




Prof. Cláudio – Conceitos e-commerce

PRINCÍPIOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO



Principais Sistemas

- Intranet e Extranet
 - Rede privada baseada na mesma tecnologia utilizada na internet, sendo sua única diferença o objetivo por trás do seu uso.
 - Baseada nos mesmos protocolos, equipamentos e serviços da internet, mas os utiliza para incrementar a comunicação dentro da empresa.
- 

Principais Sistemas

- Intranet
 - Há outras vantagens das intranets bastante palpáveis e objetivas, como economia do uso de papel, fax, telefone e principalmente no custo de distribuição de documentos. Este aspecto pode ser muito relevante, afinal alguns relatórios tem centenas de páginas e são distribuídos a centenas de pessoas.

Principais Sistemas

- Extranet
 - Pode ser considerada uma extensão privada da empresa via sua intranet corporativa, que permite a seus clientes, parceiros e fornecedores comunicar-se e fazer negócios através do acesso a seus processos internos.
 - Construir uma extranet com sucesso requer um planejamento detalhado, antes mesmo de discutir a tecnologia empregada deve-se descobrir a real utilidade para a empresa.

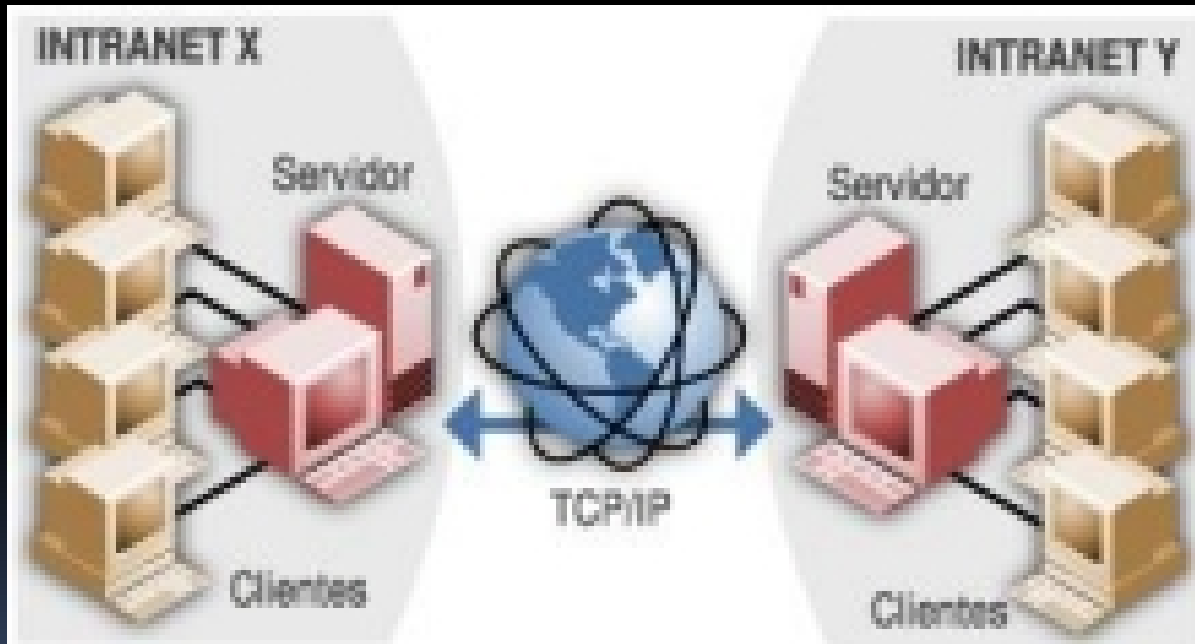
Principais Sistemas

- Relação Internet, Intranet e Extranet

	Acesso	Usuários	Informação
Internet	Público	Qualquer usuários	Pulverizada, pública e usualmente superficial
Intranet	Restrito a funcionários da empresa	Usuários da Rede interna	Privada Compartilhada dentro da empresa
Extranet	Restrito a clientes, parceiros e/ou fornecedores	Redes conectadas e autorizadas	Compartilhada entre determinadas empresas

Principais Sistemas

- Relação de intranets e extranets



Principais Sistemas

- Para reflexão sobre intranets
 - Costuma-se passar uma idéia de simplicidade muito grande na hora de se vender um projeto de Intranet.
 - Quem quiser implantar uma Intranet sem muitos sobressaltos tem que caprichar no preparo do projeto.
 - Uma intranet pode diminuir a quantidade de impressão, o passeio de documentos e as diárias de viagens.
 - A dificuldade, quando se implanta uma Intranet é definir um critério de inclusão dos dados.
 - A atualização diária é o maior desafio para o sucesso do sistema, principalmente se o processo for complicado.
 - O maior problema é estimular os funcionários a criar o hábito de atualizar todos os dias as informações.

Principais Sistemas

□ Reflexão sobre intranets

- A dificuldade, quando se implanta uma Intranet, é definir um critério de inclusão dos dados.
- A maior dificuldade não foi o uso da tecnologia no cotidiano das pessoas e sim o aspecto cultural da mudança.
- Treinamento forte para ensinar o usuário a administrar com eficiência a base de conhecimento criada com a Intranet.
- O browser tem uma interface amigável para não criar obstáculos. O treinamento não é muito demorado.
- Além de bom projeto e investimentos em hardware e softwares, uma Intranet exige uma dose extra de diplomacia.
- O projeto tem que envolver os funcionários de todos os departamentos e também contar com o respaldo da diretoria.
- O trabalho de arregimentar o apoio de todos requer um alto poder de convencimento.

Principais Sistemas

□ Reflexão sobre intranets

- O funcionário tem que incorporar o hábito de "navegar" pela Intranet da empresa para executar o seu trabalho.
- Assuntos de interesse da empresa e dos funcionários, serviços que funcionem como atrativo.
- Serviços como calendário, listas de telefones, classificados, cardápio do restaurante, sistema de pedido de férias.
- É preciso convencer a todos das vantagens da solução para os negócios e para a capacitação do funcionário.
- O difícil é criar, centralizar e identificar a informação de forma simples para ser acessada pelo funcionário.
- Não são a área de tecnologia, mas também o marketing e a diretoria da empresa devem abraçar a causa da intranet.
- Nada de soluções mirabolantes antes de conhecer todo o potencial e adaptar o pessoal para o novo ambiente.
- A receita é começar com um projeto pequeno, que traga soluções inteligentes para tarefas tradicionais.

Principais Sistemas

□ Reflexão sobre intranets

- É complicado trocar um processo tradicional de trabalho por um novo, que exige um certo tempo de adaptação.
- Elaborar um projeto de primeira linha ajuda a diminuir os sobressaltos, mas não garante sucesso.
- A Intranet tem um período de transição sempre difícil para quem está no olho do processo.
- As empresas enfrentam uma série de desafios para aparar as arestas da solução implantada.
- Qualificar e classificar as informações é o principal desafio para se ter acesso fácil e rápido a um sistema simples.
- Hoje, consegue-se a informação em segundos, sem precisar levantar da cadeira.
- A intranet, se bem promovida, provoca uma revolução cultural dentro de uma empresa.

Principais Sistemas

□ Para reflexão

- A intranet tanto pode ser um bom investimento como mais uma despesa infundada.
- A desorganização é um dos maiores riscos em uma intranet, que não soluciona problemas gerenciais.
- Quem faz a organização e a administração de uma estrutura são as pessoas, não as máquinas ou um software.
- O que a intranet faz por um negócio é oferecer ótimos recursos para o desenvolvimento de trabalhos em grupo.
- Se a administração da empresa for um caos, o máximo que irá acontecer será colocar o caos on-line.

Principais Sistemas


- Para reflexão
 - Medir a performance de uso das Intranets e o aumento de produtividade não é só para grandes corporações.
 - Um funcionário de média empresa gasta de 14 a 24 horas por semana, buscando informações de trabalho.
 - Uma intranet pode reduzir o tempo médio gasto de 14 para 5 horas semanais

Principais Sistemas

- E-Commerce
 - Ecommerce, ou e-commerce, ou electronic commerce, é o conceito de compra e venda de bens e serviços através de equipamento eletrônico, como por exemplo um computador.
 - A atividade de e-commerce não é apenas através da web, ele começou antes da década de 90, na década de 70 o e-commerce já despontava no EDI (Electronic Data Interchange) e de EFT (Electronic Funds Transfers)



Principais Sistemas


- B2B – Business to Business
 - Empresas fazendo negócios com outras empresas, como por exemplo fábricas vendendo para distribuidores, ou empresa prestando algum tipo de serviço para outra.
- 

Principais Sistemas

- B2B – Business to Business
 - O volume desse tipo de negócio geralmente é muito maior comparado ao B2C e o preço aqui é baseado em quantidade do pedido e geralmente é bastante negociado. B2B é o típico caso de comércio por atacado, e o B2C já podemos considerar como o comércio por varejo



Principais Sistemas

- B2C – Business to Consumer
 - O mais comum de todos, esse tipo de e-commerce envolve de um lado as empresas oferecendo serviços e bens e do outro lado o consumidor em geral, que consumirá diretamente esses produtos e serviços .
- 

Principais Sistemas

- B2C – Business to Consumer
 - Considerando ticket médio de compra ou valor total individual de compra, o tipo de e-commerce B2B fica com todas as vantagens, porém no conceito mais amplo de e-commerce o tipo de negócio que rege é o B2C.

Principais Sistemas

□ B2C – Business to Consumer

- Procurando um livro específico? Ou planejando uma viagem inteira pela Europa? Ou buscando um CD de uma banda específica de rock dos anos 70? Com a popularização do e-commerce, todas essas questões podem ser respondidas e compradas literalmente em minutos, sem sair de casa e sem a interação humana.
- Segundo **Kotler** (2000, p. 540), todas as atividades de venda de bens ou serviços diretamente aos consumidores finais, são definidas como varejo.

Principais Sistemas

- B2A – Business to Administration
 - Administração nesse conceito é considerado os serviços/empresas públicas. Ou seja, estamos falando de transação entre empresas privadas que se relacionam com empresas públicas. Esse tipo de e-commerce geralmente se faz através de transações que envolvam licitações, e geralmente (considerando Brasil pelo menos) o volume dessas transações é muito alto.

Principais Sistemas

- B2E – Business to Employee
 - B2E é o tipo de e-commerce que as empresas fazem com seus funcionários ou colaboradores. Essas transações geralmente utilizam alguma rede interna (intrabusiness).

Principais Sistemas


- B2E – Business to Employee
 - Tipicamente as empresas usam essa rede para automatizar alguns processos internos da empresa. As aplicações de B2E incluem:
 - Gerenciamento online das políticas de RH
 - Disseminação da comunicação pela Empresa
 - Requisição de material online
 - Ofertas especiais para funcionários

Principais Sistemas

- A2A – Administration to Administration
 - Esse tipo de transação se deve entre empresas públicas. São transações que ocorrem dentro de empresas controladas pelo governo. Alguns exemplos são transferências de informações, fundos, valores monetários, etc.



Principais Sistemas

- A2B – Administration to Business
 - O E-government tem ganhado espaço e importância nos negócios e também se tornado uma ferramenta mais do que essencial para as companhias, principalmente para as empresas que estão começando.
- 

Principais Sistemas


- A2B – Administration to Business
 - Ele permite o acesso a uma série de serviços que ajudam, principalmente as empresas start-ups (aquelas que estão começando), a iniciar suas operações de maneira mais rápida e menos custosa. Por essa razão é que esse tipo de transação é a bola da vez para a evolução na web desse tipo de comércio.

Principais Sistemas

- C2C – Consumer to Consumer
 - Esse tipo de transação entre consumidores está associado a transação direta, com a ajuda (ou intermediação) de alguma empresa. Um grande exemplo desse tipo de transação são os leilões online, como [Ebay](#) e o [Mercado Livre](#).



Principais Sistemas

- C2C – Consumer to Consumer
 - Os leilões online funcionam da seguinte forma: o consumidor coloca o seu produto para venda com um valor mínimo, e outros consumidores dão ofertas maiores para aquele produto. Quem dar o maior lance, num prazo determinado, leva o produto.
- 

Principais Sistemas

- C2C – Consumer to Consumer
 - As empresas que facilitam essa transação geralmente ganham uma comissão em cima de cada leilão ou uma taxa única de transação. Lembrando que esses sites são apenas intermediários e não se envolvem na qualidade do produto ou não influenciam nos valores dos produtos.

Principais Sistemas

- A2C – Administration to Consumer
 - Nesse modelo a transação envolve o consumidor e a iniciativa privada. Todo o tipo de serviços consumidor/realizados pelos consumidor através do setor público, se encontram nesse grupo.
 - Podemos citar alguns exemplos, como pagamento de impostos via web, declaração de imposto de renda, pagamentos de serviços de saúde, enfim, tudo o que é tipo de serviço que o consumidor pode obter do setor público.

Principais Sistemas

- A2C – Administration to Consumer
 - Tanto esse modelo (C2A) quanto o modelo de transação de empresas privadas com empresas públicas (B2A), estão totalmente ligados aos conceitos de modernização, qualidade e transparência do serviços públicos, aspectos muito ligados à governança corporativa.

Principais Sistemas

□ B2C2 – Business to Communities

- As empresas aproveitam as comunidades específicas e realizam negócios com elas. Esse é o comércio que mais cresce no mundo virtual, porém as empresas ainda não descobriram como se relacionar da melhor maneira possível com o mundo das comunidades, pois as redes sociais elas são criadas com o objetivo de trocar conhecimento, informações e principalmente reunir pessoas com as mesmas características, necessidades e/ou anseios.

Principais Sistemas

- B2C2 – Business to Communities
 - Por isso fazer negócio com esse tipo de grupo ainda é muito complicado, pois as pessoas não entram em redes sociais para fazer negócios (pelo menos não por enquanto), e são um pouco avessas a transações

Principais Sistemas

□ B2C2 – Business to Communities

■ Razões de interesse por este tipo de transações:

■ Criação de clientes evangelistas

- Os clientes são nossos melhores vendedores.
- Eles fazem o marketing melhor e mais forte do que nós mesmos.
- Quando investimos em comunidades começamos a entender melhor o mundo dos nossos clientes.
- De uma forma diferente acabamos por ouvir suas necessidades e entender seus anseios.
- Quando nos envolvemos com essas redes sociais, acabamos por apoiar toda a liberdade de expressão daquelas pessoas que por sua vez, entendendo que queremos ouvi-los, acabam criando um elo de ligação com sua empresa.
- Isso faz com que o processo de propaganda boca-a-boca acabe florescendo naturalmente. Além de sua empresa coletar pensamentos essenciais sobre as necessidades dos clientes.

Principais Sistemas

□ B2C2 – Business to Communities

■ Razões de interesse por este tipo de transações:

■ Vantagem Competitiva

- Quando você sai na frente na criação de uma comunidade da sua especialidade, ou seja, sua comunidade é a primeira a ter sucesso em seu foco de assunto, sua empresa acaba sendo reconhecida pelos usuários dessa comunidade como a empresa que facilitou a construção e dinamismo dessa comunidade.
- Em consequência, muitas vezes essa organização domina e acaba controlando o seu mercado vertical. Isso porque ela é reconhecida assim e esse poder acaba por se multiplicar dentro dessa comunidade e se espalhar para fora como se fosse um vírus.
- Por exemplo Myspace focou em novas bandas e criou uma comunidade em cima desse conceito, e se tornou agora uma grande força da indústria da música.
- Resumindo se sua empresa for a primeira do nicho a criar uma comunidade ela terá uma grande vantagem competitiva.

Principais Sistemas

- B2C2 – Business to Communities
 - Razões de interesse por este tipo de transações:
 - Economia em escala baseado na Web
 - As empresas estão percebendo que podem reduzir os custos radicalmente caso invistam nas comunidades como um meio para se comunicar com seus clientes e com o seu mercado. Esse é um meio pelo qual os usuários além de avaliarem suas ofertas, soluções e produtos, poderão servir como a sua principal campanha de marketing. Na verdade é até um termómetro para saber se sua oferta é verdadeiramente boa ou não.