

Modelos de Negócio e Internet

internet, intranet e extranet



Luis Manuel Borges Gouveia
lmbg@ufp.pt
Abril de 2001

Modelos de negócio e internet



- valor oferecido aos consumidores
- segmentação dos consumidores
- gama seleccionada de produtos e serviços
- fontes de retorno bem delimitadas
- preços e valor em oferta aos consumidores
- actividades que também oferecem valor
- potencial e polivalência das actividades oferecidas
- manutenção da vantagem competitiva
- implementação do modelo

Características da Internet

- tecnologia de mediação
- universalidade (encolhe e aumenta o mundo)
- externalização da rede (valor função do alcance)
- canal de distribuição
- intermediador de tempo (altera o tempo)
- redutor das assimetrias de informação
- capacidade virtualmente inesgotável
- baseado em normas de baixo custo
- destruidor criativo
- reduz os custos de transacção

Benefícios da Internet

- conectividade global
- custos de comunicação reduzidos
- custos de transacção menores
- custos de agenciamento menores
- interactividade, flexibilidade e personalização
- conhecimento potenciado
- acesso a sistemas/equipamentos variados
- potencial de acesso a novos mercados e expansão dos actuais

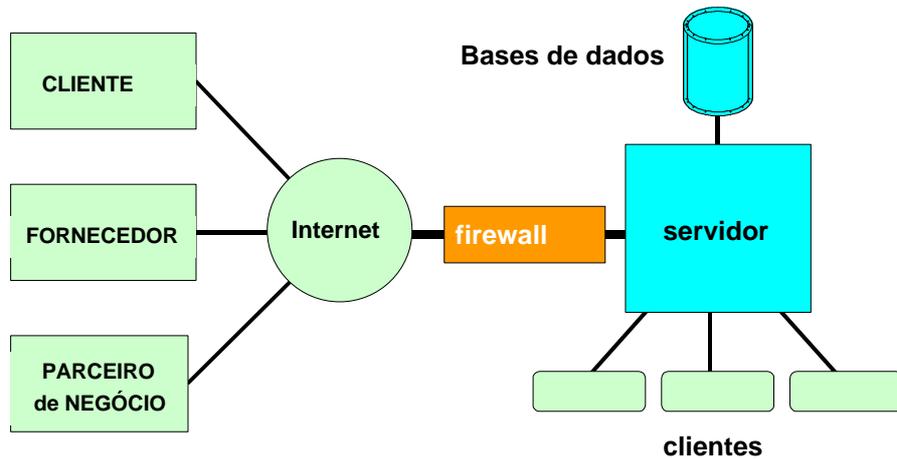
Intranet

- uma rede interna à organização
- utiliza tecnologia da World Wide Web
- recorre a um firewall
 - sistema para prevenir a invasão de redes privadas
- ultrapassa as incompatibilidades das diferentes plataformas de computador
- normalmente instalada com base na infraestrutura de rede existente na organização

Extranet

- permite que utilizadores seleccionados do exterior de uma organização usem a sua intranet
 - clientes, parceiros de negócios e vendedores
- definição
 - uma aplicação de rede que permite a uma organização utilizar a Internet para suporte de relações seguras com parceiros, fornecedores e clientes
- vantagem competitiva
 - permite à organização estender os seus sistemas internos a parceiros de negócio externos

Extranet



Internet, intranet e extranet

	Internet	Intranet	Extranet
acesso	público	privado	semi-privado
utilisadores	todos	membros da empresa	grupo de empresas relacionadas
informação	fragmentada	proprietário	Partilhada em círculo restrito

Internet e comércio electrónico

- ligação fácil com outros negócios e com clientes
 - potencial de frentes de loja em linha
 - potencial de actualização de informação sobre produtos, pedidos e suporte ao cliente
 - formulários de negócio melhorados (perfis de cliente)
- retalho centrado no consumidor
 - desintermediação: remoção de intermediários e de processos de ligação
 - custo reduzido para o comprador/vendedor
- HIT: cada pedido por um ficheiro registado numa lista de observação

Modelos de negócio na Internet (I)

- *VIRTUAL STOREFRONT*
 - vender bens e serviços em linha (Amazon.com)
- *MARKETPLACE CONCENTRATOR*
 - concentra informação de diversos fornecedores (Internet Mall)
- *INFORMATION BROKER*
 - proporciona produtos, preços e informação sobre disponibilidade (Travelocity, Auto-by-Tel)

Modelos de negócio na Internet (II)

- *TRANSACTION BROKER:*
 - compradores consultam cotações e condições de várias fontes (E*Trade, Ameritrade)
- *ELECTRONIC CLEARINGHOUSE*
 - esquema de leilões. Produtos e preços mudam em resposta às solicitações (Bid.com)
- *REVERSE AUCTION*
 - o vendedor estabelece o preço e submete este a vários vendedores (Priceline.com)

Modelos de negócio na Internet (III)

- *DIGITAL PRODUCT DELIVERY*
 - venda, descarga de software e outros produtos de base digital (SonicNet)
- *CONTENT PROVIDER*
 - criar valor através de uma cotização dos clientes (wsj.com) ou de publicidade (tripod.com)
- *ON-LINE SERVICE PROVIDER*
 - proporciona serviços, suporte a hardware e produtos de software (Tuneup.com)

Intranets e o negócio electrónico

- servidores de comércio electrónico
- servidores seguros de correio electrónico

- áreas de benefício
 - grupos de colaboração
 - aplicações funcionais
 - SCM - Supply Chain Management (gestão da cadeia de fornecimentos)

Intranets e o negócio electrónico - benefícios

- conectividade
- integração dos sistemas de legado e de processamento de transacções
- aplicações interactivas e multimédia
- escalável para grandes e pequenos sistemas conforme necessidade
- facilidade de utilizar um browser como interface
- baixos custos de arranque
- ambiente rico em informação e acesso
- custos de distribuição de informação reduzidos

Grupos de colaboração

- **TEAMWARE** (*groupware & peopleware*)
 - aplicações baseadas em intranet que permitem a equipas a partilha de ideias, documentos, brainstorming, calendarização e gestão de recursos
 - semelhante a um sistema de *chat*
- sistema de notícias interno (*newsletter* dinâmica)
- possibilita o trabalho em casa
- partilha de descoberta de informação entre membros da equipa e da organização
- infraestrutura para a gestão de conhecimento

Aplicações funcionais

- finanças e contabilidade
 - contabilidade geral e analítica, análise de custos, relatórios anuais, orçamentação
- recursos humanos
 - políticas da empresa, benefícios de trabalhadores, fundo de pensões, formação em linha, recrutamento e selecção
- vendas e marketing
 - análise da competição, actualização de preços, promoções e campanhas, apresentações comerciais, contractos
- produção
 - medidas de qualidade, manutenção, especificações de produção, controlo de equipamentos e de pedidos de produção

SCM - Supply Chain Management



Desafios e oportunidades

- modelos de negócios ainda não testados
- os processos de negócio modificam os requisitos
- conflitos de canal
- problemas relacionados com as tecnologias de informação (compatibilidade e manutenção)
- questões legais
- segurança e privacidade