



1. Visão geral – VOGO® eBS eCommerce Suite

O VOGO® eBS eCommerce Suite é uma plataforma integrada para a criação, configuração e operação rápida de aplicações de comércio eletrónico, concebida para organizações que pretendem digitalizar rapidamente a sua atividade comercial, alargar a sua presença online e oferecer aos seus clientes canais de interação modernos. A plataforma permite a disponibilização acelerada de um **website corporativo para a organização**, com gestão de conteúdos, publicação de páginas informativas, secções comerciais e opções multilíngues, para que a organização comunique eficazmente com diferentes públicos — a nível local, nacional ou internacional (multilíngue e multiterritório) — tanto através de uma **aplicação web** como de uma **aplicação móvel** (publicada na Apple App Store e no Google Play)

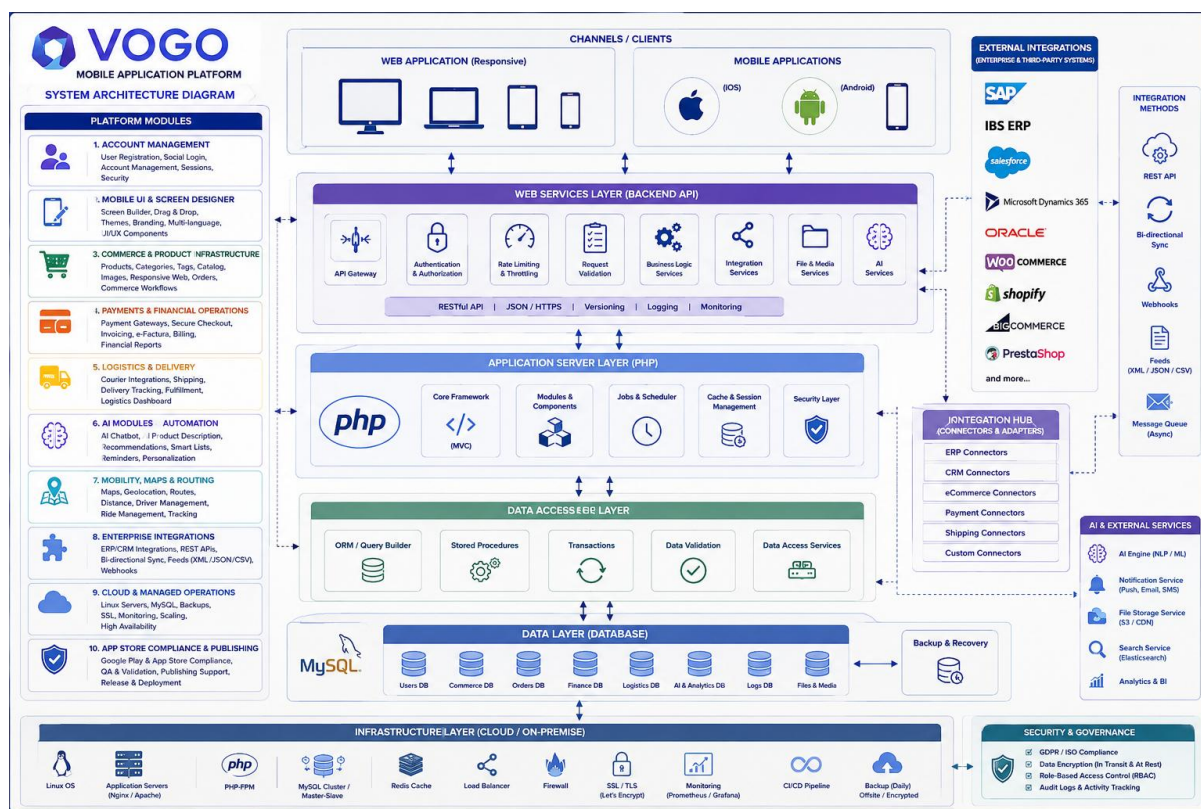
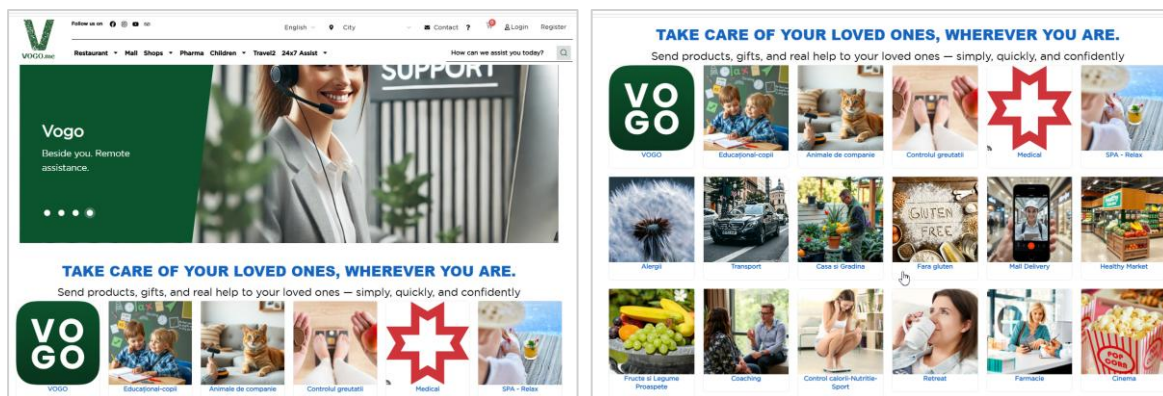


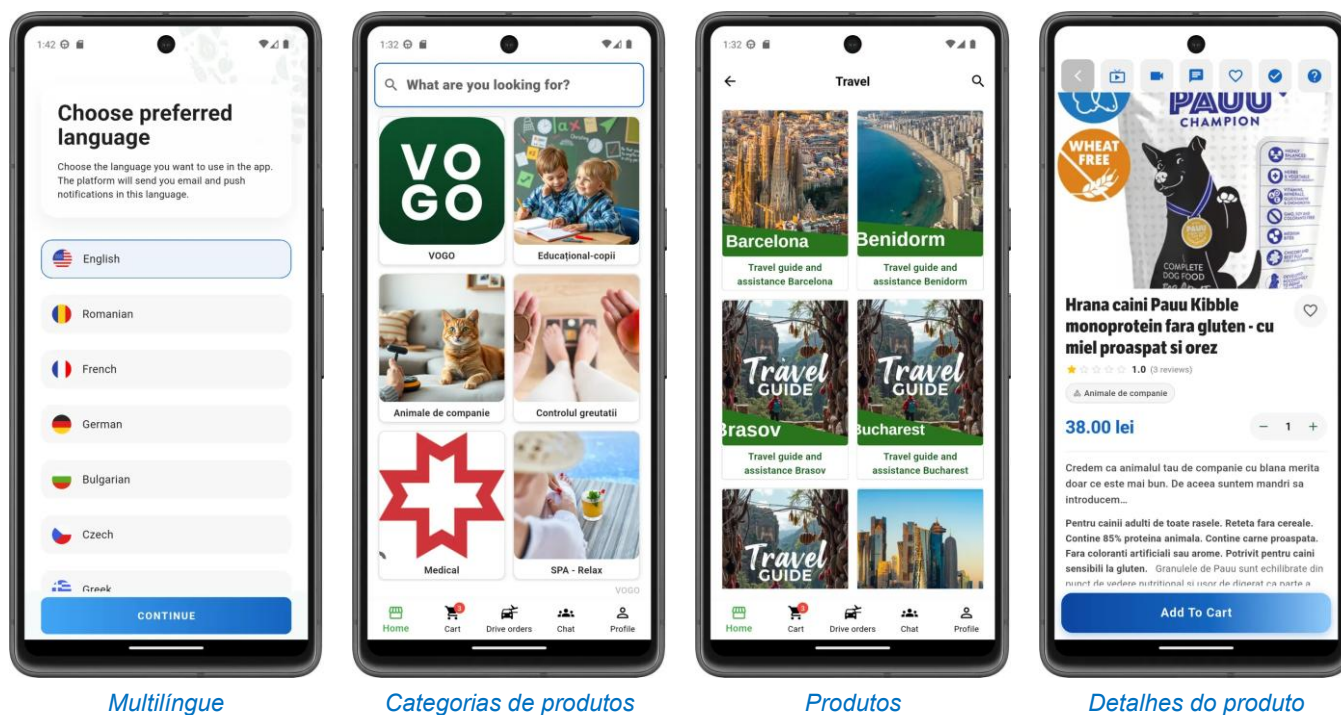
Fig. — O ecossistema VOGO eBS eCommerce Suite

O componente de loja online disponibiliza funcionalidades completas de comércio eletrónico, incluindo gestão de categorias de produtos, listagem e apresentação de produtos, políticas de preços, colocação e acompanhamento de encomendas, gestão de clientes, contas de cliente, entrega, faturação e relatórios operacionais. Através destas capacidades, o VOGO® eBS eCommerce Suite suporta todo o fluxo de comércio digital — da apresentação dos produtos ao processamento de encomendas e à análise de desempenho.



A plataforma inclui também componentes de análise BI e relatórios que permitem monitorizar a atividade comercial, as encomendas, os clientes, os produtos e os KPI de gestão. Estes relatórios apoiam as decisões de negócio e dão à organização uma visão clara do desempenho dos canais digitais. Um elemento distintivo da plataforma é a integração de assistentes de IA. O VOGO® eBS eCommerce Suite pode incluir um **assistente de IA para clientes**, concebido para apoio, orientação dos utilizadores e melhoria da experiência de compra, bem como um **assistente de IA para o backend da loja**, dedicado a ajudar as equipas internas na gestão de conteúdos, produtos, formação, orientação de utilização, processamento de encomendas e na execução eficiente dos processos operacionais.

A plataforma permite a publicação rápida de aplicações móveis na **Apple App Store e no Google Play**, automaticamente ligadas à loja online. As aplicações móveis obtêm e sincronizam informações como produtos, stocks, encomendas, clientes e outros dados relevantes — proporcionando à organização um canal móvel moderno integrado na sua infraestrutura de comércio eletrónico existente.



Multilíngue

Categorias de produtos

Produtos

Detalhes do produto

Para além das funcionalidades clássicas de comércio eletrónico, o VOGO® eBS eCommerce Suite permite a publicação de **serviços online e formulários digitais para clientes**. Isto permite às organizações oferecer processos digitais adicionais — pedidos online, candidaturas, formulários de contacto, serviços personalizados ou outros fluxos eletrónicos adaptados à sua atividade.

Graças à sua arquitetura modular, o VOGO® eBS eCommerce Suite pode ser utilizado para lançar rapidamente uma loja online completa ou para alargar uma plataforma digital existente com aplicações móveis, serviços online, componentes de IA e capacidades de reporting. A solução foi concebida para reduzir o tempo de implementação, normalizar a entrega e dotar as organizações de uma base tecnológica escalável para o comércio digital.

2. O que o VOGO® eBS eCommerce Suite resolve por si?

1 Preciso de ... Um website corporativo — moderno, responsivo em dispositivos móveis, multilíngue

O que obtém com o VOGO® eBS:

Um website profissional, pronto a lançar

- ▶ Website responsivo (desktop, tablet, telemóvel) com a sua marca e domínio personalizado
- ▶ Páginas: Início, Sobre nós, Serviços/Produtos, Contacto, Blog, políticas RGPD
- ▶ Formulário de contacto + integração de e-mail, Google Maps, redes sociais
- ▶ SEO básico, alojamento na UE, certificado SSL, conformidade RGPD, multilíngue EN/RO
- ▶ CMS simples para atualizar conteúdos sem conhecimentos técnicos
- ▶ Acessibilidade WCAG
- ▶ Assistente moderno de IA & HITL 24/7 para interação com clientes, otimizado com RAG, Ollama, LangChain e LangGraph — com modelos open-source ou integrado com OpenAI, Anthropic Claude, Groq ou Gemini.

2 Preciso de ... Uma loja de comércio eletrónico

O que obtém com o VOGO® eBS:

Loja Online Completa — Web

- ▶ Tudo o que inclui a secção 1, mais os itens abaixo:
- ▶ Catálogo de produtos com categorias, fichas detalhadas, galerias de fotos, pesquisa global
- ▶ Carrinho de compras, checkout numa só página, pagamentos online (Stripe, Netopia, PayU, Apple/Google Pay)
- ▶ Gestão de encomendas, clientes, stock, preços e promoções — tudo a partir do browser
- ▶ Faturação automática em PDF, integração com SAGA/SmartBill/Obligo
- ▶ Courier & Drive Orders com GPS, entrega ao domicílio ou levantamento nas instalações
- ▶ Painel de relatórios de vendas, conversões, produtos mais vendidos, comportamento dos clientes
- ▶ Assistente moderno de IA & HITL 24/7 para a interação com clientes e para o backend da loja, otimizado com RAG, Ollama, LangChain e LangGraph — com modelos open-source ou integrado com OpenAI, Anthropic Claude, Groq ou Gemini.

3 Preciso de ... Uma aplicação móvel ligada à sua loja

O que obtém com o VOGO® eBS:

Aplicação nativa iOS + Android com a sua própria marca

- ▶ Tudo o que inclui a secção 2, mais os itens abaixo:
- ▶ Aplicação nativa publicável na App Store e no Google Play com o seu logótipo e cores
- ▶ Liga-se à sua loja existente (Shopify, WooCommerce, PrestaShop, Magento ou qualquer outra solução que exponha web services REST-API) OU à nova loja VOGO
- ▶ Sincronização em tempo real: catálogo, preços, stock, encomendas, clientes — tudo num só lugar
- ▶ 9 ecrãs configuráveis (Splash, Welcome, Login, Home, Menu, Settings, etc.) — sem código
- ▶ Notificações push, live chat, Live View do produto, videochamada com consultor
- ▶ Drive Orders com GPS na aplicação + pagamento com 1 clique com métodos guardados

4 Preciso de Um assistente de IA para a relação com clientes / parceiros / utilizadores externos / cidadãos

O que obtém com o VOGO® eBS:

Aplicação AI Chatbot 24/7 + Human-in-the-Loop

- ▶ Assistente conversacional treinado com o seu catálogo, FAQ e políticas
- ▶ Responde 24/7 a perguntas sobre produtos, preços, disponibilidade, entrega
- ▶ Recomendações personalizadas de produtos com base no histórico e comportamento do cliente
- ▶ Modo HITL: transfere a conversa para um operador humano quando necessário
- ▶ Detecção de fraude nas transações e scoring de clientes para segmentação automática
- ▶ Disponível no website, na aplicação móvel e no Brand Control Center
- ▶ Assistente moderno de IA & HITL 24/7 para a interação com clientes e para o backend da loja — otimizado com RAG, Ollama, LangChain e LangGraph — com modelos open-source ou integrado com OpenAI, Anthropic Claude, Groq ou Gemini.
- ▶ Mais detalhes em [VOGO_eBS_AI_DataSheet_PT.pdf](#)

5 Preciso de Serviços online para os meus clientes — clientes / parceiros / utilizadores externos / cidadãos

O que obtém com o VOGO® eBS:

Portal eServices & eForms configurável, assinaturas eletrónicas, integração ROeID / eIDAS

- ▶ Portal com catálogo de serviços organizado por categoria (marcações, consultas, subscrições, etc.)
- ▶ Assistente de pedido em 4 passos: Descrição → Formulário → Pré-visualização → Submeter
- ▶ Pagamento do serviço diretamente no portal ou orçamento/fatura gerados automaticamente
- ▶ Calendário de marcações, notificações automáticas (e-mail, SMS, push), estado em tempo real
- ▶ Configuração de serviços a partir de modelos predefinidos ou de raiz — sem código
- ▶ Assistente moderno de IA & HITL 24/7 para a interação com clientes e para o backend da loja — otimizado com RAG, Ollama, LangChain e LangGraph — com modelos open-source ou integrado com OpenAI, Anthropic Claude, Groq ou Gemini.

3. Acessibilidade WCAG & Assistente de IA em Direto

A plataforma cumpre a norma WCAG de acessibilidade web e inclui um assistente conversacional de IA permanentemente disponível para os utilizadores.

- ▶ Em conformidade com a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia e com o Artigo 9.º da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência
- ▶ Disponibiliza um painel de acessibilidade completo: redimensionamento de texto, alto contraste, modo escuro, escala de cinzentos, tipo de letra legível, sublinhado de links, cursor grande, paragem de animações
- ▶ Suporta leitores de ecrã, navegação apenas por teclado e contraste ajustável
- ▶ Inclui o Assistente de IA em Direto no canto da página, ativo 24/7, pronto a orientar o utilizador em qualquer serviço
- ▶ O assistente de IA funciona em modo Human-in-the-Loop (HITL): pode transferir a conversa para um operador humano quando necessário

4. Arquitetura do sistema

O sistema é construído com componentes modernos e open-source em todas as camadas da arquitetura: base de dados, servidor aplicacional e aplicações específicas.

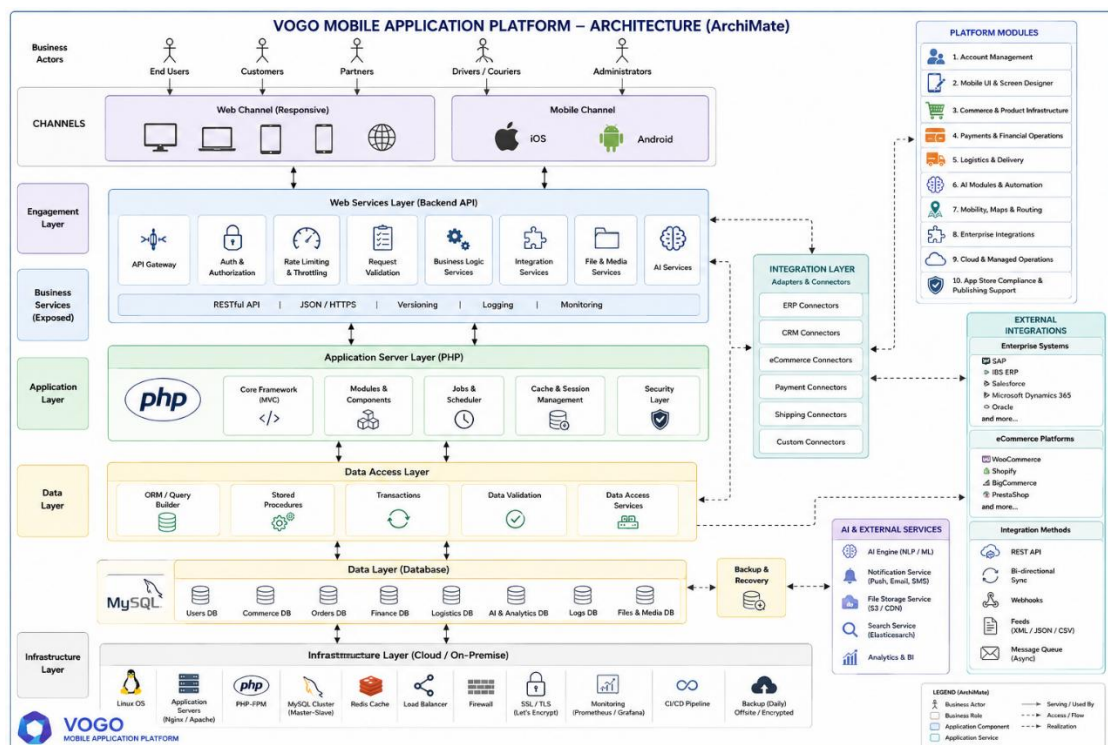


Fig. — Arquitetura do sistema — vista ArchiMate

O VOGO® eBS eCommerce Suite está organizado em três camadas integradas que funcionam em conjunto em tempo real, permitindo aos clientes construir e operar o seu próprio ecossistema de comércio digital — da loja online à aplicação móvel com marca própria e à logística de entregas.

Camada 1 — Loja Online (Web)

- ▶ Catálogo completo de produtos com categorias visuais, fichas detalhadas, galerias de fotos, vídeo e 360° para cada produto
- ▶ Carrinho multi-vendedor, checkout numa só página, pagamentos seguros com Stripe, Netopia, EuPlãtesc, PayU
- ▶ Gestão de encomendas, clientes, stock, preços e promoções — tudo a partir do browser, sem conhecimentos técnicos
- ▶ Relatórios de vendas, dashboards configuráveis, exportação Excel/CSV e integração com sistemas de contabilidade

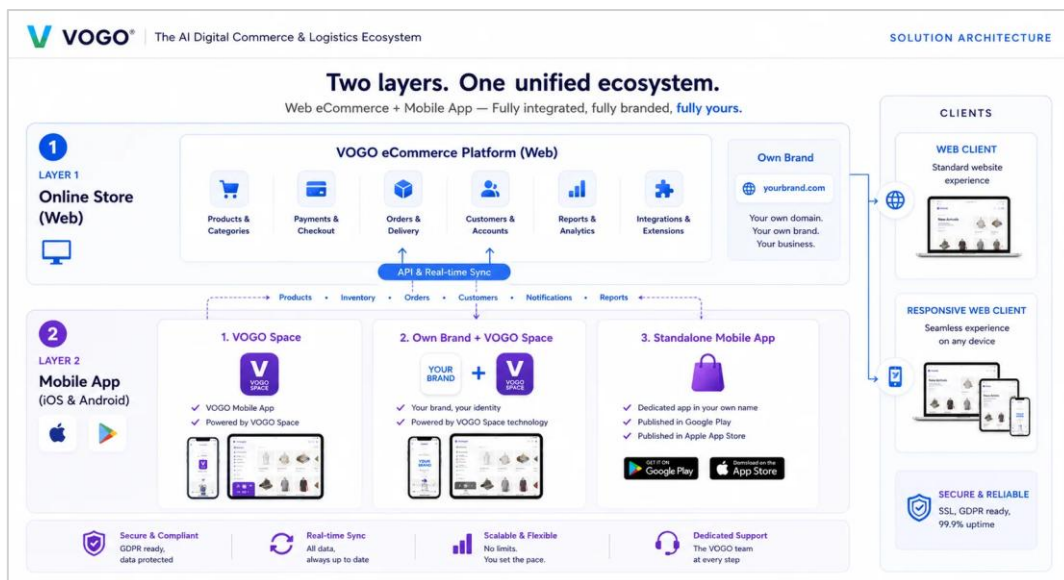
Camada 2 — Aplicação Móvel (iOS & Android)

- ▶ Aplicação nativa publicável com a marca do cliente na App Store e no Google Play
- ▶ VOGO Space — cada marca obtém um espaço independente, ativado por código QR
- ▶ 9 separadores configuráveis (General, Splash, Space, Welcome, Login, Bottom bar, Home, Settings, Menu)
- ▶ Notificações push, live chat, videochamadas, Live View do produto, Drive Orders com localização GPS

Camada 3 — API & Sincronização em Tempo Real

- ▶ Sincronização bidirecional em tempo real entre Web, Mobile e backend: produtos, stock, encomendas, clientes
- ▶ REST API documentada em OpenAPI para integrações com sistemas externos (ERP, CRM, marketplaces)
- ▶ Webhooks configuráveis para eventos-chave: nova encomenda, pagamento confirmado, entrega em curso
- ▶ Arquitetura cloud-native, escalável horizontalmente — AWS, Azure, GCP ou On-Premise

O sistema funciona em modo web e móvel, de forma sincronizada, com o mesmo backend.



Arquitetura modular. API documentada. On-Prem opcional.

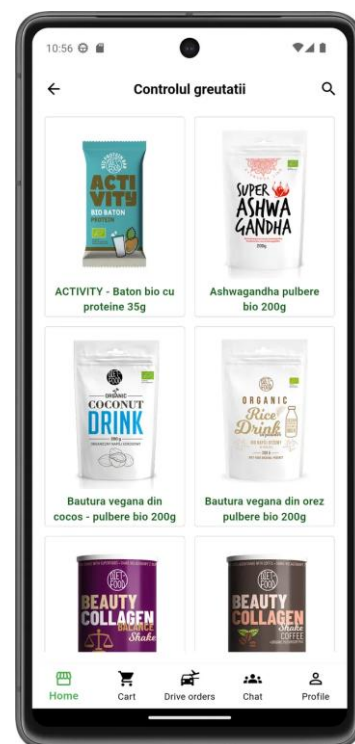
Obtém uma plataforma empresarial com arquitetura em camadas (Web, Mobile, API, Data), um stack maduro (PHP/MySQL/Cloud) e integrações nativas com ERP, CRM, marketplaces e BI.

- ▶ Arquitetura em camadas: Loja Online (Web) + Aplicação Móvel (iOS/Android) + API & Sincronização em Tempo Real
- ▶ Stack: PHP, MySQL, Redis, REST API documentada em OpenAPI, webhooks configuráveis
- ▶ Implementação flexível: SaaS (AWS, Azure, GCP) OU On-Premise na sua própria infraestrutura
- ▶ Segurança: JWT Secure, RGPD, SSL/TLS, 2FA, OTP, registo de auditoria completo, encriptação ponta a ponta
- ▶ Integrações nativas: ERP (SAGA, SmartBill, SAP, Microsoft Dynamics, Oracle), CRM, pagamentos, courier
- ▶ SLA de disponibilidade de 99.9%, monitorização 24/7, suporte técnico dedicado

5. Aplicação Móvel — VOGO MAF (Mobile Application Framework)

O VOGO eBS inclui aplicações móveis nativas iOS e Android para clientes, parceiros e utilizadores externos, ligadas ao mesmo ecossistema.

- ▶ Permite aos utilizadores aceder a todas as funcionalidades relevantes do portal diretamente no dispositivo móvel
- ▶ Design totalmente responsivo, adaptado automaticamente às dimensões de ecrã de telemóveis e tablets
- ▶ Suporta trabalho offline: introdução de dados e eventos guardados localmente no dispositivo, com sincronização automática ao restabelecer a ligação
- ▶ Envia notificações push ao utilizador a cada alteração ou progresso nos seus pedidos
- ▶ Toda a comunicação entre o dispositivo e os servidores é feita por canais seguros (SSL/TLS)
- ▶ Suporta login / registo com: Google, Apple, LinkedIn, Facebook, Microsoft, E-mail; OTP por SMS, E-mail e aplicação Authenticator.
- ▶ Permite aos utilizadores consultar o seu perfil e iniciar pedidos mesmo em modo offline. Deteta o modo offline e informa o utilizador.
- ▶ Suporta assinaturas digitais manuscritas diretamente no ecrã tátil do dispositivo
- ▶ Gera e envia PDF assinados diretamente por e-mail a partir da aplicação
- ▶ Gera e submete encomendas diretamente a partir da aplicação



Design responsivo — vista móvel

- ▶ Permite o desenvolvimento rápido de aplicações personalizadas/à medida, com assistência e pré-verificação para publicação no Google Play e na App Store

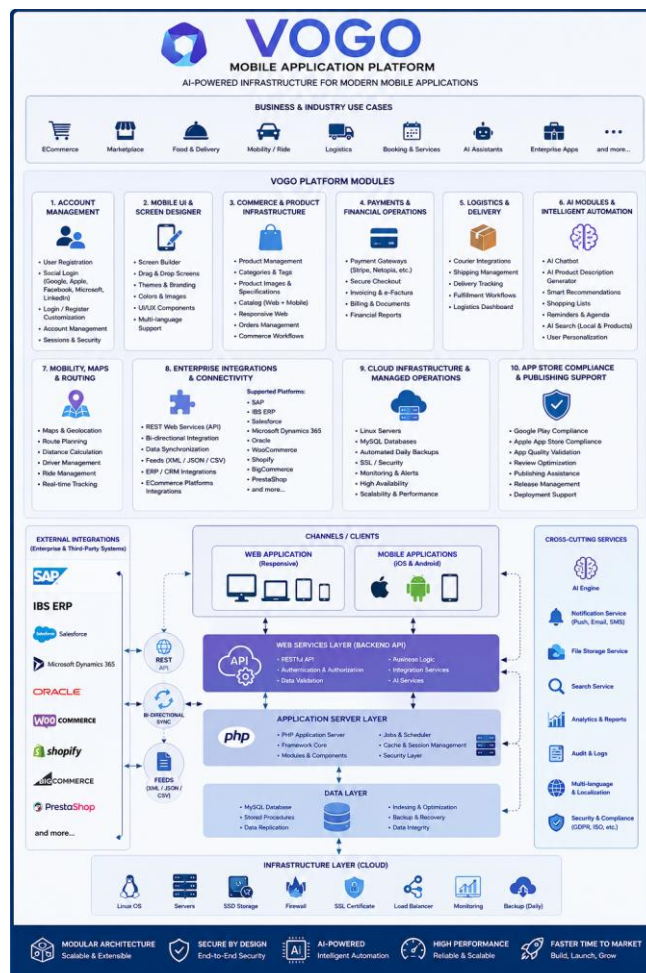
6. Segurança & Conformidade com o RGPD

- ▶ Autenticação e autorização robustas com perfis diferenciados
- ▶ Encripta toda a comunicação entre o utilizador e os servidores através de SSL/TLS
- ▶ Armazena dados pessoais e comerciais de forma segura, com auditorias periódicas e monitorização avançada
- ▶ Totalmente em conformidade com os requisitos do RGPD relativos à proteção de dados pessoais
- ▶ Registo de auditoria completo de todas as ações na plataforma
- ▶ JWT Secure — autenticação completa e gestão de tokens para todos os canais
- ▶ RGPD & SSL/TLS — conformidade com a regulamentação da UE sobre proteção de dados, encriptação ponta a ponta
- ▶ 2FA & OTP por e-mail — verificação em dois passos para utilizadores e administradores
- ▶ Social Login — Facebook, Google, Apple com um único clique
- ▶ Registo de auditoria completo — cada ação na plataforma é registada e disponível para auditoria
- ▶ SLA de disponibilidade de 99.9% — infraestrutura escalável e redundante, monitorização 24/7
- ▶ Automação Inteligente com IA — deteção de fraude, scoring de transações, alertas em tempo real
- ▶ White-Label, registado na UE — a sua própria marca, os dados ficam com o cliente, sem vendor lock-in
- ▶ Integra ROeID e eIDAS para identidade digital verificada a nível nacional e europeu

7. Integrações Suportadas

O VOGO® eBS eCommerce integra-se nativamente com um amplo ecossistema de serviços — de pagamentos e courier a ERP, CRM, marketing e BI — para que os clientes possam alargar a plataforma sem alterar os seus fluxos existentes.

ROeID	Identidade digital para pessoas singulares, pré-preenchimento de formulários, número de identificação mascarado
eIDAS	Reconhecimento de identidade eletrônica a nível europeu
Sistema de faturação	Emissão automática de faturas
Módulo GIS	Campo de mapa interativo nos formulários, geocodificação de moradas, localização de pedidos
Gestão de stock	Gestão automática de stock
Chatbot de IA	Assistente em direto 24/7, HITL, orientação no preenchimento de formulários, suporte multicanal
E-mail / SMS	Notificações automáticas de estado, envio de PDF assinados, confirmações
Sistema de pagamentos	Sistema de pagamentos nacionais e internacionais, processadores de pagamento autorizados
Entregas	Sistema de entregas, emissão automática de AWB, atualização do estado das encomendas
Mensagens push	Notificações push na aplicação e em dispositivos móveis
Sistemas ERP	Oracle, SAP, Microsoft D365, Odoo, Sage, Epicor



8. Capacidades-chave — Comércio, Logística & IA

Catálogo & experiência de compra

- ▶ Categorias visuais com ícones fotográficos personalizados, pesquisa global rápida por nome, descrição, etiquetas
- ▶ Página de produto: imagem principal, classificação com avaliações, preço, seletor de quantidade, descrição, Add to Cart
- ▶ 7 ícones de ação na página de produto: Back, Live View, Video call, Live chat, Wishlist, Recommend, Help
- ▶ Carrinho multi-vendedor: produtos de vendedores diferentes no mesmo carrinho, com cálculo automático dos portes por vendedor

Encomendas, Drive Orders & Faturação

- ▶ Detalhes Completos da Encomenda: Geral (data, estado, cliente), Faturação, Envio, lista de produtos
- ▶ Histórico do Cliente: Total de encomendas, Receita total, Valor médio da encomenda, ações rápidas sobre encomendas
- ▶ Drive Orders — separador dedicado a entregas, táxi/transporte, Mall Delivery, com fluxo de aprovação e localização GPS
- ▶ Faturação automática em PDF — gerada e enviada por e-mail na confirmação da encomenda
- ▶ Vários métodos de pagamento: pagamento na entrega, cartão (Stripe, Netopia, EuPlãtesc, PayU), Apple Pay, Google Pay

Push, Live Chat & Venda Assistida

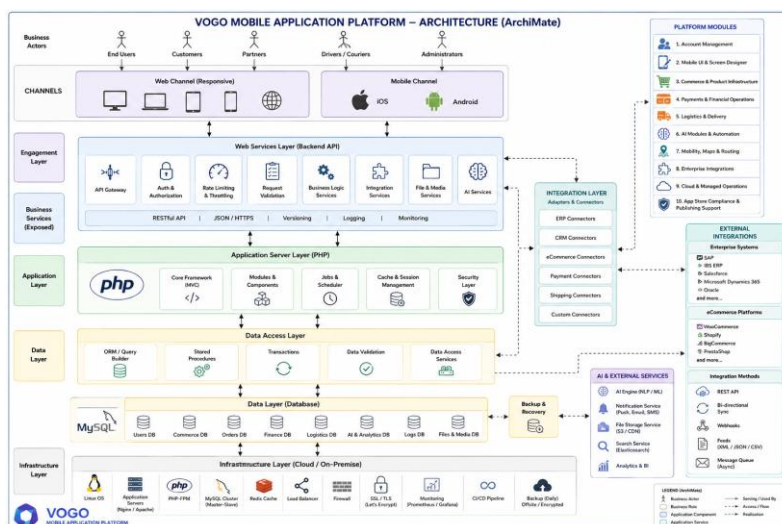
- ▶ Banner de texto em deslocamento — texto que desliza no topo da aplicação (60–80 caracteres)
- ▶ Mensagem push completa — texto até 300 caracteres, imagem opcional, estado de entrega, execução do envio
- ▶ Live chat com um consultor de vendas em cada produto; o operador responde a partir do Brand Control Center
- ▶ Product Live View — transmissão em direto do produto diretamente na aplicação
- ▶ Videochamada individual com um consultor para aconselhamento antes da compra
- ▶ Recommend — mecanismo peer-to-peer de validação de vendedores e produtos

IA & Automação Inteligente

- ▶ Recomendações personalizadas de produtos com base no histórico e comportamento do cliente
- ▶ Assistente conversacional de IA 24/7 com modo Human-in-the-Loop (HITL) — transfere para um operador humano quando necessário
- ▶ Detecção de fraude em tempo real em transações e comportamentos suspeitos
- ▶ Scoring de clientes e segmentação automática para campanhas direcionadas
- ▶ Otimização dinâmica de preços e gestão preditiva de stock

9. Integrações & Interoperabilidade

O VOGO® eBS eCommerce Suite integra-se nativamente com um amplo ecossistema de serviços — de pagamentos e courier a ERP, CRM, marketing e BI — para que os clientes possam alargar a plataforma sem alterar os seus fluxos de negócio existentes.



Sincronização Web + Mobile	Sincronização bidirecional em tempo real via API: produtos, stock, encomendas, clientes, notificações.
Pagamentos online	Stripe, Netopia, EuPlãtesc, PayU, Apple Pay, Google Pay, pagamento na entrega — conformidade PSD2 e 3DS.
Courier & Logística	Integrações com empresas de courier, Drive Orders com GPS, acompanhamento de encomendas, Mall Delivery.
Faturação & ERP	Geração automática de PDF, integração com sistemas ERP/contabilidade (SAGA, SmartBill, Oblio, SAP).
Marketing & CRM	Notificações push, segmentação avançada, e-mail/SMS, WhatsApp, programas de fidelização e referênciação.
IA & Suporte	Live chat com HITL, recomendações inteligentes, deteção de fraude, videochamada sobre produtos, Live View.
Identidade digital	Social Login (Google, Apple, Facebook), OTP por e-mail, 2FA, JWT Secure, conformidade RGPD.
Analytics & BI	Relatórios de vendas, comportamento dos utilizadores, conversões, dashboards configuráveis.

Setores & aplicações comuns

- ▶ **Indústria / Produtores** – promoção e venda de produtos
- ▶ **Associações profissionais** – promoção e apoio aos membros
- ▶ **HoReCa** — Restauração & Entregas — Healthy Market, restaurantes, encomendas e entregas via Drive Orders
- ▶ **Câmaras de Comércio & Associações Profissionais** — website corporativo e catálogo de serviços para membros, portal de interação empresarial, loja online de produtos promocionais ou licenças, aplicação móvel dedicada
- ▶ **Federações & Cooperativas Agrícolas** — plataforma de encomendas coletivas, gestão da rede de distribuição, portal de membros com preços negociados, aplicação móvel para recolha de dados no terreno
- ▶ **Redes de Retalho & Franchisings** — loja online multi-vendedor ou multimarca, portal B2B para distribuidores, aplicação móvel white-label por franchising
- ▶ **Associações de Manutenção & Serviços** — reservas online, ticketing de intervenções, portal de self-service para clientes, notificações push via aplicação móvel
- ▶ **Associações Imobiliárias & Administradores de Condomínios** — portal de reporte de avarias, pagamentos online de serviços comuns, base documental para residentes, aplicação móvel com notificações e aprovação de pedidos
- ▶ **Organizações Médicas & de Bem-estar** — marcações online, portal do paciente, loja de produtos ou suplementos, aplicação móvel com fidelização e subscrições
- ▶ **Indústria & Produção** — catálogo B2B com preços contratuais, portal de encomendas com fluxo de aprovação, integração ERP, aplicação móvel para comerciais
- ▶ **ONG & Organizações sem Fins Lucrativos** — website corporativo e donativos online, loja de merchandising, portal de voluntários, aplicação móvel para a comunidade
- ▶ **Educação & Formação Profissional** — catálogo de cursos e inscrição online, portal do formando com acesso aos materiais, aplicação móvel para aprendizagem e certificação
- ▶ **Turismo** — reservas, bilhética, guias locais, aplicação móvel com catálogo de destinos
- ▶ **Educação** — explicações, cursos online, inscrição e pagamento na aplicação
- ▶ **Medicina & Farmácia** — farmácias 24/7, marcação de consultas, oftalmologia, produtos de nutrição
- ▶ **Saúde & Bem-estar** — produtos biológicos, coaching nutricional, retiros e spa
- ▶ **Animais de estimação** — alimentação, acessórios, serviços veterinários com perfis detalhados
- ▶ **Coaching & Entretenimento** — sessões de coaching, retiros de bem-estar, bilhetes de cinema, transmissões em direto
- ▶ **Transportes & Serviços Locais** — produtos, serviços, transporte, transfer aeroporto, Drive Orders com GPS
- ▶ **B2B & Associações** — catálogo de serviços para membros, portal B2B com preços contratuais

Benefícios para clientes B2B & Parceiros

O VOGO® eBS eCommerce Suite foi concebido para empresas B2B, distribuidores, revendedores, transportadores e influencers que pretendem lançar ou consolidar a sua presença digital sem investir em desenvolvimento próprio. A plataforma gera resultados mensuráveis em semanas, não em meses.

Time-to-Market Lançamento rápido Do kickoff ao go-live em semanas, não meses — modelo configurável, sem código.	White-Label A sua própria marca Aplicação iOS & Android publicada com a marca do cliente na App Store e no Google Play.	Unificado Web + Mobile Um backend, um catálogo, um centro de controlo. Sincronização em tempo real.
Potenciado por IA Automação com IA Recomendações, deteção de fraude, chat HITL, scoring de clientes e otimização de vendas.	SaaS / On-Prem Flexibilidade Cloud (AWS, Azure, GCP) ou a sua própria infraestrutura — o mesmo código, controlo total.	RGPD Registado na UE Conformidade RGPD, SSL/TLS, JWT, 2FA, registo de auditoria completo, SLA de disponibilidade de 99.9%.