

**WEBCONTINENTAL AUMENTA  
CONVERSÃO DE E-COMMERCE MOBILE EM 15%  
APÓS TESTES DE USABILIDADE COM A SOFIST**

## SUMÁRIO

Introdução	3
Desafio	4
Solução	5
Resultados	6



## INTRODUÇÃO

*Projeto com a Sofist ajudou o e-commerce móvel da marca a, além de aumentar sua conversão, consolidar o canal mobile frente à vertente web da loja online.*

Em 2018, as transações via dispositivos móveis no comércio eletrônico brasileiro cresceram 41%, de acordo com o relatório Webshoppers. Em janeiro de 2019, este canal de vendas já representava 42,8% do total de pedidos realizados no e-commerce do país. A tendência é que esses números cresçam com o tempo, dado que o mobile commerce vem angariado cada vez mais a preferência dos consumidores por conta da comodidade que oferece.

Contudo, para tirar oportunidades desta realidade, as empresas devem ter em mente que oferecer uma ótima experiência para seus usuários mobile é essencial para se obter resultados cada vez melhores neste canal.

É neste contexto que a Webcontinental, canal de e-commerce do Grupo Infoar e maior marketplace de eletrodomésticos do sul do Brasil, fechou uma parceria com a Sofist para mapear pontos de melhoria em seu canal mobile, resultando em melhoras expressivas em algumas de suas métricas de negócio. Confira abaixo como foi o projeto.



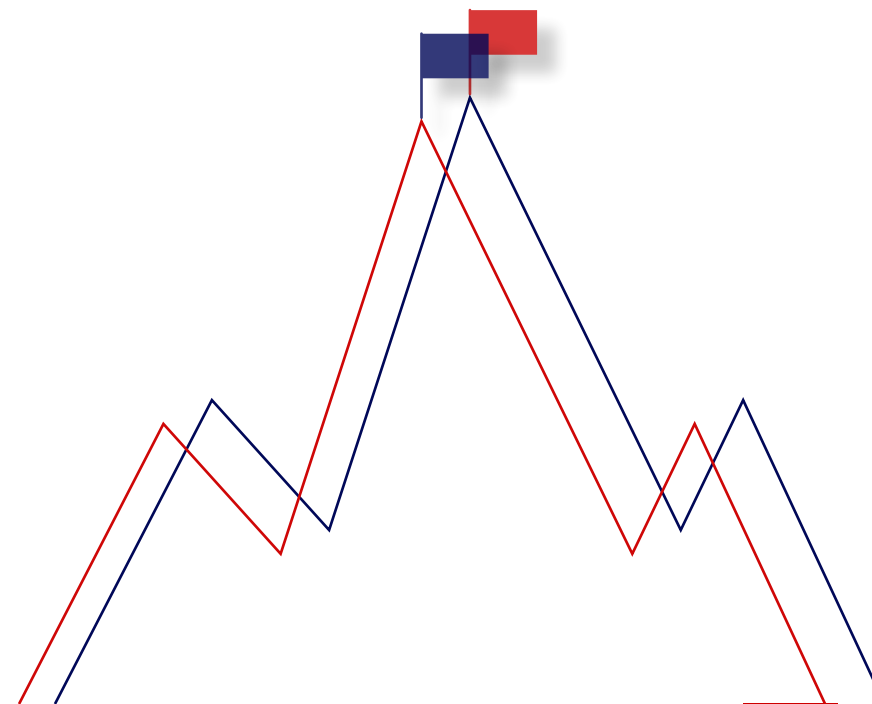
## DESAFIO

A Webcontinental enfrentava alguns problemas em seu site mobile que estavam prejudicando o desempenho de importantes métricas de seu e-commerce. Entre esses problemas estavam dificuldade de navegação em determinados fluxos do site, deficiências na migração do carrinho para o checkout e gargalos no processo de fechamento da compra.

Todas essas questões estavam levando a um alto abandono de carrinho, assim como à uma baixa taxa de conversão via dispositivos móveis. Isso impactava a empresa, pois um dos objetivos de negócios da Webcontinental era aumentar a participação do canal móvel no faturamento geral das vendas online. Por isso, esses problemas tinham que ser resolvidos a fim de melhorar os resultados da companhia e alcançar seu objetivo.

Para auxiliá-la nesta missão, empresa queria validar a loja online com o olhar mais próximo o

possível do olhar do usuário, evitando análises enviesadas que poderiam surgir caso o trabalho fosse feito internamente. Neste cenário, a Webcontinental fechou uma parceria com a Sofist para realizar as validações necessárias em seu site.



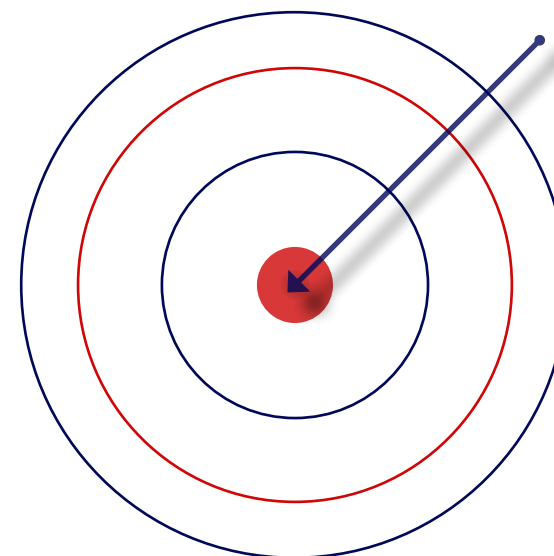
## SOLUÇÃO

*Com os desafios da Webcontinental em mente, a Sofist aplicou a solução de Testes Humanos no e-commerce mobile da empresa, com um foco exclusivo em usabilidade.*

A equipe de especialistas da Sofist interagiu com a loja online buscando entender quais problemas mais impactavam os consumidores em situações reais de uso.

Com todos os resultados dos testes em mãos, o time da Sofist montou um report completo, apontando quais eram as questões mais críticas encontradas durante a validação do site (como problemas relacionados a cadastro e ao carrinho de compras).

Segundo Pedro Martini, Gerente de TI do Grupo Infoar, este relatório os ajudou a organizar o processo de revisão do site mobile da Webcontinental ao dar aos membros de sua equipe os insumos necessários para realizar os ajustes de modo certo.



## RESULTADOS

Através das melhorias apontadas pela Sofist durante a realização dos Testes Humanos com foco em usabilidade, a Webcontinental conseguiu obter resultados expressivos que foram de encontro com o que era esperado no início do projeto.

Os insumos gerados pela Sofist permitiram que a equipe da Webcontinental preparasse o site para o período de sazonalidade de vendas, compreendido pela Black Friday e o Verão, melhorando a experiência para os consumidores.

Como reflexo disso, a taxa de abandono de carrinho caiu em 25%. Já a conversão da loja móvel aumentou em 15%, levando ao crescimento de 10% no faturamento associado ao mobile dentro da empresa.



**Pedro Martini**  
IT Executive do Grupo Infoar



“Nossa experiência com a Sofist foi surpreendentemente positiva, desde a abordagem inicial até a comunicação após os testes. Conseguimos, através do trabalho realizado, proporcionar melhora de experiência de uso aos clientes do nosso e-commerce. Esta boa experiência de uso foi confirmada com a melhora dos indicadores de produtividade de nossa loja virtual, o que nos fez ter ainda mais certeza da assertividade do trabalho realizado.”



## SOFIST

A Sofist é especializada em redução e prevenção de problemas em produtos digitais, através de testes profissionais de software. Nos últimos anos, a empresa que tem sede em Campinas (SP), ajudou e-commerces, aplicativos, sites e campanhas promocionais de mais de 150 empresas de diversos segmentos e identificou mais de 83 mil gaps que prejudicavam o sucesso de produtos digitais.

**QUER FALAR SOBRE MELHORIAS  
EM SEU SITE OU APLICATIVO  
QUE PODEM LEVAR AO AUMENTO  
DE SUA CONVERSÃO?**

**Clique aqui  
e entre em contato.**

(19) 3291-5321  
[contato@sofist.com.br](mailto:contato@sofist.com.br)  
[www.sofist.com.br](http://www.sofist.com.br)

