

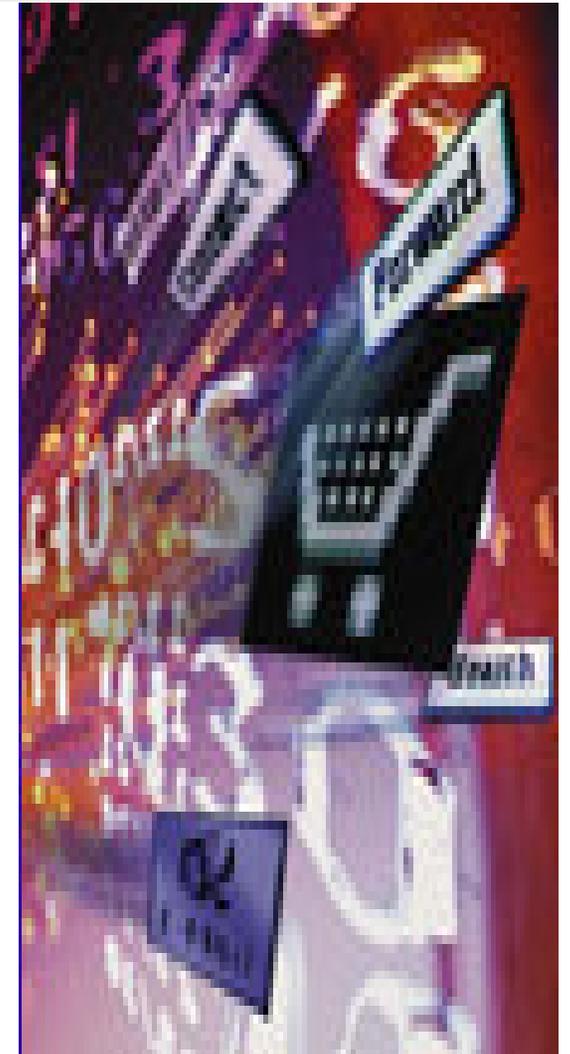
Desafios e Tendências

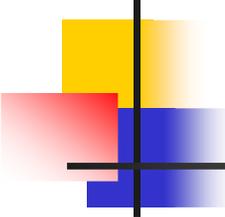
Professor Fabio Queda
fabio@cin.ufpe.br

*Contribuição de **Simone Santos**
PhD em e-commerce pela UFPE*

Conteúdo da Palestra

- **Gestão em Convergência**
- Desafios
- Tendências da Nova Economia





Gestão

**O que gera mudanças no negócio?
Quão rápido isto acontece?**

**Pressão
Competitiva**

**Ameaças
Externas**

**Quais os competidores chave -
os que já estão no mercado ou
os novos?**

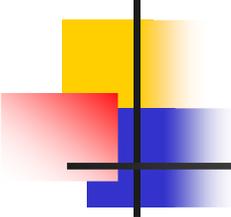
**Como incorporar mudanças ao
longo do caminho?**

Replanejamento

**Eficiência e
Desempenho**

**Como projetar as novas
estruturas organizacionais?**

**Quais as Opções
e Prioridades?**



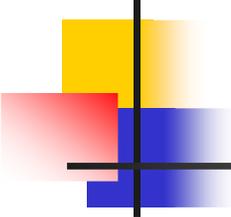
Gerenciando Mudanças



Pressão Competitiva

O que gera mudanças no negócio? Quão rápido isto acontece?

- Aumento da expectativa dos consumidores com produtos e serviços
- Ciclo de vida de produtos mais curtos
- Globalização da produção, distribuição e manutenção de bens e serviços
- Modificações nas transações financeiras: adoção do meio eletrônico
- Aumento da pressão sobre margens



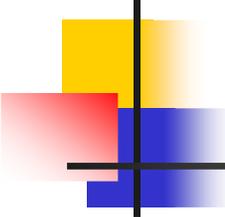
Gerenciando Processos



Replanejamento

Como incorporar mudanças ao longo do caminho?

- Cadeia de valor mais eficiente
- Produção sincronizada c/ demandas e estoques enxutos
- Preços dinâmicos
- Informação sobre produtos
- Tecnologia de ponta
- Mercado internacional



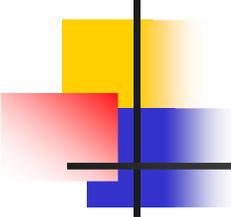
Gerenciando Riscos



Ameaças Externas

Quais os competidores? Os que já estão no mercado ou os novos?

- Cuidado na avaliação da concorrência interna e externa
- Identificar os competidores e ameaças não é uma tarefa fácil
- É preciso determinar que objetivos corporativos se deseja alcançar através de:
 - Definição do negócio e competência (qual o diferencial da companhia)
 - Integração da tecnologia em áreas chave, como distribuição, vendas e marketing e gerenciamento de clientes



Gerenciando Estratégias



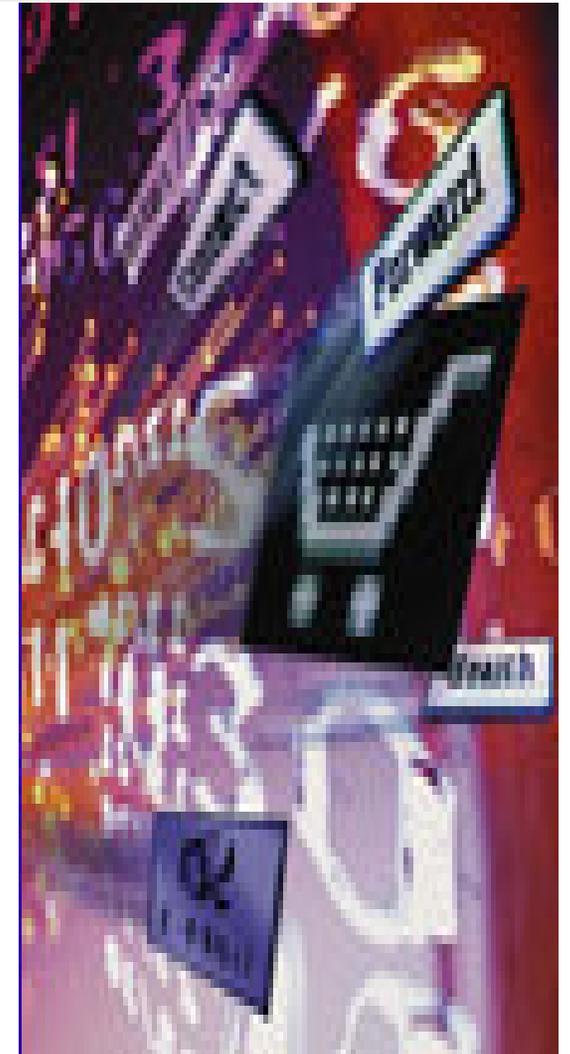
Eficiência e Desempenho

Como projetar as novas estruturas organizacionais?

- A estrutura organizacional deve garantir às companhias a flexibilidade necessária para fazer negócios em resposta aos requisitos de mercado
- Desempenho precisa ser medido
- Incorporar inovações no processo do negócio pode ser uma questão de sobrevivência
- Eficiência e criatividade no desenvolvimento de software é fundamental

Conteúdo da Palestra

- Gestão em Convergência
- **Desafios**
- Tendências da Nova Economia



Desafios a Vencer

- Tecnológicos
- Legais
- Culturais/Sociais
- Organizacionais/Negócio



Desafios Tecnológicos

- Segurança: diversos aspectos
- Disponibilidade/Interoperabilidade das transções
- Interoperabilidade de tecnologias e aplicações
- Facilidade de acesso, uso e instalação
- Conteúdo com qualidade



Barreiras Legais

- Falta de regras e políticas consistentes para várias transações envolvendo conteúdo convergente
- Incertezas quanto à cobrança de taxas
 - O que taxar?
 - Quem aplicará taxas e quem já aplica?
 - Como isto é feito?
- Falta de regulamentação:
 - Governo é peça-chave



Desafios Culturais/Sociais

- Confiança e Privacidade
- Educação
- Hábitos não mudam facilmente nem rapidamente



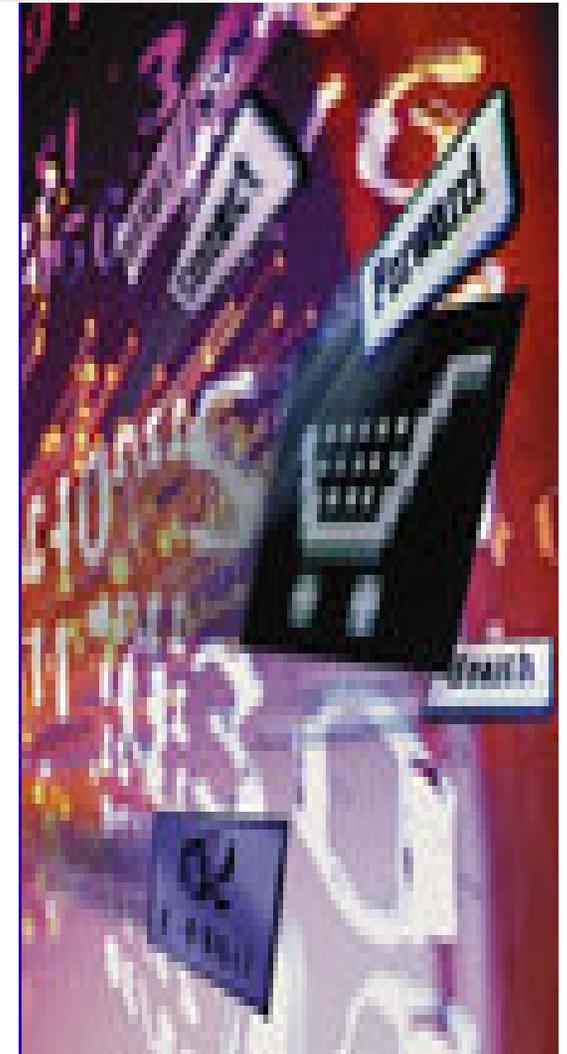
Desafios Organizacionais e de Negócios para m-business

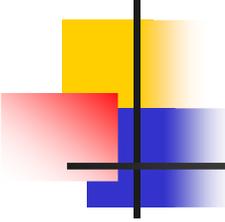
- Falta de integração dos processos de negócio
- Falta do entendimento do valor em potencial
- Modelos de negócios insuficientes
- Número pequeno de boas práticas documentadas
- Justificação de custo imprevisível
- Estruturas corporativas como barreiras de mudança



Conteúdo da Palestra

- Gestão em e-Business
- Desafios do e-Business
- **Tendências da Nova Economia**

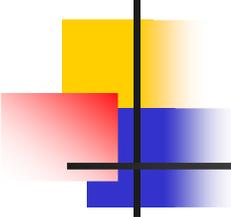




Princípio 1: Conteúdo

- Processar informação é dramaticamente mais poderoso e mais barato do que movimentar produtos tangíveis
- Cada vez mais o valor de uma empresa não está no seu patrimônio contábil, mas nos aspectos intangíveis de seu negócio:
 - Pessoas, idéias e o conjunto estratégico composto pela informação disponível

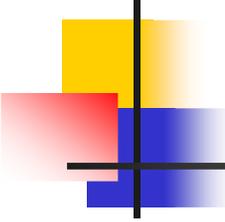
Yahoo: De US\$400 milhões para 5 bilhões em dois anos. Por Que?



Princípio 2: Espaço

- A distância física desapareceu. O mundo é seu consumidor. E seu concorrente!
- Geografia sempre foi um fator crítico na definição de mercados e competidores...
- Agora você pode fazer negócios com literalmente todo o mundo, mas você está exposto a concorrentes que você nem imaginaria que existissem
- As oportunidades e as ameaças nunca foram tão grandes

- Amazon.com
 - 1,5 milhão de clientes em 160 países
 - 1 escritório em Seattle
 - 4 bilhões na Bolsa
- Telefonia Americana
 - Concorrentes novos prosperando em Israel e na Europa

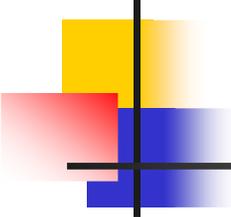


Princípio 3: Tempo

- Nunca foi tão curto.
- Interatividade imediata é fundamental e está determinando as mudanças aceleradas que vivemos
- Num mundo conectado online/tempo real, respostas imediatas e a capacidade de aprendizado e adaptação ao mercado são o **único** diferencial competitivo
- As empresas vencedoras aceitam as constantes mudanças e rever seus processos e produtos - Mesmo aqueles bem sucedidos...

- **Dell Computer**

- **Revolucionou o mercado de PC`s**
- **Produtos desenvolvidos à partir dos pedidos de clientes**
- **Ciclos rápidos de giro de estoque e compras aterrorizam os concorrentes**
- **Análise dos pedidos dos clientes permitem adaptações às novas tendências mais rapidamente...**

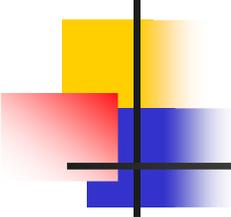


Princípio 4: Pessoas

- Eles são o fator mais importante... E sabem disso.
- O poder do cérebro: Talentos e Habilidades
- Nunca antes na História da humanidade o valor real foi criado à partir de boas idéias e a tecnologia e modelos de negócio que elas geram
- As pessoas que têm essa capacidade de criação têm valor inestimável

- **Microsoft**

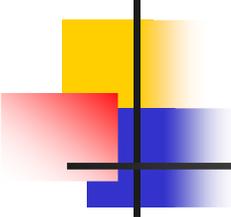
- **Reteve com grande sucesso uma das mais talentosas forças de trabalho do mundo**
- **Como?**
 - **Ações que valem bilhões de dólares**
 - **Mais de mil funcionários já fizeram seu primeiro milhão**



Princípio 5: Crescimento

- Acelerado pela Rede
- A Internet pode dar um enorme impulso a qualquer produto ou serviço
 - “Viral Marketing” , a nova versão do velho “boca a boca”
- Facilidade de Comunicação gera consciência do produto com velocidade
- Excelente para os novatos, mas cuidado com os riscos...

- Hotmail
 - Lançado com recursos modestos
 - 10 milhões de usuários em 2 anos
 - Comprada em 97 pela Microsoft por US\$ 400 milhões
 - 100.000 novos assinantes por dia



Princípio 6: Valor

- Cresce exponencialmente com a conquista de mercado
- Ainda mais presente em produtos que ajudam a estabelecer um novo padrão ou plataforma
- Os efeitos de “conexão” foram vivenciados quando telefones e fax surgiram
 - A diferença hoje é que todo mundo está conectado e por isso mais produtos e serviços ganham valor através da adoção ampla pela rede

- Real Player
 - Distribuído gratuitamente na rede
 - Utilização de um padrão adotado em larga escala
 - Vale algumas centenas de milhões de dólares...

Princípio 7: Eficiência

- O Intermediário vive!
- Principalmente como provedores de informações (Infomediário):
 - Distribuidores e agentes intermediários tradicionais ameaçados
 - Consumidores acessam diretamente fabricantes e prestadores de serviço
 - Aumento dramático de informação (útil ou não) gera nova categoria de negócios

- eBay
- Amazon
- America On Line
- Travelocity

– **Confiança na Marca já é fundamental**

amazon.com

BOOKS

MUSIC

VIDEO

GIFTS

AUCTIONS



Princípio 8: Mercados

- Compradores cada vez mais poderosos
 - Comparação de preços
 - Agentes inteligentes já ajudam compradores
- Vendedores com mais oportunidades
 - Ofertas únicas e preço já são os diferenciais mais valorizados e procurados por um mercado
 - Lembre-se: o concorrente pode estar a um click

- **Auto-by-Tel**

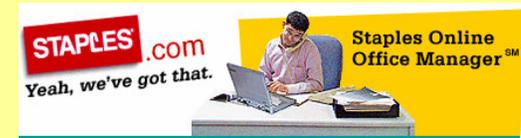
- **Pesquisa por modelos e preço**
- **Informações detalhadas**
- **Propostas de revendedores na região do cliente, em no máximo 24 horas**

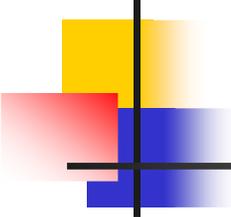


Princípio 9: Transações

- A Regra do Jogo é: Um a Um
 - Informação é customizável
 - Informação já é uma parte substancial do valor total de um bem ou serviço
- É mais lucrativo customizar
- Consumidores já demandam isso

- Staples
 - Catálogos Customizados por perfil de cliente
 - Retenção e aprimoramento do perfil
 - Ofertas de acordo com perfil

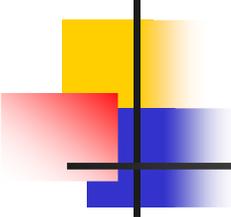




Princípio 10: Impulso

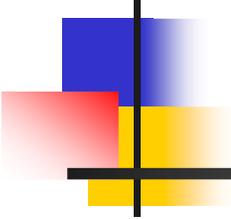
- Qualquer produto está disponível
- O “gap”entre desejo e ação diminuiu. Muito.
 - A prateleira da Internet não é igual às outras e nem tem limites
 - Qualquer limitação é substituída pela compra do produto exato. E os supermercados?

- **Barreiras físicas e mentais não existem mais**
 - **On Line: Ache o produto e clique “Compre”**
 - **Consequência: Marketing, Vendas e expectativas atendidas num só processo**



Alguns Princípios Importantes

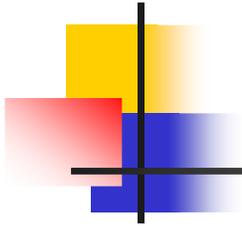
- Clientes são importantes
- Os lucros precisam ultrapassar os custos, sempre
- Confiança é a base de tudo
- Marcas sempre terão valor - bom ou não
- A concorrência sempre vai existir - boa ou não
- As pessoas só pensam em si - as empresas também
- As pessoas precisam de um bom motivo para mudarem de hábito



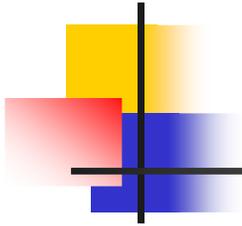
Gestão em e-Business, Desafios e Tendências

Professor Fabio Queda
fabio@cin.ufpe.br

*Contribuição de **Simone Santos**
PhD em e-commerce pela UFPE*



“Bons motivos para se investir em e-Business”



Este documento está sujeito a *copyright*. Todos os direitos estão reservados para o todo ou partes do documento. Em particular, os direitos de tradução, reprodução, reuso de figuras, citações, reprodução de qualquer forma, armazenagem em sistemas de informação, inclusive na Web, estão sujeitas a autorização prévia por escrito dos autores.

© 2007 Fabio Queda Bueno da Silva & Simone Santos

O uso de nomes registrados, marcas, figuras de outras publicações etc. neste documento não implica que estes objetos deixam de estar sujeitos às leis de proteção da propriedade intelectual aplicáveis. Portanto, mesmo sem indicação explícita, esses objetos não estão disponíveis para uso livre.