

Adequabilidade dos Modelos de Maturidade do Negócio Electrónico à Economia Digital

Elisabete Paulo Morais

ESACT, Instituto Politécnico de Bragança
Mirandela, Portugal
beta@ipb.pt

José Adriano Pires

ESTiG, Instituto Politécnico de Bragança
Bragança, Portugal
adriano@ipb.pt

Ramiro Gonçalves

Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro
Vila Real, Portugal
ramiro@utad.pt

Abstract— As empresas hoje vivem num contexto de ciclos económicos em que existe uma competitividade crescente e ciclos de vida mais curtos para os produtos e serviços, exigindo como tal um conhecimento profundo dos clientes e fornecedores. O negócio electrónico é uma forma de estruturar todos os processos da organização suportada em Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) que permitem uma ligação directa com os clientes, parceiros do negócio, colaboradores e a sua própria gestão. Este artigo pretende ser uma reflexão sobre se os modelos de maturidade do negócio electrónico estarão adequados à nova realidade do negócio electrónico, no qual as redes sociais o estão a transformar num “negócio social”.

Keywords-e-business; web 2.0; maturity; stages of grown

I. INTRODUÇÃO

Muitas empresas têm investido muito dinheiro na renovação dos processos de negócio e na melhoria dos Sistemas de Informação (SI) para ganhar vantagem competitiva sobre os concorrentes, ou reduzir custos. Têm de se adaptar aos mercados e outras mudanças ambientais, que exigem acções pró-activas e um rápido alinhamento às mudanças cada vez mais rápidas do mercado empresarial, tanto global como local.

Apesar das empresas “cartaz” de comércio electrónico tais como a Amazon.com e a Priceline.com.br, bem como outras empresas baseadas na Web, tais como a Salesforce.com.br, a Sohu.com e a Sina.com brilharem na lista da Fortune 2010, na lista das 100 empresas com mais rápido crescimento [1] muitos empreendedores e empresas estabelecidas ainda têm dificuldade em aproveitar o poder das tecnologias digitais para o negócio electrónico [2].

Embora um número crescente de literatura sobre comércio/negócio electrónico apresente diversas abordagens para a definição e desenvolvimento de modelos de negócio electrónico, esta não nos fornece uma inequívoca abordagem para operacionalizar os modelos apresentados. Em consequência, investigadores e profissionais do negócio electrónico carecem de uma útil e eficaz abordagem para

avaliar e melhorar as suas iniciativas e modelos de negócio electrónico.

O rápido desenvolvimento tecnológico em junção com o crescimento do negócio electrónico dão lugar a imensas oportunidades de criação de riqueza. A novidade está directamente relacionada com a forma como se pode inovar, e o negócio electrónico tem a particularidade de poder inovar na própria forma como o negócio pode ser conduzido, ou seja, inova as formas de estruturar as transacções comerciais.

O objectivo primário do negócio electrónico é a melhoria do negócio através de [3]:

- Implantação de novas tecnologias na cadeia de valor;
- Ligação da cadeia de valor entre as empresas (B2B) e entre empresas e consumidores (B2C) de modo a melhorar o serviço, explorar alternativas de distribuição/canais de comunicação, e redução dos custos de suporte devido à optimização da cadeia de valor associada;
- Aumento da velocidade de processamento das informações (principalmente em tempo real) e capacidade de resposta através da utilização comum de fontes de informação (externas e internas).

Os modelos de maturidade existem há muitos anos e com o surgimento do negócio electrónico vários modelos apareceram, adaptados à nova realidade do negócio electrónico e do comércio electrónico. Se há uma década atrás o comércio electrónico/negócio electrónico era considerado uma das grandes mudanças que a Internet veio permitir, hoje em dia vai muito além disso proporcionando novas possibilidades, tais como, a Web social que permite que a Web não só ligue informação, mas acima de tudo pessoas e partilha de experiências.

Este artigo pretende ser uma reflexão sobre se os modelos de maturidade do negócio electrónico estarão adequados à nova realidade dos nossos dias, que tem mudado tão rapidamente.