

Sistemas de Informação

Aula 6

E-Commerce e
E-Business

Introdução



- Com a crescente utilização da internet, propagou-se uma gama muito grande de termos exclusivos para este meio, principalmente os começados com a letra 'e': e-commerce, e-business, e-mail, entre outros

A blurred image of the text "www.internet." in a purple font, appearing as if it's a close-up of a screen or a sign.

Introdução



- A letra 'e' vem de 'eletrônico', ou seja, todas as palavras iniciadas com 'e-' tem alguma relação com o meio eletrônico
- Essas palavras são chamadas de *buzzwords* e são rótulos que foram dados a certas atividades no mundo dos negócios na internet

Introdução



- Outro efeito da popularização e crescente utilização da internet foi o surgimento de sites voltados ao comércio eletrônico e negócios via Web
- As primeiras “lojas virtuais” surgiram como vitrines e filiais para lojas físicas. Mas hoje em dia é possível encontrar muitas lojas cuja única atividade é a venda de produtos ou serviços através da rede mundial de computadores



E-Commerce X E-Business



- É muito comum as pessoas se confundirem e usarem de maneira incorreta os termos e-business e e-commerce
- E-commerce significa comércio eletrônico, ou seja, conjunto de atividades comerciais que acontecem on line
- E-business não envolve apenas transação comercial, é um negócio, uma negociação feita pela Internet mas que não envolve necessariamente uma transação comercial

E-Commerce X E-Business



- Um gerente de e-commerce de uma empresa, por exemplo, é aquele profissional responsável pelas relações comerciais da empresa na Internet
- O gerente de E-business, por sua vez, é responsável pelas negociações da empresa na Internet

Definindo E-Commerce



- E-commerce é o conceito de compra e venda de bens e serviços através de redes de computadores, como a Internet, cuja transação é realizada eletronicamente
- O e-commerce começou com transações comerciais antes mesmo da Web aparecer nos anos 90. Nos anos 70 ele já despontava via EDI (Electronic Data Interchange - uma espécie de troca eletrônica de informações) e através das VANs (Value Added Networks)

Definindo E-Commerce



- O e-commerce é bem abrangente, oferecendo uma grande quantidade de serviços, que vão desde venda simples ao consumidor até grandes negociações financeiras entre empresas
- Ele compreende não apenas a parte de compras e vendas, mas também o marketing, a logística, a infra-estrutura e o atendimento ao cliente

Tipos de E-Commerce



- Neste cenário, o e-commerce encontra-se dividido em diferentes tipos, dependendo dos atores que atuam na relação comercial
- Os diversos tipos de e-commerce serão explicados nos slides a seguir

Business to Business



- **B2B ou Business to Business:** tipo de e-commerce onde empresas fazem negócios com outras empresas, como por exemplo fábricas vendendo para distribuidores, ou empresa prestando algum tipo de serviço para outra
- O volume desse tipo de negócio geralmente é muito maior comparado ao B2C e o preço é baseado em quantidade do pedido e geralmente é bastante negociado. B2B é o típico caso de comércio por atacado

Business to Business



- O B2B vai além da compras e vendas entre empresas, englobando rastreamento de cargas, trocas de informações estratégicas e controle de estoques de empresas cliente, com o uso de diversas tecnologias baseadas em Web, afim de conduzir os negócios entre as empresas

Business to Consumer



- **B2C ou Business to Consumer:** tipo de e-commerce que envolve de um lado as empresas oferecendo serviços e bens e do outro lado o consumidor em geral (consumidor final), que consumirá diretamente esses produtos e serviços
- No conceito mais amplo de e-commerce, esse é o tipo de negócio que rege o mercado

Business to Consumer



- A compra de um livro específico, o planejamento de uma viagem pela Europa ou ainda a busca de um CD de uma banda específica de rock são exemplos de atividades hoje realizadas em minutos, graças à popularização do e-commerce, usando-se os recursos oferecidos pela internet, sem sair de casa e sem a interação humana.

Consumer to Consumer



- **C2C ou Consumer to Consumer:** tipo de e-commerce que envolve transações entre consumidores
- Neste tipo de e-commerce, estão incluídas atividades como leilões, classificados, bolsa de empregos e currículos

Consumer to Business



- **C2B ou Consumer to Business:**
corresponde a uma relação comercial entre um cliente final e uma empresa, na qual o cliente é quem origina a relação
- Não existem exemplos desse tipo de e-commerce na nos processos tradicionais, mas a internet possibilitou seu surgimento

Consumer to Business



- O maior exemplo de C2B que podemos citar é o “leilão invertido” (reverse auctions) no qual o cliente solicita um produto ou serviço a uma empresa ou conjunto de empresas
- As empresas procuradas irão competir entre si para fornecer o que foi solicitado e criar a relação comercial com o cliente

Business do Administration



- **B2A ou Business to Administration:**
Administração nesse conceito é considerado os serviços e empresas públicas. Ou seja, este tipo de e-commerce envolve transações entre empresas privadas e governo
- Esse tipo de transação geralmente possui um volume bastante alto

Business to Administration



- Um exemplo desse tipo de e-commerce é o pagamento e devolução de impostos entre as empresas e a administração pública, que já pode ser feito de forma eletrônica
- Outro exemplo bastante conhecido é a ocorrência de licitações para compra de produtos dentro de órgãos públicos

Consumer to Administration



- **C2A ou Consumer to Administration:** tipo de e-commerce que está pronto para emergir e envolve transações entre pessoas físicas e governo
- Um exemplo é a renovação do CRV do veículo que pode ser feito através da internet no site do Detran

Administration to Administration



- **A2A ou Administration to Administration:** tipo de e-commerce que ocorre entre empresas públicas
- São transações que ocorrem dentro de empresas controladas pelo governo
- Alguns exemplos são transferências de informações, fundos, valores monetários, dentre outros

Business to Employee



- **B2E ou Business to Employee:** tipo de e-commerce que as empresas fazem com seus funcionários e colaboradores. Essas transações geralmente utilizam alguma rede interna – intrabusiness – a qual é utilizada também para automatizar alguns processos internos
- As aplicações de B2E incluem:
 - Gerenciamento online das políticas de RH
 - Disseminação da comunicação pela empresa
 - Requisição de material online
 - Ofertas especiais para os funcionários

Os Sete Erros do E-Commerce



- O caminho do sucesso para o e-commerce está repleto de armadilhas
- Mesmo assim é possível evitar enganos que podem lançar os empreendedores online para fora do mercado mesmo antes de iniciarem suas atividades

Por David Geller – E-Commerce Times

1º Erro - Engenharia em excesso



- Um erro comum é tentar desenvolver um site muito complexo para ser implementado. Com frequência esse tipo de projeto dá certo
- Em muitos casos, os desafios criados pelas novas e desconhecidas tecnologias podem ser muito grandes para serem ultrapassados numa fase inicial, e a criação do negócio online pode ser atrasada ou até abandonada, à medida que os custos técnicos aumentam

1º Erro - Engenharia em excesso



- Procure simplesmente identificar os principais objetivos de seu negócio e execute-os em primeiro lugar. Quando o sistema básico estiver instalado, aí então é possível passar a acrescentar mais opções

2 ° Erro - Projeto Ambicioso



- O comércio eletrônico pode envolver uma combinação muito complexa de opções de equipamentos, construção de sites e hospedagem, assim como tecnologias de segurança e de cobrança
- É fácil tentar resolver todos esses assuntos quando se instala uma loja, mas a estratégia mais inteligente não é esta. Em vez de ter um projeto muito ambicioso, é recomendado que se opte por serviços de hospedagem que forneçam soluções "pronta entrega"

3° Erro - Adequação do Produto



- Só porque um determinado produto vende bem no varejo, não quer dizer que vá vender bem online. Na realidade, muitos produtos não podem ser vendidos facilmente na Internet devido a fatores como os elevados custos de distribuição ou a necessidade de vendedores pessoais

3º Erro - Adequação do Produto



- Antes de lançar um negócio online, é necessário avaliar a adequação do produto às vendas online
- Avalie ainda algumas questões como:
 - Os preços atrairão os compradores a optarem por adquirir os produtos online, e não no varejo?
 - Quais serão os custos da distribuição, de manuseio e de armazenamento?
 - Será que o consumidor irá confiar nas garantias dos serviços online?

4º Erro - Segurança



- Os ataques de hackers da Internet tornaram-se comuns nos últimos tempos e os testemunhos de pirataria e roubos parecem estar sempre crescendo a um ritmo acelerado
- É preciso que os sites de e-commerce façam da segurança sua prioridade máxima, antes mesmo de entrarem no ar
- O ideal é deixar os cuidados com segurança para o portal que hospeda o site

5º Erro - Lançar-se sozinho



- Os pioneiros do e-commerce geralmente compartilham um espírito inovador e empreendedor, o que pode muito bem ser o segredo do seu sucesso
- No entanto, em virtude da complexidade dos temas de e-commerce, é um erro não recorrer à terceirização dos serviços para sua instalação

5º Erro - Lançar-se sozinho



- Em muitos casos, mesmo quando se utiliza um serviço de hospedagem dentro de um portal, muitas lojas de e-commerce não têm êxito por lhes faltar um design profissional e conhecimentos de marketing
- A melhor opção é recorrer a uma agência de Web Development especializada em e-commerce, onde é possível encontrar apoio profissional e experiente.

6º Erro - Design Ineficiente



- Para gerir uma loja online são instaladas tecnologias sofisticadas no servidor ou "back-end", como é habitualmente designado. Entretanto, o comprador online apenas vê o "front-end", ou seja, o que é mostrado no seu browser. Por isso, é necessária uma interface bem concebida

6º Erro - Design Ineficiente



- Sem um layout de página fácil de utilizar, profissional e direcionado para o marketing, nem a mais sofisticada das tecnologias "back-end" servirá para incrementar as vendas
- Da mesma maneira as páginas desarrumadas, que dificultam a navegação, podem levar uma loja online ao fracasso
- Para se construir um site de e-commerce de sucesso, assegure que o design do site seja a vitrine de sua loja trabalhando em seu benefício

7º Erro - Esquecer o Número de Telefone



- Muitas lojas online se esquecem que o ponto de vendas não é, de todo, online. Às vezes, o consumidor percorre o site, pesquisa e compara preços, e quando decide comprar, utiliza o telefone
- No entanto, muitos sites esquecem de divulgar o número de telefone para as encomendas

7º Erro - Esquecer o Número de Telefone



- Para responder às necessidades dos compradores é preciso colocar um número de telefone, com grande destaque, em cada página do site
- É altamente recomendável a instalação de um serviço 0800, procedimento que fortalece junto ao cliente a imagem de que a empresa é uma fonte fidedigna

E-Business



- Pode-se definir e-business como negócios feitos através da Internet no sentido mais amplo da palavra negócio, desde contatos diretos com consumidores, fornecedores como também análises de mercado, análises de investimentos, busca de informações sobre o macroambiente, pesquisa de mercados, etc.

E-Business



- O termo e-business foi registrado em 1995 sob o nome de uma revista online, mas foi em 1997, em uma campanha criada pela Ogilvy & Mather, que a IBM popularizou o e-business
- Ela associou o termo a novas oportunidades em negócios altamente conectados, ligando o termo diretamente a internet

E-Business



- O e-business pode ser definido como sistemas de informação que auxiliam os processos de negócio
- Estes sistemas podem ser desde B2C e B2B até CRM, Supply Chain Management (SCM) e gerenciadores de conteúdo

Vantagens do E-Business



- Algumas das principais vantagens do e-business são:
 - **Integração:** sistemas conectados como ERP e SCM facilitam a troca de informações;
 - **Agilidade:** informações em tempo real sobre o seu negócio, facilitam a tomada de decisão;
 - **Transparência:** todas as etapas envolvidas estão disponíveis para o nível gerencial.



Bibliografia

- www.e-commerce.org.br
acessado em 14/10/2007
- <http://www.dei.unicap.br/~almir/seminarios/2001.2/5mno/e-commerce/moda.htm>
acessado em 15/10/2007
- http://www.imasters.com.br/artigo/3325/e-commerce/e-business_x_e-commerce_-_definindo_papeis/
acessado em 16/10/2007