



E-commerce e os benefícios da tecnologia VoIP

A tecnologia VoIP (Voz sobre IP) é uma telefonia baseada na Internet que vai ao encontro do e-commerce, que é um formato de comércio no meio eletrônico, ou seja, ele também utiliza da rede para o seu funcionamento.

O Brasil é o país da América Latina com a maior adesão ao comércio eletrônico. De acordo com uma [pesquisa realizada pelo IDC](#), 88% dos brasileiros já compravam online em 2021 e, segundo o estudo, a tendência é este número aumentar cada vez mais.

Acompanhe nosso artigo para entender como funciona essa prática que tem a maior adesão dos consumidores brasileiros e saiba como a tecnologia VoIP pode auxiliar para a gestão do seu e-commerce.

O que é e-commerce?

Vamos começar entendendo um pouco sobre o que é **e-commerce**, ou **comércio eletrônico**.

O **e-commerce** é um **modelo de negócio** em que as transações comerciais são realizadas de forma totalmente online. **Todo o processo de compra e venda é feito através dos meios digitais**, desde a pré-venda até a finalização da operação, apenas a entrega dos produtos ou serviços é executada fisicamente.

A divulgação de um e-commerce também é elaborada de maneira online. Hoje, as mídias digitais e, principalmente, redes sociais são muito usadas como locais de propagandas de marcas, onde são publicados os produtos e serviços oferecidos, atendendo as estratégias do marketing digital.

O e-commerce é um empreendimento que tem a sua estrutura de funcionamento no digital, onde a loja virtual, ou marketplace, é o seu canal de vendas e as mídias digitais, junto com a produção de e-mail marketing e outras ações, são os meios para divulgação do comércio eletrônico.

A loja virtual e o marketplace são ambientes digitais diferentes para a venda de mercadorias, enquanto a primeira é um site criado pelo próprio proprietário do e-commerce, o marketplace é um ambiente onde comércios diferentes podem colocar os seus produtos a venda. Um bom exemplo de marketplace é o Mercado Livre.

Muitos e-commerce também utilizam as redes sociais para realizar as suas vendas e não apenas como forma de propaganda.



O que é tecnologia VoIP?

O **VoIP** (Voice Over Internet Protocol), que em português significa Voz sobre Protocolo de Internet, ou somente Voz sobre IP, são **chamadas telefônicas realizadas por meio da Internet**.

A tecnologia **VoIP** é escalável de acordo com o crescimento do seu negócio e pode ser integrada com outras ferramentas que você já utiliza no seu e-commerce. O sistema em nuvem utiliza a rede de Internet já existente no local onde você trabalha, então não é necessário investimentos em novas estruturas ou aparelhos físicos de PABX.

Benefícios do VoIP para o e-commerce

A telefonia VoIP já é a escolha para o atendimento ao cliente de diversos tipos de empresa, pois ela apresenta algumas vantagens comparada com a telefonia convencional, como o custo reduzido em ligações telefônicas. Além disso, a qualidade nas chamadas é melhor, pois são realizadas via Internet.

Hoje, com a alta velocidade dos links ADSL – Asymmetric Digital Subscriber Line, ou Linha Digital Assimétrica para Assinante -, as ligações através da Internet são seguras, rápidas e com alta

qualidade, sem os famosos “delays” (atrasos). Os links ADSL, em sua maior parte, fibras subterrâneas, são diferentes da telefonia convencional, onde o sinal é entregue por fios através dos postes, que sofrem com problemas frequentes, estruturais ou por causas climáticas.

O e-commerce, mesmo sendo um negócio totalmente virtual, precisa ter um telefone para contato, além de chats online e atendimento por aplicativos de mensagens. O telefone como um dos canais de contato de uma empresa, **aproxima o cliente**, ainda mais em lojas que não tem espaço físico e procuram conquistar o público pela Internet. A conversa ajuda a quebrar barreiras de confiança, que algumas pessoas podem ter.

Em alguns casos, as **ligações são mais eficazes no fechamento de negócios** do que as mensagens de texto, principalmente em transações **com ticket alto**. É natural que nessa situação o cliente queira uma interação por telefone, para que a negociação ande de maneira mais clara e com agilidade.

Em um e-commerce, é natural que os colaboradores da equipe trabalhem de locais distintos: o suporte, o SAC, os vendedores, todos os integrantes precisam ter acesso aos canais de atendimento ao cliente. A tecnologia do VoIP, que utiliza do armazenamento em nuvem, proporciona **ramais para qualquer lugar onde a sua loja virtual esteja**, sem que a sua equipe precise estar no mesmo escritório ou conectado na mesma Internet.

Isto facilita o contato, não só com os clientes, mas também entre os colaboradores. O principal benefício da telefonia VoIP é a **facilidade para as comunicações nas empresas**.

Além disso, há algumas outras vantagens em destaque, como a **redução de custos em treinamentos**. Você não precisa marcar reuniões presenciais com os colaboradores do seu e-commerce, pois tudo poderá ser feito através de **videoconferências**. Até mesmo, se você já utiliza alguma ferramenta para isto, pode ser possível **integrar com o VoIP**.

Essa tecnologia também é **escalável**, a contratação da telefonia é feita de acordo com a necessidade do seu negócio, sendo possível aumentar ou diminuir a sua capacidade telefônica quando precisar, ou seja, **você pode acrescentar ramais no seu sistema de PABX Virtual** com facilidade.

Com a comunicação por voz ou mensagens, o armazenamento de dados e a execução da loja virtual realizados através de uma única rede, a **redução de custos na gestão** do seu e-commerce pode ser significativa, além de **facilitar o gerenciamento** como um todo.

Você pode ter no seu e-commerce a opção de **chamada simultânea**. Com esse recurso, é possível oferecer um número que, quando chamado, toque em dispositivos distintos. Isto ajuda na conexão com os clientes, **reduzindo o tempo de espera para atendimento** e facilitando a comunicação interna.

A telefonia VoIP pode **aumentar o alcance do seu e-commerce**, pois é possível fornecer um número para contato do mesmo DDD dos clientes. Se tem alguma região que o seu negócio quer e pode atender, mas a sua localização é outra, um dos telefones para contato pode, mesmo assim, ser da região do público-alvo. Isto ajuda na hora do seu consumidor decidir entrar em contato com você.

É fundamental oferecer opções para todos os tipos de cliente, por isso que, quanto **mais canais de contato você oferecer ao público, mais chances de conversão o seu e-commerce terá**. O consumidor precisa chegar com facilidade até a sua equipe, conseguindo comprar no seu tempo e sem muitas burocracias.

O atendimento é um dos decisores na hora de finalizar as transações, por causa disso, quanto mais canais de comunicação você oferecer e mais transparente um e-commerce for, mais chances terá de fidelizar o cliente, ou atrair novos.

A tecnologia é o centro do funcionamento de um e-commerce, o que torna os sistemas utilizados nesse empreendimento adaptáveis as inovações do mercado. Isto permite que o negócio cresça e evolua de acordo com essas novidades, sendo o VoIP parte importante dessa mudança.

Somos IUNGO, Somos VOCÊ!