

# Guia definitivo de sucesso para seu e-Commerce:



ESCOLHA A PLATAFORMA CERTA DE  
E-COMMERCE E DECOLE SEU NEGÓCIO

# ÍNDICE

## INTRODUÇÃO

### 1 PRINCIPAIS TIPOS DE PLATAFORMA PARA E-COMMERCE

1.1 OPEN SOURCE, ON-PREMISES E SAAS: ENTENDA AS CARACTERÍSTICAS E DIFERENÇAS

1.2 OUTROS MODELOS DE PLATAFORMA DE E-COMMERCE

### 2 MODELOS COMERCIAIS DISPONÍVEIS NO MERCADO

### 3 CARACTERÍSTICAS QUE NÃO PODEM FALTAR

3.1 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

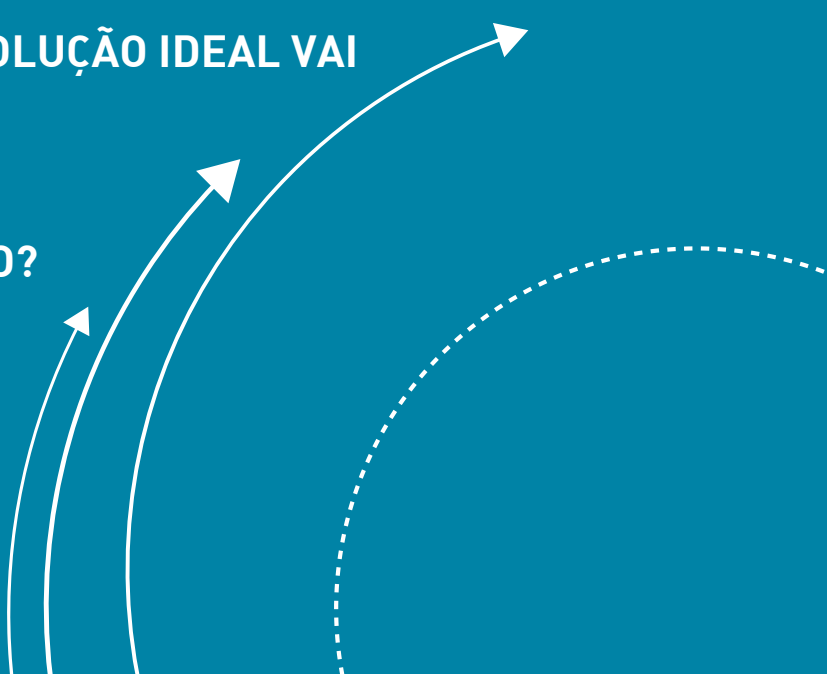
3.2 CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS

### 4 BENEFÍCIOS QUE A SOLUÇÃO IDEAL VAI TRAZER

E COMO TORNAR O SEU E-COMMERCE UM SUCESSO?

SOBRE A VTEX

REFERÊNCIAS





# INTRODUÇÃO

Recentemente a revista Exame publicou um estudo sobre o perfil do e-Commerce no Brasil. Essa pesquisa aponta que o varejo online brasileiro deve movimentar em 2015, 81,3 bilhões e já conta com uma projeção de aumento de 14% para 2016. Das empresas que já atuam no segmento, 15% utilizam plataformas abertas ou open source, 44% utilizam plataformas fechadas e 41% ainda não tem uma plataforma profissional apoiando seu negócio.

Considerando a competitividade do mercado e a conectividade cada vez maior, o universo digital se apresenta como uma grande oportunidade de negócios. No entanto, é importante ter em mente que, atuar com comércio eletrônico, vai muito além de criar um site e fazer os produtos chegarem às mãos do consumidor.

O caminho do sucesso implica em proporcionar uma experiência única aos clientes. Desde o início, é preciso dispor de uma loja virtual de fácil navegação, com mix de produtos interessante para o público-alvo e que esteja sempre no ar. A equipe na retaguarda precisa analisar e entender as características dos compradores, personalizar promoções e ações de marketing. Além disso, é necessário garantir entregas no prazo, trocas e devoluções e integrar os vários canais de venda.

Nesse sentido, a tecnologia exerce papel essencial para que você implemente ações estratégicas para potencializar o seu negócio online.

Esse ebook vai mostrar para você as características e funcionalidades imprescindíveis da plataforma ideal para alavancar seu e-Commerce. Essas informações te darão mais segurança e a certeza de escolher a melhor plataforma para levar sua loja virtual a caminho do sucesso!

Boa leitura!



Com mercado altamente competitivo,

**O COMÉRCIO  
ELETRÔNICO É  
UMA EXCELENTE  
ALTERNATIVA PARA  
POTENCIALIZAR OS  
RESULTADOS DA  
SUA EMPRESA**

Esse ebook mostra pra você os principais pontos de atenção no momento de escolher a plataforma de e-Commerce mais adequada para seu negócio decolar!



# 1. PRINCIPAIS TIPOS DE PLATAFORMA PARA E-COMMERCE

---

## 1. PRINCIPAIS TIPOS DE PLATAFORMA PARA E-COMMERCE



A plataforma do seu e-Commerce será o sistema responsável pela estruturação da sua loja na Internet. É nela que sua loja virtual ganha vida. Para identificar o melhor modelo de plataforma para sua loja virtual, você deve começar avaliando suas pretensões e objetivos. Provavelmente você já levantou essas informações durante o planejamento do seu negócio - se ainda não o fez, mão à obra!

Avalie o público-alvo da sua empresa, plano de crescimento e orçamento disponíveis para dar início ou evoluir seu e-Commerce. Entender bem as necessidades do negócio, trará mais assertividade na sua escolha, e conseqüentemente maior aproveitamento do seu investimento. Depois dessa análise, é hora de conhecer os tipos de solução disponíveis, assim como os modelos comerciais oferecidos.

---

### 1.1 Open source, On-premises e SaaS: entenda as características e diferenças

Existem hoje três tipos de solução de plataformas para uma loja virtual:



#### ● Open source - Plataformas com código aberto e gratuito

Soluções open source permitem que qualquer pessoa execute seus programas, estude seu funcionamento e código fonte, e faça as adaptações necessárias para atender suas características. Esse tipo de plataforma, adota um modelo colaborativo de produção, promovendo e compartilhando a criação de novas funcionalidades e produtos. Seus

custos diretos são menores pois dispensam o pagamento de licenças para utilização ou suporte. É comum existirem comunidades online onde é possível obter algum suporte e trocar informações. No entanto, para customização e implementação das características da sua loja, será necessário formar um time para desenvolver a ferramenta e suportar seus usuários. Além disso, garantir a estabilidade da solução e sua loja sempre no ar, pode exigir que você tenha uma equipe técnica sempre a postos. Um ponto de atenção bem importante é que não há certeza da evolução deste tipo de plataforma, seja em relação a tecnologia ou a novas funcionalidades e novidades do segmento.



### ● On-Premises - Instaladas em computadores próprios da sua loja

Nesse tipo de plataforma proprietária, os arquivos, programas e dados são instaladas nos computadores ou dispositivos da sua empresa. Ou seja, a empresa compra a licença do uso do software de uma desenvolvedora de mercado, tornando-se proprietária do código a ser instalado no servidor, e contrata um fornecedor para o host e estrutura. Em ambientes corporativos mais robustos, essas aplicações são instaladas em servidores, e podem ser acessadas por qualquer equipamento autorizado pela empresa.

Uma das características desse modelo, é que, na maioria das opções disponíveis no mercado, é possível utilizar as aplicações mesmo em caso de queda ou perda de acesso à Internet, ou seja, é possível usar esses recursos de maneira off-line.

Por outro lado, todos os dados gerados ficam restritos a um único equipamento onde houve a instalação do software, ou no caso de ambiente corporativo, pode ser necessário ter uma licença da solução para cada computador, por exemplo. Além disso, o processo de atualização da plataforma, também implica em fazer a nova instalação em cada equipamento.

*Há uma variação desse modelo que é bastante utilizada no Brasil: aqui é comum fornecedores usarem este modelo disfarçado de SaaS, pois coloca-se numa fatura mensal os custos de software + hardware. Ou seja, o modelo de alguns fornecedores é On-Premise, mas com a mensalidade do hosting (hospedagem) incluído - vale mencionar que os hosts que atendem melhor os softwares On-Premises são pagos em dólar, o que torna a operação dependente da variação cambial. Em muitos casos, o cliente não se torna proprietário do código fonte... Mesmo assim, erroneamente, chamam a plataforma de ecommerce de SaaS.*



## ● SaaS - Software como serviço

Enquanto na plataforma On-Premises o fornecedor possui um código para cada cliente, no modelo SaaS há um código para todos os clientes – o mesmo sistema está apto para diferentes necessidades. Essa funcionalidade rende um benefício direto no custo, já que toda atualização é disponibilizada gratuitamente – sem necessidade de pagar desenvolvimento, nova instalação ou migração da versão. Já no modelo On-Premises, como cada cliente possui seu código, é natural que tenha que fazer desembolsos recorrentes para acessar novas funcionalidades ou atualizações – o valor de suporte geralmente é uma porcentagem da licença paga -, assim como renovar a licença de tempos em tempos.

Como o acesso à Internet cada vez mais difundido e rápido, e a popularização de cloud computing, os aplicativos e bancos de dados não precisam mais estar instalados ou armazenados no computador do usuário ou em um servidor próprio. Tudo isso passa a ficar disponível em nuvem, na Internet. É o modelo proprietário chamado de software como serviço, onde o fornecedor da aplicação assume todas as atividades relacionadas ao desenvolvimento da solução, armazenamento, manutenção, atualizações, cópias de segurança, escalonamento, entre outros.



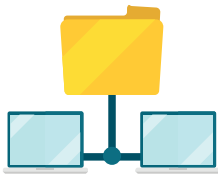


## 1.2 Outros modelos de plataforma de e-commerce



### ● Single-tenant

Dentro desse tipo de plataforma, ainda é possível que você encontre modelos Single-tenant, onde o hosting ou local de hospedagem, será determinado pelo fornecedor, que terá, para cada cliente, uma aplicação e um banco de dados.

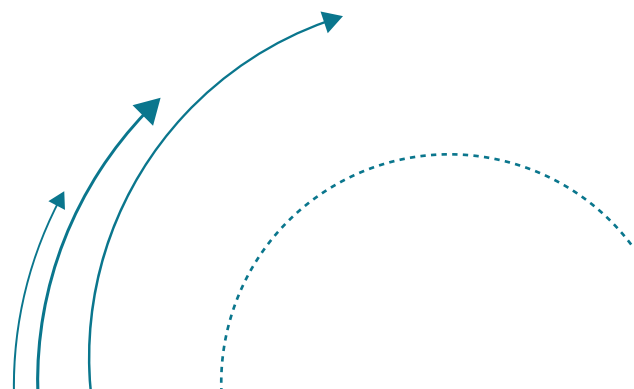


### ● SaaS Multitenant

Uma evolução desse modelo é o SaaS Multitenant, onde a mesma aplicação e mesmo banco de dados são utilizados para todos os clientes do fornecedor. Esse modelo apresenta grande vantagem quanto a evolução e manutenção da solução, além de contar com uma enorme capacidade de processamento.

Nesse caso, para que a rotina e características de um cliente não gere impactos indesejados nos outros, as soluções especializadas adotam mecanismos para segmentar a solução e torná-la mais adaptável possível, dividindo-as em camadas.

Via de regra, existirá uma camada da plataforma que contempla requisitos tecnológicos e regras gerais de funcionamento. Já as regras de negócio, que podem variar muito de um cliente para o outro, serão tratadas por meio de configurações na ferramenta. A estrutura de navegação, promoções, taxas, formas de envio, transportadoras, criação de lojas e meios de pagamentos, por exemplo, são todas informações passíveis de parametrização de acordo com a realidade de cada empresa.





## 2. MODELOS COMERCIAIS DISPONÍVEIS NO MERCADO

## 2. MODELOS COMERCIAIS DISPONÍVEIS NO MERCADO



### ● **Compra de Licença de Software:**

Nesse modelo, o cliente adquire o software, e em geral, paga a vista por ele, tornando-se proprietário pelo software e por todo desenvolvimento. Adicionalmente é cobrada uma manutenção anual (de 15 a 22%) que dá ao cliente o direito a novas versões de software, bem como updates e upgrades e, em alguns casos, inclui o suporte técnico por telefone. Os modelos comerciais variam, e podem ser comercializados por módulos, funcionalidades, usuários do painel de administração, ou pacotes de page requests (page views).



### ● **Software On Demand:**

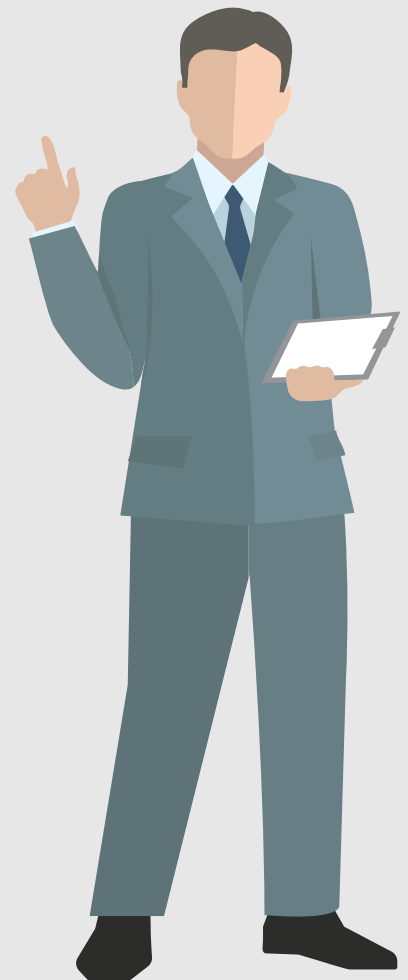
Geralmente, o software sob demanda envolve um conjunto de software (plataforma) + hardware (hospedagem) + Suporte, porém, nesse caso toda a responsabilidade pelo software é do cliente ou do terceiro que presta esse serviço. A cobrança é feita de forma mensal e o componente de software é comercializado no mesmo modelo de compra, porém o valor é diluído em pagamentos mensais.



### ● **Software como Serviço (SaaS):**

Nesse modelo a cobrança varia entre número de page requests, número de produtos cadastrados (SKUs), percentual dos pedidos que são aprovados, que pode variar de 0,5% a 4%, ou mesmo um pagamento mensal mínimo (fee mensal).

**Lembre-se:**  
para escolher o tipo  
de plataforma ideal  
e o modelo comercial  
que melhor suportará  
sua estratégia, é preciso  
avaliar antes seu plano  
de negócios, projeção  
de crescimento  
e orçamento  
disponível.





### 3. CARACTERÍSTICAS QUE NÃO PODEM FALTAR

### 3. CARACTERÍSTICAS QUE NÃO PODEM FALTAR

Independentemente do tipo de plataforma ou modelo comercial que você escolher, existem características que precisam ser contempladas. Mesmo que você não utilize desde o início da operação da sua loja, é importante se certificar de todas elas.



#### 3.1. Características técnicas



##### Escalabilidade

Indica a capacidade da plataforma de tratar o aumento dos dados de forma uniforme, e estar preparado para crescer. Seu fornecedor precisa garantir que os recursos de software e infraestrutura suportarão um grande crescimento no seu volume de negócios, ou mesmo dias de pico, como é na BlackFriday.



##### Integração

É imprescindível dispor de recursos para se comunicar com os sistemas legados de ERP (Sistema de Gestão Empresarial), gateways ou interfaces de pagamento, logística, marketplaces, entre outros. Isso aumenta sua produtividade e dá confiabilidade aos dados transacionados em suas lojas virtuais.



## Mobilidade

As compras via dispositivos móveis, como tablets e smart phones, caem cada vez mais no gosto do consumidor. Sua empresa precisa ter certeza de que a plataforma de comércio eletrônico escolhida, oferece recursos móveis otimizados para que seus clientes visitem sua loja online a qualquer hora e de qualquer lugar.



## Conceito de Omni-channel

A plataforma ideal permite que sua loja se adapte a qualquer canal, seja ele desktop, móvel, televisão, contact center, entre outros. Inclusive com os mais recentes, como os marketplaces, integrando automaticamente as informações.



## Segurança

Importante que sua plataforma conte com certificações de segurança, tanto para transações financeiras, como o PCI Compliance DSS, quanto em relação ao fornecimento de infraestrutura, seguindo padrões SSAE 16, por exemplo. Assim você evita fraudes e dá a seu cliente a certeza de estar em uma loja virtual de confiança.



## Estabilidade e performance

Avalie os picos de tráfego do seu negócio, como Natal ou épocas sazonais no ano, de acordo com o perfil do seu segmento de atuação. Sua plataforma precisa manter a performance mesmo nos momentos em que o volume de transações aumenta significativamente. O tempo de carga (uptime) dos conteúdos, a capacidade de explorar a base de dados (datamining), assim como a sincronização de informações também precisam ser muito performáticos.



## Flexibilidade

Permitir que sua empresa faça com facilidade as customizações e configurações necessárias na plataforma para adaptação à regras das suas lojas, traz liberdade e oportunidade de inovação para seu negócio.



## Catálogo de produtos dinâmico

Sua plataforma deve ter a capacidade de atender seu volume de produtos, exibir e gerenciar as fotos, vistas em três dimensões, vídeos, entre outros recursos.



## Layout agradável e usabilidade

A comunicação visual e a facilidade de navegação farão muita diferença para a experiência de compra de seus potenciais clientes. A plataforma deve permitir que sua loja virtual seja amigável e eficaz na execução das funcionalidades. Simples e acessível, o layout que proporciona boa experiência para o usuário, ajuda a aumentar as conversões de vendas naturalmente.



## Internacionalização

Pensando no crescimento do seu negócio, e no mundo virtual sem fronteiras, busque uma plataforma que permita transações comerciais em todo o mundo, dispondo de recursos como multi-idioma (traduzível para outros idiomas), multi-moeda (que funcione com outras moedas além do Real) e possa se adequar as diferentes regras tributárias de cada país.





## 3.2. Características funcionais

Avaliados os requisitos técnicos da plataforma, você deve voltar seu olhar para as funcionalidades que a solução oferece. O mercado de e-Commerce exigirá algumas funções que lhe trarão alta capacidade de inovação, rápido time-to-market (tempo contado desde o desenvolvimento do produto até a disponibilidade para venda) e impactarão diretamente nos resultados do seu negócio.



### Gestão integral dos pedidos

Busque uma plataforma que gerencie todo o ciclo do pedido, independente de sua origem (se loja virtual, marketplace, dispositivo móvel ou outro). Você também precisa dispor de formas de acompanhar com facilidade todo os detalhes dos pedidos como: qual seu status, detalhamento dos dados do cliente, endereço de entrega, forma de pagamento, promoções aplicadas, estorno, entre outras informações relevantes para seu negócio.



### Meios de pagamento

Sua plataforma precisar permitir que sua loja online trabalhe com os mais diversos meios de pagamento, como cartões de crédito e débito e boletos. Muitos compradores abandonam seu carrinho por não encontrar a forma de pagamento que procura.



### Personalização de ofertas

Uma comunicação personalizada com seu público muda completamente a experiência de compra na sua loja. Recomendar os produtos mais relevantes para cada um deles, de acordo com seu comportamento de compra anterior, traz diferencial e aumenta sua taxa de conversão.



## Relatórios e análises gerenciais:

Identifique na plataforma que está avaliando, se ela dispõe de informações gerenciais sobre os acessos, cliques, conversões, compras realizadas, desistências e carrinhos abandonados, por exemplo. Com base em informações estratégicas, será possível entre outras análises, identificar clientes que interromperam suas compras em outro momento, e por meio de retargeting, lembrá-los de voltar para dar continuidade à compra.



## Devoluções

Sua loja virtual deve estar preparada para devoluções e reembolsos, e permitir que os clientes façam esse processamento de forma fácil e transparente.



## Cupons de promoção

Uma plataforma especializada também dispõe de recursos que permitem que você faça promoções na loja virtual, oferecendo descontos com base em códigos de cupom de promoção, a serem informados no site.



## Flexibilidade no checkout

Conheça o seu produto e o seu público alvo, entenda quais informações são realmente importantes e dispense dados que podem comprometer a experiência de compra do seu cliente. Dessa forma você reduz o tempo do checkout (fechamento da compra). A plataforma certa, dá flexibilidade para a realização da compra e evita que o consumidor se sinta “gastando seu tempo” no processo e até desista da aquisição. O modelo de SmartCheckout, por exemplo permite o fechamento da compra com apenas um clique.

Em uma pesquisa divulgada pela ABCOMM (Associação Brasileira de Comércio Eletrônico), quando perguntados sobre “quais os principais fatores que levaram em consideração ao contratar a plataforma de e-Commerce”, funcionalidades e credibilidade do fornecedor foram os itens mais citados pelos entrevistados.

Agora, dê uma olhada nos sites abaixo e entenda um pouco melhor como essas características acontecem na prática:

[loja.brastemp.com.br/](http://loja.brastemp.com.br/)  
[www.sony.com.co/](http://www.sony.com.co/)  
[www.cea.com.br](http://www.cea.com.br)  
[www.avonstore.com.br](http://www.avonstore.com.br)





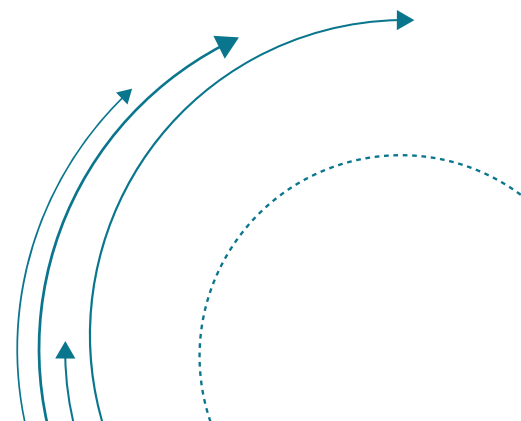
## **4. BENEFÍCIOS QUE A SOLUÇÃO IDEAL VAI TRAZER**

## 4. BENEFÍCIOS QUE A SOLUÇÃO IDEAL VAI TRAZER

Procurar a solução ideal com muita atenção, considerando as características apresentadas acima, é determinante para o sucesso do seu e-Commerce. Só assim você poderá colocar sua loja virtual no ar sem percalços, promover seu negócio e contar com benefícios, como:



- Aumentar a base de clientes e ampliar os negócios por meio das oportunidades de negócio do mundo virtual.
- Alavancar as vendas, contando com maior previsibilidade e planejamento de compras, aumentando a disponibilidade dos produtos.
- Tornar os processos de gestão e de inventário de estoque mais seguros e eficientes, por meio da integração do seu ERP com uma plataforma especializada em comércio eletrônico.
- Contar com mais dados sobre quem são seus clientes, suas preferências, e baseado nessas informações, direcionar estratégias de abordagem mais efetivas.
- Garantir escala para suportar o crescimento da base de clientes sem receios.
- Passar pelos períodos sazonais, como black friday, Natal ou dia das mães, sem sustos, por que sua loja virtual é estável e tem boa performance.
- Dispor de processamento das transações em tempo real.





**E COMO TORNAR  
O SEU E-COMMERCE  
UM SUCESSO?**

## E COMO TORNAR O SEU E-COMMERCE UM SUCESSO

Para tornar seu e-Commerce um negócio de sucesso, escolher a plataforma certa é peça fundamental. Segundo a ABCOMM (Associação Brasileira de Comércio Eletrônico), 25% dos empreendedores em comércio eletrônico no Brasil, afirma que o desempenho das suas plataformas atuais deixa muito a desejar.

Esse dado mostra que, seja na abertura ou na migração do seu comércio eletrônico para outra plataforma, estar atento e analisar com cuidado as características mais relevantes para sua estratégia de negócio fará toda a diferença. Contar com um excelente plano de negócios, e a partir dele, entender os principais tipos de plataforma e os modelos comerciais disponíveis, para analisar o formato ideal para sua empresa é o primeiro passo.

De acordo com seu mercado e suas estratégias de vendas, também existem características técnicas e funcionais que devem ser contempladas. Escalabilidade, fácil integração com sistemas legados, conceito de omni-channel, alta performance e flexibilização dos meios de pagamento são alguns dos requisitos indispensáveis para uma plataforma especializada e profissional.

Fique atento, avalie os requisitos certos e conte com benefícios como informações estratégicas sobre seus clientes, garantia de suporte para o crescimento do seu negócio e tranquilidade nos momentos de alta demanda, que só a solução ideal pode te dar.





# SOBRE A VTEX



## SOBRE A VTEX

A VTEX foi fundada em 1999 e fornece software de e-commerce no modelo de Software como Serviço (SaaS) e soluções omni-channel. Com uma estrutura tecnológica de vanguarda a VTEX é hoje reconhecida pelos institutos Gartner e Forrester como uma das líderes globais de soluções de e-commerce.

Com operações em 11 países, e em franca expansão global, hoje, mais de 1100 renomadas empresas, de diversos tamanhos e segmentos, têm na VTEX a solução para a venda online dos seus produtos, entre elas, Whirlpool, Electrolux, C&A, Cencosud, Boticário, Avon, Disney, Sony, Staples, Nokia, TIM, Havan, Muffato, Telha Norte, Polishop, Fravega, Totto, Personal e Lego.

A paixão pelo resultado e a cultura disruptiva da empresa são reconhecidas pelo mercado como grandes diferenciais da VTEX que é controlada por um grupo de empreendedores liderados por dois engenheiros mecânicos.

