

Indicadores E-commerce Brasil: plataforma

O portal E-commerce Brasil realizou uma pesquisa com as principais lojas virtuais do país com o objetivo de saber mais sobre as plataformas utilizadas. Analisou-se, por exemplo, quais e-commerces têm ERP integrado ao seu sistema e qual a porcentagem que trabalha com selos de segurança.

O primeiro aspecto específico analisado foi exatamente se os e-commerces trabalham com plataforma própria, ou terceirizada. Descobriu-se que 53,86% das empresas têm sua própria plataforma e 46,15% utilizam um serviço terceirizado.

Verificou-se, também, quantas empresas possuem o Enterprise Resource Planning – ERP integrado o seu sistema. A diferença em porcentagem entre as que possuem e as que não é pequena. 57,69% delas afirmaram ter o ERP integrado, e 42,31% alegaram não ter. Na área de desenvolvimento, 42,31% das lojas virtuais possuem equipe própria, mas 57,69% prefeririam não informar a respeito.

Outro fator analisado foi a existência de atendimento online, em tempo real, aos consumidores durante a realização da compra. Essa ferramenta utilizada pelos e-commerces facilita para os consumidores tirarem suas dúvidas a cerca do produto, da entrega e dos prazos, por exemplo. A grande maioria das lojas virtuais entende a importância desse recurso e 61,54% afirmam utilizá-lo para facilitar a interação com o seu público. 38,46% não fazem uso do atendimento via chat.

A grande maioria dos sites utiliza com algum selo de segurança, o que visa trabalhar, ainda mais, a confiança do público alvo na empresa. Esse número chega ao 73,08% dos sites pesquisados. E apenas 26,92% deles ainda não possuem algum selo.

Catalogar, dividir e ilustrar: como expor os produtos no e-commerce

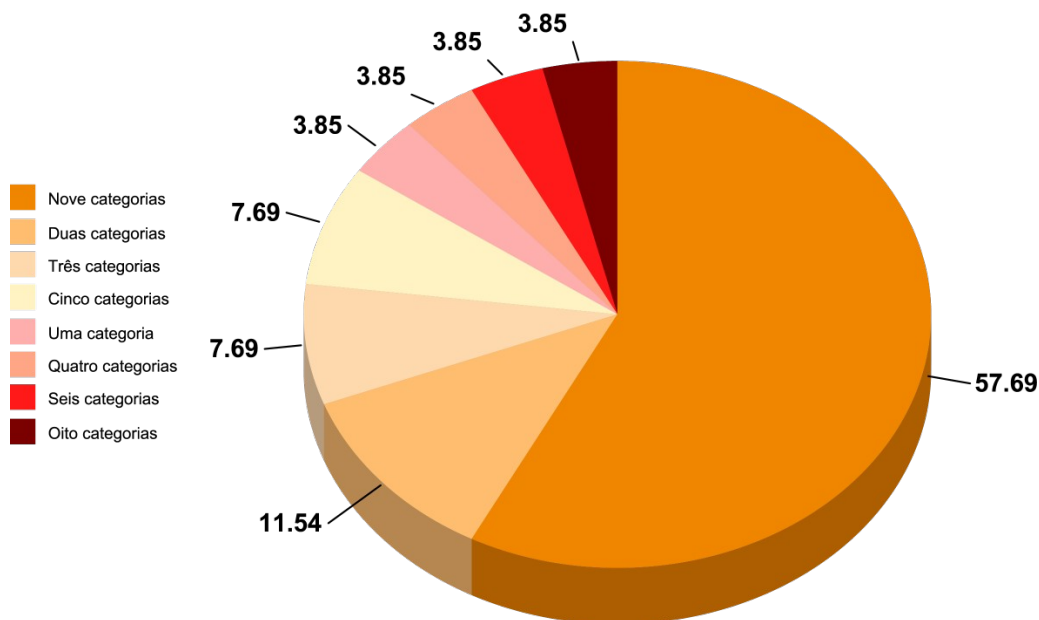
Uma parte da pesquisa trata dos produtos disponibilizados nos lojas virtuais: como eles são divididos no site, suas categorias, se possuem fotos para ilustração e se possuem um estúdio próprio para cadastro do produto.

Ao catalogar em quantas categorias os produtos normalmente são divididos no site, obteve-se uma gama de resultados que variam entre uma e nove categorias diferentes. Pouco mais da metade das empresas, cerca de 57,69%, fazem essa divisão em nove categorias diferentes. Uma parcela de 11,54% trabalha apenas com duas categorias e 7,69% das lojas virtuais pesquisadas trabalham com duas divisões: três e cinco categorias diferentes. Apenas

3,85% das empresas trabalham com uma categoria. A mesma porcentagem trabalha com quatro, seis e oito categorias diferentes.

Plataforma

Quantidade de categorias que os produtos são divididos



As fotos que ilustram os produtos servem para que o consumidor possa conhecê-lo, observar seus aspectos materiais e ter uma ideia do tamanho e do peso, por exemplo. 88,46% das empresas participantes da pesquisa alegaram utilizar imagem para identificar o produto em mais de 90% das suas ofertas. 3,85% das lojas fazem uso das imagens em 70% dos seus produtos e a mesma parcela alegou o faz em até 90% dos casos.

Sobre os estúdios próprios para o cadastramento de seus produtos, a pesquisa revelou que 73,08% das lojas o possuem e 26,92% não.

Uma visão geral sobre os e-commerces analisados

A pesquisa observou o setor em que essas lojas virtuais trabalham. Em primeiro lugar estão as voltadas para a moda masculina, com 23,08% do mercado. Em seguida, com 19,23%, estão as lojas voltadas para eletrônicos e informática. O setor de alimentos ocupa cerca de



15,38% do mercado e o de animais de estimação, 11,54%. O ramo de esportes tem uma parcela de 7,69% e o de marketing e embalagens, 3,85% cada.

O tempo de existência do e-commerce na rede é um fator significativo, que pode influenciar no número de vendas realizadas. Quanto maior esse tempo, maiores as chances do público estar familiarizado com a empresa, criar uma relação com a mesma e gerar, afinal, credibilidade e confiança nos seus serviços. A pesquisa revelou que 34,62% das lojas virtuais existem há, no máximo, três anos. Outros 30,77% estão no mercado há menos de um ano e uma parcela de 23,08% tem de três a cinco anos. Apenas 11,54% dessas empresas existem há mais de cinco anos.

Este projeto é mantido pelas empresas:

