

Gestão da Tecnologia da Informação

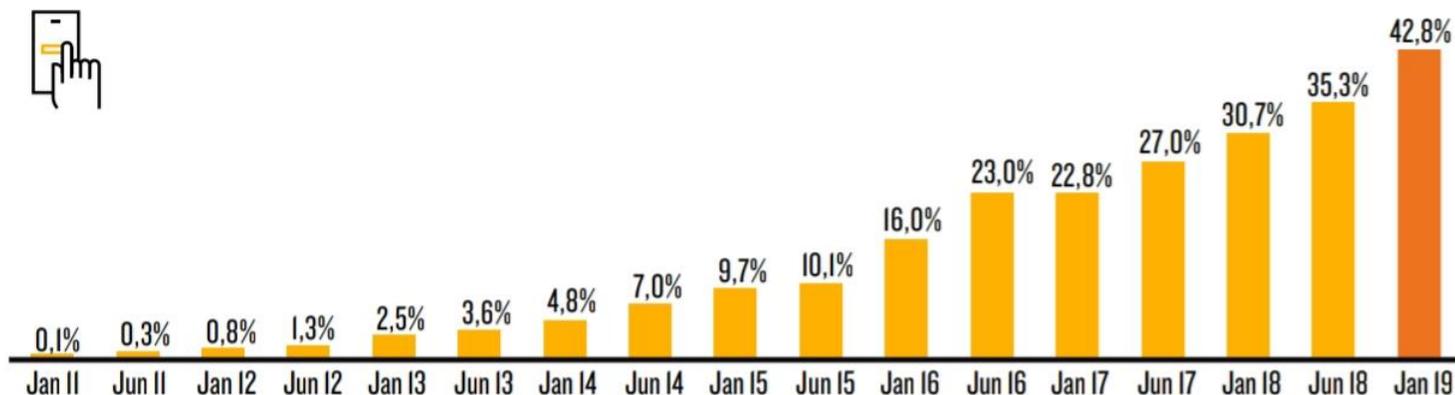
Quarta Aula – Revolução dos Negócios Eletrônicos

Prof. Dr. Eng. Fred Sauer
fred@sauersecurity.com.br

- Compreender a importância de:
 - Conhecer as principais técnicas para negócios eletrônicos
 - Escolher as opções para ALAVANCAR o negócio

- É inegável a importância das redes e suas oportunidades para os negócios atuais

CRESCIMENTO EM NÚMERO DE PEDIDOS DO M-COMMERCE



Fonte: Ebit | Nielsen

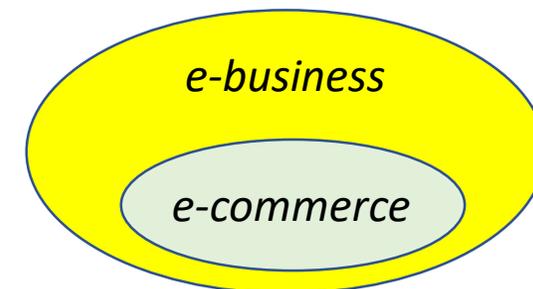
Importância das vendas através de dispositivos móveis (m-commerce) para o total e-commerce | T. Brasil

Segundo o 39º Webshoppers, o comércio eletrônico no Brasil deve saltar 15% em 2019 e faturar R\$ 61,2 bilhões.

(<https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/e-commerce-crescer-15-faturar-61-bi-ebit-nielsen/>)

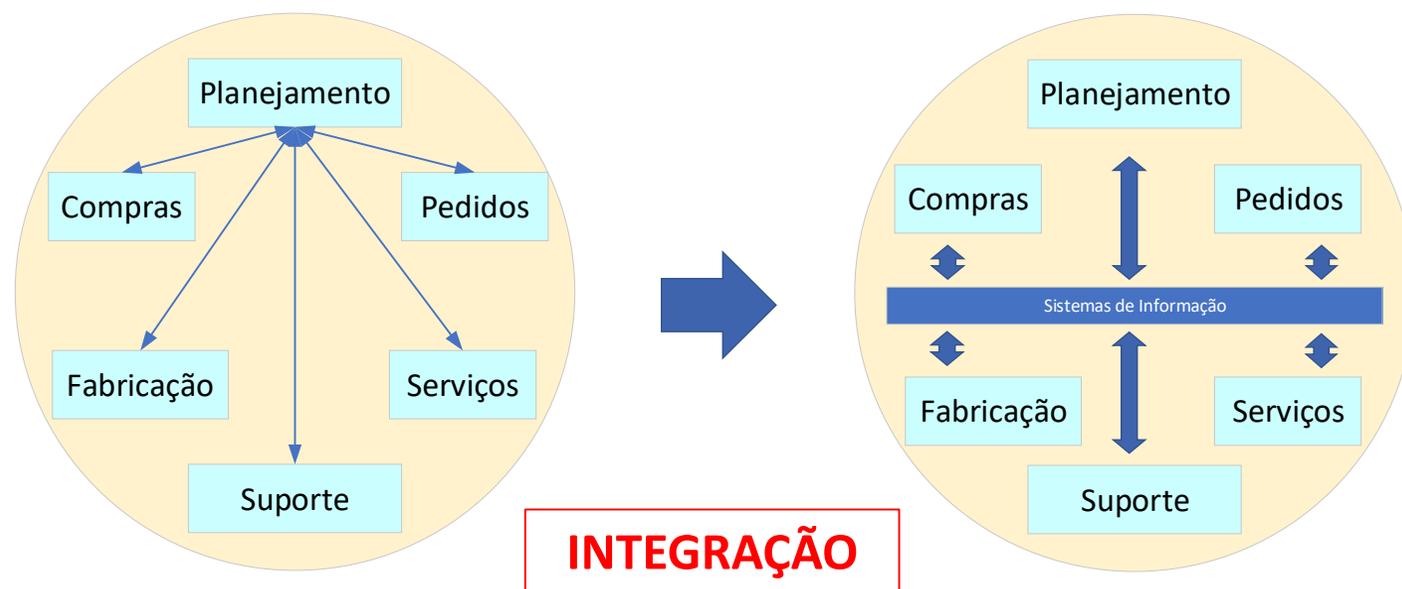
- Antecessor: EDI (década de 80) → processos manuais substituídos por eletrônicos
 - Caso montadoras de automóveis/fornecedores de autopeças
- *e-commerce* – processos de compra, venda, prestação ou troca de serviços através de redes
- *e-business* – conceito ampliado, acrescentando tratamento de clientes, parceiros e plataformas de *e-learning*

Operações Eletrônicas



Sucesso do Projeto

- Sua adoção impacta na cultura e nos processos legados
- Fator de sucesso é a entrega rápida, eficaz e com custos competitivos
- A palavra-chave é **INTEGRAÇÃO** da cadeia interna de fornecimento
- Gargalo típico → logística de entrega
- Fatores que dificultam:
 - espaço de armazenagem
 - transporte
 - distância ao cliente



- **B2B**
- B2C
- C2C
- B2E
- C2B
- G2B e G2C

nimbi Perfil Módulos Serviços Parcerias Sobre Nós Contato [ACESSAR](#)

A gestão de relacionamento ideal para o seu negócio.

Nossa plataforma flexível facilita o relacionamento entre os mais variados perfis do mercado.

Fornecedor
Venda para empresas que transacionam R\$35,5 bilhões por ano.
[Saiba mais](#)

Comprador
Uma plataforma completa de e-Procurement com mais de 140 mil fornecedores cadastrados.
[Saiba mais](#)

Funcional, sim. Complicado, não.

Uma experiência fácil e intuitiva para solucionar processos complexos.

Tipos de negócios Eletrônicos – B2C

- B2B
- **B2C**
- C2C
- B2E
- C2B
- G2B e G2C

Obs.: C = *Consumer*

The screenshot displays the Casas Bahia website interface. At the top, there is a navigation bar with contact information (Televentas (11)4003-2773), a search bar with the placeholder text "O que você está procurando?", and links for "Lista de Casamento", "Retira Rápido", and "Cartão Casas Bahia". Below the search bar, there are menu items for "COMPRE POR TODA LOJA", "TELEFONIA", "ELETRODOMÉSTICOS", "TVS E VÍDEO", "MÓVEIS", "ELETROPORTÁTEIS", "INFORMÁTICA", "SERVIÇOS", "OFERTAS DA TV", and "OFERTAS RETIRA". A secondary navigation bar includes "Dia dos Pais", "Astral Bahia", "Troque seu Celular", "Loja Apple", "Saldão", "Top 5 Paixões", "Sua TV Aqui!", and "Baixe o App". The main banner features a red and yellow background with the text "LIQUIDA" and "FRETE GRÁTIS BRASIL SÓ NO APP" alongside a "COMPRE AGORA" button. Below this, a promotional banner for "PROMOÇÃO RINDO À TOA" shows two cars (one white, one red) with a man sitting on the red car. A "KAS" logo is visible with the text "COM TUDO PAGO POR 1 ANO". A blue notification box on the right says "Oi, compre e Retire Grátis na Loja! Produtos com até 50% de desconto. Clique aqui e aproveite! :)". The bottom of the banner includes a "VISA" logo, a thumbs-up icon, and the text "DESCONTOS ESPECIAIS PARA VOCÊ!".

Tipos de negócios Eletrônicos – C2C

- B2B
- B2C
- **C2C**
- B2E
- C2B
- G2B e G2C

The screenshot shows the Mercado Livre website interface. At the top, there is a yellow navigation bar with the Mercado Livre logo, a search bar, and links for account management and navigation. Below the navigation bar is a large banner for the 'Criança Esperança' campaign, featuring a close-up of two hands shaking. The text on the banner reads 'UM NOVO JEITO DE DOAR' and 'Faça sua doação pelo app do Mercado Pago'. Below the banner, there are four promotional boxes for payment methods: 'Pagamento rápido e seguro com Mercado Pago', 'Até 12 vezes sem juros', 'À vista no boleto bancário', and 'Mais formas de pagamento'. At the bottom, there is a section for 'Ofertas da semana' with a grid of product images including a black lid, springs, a washing machine, a heater, and a television.

Tipos de negócios Eletrônicos – B2E

- B2B
- B2C
- C2C
- **B2E**
- C2B
- G2B e G2C

Obs.: E = *Employee*



The screenshot shows the Petros website interface. At the top right, there are login fields for 'Matrícula Petros ou Login' and 'Senha', with links for 'Esqueci a matrícula' and 'Esqueci ou não tenho senha'. Below these is a green 'Entrar' button and a note: 'Exclusivo para profissionais de atendimento: trocar senha'. The navigation menu includes: 'A Petros', 'Planos', 'Governança', 'Investimentos', 'Serviços', 'Empréstimos', 'Fornecedores', 'Publicações', 'Contato', 'Canal de Denúncia', and 'Clube Petros'. The main content area features a news article titled 'Bruno Dias é aprovado para a presidência da Petros' with a sub-headline: 'O Conselho Deliberativo aprovou Bruno Macedo Dias para a presidência da Petros. Antes de assumir o cargo, o executivo precisa ser habilitado pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc). Com ampla experiência em previdência complementar, entre outros cargos, foi diretor de Segurança e Jurídico da Fapes, fundo de pensão do BNDES'. To the right, under 'Notícias', is a sub-headline: 'Participantes podem indicar temas para o debate eleitoral' and a paragraph: 'A Petros realizará um debate entre os candidatos aos conselhos Deliberativo e Fiscal no próximo dia 15. E os participantes ativos e assistidos podem escolher os temas que serão abordados'. Below the news article are three promotional banners: 'Acesse o hotsite PLANO PETROS-3', 'Baixe ou atualize o app' (showing a smartphone with the Petros app interface), and 'Eleições 2019' (showing a family smiling).

Notícias

Participantes podem indicar temas para o debate eleitoral

A Petros realizará um debate entre os candidatos aos conselhos Deliberativo e Fiscal no próximo dia 15. E os participantes ativos e assistidos podem escolher os temas que serão abordados

06/08/2019 10:49

Atendimento nos postos já pode ser marcado por aplicativo e portal

Para facilitar o atendimento nos postos da Petros no Rio e em Salvador, os participantes já podem agendar o serviço pelo aplicativo e aqui pelo portal

Tipos de negócios Eletrônicos – C2B

- B2B
- B2C
- C2C
- B2E
- **C2B**
- G2B e G2C

The screenshot shows the homepage of the Comprasnet portal. At the top, there is a navigation bar with the Brazilian flag and the word "BRASIL", followed by links for "Simplifique!", "Participe", "Acesso à informação", "Legislação", and "Canais". Below this, there are links for "Ir para o conteúdo", "Ir para o menu", "Ir para a busca", and "Ir para o rodapé". On the right side of the header, there are links for "ACESSIBILIDADE", "ALTO CONTRASTE", and "MAPA DO SITE". The main heading is "Portal de Compras" in large blue letters, with "GOVERNO FEDERAL" underneath. A search bar on the right contains the text "Buscar no portal". Below the heading, there are links for "Perguntas frequentes" and "Posso ajudar?". The main content area features a banner with a smartphone displaying the Comprasnet mobile app, a shopping cart icon, a 24-hour clock icon, and a gear icon. The text "Clique e acesse" is written in orange and blue, followed by the "Comprasnet mobile" logo. Below the banner, there is a large illustration of four people (two women and two men) standing around a large smartphone that displays the Comprasnet mobile app interface. The text "#NovaFuncionalidade!" is written in blue, followed by "Novas funcionalidades no aplicativo Comprasnet aperfeiçoam competitividade e transparência!" in orange. A "Saiba mais" button is located at the bottom right of the illustration. On the right side of the illustration, there is a vertical list of numbers 1, 2, 3, and 4. At the bottom of the page, there are four navigation buttons: "Institucional", "Gestor Público", "Fornecedores", and "Transparência".

- B2B
- B2C
- C2C
- B2E
- C2B
- **G2B e G2C**

Obs.: C = *Citizen*



The image shows a screenshot of the official website of the Receita Federal (Brazilian Federal Revenue Service). The page is in Portuguese and features a blue header with the logo and name of the institution. Below the header, there is a navigation menu with various links such as 'Perguntas Frequentes', 'Contato', 'Serviços', etc. The main content area is divided into several sections, including 'EM DESTAQUE' (Featured) with a '50 ANOS' (50 Years) banner, 'TAXAS DE JUROS' (Interest Rates), 'REMESSAS INTERNACIONAIS' (International Remittances), 'EDITAIS E ADE ELETRÔNICOS' (Electronic Notices and ADEs), 'LEILÃO' (Auction), and 'E-CAC'. There are also several large buttons for 'Do que você precisa?' (What do you need?), 'CPF' (Individual Tax ID), and 'Pesquisa de Satisfação' (Satisfaction Survey). A prominent banner for 'Malha Fiscal Pessoa Jurídica' (Corporate Tax Return) is visible, stating that the Receita Federal provides continuity to actions related to IRPJ and CSLL. A sidebar on the left contains a list of services like 'Agendamento' (Appointment), 'Agenda Tributária' (Tax Calendar), 'Dados e Estudos' (Data and Studies), etc. The footer includes a 'Notícias' (News) section with a recent article about the start of the rural property tax declaration period.

- Bolha da Internet (2000) → estratégias para empresas tradicionais competirem sustentavelmente
- Varejo tradicional x Eletrônico (algumas diferenças):

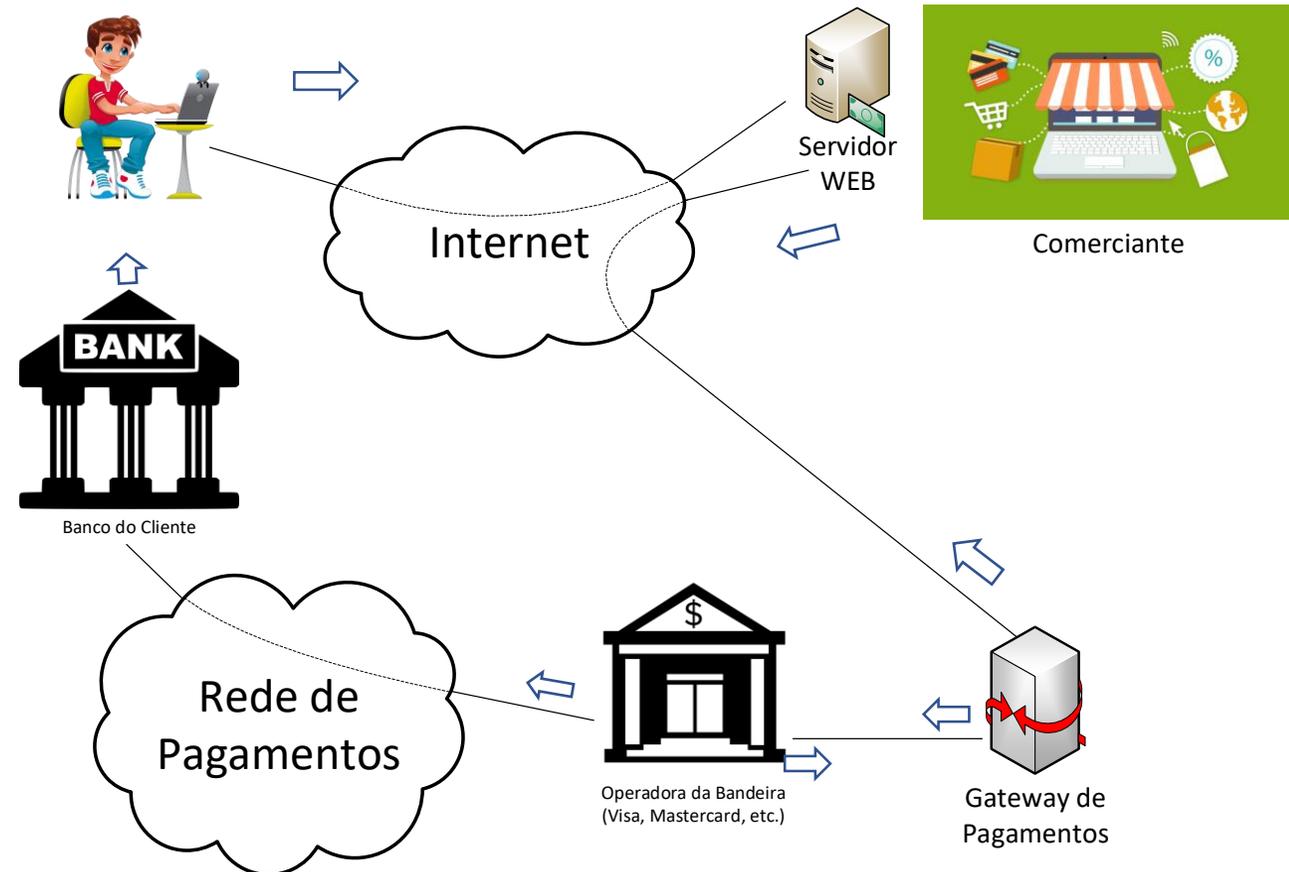
	Tradicional	Eletrônico
Expansão	Novas lojas e mais espaço físico	Maior capacidade dos servidores, banda e estoque
Tecnologia	Automação comercial	<i>Frontend</i> (website B2C) e <i>Backend</i> (Sistemas Informação)
Relação com clientes	Mais estáveis e fisicamente acessíveis	Menos estável (contatos anônimos e concorrência próxima). Personalização e marketing mais necessários
Experiência ao comprar	O cliente pode experimentar o produto, mas tem pouca informação	Cliente perde experiência, mas tem fácil acesso à informações sobre o produto (reclame aqui !)
Competição	Local, menos competidores	Global
Base de clientes	Identificável, fidelização barata	Anônima, fidelização mais complexa e cara

- Alcance GLOBAL, 24 x 7
- Websites podem ser personalizados de acordo com o cliente (cookies)
- Usabilidade → importante devido à quantidade de informações
 - Excesso de informações e dificuldade de navegação afastam o consumidor
 - Cores, movimentos e sons também influenciam a percepção do cliente



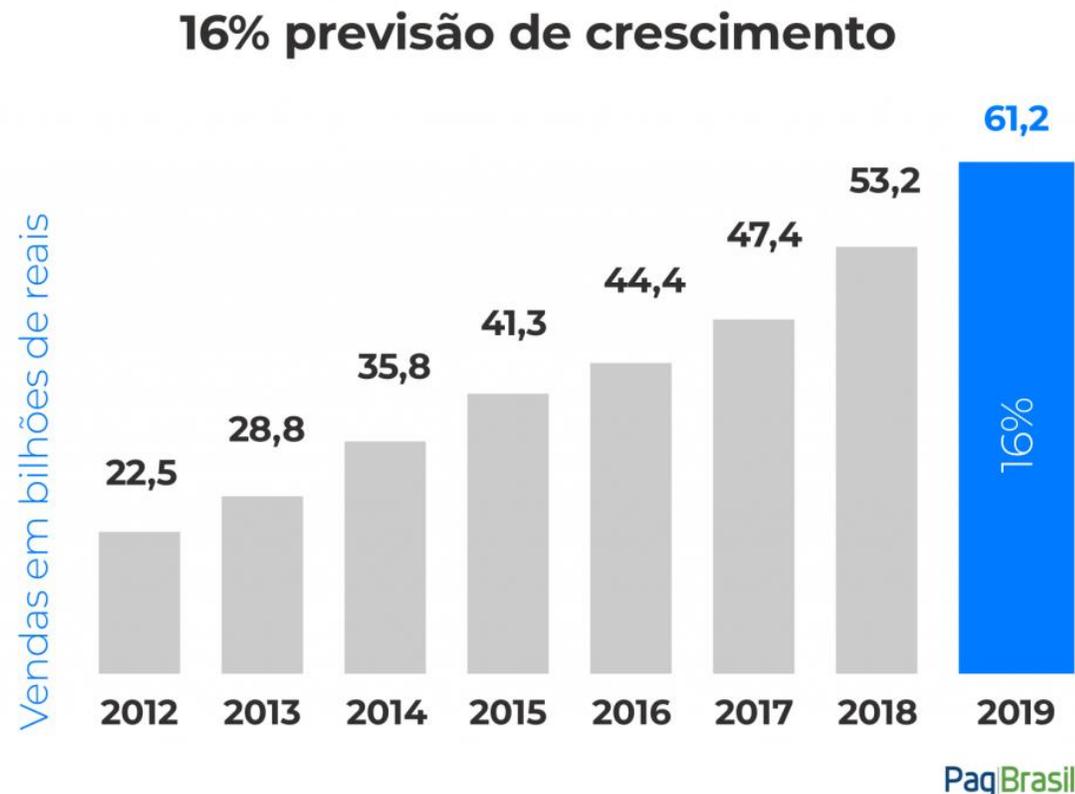
B2C – Sistemas de Pagamento

- Uso seguro possível, apesar do maior volume de compras por cartão “manuais” (uso do CVV)
 - Manual
 - Manual Eletrônico (POS)
 - Eletrônico
 - EDI
- Exemplo resumido
 1. Cliente envia pedido e inf. Pagamento (cartão)
 2. Informações são enviadas ao gateway de pagamentos
 3. Gateway consulta bandeira. Autoriza ou não a transação.
 4. Operadora informa ao comércio
 5. Caso autorizado, operadora garante o pagamento ao mercado e informa ao banco do cliente
 6. Banco cobra a fatura do cliente



Motivações e Desafios para o B2C

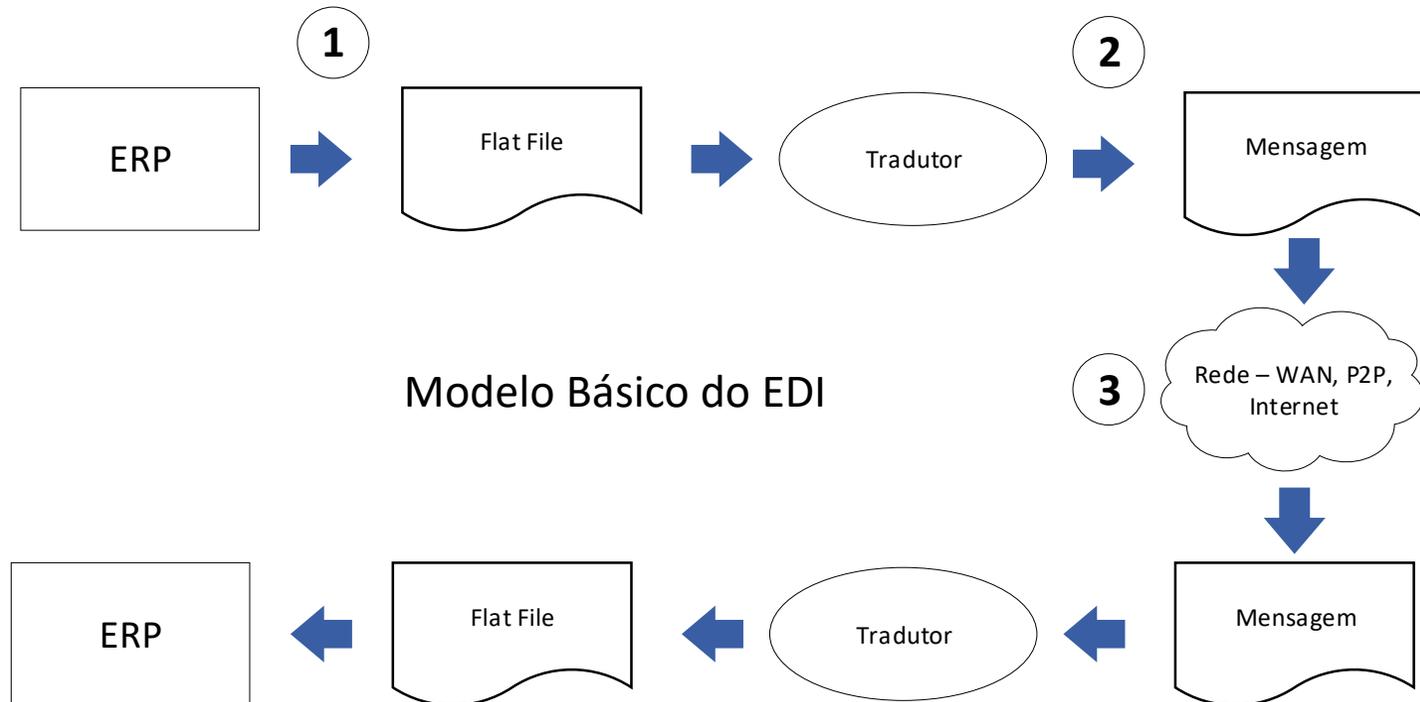
- Apesar da crise, continua crescendo
- Desafios:
 - Preservar a decisão de compra
 - Gerir custos de envio
 - Oferecer personalização e interatividade ao consumidor
- Artíficos potencializadores (exemplos):
 - Cesta de compras, compre com 1 click, cupons, compras associadas, etc.
 - Pontuação do produto e do fabricante
 - Marketing em redes sociais e sites de notícias



Fonte: www.pagbrasil.com

- Vantagens:

- Menores custos
 - Compras potencialmente globais
 - Menor estoque
 - Menos custo com pessoal
- Mais agilidade
 - Transparência
 - Dados preservados
- Maior confiabilidade
- Vários modelos (n x n – vendedores e compradores)
 - 1 x 1 → EDI





The image shows a screenshot of the Dell Technologies Partner Portal. The top navigation bar is blue and contains the Dell Technologies logo, the text "Programa de parceiros", and a search icon. Below the navigation bar, there are several menu items: "Produtos, soluções e serviços", "Vendas e compras", "Marketing e Programas", "Treinamento", and "Suporte". The main content area features a colorful, abstract background with the text "Introdução ao Portal para parceiros da Dell Technologies". At the bottom, there is a light gray box with the text: "Nossos estimados parceiros têm acesso ao portfólio mais amplo do setor e a excelentes programas de parceria de alto nível."

DELLTechnologies Programa de parceiros

Produtos, soluções e serviços ▾ Vendas e compras ▾ Marketing e Programas ▾ Treinamento Suporte

Introdução ao Portal para parceiros da Dell Technologies

Nossos estimados parceiros têm acesso ao portfólio mais amplo do setor e a excelentes programas de parceria de alto nível.

Gimba



Faça seu Login
ou [Cadastre-se](#)



Minha
Lista



Portal
Corporativo



Blog
Gimba



0
item(s)



Busca de Cartuchos

2ª Via de Boleto Faturado | Fale Conosco | [\(11\) 98818-6953](#)

Nossas Categorias ▾

Super Ofertas

Alimentícios &
Descartáveis

Brinquedos &
Puericultura

EPI-Equipamento
de Proteção

Eletrodoméstico &
Eletroportáteis

Eletrônicos

**POLTRONAS
OR DESIGN**

a partir de
R\$ 635,07*
* no boleto à vista

CLIQUE E CONFIRA
imagens ilustrativas

1 2 3 4 5

B2B Muitos para Muitos

B2W MARKETPLACE

americanas.com



shoptime

Ofereça seus produtos para clientes da [Americanas.com](http://americanas.com),
do Submarino e do Shoptime

Amplie seus canais de venda, tenha mais tráfego e
visibilidade para suas ofertas e aumente seu faturamento

Cadastre-se agora

americanas.com

A loja mais querida da
internet e nº 1 do Brasil

[americanas](http://americanas.com) · empresas

Site exclusivo para quem
deseja vender para outros
CNPJs e no atacado


Submarino

Marca líder em inovação e
referência de tecnologia

shoptime

Maior home shopping da
internet brasileira

The screenshot shows the Covisint Automotive Portals website. At the top, there is a navigation bar with 'Covisint' and 'Automotive Portals' on the left, and 'Preview', 'Language', 'Support', and 'Logout' on the right. Below this is the Covisint logo and a welcome message: 'Welcome, Tim McDonald - Johnson Controls'. A blue bar below the logo contains the text 'Automotive Portals'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Covisint Applications', lists various tools: Content Management, Directed Communications, GRID Originator Administrator, JCI Content Management, JCI Web Reports, Library Services, Sourcing Directory, Supplier Scorecard Reporting, Automotive Portals..., and Johnson Controls Supplier Portal. Below this is an 'Administration' section with 'Administration Tools' circled in red, along with 'Change Password', 'Edit My Profile', and 'My Administrators'. At the bottom left is a 'Search' bar. The right column, titled 'Automotive Portals', lists several automotive suppliers with their logos and descriptions: CHRYSLER, DAIMLER, DELPHI, Ford, Johnson Controls, LEAR CORPORATION, and metaldyne. Each entry includes a brief description of the supplier's portal and a 'Visit' button.

O Grupo Petrobras já poupou, em média, a emissão de 1451,453369 toneladas de CO2 por utilizar a Petronect.

English

Español

Esqueceu sua senha?



A Petronect

Cadastro na Petrobras

Compras e Contratações

Pagamentos

Assinatura Eletrônica

Ajuda

Quer se Cadastrar?



Alteração do Processo de Cadastro de Fornecedores

Simplificação e otimização do Processo de Cadastro de Fornecedores. O que muda?

[Clique aqui e saiba mais](#)

Vídeo-atendimento

Conte com o suporte de uma equipe especializada da Petrobras para responder todas as suas dúvidas sobre o cadastro e orientá-lo por vídeo-atendimento.

[Clique aqui e saiba mais](#)



- Mobilidade e portabilidade dos celulares têm obsolecido vários gadgets e equipamentos maiores
- Exemplos de oportunidades:
 - Pagamentos por celular
 - Vendas online à comerciantes
 - Serviços aéreos com grande dinâmica de alterações
 - Monitoramento de colaboradores e patrimônio
 - Jogos e passatempos
- Explora o momento do desejo do cliente em comprar um produto
- Melhoria gradual das redes tem fortalecido esta modalidade

- Continuando a elaboração do trabalho da disciplina, faça:
 1. Defina objetivos a alcançar, e indique quais tipos de sistema de *e-commerce* poderia ser adotado para a sua empresa;
 2. Identifique as demandas de infraestrutura, redesenho de processos, treinamento e qualquer outro elemento de custo;
 3. Identifique ferramentas disponíveis para monitorar o retorno do investimento; e
 4. Pesquise e indique um portal ou website de uma empresa semelhante à sua e critique, indicando elementos discrepantes e faltantes à luz dos conceitos da disciplina.