Fale conosco | Política de privacidade | Ajuda

Para programar quando uma iniciativa deve aparecer em um Ponto de e-Marketing no site, clique em **Programar**. O bloco de notas Programar Iniciativas de Campanha é lançado. Utilizando esse bloco de notas, é possível definir as datas de abertura e de encerramento para iniciativas de campanha.

Cópia de Anúncio

A cópia de anúncio se refere a todos os materiais de suporte criados para suas campanhas. Os artistas gráficos e os autores criam cópias de anúncio, em formato Flash, gif ou JPEG. As cópias de anúncios incluem fotos dos produtos, gráficos utilizados em propaganda e texto de marketing.

Para registrar a cópia de anúncio no banco de dados, selecione **Cópia de anúncio** no menu **Marketing**. A Lista de Cópia de Anúncios será exibida, contendo a cópia de anúncio definida atualmente para a loja selecionada. Clique em **Novo**. O assistente Cópia de Anúncio é iniciado, permitindo definir sua cópia de anúncio.

A cópia de anúncio é geralmente mantida no diretório images da loja. As imagens que contêm texto traduzível são normalmente mantidas no diretório `store/locale/images`. Antes de utilizar o assistente para Cópia de anúncio, assegure que os arquivos de imagens estejam na localização correta na máquina do Servidor WebSphere Commerce.

Perfis de Clientes

Os perfis de clientes definem grupos de clientes que têm conjuntos de características comuns. Esses perfis identificam os destinos de suas campanhas de marketing. Perfis são criados selecionando-se critérios e depois atribuindo valores de destino. Quando um cliente visita seu site, o sistema compara suas informações pessoais com os critérios especificados. Dependendo do cliente e dos perfis definidos, propagandas de conhecimento específicas do perfil ou mensagens de vendas sugestivas são exibidas. Existem diversos critérios possíveis, inclusive: dados fornecidos durante o registro; informações sobre o histórico de compras; e informações sobre a frequência das visitas de um cliente.

Por exemplo, você pode atribuir perfis de grupos, como de aposentados, criando um perfil direcionado a clientes que têm pelo menos sessenta anos. Você pode especificar ainda mais esse perfil para direcionar a mulheres da terceira idade, especificando que além da exigência de idade, o perfil também é direcionado a clientes que são mulheres.

Os perfis servem como destinos dinâmicos para seus empenhos em marketing. Dependendo dos critérios definidos, seus cliente podem ou não se adequar a um perfil específico em um determinado momento. Por exemplo, você pode criar um perfil denominado "Novos Clientes", que inclui somente clientes registrados nos últimos 30 dias. Apesar de a maior parte dos seus clientes não pertencer a esse perfil, no momento do registro, todos os novos clientes se encaixariam a esse perfil. Novos clientes se encaixariam nesse perfil por no máximo 30 dias. Isso é dinâmico, pois não requer intervenção de sua parte, é aplicado aos clientes individualmente e é determinado em tempo real. A data limite para inclusão nesse perfil depende da data de registro do cliente e do limite máximo de dias definido durante a criação do perfil.

Se optar por usar perfis de clientes, será necessário criá-los antes de criar campanhas de marketing. Durante a criação da campanha, você seleciona o perfil de destino. Você pode criar campanhas aplicáveis a todos os clientes; no entanto, os perfis de clientes podem ter como alvo um subconjunto específico de clientes.

Gerenciamento de Perfil do Cliente

Utilize o bloco de notas Perfis de Cliente para criar e manter perfis de clientes. Selecione **Perfis de Cliente** no menu **Marketing**. A página Perfis de Cliente será exibida.

WebSphere Commerce Accelerator - Microsoft Internet Explorer

NewFashionFFM - NewFashion_CA - Português do Brasil Logout > Início > Perfis de Cliente

Loja Marketing Mercadorias Operações Ajuda

Perfis de Cliente

5 itens

Número da Página Ir

« Primeira 1 de 1 Última »

<input type="checkbox"/>	Nome	Descrição	Última Atualização	Modificado por	
<input type="checkbox"/>	Abaixo de 29	Compradores com menos de 29 anos	14 de maio de 2002 19:04	wcsadmin	Novo... Resumo Excluir Alterar Duplicar Clientes
<input type="checkbox"/>	Acima de 29	Compradores com mais de 29 anos	14 de maio de 2002 19:04	wcsadmin	
<input type="checkbox"/>	Homem	Compradores do Sexo Masculino	14 de maio de 2002 19:02	wcsadmin	
<input type="checkbox"/>	Mulher	Compradoras do Sexo Feminino	14 de maio de 2002 19:02	wcsadmin	
<input type="checkbox"/>	Registrados	Clientes Registrados	14 de maio de 2002 19:03	wcsadmin	

Utilize a página Perfis de Cliente para localizar os perfis de clientes definidos para a loja atual. A lista contém informações sobre o nome e a descrição do perfil. É possível ordenar os perfis exibidos, criar novos perfis, criar cópias de perfis, excluir perfis, ver os clientes que pertencem a um perfil específico e modificar perfis.

Diretrizes de Criação do Perfil do Cliente

Para utilizar efetivamente os perfis de clientes, as páginas da loja devem capturar as informações necessárias para o perfil. Os gerentes de Propaganda e Marketing devem comunicar suas necessidades para os Desenvolvedores da Loja. Uma página de registro bem projetada, que comunica como os clientes digitam informações irá eliminar problemas potenciais. Observe o seguinte:

- As cadeias devem corresponder de maneira exata e diferenciam maiúsculas de minúsculas.

Para criar um perfil de cliente com base em um estado, você poderia digitar "São Paulo" na página Estado ou Província no bloco de notas do Perfil do Cliente. Todo cliente que digitar "São Paulo" na página de registro da loja será incluído no perfil. No entanto, um cliente que digitar "SP" não será incluído. Para considerar todos os clientes pretendidos você poderia utilizar uma lista na página de registro. Em vez de digitar o estado, os clientes devem selecioná-lo da lista. Considere a utilização de listas para países ou regiões de residência, cidade de residência, domínio de endereço de e-mail, interesses, telefone e código de endereçamento postal.

- Todas as cadeias encontradas incluirão o cliente no perfil.

Para criar um perfil de cliente com base no código de área, você poderia digitar 11 na página Número do Telefone do bloco de notas Perfil do Cliente. Qualquer cliente cujo telefone contenha os dois dígitos 11 será incluído no perfil. Isso será verdadeiro se eles corresponderem ao código de área do cliente, à central telefônica ou ao final do número do telefone. Se você especificar (11), mas o cliente digitar 11, o cliente será excluído do perfil. Para evitar esse problema, é necessário especificar parênteses ao criar o perfil. O Desenvolvedor da Loja deve garantir que a página Registro da Loja verifique se o código de área está entre parênteses.

Campanhas

Há dois componentes principais que compõem qualquer campanha, que trabalham juntos para fornecer uma estratégia de marketing completa e flexível.

1. Campanha.

Uma campanha é um esforço maior de marketing. Uma campanha tem objetivos de negócios associados. Elas funcionam como contêineres para iniciativas.

2. Iniciativas de campanha.

Entregam o conteúdo personalizado. Iniciativas são atividades coordenadas desenvolvidas para atingir o objetivo global de uma campanha. Elas representam as mensagens individuais usadas para atingir o objetivo de negócios de uma campanha. Existem três tipos de iniciativas.

Venda sugestiva

Utilizada para fornecer a recomendação de um produto ou categoria. Essas recomendações sugerem produtos associados em uma tentativa de venda expandida ou venda cruzada de produtos a um cliente. As iniciativas de vendas sugestivas também lembram os clientes de produtos relacionados que podem ser considerados para compra. As recomendações se baseiam em compras anteriores ou no conteúdo atual do carrinho de compras do cliente.

Recomendação colaborativa baseada em filtragem

Utilizada para fornecer a recomendação de um produto. Essas recomendações sugerem produtos associados em uma tentativa de venda expandida ou venda cruzada de produtos a um cliente. Elas também sugerem aos clientes sobre produtos relacionados que podem ser considerados, dependendo do comportamento global de compras do cliente, em vez de regras predefinidas. Para utilizar essas iniciativas, o site deve ter instalado e configurado o LikeMinds Personalization Server.

Anúncio de divulgação

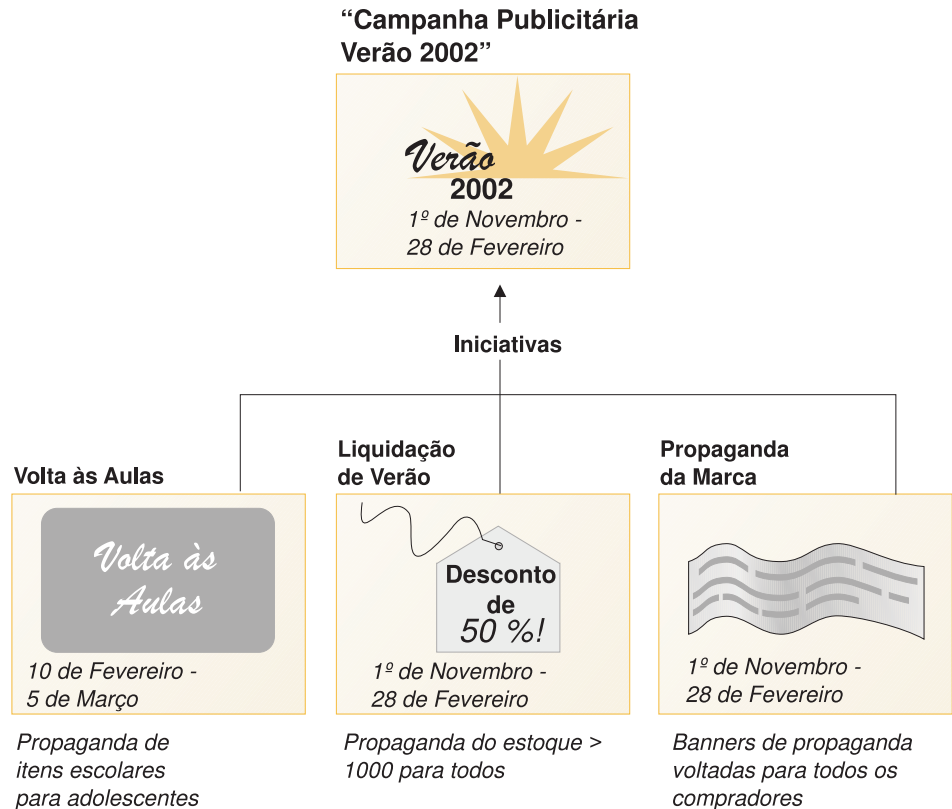
Utilizado para exibir anúncios desenvolvidos para aumentar o

conhecimento do cliente. Por exemplo, propagandas de conhecimento informam os clientes sobre eventos futuros ou aumentam o conhecimento de uma marca.

As iniciativas da campanha também têm uma ou mais localizações de destino, chamadas Pontos de e-Marketing.

Iniciativa de Venda Sugestiva

O diagrama a seguir mostra o relacionamento entre uma campanha e as iniciativas que ela contém.



O diagrama ilustra uma campanha fictícia de marketing, chamada de "Campanha Publicitária Verão 2002". A campanha contém as três seguintes iniciativas:

Volta às aulas

Essa é uma iniciativa de vendas sugestivas, direcionada a um perfil de cliente denominado adolescente, e recomenda material escolar. A iniciativa Volta às aulas será executada de 10 de fevereiro a 5 de março.

Liquidação de Verão

Essa é uma iniciativa de vendas sugestivas, direcionada a todos os perfis

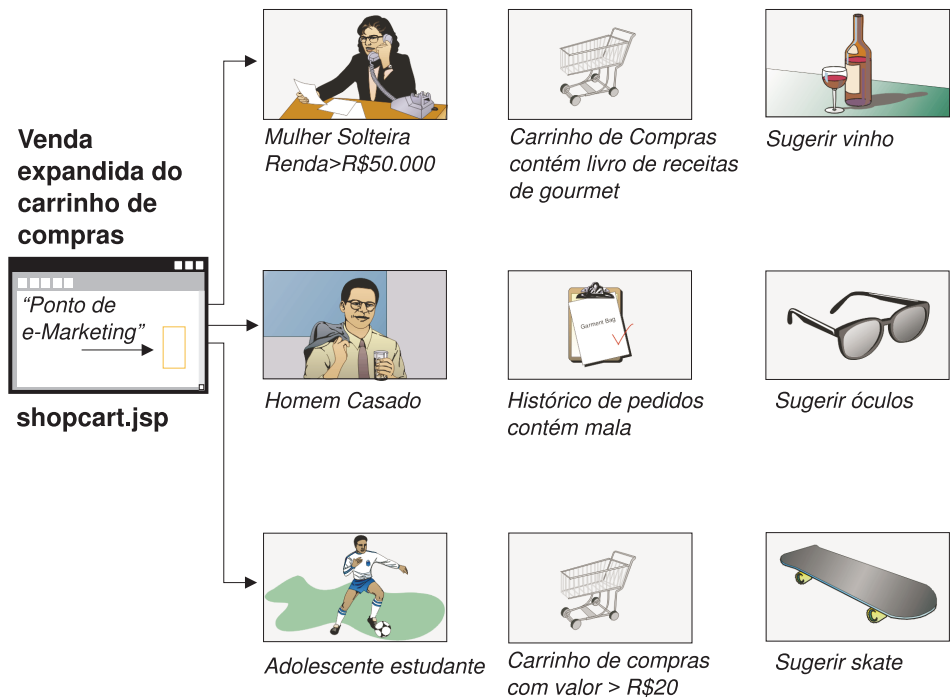
de clientes, e recomenda todos os produtos que têm uma contagem de estoque maior que 1000. A iniciativa da liquidação de verão será executada de 1º de novembro a 28 de fevereiro.

Propaganda da Marca

Essa é uma iniciativa de anúncio de divulgação, direcionada a todos os perfis de clientes, e mostra banners de propagandas que têm a intenção de aumentar o conhecimento da marca. A iniciativa de propaganda de marca será executada de 1º de novembro a 28 de fevereiro.

Iniciativa de Venda Sugestiva com Condições

O diagrama a seguir mostra um relacionamento entre Pontos de e-Marketing, perfis de clientes e iniciativas de vendas sugestivas. Uma iniciativa de venda sugestiva resulta em conteúdo dinâmico.



Essa página tem um Ponto de e-Marketing definido. Esse ponto de e-Marketing corresponde a uma iniciativa de venda sugestiva. A iniciativa associada ao Ponto de e-Marketing tem três condições, representadas por uma linha no diagrama. As condições especificam o perfil de cliente alvo, a situação em que as condições serão verdadeiras e a recomendação do produto a ser exibida quando a condição for verdadeira. Quando essa página for exibida, uma das quatro coisas a seguir pode ocorrer:

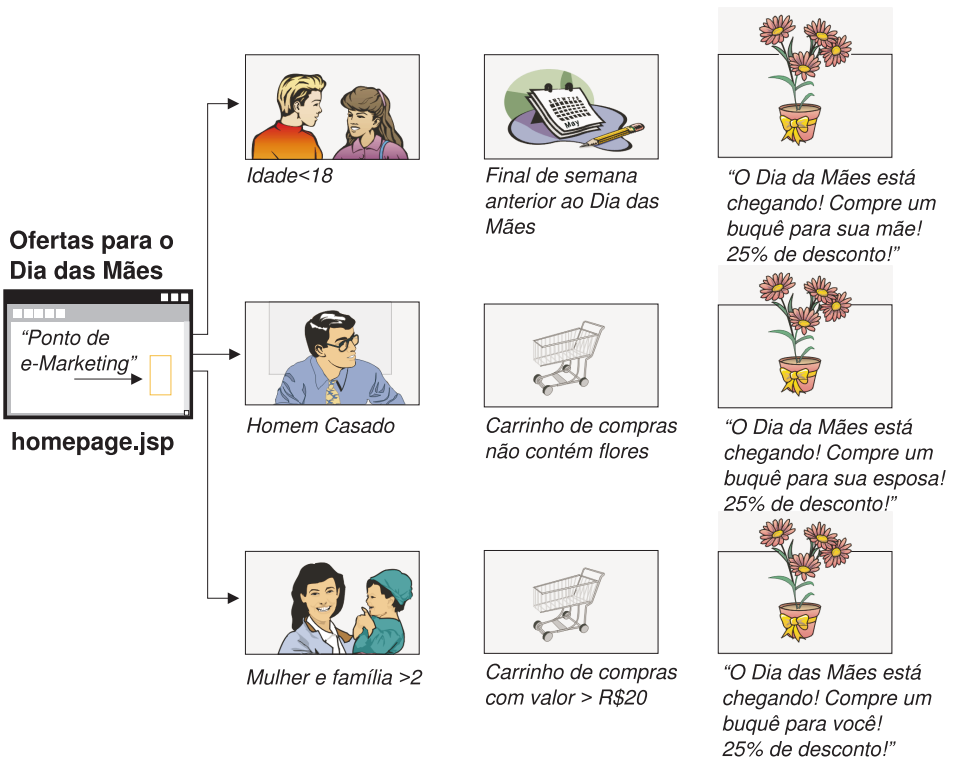
- Se o cliente for do sexo feminino e solteira e receber mais de cinquenta mil reais por ano e seu carrinho de compras contiver um livro de receitas para gourmet, recomende uma garrafa de vinho.

- Se o cliente for do sexo masculino e casado e seu histórico de pedidos contiver uma mala, recomende óculos escuros.
- Se o cliente for um adolescente estudante e o carrinho de compras tiver um valor maior que vinte reais, recomende um skate.
- Se o cliente não se encaixar em nenhum desses perfis ou se a situação não atender os critérios específicos, nenhuma recomendação será exibida.

Anúncio de Divulgação

Para cada iniciativa de campanha criada, é necessário definir uma condição quando a iniciativa for verdadeira. Associe cada condição a uma iniciativa individual. As condições determinam os cenários sob os quais o conteúdo de uma iniciativa específica é exibido. Para criar condições, você responde a perguntas. As respostas definirão a condição. As perguntas incluem a quem a iniciativa é direcionada, quando (qual dia da semana) a iniciativa deve ser considerada, qual conteúdo deve ser exibido e a quais comportamentos de clientes deve ser direcionada. Suas respostas a essas perguntas definem a situação na qual uma condição específica será verdadeira e o conteúdo personalizado será exibido. As condições também fornecem a capacidade de exibir várias mensagens no mesmo local em diferentes situações.

A imagem a seguir mostra o relacionamento entre os Pontos de e-Marketing, perfis de clientes, iniciativas de anúncio de divulgação e condições. Imagine que uma loja online tenha uma campanha de outono e uma iniciativa desenvolvida para aumentar o conhecimento do Dia das Mães.



O Ponto de e-Marketing corresponde a uma iniciativa de anúncio de divulgação para o Dia das Mães. A iniciativa associada ao Ponto de e-Marketing tem três condições, representadas por uma linha no diagrama. Cada linha mostra como as condições funcionam para determinar o conteúdo dinâmico de uma determinada situação. As condições especificam o perfil de cliente alvo, a situação em que as condições são verdadeiras e a cópia de anúncio a ser exibida quando a condição for verdadeira. Quando essa página for exibida, uma das quatro coisas a seguir pode ocorrer:

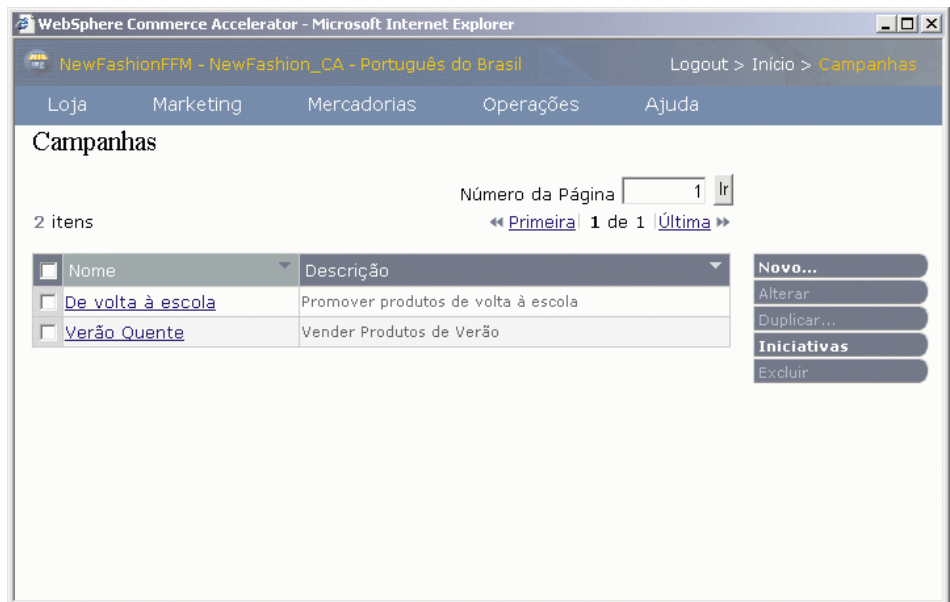
- Se o cliente for menor de dezoito anos e o dia atual for o fim de semana anterior ao Dia das Mães, exibirá uma propaganda para lembrar o cliente de comprar flores para a mãe.
- Se o cliente for do sexo masculino e casado e seu carrinho não contiver flores, exibirá uma propaganda para lembrar o cliente de comprar flores para sua esposa.
- Se o cliente for do sexo feminino e o tamanho de sua família for de duas ou mais pessoas e o carrinho de compras contiver um valor superior a vinte reais, exibirá uma propaganda para lembrar a cliente de comprar flores para ela mesma.
- Se o cliente não se encaixar em nenhum desses perfis ou se a situação não atender os critérios específicos, nenhuma propaganda será exibida.

Gerenciamento de Campanha

Os blocos de notas Campanhas facilitam a criação e a manutenção de campanhas de marketing. Essas campanhas online organizam técnicas publicitárias, inclusive venda sugestiva e propagandas de conhecimento. As campanhas representam grandes empenhos de marketing, normalmente associados a uma ocasião ou a um objetivo, por exemplo, uma campanha de volta às aulas ou uma campanha de Natal. As iniciativas e suas condições implementam processamento baseado em regras, que gera conteúdo personalizado cliente a cliente.

O conteúdo de uma campanha é exibido nas páginas JSP de sua loja. Beans de dados especiais denominados Pontos de e-Marketing contêm o conteúdo. Os Desenvolvedores da Loja os criam e os utilizam para reservar espaços durante o design da página.

Selecione a opção **Campanhas** no menu **Marketing** para exibir a lista de Campanhas.



Utilize a página Campanhas para mostrar as campanhas de marketing definidas para a loja atual. A lista contém informações sobre o nome e a descrição da campanha. É possível também executar outras ações a partir dessa lista, inclusive criar novas campanhas, excluir campanhas e modificar campanhas existentes.

Iniciativas de Campanha

Para criar uma iniciativa de campanha, faça o seguinte:

1. No menu Marketing, selecione **Iniciativas de Campanha**. A página da lista Iniciativas de Campanha é exibida. Clique em **Novo**.
2. Na página Definição Geral, faça o seguinte:
 - Digite um nome para a iniciativa de campanha.
 - Na lista Classificação da Iniciativa, selecione Geral, Venda Expandida, Venda Cruzada, Desconto ou Cupom.
 - Opcionalmente, digite uma descrição.
 - Selecione a campanha associada na lista Campanhas, se for aplicável.Clique em **Avançar**.
3. Na página Definindo o Conteúdo Dinâmico Exibido, determine o tipo de conteúdo dinâmico a ser exibido:
 - Sugerir produto(s) específico(s)
 - Recomendar categoria
 - Mostrar anúncio(s)
Você pode colocar anúncios gerais, anunciar descontos ou anunciar cupons.
 - Deixar o sistema sugerir produtos com base na análise de fluxo de cliques
 - Deixar o sistema sugerir produtos com base em um ou mais filtrosClique em **Avançar**.
4. Na página Definindo Clientes Alvo, selecione se o alvo será todos os clientes ou perfis de clientes específicos. Os perfis de clientes já devem estar definidos. Clique em **Avançar**.
5. Em Definindo Datas para Cliente Alvo, escolha em quais dias da semana a iniciativa de campanha deve ser exibida. Clique em **Avançar**.
6. Na página Definindo Comportamentos do Cliente Alvo, clique em Incluir para definir um comportamento de cliente para exibir a iniciativa de campanha. Exemplos típicos de comportamento de clientes incluem o valor atual do carrinho de compras e o conteúdo atual do carrinho de compras. Se a iniciativa de campanha deve ser exibida independentemente do comportamento do cliente, clique em **Concluir**.

Relatórios de Campanhas

As iniciativas de campanhas geram estatísticas sobre seu uso. Essas estatísticas podem ser exibidas por Vendedores e Gerentes de Marketing, utilizando o WebSphere Commerce Accelerator. As estatísticas ilustram uma taxa de cliques da iniciativa para cada Área de e-Marketing em que é implementada. Essas estatísticas fornecem feedback sobre a efetividade da iniciativa, bem como taxas comparativas de êxito entre as várias localizações em que ela é exibida.

Promoções

Promoções de Cupons

As Promoções de Cupons permitem que o Gerente de Produtos ofereça incentivos para compras aos clientes. Um *cupom* é uma instância de uma promoção com cupons. Um cupom pode aplicar-se a produtos específicos (referidos como condições de tipo de produto) ou à compra total (referido como uma condição de tipo de pedido). Por exemplo, se você tiver muitos bonés vermelhos em estoque, você poderá oferecer 25% de desconto nos bonés por um tempo limitado. Ou você poderá oferecer R\$3 de desconto na compra de um boné a todos que comprarem produtos que totalizem R\$50 em sua loja.

Um eCupom é o equivalente eletrônico online de um cupom de papel. Ele é uma oferta eletrônica feita por uma loja online, para um cliente. O eCupom dá ao cliente um desconto em alguns ou todos os itens de um pedido. O eCupom pode estar sujeito a condições, como a validade de apenas um cupom por pedido.

Existem três componentes de um cupom eletrônico:

Promoção por Cupom

Uma promoção feita por um Gerente de Produtos. A promoção oferece cupons aos clientes.

Cupom

Uma versão eletrônica de um cupom de papel. Um cupom é uma instância de uma Promoção por Cupons, que pode ser identificada exclusivamente no sistema.

Carteira de Cupons

Uma coleção de eCupons de clientes registrados.

Nota aos Desenvolvedores das Lojas

As lojas de exemplo não oferecem páginas JSP para suporte a Promoções de Cupons. Para incluir o suporte a Promoção de Cupons em um modelo de loja, consulte a loja de referência de Cupons disponível na página Biblioteca Técnica no endereço:

► **Professional** ibm.com/software/webservers/commerce/wc_pe/lit-tech-general.html

► **Business** ibm.com/software/webservers/commerce/wc_be/lit-tech-general.html

Definindo uma Promoção por Cupom

O exemplo a seguir descreve as etapas envolvidas na definição de uma promoção por cupons.

Definir a Promoção de Cupons

1. No menu Mercadorias, selecione **Promoções de Cupons**. A página da lista Promoções de Cupons é exibida.
2. Para definir uma Promoção de Cupons, clique em **Nova**. A página Informações Gerais de Promoção de Cupons é exibida.
3. Defina o nome, descrição e hora na qual esse cupom está em vigor; em seguida, clique em **Avançar**. A página Detalhes é exibida.
4. Defina a Moeda, o número de cupons e a condição de compra.

Tipo de produto

O cliente deve adquirir um produto específico para ser elegível para receber o cupom.

Tipo de pedido

O cliente deve fazer atingir um valor mínimo ou máximo de pedido para poder receber o cupom.

Clique em **Avançar**.

5. Defina o valor do cupom: porcentagem de desconto ou valor fixo do total; em seguida, clique em **Concluir**.

Definir a cópia de anúncio

A equipe de design de mídia cria imagem em tamanho completo e em miniatura de quaisquer imagens requeridas para a promoção. A equipe também cria as descrições textuais para a promoção.

6. Copie os gráficos ou arquivos Flash necessários para o diretório correto na máquina do Servidor WebSphere Commerce. O Administrador de Site pode ser a única pessoa capaz de acessar esse diretório.
7. Utilize a função de Cópia de anúncio para tornar o texto e os gráficos utilizados no eCupom disponíveis para a iniciativa de campanha e para definir a URL de ação para a promoção de eCupom. A utilização do bloco de notas Cópia de anúncio está descrita na seção “Cópia de Anúncio” na página 197.
8. Atribua e programe a promoção de cupons para um Ponto de e-Marketing.

Como um Cliente Utiliza Promoções por eCupom

Para utilizar eCupons, o cliente procede da seguinte maneira:

1. O cliente clica no banner de propaganda para aceitar a promoção por eCupom.
O WebSphere Commerce cria uma instância do cupom e o adiciona à carteira de cupons do cliente.
2. O cliente clica nos links de eCupons.

Todos os eCupons válidos são exibidos.

3. O cliente verifica os eCupons aplicáveis com o conteúdo do carrinho de compras. O cliente adquire um produto aplicável e utiliza o eCupom correspondente.

O desconto é exibido na página Registro de Saída do Pedido.

Capítulo 17. Consultor de Produto

Essa seção descreve o Consultor de Produto e fornece uma visão geral de como ele pode ser utilizado para ampliar as capacidades de seu catálogo online. Utilize essa seção para compreender melhor os recursos do Consultor de Produto e as tarefas envolvidas na criação de metáforas de compras. Para obter instruções completas e detalhadas sobre como executar estas tarefas, consulte a ajuda online do WebSphere Commerce.

O Consultor de Produto cria catálogos inteligentes. Um catálogo inteligente é um catálogo interativo que pode produzir uma lista de produtos que melhor atendam as necessidades do cliente. É o mesmo que ter uma equipe de vendas e especialistas de produto que ajudam os clientes a investigar, comparar e determinar quais produtos são mais apropriados para as suas necessidades.

O Consultor de Produto ajuda os clientes a localizar o produto certo o mais rápido possível. A rapidez e a facilidade com que um cliente pode localizar os produtos desejados aumenta a probabilidade do cliente tornar-se um comprador.

Metáforas de Compras

Os clientes interagem com o catálogo utilizando as *metáforas de compras*. Há três tipos de metáforas de compras, cada uma apresenta os dados de catálogo de um modo exclusivo:

Comparação de Produtos

A metáfora da Comparação de Produtos exhibe produtos relacionados lado a lado, de forma que os clientes possam identificar as semelhanças e diferenças entre eles. Inicie a metáfora da Comparação de Produtos diretamente ou nas metáforas da Exploração de Produto ou da Assistência de Vendas. A metáfora da Comparação de Produtos permite que o cliente compare os produtos selecionados.

Exploração de Produto

A metáfora da Exploração de Produto é para clientes que estão familiarizados com as características de uma determinada categoria de produtos. O cliente seleciona os valores da característica que deseja, que iniciará uma pesquisa paramétrica dos dados do produto. A metáfora da Exploração de Produto pode ser utilizada para exibir a lista resultante dos produtos apropriados que correspondam aos valores de parâmetro selecionados.

Assistência de Vendas

A metáfora da Assistência de Vendas é para clientes que não tem certeza sobre onde começar. Ela apresenta uma série de perguntas de múltipla escolha, em que a resposta determina a próxima pergunta. Você pode criar quantas respostas desejar para uma determinada pergunta. Para cada resposta, é possível criar uma pergunta subsequente.

Conforme o cliente responde as perguntas, as informações fornecidas em cada resposta são coletadas. Uma lista cada vez mais refinada dos produtos que correspondem às respostas será determinada. O cliente pode escolher exibir esta lista a qualquer momento ou continuar com as perguntas. Por padrão, as respostas à última pergunta disponível serão ligadas a uma metáfora definida anteriormente da Comparação de Produtos. Quando o cliente responde a última pergunta, uma lista de produtos correspondentes será exibida automaticamente. É possível substituir o padrão para que uma metáfora ou uma URL diferente seja o alvo.

A metáfora da Assistência de Vendas é a única metáfora que pode ser preparada sem que exista um catálogo preparado.

Determinando se os Dados do Catálogo são Adequados para o Consultor de Produto

Para ajudar a determinar se o catálogo está adequado para uso com o Consultor de Produto, considere as seguintes áreas:

Características

Você deve assegurar-se de que o catálogo seja rico em características do produto. As metáforas incluem ou removem produtos de uma lista de produtos com base nos valores das características dos produtos. Para que seja distinguido entre vários produtos, um produto deve ter características amplas.

Considere uma loja que vende computadores e definiu várias características para os computadores. Os exemplos destas características definidas pelo usuário incluem: unidade de CD-ROM, disco rígido, memória, sistema operacional e processador. Com base nestas características, as metáforas limitam a seleção de produtos aplicáveis ao cliente. Por exemplo, os clientes podem indicar que estão interessados apenas em computadores que tenham uma capacidade mínima de memória de 256 MB. Para que as metáforas utilizem estas informações, defina um recurso para aquela característica (neste caso, *memória*). Portanto, é importante entender e definir as características pelas quais você espera que os clientes diferenciem os produtos, antes de criar suas metáforas de compras.

Hierarquia do catálogo

A hierarquia do catálogo deve agrupar produtos com as mesmas características em uma mesma categoria.

Atributos do produto

O Consultor de Produto utiliza os atributos definidos nas tabelas do Banco de Dados do WebSphere Commerce como características. Utilize um atributo para cada recurso que é requerido pelo Consultor de Produto. Certifique-se de utilizar o mesmo atributo para todos os produtos (ou itens) em uma categoria.

Design do fluxo de pergunta e resposta para a metáfora de Assistência de Vendas

É necessário capturar o conhecimento da força de vendas nesta metáfora. Certifique-se de solicitar informações de especialistas de vendas e de produtos ao projetar essas informações.

Planejamento de Recursos

Um desenvolvedor de catálogo deve criar a hierarquia de categorias e também os atributos de produtos e de itens. O desenvolvedor do catálogo deve ter informações de um especialista de vendas ou de produtos que entenda como os produtos são diferenciados pelos clientes. Agrupe produtos com características parecidas nas mesmas categorias. Crie atributos apropriados de forma que as metáforas possam limitar efetivamente as listas de seleção de produtos. Uma vez que o design da hierarquia e atributos esteja completo, o desenvolvedor de catálogos poderá criar o catálogo.

O desenvolvedor do catálogo, o especialista de vendas ou de produto pode criar a árvore de pergunta e resposta. Essa pessoa deve entender e fazer uma previsão das perguntas que os clientes provavelmente farão para refinar a seleção dos produtos. Isso requer um entendimento das características do produto e utilizações para o mesmo. Por exemplo, é muito útil estruturar as perguntas para determinar como o cliente utilizará um produto. Desse modo, os clientes não precisam esclarecer quais características estão procurando. As restrições colocadas nas respostas que são escolhidas selecionarão as características para eles. Por exemplo, se um cliente indicar que o computador será utilizado para jogos com muitos gráficos, a lista deverá mostrar apenas computadores que suportem jogos.

As páginas do Consultor de Produto utilizam modelos JSP para processar as páginas de exibição. As páginas JSP são geradas dinamicamente, com base nos pedidos dos clientes. O desenvolvedor da loja que cria páginas do Consultor de Produto deve estar familiarizado com a criação de páginas JSP.

Consultor de Produto e Gerenciador de Catálogos

O Consultor de Produto e o Gerenciador de Catálogos são ferramentas avançadas de catálogo que podem ser utilizadas de forma complementar.

Recomenda-se utilizar o Gerenciador de Catálogos para criar seu catálogo e ampliar o catálogo criando metáforas com o Consultor de Produto. Crie o catálogo utilizando o Gerenciador de Catálogos e publique-o no banco de dados do WebSphere Commerce. Criar um espaço de pesquisa do Consultor de Produto com o utilitário paconfig prepara uma categoria para ser utilizada pelas metáforas; use o utilitário PABatchXML para criar as metáforas de compra. Esses utilitários processam arquivos XML para configurar a área de pesquisa e as metáforas.

Estatísticas do Consultor de Produto

O WebSphere Commerce Accelerator fornece relatórios que mostram as Estatísticas do Consultor de Produto. Você pode acessar esses relatórios no menu **Mercadorias**.

Estatísticas do Consultor de Produto

Utilize esta lista para exibir as estatísticas de todo o site de todas as metáforas do Consultor de Produto. As estatísticas são exibidas em uma tabela com as seguintes informações: ID da categoria, nome da categoria, nome da metáfora e conta.

Estatísticas da Comparação de Produtos

Utilize esta lista para exibir as estatísticas de todo o site de todas as metáforas da Comparação de Produtos. As estatísticas são exibidas em uma tabela com as seguintes informações: categoria, nome da categoria, exibição de IDs (o número total de produtos comparados), cliques (o número de vezes em que a utilização de uma metáfora levou a cliques subsequentes em um produto específico).

Estatísticas da Exploração de Produto

Utilize esta lista para exibir as estatísticas de todo o site de todas as metáforas da Exploração de Produtos. As estatísticas são exibidas em uma tabela com as seguintes informações: ID da categoria, nome da categoria, nome da característica e conta.

Estatísticas da Assistência de Vendas

Utilize esta lista para exibir as estatísticas de todo o site de todas as metáforas da Assistência de Vendas. As estatísticas são exibidas em uma tabela com as seguintes informações: ID da categoria, tipo, ID da árvore, ID de conceito, ID de conceito pai, nome do conceito.

Capítulo 18. Leilões

Leilões são modelos de vendas cada vez mais populares para transações online. Os leilões fornecem um método de negociação e estabelecimento de preço e outros termos de forma dinâmica para a venda de produtos e serviços. O WebSphere Commerce fornece ferramentas que o ajudam a criar e gerenciar leilões em seu site. O componente de leilões fornece um ambiente ideal para implementar leilões de escala pequena a moderada como parte de sua solução de e-commerce. Para ajudar a conhecer leilões e a demonstrar os componentes do leilão, utilize a loja de exemplo WebAuction.

A criação e o gerenciamento de um leilão do WebSphere Commerce é simples. Você pode utilizar estilos de leilões fornecidos pelo sistema ou criar estilos personalizados. Os estilos de leilão contêm valores predefinidos para campos de entrada e reduzem o tempo requerido para criação de leilões.

Os leilões do WebSphere Commerce são altamente seguros. Nos shoppings de multi-lojas, os comerciantes ou administradores de uma loja não podem configurar ou modificar os leilões para outra loja. Usuários autorizados podem exibir lances de leilões. Por padrão, os usuários que recebem a função de Vendedor ou Gerente de Produtos podem exibir lances de leilões. Apenas clientes registrados em sessão no site podem submeter lances. O sistema criptografa todas as informações confidenciais.

Recursos de pesquisa multi-atributos permitem a pesquisa de leilões específicos. Você pode pesquisar leilões pela loja, tipo ou produto. Também é possível pesquisar por estilos de leilões e regras de controle de lances.

O Representante de Assistência ao Cliente utiliza fóruns de discussão para exibir e responder as mensagens de clientes relativas a um leilão. Utilize esses fóruns para fornecer aos clientes informações extras sobre o produto em leilão, regras do leilão ou os próximos leilões.

Implementação de Leilões

A seção a seguir descreve rapidamente a implementação de leilões no WebSphere Commerce. É necessário ativar os jobs do programador de leilões para poder trabalhar com leilões uma primeira vez. O programador chama comandos que processam mensagens de leilões e lances. O programador deve estar configurado e em execução. Se estiver utilizando o Payment Manager, ele deve estar ativo quando os leilões forem utilizados. Os Desenvolvedores da Loja não devem editar os arquivos JSP de exemplo de leilões utilizando o

WebSphere Commerce Studio, pois poderão ocorrer resultados imprevisíveis. Utilize o Wordpad ou outro editor de texto.

Recursos para Participantes de Leilões

A imagem a seguir mostra a página Leilões atuais, na loja de exemplo WebAuction. Os leilões que o participante pode executar estão descritos na lista abaixo.



The screenshot shows the WebAuction website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'INÍCIO', 'CARRINHO DE COMPRAS', 'MINHA CONTA', 'FALE CONOSCO', and 'AJUDA'. Below this, a sidebar on the left contains a language selection dropdown set to 'Português do Brasil', a 'SERVIÇOS' section with promotional text and links, and a 'LEILÕES' section with various auction-related links. The main content area is titled 'Leilões Atuais' and displays a table of current auctions. A timestamp indicates the page was updated on May 15, 2002, at 10:54:08. Below the table, a note states that products have a reserve price.

Nome do Produto (Regras do Leilão)	Quantidade	Tipo de Leilão	Início do Leilão	Criar/Modificar Seus Lances
Collant para ginástica* Regras do Leilão	50	Lance Aberto	15 de maio de 2002 10:42:00	Novo Lance Automático Seus Lances
Jaqueta em estilo militar Regras do Leilão	10	Lance Fechado	15 de maio de 2002 10:40:00	...
Cuecos em xadrez Regras do Leilão	40	Dutch	15 de maio de 2002 10:40:00	...

* o produto tem um preço de reserva

Nível do site

Os leilões são em nível de site. Um cliente registrado pode selecionar de qual loja deseja exibir leilões.

Lances automáticos

Os participantes podem ter lances submetidos automaticamente em leilões de Lance Aberto, configurando lances automáticos que especificam o valor máximo do lance e outras informações.

Galeria de leilões

A galeria de leilões exibe os leilões interessantes para os clientes. Eles podem incluir ou remover leilões da galeria. A galeria de leilões inclui leilões incluídos de maneira explícita pelo cliente, de forma que eles possam monitorar ou participar dos leilões. Se um cliente submeter um lance em um leilão, aquele leilão será incluído na galeria.

Mensagens de notificação do leilão

Os participantes recebem mensagens que notificam sobre eventos, tais como ganhar o leilão. Se os clientes não lerem a mensagem dentro de um período especificado, eles receberão automaticamente uma mensagem de e-mail contendo o mesmo texto.

Fóruns de discussão

Os clientes podem se comunicar com a loja por meio de fóruns de discussão de leilões.

Tipos de Leilões

O WebSphere Commerce fornece três tipos de leilões:

Lance Aberto

Os leilões de Lance Aberto seguem o modelo de sessão pública, isto é, todos os clientes podem ver todos os lances. Normalmente, os leilões de Lance Aberto incluem um pequeno tempo de resposta entre a submissão do lance final e a hora em que o administrador fecha o leilão. Estes leilões funcionam bem quando os clientes em potencial participam do leilão de maneira simultânea e se sentem confortáveis com a submissão rápida de lances do contador. Se necessário, o administrador pode estender o tempo entre a submissão do lance final e o fechamento do leilão. Isto dá aos clientes mais tempo para reagir e submeter lances.

Lance Fechado

Os leilões de Lance Fechado de Única Rodada utilizam um processo de lance particular. Cada participante submete um lance particular, conhecido somente por eles mesmos e pelo administrador. O leilão é fechado no tempo final de submissão de lances. O administrador determina os ganhadores e os perdedores do leilão. Utilize leilões de Lance Fechado quando não for prático para que os licitantes preparem lances de contador de maneira instantânea. São as seguintes as características de leilões de Lance Fechado:

- Anonimato de lances entre autores de lances
- Tempos finais de submissão longos para permitir que os autores dos lances recolham informações, tomem decisões e preparem e submetam seus lances

Dutch

Em um leilão Dutch, o administrador anuncia um preço e pergunta se há algum participante interessado em conduzir uma transação a esse preço. Em leilões de Lance Aberto e Lance Fechado, os participantes submetem preços de lances. O leilão começa com um preço de lance alto que é reduzido naquele período até que hajam autores de lances suficientes para limparem o estoque.

Em todos os leilões, as interações acontecem entre a loja e os clientes, não entre clientes.

Ao contrário do ambiente de leilão tradicional, em que os leilões são executados seqüencialmente, vários leilões do WebSphere Commerce podem ser executados simultaneamente.

Estilos de Leilões

Um estilo de leilão serve como um gabarito para um leilão. Em vez de especificar todos os campos sempre que um leilão é criado, crie um estilo de leilão padrão que será utilizado para preencher alguns dos campos.

Um estilo de leilão deve incluir todos os campos obrigatórios e, em seguida, você pode criar o leilão digitando os detalhes do produto. Digite os detalhes do produto utilizando o Assistente para Leilão.

Selecione a opção **Estilos de Leilões** no menu  **Mercadorias**

 **Produtos** para exibir a lista Estilo de Leilão.

Regras de Leilões

Um conjunto de regras governa cada leilão. O licitante deve revisar e entender essas regras antes de participar de um leilão. As regras do leilão especificam as seguintes informações:

- O tipo de leilão, o nome do produto e a quantidade.
- O preço mínimo do leilão, se existir.
- O valor do depósito. Os ganhadores que se recusarem a aceitar os itens leiloados, perdem o valor do depósito. O banco de dados registra os valores de depósito quando um cliente submete um lance; no entanto, o Payment Manager não processa os depósitos. Se desejar processar depósitos, é necessário escrever código para implementar o processamento do depósito.
- A data e a hora de início do leilão.
- As condições que governam o final do leilão, como data e hora de finalização programada.
- As regras de lance para o leilão que descrevem o lance mínimo, a quantidade e o incremento do lance. As regras de lances se aplicam aos leilões de Lance Aberto e Lance Fechado. Para obter mais informações, consulte “Definindo Regras de Lances” na página 219.
- Mecanismos de preços para o leilão.

Quando mais de um produto está disponível em um leilão, o leilão pode ter vários ganhadores. Os lances vencedores podem ter valores diferentes. Os mecanismos de preços entram em efeito quando vários itens estão disponíveis para leilão ou a quantidade do leilão não é a mesma que a quantidade de lance mínimo. Os leilões do WebSphere Commerce suportam dois mecanismos de preços.

Discriminativo

Os vencedores do leilão pagam os valores exatos de seus lances.

Não-discriminativo



Os vencedores pagam o preço pago pelo vencedor com o menor lance.

Os leilões de Lance Aberto ou Lance Fechado devem utilizar preço discriminativo ou não-discriminativo.

- Comentários adicionais sobre o leilão. Inclui seus comentários nos campos de descrição resumida ou longa na página de regras. As informações incluídas são comunicadas aos licitantes.

Se as regras forem alteradas durante um leilão, os licitantes devem ler novamente as regras do leilão antes de submeter ou atualizar lances. Os lances submetidos antes da alteração da regra não são afetados e ainda podem ganhar o leilão.

Definindo Regras de Lances

Para definir regras de controle de lances, selecione a opção **Regras de Lances** no menu  **Mercadorias**  **Produtos**. A página Regra de Controle de Lances será exibida.

Utilize a página Regra de Lances para exibir as regras de controle de lances disponíveis para os leilões, como o nome da regra, a descrição da regra, o valor mínimo do lance e a quantidade mínima do lance. Você pode criar, alterar e excluir regras de lances nesta página.

Gerenciando Leilões para o Site



Após criar um leilão, é possível exibir, alterar, retirar ou fechar o leilão. É possível também exibir os lances enviados e remover leilões ativos. O gerenciamento de leilões também inclui funções do fórum de discussão. Você pode responder perguntas de clientes, postar informações adicionais e remover mensagens individuais ou segmentos completos da discussão.

Selecione o menu  **Mercadorias**  **Produtos** para exibir a página Leilões da loja.

A página Leilões mostra as seguintes informações: ID do leilão, tipo, status, produtos e quantidade de produtos. Você pode executar outras ações nesta lista, incluindo o seguinte:



- Criar um novo leilão
- Alterar um leilão já existente
- Exibir um resumo de um leilão
- Retirar um leilão
- Gerenciar fóruns de discussão de leilões
- Gerenciar lances
- Fechar lances
- Localizar leilões

Criando um Leilão

Selecione a opção **Leilões** no menu  **Mercadorias**  **Produtos** para exibir uma lista de leilões atuais. Na página Lista de Leilões, clique em **Novo** para iniciar o Assistente para Leilão.

Utilize esse assistente para criar novos leilões. Forneça as seguintes informações: tipo do leilão, produtos a serem leiloados, datas de início e de encerramento, preços e modelo de exibição. Opcionalmente, para leilões de Lance Aberto e Lance Fechado, é possível incluir regras de controle de lances. As regras de controle de lances definem o valor mínimo de lance, a quantidade mínima de lances e os incrementos de lances. Se desejar utilizar as regras de controle de lances, elas deverão ser predefinidas. Para obter mais informações, consulte “Definindo Regras de Lances” na página 219.

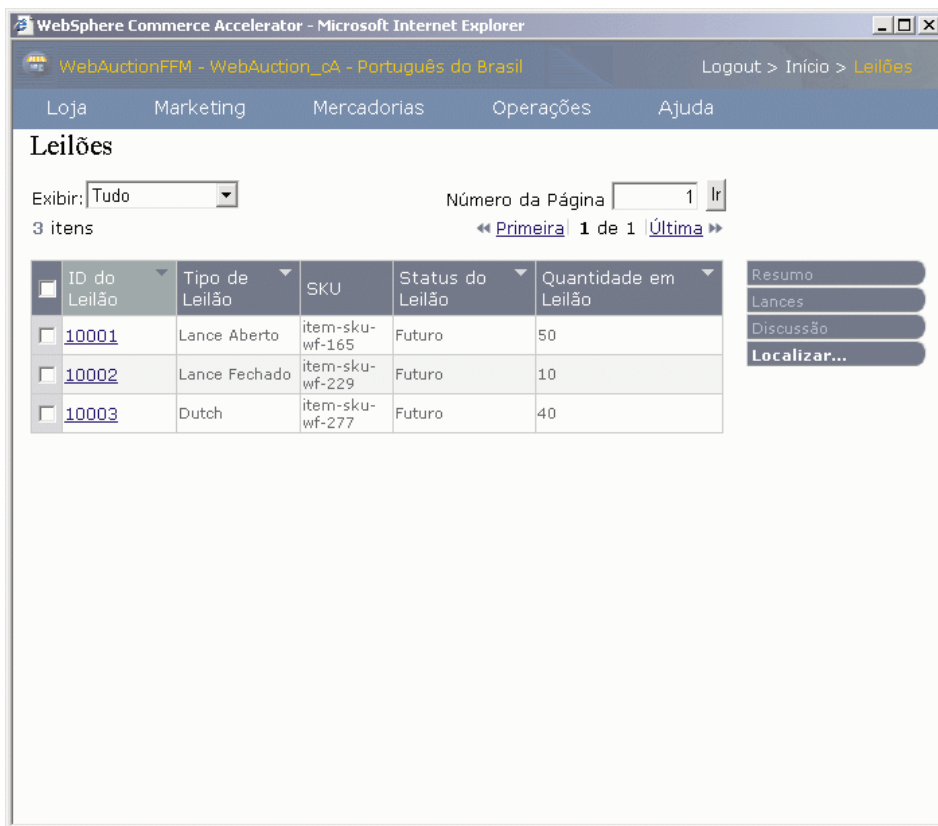
Localizando um Leilão

Selecione a opção **Localizar Leilões** no menu  **Mercadorias**  **Produtos** para pesquisar um leilão com base no ID do leilão, SKU do produto ou tipo de leilão.

Utilize a página Leilões para exibir os leilões disponíveis. Também é possível executar outras tarefas da lista, como criar, alterar e retirar leilões.

Gerenciando Leilões para Clientes

Normalmente, os Representantes de Assistência ao Cliente gerenciam leilões para clientes. Para executar tarefas relacionadas a leilões para clientes, como a retirada de lances e gerenciamento de fóruns de discussão, selecione a opção **Leilões** no menu **B2C Operações** ou **B2B Vendas**. A lista Leilões será exibida.



WebSphere Commerce Accelerator - Microsoft Internet Explorer

WebAuctionFFM - WebAuction_cA - Português do Brasil Logout > Início > Leilões

Loja Marketing Mercadorias Operações Ajuda

Leilões

Exibir: Número da Página Ir

3 itens << Primeira 1 de 1 Última >>

<input type="checkbox"/>	ID do Leilão	Tipo de Leilão	SKU	Status do Leilão	Quantidade em Leilão
<input type="checkbox"/>	10001	Lance Aberto	item-sku-wf-165	Futuro	50
<input type="checkbox"/>	10002	Lance Fechado	item-sku-wf-229	Futuro	10
<input type="checkbox"/>	10003	Dutch	item-sku-wf-277	Futuro	40

Resumo
Lances
Discussão
Localizar...

Utilize essa página para exibir detalhes sobre leilões, inclusive as seguintes informações:

- ID do leilão, que o identifica com exclusividade
- Tipo de leilão: Dutch, Lance Aberto ou Lance Fechado
- SKU do produto, que define exclusivamente o produto em leilão
- Status do leilão
- Quantidade de produtos no leilão

Também é possível executar as seguintes tarefas nessa página:

- Localizar leilões

- Exibir leilões
- Retirar lances do leilão para os clientes
- Criar e gerenciar fóruns de discussão para os clientes

Capítulo 19. Relatórios e Inteligência de Negócios

Este capítulo descreve as capacidades de relatórios e de inteligência de negócios do WebSphere Commerce. No WebSphere Commerce, são fornecidos relatórios que contêm detalhes de eventos de campanhas e utilização do Consultor de Produto. Capacidades de relatórios mais robustos sobre inteligência de negócios são fornecidas pelo WebSphere Commerce Analyzer, um componente opcional do WebSphere Commerce.

Para exibir relatórios, efetue login no WebSphere Commerce Accelerator e selecione a opção **Relatórios sobre Inteligência de Negócios** no menu **Loja**. Dependendo de sua função, talvez você não veja todos os relatórios descritos neste capítulo.

Relatórios do WebSphere Commerce

O Monitor de Eventos de Marketing coleta estatísticas utilizando contadores simples no banco de dados do WebSphere Commerce que são incrementados quando qualquer um dos eventos de disparo ocorre. As estatísticas são compiladas para o seguinte:

- Eventos de campanhas, que incluem impressões e cliques.
Uma impressão ocorre toda vez que uma iniciativa de campanha específica é exibida para um cliente. Cada iniciativa resulta na exibição de um conteúdo de venda de anúncio ou sugestiva. Um clique ocorre toda vez que um cliente clica no conteúdo exibido para procurar mais informações sobre o assunto. Para registrar cliques, o Desenvolvedor da Loja deve associar o comando ClickInfo ao conteúdo dinâmico. O Monitor de Eventos de Marketing registra iniciativas de campanhas e os Pontos de e-Marketing exibidos. Isso pode ajudar a refinar os anúncios desejados ou a verificar se determinados anúncios estão sendo vistos.
- Utilização do Consultor de Produto pelo cliente.
São mantidas estatísticas para cada uma das três metáforas de compras e elas podem demonstrar suas efetividades comparativas.

O Monitor de Eventos de Marketing também compila um log detalhado dos eventos da campanha gerados durante a utilização do site. Toda vez que ocorre um evento de campanha, o log é atualizado com a página solicitada, os Pontos de e-Marketing são exibidos e as iniciativas são utilizadas para gerar o conteúdo. Esse log é capturado na tabela CPGNLOG no banco de dados WebSphere Commerce. O WebSphere Commerce Analyzer gera relatórios com base nos dados coletados.

Os relatórios estão descritos nas seguintes seções:

- “Relatórios de Estoque” na página 147.
- “Relatórios de Gerenciamento de Produtos” na página 158.
- “Relatórios de Gerenciamento de Contas” na página 187.
- “Relatórios de Gerenciamento de Contratos” na página 187.

Inteligência de Negócios

Os negócios coletam grandes quantidades de dados nas operações diárias, tais como dados de pedidos, contas a pagar, estoque e clientes.

A capacidade de consolidar e analisar estes dados para a obtenção de melhores decisões de negócios pode sempre acarretar vantagens competitivas. Por exemplo, uma grande cadeia varejista de roupas pode personalizar os estoques da loja para se adequarem a preferências locais, um banco pode determinar quais serviços são necessários para manter os clientes existentes e um gerente de vendas pode procurar por áreas problemáticas em regiões geográficas.

A inteligência de Negócios se refere à habilidade de tomar melhores decisões de negócios por meio do uso inteligente de seus recursos de dados. Diz respeito ao fornecimento de acesso aos dados corretos, a análise dos dados de maneira perceptiva e ao uso das percepções para tomar decisões melhores.

A solução de Inteligência de Negócios utilizada no WebSphere Commerce é chamada de WebSphere Commerce Analyzer.

WebSphere Commerce Analyzer

O WebSphere Commerce Analyzer fornece relatórios predefinidos sobre as atividades de marketing e de compras na loja. Você pode utilizar estes relatórios para gerenciar o êxito de seus negócios. Os relatórios não podem ser personalizados.

O WebSphere Commerce Analyzer cria e mantém um datamart que contém as informações necessárias para gerar relatórios sobre a loja. O datamart é criado no servidor WebSphere Commerce Analyzer, instalado por meio do programa de instalação do WebSphere Commerce Analyzer. O datamart é um banco de dados relacional IBM DB2. Ele contém informações obtidas dos servidores de bancos de dados do WebSphere Commerce. O IBM DB2 fornece as ferramentas necessárias para a administração do banco de dados. O programa de instalação instala a ferramenta de relatórios do Brio Broadcast Server, fornecida pela Brio Technology como parte do Brio Enterprise Server 6.2. A ferramenta de relatórios do Brio Broadcast Server gera os relatórios de negócios.

Os relatórios de negócios fornecem informações sobre a efetividade de campanhas, bem como informações sobre vendas e clientes que utilizam a loja. Você pode utilizar estes relatórios para ajudar na tomada de decisões sobre a estratégia de marketing e sobre os produtos vendidos na loja. Você pode acessar os relatórios de negócios a partir do WebSphere Commerce Accelerator.

Depois da instalação, o processo de geração de relatórios pode ser programado para execução em uma base diária. Por exemplo, os relatórios podem ser executados logo após a meia-noite ou em qualquer outro horário de pouca atividade na loja.

O WebSphere Commerce Analyzer fornece informações sobre uma loja e suporta vários idiomas, locais e moedas. Os relatórios do WebSphere Commerce Analyzer são gerados apenas em um idioma, locale e moeda selecionados.

Esses relatórios fornecem informações abrangentes sobre o site. Incluem informações extraídas para um datamart em uma máquina remota e analisadas para produzir informações muito específicas. Esses relatórios estarão disponíveis apenas se o Administrador de Site tiver instalado e configurado o WebSphere Commerce Analyzer. Para obter informações sobre a instalação, consulte a publicação *WebSphere Commerce Analyzer Installation and Configuration Guide*. Além disso, o Administrador do Site deve ativar os componentes `UserTrafficEventListener` e `CampaignRecommendationListener`. Para obter informações sobre como utilizar o WebSphere Commerce Analyzer, consulte a publicação *WebSphere Commerce Analyzer Installation and Configuration Guide*.

A tabela a seguir resume os relatórios sobre atividades de marketing. A maioria dos relatórios está disponível em formato de tabela ou de gráfico de barras. Alguns estão disponíveis apenas em formato de tabela. Dependendo de sua função, talvez você não veja todos os tipos de relatórios mostrados nesta tabela.

Métrica	Dimensões/Informações	Descrição
Impressões exibidas	<p>Iniciativa</p> <p>de Campanha</p> <p>Ponto de e-Marketing</p> <p>Hora</p> <p>As 10 maiores</p> <p>Geografia</p> <p>Contagens de “impressões exibidas” absolutas</p>	<p>Isso analisa com que frequência foi mostrado conteúdo personalizado ao cliente.</p>
Impressões clicadas	<p>Campanha</p> <p>Iniciativa</p> <p>Ponto de e-Marketing</p> <p>Hora</p> <p>As 10 maiores</p> <p>Geografia</p> <p>Contagens de “impressões exibidas” absolutas</p> <p>Contagens de “impressões clicadas” absolutas</p> <p>Proporção de Cliques</p>	<p>Isso analisa com que frequência o cliente clicou em conteúdo personalizado. Isso implica que o cliente teve interesse no conteúdo recomendado.</p>
Impressões clicadas seguidas por pedidos	<p>Campanha</p> <p>Iniciativa</p> <p>Ponto de e-Marketing</p> <p>Hora</p> <p>As 10 maiores</p> <p>Geografia</p> <p>Contagens de “impressões exibidas” absolutas</p> <p>Contagens de “impressões clicadas seguidas por pedidos” absolutas</p>	<p>Isso analisa com que frequência o conteúdo personalizado (por exemplo, Recomendação de produtos) foi exibido para um cliente, depois clicado por um cliente e levou a um pedido/venda do produto.</p>

Métrica	Dimensões/Informações	Descrição
Impressões que levaram a produtos abandonados (unidades abandonadas)	Campanha Iniciativa Ponto de e-Marketing Hora As 10 maiores Contagens de “impressões clicadas” absolutas Contagens absolutas da frequência de ocorrência de abandonos	Isso analisa a frequência com que uma impressão levou um produto a ser deixado no carrinho de compras. Pode indicar demanda perdida.
Vendas de produto - receita	Hora 10 superiores/inferiores	Isso analisa a receita de vendas de produtos.
Vendas de produto - unidades vendidas	Hora 10 superiores/inferiores	Isso analisa o volume de vendas de produtos.
Produtos abandonados	Hora As 10 maiores	Isso analisa produtos que foram deixados no carrinho de compras. Pode indicar demanda perdida.
Resumo de pedidos - volume	Hora	Isso analisa o volume de pedidos com o tempo.
Valor das vendas e unidades vendidas	Geografia Hora Demografia de Intervalo de Idades Demografia de Intervalo de Renda Demografia de Sexo Demografia de Estado Civil Conta/Contrato (Valor de Vendas)	Isso analisa a receita de vendas e o volume de vendas em relação às dimensões específicas.

Apêndice. Informações de Ajuda

Quando você utiliza a família de produtos IBM WebSphere Commerce para criar uma loja, utiliza vários produtos de software relacionados. Este apêndice descreve os tipos de informações incluídas nesta família de produtos e indica onde as informações podem ser encontradas.

Ajuda do WebSphere Commerce

Também é possível fazer download de publicações atualizadas e da ajuda online a partir da página Biblioteca Técnica do site do WebSphere Commerce na Web, no seguinte endereço:

 ibm.com/software/webservers/commerce/wc_pe/lit-tech-general.html

 ibm.com/software/webservers/commerce/wc_be/lit-tech-general.html

Informações sobre Instalação e Configuração

Um Manual de Instalação é fornecido com o WebSphere Commerce. Este manual descreve como instalar e configurar o WebSphere Commerce.

Um Manual de Instalação também é fornecido com o Commerce Studio. Este manual descreve como instalar e configurar o Commerce Studio.

Informações do Programador


A publicação *IBM WebSphere Commerce - Manual do Programador, Versão 5.4* está incluída no WebSphere Commerce. Esse manual descreve conceitos e arquitetura, fornece um modelo do programador, explica o ciclo de vida do desenvolvimento e fornece exemplos sobre como personalizar seu ambiente de e-commerce.

Ajuda Online

O sistema de ajuda online do WebSphere Commerce pode ser acessado a partir do Internet Explorer, Versão 5.5, na máquina Windows (ele não funciona corretamente no navegador Netscape), utilizando os seguintes métodos:

- No seguinte endereço:
http://host_name/wchelp/, em que *host_name* é o nome da máquina do WebSphere Commerce.

Se a ajuda do WebSphere Commerce não estiver instalada, consulte o *Manual de Instalação* para obter instruções para a instalação do componente Documentação do Commerce Server.

-  No menu **Iniciar** como a seguir:
Iniciar -> **Programas**-> **IBM WebSphere Commerce** -> **Documentação**

Versões da Ajuda Online que Podem Ser Impressas

Partes da ajuda online do WebSphere Commerce foram colocadas em arquivos PDF. Esses arquivos PDF estão disponíveis na página Biblioteca Técnica.

Ajuda do Commerce Studio

O IBM WebSphere Commerce Studio, Developer e Professional Developer Editions (também referido como Commerce Studio) integra várias ferramentas de desenvolvimento de sites em apenas um ambiente de desenvolvimento. Como resultado, as informações de ajuda são acessadas de vários pontos diferentes. Essa seção descreve os diferentes tipos de informações que você pode consultar utilizando o Commerce Studio.

Ajuda Online

A ajuda online do Commerce Studio está incluída na ajuda online do WebSphere Commerce. Uma cópia do WebSphere Commerce precisa estar instalada na mesma máquina que o Commerce Studio. Consulte “Ajuda Online” na página 229, para obter informações sobre como acessar a ajuda online do WebSphere Commerce.

Glossário

A

B2B **ação aprovável.** Um comando ou grupo de comandos chamados por um usuário, que não podem ser executados sem aprovação prévia de um aprovador de dentro da organização.

AC (autoridade de certificação). Uma organização que emite certificados. A CA autentica a identidade do proprietário do certificado e os serviços que o proprietário tem autoridade para utilizar, emite novos certificados, renova os certificados existentes e revoga os certificados pertencentes a usuários que não têm mais autorização para utilizá-los.

Administrador da Loja. Uma função definida no WebSphere Commerce que gerencia os recursos da loja e implementa alterações nos provedores de envio e nas informações da loja.

Administrador de Devoluções. Uma função definida no WebSphere Commerce que gerencia a disposição de produtos devolvidos.

B2B **administrador de organização.** No WebSphere Commerce, o representante de uma organização-membro que estabelece fluxos de aprovação organizacional e atribui funções aos usuários dentro da organização.

Administrador de Site. Uma função definida no WebSphere Commerce que instala, configura e mantém o WebSphere Commerce e o software e hardware associados. O Administrador de Site responde a avisos, alertas e erros do sistema e diagnostica e soluciona problemas do sistema. Essa função normalmente controla o acesso e a autorização, gerencia o site na Web, monitora o desempenho e gerencia tarefas de equilíbrio de carga.

alocação de estoque. Designar estoque para um pedido contra o estoque que realmente existe em

um centro de distribuição. Alocação não é o mesmo que reserva, que é uma política mais rigorosa e geralmente não se aplica a pedidos. Compare com *alocação de estoque versus estoque esperado*.

alocação de estoque versus estoque esperado. Designar estoque para um pedido contra o estoque que é esperado ser recebido em um centro de distribuição. Estas informações geralmente são encontradas em um registro de estoque esperado. Compare com *alocação de estoque*.

Ambiente de Desenvolvimento Integrado (IDE). Um conjunto de ferramentas integradas para desenvolver software. No VisualAge for Java, é o conjunto de janelas que fornecem ao usuário acesso às ferramentas de desenvolvimento. As janelas principais são Workbench, Log, Console, Debugger e Repository Explorer.

ambiente de runtime. (1) Um ambiente de execução. (2) No WebSphere Commerce, um site na Web ativo conduzindo negócios.

aplicativo. Na programação Java, um programa Java contido em si mesmo e independente que inclui um método estático principal. Ele não requer um visualizador de applet. Compare com *applet*.

applet. Um programa aplicativo, escrito na linguagem de programação Java, que pode ser recuperado de um servidor Web e executado por um navegador da Web. Uma referência para um applet aparece na marcação de uma página da Web, da mesma forma que uma referência para um arquivo gráfico aparece; um navegador recupera um applet da mesma forma que ele recupera um arquivo gráfico. Por questões de segurança, os direitos de acesso de um applet são limitados de duas maneiras: o applet não pode acessar o sistema de arquivos do cliente no qual está sendo executado e a comunicação do

applet pela rede está limitada ao servidor a partir do qual seu download é efetuado. Compare com *servolet*.

► **B2B** **aprovador.** O indivíduo autorizado a aprovar ou rejeitar uma ação aprovável.

archive da loja. Um arquivo compactado que contém todos os recursos (incluindo recursos de arquivos e informações do banco de dados) necessários para criar uma loja. Publicar o archive de loja em um WebSphere Commerce Server cria uma loja operacional. Consulte *SAR*.

archive de loja de exemplo. Um archive de loja destinado a ser copiado e utilizado como base para criar novas lojas. Archives de lojas de exemplo podem ser copiados e publicados várias vezes; eles não contêm chaves principais geradas que sejam específicas para determinada instância do banco de dados. Em vez disso, eles utilizam aliases internos que são resolvidos pelo IDResolver no momento da publicação. As lojas de exemplo fornecidas pelo WebSphere Commerce são archives de lojas de exemplo.

área de pesquisa básica. Uma implementação do Consultor de Produtos. Este estilo de implementação utiliza as tabelas do banco de dados de base do WebSphere Commerce para facilitar a pesquisa de uma categoria específica de produtos. Consulte também *área de pesquisa separada*.

área de pesquisa separada. Uma implementação do Consultor de Produtos. Para esse estilo de implementação, você deve criar tabelas de bancos de dados adicionais contendo metadados para facilitar a pesquisa de uma categoria específica de produtos. Consulte também *área de pesquisa básica*.

arquivo JSP. Um arquivo denominado com uma extensão .jsp que um desenvolvedor cria utilizando tags HTML padrão, tags JSP de núcleo, tags JSP personalizadas e instruções de linguagem de criação de scripts para exibir páginas dinâmicas em um navegador da Web. [Sun Microsystems, Inc.]

ASCII (American Standard Code for Information Interchange). Um código para representação de caracteres utilizando valores binários. O código padrão é utilizado para intercâmbio de informações entre sistemas de processamento de dados, sistemas de comunicação de dados e equipamento associado. O conjunto de caracteres ASCII utiliza os números 0 a 127 para representar todos os caracteres em Inglês, além de caracteres de controle especiais. A maioria dos sistemas baseados em PC utilizam um código ASCII estendido de 8 bits, com 128 caracteres adicionais utilizados para representar símbolos especiais, caracteres de idiomas estrangeiros e símbolos gráficos. UNIX(R) e sistemas operacionais baseados em DOS (com exceção do Windows NT(R)) utilizam ASCII para arquivos de texto. O Windows NT utiliza o padrão Unicode standard, mais recente. Programas de conversão permitem que diferentes sistemas operacionais alterem um arquivo de um código para outro.

associação de vendas. Uma associação entre dois itens do catálogo para a finalidade de uma atividade de vendas. Por exemplo, uma câmera pode ter uma associação de vendas "requer" um conjunto de baterias, e uma camisa específica pode ter uma associação de vendas "vai com" com uma calça específica.

ativar. (1) Iniciar um programa de merchandising, como oferta de desconto. (2) Para transferir um bean corporativo do armazenamento secundário para a memória.

atributo. Uma propriedade de um item em uma loja online, como cor ou tamanho. Os itens podem ter vários atributos.

atributo de recurso. Especifica como as informações sobre os produtos devem ser exibidas para os clientes. Por exemplo, recursos com descrições numéricas podem ser exibidos para um cliente na ordem crescente ou na ordem decrescente.

► **B2B** **atributos personalizados.** No mecanismo de comércio RFQ, uma lista de atributos criada por uma organização vendedora que um comprador deve utilizar ao enviar um

RFQ para esta organização. Além dos atributos predefinidos fornecidos pelo vendedor, compradores podem especificar atributos exclusivos em campos de atributos designados.

B

banco de dados do WebSphere Commerce. O banco de dados que contém os dados operacionais para lojas online.

batch de coleta. Um grupo de liberações que são gerenciadas como uma unidade em um centro de distribuição.

B2B (business-to-business). O e-commerce B2B cria sites para a troca de produtos, serviços ou informações entre negócios. Transações B2B típicas ocorrem entre compradores, vendedores, fabricantes, revendedores, distribuidores e parceiros de comércio. Compare com *B2C*.

B2C (business-to-consumer). O e-commerce B2C cria sites para a troca de produtos, serviços ou informações entre negócios e clientes. Também conhecido como a parte de varejo do e-commerce. Compare com *B2B*.

bean. Uma definição ou instância de um componente JavaBeans. Consulte *Java bean*.

bean corporativo. Um objeto não visual que está em conformidade com a arquitetura do Enterprise JavaBeans. Beans corporativos são implementados em um Contêiner de EJB e executados em um servidor EJB. Existem dois tipos de beans corporativos: beans de sessão e beans de entidade.

bean de comando. Um Java bean que contém a lógica de programação para manipular um pedido específico. Os comandos do WebSphere Commerce seguem o modelo de programação de comandos do WebSphere. Existem quatro tipos de comandos: *comandos de controlador*, *comandos de tarefa*, *comandos de bean de dados* e *comandos de exibição*.

bean de dados. Um tipo de Java bean que é colocado em um arquivo JSP. O bean de dados representa os dados que podem ser acessador

pelo Desenvolvedor da Loja. Beans de dados podem ter comandos associados que são chamados quando o JSP instancia o bean de dados no momento da execução.

bean de entidade. Um bean corporativo que contém dados persistentes e que pode ser salvo em vários data stores persistentes. Cada bean de entidade tem sua própria identidade. Há dois tipos de beans de entidade: beans de entidade de persistência gerenciada pelo contêiner (CMP) e beans de entidade de persistência gerenciada pelo bean (BMP). Compare com *bean de sessão*.

bean de sessão. Um bean corporativo de vida relativamente curta. Existem dois tipos de beans de sessão: *beans de sessão com informações de estado* e *beans de sessão sem informações de estado*. Compare com *bean de entidade*.

bean de sessão com informações de estado. Um bean corporativo de sessão que age por um único cliente e mantém informações de sessão específicas do cliente (chamado de estado conversacional) por várias transações e chamadas de método. Compare com *bean de sessão sem informações de estado*.

bean de sessão sem informações de estado. Um bean corporativo de sessão que não mantém nenhum estado conversacional. Beans de sessão sem informações de estado são agrupados em conjuntos com outros em um contêiner. Compare com *bean de sessão com informações de estado*.

beaninfo. (1) Uma classe Java que fornece informações explícitas sobre as propriedades, eventos e métodos de uma classe de beans. (2) No IDE do VisualAge for Java, uma página no navegador de classe que fornece informações sobre beans.

beans de acesso. Wrappers para beans corporativos que são tipicamente utilizados por programas de clientes. Beans de acesso ocultam a complexidade associada a interfaces locais e remotas. Estes beans são gerados através de ferramentas no VisualAge(R) for Java(TM). Os comandos do WebSphere(R) Commerce utilizam beans de acesso para facilitar operações de banco de dados.

beans do WebSphere Commerce. Um conjunto de beans Java, incluído no WebSphere Commerce e no Commerce Studio, que acessam informações a partir das tabelas dos bancos de dados. A criação de páginas de lojas com esses beans permite exibir informações que podem ser alteradas com frequência, como listas de categorias e de produtos ou preços de produtos.

BMP. Consulte *bean-managed persistence*.

BMP (bean-managed persistence). No ambiente de desenvolvimento do EJB, a persistência gerenciada por um bean de entidade. Compare com *CMP (container-managed persistence)*.

buffer. Uma parte do armazenamento utilizado para armazenar texto, tags de marcação e outros objetos temporariamente.

C

cache. Um armazenamento de buffer especial, menor e mais rápido que o armazenamento principal, usado para manter uma cópia das instruções e dos dados obtidos do armazenamento principal e provavelmente a ser necessário para o processador em seguida.

caminho na Web do aplicativo da Web. A parte de uma URL associada a uma aplicativo da Web.

campanha. Uma série planejada de operações incluindo anúncios e técnicas de vendas sugestivas, colocadas em prática para atingir um conjunto definido de objetivos de negócios. No WebSphere Commerce Accelerator, campanhas são utilizadas para coordenar e agregar grupos de iniciativas de campanhas.

captura. O processo pelo qual seu Autorizador recebe o pagamento da instituição financeira do cliente e encaminha o pagamento a você. Uma "captura" é a garantia que os fundos estarão disponíveis e que a transferência será feita.

carrinho de compras. Um pedido pendente. Consulte também *item de interesse*.

caso de utilização. No WebSphere Commerce, um caso de utilização mostra o fluxo de cada

interação de usuário na loja de exemplo e atua como um modelo para criar sua própria loja.

catálogo. Consulte *catálogo online*.

catálogo de endereços. Uma coleção de endereços de envio e faturamento que pertencem a um cliente. Eles são úteis para um cliente que deseje adquirir presentes e enviá-los para diferentes endereços.

catálogo online. Termo geral para uma coleção de grupos de catálogos ou entradas de catálogos disponíveis para exibição e compra em uma loja online.

catálogo principal. O catálogo principal contendo todos os produtos, SKUs, descrições e preços padronizados para cada produto. Cada produto pertence a uma única categoria. Consulte também *catálogo online*.

categoria. Um grupo de objetos que tem propriedades semelhantes. No WebSphere Commerce, categorias são utilizadas para organizar produtos ou serviços oferecidos pela loja. Por exemplo, uma loja de roupas pode incluir categorias organizadas por estilo de vida (casual, formal, ao ar livre), sexo (masculino, feminino) ou idade (bebês, crianças, adultos). Uma categoria geralmente é implementada como um grupo de catálogo. Consulte também *categoria filho* e *categoria pai*.

categoria de envio. Define especificações de envio e geralmente é determinada por um intervalo de peso, tamanho ou quantidade. Por exemplo, você pode ter uma categoria de envio para produtos tamanho padrão e uma categoria para produtos tamanho extra. Estas categorias de envio terão taxas de envio diferentes. O WebSphere Commerce define duas categorias de envio padrão: custo por item e custo por pedido. Estas duas categorias não podem ser alteradas ou excluídas.

categoria de imposto. Indica as diferentes categorias de impostos que uma loja pode ser obrigada a recolher, como imposto municipal, estadual ou provincial e federal. Para cada

categoria de imposto deve ser atribuído um dos tipos de impostos; imposto de venda ou de envio.

categoria filho. Uma categoria subordinada a outra categoria em uma hierarquia. Consulte também *categoria pai*.

categoria pai. Uma categoria que contém outras categorias em uma hierarquia. Consulte também *categoria filho*.

categoria principal. Em um catálogo online, uma categoria de itens que não tem pai.

CCF. Consulte *Common Connector Framework*.

central de chamada. No WebSphere Commerce, um grupo de funcionários atribuídos como usuários no grupo de acesso Representante de Assistência ao Cliente. Nessa condição, eles podem executar algumas funções em nome de um cliente. Por exemplo, eles poderão atualizar as informações sobre os clientes, incluindo a senha; eles também poderão atualizar os pedidos ou efetuar um novo pedido. O parâmetro `forUser` é utilizado para ativar centrais de chamada.

centro de distribuição. Serve como armazém no qual os produtos são empacotados e enviados aos clientes. Centros de distribuição, lojas e transportadoras são tratados como entidades separadas.

certificado X.509. Autenticação de certificados de clientes para os usuários que estão entrando em um site seguro do WebSphere Commerce.

chave composta. Em um banco de dados relacional, uma chave constituída de dois ou mais atributos em um relacionamento.

chave externa. Em um banco de dados relacional, uma chave em uma tabela que faz referência à chave principal de outra tabela.

chave principal . Em um banco de dados relacional, uma chave que identifica exclusivamente uma linha de uma tabela de banco de dados.

Classes MQSeries(R) para Java Message Service. Um conjunto de classes Java que implementa interfaces Java Message Service (JMS) da Sun Microsystems, Inc. para permitir que programas JMS acessem sistemas MQSeries.

classificação. Um agrupamento especial de produtos que não compartilham nenhuma relação concreta. Classificações são geralmente usadas para agrupar produtos por questões de vendas. Exemplos incluem agrupamentos baseados em temas de datas especiais, como Páscoa ou Dia dos Namorados.

cliente. Um usuário de uma loja online.

cliente. Uma unidade funcional que recebe serviços compartilhados de um servidor. Por exemplo, um PC que pede documentos HTML de um servidor Web é um cliente do servidor.

cliente não-registrado. Um cliente que não está registrado em uma loja. Clientes não registrados são criados quando um cliente coloca algo em um carrinho de compras, mas ainda não se registrou.

cliente registrado. Um cliente que está registrado em uma loja. Para se registrar, um cliente fornece informações pessoais ao sistema WebSphere Commerce, como um endereço de e-mail.

clone. Uma cópia de um objeto configurada de forma idêntica, como um servidor de aplicativos. Clones podem ser usados para fins de gerenciamento de carga de trabalho, por exemplo, para suportar escalação horizontal e vertical.

CMP. Consulte *container-managed persistence*.

código de cálculo. Associado com itens do pedido, entradas de catálogo ou grupos de catálogo para especificar como descontos, taxas de envio, impostos sobre vendas ou sobre uso e impostos sobre envio devem ser calculados.

código geográfico. No WebSphere Commerce, um código específico de aplicativo que representa uma região geográfica.

Coletor. Uma função definida no WebSphere Commerce que coleta produtos de centros de distribuição e empacota os produtos para envio aos clientes. O Coletor também gerencia listas de coleta e guias de envio que são utilizados para confirmar o envio de produtos durante o atendimento a pedidos.

comando controlador. Um comando que interage com um controlador da Web diretamente. Ao ser concluído, um comando controlador retorna o nome de uma tarefa de exibição a ser executada. O controlador da Web determina a classe de implementação correta do comando de exibição e, em seguida, o invoca.

comando de beans de dados. Um comando associado a um bean de dados e chamado por um arquivo JSP. Este comando recupera os dados para o bean de dados a partir de um objeto persistente, como um bean de entidades.

comando de destino. Um comando que pode ser executado em um contêiner de destino diferente. A invocação de um comando de destino causa desgaste adicional; tornar o comando de tarefa não de destino pode melhorar o desempenho da estrutura geral do comando.

comando de exibição. Um comando que é utilizado para compor uma exibição como uma resposta a um pedido de cliente.

comando de tarefa. Um comando que implementa uma lógica de aplicativo específica. Em geral, um comando do controlador e um conjunto de comandos de tarefas juntos implementam a lógica do aplicativo para um pedido de URL. Um comando de tarefa não é de destino, o que significa que sempre é executado no mesmo contêiner que o comando do controlador.

comando URL. Um comando do controlador que tem uma interface de URL. Um comando URL pode ser chamado digitando-se uma URL em um navegador.

comerciante. Supervisiona o gerenciamento e os objetivos gerais da loja, além de rastrear as vendas da loja. O comerciante é equivalente ao *Vendedor*.

com informações de estado. Pertencente a um sistema ou processo que acompanha o estado da interação. Compare com *sem informações de estado*.

commerce server. Consulte *WebSphere Commerce Server*.

Common_Connector_Framework. Definições de interface e classe que fornecem um meio consistente de interagir com recursos corporativos (por exemplo, transações CICS(R) e Encina(R)) a partir de qualquer ambiente de execução Java.

compactar. Redução do tamanho de um conjunto de dados, como um arquivo, para salvar espaço ou tempo de transmissão.

comprador. Consulte *cliente*.

Comprador. O Comprador é o contato principal com fornecedores; o comprador lida com negociações e pedidos de fornecedores, controla o estoque, toma decisões de pedidos de compra, controla os registros e recibos de estoque esperado e controla os motivos para devolução.

condição de exceção. Uma condição anormal que pode surgir durante a execução de um programa.

configurador. Software que fornece um recurso de kit dinâmico baseado em regras (empacotamento) para determinar um grupo de itens que pode ser vendido em conjunto. O configurador também pode fornecer um preço para a configuração. Este agrupamento é baseado em regras predefinidas além da interação do usuário com o configurador.

consolidação. Para encerrar uma unidade de trabalho liberando os bloqueios para que as alterações feitas por essa unidade de trabalho fiquem disponíveis para outros processos.

container-managed persistence (CMP). No ambiente de desenvolvimento EJB, a persistência delegada ao contêiner de um bean corporativo, em vez de ser gerenciada pelo próprio bean. Compare com *bean-managed persistence (BMP)*.

contêiner de EJB. Um ambiente de runtime que gerencia um ou mais beans corporativos. O contêiner de EJB gerencia os ciclos de vida dos objetos de bean corporativos, coordena transações distribuídas e implementa segurança de objetos. Geralmente, cada contêiner de EJB é fornecido por um servidor EJB e contém um conjunto de beans corporativos que são executados no servidor.

contêiner de posição de comércio. Contém ofertas, também conhecidas como posições de comércio. As posições de comércio em um contêiner de posição de comércio são disponibilizadas para os clientes pela associação da posição de comércio a um ou mais contratos. Um contêiner de posição de comércio pode ser restrito. Um cliente comprando em uma loja não pode utilizar ofertas em um contêiner de posição de comércio restrito, a menos que o cliente seja membro de um ou mais grupos de clientes associados a este contêiner de posição de comércio.

contexto de relatório. A base para um relatório exibido. O contexto muda dependendo de qual função você estiver utilizando no WebSphere Commerce Accelerator. Contextos de relatórios disponíveis incluem campanhas, iniciativas e um contexto combinado.

contrato. No WebSphere Commerce, um contrato representando os termos e condições que se aplicam a uma transação; um agrupamento lógico de contêineres de cargo de comércio disponíveis em uma loja. Por exemplo, descontos e encargos de envio para um item do pedido podem ser calculados de forma diferente, dependendo do contrato associado.

controlador Web. Um adaptador para os comandos do WebSphere Commerce. Pode haver diferentes tipos de controladores da Web, um para cada protocolo de chamada do cliente, como o pedido HTTP ou o pedido MQSeries.

Controlador Web HTTP. Consulte *Controlador Web*.

controle de consolidação. Um método para agrupar operações de arquivo que permitem o processamento de um grupo de alterações no banco de dados como uma unidade, ou a remoção de um grupo de alterações ao banco de dados como uma unidade.

cópia de anúncio. As informações, imagens e outros meios usados para suportar uma atividade de marketing. Também referenciado como *colateral de vendas*.

criptografia. A conversão de dados em um formato que não pode ser facilmente compreendido, para impedir acesso não autorizado, especialmente durante transmissão.

D

datamart. Um subconjunto de um armazém de dados que contém dados personalizados para as necessidades específicas de um departamento ou equipe. Um datamart pode ser um subconjunto de um armazém de toda sua organização.

desconto. Um incentivo de preço oferecido a clientes para promover uma compra.

descriptor de implementação. Um objeto serializado que contém definições de tempo de execução para um bean corporativo e transfere informações para o contêiner de EJB sobre como gerenciar e controlar o bean corporativo.

Desenvolvedor da loja. Uma função definida no WebSphere Commerce que cria a loja inicial, grupos de membros, exibição dos produtos e outras páginas da loja, metáforas de compras e sistemas de pedido e pagamento, incluindo impostos e envio. O Desenvolvedor da Loja também é responsável pela aparência e impressão da loja e por qualquer personalização de código necessária.

devolução. Um ou mais produtos, seus preços e a quantidade especificada que o cliente selecionou para reembolso da loja na qual o produto foi originalmente comprado. O

reembolso pode ser na forma de crédito, reembolso do dinheiro ou substituição do produto. Dependendo do negócio, uma devolução não requer sempre que o cliente devolva fisicamente o produto não desejado. Por exemplo, a devolução de uma assinatura de revista não requer uma devolução física.

dinâmico. Referente a uma operação que ocorre quando for necessária, em vez de em um momento pré-determinado ou fixo. Compare com *estático*.

disposição. A disposição ou transferência de estoque que já foi devolvido para o centro de distribuição do Vendedor por um cliente.

disposição de compartilhamento de estoque. Uma disposição pela qual uma loja torna seus recibos de estoque disponíveis para outra loja para alocação de estoque.

DMZ. Consulte *zona delimitada*.

document type definition (DTD) . As regras que especificam a estrutura de uma classe específica de documentos SGML ou XML. O DTD define a estrutura com elementos, atributos e notações e estabelece limitações para como cada elemento, atributo e notação poderá ser utilizado na classe específica de documentos. Uma DTD é análoga para um esquema de banco de dados no qual a DTD descreve completamente a estrutura de uma linguagem de markup específica.

downstream. Na direção do fluxo de dados ou em direção ao destino da transmissão; geralmente de um servidor de informações para um usuário final.

▶ **AIX** ▶ **Solaris** **driver ODBC (Open Database Connectivity).** Cada banco de dados que suporta ODBC tem seus próprios drivers ODBC. Um driver fornece um conjunto de interfaces de programação de aplicativo padrão para executar várias funções de banco de dados como conectar ao banco de dados, executar funções SQL dinâmicas e consolidar ou reverter transações de banco de dados.

DTD. Consulte *document type definition*.

E

EDI. Consulte *intercâmbio de dados eletrônicos*.

EJB. Consulte *Enterprise JavaBeans*.

e-mail direcionado. Um meio de divulgar uma campanha através de e-mail para destinatários específicos com base no perfil do cliente.

endereço IP. O endereço de 32 bits exclusivo que especifica a localização de cada dispositivo ou estação de trabalho na Internet. Por exemplo, 9.41.41.103 é um endereço IP.

Enterprise JavaBeans. Uma arquitetura de componentes distribuídos definida pela Sun Microsystems, Inc.

entidade. Em design orientado a objeto, um item que pode ser tratado como uma unidade e, freqüentemente, como um membro de um categoria ou tipo específico. Uma entidade pode ser uma coisa concreta ou uma idéia abstrata.

entidade de loja. Uma superclasse abstrata que pode representar uma loja ou um grupo de lojas.

entrada de catálogo atômica. Uma coleção não-divisível de entradas de catálogo disponíveis para compra. Geralmente referida como *pacote*.

entrada de catálogo composta. Uma coleção de entradas de catálogo que é divididas em seus componentes separados quando solicitado. Geralmente referida como um *pacote*.

entrada do catálogo. Um objeto de um catálogo online. Uma entrada tem um nome, uma descrição, um preço de tabela e outros detalhes. A entrada pode ser tão simples como um SKU; pode ser também um produto que é automaticamente dividido em seus itens componentes, como um pacote configurável ou um pacote.

equilíbrio de carga. Um método para dividir a quantidade de trabalho que um computador tem de fazer entre dois ou mais computadores, para que todos os usuários online sejam atendidos

mais rapidamente. Se um servidor começar a ficar sobrecarregado, os pedidos são encaminhados para outro servidor com maior capacidade. Geralmente, o equilíbrio de carga é a principal razão para fazer cluster de servidores de computadores. Como o equilíbrio de carga requer vários servidores, ele geralmente está ligado a failover e serviço de backup.

escalabilidade horizontal. A habilidade de distribuir processos Java Virtual Machine entre várias máquinas físicas.

escalabilidade vertical. A criação de vários processos de Java Virtual Machine em uma única máquina.

escala de cálculo. Um conjunto de faixas que podem ser utilizados por uma regra de cálculo regra de cálculo. Por exemplo, para taxas de envio, poderá ser necessário definir um conjunto de faixas de peso que correspondam a custo específico. Isto é, um produto que pesa entre 0 a 5 kg pode custar R\$ 10,00 para ser enviado, enquanto um produto que pesa de 5 a 10 kg pode custar R\$15,00 para ser enviado.

escalável. Refere-se a capacidade de um sistema de adaptar-se prontamente a uma maior ou menor intensidade de utilização, volume ou demanda. Por exemplo, um sistema escalável pode adaptar-se de forma eficiente a trabalhar com redes maiores ou menores, executando tarefas de complexidade variável.

esquema. O conjunto de instruções, expressado em uma linguagem de definição de dados, que descreve completamente a estrutura de um banco de dados. Em um banco de dados relacional, o esquema define as tabelas, os campos em cada tabela e os relacionamentos entre campos e tabelas.

estado . (1) Estágios do ciclo de vida de um objeto que identificam o status atual desse objeto. Vários estados são organizados para criar um fluxo de negócios. Consulte também *máquina de estado*. (2) No VisualAge for Java, uma característica de objeto que é manifestada em seus membros de dados públicos e privados e

pode ser dividida em duas categorias: estado essencial e estado não-essencial.

estático. Referente a uma operação que ocorre em uma hora pré-determinada ou fixa. Compare com *dinâmico*.

Estoque ATP. Consulte *estoque available to promise*.

Estoque available to promise (ATP). Estoque em mãos, menos o estoque alocado a pedidos em espera e estoque reservado.

estoque esperado. Estoque que foi solicitado de um fornecedor e que é esperado que seja recebido pelo Vendedor. Estas informações estão contidas em um registro de estoque esperado.

estoque para pronta entrega. Estoque que está fisicamente disponível para atender pedidos.

estoque reservado. Estoque que foi designado para determinado objetivo e não está disponível para ser alocado para pedidos.

estrutura. Um conjunto de classes de objetos que fornece uma coleção de funções relacionadas para um usuário ou parte de software.

evento de marketing. No WebSphere Commerce, qualquer evento no sistema que seja considerado significativo para as questões de marketing. A maioria dos eventos de marketing são impulsionados diretamente pelo comportamento do cliente. Exemplos incluem navegação pelo catálogo, navegação e atividade do carrinho de compras.

excluir cascata. Um processo do DB2(R) que provoca uma ação em linhas em um banco de dados quando outra linha é excluída.

excluir regra. Uma regra associada a uma limitação referencial que restringe a exclusão de uma linha principal ou especifica o efeito desta exclusão nas linhas dependentes.

exibição. Uma representação alternativa dos dados de uma ou mais tabelas. Uma exibição pode incluir todas ou algumas das colunas da tabela ou tabelas nas quais está definida.

exibição dupla. A exibição simultânea de um valor monetário na moeda da compra e um ou mais valores de balcão em uma moeda diferente.

Extensible Markup Language. Consulte *XML*.

F

fábrica. Um bean que cria instâncias de beans dinamicamente. A fábrica de comandos (utilizada para criar objetos de comandos) é um exemplo da utilização do padrão de design de fábrica no WebSphere Commerce.

failover. Em multiprocessamento de cluster de alta disponibilidade (HACMP), uma aquisição de recursos de um nó ativo que pertenciam anteriormente a outro nó de cluster para manter a disponibilidade desses recursos.

fila de saída. Um mecanismo generalizado para separar um conjunto de produtos que requerem tratamento especial no processo de atendimento. Uma fila de saída pode direcionar informações sobre produtos solicitados para uma impressora ou um arquivo. Por exemplo, um monograma precisaria de atenção especial; enviar os produtos nos quais será feito monograma para a mesma fila de saída permitiria isso.

filtragem colaboradora. Uma tecnologia que calcula a similaridade entre os usuários com base nas opiniões e classificações de outras pessoas. A filtragem colaborativa utiliza os comportamentos para esses outros clientes que mais se parecem com o cliente atual, como base para realização de previsões e recomendações para o cliente atual.

► **B2B** **fluxo de aprovação.** A série de etapas iniciadas quando um usuário tenta executar uma tarefa envolvendo uma ação aprovável. O processo verifica em primeiro lugar se o usuário está autorizado a chamar o comando. Se o usuário estiver autorizado, o pedido para execução do comando será enviado para o aprovador apropriados para aceitação ou rejeição. É possível definir vários níveis de aprovação.

fluxo de cliques. Em propaganda na Web, a seqüência de cliques ou páginas necessários, à medida que um visitante explora um site na Web.

formato de arquivo JAR. JAR (Java Archive) é um formato de arquivo independente de plataforma que agrega muitos arquivos em um. Vários applets Java e seus componentes (arquivos .class, imagens, sons e outros arquivos de recursos) podem ser empacotados em um arquivo JAR e subseqüentemente pode-se fazer download dos mesmos em um navegador em uma única transação HTTP.

formato de arquivo SAR . No WebSphere Commerce, SAR (store archive - archive de loja) é um formato de arquivo independente de plataforma que agrega muitos arquivos em um. Consulte *archive da loja*.

formato de exibição. Um conjunto de preferências de exibição que um cliente, em uma loja multicultural, pode selecionar, dependendo de seu idioma e locale. Por exemplo, um site de comércio multicultural pode ter formatos diferentes para inglês dos Estados Unidos e japonês. Esses formatos de exibição podem ser diferentes no idioma do texto, como nos recursos como moeda, unidades de medida e formatos de dados.

fórmula LUHN. Um padrão da indústria utilizado por muitas empresas de cartão de crédito como prevenção fundamental contra fraude em cartões de crédito.

função. Define quais níveis de acesso determinado usuário tem e os recursos específicos que eles podem modificar nestes níveis. O usuário pode ter o acesso a informações limitado se não tiver a função adequada. Várias funções são permitidas.

função. Uma instrução que associa um conjunto de ações a um conjunto de condições de teste. O formato básico de uma regra é: if condição, then ação. Regras são usadas extensivamente para implementar personalização.

G

gateway. Uma unidade funcional que conecta uma rede de dados local a outra rede.

gatilho. Um gatilho é um objeto que inicia uma ação quando uma operação UPDATE, DELETE ou INSERT é executada em uma tabela. A ação é chamada de uma ação engatilhada e a operação é chamada de evento de um gatilho. Ações engatilhadas podem executar tarefas como:

- Sincronizar outras tabelas com alterações feitas por eventos de gatilho
- Validar dados de entrada
- Gerar valores para linhas recém-inseridas

gerenciador de beans de dados. Um módulo que chama um comando de beans de dados para buscar dados de beans de entidade correspondentes.

B2B **Gerenciador de Logística.** Uma função definida no WebSphere Commerce que gerencia o atendimento. O Gerenciador de Logística tem acesso a todas as tarefas operacionais, incluindo as obrigações do Coletor, Recebedor e Administrador de Devoluções.

Gerente de Categoria. Uma função definida no WebSphere Commerce que gerencia a hierarquia de categorias ao criar, modificar e excluir categorias. A hierarquia de categorias organiza produtos ou serviços oferecidos pela loja. O Gerente de Categorias também gerencia produtos, registros de estoque esperado, informações sobre fornecedores, estoque e motivos de devolução.

gerente de comercialização. O gerente de comercialização rastreia as compras dos clientes, sugere descontos e determina a melhor maneira de exibir, definir preços e vender produtos na loja online. O gerente de comercialização é equivalente ao *Gerente de Produtos*.

Gerente de marketing. Uma função definida no WebSphere Commerce que monitora, analisa e compreende o comportamento do cliente. O

Gerente de Marketing também cria e modifica perfis de clientes para vendas direcionadas e cria e gerencia campanhas.

B2C **Gerente de Operações.** Uma função definida no WebSphere Commerce que gerencia o processamento de pedidos, assegurando que os pedidos sejam atendidos adequadamente, o pagamento seja recebido e os pedidos sejam enviados. O Gerente de Operações pode procurar por pedidos de clientes, exibir detalhes, gerenciar informações de pedidos e criar e editar

devoluções. **B2B** Consulte *Gerente de Vendas*.

Gerente de Produto. Uma função definida no WebSphere Commerce que é responsável por determinar a melhor maneira de exibir, definir preços e vender produtos na loja online. O Gerente de Produtos rastreia as compras dos clientes e sugere descontos. O Gerente de Produtos também determina as técnicas de vendas sugestivas e cria e gerencia leilões e controles de lances. A função Gerente de Produtos é equivalente a um *gerente de comercialização*.

B2B **Gerente de Vendas.** Uma função definida no WebSphere Commerce que gerencia o processamento de pedidos, assegurando que os pedidos sejam atendidos adequadamente, o pagamento seja recebido e os pedidos sejam enviados. O Gerente de Vendas pode procurar por pedidos de clientes, exibir detalhes, gerenciar informações de pedidos e criar e editar devoluções. **B2C** See *Gerente de Operações*.

B2B **grupo aprovador.** Os usuários designados dentro de uma organização específica, para quais um pedido de aprovação é direcionado quando uma ação aprovável é chamada. Os pedidos são direcionados à toda a unidade, em vez de ser direcionada a um único indivíduo.

▶ **B2B grupo de ação.** Um grupo de operações definido explicitamente, correspondendo a comandos Java que agem em recursos.

grupo de acesso. Um tipo de grupo de membros utilizado para definir o controle de acesso. Os comandos e as exibições estão associadas com um ou mais grupos de acesso, permitindo que os membros atribuídos àquela função tenham acesso àquelas exibições e comandos. O WebSphere Commerce predefine um conjunto de grupos de acesso. O Administrador do Site utiliza o WebSphere Commerce Administration Console para atribuir acesso a esses grupos e para incluir novos grupos, se necessário.

grupo de catálogos. Uma coleção de uma ou mais entradas de catálogo ou grupos de catálogo que criam uma hierarquia de navegação para um catálogo online.

grupo de clientes. Um tipo de grupo de membros constituído de uma coleção de cliente que foram agrupados por um Administrador de Sites porque compartilham padrões ou características de compra parecidas. Geralmente, grupos de clientes são baseados em informações fornecidas por clientes durante o registro. Grupos de clientes podem ter direito a descontos ou outros incentivos, ou podem ver diferentes páginas de produtos e categorias que outros clientes. Um cliente pode pertencer a um ou mais grupos de clientes por loja.

grupo de membros. Grupos de membros implementam o controle baseado em função no WebSphere Commerce. O tipo de grupo de membros indica a utilização pretendida. Um grupo de clientes serve para utilização geral, enquanto um grupo de acesso serve para questões de controle de acesso.

▶ **B2B grupo de recursos.** Um grupo de recursos que pode incluir objetos de negócios como contratos ou um conjunto de comandos relacionados. Em políticas de controle de acesso, grupos de recursos especificam os recursos para os quais a política autoriza o acesso.

grupo de usuários. Consulte *grupo de clientes*.

guia de envio. Um documento impresso contendo uma lista de todos os produtos de determinada liberação. Geralmente, este documento também contém o endereço de envio, informações da transportadora e, às vezes, informações sobre preços. O guia de envio é utilizado pelos empacotadores para embalar os produtos em uma liberação para envio. Ele pode ser incluído no próprio pacote para que o cliente possa verificar se os produtos corretos foram enviados.

H

host. Um computador que fornece um ponto de acesso para uma rede. Um host pode ser um cliente, um servidor ou ambos simultaneamente.

HTML. Consulte *Hypertext Markup Language*.

HTTP. Consulte *Hypertext Transfer Protocol*.

Hypertext Markup Language (HTML). Uma linguagem de marcações que está em conformidade com o padrão SGML e foi desenvolvida principalmente para suportar a exibição online de informações de texto e de gráfico que incluem links de hipertexto. HTML é utilizada para criar páginas de lojas eletrônicas para a Web.

Hypertext Transfer Protocol (HTTP). Na suite de protocolos da Internet, o protocolo que é usado para transferir e exibir documentos de hipertexto na Web.

I

ID da sessão. Um identificador exclusivo que é atribuído quando um cliente acessa o WebSphere Commerce. Para um cliente não registrado, o ID da sessão é atribuído pelo sistema. Para um cliente registrado, o ID da sessão é o ID de login do usuário.

▶ **400 ID de comando de chamada.** Um identificador numérico para um comando que chama um função API.

IDE. Consulte *Ambiente de Desenvolvimento Integrado*.

idioma de compra. O idioma que é usado quando as páginas são exibidas para um cliente específico. Se o idioma preferido do cliente for suportado pela loja ou site, então, o idioma preferido é utilizado como o idioma de compra. Caso contrário, o idioma de compra é o idioma padrão da loja ou site. Consulte também *idioma preferido*.

idioma preferido. O idioma indicado por um cliente como o no qual ele ou ela gostaria de conduzir as transações. O idioma preferido pode ser indicado no perfil do cliente ou pela utilização do parâmetro langId, que está disponível nos comandos do controlador baseado em URL. Consulte também *idioma de compra*.

implementação. (1) O ato de empacotar beans corporativos em um arquivo JAR para a distribuição para um contêiner em um servidor de beans corporativos. (2) O processo de tornar o código de aplicativo do WebSphere Commerce disponível para utilização. Esse processo inclui empacotar comandos personalizados, beans de dados e beans corporativos em arquivos JAR. Os arquivos JAR devem ser instalados e configurados em um contêiner.

impressão. Em propaganda na Web, a aparência de um anúncio em uma página acessada. Por exemplo, se uma página da Web exibir três anúncios, cada anúncio teria uma impressão. Editores online geralmente vendem espaço de anúncio de acordo com as impressões. Compare com *taxa de cliques*.

instância. Consulte *instância do WebSphere Commerce* e *instância do servidor Web*.

instância do servidor Web. Uma configuração exclusiva do servidor Web para suportar uma ou várias instâncias do WebSphere Commerce.

instância do WebSphere Commerce . Uma configuração exclusiva do WebSphere Commerce para suportar um site na Web de e-commerce, que pode conter uma ou várias lojas.

integridade referencial. (1) O estado de um banco de dados no qual todos os valores de todas as chaves estrangeiras são válidos. (2) A condição que existe quando todas as referências pretendidas de dados em uma coluna de uma tabela para dados em outra coluna na mesma tabela ou em uma tabela diferente são válidas. A manutenção da integridade referencial requer que o DB2 UDB para z/OS reforce os limites referenciais em todas as operações LOAD, RECOVER, INSERT, UPDATE e DELETE.

inteligência de negócios. A consolidação e análise de dados coletados no operação do dia a dia de um comércio, que então é utilizado como base para tomada de melhores decisões de negócios e vantagens competitivas.

intercâmbio de dados eletrônicos (EDI). A troca de dados eletrônicos estruturados entre sistemas de computadores de acordo com padrões de mensagens predefinidas.

ISO 4217. Um padrão de formato de três letras adotado pela Organização Internacional de Padronização, utilizado para indicar a moeda na qual um valor monetário é expresso. Por exemplo, o dólar dos Estados Unidos é expresso como USD.

item. Uma entidade que tem um número de documento ou SKU. Todos os itens relacionados a um determinado produto têm o mesmo conjunto de atributos e são distinguidos por seus valores de atributos. Um item não precisa estar associado a um produto. Se um item não tiver nenhum atributo distinto, ele não tem um produto associado.

item de interesse. Um item que um comprador indicou para compra recorrente ou potencial. Um item de interesse é armazenado com as informações de quantidade, mas não com as informações de preço. Uma lista de itens de interesse consiste em um ou mais itens de interesse.

item de SKU. (1) Um objeto comprável com um SKU. Pode consistir em um único item ou pode consistir em um produto, um pacote ou um pacote configurável. (2) Para usuários do

WebSphere Commerce Accelerator, o item a ser pedido é denominado um produto. Embora produtos e itens de SKU sejam diferenciados por razões de baixo nível (como no esquema de banco de dados do WebSphere Commerce), o WebSphere Commerce Accelerator não faz esta distinção.

item do pacote. Um item que é vendido como parte de um pacote.

J

Java(TM). Uma linguagem de programação orientada a objeto para código interpretativo portátil que suporta interação entre objetos remotos. Java foi desenvolvida e especificada pela Sun Microsystems, Inc.

Java bean. Um componente reutilizável que está em conformidade com a especificação JavaBeans da Sun Microsystems, Inc. Os Beans têm maneiras padronizadas de implementar suas propriedades, métodos e eventos, para que possam ser examinados e manipulados através de programação. WebSphere Commerce e Commerce Studio incluem beans específicos do WebSphere Commerce que podem ser utilizados para incluir informações dinâmicas para armazenar páginas criadas com a tecnologia JavaServer Pages .

JavaBeans. Conforme definido pela Sun Microsystems, um modelo de componente portátil, independente de plataforma, reutilizável.

Java Database Connectivity (JDBC). Uma especificação para permitir a programas Java acessar bancos de dados utilizando consultas SQL.

Java Message Service (JMS). Uma API da Sun Microsystems, Inc. que suporta a comunicação formal conhecida como sistema de mensagens entre computadores em uma rede. Utilizando a interface JMS, um programador pode chamar sistemas de mensagens corporativos como o MQSeries(R).

JavaScript. Uma linguagem de criação de scripts da Web parecida com o Java.

JavaServer Pages (JSP). Uma tecnologia de criação de scripts do lado do servidor que permite incorporar código Java em páginas estáticas da Web (arquivos HTML) e executar o código Java quando a página é apresentada. Como resultado, você pode usar a tecnologia JSP para criar páginas de dados de produtos, que geralmente contêm conteúdo dinâmico, como produtos, preços de produtos e atributos.

JDBC. Consulte *Java Database Connectivity*.

job. Um comando do WebSphere Commerce programado para ser executado em uma hora ou intervalo especificados.

job de divulgação. Um job que é executado em todos os clones ao mesmo tempo. Como qualquer outro job, ele será tratado pelo programador.

JSP. Consulte *JavaServer Pages*.

jurisdição. Uma região geográfica com finalidade de imposto ou envio representando um país ou região, província ou território, faixa de código postal ou um código geográfico específico para aplicativos.

kit dinâmico. Um grupo de produtos que são adquiridos como uma unidade. As informações sobre os produtos contidos em um kit dinâmico são controladas por um configurador externo e fornecidas no momento da entrada do pedido. Os componentes individuais de um kit dinâmico não podem ser modificados no pedido, mas podem ser reconfigurados pelo configurador. Toda a configuração deve ser preenchida em conjunto. Consulte também *pacote configurável* e *entrada de catálogo composta*.

kit estático. Consulte *pacote*.

L

LDAP. Consulte *Lightweight Directory Access Protocol*.

leilão. Um método de vendas que envolve negociar e estabelecer dinamicamente o preço e

outros termos da venda de produtos e serviços, geralmente para o autor do lance que der o maior lance.

liberação. Um conjunto de produtos em determinado pedido que possui o mesmo endereço de envio, centro de distribuição e transportadora. Os produtos de uma liberação podem ser enviados em vários pacotes. Por exemplo, uma liberação pode conter quatro monitores de computador. Não seria prático enviá-los todos em uma caixa grande, mas eles ainda são considerados uma única liberação. Os produtos que seriam parte de uma única liberação podem ser liberados separadamente se assim for indicado pela política do Vendedor.

Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Um protocolo aberto que usa TCP/IP para fornecer acesso aos diretórios de informações.

LikeMinds Personalization Server. O software responsável pelas recomendações de filtragem da implementação colaborativa.

limiar de consolidação. Um ponto em que não existem alterações a um arquivo de banco de dados pendente em um job.

lista de coleta. Um documento impresso que contém uma lista de todos os produtos necessários para atender as liberações em determinado batch de coleta. Este documento é utilizado pelos coletores para reunir os produtos que devem ser empacotados e enviados para todas as liberações incluídas no batch de coleta.

lógica de negócios de back-office. A implementação de lógica de negócios, utilizando comandos e códigos personalizados, permitindo que um cliente conclua uma ação na fachada da loja. Por exemplo, a implementação de uma lógica de negócios que permite que um cliente conclua um pedido. Compare com *recurso da fachada da loja*.

loja. Consulte *loja online*.

loja de exemplo. Uma loja online completamente funcional, fornecida em formato de archive de loja, com o WebSphere Commerce.

Lojas de exemplo são designadas para serem utilizadas como a base na qual você cria sua loja online.

loja de referência. Uma loja online que contém código completamente funcional para recursos selecionados de uma loja online, por exemplo, leilões. Lojas de referência são designadas para serem utilizadas por desenvolvedores de lojas como códigos de exemplo dos recursos destacados.

loja online. (1) Uma loja que usa tecnologias da Internet para vender ou trocar produtos ou serviços. (2) Um conjunto de arquivos HTML e JavaServer Pages, além de recursos de impostos, envio, pagamento, catálogo e outros recursos de banco de dados. No WebSphere Commerce, estes arquivos e recursos de banco de dados se encontram em um archive de loja. O WebSphere Commerce fornece lojas de exemplo e lojas de referência para serem utilizadas pelos clientes.

lote. Uma coleção de transações de pagamento, como capturas, créditos, inversões de captura, e inversões de crédito, processadas como grupo. Um lote é enviada como uma única unidade para o sistema financeiro do autorizador. Diretrizes de negócios relativas ao uso de processamento em lote são desenvolvidas por instituições de autorização de crédito. Os comerciantes também estabelecem políticas que se alinham com essas diretrizes.

M

manifesto. Uma confirmação de envio que pode conter informações de identificação de rastreamento.

máquina de estado. No WebSphere Commerce, a máquina de estado reforça a validade de ações do usuário, rastreia a execução de ações em uma instância do processo de negócios e fornece à interface do usuário de runtime uma lista de ações para uma instância do processo de negócios. Fazendo isso, a máquina de estado permite a configuração e execução de etapas sucessivas no processo de workflow.

► **B2B mecanismo de comércio.** No WebSphere Commerce, um método pelo qual compradores e vendedores fazem transações de negócios. Dependendo da edição do WebSphere Commerce, estes métodos podem incluir: preço fixo, contrato, RFQ e leilão.

mecanismo de personalização. O componente do LikeMinds Personalization Server que identifica qual algoritmo é utilizado para gerar recomendações ao cliente. O LikeMinds Personalization Server suporta cinco mecanismos diferentes: Seqüência de cliques, Compra, Autorização de Item, Preferência e Correspondência de Produtos. O WebSphere Commerce interage com o Mecanismo de Seqüência de Cliques.

Mecanismo de Seqüência de Cliques. O componente LikeMinds Personalization Server que acessa informações de transações e gera recomendações com base no comportamento de compras do usuário a medida que eles navegam um site na Web. O WebSphere Commerce gera eventos baseados no comportamento de compras, incluindo a visualização da página de detalhes do produto e a inclusão de itens em um carrinho de compras ou lista de itens desejados. Esses eventos são encaminhados ao Clickstream Engine.

mecanismo de servlet. A função do servidor de aplicativos Web que gerencia servlets. Ele gerencia a criação e exclusão de servlets, encaminha o servlet apropriado para cada URL que recebe e especifica quais servlets devem inicialmente ser carregados automaticamente na memória e quais devem ser carregados após um pedido inicial.

membro. Uma pessoa, grupo ou organização conhecida do sistema. Um membro pode ser um usuário, uma organização, uma unidade de uma organização ou um grupo de membros. Um membro pode agir como um cliente ou como um administrador ou pode ter entidades. ► **B2B**

Um membro deve tornar-se membro do marketplace antes de se tornar um usuário.

mensagem de recepção. Uma mensagem que o WebSphere Commerce recebe de um aplicativo externo ou de backend. O Adaptador de Transportes suporta cinco mensagens de recepção em formato XML: Atualização de Status de Pedidos, Atualização de Estoque de Produtos, Atualização de Preços de Produtos, Atualização de Clientes e Novos Clientes. Mensagens de recepção são utilizadas para integrar o WebSphere Commerce com outros sistemas.

mensagem de transmissão. Uma mensagem gerada pelo WebSphere Commerce que é enviada a um sistema de backend. O Adaptador de Transporte do WebSphere Commerce suporta uma mensagem de transmissão, denominada Order Create. Esta mensagem contém informações do pedido copiadas do WebSphere Commerce Server para sistemas de backend, nos quais ocorrem mais processos de atendimento. As mensagens de transmissão são utilizadas para integrar o WebSphere Commerce a outros sistemas.

► **B2B mercado.** Um site na Web de comércio eletrônico business-to-business no qual as organizações que têm acesso ao site têm uma exibição única dos produtos e serviços sendo comercializados nesse site. As organizações também recebem uma variedade de mecanismos de comércio para facilitar as transações entre elas.

Merchant Initiated SET. Uma extensão SET Secure Electronic Transaction LLC para mensagens SET Secure Electronic Transaction(TM). A extensão do Merchant Initiated SET permite que um comerciante use mensagens SET(TM) para autorização e captura de pedidos que foram feitos pelo proprietário do cartão através de um método de transmissão diferente de SET.

método de entrada. Um componente que converte pressionamentos de teclas em entradas de texto que não puderam ser digitadas diretamente de outra maneira, como caracteres que não são os originais do seu sistema operacional. Por exemplo, o componente do

método de entrada pode ser utilizado para digitar texto em japonês em um teclado específico para o inglês.

modelo. No WebSphere Commerce, um modelo é um esqueleto ou padrão que define como as informações do banco de dados do WebSphere Commerce são exibidas em uma página da Web. O modelo determina a localização e o tipo de texto e imagem da página, assim como outros atributos da página, como uma cor de plano de fundo. Os modelos são criados com a tecnologia JavaServer Pages (JSP) utilizando tags HTML ou beans que têm link estabelecido com o banco de dados do WebSphere Commerce.

moeda de compra. A moeda que é utilizada por uma loja em suas transações com um cliente específico. Consulte também *moeda preferida* e *moeda suportada*.

moeda preferida. A moeda indicada por um cliente como a preferida para ver os preços. A moeda preferida é indicada no perfil do cliente. Consulte também *moeda de compra* e *moeda suportada*.

moeda suportada. Uma moeda que uma loja online é capaz de exibir e manipular. Consulte também *moeda de compra* e *moeda preferida*.

N

nó. Um ponto de conexão de uma rede; um ponto de redistribuição ou um ponto final para transmissões de dados. Em geral, um nó tem capacidade programada ou de engenharia para reconhecer e processar ou encaminhar transmissões para outros nós.

nome de domínio. No protocolo de comunicações da Internet, o nome de um sistema host em uma rede. Um nome de domínio consiste em uma seqüência de subnomes separados por um caractere delimitador.

nome do host. Na suite de protocolos da Internet, o nome dado a um computador. Às vezes, o *nome do host* é utilizado para significar o nome de domínio completo; outras vezes, ele é usado para significar o subnome mais específico

de um nome de domínio completo. Por exemplo, se `mycomputer.city.company.com` for o nome completo do domínio, um dos seguintes pode ser considerado o nome do host:

- `mycomputer.city.company.com`
- `mycomputer`

O

objeto. (1) Um item que um usuário pode manipular como uma única unidade para executar uma tarefa. Um objeto pode aparecer como texto, um ícone ou ambos. (2) Em design ou programação orientada a objeto, objetos são agrupados em classes que compartilham definições de dados e funções de membros comuns. Cada objeto da classe é considerado uma instância da classe.

oferta. O preço de um produto, em uma ou mais moedas, juntamente com um conjunto de condições, como um intervalo de tempo efetivo ou um intervalo de quantidades aceitável, que devem ser atendidos para que o pedido utilize o preço. Também conhecida como *posição de comércio*. Consulte também *contêiner de posição de comércio*.

  **Open Database**

Connectivity (ODBC). Uma API (interface de programação de aplicativo) padrão para acessar dados em sistemas de gerenciamento de bancos de dados relacionais e não-relacionais. Utilizando esta API, aplicativos de bancos de dados podem acessar dados armazenados em sistemas de gerenciamento de bancos de dados em vários computadores, mesmo que cada sistema de gerenciamento de bancos de dados utilize um formato de armazenamento de bancos de dados e uma interface de programação diferentes. Compare com *Java Database Connectivity*.

P

pacote. (1) Uma coleção de entradas de catálogo que tem um SKU e pode ser pedida como um único item. Consulte também *pacote configurável*. (2) Uma unidade de envio que pode ser rastreada por uma transportadora.

pacote configurável. Um conceito que permite os Gerentes de Produto e Gerentes de Marketing forneçam uma função de clique único para referência de múltiplos itens. De maneira mais formal, um pacote é uma entrada de catálogo composta constituída de pelo menos um SKU. Quando um pacote é incluído em um pedido, ele é decomposto nos itens de pedidos, que são então incluídos no pedido e o preço é agregado. Um pacote não pode ser adquirido diretamente. Consulte também *pacote*.

pacote de recursos. Contém o texto das páginas da loja. Se a loja suportar mais de um idioma, o pacote de recursos conterá vários "pacotes", ou seja, um pacote por idioma. Os arquivos do pacote são criados e acessados de acordo com o Java PropertyResourceBundle API.

página de categorias. Uma página da Web em uma loja online que exhibe categorias de produtos. Páginas de categorias conectam os clientes às páginas de categoria filho ou a produtos que pertencem à categoria selecionada.

página de exibição. (1) Uma página de um catálogo que exhibe informações de categorias e de produtos. (2) Uma página de uma loja online que é gerada como resposta a um comando.



página do produto. Uma página da Web que exhibe informações detalhadas sobre um produto em uma loja online.

página JSP. Um documento baseado em texto utilizando dados de modelo fixos e elementos de JSP que descrevem como processar um pedido para criar uma resposta. [Sun Microsystems, Inc.]

particionamento de aplicativos. No programador, o agrupamento de vários jobs de execução pesada. Isto ajuda a evitar uma sobrecarga no conjunto de aplicativos padrão do programador.

pedido. (1) Um ou mais itens ou pacotes ou uma combinação de ambos, selecionados para compra. Um pedido contém quantidades, preços, informações de envio e encargos de impostos e envio, que são compilados e exibidos para os clientes após eles iniciarem o processo do

pedido. No WebSphere Commerce, um pedido pode estar em um dos seguintes estados: novo, pendente, enviado, concluído ou cancelado. (2) Um ou mais produtos, seus preços e a quantidade especificada que um cliente tenha selecionado para comprar ou tenha comprado. Um Representante de Assistência ao Cliente também pode fazer um pedido em nome de um cliente. Além de produtos, um pedido de cliente inclui um endereço de faturamento; endereço de envio (não aplicável para compras de downloads, como software); método, transportadora e serviço de envio; informações de pagamento; encargos de impostos e envio; e qualquer comentário ou ajuste de preço estipulado pela pessoa que está fazendo o

pedido.  Um Gerente de Operações assegura que os pedidos sejam atendidos adequadamente, o pagamento seja recebido e os pedidos sejam enviados.  Um Gerente de Vendas assegura que os pedidos sejam atendidos adequadamente, o pagamento seja recebido e os pedidos sejam enviados.

pedido em espera. O status de um produto pedido quando a alocação de estoque determinou que o produto não está disponível.

perfil do cliente. Todas as informações sobre o cliente mantidas pelo Vendedor. Isto inclui informações demográficas básicas, histórico de pedidos ou dados operacionais como o ID de usuário e endereço para envio. Perfil de clientes são dinâmicos; Gerentes de Marketing definem os critérios para inclusão de um cliente em um perfil de clientes. Perfis de clientes podem ser os alvos de campanhas.

persistência. Uma característica de dados que é mantida além dos limites da sessão, geralmente em armazenamento não volátil, como em um sistema de banco de dados ou em um diretório. Um bean persiste tendo suas propriedades, campos e informações de estado salvas no armazenamento e restauradas a partir do armazenamento, em vez de deixar de existir quando o aplicativo que o criou não está em execução.

personalização. (1) A utilização do conhecimento do cliente para apresentar uma experiência de compras personalizada. (2) A criação, para determinado usuário, de um conjunto de informações associadas que podem ser utilizadas para personalizar recursos para esta pessoa.

pesquisa paramétrica. Uma pesquisa do catálogo online na qual o pesquisador especifica atributos ou valores como critério.

PGP. Consulte *Pretty Good Privacy*.

▶ **B2B** **política de controle de acesso.** Um grupo de limitações e critérios, estabelecido pelo Administrador do Site e pelo Administrador de Loja, restringindo o acesso de um usuário apenas aos recursos necessários para assumir as responsabilidades relevantes à função assumida.

▶ **B2B** **política de negócios.** Um conjunto de regras seguido por uma loja ou grupo de lojas definindo processos de negócio, práticas da indústria ou o escopo e características de ofertas de negócios.

Ponto de e-Marketing. No WebSphere Commerce, dados em uma página da Web que geralmente resultam de uma atividade de marketing, como uma campanha.

posição de comércio. Consulte *oferta*.

▶ **B2B** **post-approve.** A execução do comando *post-approve*, se houver, quando uma ação aprovável é aprovada. Por exemplo, o comando *post-approve* pode transmitir um processo de notificação especial. Consulte também *pre-approve* e *post-reject*.

▶ **B2B** **post-reject.** A execução do comando *post-reject*, se houver, quando uma ação aprovável é rejeitada. Por exemplo, o comando *post-reject* pode verificar o tamanho do pedido e notificar um gerenciador se estiver acima de determinada quantidade. Consulte também *post-approve* e *pre-approve*.

▶ **B2B** **pre-approve.** A execução de um comando antes da aprovação da ação aprovável que iniciou o pedido de aprovação. Por exemplo, antes da aprovação de um pedido, o estoque de verificação de comandos é executado para assegurar que o produto esteja no estoque. Consulte também *post-approve* e *post-reject*.

preço de oferta. Preço pelo qual uma loja oferece os itens. O preço de oferta é o preço final pago, sem taxas, descontos e envio. Preços de oferta podem ser qualificados pela quantidade pedida (ou seja, você pode ter um preço diferente dependendo da quantidade), período de tempo, grupos de membros ou contrato. Quando os itens são realmente colocados em uma lista de itens de interesse ou em um pedido, o preço mostrado é o preço de oferta. Consulte também *preço de tabela*.

preço de tabela. Um preço que faz parte da entrada do catálogo. Como um catálogo pode ser produzido por um fabricante, que forneceria um preço de tabela como parte da descrição de cada entrada, o preço de tabela não é necessariamente o preço pelo qual uma entrada é vendida. O preço pelo qual os itens são vendidos é determinado por uma loja e conhecido como preço de oferta. Assim, exibir o preço de tabela geralmente não é adequado. Se uma loja criar suas próprias entradas de catálogo, ela pode exibir o preço de tabela ou o preço de oferta em seu catálogo.

Pretty Good Privacy (PGP). Um protocolo de transferência eletrônica que permite a troca privada de arquivos ou correios utilizando criptografia de chave pública.

produto. (1) Uma entidade que pode ser exibida como um grupo de itens de SKU que compartilham atributos. Todos os itens de SKU relacionados a determinado produto têm o mesmo conjunto de atributos e são distinguidos por seus valores de atributos. (2) Para usuários WebSphere Commerce Accelerator, o item a ser pedido é denominado um *produto*. Embora produtos e itens de SKU sejam diferenciados por razões de baixo nível (como no esquema de

banco de dados do WebSphere Commerce), o WebSphere Commerce Accelerator não faz esta distinção.

programador. Um servidor em segundo plano de vários threads e vários processos, desenvolvido para manipular a programação e o início dos jobs, com base em um esquema de hora simples.

projeto. Uma unidade de organização de arquivos e recursos no WebSphere Studio. Por exemplo, você cria um projeto no WebSphere Studio no qual você gerencia todos os recursos da Web para sua loja.

projeto de regras. Contém informações que seu site requer para interagir com o Blaze Advisor Rule Server.

proprietário. (1) Um membro que possui uma entidade. (2) Aquele que tem acesso e permissão para operar uma entidade.

proprietário da loja. No WebSphere Commerce, esse cargo controla e é o proprietário do banco de dados e dos recursos dos arquivos relacionados à loja online. O proprietário de uma loja pode ser uma organização.

provedor de envio. A combinação de uma transportadora e um tipo de serviços oferecido por ela. Por exemplo, um provedor de envio pode ser XYZ Courier, serviço noturno.

publicar. O ato de transferir arquivos para uma localização no WebSphere Commerce Server. Há três contextos. (1) Utilizando o Store Services, você pode publicar o archive de loja em um WebSphere Commerce Server, criando assim uma loja operacional. O archive de loja deve ser publicado em um WebSphere Commerce Server antes que você possa exibir uma loja operacional. (2) Utilizando o WebSphere Studio, você pode publicar recursos da Web em um archive de loja ou em uma loja operacional que reside localmente em sua estação de trabalho, em um sistema de arquivos compartilhados ou em um sistema remoto que você acessa através de FTP.

Q

▶ 400 **QNETCOMM.** (1) O nome da biblioteca de produtos do WebSphere Commerce. (2) Um espaço de subsistema para jobs do WebSphere Commerce. (3) O nome da instância do servidor Web padrão; essa instância do servidor Web é utilizada para executar várias instâncias do WebSphere Commerce.

R

RAC. Consulte *Representante de Assistência ao Cliente*.

raiz do documento do aplicativo da Web. A localização no sistema de arquivos onde os recursos da Web do aplicativo são armazenados (como HTML estático, arquivos JSP e GIFs).

Receptor. Uma função definida no WebSphere Commerce que recebe estoques no centro de distribuição, rastreia registros de estoques esperados e recibos não esperados para produtos pedidos e recebe produtos devolvidos como um resultado de devoluções de clientes.

recibo de estoque. O recibo dos produtos em um centro de distribuição. Os produtos podem ter sido esperados e registrados em registros de estoque esperado ou recebidos para este caso. Recibos de estoque não-esperado não são registrados em registros de estoque esperado.

Recibo de estoque específico. Um registro do estoque físico recebido em um centro de distribuição específico em um momento específico, e que não era estoque esperado.

recomendação do produto. Uma técnica de vendas e de marketing na qual o estoque do catálogo é sugerido para clientes baseado em seu perfil ou em critérios independentes. Consulte *venda cruzada* e *venda expandida*.

recursos da fachada da loja. A parte de uma loja online que os clientes vêem durante a compra. Recursos da fachada da loja incluem páginas HTML, arquivos JSP, páginas de estilo,

imagens, gráficos e outros tipos de arquivos multimídia. Compare com *lógica de negócios de back-office*.

referências. Registros que mostram o número de vezes que um negócio de terceiros ou um site na Web fez referência a clientes sobre o site na Web. Referenciais podem ser reconhecidos quando o Vendedor e terceiros medem o número de referenciais por questões de reconhecimento. Eles também podem não ser reconhecidos quando o Vendedor mede os referenciais por seus próprios motivos. Os referenciais podem ser medidos através de várias técnicas, incluindo análise de seqüência de cliques, taxas de cliques, serviços de marketing afiliados e pesquisas.

registro de estoque esperado. Lista o estoque que foi solicitado de um fornecedor e que é esperado que seja recebido pelo Vendedor. Um registro de estoque esperado pode conter informações para vários itens, centros de distribuição e datas. Consulte também *recibo de estoque*.

regra de cálculo. Define como será feito um cálculo. Cada código de cálculo contém um conjunto de regras de cálculo. No geral, apenas um subconjunto das regras de cálculo de um código de cálculo são aplicáveis para um conjunto específico de itens de pedido. Por exemplo, diferentes regras se aplicam ao enviar itens para diferentes regiões.

Representante de Assistência ao Cliente (RAC). Uma função define no Commerce que gerencia pedidos de clientes. O Representante de Assistência ao Cliente também processa registros, pedidos e devoluções de clientes. Alguns negócios poderão ter Supervisor de Assistência ao Cliente, que possui autoridade para concluir ações que não podem ser acessadas por um Representante de Assistência ao Cliente, como a aprovação de registros de devoluções negadas pelo sistema. Professional O Representante de Assistência ao Cliente também trabalha com leilões, como o cancelamento de lances e gerenciamento de fóruns de discussão.

B2B **Representante de Contas.** A função Representante de Contas é a principal função responsável pela criação de contratos para contas, alteração de pedidos para contas e monitoração da atividade das contas. Os Representantes de Contas fazem parte da organização de vendas, e como tais estão envolvidos na criação de promoções de vendas direcionadas, como descontos e cupons.

Resolução de ID. A geração de números de referência anterior ao carregamento de elementos XML em um banco de dados. A resolução de ID é utilizada exclusivamente para identificar dados no sistema de banco de dados.

B2B **resposta RFQ.** Ao utilizar o mecanismo de comércio RFQ, a resposta que um Vendedor envia a um comprador que enviou um RFQ. A resposta RFQ indica os termos e condições sob os quais o Vendedor venderá os produtos ou serviços a esse comprador.

return merchandise authorization (RMA). Autorização do Vendedor para um cliente devolver produtos pedidos a partir de uma loja e receber um crédito, reembolso ou substituição do produto. A critério do Vendedor, pode não ser necessário o cliente devolver um produto para receber um crédito, reembolso ou substituição do produto.

reversão. Para remover alterações que foram feitas em arquivos de banco de dados sob controle de consolidação a partir do último limite de consolidação. Para retornar para uma condição estável anterior.

B2B **RFQ.** Consulte *pedido de cotação*.

B2B **RFQ (Request for Quote).** O mecanismo de comércio utilizado quando um comprador solicita cotações para um conjunto específico de mercadorias ou serviços. Pode ser utilizado se um comprador não encontrar determinado item no catálogo, encontrar um item sem preço ou desejar estabelecer uma disposição de fornecimento a longo prazo para um item com preço fixo.

RMA. Consulte *return merchandise authorization*.

S

Secure Hypertext Transfer Protocol (S-HTTP). Uma variação com segurança avançada do HTTP. S-HTTP permite que os servidores e clientes autenticuem uns aos outros e definam o tipo de segurança utilizada nas transmissões. S-HTTP é uma alternativa para outro protocolo de segurança bastante conhecido, o Secure Sockets Layer (SSL). Consulte também *servidor seguro*.

Secure Sockets Layer (SSL). Um protocolo de segurança que permite que o cliente autentique o servidor e todos os dados e pedidos a serem criptografados. A URL de um servidor seguro protegida por SSL iniciando com HTTPS (em vez de HTTP). Consulte também *servidor seguro*.

segurança. Solução utilizada por um sistema de computador para assegurar que recursos internos estejam protegidos de leitura, modificação ou exclusão involuntária ou deliberadamente maliciosa.

sem informações de estado. Não tem registro de interações anteriores. Um servidor sem informação de estado processa pedidos com base apenas nas informações fornecidas com o pedido em si e não com base na memória de pedidos anteriores. Compare com *com informações de estado*.

serviço de regras. Uma interface utilizada para interagir com o Blaze Advisor Rule Server. Um serviço de regras tem métodos de entrada e saída definidos para facilitar a comunicação entre os dois aplicativos.

Serviços de Composição. O componente do sistema de mensagens do WebSphere Commerce que fornece uma saída formatada para mensagens, utilizando modelos JSP.

servidor. (1) Uma unidade funcional que fornece serviços compartilhados a um ou mais clientes através de uma rede. (2) Um computador ou programa que responde a comandos a partir de um cliente. Exemplos incluem um servidor de

arquivos, um servidor de impressão e um servidor de correio. Consulte também *WebSphere Commerce Server* e *servidor Web*.

servidor de aplicativos. Um programa de servidor em uma rede distribuída que fornece o ambiente de execução para um programa aplicativo. Por exemplo, o WebSphere Commerce Server fornece o ambiente de execução para lojas online.

servidor de produção. WebSphere Commerce Server ativo para negócios.

servidor intermediário. Uma instância de um WebSphere Commerce Server que é utilizado com a finalidade de teste antes que novas funções ou dados sejam implementados para o servidor de produção.

servidor seguro. Um servidor que criptografa arquivos que está enviando e remove a criptografia de arquivos que recebeu para facilitar a comunicação segura com um cliente.

Servidor Web. Um servidor na Web que atende a pedidos de documentos HTTP. O servidor Web controla o fluxo de transações de e para o WebSphere Commerce. Ele protege a confidencialidade das transações do cliente e assegura que a identidade do usuário seja transmitida de forma segura para o WebSphere Commerce Server. O servidor Web implementa o protocolo Secure Sockets Layer (SSL) para atingir esse nível de segurança.

servlet. Um programa aplicativo, escrito na linguagem de programação Java, que é executado em um servidor Web. Uma referência para um servlet aparece na marcação de uma página da Web, da mesma forma que uma referência para um arquivo gráfico aparece. O servidor Web executa o servlet e envia os resultados da execução (se houver algum) para um navegador da Web. Compare com *applet*.

SET Secure Electronic Transaction(TM). Um padrão da indústria para pagamentos seguros com cartão de crédito e cartão de débito através de redes abertas, como a Internet. O protocolo SET(TM) assegura confidencialidade das

informações, integridade de todos os dados transmitidos, autenticação do proprietário do cartão e do comerciante e interoperabilidade.

S-HTTP. Consulte *Secure Hypertext Transfer Protocol*.

Simple Mail Transfer Protocol (SMTP). Na suite de protocolos da Internet, um protocolo de aplicativo para transferir correspondência entre usuários no ambiente da Internet. SMTP especifica as seqüências de troca de mensagens e o formato das mensagens. Assume que o Transmission Control Protocol (TCP) é o protocolo de base.

SKU (unidade de manutenção no estoque). Um identificador alfanumérico para cada item de mercadoria ou entrada do catálogo. A menor unidade disponível para manter o controle do estoque. Pode incluir variáveis para o departamento, classe, fornecedor, estilo, cor, tamanho e localização.

SMTP. Consulte *Simple Mail Transfer Protocol*.

SQL (Structured Query Language). Uma linguagem de programação padronizada que é utilizada para definir e manipular dados em um banco de dados relacional.

SSL. Consulte *Secure Sockets Layer*.

stock keeping unit. Consulte *SKU*.

Structured Query Language. Consulte *SQL*.

subpedido. A parte do pedido que está sendo enviada para um endereço específico. Um pedido pode consistir em vários subpedidos. Por exemplo, um cliente pode indicar diferentes endereços de envio para diferentes produtos do carrinho de compras. Cada endereço de envio e os produtos a ele associado constituem um subpedido.

Supervisor de Assistência ao Cliente. Uma função definida no WebSphere Commerce que possui acesso a todas as tarefas de serviço do cliente. O Supervisor de Assistência ao Cliente gerencia perguntas do cliente (como registro do cliente, pedidos, retornos e leilões) e tem

autoridade para concluir tarefas que não podem ser acessadas por um Representante de Assistência ao Cliente, como a aprovação de registros de devoluções negadas pelo sistema e o contato com clientes sobre exceções de pagamento (como falhas em autorização de cartão de crédito).

T

tabela de categorias. Uma tabela dinâmica que exibe informações sobre categoria em uma série de linhas e colunas.

taxa de cliques. Em propaganda na Web, o número de cliques em um anúncio de uma página HTML como uma porcentagem do número de vezes que foi efetuado download do anúncio com a página. Compare com *impressão*.

TCP/IP. Consulte *Transmission Control Protocol/Internet Protocol*.


tipo de imposto. Indica o tipo de imposto; imposto de venda ou de envio. Cada tipo de imposto tem seu conjunto exclusivo de categorias de impostos.

Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP). Um conjunto de protocolos de comunicação que suporta funções de conectividade ponto a ponto para redes local e remota.

transportadora. Uma empresa que oferece serviços de envio de um centro de distribuição para um cliente.

transporte. Um meio para envio de uma mensagem de transmissão a partir do WebSphere Commerce.

U

 **UBF.** Consulte *Unified Business Flow*.

Unicode. Um padrão de caracteres universal que suporta o intercâmbio, processamento e exibição de textos escritos em qualquer um dos

idiomas do mundo moderno. Ele também suporta muitos textos clássicos e históricos em alguns idiomas. O padrão Unicode tem um conjunto de caracteres internacional de 16 bits definido pelo ISO 10646.

unidade abandonada. Um item que pode ser pedido, que foi colocado em um carrinho de compras, mas não foi pedido quando os dados foram extraídos.

► **B2B** **Unified Business Flow (UBF).** Um recurso que permite a criação e alteração flexíveis de processos de negócios. O Unified Business Flow permite a desenvolvedores modificar os fluxos de negócios através dos vários subcomponentes do WebSphere Commerce.

► **B2B** **Unified Trading Framework (UTF).** A arquitetura comum na qual todos os mecanismos de comércio podem ser gerados. Isto inclui mecanismos de comércio que são desenvolvidos dentro da empresa.

URL. O endereço de um arquivo na Internet. A URL contém o nome do protocolo, o nome de domínio completo e a localização do caminho e do arquivo. Consulte também *comando URL*.

URL de redirecionamento. Uma URL utilizada em um comando de URL para indicar a página que deveria ser enviada para o cliente na conclusão do comando.

► **B2B** **UTF.** Consulte *Unified Trading Framework*.

V

valor de balcão. Um valor monetário convertido da moeda da compra para outra moeda.

venda cruzada. Uma recomendação de produtos relacionada ou complementar ao produto atualmente exibido ou selecionado. Consulte também *venda expandida*.

venda expandida. Uma recomendação de produto de um produto relacionado, mas mais

caro, da mesma linha do produto que atualmente exibido ou selecionado. Consulte também *venda cruzada*.

Vendedor. (1) Uma função definida no WebSphere Commerce que tem acesso a todas as capacidades do WebSphere Commerce Accelerator. (2) A função que supervisiona os objetivos e gerenciamento geral da loja, além de rastrear as vendas da loja. A função Vendedor é equivalente a um *comerciante*.

W

WebSphere Application Server. Um servidor de aplicativos da Web baseado em servlets Java utilizado para implementar e gerenciar aplicativos da Web. O WebSphere Application Server é um plug-in de servidor Web baseado em um modelo de programação Java do lado do servidor que utiliza servlets, arquivos JavaServer Pages e beans corporativos.

WebSphere Commerce Accelerator. No WebSphere Commerce, um workbench de ferramentas online utilizadas para manter lojas online através de várias operações de loja. Se diversos idiomas estiverem disponíveis na máquina WebSphere Commerce, você pode concluir estas tarefas para cada idioma. Se tiver uma função com tarefas de atendimento, você poderá escolher o centro de distribuição associado à loja utilizando o WebSphere Commerce Accelerator. As tarefas autorizadas para serem executadas na sua função são exibidas nos menus da home page do WebSphere Commerce Accelerator. Essas tarefas se baseiam nas funções e níveis de autoridade do usuário.

WebSphere Commerce Server. O servidor que manipula as funções relacionadas a loja e a comércio de uma solução de e-commerce. O WebSphere Commerce Server fornece toda a funcionalidade do WebSphere Commerce em um contêiner da Web e em um contêiner de EJB.

WebSphere Commerce Studio. O WebSphere Commerce Studio está disponível em três edições: Developer Edition, Professional Developer Edition e Business Developer Edition.

Todas as edições incluem as ferramentas necessárias para desenvolver os recursos da Web para sua loja.

WebSphere Gerenciador de Catálogos. Uma ferramenta de gerenciamento de catálogos para a criação e gerenciamento de informações de catálogos online. O WebSphere Gerenciador de Catálogos é projetado para trabalhar com o WebSphere Commerce.

WebSphere Studio. O WebSphere Studio é uma suite de ferramentas que traz todos os aspectos do desenvolvimento do site na Web para uma interface comum, permitindo criar, gerenciar e manter seu site a partir de uma localização central.

widget. (1) Um elemento de uma GUI (interface gráfica com o usuário) que exibe informações ou fornece uma maneira específica para o usuário interagir com o sistema operacional e o aplicativo. Widgets incluem ícones, menus de opções, botões, caixas de opção, barras de rolagem, janelas, formas e muitos outros dispositivos para exibir informações e solicitar, aceitar e responder ações do usuário. (2) Em programação orientada pelo objeto, cada tipo de widget é definido como uma classe (ou uma subclasse sob uma classe de widget genérica) e está sempre associada a uma janela específica. Um widget implementa procedimentos através da estrutura de classes de widget. A maioria, se não todas as linguagens de desenvolvimento de aplicativos hoje, como Java, são fornecidas com uma biblioteca de widgets pronta que o programador pode incorporar e modificar.

wrapper. Um programa ou script que define o estágio e torna possível a execução de outro programa mais importante.

WYSIWYG (What You See Is What You Get. A capacidade de um editor de texto de continuamente exibir as páginas exatamente como elas aparecem quando impressas ou exibidas através de um navegador da Web.

X

XML (Extensible Markup Language). Uma metalinguagem padrão para definir linguagens de marcação derivadas de SGML e que forma um subconjunto de SGML. A XML omite as partes mais complexas e menos utilizadas de SGML e facilita escrever aplicativos para manipular tipos de documentos, escrever e gerenciar informações estruturadas e transmitir e compartilhar informações estruturadas por vários sistemas de computação. A XML foi definida pelo World Wide Web Consortium (W3C).

Z

zona delimitada (DMZ). Em segurança de rede, uma rede que está isolada e funciona como uma zona entre uma rede confiável (por exemplo, uma intranet particular) e uma rede não confiável (por exemplo, a Internet). Um ou mais gateways seguros geralmente controlam o acesso à DMZ a partir da rede confiável ou da não confiável.

Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos Estados Unidos. É possível que a IBM não ofereça os produtos, serviços ou recursos discutidos nesta publicação em outros países. Consulte um representante IBM local para obter informações sobre produtos e serviços disponíveis atualmente em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser utilizados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM ou outros direitos legalmente protegidos, poderá ser utilizado em substituição a este produto, programa ou serviço. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não-IBM são de responsabilidade do Cliente.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes relativas a assuntos tratados nesta publicação. O fornecimento desta publicação não garante ao Cliente nenhum direito sobre tais patentes. Pedidos de licença devem ser enviados, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138/146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP: 22290-240
:NONE.

Para pedidos de licença relacionados a informações de byte-duplo (DBCS), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie pedidos de licença, por escrito, para:

IBM World Trade Asia Corporation
Licensing
2-31 Roppongi 3-chome, Minato-ku
Tokyo 106, Japan

O parágrafo a seguir não se aplica a nenhum país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local:

A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO ÀS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE

NÃO-VIOLAÇÃO, MERCADO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns países não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, esta disposição pode não se aplicar ao Cliente.

Esta publicação pode conter imprecisões técnicas ou erros tipográficos. Periodicamente, são feitas alterações nas informações aqui contidas; tais alterações serão incorporadas em futuras edições desta publicação. A IBM pode, a qualquer momento, aperfeiçoar e/ou alterar os produtos e/ou programas descritos nesta publicação, sem aviso prévio.

Referências nestas informações a sites não-IBM na Web são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a esses sites na Web. Os materiais contidos nestes sites da Web não fazem parte dos materiais deste produto IBM, e a utilização desses sites da Web é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode utilizar ou distribuir as informações fornecidas da forma que julgar apropriada sem incorrer em qualquer obrigação para com o Cliente.

Licenciados deste programa que desejam obter informações sobre este assunto com objetivo de permitir: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) a utilização mútua das informações trocadas, devem entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138/146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP: 22290-240

Tais informações podem estar disponíveis, sujeitas a termos e condições apropriadas, incluindo em alguns casos o pagamento de uma taxa.

O programa licenciado descrito neste documento e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, do Contrato de Licença do Programa Internacional IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Todos os dados de desempenho aqui contidos foram obtidos em um ambiente controlado. Portanto, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais podem variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas de nível de desenvolvimento e não há garantia de que estas medidas serão iguais em sistemas geralmente disponíveis. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas através de extrapolação. Os

resultados reais podem variar. Os usuários deste documento devem verificar os dados aplicáveis para seu ambiente específico.

As informações relativas a produtos não-IBM foram obtidas junto aos fornecedores dos respectivos produtos, de seus anúncios publicados ou de outras fontes disponíveis publicamente. A IBM não testou estes produtos e não pode confirmar a precisão do desempenho, compatibilidade ou quaisquer outras reivindicações relacionadas a produtos não-IBM. Dúvidas sobre os recursos de produtos não-IBM devem ser encaminhadas diretamente a seus fornecedores.

Todas as declarações relacionadas aos objetivos e intenções futuras da IBM estão sujeitas a alterações ou cancelamento sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

Todos os preços IBM apresentados são preços de revenda sugeridos pela IBM, são atuais e estão sujeitos a alteração sem aviso prévio. Os preços do revendedor podem variar.

Estas informações foram projetadas apenas com o propósito de planejamento. As informações aqui contidas estão sujeitas a alterações antes que os produtos descritos fiquem disponíveis.

Estas informações contêm exemplos de dados e relatórios utilizados nas operações diárias de negócios. Para ilustrá-los ao máximo possível, os exemplos incluem nomes de indivíduos, empresas, marcas e produtos. Todos estes nomes são fictícios e qualquer semelhança aos nomes e endereços utilizados por uma empresa de negócios real é mera coincidência.

LICENÇA DE COPYRIGHT:

Estas informações contêm exemplos de programas aplicativos no idioma de origem, ilustrando as técnicas de programação em diversas plataformas operacionais. Você pode copiar, modificar e distribuir estes exemplos de programas sem a necessidade de pagar a IBM, com objetivos de desenvolvimento, utilização, marketing ou distribuição de programas aplicativos em conformidade com a interface de programação do aplicativo para a plataforma operacional para a qual os programas de exemplo são criados. Estes exemplos não foram testados completamente em todas as condições. Portanto, a IBM não pode garantir ou implicar a confiabilidade, manutenção ou função destes programas. Você pode copiar, modificar e distribuir estes exemplos de programas de qualquer maneira sem pagamento à IBM, com objetivos de desenvolvimento, utilização, marketing ou distribuição de programas aplicativos em conformidade com interfaces de programação de aplicativos da IBM.

Cada cópia ou parte deste exemplo de programas ou qualquer trabalho derivado, deve incluir um aviso de copyright com os dizeres:

©Copyright International Business Machines Corporation 2001. Partes deste código são derivadas do Exemplo de Programas da IBM Corp. ©Copyright IBM Corp. 2000, 2001. Todos os direitos reservados.

Se você estiver exibindo estas informações em cópia eletrônica, as fotografias e ilustrações coloridas podem não aparecer.

Marcas e Marcas de Serviço

Os termos a seguir são marcas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países:

AIX	CICS	DB2
DB2 Extenders	Encina	MQSeries
IBM	iSeries	VisualAge
SecureWay	WebSphere	400

Adobe e Acrobat são marcas registradas da Adobe Systems Incorporated.

Blaze Advisor é uma marca da HNC Software, Inc..

Lotus e Domino são marcas da Lotus Development Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Microsoft, Windows, Windows NT e o logotipo do Windows são marcas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Oracle é uma marca registrada e Oracle8 é uma marca da Oracle Corporation.

SET e o logotipo SET são marcas de propriedade da SET Secure Electronic Transaction LLC. Para obter informações adicionais, consulte o site <http://www.setco.org/aboutmark.html>.

Java e todas as marcas baseadas em Java são marcas da Sun Microsystems, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Linux é uma marca registrada de Linus Torvalds.

UNIX é uma marca registrada do The Open Group nos Estados Unidos e em outros países.

Outros nomes de empresas, produtos ou serviços podem ser marcas ou marcas de serviço de terceiros.

Índice Remissivo

A

administração de cache 127
Administration Console
 Administração do Blaze
 Rules 131
 configuração de mensagens 123
 controle de acesso 111
 Monitor de Desempenho 121
 Payment Manager 126
arquivos de log 125
arquivos JSP
 Veja arquivos JSP (JavaServer Pages)
arquivos JSP (JavaServer Pages) 13, 53
Atendimento 173
 coletando 174
 empacotamento 174
 envio 175
autenticação 97, 117

C

campanhas 200
 cópia de anúncio 197
 iniciativas de campanhas 205
 anúncio de divulgação 200, 203
 filtragem colaborativa 200
 venda sugestiva 200, 201
catálogo 73
 entendimento 73
 exemplos de produtos
 excluir 83
 Loader package 83
 métodos de criação 77
 principal 90, 151, 179
ciclo de desenvolvimento 31
 coleta de requisitos 34
 como testar 38
 desenvolvimento da loja 36
 desenvolvimento do catálogo 38
 design 36
 implementação 38
Colaboração 191
Commerce Studio 18
 componentes 19
 Applet Designer 20
 Page Designer 19
 WebSphere Studio 19

Consultor de Produto 211
 descrição 211
 metáforas 211
 estatísticas de Assistência de Vendas 214
 estatísticas de Comparação de Produtos 214
 estatísticas de Exploração de Produto 214
 estatísticas do Consultor de Produto 214
 preparar para utilizar 213
 utilizando com o Gerenciador de Catálogos 213

Contas 181
 definindo 181
 relatórios 187
 contratos próximos da expiração 187
 limites de saldos de pedidos de compras limitados 187
 pedidos 187
 pedidos por contrato 187, 188
 reembolso 187
 reembolso por contrato 187, 188
contas comerciais
 Veja Contas
contrato, padrão 180
contrato padrão 180
controle de acesso 111, 120

D

Database Managed Space (DMS) 133
DB2 Text Extender 17
Devoluções 169
 aprovações 179
 aprovando, recusada pelo sistema 170
 criando 170
 devolução não desejada 156
 encargos 178
 motivos de devolução 144
 recebendo 150
 relatórios 145
 Devoluções com
 Recebimentos Parciais 145

Devoluções (*continuação*)
 relatórios (*continuação*)
 Devoluções Especiais 145, 158
 Recebimentos de Devoluções não Dispostas 145
 selecionando disposição 150

E

envio
 atribuir a um produto 155
 bloco de notas Envio 65
 modos 179
 tipos de encargo 179
Estoque 25
 ajustes 149
 alocação 142
 ATP (Available to Promise) 142
 recebendo devoluções 150
 recebimento não-esperado 149
 Registros de estoque
 esperado 146
 relatórios
 ajustes de estoque 148
 produtos em pedido em espera 148
 recebimentos de estoque por produto 148
 registros de estoque esperado em aberto 148
 status de estoque 148
 selecionando a disposição de produtos devolvidos 150
Extrator 121

F

Fornecedores 145
funções 31
 Administrador da Loja 33, 111
 Administrador de Site 33, 111
 atribuir funções a usuários 116
 Desenvolvedor da Loja 33
 Desenvolvedor de Banco de dados 33
 Gerente de marketing 32
 Gerente de Produtos 32
 Web designer 34

- G**
- Gerenciador de Catálogos 38
 - Gerenciador de Configuração 12, 116, 127
 - Gerentes de Marketing 193
 - campanhas 205
 - detalhes do produto 152
 - perfis de clientes 198
- I**
- InFashion 54, 55, 56, 94, 173
- L**
- LDAP
 - Veja* LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)
 - LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) 117
 - leilões 215
 - estilos 218
 - galeria 216
 - gerenciado por
 - Representante de Assistência ao Cliente 221
 - mecanismos de preço 218
 - regras 218
 - tipos
 - dutch 217
 - lance aberto 217
 - lance fechado 217
 - Loader package 83
 - lojas
 - archive da loja 62
 - como testar 105
 - criar 53
 - implementando 105
 - loja de exemplo 53
 - loja multicultural 57
 - páginas 58
 - carrinho de compras 60
 - criar páginas, WebSphere Studio 68
 - endereço 61
 - erro do sistema 62
 - exceção 62
 - grupo de catálogos 59
 - home 58
 - lista de interesses 60
 - logon 59
 - pacote e pacote
 - configurável 60
 - produto 60
 - registrar saída 61
 - registro 59
 - personalizar archive da loja 64
 - lojas (*continuação*)
 - publicar archive da loja 68, 70
 - Store Services 63
- M**
- manutenção do banco de dados 131
 - ajuste do banco de dados 136
 - backups do banco de dados 132
 - gerenciamento de área de tabela 133
 - planos de acesso 133
 - registro do banco de dados 132
 - reorganizações da tabela 134
 - utilitário Limpeza do Banco de Dados 134
 - Marketing
 - campanhas 200
 - perfil de cliente 197
 - Ponto de e-Marketing 195
 - Promoções de Cupons 207
 - relatórios 206
- O**
- opções de configuração 39
 - 1 camada 43
 - 2 camadas 45
 - 3 camadas 46
 - clonando 40
 - corporativo 48
 - Network Dispatcher 41
 - servidor intermediário 52
 - várias ocorrências 50
- P**
- perfil de cliente 197
 - políticas, negócios 177
 - catálogo 178
 - devoluções 178
 - direitos do cliente 179
 - envio 179
 - faturas, pagamento e reembolso 178
 - políticas de negócios 177
 - catálogo 178
 - devoluções 178
 - direitos do cliente 179
 - envio 179
 - faturas, pagamento e reembolso 178
 - produtos
 - atribuir a uma categoria 154
 - atribuir um desconto 164
 - definir atributos 156
 - definir fabricante 155
 - definir preços 156
 - produtos (*continuação*)
 - definir unidade de medida 155
 - definir valores de atributos 156
 - gerar SKUs 157
 - localizando 159
- Q**
- QuickPlace 191
- R**
- relatórios
 - Estoque
 - ajustes de estoque 148
 - produtos em pedido em espera 148
 - recebimentos de estoque por produto 148
 - registros de estoque esperado em aberto 148
 - status de estoque 148
 - Gerenciamento de produtos
 - devoluções pendentes 158
 - produtos em pedido em espera 158
 - recebimentos de estoque por produto 158
 - status de estoque 158
 - Representante de Assistência ao Cliente 165
 - informações de registro 165
 - leilões 221
 - perdidos do cliente 167
 - alterar pedidos 168
 - criar pedidos 169
 - localizar pedidos 167
 - Request for Quote 188
 - ativando 188
 - processo 189
- S**
- Segurança
 - aprimorando a segurança 118
 - bloqueio de conta 119
 - comandos protegidos por senha 118
 - ferramenta de atualização do banco de dados 118
 - inativação de senha 118
 - política de senhas 119
 - proteção de scripts entre sites 118
 - registro de acesso 119
 - tempo limite de login 118
 - verificação de segurança 118, 119
 - autenticação 117

- Segurança (*continuação*)
 - LDAP 117
 - personalizar 117
 - registro de usuários 117
 - X.509 117
- servidor intermediário 106
- Subsistemas
 - Catálogo 24
 - Comércio 25
 - Estoque 25
 - Marketing 25
 - Membro 23
 - Pedido 25
- System Managed Storage (SMS) 133

T

- taxas de impostos
 - bloco de notas Imposto 66
 - atribuir ao produto 155

W

- WebSphere Commerce 9
 - componentes 10
 - Administration Console 11
 - banco de dados 13
 - Payment Manager 14
 - pesquisar 17
 - segurança 116
 - Servidor de Aplicativos
 - Web 12
 - servidor Web 13
 - software em pacote 15
 - Store Services 11
 - WebSphere Commerce Accelerator 10



Número da Peça: CT1D2BP

Impresso em Brazil

G517-7451-01



(1P) P/N: CT1D2BP



Spine information:



IBM® WebSphere® Commerce Fundamentos

Versão 5.4