CASOS DE SUCESSO

UOL DIVEO

COM A TECNOLOGIA UOLDIVEO, A NETSHOES AUMENTA A PERFORMANCE, DISPONIBILIDADE E SEGURANÇA DO SEU E-COMMERCE

NETSHOES

PERFIL DO CLIENTE

SETOR: VAREJO ONLINE

EMPRESA: NETSHOES

FUNCIONÁRIOS: 2.000

EMPRESA

Criada no ano 2.000, a Netshoes é a maior empresa de e-commerce de artigos esportivos do mundo, com atuação no Brasil, Argentina e México. A companhia conta hoje com mais de 2 mil colaboradores e três centros de distribuição no Brasil (Barueri, Itapevi e Recife), um na Argentina e um no México. Seus sites oferecem cerca de 40 mil artigos esportivos de 300 marcas diferentes e recebem cerca de 17 milhões de visitantes únicos mensalmente. Em 2012, a empresa ultrapassou a marca de R$ 1,1 bilhão de faturamento*.

SOLUÇÃO

Mantida há alguns anos, a parceria da Netshoes com o UOLDIVEO tem garantido uma infraestrutura bastante robusta em diversos níveis de serviços. Essa infraestrutura proporciona ambientes em alta disponibilidade, ambiente de contingência de negócios e proteção contra ataques a serviços via web.

DESAFIO

A Netshoes enfrenta o desafio de continuar crescendo, mantendo o nível de experiência do usuário, a qualquer hora do dia ou da noite. Para isso, demanda alta disponibilidade e performance, garantindo uma boa experiência de compra e navegabilidade para seus clientes.

BENEFÍCIOS

A parceria proporciona aos clientes da Netshoes uma experiência única de pesquisa e compras. Por ser um negócio 100% voltado para o mundo web, desempenho, velocidade de acesso e flexibilidade se traduzem em um rápido atendimento na implementação de novos projetos. Estas características permitem à Netshoes inovar usando a tecnologia como um aliado e respeitando o nível de exigência de seus consumidores.

COM A TECNOLOGIA UOLDIVEO, A NETSHOES AUMENTA A PERFORMANCE, DISPONIBILIDADE E SEGURANÇA DO SEU E-COMMERCE

Parceria entre as duas empresas tem garantido aos clientes do e-commerce uma experiência única em desempenho e velocidade de acesso e, para a empresa, flexibilidade e rapidez na implantação de novos projetos.

A **Netshoes** é a maior empresa de e-commerce de artigos esportivos do mundo, com atuação nos mercados brasileiro, argentino e mexicano. Sua operação online começou em 2002 e, hoje, a companhia conta com mais de 2 mil colaboradores e três centros de distribuição no Brasil (Barueri, Itapevi e Recife), um na Argentina e um no México. Ao todo, a Netshoes oferece cerca de 40 mil artigos esportivos de 300 marcas diferentes, recebendo cerca de 17 milhões de visitantes únicos mensalmente. Com tudo isso, o faturamento da empresa ultrapassou, em 2012, a barreira de R$ 1,1 bilhão.

DESAFIO

Tamanho volume foi conquistado graças à experiência de consumo fornecida pela Netshoes aos seus clientes e o grande desafio da companhia hoje é continuar crescendo, mantendo essa qualidade. Pelas características do negócio, totalmente voltado para o consumidor online, sem lojas físicas, este desafio está diretamente relacionado à tecnologia. “Temos o desafio de manter a disponibilidade e a performance – leia-se tempo de resposta –, associados a uma boa experiência de navegabilidade para nossos clientes”, diz Jesus Garcia, Diretor de Infraestrutura de TI da Netshoes, lembrando que o site deve estar disponível 24x7, com velocidade de resposta a qualquer hora do dia ou da noite.

Além disso, com a proximidade dos grandes eventos esportivos que terão o solo nacional como anfitrião, a Netshoes deve estar preparada para crescer suportando a demanda que envolve estes eventos. Além claro, das datas sazonais para o varejo, como o Black Friday Brasil, que tem se mostrado uma importante oportunidade para incrementar vendas e conquistar clientes.

Garcia ressalta que o foco da Netshoes é facilitar a vida dos clientes, e que isso vem direcionando as ações de inovação da companhia, levando à criação de uma série de funcionalidades e aplicativos, como a ferramenta de busca e a comparação entre produtos, entre outras. “Quando se está no site da Netshoes, nosso cliente tem sugestões aderentes ao perfil de navegação, com produtos equivalentes ou complementares ao que ele está buscando”, exemplifica o executivo.

As ferramentas incluem a possibilidade do cliente ver comentários de outros clientes sobre o produto, auxiliando o processo de compra. As inovações incluem também ferramentas de apoio para detectar o tamanho correto dos produtos. “Temos um aplicativo chamado Shoefitr, através do qual produtos de fabricantes diferentes podem ser comparados, com apresentação

3D de similaridades entre os dois", conta. Em outro aplicativo, o consumidor coloca seu perfil, com peso e altura, e recebe indicações dos produtos e tamanhos mais indicados.

A Netshoes também foi o primeiro e-commerce do mundo a lançar um aplicativo que reconhece calçados por fotos, o Netshoes Click. Se o cliente estiver na rua e encontrar, por exemplo, um tênis de que goste, ele tira uma foto e faz o upload. O aplicativo reconhece a imagem e traz o produto, com preço e características, permitindo que a compra seja feita imediatamente.

SOLUÇÃO

As inovações constantes são possíveis, pois **o ambiente suportado pelo UOLDIVEO é robusto, contingenciado e dispõe de serviços que tornam simples a missão de criar.**

De acordo com Garcia, todos esses aplicativos são desenvolvidos internamente e, para manter o ritmo de inovações, a Netshoes conta com parcerias estratégicas com empresas brasileiras e internacionais. "São empresas e universidades. Estamos sempre em busca da melhor tecnologia, não importa onde ela esteja. Temos um ambiente de incansável busca pela inovação e quem quiser ser nosso parceiro tem que estar pronto para isso", afirma.

O desafio inclui estar pronto para absorver picos de demanda gerados por eventos, sejam eles regionais, nacionais ou internacionais. Isso deve acontecer sem impacto para o cliente final. Independente do volume de demanda, a experiência tem de ser a mesma. É o caso do UOLDIVEO, com quem a Netshoes mantém uma parceria bastante forte.

> **"O UOLDIVEO tem uma infraestrutura bastante robusta, tanto do ponto de vista de acesso de internet, quanto de ambiente de data center. Nesse sentido, eles nos oferecem uma alta disponibilidade, desempenho e velocidade de acesso"**
>
> **Jesus Garcia**
> Diretor de Infraestrutura de TI da Netshoes

Mais do que isso, Garcia ressalta também a flexibilidade do UOLDIVEO, sempre disponível na hora de implementar novos projetos. Um exemplo é a expansão do data center de contingência que a Netshoes mantém em Barueri (SP), ampliando ainda mais a robustez da estrutura.

Para se diferenciar no concorrido mercado de comercio eletrônico, a Netshoes implementou um sofisticado sistema de logística que permite despachar um produto em até duas horas após a confirmação do pagamento.

BENEFÍCIOS

A companhia aumentou a performance, disponibilidade e segurança do seu e-commerce.

> **"A Netshoes é um de nossos principais clientes do segmento de varejo. Pela natureza de seu negócio, voltado para um público esportivo, que busca naturalmente desempenho e uma boa experiência, e por ser 100% voltado para o mundo web, o UOLDIVEO entende as necessidades e garante a excelência por meio de nossos serviços de tecnologia da informação"**
>
> **Marco Américo Deneszczuk**
> COO UOLDIVEO

Desde a implantação a Netshoes vem colhendo os frutos desta parceria tecnológica, podendo focar esforços em seu core business e diversificar negócios por meio de inovações.

Além disso, a Netshoes encontrou um parceiro one-stop shop, o que garante uma visão ampla de sua capacidade, nível de serviço e previsão de demanda.

> **"Como tecnologia é fundamental para nós, temos uma confiança muito grande no UOLDIVEO, que nos suporta com tecnologia, capacidade técnica e profissionais experientes. Tudo isso nos traz agilidade e flexibilidade em todos os projetos, como novas implantações e serviços"**
>
> **Jesus Garcia**
> Diretor de Infraestrutura de TI da Netshoes

*Fonte: Internet Retailer.

Copyright @2014 UOLDIVEO. Todos os direitos reservados. Material confidencial, sujeito a alterações sem aviso prévio. É terminantemente proibida a reprodução ou transmissão, parcial ou integral, deste sem o consentimento prévio, por escrito, do responsável legal no UOLDIVEO.