



Ofereça a melhor experiência de compra para o cliente web

Cenário

A dinâmica do universo e-business, diminuindo fronteiras geográficas e funcionando 24h por dia, trouxe novas oportunidades de negócios e também novos desafios aos gestores web. No mundo web, uma compra se resume a alguns clicks no mouse. Se o consumidor não encontra o que procura em determinado website ou se este se encontra indisponível, ele rapidamente vai buscar pelo produto em outro site. Com bastante facilidade o consumidor pode também consultar as ofertas praticadas por diferentes empresas concorrentes e a partir daí, tomar sua decisão de compra. Isso torna o processo de compra bem mais competitivo na web, exigindo dos gestores agilidade e flexibilidade para reagir às mudanças e demandas do mercado.

Desafios

Disponibilidade e performance são aspectos extremamente críticos para empresas de comércio eletrônico. Em um ambiente de constantes atualizações, manter íntegros os links e conteúdos dinâmicos das páginas é outra tarefa desafiadora.

Para os gestores web e profissionais de marketing é também de extrema importância poder enxergar de perto a experiência do cliente ao navegar em seu website, assim como a experiência dos consumidores em sites concorrentes ou similares. O gestor do negócio web deve ir além das estatísticas de abandono do carrinho de compras. É preciso conseguir identificar as possíveis causas de uma desistência no momento da compra, antecipar problemas que possam afetar a experiência do usuário e identificar com rapidez as estratégias adotadas pela concorrência, de modo a poder garantir a melhor experiência de compra a seu cliente.

Como o Webfeel pode ajudar?

O Portfolio de Serviços Webfeel provê a monitoração e uma rica matriz de dados referente aos acessos a páginas e transações, gerando relatórios detalhados de disponibilidade e performance. O Webfeel pode fazer simulações programadas a fim de detectar possíveis falhas, testar a disponibilidade de conteúdo e medir tempos de acesso. Pode também monitorar o catálogo de produtos on-line, o que permite uma tabulação precisa e um controle exato das ofertas publicadas, assegurando a integridade de informações.

Com o Webfeel, a área de TI pode rapidamente ser notificada dos problemas e falhas detectadas, além de controlar o desempenho e performance do website, alinhando expectativas com os gestores web e planejando melhor a evolução de sua infra-estrutura de tecnologia. É possível ainda executar testes que simulam situações de pico ou maior demanda aos serviços de um website. Esse serviço é de extrema importância quando a empresa planeja uma determinada ação de marketing que pode levar a um aumento nos acessos ao seu website.

O Webfeel permite a monitoração de concorrentes, desde o desempenho e disponibilidade do site até a oferta comercial. A monitoração da experiência de um cliente em um site concorrente pode oferecer informações importantes às empresas para o estabelecimento de níveis de qualidade no atendimento e métricas para acompanhamento da disponibilidade e performance do site. A possibilidade de acompanhar os preços e ofertas praticadas pela concorrência traz agilidade ao negócio e maior capacidade de reação nesse competitivo segmento.