

CASO DE SUCESSO

## Create IT parceira de inovação das plataformas e-commerce da Sonae

O Continente Online está no Top 10 das lojas online preferidas dos portugueses e é uma das únicas quatro plataformas nacionais no mais recente ranking do SIBS Market Report. Segundo este estudo, 84% dos portugueses já fizeram compras online e 40% fazem-no pelo menos uma vez por mês. A Sonae não fica alheia a esta realidade e, por isso, tem vindo a apostar num portal e-commerce intuitivo, de rápida pesquisa e com processos totalmente otimizados em termos do catálogo, logística, distribuição, faturação e gestão que lhe dão suporte. A Create IT tem trabalhado com a equipa da Sonae no sentido da inovação e crescimento desse portal, o Continente Online.



Cerca de **200 mil** artigos com cerca de **50 mil** produtos no portal em venda em cada momento

**2000**  
compras diárias online

**4.5**  
milhões de visitas anuais

**600.000**  
clientes registados

**6**  
recursos da Create IT envolvidos

### DESAFIO



Desde cedo que a Sonae enveredou por uma presença no mundo online, tendo sido pioneira na área do e-commerce em Portugal. Com a evolução da tecnologia e das exigências dos consumidores, tem vindo a investir no acompanhamento das tendências e alterações no mercado online, posicionando-se como uma referência na área. A Create IT juntou-se ao projeto há seis anos, fazendo parte de uma equipa abrangente (com elementos internos – Sonae, e externos – parceiros tecnológicos), participando na missão de criar uma nova versão do Continente Online, mais moderna e flexível, que permitisse disponibilizar um maior número de lojas dentro do próprio portal e responder às necessidades do negócio que o mercado tem vindo a exigir.

«**Numa primeira fase o nosso envolvimento estava focado em frontend, sendo que a confiança e relação de sucesso, nos levou a reforçar a equipa noutras frentes onde somos diferenciadores, nomeadamente na área de integração**», conta Sara Oliveira, Gestora do Projeto. A Create IT passou

também a ser corresponsável pela integração de dados do ERP interno da Sonae com o portal, incluindo produtos, campanhas e preços, bem como pela automatização e melhoria contínua dos processos existentes.

A Sonae tinha igualmente como desafio responder eficientemente à diversidade de produtos possíveis numa única encomenda, com requisitos diferentes de entrega (por exemplo no que respeita a produtos que podem ter que ser entregues em separado) e à gestão de todo o processo operacional relacionado, desde notificações, picking (preparação) no armazém/loja, distribuição, faturação e suporte. Tudo isto implica a integração de variadíssimos sistemas e entidades externas, desde os métodos de pagamento, promoções para o cartão continente, transportadoras, etc, para os quais a Create IT tem vindo a colaborar. Adicionalmente, surgiram desafios relacionados com requisitos legais, como novas normas europeias que obrigavam à indicação da informação nutricional dos produtos alimentares online.



## SOLUÇÃO



A escolha da Create IT para integrar uma vasta equipa que é vista como única (equipa Continente Online), tem uma explicação simples: **«Já tínhamos uma relação de confiança com a Sonae e fomos demonstrando competências em todos as solicitações. À medida que surgiam desafios e complexidades no projeto, provámos ser um parceiro com capacidade de resposta e totalmente envolvido no sucesso dos entregáveis»**, adianta Sara Oliveira.

O papel da Create IT no projeto começou pela UX (User Experience), passando depois para a integração de toda a informação base da Sonae, alargando-se ao frontend e plataforma de e-commerce que suporta o checkout das compras e as promoções.

A Create IT foi responsável pela pesquisa do portal, funcionalidade que desempenha um papel crítico na plataforma, uma vez que é o motor principal para se chegar a toda a oferta disponível. **«Somos uma peça do puzzle do projeto e trabalhamos numa verdadeira relação de parceria com todos os envolvidos no desenvolvimento e evolução do projeto. Atualmente, temos uma equipa multidisciplinar com várias valências e competências, desde integração, frontend, backend e pesquisa»**, acrescenta a responsável. A equipa da Create IT esteve ainda envolvida no desenvolvimento da componente de checkout da aplicação móvel do Continente.

O resultado de todo este trabalho de equipa conjunta traduz-se numa das plataformas de e-commerce mais avançadas do mercado. De facto, o Continente Online tem todas as funcionalidades que permitem uma excelente experiência de utilização e uma elevada satisfação dos clientes na efetivação das compras, suportando um vasto leque de meios de pagamento, tipos de promoção e operações de entrega.

A nível técnico, o portal é desenvolvido em tecnologia SharePoint, com uma pesquisa baseada em Amazon CloudSearch, e assenta na plataforma de e-Commerce Microsoft Commerce Server. **«Grande parte do conteúdo apresentado ao cliente é obtido através da pesquisa, como por exemplo detalhes de produto, produtos relacionados e páginas de categoria»**, revela Nuno Carvalho, Consultor Sénior da Create IT. **«Centrámo-nos na otimização de performance e na forma como a pesquisa retorna os conteúdos, apresentando os artigos de acordo com determinados critérios de negócio, sugerindo por exemplo termos, à medida que o texto é introduzido»**.

Tal como acontece noutros projetos, a Create IT trabalha em metodologia Scrum com a equipa Sonae e, dada a sua experiência, tem tido um papel importante na sua evangelização. Entre outras coisas, de acordo com esta metodologia, existe um Product Owner (PO) que representa o negócio e define os requisitos funcionais a passar à equipa de desenvolvimento. **«A equipa de desenvolvimento analisa os requisitos funcionais apresentados pelo PO e discute a melhor forma de os implementar. A equipa entrega de forma iterativa e incremental todas as funcionalidades, no sentido de receber feedback direto das partes envolvidas»**, avança Sara Oliveira.

A plataforma do Continente Online foi evoluindo e permitindo integrar novos negócios, sempre numa base de melhoria contínua. **«O projeto de reestruturação do portal envolveu mais do que o frontend. Todo o backoffice foi otimizado e os processos reformulados»**, explica, por sua vez, Pedro Vala, Consultor Sénior da Create IT. A megastore do Continente evoluiu e hoje tem já várias lojas, como a Well's, os Manuais Escolares, o Continente Negócios e a própria loja do Continente. **«Também já começamos a fazer evoluções inovadoras ao nível da operação, que não têm visibilidade para o cliente final, mas que trazem enormes mais-valias para a**



**eficiência interna. É o caso por exemplo da Dark Store, um conceito de retalho que passa por ter um armazém físico como se fosse uma loja do Continente, mas sem clientes»,** refere Pedro Vala. **«Quem vai buscar os artigos tem a rota otimizada para responder aos pedidos online mais rápido, sem incomodar os clientes»,** acrescenta.

Especificidades da solução:

- Tecnologias utilizadas: SharePoint Server 2010, CSS/HTML, WCF, ASP.NET WebAPI, SQL Server, Microsoft Commerce Server, FAST Search SharePoint 2010, Amazon CloudSearch, BizTalk 2010.
- Plataforma de e-commerce com desenvolvimento de frontend, pesquisa avançada, integração com catálogo, preços, gestão de stocks e promoções do Oracle Retek para o Microsoft Commerce Server e backoffice à medida
- Desenvolvimento contínuo, incremental, com metodologia Scrum.
- Ligação ao negócio feita pelos Product Owners com apoio da Equipa quando necessário, diálogo que tem em conta necessidades de negócio, feedback de clientes e possibilidades tecnológicas/tendências de mercado.

## RESULTADOS



O negócio online é uma tendência crescente e é por aí que se espera uma grande evolução nos resultados das empresas. O consumidor dita o futuro e quer cada vez mais otimizar o seu tempo, fazendo as compras onde e quando lhe for mais conveniente. O Continente Online está no Top 10 das lojas online preferidas dos portugueses, ganhou na categoria de

sites de compras online dos prémios “Marcas de Confiança”, e só por isso os resultados são extremamente positivos. A loja online aposta num serviço que é efetivamente uma proposta de valor para todos os clientes que procuram comodidade e facilidade nas tarefas do dia-a-dia. Atualmente, são efetuadas mais de 2000 compras diárias no portal, existem mais de 600.000 clientes registados, os acessos superam as 4.5 milhões de visitas anuais.

Além disso, os processos foram grandemente otimizados, fundamental para a rentabilidade do Continente e para a satisfação dos clientes e consequente recompra. A pesquisa, a criação de listas, o pagamento e a entrega são hoje operações muito mais rápidas, precisas e rigorosas. Por outro lado, a inserção de produtos, a integração de novos negócios e a conexão com as aplicações core do Continente tornaram-se muito ágeis, fáceis e transparentes.

**«O feedback tem sido extremamente positivo e todos os envolvidos no projeto trabalham como se de uma única equipa se tratasse, não há equipa Continente, equipa do parceiro x e equipa do parceiro y, e isso faz toda a diferença»,** salienta Sara Oliveira. **«Neste momento, trabalhamos numa máquina oleada e a Sonae valoriza muito as pessoas que são proativas e que sugerem e incorporam permanentemente novas melhorias. Como é a nossa forma de trabalhar, estamos alinhados!».**

A estratégia futura passa assim por continuar a participar na evolução da plataforma, quer nas tendências de e-commerce, quer a nível tecnológico. **«Queremos estar na equipa que vai implementar tudo o que é inovador no Continente Online e estar envolvidos em tudo o que potencie o seu negócio e a satisfação dos seus clientes»,** conclui Sara Oliveira.

lcreate|it

A Create IT é uma empresa líder na criação de soluções on-line de suporte ao negócio, eficazes e inovadoras, mantendo um forte e gratificante relacionamento com os seus clientes, combinando a experiência sobre as melhores soluções tecnológicas de IT com a promoção de um ambiente onde o talento pode prosperar, trazendo o melhor das pessoas.  
[www.create.pt](http://www.create.pt)



O Continente Online é uma plataforma que permite potenciar o negócio de comércio eletrónico do retalho da Sonae MC alimentar e não alimentar, proporcionando uma experiência semelhante a um shopping onde o cliente pode comprar em múltiplas lojas com uma experiência de compra única no browser ou na App.  
[www.continente.pt](http://www.continente.pt)