

Como a conciliação impediu um prejuízo de R\$ 40 mil em apenas um repasse

Ferramenta de conciliação automática do KONCILI garante que nenhum detalhe das vendas em marketplaces passe despercebido

Maringá – PR, setembro de 2020 - Por mais tempo e esforço que sejam dedicados à conciliação de recebíveis por quem vende em marketplaces, sempre fica a dúvida se nada ficou de fora ou nenhum erro foi cometido nas planilhas e cálculos manuais, tanto por parte do seller, quanto dos canais e ferramentas de vendas.

É verdade que os erros não acontecem o tempo todo, mas podem significar um grande prejuízo, sobretudo quando ocorrem de forma recorrente. Pensando nisso, a funcionalidade de conciliação automática do KONCILI, o primeiro [software de conciliação de pagamento dos marketplaces](#) do mercado, criado e desenvolvido pelo [Grupo DB1](#), garante que nada escape aos olhos dos vendedores.

Um dos erros mais frequentes na hora dos repasses acontece na hora de calcular a comissão cobrada pelo canal. Caso não seja identificado precocemente, esse erro pode fazer com que o dono do e-commerce passe meses pagando comissões mais altas do que deveria.

Alertado do erro assim que a conciliação automática começou, um cliente do KONCILI descobriu o que mais temia. Vários pedidos de janeiro a agosto cobraram comissão maior sem que ninguém percebesse. Nesse caso, em particular, os repasses errados haviam vencido os 90 dias de prazo de contestação.

Apesar de não ter conseguido reaver esses valores, o comerciante entendeu a importância de conciliar os repasses assim que eles forem pagos, possibilitando a tomada de providências a tempo em caso de diferença.

Outro erro comum se refere à cobrança do frete, que caso não seja identificado rapidamente pode representar um prejuízo ainda maior do que o das comissões. Não é raro erros desse tipo serem identificados por longos períodos. Um dos sellers com quem falamos percebeu que isso acontecia há 5 meses, por exemplo.

Descontos cadastrados errados também são comuns e podem fazer com que muitos reais escorram pelo ralo. Em outro caso, produtos que deveriam estar saindo com 5% de desconto foram cadastrados com um zero a mais. Os descontos de 50%, ao invés de 5%, geraram um prejuízo de mais de R\$ 40 mil em apenas um dos repasses.

Descontos misteriosos também já foram identificados imediatamente após o início da conciliação automática. Sem qualquer explicação, os descontos eram chamados apenas de “Pagamentos de Despesas”. Após longo período de busca por explicações e

sem que nem o marketplace e nem o suporte disponível fossem capazes de retornar um esclarecimento satisfatório, o vendedor decidiu encerrar o contrato.

Também já foram identificados diversas vezes erros na cobrança da taxa da chamada comissão por cancelamento mesmo sem que o pagamento do cliente tenha sido confirmado. Um único e-commerce identificou essa cobrança errada três vezes no mesmo mês após o início da conciliação automática.

Outro erro menos comum, mas que também pode gerar um grande prejuízo é o repasse manual. Nesse caso específico foram combinados descontos especiais na comissão de alguns produtos, sendo que o próprio pessoal do marketplace acrescentava o valor manualmente.

Uma ótima parceria ficou ameaçada graças a uma confusão danada causada por um desconto de comissão. Nesse caso a conciliação automática ajudou tanto o seller, quanto o marketplace, a entenderem o que estava acontecendo e permitiu que a harmonia entre os parceiros fosse reconquistada.

Outro caso permitiu que um e-commerce de relógios voltasse no tempo para recuperar dinheiro perdido. Graças à conciliação automática, foram identificados pedidos não pagos em um período de dois anos e o e-commerce conseguiu fazer com que o marketplace analisasse a situação e ressarcisse os valores pendentes.

Tantas regras e taxas específicas criam tanta informação que o vendedor pode nem perceber que é isento de alguma taxa. Ao começar a conciliar os repasses pelo KONCILI, um comerciante notou várias divergências de R\$ 5,00 que estavam sendo cobradas a mais.

Em análise, o dono do e-commerce observou que, para a sua conta, esse valor não é cobrado graças à forma de entrega que ele utiliza. Sem a conciliação, talvez ele jamais perceberia essa vantagem. Agora ele pode traçar estratégias com mais clareza.

Nem só nos marketplaces acontecem os problemas de repasse. Os hubs também possuem forte influência nos repasses e em toda a organização das vendas.

Um e-commerce de calçados percebeu logo no início das conciliações que vários pedidos vinham com o status 'não encontrado no seller', com os tipos de Estorno de Venda e Estorno de comissão.

A venda e a comissão aconteciam normalmente, mas o estorno não era gerado. O dono do e-commerce contatou o pessoal do hub para uma análise do problema, e a equipe implementou uma funcionalidade de notificação.

Outro erro capaz de afetar de forma significativa a saúde financeira de um negócio é o estorno de pedidos entregues. Sempre que um pedido é cancelado, o seller deve

estornar o valor para o cliente. Mas e quando o estorno acontece para pedidos que foram entregues?

Esse erro deveria ser raro, mas é tão comum que aconteceu simultaneamente com duas marcas diferentes que vendiam no mesmo marketplace e só descobriram esse problema ao começarem as conciliações automáticas.

Quanto mais tempo se passa para descobrir essas bombas, menor é a chance de um final feliz. Então, quanto mais cedo ocorrer a conciliação dos repasses automaticamente, mais fácil será receber um ressarcimento, ou pelo menos uma explicação clara sobre as divergências. E se nem isso vier, você saberá que está na hora de mudar o canal de vendas.

Sobre o KONCILI:

Criado e desenvolvido pelo [DB1 Group](#), o Koncilia foi o primeiro [software de conciliação de pagamento dos marketplaces](#) do mercado. Agora, **em sua missão global, passa a se chamar Koncili com expansão dos negócios para a Argentina e Estados Unidos, levando o know-how já conquistado no e-commerce brasileiro.** O objetivo é oferecer inteligência financeira automatizada com a análise individual dos pedidos em cada marketplace, conferência das comissões, demonstração de todas as despesas e avaliação do o custo real de cada venda, garantindo mais saúde para as empresas de maneira mais automatizada, ágil e prática. O Koncili já foi implementado por mais de 150 clientes como Angeloni, Mega Store, Onofre Eletro, MixTel Distribuidora, São Paulo Autopeças, entre outros. A plataforma faz a conciliação dos marketplaces Viavarejo, B2W, Magazine Luiza, Mercado Livre e Netshoes, entre outros. O Koncili já está preparado para realizar conciliações internacionais para marcas como Amazon, Walmart, Carrefour e Mercado Libre. Está integrado à plataforma VTEX, além dos ERPs Bling, Eccosys, EIVE e e-Millennium, e já nasceu com integração nativa com o ANYMARKET, uma [plataforma de vendas em marketplaces](#) também do [Grupo DB1](#), além dos hubs Skyhub e IntegraCommerce. A plataforma já transaciona de R\$ 1,7 bi de GMV (Gross Merchandise Volume).

Mais informações: <https://www.koncili.com/>

Sobre o Grupo DB1:

O Grupo DB1 é formado por [empresas de tecnologia brasileiras, com sede em Maringá - PR - Brasil e bases operacionais no Brasil \(3\), Argentina \(1\) e Estados Unidos \(1\)](#). Tem 20 anos de experiência no mercado de tecnologia da informação e oferece software e serviços de desenvolvimento para empresas (B2B). Sempre com posicionamento de produtos e serviços “premium” e de alta qualidade as empresas do grupo são líderes de mercado como ANYMARKET, Consignet, DB1 Global Software, Koncili, EIVE, Predize e o robô Tinbot. O grupo tem conquistado inúmeros prêmios de gestão e inovação e figura há 10 anos consecutivos entre as melhores empresas para se trabalhar pela GPTW (Great Place to Work). **O Grupo DB1 também foi reconhecido pelo Financial Times, um dos mais renomados jornais britânicos, como uma das 500 empresas que mais crescem nas Américas.** Com o lema “Sua

luz move o universo DB1”, e como parte da cultura do grupo, todos na organização trabalham com o propósito de transformar o futuro e impactar a vida das pessoas e organizações por meio das soluções criadas pelo grupo.

Mais informações: <https://www.db1group.com/>

Atendimento à imprensa:

Neris Comunicação

Alessandra Neris (11) 99104-4938 – alessandra@neris-comunicacao.com.br

Daniel Neris (13) 98881-9596 – daniel@neris-comunicacao.com.br

Ana Maria C. Garcia – Diretora de Marketing – (44) 3033-6300 - marketing@db1.com.br