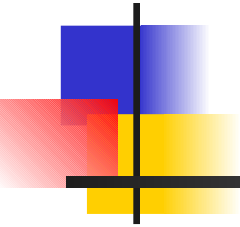


# Comércio e Negócios Eletrônicos





# Desafios para a Administração

---

- Como descobrir um modelo de negócios de sucesso na Internet;
- Comércio e negócios eletrônicos requerem uma mudança completa de estado de espírito.

## Eletrônicos e a Empresa Digital Emergente



---

- **Infra-estrutura de tecnologia da informação:** Provê um conjunto de tecnologias universais e fácil uso com padrões tecnológicos que podem ser adotados por todas as organizações;
- **Comunicação direta entre parceiros de negócios:** Remove camadas intermediárias tornando os processos mais eficientes.

## Eletrônicos e a Empresa Digital Emergente



---

- Serviço contínuo  
**Sites Web disponíveis aos consumidores 24 horas por dia**
- Canais de distribuição expandidos  
**Lojas criadas para atrair clientes que caso contrário não escolheriam a empresa**
- Custos de transação reduzidos  
**Custos menores para buscar compradores, vendedores etc.**



# Modelo de negócios

---

- Define uma empresa
- Descreve como uma empresa entrega um produto ou serviço
- Mostra como a empresa cria riqueza

# Modelos de Negócios de Internet



---

- **Loja virtual:** Vende bens e serviços on-line
- **Acompanhamento no rastreamento de veículos**
- **Escolas:** notas on-line, materiais on-line, controle de pagamentos, relacionamento com aluno, cursos a distância (EAD), etc
- **Portal:** Ponto de entrada inicial à Web, conteúdo especializado, serviços
- **Leilão Reverso:** Sistema de compra de produtos e serviços com maior competitividade
- **Bancos:** Consulta de Saldo, contratação de serviços, aplicações

# A transformação da economia da informação



---

- Assimetria de informação  
**Um participante de uma transação tem mais informação que o outro**
- Aumento da riqueza  
**Profundidade e detalhamento da informação**
- Aumento do alcance  
**Número de pessoas contatadas**



# Categorias/Modelos de comércio eletrônico

---

- **Empresa-consumidor (*business-to-customer* - B2C):** Varejo de produtos e serviços diretamente a consumidores individuais
- **Empresa-empresa (*business-to-business* - B2B):** Venda de bens e serviços entre empresas
- **Cliente-cliente (*consumer-to-consumer* - C2C):** Pessoas usam a Web para vendas ou trocas particulares





# E-Commerce – B2C

---

- **Varejo centrado no cliente:** Um relacionamento mais próximo, porém com melhor custo-benefício, com os clientes
- **Sites Web:** Proporcionam informações sobre produtos, serviços, preços, pedidos

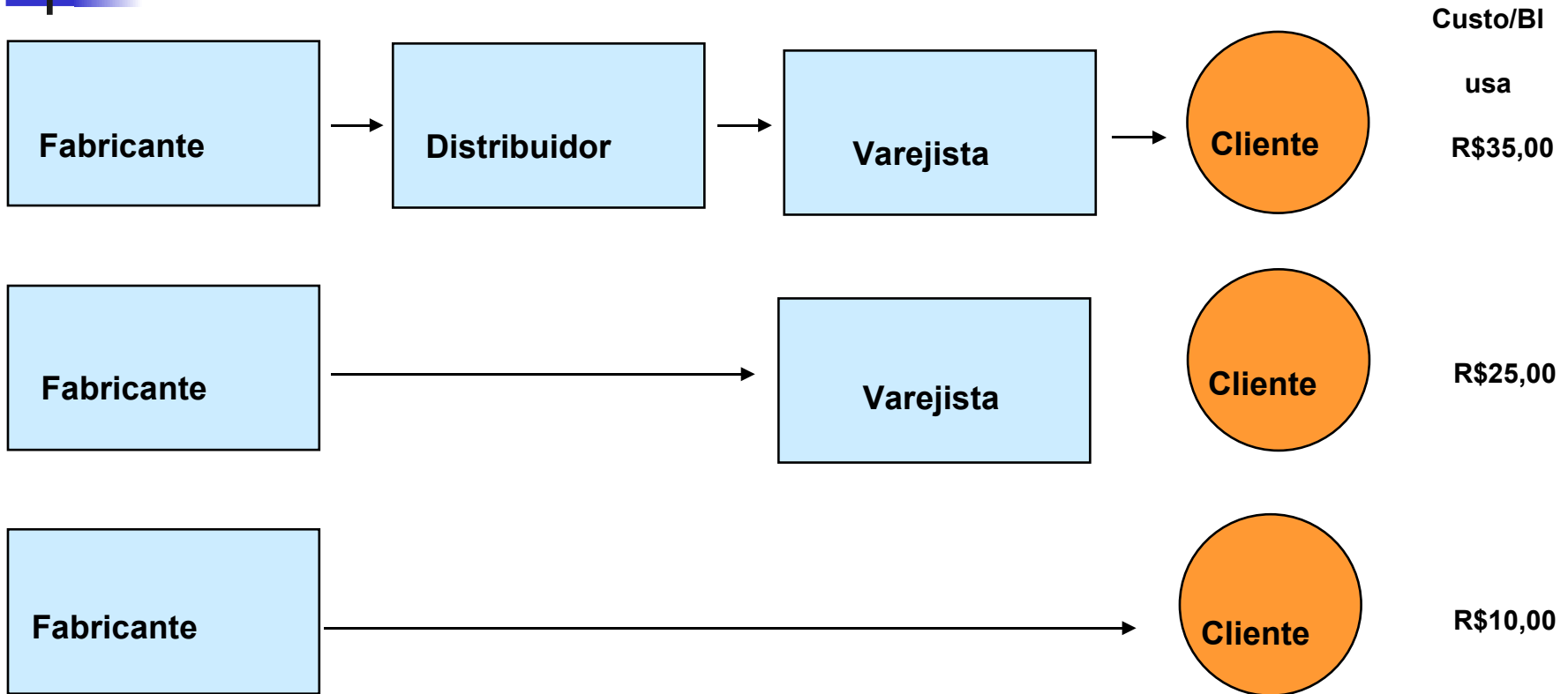


# E-Commerce – B2C

---

- **Desintermediação:** Retirada de organizações ou e camadas de processos de negócios responsáveis por certas etapas intermediárias em uma cadeia de valor
- **Reintermediação:** A transição de uma função intermediária em uma cadeia de valor para uma nova organização ou processo de negócio.

# Desintermediação





# Marketing interativo e personalização

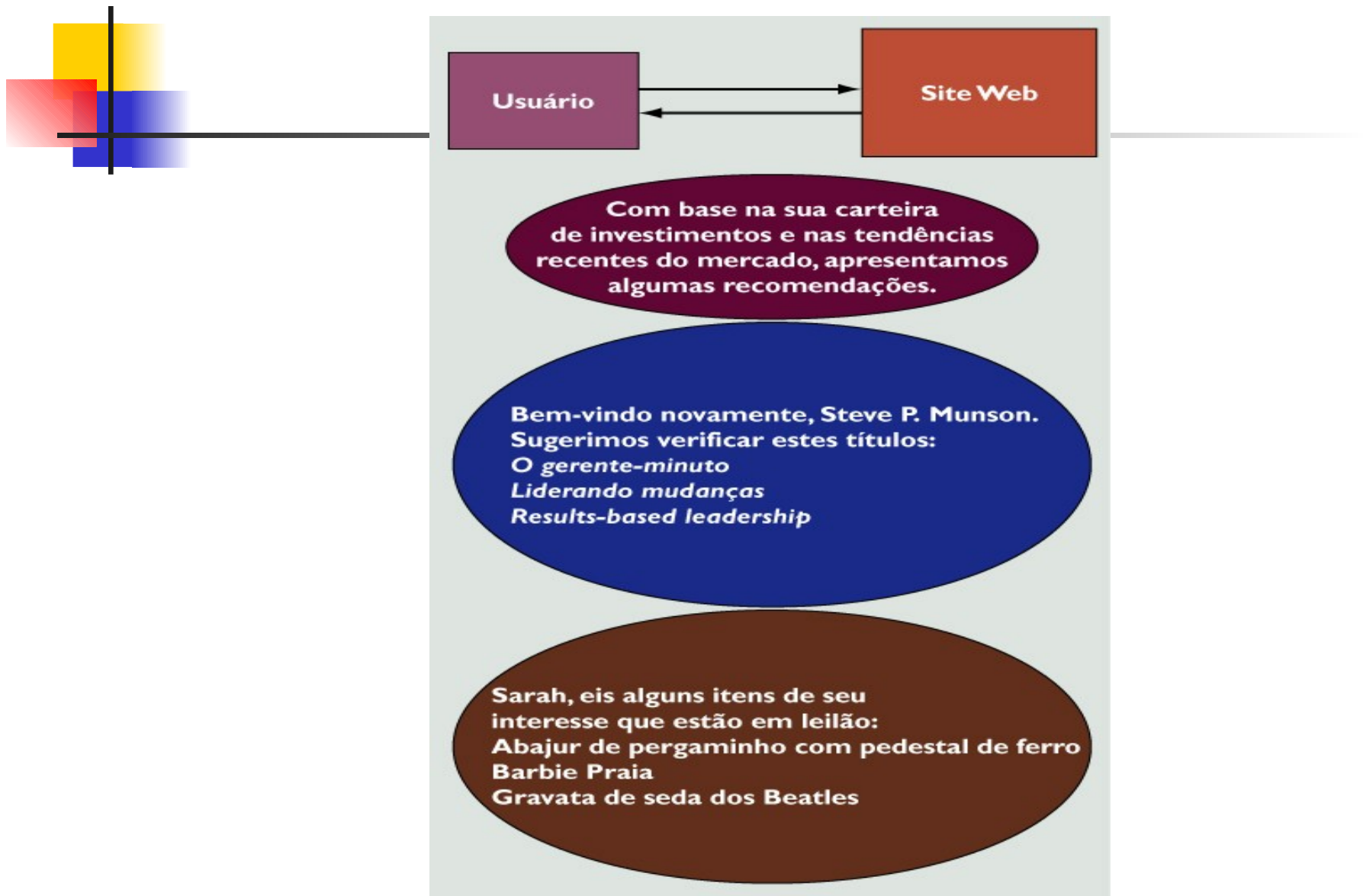
---

## **Personalização Web**

- Benefícios de um vendedor individual
- Custos muito mais baixos

# Personalização de site Web

Prof<sup>o</sup> Laurelli





# M-Commerce e o marketing da nova geração

---

## **Mobile commerce (m-commerce)**

- Dispositivos sem fio usados para realizar transações de comércio eletrônico B2C e B2B pela Internet
- Amplia a personalização por entregar novos serviços de valor agregado a clientes em qualquer hora e lugar

# M-Commerce

Público-alvo	Plataforma	Quando	Conteúdo e serviço
Viajante	Carro equipado com computador 	Sempre que o carro estiver em movimento.	Fornecer mapas, orientação, previsão do tempo, propaganda de restaurantes e hotéis próximos.
Pais	Telefone celular 	Durante o período escolar.	<p>Notificar modificações inesperadas no horário de funcionamento da escola:</p> <p>Alô, Carolina. A escola de seus filhos vai fechar mais cedo.</p> <p>Tecle 1 para saber a razão.</p> <p>Tecle 2 para a previsão do tempo.</p> <p>Tecle 3 para as condições do trânsito.</p>
Corretor de valores mobiliários	Pager 	Durante os dias úteis. Notificar quando o volume de negociações estiver excessivamente alto.	Análise sintética da carteira mostrando as mudanças nas posições de cada investimento.

# Comércio Eletrônico

## B2B

- **Automação de transações de compra e venda de empresa para empresa**
- **Redes setoriais privadas:** coordenação entre empresas para obtenção de um gerenciamento eficiente da cadeia de suprimento e atividades colaborativas. Ex. Extranet
- **E-MarketPlace:** Mercados/Vendas on-line, conexões ponto-a-ponto (cliente-cliente/empresa-empresa), informações integradas. Ex. Mercado Livre



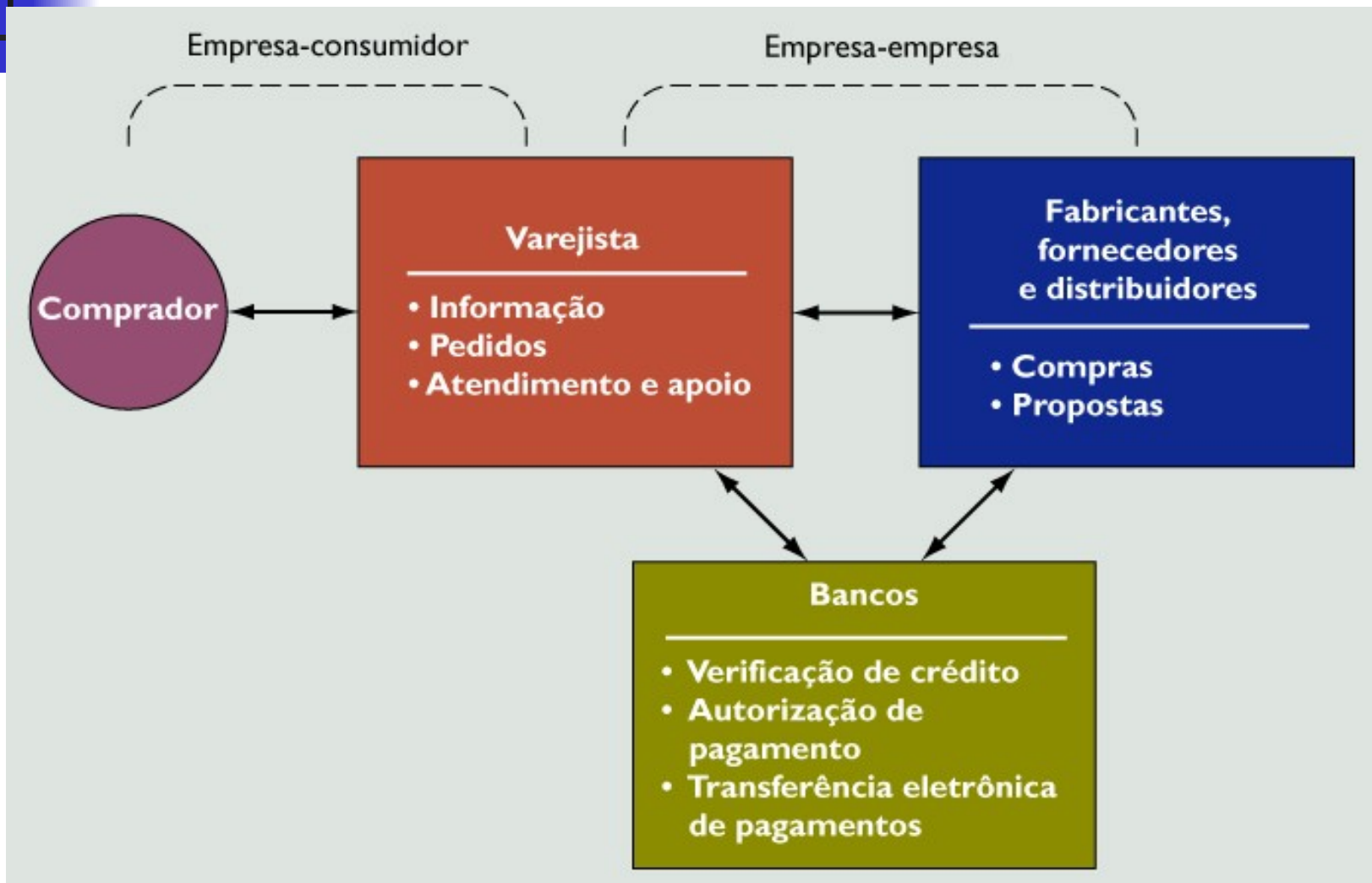


# Sistemas de pagamento no comércio eletrônico

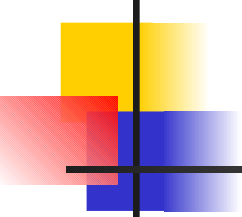
---

- **Cartão de Crédito**
- **Cheque Eletrônico / Débito em conta  
(convênio com bancos)**
- **Boleto Bancário**
- **Financiamento**

# Sistemas de Pagamento - Fluxo



# Benefícios para as organizações

- 
- **Conectividade:** utilização de browser
  - **Vinculada aos sistemas legado**
  - **Disposição flexível das informações:** texto, audio e vídeo
  - **Interface com a Web universal e fácil de usar**
  - **Ambiente de informação mais rico e receptivo**
  - **Redução de custos e eficiência na distribuição de informações**

# Intranet - Aplicações Funcionais

*Profº Laurelli*



# Desafios e Oportunidades das organizações



---

- Modelos de negócios emergentes
- Requisitos de mudança nos processos de negócios
- Conflitos entre “mundo” real e virtual
- Questões legais
- Segurança e privacidade