

Uma perspectiva sobre o Negócio Electrónico

Seminário sobre Negócio Electrónico
Porto, ISCAP

Luis Borges Gouveia
lmbg.blogspot.com | lmbg@ufp.pt
21 de Maio de 2008

sumário

- A Sociedade da Informação
- O e-business
- O ambiente digital
- A importância das pessoas
- Da lei de Pareto à Cauda L...
- Comentários finais

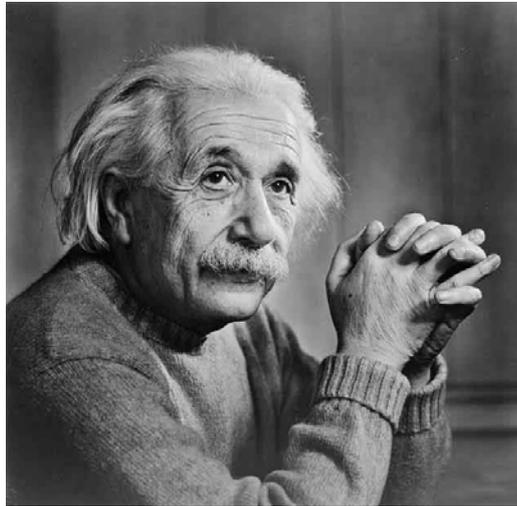


Um perspectiva sobre o Negócio Electrónico

É defendido que os meios digitais de suporte e realização de negócio exigem uma nova abordagem ao modo como são utilizados, em comparação com a sua contraparte analógica: só assim podem ser devidamente potenciados.

- “We can't solve **problems** by using the same kind of thinking we used when we created them ”

Albert Einstein
(1879 – 1955)



Sociedade da Informação

Uma sociedade que predominantemente utiliza o recurso às **tecnologias** da informação e comunicação para a troca de informação em formato **digital** e que suporta a **interacção** entre indivíduos com recurso a práticas e métodos em **construção permanente** (Gouveia e Gaio, 2004)

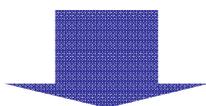


Sociedade da Informação

Uso intensivo de tecnologias de informação e comunicação



Uso crescente do digital



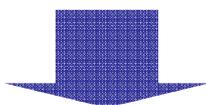
Organização em rede



Sociedade da Informação

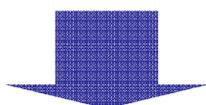
Uso intensivo de tecnologias de informação e comunicação

infra-estruturas & acesso



Uso crescente do digital

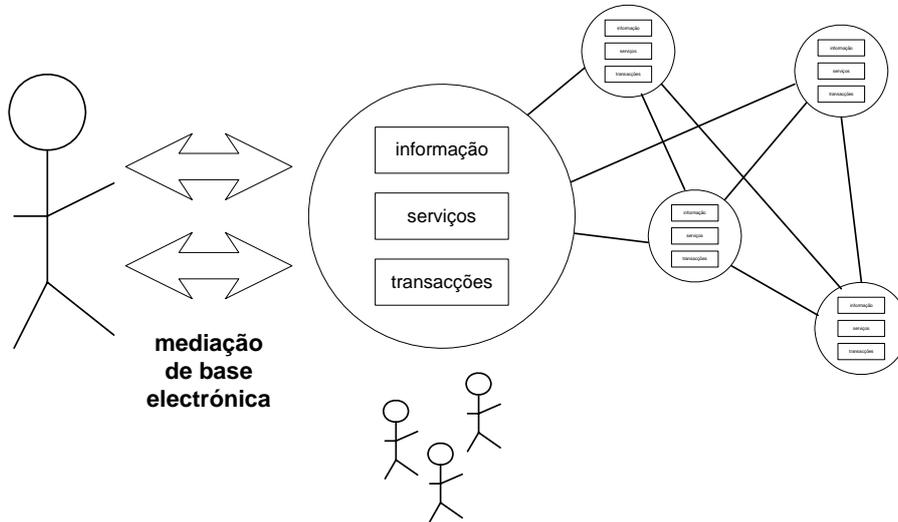
processos & formação



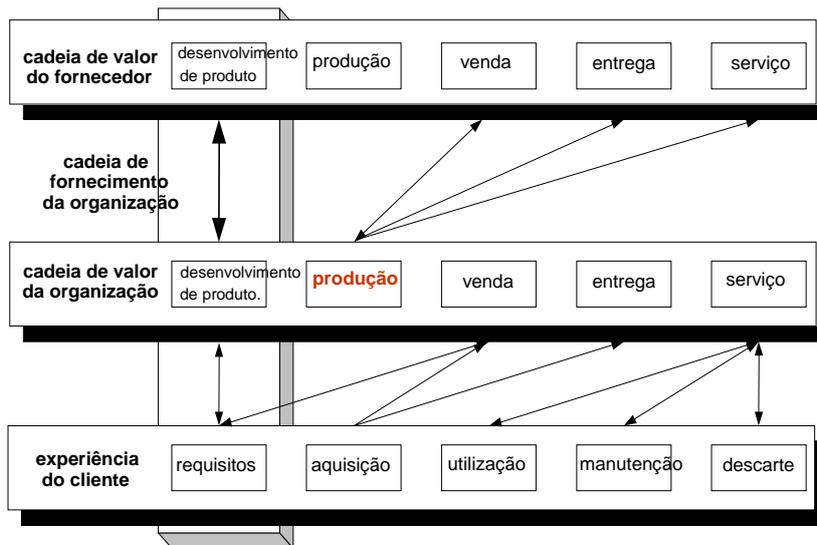
Organização em rede

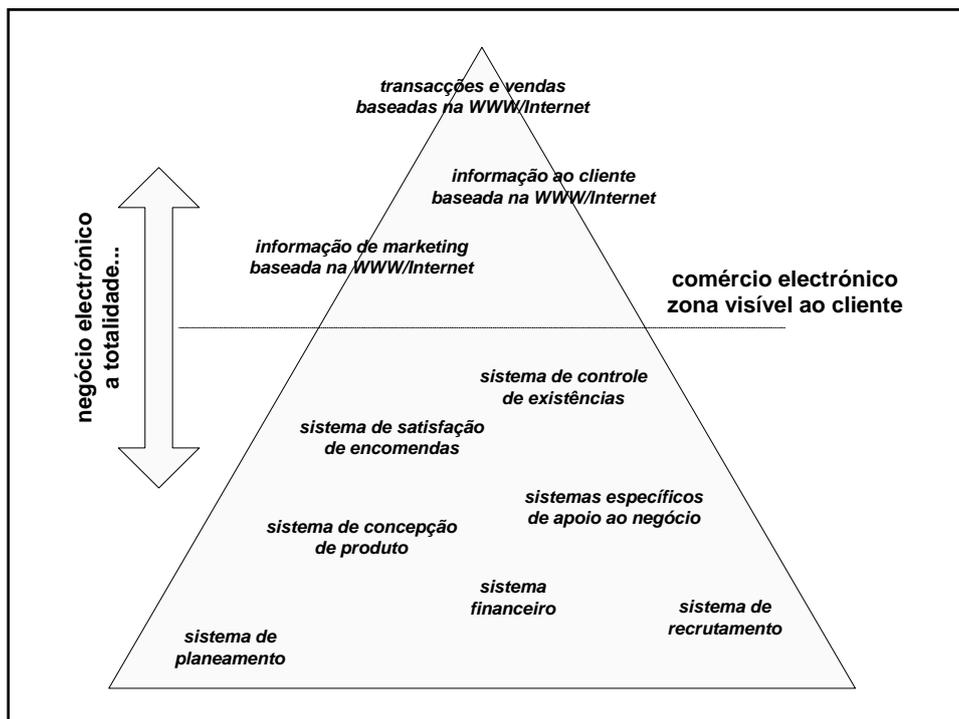
de comando & controlo para partilha & regulação

Organização em rede



Valor & Processo





Benefícios do Negócio Electrónico

- **o nível de serviço aumenta:** melhora a qualidade de serviço de diversas formas. Proporciona um serviço interactivo e personalizado, com capacidade acrescida de rastreabilidade e disponibilidade permanente;
- **o preço é menor:** com maior transparência de preço e com recurso a facilidades como os leilões, a agregação de volume e os pagamento por uso. Os clientes conseguem "o melhor preço";
- **a qualidade aumenta:** a qualidade é mais do que a qualidade do produto ou serviço em causa. Esta relacionada com a transacção e com o relacionamento com o cliente. Permite uma experiência personalizada;
- **o tempo de resposta para satisfação de pedido baixa:** reduz o tempo que decorre entre o pedido do cliente até à sua satisfação. Recorre a sistemas digitais (muitas vezes em auto serviço).

Informação: requisitos

- A **qualidade da informação**: que seja precisa, completa, concisa e oportuna, garantindo o seu máximo proveito;
- O **acesso à informação**: garante da igualdade de acesso e da preservação e controlo na sua obtenção;
- O **entendimento da informação**: saber como lidar, compreender e potenciar a sua utilização. Desenvolver as competências para a seleccionar, descartar e priorizar;
- A **partilha da informação**: assegurar a partilha e obtenção de informação de forma colectiva de modo aberto e normalizado;
- Lidar com o **excesso de informação**: assegurar que a capacidade cognitiva dos indivíduos seja respeitada. Melhora a produtividade e saúde individual.

Informação diferente de conhecimento

- Informação
 - Apoia a **decisão**
- Conhecimento
 - Suporta a **acção**
- A qualidade de dados
 - **Custo** crescente
- Excesso de informação
 - A informação é **problema**
- A inovação exige...
 - **Necessidade** de conhecimento

O Digital

- Novas qualidades para velhos actores
 - Digital versus real
 - Digital e qualidades
 - O digital e o tempo
 - O digital e o espaço
- Impacte e mudanças de registo
 - Custos
 - Aderência a normas
- Fazer diferente mas igual...
 - Desmaterialização
 - Desintermediação
 - “Desalmação...”



A rede

- Promessas da sociedade da informação
 - Partilha de informação
 - Novas relações tempo-espaço concorrentes num mesmo local
- Fenómenos de transferência
 - Altera as relações de poder
 - Redistribui e redefine custos de deslocação entre nodos
- Efeito de propagação
 - Altera a propagação e influência
 - Esferas de influência mais dinâmicas, com modelos mais complexos



"Wait—I almost forgot why I called."

As pessoas

- O melhor activo...
 - Rapidamente se está a tornar o de maior valor
 - Caro de manter
 - Demora muito a melhorar
- Aplicam-se factores humanos
 - Motivação, envolvimento, ...
 - Qualificações, competências, ...
- Necessária a mudança de paradigmas
 - Proactividade, autonomia,
 - Auto-aprendizagem
 - Capacidade de partilha, de colaboração
 - Hábitos de aprendizagem, negociação e reutilização...
- Mudar é a palavra-chave
 - melhor que mudar é adaptar...



Pessoas, mais pessoas e... competência

Envolver as pessoas Inovação e desenvolvimento
Competências

Capital Social Capital Humano Balanço social

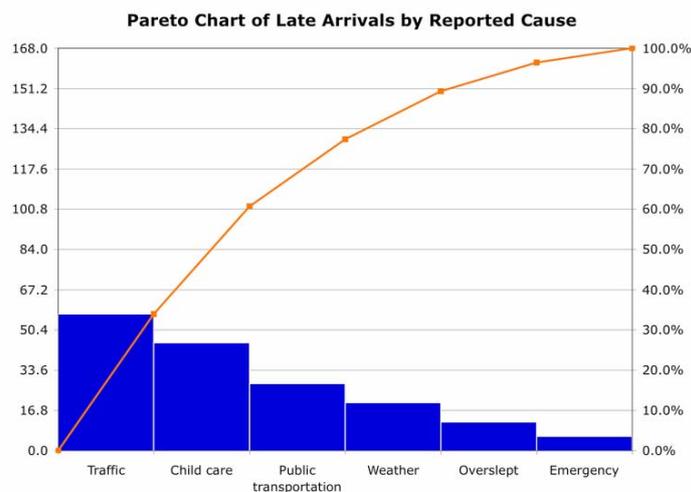
Proposta de valor

Aposta no cultural Qualificação Territórios inteligentes

Do analógico para o digital

- aprender...
 - no **analógico**, memorizar para aprender
 - no **digital**, esquecer para aprender
- trabalhar...
 - no **analógico**, tomar tempo para trabalhar
 - no **digital**, trabalhar sem tomar o tempo

Lei de Pareto (regra dos 80/20)

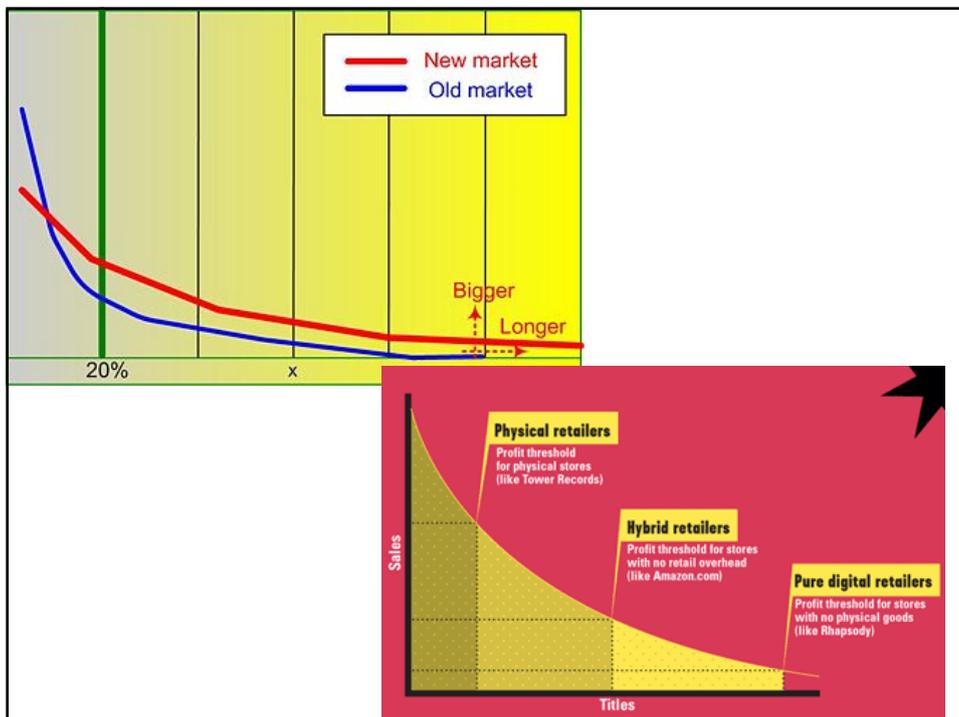


- Origem em Joseph Juran e Vilfredo Pareto
Mote da indústria: 80% das vendas tem origem em 20% dos clientes

A cauda longa



Chris Anderson, 2004



Comentários finais

- A mudança da oferta para a procura e a organização em rede implica
- Novas abordagens para a condução de negócios
- Repensar as práticas da Lei de Pareto para a Cauda Longo pode constituir uma oportunidade de explorar o digital



<http://www.slideshare.net/lmbg/uma-perspectiva-sobre-o-negcio-electrnico>

Um perspectiva sobre o Negócio Electrónico

- **Resumo:**
O Negócio Electrónico é já uma área de actividade bem identificada e que atinge a sua plenitude quer em termos de práticas, quer em termos de reconhecimento como área de negócio e actividade económica. É proposta uma reflexão sobre o papel que o Negócio Electrónico pode ter para as organizações e como o abordar no sentido de proporcionar uma nova oportunidade de gerar riqueza, discutindo as suas implicações e características distintivas.
- **ISCAP - Seminário sobre Negócio Electrónico:**
21 de Maio de 2008 - Porto

Nota Biográfica Luis Borges Gouveia

homepage: <http://www.ufp.pt/~lmbg>

blogue: <http://lmbg.blogspot.com>

email: lmbg@ufp.pt



Professor Associado na Faculdade de Ciência e Tecnologia da Universidade Fernando Pessoa e um dos responsáveis pelo projecto de Universidade Virtual da UFP. É doutorado em Ciências da Computação pela Lancaster University (UK), possui Mestrado em Engenharia Electrotécnica e de Computadores pela FEUP e Licenciatura em Informática pela UPT. É autor de vários livros entre os quais um sobre Negócio Electrónico, possuindo cerca de 200 publicações de natureza científica em conferências nas suas áreas de especialidade: o e-learning e o e-government.