

# Economia Digital

## A Internet nas nossas vidas



© Can Stock Photo - csp8874137

Nos últimos anos a internet revolucionou a forma como trabalhamos, comunicamos e até escolhemos produtos e serviços

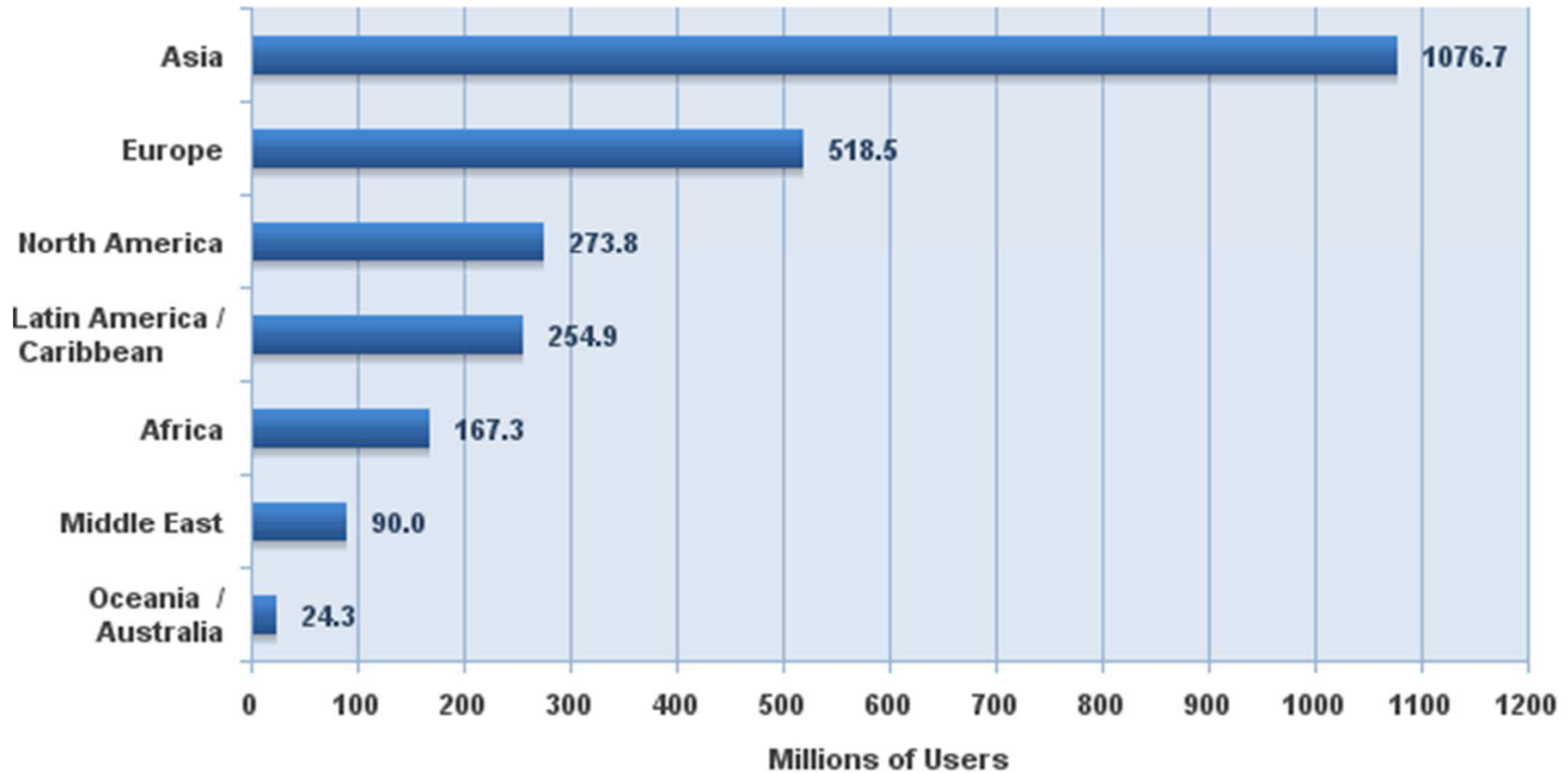
# Economia Digital

## Consumidores e a Internet

- Os consumidores de hoje decidem **quando, onde e como** querem consumir produtos e serviços.
- Os consumidores têm hoje muitas mais **opções de escolhas** de produtos e canais
- Os consumidores têm hoje inúmeras formas de **comparar e obter conselhos e informação**.

# Economia Digital

## A Internet em todo o mundo



# Economia Digital

## Impacto

**10%**

Aumento de produtividade nas PME como resultado da utilização da internet

**2x**

PME que utilizam a internet de forma intensiva crescem e exportam mais que as outras

**3.6%**

do Produto Interno Bruto os países da EU resulta de atividades na internet

**75%**

Da Economia Digital resulta da atividade de indústrias tradicionais



PMEDigital

# Economia Digital

## A Internet em Portugal

**5.3milhões**

Portugueses estão online



PMEDigital

# Economia Digital

## Compras on-line em Portugal

**€1.6 mil Milhões**

Gasto online pelos  
Portugueses  
entre setembro 2011 e  
Fevereiro de 2012  
EU:€187 mil milhões



# Economia Digital

## Produtos mais comprados pelos portugueses on line:



Bilhetes de viagem - 39%

Roupas e Acessórios - 35%

Livros - 34%

Férias - 31%

Bilhetes para espectáculos - 23%

Cosmética / Beleza - 19%

Eletrrodomésticos - 17%



# Economia Digital

## Pensar Digital

A questão que qualquer empresário coloca ao olhar para a internet já não é se vale a pena começar um negócio online... **mas como fazê-lo?**

A massificação do acesso à internet criou **novos modelos de negócio** para as empresas

Mas também **novos desafios** que têm de ser ultrapassados para garantir o sucesso o mercado global.



PMEDigital



# Economia Digital

## Negócio Digital: como começar?

Os factores não são muito diferentes dos que poderiam ser apresentados para quem quer criar um negócio tradicional, ou mesmo montar uma loja de rua ou num centro comercial.

O que difere fundamentalmente são os **conceitos**:

- Como devem ser montados os websites
- Os circuitos de distribuição e pagamento
- A promoção do site e dos produtos
- A gestão dos clientes
- A componente tecnológica

# Economia Digital

## Oportunidades

**Do fundo da rua e até ao fim do mundo** - A Internet é o primeiro meio verdadeiramente globalizado.

**Serviços personalizados** - A tecnologia permite hoje um nível de personalização

**Comodidade à distância de um clique** – em vez de sair do escritório basta mudar de janela de browser

**Preço mais baixo** – tem uma importância cada vez maior na escolha da Internet para compras

**Loja sempre aberta** - Sem limitações legais para manter a loja aberta, os sites funcionam 24 horas por dia

**Redução de intermediários** – A cadeia de valor é mais curta no comércio electrónico

# Economia Digital

## Barreiras a ultrapassar

**Complexidade da Tecnologia** – Convém familiarizar-se com a tecnologia e o que isso implica.

**Necessidade de atrair clientes** – Fazer com que os clientes entrem na sua loja é um dos maiores desafios

**Concorrência internacional** – A globalização do mercado tem dois sentidos e traz para a sua porta a concorrência internacional

**Défice de Confiança** – É importante transmitir informação e confiança, com experiências positivas, para que os clientes voltem

**Enorme versatilidade do mercado** – É preciso manter uma sincronização permanente com um mercado em permanente mudança e ser flexível para adaptar a estratégia

# Economia Digital

## Empresas e TIC em Portugal

Os dados disponíveis<sup>2</sup> mostram que **a grande maioria das empresas nacionais não está ainda sensibilizada para as vantagens da utilização das TIC** nos seus processos de negócio.

### Computadores, Internet e Sites

- Em relação à utilização de computadores e ligação à Internet, é nas **microempresas** (<10 trabalhadores) onde se regista uma maior percentagem de empresas sem estas ferramentas.
- De facto, **apenas 62% das microempresas utilizam computador** e apenas 40% estão ligadas à Internet em Banda Larga.
- Registe-se ainda que **47% das microempresas não tem nenhum tipo de ligação à Internet** (nas restantes empresas, apenas 6% não tem Internet).

<sup>2</sup> UMIC/INE - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas

# Economia Digital

## Empresas e TIC em Portugal

Da análise dos dados<sup>2</sup>, constata-se que, **apesar de ser nas microempresas onde se nota uma maior falta de utilização das TIC nos seus processos de negócio**, também nas restantes empresas a grande maioria ainda não se encontra familiarizado com este tipo de tecnologias na sua relação com os clientes e fornecedores.

Este facto é mais visível nas microempresas (empresas até 10 trabalhadores), mas é importante recordar que estas representam quase 90% do total das empresas existentes em Portugal.

Desta forma, a PME Digital procura **estabelecer objetivos e metas ambiciosas**, mas credíveis, a serem alcançadas num horizonte temporal de 3 anos (até final de 2015) .

<sup>2</sup> UMIC/INE - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas

# Economia Digital

## Iniciativa: PME DIGITAL

Desta forma, a **PME Digital** procura estabelecer objetivos e metas ambiciosas, proporcionando às PME o acesso em condições especiais a um conjunto de produtos e serviços que lhes permitirão ter uma presença na internet.

Esta presença na Internet pode ser numa versão mais simplificada um site institucional com domínio e email profissional que permite a promoção do negócio da PME através da internet e numa versão mais sofisticada a PME pode implementar uma solução que lhe permita a realização de transacções comerciais na Internet, ou ainda serviços complementares que permitem uma presença mais qualificada e abrangente na Internet.

# Programa PME DIGITAL – A Iniciativa

PMEDigital

ACERCA DO PMEDIGITAL | AJUDE-ME A ESCOLHER | OPÇÕES DISPONÍVEIS | PARCEIROS

MAIS COMPETITIVIDADE E PRODUTIVIDADE

AS MAIS RECENTES SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS  
AGORA ACESSÍVEIS A TODAS AS EMPRESAS

PRESENÇA ONLINE  
LOJA ONLINE  
PRODUTIVIDADE  
ACESSO  
COMPRA E VENDA  
GESTÃO NEGÓCIO  
GESTÃO CLIENTES  
CERTIFICAÇÃO

SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS **ACESSÍVEIS A TODAS AS EMPRESAS**

Vá a [pmedigital.pt](http://pmedigital.pt)  
ou peça já a sua brochura  
pelo número verde  
**800 100 763**  
o seu negócio apenas  
depende de si.

GOVERNO DE PORTUGAL  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DO EMPREGO

INICIATIVA DO ÂMBITO DO PROGRAMA+ E+I+E+G+AGENDA DIGITAL NACIONAL

PROMOÇÃO  
IAPMEI  
acepi

PARCEIROS  
Amen  
ctt expresso  
GATEWIT  
globoz  
IOI  
optima  
Pmaverso  
PT Negócios  
Microsoft  
redUnicre  
vodafone  
VORTAL  
ZON EMPRESAS  
IPIC

# Programa PME DIGITAL

## – A Iniciativa

Enquadramento

Finalidade e Intervenientes

Diferentes necessidades: diferentes soluções

Casos reais – práticas com sucesso



PMEDigital



# Programa PME DIGITAL

## – A Iniciativa

### Enquadramento

A utilização das TIC pelas empresas como fator decisivo para o aumento da sua produtividade e competitividade, em Portugal e na Europa.

A **Agenda Digital para a Europa** integra a estratégia “Europa 2020 - Estratégia para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo”.

A CE salienta os benefícios económicos e sociais sustentáveis de um mercado único digital, Internet rápida e em aplicações interoperáveis, que podem ser fundamentais numa altura de falta de crescimento económico, quer na UE27 quer em Portugal.

# Programa PME DIGITAL

## – A Iniciativa

### Finalidade e Intervenientes

Iniciativa promovida conjuntamente:

IAPMEI, - Agência para a Competitividade e Inovação, I.P. e

ACEPI - Associação do Comércio Eletrónico e da Publicidade Interativa

Envolve:

Parceiros da sociedade civil, como fornecedores de serviços e soluções informáticas e de telecomunicações, bem como outras entidades relevantes no âmbito da sua implementação e que se associem à iniciativa.

# Programa PME DIGITAL

## – A Iniciativa

### Finalidade e Intervenientes

A [Iniciativa PME DIGITAL](#) visa:

contribuir para **estimular a atividade económica das microempresas e das PME** através da utilização das TIC;

estimular a **inclusão das empresas nacionais**, em particular as micro, as pequenas e as médias empresas, **na Economia Digital**, no âmbito do Programa Estratégico para o Empreendedorismo e a Inovação (+e+i);

**revitalizar as áreas de atividade como o Comércio e afins**, que representam grande parte do tecido empresarial e do emprego em Portugal.

# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções



### PACOTE PRESENÇA ONLINE

SITE, EMAIL E DOMÍNIO PROFISSIONAL



### PACOTE LOJA ONLINE

LOJA ONLINE, EMAIL E DOMÍNIO PROFISSIONAL



### PACOTE PRODUTIVIDADE

CRIAR, GERIR E PARTILHAR DOCUMENTOS



### SERVIÇO ACESSO

LIGAÇÃO À INTERNET DE BANDA LARGA



### SERVIÇO COMPRA E VENDA

PLATAFORMAS ELECTRÓNICAS



### SERVIÇO GESTÃO DE NEGÓCIO

SOLUÇÕES ERP



### SERVIÇO GESTÃO DE CLIENTES

SOLUÇÕES CRM



### LOGÍSTICA

SOLUÇÕES DE DISTRIBUIÇÃO



### SERVIÇO CERTIFICAÇÃO

CERTIFICAÇÃO DE SITES E LOJAS ONLINE

# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

Este **pacote** inclui:

**contas de correio profissionais**

e o **site institucional**, com endereço personalizável;

**formação base** sobre a utilização dos componentes da solução;

**suporte** à implementação inicial e à atualização futura do site.

Permite:

apresentação da empresa,  
promoção dos produtos e serviços,  
informação de contacto.



(de 12 a 72€/ano)



# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

### Aspetos a considerar:

- 🌐 domínio pretendido (ex.: .pt, .com, .eu),
- 🌐 nº de contas de *email* necessárias,
- 🌐 espaço para armazenamento a usar,
- 🌐 número de páginas necessárias,
- 🌐 precisa ter o *site* em várias línguas
- 🌐 serviços de suporte e criação do *site* que são disponibilizados.



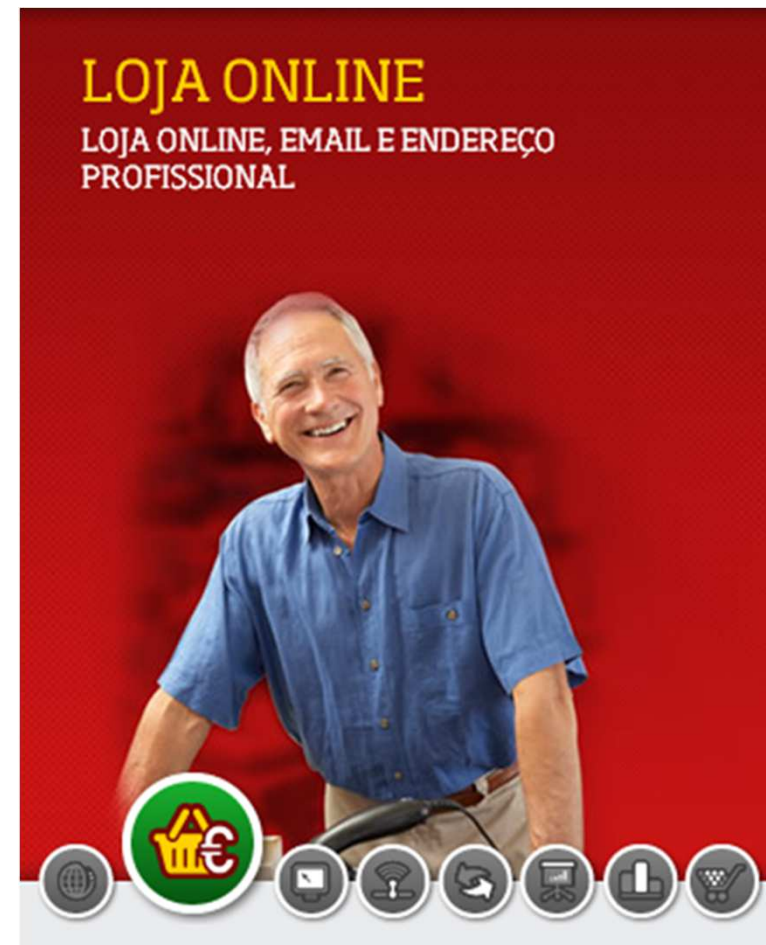
# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

Este **pacote** inclui:

**contas de correio profissionais;**  
**site** com endereço personalizável, e **loja online;**  
**carrinho de compras**, logística e pagamentos,  
ferramentas de **vendas e marketing;**  
**formação base** sobre a utilização dos  
componentes da solução;  
**suporte** à implementação inicial e à atualização  
futura do site.

Permite:  
a venda de produtos e serviços



(de 115 a 135€/ano)



# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

### Aspetos a considerar:

- 🏠 domínio pretendido e o nº de contas de *email* necessárias,
- 🏠 o espaço para armazenamento,
- 🏠 o nº de páginas necessárias,
- 🏠 os métodos de pagamento disponíveis,
- 🏠 as ferramentas de venda e *marketing*, partilha para redes sociais e leilões,
- 🏠 se necessita de versão *mobile*, de módulo de reservas
- 🏠 os serviços de suporte e criação do site disponibilizados.





# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

Este **pacote** inclui:

um **conjunto de software** que permite criar, editar, guardar e partilhar documentos (i.e. Texto, Folhas de Cálculo, Gráficos, Imagens, Apresentações, etc.);

pode ainda **incluir funcionalidades de Chamadas PC-PC e videoconferências** com diversos interlocutores.



(de 2 a 6€ /utilizador/mês)



# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

### Aspetos a considerar:

- 📺 se pretende uma solução “cloud” ou não “cloud”
- 📺 todas as soluções consideram um valor mensal que inclui os serviços propostos.
- 📺 alguns serviços adicionais são opcionais



# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

Este **pacote** inclui:

**ligação à internet em banda larga** (fixa ou móvel) e em algumas opções o serviço de voz e também o computador (fixo, portátil, *tablet*);

destina-se a quem ainda não tem meios de acesso à *internet*;

este pacote inclui ainda o **equipamento e a instalação necessárias para o acesso à internet**



**SERVIÇO ACESSO**  
LIGAÇÃO À INTERNET DE BANDA LARGA

The advertisement shows a man in a black polo shirt holding a wooden tray of several loaves of bread. Below him is a horizontal row of eight circular icons: a globe, a Euro symbol, a computer monitor, a Wi-Fi signal, a hand holding a mouse, a computer monitor, a thumbs up, and a shopping cart. The Wi-Fi icon is highlighted with a green background.





(de 13 a 32€ /mês)



# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

### Aspetos a considerar:

-  as funcionalidades que pretende utilizar (*internet* fixa ou móvel),
-  se precisa de computador e qual a intensidade do uso da *internet*
-  todas as soluções consideram um valor mensal que inclui os serviços propostos
-  alguns serviços adicionais são opcionais



# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

Este **pacote** inclui:

o **acesso a Plataformas Eletrónicas de Compra e Venda** e permite a realização de **negócios eletrónicos entre empresas de todo o mundo (B2B)** e o **estado português (B2G)**;

estas plataformas permitem a **divulgação de produtos e serviços** a uma comunidade com milhares de empresas e o **acesso a oportunidades de negócio** não disponíveis pelos canais tradicionais;

pode incluir, igualmente, a componente de compras para aprovisionamento.



(de 325 a 720€ /mês)



# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

### Aspetos a considerar:

- 🔄 se quer vender ou também quer comprar, já que as soluções são vendidas em pacotes diferentes;
- 🔄 considerar o nº de propostas a que quer responder;
- 🔄 se quer ter acesso a concursos internacionais e a que países.



# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

Este **pacote** inclui:

o **serviço ERP** (*Enterprise Resource Planning*)  
- sistema informático de gestão empresarial  
que integra todas as funções mais importantes  
da empresa;

pode incluir serviços como a Gestão de  
Clientes e Vendas, Produtos e *Stocks*,  
Vendedores, Fornecedores e Compras,  
Tesouraria, Documentos/Relatórios.

As **soluções são certificadas** e permitem a  
emissão do ficheiro SAF-T PT para as Finanças.



(de 35 a 50€ / utilizador/mês)



# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

### Aspetos a considerar:

- 🖥️ as funcionalidades pretendidas, e se através de uma solução “cloud” (maior parte das soluções apresentadas são “cloud”);
- 🌐 necessário computador e acesso à internet para utilizar o software;
- 💻 soluções não “cloud” requerem computador para armazenar as aplicações e ficheiros;
- 🎓 formação presencial e a distância;
- 💰 as soluções consideram um valor mensal;
- 🛒 alguns serviços adicionais são opcionais.





# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

Este **pacote** inclui:

o **serviço CRM** (*Customer Relationship Management*) - **sistema informático de gestão dos clientes** reunindo vários processos de uma forma organizada e integrada;

esta solução contém módulos de Gestão de Campanhas/Negócios, "Leads"/clientes potenciais, Atividades/Marcações, Newsletters/Outras Ferramentas Comunicação e Documentos/Relatórios;

**integração com um ou mais ERP**, entre outras funcionalidades.



(de 12 a 40€ / utilizador/mês)



# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

### Aspetos a considerar:

- 📊 as funcionalidades pretendidas, e se através de uma solução “cloud”. (maior parte das soluções apresentadas são “cloud”);
- 💻 necessário computador e acesso à internet para utilizar o software;
- 📊 soluções não “cloud” requerem computador para armazenar as aplicações e ficheiros;
- 📍 formação presencial e a distância;
- 💰 as soluções consideram um valor mensal;
- 📊 alguns serviços adicionais são opcionais.



# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

Este **pacote** inclui:

**serviços integrados de recolha,  
armazenagem e distribuição dos produtos**

SOLUÇÕES DE ENTREGA E-COMMERCE

**Ctt e Cronopost**



Sob consulta  
(Ctt e Cronopost)

# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

### Aspetos a considerar:



Tipo de recolha:

se domiciliária, através de agendamento prévio com o parceiro de logística e distribuição, ou se deposita as suas encomendas numa das lojas dos parceiros.



Urgência das encomendas

Escolha do serviço de entrega mais apropriado ao negócio considerando fatores de urgência/preço.



# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

Este **pacote** inclui:

**avaliação da conformidade do *site/loja online*** segundo a legislação portuguesa e as melhores práticas europeias.

### **Importância da certificação**

promove **as boas práticas** e a **qualidade dos processos** e aumenta a **confiança dos consumidores** na loja *online* da empresa.

Micro Empresa/ENI: 10€/mês+ 100€ auditoria inicial

Pequena Empresa: 15€/mês + 250€ auditoria inicial

Média Empresa: 25€/Mês + 400€ auditoria inicial



# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções

### Aspetos a considerar:

- 🛒 a certificação pressupõe a realização de uma auditoria prévia à atribuição do selo que será colocado na página de entrada do *site*;
- 🛒 nesta solução está previsto um valor inicial para a auditoria e depois uma mensalidade;
- 🛒 os valores a aplicar serão adequados à dimensão da empresa.



# Programa PME DIGITAL

## - Diferentes necessidades: diferentes soluções



O seu desenvolvimento é assegurado em parceria com as seguintes empresas:



# Programa PME DIGITAL

- Diferentes necessidades: diferentes soluções

## Contactos



**Call Center PME Digital:**

**800 100 763**

**Email: [atendimento@pmedigital.pt](mailto:atendimento@pmedigital.pt)**

**Site: [www.pmedigital.pt](http://www.pmedigital.pt)**