



Formação e Consultoria de Marketing

Curso Vida Ativa MARKETING DIGITAL

UFCD 0440 | E-Marketing - Conceitos e Fundamentos

Apresentação - Formadora

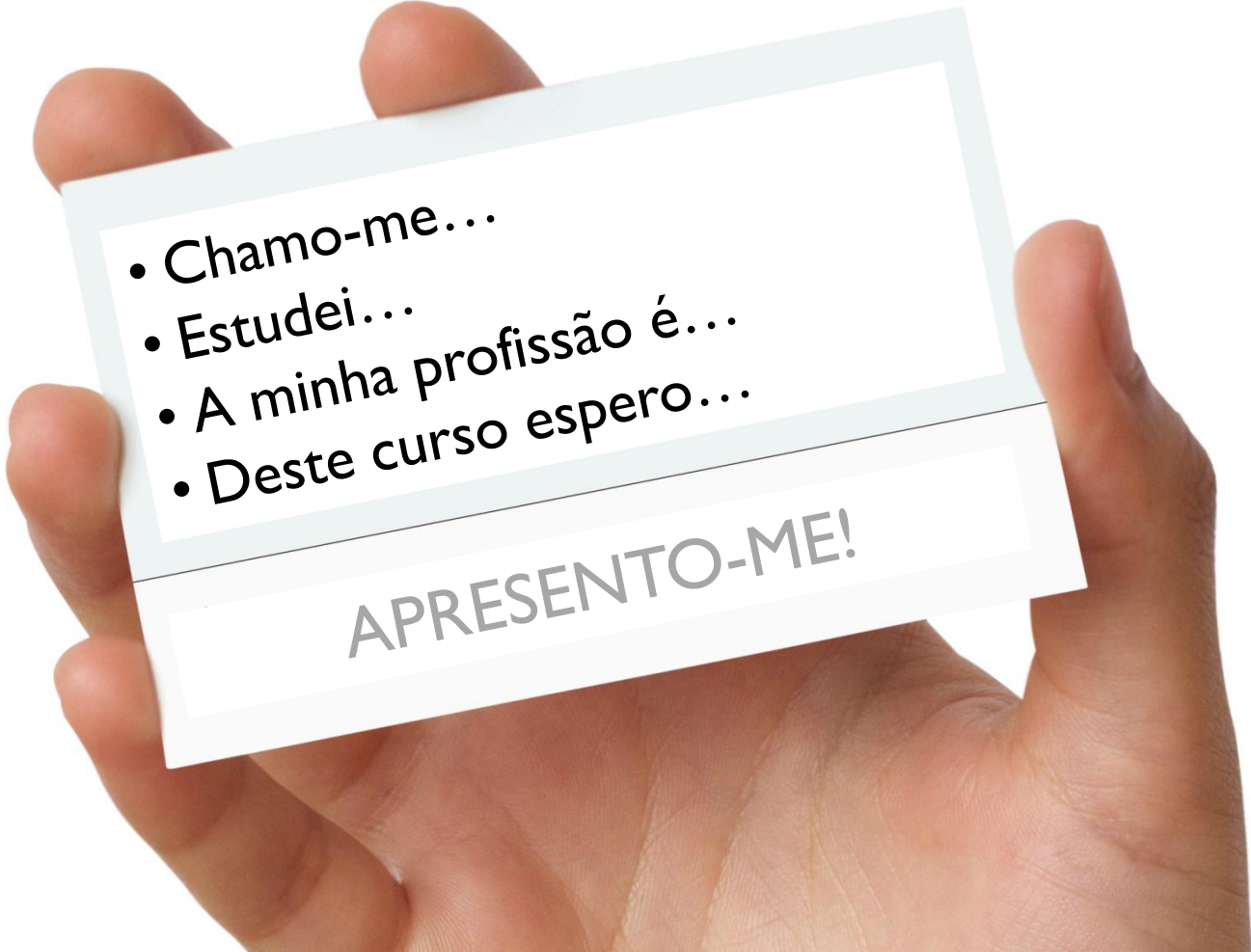
Teresa Gaudêncio Santos

teresa.gaudencio.santos@gmail.com



- ▶ Licenciatura em Marketing Turístico
- ▶ Pós-Graduação em Marketing Digital
- ▶ Mestranda em Comunicação, Cultura e Tecnologias de Informação | Especializ.: Internet e Comunicação em Rede
- ▶ Consultora de Marketing e Formadora

Apresentação - Formandos

- 
- Chamo-me...
 - Estudei...
 - A minha profissão é...
 - Deste curso espero...

APRESENTO-ME!

Detalhes Práticos sobre a UFCD

- Esta UFCD é intercalada com outras UFCD's do Curso
- 7 Sessões, num total de 25 horas de formação

Data	Horário	Duração
06 de Abril	08h00 – 14h00	6h
13 de Abril	11h00 – 14h00	3h
23 de Abril	11h00 – 14h00	3h
27 de Abril	08h00 – 12h00	4h
28 de Abril	11h00 – 14h00	3h
29 de Abril	11h00 – 14h00	3h
30 de Abril	08h00 – 11h00	3h



Na UFCD vamos falar sobre

- ▶ A internet como novo canal de marketing
- ▶ E-marketing e Economia Digital
- ▶ E-business
- ▶ Buzzwords de acesso à informação

Objetivos Gerais da UFCD:

- ▶ Definir os conceitos e os fundamentos de e-marketing e e-business



Avaliação

- ▶ Assiduidade e Pontualidade (20%)
- ▶ Participação nas Sessões e nas atividades propostas (40%)
- ▶ Avaliação escrita, a realizar na última sessão (40%)



Sessão 1 - Agenda



- ▶ Apresentação e Detalhes da UFCD ✓
- ▶ Breve história da Internet
 - ▶ O nascimento da Internet
 - ▶ Da Web 1.0 à Web 3.0
- ▶ Conceito de E-marketing
- ▶ Importância do E-marketing

Breve História da Internet

Evolução da Internet;
Da Web 1.0 à Web 3.0;

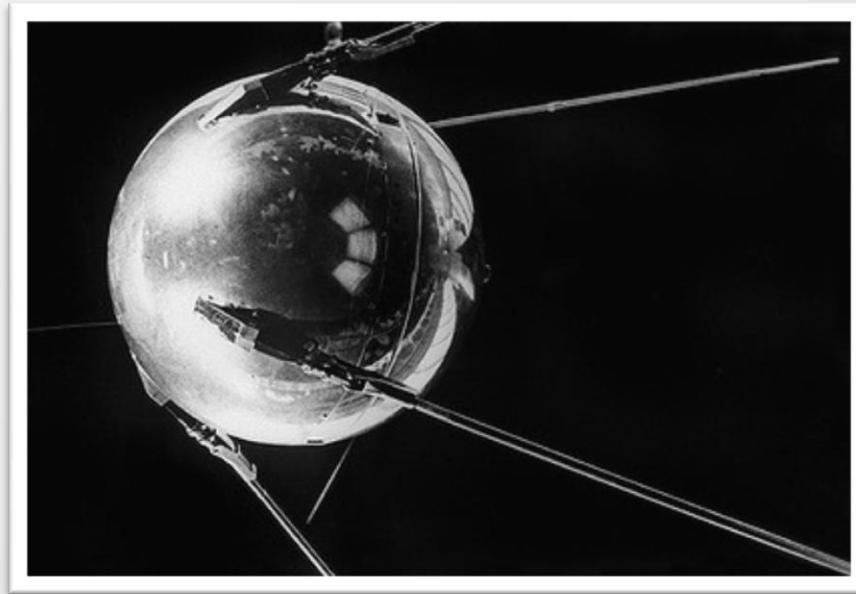
Comecemos por refletir

- ▶ Quando tive o primeiro contacto com a internet?
- ▶ Como era no início?
- ▶ Quando enviei o primeiro email?
- ▶ Quando tive internet no telemóvel?
- ▶ O que fazia inicialmente “na net”?
- ▶ O que faço hoje em dia?



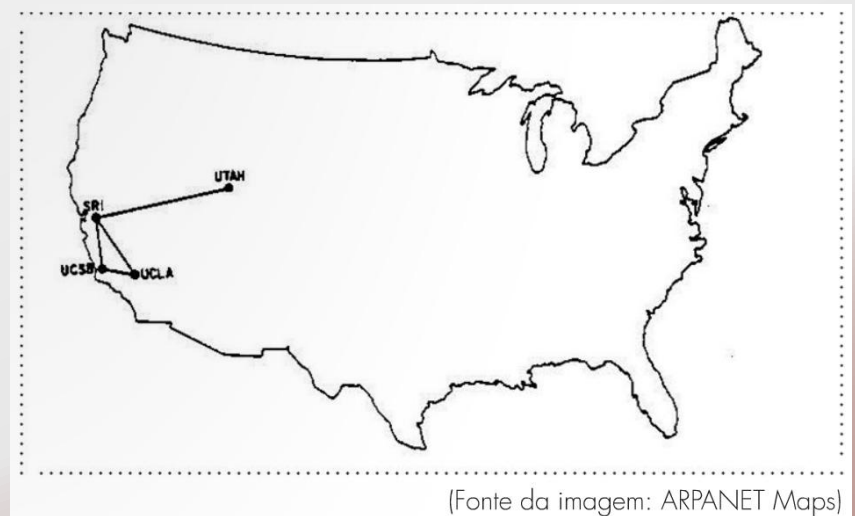
História e Evolução da Internet

- ▶ Em **1957** a União Soviética lança no espaço o satélite Sputnik, abrindo assim as portas para o fenómeno da **comunicação global...**



História e Evolução da Internet

- ▶ Um ano depois, em **1958**, Bell inventa o Modem e...
- ▶ Nesse mesmo ano, os Estados Unidos criam a ARPANET (que foi dividida nas vertentes civil e militar)



(Fonte da imagem: ARPANET Maps)

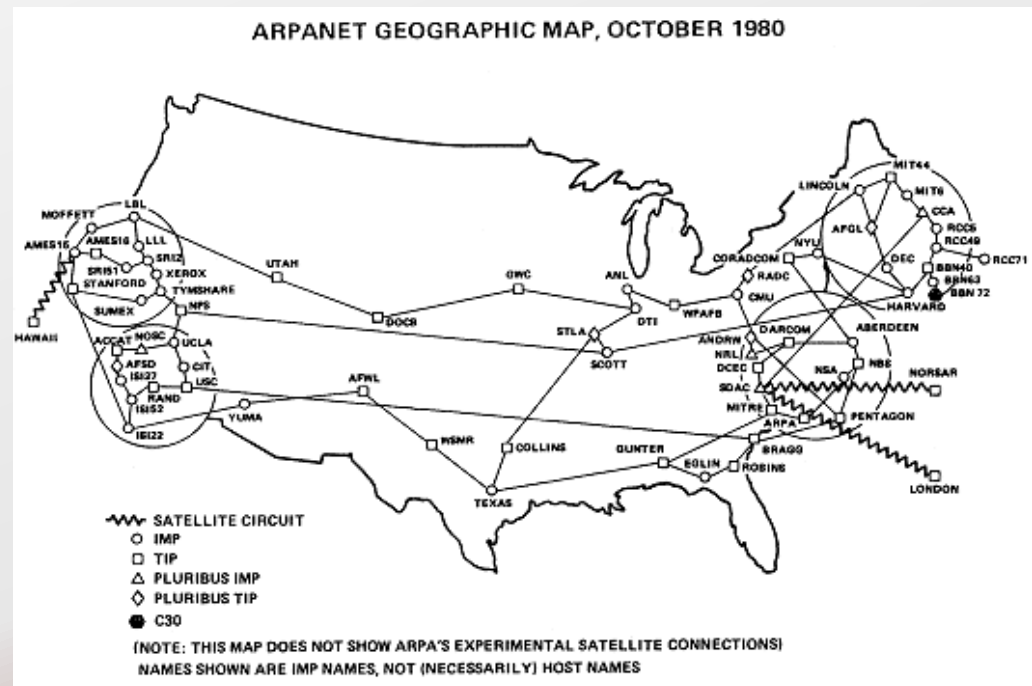
História e Evolução da Internet

- ▶ Em **1969** unem-se os grandes computadores das Universidades: de UCLA, em Los Angeles; de UCSB (Universidade da Califórnia em Santa Barbara) de Utah; e o SRI (Stanford Research Institute).
- ▶ Em **1970** que a ARPANET vem para a Europa, e em **1972** é feita a sua primeira apresentação pública;
Ray Tomlinson inventa o Email.
- ▶ Em **1973** é feita a primeira ligação Internacional (UK e Noruega) e começa o desenvolvimento do protocolo TCP/IP



História e Evolução da Internet

- ▶ Em **1977** Lawrence Landweber cria a CSNET (*Computer Science Network*) – uma rede que interliga todos os grupos de pesquisa de universidades e indústria dos Estados Unidos.



História e Evolução da Internet

- ▶ Em **1980** a Arpanet liga já mais de 400 *hosts* em universidades, no governo, e em organismos militares; mais de dez mil pessoas tem acesso à Rede... Mas não o público!
- ▶ O European Unix Network (EUnet) surge em **1982** e é o primeiro serviço *dial-up*, dando origem à primeira WAN (wide area network) pública. Em **1983** é inventado o conceito de DNS (Domain Name System).
- ▶ Em **1986** a ARPANET passa a designar-se como INTERNET.
- ▶ Em **1988** surge o IRC (Chat) criado por um Finlandês, e o primeiro Virus...

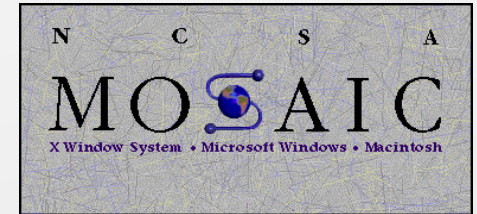
História e Evolução da Internet

- ▶ **1989** é o ano da criação da World Wide Web, pela mão de Tim Berners Lee. Seria aberta ao público em **1991**.
- ▶ Em **1992**, a Internet ligava já 17 mil redes em 33 países:
 - ▶ Mais de um milhão de servidores estão ligados à Internet;
 - ▶ O número de requisições por arquivos via FTP chega a 50 mil por mês;
 - ▶ a expressão "Surfar na Internet" é criada por Jean Armour Polly...



História e Evolução da Internet

- ▶ **1993** é o ano de nascimento do primeiro Web Browser, de nome Mosaic.
- ▶ E **1995** é o ano de desenvolvimento do MP3.
- ▶ Em **1996** os protocolos internet possibilitam o VoIP...
- ▶ Em **1998** surgem os primeiros Blogs.
- ▶ **1999** destaca-se pelos avanços de segurança, com o DNSSEC, o ano **2000** traz-nos o RSS, e em **2001** chega a Wikipedia – nasce a web colaborativa!

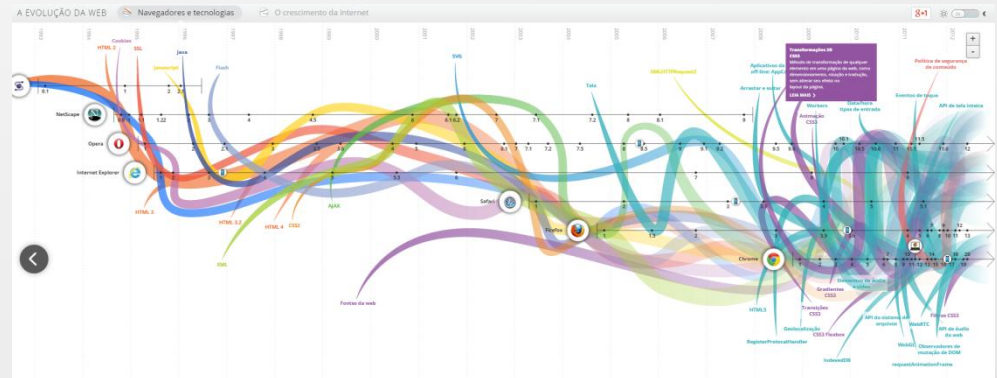


E nem foi assim há tanto tempo...

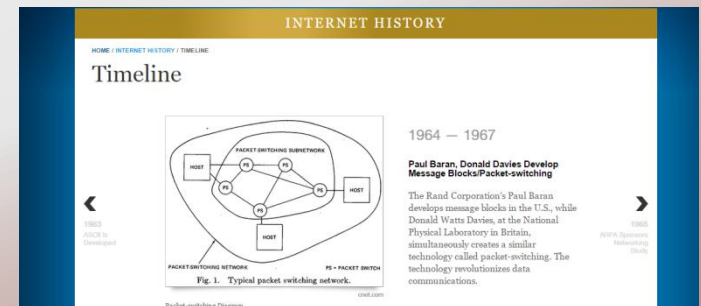


A história da Internet

- ▶ Timelines com a História da Internet:
 - ▶ Disponibilizado pela Google



- ▶ Disponibilizado pela Internet Society:



Saber mais...

- ▶ Vídeo “MIT OpenCourse Ware
“A Brief History of the Internet”

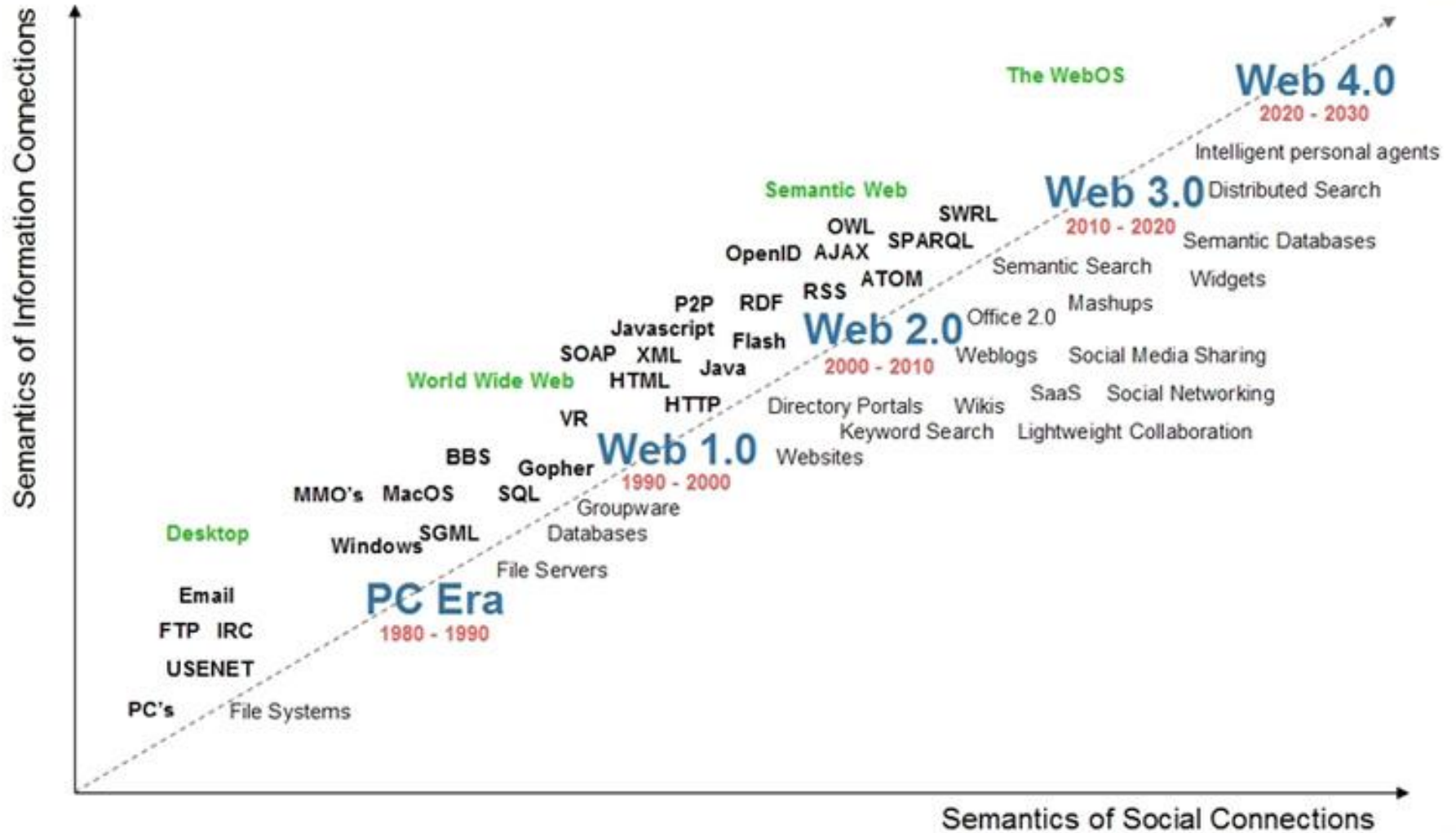
<https://www.youtube.com/watch?v=olezCGjxV3A>

3 Gerações Web

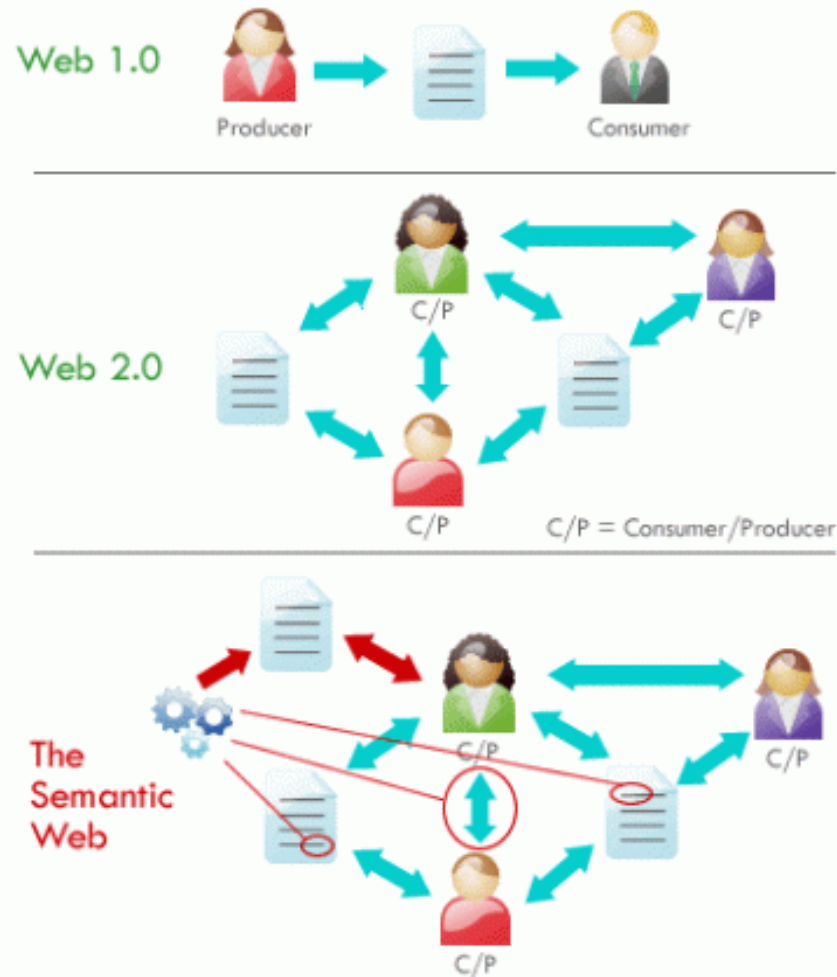
Da Web 1.0 à Web 3.0... e 4.0 a caminho!

Da Web1.0 à Web3.0 - Marketing

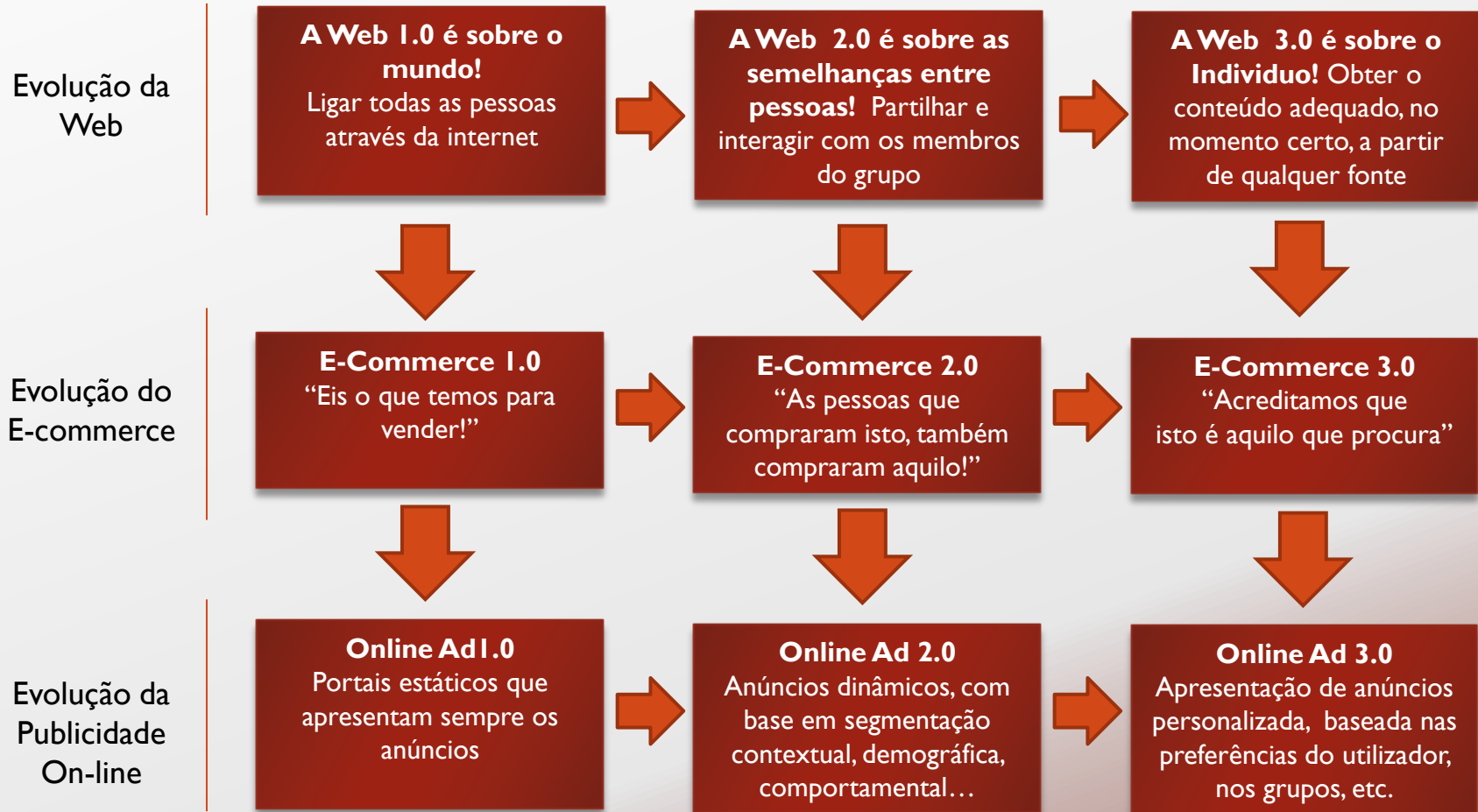




Características das Gerações Web



Web, E-commerce e Publicidade Online

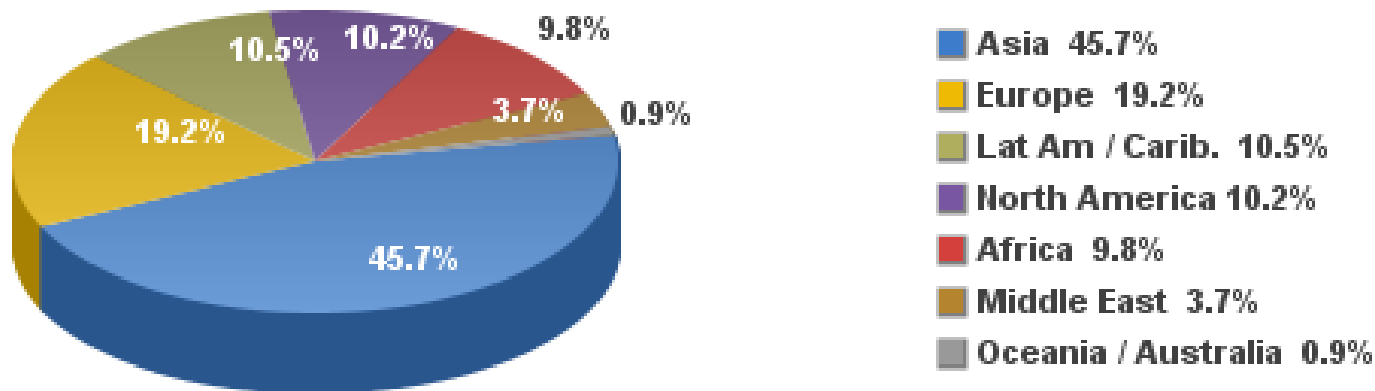


Internet em números

No mundo... e por cá!

A Internet no Mundo

Internet Users in the World Distribution by World Regions - 2014 Q2



Source: Internet World Stats - www.internetworldstats.com/stats.htm

Basis: 3,035,749,340 Internet users on June 30, 2014

Copyright © 2014, Miniwatts Marketing Group

(fonte: www.internetworldstats.com/stats.htm)

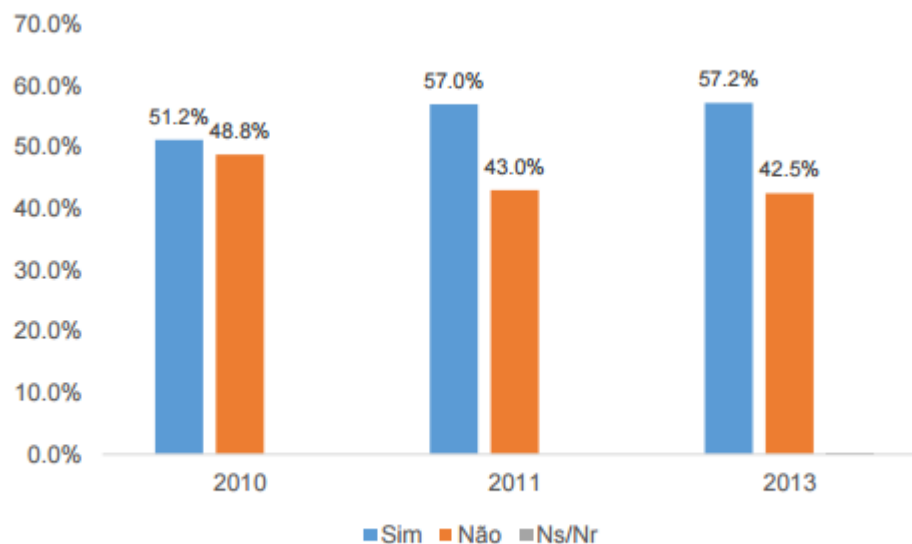
A Internet no Mundo

WORLD INTERNET USAGE AND POPULATION STATISTICS JUNE 30, 2014 - Mid-Year Update						
World Regions	Population (2014 Est.)	Internet Users Dec. 31, 2000	Internet Users Latest Data	Penetration (% Population)	Growth 2000-2014	Users % of Table
Africa	1,125,721,038	4,514,400	297,885,898	26.5 %	6,498.6 %	9.8 %
Asia	3,996,408,007	114,304,000	1,386,188,112	34.7 %	1,112.7 %	45.7 %
Europe	825,824,883	105,096,093	582,441,059	70.5 %	454.2 %	19.2 %
Middle East	231,588,580	3,284,800	111,809,510	48.3 %	3,303.8 %	3.7 %
North America	353,860,227	108,096,800	310,322,257	87.7 %	187.1 %	10.2 %
Latin America / Caribbean	612,279,181	18,068,919	320,312,562	52.3 %	1,672.7 %	10.5 %
Oceania / Australia	36,724,649	7,620,480	26,789,942	72.9 %	251.6 %	0.9 %
WORLD TOTAL	7,182,406,565	360,985,492	3,035,749,340	42.3 %	741.0 %	100.0 %
NOTES: (1) Internet Usage and World Population Statistics are for June 30, 2014. (2) CLICK on each world region name for detailed regional usage information. (3) Demographic (Population) numbers are based on data from the US Census Bureau and local census agencies. (4) Internet usage information comes from data published by Nielsen Online , by the International Telecommunications Union , by GfK , local ICT Regulators and other reliable sources. (5) For definitions, disclaimers, navigation help and methodology, please refer to the Site Surfing Guide . (6) Information in this site may be cited, giving the due credit to www.internetworldstats.com . Copyright © 2001 - 2014, Miniwatts Marketing Group. All rights reserved worldwide.						

(fonte: www.internetworldstats.com/stats.htm)

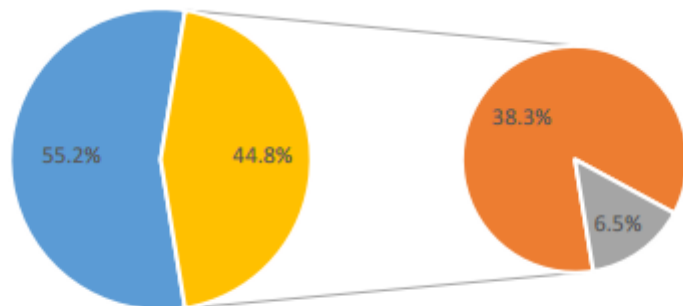
A Internet em Portugal...

Acesso à Internet nos agregados domésticos, em Portugal, entre 2011 e 2013



Fonte: OberCom. Inquérito Sociedade em Rede 2010 (n=1250), 2011 (n=1250) e 2013 (n=1542)

A Internet em Portugal

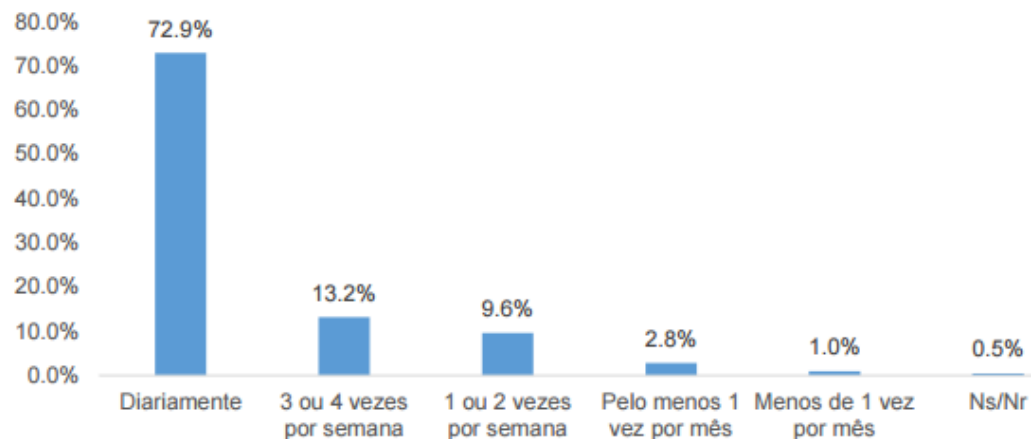


■ Sim ■ Não, nunca utilizou ■ Não, deixou de utilizar

Fonte: OberCom. Inquérito a Sociedade em Rede 2013 (n=1542)

É utilizador da Internet?

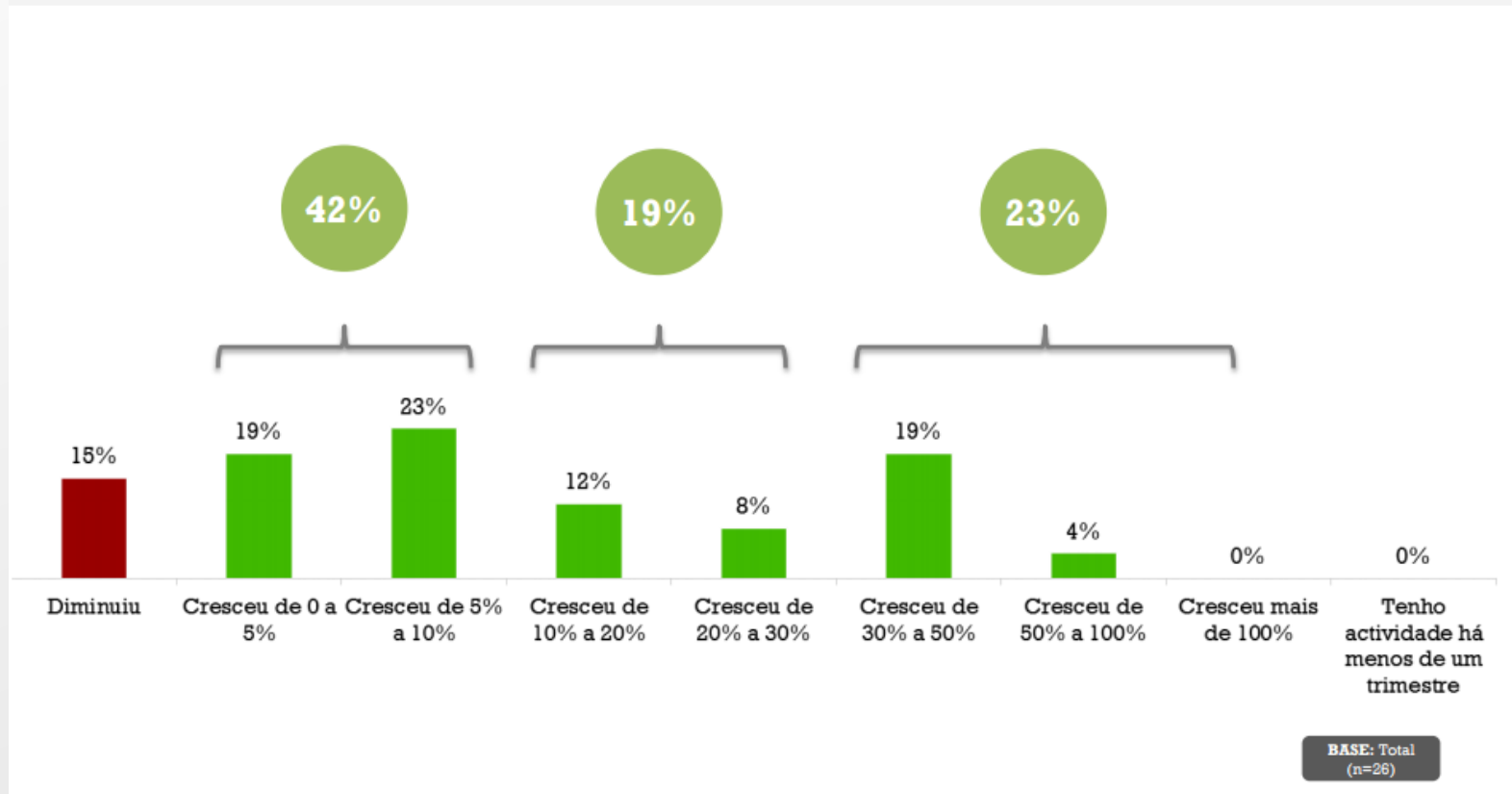
Com que FREQUÊNCIA?



Fonte: OberCom. Inquérito a Sociedade em Rede 2013 (n=852)

O Comércio eletrónico em Portugal

85% dos sites aumentou o volume de vendas em comparação com o período homólogo. Metade desses sites cresceu acima de dois dígitos percentuais (10% ou mais).



(fonte: Relatório ACEPI/Netsonda 3ºTrimestre 2014)

O Comércio eletrónico em Portugal

- ▶ Cerca de 81% dos sites realizam promoções online
- ▶ A divulgação do negócio online faz-se principalmente:
 - ▶ Nas redes sociais (85%)
 - ▶ Em publicidade na internet (77%)
- ▶ 58% afirma que entre 1 a 10% das suas **vendas são concretizadas através dispositivos móveis.**
- ▶ Meios de pagamentos mais utilizados:
 - ▶ Serviços de Pagamento Online
 - ▶ Referência Multibanco.



(fonte: Relatório ACEPI/Netsonda 3º Trimestre 2014)

Saber mais...

- ▶ Barómetro ACEPI

Relatório Evolutivo do Barómetro do Comércio Electrónico em Portugal
(3º Trimestre 2014)

- ▶ A Internet em Portugal – Sociedade em Rede 2014

Estudo realizado pelo Obercom

Internet – Um novo canal para o Marketing

A internet...

É agora transversal a todas as áreas da empresa

- ▶ Desenvolvimento de Produto e Produção
- ▶ Logística e Distribuição
- ▶ Gestão Operacional
 - stocks, encomendas, etc.
- ▶ Recursos Humanos
- ▶ Contabilidade
- ▶ ... e, claro, **Marketing**



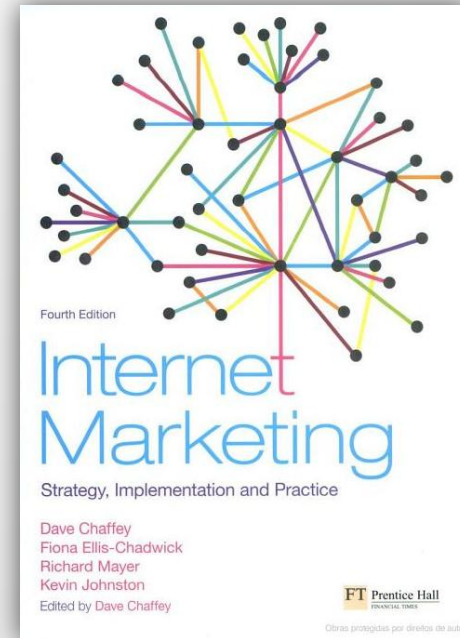
Suporte do
negócio

O que é o Marketing na Internet?

- ▶ Outros nomes:
 - ▶ iMarketing,
 - ▶ web marketing,
 - ▶ online marketing,
 - ▶ marketing digital
 - ▶ eMarketing

“eMarketing ou Internet Marketing é a aplicação da internet e das tecnologias digitais relacionadas, em conjugação com a comunicação tradicional, com vista ao atingimento dos objetivos de marketing.”

(Fonte: Internet Marketing: Strategy, Implementation and Practice, Pág. 9)



Livro: Internet Marketing: Strategy, Implementation and Practice. Dave Chaffey, Fiona Ellis-Chadwick, Richard Mayer, Kevin Johnston. Pearson Education, 2009

No marketing, a Internet pode ser:

- ▶ Um Canal de Distribuição
- ▶ Um Canal de Vendas
- ▶ Uma plataforma de Intermediação do Pagamento
- ▶ Uma plataforma de Pesquisa de Mercado
- ▶ Decisiva no Mix de Comunicação
- ▶ ... e muito mais!



Marketing: do offline para o Online

“If marketing creates demand, digital marketing drives the creation of demand using the power of the Internet.”



Fonte: STOKES, Rob (2011). eMarketing: the essential guide to digital marketing, 4th Edition. Quirk Education, Ltd.)

Marketing: do offline para o Online

- ▶ A abordagem ao Marketing na Web deve seguir a mesma abordagem de marketing offline:
 - ▶ bom conhecimento dos fundamentos do negócio;
 - ▶ uma combinação de técnicas de marketing;
 - ▶ um indiscutível foco no cliente;

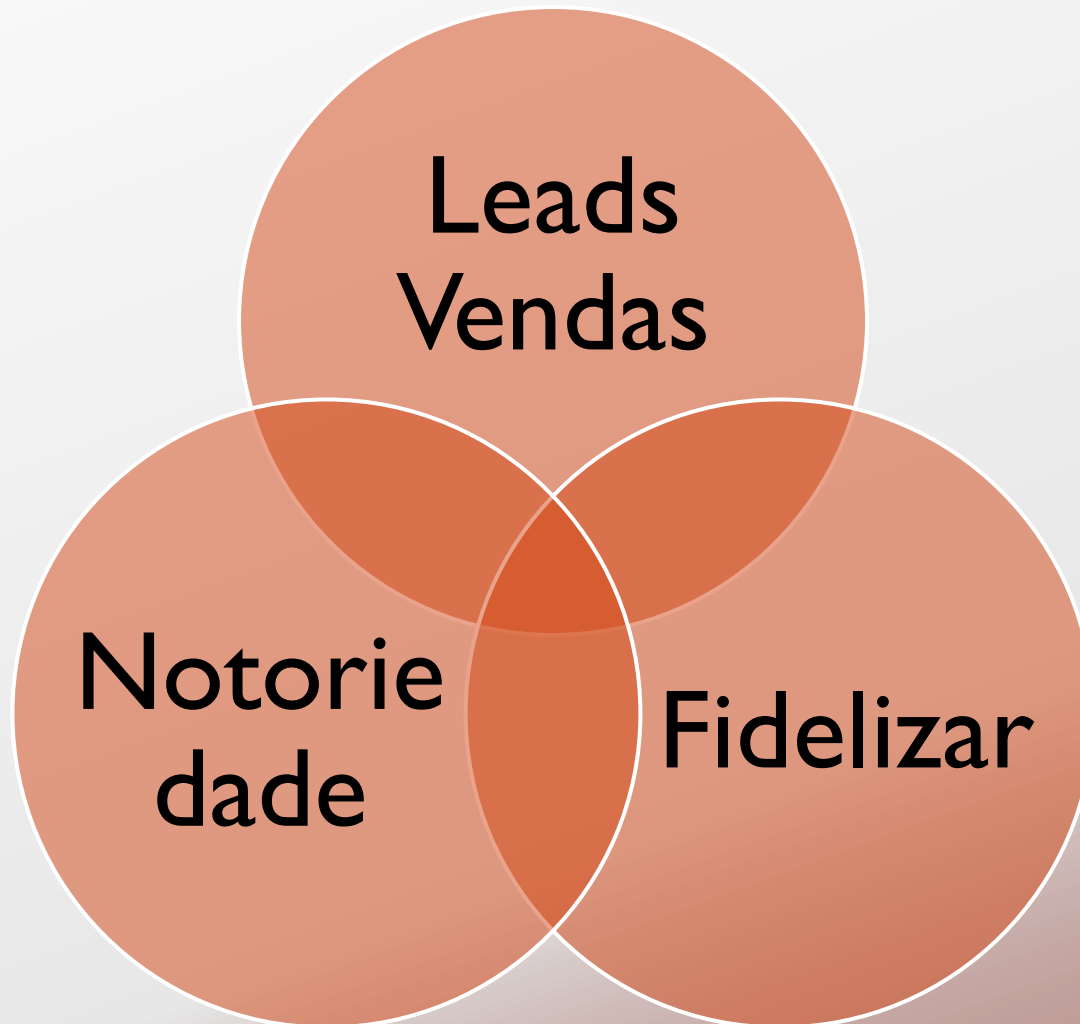
Principais vantagens do e-marketing

TEMPO | ESPAÇO | CONTEÚDO | CUSTOS

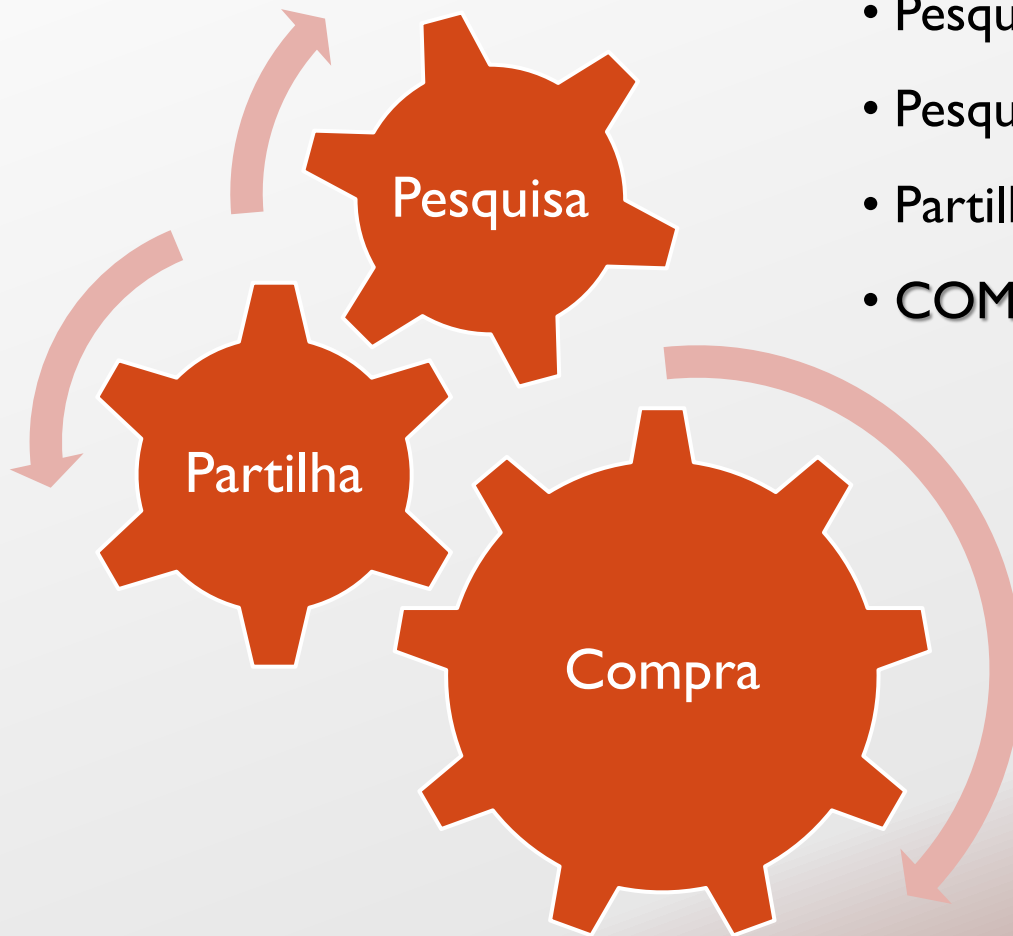
- ▶ Efeito imediato e Amplificação do alcance
- ▶ Eliminação de Barreiras Geográficas
- ▶ Maior capacidade personalização
- ▶ Maior capacidade de medir resultados e quantificar
- ▶ Maiores níveis de envolvimento com o cliente
- ▶ Redução de Custos

***os conteúdos certos, no momento
certo para as pessoas certas***

3 Objetivos Principais



O que fazem os consumidores on-line?



- Pesquisam conteúdos de Interesse
- Pesquisam Informação relevante
- Partilham Opiniões e Experiências
- **COMPRAM**

E o que fazem as empresas on-line?

Geram Valor	Analisam	<ul style="list-style-type: none">• A sua presença online,• o mercado, o público-alvo, a concorrência• os objetivos, as mensagens, a eficácia...
	Criam	<ul style="list-style-type: none">• Conteúdos relevantes,• ativos digitais adequados à estratégia,• ações que permitem a conversão (vendas)...
	Ativam	<ul style="list-style-type: none">• As plataformas e as ferramentas adequadas,• as estratégias mais em concordância com os objetivos,• as ferramentas de monitorização e medição necessárias...

Na próxima sessão...

