



Comércio Eletrônico

Simone S. Souza

Introdução a Sistemas de Informação
ICMC/USP

Comércio Eletrônico

- Por que o comércio eletrônico é diferente?
- Tipos de sistemas de comércio eletrônico
- Vantagens
- Desvantagens



Diferencial dos Sistemas de CE

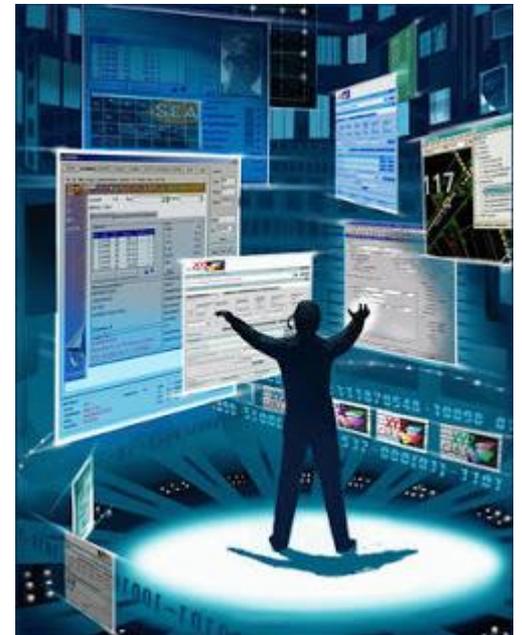
Qual o diferencial para os sistemas de comércio tradicionais?



Diferencial dos Sistemas de CE

- **Ubiquidade**

- A tecnologia Internet/Web está disponível em qualquer parte e em qualquer lugar.
- O mercado se estende além das fronteiras tradicionais e não limitando a atuação geográfica.
- Cria *marketplace*.



Diferencial dos Sistemas de CE

- **Padrões universais**
 - Sistemas de computador independentes podem comunicar-se facilmente.



Diferencial dos Sistemas de CE

- **Riqueza de Informações**

- Complexidade e conteúdo de uma mensagem
- Suporta vídeo, imagem, áudio e mensagens de texto



Diferencial dos Sistemas de CE

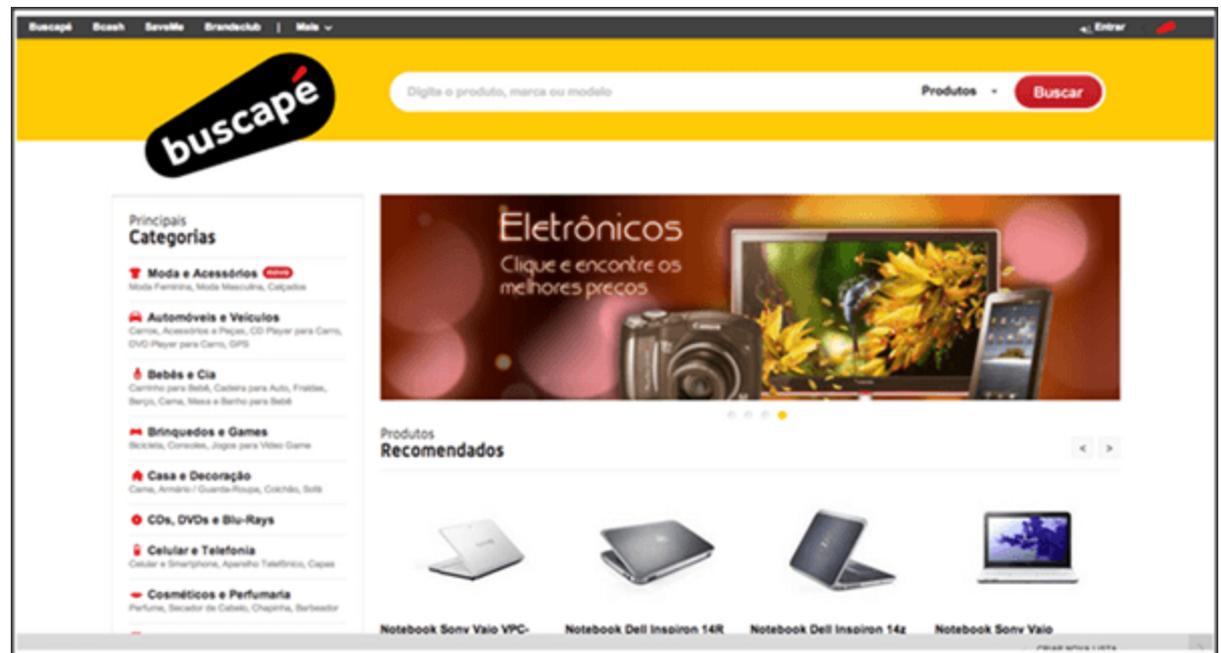
- **Interatividade**

- A tecnologia funciona pela interação com o usuário



Diferencial dos Sistemas de CE

- **Transparência de informações**
 - Grande aumento de informação disponível para todos os participantes de mercado



Diferencial dos Sistemas de CE

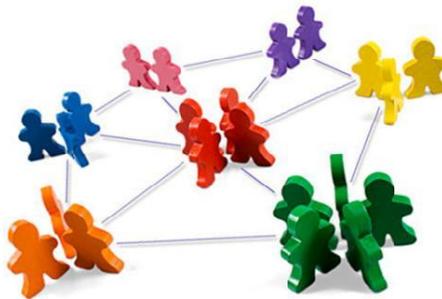
- **Personalização/customização**
 - Personalizar mensagem e produto



Diferencial dos Sistemas de CE

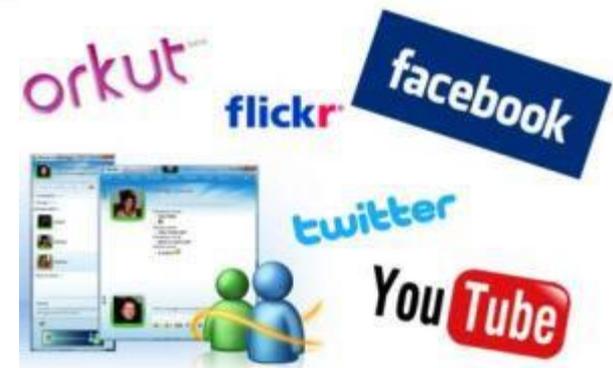
- **Tecnologia social**

- Promove a geração de conteúdos criados por usuários e redes sociais



REDE SOCIAL

WIKIPEDIA
The Free Encyclopedia



Oportunidades no Mercado Digital

- Assimetria de informação
- Determinação dinâmica de preços
- Remoção de intermediários



Tipos de Sistemas de CE

- Empresa – Consumidor (B2C)



Tipos de Sistemas de CE

- Empresa – Empresa (B2B)



Tipos de Sistemas de CE

- Consumidor – Consumidor (C2C)



Modelos de Negócio de CE

- Loja Virtual



- Corretora de transações



- Criadores de mercado



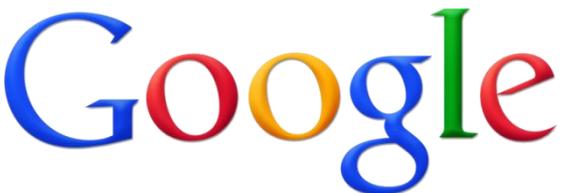
- Provedor de conteúdo



Modelos de Negócio de CE

- Provedor de comunidade virtual



- Portal 

- Provedor de serviços



Modelo de **Receitas** de CE

- Receita de propaganda
- Receita de vendas
- Receita de assinaturas
- Receita free/freemium
- Receita de taxa por transação
- Receita de afiliação





COMÉRCIO ELETRÔNICO - VANTAGENS

Vantagens para o Cliente

1. Comodidade
2. Rapidez
3. Melhor Qualidade
4. Produtos Adequados
5. Menor Preço
6. Melhor Serviço



Vantagens para a Empresa

1. Aumento da participação no mercado
2. Redução de custos operacionais, entrega e de armazenagem
3. Maior inovação de produtos e processos
4. Atendimento diversificado





Vantagens gerais do Comércio Eletrônico

- ✓ Realização de negócios sem barreira de tempo e distância (24h/dia – 7dias/semana)
- ✓ Melhor exposição dos produtos e da empresa
- ✓ Maior agilidade entre clientes e fornecedores
- ✓ Redução da burocracia
- ✓ Fácil acesso aos produtos e suas informações
- ✓ Ideal para nichos de produtos



DESVANTAGENS E DESAFIOS DO COMÉRCIO ELETRÔNICO

Desafios

Privacidade e Segurança



- Fonte potencial de problemas
- Não utilização por parte do cliente

Desafios

Privacidade e Segurança



- Fonte potencial de problemas
- Não utilização por parte do cliente
- **Solução:**
 - Minimizar as informações necessárias para a transação
 - Formas seguras de pagto (paypal, boleto, etc)



Pontos importantes:

- Que produtos são melhores para vender on-line?
 - Produtos digitais, como softwares, filmes, livros digitais ...
 - Produtos que não precisam ser manipulados ou experimentados.



Pontos importantes:

- Entender os agentes envolvidos: produto, processo, entrega
- Entender que a Internet faz parte do todo
 - Integrar com a estratégia de marketing.
- Compreender melhor o consumidor
 - Compreender exatamente a demanda do consumidor para saber exatamente qual produto ou serviço melhor irá lhe atender.



Construindo um site de CE

- Quais as necessidades da empresa?
(modelo de negócio)
- Como construir? (tecnologia)
- Onde hospedar?