

# SOCIEDADE EM REDE

[www.celso-foelkel.com.br](http://www.celso-foelkel.com.br)



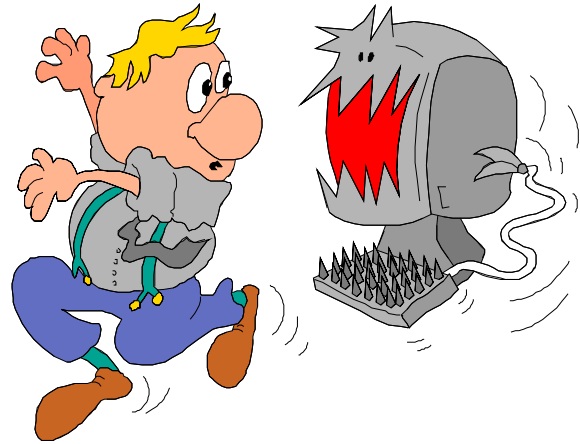
**Estamos gradualmente saindo de estruturas fechadas , feudais , familiares e patriarcais para estruturas em redes**

## **Mudanças nos ambientes da Sociedade**

- **Desestruturação , descentralização**
- **Altíssimo dinamismo**
- **Rápida obsolescência**
- **Globalização**
- **Competição**
- **Competitividade**

- **Nova ordem geopolítica**
- **Organizações mais abertas , flexíveis , interativas**
- **Parcerias**
- **Novas e poderosas tecnologias de informação**

# Novas maneiras de se relacionar:



**Conectividade**  
**Interatividade**  
**Informalidade**

**•Ninguém mais está sozinho no mundo.**

- Posso até trabalhar sozinho em casa ,  
mas certamente minha mente não está  
só!



- **Estamos sempre transferindo conhecimentos entre nós.**
- Como mudar empresas , escolas ,  
famílias para essa nova maneira de  
interagir? Como não continuar sendo  
“quadrado”?



- **Rede**: “ a ação de uma pessoa afeta as demais de forma significativa “
- Integração //// Redefinição de processos
- Informatização
- Telecomunicações



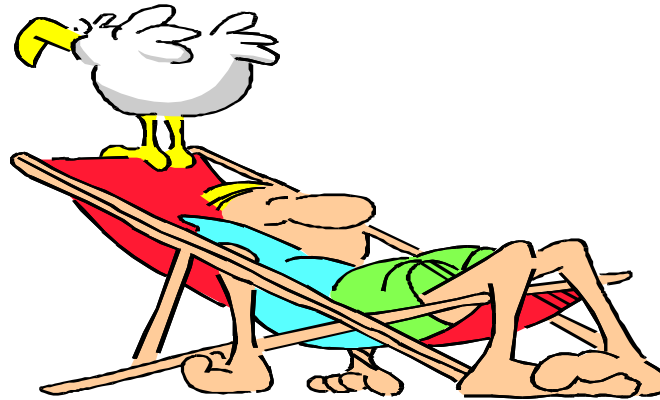
# VIRTUALIDADE ????????

- **HOJE:**

- **Chão de fábrica**
- **Gerentes passadores de informações e decisões**
- **Nível estratégico decisório**

- **Futuro próximo:**

- **Robôs**
- **Redes de informação e de decisão**
- **Cérebros biológicos e eletrônicos interconectados**



## **VIRTUALIDADE**

**Quem tomará as decisões ?**  
**Quem alimentará os dados?**  
**Qual a vulnerabilidade ?**

## **Sistemas online**

- **Capturam a informação em tempo real**
  - **todos podem ao mesmo tempo estar obtendo o mesmo dado**
- **é como um bufê de refeições onde todos podem se servir ao mesmo tempo**

**“ONDE ESTARÁ ENTÃO O  
DIFERENCIAL ? ”**

## As sete inteligências

- **Pessoas possuem diferentes tipos de inteligências , logo: aprendem , lembram , desempenham e compreendem de modo diferente.**
- **As pessoas diferem no vigor dessas inteligências( perfil de inteligências)**
- **Como é que os indivíduos convocam essas inteligências na solução de problemas ?**

# **As sete inteligências**

- **Linguagem**
- **Análise lógico-matemática**
- **Representação espacial**
- **Pensamento musical**
- **Uso do corpo**
- **Compreensão sobre outros indivíduos**
- **Compreensão de si próprio**



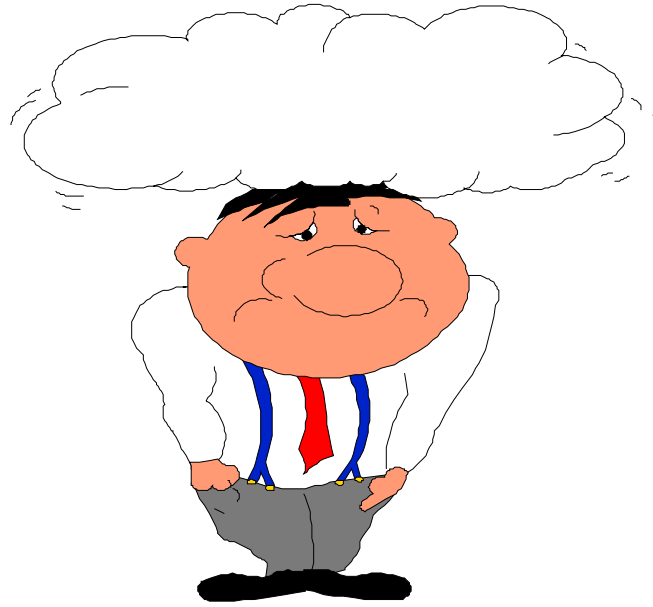
# **Barreiras e cerceamentos empresariais**

- **Orientação exclusivamente voltada à produção , custo, lucro ,desempenho , medições**
- **Dificuldades relacionais causadas pela hierarquia**
- **Burocracia**
- **Sistemas arcaicos de gestão**
- **Pressões por legitimidade**
- **Competição interna**
- **Falta de confiança**



# Barreiras e cerceamentos sociais

- **Moralidade**
- **Cultura regional**
- **Religião**
- **Profissões ( culto ao diploma )**
- **Família**



# Seres humanos são diferentes de ratos , pombos e drosófilas

**Temos: valores , sentidos , raciocínio**

- **raciocinamos**
- **conversamos**
- **compomos**
- **criamos**
- **formamos instituições**
- **emocionamo-nos**

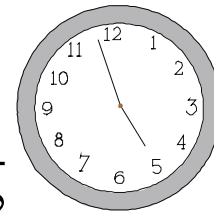


# Tendemos a nos aprisionar em números e medições

- **Exemplo 1:** Dr. Benjamin Spock  
Dr. Arnold Gesell

Biografia dos bebês - Marcos cronológicos

- **Exemplo 2:** Benchmarking



**Os humanos são criaturas do cérebro , mas  
não exclusivamente dele**



**Fazemos parte de uma cultura  
rica , que nossa própria  
evolução ao longo de milhares de  
anos construiu**

# **Somos criaturas que exteriorizamos cultura e cérebro**



- **Cultura é um ingrediente fundamental na nossa capacidade orgânica**
- **Cultura é barreira e também oportunidade**

**Ao longo dos séculos , os seres humanos criaram ambientes culturais complexos , contendo artefatos engenhosos e muito conhecimento , preconceitos , ideologias , sabedorias , restrições.**

**Com certeza a maioria dos conhecimentos desenvolvidos não são instintivos , não estavam contidos nos genes ou no cérebro.**

**Surgiram pelo uso do cérebro e como resposta à cultura vigente**

# Competências humanas

- **ONU publica desde 1990 o relatório de desenvolvimento humano**
- **DESENVOLVIMENTO = oportunidades em termos de expectativa e qualidade de vida , poder de compra , oportunidades de se educar , formar e desenvolver competências para alavancar o desenvolvimento**
- **Países pobres: alguma dúvida porque ????**

## **Informação tem valor agregado**

- **Podemos ter um cérebro biológico e um cérebro eletrônico para armazenar dados e processar dados e informações**
- **O cérebro biológico , com sua criatividade não binária , permite que as informações se transformem em conhecimentos e decisões para o desenvolvimento da sociedade**

# **Sociedade em Rede**

## **Os novos paradigmas e os novos caminhos**

- **As informações são matérias-primas e produtos . As tecnologias desenvolvidas são para agir sobre a informação e não apenas as informações para agir sobre as tecnologias , como na revolução industrial**
- **Os efeitos das novas tecnologias são altamente penetrantes na sociedade , logo todos os processos de nossa vida individual e coletiva são diretamente moldados e afetados pelo novo meio tecnológico**

## **Os novos paradigmas da sociedade informacional**

- **A nova lógica é a de redes e não mais de sistemas ou cadeias. As redes são criadas não apenas para comunicar , mas para facilitar , fortalecer , influenciar.**
- **A sociedade da informação se baseia em tecnologias , organizações e instituições altamente flexíveis com altíssima facilidade de reorganização ( como os neurônios em nossos cérebros )**

# **Os novos paradigmas da sociedade informacional**

- **A reversão de regras , a reconfiguração , a fluidez organizacional , as constantes mudanças , são todos frutos dessa cultura que se implanta rapidamente.**
- **A mudança conceitual é tão abrupta para a formação dessas redes complexas que fica literalmente impossível distinguir o espaço de cada ator e componente.**

# ECONOMIA INFORMACIONAL E GLOBAL

ou

## Rede global de interações

Sociedade em rede ( Manuel Castells )



- **Informacional:** a produtividade e a competitividade ( de empresas , regiões e nações ) dependerão basicamente da capacidade de gerar , processar e aplicar de forma eficiente , as informações e os conhecimentos

**Global: as principais atividades produtivas , o consumo e a circulação dos componentes da economia ( capital , trabalho , matérias-primas , informações , tecnologias , etc. ) estão organizadas de forma global , interativa e conectada.**



**Saímos da Era das Construções , da Era dos Prédios para a Era Virtual**

# Sociedade em Rede

- **Novas formas de relação entre Economia, Estado e Sociedade**
- **O capital se torna mais flexível, dinâmico e veloz**
- **A mundialização do capital**
- **A globalização do capitalismo**
- **Globalização**



# Sociedade em Rede

**Afeta o emprego mas não a empregabilidade**

**“Nunca tantas pessoas trabalharam no planeta como nos dias de hoje”**



# Grandes Transformações Sociais

- **relação diferente entre indivíduos**
- **relação diferente entre comunidades**
- **formação de número enorme de comunidades**
- **movimentos sociais globais e movimentos locais que se agregam em torno de identidades primárias: religiões, etnias, territórios, filantropia, assuntos ambientais, etc.**
- **políticos se isolando cada vez mais dos cidadãos e dos interesses coletivos**



# Tecnologias da Informação

**“capazes de atingir todas as esferas da atividade humana”**

- afetam a economia
- afetam a sociedade
- afetam a cultura

**“A tecnologia não determina a sociedade e a sociedade não determina a tecnologia”**

**Ex: Afeganistão de hoje**

# **Tecnologias da Informação**

**“O modo como as sociedades dominam e utilizam a tecnologia vai moldar o seu modo de vida”**

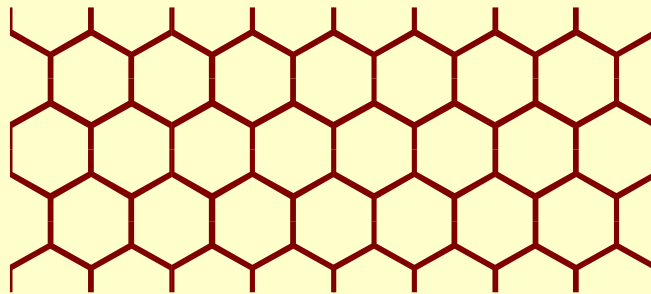
**Transformações sociais**

**Transformações empresariais**

**“A sociedade se libertou pelo uso das telecomunicações e das redes de comunicação”**

# Tecnologia:

**“A tecnologia ou a sua falta incorpora a capacidade de transformação da sociedade”**



**“O problema está em como a sociedade usará seu potencial tecnológico em seu processo de existência e em seus conflitos”**

# Tecnologia de Informação:

**“Alto impacto nos modos de produção das nações”**

- **Capitalismo neo-liberal**: tem por objetivo o aumento do excedente e a apropriação do capital que detém os meios de produção e a sua circulação
- **Estatismo**: objetiva o aumento do poder estatal, quer seja por via militar ou por ideologias políticas

# Tecnologia de Informação:

**“Alto impacto nos modos de desenvolvimento das nações”**

- **Industrialismo**: aumento da economia e consequentemente aumento da produção
- **Informacionismo**: objetiva a busca e novos conhecimentos para promover o desenvolvimento tecnológico e com isso promover o aumento da economia

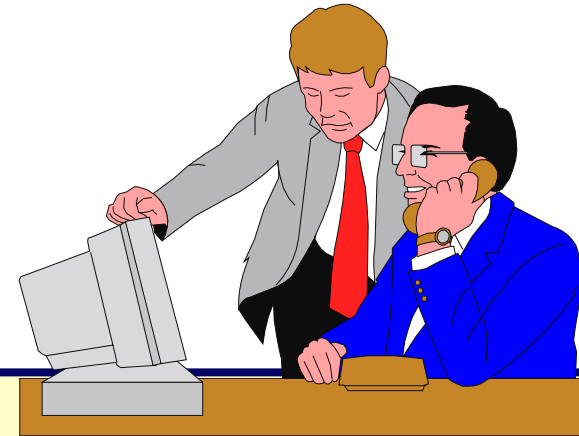
## **Sociedades:**

**As sociedades se organizaram até hoje  
em função de:**

- **produção**
- **experiência**
- **poder (até mesmo religioso)**

**Essa é a mesma maneira vigente nas nações e  
nas empresas**

## **Empresas e Nações:**



**Produção**: requer a ação humana sobre a natureza

**Experiência**: ação de pessoas sobre pessoas, ensinando-as pela seqüência de conhecimentos apreendidos em relação a ambientes sociais, produtivos e ambientais

**Poder**: ação de uns sobre os outros, tendo por base a produção e a experiência

## **Empresas e Nações:**

**Processos produtivos: alto impacto da tecnologia pelos novos usos de energia, conhecimentos, informação e materiais, afetando o processo de trabalho**

**“Como sua empresa tem-se apropriado de tecnologias para impactar trabalho e desenvolvimento?”**

**“Quais os impactos mais marcantes dessa apropriação na sua competitividade?”**

# Produção e Desenvolvimento:

Processos produtivos: acabarão por definir a sustentabilidade da própria Sociedade e o seu Futuro



## **Nações:**

**“Soberania nacional e fronteiras geográficas explodidas”**

**“Falta de identidade do Estado Nacional”**

**“Falta de maior identidade da Cidadania”**

**“O Estado Nacional necessita de um território nacional e de cidadãos e já não está encontrando”**

# Política:

- **Pulverizada e fragilizada**
- **Municipalização**
- **Valorização do poder local, já que o homem precisa de líderes ( “sentimento de matilha” )**
- **Crise do estado nacional a nível mundial ( os EEUU aproveitam-se de crises para obter união nacional e sentimento de patriotismo)**



# **Crise do Estado Nação: crise da própria democracia**

- **“O cidadão desconfia dos governantes até porque tem-se muito maior visibilidade sobre eles”**
- **“Os interesses individuais estão cada vez mais prevalecendo sobre os coletivos”**
- **A agregação social poderá passar a ocorrer a nível mais local, pela religiosidade, pelo sentimento de orgulho regional, o que poderá gerar relações conflituosas com o movimento de sociedade em rede global”**

# **Crise do Estado Nação: crise da própria democracia**

- Talvez seja uma das mais fortes crises causadas pela exposição maior da nova forma de vida em rede
- Crise política
- Crise administrativa: governos terceirizando para a sociedade a sua responsabilidades de prover serviços essenciais a essa mesma sociedade

# Revolução tecnológica

## **Afeta:**

- **modo de pensar**
- **modo de viver**
- **modo de se comunicar**

**“A Nova Sociedade baseada na  
Informação”**

## **Tendências recentes da Sociedade em Rede**

- **A crise do trabalhador flexibilizado**
- **A crise da economia capitalista ( economia unificada e reestruturação do capital e das formas de produção)**
- **A crise do Estatismo ( Estado sem poder )**
- **Fortalecimento de movimentos sociais e ambientais (liberalismo, direitos humanos, ambientalismo, fortalecimento de ONGs, etc.)**
- **Surgimento crescente de novas identidades ideológicas**

**Mundialização do Capital**

+

**Fragilização do Poder**

+

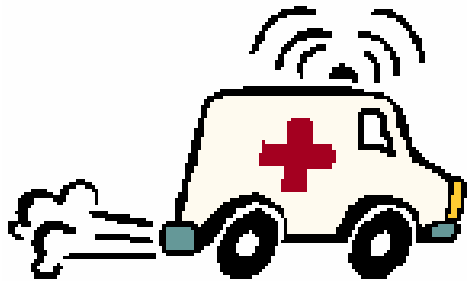
**Níveis desiguais de Desenvolvimento**

# **Explosão de valorizações de identidades locais e regionais**

## **Fragmentação de Culturas**



# Humanidade



Em qual versão acreditar ?

Versão rósea: a humanidade  
reconciliada

Versão trágica: não há mais saída  
para novos confrontos mundiais

## **Redes não são coisas novas: mas eram de espaços mais limitados**

- Rede de colônias britânicas, francesas, etc.
- Rede ferroviária na Europa
- Rede cultural do Renascimento

**“As tecnologias da informação lançam fundamentos para redes mundiais”**

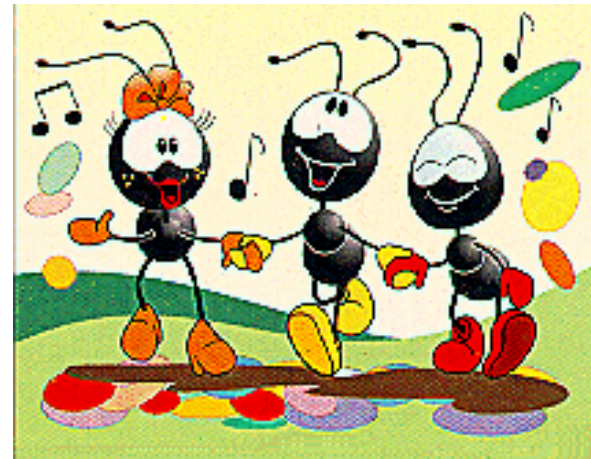
## **Vantagens tecnológicas da Sociedade em Rede**

- **A alegria da comunicação interativa**
- **A possibilidade de produzir mais e melhor e com menos esforço**
- **A possibilidade de cada vez melhor qualidade de vida**
- **A luta vitoriosa contra as doença**

**“Entretanto, enormes parcelas da Humanidade estão excluídas desse processo e marginalizadas”**

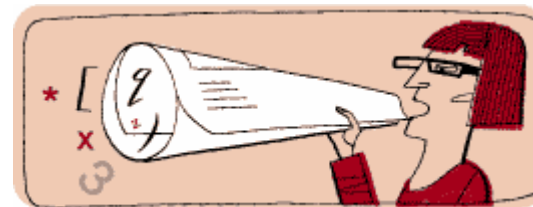
## Questões chaves

- “Até que ponto a revolução tecnológica afetou a cultura ( valores ) de sua empresa?
- E a de seus colaboradores?



## O mundo do “faz de conta”

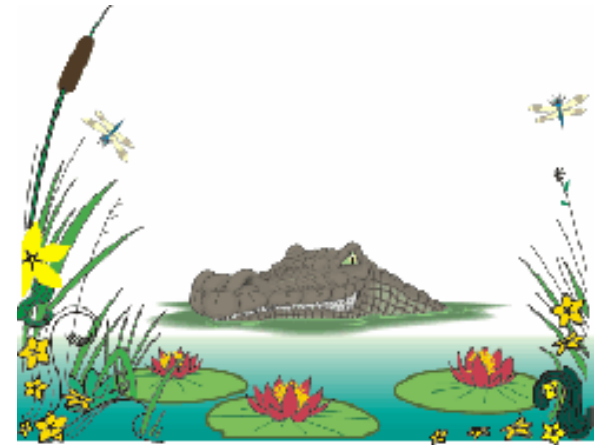
“Uma realidade virtual pode facilmente ser inserida em uma sociedade real e acabar por resultar em conflitos no médio prazo”



## Redes e Individualidades

- **Sempre vivemos em coletividade**

- **Sempre valorizamos nossa individualidade**



**“Quem não se sente bem ao se sentir  
absolutamente só no meio da  
multidão?”**

## **As empresas em rede**

- **Mudanças recentes na organização da produção e dos mercados na economia global.**
- **Difusão das tecnologias de informação nas empresas comerciais.**
- **A gestão sempre se baseou em lidar com incertezas e essas aumentaram pelo ritmo crescente das mudanças econômicas, políticas, tecnológicas, etc.**

## **As empresas em rede**

- **Empresas reagiram fortemente aumentando a flexibilidade e a velocidade nos processos de produção, de gestão e de mercados.**
- **Empresas reagiram fortemente redefinindo processos de trabalho, mais enxutos e simples, até mais perversos, eliminando tarefas, empregos e camadas hierárquicas.**

## **Empresas: de produção em massa para produção flexível**

- **Produção em massa**: ganhos de produtividade e lucros pela economia de escala de produção, padronizando-se processos.
- **Impactos atuais**: mercados mundialmente diversificados e de difícil controle; rápida obsolescência tecnológica; baixa flexibilidade das unidades de produção em massa.

## **Empresas: de produção em massa para produção flexível**

- **Produção flexível: flexibilidade dinâmica de produção em função da demanda permitem economia de escala, mas com fácil reprogramação de produção e de processos**
  - **Flexibilidade de produtos ( variação nos mercados)**
  - **Flexibilização de processos ( modificações tecnológicas)**

# Produção flexível

- **Empresas pequenas e médias:**

São vítimas ou são promotoras de flexibilização da produção ?

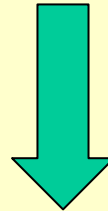
Qual é sua experiência com essa questão?

**Formação de redes entre empresas:  
as redes são e serão componentes  
fundamentais para as organizações**

- **Terceirização / sub-contratação**
- **Franchising (modelo Benetton)**
- **Clusters**
- **Alianças corporativas estratégicas**
- **Redes de unidades de negócios**
- **Redes de distribuição**
- **Redes de fornecedores**
- **Redes de produtores**
- **Redes de cooperação tecnológica**

## Formação de redes entre empresas:

- **Com a rápida transformação tecnológica, as redes e não as empresas tornam-se as unidades operacionais reais**



### **Clusters**

**processam e produzem produtos comoditizados de forma flexível, processam conhecimentos de forma rápida, atendem mercados diversificados e interagem de forma rápida tanto na produção como na logística de distribuição**

## **Reconfiguração entre empresas:**

- **Grandes empresas conseguem se reconfigurar em pequenos negócios ágeis, movidos pela tecnologia, falando a mesma linguagem, conectados facilmente entre si em torno de tarefas, responsabilidades e desempenhos.**
- **Há negócios que ainda são baseados em economia de escala, logo a reconfiguração pode ser mais difícil, até pela cultura dos mesmos: petróleo, aço, papel, açúcar, etc.**

## Reconfiguração entre empresas:

- Redes horizontais: conglomerados atuando no mesmo mercado, por exemplo Brahma/ Antárctica
- Redes verticais: conjuntos de empresas que se apoiam em uma grande empresa central, por exemplo GM em Gravataí

**“É a concorrência global que força a reconfiguração das empresas em redes de atuação inter-conectada”**

**Novas tecnologias: deverão ajudar a  
resolver o enigma do platô de  
produtividade**

- **Cuidados:**
- **Não automatizar processos ineficientes de fazer as coisas**
- **Reconfiguração é essencial ao se implantar as novas e poderosas tecnologias da informação**

Hoje a unidade básica da  
organização não é mais o  
empresário, nem a classe empresarial

Hoje a unidade é uma rede de empresas que  
se somam em termo de um produto e seus  
mercados



**Unidades de rede: precisam ser dinâmicas, flexíveis e informacionais**

**Questões:**

- **O que une as redes?**

**As alianças são apenas úteis e eventuais ou duradouras?**

**As tão decantadas parcerias são mesmo “prá valer”?**

**“A rede é um espaço cibernético de coisas que produzem na vida real”**

**“O espírito da rede ou do informacionismo é a cultura da rapidez, da distribuição criativa e da flexibilização acelerada por ferramentas poderosas online**



## Problemas comuns no ambiente global

- **Como comunicar melhor?**
- **Como vender melhor?**
- **Como fidelizar o cliente?**
- **Como competir com a padronização globalizada?**
- **Como criar um sistema digital e inteligente e saber utilizá-lo bem?**
- **Como facilitar o fluxo de informações de forma a detectar as atitudes desafiadoras dos concorrentes, as necessidades dos clientes e as respostas em função do tempo disponível?**

# **Regras de Bill Gates na sua Empresa na Velocidade do Pensamento**

- **Use ferramentas digitais para agregar valor às atividades.**
- **Crie circuitos ágeis de feed-back digital para melhorar a eficácia dos processos e a qualidade de produtos e serviços.**
- **Use sistemas digitais para encaminhar rapidamente as queixas e demandas dos consumidores.**
- **Use comunicações digitais para redefinir a natureza e as fronteiras de seu negócio.**

# **Regras de Bill Gates na sua Empresa na Velocidade do Pensamento**

- **Troque informação por tempo.**
- **Diminua os ciclos operacionais transformando cada negócio em um just-in-time.**
- **Use o e-commerce para eliminar intermediários nas suas relações mais íntimas com os clientes.**
- **Use ferramentas digitais para ajudar os clientes a resolver problemas.**
- **Reserve o contato pessoal para resolver as necessidades mais complexas do cliente, agregando alto valor ao mesmo.**

## Regras de Bill Gates na sua Empresa na Velocidade do Pensamento

- Insista que a comunicação na organização dê prioridade ao e-mail.
- Personalize os serviços de venda online.
- Use os profissionais do conhecimento para o trabalho de reflexão sobre produtos, serviços e resultados empresariais. Use computadores para analisar os negócios.
- Use ferramentas digitais para criar equipes virtuais que possam colaborar em trocas de conhecimentos e experiências.
- Converta processos burocráticos em papel para processos rápidos digitais, “mas continue usando papel onde se fizer importante (Celso Foelkel)”.

# Como diferenciar melhor sua empresa na época da informação e conectividade?

- Bancos
- Fabricantes de automóveis
- Fabricantes de elevadores
- Supermercados
- Empresas aéreas

- Hotéis
- Turismo
- Aluguel de veículos
- Shopping centers
- Mídia
- Empresas de seguros

# **A informação e a tecnologia a seu serviço**

- **Criar sistema nervoso digital**
- **Integrar operações básicas**
- **Pensamento estratégico**
- **Interação com o mercado**

**O objetivo é sempre a melhoria nos negócios e não só ter a tecnologia digital para estar no estado da arte**

# **Como obter e gerenciar a informação?**

- **Evoluções notáveis nos sistemas de informações para executivos (EIS), nos sistemas de informações para empresas (EIS segunda fase) e sistemas de medição de desempenho (performance measurement system)**
- **Novas ferramentas, novos papéis, novos produtos, novas performances**

## Lições:

- **O fluxo de informações é um dos principais diferenciadores dos negócios na era digital.**
- **A maior parte do trabalho nas empresas hoje se faz debruçando-se sobre informações.**
- **Todos precisam de informações, mas apenas os melhores sabem gerenciá-las.**
- **Reuniões apenas para ver informações históricas e para atualização das mesmas são sinal de mau uso das informações.**

## Lições:

- **Tenha dados bons disponíveis todos os dias.**
- **Tenha informações adequadas para o planejamento estratégico.**
- **Atualize constantemente seu planejamento e não apenas uma vez ao ano.**
- **Invista em tecnologias de informação, confie em sua velocidade e eficácia e não apenas na sorte.**
- **Encare a captura e a interpretação das informações como algo prazeroso.**

# Lições:

- **Faça negócios na velocidade de um clic, usando um sistema digital capaz de maximizar a capacidade do cérebro e de minimizar o trabalho braçal.**
- **Melhores informações podem ajudar a expandir seus negócios.**
- **Reunir a informação certa com as pessoas certas melhora exponencialmente a capacidade de sucesso empresarial.**

## Lições:

- **Diagnostique periodicamente seu sistema nervoso digital: ele oferece respostas ou apenas serve para alimentar dados?**
- **Use a informação digital para ganhar tempo e para inovar.**
- **Favoreça as atividades self-service.**
- **Promova a circulação digital das informações importantes em tempo real.**
- **Descarte o lixo eletrônico ( junk e-mail).**

## Lições:

- **Procure sinergia para os usuários e não complexidade.**
- **Adote um estilo de vida que contemple web: a conectividade permite que você seja mais independente e a independência lhe motiva ficar mais conectado.**
- **Insira conectividade no seu lar e família.**
- **Na medida que mais pessoas usarem computadores em suas residências, melhores serão as oportunidades online.**

## Lições:

- **O estilo de vida online mudará as relações entre empresas e clientes, entre cidadão e entidades, entre governo e cidadãos, entre trabalhadores e patrões.**
- **Consumidores e cidadãos ganharão cada vez mais poder.**
- **A fusão PC/TV criará novas experiências para os usuários e novos veículos de propaganda e vendas.**

## **Refletindo consigo:**

**“Você já interage com seus clientes pela internet?”**

**“Você está promovendo o uso da web entre seus familiares?”**

**“Você é um internauta consciente? Que vantagens a web lhe traz?”**

## **Lições:**

- **A tecnologia digital permite que as fronteiras de sua empresa extrapolem as condições físicas: você poderá trabalhar à distância, vender à distância, simular à distância, controlar à distância, etc.**
- **A tecnologia digital permite mudanças na relação de trabalho com os empregados (free-lancers, trabalho em casa, etc).**

## Lições:



- A tecnologia digital permite que as empresas se estruturarem com maior eficácia.
- A web permite que grandes organizações sejam fisicamente pequenas e com baixo patrimônio físico, mas alto valor relacional e intelectual.

## Refletindo consigo:

- **Você utiliza a web para buscar fontes de inteligência externa?**
- **Você utiliza a tecnologia digital para distribuir melhor as tarefas em sua empresa, buscando colaborações e sinergias?**



## **Lições:**

- **A tecnologia digital permite que as más notícias viajem rápido: esteja atento na web sobre más notícias sobre você e seu mercado.**
- **Mantenha o foco, aja depressa, use o e-mail e a web como ferramentas de velocidade.**
- **A capacidade de uma empresa reagir a eventos não planejados é um dos principais indicadores de sua capacidade de competição.**

## Lições:



- **Todos devem ser estimulados a compartilhar tanto as boas como as más notícias.**
- **A iniciativa e a responsabilidade pessoal florescem em ambiente que promove a discussão.**
- **Capture as más notícias e tente convertê-las em boas notícias.**

## **Refletindo consigo:**

- **Você em sua empresa tem condições de reunir equipes virtuais interdepartamentais para trabalhar virtualmente sobre um assunto?**
- **Você tem condições de obter dados desconhecidos rapidamente para atuar sobre imprevistos? Como você faz isso?**

## **Lições:**

- **Concentre o foco nos clientes que comentam mais. Quais são as experiências infelizes dos mesmos com seus produtos? Transfira rapidamente as informações levantadas para as pessoas certas e exija ação.**
- **Use a tecnologia digital para criar um sistema de feed-back dos clientes.**
- **Use a tecnologia digital para conversar e buscar soluções para seus clientes. Ajude-os com soluções rápidas e eficientes, criativas ou não.**

## Refletindo consigo:



- **Vocês possuem sistemas de capturar rapidamente as reclamações de seus clientes e dar a eles soluções rápidas?**
- **O feed-back é feito rapidamente e os problemas solucionados para as novas unidades?**
- **Você tem na sua home page uma sub-página para receber perguntas e para ouvir sugestões de clientes e público em geral?**

## **Lições:**

- **Conheça bem seus números para melhor trabalhar seu negócio. Tenha-os atualizados. Use tecnologias modernas para favorecer o fluxo de informações.**
  - **Conheça melhor seus clientes (padrão de consumo, análise do tipo de vida particular, preferências, etc)**
- “Conheça as pessoas pelo que comem ou vestem”**

## **Lições:**

- **Promova uma aceleração nos processos de vendas via processo digital de informações para obter e fornecer cotações, captura de informações sobre o mercado, cadastro de clientes, etc.**
- **Mude a expressão “cadeia de suprimento” para ‘rede de valor’**

## **Refletindo consigo:**

- **Você tem facilidade para integrar números de venda com números de produção?**
- **Você consegue integrar facilmente os números de seus parceiros com os seus?**
- **Você possui um bom banco de dados de seus clientes, ou se preocupa apenas com os aspectos financeiros deles para ver se lhes concede ou não crédito?**

## **Lições:**

- **Transfira às pessoas o trabalho de pensar criativamente, ampliando o seu talento.**
- **Acrescente personalização ao prestar serviços, isso pode ser tanto pessoalmente como virtualmente.**
- **Use ferramentas tecnológicas para integrar dados entre setores da empresa e não para diferenciar áreas.**
- **Garimpe sem preconceitos os dados que você possui.**

## **Refletindo consigo:**

- **Seu cadastro permite oferecer tratamento personalizado a seus clientes?**
- **Você consegue separar os clientes entre os que agregam lucro, ou fornecem informações, ou dão problemas, etc.?**
- **Seus funcionários têm acesso fácil ou difícil aos números da empresa? Eles tem liberdade de usá-los ou é um privilégio da alta administração?**

## **Lições:**

- **Aumente o QI de sua empresa: “A capacidade de uma organização de aprender e de agir é uma das suas maiores vantagens competitivas”.**
- **Desenvolva mecanismos de aprendizagem que não sejam aborrecidos e que não atrapalhem a empresa e as pessoas.**
- **Invista pesado no capital humano: pessoas talentosas demandam ações e trabalhos inteligentes.**

## **Lições:**

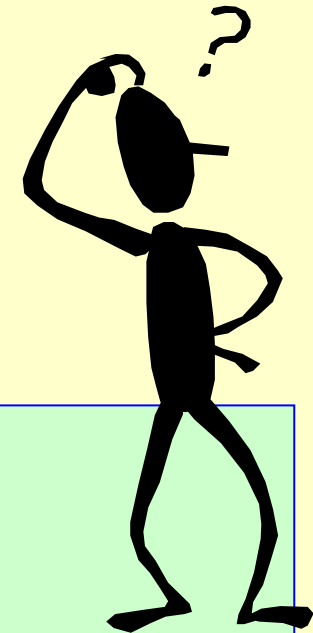
- **Utilize tecnologias de ponta para desenvolver know-how.**
- **Promova o compartilhamento dos conhecimentos ( learning organization). Crie uma cultura baseada nisso.**
- **Agregue aprendizagem em cada projeto, quer seja de desenvolvimento ou de rotina.**
- **Coloque treinamento e educação à disposição dos funcionários, tanto no escritório, na sua casa ou em sala de aula.**

## **Refletindo consigo:**

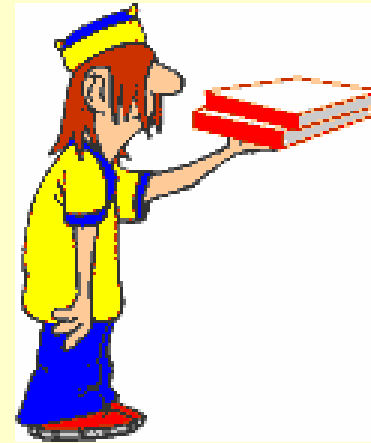
- **Vocês conhecem o conhecimento acumulado em sua empresa? Você tem mecanismos para retê-lo?**
- **Seus sistemas de avaliação de performance oferecem oportunidades de refletir para melhorar os processos, produtos e serviços?**
- **Os empregados podem ter acesso ao conhecimento empresarial de forma fácil, com senhas ou comandos simples?**

## **Lições :**

- **Evite desperdícios com automação desnecessária.**
- **Use tecnologia da informação para acelerar seus negócios, suas parcerias com clientes, fornecedores, terceirizados, etc.**
- **Para ganhar é preciso assumir riscos. Minimize os risco usando dados e informações como ferramentas de apoio.**



## **Refletindo consigo:**



- **Você costuma descartar talentos com receio do risco que sua inteligência possa representar para os gestores?**
- **Vocês investem pesado em desenvolver competências?**

## **Refletindo consigo:**

- **Você consegue conectar-se pela sua intranet em números de seu negócio, operações empresariais, planejamento estratégico, indicadores vitais, etc?**
- **Você tem universalidade em seu sistema de informações, podendo acessá-lo de qualquer lugar do mundo, desde que haja um telefone ou um computador conectado?**

## **Lições:**

- **Desenvolva processos que agreguem poder e valor.**
- **Não invista em tecnologias digitais e de automação apenas na área fabril ( ou no cerne de seu negócio !!!!).**
- **Considere que cada área de seu negócio é uma mini-empresa precisando ser competitiva.**
- **Considere seus empregados não mais como dentes de engrenagem, mas como neurônios. Adapte-os aos novos tempos e tecnologias.**

## **Lições:**

- **Quanto mais os empregados entenderem o funcionamento dos sistemas de produção, mais inteligente será a empresa.**
- **Obter dados em tempo real permite previsão antecipada e não percepção tardia.**
- **O trabalho braçal será gradualmente automatizado ou robotizado. O trabalho com o conhecimento é que será o diferencial.**
- **Utilize ferramentas poderosas para levar conhecimento para a empresa e para todos.**

## Refletindo consigo:



- **Seus empregados têm acesso a dados em tempo real para melhorar processos e produtos em suas áreas de trabalho?**
- **Vocês conseguem integrar processos de manufatura, processos contábeis, de estoque, de vendas, de fornecimento de insumos, etc?**

## **Lições:**

- **Simplifique seu processo com base na inteligência e não com base na necessidade de reduzir postos de trabalho e custos.**
- **Use processos digitais para ajudar a resolver problemas difíceis, mas antes entenda-os para saber a razão do problema.**
- **Esteja sempre disponível para testar novas tecnologias e novas maneiras de se fazer as coisas.**

## **Lições:**

- **A complexidade é a causa-mortis de grande parte de grandes projetos: “Quanto maior e mais caro, maior é a chance de fracassar”**
- **Engaje-se no processo de mudança, trabalhando em projetos simples e de curta duração. Divida o bolo em fatias e coma-as uma a uma, repartindo-as com seus pares.**
- **Ataque os problemas sob várias óticas.**

## **Lições:**

- **Avalie constantemente os fluxos de informações dentre os processos interligados.**
- **Todos devem se esforçar para melhorar os processos de comunicação e não apenas o gerente de T.I.**
- **Um processo ruim exigirá mais trabalho, mais custos e renderá menos. Um processo bom eliminará o desperdício de tempo e de dinheiro. A tecnologia digital não resolve os problemas de um processo ruim.**

## **Refletindo consigo:**

- **Você tem encontrado soluções rápidas para seus problemas de processo? Como?**
- **Seu processo de produção é bem integrado via rede em todas as partes que o compõem?**
- **Você usa fluxo de informações e gestão do conhecimento para simplificar todo o processo ou apenas as partes que a diretoria gosta mais?**



## Lições:

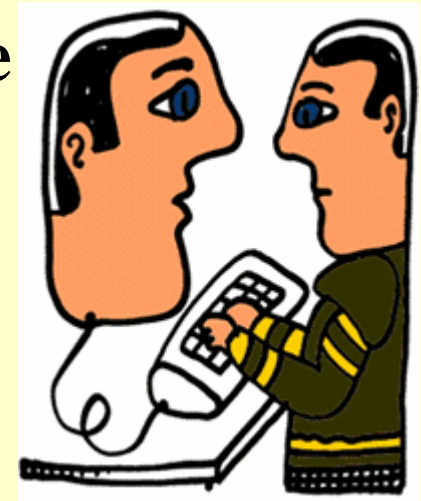
- **Trate a tecnologia de informação como um recurso estratégico e não como uma unidade produtora de dados.**
- **Evite ter um responsável por T.I. porque ele acabará sendo o dono do negócio e o único a entender dele. Coloque as responsabilidades sobre todo o grupo gerencial.**

## **Refletindo consigo:**

- **A diretoria executiva encara as tecnologias de informação como recurso estratégico para gerar receita e valor ou para reduzir custos e pessoas?**
- **Você acredita que a T.I. levará as empresas para o mundo do mais ou do menos?**

## Lições:

- **A tecnologia digital agrega velocidade vital para a competição. Alguma dúvida sobre isso?**
- **Avalie seus sensores e sua rede de informações.**



## Refletindo consigo:

- **Você está com softwares adequados? Há mecanismos em sua empresa para adequar softwares comprados ao invés de querer desenvolver por si próprios?**



## **Lições:**

- **Os processos digitais permitem aos governos chegar aos cidadãos de forma mais rápida e eficiente, ao invés de mergulharem na burocracia. Vejam as ótimas páginas do MCT, MDIC, MMA, etc.**
- **A tecnologia web permite aos governos o contato com os cidadãos, a qualquer hora. Da mesma forma, a burocracia será mais e mais simplificada.**
- **Os cidadãos cobrarão por isso mais e mais dos governos. Teremos quiosques públicos para internet da mesma forma que temos hoje telefones orelhão.**

## Refletindo consigo:

- **Você tem usado páginas de órgãos públicos tipo ministérios, prefeituras, etc.? O que tem achado?**



## **Lições:**

- **Cidadãos serão cada vez mais competentes e informados, até mesmo pelo Jornal Nacional.**
- **A educação poderá ser facilmente acessada, pela TV e pela internet.**
- **As pessoas terão mais liberdade para personalizar seus estudos.**
- **As formas de aprender mudarão e as diversas inteligências e competências serão privilegiadas.**
- **As competências poderão ser desenvolvidas melhor graças a novas ferramentas, utilizadas em casa ou fora dela.**

## **Refletindo consigo:**

- **Sua empresa tem um projeto interno de e-learning? E para sua comunidade?**
- **Seus treinamentos oferecem desafios aos participantes, forçando-os a buscar o conhecimento via internet?**
- **Vocês usam a internet para preparar os seus temas de casa?**

## Lições:

- **Sempre que há mudanças há oportunidades.**
- **Os consumidores serão dos mais beneficiados pela web, já que crescerá seu poder nos mercados.**
- **Mantenha as portas virtuais abertas aos consumidores e às partes interessadas.**



## Refletindo consigo:

- **Você gosta da home page de sua empresa? Ela é interessante, interativa, dá boas informações aos interessados e permite fácil diálogo com a empresa? A quem ela é destinada?**



# e-business



- **Será que a internet vai mudar o ambiente de negócios?**
- **Será que os computadores serão tão comuns quanto as TVs nas nossas casas?**
- **Será que as informações sobre produtos chegarão a todos na velocidade do pensamento?**

# e-business



- **Páginas I hate & I love**
- **Contas online**
- **Extratos online**
- **Compras online**
- **Leilões online**
- **Namoros online**

# Internet

SERVICES



- **Primórdios era para meio acadêmico e militar**
- **1993: uso comercial**
- **1995: Embratel lança rede mundial de computadores no Brasil**
- **1998: explosão continuada**

**Internet não foi criada para se fazer negócios,  
entretanto essa tem sido sua nova função**

**Efeitos sobre:**

- **emprego e empregabilidade**
- **idéia de governo**
- **idéia de gestão**
- **negócios**
- **cultura**
- **educação**
- **relações pessoais**
- **noções de fronteiras e de países**
- **profissões**
- **competição**

# Há notáveis exemplos de tecnologia digital no Brasil

- Votação eletrônica
- Imposto de renda
- Loterias
- Bancos
- Correios
- Telecomunicações



# A revolução da tecnologia informacional

## Telecomunicações + Informática

Agilidade para decisões



## **Internet**

**Comunicação ponto a ponto**

**Inglês é o idioma de equilíbrio,  
mas já muito conteúdo em  
português**

**Muitos sites já oferecem  
tradução simultânea**

## TV versus Internet

**TV é malha aberta: lançada a  
informação não sabemos quem  
a capturou**

**Internet é malha fechada: as  
pessoas que recebem a  
informação podem ser  
rastreadas**

## **Internet**

**Pela internet podemos colocar falando e localizar milhares de pessoas que se interessam sobre:**

- **ônibus**
- **carrocerias de caminhão**
- **aeromodelismo, etc**

**Com mínimos estímulos essas pessoas colaboram em pesquisas de opinião, dão sugestões para melhorias, etc.**

# Internet

## **Pessoas querem interatividade:**

- **chats/ relacionamento**
- **atualização**
- **notícias interessantes**
- **oportunidades para opinar**
- **entretenimento**
- **respostas**
- **personalização**
- **mínimo custo**



## Internet & stickness

**Frequência ou número de  
usuários que entram em  
um site**



**Nova maneira de medir  
capacidade de reter pessoas  
interessadas**

## e-business



- O importante é ter audiência, tráfego e fidelidade
- O importante é ter a capacidade de ter o cliente

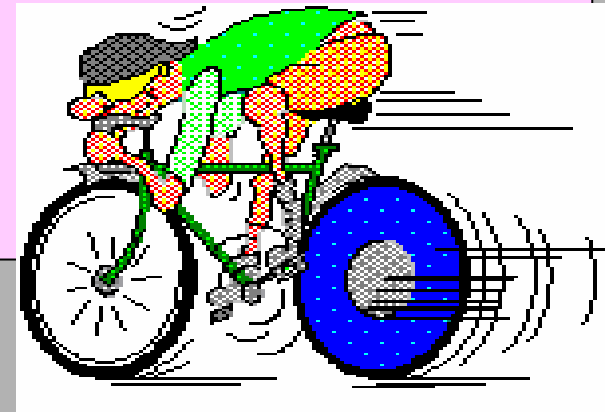
## **Recomendações**

- **e-business é um meio não é um fim**
- **internet é uma forma de unir ambientes e de repensar o negócio**
- **tenha equipes multidisciplinares para desenvolver projetos de e-business**
- **introduza a tecnologia digital passo-a-passo**
- **monitore com atenção os avanços da tecnologia**
- **cuide bem das ações dos concorrentes**

# Novos paradigmas empresariais

**VELOCIDADE = tempo**

**CONNECTIVIDADE = espaço**

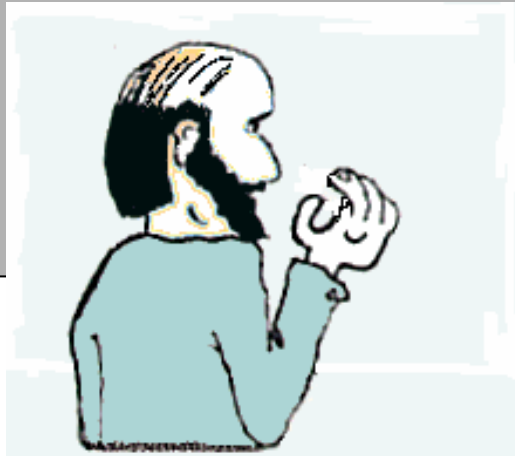


## Lei de Moore



**“A capacidade de processamento dos computadores dobra a cada 18 meses e o preço dos antigos cai à metade”**

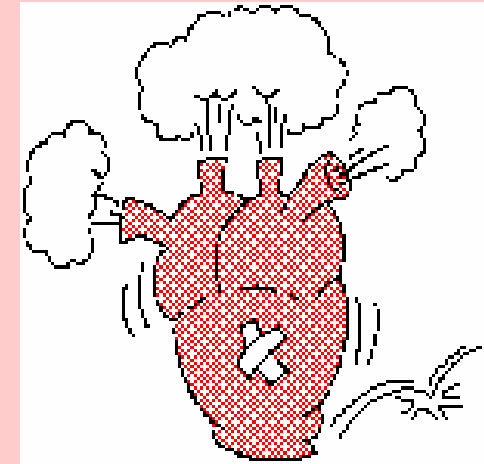
## Lei de Metcalfe



**“O valor de uma empresa ligada à internet é proporcional ao quadrado do número de acessos que ela possui”**

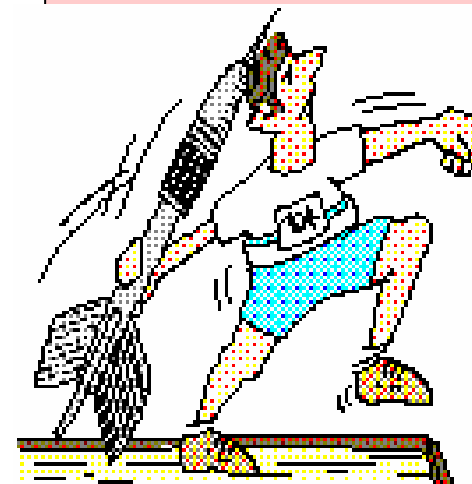
## Perigos & Vulnerabilidades

- **Invasão de hackers**
- **Segredos do negócio descobertos**
- **Informações estratégicas desvendadas**
- **Know how técnico descoberto**
- **Banco de dados invadido**
- **Cadeia de valor destruída**
- **Informações sobre clientes invadidas**



## e-security

- um ataque é um processo de muitos passos
- se há um ataque é porque o sistema é precário ou porque a nossa equipe é incompetente ou desatenta.



## **Tendências**

- **A maioria das transações entre empresas e consumidores (B2C) e entre empresas e empresas (B2B) será digital e do tipo self-service. Os intermediários evoluirão para agregar valor ou desaparecerão.**
- **O serviço ao cliente se tornará uma das principais funções de valor agregado para as empresas (serão todas personalizadas e usando o contato humano, de alto valor, para consultoria, solução de problemas, etc).**

## Tendências

- **O ritmo das transações e a necessidade mais personalizada dessas levarão as empresas a adotar fluxos de informações digitais internamente à empresa, se ainda não o fizeram, para agregar velocidade e qualidade.**
- **A concorrência se baseará na qualidade dos produtos, serviços pós-venda e velocidade (entrega, atendimento a consultas e reclamações, etc.)**
- **A internet está aí, quem não estiver a praticar e-business pode já estar jogando a toalha sem perceber.**

# Tendências



- **O cidadão que tem acesso à internet sempre terá mais facilidades para conhecer produtos pela web (exemplo: [www.amazon.com](http://www.amazon.com))**
- **diminua o tempo até o mercado, qualquer que seja o seu produto. Use a tecnologia da informação para conquistar uma vantagem competitiva.**

## **Refletindo consigo**

**Seus colaboradores estão familiarizados com a internet? Eles sabem pesquisar para encontrar suas demandas?**

**Vocês já fizeram uma avaliação de como a internet afetará seus negócios daqui a cinco anos?**

**Vocês já procuraram quantificar a redução do ciclo produtivo, de comercialização e entrega de produto, de assessoria técnica e de melhoria de qualidade pelo uso de tecnologia digital e internet?**

## **Refletindo consigo**

**Seu fluxo de dados permite calcular o custo unitário de fabricação no momento em que o produto está sendo fabricado? Ou a margem de contribuição? Ou o ciclo de fabricação, estocagem, entrega e satisfação do cliente para cada unidade produzida?**

**Sua tecnologia permite alterar rapidamente a fabricação caso isso se faça necessário?**

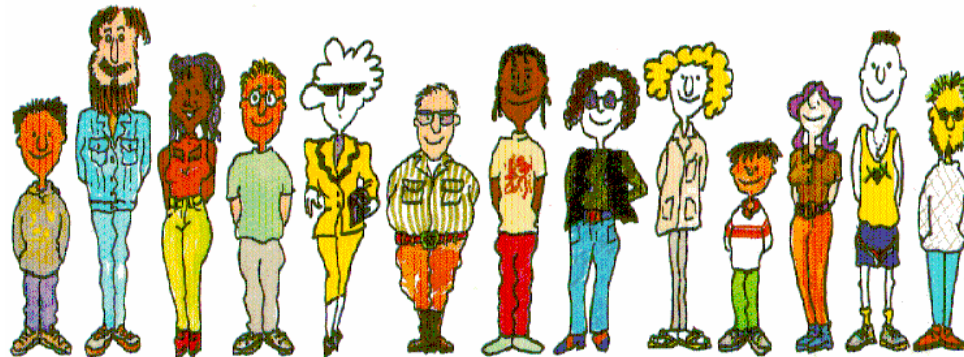
**Seu planejamento estratégico está intimamente ligado com os dados obtidos em produção, comercialização, disponibilidades de estoques de insumos e produtos, etc?**

# Comparando economias

Economia industrial: retorno sobre ativos fixos ou patrimônio

e-economy: retorno sobre ativos baseados no conhecimento e no relacionamento

(valoriza-se o conhecimento e o relacionamento tanto quanto ou mais que o ativo fixo)



## **Economia digital**

**e-economy**: ambiente global de negócios  
caracterizado por fluxos rápidos e eletrônicos

**e-business**: modo de se fazer negócios, onde as  
partes se interagem eletronicamente

**e-enterprise**: empresa capaz de promover  
trocas eletrônicas de valores (capital, bens,  
serviços, produtos, informações)

**e-collaboration**: amplo ambiente de colaboração  
entre concorrentes, fornecedores, clientes em  
rede global de negócios

## **e-business**

- **Reduz capital de giro.**
- **É projeto da organização e não de um departamento.**
- **Os ganhos com redução de custos não são os maiores.**
- **O grande ganho está na otimização da rede de valor.**
- **Pense grande mas comece pequeno, e logo.**
- **Prepare-se para a escalada de crescimento quando ela chegar.**
- **Tenha certeza que o e-business só pode ocorrer com adequada revisão da logística.**

## e-commerce

- **Uso da tecnologia da informação para realizar negócios.**
- **Portal: ponto de encontro de compradores e vendedores na internet.**  
**ambiente eficiente e seguro de relacionamento comercial.**



# Brasil

- líder na América Latina em usuários de internet.
- 13º no ranking mundial.
- Mais internautas que muitos países do primeiro mundo.
- América Latina 16 milhões de internautas em 2001, 60% do Brasil.



## **e-commerce**

- **Internet é vantagem competitiva.**
- **Facilidades para a globalização de negócios e mercados.**
- **Totalmente orientada ao usuário.**
- **Alta flexibilidade.**
- **Favorece mudanças rápidas.**
- **Permite personalização.**
- **Permite acesso de todos.**
- **Promove alta competição entre empresas, entre portais, entre segmentos de mercado, entre países, etc.**
- **Empolga as pessoas.**

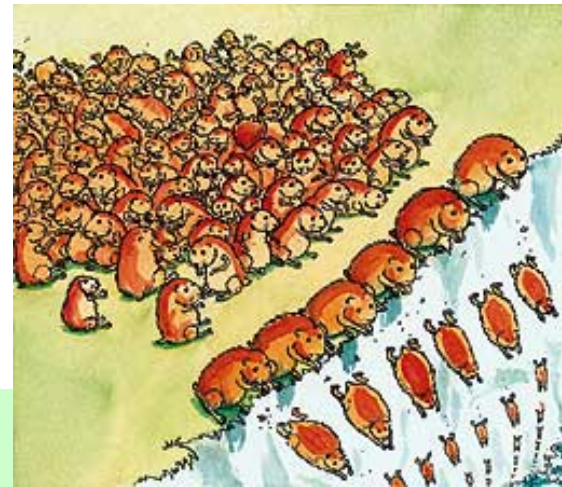
# O que diferencia o e-business?

- **Tecnologia disponibilizada.**
- **Time de pessoas.**
- **Execução.**
- **Interação cliente / cliente.**



## Porque a bolsa NASDAQ caiu na real?

- **Empresas da nova economia são empresas como outras quaisquer, elas precisam gerar lucros.**
- **A crise da NASDAQ não é uma crise da internet, mas uma crise de estratégias de negócios e de especulação financeira.**



## e-commerce

- Balcão de vendas digitais + distribuição

**“Sem distribuição não há e-commerce”**



# **Logística**

**Colocar ao cliente o produto certo, no local certo, na hora combinada e pelo preço adequado**

**Gerando lucratividade à loja e satisfação ao cliente**

**Entretanto, a logística inadequada tem matado muitas lojas virtuais**

# Logística

**A empresa pontocom não se diferencia em nada da loja tradicional, a não ser na forma do cliente encontrar a loja e o “vendedor”**

**“VENDER PODE SER FÁCIL, MAS DIFÍCIL É ENTREGAR”**

# Logística



- MALHA LOGÍSTICA
- CICLO DO PEDIDO
- PLANEJAMENTO E CONTROLE
- ESTOCAGEM E MOVIMENTAÇÃO
- TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
- EMBALAGENS E ENTREGA
- CICLO DE VIDA DO PRODUTO

# Logística

**Flexibilidade é a chave**

**Confiabilidade é o must**

**Sintonia e sincronia**

## Logística

**“Antes entendida como transporte e entrega, hoje estendida para o conjunto de serviços que busca contribuir para um bom relacionamento com a cliente e com as finalidades de diagnosticar seus desejos futuros”**

**Entregar produtos e colher percepções**

## **Portais B2B**

**Lojões que oferecem ambientes controlados e seguros para clientes e fornecedores se encontrarem**

**[www.bcomb.com.br](http://www.bcomb.com.br)**

**[www.interforb.com](http://www.interforb.com)**

**[www.exporter.fr](http://www.exporter.fr)**

**[www.eceurope.com](http://www.eceurope.com)**

**[www.ariba.com](http://www.ariba.com)**

## **Portais B2B**

- **Modelos de shopping centers com lojas virtuais**
  - **Acesso ilimitado para olhar**
  - **Acesso restrito para comprar e negociar**

## **Portais B2B**

- **Catálogo de lojas.**
- **Catálogos de produtos.**
- **Caracterização de produtos.**
- **Pesquisa de preços.**
- **Produtos em promoção e liquidação.**
- **Propagandas e marketing.**
- **Conexão entre catálogos de compradores e vendedores.**

## **Portais B2B & B2C**

- **Agregam valor e credibilidade às lojas.**
- **Integram o conteúdo das lojas ao conteúdo do portal.**
- **Utiliza os canais de relacionamento do portal com o cliente (notícias, previsão de tempo, dados financeiros, horóscopo, jornais e revistas, etc)**
- **ganham visitação cada vez maiores sem serem lojas.**

## **Portais B2B & B2C**

- **Portais que oferecem de tudo acabam não oferecendo nada.**

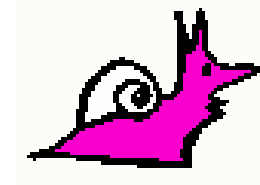
**Temos dois tipos principais de sites:**

- **Portais de venda: america on line, terra**
- **Sites de busca: altavista, yahoo, google, wisenut, alltheweb**

## e-commerce & troca de informações B2B

- **Aspectos transacionais**: estado do pedido, rastreamento do produto
- **Compartilhamento de informações**: estoques e capacidades, previsões de produção, previsões de demanda, informações financeiras
- **Colaboração**: desenvolvimento de produtos, colaboração em planos anuais de produção, estoques, etc.

# B2B & B2C



**Onde estão as restrições**

**Onde estão as oportunidades?**

# Infomediário

**Figura que conhece melhor o perfil do consumidor do que os canais de distribuição clássicos e lhe vende o produto via internet.**

**Vale-se da T.I. para chegar ao consumidor e lhe oferecer e vender produtos.**

## **Elementos importante no e-commerce**

- **Tecnologia utilizada.**
- **Qualidade e velocidade das informações.**
  - **Redução de erros.**
  - **Redução de tempo.**
- **Redução de custos operacionais.**
- **Racionalização de espaços, equipamentos.**
  - **Melhoria do nível dos serviços.**
- **Melhoria dos indicadores de performance.**
- **Melhoria da qualidade, produtividade e competitividade.**

# Para que serve a internet? !!!!

- **Faturamento e pagamento.**
  - **Rastrear pedidos.**
  - **Receber notificações.**
  - **Solicitar cotações.**
  - **Emitir e enviar OCs.**
- **Receber resultados e informações.**
  - **Agendar entrega.**
- **Alterar pedidos, prazos, etc.**

# **Dificuldades para o B2B**

- **Conservadorismo da indústria.**
- **Resistências culturais a esse tipo de mudança.**
- **Desconhecimento e medo de como fazer.**
  - **Segurança e sigilo das informações comerciais.**
    - **Medo de perder clientes.**

## Benefícios para o comprador no B2B

- **Acesso a novas fontes de fornecimento.**
- **Facilidades para comparar ofertas, preços, especificações, etc.**
- **Redução no tempo de pesquisa, negociação, prazos, etc.**
- **Redução de custos operacionais.**
- **Redução do nível de estoques.**

## Benefícios para o comprador no B2B

- **Histórico completo e rastreabilidade.**
- **Maior integração e comunicação entre as partes.**
- **Redução de preços devido pressões competitivas.**
- **Neutralidade do ambiente.**
- **Maior padronização do ambiente de compras.**

## Benefícios para o vendedor no B2B

- **Maior exposição junto ao mercado.**
- **Maior número de oportunidades de negócios.**
- **Novo canal de comunicação com o cliente.**
- **Maior alcance geográfico.**
- **Utilização de tecnologia de ponta.**
- **Oportunidades de rever custos de vendas e de distribuição.**

## Benefícios para o vendedor no B2B

- **Histórico completo das operações.**
- **Rastreabilidade.**
- **Maior integração e comunicação.**
- **Neutralidade do ambiente.**

## E os distribuidores convencionais?

- **A internet constitui um meio rápido para eles se organizarem antes que as empresas produtoras o façam e possam atuar mais efetivamente.**
- **Redução de custos de capital com menos lojas e lojas menores.**
- **Melhor gerenciamento da cadeia logística.**

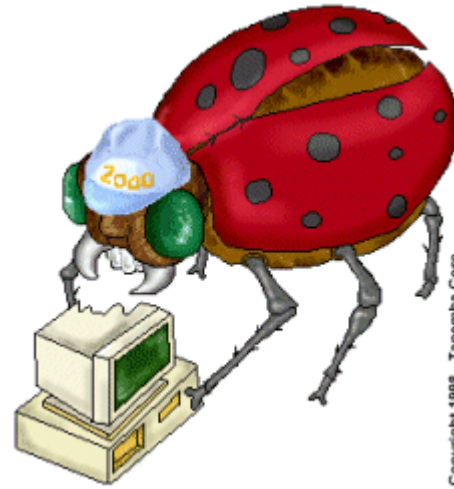
## **Desafios**

- **Explorar melhor a interação loja/cliente.**
- **Não abusar da privacidade do cliente.**
- **Atender cada vez melhor aos clientes.**
- **Não falhar na logística.**
- **Atendimento personalizado.**
- **Aumentar as vendas para aqueles que entram na loja.**
- **Aumentar vendas para aqueles que pegam o produto, mas desistem na hora de pagar ou de fazer cadastro.**

## Do e-commerce para c-commerce

### Collaborative commerce:

- **Agregação de conectividade.**
- **Agregação de segurança.**
- **Usuários chaves.**
- **Utilização de hubs qualificados e velozes para concentrar e canalizar as transações.**
- **e-procurement.**



B2C

- Pouca tradição no Brasil para compra e vendas por catálogos.
- Idem para internet.
- Amadorismo em usar a internet.
- Desconfiança do sistema.
- Necessidades de se criar hábitos de compra no internauta.

## **B2C: Vendas na web**

- **Portais**
- **Lojas tradicionais ponto com**
- **Empresas com venda direta**
- **Lojas virtuais novas**

## **B2C: Consumidores online**

- **Difícil, impaciente, desconfiado, pronto para sumir em um clic, num piscar de olhos.**
- **Compra por nome, por facilidades, por recomendação.**
- **Não conhece ainda muito bem o novo meio de compra.**
- **Não tem tanta expectativas de receber no dia seguinte.**
- **Precisa ter renda para arriscar comprar.**
- **Precisa conhecer bem a tecnologia e a web.**

## **B2C: problemas mais comuns**

- **Forma de pagamento inadequada.**
- **Prazo de entrega.**
- **Cobrança em desacordo com o combinado.**
- **Não recebimento do produto ou recebimento de outro produto.**
- **Produto recebido danificado.**
- **Dificuldades de assistência no pós-venda.**

## **B2C: principais tipos de vendas**

- **CDs**
- **livros**
- **vídeos**
- **roupas**
- **eletrodomésticos**
- **produtos de informática**
- **turismo**
- **reserva de hotéis, passagens, veículos alugados**

## **B2C: características da loja pontocom**

- **Personalizada, cada vez que você entra nela ela te chama pelo nome e dá as boas vindas.**
- **Ajuda com muitas informações.**
- **Oferece comentários de outros clientes sobre os produtos.**
- **Ajuda no processo de compra.**
- **Permite rastreamento do pedido.**
- **Tem pesquisa rápida de satisfação de clientes.**

## **B2C: obstáculos**

- **Conhecimento da rede de valor e cadeia de suprimento.**
- **Dimensões continentais e cultura do povo brasileiro.**
- **Precariedade dos modais de transporte.**
- **Dificuldades do produtor/fornecedor gerenciar produção, estoques e distribuição.**
- **Muita ênfase no virtual e pouca no real.**
- **Prejuízos à credibilidade pelos inúmeros erros de lojas virtuais inexperientes.**
- **Ataque de hackers.**

## **B2C: novas oportunidades**



- **Chats sobre produtos**
- **Páginas e painéis de recados sobre produtos.**
- **Oferecer mais integração ao cliente, mas não exagerar.**
- **Barateamento dos custos de transporte (correio, avião, rodoviário, etc)**

## **E-BUSINESS: recomendações finais**

- **Não dê tiros para todo lado na web.**
- **Não desvirtua o objetivo principal de seu negócio.**
- **Trabalhe com pessoal competente e motivado.**



By Jeff Miller / courtesy UW-Madison

## **CONNECTIVIDADE: recomendações finais**

- **Não invista mais em prédios.**
- **Invista em Conectividade e em Conhecimentos.**
- **Invista em Educação e em Inovação.**
- **Conhecimento é uma opção de quem quer.**

