

Aula 5

Fundamentos de Sistemas de Informação

Profª Vivian Ariane Barausse de Moura

1

Conversa Inicial

2

- **O objetivo da aula é introduzir os principais conceitos sobre negócios eletrônicos**

3

- **Conceitos sobre negócios eletrônicos**
- **Redes sociais**
- **Otimização de sites**
- **Sistemas de pagamento**
- **Tendências**

4

Conceitos sobre negócios eletrônicos

5

- **Mudou a forma como as pessoas fazem negócios**
- **A digitalização de processos e a adoção de modelos de vendas cada vez mais modernos trouxeram mudanças significativas nas relações comerciais**

6

- A internet está mudando a maneira como as pessoas trabalham, estudam, fazem negócios e se relacionam. Além disso, está alterando a forma pela qual as pessoas se relacionam com empresas, as empresas se relacionam entre si e até como o governo se relaciona com a sociedade



7

- Os negócios eletrônicos também são conhecidos como e-business, e as transações digitais ocorrem por meio de diferentes plataformas; o termo é utilizado para referenciar as empresas que operam digitalmente
- Ocorrem muitas dúvidas sobre e-business e e-commerce, mas, afinal, qual é a diferença entre esses termos?

8

- O e-business, ou negócios eletrônicos, vai além do e-commerce
 - ✓ Todo o conjunto de sistemas que operam juntos para que o comércio eletrônico aconteça. Além disso, também envolve a organização com os clientes, funcionários e todas as entidades envolvidas

9

- Então, e-business e e-commerce não são a mesma coisa, embora possa ocorrer confusão entre os dois termos
 - ✓ O e-commerce é um tipo de e-business, mas existem outras formas de fazer negócios eletronicamente

10

- Precisamente porque opera digitalmente e online, existem inúmeras formas que um e-business pode assumir
- As letras correspondem a siglas que são utilizadas para representar as formas de organização e comunicação do e-business. Cada letra tem seu significado

11

- B: business, empresa ou fornecedor
- C: consumer, consumidor ou cliente
- E: employee, empregado
- G: government, governo
- D: direct, direto

12

Tabela 1 - Tipos de negócios eletrônicos	
B2C	Business-to-consumer – Empresa para consumidor
B2B	Business-to-business – Empresa para empresa
B2E	Business-to-employee – Empresa para colaborador
B2G	Business-to-government – Empresa para governo
C2B	Consumer-to-business – Consumidor para empresa

13

G2B	Government -to-business – Governo para empresa
G2C	Government -to-consumer – Governo para consumidor
C2G	Consumer-to-government – Consumidor para governo
B2B2C	Business-to-Business-to-Consumer – Empresa para empresa para consumidor
D2C	Direct-to-Consumer – Direto para consumidor, venda direta do fabricante ao consumidor final
C2C	Consumer-to-consumer – Consumidor para consumidor

14

- O e-commerce ou comércio eletrônico pode ser realizado por vários canais, sendo os mais comuns: loja virtual (site próprio), marketplace e social shopping
- Omnichannel: integração desses canais

15

Redes sociais

16

- A rede social é a prática de usar uma plataforma online dedicada a manter contato, interagir e colaborar com indivíduos, colegas, amigos e familiares com ideias semelhantes



17

Principais objetivos das redes sociais

- Compartilhamento
- Aprendizagem
- Interação
- Marketing

18

▪ **Benefícios que as redes sociais oferecem a consumidores e empresas**

- ✓ Consciência da marca
- ✓ Acessibilidade instantânea
- ✓ Construção de uma sequência
- ✓ Sucesso nos negócios
- ✓ Aumento no tráfego do site

19

▪ **Desvantagens que as redes sociais oferecem a consumidores e empresas**

- ✓ Rumores e desinformação
- ✓ Críticas e comentários negativos
- ✓ Preocupações com segurança e privacidade de dados
- ✓ Processo demorado

20

- **As redes sociais são cruciais para fomentar a cultura da empresa, a produtividade, a colaboração e o fluxo de informações, mas para que isso ocorra é necessário a análise de redes sociais ou social network analysis (SNA), que é um método de identificação e mapeamento da estrutura social dentro de uma organização**

21

Otimização de sites

22

- **A otimização de sites é o processo de usar ferramentas, estratégias avançadas e experimentos para melhorar o desempenho de um site a fim de direcionar o tráfego e, com isso, aumentar as conversões e a receita**

23

▪ **Otimização de mecanismos de busca – SEO (search engine optimization)**

- ✓ Técnica não é apenas obter uma classificação alta nas SERPS para palavras-chave específicas, mas também possibilitar que os clientes em potencial encontrem o site da maneira mais fácil possível

24

- **User experience**
 - ✓ Experiência do usuário a partir da otimização na página
- **Garante que os clientes em potencial que chegam ao seu site tenham a melhor experiência de usuário, obrigando-os a realizar a ação desejada e se converter em um lead**

25

- **Para que um site tenha um desempenho ideal em todas as seguintes áreas**
 - ✓ SEO
 - ✓ Redação
 - ✓ Análise
 - ✓ UX design (front-end)
 - ✓ Desenvolvimento web (back-end)
 - ✓ Otimização de CRO/landing page

26

Dicas para melhorar o desempenho de um site

- **Menos solicitações HTTP: objetivo geral é garantir a possibilidade de reduzir as solicitações HTTP externas, portanto, é necessário examinar as solicitações e eliminar qualquer recurso que não esteja adicionando benefícios às experiências do usuário, como imagens desnecessárias, JavaScript e código CSS desnecessários**

27

Dicas para melhorar o desempenho de um site

- **Code splitting e tree shaking: code splitting é um recurso que permite dividir seu código em vários pacotes ou componentes que podem ser carregados sob demanda ou em paralelo; por outro lado, tree shaking é um conceito que envolve a eliminação de código não utilizado ou morto**

28

- **Lazy loading: é um padrão de desempenho da web que atrasa o carregamento de imagens no navegador até que o usuário precise vê-las e é uma ótima maneira de otimizar o desempenho. Isso garante que seu site não fique inchado e que seus usuários possam baixar rapidamente as imagens que desejam ver**

29

- **Adiar scripts: significa impedir que ele seja carregado até que outros elementos tenham sido carregados. Ao adiar arquivos maiores, como JavaScript, você garante que o restante do seu conteúdo possa ser carregado sem atraso causado pela espera do carregamento dos arquivos maiores**

30

- **Otimizar imagens:** o peso das imagens é um fator importante para o carregamento do site, por isso é fundamental otimizar imagens
- **Usar uma CDN (content delivery network ou rede de entrega de conteúdo)** para armazenar recursos como imagens e vídeos que normalmente carregamos diretamente na página da web permite que os visitantes do site carreguem dados do servidor mais próximo

31

- **Habilitar o cache:** o cache é uma técnica usada para armazenar temporariamente páginas da Web para reduzir a largura de banda e melhorar o desempenho. Quando um usuário visita o site e a página é armazenada em cache, a mesma página em cache será exibida ao usuário quando ele revisitar o site, a menos que tenha sido alterada desde o último cache

32

Sistemas de pagamento

33

Tipos de sistema de pagamento eletrônico

- **Internet banking:** o pagamento é feito através da transferência digital dos fundos pela internet de uma conta bancária para outra
- **Pagamento com cartão:** pode ser realizado online ou por um dispositivo eletrônico
- **Débito direto:** transfere fundos da conta

34

Tipos de sistema de pagamento eletrônico

- **E-cash:** formulário onde o dinheiro fica armazenado no aparelho do cliente, usado para fazer transferências
- **E-check:** versão digital de um cheque em papel usado para transferir fundos dentro de contas

35

- **Métodos alternativos de pagamento:** os métodos de pagamento eletrônico estão evoluindo
- **E-wallet:** conta pré-paga, na qual as informações da conta do cliente, como informações do cartão de crédito/débito, são armazenadas, permitindo um fluxo rápido, contínuo e suave da transação
- **Carteira móvel:** carteira virtual, na forma de um aplicativo que fica em um dispositivo móvel
- **Pagamentos QR:** código "quick response"

36

- **Pagamentos sem contato:** o cliente precisa tocar ou passar o mouse no dispositivo de pagamento ou um cartão próximo ao terminal de pagamento
- **Pagamentos PIX:** pagamento instantâneo brasileiro
- **Pagamentos biométricos:** são feitos através do uso/digitalização de partes do corpo

37

- **Os pagamentos são feitos por meio de dispositivos vestíveis:** smartwatch
- **Pagamentos baseados em IA:** pagamentos baseados em IA, como palestrantes, chatbots, ferramentas de ML, ferramentas de aprendizado profundo

38

Elementos dos sistemas de pagamento online

- **Gateway de pagamento** – Um intermediário entre as empresas de cartão de crédito e o processador de pagamento. Lado técnico da transferência de informações do titular do cartão, garantindo que a transação seja concluída de forma rápida e segura

39

Elementos dos sistemas de pagamento online

- **Processador de pagamento** – Um terceiro que gerencia o processo de transação do cartão comunicará os detalhes do cartão do seu cliente ao seu banco e ao próprio banco e, supondo que eles tenham fundos suficientes na conta, o pagamento será realizado
- **Conta de comerciante** – Um tipo especial de conta bancária que as empresas usam para aceitar pagamentos com cartão de crédito/débito

40

Tendências

41

Realidade aumentada e realidade virtual

- **Simula experiências de compras pessoais** nas quais os clientes vejam como um produto pode ficar neles ou em suas casas
- **Clicam em um produto e o veem instantaneamente sobreposto** para onde quer que apontem seu dispositivo móvel

42

Realidade aumentada e realidade virtual

- Podem ver os produtos de todos os ângulos concebíveis em uma experiência interativa de 360 graus
- Smartphones, óculos inteligentes e outros dispositivos portáteis

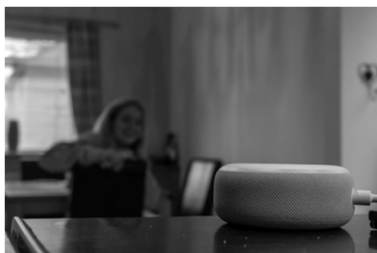
43



Gordenkoff/shutterstock

44

Assistentes de IA



Typa Media/shutterstock

45

Opções de pagamento

- Para alcançar mais consumidores, as marcas precisarão aceitar o maior número possível de opções de pagamento

46

Drones de entrega autônoma



Pivovarov/shutterstock

47

- A tecnologia e as pessoas estão sempre evoluindo e, como o negócio eletrônico reúne tudo isso, direciona a sempre olhar para o futuro. Uma coisa é certa: nunca é tarde demais para aprender algo novo

48