

Economia Digital: Realidades Mitos e Tendências



Mitos e Realidade

Mito

O eCommerce é Simples

Vou começar a minha loja agora.

É só ligar instalar o sistema.

Fica tudo na nuvem.



Realidade

Fonte: <http://nextcommerce.com.br/ecossistema-e-commerce-brasileiro-2014/>

ERPs

bling!

AntiFraude

Certificado Digital

Busca

Fotógrafo

SEO/SEM

Plataformas

Operador Logístico

Agências

UX

E-mail Mkt.

TESTE A/B

Gateway e Pagamento

Sistemas de Atendimento

Mobile

Personalização

Consultoria

REMARKETING

Métricas e Gestão

Marketplaces

Precificação

Mito

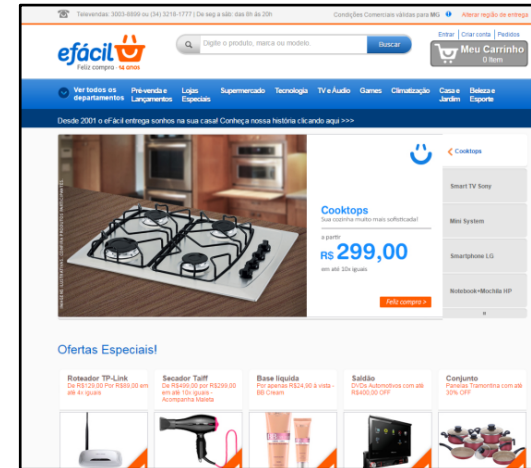
O eCommerce é mais barato

Loja virtual não tem prédio.

Site não precisa de vendedor.



Realidade

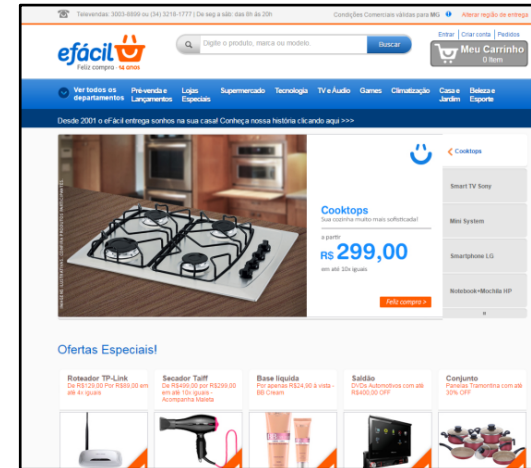


- ✓ Aluguel do Ponto
- ✓ Vitrine e Mostruário
- ✓ Cliente passa, olha e entra

- ✓ Aluguel da Plataforma, Domínio e Servidores
- ✓ Fotos, Vídeos, Conteúdos, Busca
- ✓ eMail Marketing, Afiliados, Buscadores, Comparadores, Usabilidade



Realidade



✓ Gerentes e Vendedores

✓ Entrega Local

✓ Cliente reclama na Loja

✓ Web Developer, UX, Web Designer, Gestor de Frota, ...

✓ Entrega Nacional: Gestão de Frete por Produto x Destino

✓ Cliente reclama nas Mídias, estrutura de SAC (online e Telefone)



Mito

Vou colocar meu sobrinho (o novato da loja) para cuidar do eCommerce

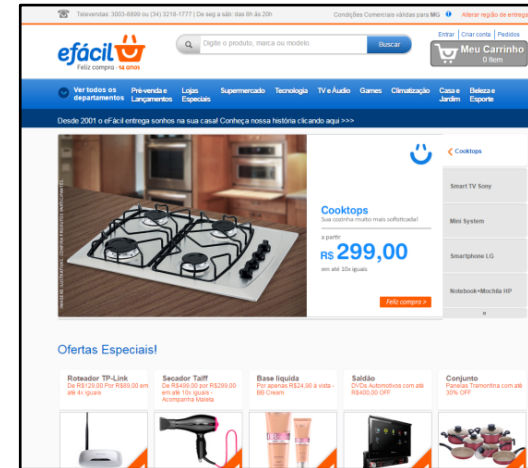


Realidade



✓ Legislação estável

• ICMS local



✓ Legislação insipiente e mutável

✓ EC 87 – Divisão do ICMS para o eCommerce



Tendências

Tendências

1 - Mobile

Consumidor sempre online

Geolocalização

Beacon



Tendências

2 – Customer Journey

O importante não é só a experiência de compra. O foco passa a ser toda a jornada

Conteúdo

Personalização: Big Data e Computação Cognitiva

Pagamentos mais fáceis e seguros

