

Como Ingressar nos Negócios Digitais

Resenha do livro por seu autor Eduardo Mayer Fagundes

Os dirigentes de empresas mais atendo às mudanças da economia digital estão preocupados e trabalhando para transformar suas empresas para competir no mercado virtual. Entretanto, em alguns casos falta visão dos projetos necessária para tornar a empresa competitiva. Existem três visões que devem ser observadas para manter a empresa alinhada com os novos rumos do mercado. A primeira é a melhoria dos processos atuais com ferramentas de e-business para sobreviver no mercado. A segunda, repensar a forma de fazer o negócio atual, pois, com a intenção decrescimento constante, os dirigentes devem se defender da competição acirrada. E a terceira, e mais ampla, é a total redefinição do seu negócio atual, garantindo sua permanência no mercado futuro.

Esse livro o ajudará a entender:

- a economia do consumidora definir uma visão empresarial para atuar na Internet a transformar seu negócio para trabalhar na Internet
- como as empresas podem se beneficiar com os negócios digitais
- os aspectos de segurança da Internet
- a escolher o melhor método de pagamento on-line para o seu negócio
- a definir a melhor infraestrutura para a hospedagem do seu website
- a elaborar um plano de negócios digital

INTRODUÇÃO

As telecomunicações são a força propulsora na nova economia global, permitindo a criação de novos negócios e alterando os padrões de comportamento humano. Um exemplo desse fenômeno é a Internet. Ela expande os conceitos de espaço e tempo, coloca na prática os conceitos de bits e átomos. Os bits trafegam em enormes velocidades e se multiplicam por demanda, através da infraestrutura de telecomunicações. Os átomos, ou as coisas materiais, utilizam dimensões diferentes de tempo e espaço. Através da Internet as informações fluem com tamanha rapidez que em minutos milhões de pessoas têm acesso a notícias geradas nos quatro cantos do mundo. A medida que a potência e o alcance da infraestrutura de comunicação se expande, os instrumentos necessários para se utilizar essa capacidade diminuem. Os equipamentos estão cada vez menores, mais baratos, mais leves e mais portáteis. Com isso é possível prever que os futuros equipamentos serão projetados para uso individual. Isso nos leva a uma nova forma de interação com os consumidores.

A ECONOMIA DO CONSUMIDOR

Os consumidores assumiram o controle do destino de nossas empresas. Eles assumiram o controle de nossas indústrias e estão reformulando os nossos negócios de fora para dentro. Para sobreviver na economia do consumidor, você precisa responder a demanda dos consumidores por mudanças na maneira que você desenha e entrega seus produtos e serviços no mercado. Para se lucrar na economia dos consumidores desenvolva estratégias para:

Escutar a voz dos consumidores. Eles querem grandes serviços, preços competitivos e inovação. Desenvolver a fidelidade nos consumidores. O mais importante é o relacionamento com os consumidores. Esse relacionamento no presente e no futuro é o que determinará o valor de sua empresa no futuro. Gerenciar para adicionar valor no relacionamento com os consumidores. Você deve entregar o que eles querem não aquilo que você pensa que eles querem. Monitorar e melhorar o relacionamento com o consumidor. Aprenda como monitor o relacionamento com o consumidor e faça as mudanças necessárias em tempo real.

DEFINA UMA VISÃO EMPRESARIAL PARA ATUAR NA INTERNET

Uma redefinição da maioria dos negócios se faz necessária para garantir a liderança e o crescimento da participação de mercado. A "invenção" de novos processos e a abordagem junto aos consumidores é fundamental para a permanência das empresas no mercado. Um gerenciamento da relação com os clientes para mantê-los fiéis deve ser implementado. Existem vários produtos de software que podem ser utilizados para implantar essa abordagem com os clientes. Uma outra área que exige atenção é o chamado e-Marketplace. Entender o comportamento dos mercados virtuais é essencial para aumentar a participação, pois os novos consumidores, já acostumados com as vendas pela Internet e videogames, serão atraídos cada vez mais pelas compras on-line. Na área de desenvolvimento de produto, produção e logística a integração de dados será cada vez mais importante para garantir a liberação de novos produtos para os consumidores. Somente com a forte colaboração entre empresas é que será possível a sobrevivência nos mercados virtuais.

TRANSFORME SEU NEGÓCIO PARA TRABALHAR NA INTERNET

O mundo dos negócios na nova economia usa novos conceitos de organização, atitudes empresariais e abordagem com os clientes e fornecedores. A nova economia valoriza mais o conhecimento do que os bens materiais. As empresas mais valorizadas do NASDAQ são as empresas que lidam com o conhecimento. As novas empresas com base no conhecimento são virtuais, utilizando uma cadeia de fornecedores globalizada, interligada através de rede de computadores. A organização produz idéias inovadoras e

as implementa imediatamente, criando facilidade para os clientes adquirirem seus produtos. Sua interação com os clientes é direta, eliminando os intermediários, gerando uma empatia com os clientes que são tratados de forma individual.

COMO AS EMPRESAS PODEM SE BENEFICIAR COM OS NEGÓCIOS DIGITAIS

A Internet acabou com o conceito de empresa grande e pequena, classificando-as em empresas rápidas ou lentas e dentro ou fora da rede. Poucas chances de sobrevivência existem para as empresas lentas e fora da rede. A vantagem da presença na Web é que a localização física da empresa é irrelevante, como também o fuso horário e, em alguns casos, o país. Regiões que tinham dificuldades para conseguir informações sobre produtos e serviços agora possuem acesso fácil e rápido, aumentando as chances de novos negócios. Na Internet a loja pode ficar aberta 24 horas, 7 dias por semana, sem pagar aluguel ou taxas extras.

ASPECTOS DE SEGURANÇA PARA O SEU NEGÓCIO DIGITAL

A Internet está fazendo uma das maiores mudanças de hábitos pessoais e de negócios dos últimos tempos. Porém, como em tudo, existe seu lado obscuro. A Internet também abre margem para que pessoas de má fé possam iludir pessoas, roubando e destruindo reputações. Para evitar os danos causados por pessoas desonestas, foram desenvolvidas várias soluções, incluindo software e hardware, para tornar seguro o uso da Internet. A necessidade de segurança é essencial para a expansão dos negócios virtuais. Se o consumidor perder a confiança nas transações comerciais, todos os investimentos em comércio eletrônico serão perdidos. As transações comerciais pela Internet devem satisfazer os seguintes requisitos de segurança:

Confiabilidade. Tanto o consumidor como o comerciante devem possuir mecanismos que garantam a privacidade da transação e tenham garantias de que ambas as partes irão cumprir o contrato de compra e venda. Autenticação. Ambas as partes devem ter a certeza de que estão se comunicando com a parte com a qual acreditam que estão fazendo negócios. Integridade de dados. Deve ser usada uma tecnologia que assegure que os dados não serão violados e adulterados durante a transmissão entre o consumidor e comerciante. E no lado do comerciante, que ele possua mecanismos que evitem a invasão de hackers que violem as informações dentro do seu ambiente. Não repúdio. Estabelecer um processo em que nenhuma parte possa negar que participou do processo de venda. Para garantir a segurança dos consumidores e comerciantes no comércio eletrônico, deve-se implementar os seguintes processos: autenticação; transação eletrônica segura; criptografia e, firewalls.

MÉTODOS DE PAGAMENTOS ON-LINE

Atualmente, o meio mais conveniente de fazer pagamento pela Internet é através de cartões de crédito. A validade dos cartões é internacional, podendo um cliente fazer compras de qualquer lugar do mundo em lojas virtuais. Entretanto, o grande inconveniente de passar o número do cartão de crédito na Internet é assegurar-se que de nenhum hacker venha a se apossar dos números dos cartões.

Outro meio de pagamento é o cartão de débito que é utilizado em pontos de vendas para pagamentos de pequenas quantias em supermercados, postos de gasolina, lojas de departamentos e outras. Cada vez mais se amplia sua aceitação.

Para acompanhar a crescente demanda do comércio eletrônico, a VISA, a MASTERCARD e um pequeno grupo de parceiros tecnológicos estão desenvolvendo em conjunto o protocolo SET (*Secure Electronic Transaction*), como um método de proteger as transações com cartões de crédito pela Internet. O protocolo SET oferece suporte uma assinatura digital. Isso fará a demanda por certificados digitais aumentar e os bancos passarão a ser os principais distribuidores.

ESTRATÉGIAS PARA A HOSPEDAGEM DO SEU WEBSITE

Existem quatro opções para hospedagem do site de sua empresa:

1. Implantar uma infraestrutura autossuficiente;
2. Compartilhar a infraestrutura com outros sites em um provedor;
3. O provedor dedicar um servidor para seu site; e,
4. Sua empresa instalar o seu próprio servidor num provedor. Em cada um dos casos existem prós e contras. Porém, não existe nem a melhor nem a pior alternativa, tudo vai depender da dimensão do seu negócio digital.

ELABORANDO UM PLANO DE NEGÓCIOS DIGITAL

O processo de projetar seu negócio digital começa com cinco perguntas. Estas perguntas são o ponto de partida para desenhar o seu negócio digital. Elas são:

Quais os assuntos de negócio mais importantes de sua organização hoje? Quais são as melhores abordagens para responder a esses assuntos? Como você pode substituir átomos por bits? Que atividades chaves do seu negócio podem ser administradas por bits ao invés de átomos? Como você pode desenvolver processos automáticos para gerenciar bits? Note que as primeiras duas perguntas não têm nada que ver com tecnologia digital. Ao invés disso, elas estão ligadas aos planos de negócios estratégicos da sua empresa. Não

adianta desenvolver uma estratégia digital se o seu plano de negócios não é consistente e falho.

Antes de se fazer qualquer coisa, você tem que identificar os fatores cruciais que determinarão o sucesso ou fracasso de sua empresa nos próximos anos. Os problemas que sua empresa podem enfrentar incluem a falta de inovação, dificuldade de encontrar pessoal competente, acompanhar a competição e a incapacidade para aumentar a demanda de serviços.

Identificados os problemas, você deverá escolher o melhor design de negócio para atacá-los. Você deverá decidir o que o seu negócio deve fazer e o que ele não deverá fazer para adicionar valor aos seus clientes e empregados, definindo um robusto modelo de negócio. Ele descreverá como você ganhará dinheiro e como manterá os lucros e clientes. Definirá a estrutura organizacional e como você gerenciará a inteligência de sua organização.

Para projetar o seu negócio digital, você precisa entender a diferença entre administrar os átomos e bits em sua companhia. Quando você administra átomos, você está manipulando ativo físico: inventário; transporte de produtos; compra de equipamentos; instalação de máquinas e construção de fábricas. Quando você administra bits, você está manipulando informação, analisando, modelando, ordenando e reproduzindo dados. Administrar átomos é caro, lento, incômodo, impreciso e arriscado, enquanto administrar bits corretamente é mais barato, mais rápido, mais eficiente, mais preciso e mais seguro.

Um projeto de negócio digital é a arte de desenvolver sistemas para gerenciar informações digitalmente para atingir o máximo benefício. Administrar bits requer um vasto conjunto de ferramentas e sistemas de aplicação, para gerenciamento do comércio eletrônico. Entretanto lembre-se, nunca utilize a tecnologia por si só, ela sempre deve estar associada ao seu negócio. Use a tecnologia para aumentar a oferta de produtos e serviços para os seus clientes e empregados, fortalecendo seu modelo de lucro e controle estratégico.



O livro Como Ingressar nos Negócios Digitais aborda o comportamento dos consumidores, a infraestrutura e a segurança no comércio eletrônico. O livro foi publicado com o apoio do SEBRAE nacional com o objetivo de fomentar iniciativas de negócios digitais nas pequenas e médias empresas.

O Prof. Eduardo Fagundes ministra palestras e apoia empresas em seus projetos de comércio eletrônico.



Eduardo Mayer Fagundes: Engenheiro eletricitista, especialista em telecomunicações, mestre em Engenharia Elétrica e extensão universitária em Darden School of Business na Universidade da Virginia (US). Foi coordenador de cursos de pós-graduação da Universidade Mackenzie em São Paulo. Professor de cursos de graduação e pós-graduação. Foi Gerente de sistemas e infraestrutura da Ford, Autolatina, PAG (Volvo Car, Jaguar e Land Rover) no Brasil e Diretor de Tecnologia da Informação do grupo de energia e telecomunicações AES no Brasil. Desenvolveu projetos de TI nos Estados Unidos, Itália, Inglaterra, Alemanha e Índia para a Ford, Volkswagen e AES Corporation. Participou do projeto global de SAP da AES Corporation e implantou o novo sistema comercial da AES Eletropaulo e o sistema de gestão SAP para as empresas de distribuição e geração de energia da AES no Brasil. Participou do projeto FordStar da Ford Motor Company na área de educação à distância para treinamento de funcionários da rede de concessionárias da Ford nos Estados Unidos, México, Canadá e Austrália. Modelo que utilizou para lançar a startup nMentors, empresa especializada em educação à distância. Lançada em 2008, a nMentors já produziu mais de 2.000 horas de conteúdo ao vivo pela Internet em mais de 50 cursos para mais de 9.000 alunos em mais de 600 cidades no Brasil. Mantém desde 1996 o portal Efadundes.com com conteúdo de TI e Telecomunicações. Autor do livro Como Ingressar nos Negócios Digitais publicado em parceria com o SEBRAE nacional e criador do programa Rápido! de melhoria contínua de processos e inovação.