

## De vento em popa: Novas tendências que prometem agitar o varejo eletrônico em 2018

Carlos Alves (\*)

*O e-commerce tem passado cada vez mais confiança para aos consumidores; conheça as novidades desse setor para 2018 e aprofunde o seu conhecimento sobre eles*

O ano de 2018 chegou e trouxe junto diversas novidades para a economia nacional, principalmente no e-commerce. Apesar dos pesares, 2017 foi um ano que pode ser considerado bom para o setor. Mesmo com a crise nacional, o mercado nacional movimentou R\$ 59,9 bi, apresentando um crescimento de 12% em comparação com 2016. Para esse ano, segundo estimativas da Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm), a projeção é de alta de 15%, com R\$ 69 bi transacionados. O e-commerce tem passado cada vez mais confiança para aos consumidores, que estão comprando cada vez mais pela internet. Esse saldo positivo é impulsionado pelas novas tecnologias, tendências e inovações que surgiram ao redor do mundo. A expectativa é que os lojistas do varejo eletrônico invistam em formas de aprofundar a experiência do cliente, apostando em tecnologias móveis, aplicativos e aprimoramento de sua logística, que são as maiores demandas da atualidade por parte dos consumidores em relação ao que é oferecido pelas principais lojas e marketplaces no mundo.

Como uma vez disse Steve Jobs, a gente só entende um fato que acontece agora olhando para trás e vendo os pontos se conectando e o ano passado foi fundamental para o varejo eletrônico se sentir ainda mais otimista com os próximos meses. Sendo assim, conheça os trending topics do e-commerce para 2018 e aprofunde o seu conhecimento sobre eles:

### Cliente deve ser a prioridade

Esse discurso ganha mais força a cada ano que passa. As grandes companhias de todo o mundo conseguem destaque ao centralizar o cliente, desenvolvendo todo um ecossistema ao seu redor de forma que ele se sinta parte da empresa. Para 2018, as tendências mostram que esse ainda é o caminho e que a tecnologia deve ser aliada nesse processo.

### Omnichannel

O termo foi amplamente divulgado em 2017 e se mostrou como um dos principais assuntos para diversos setores. No e-commerce, em 2018, ser omnichannel passará a ser o básico. Na China, a rede de lojas Hema, financiada pelo Alibaba Group Holding Ltd, elevou o termo a um novo patamar. Nos últimos dois anos, a marca abriu 20 mercearias em cinco cidades. O seu grande diferencial, entretanto, é que todos os produtos possuem códigos QR, estimulando os

consumidores a obterem informações, recomendações e itens relacionados ao efetuar a leitura do código por meio de um smartphone.

Além disso, o checkout é realizado exclusivamente via mobile, pelo Alipay. Lá, mais de 77% das pessoas utilizam esse tipo de meio de pagamento para facilitar as transações. Aproveitando o alto uso de smartphones, a empresa também possui um aplicativo que permite compras remotas, no qual a rede recebe o pedido e efetua a entrega dos produtos em até 30 minutos.

Assim, a rede incentiva o uso de tecnologias móveis, motiva os consumidores, oferece benefícios e facilidades e aumenta cada vez mais os seus números. Segundo a empresa, seus consumidores compram on-line uma média de 4,5 vezes mensais, conseguindo a marca incrível de conversão de 35%, métricas muito superiores às de varejistas web.

### Logística

Serviços disruptivos, como Uber e Airbnb, se mostram eficazes e altamente aderentes para o público que busca por qualidade, opção e flexibilidade financeira. Seguindo o mesmo caminho, diversas startups de logística surgem e se destacam no mercado ao oferecer alternativas viáveis às companhias e atraentes aos usuários. Por meio da economia colaborativa, essas empresas atuam, em geral, com aplicativos que permitem a solicitação de um motorista que transportará uma ou mais cargas para determinado local e será remunerado por entrega. Ou seja, por um custo menor do que os oferecidos pelas transportadoras tradicionais, essas startups prometem maior eficiência e abrangência, gerando um grande valor para o lojista, que poderá criar novas dinâmicas de negócio, como a entrega expressa, que pode ser efetuada no mesmo dia, atendendo uma demanda dos consumidores, que estão mais exigentes em relação ao prazo de suas encomendas.

### Pagamentos

Tecnologias de reconhecimento biométrico e facial já não são novidades. Porém, associar esse tipo de tecnologia com ferramentas de pagamento on-line é visto como tendência no mundo do varejo eletrônico. Pioneira nessa aplicação específica da tecnologia, a Dafti, em parceria com o Santander Brasil, permite o pagamento pelo reconhecimento facial ou biométrico por meio de dispositivos mobile com o aplicativo da empresa. Apesar da solução ainda estar em fase de testes, a expectativa é alta e as possíveis aplicações, também.

(\*) É Diretor de Marketplace da Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm) e do Magazine Luiza. Carlos Alves é um dos precursores dos shoppings virtuais no país, sendo o primeiro lojista e integrar sua loja em todos os grandes players do comércio eletrônico nacional.

# A transformação digital está disponível para todas as empresas

O que tem em comum uma usina sucroalcooleira no Nordeste, um estaleiro do Rio de Janeiro e uma indústria siderúrgica? A moldagem de chapas e bobinas de aço, a relação climática envolvida em cada etapa do plantio e da colheita da cana de açúcar, a montagem de megablocos que compõem as estruturas onde serão incorporadas as tubulações, acessórios e equipamentos de grandes embarcações marítimas

Luciano Fernandes (\*)

Com processos produtivos de natureza totalmente diversa, cada um desses ramos de negócios, à sua maneira, maneja as peculiaridades e complexidades envolvidas em aspectos referentes à produção e aos seus mercados. Enfim, essas organizações, por maiores que sejam as diferenças de suas atividades, todas, sem exceção precisam superar os seus desafios mais específicos, incorporar inovações em seus processos e produtos para aumentar a produtividade e a competitividade. O que existe em comum a todos os players dos mercados e o que será determinante para o sucesso pode ser resumido a uma única palavra: gestão.

E gestão hoje requer tecnologia. Não há como aumentar a eficiência e a competitividade neste mercado global sem incorporar ferramentas empresariais, algo que hoje já está além do conceito de ERP, como é conhecido o software de gestão. Os recursos de tecnologia hoje estão aptos a conectarem as organizações a um mundo avançado e são capazes de trazer ao ambiente das organizações o poder de tecnologias como Big data, analytics, IoT, machine learnig, a inteligência artificial e a mobilidade com sua profusão de aplicativos. Para ter acesso a este universo de tecnologias que pode proporcionar o grande salto no patamar de gestão e eficiência, as empresas precisam contar com parceiros que além de entender as suas singularidades de negócios, façam a ponte com as tecnologias mais avançadas do mercado mundial.

Existem muitas consultorias no mercado dispostas a fazer este trabalho de transformação digital, mas é preciso mais do que



nunca saber escolher aquela que de fato poderá trazer resultados efetivos para os negócios. Há quem se impressione com as marcas famosas e queira escolher grandes companhias internacionais, mas este caminho pode determinar o insucesso de um projeto que requeira, por exemplo, maior personalização, flexibilidade, rapidez e viabilidade orçamentária. Se o projeto for internacional, as consultorias globais podem fazer a diferença, mas nos locais, as brasileiras conhecem com maior profundidade as questões e regulamentações do nosso país.

É fundamental que seja considerado na escolha do parceiro, empresas que tenham conhecimento técnico reconhecido pelos fornecedores de tecnologia. Existem consultorias brasileiras com certificações elevadas, garantia de domínio tecnológico e competência para levar a diante projetos bem complexos. No ecossistema de atuação das plataformas tecnológicas líderes mundiais, figuram algumas empresas brasileiras, instaladas até mesmo fora dos grandes centros, com expertise muito elevada. Consultorias nacionais com acesso aos conteúdos técnicos mais atualizados e às recentes evoluções tecnológicas. Estas empresas contam até mesmo com seus próprios laboratórios de testes que aplicam e testam as ferramentas internacionais de TI ao ambiente de negócios brasileiro. Tudo isso pode representar hoje um atalho muito seguro para que os clientes atinjam a almejada inovação.

Portanto, a TI está muito mais acessível a todo tipo de organização que deseje ser moderna e competitiva. Não tem porque não lançar mão da transformação digital que está afetando drasticamente e impactando a gestão de todos os setores empresariais. São estas tecnologias inovadoras que estão moldando e aparelhando as empresas para vencerem a competição acirrada dos mercados no novo modelo econômico.

(\*) É Diretor de Negócios da AdopTI, consultoria com portfólio exclusivo e especializado na plataforma de gestão empresarial SAP.



## Como prevenir o vazamento de informações que estão na nuvem?

Uma das soluções tecnológicas mais buscadas pelas empresas atualmente, a computação em nuvem fornece inúmeras vantagens, como custo-benefício, por exemplo. Além disso, por meio da tecnologia, todos os colaboradores da companhia conseguem acessar arquivos e sistemas, independente do lugar que estejam, desde que possuam acesso autorizado a estes recursos.



fáceis de roubos. Os ataques, na maior parte dos casos, ocorrem por negligência ou falta de conhecimento do usuário final ao utilizar a tecnologia. O recomendável é que a empresa tenha uma política de segurança da informação muito bem definida e divulgada entre seus colaboradores, assim como ações, treinamentos e e-mails, alertando sobre a sua importância.

Segundo dados da Locaweb, líder em serviços de internet no Brasil, a procura pela computação em nuvem cresceu 20% no ano passado, em relação ao mesmo período anterior, e a expectativa é que o número duplique até o final deste ano. Além disso, o relatório divulgado em 2017 pelo IDC (International Data Corporation) mostra que, em 2018, haverá um crescimento de 40% nos investimentos nesse tipo de solução na América Latina, e esse índice tende a aumentar ainda mais em 2020, sendo o mercado brasileiro um dos maiores colaboradores para o resultado.

Todas as organizações podem e devem investir na solução, independente de seu porte ou setor de atuação. Mas, para isso, necessitam de uma boa gestão interna, principalmente em relação à segurança digital. Por isso, é de extrema importância utilizar redes de dados seguras, ou seja, capazes de criptografar o tráfego entre o computador do usuário final até o serviço que está na nuvem.

Ao contrário do que muitos pensam, não existe ligação entre os dados estarem disponíveis na nuvem e por isso serem alvos

Atualmente, os ataques que visam roubo de informações ocorrem por falhas de segurança em alguns sistemas, como problemas na qualidade do código de programação, falhas na criptografia e até falta de atualizações das ferramentas de proteção. A crescente nos últimos meses se deve à prática do Ransomware, um tipo de malware que sequestra o controle do computador da vítima e cobra um valor em dinheiro pelo resgate, geralmente usando a moeda virtual bitcoins, que torna quase impossível rastrear o criminoso. Este tipo de "vírus sequestrador" age codificando os dados do sistema operacional, de forma com que o usuário não tenha mais acesso.

Nesse contexto, três pilares são fundamentais para uma boa diretriz de segurança digital: confidencialidade, que é a privacidade da informação, em trânsito ou armazenada, impedindo o acesso não autorizado; integridade, capacidade do dado ou informação não ser alterado e, caso isso ocorra, deve ser facilmente identificado; e disponibilidade, ou seja, garantir que as informações estejam disponíveis para os usuários que tiverem acesso habilitado.

(Fonte: Alexandre Glikas, diretor-geral da Locaweb Corp, unidade de negócios da Locaweb que atende o mercado corporativo).

## News @TI

### UOL lança premiação com foco no setor automotivo

@ O UOL lança o Prêmio UOL Carros. A premiação acontece no site do UOL Carros até 9 de fevereiro, e tem como objetivo fazer um panorama do setor automotivo brasileiro em 2017, abordando os lançamentos, novas ideias e tecnologias do mercado, sem perder o foco na sustentabilidade. O Prêmio UOL Carros conta com seis categorias: "Destaque do Ano", "Melhor importado", "Melhor SUV", "Melhor picape", "Melhor inovação/tecnologia" e "Sustentabilidade". São cinco concorrentes por categoria, e serão premiados os três melhores colocados segundo o voto do júri, composto por sete jornalistas especializados do eixo Rio-SP e Nordeste. As empresas vencedoras receberão certificados no mês de fevereiro em suas sedes ou nos escritórios de suas assessorias de imprensa, com direito a sessão de fotos e entrevista com responsável da marca (www.uol.com.br).

## Cursos em fevereiro de 2018

Como Centro de Treinamento Autorizado de alguns dos maiores fabricantes globais para TI em rede, a Westcon, unidade de negócios da Westcon-Comstor Americas especializada nas áreas de segurança e convergência, oferece em fevereiro os seguintes cursos: Blue Coat, F5, SonicWall, Veeam e VMware.

### VMware vSphere - Install Configure and Manage v6.5 - Presencial ou Online em Tempo Real

Certificação: VCP - VMware® Certified Professional 6  
Data: 19 a 23/02/2018  
Local: Treinamento on-line em tempo real  
Horário: 09:00 - 18:00  
Público-alvo: Profissionais que administram ambientes virtualizados.  
Tel.: +55 11 5186-4300  
Inscrições: treinamento.br@westcon.com

### F5 ADM BIG-IP - Administering BIG-IP

Data: 19 e 20/02/2018  
Local: D'Click - Avenida Presidente Vargas, 290/12º andar - Centro - RJ  
Horário: 09:00 - 18:00  
Público-alvo: este curso é destinado a administradores de sistemas e redes responsáveis pela instalação, configuração, e administração do Sistema APM BIG-IP.  
Tel.: +55 11 5186-4300  
Inscrições: treinamento.br@westcon.com

### F5 LTM - Configuring BIG-IP Local Traffic Manager

Data: 21 a 23/02/2018  
Local: D'Click - Avenida Presidente Vargas, 290/12º andar - Centro - RJ  
Horário: 09:00 - 18:00  
Público-alvo: este curso é destinado a profissionais de redes responsáveis pela instalação,

configuração, e administração do Sistema BIG-IP LTM.  
Tel.: +55 11 5186-4300  
Inscrições: treinamento.br@westcon.com

### VMware vSphere - Install Configure and Manage v6.5 - Presencial ou Online em Tempo Real

Certificação: VCP - VMware® Certified Professional 6  
Data: 26/02 a 02/03/2018  
Local: Setor Hoteleiro Norte, Ed. Executive Office Tower - Quadra 02, Bloco F - 16º andar - Brasília - DF  
Horário: 09:00 - 18:00  
Público-alvo: Profissionais que administram ambientes virtualizados.  
Tel.: +55 11 5186-4300  
Inscrições: treinamento.br@westcon.com