



FCamara Cases

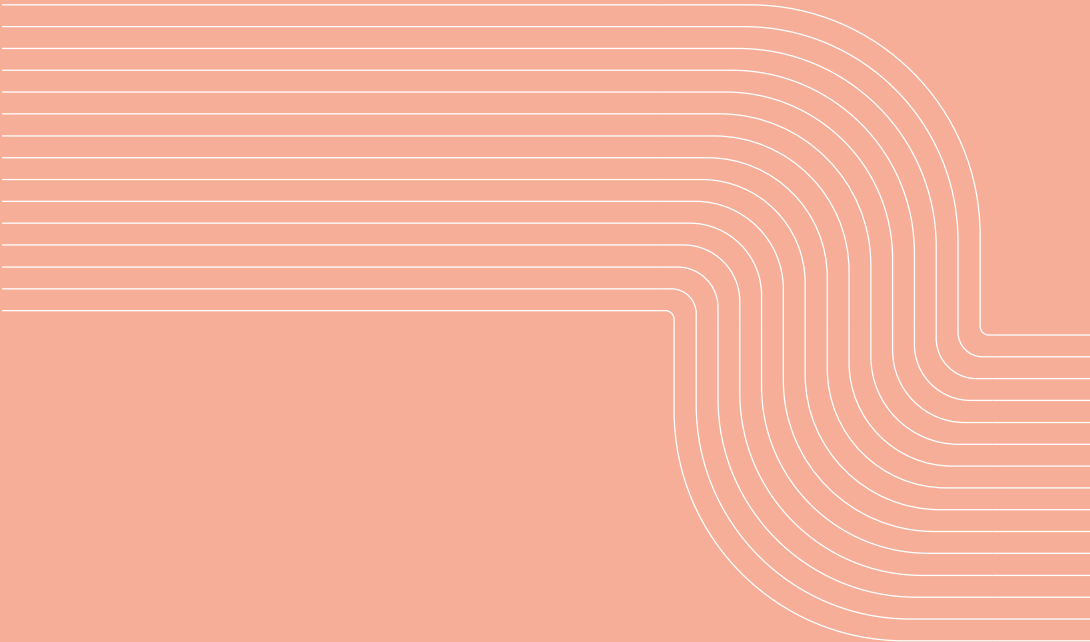




Case vencedor do prêmio
ISG Paragon Awards 2023
na categoria Transformação

Sumário

Overview	05
Sobre o cliente	07
Desafio (Maior autonomia, maior eficiência)	09
Solução (Criando as regras do jogo)	10
Resultados (A jornada FCamara)	11
Sobre a FCamara	12



FCamara cases

Geração de receita e melhoria na experiência dos seus clientes com um marketplace B2B proprietário.



○ desafio

Um dos maiores distribuidores para o varejo no Brasil, o Grupo Vila Nova fazia uso de uma plataforma de **full commerce** há alguns anos.

No entanto, o modelo já estava se demonstrando insustentável para a empresa, que buscava uma solução mais customizável e escalável para se diferenciar em um mercado altamente competitivo.

A solução

Para reestruturar seu ecossistema digital, o Grupo Vila Nova buscou a expertise da FCamara com os objetivos de alcançar maior autonomia operacional e melhorar o desempenho dos canais digitais.

De olho nisso, a FCamara implementou a solução **Full Digital Commerce** e o Grupo Vila Nova encontrou o caminho ideal para reestruturar seu próprio ecossistema, impulsionado por aceleradores estratégicos, como **Adobe Commerce** e **OmniK**. Agora, o Grupo Vila Nova está também

presente online com os e-commerces B2B **Vila Nova e Focomix**, conquistando a autonomia desejada.

Os resultados



600% de redução no tempo gasto em operações para cadastramento de novos clientes.



Migração eficiente entre as plataformas sem qualquer interrupção de faturamento durante o processo.



O projeto viabilizou um aumento significativo nas vendas através dos canais digitais, **elevando a 20% a participação desses canais** em relação à receita total da empresa.



30% de redução das despesas e otimização dos recursos utilizados na solução fim-a-fim.



Coleção de serviços personalizados

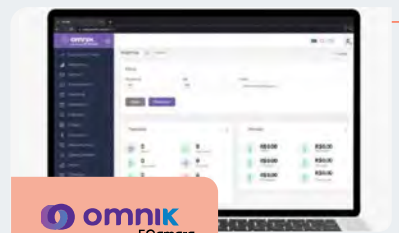
Jornada FULL DIGITAL COMMERCE



Migração de e-commerce

Trabalhamos com implementação de **loja online**, **migração de plataforma**, **iniciador de pagamentos online**, **web analytics setup** e **finance as a service** com tecnologia de ponta sempre focando no crescimento de nossos clientes. Somos parceiros das maiores plataformas do mercado, como Adobe e VTEX.

[Saiba mais »](#)



omnik
UMA EMPRESA FCamara

OmniK é uma plataforma de tecnologia com soluções para transformar negócios digitais em **marketplaces escaláveis**, com atuação no B2B e B2C. Com um seller center robusto, escalável e intuitivo para conectar negócios digitais com sellers e consumidores, hoje a OmniK transforma um e-commerce em marketplace de qualquer segmento.

[Saiba mais »](#)



Iniciador de pagamentos

O iniciador de pagamentos é uma solução capaz de **reduzir a jornada de pagamento PIX em até 4 etapas**, facilitando a experiência de pagamento e gerando maior economia em processos financeiros. A FCamara, como empresa especialista em Open Finance, se compromete com boas práticas para que o cliente final esteja sempre seguro.

[Saiba mais »](#)



NAÇÃO DIGITAL
UMA EMPRESA FCamara

Nação Digital é uma empresa do grupo FCamara especialista em **performance**, **Lead Generation**, **Marketing CRM**, **Web Analytics & Dev**, oferecendo serviços de estratégia e consultoria, branded content. Foi eleita por 3 anos consecutivos a melhor empresa de performance digital do Brasil pela ABCOMM.

[Saiba mais »](#)

Sobre o Grupo Vila Nova

Segmento: Distribuidora
Site: grupo.vilanova.com.br
País/região: Brasil

Com quase um século de existência, Grupo Vila Nova é uma referência atacadista em SP e MG. Com marcas renomadas como Nestlé, Unilever e J&J, destaca-se entre as principais distribuidoras do Brasil.

O Grupo engloba Focomix Distribuidora, TransVila e V2Farma, expandindo suas operações além de distribuição e atacado. Graças à parceria com a FCamara, suas plataformas de marketplace B2B são vitais para abordar clientes passivos, promover vendas ativas e fidelizar compradores com uma experiência mais fluida.

À medida que cresce, o Grupo Vila Nova reconheceu a necessidade de adaptar ao ecossistema digital. Optou por uma solução própria, ganhando autonomia em qualquer mudança tecnológica.

A parceria estratégica com a FCamara reflete o compromisso em superar desafios, adaptar-se às mudanças do mercado e alcançar crescimento sustentável.



“

Ouvimos com frequência de empresas com operações B2B robustas que a decisão de investir na jornada digital não é trivial, que existem conflitos com o modelo atual e preocupações sobre manter condições atrativas. Além disso, o mercado é muito complexo devido a baixa margem e alta competitividade, ou seja, empresas que não seguirem esse movimento, serão cada vez menos competitivas e colocarão em risco toda sua operação.

”

Leonardo Severini,
Diretor do Grupo Vila Nova

Maior autonomia, maior eficiência

Visando conquistar maior autonomia em sua plataforma digital, o Grupo Vila Nova decidiu evoluir de Full Commerce para Full Digital Commerce, solução inovadora da FCamara.

No início da jornada para a transformação digital do Grupo Vila Nova, foram enfrentados desafios nas áreas de compras, precificação e vendas.

Com a digitalização, a agilidade e a eficiência alcançadas impulsionaram a eficácia das operações de compra. O que costumava ser uma rotina manual e onerosa, agora é automatizado, permitindo que o time atue de forma mais analítica, focando em insights estratégicos ao invés de tarefas operacionais.

Além disso, os processos manuais e demorados foram substituídos por ferramentas digitais que facilitam o gerenciamento de preços, a análise de dados e a tomada de decisões. Quanto à área de vendas, o desafio era criar um modelo que oferecesse uma nova forma de vender, aumentando os ganhos e o market share.

Foi nesse contexto que a FCamara entrou em cena, possibilitando ao Vila Nova aplicar suas próprias regras de negócio, agilizar as mudanças e aprimorar o controle de suas operações.

“Um dos principais fatores que influenciaram na nossa tomada de decisão foi que o nosso cliente vai comprar online, seja de nós ou de um concorrente direto. Enxergamos que a digitalização, se executada da maneira correta, escalaria ainda mais nossas operações e aumentaria nosso market share.

Além disso, melhoraria a relação com nossos clientes com possibilidade de entender melhor seus comportamentos de compra, uma operação robusta e integrada, a fim de reduzir o esforço operacional e trazer eficiência a todos os setores da companhia”, disse Leonardo Severini, diretor do Grupo Vila Nova.



Criando as regras do jogo com o Full Digital Commerce

A **otimização de processos** trouxe uma transformação significativa para o Grupo Vila Nova, substituindo processos manuais demorados e suscetíveis a erros.

Com a migração para a plataforma de marketplace da OmniK e a integração da Adobe Commerce, as operações do back-office do Grupo Vila Nova tiveram **um ganho notável de agilidade**.

O tempo de cadastro de clientes, incluindo aprovação de crédito, que levava até 3 dias, passou para apenas 1 hora e 20 minutos, **um aumento de eficiência de mais de 600%**.

Já o tempo necessário para atualizar o catálogo de produtos se otimizou em 80%, evidenciando a eficácia da abordagem digitalizada.

Esta mesma otimização criou espaço para implementação de SAC e

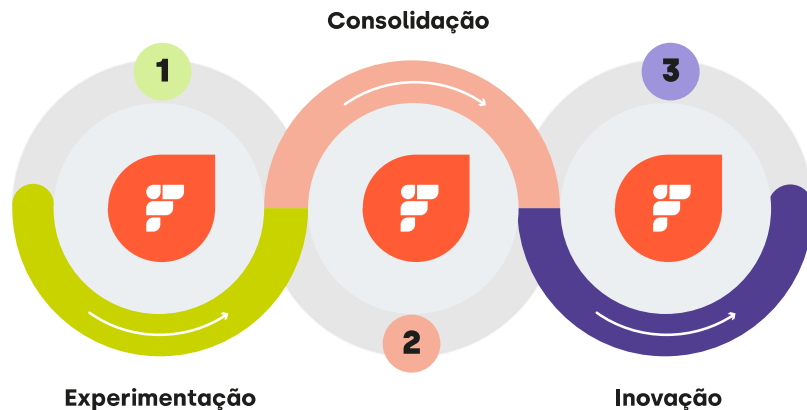
suporte digital de vendas, **fortalecendo a experiência do cliente**, vantagem competitiva importante.

Outro ponto de destaque foi a inclusão de **Iniciador de Pagamentos via Open Finance**, que gerou uma taxa interna de retorno (IRR) de 42% ao longo de 24 meses.

Este projeto se tornou o **VilaCash**, um programa de pontos, que visa recompensar a fidelidade dos clientes e proporcionar uma maneira conveniente de pagar pedidos e boletos, **reduzindo custos operacionais**.

Através do **VilaCash**, agora é possível pagar faturas e fazer novos pedidos com uma **integração fluida e descomplicada** diretamente no aplicativo, além de quitar boletos e fazer renegociações por meio de um Iniciador de Pagamentos do Open Finance.

A jornada FCamara



Estruturação

Junto ao Grupo Vila Nova, a FCamara desenhou a quatro mãos uma estratégia de canais digitais, permitindo a estruturação de plataformas que possibilitasse ao cliente o controle da operação.

Digitalização

Com foco na venda de atacado e distribuição, a FCamara utilizou tanto suas plataformas proprietárias, como a OmniK, quanto parcerias com a Adobe, a fim de automatizar processos.

Gestão e sustentação

Fase de inovação contínua, com implementações importantes, a exemplo do iniciador de pagamentos, que trouxe resultados expressivos em retorno de investimento.

O quanto o Grupo Vila Nova se transformou com Full Digital Commerce

600%

de redução no tempo gasto em operações para cadastramento de novos clientes

15%

crescimento: expectativa com a implementação de novas estratégias para o phygital

10%

de redução de marketing e custos de vendas de novas

3,5 meses

o payback time do iniciador de pagamentos VilaCash

27x

o ROI sobre os serviços financeiros prestados

120%

o aumento de vendas após a implementação do marketplace



Resultados da satisfação dos clientes



Grau de satisfação
(0-10)



Grau de satisfação o
tempo de
resposta
(0-5)



Entendimento e
compreensão
dos desafios e
demandas pelo
time comercial
(0-10)



Nível de
serviço
(0-10)

Um pouco mais sobre a FCamara

A FCamara é um ecossistema de tecnologia e inovação que potencializa o futuro de negócios, integrando visão estratégica com execução inteligente, lado a lado com seus clientes, para proporcionar experiências transformadoras.

Com nosso time #SangueLaranja altamente especializado, atuamos em Transformação Digital, E-commerce & Marketplace, Inovação, Cloud & Cibersegurança, Open Finance & Open Insurance, Data & Analytics e Marketing Digital, junto aos principais players de varejo, saúde, seguros, mercado financeiro, indústria e outros segmentos.

Empresa com alto grau de reconhecimento no mercado



Eleita 3 vezes como a melhor
empresa de performance
digital do Brasil
(2019, 2020 e 2023)



Eleita 5 vezes a melhor
empresa de serviços de
e-commerce no Brasil
(2016, 2017, 2019, 2021 e 2023)



prêmio banking
transformation

Vencedora na categoria
Canais Digitais
(Prêmio Cantarino Brasileiro
2022)

Líder no quadrante ISG na categoria
Desenvolvimento de Projetos Ágeis.



“

A FCamara é uma empresa com vasto histórico de realização no segmento de varejo, o que a torna uma referência no setor, e também nos foi altamente recomendada pelo time de alta liderança da Adobe Brasil. Isso nos fez criar uma grande relação de confiança, na qual tivemos oportunidade de realizar esse projeto e constatar a excelência dos serviços que contratamos.

”

Leonardo Severini,
Diretor do Grupo Vila Nova



FCamara

f in  

E você, quer apoio para traçar ações e estratégias para
turbinar seus resultados digitais?

Marque uma conversa com um **especialista da FCamara!**