

Sistemas de Informações
Comércio Eletrônico
Aula 7

Resumo

» Unidade de Ensino:	03 - Comércio Eletrônico
» Competência da Unidade de Ensino:	Conhecer os Sistemas de Informação da Era Digital, o Gerenciamento do banco de dados eletrônico e as questões de segurança e de qualidade dos Sistemas de Informação Empresariais.
» Resumo:	Veremos nesta aula os conteúdos de Comércio Eletrônico e Internet; Características da tecnologia de comércio eletrônico e introdução ao e-business e e-commerce.
» Palavras-chave:	Internet; Gestão; e-Business; e-Commerce; WEB.
» Título da teleaula:	Comércio Eletrônico
» Teleaula nº:	03

Convite ao estudo

- ▶ Você quer compreender a importância das aplicações do comércio eletrônico na expansão empresarial?
- ▶ Vamos conhecer as modalidades, bem como a aplicação das mídias sociais no contexto empresarial como forma de comunicação.
- ▶ Você vai ter habilidade para elaborar um Plano de Estratégias e Comunicação Digital.

Conhecimentos prévios

- ▶ Sistemas empresariais baseado em TI.
- ▶ *E-Commerce*.
- ▶ Compreender que o mercado depende de fatores internos e externos.
- ▶ Saber que no mercado é preciso entender as relações com o meio externo (relacionamento com o consumidor, clientes e mercado).
- ▶ Saber que é importante o posicionamento do produto em relação ao mercado.

**Pensando a aula:
situação geradora de aprendizagem**

- ▶ O proprietário da loja "*Infotec*", Gustavo, há dez anos no segmento de **eletrônicos**, que atua ainda de forma local, enfrenta a forte concorrência; inclusive a crise financeira chegou; surgiram problemas administrativos e falta de comunicação com o consumidor.
- ▶ Com base na Tecnologia de Informação, **Você** deve ajudar o Gustavo a decidir em adotar uma nova estratégia ou um possível reposicionamento no mercado.

**Vamos
entender como
a TI vai auxiliar
a Infotec!!**

Cápsula 1 “Iniciando o estudo”

Situação-Problema 1

- ▶ Gustavo fundou a “*Infotec*”, uma empresa LOCAL que está dividida nos seguintes departamentos: comercial e vendas, compras e financeiro, recursos humanos e gerência. Nem tudo são “flores”, pois a concorrente “*Digital World*”, que utiliza o *e-Commerce* e o *e-Business* para atender as pequenas cidades.
- ▶ Ponto positivo para Gustavo: no site, o endereço e telefone ATUALIZADOS.

Vamos
apresentar o
e-Commerce
para ele?

Problematizando a Situação-Problema 1

Comparação	e-Commerce	e-Business	▶ Negócio Eletrônico O “ <i>e-Business</i> ” abrange a compra e venda, o atendimento a clientes, colaborações entre pessoas, transações eletrônicas dentro de uma mesma organização, etc.
Significado	Negociação de bens e serviços, através da Internet	Fazer negócios usando a rede mundial	
O que é isso?	Subconjunto	Superconjunto	
Está limitado a transações monetárias?	Sim	Não	
O que eles fazem?	Transações comerciais	Negócios	
Abordagem	Extrovertida	Extrovertida e Introvertida	
Requer	Website	Website, CRM, ERP, etc.	
Qual rede é usada?	Internet	Internet, Intranet ou Extranet.	

Fonte: <http://bit.ly/e-Businessse-Comm-MHisa> Acesso em 05 set. 2018

Problematizando a Situação-Problema 1

- ▶ **Modelos de negócios de Internet**
 - Portal e-ou Loja virtual;
 - Corretora de informações e-ou de transações;
 - *e-Marketplace*;
 - Provedora de conteúdo;
 - Provedora de serviços on-line;
 - Comunidade virtual;
 - Sindicalizadores;
 - Leilão;
 - Determinação dinâmica de preços;
 - Banner de propaganda.

Problematizando a Situação-Problema 1

e-Commerce - Comércio Eletrônico

- “Processo de compra, venda, transferência ou troca de produtos, serviços ou informações via redes de computadores, incluindo a Internet” (Turban, Rainer e Potter, 2005)

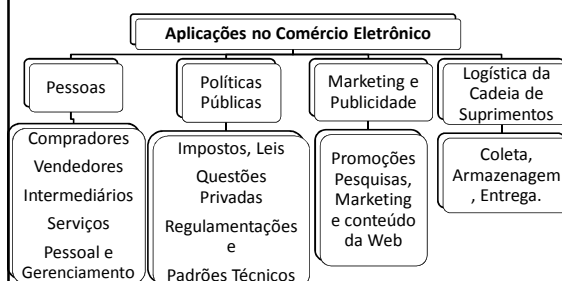


Fonte: <https://www.evergage.com/blog/machine-learning-ecommerce-infographic/> Acesso em 05 set. 2018

▶ **Benefícios:**

- Papéis;
- Tempo;
- Distância;
- Custo com pessoal;
- Relações com clientes;
- Facilidade de uso e controle.

Problematizando a Situação-Problema 1



Fonte: adaptado de <http://bit.ly/sebraE-commerce-MHisa> Acesso em 05 set. 2018

Resolvendo a Situação-Problema 1

- ▶ O CE possibilita à empresa expandir a sua marca por meio de produtos e serviços; encurtar distâncias entre o consumidor e a empresa.
- ▶ Plano de Estratégias e Comunicação Digital:
 1. O e-Commerce é uma alternativa; mas pode associar com o e-Business
 2. Analisar as vantagens do CE para a Infotec.
 3. Apresentar um diagnóstico de pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades.
 4. Implantar o processo de Comunicação e e-Business.

Cápsula 2 “Participando da aula”

Situação-Problema 2

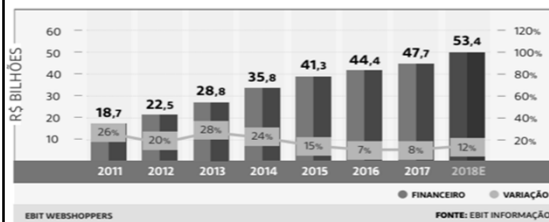
- ▶ A “Infotec” é tradicional na cidade, tem experiência e mesmo assim passa por problemas, como:
 - Queda nas vendas de 70%;
 - 15% dos clientes estão a 15km.
 - As ações de vendas são realizadas apenas localmente, utilizando panfletagens.

Vamos apresentar ao Gustavo as modalidades de CE?

- Consumidor; Empresas; Rendimentos.

Problematizando a Situação-Problema 2

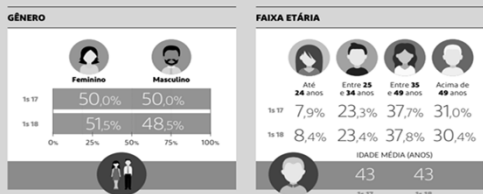
ESTIMATIVA DO CRESCIMENTO DO FATURAMENTO EM 2018



Fonte: <http://bit.ly/e-commBrasil2018-MHisa> Acesso em 05 set. 2018

- ▶ Uma análise global...

PERFIL DOS COMPRADORES NO 1º SEMESTRE DE 2018



Fonte: <http://bit.ly/e-commBrasil2018-MHisa> Acesso em 05 set. 2018

- ▶ Analisar:
 - Consumidor \Rightarrow seu Produto.
 - Seu Produto \Rightarrow Consumidor.

EM VOLUME DE PEDIDOS



EM VOLUME FINANCEIRO



Fonte: <http://bit.ly/e-commBrasil2018-MHisa> Acesso em 05 set. 2018

- ▶ Avaliação 360° do primeiro semestre de 2018
 - SHARE DE CATEGORIAS

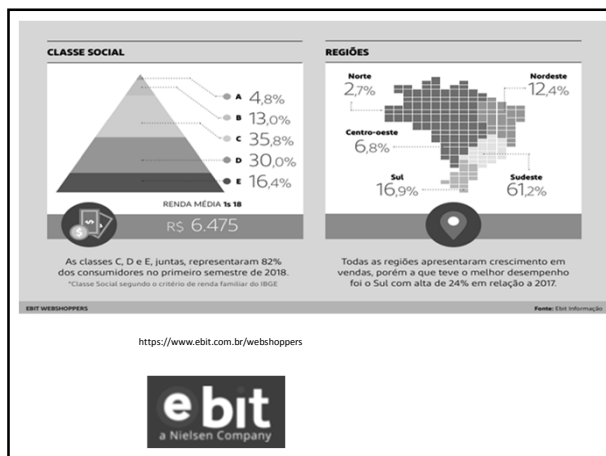
Resolvendo a Situação-Problema 2

► **Tipos de e-Commerce**

- Comércio Colaborativo (c-Commerce).
- Business-to-Consumers (B2C).
- Consumers-to-Business (C2B).
- Consumer-to-Consumer (C2C).
- Business-to-Employees (B2E) – intraempresa.
- Comércio móvel (m-Commerce).
- Governo-para-cidadãos (G2C).

	Consumidor	Empresa	Governo
Consumidor	C2C	C2B	C2G
Empresa	B2C	B2B	B2G
Governo	G2C	G2B	G2G

Fonte: do próprio autor



Cápsula 3 “Participando da aula”

Situação-Problema 3

- Planfletagens: este é o mecanismo de divulgação Digital da **Infotec**. Os e-mails que são recebidos pelo canal “Fale conosco” que fica esquecido, alguns sem responder.
- Como responsável pela divulgação, usando os recursos da TI, o seu desafio é apresentar à **Infotec** um plano de ação de comunicação digital.

Vamos conhecer seus aspectos importantes para um melhor posicionamento da empresa, além de uma comunicação mais eficaz com seus consumidores.

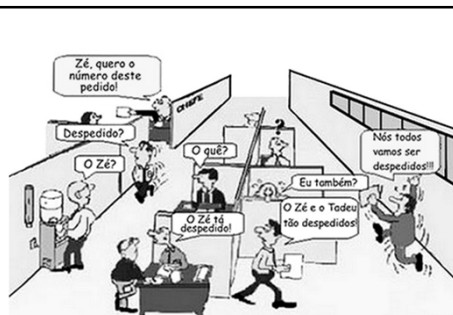
Problematizando a Situação-Problema 3

► Aspectos da Comunicação

- Maria, eu te amava bastante, agora não amo mais!
- Maria, eu te amava bastante, agora não, amo mais!



Fonte: <http://recreio.uol.com.br/forinoco/media/museu/faraz/2015/06/30/coracao1.jpg> Acesso em 05 set. 2018



Fonte: <http://bit.ly/falhaComunica-MHisa> Acesso em 05 set. 2018



Problematizando a Situação-Problema 3

- ▶ De acordo com a “Associação Norte-Americana” (AMA), pode-se compreender o **marketing** como a “atividade ou grupo de instituições e processos para criar, comunicar, entregar e trocar ofertas que tenham valor para os consumidores, clientes, parceiros e a sociedade como um todo” (VELOSO et al., 2012, p. 59).

Problematizando a Situação-Problema 3

- » Para incrementar mais os planos de MKT e de Comunicação deve utilizar ferramentas que lhe permitam um melhor posicionamento no ambiente virtual
 - ▶ **SEO:** *Search Engine Optimization.*
 - ▶ **SMO:** *Social Media Optimization* ou otimizador de mídias sociais.
 - ▶ **SEM:** *Search Engine Marketing.*
 - ▶ **SMM:** O *Social Media Marketing*, em português *Marketing de Mídias Sociais.*

Resolvendo a Situação-Problema 3

Plano de MKT

- ▶ Objetivos de MKT, Estratégia de diferenciação de produto/posicionamento, Preço, **Estratégia de canal de vendas**, Estratégia de comunicação, Definição dos meios de avaliação e controle

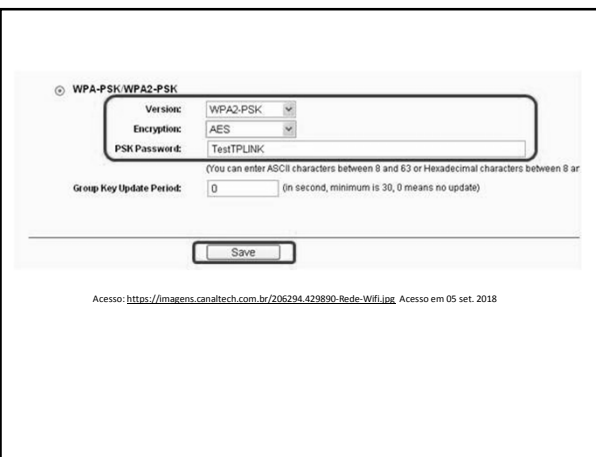
Plano de comunicação na Internet

- ▶ Objetivos, Público-alvo, Meios de Comunicação (mídia), Plano operacional tático, Orçamento, Meios de mensuração e avaliação de resultados, **Mensagem a ser comunicada.**

Resolvendo a Situação-Problema 3



Fonte: https://imagens.canaltech.com.br/206282_429878-Rede-Wifi.jpg Acesso em 05 set. 2018



Acesso: https://imagens.canaltech.com.br/206294_429890-Rede-Wifi.jpg Acesso em 05 set. 2018



Cápsula 4 “Participando da aula”

Situação-Problema 4

- ▶ Você deve, neste momento, **elaborar um plano de ação para a empresa nas redes sociais**. Para isso, conversaremos sobre:
 - A evolução e as novas tendências da *WEB*,
 - As plataformas digitais e a sua relação com as redes sociais,
 - A ferramenta estudada em Sistemas Empresariais, o CRM Social.

Pronto para aprofundar mais nas tecnologias da rede mundial?

Problematizando a Situação-Problema 4

- ▶ Web 2.0 → a definição consistiu na mudança da internet como uma plataforma digital que possibilita a interação entre pessoas, a fim de desenvolver aplicativos para atender a necessidade coletiva (TORRES, 2009).

Fonte: ACCESSASP (2015).

Antes da web 2.0	Depois da web 2.0
Complexidade	Simplicidade
Audiência de massa	Segmentação
Proteger	Compartilhar
Assinar	Publicar
Precisão	Disponibilidade rápida
Edição profissional	Edição do usuário
Discurso corporativo	Opinião franca
Publicação	Participação
Produto	Comunidade

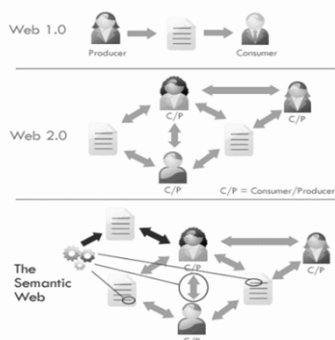
Problematizando a Situação-Problema 4

- ▶ A *web 3.0* também recebe o nome de *Web Semântica*, pois diferente de sua precedente, a web passa a dar sentido aos dados, possibilitando aos sistemas não apenas apresentar uma informação ou dado, mas fornecer um contexto a ele.
 - a) Segmentação comportamental.
 - b) Banco de dados universal.
- ▶ Meios para o compartilhamento:
 - 1) Plataformas sociais.
 - 2) Plataformas de conteúdo.
 - 3) Plataformas próprias.

Resolvendo a Situação-Problema 4

- ▶ Assim, para que você possa auxiliar a **Infotec** no desenvolvimento de seu plano de ação analise os seguintes itens:
 1. Apresentar a diferença entre redes ou mídias sociais.
 2. Descrever as vantagens de se empregarem tais recursos.
 3. Apresentar um plano para utilização destes recursos.
 4. Apresentar a vantagem em utilizar o CRM Social a favor da **Infotec**.

Resolvendo a Situação-Problema 4

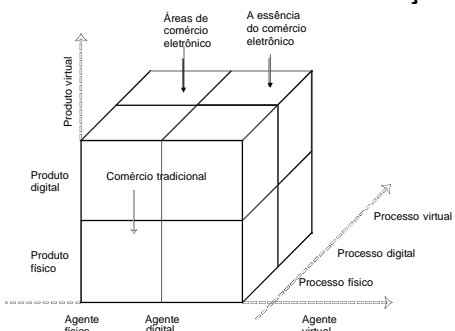


Mostrar produtos / serviços relacionados ao item procurado por C1, em função das características: idade, escolaridade, estado civil, filhos, etc.

Fonte: <https://blogdigital.wordpress.com/2009/03/05/web-30-a-terceira-geracao-da-internet/>, Acesso em 05 set. 2018

Cápsula 5 “Participando da aula”

Provocando novas Situações



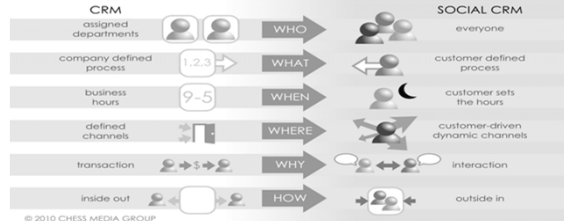
Como podemos ajudar mais a “Infotec”?

Fonte: <http://bit.ly/e-CommerceDimensoes-MHisa>, Acesso em 05 set. 2018

COMÉRCIO ELETRÔNICO – Dimensões.

Problematizando a Situação-Problema 4

Evolution of CRM to SCRM



© 2010 CHESS MEDIA GROUP
Fonte: <https://thefutureorganization.com/evolution-crm-social-crm/>, Acesso em 06 set. 2018

Aproximar a empresa do consumidor, conhecendo-o mais, obtendo informações que são relevantes e importantes, provenientes das redes e mídias sociais.

(BRASIL BUSINESS REVIEW, 2013).

Diálogo do professor com alunos

- ▶ Encaminhe suas dúvidas.
- ▶ Envie sua experiência para compartilhar.