

# Comércio Electrónico

MBA IESF, caso de trabalho para Organizações Virtuais e SI

Luis Borges Gouveia  
lmbg@ufp.pt  
Abril de 2001

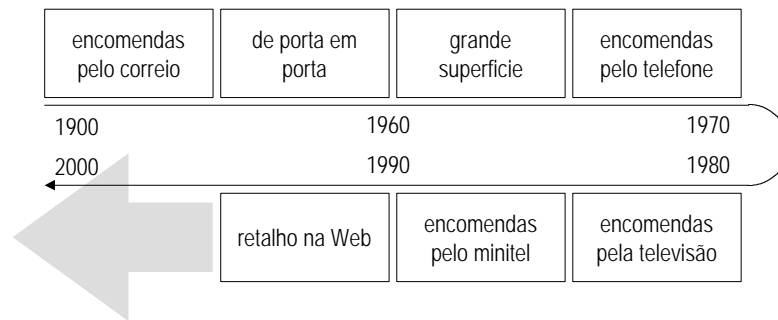
baseado em:

David Ribeiro Lamas  
dlamas@ufp.pt

## Comércio electrónico

- Um processo ou evento que resulta na transferência de valor entre duas ou mais partes
  - O **valor** é representado por dinheiro ou por um seu equivalente
  - O **valor** é constituído por bens, serviços ou promessas feitas e assumidas por vendedores e clientes
- O comércio electrónico é uma **evolução** e não uma revolução

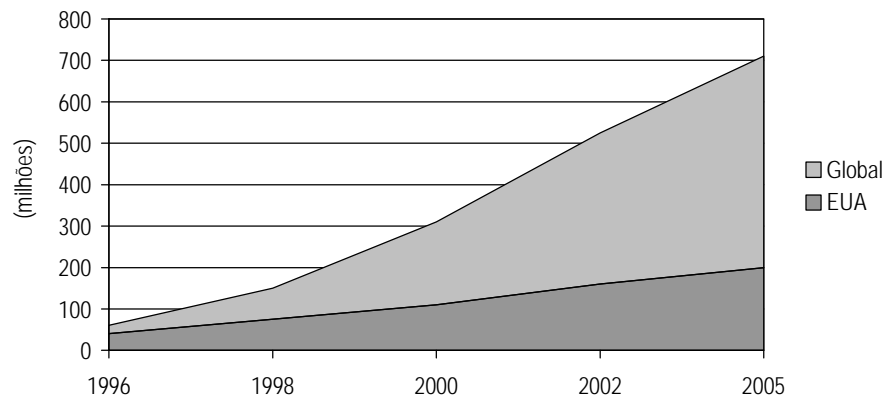
## Evolução



## Noções básicas

- Evolução da utilização da Internet
- O que é o comércio electrónico
- Vantagens do comércio electrónico para as empresas
- Vantagens do comércio electrónico para os clientes
- Tecnologia de suporte

## Evolução da utilização da Internet



## Quem usa a Internet?

grupo etário	global	EUA
13 a 19 anos	14%	41%
20 a 29 anos	14%	31%
30 a 39 anos	11%	33%
40 a 49 anos	10%	30%
50 ou mais anos	5%	22%

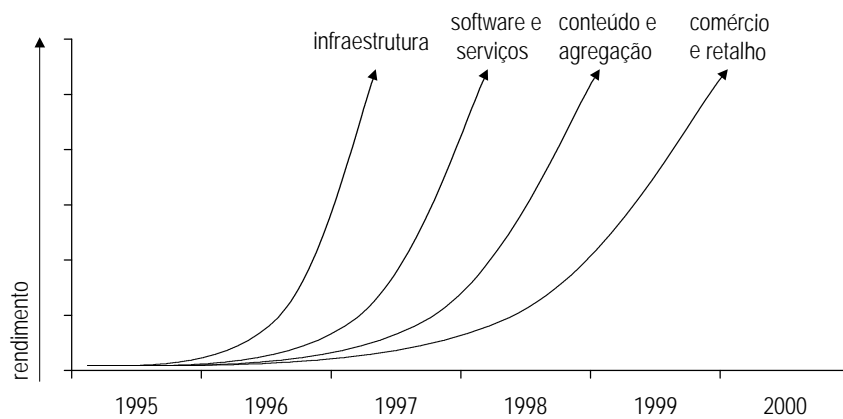
## Outros indicadores

- Transacções em-linha, negócio a negócio, devem crescer de \$5.600.000.000 em 1997 para \$268.000.000.000 em 2002
- 78 milhões de Americanos utilizaram a Internet durante o primeiro semestre de 1997
  - Destes, 20 milhões compraram produtos *em-linha*
  - 1 em cada 4

## Outros indicadores

- Em 1998 registou-se um aumento de 230% nas compras de pacotes de férias em-linha
  - Atingindo um total de \$3.300.000.000
- Para 1999 estima-se uma aumento na ordem dos 200%
  - Atingindo um total entre \$7.300.000.000 e \$12.200.000.000

## Outros indicadores



## Outros indicadores

- 47% dos lares Americanos *em-linha* comprou qualquer coisa *em-linha* no primeiro semestre 1999
- 39% dos clientes com acesso Internet gastam menos tempo em lojas e centros comerciais
- Os Americanos com acesso Internet representam mais de 60% do poder de compra dos EUA

## Mas afinal... O que é o comércio electrónico?

- É a realização, entre duas ou mais partes, de transacções comerciais utilizando computadores, o que inclui actividades como...
  - Vender
  - Comprar
  - Cobrar e pagar
  - Enviar e distribuir
  - Apoio ao cliente
- É vender, publicitar e fazer o marketing de produtos e serviços utilizando a Internet

## E é só isso?

- Não!
- Temos falado essencialmente de...
  - Comércio Electrónico Empresa-a-Cliente
- Mas também existe...
  - Comércio Electrónico Empresa-a-Empresa
  - Comércio Electrónico Intra-Empresa
  - Comércio Electrónico Governo-a-Cidadão
  - ...

## Algumas características do...

### ■ Comércio electrónico empresa-a-cliente

- Experiência única e motivante
- Utilização segura do cartão de crédito
- Personalização
- Apoio

### ■ Comércio electrónico empresa-a-empresa

- Integração
- EDI
- Múltiplas opções de pagamento
- Crédito
- Descontos
- Encomendas periódicas

## Algumas diferenças entre...

### ■ O comércio electrónico empresa-a-empresa e o comércio electrónico cliente-a-cliente

- Mais do que uma transacção
- Duração do relacionamento
- Método de pagamento
  - Mais do que simplesmente por cartão de crédito
- Retenção dos clientes
- Preços multi-nível
- Conexão Internet
  - Mais do que simplesmente World Wide Web
- Electronic Data Interchange

## Mas comércio electrónico...

- **Não** é tecnologia,
- **É** negócio!

## Tipos de empresas que fazem negócios na Internet

- As que só existem na Internet
  - Não têm lojas tradicionais
  - Os exemplos incluem
    - | Amazon.com
    - | Cdnnow.com
    - | eToys.com
    - | Etrade.com
    - | Beyond.com
    - | Planetrx.com
    - | Mothenature.com



## Tipos de empresas que fazem negócios na Internet

### ■ As que também têm lojas tradicionais

#### ■ Ou estão presentes em centros comerciais ou grandes superfícies

- | Toysrus.com
- | Kbkids.com
- | Barnesandnoble.com
- | Victoriasecret.com
- | Schwab.com
- | JCPenny.com
- | Sears.com
- | Apple.com

## Desde o retalho genérico ao especializado



retalho genérico

retalho especializado

## E porque é que as empresas se mudam para a Internet?

### ■ Velha máxima

- A capacidade de se atingir um grande número de clientes é directamente proporcional à riqueza potencial

### ■ Nova máxima

- O potencial para se atingir um grande número de clientes está disponível a todos que saibam explorar a Internet

## Vantagens do comércio electrónico para as empresas

### ■ Permite um melhor conhecimento dos seus clientes

- Padrões de comportamento
- Perfil do cliente

### ■ Disponibilidade 24 x 7

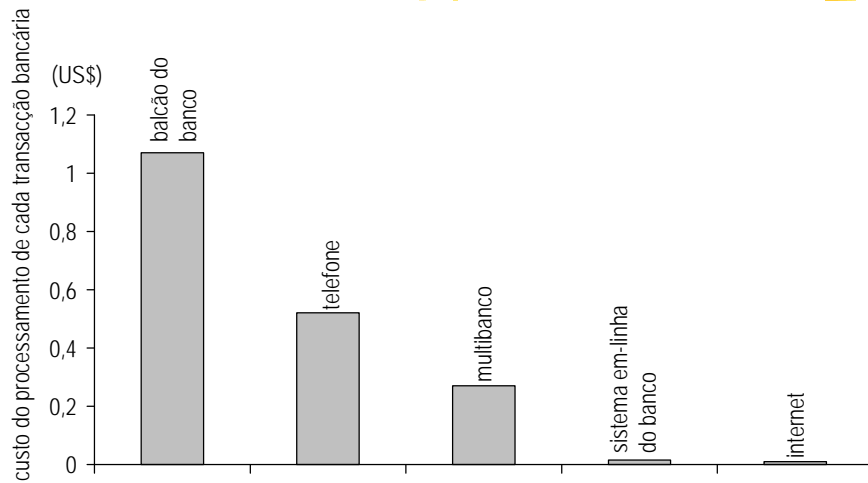
- A toda a hora em qualquer lugar

### ■ Melhora a imagem da empresa e mostra como é inovadora e progressista

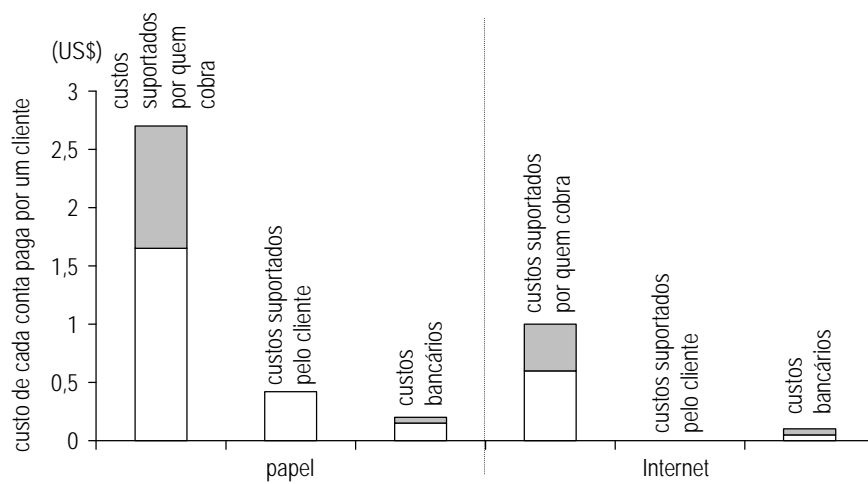
- Indica um compromisso a longo prazo

### ■ Menores custos

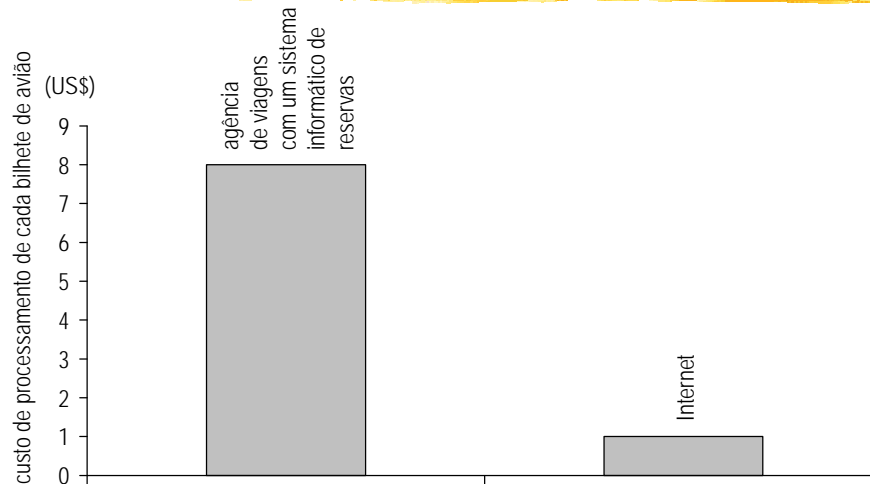
## Menores custos



## Menores custos



## Menores custos



## Vantagens do comércio electrónico para os clientes

### ■ Conveniência

- Comprar a qualquer hora
- Procurar, encontrar e apreciar uma vasta quantidade de produtos sem ter de sair de casa

### ■ Valor

- Normalmente os produtos transaccionados em-linha são oferecidos a menor custo
- Muitas empresas não cobram nada pelo envio dos produtos

## Vantagens do comércio electrónico para os clientes

- Volume de informação sobre os produtos
  - Encontra-se facilmente informação sobre os produtos procurados
  - Encontram-se comparações, recomendações e testes de produtos concorrentes
- Variedade
  - Ter acesso a produtos e lojas que não se encontram localmente

## Mas estar em-linha não gera tráfego

- É preciso pensar em *Internet Marketing*
- É necessário divulgar a nossa presença *em-linha*
  - *Direct mail*
  - E-mail
  - Publicidade em *banners* activados por palavras chave
  - *Links* estrategicamente colocados
  - *Press releases*
  - ...

## E a tecnologia de suporte?

- Comunicação com a Internet
  - Conexão
    - | *Dial-up/call-back*, dedicada ou em local alugado
  - Velocidade ou largura de banda
    - | PPP, RDIS, ADSL,...
  - Endereço TCP/IP
  - Nome do domínio
  - *Firewall*
- Servidor de comércio electrónico

## O *technotalk* do comércio electrónico

- HTTP
  - Hypertext Transfer Protocol
- HTML
  - Hypertext Markup Language
- SSL
  - Secure Socket Layer
- SQL
  - Structured Query Language

## O *technotalk* do comércio electrónico

- CGI
  - Common Gateway Interface
- Java
  - Programação cliente-servidor
- SET
  - Secure Electronic Transaction
    - Para lidar com as transacções *em-linha* e aumentar a sua fiabilidade e confiança

## Transacções e ansiedade

