



# Pergunta inicial

Sistemas de Informação são  
*commodities* ou ferramentas  
estratégicas?



# Amazon - Início

- Jeff Bezos, ex-investidor de wall street aproveitou as oportunidades criadas pela Internet e fundou a amazon: site para venda de livros on-line
- Isso ocorreu em 1995, logo no início da Web.
- Inicialmente tinha 3 milhões de títulos à venda, o que nenhuma livraria física conseguiria oferecer
- Ele acreditava que os clientes não precisavam “tocar e sentir” o livro antes de comprá-lo



# Amazon – início

- Podia cobrar preços mais baixos que as livrarias físicas porque mantinha estoque próprio muito pequeno (utilizava principalmente distribuidores), e
- Não precisava pagar pela manutenção de depósitos, vitrines e uma grande equipe de vendas.



# Amazon – serviços iniciais com foco em qualidade

- Suporte por telefone e e-mail.
- Confirmação automática de pedido
- Informações sobre entrega e rastreamento on-line
- Comprar com **um clique**, usando cartão de crédito fornecido em uma compra anterior.



# Amazon – Expansão em 1998

- Em 1998 começou a vender CDs, vídeos e DVDs
- Depois passou a incluir produtos eletrônicos, brinquedos, videogames, vestuários etc.
- Criou leilões virtuais (como o ebay) e zShops (vitrines virtuais para pequenos varejistas)
- Com isso começou a aumentar seu número de funcionários, estoque e capacidade de distribuição...
- ...afastando-se dos seus objetivos iniciais.
- A Amazon crescia muito mas não dava lucro



# Amazon – Expansão em 1998

- No ano de 2000 ocorreu uma crise econômica enorme nos Estados Unidos, chamada de “bolha .com”



## Amazon - situação pós-“bolha” em 2001/2002

- Tentou aumentar a receita baixando preços, oferecendo frete grátis e alavancando sua infraestrutura tecnológica a fim de prestar serviços de comércio eletrônico a outras empresas.
- Criou os sistemas Merchant e Marketplace que permitem que outras empresa se integrem completamente ao site da Amazon e vendam suas marcas e produtos. Hoje estas vendas representam mais de 25% do faturamento da Amazon.



# Amazon – situação pós-“bolha” em 2001/2002

- Refinou seu modelo de negócios, focando mais em operações eficientes
- Fechou dois de seus depósitos, demitiu 15% dos funcionários
- Passou a consolidar pedidos em todos os EUA antes de enviá-los
- Adotou métricas de qualidade no estilo seis sigma





# Amazon – situação pós-2003

- Passou a ser lucrativa
- Possui concorrentes poderosos como ebay e yahoo!
- Continuou a inovar:
  - Mapeamento digital com fotos rua a rua
  - Venda de contos on-line
  - Venda de livros eletrônicos ( e do hardware kindle)
  - etc



# A questão é:

- A Amazon conseguirá continuar adaptando sua **estratégia** para permanecer lucrativa e poderosa?