

## **Resumo**

A inovação é um elemento essencial dos processos de negócio. A gestão de inovação é tão importante quanto a gestão da qualidade e a gestão da relação com o cliente para o sucesso de uma organização, independentemente da sua área de negócio.

A inovação nos sistemas de informação surge como um domínio estratégico de investigação e aplicação para sustentar as empresas através de todo o processo inovativo. A inovação nos sistemas de informação deve iniciar-se na fase criativa de identificação de oportunidades de negócio e requisitos de clientes, continuando depois nas fases de desenvolvimento e implementação, bem como posteriormente ajudar na fase de tradução dessas invenções em inovações bem sucedidas criando valor no mercado.

No negócio do retalho, o modo como a oferta é apresentada ao cliente é tão importante como a qualidade do produto, e este serviço conjunto é o objectivo principal das soluções inovadoras. Assim, o negócio do calçado é um exemplo significativo onde, combinando possibilidades criativas com aplicações tecnológicas, se torna possível introduzir inovação neste ramo de actividade, particularmente na estrutura portuguesa de negócios, caracterizada pela proeminência de grandes superfícies comerciais onde o serviço a prestar ao cliente ganha uma expressão muito relevante.

## **Abstract**

Innovation is undoubtedly an essential part of the business process. Innovation management is as important as quality management and customer relationship management for the company success, independently of the business area.

Information Systems Innovation is emerging as a strategic domain of research and application to support enterprises throughout the overall innovation process. Systems innovation should begin at the creative stage of identifying business opportunities and customer demands, then continue helping in developing phases and, further on,

providing help up to the point of turning those inventions into successful innovations in the market.

In retail business, the way the offer is presented to customers is as important as product quality, and it is this combined service that is the main purpose for innovative solutions. Shoe retail business is a significant example where combining creative possibilities with technologybased applications makes it possible to introduce innovation in this branch of activity, particularly in the Portuguese business structure, characterized by the prominence of large shopping malls where the service itself gains an increased meaning.