

Sistemas de Conhecimento e *E-Commerce*

Professor Luciano Frontino de Medeiros

Sistemas de Conhecimento

Certas empresas alcançam mais sucesso por deter mais conhecimento sobre como criar, produzir e fazer a entrega eficiente e eficaz de produtos e serviços. Dessa forma, o conhecimento empresarial, que é único e de difícil reprodução, tem a capacidade de proporcionar à organização benefícios de longo prazo.

Tais empresas possuem sistemas para a gestão do conhecimento que auxiliam a administrar melhor os processos para maximizar a aplicação de tais conhecimentos. Estes sistemas buscam coletar e armazenar conhecimentos e experiências relevantes, e disponibilizá-los quando necessários para os seus departamentos (LAUDON e LAUDON, 2010).

A figura 4 evidencia a ideia de sistemas baseados em conhecimento indo em auxílio à hierarquia natural do sistema de informação (REZENDE, 2003).

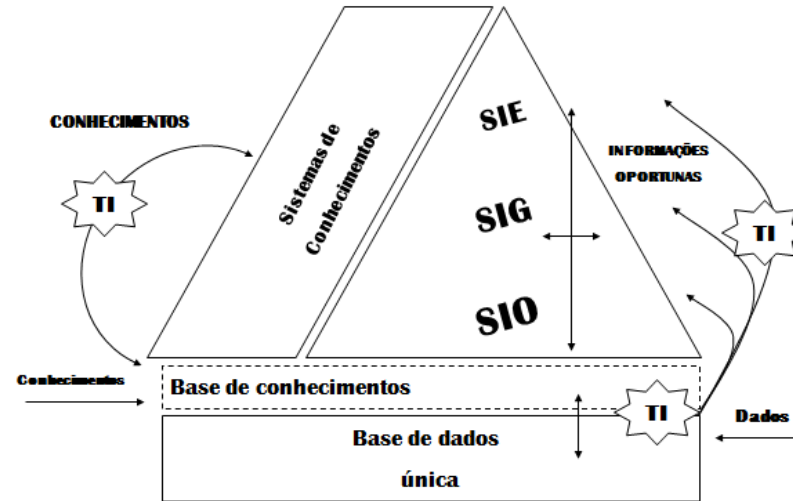


Figura 4 – Um sistema de informação em seus diversos níveis, e a integração com sistemas de conhecimento.

Fonte: adaptado de Rezende (2003).

Dentre os possíveis sistemas para a gestão do conhecimento, podemos citar alguns (LAUDON e LAUDON, 2010).

Sistemas especialistas: que permite a captura da expertise de um especialista humano em um domínio específico de conhecimento e transforma em um conjunto de regras que pode ser utilizado por qualquer outra pessoa da organização para o apoio à decisão.

Raciocínio baseado em casos: as descrições de experiências passadas feitas por especialistas são armazenadas como casos em um banco específico de casos para posterior consulta, quando um usuário qualquer se defrontar com um caso com parâmetros semelhantes.

Sistemas de Lógica Difusa: tecnologia também baseada em regras que permite embutir a imprecisão e trabalhar com regras que contenham valores aproximados ou mesmo subjetivos.

Redes Neurais: tecnologia baseada na forma como as redes neurais biológicas operam, utilizadas para tarefas complexas de classificação de padrões, segmentação ou mesmo previsão de indicadores, a partir de uma grande quantidade de dados. Pode ser utilizado para detectar padrões de comportamento de compra e venda.

Algoritmos Genéticos: técnicas baseadas na biologia evolucionária, são utilizados principalmente para tarefas de otimização e ambientes com um grande número de variáveis, tal como roteirização logística e programação de produção.

E-Commerce

O *e-commerce* ou comércio eletrônico relaciona-se ao uso da Internet ou *Web* para negócios. **São as transações comerciais realizadas digitalmente entre organizações e indivíduos ou mesmo entre organizações.**

O comércio eletrônico teve seu início em 1995 quando um dos primeiros portais, o [Netscape.com](https://www.netscape.com/), colocou anúncios de grandes corporações e assim popularizou a ideia de que a *Web* poderia ser utilizada como uma nova mídia para fazer publicidade e negócios (LAUDON e LAUDON, 2010).

O comércio eletrônico é uma das modalidades que mais cresce atualmente. Na Figura 5 temos a evolução das vendas em *e-commerce* somente no Brasil, alcançando 28 bilhões em 2013.

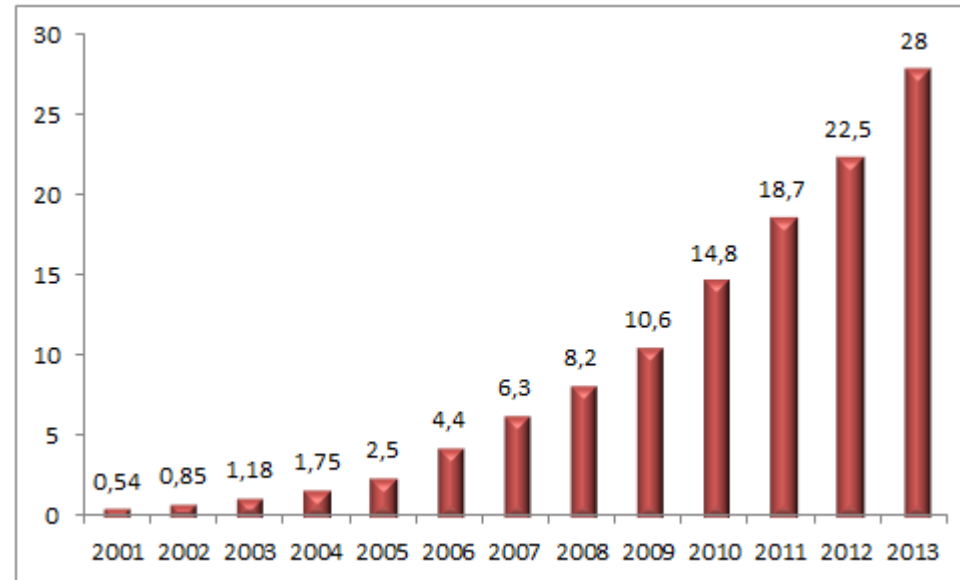


Figura 5 – Evolução das vendas de *e-commerce* no Brasil (em bilhões de R\$).

Fonte: <http://www.ecommerce.org.br>.

A primeira onda do *e-commerce* transformou os segmentos de venda de livros, músicas e passagens aéreas. Na segunda onda, envolveu outros setores como telecomunicações, filmes, televisão, imóveis, joias, e pagamento de contas.

O *e-commerce* tem crescido atualmente considerando as áreas de turismo, entretenimento, moda, eletrodomésticos e móveis.

Ele possui basicamente três categorias:

- **B2C (comércio eletrônico empresa-consumidor)**: envolve a venda de produtos e serviços no varejo.
- **B2B (comércio eletrônico empresa-empresa)**: envolve a venda de bens e serviços entre organizações.
- **C2C (comércio eletrônico consumidor-consumidor)**: envolve a venda de bens e serviços diretamente entre consumidores.

Com o aparecimento de dispositivos móveis com acesso à *Web*, o comércio eletrônico utilizando estes equipamentos tem sido denominado de ***m-commerce*** (comércio móvel).

Um *site* de *e-commerce* geralmente está integrado ao sistema de informação de uma empresa e sua construção exige uma compreensão relevante sobre diversas questões, sejam empresariais, tecnológicas e mesmo sociais.

De acordo com os objetivos do que a empresa deseja, certas funcionalidades devem ser planejadas, fornecendo as informações necessárias aos clientes para a concretização das compras.

Relembrando

Nesta aula foi estudado o conceito de ERP (*Enterprise Resource Planning*), representando o ápice no processo de integração dos diferentes sistemas de informação funcionais, bem como os conceitos de Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente (CRM) e Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos (SCM).

Foi estudado também sobre o e-commerce, como a tecnologia que impulsionou e está impulsionando o uso dos sistemas de informação na *Web*. Os sistemas de conhecimento também foram estudados, onde se verifica o aumento da importância cada vez maior para se lidar com o conhecimento empresarial, cada vez mais massivo e crescente.

Referências

CAIÇARA JUNIOR, C. **Sistemas Integrados de Gestão – ERP**, 3. ed. Curitiba: IBPEX, 2008.

DAVENPORT, T. **Ecologia da Informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. **Conhecimento Empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

LAUDON, K; LAUDON, J. **Sistemas de Informação Gerenciais**, 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

REZENDE, D. **Planejamento de Sistemas de Informação e Informática**. Atlas: 2003. p. 65.

RODRIGUEZ, M. V. C. **Ações para a Qualidade**: GEIQ, gestão integrada para a qualidade: padrão seis sigma, classe mundial. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

TURBAN, E.; RAINER JUNIOR, R. K.; POTTER, R. E. **Administração de tecnologia da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 2005.