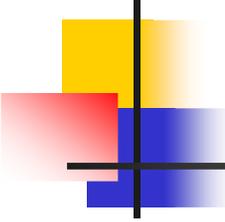


Visão Geral do e-Business

Prof. Fabio Queda Silva

fabio@cin.ufpe.br

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

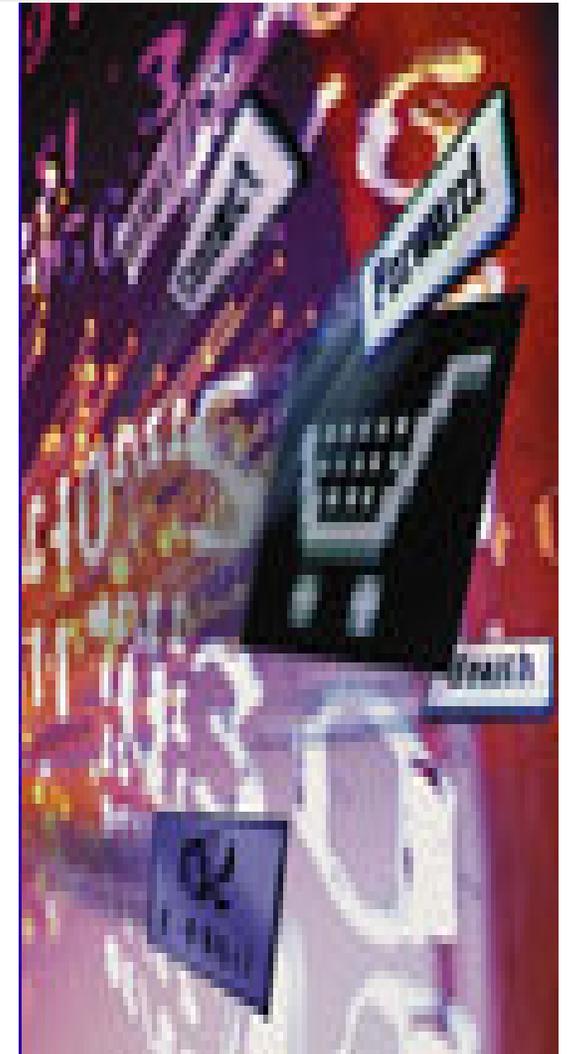


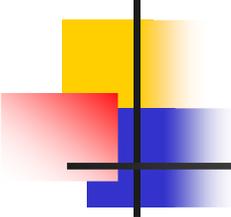
Referências bibliográficas

- *E-Business, Estratégias para alcançar o sucesso no mundo digital.* Ravi Kalakota e Marcia Robinson, Editora Bookman, 2a. Edição, 2002.
- *E-Business e tecnologia.* Coletânea HSM Management, PubliFolha, 2001.
- *Electronic Commerce, a Manager's Guide.* Ravi Kalakota e Andrew Whinston, Editora Addison Wesley, 2000.
- *Sistemas de Comércio Eletrônico.* Wagner Meira Jr, Editora Campus, 2002.
- *Opening Digital Markets.* Walid Mougayar. Editora CommerceNet Press, 1998.
- Revistas eletrônicas:
 - *Computer World* (www.computerworld.com.br)
 - *HSM Management* (www.hsmmanagement.com.br)
- Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico (www.camara-e.net)
- Comitê Gestor Internet Brasil

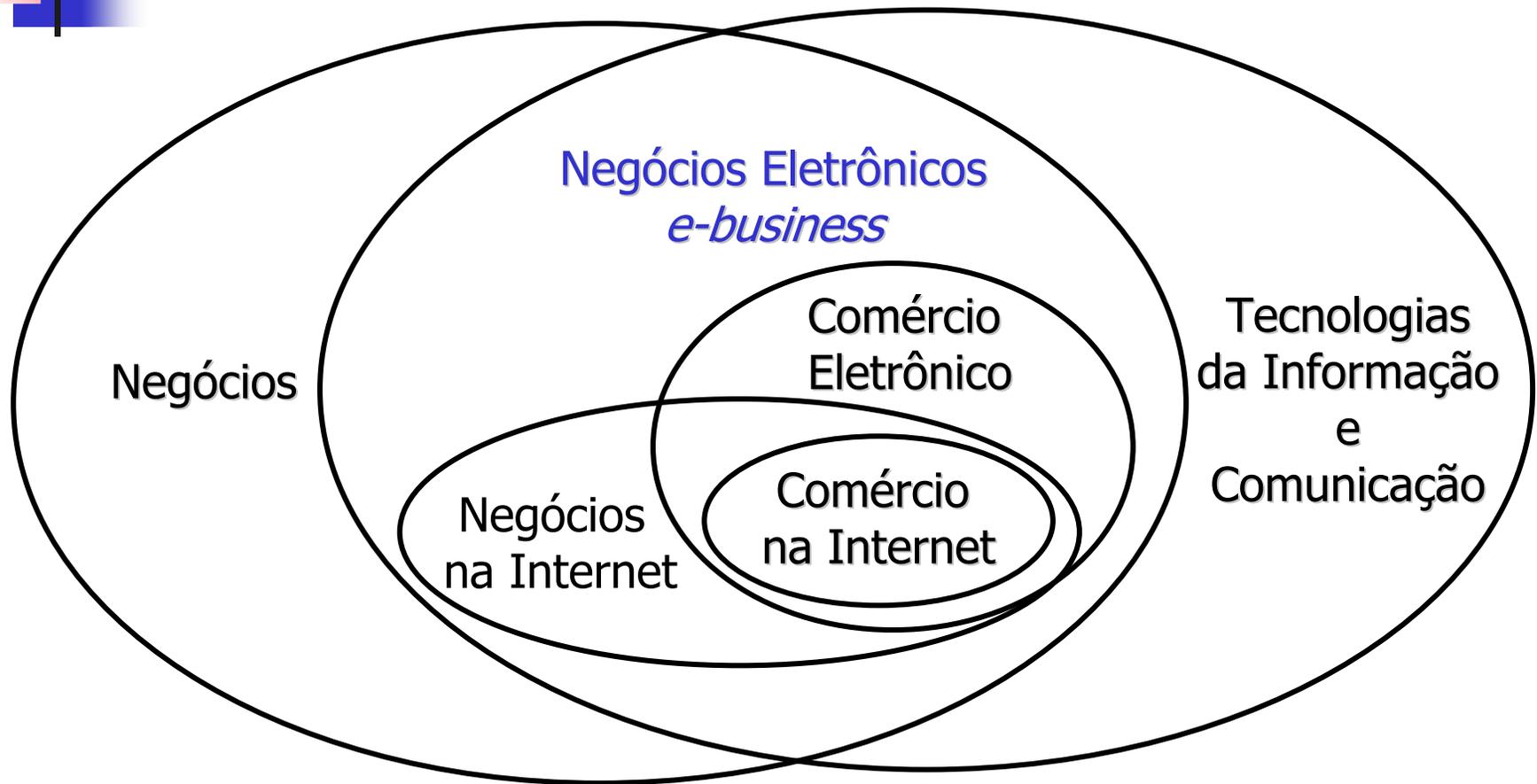
Conteúdo da Palestra

- **O que é E-Business?**
- Proposta de valor
- Tipos de e-Business
- Modelos de e-Business

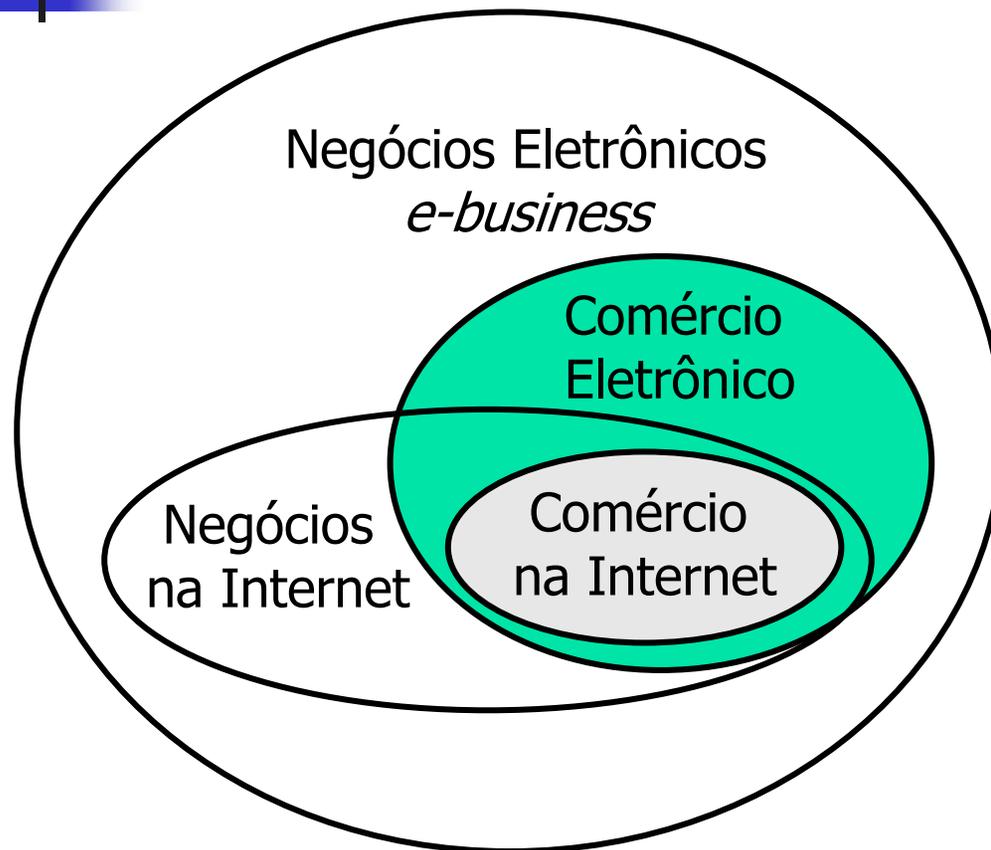




Negócios e Tecnologia



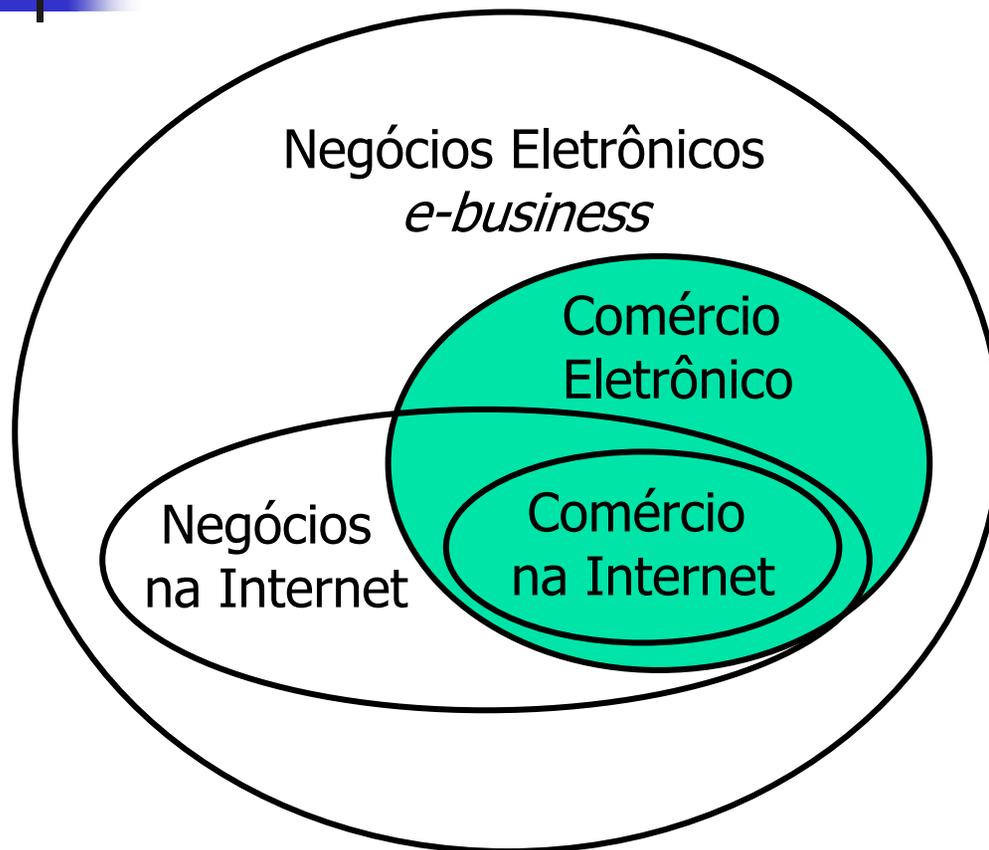
As Vantagens Competitivas



Eficiência

- Vendas
- Compras
- Marketing

As Vantagens Competitivas

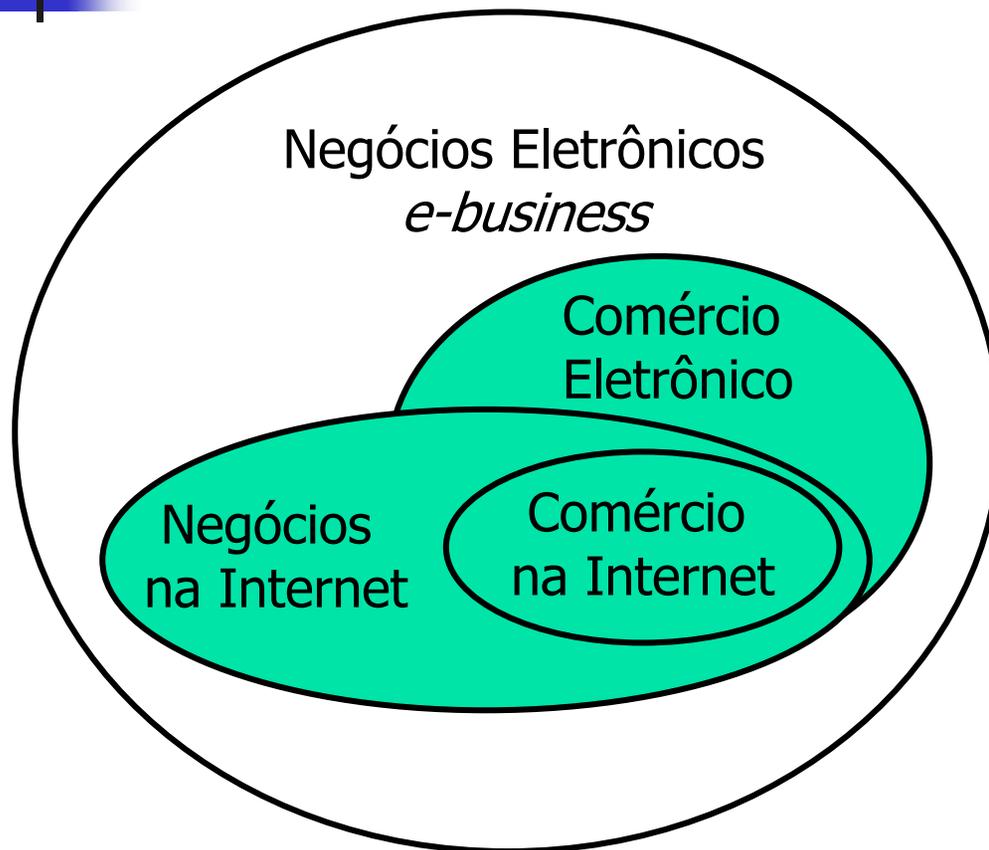


Eficiência

Ampliação de Canais

- Vendas
- Compras
- Marketing

As Vantagens Competitivas



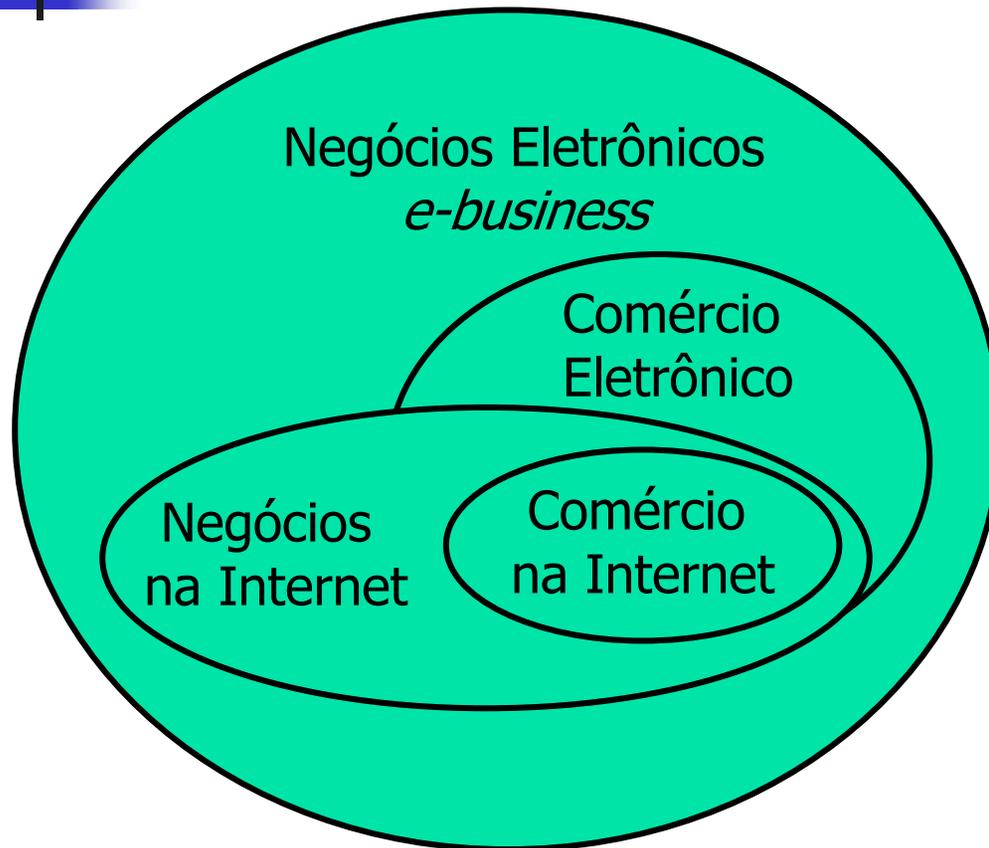
Eficiência

Ampliação de Canais

Integração da Cadeia de Valor

- CRM: cliente
- SCM: fornecedor
- Intranets
- Contratações

As Vantagens Competitivas



Eficiência

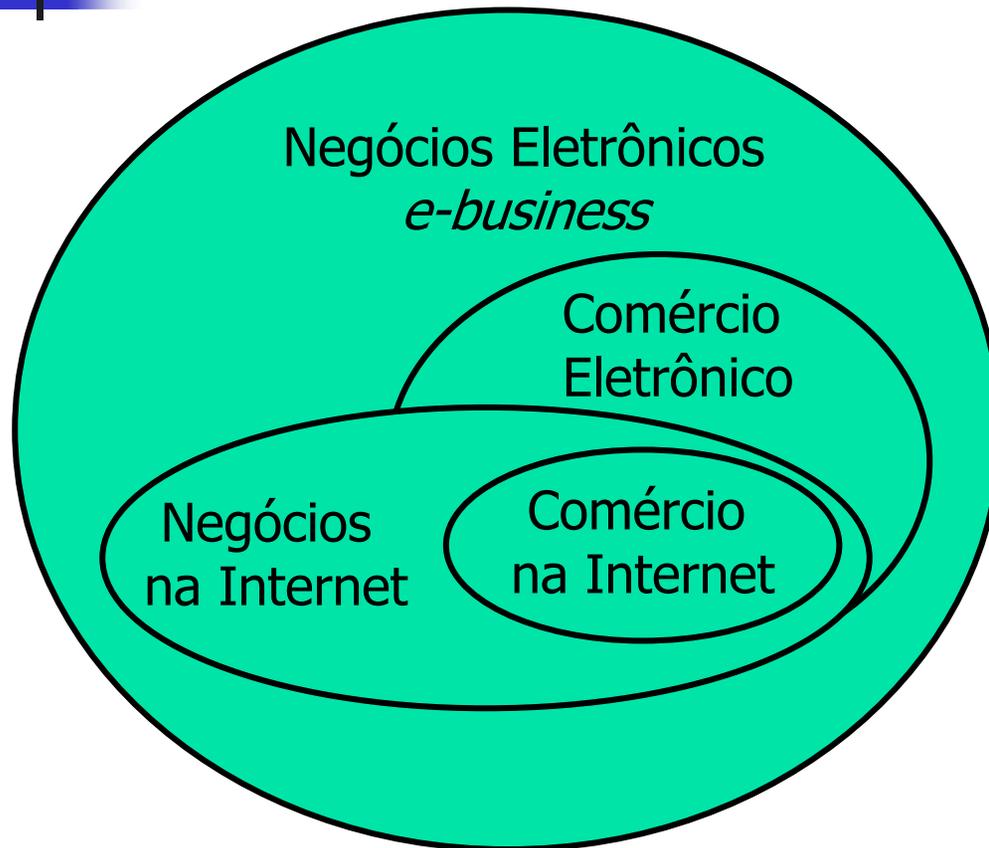
Ampliação de Canais

Integração da Cadeia de Valor

Transformação do Setor

- Processos
- Modelos de Negócios

As Vantagens Competitivas



Eficiência

Ampliação de Canais

Integração da Cadeia de Valor

Transformação do Setor

Convergência

- Novas formas de fazer (novos) negócios.

A Evolução do e-Commerce ao e-Business

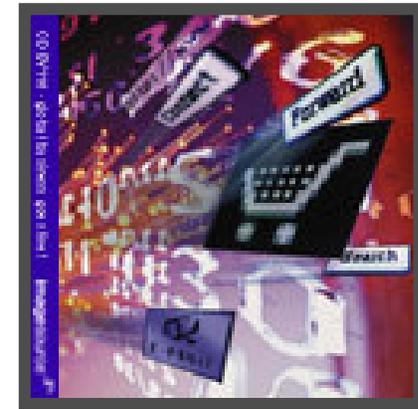
E-Commerce



Como a empresa fornece valor aos seus clientes



E-Business



Transações comerciais por meio de canal eletrônico integrado a sistemas e processos internos

Relações de negócios entre consumidor-empresa-fornecedor baseado num modelo virtual, integrando sistemas e processos de ponta a ponta

Palavras-chaves

Parcerias :: Integração :: Compartilhamento de Informações

Uma Boa Definição

O e-Business é o processo de utilização de Tecnologia da Informação para agregar **VALOR** a produtos, serviços e interações.

Fornecedor



- **Venda Integrada**
- **Melhor relacionamento com compradores**
- **Informações sobre demanda**

Meu Negócio



- **Produtos/serviços diferenciados ou novos**
- **Informações sobre o mercado, processos mais eficientes**

Consumidor



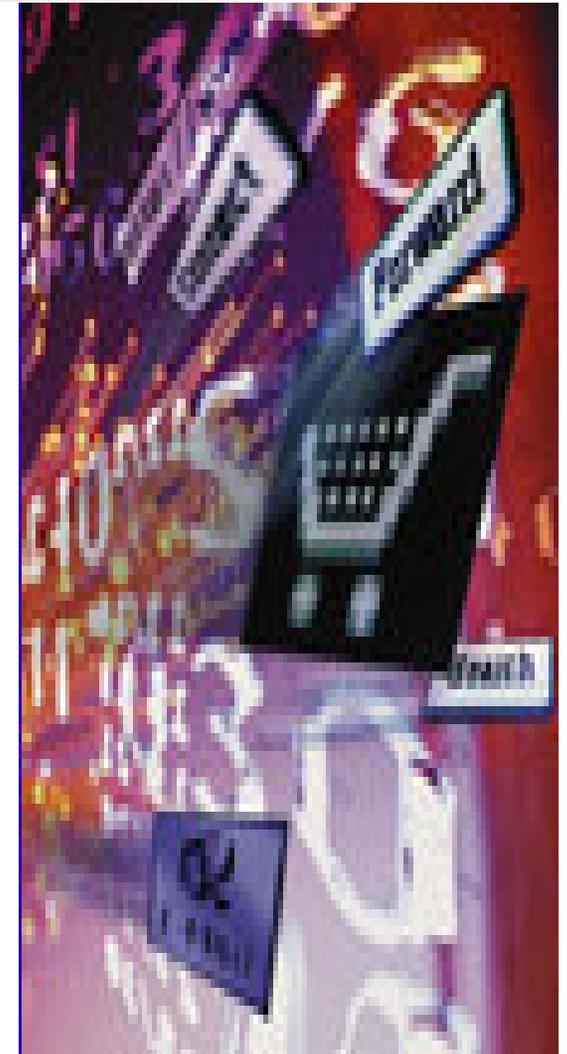
- **Comodidade**
- **Produtos e serviços baseados em informações**

E-Business em 5 Níveis



Conteúdo da Palestra

- O que é E-Business?
- **Proposta de valor**
- Tipos de e-Business
- Modelos de e-Business



O Valor da TI

- O valor da TI e Internet é apoiado na capacidade de armazenar, analisar e comunicar informações de forma instantânea, em qualquer lugar, a baixos custos

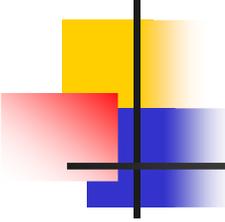
- Impactos sobre:

- Comunicação
- Processos
- Produtividade

Visando



Aumento de clientes
Redução de Custos
Aumento de Receitas
Qualidade de Produtos



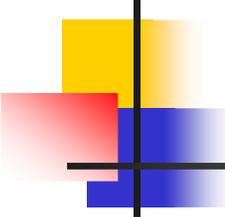
Impacto sobre Comunicação



EPSON

Segmento de mercado:
Indústria

- **A Companhia recebe cerca de 13 mil mensagens por mês**
- **Solução combina FAQ no site + banco de dados e busca por palavras-chave, que retorna perguntas/respostas semelhantes**
- **Antes, 4 pessoas recebiam os e-mails e manualmente respondiam aos clientes, no máximo em 48 horas**
- **Depois, 90% das respostas são instantâneas e os 10% em no máximo 24 horas**



Impacto sobre Processos



Segmento de mercado:
Entretenimento

- **Adquirir ingressos pela Internet envolve uma logística cara, transformada em taxa de serviço**
- **Retirar o ingresso na bilheteria, não é conveniente pois o cliente enfrenta fila**
- **A solução permite a impressão de ingressos pela Internet, ou ainda código de acesso se você não tem impressora**
- **O sistema gera automaticamente código de barras, válidos para as redes Cinemark, UCI e Espaço Unibanco**

Impacto sobre Produtividade

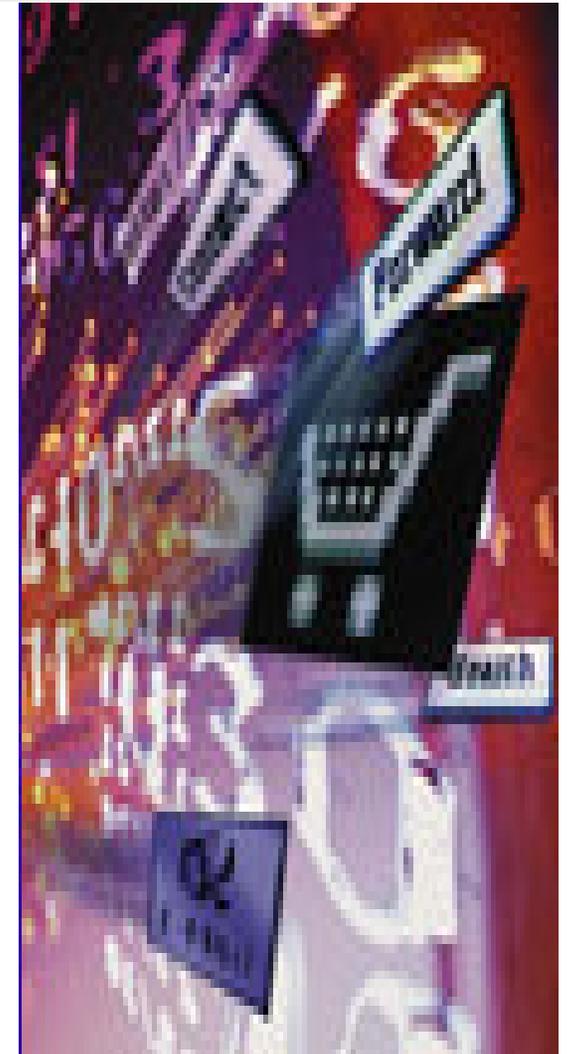


Segmento de mercado:
Saúde

- **Custo de retirada de um exame na unidade em que foi feito, 4 reais. Pela Internet, 40 centavos. Dez vezes menos!**
- **Em 1 ano, com média de 540 mil exames, representa uma economia de ~2 milhões**
- **Longa trajetória: primeiro, laboratórios associados, depois os médicos e enfim os pacientes**
- **Solução com segurança e aviso por e-mail quando o exame está pronto**

Conteúdo da Palestra

- O que é E-Business?
- Proposta de valor
- **Tipos de e-Business**
- Modelos de e-Business



Ampliando as Oportunidades

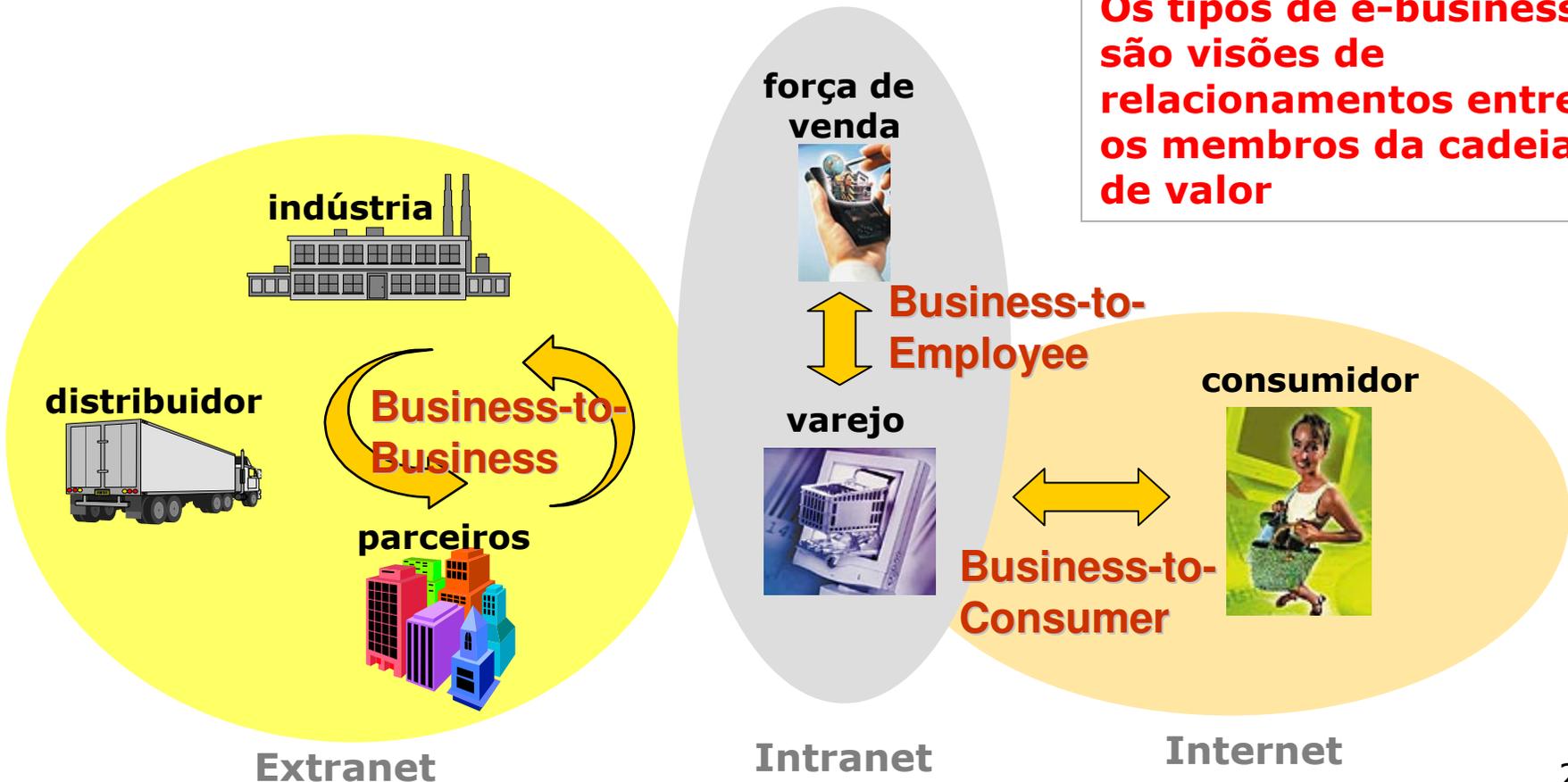
- A produção e a comercialização de um produto pode ser caracterizada pela sua cadeia de valor

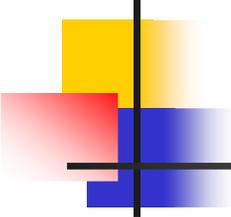


"Fases do ciclo de vida do produto desde a extração da matéria-prima básica até a aquisição por um consumidor final e o suporte pós-venda"

Interações na Cadeia de Valor

Os tipos de e-business são visões de relacionamentos entre os membros da cadeia de valor



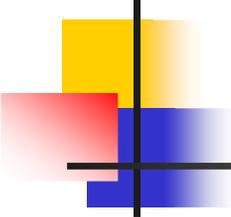


Business-to-Consumer

- Orientado ao Consumidor

Dell Computers
Americanas
Amazon
Submarino
WalMart
Gap

- Maior alcance geográfico para a empresa
- Habilidade para atender a clientes 24 Hs por dia
- Oportunidades para melhores soluções
- relacionamentos com o cliente por meio de marketing one-to-one

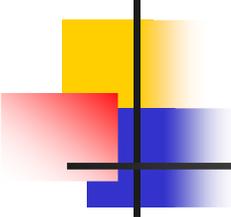


Business-to-Business

- Entre Empresas

Petrobrás
Ford
Skol
Ipiranga
C&A
Dell Computers

- Empresas negociam com revendedores, fornecedores e distribuidores
- Ganhou respaldo com aplicações EDI
- Associado a transações de grande volume e valor
- Geralmente associado a Extranets

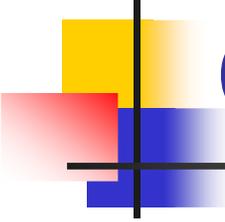


Intra-Business

- Interno à Empresa

Dell Computers
GM
WalMart
Natura

- “Utilização da tecnologia Internet para reduzir custos, agilizar processos internos e alavancar negócios”
- Redução de custos e prazos, maior eficiência operacional, comunicação e colaboração
- Associado a Intranets



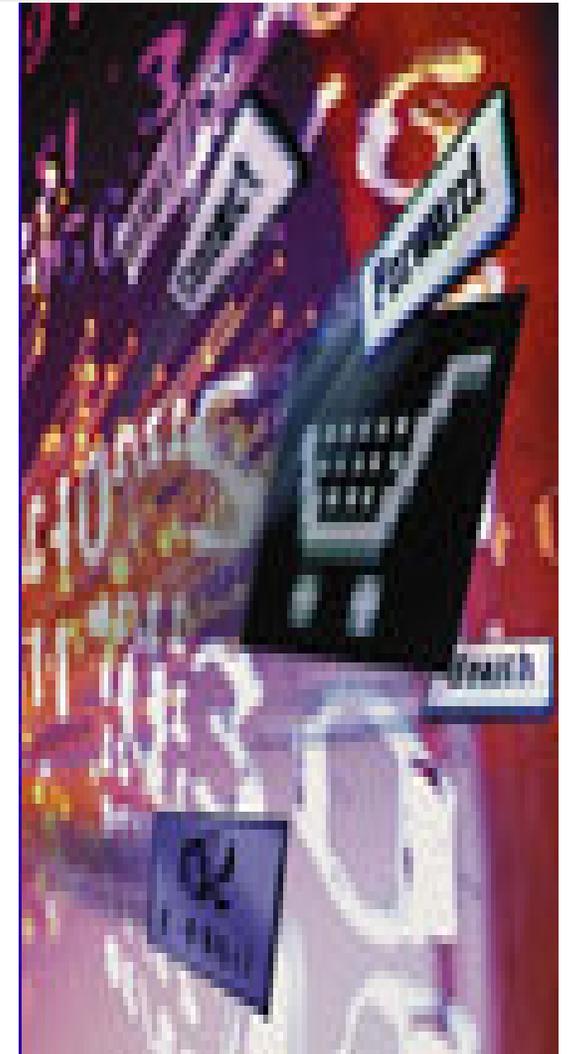
Comentários sobre os Exemplos

- Por que a Dell estava em todos os exemplos de tipos de e-Business?
 - Uma empresa pode implementar mais de um tipo de e-Business
 - Quanto mais abrangente for a solução de e-Business em uma empresa, mais chances de sucesso ela terá
 - No entanto, recomenda-se que a implementação de vários tipos de e-Business seja realizada gradativamente

- Outros tipos de e-Business
 - Governo e Empresas (Government-to-Business); Governo e Cidadãos (Government-to-Citizen); Mercado e Empresas (Marketplace-to-Business), entre outros

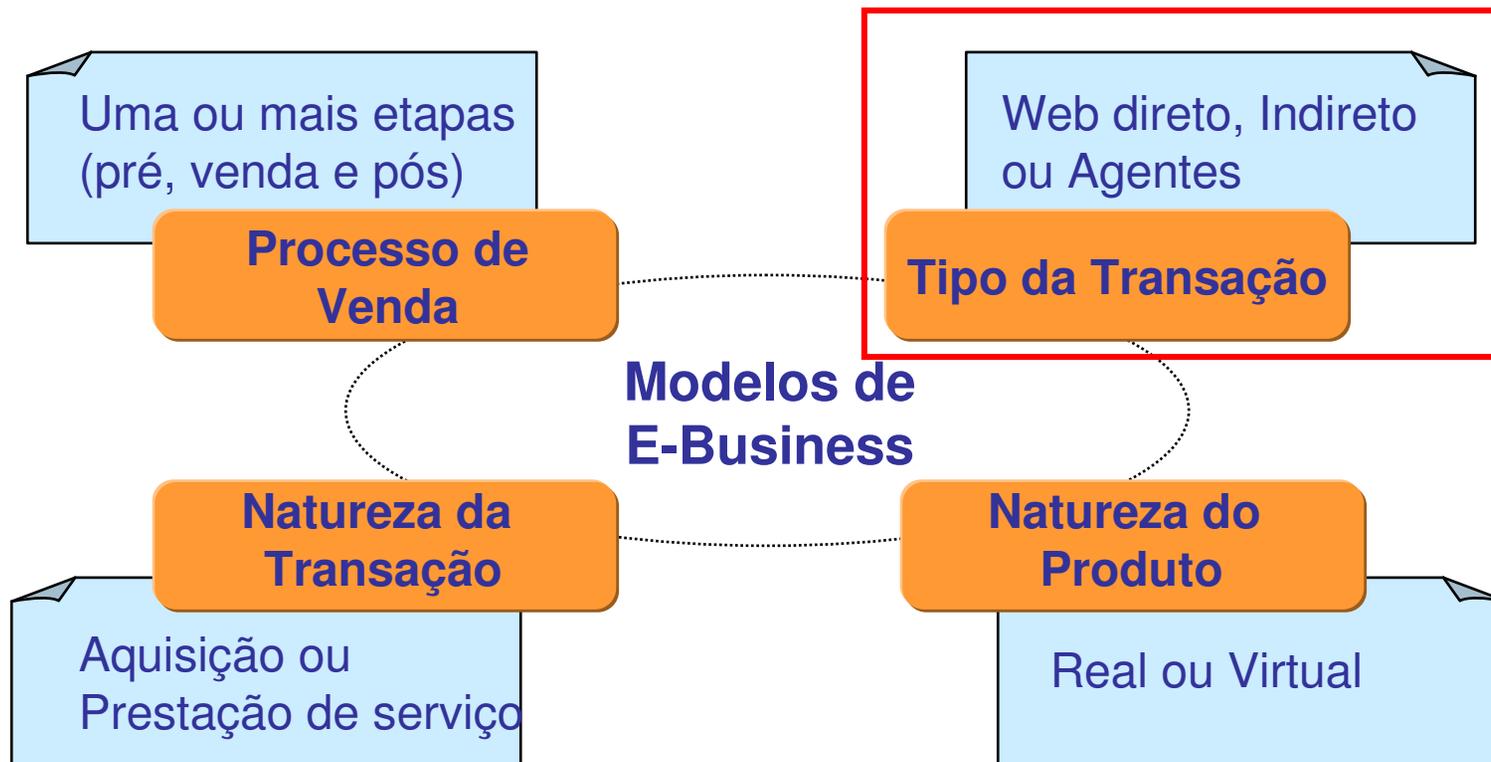
Conteúdo da Palestra

- O que é E-Business?
- Proposta de valor
- Tipos de e-Business
- **Modelos de e-Business**

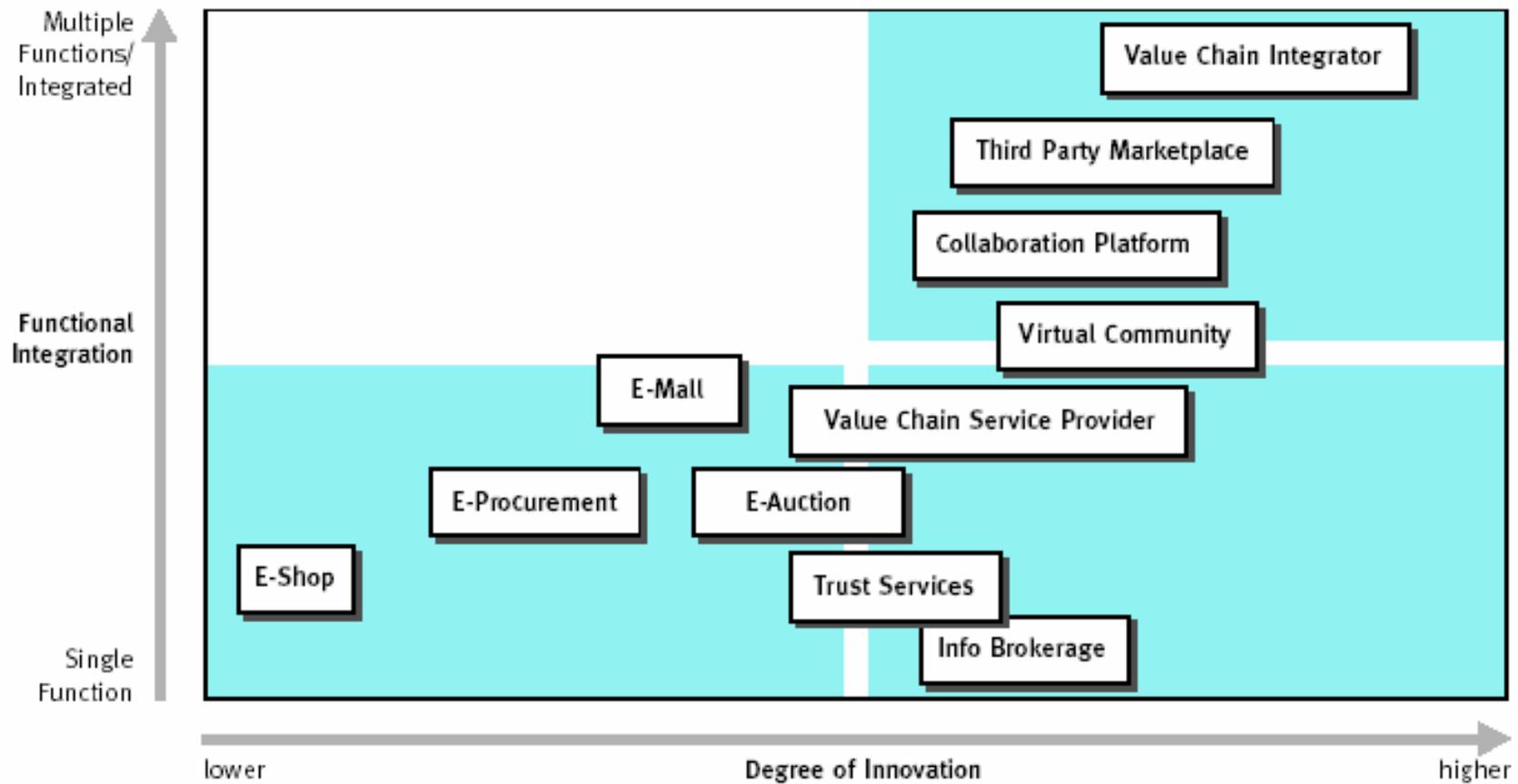


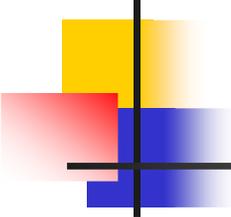
Modelos de e-Business

- As modalidades de comércio eletrônico variam de acordo com diferentes aspectos:



O Framework de Timmers





Agentes Participantes

Compradores

Web direto

Web sites públicos

Web sites privados

Web indireto

Através de Intermediários

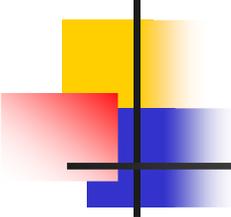
Sendo um Intermediário

Tecnologia IA

PUSHES

PULLS

Vendedores



Modelos Web Direto

- Web sites públicos
 - Lojas de produtos para consumidor final
 - Portais de Compra
 - Shoppings Virtuais
- Web sites privados
 - Lojas de produtos para consumidor organizacional
 - Sites de Serviços
 - Venda Integrada

Ex. 1: Portais de Compra

- Lojas especializadas em segmentos de produtos
- Estudam o comportamento de compra do consumidor, coletando e processando informações do seu público alvo
- oferecem serviços diferenciados dentro do segmento que atua, tais como recomendação, personalização e customização
- Formam comunidades virtuais



amazon.com

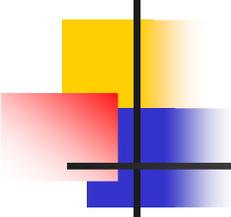
Processo de venda?
Natureza da transação?
Natureza do produto?

Ex. 2: Venda Integrada

- Integração dos processos de compra e venda das empresas, envolvendo convergência de informações, fluxos e até mesmo cultura
- Benefícios:
 - Redução do número de devoluções de materiais causadas por erros de digitação;
 - Aprimoramento e redução dos custos em todo o processo de vendas;
 - Maior visibilidade pelas áreas compartilhadas de finanças, crédito e logística.



Processo de venda?
Natureza da transação?
Natureza do produto?



Modelos Web Indireto

- Concentradores de produtos e/ou serviços
 - Sendo um intermediário (ex. NetFlores)
- Leilões
 - Voltados para o consumidor
 - Leilões reversos (e-procurement)
- Mercados Eletrônicos (e-Marketplaces)
 - Integradores da cadeia de valor

Ex. 1: Mercados Eletrônicos

- Desempenha o papel de integração setorial:
 - **Facilitadores de mercado e integradores da cadeia de valor**
 - **Geralmente encontrados em segmentos de negócios específicos**
 - **Normalmente implementados em portais verticais**
- Benefícios:
 - **Integração com outras empresas em uma comunidade de negócios; Criação de um ambiente de relacionamento e troca de informações entre os parceiros de negócios;**
 - **Estar na dianteira dos processos de compra e venda pela Web, sem a necessidade de arcar com os custos e riscos estabelecidos por uma solução própria**



Processo de venda?
Natureza da transação?
Natureza do produto?

Assine
Gratuitamente
a nossa
Newsletter

Compra e Venda
de Gado
e Insumos

Mercado de
Futuros



Faça curso
sobre Mercado
Futuro na
BM&F

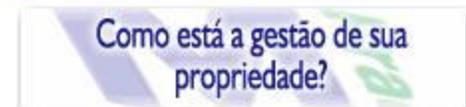
- Cadastro
- Negócios**
- Culturas
- Animais
- Serviços
- Comunidade
- Fale Conosco

- Comprar
- Vender
- Ofertas de Commodities
- Gado de Reposição

Notícias

Notícias

- 2/2/2006- Algodão: Icac estima aumento na produção mundial 2006/07
 - 2/2/2006- Dívida agrícola: produtores do MT pedem ao governo renegociação.
 - 2/2/2006- Mapa: safra de grãos deve atingir 170,3 milhões de t
 - 2/2/2006- OIC alerta para risco de excesso de produção de café
- Ver todas as notícias...



Cotações

Adube Bem
Adube Certo

DATA	PRODUTO	PRAÇA	PREÇO
------	---------	-------	-------

Pesquisa MEGAAGRO:
Você comercializa parte de
sua produção (agrícola ou

Fontes: BM&F, IEA, BMGO, BMMS, IMEA, JA Leilões, BMRS, MinasBolsa, Deral/PR, SRE/RS, SRPM/RS, SRTM/RS, APCS, Icepa/SC, Cati/SP, Seagri/BA, NYCE



Reduzir os prazos de entrega, Minimizar as quebras de estoque e Aumentar a efetividade das vendas, são objetivos comuns em um projeto de Supply Chain.

Conheça aqui como podemos ajudá-lo através de nossos Serviços e Soluções.



Automotivo

Metal Mecânico

Varejo



Química

Calçados

Couro

Uni5 - Supply Chain News

Assine gratuitamente o Uni5 News e fique por dentro de todas as novidades. Clique Aqui.

Veja aqui todas as edições do Uni5 News

USI - Uni5 Sales Intelligence

Através do USI, análises gerenciais de demanda nos pontos de venda são disponibilizados online.

[Leia mais »](#)



VMI - Estoque Gerenciado pelo Fornecedor

O VMI é uma ferramenta de apoio ao gerenciamento dos estoques que permite a participação do fornecedor neste processo.

[Leia mais »](#)



Web-EDI - Troca Eletrônica de Dados

Troque documentos de forma rápida, precisa e segura. Saiba como o Web EDI pode adicionar agilidade, e confiabilidade em suas informações.

[Leia mais »](#)



Collaborative Planning

Promova a integração entre seus fornecedores e clientes para o desenvolvimento de um planejamento colaborativo de suprimentos e demanda.

[Leia mais »](#)



Workflow

Gerencie com excelência suas exceções através do monitoramento preciso de seus fluxos operacionais.

[Leia mais »](#)



NOVIDADES DO Uni5



Empresas que conquistaram o selo GOL de excelência em automação logística trabalhando em conjunto com o Uni5, representando 98% das aprovadas:

-Linhanyl SUL

-ITM

-Haco



ACESSO RESTRITO

LOGIN

SENHA

· Esqueci minha senha

· Cadastre-se



Secured by
GeoTrust

CENTRAL DE NEGÓCIOS

- Busca de Parceiros
- E-Marketing
- Cotações
- Empresas Procuram
- Empresas Oferecem

Como Funciona?

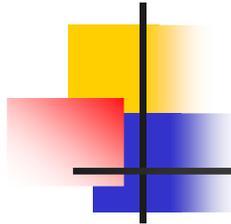


O Uni5 integra Indústria, Varejo, Exportação, Agente Aduaneiro, Fornecedores e Transportadoras.

atendimento@uni5.com

RS: 51 2111 1111

2ª a 6ª das 8h às 18h



Tecnologia IA

- Tecnologia Push:
 - Compra comparativa
 - Agrupamento de consumidores

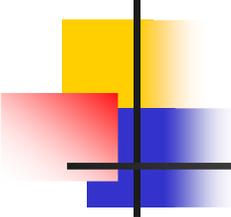
- Tecnologia Pull
 - Recomendação

Ex. 1: Compra Comparativa

- Provedores de informação para a etapa de pré-venda do processo de compra/venda
- Suporte à decisão de compra: auxiliam o consumidor a encontrar o produto que procura e decidir em que loja comprar
- Geralmente disponíveis para um grande número de segmentos de negócio
- Encontrado em mercados de varejo

Processo de venda?
Natureza da transação?
Natureza do produto?





Ex. 2: Recomendação

- Baseado no comportamento de compra de consumidores com necessidades similares, indica-se produtos de interesse
- Podem ser baseados em conteúdo ou em colaboração
- Dependem de um processamento muito grande de informações
- Encontrados para um número restrito de segmentos

movielens
helping you find the *right* movies

PANDORA™
created by the Music Genome Project™

Processo de venda?
Natureza da transação?
Natureza do produto?

mozilla Firefox

Arquivo Editor Exibir Histórico Favoritos Ferramentas Ajuda

http://movielens.umn.edu/main

Customize Links Free Hotmail Windows Marketplace Windows Media Windows

movielens

helping you find the *right* movies

Welcome [scs@cesar.org.br](#) (Log Out)
 You've rated **18** movies.
 You're the **19th** visitor in the past hour.

★★★★★ = Must See
 ★★★★★ = Will Enjoy
 ★★★★★ = It's OK
 ★★★★★ = Fairly Bad
 ★★★★★ = Awful

[Home](#) | [Forums](#) | [Manage Buddies](#) | [Your Account](#) | [Help](#)

Shortcuts

- [Top Picks For You](#)
- [Your Ratings](#)
- [Your Wishlist](#)
- [Newest Additions](#)
- [Rate More Movies](#)
- [Most Often Rated](#)
- [Your Tags](#)
- [Suggest Title](#)
- [About Your Ratings](#)
- [New Drama](#)
 Departed, The (2006)
 Prestige, The (2006)
 Science of Sleep, Th...
- [New DVDs](#)
 Akeelah and the Bee ...
 Wordplay (2006)
 Thank You for Smokin...
- [New Movies](#)
 Departed, The (2006)
 Borat: Cultural Lear...
 Prestige, The (2006)

Search

New Movies

- ★★★★ Departed, The (2006)
- ★★★★ Borat: Cultural Learnings of America for Make Benefit Glorious Nation of Kazakhstan (2006)
- ★★★★ Prestige, The (2006)
- ★★★★ Science of Sleep, The (Science des rêves, la) (2006)
- ★★★★ Flags of Our Fathers (2006)
- ★★★★ Half Nelson (2006)
- ★★★★ Illusionist, The (2006)
- ★★★★ Invincible (2006)
- ★★★★ Volver (2006)
- ★★★★ Protector, The (Tom Yum Goong) (2005)

New DVDs

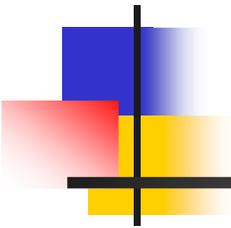
- ★★★★ Akeelah and the Bee (2006)
- ★★★★ Wordplay (2006)
- ★★★★ Thank You for Smoking (2006)
- ★★★★ Over the Hedge (2006)
- ★★★★ Sergeant York (1941)
- ★★★★ Cars (2006)
- ★★★★ Monster House (2006)
- ★★★★ Tale of Two Cities, A (1935)
- ★★★★ Lucky Number Slevin (2006)
- ★★★★ Mutiny on the Bounty (1962)

News and Updates [\(archives\)](#)

31 Oct 2006: [jab1981](#) made a [Firefox search extension for MovieLens](#). Thanks, jab!

26 Sep 2006: We just learned that [a paper](#) we submitted related to MovieLens tagging won best paper at a [major computer science conference](#). Thanks for helping us do good work!

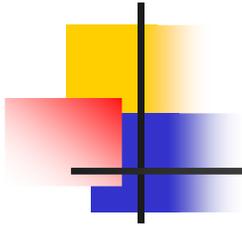
MovieLens Forum Recommendation



Visão Geral do e-Business

Professor Fabio Queda |
fabio@cin.ufpe.br

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



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.