

Recursos extras

Seguindo a tendência do momento, hipermercado investe em novas maneiras de contar com a colaboração dos clientes

www.extra.com.br

Por Patricia Haddad

O comércio online veio mesmo para ficar. A comodidade de comprar os mais variados produtos com apenas alguns cliques conquista, a cada dia, novos adeptos das compras pela internet. A facilidade com que se consegue obter detalhes daquilo que se deseja também é um forte atrativo. Por isso, muitas empresas vêm investindo nas suas versões virtuais, procurando sempre melhorar a experiência do usuário.

Ao mesmo tempo em que passaram a comprar mais em lojas online, os clientes também ficaram mais exigentes e cautelosos. Antes de colocar um produto no carrinho de compras, muitas pesquisas são feitas. As opiniões de quem já comprou a mesma mercadoria são sempre levadas em consideração na hora de concluir a negociação. Estas informações podem estar em fóruns ou em blogs, mas o melhor mesmo é quando estão dentro da própria loja virtual.

Sabendo que nada melhor do que os próprios usuários para fazer propaganda de seu negócio, o Extra decidiu mudar seu site e incluir a participação dos clientes. Agora, os usuários podem ajudar uns aos outros, postando comentários sobre o que compram, incluindo fotos e vídeos. Rafael Barini, gerente de TI do Grupo Pão de Açúcar, controlador do Extra, conversou conosco sobre os novos recursos incluídos no site.

TI: Por que decidiram elaborar um novo site, com um perfil mais colaborativo, que inclui até a avaliação de clientes?

Barini: A empresa já queria um novo site, e a colaboração era uma das bases para o seu desenho. A ideia era permitir que o cliente pudesse participar, contribuindo com conteúdo, pois isto é uma tendência na internet hoje em dia.

TI: O que foi feito para tornar o site mais rápido em relação à versão anterior?

Barini: A questão principal foi tentar reduzir o caminho para que o cliente encontre o produto desejado. Para isso, deixamos o site mais leve e mexemos na estrutura de menus, criando agrupamentos lógicos e opção de localização usando o recurso de mouseover. Desta forma, muitas ações foram reduzidas de dois para um clique.

TI: Por que decidiram desenvolver o site em C# com .Net 3.5? Alguma outra linguagem chegou a ser cogitada? Qual o banco de dados utilizado? Optaram por algum framework?

Barini: A versão anterior do site já usava C#2.0. Portanto, a evolução para o C#3.5 era natural. Como banco de dados, utilizamos SQL Server. Também recorremos a vários componentes de jQuery do lado do cliente e Commerce Server 2007, que também é a base de várias funcionalidades do site.

TI: O Extra já possuía uma equipe própria capaz de desenvolver o site? Quanto tempo foi necessário desde o planejamento até a entrada do projeto no ar?

Barini: Sim, nós já tínhamos uma equipe completa e com capacidade para desenvolver todo o projeto, que precisou de sete meses para ficar pronto.

TI: Qual sistema de comércio eletrônico foi utilizado?

Barini: Usamos tecnologia Microsoft - IIS + Commerce Server + .Net + SQL Server.

TI: Há um assistente de compras baseado em Silverlight, tecnologia ainda pouco utilizada. Por que fizeram esta opção? Existe algum sistema semelhante no mercado (em outros sites)?

Barini: Optamos por Silverlight por proporcionar uma experiência muito mais rica de navegação com o cliente. Conseguimos criar algo visualmente interessante e rápido. A ideia era facilitar a escolha do produto por parte do cliente. Este projeto é um piloto que montamos com a Microsoft para conhecermos e experimentarmos a tecnologia. Vimos algo parecido somente em alguns sites de negócios diferentes lá fora, mas não aqui no Brasil.

TI: No site, há dois campos de busca: um no topo e outro no rodapé da página. Por quê?

Barini: Não há nenhum segredo. Apenas quisemos dar maior visibilidade à busca, que é um mecanismo que pode agilizar e facilitar a escolha do produto. A partir de qualquer ponto da página, o cliente chega rapidamente ao campo para fazer sua pesquisa.

TI: O menu atual está mais curto e as categorias foram agrupadas de outra forma. Pode nos contar como



Campos de busca no topo e no rodapé do site

foi feita a arquitetura de informação?

Barini: Tudo foi pensado em conjunto com a agência que nos atende. Fizemos diversos testes com clientes por meio de uma empresa contratada, para avaliar os efeitos, e as conclusões foram interessantes.

TI: Os clientes agora podem enviar avaliações dos produtos, inclusive por meio de fotos e vídeos. Como este conteúdo é armazenado? Foi usada alguma API?

Barini: As fotos ficam armazenadas em nossos servidores, mas só ficam disponíveis após moderação/aprovação por uma equipe de validação de conteúdo que temos. Já os vídeos são, na verdade, referências para vídeos publicados no YouTube, que também passam pela moderação da nossa equipe.

TI: Como foram dimensionados os servidores para suportar uma quantidade tão grande de conteúdo, que a todo momento pode aumentar com as colaborações dos usuários?

Barini: Nosso dimensionamento é feito para permitir crescimento com algum conforto e estamos constantemente reavaliando o assunto. Os índices de crescimento de nosso negócio exigem acompanhamento,

avaliação e planejamento constantes. Conseguimos criar processos ao longo do tempo e monitorar esta evolução de modo a provisionar adequadamente as necessidades de infraestrutura com os parceiros.

TI: Há também um histórico do visitante. Como ele é gerado e armazenado?

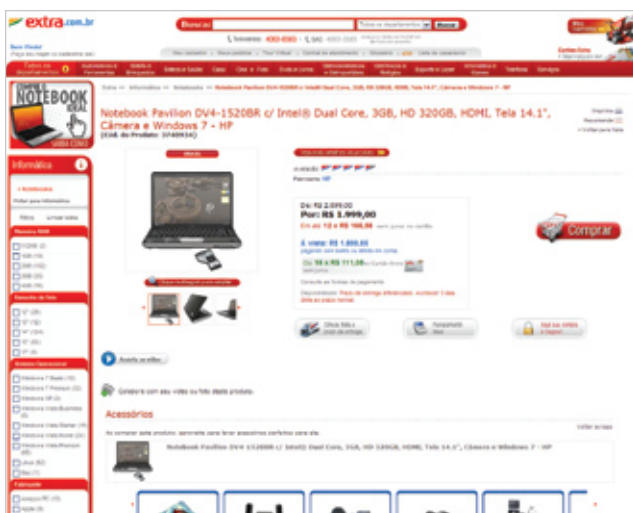
Barini: É simples. Com o uso de cookies, conseguimos identificar o cliente e todo o seu histórico de produtos visitados, buscas feitas e compras.

TI: Houve preocupação com a acessibilidade do site?

Barini: Sim. Criamos recursos sutis, como, por exemplo, botões para aumentar e diminuir o texto da ficha técnica na página de detalhe de produto.

TI: Como tem sido a recepção do público? Foi verificado algum aumento dos acessos ao site?

Barini: A recepção tem sido muito boa. Entramos com o novo site no ar em um momento de crescimento natural tanto de vendas como de acessos, que foi o Natal. Os clientes têm gostado bastante das novidades da nossa loja virtual. ■



Página de detalhes do produto



Menu inteligente