

Mas porque usar um gateway?

Constantemente as administradoras de cartão de crédito ficam offline ou intermitente. A Inovarti analisou com detalhes a conexão direta com a Cielo (Vou citar a Cielo, por ser a mais ampla) notamos que as conexões frequentemente ficam ociosa, e nessa ociosidade ela simplesmente fecha o pedido com erro sem mostrar o verdadeiro motivo do erro. Notamos que raramente ela envia a mensagem: Houve um erro de comunicação com a Cielo, desculpe o transtorno tente mais tarde!

Ou seja, sempre que as administradoras ficarem ociosas ou offline vão jogar o problema pra você lojista! Isso ocorre porque se a administradora enviar a mensagem acima o lojista poderia facilmente entrar com ação judicial ratificando a má prestação de serviço por parte da administradora. Notamos que essa ociosidade acontece principalmente em épocas de maior movimentos, como Natal, Dia das Crianças,....

Fiz um cálculo rápido e o valor de cada cliente custa em média de 3 a 10 reais, então vendo isso fiquei assustado com a quantidade de pedidos com erros sem explicações. Ou seja, em testes notamos que o mesmo número precisou ser enviado 3x para assim ser aprovado. Após um erro de falha no pagamento, raramente o cliente irá refazer novamente o pedido

Ou seja, a conexão direta com a administradora somente irá enviar os dados 1 vez, Já com o gateway existem várias vantagens que abordarei abaixo

Solução para corrigir o dígito errado do código de segurança:

A solução encontrada por nós da Inovarti foi tentar processar o pedido antes de fecha-lo no Magento. Todos os módulos encontrado na web pagamento Magento enviam os dados ao gateway após sair do checkout, caso tenha algum erro no processamento (como o do código de segurança errado que é muito frequente) ele fecha o pedido com erro e o cliente precisa refazer o pedido. Muitos deles não exibem nem a mensagem do motivo do erro.

Já em nosso módulo de pagamento assim que o cliente coloca o código de pagamento errado o sistema tenta fechar o pagamento ainda no checkout, ou seja ele fica aguardando no checkout o processamento dos dados. Assim ao ser processado pelo webservice do gateway e se tenha um erro, o gateway nos repassa um código do erro. Com esse código buscamos no código a mensagem do erro e abortamos o processamento, ou seja, sem sair do checkout o cliente recebe um alert assim: Erro no preenchimento, favor verificar seu código de segurança! Então basta o cliente conferir novamente o código de segurança e mandar finalizar o checkout novamente e caso o pagamento seja processado com sucesso pelo gateway o sistema fechará o pedido no Magento e mudará para a tela de sucesso.

Posso colocar que isso foi de extrema importância para nossos clientes de grande porte, pois para esses clientes o custo de um cliente chega próximo a 10 reais e um erro de preenchimento do código de segurança representa um gasto significativo.

Solução para corrigir erro de cartão bloqueado?

A solução foi exatamente como a descrita acima, porém o sistema mostra um aviso amigável como por exemplo: Erro do processamento! Favor ligar para sua administradora no telefone que fica atrás do cartão ou escolha outro meio de pagamento.

É incrível a quantidade de clientes que acontece esse problema e como um simples ajuste ajuda a aumentar muito a conversão. Analisando os LOGS vimos que os clientes com esse erro tem um espaçamento de tempo no log após o primeiro erro até o fechamento. Com isso ratificamos a eficiência da ferramenta, pois nesse intervalo o cliente ou ligada para a administradora e pede o desbloqueado (Esse erro ocorre principalmente quando o cliente não possui histórico de compras na web ou quando o cliente esta comprando de um estado/país diferente).

Solução para cliente que não tenha costume de comprar na web e tem o cartão bloqueado para compras na web?

Essa também foi uma solução igual as de cima. E é bem legal ver a conversão após a segunda tentativa quando o cliente escolhe outro cartão ou opta por boleto ou depósito, isso ratifica nossos estudos e conhecimentos :D

Solução para o webservice indisponível?

Por mais que façamos toda a lógica acima ainda sim as administradoras podem ficar indisponível com o grande volume em uma época festiva ou mesmo por ociosidade técnica.

Então pensamos em uma solução que foi feita em conjunto com o gateway, onde o gateway faz load balance entre as administradoras, ou seja, você pode configurar regras junto ao gateway. As regras se baseiam em cima da quantidade de vezes que o gateway irá tentar proceder o pagamento caso o webservice esteja indisponível e quais as prioridades das administradoras que ele irá tentar re-processar.

Exemplo: Tem como configurar para que nas duas primeiras vezes o sistema tente passar na administradora Y e caso tenha uma terceira tentativa ele passará nas administradoras X ou Z. Assim com certeza você não perderá vendas por indisponibilidade!

O gateway tem uma conexão diferenciada com as administradoras?

Sim! Os gateways homologados com PCI possuem uma conexão diferenciada com as administradoras, na verdade essa conexão se **tem menos chances de dar problemas**, pois as administradoras se asseguram sobre a responsabilidade da verificação de fraude, assim o canal de webservice usando pelos gateway é uma canal diferenciado e mais "estável" que em uma conexão direta. Basicamente os gateways usam o canal de TEF que irei explicar mais abaixo.

Existe um canal direto com as administradoras que se chama de TEF! Você sabe o que é isso? O TEF é um canal direto e dedicado entre os gateways com as administradoras, ele comporta igual a uma maquininha de cartão de crédito, onde sua conexão é direta. Ou seja, existe a possibilidade da solicitação do TEF para o seu e-commerce sem o uso de um gateway, porém nem todo mundo pode ter um TEF!

Existe diversas regras para se solicitar um TEF uma delas é o PCI. Um TEF possui a opção de AUTORIZAÇÃO, ele somente possui CAPTURAR. A opção de AUTORIZAÇÃO é aquela que aprisiona o saldo no cartão, geralmente utilizada para validação dos dados em um sistema de antifraude. Assim após ser verificado sem erro o sistema procede a CAPTURA do pedido. Ou seja, no TEF enviou já era, somente ligando para a administradora para poder cancelar o pedido e existe um limite de cancelamentos.

Solução para aumentar a conversão em compra com boleto.

Fizemos um outro estudo sobre o comportamento do cliente e vimos que os clientes de BOLETO são distintos dos clientes de CARTÃO. Geralmente um cliente que compra com boleto possui uma assiduamente em compras com boleto, ou seja, geralmente são clientes que buscam QUALIDADE e VALORES e não preço. Hoje em dia qualquer cliente que queira preço vai direto no Mercado Livre, pois lá o cliente encontrará muitas das vezes o menor preço do mercado.

Os vendedores do Mercado Livre conseguem o menor preço por N fatores, o principal é com a sonegação dos impostos. Mas também encontramos produtos sem nota fiscal e com procedência duvidosa além também de alguns produtos falsos ou réplicas.

Um cliente de e-commerce como dito anteriormente busca QUALIDADE e outros VALORES, como:

- Qualidade do produto;
- Garantia de entrega;
- Segurança;
- **Prazer extra-sensorial ao realizar uma compra** (Por isso vemos altos investimentos para um Design diferenciado e navegabilidade extremamente amigável denominado de User Experience);
- Exclusividade;
- Menor tempo de entrega;

Então para motivar as compras por boleto os e-commerces dão desconto para pagamento a vista que chegam a 15%. Dar 15% de desconto no boleto ainda sim representa uma boa maneira de engajar as vendas, para muitos podem parecer ser um desconto alto, porém se você subtrair os gastos que teria com:

- Administradora (Em média 3%)
- Antifraude (De 5% à 2% com a Clearsale TG)
- Antecipação de 12x (Uma antecipação de pedidos realizados em 12x pode representar um prejuízo de mais de 15% sobre o valor total da venda, isso por que o tipo de juros empregado nesse tipo de negociação é o composto);
- **Fora que pagamentos realizados com boleto o giro de capital é muito maior, vindo que após 2 dias caso confirmado o pagamento o valor total do pedido já constará em conta corrente.**

Então como aumentar as conversões dos pedidos realizados com boleto além de oferecer o desconto para o pagamento à vista???

Notamos que geralmente as compras realizadas nos e-commerces são compras baseadas em impulsos e com a opção de pagamento por boleto perdemos o momento do impulso. Ou seja, o cliente que opta por boleto precisará pagar o boleto para assim efetivar a compra com boleto.

Com um desconto de 15% é fácil se ter o fechamento de vários pedidos, porém a parte mais decisiva é a etapa seguinte, onde o cliente precisa pagar o pagamento do boleto. E ai que muitos sistema falham. Por conta disso é que muitos lojistas não dão a devida credibilidade ao pagamento por boleto, porém basta usar algumas técnicas para se ter sucesso absoluto em compras com boleto :D

Existem diversos estudo com base no PNL (Programação Neurolinguística) que estuda o comportamento humano. Um deles é voltado a técnicas de psicologia da escassez.

Veja mais em: <https://www.psicologiamsn.com/2014/08/esta-acabando-escassez-e-psicologia-da-persuasao.html>

Ou seja, vimos que vários sistemas de pagamento não lembrava o cliente sobre a expiração da compra do boleto. Após implementar o envio de um e-mail transacional em nosso módulo de pagamento que avisa ao clientes que o pedido falta 1 dia para expirar, notamos uma alta de 70% de eficiência no pagamento das vendas realizadas com boleto.

PS: Ao clicar em imprimir a segunda via do boleto o cliente faz o login automaticamente no sistema, ou seja, exibimos o boleto diretamente não havendo a necessidade do cliente efetuar o login no sistema para ver o boleto.

Veja dados retirado aleatoriamente de um cliente nosso e compare a quantidade de compras realizadas com cartão de crédito com as que foram feitas com boleto. Leve também em consideração as taxas em ambas modalidades, é impressionante!

	A	B	C	D	E	F	G
1	Pedido #	Data	Nome	Valor Cobrado	Status	status	pagamento
2	23467	31/07/2014 22:44:12	Nome	R\$1.482,25	Reprovado ou Expirado	fraude	cartao
3	23465	31/07/2014 22:33:18	Nome	R\$1.399,90	Aguardando confirmação de pagamento	aguardando	boleto
4	23464	31/07/2014 21:43:52	Nome	R\$1.529,29	Aprovação do crédito	pago	cartao
5	23463	31/07/2014 21:36:20	Nome	R\$2.317,53	Aprovação do crédito	pago	cartao
6	23462	31/07/2014 21:16:45	Nome	R\$1.399,90	Aprovação do crédito	pago	boleto
7	23461	31/07/2014 20:41:19	Nome	R\$1.399,90	Aprovação do crédito	pago	boleto
8	23459	31/07/2014 20:25:34	Nome	R\$1.229,90	Aguardando confirmação de pagamento	aguardando	boleto
9	23458	31/07/2014 20:21:59	Nome	R\$1.646,94	Aprovação do crédito	pago	cartao
10	23457	31/07/2014 20:19:52	Nome	R\$1.969,90	Aguardando confirmação de pagamento	aguardando	boleto
11	23440	31/07/2014 19:13:11	Nome	R\$799,90	Aprovação do crédito	pago	boleto
12	23428	31/07/2014 18:51:26	Nome	R\$1.529,29	Reprovado ou Expirado	fraude	cartao
13	23425	31/07/2014 17:04:28	Nome	R\$2.164,59	Aprovação do crédito	pago	cartao
14	23424	31/07/2014 17:02:30	Nome	R\$1.399,90	Aprovação do crédito	pago	boleto
15	23423	31/07/2014 17:01:38	Nome	R\$1.729,90	Aprovação do crédito	pago	boleto
16	23422	31/07/2014 16:34:18	Nome	R\$1.105,76	Reprovado ou Expirado	fraude	cartao
17	23420	31/07/2014 15:53:31	Nome	R\$1.729,90	Aprovação do crédito	pago	boleto
18	23419	31/07/2014 15:22:33	Nome	R\$419,90	Aguardando confirmação de pagamento	aguardando	boleto
19	23417	31/07/2014 14:59:38	Nome	R\$799,90	Aprovação do crédito	pago	boleto
20	23416	31/07/2014 14:32:52	Nome	R\$749,90	Produto(s) em transporte	pago	boleto
21	23415	31/07/2014 13:52:37	Nome	R\$519,90	Aguardando confirmação de pagamento	aguardando	boleto
22	23414	31/07/2014 13:37:24	Nome	R\$1.588,12	Aprovação do crédito	pago	cartao
23	23413	31/07/2014 13:26:34	Nome	R\$1.729,90	Aprovação do crédito	pago	boleto
24	23412	31/07/2014 12:56:10	Nome	R\$519,90	Aguardando confirmação de pagamento	aguardando	boleto
25	23411	31/07/2014 12:45:12	Nome	R\$1.349,90	Aguardando confirmação de pagamento	aguardando	boleto
26	23409	31/07/2014 12:09:09	Nome	R\$2.669,80	Aprovação do crédito	pago	boleto
27	23408	31/07/2014 11:22:37	Nome	R\$419,90	Aguardando confirmação de pagamento	aguardando	boleto
28	23407	31/07/2014 11:04:37	Nome	R\$1.588,12	Reprovado ou Expirado	fraude	cartao
29	23406	31/07/2014 11:01:14	Nome	R\$235,18	Reprovado ou Expirado	fraude	cartao
30	23404	31/07/2014 09:54:30	Nome	R\$588,12	Reprovado ou Expirado	fraude	cartao
31	23403	31/07/2014 09:50:00	Nome	R\$794,01	Reprovado ou Expirado	fraude	cartao
32	23401	31/07/2014 09:42:35	Nome	R\$1.969,90	Aguardando confirmação de pagamento	aguardando	boleto
33	23400	31/07/2014 09:17:01	Nome	R\$1.969,90	Aguardando confirmação de pagamento	aguardando	boleto

Outra técnica que implementamos foi o do aviso após expirar, essa técnica não converte tanto quanto a anterior, porém ela possui uma bela técnica de surpresa. Ou seja, após expirar enviamos um e-mail informando que infelizmente o pedido expirou e que aguardaremos o retorno do cliente no e-commerce. O [Easter egg \(ovo de Páscoa\)](#) que temos é o botão de imprimir a segunda via nesse e-mail transacional. Ué porque ter um botão de imprimir segunda via em um pedido expirado?

Ao clicar no imprimir segunda via logicamente o cliente não poderá prosseguir e visualizar o boleto, pois ele realmente precisa nessa etapa refazer o pedido. Porém o que implementamos nesse clique foi um redirecionamento para o Carrinho do e-commerce juntamente com todos os produtos referente aquela ordem já adicionados no carrinho, com o usuários já logado e com a mensagem que o cliente precisa refazer o pedido, pois o mesmo foi expirado no dia X.

Essa é uma técnica de persuasão onde colocamos o cliente novamente na cara do gol e caso o cliente não refaça o pedido e saia, será gerado carrinho abandonado. Hoje em dia existem vários módulos que tratam carrinho abandonado no Magento, assim o cliente ainda receberá um e-mail informando o carrinho abandonado.

Ou seja, mesmo que ele não compre, com certeza estamos atravessando na frente do cliente por diversas vezes e é isso que o marketing faz, onde irá gravar subconscientemente ao menos o nome da loja no cérebro do cliente, vendo que essas técnicas não são convencionais.

:D

Utilizando todas essas técnicas extraídas de um estudo/análise profunda que fizemos analisando os logs e comportamento dos clientes em uma compra, conseguimos aumentar as taxas de conversões de nossos clientes em até 40% com o uso do gateway para cartão de crédito e boleto.