

# **elgenioX:** o primeiro Super App da Bolívia

# elgenioX

Este robusto ecossistema digital, desenvolvido em GeneXus para Super Apps, oferece uma ampla gama de serviços integrados que estão transformando a experiência de compra e venda de seus mais de 50.000 usuários.

elgenioX é o **primeiro e único Super App da Bolívia**. Possui mais de 50.000 usuários e faz parte da DATEC Corporation, empresa boliviana de tecnologia com presença também na **Costa Rica, Honduras e El Salvador**.

Este shopping digital, tal como foi catalogado pela opinião pública, permite desde a compra e venda de uma grande variedade de produtos, até ao pagamento de contas, aquisição de bilhetes para eventos, pedido de comida em casa e contratação de pessoal para tarefas pontualmente, tudo sem sair do aplicativo.

A plataforma surgiu em 2022 como um e-commerce e no final de 2023 se transformou em um **Super App** com o produto GeneXus para Super Apps.

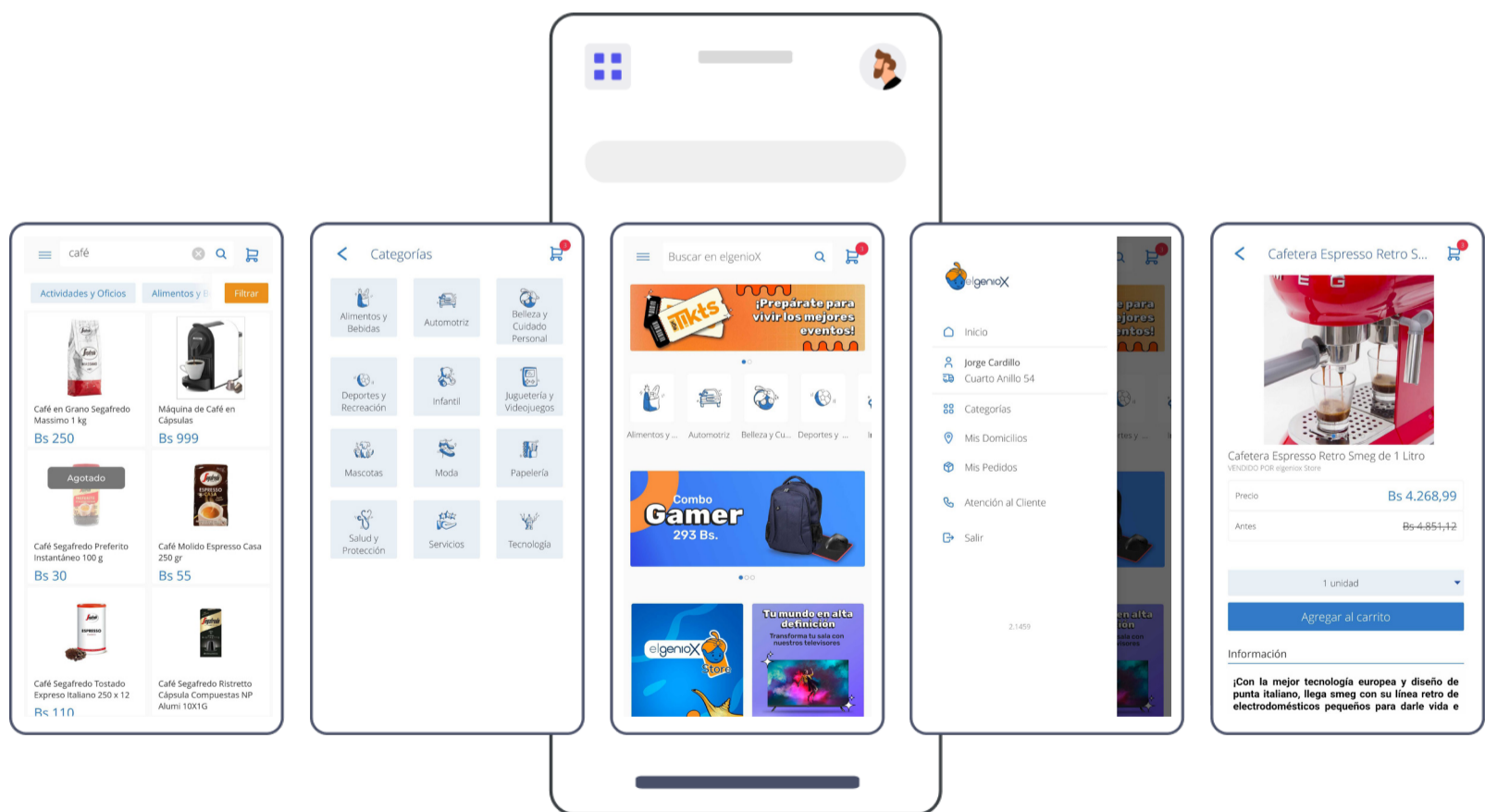
Em 2024, este Super App foi reconhecido durante o evento **eCommerce Day Bolívia**, com o Prêmio **Melhor Provedor de Serviços e Soluções para Comércio Digital**, concedido pelo **eCommerce Institute**, uma organização regional sem fins lucrativos que desenvolve e apoia a Economia Digital na América Latina.

“Com **elgenioX** estamos escrevendo um novo capítulo na história do comércio digital na Bolívia. Estamos revolucionando a forma como as pessoas compram e vendem, oferecendo um ecossistema que integra o canal digital ao canal físico, focado na satisfação e experiência do cliente, criando segurança e confiança nas transações. Este Super App é uma experiência totalmente nova na Bolívia. O que estamos vivenciando agora não se compara a nada que existe ou existiu em nosso país”, afirma Gabriela Cano Encinas, Gerente Geral da elgenioX.

O trabalho de desenvolvimento foi realizado em dois meses e meio. “Estamos diante de uma grande história de sucesso. Conseguimos reunir múltiplas empresas e tecnologias para construir esta solução em tempo recorde. criar soluções complexas de forma intuitiva e eficiente”, afirma Laura Aguiar, Development Manager da [i+Dev](#).

Para acessar todas as suas funcionalidades, o usuário só precisa baixar o aplicativo, disponível no [Google Play](#) e [Apple Store](#), fazer login e inserir as formas de pagamento, tudo de uma só vez.

“Parte fundamental do nosso valor está em gerar melhorias para todos. Oferecemos apoio, assessoria e acompanhamento às empresas para expandir suas vendas em todos os cantos da Bolívia através de um canal digital robusto. Oferecemos aos usuários uma experiência enriquecedora que simplifica suas vidas e economiza tempo. O nome “elgenioX” vem da experiência que queremos proporcionar em todas as nossas unidades de negócios, tanto para clientes B2B quanto B2C”, acrescenta Gabriela Cano.



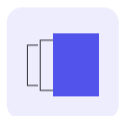
# O que oferece elgenioX?

Abaixo detalhamos alguns dos recursos mais destacados deste Super App:



## Marketplace abrangente

A partir de uma única plataforma, os usuários podem comprar na elgenioX ou em seus parceiros. As empresas afiliadas possuem lojas digitais personalizadas com nome, logotipo, informações gerais e fotos dos produtos.



## Catálogo de produtos

Os produtos estão organizados nas seguintes categorias: Alimentos e Bebidas, Automotivo, Beleza e Cuidados Pessoais, Esportes e Recreação, Editoriais, Casa e Eletrônicos, Infantil, Relógios e Joias, Animais de Estimação, Moda, Papelaria, Saúde e Tecnologia.



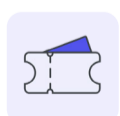
## Feedback

Os usuários podem avaliar cada produto adquirido, deixar comentários e fazer perguntas.



## Soluções para casa e escritório

A elgenioX vai além do comércio digital com a **egXservicios**, por meio da qual você pode contratar serviços de encanamento, eletricista, limpeza doméstica, alvenaria, jardinagem e manutenção de aparelhos de ar condicionado, piscinas e bombas d'água. Com esta funcionalidade simplificam a procura e contratação de profissionais qualificados, proporcionando uma solução completa, conveniente e segura.



## Entretenimento

Com o **egXTikts**, a plataforma simplifica a compra de ingressos para todos os tipos de eventos, incluindo shows, peças de teatro, campeonatos esportivos e muito mais.



## Delivery

O Super App possui um serviço de delivery próprio chamado **egXTurbo**. Este serviço funciona atualmente apenas em Santa Cruz, mas em breve estará disponível em outros pontos do país. Uma de suas funcionalidades mais inovadoras é que permite compartilhar o pedido do mesmo entregador. Para isso, a aplicação notifica automaticamente outros potenciais consumidores próximos de quem efetua o pedido, otimizando as entregas, reduzindo os tempos de espera e os custos de envio.

O app irá oferecer uma vasta oferta gastronômica com mais de 100 restaurantes até ao momento e cafés representativos de Santa Cruz. Numa fase posterior, serão acrescentadas lojas de outras áreas e será apresentada uma nova forma de pedir delivery através de uma praça de alimentação digital. Essa expansão busca proporcionar uma experiência única e eficiente tanto para os consumidores quanto para as empresas associadas.

“Nosso objetivo não é apenas oferecer um serviço de delivery, mas sim a melhor entrega. Queremos que quando estiverem com fome não tenham que esperar. Queremos que nossos entregadores sejam bem tratados e que nossos parceiros de negócios fiquem felizes”, acrescenta Cristian Daher, CEO da DATEC.



## Dos Estados Unidos à Bolívia

egXLatam é um dos mais novos produtos do Super App, e tem como objetivo importar produtos diretamente dos Estados Unidos para a Bolívia.

“Nosso compromisso é oferecer produtos com menor custo e garantir sua segurança no transporte. Reconhecemos que nem todos têm acesso a cartões internacionais, por isso estamos negociando diretamente com as bandeiras para obter preços mais baixos através de compras no atacado e assim torná-los mais acessíveis”, acrescenta Gabriela Cano.



## Inclusão financeira

Para facilitar as transações dentro do ecossistema, o Super App oferece o cartão egXPré-pago. Esta é uma solução prática para quem não possui cartões de crédito ou débito tradicionais, permitindo que mais pessoas acessem com segurança os serviços e produtos disponíveis na plataforma.



## Pagamentos seguros

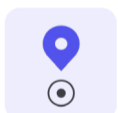
Para proporcionar maior comodidade aos seus usuários, a elgenioX oferece diversos métodos de pagamento: pagamentos com QR code, cartões de crédito e débito, pagamento na entrega, carteira móvel e seu cartão pré-pago. Independentemente do método escolhido, os usuários podem ter certeza de que os gateways e processamento de pagamento utilizam tecnologia avançada e criptografia segura de dados para proteger a confidencialidade das transações.

“Na Bolívia e em muitas partes da América Latina, colocar dados de cartão de crédito representa um risco considerável. É por isso que na elgenioX estamos estabelecendo alianças estratégicas com parceiros de confiança para garantir segurança e confiança em nossas operações”, afirma Gabriela Cano.



## Simplificação de pagamento

Com o egXPagoServicios, o Super App permite pagar serviços básicos como água, luz, telefone e gás, além de mensalidades escolares, Seguro Obrigatório de Acidentes de Trânsito (SOAT), e muitos outros serviços.



## Logística e entrega

A elgenioX possui quatro pontos de coleta (incluindo duas lojas físicas), localizados em Santa Cruz de la Sierra, La Paz e Cochabamba. Essas alternativas são ideais para quem prefere retirar suas compras pessoalmente.

Dois desses locais são lojas físicas, onde os usuários podem ver e examinar os produtos pessoalmente antes de comprar. Esta combinação de canais digitais e físicos oferece aos usuários maior flexibilidade e confiança em suas compras, garantindo uma experiência mais completa e confiável.

## Desafios

O relatório [Ecosistemas de pagamentos digitais dos países da América Latina e do Caribe](#), publicado em abril de 2024 pelo BID, revela que na Bolívia apenas 22% da população faz pagamentos digitais, enquanto 41% gostariam de acessar este tipo de transações, mas não podem fazê-lo então.

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT), a Bolívia tem a maior taxa de trabalho informal do mundo, com 85% da sua força de trabalho nesta condição. Esta percentagem é consideravelmente superior à média da América Latina e do Caribe, que é de 53,7%, segundo dados recolhidos em 2022.

Esta elevada taxa de informalidade pode afetar negativamente a adoção de novas tecnologias, uma vez que as pessoas no setor informal têm frequentemente menos acesso a recursos educativos, financeiros e tecnológicos.

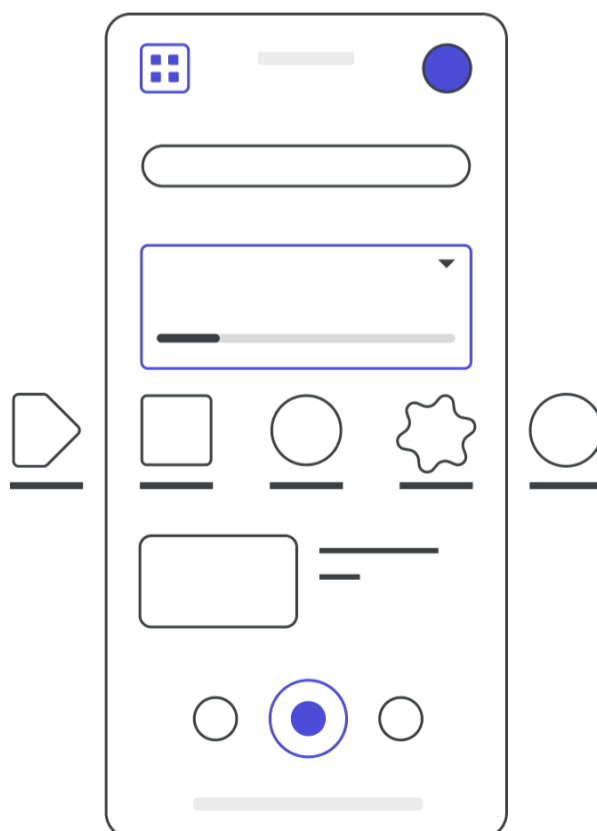
A informalidade também está presente nas vendas digitais, sendo o **Facebook Marketplace** o e-commerce mais utilizado pelos bolivianos, apesar da falta de garantias, dos problemas de segurança nas transações e de outros riscos que acarretam.

A exclusão digital, a disparidade nos níveis de renda, a falta de inclusão financeira, de educação, de localização geográfica e a desconfiança nas transações digitais são alguns dos fatores que têm

dificultado a implementação e expansão do comércio eletrônico na Bolívia e em outros países da região.

Estas circunstâncias levaram a DATEC a procurar uma solução que permitisse às pessoas na Bolívia acessar produtos de qualidade através de uma plataforma de comércio eletrônico segura e confiável.

A seguir compartilhamos as reflexões de Gabriela Cano Encinas (Gerente Geral), sobre os desafios de criar o primeiro Super App na Bolívia:



## 1. Evangelização

“Quando você é disruptivo em um mercado como o da Bolívia, é essencial comunicar claramente o que é o produto e por quê. Porque não se trata de apresentar novas ideias, mas também de mudar mentalidades e hábitos. Devemos explicar a cada um de nossos clientes e prospects o que é um Super App, o que é um Mini App, como eles podem integrar seus aplicativos em nosso ecossistema de forma eficaz, quais vantagens eles têm.”

## 2. Confiança

GeneXus possui uma arquitetura robusta que garante a segurança dos dados, permitindo que cada Mini App gerencie a segurança e a privacidade dos usuários de forma isolada. Graças a isso, os usuários estão sempre protegidos.

“DATEC é a empresa de tecnologia mais importante e reconhecida da Bolívia. Só nós poderíamos oferecer esta tecnologia em nosso país. Ter aliados estratégicos, como bancos e parceiros reconhecidos nacionalmente, permite-nos construir a confiança dos clientes e acrescentar valor aos nossos serviços.”

## 3. Soluções

Na Bolívia, obter acesso a cartões de crédito e débito pode ser um processo complicado devido à alta burocracia e aos rigorosos protocolos associados.

No que diz respeito à importação de produtos, seja da Amazon, Alibaba ou AliExpress, isso também acarreta uma série de desafios como custos elevados, preços variáveis e desconfiança no processo logístico.

A elgenioX assumiu todos os problemas que limitam o comércio eletrônico no país, oferecendo uma alternativa rápida, econômica, intuitiva e segura. “Facilitamos as transações e garantimos que os produtos cheguem às mãos do comprador em ótimas condições.”



## 4. Visão

“Na Bolívia, muitas empresas preferem canais físicos mais tradicionais, mas poucas têm visão para apostar no mercado digital. Estamos aqui para promover e mudar essa cultura, orientando o caminho para um futuro digital mais amplo e acessível para todos”.

## 5. Adaptar-se às mudanças

“É importante destacar que nunca subestimaremos o valor da loja física, pois ela nos proporciona presença e gera confiança no mercado boliviano. Para nós é fundamental que os clientes que preferirem tenham o conforto de retirar seus produtos pessoalmente. Por isso valorizamos nossas lojas físicas em conjunto com nosso canal digital.

Ter uma loja física agrega um valor significativo para nós, pois mostra que somos uma empresa legítima e real. Mas sempre apoiando o omnicanal. Aconselhamos as empresas a adaptarem-se aos novos tempos e a darem importância à presença digital das suas marcas. Dessa forma poderão evitar os problemas enfrentados por grandes redes como Macy 's Sears e JC Penney nos Estados Unidos que entraram em crise por não aderirem à onda digital, ao contrário de outras como Walmart e Target que conseguiram sobreviver e se adaptar.

Na Bolívia, estamos promovendo esta cultura através do elgenioX. Queremos que as empresas utilizem ferramentas digitais e que o nosso ecossistema cresça com confiança. A digitalização dos negócios é inevitável e não devemos temê-la; Devemos entender que o mundo está caminhando para o digital. “Embora o físico ainda exista, é crucial planejar e adaptar-se para evitar os erros que levaram ao declínio destas mega empresas no passado.”

## Mais sobre Super Apps

Para saber mais sobre Super Apps, convidamos você a explorar os seguintes conteúdos:

1. **Whitepaper.** [38 curiosidades e mais que deve saber sobre Super Apps e Mini Apps](#)
2. **Whitepaper.** [Como escalar seu negócio com os Super Apps?](#)
3. **Playlist.** [Super Apps - GX30](#)
4. **Blog.** [4 razões para construir Super Apps e Mini Apps com GeneXus](#)
5. **Blog.** [Como transformar um app nativo em um Super App?](#)
6. **Blog.** [Super Apps: O futuro dos ecossistemas digitais “tudo em um”](#)
7. **Blog.** [Como funciona um Super App?](#)
8. **Blog.** [Diferenças entre Super Apps, Mini Apps e Mini Programs](#)

*GeneXus*<sup>TM</sup>  
by **Globant**