

# Sociedade da Informação e do Conhecimento

Empresa Digital

DCT DEPARTAMENTO CIÊNCIA  
E TECNOLOGIA

# Comércio Eletrónico (e-Commerce)

- Compras on-line ganhou fama nestes últimos anos.
- Se quisermos comprar algo, não precisamos de ir até a loja. Com apenas um smartphone e conexão à internet, podemos comprar o que quisermos, em qualquer lugar do mundo.

# Comércio Eletrônico

- O processo de vender e comprar que é feito pela internet e web.
- Não há necessidade de o comprador e o vendedor se encontrarem uns com os outros para realizar todo o processo de compra e venda.

# Tipos de Comércio Eletrónico

- Business to Business (B2B)
  - engloba todas as transações eletrónicas de bens ou serviços efetuadas entre empresas.
- Business to Consumer (B2C)
  - distingue-se pelo estabelecimento de relações comerciais eletrónicas entre as empresas e os consumidores finais.
- Consumer to Consumer (C2C)
  - engloba todas as transações eletrónicas de bens ou serviços efetuadas entre consumidores.
- Consumer to Business (C2B)
  - existe uma inversão completa do sentido tradicional da troca de bens. Este tipo de comércio eletrónico é muito frequente em projetos baseados em *crowdsourcing*. Um número de indivíduos coloca os seus serviços ou produtos à disposição para serem comprados por empresas que procuram esse tipo de bem.
- Business to Administration (B2A)
  - engloba todas as transações realizadas on-line entre as empresas e a Administração Pública.
- Consumer to Administration (C2A)
  - engloba todas as transações eletrónicas efetuadas entre os indivíduos e a Administração Pública.

# E-Business

- E-Business ou Electronic Business refere-se ao uso de internet, extranet, web e intranet para conduzir negócios.
- O E-Business é bastante semelhante ao E-Commerce, mas é mais do que um simples ato de comprar e vender produtos e serviços on-line
- E-Commerce é uma parte do E-Business.

# Tipos de E-Business

- **Pure play**
  - uma empresa que se concentra em um tipo específico de produto ou serviço, em vez de vários tipos de uma só vez.
- **Brick and click**
  - uma empresa que gere o negócio de maneira on-line e off-line.

# Vantagens de E-Commerce & E-Business

- Reduz o dinheiro e o tempo gasto no negócio
- Horário comercial flexível
- Remove restrição de localização
- Acompanha facilmente o crescimento do negócio
- Alcance do cliente mais rapidamente

# E-Commerce: vantagens

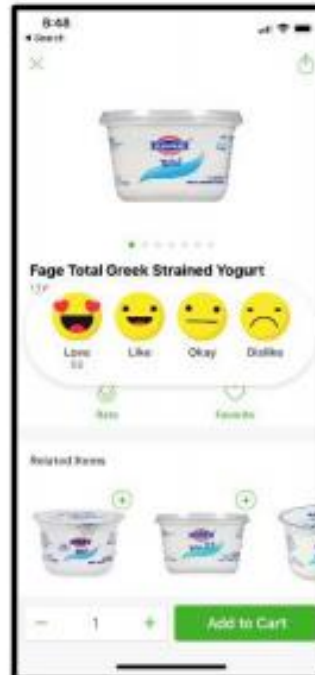
Find  
Local Store



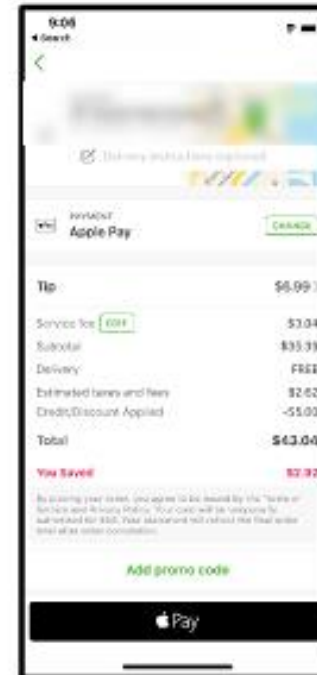
Explore  
Custom Savings



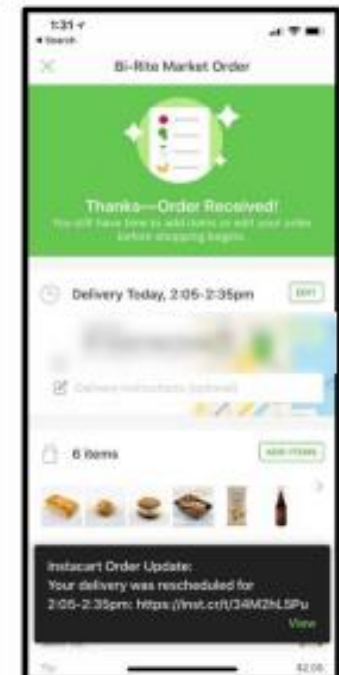
View + Share  
Recommendations



Pay  
Seamlessly



Update

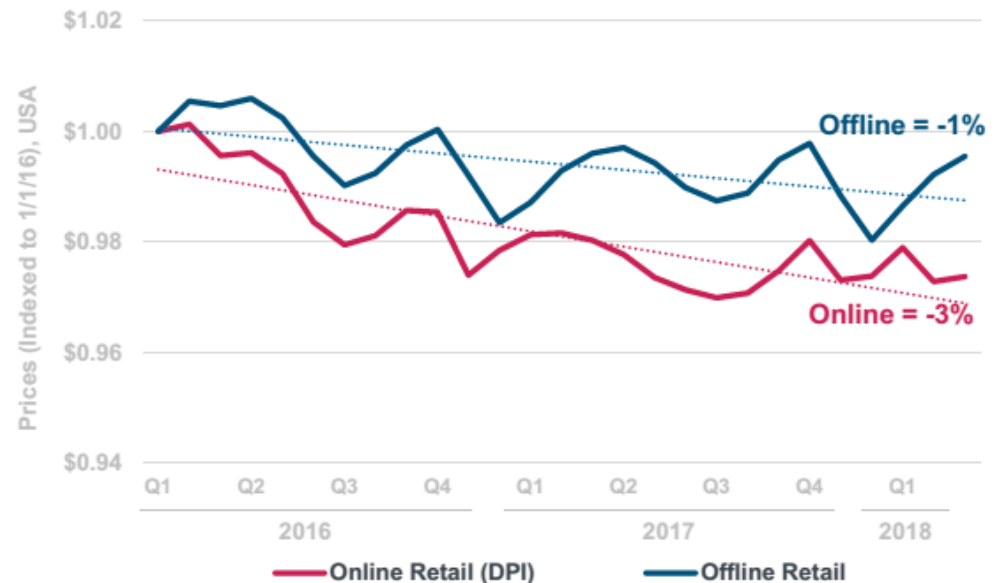




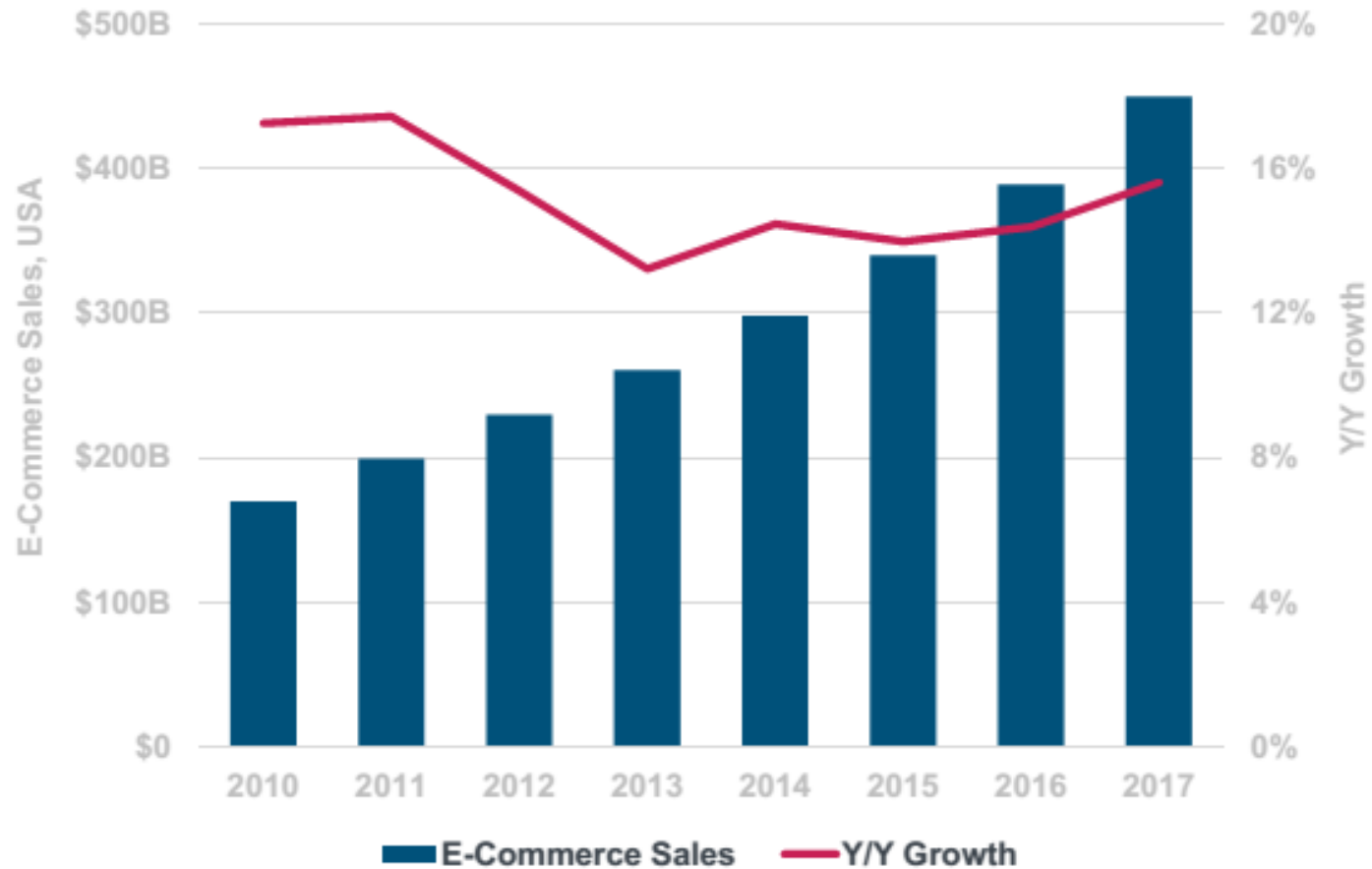
# E-Commerce ajuda na redução de custos

- Baixo custo financeiro
- Loja disponível 24/7
- Capacidade de processar pedidos de alta quantidade
- Disponível em todo o mundo
- Amostragem dos mais vendidos
- Natureza menos invasiva
- Publicidade rentável

Consumer Prices For Matching Products - Online vs. Offline



# E-Commerce: continua o crescimento



# O estado do e-Commerce 2019

- A indústria de comércio eletrônico vem tendo um crescimento constante nos últimos anos.
- Statista<sup>1</sup> prevê que a receita global do comércio eletrônico chegue aos EUA em cerca de \$ 4,88 trilhões até 2021. Temos pelo menos 75.000 empresas que vendem bens e serviços on-line para consumidores na Europa<sup>2</sup>.
- Nos próximos anos, devemos esperar um crescimento contínuo, com mais empresas a entrar no mercado.
- Isto traduz se em mais concorrência. E para os comerciantes de e-commerce, isto significa serem competitivos para seguirem na frente.
- É necessário estar bem informado sobre as últimas tendências de comércio eletrônico, que geralmente são resultado de avanços na tecnologia e mudanças nas preferências e no comportamento do consumidor.

<sup>1</sup> <https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales/>

<sup>2</sup> <https://www.ecommerce-europe.eu/>

# Aplicações Chave na área de e-Commerce

- Hoje em dia usa-se muito palavras-chave como "big data", "inteligência artificial" e "aprendizagem automática".
- As empresas de comércio eletrônico têm acesso a muitos dados. E usar esses dados é um desafio.
- A aprendizagem automática é capaz de dar sentido aos dados digitais a uma velocidade muito mais rápida do que qualquer ser humano é capaz de fazer.
- As empresas trabalham com recursos limitados e precisam priorizar o que modelos de aprendizagem automática usar.
- Vejamos as aplicações chave usando esses modelos.

# Segmentação, Personalização & Targeting

- Os sites de comércio eletrônico sofrem um certo grau de separação aos seus clientes.
- Pessoalmente, um vendedor interagindo com um cliente rapidamente percebe o que se está a passar, a linguagem corporal, o comportamento e muitos outros fatores ajudam o cliente.
- On-line, temos dificuldade em entender a grande quantidade de dados necessários para fornecer a mesma experiência personalizada.

*É poderoso executar campanhas super segmentadas que levam os clientes pelo funil de conversões.*

# Optimização de Preços

- O preço é importante.
- O preço online é extremamente importante.
- É mais fácil do que nunca comparar preços de um concorrente a outro com apenas alguns cliques.
- Os preços, a procura, a hora do dia e o tipo de cliente dos concorrentes podem influenciar o preço.

*É poderoso ter preços dinâmicos que ganham vendas.*

# Protecção de Fraude

- Empresas de comércio eletrónico são suscetíveis a fraudes.
- Em alguns casos, uma reputação prejudicada pode manchar permanentemente a reputação de uma empresa.

*É poderoso evitar fraudes.*

# Ranking de Pesquisa

- Se os compradores não encontrarem o que procuram, eles não compram.
- O e-commerce pode ser muito prejudicado pelo mecanismo de pesquisa do Google quando este apresenta pesquisas não inteligentes. As pesquisas de produtos podem ficar aquém de fornecer resultados que realmente atendem à consulta.
- Fatores como conteúdo, preferências e itens semelhantes contribuem para fornecer os melhores resultados de pesquisa.

*É poderoso para saber o que os clientes exatamente procuram.*



# Recomendação de Produtos

- A Amazon já provou que as recomendações de produtos funcionam. O seu mecanismo de recomendação é responsável por 35% das vendas.
- Precisamos de encontrar os padrões certos em vendas de produtos e comportamento de compras.

*É importante recomendar o que os clientes não sabiam que queriam.*

# Suporte ao cliente e autoatendimento

- Fornecer atendimento de qualidade ao cliente no comércio eletrônico é um desafio. Fazê-lo em escala é assustador.
- Os chatbots inteligentes podem usar a linguagem natural para comunicarem com o cliente, identificar um problema e resolvê-lo.
- Automatizar o suporte ao cliente e habilitar o autoatendimento torna mais fácil a gestão empresarial e o cliente ter maior satisfação.

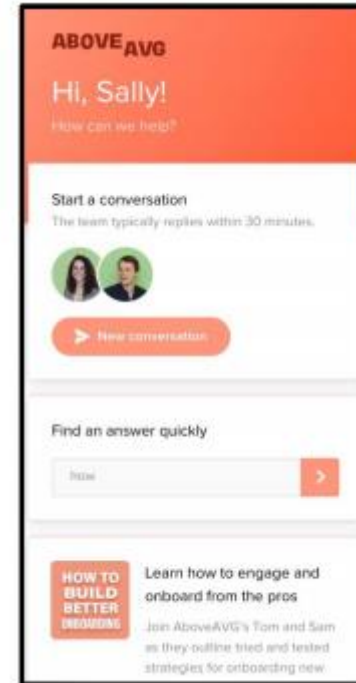
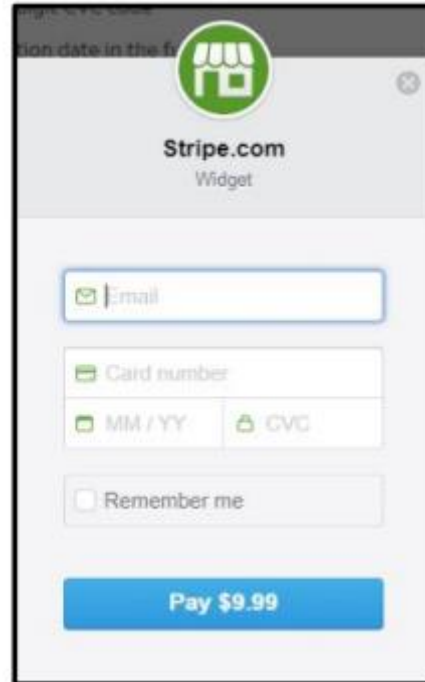
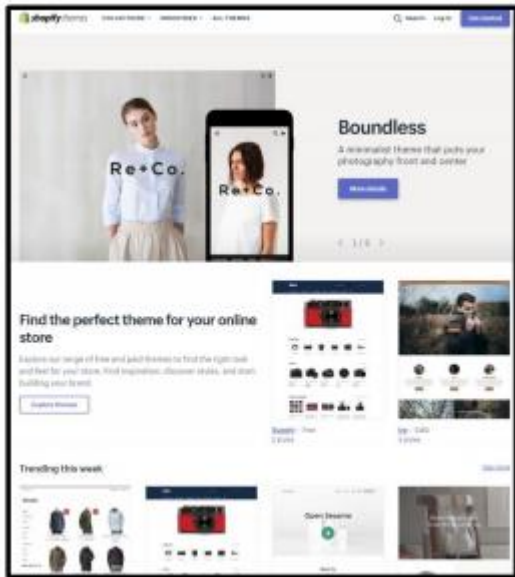
*É poderoso ajudar os clientes em grande escala.*

# Previsão da Oferta & Procura

- A previsão é bastante comum. Hoje com mais dados do que nunca, as empresas de comércio eletrónico estão a optar por deixar essa tarefa para as máquinas.
- A aprendizagem automática não é apenas capaz de processar dados com maior rapidez, como também é capaz de encontrar insights exclusivos ocultos onde as pessoas não estavam a pensar em procurar.
- E a previsão é apenas a ponta do iceberg quando se trata de business intelligence.
- As empresas podem tomar decisões baseadas em dados que, em última análise, levam a melhores produtos e serviços.

*É poderoso para tomar melhores decisões de negócios.*

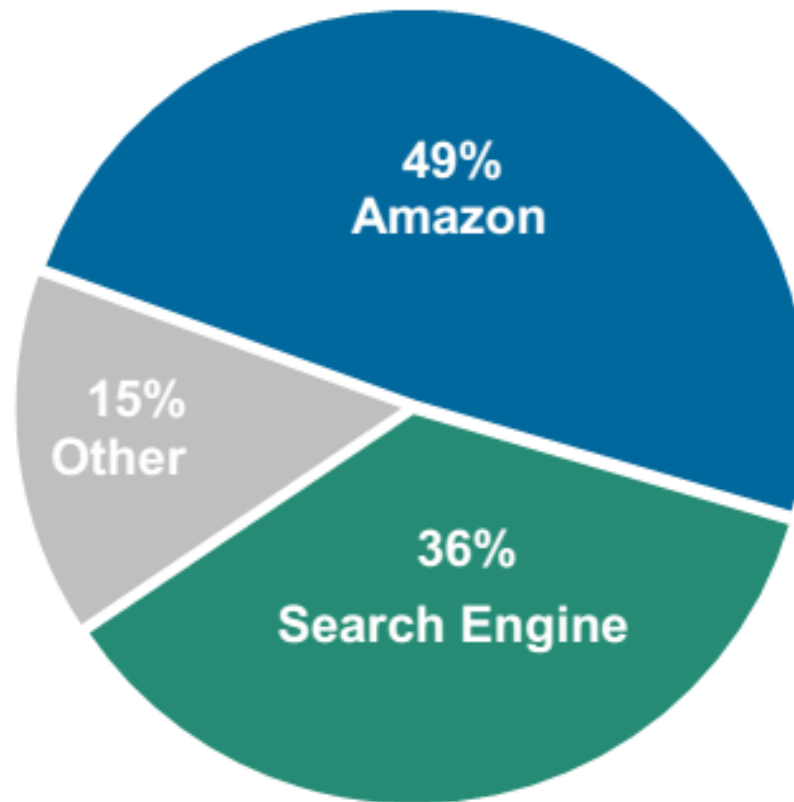
# Ferramentas de e-Commerce



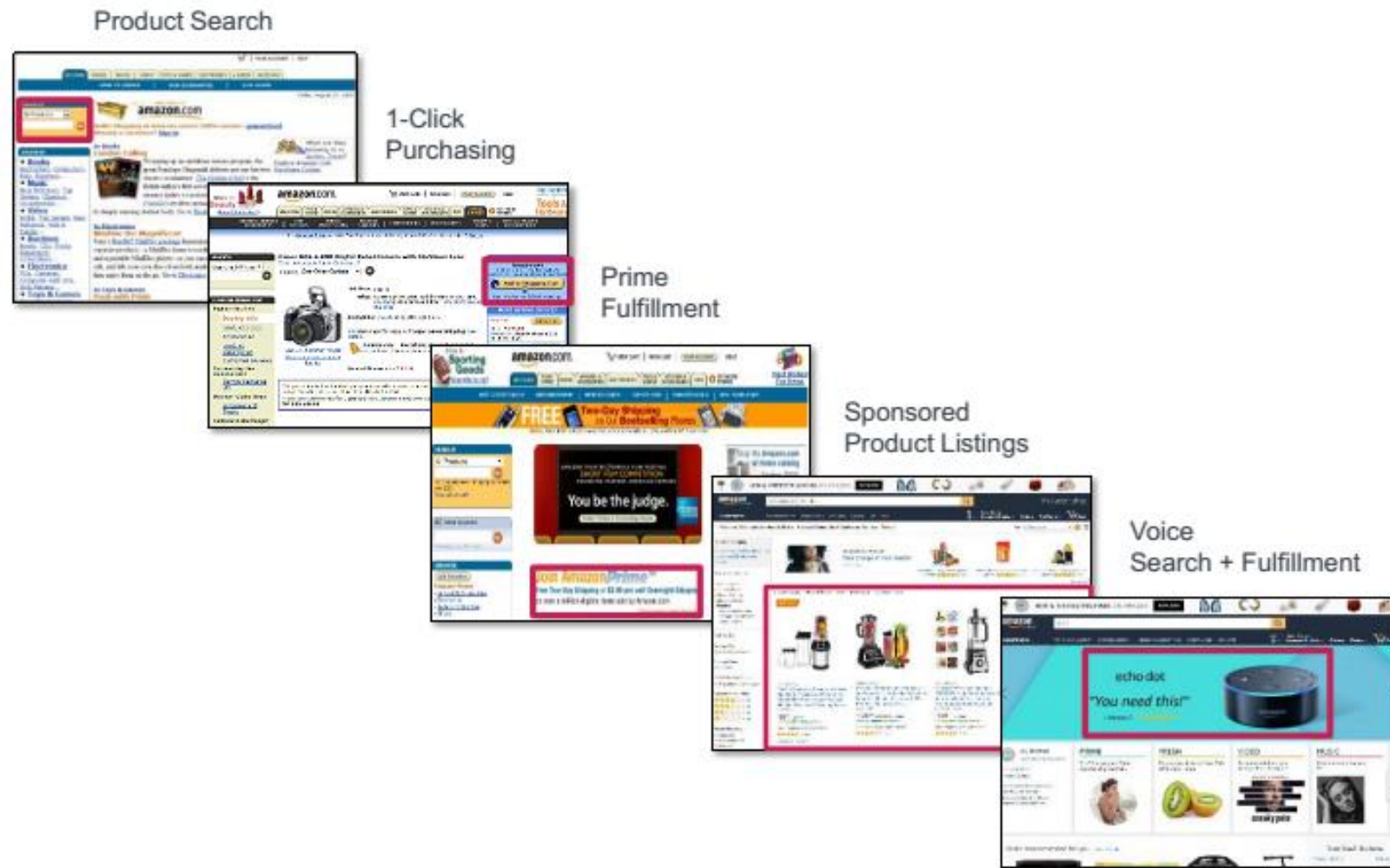
Entrega de produtos, segmentação de clientes, suporte em tempo real, implementação de API, lojas online

# Evolução da Procura do Produto Online

*Where Do You Begin Your Product Search?*



# Pesquisa da Amazon



# Pesquisa de Outros

Organic Search



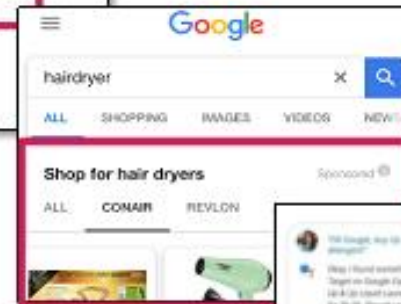
Paid Search



Google Shopping



Product Listing Ads

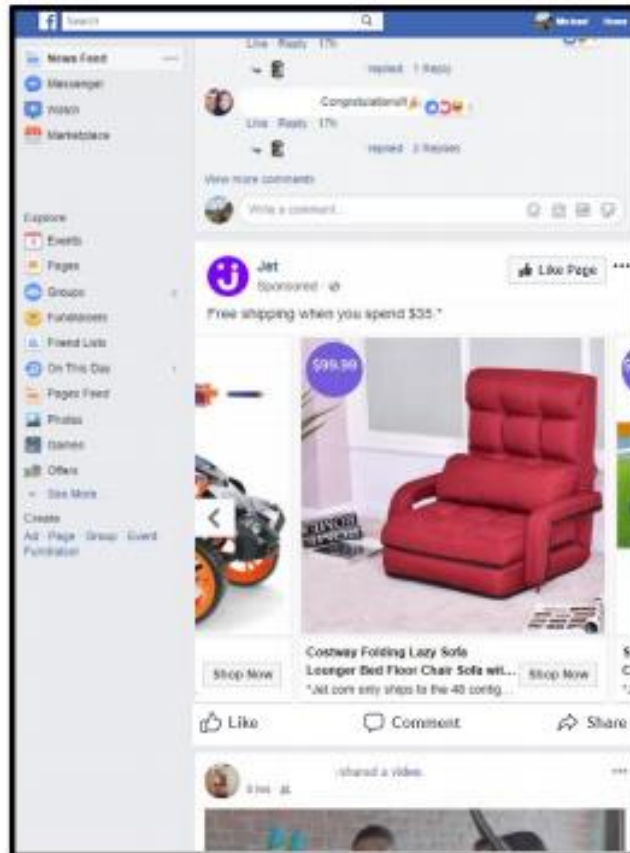


Shopping Actions



# Descoberta Personalizada no Feed

## Facebook

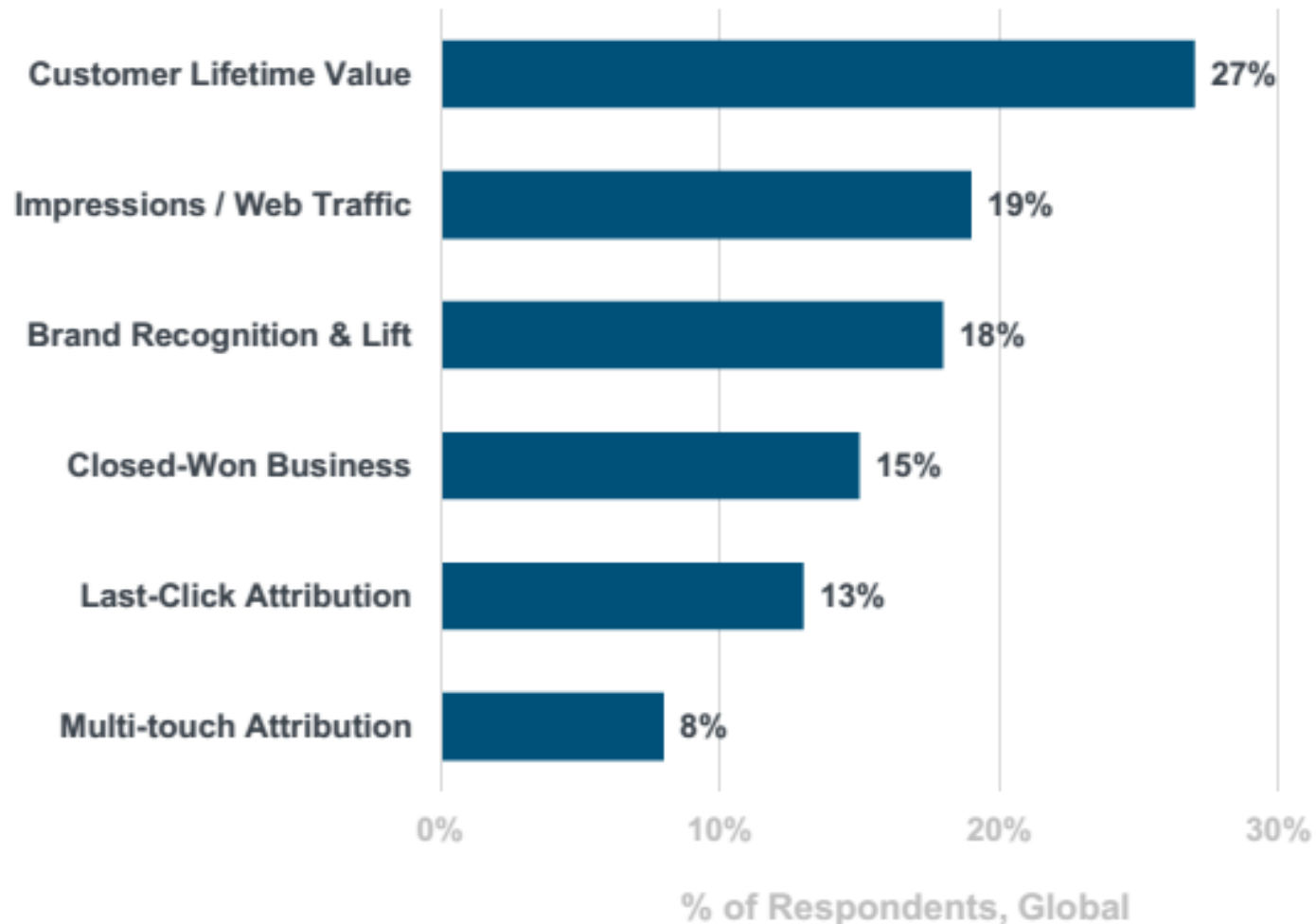


## Instagram





# Quais as métricas de otimização de gastos com anúncios



# 8 características únicas do e-commerce

- Ubiquidade: internet / web tech está disponível em todos os lugares. O mercado pode ser criado para que as compras possam acontecer em qualquer lugar
- Pesquisa global: a tecnologia ultrapassa as fronteiras nacionais, o que faz com que o espaço de mercado seja potencialmente bilionário
- Padrões universais: há um conjunto de padrões técnicos, ou seja, padrões da Internet
- Riqueza: mensagens de vídeo, áudio e tecnologia são possíveis
- Interatividade: a tecnologia funciona através da interação com o utilizador
- Densidade da informação: a tecnologia reduz os custos da informação e aumenta a qualidade
- Personalização: a tecnologia permite entrega de mensagens de marketing personalizadas
- Tecnologia social: geração de conteúdos criados por utilizadores e as redes sociais



UNIVERSIDADE  
PORTUCALENSE

Do conhecimento à prática.