

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



APOIOS:

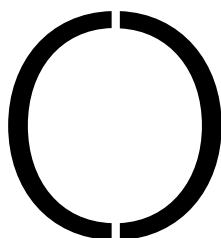




ENQUADRAMENTO

OS DESAFIOS DO MUNDO DIGITAL

A TRANSIÇÃO PARA UMA SOCIEDADE DIGITAL É UM DOS QUATRO DESAFIOS ESTRATÉGICOS DO PAÍS, E UMA OPORTUNIDADE TRANSVERSAL PARA SOCIEDADE, EMPRESAS E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



Ministro de Estado, da Economia e da Transição Digital, Pedro Siza Vieira, afirmou que Portugal «tem de se encarar a transformação digital da sociedade e economia como um verdadeiro desafio estratégico». Em Março, na apresentação do Plano de Acção para a Transição Digital, aprovado na reunião do Conselho de Ministros, o Ministro realçou a importância fundamental de proporcionar as condições necessárias a pessoas e empresas para aproveitar as oportunidades que o mundo digital vai oferecer no futuro.

Pedro Siza Vieira destacou o objectivo de «criar condições de base para proporcionar às pessoas este acesso à transformação digital», acrescentando a preocupação com o risco de haver uma sociedade a duas velocidades, com o País a perder por não conseguir aproveitar o potencial de todos e de cada um dos seus cidadãos, empresas e regiões.

«A dimensão do nosso desafio é esta: quando falamos em encarar a transição digital como um desafio estratégico para o País, quando procuramos focar a atenção na qualificação das pessoas, na transformação digital das empresas, numa administração ao serviço do futuro e das comunidades com recurso às tecnologias digitais, estamos a convocar todos para que o desafio seja inclusivo e que nos coloque num patamar diferente», acrescentou.

O Ministro afirmou que o trabalho terá de juntar a Administração Pública e «convocar também em-

presas, associações, escolas, várias comunidades e público em geral», para garantir que ninguém fica para trás e que todos serão capazes de acompanhar a transformação digital em Portugal como «motor de aceleração» da economia.

Pedro Siza Vieira referiu também que Portugal já não vai poder competir internacionalmente com base nos baixos custos e no trabalho esforçado, mas sim na produção de valor, conhecimento e exigência maior. «No final desta década devemos sentir que conseguimos trabalhar em conjunto para construir uma sociedade desenvolvida, com conhecimento, com qualificação dos portugueses, com inovação, inclusiva, com um estado social forte, e onde todos tenham uma oportunidade justa de desenvolver os seus projectos de vida, aspirações pessoais e ambições profissionais», disse.

De acordo com uma pesquisa da IDC, entre 2020 e 2023, o investimento directo das organizações em transformação digital aumentará em 15,5% por ano, o que lhes permitirá adoptar novos modelos de negócio digital. As projecções dos especialistas para os próximos anos

são de que esses investimentos em digitalização continuem a progredir no futuro, e serão responsáveis pelo facto de que até 2022, 65% do PIB mundial será digitalizado e até 2023, espera-se que 75% das organizações tenham um roteiro para a implementação da transformação digital, o que partindo dos actuais 27%, representa um grande avanço que permitirá às organizações realizar uma verdadeira transformação.

As últimas previsões de transformação digital da IDC são de que, em 2022, 70% das organizações terão acelerado o uso de tecnologias digitais, transformando os processos de negócios para impulsionar o envolvimento do cliente, a produtividade do trabalhador e a resiliência dos negócios. Em declarações reproduzidas pelo IT Insight, Shawn Fitzgerald, director de Pesquisa de Estratégias de Transformação Digital Mundial da IDC, concluiu. «As organizações com novos modelos de negócios digitais no seu núcleo e que executam com sucesso as suas estratégias de negócio em plataformas digitais, estão bem posicionadas para o futuro.» ●

— Proteja o seu negócio contra ciberataques destrutivos

Nos dias que correm, os dados são os activos mais críticos das organizações e muitas entidades carecem ainda de protecção adequada contra ciberataques, que podem afetar gravemente a sua viabilidade financeira e operacional.

— O que pode fazer para proteger a sua organização e os seus dados?

Pode modernizar-se e automatizar as suas estratégias de *Cyber Recovery* e continuidade de negócio, utilizando ferramentas inteligentes para detectar e defender-se contra as ameaças cibernéticas.



— Soluções DELL EMC *Powerprotect Cyber Recovery*

Proporcionam uma **protecção e recuperação inteligentes**, ao isolar dados críticos, identificar actividades suspeitas e acelerar a recuperação de dados, permitindo que a sua organização retome rapidamente a actividade normal.

DELLTechnologies
PLATINUM PARTNER



ACCENTURE



ATRAVÉS DA ACCENTURE CLOUD FIRST, A EMPRESA FORNECE AOS CLIENTES UMA COMBINAÇÃO DE CONHECIMENTO DE INDÚSTRIA, EXPERIÊNCIA, INFRA-ESTRUTURA E LIDERANÇA NO ECOSISTEMA CLOUD

Em entrevista à Executive Digest Rui Barros, managing director e responsável pela área de Technology da Accenture Portugal, explica como deve ocorrer a transformação digital das empresas e quais as melhores soluções para as organizações serem mais resilientes e responderem aos desafios actuais.

Como foi o ano da Accenture e, em especial, o desempenho da área de Tecnologia? Quais as linhas estratégicas para o novo ano?

Considerando o contexto de pandemia que estamos a viver, podemos afirmar que a Accenture teve um desempenho positivo este ano, tanto a nível global como local. Começámos por assegurar a transição dos nossos colaboradores para a realidade do trabalho remoto – uma logística bem-sucedida e sem qualquer impacto nas operações críticas do seu dia-a-dia – e apoiámos os nossos clientes na necessária aceleração da digitalização de processos críticos, tendo em conta a situação adversa em que vivemos. Conseguimos assegurar a continuidade dos nossos projectos sem decréscimo de produtividade, tirando o maior partido possível das novas formas de trabalho em modelo remoto e por isso estamos a terminar 2020 com a sensação de dever cumprido.

Em 2021, queremos manter a mesma postura de colaboração para com os nossos clientes, com uma clara e contínua aposta na aceleração da transformação digital do tecido empresarial português e da administração pública. Pretendemos também consolidar a nossa oferta de soluções tecnológicas flexíveis e escaláveis, baseadas na cloud, que permitam potenciar os dados de forma segura, valorizando processos de transformação e inovação mais rápidos com impacto

**«A CLOUD
CONTINUARÁ
A SER O NOSSO
MAIOR FOCO»**



TECNOLOGIA

EM BREVE DEIXARÁ DE SE FALAR DE CLOUD COMO UMA ÁREA DE INOVAÇÃO PORQUE PASSARÁ A SER UMA TECNOLOGIA COMUM PRESENTE, DE FORMA MASSIVA, EM TODAS AS ORGANIZAÇÕES

significativo nos resultados dos nossos clientes. A cloud continuará a ser o nosso maior foco.

Na vossa opinião, quais os principais pontos de acção que são necessários para a transformação digital nas empresas?

Em primeiro lugar é necessário clarificar que a transformação digital não se mede por níveis de adopção de tecnologia, mas sim, pela criação de valor, com impacto substancial nos resultados e mesmo nos balanços das organizações. Deve ter como objectivo reduzir custos, incluindo a optimização do capital empregue e retorno dos investimentos (transform the core), o aumento das receitas (grow the core) e a criação de novos negócios rentáveis à escala global (scale the new).

Este processo de transição do legado tecnológico e de infra-estruturas de capital intensivo para plataformas de inovação, desenvolvidas e operadas na cloud e alinhadas à sua indústria, requer rapidez de acção, visão objectiva, escolhas acertadas e parceria com entidades como a Accenture que aumentem as capacidades e acelerem a transformação das empresas, tornando-as mais resistentes aos desafios actuais.

Acreditamos que só assim se poderá alcançar o sucesso dos processos de transformação digital, o qual se deve medir por três indicadores: redução de custos, aumento de vendas e cash-flow operacional gerados com os novos negócios conseguidos através da aposta no crescimento digital.

A Accenture anunciou recentemente a criação da Accenture Cloud First para acelerar a transição digital e a migração de clientes para a cloud. Qual o principal objectivo desta nova área?

A Accenture Cloud First tem como objectivo acelerar a jornada de migração para a cloud dos nossos clientes, centralizando numa única área o acesso a uma rede global de cerca de 70 mil profissionais com profundos conhecimentos de cloud, a um conjunto integrado de capacidade de dados, infra-estrutura e aplicações integradas e a um forte ecossistema de competências e uma cultura de mudança, juntamente com soluções de indústria.

Através da Accenture Cloud First, aplicamos uma capacidade única de serviços que vão desde estratégia e consultoria, interactive, tecnologia e operações. Fornecemos aos nossos clientes uma combinação incomparável de conhecimento de indústria, experiência, infra-estrutura e liderança no ecossistema cloud. Todas as actividades em cloud serão agora conduzidas por uma única agenda estratégica para alcançar os melhores resultados de negócio para os nossos clientes. Através do investimento de 2,5 mil milhões de euros, este novo conjunto de serviços possibilitará o crescimento da actividade dos nossos clientes através de plataformas de inovação alinhadas ao seu sector, desenvolvidas e operadas na cloud.

Consideram que a cloud é a tecnologia mais disruptiva e criadora de valor do nosso tempo, sendo a



PARA QUE AS EMPRESAS SEJAM BEM-SUCEDIDAS NESTE INVESTIMENTO TECNOLÓGICO, É NECESSÁRIO QUE ADOPTEM UMA ABORDAGEM LIVING SYSTEMS ATRAVÉS DE CINCO ALAVANCAS ESSENCIAIS PARA A MUDANÇA: ESTRATÉGIA, ORGANIZAÇÃO, PRÁTICAS, TECNOLOGIA E TALENTO

base para a transformação digital que está a originar mudanças profundas na forma como as empresas operam, competem e criam valor para todos os stakeholders?

A cloud é a tecnologia base e o alicerce da transformação digital. Em breve deixará de se falar de cloud como uma área de inovação porque passará a ser uma tecnologia comum presente, de forma massiva, em todas as organizações.

As recentes disrupções só vieram reforçar a noção de que a cloud não é uma aspiração futura – é um imperativo urgente no core do negócio. Este ecossistema oferece a promessa de maior eficiência, inovação acelerada e é um facilitador crítico das tecnologias digitais avançadas, que abrem a porta a novos modelos de negócio e fontes de receita. Avaliamos este momento como uma oportunidade única para os nossos clientes transformarem o seu negócio para inovar mais rápido e criar valor diferenciador.

Acreditamos que as empresas que continuam a adiar uma mudança para a cloud em escala não estão apenas a incorrer num custo de oportunidade, estão a arriscar a sua própria sobrevivência.

Como é que as empresas devem tirar o máximo valor da adopção de tecnologias digitais e reforçar o crescimento?

Embora o investimento das empresas em novas tecnologias seja mais notório, é necessário compreender quais os elementos-chave que podem assegurar a implementação dos processos de transformação digital e o retorno desejado.



De acordo com o estudo da Accenture, intitulado “Future Systems”, antes da pandemia a maioria das empresas já trabalhava com a intenção de tirar o maior partido da tecnologia, de forma a impulsionar o seu crescimento por meio da inovação.

Contudo, e para que as empresas sejam bem-sucedidas neste investimento tecnológico, é necessário que adoptem uma abordagem Living Systems através cinco alavancas essenciais para a mudança: estratégia, organização, práticas, tecnologia e talento.

As empresas com recursos digitais mais avançados mostraram-se mais resilientes durante a pandemia. Quais as soluções e plataformas que a Accenture colocou ao serviço dos seus clientes?

A necessidade de resiliência dos sistemas continua a ser um dos pontos chave para enfrentar esta crise, sobretudo se pensarmos na necessidade de rápida criação e adequação de soluções, para corresponder às novas realidades das pessoas.

A resiliência dos sistemas considera a capacidade de um sistema de operar durante uma grande interrupção ou crise, com impacto mínimo nos processos críticos de negócio e operações – o que nem sempre é um processo simples. A resiliência de sistemas inclui aplicações, arquitectura, dados, cloud, infra-estrutura, rede e segurança que, numa altura como esta, criam soluções viáveis para combater o vírus ou para fortalecer as operações. A título de exemplo, no Reino



>> Rui Barros,
managing
director e
responsável
pela área de
Technology
da Accenture
Portugal

Unido, os profissionais de saúde – médicos, enfermeiros, dentistas, farmacêuticos – precisavam de criar uma conexão que lhes permitisse comunicar de forma remota. A Accenture juntou-se ao Serviço Nacional de Saúde britânico e, com apoio dos recursos de engenharia da Avanade e Microsoft, equipou os vários profissionais com sistemas de comunicação e colaboração em todo o país. Outro dos exemplos tem a ver com a implementação de um sistema de saúde mental na Austrália, decorrente da parceria com uma das maiores prestadoras de cuidados de saúde – Beyond Blue e Medibank. Neste caso, a Accenture apoiou o pedido formal ao Governo Federal para se criar uma solução nacional que apoiasse as pessoas com maiores fragilidades.

Lançado no início de Abril, o novo serviço de apoio ao bem-estar mental oferece informações gratuitas sobre saúde mental, aconselhamento por telefone e chat

e encaminhamentos para outras organizações – 24 horas por dia, sete dias por semana.

Acabámos por criar várias soluções que apoiaram tanto organizações como clientes privados, tendo sempre como foco a maximização das capacidades tecnológicas para atenuar os efeitos directos e indirectos da pandemia na sociedade e economia.

O futuro próximo das tecnologias e inovações vai ser também marcado por temas como a Inteligência Artificial (IA) ou a Cibersegurança. Como é que a Accenture está a ajudar as organizações a resolver os problemas e desafios mais complexos ao nível da Cibersegurança?

As organizações estão numa corrida em direcção ao futuro digital, mas não estão preparadas para as novas ameaças à cibersegurança que comporta a empresa de futuro, conectada e movida através de dados. Para serem ciber-resilientes, as organizações precisam de aplicar segurança em tudo o que fazem e no que virão a fazer, através de uma estratégia de “Security by Design”. Os negócios do futuro dependem de relações digitais constantes e próximas com clientes, fornecedores e parceiros para se manterem relevantes e competitivos. Mas a empresa conectada, inteligente e autónoma comporta riscos novos que necessitam de ser endereçados. Todos esses dados sensíveis, a conectividade e automação multiplicam as oportunidades para os hackers atacarem uma “área de superfície” exposta a ciberataques que foi expandida.



RISCO

A ACCENTURE ACREDITA QUE AS EMPRESAS QUE CONTINUAM A ADIAR UMA MUDANÇA PARA A CLOUD EM ESCALA NÃO ESTÃO APENAS A INCORRER NUM CUSTO DE OPORTUNIDADE, ESTÃO A ARRISCAR A SUA PRÓPRIA SOBREVIVÊNCIA

Para construir a ciber-resiliência devemos partir de um foco integral em pessoas, processos e tecnologia. As pessoas são um pilar fundamental, especialmente tendo em conta que cerca de 60% dos ataques bem-sucedidos exploram fragilidades humanas. Assim sendo temos de transformar os executivos de topo em líderes resilientes, apoiá-los como potenciadores da criação de negócios de confiança, e acima de tudo, tornar todos os colaboradores e parceiros como parte da solução, formando-os para que se tornem verdadeiros embaixadores de cibersegurança.

Os processos suportam a forma como a organização trabalha e, partindo do desenho de uma organização ciber-resiliente como um todo, queremos ser operacionalmente mais eficazes a combater ataques, mais rápidos a encontrar vulnerabilidades, melhores a resolver potenciais falhas e a reduzir o impacto das mesmas. Neste sentido, incluir segurança nos processos de desenvolvimento de aplicações na Cloud (DevSecOps), é um exemplo de um conceito descurado face à grande pressão do “time to market”, especialmente no momento actual. A tecnologia tem de ser vista como um “enabler” para o que queremos atingir e não como uma limitação e por isso, devemos abordar novos investimentos numa óptica integrada e focada nos objectivos de negócio. Estratégias como “Zero Trust” combinam diversas tecnologias com o objectivo de potenciar a colaboração segura entre o ecossistema da empresa, dando acesso

mais ágil à informação de negócio, mas protegendo-a em simultâneo.

E, em relação, à IA, como é que esta pode impulsionar o crescimento das organizações?

As organizações líderes têm adoptado com sucesso práticas e ferramentas de IA que aceleram a automatização de tarefas básicas nos workflows existentes.

Contudo, e para que seja percebido o seu verdadeiro potencial, a IA deve deixar de ser encarada apenas pelo seu valor de automação de tarefas, valorizando-a como uma ferramenta colaborativa, com poder transformador para os negócios das empresas.

Para facilitar a verdadeira colaboração entre o homem e a IA, é necessário encontrar formas de substituir a relação de “comando e resposta” entre o homem e a máquina por uma experiência que seja interactiva, exploratória e adaptável.

Este processo começa com uma comunicação eficaz. Devido a avanços no processamento de linguagem natural (NLP), as máquinas começam a perceber melhor o contexto da linguagem, em vez de

apenas compreender o conteúdo. Perceber o contexto físico também é crucial para a capacidade da IA de trabalhar com humanos em ambientes de realidade estendida (XR). O reconhecimento de imagens e o machine learning permitem à IA ver o seu ambiente envolvente e percebê-lo.

Finalmente, melhores interações entre homem e máquina vão permitir aos negócios reinventar e melhorar as ofertas e experiências que os clientes querem.

Considera que a pandemia acelerou o futuro e que o digital vai ser a nova mobilidade?

O digital já é uma realidade presente no nosso dia-a-dia, com um sério impacto no futuro próximo. No entanto, a pandemia veio demonstrar a necessidade de acelerar os processos de transição digital. O que achávamos que poderia demorar anos a atingir, foi conseguido em semanas, por forma a adaptar toda uma sociedade e economia à exigência de se estar seguro, fechando o menor número de portas possível integrando o meio físico e digital.

Esta pandemia veio reforçar algumas das ideias-chave apresentadas pela Technology Vision 2020, nomeadamente, a aposta em soluções tecnológicas e a importância da satisfação individual nas experiências digitais e cada vez mais personalizadas, a importância da resiliência dos sistemas, a aposta na IA como ferramenta colaborativa, a relevância da robótica, ou a transição das empresas para um ADN inovador e digital. ●

A PANDEMIA DEMONSTROU A NECESSIDADE DE ACELERAR OS PROCESSOS DE TRANSIÇÃO DIGITAL. O QUE PODERIA DEMORAR ANOS A ATINGIR, FOI CONSEGUIDO EM SEMANAS



ALTICE EMPRESAS

PARCEIRO TECNOLÓGICO DE REFERÊNCIA



A ALTICE EMPRESAS TEM CONDIÇÕES PARA OFERECER AOS SEUS CLIENTES AS MELHORES SOLUÇÕES DE MERCADO PARA APOIAR OS SEUS PROCESSOS DE DIGITALIZAÇÃO E MOBILIDADE

Nos últimos quatro anos, a Altice Portugal já investiu cerca de dois mil milhões de euros, dos quais, cerca de 1/3 foram afetados à modernização, expansão e fortalecimento da resiliência de infra-estruturas fixas e móveis de nova geração, num contributo sério e sólido para o desenvolvimento de Portugal.

Este investimento é transversal a todo o território, chegando às regiões mais remotas, a 27 mil lugares em 308 concelhos, com mais de três milhões de quilómetros de cabo de fibra, tornando Portugal no primeiro País da Europa com uma cobertura quase integral em fibra óptica. «Desta forma a Altice Portugal posiciona-se como: o maior operador de comunicações do país, o parceiro tecnológico de referência e, como o player com maior diversidade de oferta e um dos que mais investe em inovação em Portugal, com diferentes projectos multidisciplinares», explica à Executive Digest Nuno Nunes, chief sales officer B2B da Altice Portugal.

Deste modo, a Altice pretende apoiar a alteração de paradigmas operacionais, a definição de novos modelos de negócio e uma transformação sólida e eficiente, por recurso à oferta ICT mais abrangente do mercado. Foi através do investimento na maior rede de Data Centers, em plataformas Cloud e Internet of



REFERÊNCIA

A ALTICE EMPRESAS É A MARCA DA ALTICE PORTUGAL QUE ENDEREÇA O MERCADO B2B E É UMA REFERÊNCIA NO SECTOR, COM UM PORTEFÓLIO DE SOLUÇÕES QUE PERMITE GANHOS DE INOVAÇÃO E PRODUTIVIDADE PARA O MERCADO EMPRESARIAL



Things (IoT), bem como no Security Operations Center, que criou um ambiente de confiança junto dos clientes. Isto contribuiu para efectuarem o processo de transformação operacional, alocando o seu investimento à estratégia de aumento de produtividade e eliminação do risco. «A Altice Empresas prioriza a proximidade aos clientes, com uma capacidade estabelecida em todas as regiões do país, quer de presença comercial, quer de apoio técnico. Privilegia uma actuação centrada na resolução dos desafios de negócio dos seus clientes e parceiros, aportando vantagens tecnológicas e de processos globais e abrangentes», acrescenta Nuno Nunes.

SOLUÇÕES

A Altice Empresas tem condições para oferecer aos clientes as melhores soluções de mercado para apoiar os seus processos de digitalização e mobilidade – rede 5G, Cloud, Data Center, Segurança, IoT são alguns exemplos de áreas que vão ser importantes num futuro próximo. Relativamente ao 5G, trata-se da tecnologia base que vai suportar a sociedade e a indústria do futuro, a par com a Inteligência Artificial (IA) e a IoT, facultando capacidades de computação e virtualização sem precedentes.

A Altice trabalha para estar preparada para esta nova tecnologia (5G), totalmente disruptiva com o passado, em virtude da grande quantidade de informação que irá cursar, a qual necessitará de uma rede de fibra óptica robusta e capilar, construída ao longo de



» Nuno Nunes,
chief sales officer
B2B da Altice
Portugal

vários anos. Na verdade, as suas características como a velocidade elevada, a baixa latência e a conectividade massiva de equipamentos tornam esta tecnologia totalmente flexível para suportar não só os requisitos de comunicações muito exigentes, mas também de densidade de utilizadores e dispositivos, com o processamento de dados em tempo real.

O 5G é uma plataforma de convergência de serviços, com uma arquitectura resiliente e segura, flexível para suportar as mais diversas aplicações e processos de negócio exigentes, unificando a experiência de utilização dos serviços. O máximo potencial desta plataforma é atingido pela constituição de ambientes de code-senvolvimento de soluções verticais, envolvendo grandes organizações e startups, fundamental para as empresas inovarem e agilizarem novos modelos de negócio. A fiabilidade

e rapidez do 5G permitem tratar e processar dados de múltiplas fontes, enriquecendo modelos de dados descritivos e preditivos, essenciais para acelerar processos de decisão, minimizar erros e efectuar melhorias operacionais.

A Altice Empresas também fornece soluções para reforço da segurança das empresas, abordando o tema da Cibersegurança de uma forma integrada para construir soluções à medida em função da complexidade e necessidades das organizações. Hoje, através do SOC (Security Operations Center) asseguram uma visão holística do ecossistema que cada cliente detém. Percepcionamos ataques, vulnerabilidades e acções conducentes e necessárias à minimização do risco e impactos na sua organização. Adicionalmente, dispõe de um conjunto de soluções da Altice Empresas que actua em várias áreas essenciais, nomeadamente infra-estrutura de rede, infra-estrutura de IT & Cloud, ambiente de utilizador e dispositivos, monitorização, gestão de incidentes e compliance através de centros operacionais especializados.

Na segurança de infra-estruturas de rede destacam-se, por exemplo, os serviços de Anti-DDoS, que fornecem uma protecção contra ataques do tipo DDoS (Distributed Denial of Service), garantindo que um ataque distribuído, proveniente de múltiplos sistemas atacantes, não congestiona a ligação nem interfere com o tráfego normal considerado legítimo pelos sistemas do cliente, mantendo a disponibilidade dos serviços online e conectividade à



5G

Independentemente do sector de actividade ou da dimensão da organização, todos beneficiam deste novo paradigma, para acelerar a transformação digital e criar novos modelos de negócio e serviços para os utilizadores:

- Escritório em mobilidade, acessível em qualquer lugar, suportando as aplicações necessárias para o negócio, em modelos cloud com acesso imediato à informação.
- A inteligência aplicada à gestão das cidades, aos edifícios inteligentes, aos veículos conectados e às redes integradas de transportes, através de sensores e dispositivos a comunicarem securizadamente em tempo real.
- Controlo em tempo real de aplicações mission critical de serviços e infra-estruturas no campo da segurança de pessoas e bens.
- Suporte à produção industrial, através do controlo em tempo real de robots ou de máquinas comandadas remotamente a operar em ambientes hostis, reduzindo o risco de acidentes de trabalho para os seres humanos.
- Novas experiências na área do retalho, através de aplicações em realidade aumentada ou experiências imersivas, valorizando os produtos e cativando os clientes.
- Na área da saúde, a fiabilidade e a baixa latência do 5G permitem um acompanhamento remoto de doentes e o treino especializado à distância de profissionais em tempo real.
- Maior sustentabilidade através de aplicações de monitoria e automação assentes em soluções IoT, optimizando processos e recursos.

internet, e, o serviço Teamwork, que fornece acesso remoto seguro a VPN IP da empresa (suportado em IPSec ou SSL), a partir de qualquer dispositivo ligado à internet.

Na segurança de ambiente de utilizador e dispositivos, destacam-se o serviço de Cloud Backup, que permite executar cópias de ficheiros e discos para armazenamento local ou em Data Center, disponibilizando protecção adequada contra eventos de desastre ou simplesmente recuperação rápida de ficheiros, pastas e aplicações seleccionadas, ou sistemas completos, e, o serviço Clean Pipes, que consiste numa solução avançada de segurança para acesso directo à internet, modular, constituída por Firewall + Intrusion Detection System (IPS)/Intrusion Prevention System (IDS) + Gestão de largura de banda + anti DDoS + Web-Filtering + Anti spam.

A Altice Empresas, através do serviço que presta aos seus clientes, permite que estes usufruam das capacidades e competências dos três centros operacionais de excelência operados por equipas altamente qualificadas, 24x7, para garantir a melhor qualidade de serviço e segurança lógica, que vão desde do Network Operations Center (NOC), ao Security Operations Center (SOC), bem como o Global Operations Center (GOC).

DESAFIOS

O actual contexto de pandemia realçou a importância que as tecnologias, as redes de comunicações e a digitalização têm na sociedade no seu todo. Por exemplo no caso da Saúde, a possibilidade de mo-

nitorizar remotamente doentes crónicos ou com necessidades especiais, bem como de realizar consultas à distância, nunca foi tão pertinente. Exemplos destes cuidados à distância são a telemonitorização e a telemedicina que permitem, respectivamente, acompanhar diariamente doentes crónicos, idosos e populações mais vulneráveis com serviços de monitorização de sinais vitais e suporte à gestão da doença, e realizar consultas médicas por videochamada, sem a necessidade de deslocação do doente.

A segurança e a fiabilidade da informação são particularmente críticas na área da Saúde. O recurso a soluções de Cloud e Data Center para armazenamento seguro de dados de saúde tais como imagens, relatórios clínicos, entre outros, a avaliação de soluções de backup e Disaster Recovery para a informação relacionada com registos médicos de consultas e diagnósticos, é uma garantia de segurança e qualidade.

Outra área crítica é a da Educação, em que no actual contexto o ensino à distância tomou a dianteira e apresentou-se como a solução para dar continuidade às actividades lectivas. A utilização de tecnologia no processo de aprendizagem tem a grande vantagem de desmaterializar a “escola tradicional” e prolongar o processo interactivo de aprendizagem em casa e em rede, quer com os encarregados de educação quer com outros alunos ou entre escolas. A utilização de plataformas de blended Learning ou bLearning (remoto e presencial)



COBERTURA

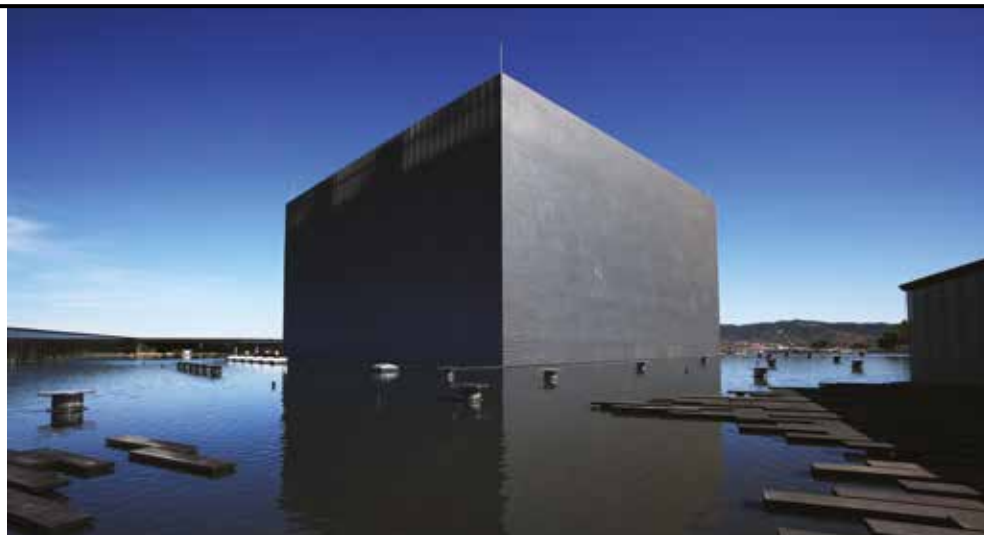
A ALTICE PORTUGAL ASSEGURA A COBERTURA DE REDE FIBRA ÓPTICA EM 85%, COBRINDO 5,3 MILHÕES DE LARES E EMPRESAS PORTUGUESAS, FAZENDO DO NOSSO PAÍS A NAÇÃO COM UMA DAS MAIORES COBERTURAS DE REDE



são ferramentas de ensino e aprendizagem à distância, através da internet, que facilitam o processo de partilha e oferecem uma forma conveniente de leccionar conteúdos e de interacção entre os formadores e os formandos. Estas plataformas estão disponíveis a partir de um PC, Tablet ou smartphone, a qualquer hora e em qualquer lugar.

A modernização tecnológica da educação passa também por criar um suporte ICT robusto e optimizado, que permita evoluir e escalar de acordo com as necessidades que vão surgindo, rentabilizando investimentos efectuados. A centralização de infra-estruturas em ambiente Cloud, com a vantagem de gestão centralizada e suporte em arquiteturas right size escaláveis, o armazenamento seguro de bases de dados e arquivos de conteúdos, a virtualização dos computadores das escolas, assegurando a evolução contínua de upgrades funcionais e o outsourcing de infra-estruturas e parque de equipamentos, optimizando recursos, são aspectos críticos para uma continuidade operacional eficaz.

A tecnologia deve ser encarada como um meio e não um fim para promover o bem-estar das pessoas e contribuir para o desenvolvimento económico e social da sociedade no seu todo. «Numa óptica de proximidade, a Altice Portugal tem vindo a investir em regiões com baixa densidade populacional de modo a propiciar o seu desenvolvimento económico e a inclusão digital alargada em várias regiões do país. Cabe a todos os agentes da sociedade, Empresas,



Administração Pública central e local, Instituições de Ensino e de Investigação, entre outros, potenciar as infra-estruturas implementadas através da criação de redes de colaboração abertas, de dinamização do mercado com novas empresas e mais emprego, de disponibilização de conteúdos e serviços úteis para os cidadãos e para as empresas», explica o chief sales officer B2B da Altice Portugal.

FUTURO

As tecnologias que estão a abrir os caminhos do futuro próximo, como os serviços 5G, IA, Robótica, Blockchain, Veículos Aéreos Não Tripulados, Biossensores, IoT massivo, Impressão 3D ou Indústria 4.0 são suportadas na adopção de novas tecnologias de informação e comunicação, exigindo que as empresas implementem um processo de transformação digital que seja bem-sucedido. Na verdade, também a Altice, através de uma grande quantidade de metadados que passam diariamente nas redes,



MESMO NO ACTUAL CONTEXTO DE PANDEMIA, A ALTICE NÃO DESACELEROU O INVESTIMENTO NAS REDES DE COMUNICAÇÃO, PELA IMPORTÂNCIA QUE REPRESENTA PARA A VIDA DAS PESSOAS E DAS EMPRESAS

desenvolveu e continua a desenvolver um conjunto de soluções, resultado de informação correlacionada e preditiva, que leva à IA e consequente à implementação de acções diferenciadoras perante o mercado. «Através do seu portefólio ICT, a Altice Empresas apoia os clientes neste processo de transformação operacional e digital, nomeadamente na modernização da experiência de cliente, na evolução do posto de trabalho em mobilidade e na alteração de modelos de negócio/operacionais, dando prioridade à inovação de serviços no mercado em áreas como Big Data, Omni Canal, U&C (Unified Communications & Collaboration), Managed Services, Mobilidade e Segurança», conclui Nuno Nunes. Importa ainda realçar que no seio do grupo Altice existe o know-how e as competências especializadas da Altice Labs, com mais de 700 profissionais dedicados a R&D, assim como uma rede de parceiros e um programa de startups que apoia com as suas valências distintivas. ●



BWD

TRANSFORMAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

A CRISE COVID-19 CONSTITUI UM PERÍODO DE CONSTRUÇÃO E INOVAÇÃO SUBSTANCIAIS. MAS, PARA A BWD, É FUNDAMENTAL NÃO ATACAR DE FORMA PRECIPITADA O TEMA, NUMA CÓPIA SIMPLISTA DE FERRAMENTAS SEM CRIAR UMA EFECTIVA ESTRATÉGIA PARA O DIGITAL DEVIDAMENTE ADAPTADA À EMPRESA, ÀS SUAS CARACTERÍSTICAS, CULTURA E ESPECIFICIDADES DO NEGÓCIO



A

bwd nasceu para apoiar as organizações na digitalização da sua actividade. Este investimento iniciou-se já há algum tempo por parte de muitas organizações, mas tomou uma nova dinâmica nos anos mais recentes. Os extraordinários constrangimentos e imperativos provocados pela crise

COVID-19 colocaram às empresas desafios que nunca poderiam ter previsto e que vieram despertar muitas organizações para a necessidade de dar prioridade à implementação de soluções de digitalização.

Assim, mesmo sem possuírem uma estratégia definida para a digitalização do negócio, muitos tiveram que inovar em novas capacidades para conseguirem de imediato dar resposta a, por exemplo:

1. Operação em modo remoto;
2. Lançamento de novos produtos em questão de dias;
3. Ligação virtual aos clientes.

Isto significa que a verdadeira Transformação Digital é um processo contínuo, incorporando acções visando diferentes áreas da organização:

1. A forma como os colaboradores gerem documentos e informações;
2. A automatização de fluxos de trabalho dentro do escritório;
3. A optimização e a transformação de processos organizacionais mais amplos.

A verdadeira Transformação Digital ocorre à medida que os processos de negócio são optimizados e digitalizados entre departamentos e em toda a organização.

As competências que são necessárias para transformar verdadeiramente a todos os níveis estão ligadas, tanto dentro da organi-

zação como nos fornecedores de soluções. Quando as organizações atingem este nível de competência quer internamente, quer através dos seus parceiros, podem realmente repensar e revolucionar os próprios processos e transformar a organização com sucesso.

A intervenção da bwd, enquanto parceira para a transformação digital, pauta-se pela sua capacidade de apoiar os seus clientes na abordagem a áreas chave das suas empresas, tais como as áreas de: 1) Experiência do cliente; e 2) Processos operacionais.

1. Transformação da experiência do cliente. As ferramentas digitais ajudam decisivamente a construir capacidade de análise para entender os clientes com maior detalhe.

Permite mais facilmente implementar soluções para integrar dados de compra de clientes, potenciando vendas e criando um atendimento ao cliente mais personalizado.

O atendimento ao cliente pode ser melhorado significativamente através de iniciativas digitais, quer através da criação de canais digitais para interagir, ajudando os clientes nas suas acções de compra, quer através da combinação de lojas físicas e portais digitais, para proporcionar uma experiência integrada. Não obstante, os serviços multicanais exigem visão e implementação de mudanças entre a experiência do cliente e os processos operacionais internos.

2. Transformação de processos operacionais. Embora a transformação das experiências de clientes seja a mais visível – e indiscutivelmente a mais emocionante – área de transformação digital, as empresas estão também a perceber benefícios muito fortes da transformação de processos internos através da sua digitalização, da capacitação dos trabalhadores e da gestão do desempenho.

- **Digitalização de processos.** A sua automatização permite às empresas reorientar as suas pessoas para tarefas mais estratégicas. Também cria fluxos de dados que permitem a automatização de processos colaborativos.

- **Capacitação do colaborador.** As ferramentas que virtualizam o trabalho individual, enquanto implementadas por razões de redução de custo, tornaram-se poderosos facilitadores para a partilha de conhecimento. Os vendedores e os colaboradores da linha da frente, por exemplo, começam a beneficiar de ferramentas colaborativas em que podem obter dados em tempo real. Por outro lado, a empresa garante a toda a equipa o acesso a uma visão única e global das interações da empresa com cada cliente.

- **Gestão de performance.** Os sistemas digitais fornecem aos gestores informações mais profundas e actualizadas sobre a actividade – vendas, clientes, produção, serviços, fornecedores, etc.

A bwd considera que a transformação digital requer uma liderança forte para impulsionar a mudança. Mas também requer uma visão para que partes da empresa saibam o que transformar e como.

A longa experiência da bwd em transformação digital tem como ponto de partida o respeito e potencialização das diferenças que suportam o valor diferencial de cada organização, essenciais para uma jornada – Best Way Digital – de sucesso. ●



Não somos
uma big four...

Somos a nº1

A racionalizar e automatizar
processos através da
digitalização.

A capturar, gerir, armazenar,
preservar e entregar dados e
documentos.



CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS

«NUNCA DEIXAMOS DE OUVIR OS CLIENTES»

COM CERCA DE DOIS MILHÕES DE CLIENTES DIGITAIS, A CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS NUNCA DEIXOU DE OUVIR OS CLIENTES E DE PERCEBER AS SUAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS

Em entrevista à Executive Digest, Maria João Carioca, administradora da Caixa Geral de Depósitos (CGD), explica como está a ser feita a transformação digital e quais os principais desafios para o futuro. Os objectivos serão alcançados garantindo que o feedback que recebem dos clientes, sobre o que querem e como querem fazer, é totalmente respondido.

A CGD tem um plano de transformação digital em curso. Em que consiste o plano?

A CGD tem em curso dois programas de transformação que incluem a transformação digital e tecnológica do Banco como pilares estratégicos: o Programa de Transformação Digital e o Plano Estratégico do IT. Ambos estão intimamente ligados, criando condições infra-estruturais que reflectem simultaneamente os objectivos de negócios e os requisitos de conformidade.





DABOX

CONTA COM MAIS DE 75.000 UTILIZADORES QUE PODEM GERIR AS SUAS CONTAS À ORDEM DE VÁRIOS BANCOS, AGREGAR ALGUNS CARTÕES DE CRÉDITO E REFEIÇÃO E REALIZAR TRANSFERÊNCIAS ENTRE CONTAS



A forma como a transformação digital foi pensada pressupôs um conjunto de princípios base, com foco na satisfação dos clientes. Queremos ser o Banco com o maior nível de satisfação, actuar como agente de inclusão digital reforçando a liderança na utilização dos canais digitais de conveniência e assegurando a sua utilização nos serviços e na venda, garantindo eficiência nos processos e liderando a inovação no sector.

Transformar é proporcionar a todos opções adicionais na forma como se relacionam com o Banco, através de uma oferta transversal de serviços. Esta transformação é visível, quer ao nível da agência, onde incluímos SignPads e/ou leitores de Cartão do Cidadão, quer no atendimento à distância, através das várias apps disponíveis: Caixadirecta, Caderneta, Caixa Easy e Dabox, quer através dos canais de atendimento à distância, com gestores dedicados.

Que ferramentas/aplicações têm ao dispor dos clientes mais tecnológicos? O que gostariam de destacar (e desenvolver)?

Hoje os clientes podem fazer a sua gestão financeira quase exclusivamente à distância. O serviço Caixadirecta é a nossa plataforma de bandeira. Um serviço através do qual, nas suas múltiplas vertentes (atendimento telefónico com gestor dedicado, online e app), os clientes podem gerir o seu dia-a-dia financeiro, com toda a comodidade e segurança e sem necessidade de deslocação a uma agência ou área automática.

A CGD NÃO ENCARA AS FINTECH COMO AMEAÇAS, MAS SIM COMO ENTIDADES COM QUEM CONSEGUE TER UM DIÁLOGO POSITIVO E PRODUTIVO

De entre as principais transacções na utilização destes canais, destacam-se os serviços de pagamentos, transferências e consultas, representando mais de 20 milhões de logins mensais no serviço. Os clientes particulares podem aderir ao serviço Caixadirecta à distância, contratar cartões (débito, crédito e pré-pagos), subscrever poupanças (contas poupança, depósitos a prazo, produtos estruturados, fundos de investimento), contratar Seguros de Viagem e subscrever a Conta Caixa (solução multiproduto com uma única comissão mensal), entre outros. É também possível, desde 2019, contratar crédito pessoal e, mais recentemente, negociar acções em mercados internacionais.

Para os clientes empresa, para além da subscrição de poupanças e investimentos, disponibilizamos soluções especializadas para negócios, das quais destacamos o pedido de Crédito de Curto Prazo online, uma Plataforma de Negociação Cambial, gestão integrada de tesouraria (Factoring e Confirming) e produtos de Comércio Externo, entre outros.

Destacamos a DABOX, a primeira solução de open banking

do mercado, que é um personal trainer financeiro, bem como a app Caixa Easy, uma aplicação intuitiva para transferências de baixo valor através de contactos telefónicos e ainda a Caderneta Digital, uma app de inclusão digital que tem todas as valências, em versão digital, das anteriores cadernetas físicas.

A CGD foi pioneira na introdução do open bank em Portugal. A app DABOX é um desses exemplos?

Sim, após pouco mais de um ano do seu lançamento, a DABOX continua a ser a única app de um banco português que possibilita o acesso a utilizadores não clientes.

A app DABOX conta com mais de 75.000 utilizadores que podem gerir as suas contas à ordem de vários bancos, agregar alguns cartões de crédito e cartões refeição e realizar transferências entre contas à ordem a partir de qualquer banco.

A DABOX categoriza automaticamente todas as transacções, permite aos seus utilizadores definir budgets por categoria, criar objectivos de poupança e receber dicas e insights inteligentes que ajudam a gerir a sua vida financeira.

A missão da app DABOX é ajudar os portugueses a fazerem mais com o dinheiro. Em 2021 queremos continuar com esta missão e queremos mais, queremos crescer, disponibilizar mais funcionalidades que vão ao encontro das necessidades dos utilizadores.

No início do ano, a CGD estreou o primeiro assistente digital que per-



» Maria João Carioca, administradora da Caixa Geral de Depósitos

Como fazer transações por voz. Que balanço fazem desta ferramenta?

O balanço não podia ser mais positivo. A “CAIXA”, a primeira assistente digital transaccional de um banco em Portugal, e uma das primeiras na Europa, desenvolvida em parceria com a AgentifAI, serve já mais de 645 mil clientes únicos, totalizando mais de 150.000 operações em 2020, entre as quais o desbloqueio de contrato, pagamento de serviços e transferências.

A CGD continuará a investir em serviços inovadores e à distância, que garantem a autonomia do cliente, suportados por soluções que recorrem a inteligência artificial e automação para a realização de operações bancárias com toda a rapidez, facilidade e segurança.

Quais os principais desafios que a economia digital coloca à banca?

O sector financeiro, no qual se inclui a banca de retalho, está a enfrentar uma nova crise, ao mesmo tempo que assiste a uma transformação digital dos hábitos de consumo com a massificação de acessos, através da internet, em equipamentos móveis dos clientes.

Esta alteração comportamental traduz-se numa redução do número de deslocações às agências bancárias, a par com uma mudança nos hábitos de consumo e na relação com os bancos. A gestão da relação com o cliente, conhecer e antecipar as suas necessidades, é absolutamente determinante.

A COVID-19 veio reforçar a digitalização das relações com os clientes?

Muitos clientes que estiveram, até agora, numa zona de hesitação, aderiram ao digital com a pandemia. A digitalização, num período em que nos é exigida reclusão social, foi a porta que se abriu para o mundo e, mesmo quem até aqui era reticente à sua utilização, está hoje rendida aos benefícios, rapidez, qualidade e segurança que pode ter num atendimento à distância por via digital.

Os clientes que já eram utilizadores dos nossos canais digitais mantêm-se fiéis e os que os descobrem agora, certamente que se fidelizarão a este modelo.

Por outro lado, os clientes descobrem utilidade nas nossas app, que os ajudam a gerir melhor os seus orçamentos, ou a tratar de determinados processos de forma mais célere. A CGD disponibilizou, nos últimos meses, várias valências nas suas app, desde a possibilidade de pedidos de moratória à distância e por comando de voz, através da assistente digital “CAIXA”, até à possibilidade de desbloqueio do serviço Caixadirecta inteiramente à distância, ou a possibilidade de executar transferências a partir de qualquer banco para outra instituição bancária utilizando apenas a DABOX.

A COVID-19 foi colossal na forma como nos forçou a todos, independentemente da aptidão digital ou idade, a adoptar hábitos de consumo e de relacionamento com as empresas liminarmente diferentes. A CGD não será uma



FEEDBACK

A GESTÃO DA RELAÇÃO COM O CLIENTE, CONHECER E ANTECIPAR AS SUAS NECESSIDADES, É DETERMINANTE. NA APP CAIXADIRECTA HÁ MAIS DE 90 MIL FEEDBACKS, QUE SÃO ANALISADOS



excepção neste novo mundo que temos pela frente, em que o digital terá que ser cada vez mais a linha da frente e a nossa porta para o mundo exterior.

Contamos com cerca de dois milhões de clientes e nunca deixamos de os ouvir, de perceber as suas necessidades e expectativas. Defendemos relações de proximidade, mesmo à distância. O caminho é de enriquecimento e alargamento da oferta. Só é possível alcançar esse objectivo garantindo que o feedback que recebemos dos clientes, sobre o que querem e como querem fazer, é totalmente respondido. Na app Caixadirecta temos mais de 90 mil feedbacks, que são analisados e, muitas vezes, incluídos em versões seguintes.

Um dos desafios para a banca é a atracção e retenção de talento sobretudo em novas competências



A “CAIXA”, A PRIMEIRA ASSISTENTE DIGITAL TRANSACCIONAL DE UM BANCO EM PORTUGAL, É UMA DAS PRIMEIRAS NA EUROPA, SERVE JÁ MAIS DE 645 MIL CLIENTES ÚNICOS, TOTALIZANDO MAIS DE 150.000 OPERAÇÕES EM 2020, ENTRE AS QUAIS O DESBLOQUEIO DE CONTRATO, PAGAMENTO DE SERVIÇOS E TRANSFERÊNCIAS

digitais, tecnologia, ciências dos dados. A Mobilização do Talento é um pilar fundamental neste processo de transformação?

Um programa de transformação como o que tem vindo a ser implementado e que tem projecção no futuro necessita, naturalmente, de ter capacidades diferentes em algumas áreas específicas. Assim, e de forma selectiva, temos vindo a reforçar equipas e a recrutar, nomeadamente para funções de “data analyst”, especialistas em risco, pessoas para negócios e funções de controlo. Uma das coisas em que o Plano de Reestruturação nos vai deixar é um fortalecimento na capacidade de gerir o risco e de usar a tecnologia para nos apoiar.

Actualmente temos implementadas novas formas colaborativas de trabalhar, mais inclusivas, com foco nas necessidades e na experiência de cliente, dando prioridade ao valor para o negócio e ao time to market. Como exemplo, foi constituída uma equipa UX/UI, bem como implementadas metodologias AGILE, que estão a ser gradualmente disseminadas pelas várias áreas do Banco.

O apoio de fintechs e regtechs asseguram uma transição rápida que permite aos bancos responder em tempo útil aos desafios impostos pelo mercado. Este apoio é fundamental para a CGD?

A ideia é fazer parcerias, porque a natureza de toda a mudança que está a acontecer pede-nos que sejamos mais capazes de ser abertos, de perceber o que está a suceder no mercado e quem é

que está a fazer coisas que fazem sentido para nós. É verdade que somos uma instituição de grande dimensão, com enormes bases de clientes, com centenas de anos de história, com balanços muito grandes. Temos forças que são complementares e há um encanto na rapidez, na capacidade de questionar, de integrar tecnologia e na atitude de desafiar todos os limites, incluindo aqueles limites que não se conhecem. As fintech não têm a experiência com o regulador da natureza, da extensão e da restrição que uma instituição como a CGD tem. Nós somos cabeça, eles são coração e funciona lindamente.

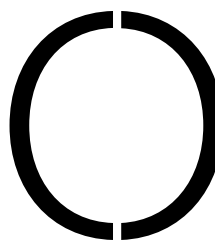
Estamos a agir na firme convicção de que o que estamos a fazer nos deixa num óptimo patamar para conseguirmos preservar relevância para os nossos clientes. Não encaramos as fintech como ameaças, mas sim entidades com quem conseguimos ter um diálogo positivo e produtivo. Conseguimos trabalhar bem e em parceria com fintech, como aliás já demonstrámos.

Aliás, e ainda neste âmbito, lançámos o “The Dabox Challenge”, com o apoio da Portugal Fintech, que dá oportunidade às startups do ecossistema fintech de trabalhar em conjunto com a CGD para identificar novos serviços que nos permitam consolidar e desenvolver a base de utilizadores.

Com esta iniciativa procuramos encontrar soluções originais e inovadoras, ao mesmo tempo que damos espaço às startups/fintechs de apresentar ideias, propostas, assim como criar oportunidades para futuras parcerias. ●



DECUNIFY



recurso ao digital é indispensável para assegurar a máxima eficiência do negócio, a vários níveis, e traz vários benefícios para as empresas – desde uma maior satisfação do cliente, passando pela optimização organizacional e pela aceleração do processo de decisão.

A adaptação das organizações a este novo cenário digital é imperativa para a sua sobrevivência no mercado global. A transformação digital requer estratégia, novos processos, infra-estrutura, software, serviços, implementação, formação e suporte contínuo. Na Decunify disponibilizamos o que a sua empresa necessita para ter sucesso na transformação digital.

Esta é a oferta Decunify para acelerar a transformação digital da sua empresa:

1. GESTÃO DOCUMENTAL

A existência de grandes volumes de informação exponencia a perda de documentos, aumenta a dificuldade em aceder rapidamente à informação e dificulta o controlo dos fluxos de informação. Estas dificuldades podem ser ultrapassadas com a implementação de uma gestão documental, optimizando o desempenho da empresa. Estando a informação organizada de forma centralizada, é possível saber quando é que a informação entrou no sistema, quem a tratou, quem acedeu, quem a modificou e que acções gerou, tendo sempre a garantia que a mesma está guardada em segurança.

A implementação de uma solução de gestão documental e processos permite gerir toda a informação da sua empresa de uma forma estruturada. Uma solução integrada que engloba: Gestão de processos, Gestão do ciclo de vida dos documentos, Desmaterialização dos processos administrativos, Automatização de processos, Rapidez no acesso e no tratamento da informação, Funcionalidades de arquivo, Aumento de produtividade e eficiência, Redução de custos de operação e conformidade com o RGPD.

EFICIÊNCIA DO NEGÓCIO

A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL ESTÁ NA ORDEM DO DIA E É UM TEMA INCONTORNÁVEL PARA QUALQUER ORGANIZAÇÃO QUE PRETENDA MANTER-SE COMPETITIVA NOS PRÓXIMOS ANOS



SUCESSO

A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL REQUER ESTRATÉGIA,
NOVOS PROCESSOS, INFRA-ESTRUTURA,
SOFTWARE, SERVIÇOS, IMPLEMENTAÇÃO,
FORMAÇÃO E SUPORTE CONTÍNUO



Este conjunto de processos dão resposta à maioria das necessidades de qualquer tipo de organização, seja ela pública ou privada, por abordar todas as áreas de negócio. Enquanto solução de gestão documental e de processos foi pensada para automatizar e centralizar os processos de trabalho das empresas e ainda garante maior rapidez, segurança e facilidade no acesso e tratamento de toda a documentação.

Optar por uma gestão documental ágil e integrada, ajuda a sua equipa a ter uma dinâmica de trabalho mais optimizada e permite poupar tempo nas tarefas da sua organização. A implementação deste sistema poderá ser totalmente diferenciadora na gestão da sua empresa.

2. TEXTBOTS E VOICEBOTS

Textbots e Voicebots são sistemas inteligentes com diversas vantagens, uma vez que o seu objectivo principal é simplificar tarefas. Esta tecnologia funciona através de um sistema de reconhecimento de voz ou texto que entende a informação e executa o comando enviado.

São assistentes virtuais nos quais as empresas reconhecem cada vez mais benefícios já que, actualmente, as interações com base nesta tecnologia conferem vantagem competitiva devido à rapidez e amplitude dos recursos linguísticos disponíveis: linguagem natural e em diversos idiomas.

Há cada vez mais empresas a utilizar os serviços digitais activados por texto e voz, tratando-se de um mercado com grande potencial de

A DESMATERIALIZAÇÃO DE ASSINATURAS, TENDÊNCIA NO MUNDO EMPRESARIAL, TEM COMO PRINCIPAIS OBJECTIVOS AGILIZAR OS PROCESSOS E ELIMINAR A NECESSIDADE DO PAPEL NAS ORGANIZAÇÕES

crescimento em Portugal. Estas ferramentas estão a melhorar a autonomia tecnológica das organizações, incorporando novas formas de interacção, continuamente disponíveis e que oferecem uma resposta imediata, proporcionando assim uma maior satisfação por parte do cliente.

As empresas podem diminuir os custos de atendimento através destas interfaces, economizar várias horas de trabalho dos colaboradores e ainda aumentar a produtividade dos mesmos.

A solução inovadora implementada pela Decunify é compatível com todas as plataformas e poderá ser usada em diversas áreas: banca, saúde, serviços, hotelaria, etc.

3. DESMATERIALIZAÇÃO DE ASSINATURAS

A desmaterialização de assinaturas é uma tendência no mundo empresarial e tem como principais objectivos agilizar os processos (que envolvem em algum momento a presença do assinante) e eliminar a necessidade do papel nas organizações.

A solução recolhe informação biométrica da assinatura da pessoa (velocidade, inclinação, pressão, entre outras) e é já uma realidade em muitas áreas, nomeadamente na saúde, banca, hotelaria, seguradoras, recursos humanos e advocacia.

Esta solução apresenta diversas vantagens, entre elas:

- Redução do desperdício de papel;
- Captura de documentos provenientes de qualquer fonte;
- Capacidade de assinatura através de cartão de cidadão, certificado digital ou outros cartões/cédulas profissionais;
- Circuitos de recolha com interacção com o balcão administrativo;
- Controlo dos documentos que estão por assinar;
- Integração de documentos;
- URL de acesso para visualização;
- Fácil implementação. Compatível com todas as plataformas;
- Assinatura com valor legal.

A solução de desmaterialização de assinaturas fornecida pela Decunify oferece poupanças operacionais e o retorno do investimento é alcançado facilmente. Os custos com a impressão, o tempo perdido na recolha de assinaturas, o transporte, a digitalização e o arquivo dos documentos em papel são mais elevados do que um processo totalmente digital.

Este método foi desenvolvido para simplificar a vida das pessoas e empresas, permitindo de forma simples criar, assinar, partilhar e arquivar documentos electrónicos, garantindo a sua validade, segurança e inalterabilidade a longo prazo.



HÁ 20 ANOS A FOCAR-SE NOS CLIENTES

A Decunify tem uma oferta global de soluções em diversas áreas, destacando-se as áreas de Datacenter, Infra-estrutura Digital, Colaboração, Áudio e Vídeo

José Manuel Oliveira, CEO da Decunify, explica à Executive Digest como correu a evolução exponencial da empresa ao longo dos anos e a vários níveis: diversidade de oferta, crescimento, competências e notoriedade no mercado.

Quais as principais áreas de actuação da empresa?

A Decunify tem uma oferta global de soluções em diversas áreas, destacando-se actualmente as áreas de Datacenter, Infra-estrutura Digital, Colaboração, Áudio e Vídeo.

Ao longo destas duas décadas, como analisa a actividade da empresa e a consequente evolução?

A evolução da empresa foi exponencial, a vários níveis: diversidade de oferta, crescimento, competências e notoriedade no mercado. A nossa génese esteve muito ligada à área das infra-estruturas de comunicações, e começamos com cinco colaboradores. Neste momento, somos cerca de 90, distribuídos por duas localizações e com um portefólio de soluções e serviços muito alargado. Olhando para trás, é gratificante ver o ponto de partida e a capacidade que tivemos, com muito profissionalismo, capacidade de trabalho, qualidade e empenho dos nossos colaboradores, e o nível em que nos encontramos. Obviamente, que este trajecto nunca seria possível, sem todos os clientes que acreditaram em nós e a quem deixo aqui uma palavra de sincero agradecimento, pois mais do que clientes, são nossos parceiros.

Devido ao actual contexto pandémico, quais foram os grandes desafios que enfrentaram em 2020?

Em primeiro lugar responder aos desafios de adaptar a nossa estrutura aos novos métodos de trabalho, o

que fizemos mesmo antes do País entrar em confinamento, sem sobressaltos e com tremendo sucesso.

Depois, ajudando os clientes a fazer essa mesma transição e ajudando-os a implementar soluções que muitos deles ainda não tinham completamente implementadas, garantindo flexibilidade e segurança. Em paralelo, tivemos de garantir os serviços necessários para que eles pudessem continuar a operar, em cada um dos seus ramos de actividade, contribuindo também para manter viva a economia do País.

Além disso, desenvolvemos soluções ligadas à mitigação dos riscos, tais como, sistemas de controlo de temperatura e contagem de pessoas, em espaços públicos. Não menos importante, cumprir o nosso dever social de garantir o bem-estar das famílias dos nossos colaboradores, o que cumprimos integralmente, não tendo recorrido a nenhum processo de lay-off ou corte de posto de trabalho.

E quais os principais desafios/apostas para 2021?

Neste momento o nosso focus é, ainda, como vamos terminar o ano de 2020, pois neste panorama a incerteza faz parte do nosso dia-a-dia. Os desafios que se perspectivam para 2021 são



enormes, pois dependem de vários factores: como vai evoluir a nossa economia, a quem e a que áreas vão chegar os Fundos Europeus e a partir de quando as empresas vão ter capacidade de investir mais.

No entanto, as perspectivas são optimistas. Na área das TIC irá continuar a haver um forte investimento, pois já se assiste a uma transformação da forma de trabalhar das empresas que é irreversível e a tão falada “transformação digital” vai deixar de ser uma buzzword, para ser uma realidade. Neste momento já estamos a adaptar a nossa estrutura e posicionamento para podermos ser os “consultores” dos nossos clientes, identificando as novas necessidades e ajudando as empresas nessa transformação. ●



TECNOLOGIA

INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO

DATA CENTERS

SALAS TÉCNICAS
SERVIDORES E
STORAGE
VIRTUALIZAÇÃO

AUDIO E VÍDEO

AUDITÓRIOS
DOMÓTICA
SEGURANÇA
VIDEO ANALYTICS

INFRAESTRUTURA DIGITAL

CABLAGEM
ESTRUTURADA
REDES WIRED
E WIRELESS
CIBERSEGURANÇA
SDN - SOFTWARE
DEFINED NETWORK
IOT
GESTÃO
DOCUMENTAL

COLABORAÇÃO

COMUNICAÇÕES
UNIFICADAS
CONTACT CENTER
VIDEOCONFERÊNCIA
PUBLIC SAFETY



www.decunify.com



DECUNIFY



ESPECIAL

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

DELOITTE

INOVAÇÃO E AGILIDADE COM SEGURANÇA

A

maioria das empresas tem os seus sistemas centrais profundamente enraizados em infra-estruturas pesadas, com custos de manutenção elevados, flexibilidade e capacidade de escala muito limitadas. A abordagem da Deloitte propõe o salto para a cloud como uma mudança de mentalidade, com o objectivo de impulsionar o crescimento da empresa através da criação de novas capacidades informáticas – a partir do “core”. «A nossa oferta Jump2Cloud consiste em pegar nos sistemas do cliente e, mantendo ou aumentando o nível de funcionalidades, migrar para uma plataforma mais eficiente e flexível, que permite uma gestão mais eficaz do espaço e do poder computacional. Sendo os sistemas core a grande fatia de custos de IT da generalidade das entidades, este é uma prioridade clara para a gestão das organizações», explica Hugo Dias, Partner da Deloitte. Ou seja, o objectivo é manter ou incrementar as funcionalida-

REDUÇÃO DE CUSTOS, AGILIDADE OPERACIONAL E MODERNIZAÇÃO DAS APLICAÇÕES. ESTAS SÃO AS GRANDES VANTAGENS DA MIGRAÇÃO PARA A CLOUD, NUM CONTEXTO EM QUE A CIBERSEGURANÇA ASSUME UMA IMPORTÂNCIA CADA VEZ MAIOR EM QUALQUER PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

des do ponto de vista de negócio mas a serem suportadas num ambiente que lhes permita uma maior flexibilidade quer do ponto de vista de negócio ao aumentar a agilidade no processo de introdução de novas funcionalidades, quer das operações daquilo que é um sistema core.

Redução de custos, agilidade operacional e modernização das aplicações são os principais factores que estimulam a migração

para a cloud. Afinal, a tecnologia da cloud não se resume somente à mudança para a cloud: trata-se de transformar os desafios de hoje no mercado de amanhã – liderando através da inovação. Nos últimos anos, a cloud tem prevalecido como uma sedutora infra-estrutura alternativa no meio da transformação digital, proporcionando uma opção mais rápida de entrega de novos produtos e serviços e aumentando a agilidade dos negócios.



JUMP2CLOUD

ESTA OFERTA ASSEGURA A MIGRAÇÃO DE SISTEMAS LEGACY PARA A CLOUD, COM GARANTIA DE TOTAL SEGURANÇA, SENDO TODO O PROCESSO CONCLUÍDO EM POUCOS MESES, SEM COMPROMETER AS OPERAÇÕES DA EMPRESA

Deloitte.



» Frederico Macias, Partner da Deloitte



» José Damásio Nunes, Tech director da Deloitte

Cada vez mais, as organizações tencionam migrar os seus sistemas antigos para a cloud, de forma a minimizarem o investimento nas suas próprias infra-estruturas e assim obterem acesso a novas soluções e serviços que se adaptam rapidamente às constantes mudanças nos requisitos. No entanto, continuam a haver algumas reservas por parte das organizações em migrar os sistemas legacy para a cloud, devido ao risco de disrupção no negócio e respectivo impacto financeiro.

Nesse sentido, a oferta Jump2Cloud cria um novo modelo para mover sistemas core para a cloud, combinando a redefinição de todo o processo de desenvolvimento com todas as capacidades de desenvolvimento, gestão e operação automatizada disponibilizadas pelos fornecedores cloud, como uma ferramenta fundamental para alcançar a transformação digital do negócio. Desta forma a migração para a cloud é entregue como um projecto “chave na mão”,

executado em aproximadamente nove meses, sem interrupções nas operações diárias.

A Deloitte alavanca o projecto de migração do core para a cloud para introduzir novos processos de TI que se concentram nas implementações rápidas de funcionalidades, nas estruturas centradas na segurança e no fornecimento dinâmico de recursos facilmente escaláveis, otimizando ao mesmo tempo os custos globais da solução.

Olhando para um exemplo prático, a Deloitte migrou recentemente o sistema central de uma empresa seguradora para a cloud, usando um centro de dados Exadata, integrando outras aplicações satélite nesta nova estrutura baseada na cloud. O cliente é uma grande seguradora Europeia, com foco em Património e Acidentes, e que conta com mais de 400 colaboradores e 800 mil clientes. A empresa tinha um prazo imperativo para desactivar o seu actual datacenter até Junho de 2020, o que exigia a migração



A DELOITTE ALAVANCA O PROJECTO DE MIGRAÇÃO DO CORE PARA A CLOUD PARA INTRODUIR NOVOS PROCESSOS DE TI QUE SE CONCENTRAM NAS IMPLEMENTAÇÕES RÁPIDAS DE FUNCIONALIDADES, NAS ESTRUTURAS CENTRADAS NA SEGURANÇA E FORNECIMENTO DINÂMICO DE RECURSOS FACILMENTE ESCALÁVEIS, OPTIMIZANDO AO MESMO TEMPO OS CUSTOS GLOBAIS DA SOLUÇÃO

da sua solução central de seguros TIA para uma nova infra-estrutura no prazo de seis meses.

O cliente decidiu utilizar o AWS como novo fornecedor de infra-estruturas e escolheu a Deloitte para ajudar a avaliar a melhor abordagem para migrar a solução principal para um ambiente de cloud, tirando partido da sua capacidade de escala, fiabilidade e custo.

«Pedi-nos, com o conhecimento que tínhamos, para o ajudar nesta transição do alojamento das aplicações de uma lógica de gestão de infra-estrutura em datacenter próprio para a utilização de uma infra-estrutura cloud. E apesar de não ser um objectivo inicial, o nosso cliente rapidamente percebeu que seria necessário repensar os processos internos da organização face à diferença substancial nas competências e forma de gerir soluções na cloud versus soluções on-premises (em datacenter próprio). É totalmente diferente gerir uma aplicação na cloud, independentemente do fornecedor», sublinha José Damásio Nunes, Tech director da Deloitte. Este especialista sublinha ainda que, no final do dia, não se notou que do ponto de vista de eficiência dos sistemas de TI «houvesse qualquer perda de eficiência na mudança de paradigma para a cloud, pelo contrário, foram criadas condições para esta aumentar.»

«A transição propriamente dita não é somente pegar o que temos no software e levá-lo para a nova infra-estrutura. Os requisitos são diferentes, o tipo de tecnologias é diferente e a forma de pensar é



muito mais ágil. Isso permite criar uma flexibilidade, uma rapidez de entrega de software completamente distinta da que estamos habituados», acrescenta Hugo Dias.

O processo de transição para a cloud deverá ser acompanhado de uma avaliação e implementação de controlos de segurança para mitigar os riscos de segurança da informação associados à migração. A Deloitte tem vindo a apoiar as organizações da área financeira e seguros (exemplo da seguradora europeia) e de outros sectores da indústria que têm vindo a adoptar novos produtos e serviços na cloud. Considerando que as empresas do sector industrial assentam a transformação digital em SAP, a Deloitte desenhou uma oferta dedicada a cibersegurança em SAP.

CIBERSEGURANÇA

O sistema SAP é o sistema core para algumas organizações, onde reside a informação mais crítica e os processos mais importantes. Por ser o “coração” de algumas organizações, a indisponibilidade ou quebras na segurança deste sistema podem resultar num impacto financeiro significativo. No contexto actual de transformação digital, reforçado pelas novas formas de trabalho, as empresas, e o seu sistema SAP, estão mais expostos a riscos de cibersegurança. Por ser um sistema core de uma organização, que gere grande parte da operação, deverá haver uma maior preocupação com a sua segurança. A cibersegurança é, portanto, um aspecto indispensável em qualquer processo de transformação digital.



«Para muitas organizações, é no sistema SAP, que estão cada vez mais os dados críticos e confidenciais. Não só dados pessoais e sensíveis, mas também muitos dados que implicam confidencialidade de negócio e às vezes propriedade intelectual. Posso dar o exemplo de organizações que desenvolveram determinado tipo de propriedade intelectual (e patentearam o desenvolvimento desses processos) e que nos têm pedido para os ajudar a criar mecanismos de protecção dessa informação. Porque se caírem nas mãos erradas o negócio perde imenso valor», alerta Frederico Macias, Partner da Deloitte.

«Mas como as organizações não são todas iguais temos uma abordagem em que conseguimos fazer um assessment de segurança de uma forma bastante célere. Usamos um processo automatizado de avaliação dentro das organizações, a que chamamos SAP Security Assessment, e que assenta numa framework de avaliação e também numa outra componente que está relacionada com uma simulação de testes de intrusão, simulando



A DELOITTE IMPLEMENTOU A FERRAMENTA SAP ENTERPRISE THREAD DETECTION (ETD) NO LANDSCAPE SAP DE UMA ORGANIZAÇÃO, O QUE LHE PERMITIRÁ DETECTAR E ELIMINAR ALGUMAS AMEAÇAS À SEGURANÇA DO SISTEMA SAP

alguns cenários de ataque a infra-estrutura SAP. Com estas duas componentes, e considerando contexto da organização, propomos desenhar um road map de correcção e de adopção de alguns mecanismos de protecção», explica Frederico Macias.

Acrescenta ainda que tem uma equipa especializada em monitorização de ambientes SAP e uma infra-estrutura tecnológica que lhes permite ligar aos clientes e fazer uma monitorização pró-activa dos ambientes aplicativos SAP. E, assim, detectar potenciais ameaças a que estejam expostos, alertando-os para tomar determinada acção e responder a um potencial incidente de segurança.

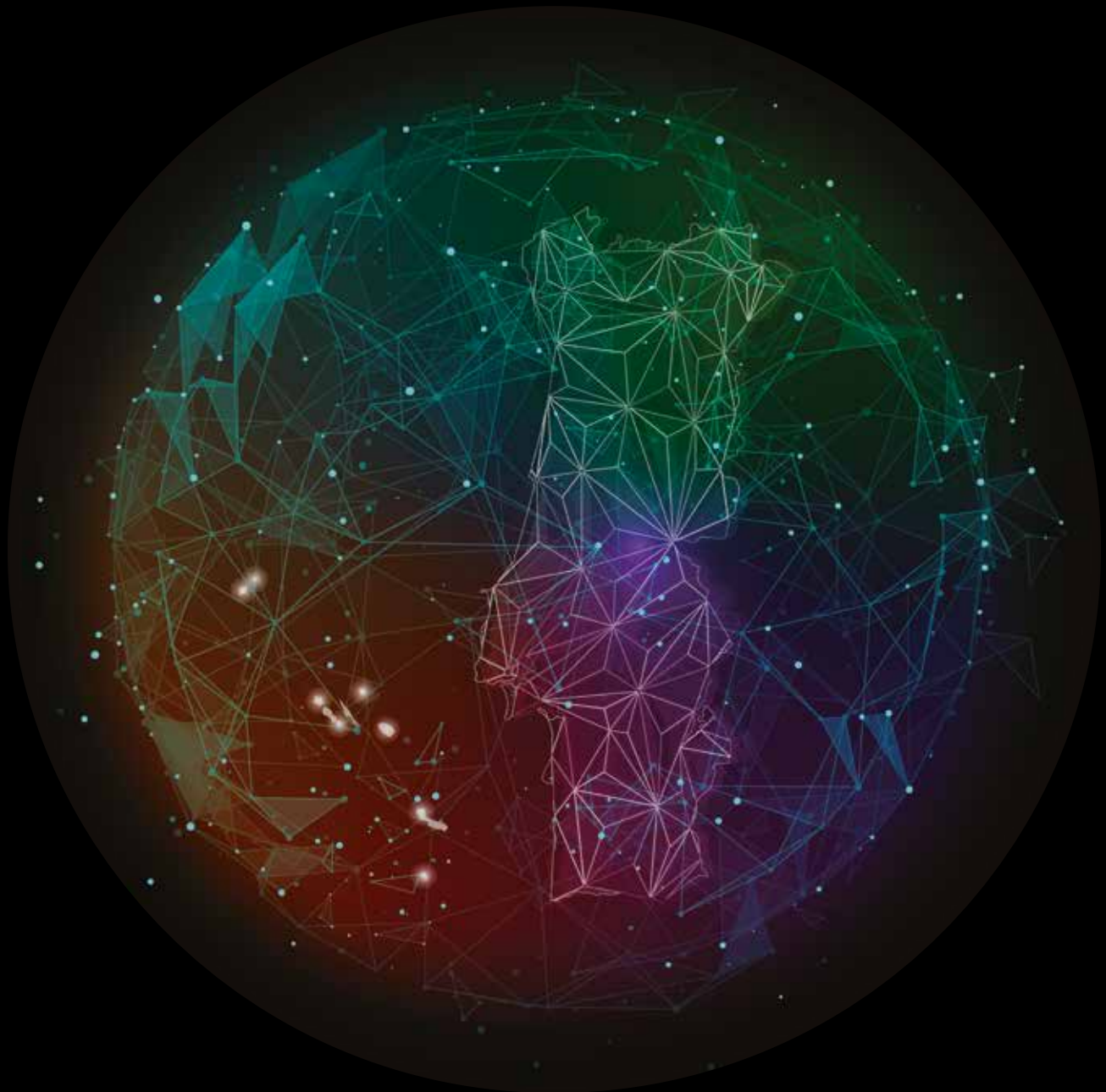
A Deloitte implementou a ferramenta SAP Enterprise Thread Detection (ETD) no landscape SAP de uma grande empresa nacional, com as seguintes vantagens: detecção de roubo de informação, quando alguém acede ao ambiente SAP e faz download ou visualiza um volume de informação acima do normal; detecção de fraude, quando algum utilizador malicioso tenta alterar os dados pessoais/financeiros de um cliente; debug, quando o developer que está a procurar algum bug no sistema, faz uma actividade maliciosa; detecção da criação de utilizadores para a prossecução de actividades maliciosas.

Esta plataforma SAP ETD, além de ter permitido detectar este conjunto de ameaças (entre muitas outras), pode ser integrada com outras plataformas de segurança da empresa, de forma a fazer uma análise global de segurança. ●

Unlimited solutions for unlimited connections

Acreditamos que não existem limites para o que podemos fazer sempre que juntamos talento, competências e criatividade. Na Deloitte a transformação acontece quando colocamos tudo isto ao serviço dos nossos clientes.

Saiba mais em www.deloitte.pt



Deloitte.



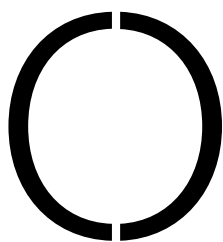
ESPECIAL

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

FUJITSU

CIÊNCIA DE DADOS

A ESTRATÉGIA “DATA DRIVEN TRANSFORMATION” ESTÁ ASSENTE NO FACTO QUE A GESTÃO DA INFORMAÇÃO É ABSOLUTAMENTE FUNDAMENTAL PARA A EXISTÊNCIA DE TODAS AS ORGANIZAÇÕES



centros de dados, dispositivos dos utilizadores, na cloud, nos provedores de serviços, clientes, parceiros, fornecedores, arquivos, e na cabeça das pessoas.

A informação – dados – existe em diferentes formatos, diferentes locais, em sistemas separados ou isolados, e normalmente não gerida de forma integrada, ou mesmo compreendida. Acaba por ser, na maioria dos casos, um conjunto de informação desconectada, e como tal as organizações não conseguem tirar o máximo partido do potencial que está ao seu dispor para produzir mais negócio e riqueza.

A estratégia da Fujitsu que designámos “Data Driven Transformation” está assente no facto que a gestão da informação é absolutamente fundamental para a existência de todas as organizações, e a sua utilização efectiva é crítica para a tomada de decisões críticas e para o sucesso do negócio. A utilização da informação de uma forma mais efectiva oferece às empresas uma vantagem crítica para o seu negócio.

A adopção das mais recentes tecnologias, tais como Ciência de Dados, Analítica e Inteligência Artificial (AI) serão de pouco valor se a informação disponível for insuficiente, incompleta ou de fraca qualidade.

As empresas que consigam encontrar formas inteligentes de utilização da informação, e que o consigam fazer mais rapidamente que a sua concorrência, têm o

mundo está a transformar-se num lugar muito complicado do ponto de vista da gestão da informação disponível. A informação, dados estruturados ou não estruturados, fundamental para o funcionamento das organizações está distribuída por toda a organização e fora dela – em



» António Capela, head of Products da Fujitsu

potencial para se tornarem líderes globais. Por outro lado, as empresas que não estejam a seguir uma estratégia que possa fazer a melhor utilização possível da informação, ou que não tenham planos a curto prazo para o fazerem, correm o risco de virem a ser “perdedores digitais” comprometendo o futuro da organização.

Para que essas organizações consigam “monetizar” a sua informação, é fundamental assegurar a integração da informação através de toda a organização. No entanto um problema chave subsiste: a dispersão dessa informação. Previsões de analistas apontam que em 2022, mais de 50% da

informação gerada nas organizações será criada e processada fora do centro de dados e da cloud. E em 2025, este valor irá aumentar para 75%.

A maioria das empresas não está preparada para gerir a quantidade de informação que gera. A Fujitsu pretende ser um parceiro para ajudar as organizações nesse percurso de transformação e gestão da informação, alavancando a informação como base da transformação digital, permitindo que os clientes possam extrair mais valor e criar novas oportunidades de negócio.

Os consultores Fujitsu actuarão em nome do cliente, com todas as nossas competências, e o nosso ecossistema alargado de parcerias, de forma a permitir oferecer soluções para os desafios que se colocam aos clientes.

A metodologia que a Fujitsu desenvolveu para suportar a estratégia está assente num processo com quatro fases:

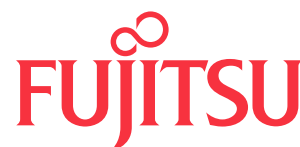
1. Definição da base para a transformação: Com recursos a metodologias de co-criação com o cliente, são explorados temas como estrutura da informação – dados, infra-estrutura de TI, lacunas e objectivos do negócio.

2. Entregar valor para o negócio: Alavancar a Ciência de Dados e a



DADOS

PREVISÕES DE ANALISTAS APONTAM QUE EM 2022, MAIS DE 50% DA INFORMAÇÃO GERADA NAS ORGANIZAÇÕES SERÁ CRIADA E PROCESSADA FORA DO CENTRO DE DADOS E DA CLOUD. E EM 2025, ESTE VALOR IRÁ AUMENTAR PARA 75%



Inteligência Artificial de forma efectiva para entregar valor real e permitir decisões de negócio rápidas e sustentadas.

3. Criação da arquitectura da informação: Criação de um modelo de Gestão da Informação eficiente através do “Edge/Core/Cloud”.

4. Protecção e segurança da informação: Assegurar a disponibilidade continua da informação e protecção contra intrusão.

Através desta metodologia, de forma faseada e em co-criação com o cliente conseguimos atingir os objectivos para o sucesso da sua

organização. Alguns exemplos de clientes em diversas áreas de actividade onde esta metodologia foi aplicada com sucesso:

- Numa entidade bancária na Alemanha, esta aproximação através da optimização da arquitectura de dados permitiu gerar poupanças de 16,5 milhões de dólares e um Retorno do Investimento (ROI) de 446%.

- Na Suécia, numa empresa do mercado imobiliário, esta metodologia, permitiu gerar 50% de redução de custos e na redução do custo energético em 40 mil euros



OS CONSULTORES FUJITSU ACTUARÃO EM NOME DO CLIENTE DE FORMA A PERMITIR OFERECER SOLUÇÕES PARA OS DESAFIOS QUE SE COLOCAM AOS CLIENTES

no espaço de um ano com a implementação de uma infra-estrutura de cloud híbrida privada. A decisão de extensão de crédito para investimento no crescimento, permitiu aumentar a velocidade de ataque ao mercado e minimizar o risco.

Através da utilização desta metodologia, centrada no cliente e suportada na co-criação conjunta, conseguimos falar das soluções que os clientes necessitam para resolver os desafios no seu negócio, em vez de simplesmente dizer-lhes o que podemos oferecer, o que permite reforçar a relação de consultores. ●

Money follows data

Build your data-driven enterprise with Fujitsu

FUJITSU

Ha um enorme valor na informação digital e, compreensivelmente, uma corrida à transformação digital por parte de todas as organizações. Cada vez mais empresas estão a aferir as oportunidades ocultas nos seus “baús” de informação em busca do tesouro que dê novo impulso ao seu negócio e as torne líderes no seu sector.



GALP

SERVIÇOS INOVADORES

A GALP QUER ASSEGURAR AS PRINCIPAIS NECESSIDADES DO DIA-A-DIA DE CADA CLIENTE. O IT É FUNDAMENTAL NESTE POSICIONAMENTO

A

Galp ambiciona ter um contributo e um impacto material no desenvolvimento de soluções sustentáveis para os grandes desafios globais que o mundo vive actualmente. Por essa razão estão a direccionar 40% do investimento anual para projectos de transição energética, o que significa uma diversificação de

portefólio e a aposta em novas tecnologias.

Exemplos dessa diversificação são a conclusão da transacção com o Grupo ACS em Setembro que permitiu à Galp tornar-se no principal operador solar na península ibérica e também a nova empresa do grupo, a EI – Energia Independente. Lançada este ano com foco no autoconsumo solar, ou seja, na produção de electricidade verde própria via a instalação de painéis solares, tem uma abordagem ao mercado de base tecnológica assente na análise de imagens de satélite, algoritmos de inteligência artificial (IA) e big data para disponibilizar dados finos do potencial de cada telhado na península ibérica.

Em Novembro foi comunicado o seu primeiro grande projecto em Portugal, com a instalação de cerca de 1500 painéis solares no Taguspark, que permitem a este polo empresarial reduzir a sua dependência da rede eléctrica em 23% e evitar a emissão de 251 toneladas de CO₂ por ano.

«A Galp passou ainda a disponibilizar no final de 2019 uma solução de mobilidade integrada para as

frotas dos seus clientes, incluindo a opção eléctrica e a partilha de veículos. O serviço é disponibilizado através da Flow, um spin off de um projecto desenvolvido no CEiiA e que pretende desafiar as cidades a abraçarem aceleradamente os paradigmas do Software as a Service (SaaS) e da Mobility as a Service (MaaS) tendo a sustentabilidade, flexibilidade e facilidade de acesso como princípios fundamentais para revolucionar a mobilidade urbana», explica à Executive Digest, Nuno Pedras,

global chief Information & Digital officer da Galp.

BIG DATA

A capacidade na análise dos dados que têm disponíveis, internos e externos, e a forma como os trabalham, seja para entender o passado como o de prever o futuro, é hoje um diferenciador indispensável a qualquer empresa que queira estar preparada para os desafios do futuro. Sobretudo numa indústria em profunda mudança, como a indústria energética.





BIG DATA

A QUANTIDADE DE DADOS QUE HOJE ESTÃO DISPONÍVEIS PARA AS EMPRESAS E QUE TÊM RELEVÂNCIA PARA AS SUAS OPERAÇÕES ATINGIU UMA DIMENSÃO QUASE INIMAGINÁVEL



A quantidade de dados que hoje estão disponíveis para as empresas e que têm relevância para as suas operações atingiu uma dimensão quase inimaginável. E é cada vez mais crítico dotar as empresas de capacidade de processar, analisar e trabalhar essa informação disponível, de forma a sustentar as decisões ou investimentos estratégicos que têm de fazer.

«Conscientes da relevância deste tema para a organização, criámos este ano uma área de Data Office com uma nova equipa focada em,

CIBERSEGURANÇA

São públicos os crescentes casos que as organizações tem sido alvo de tentativas de fraude ou de roubo de credenciais ou de informação. Estes movimentos evidenciam a relevância de endereçar a robustez dos sistemas e da informação. Nesse sentido, a par com os esforços de Digitalização, a Galp está também a apostar fortemente na sua cibersegurança e resiliência digital tendo inclusivamente criado o CSIRT, uma equipa de resposta a incidentes de cibersegurança. Tem feito um forte investimento nas capacidades de antecipação, protecção, detecção, resposta e recuperação contra ciber riscos e ciber ameaças, garantindo desta forma que os clientes continuam a usufruir da energia que necessitam nas suas vidas.

por um lado estruturar o universo de dados da Galp, o que permitirá ganhos consideráveis na agilidade e na tomada de decisão, e por outro dar suporte ao negócio dando conhecimento robusto de como governar os dados, ajudando na literacia e na implementação de qualquer projeto de dados.»

Mas este caminho não é recente e deve ser visto de forma colaborativa. Sabe-se que o recurso a modelos, analítica avançada, IA e a abertura a parcerias com a academia em áreas de vanguarda do conhecimento podem contribuir para acelerar este processo de transformação. Como exemplo da forma transversal com que encaramos e trabalhamos os dados, criámos uma plataforma única de dados (enterprise data hub), para onde dirigimos todos os dados no seu estado mais puro, e onde desenvolvemos uma vasta

gama de modelos analíticos de pré-produção prontos a usar em campanhas específicas. É algo crítico e diferenciador, onde continuaremos a investir, desenvolvido com recursos internos para trabalhar os dados nas diferentes unidades de negócio da Galp.

Há exemplos de sucesso destas parcerias, como a parceria realizada com a IBM Research Brasil para o desenvolvimento de um assistente virtual suportado em soluções de IA que melhora expressivamente a interpretação sísmica na área da exploração petrolífera e gás.

DESAFIOS

O desafio é gigante porque, como se sabe, a tecnologia só por si não resolve nada. É fundamental explicar o futuro às pessoas para que percebam o caminho e se sintam envolvidos e parte da mudança. «Passa por executar um programa de aculturação com métricas que permita uma adopção transversal das novas ferramentas e o nosso IT a entender de forma clara as necessidades do negócio e da organização e a acrescentar valor em tempo útil», sublinha Nuno Pedras.

Para que este diálogo aconteça criámos e continuaremos a desenvolver o Enterprise Data Hub que permitirá ter uma fonte única de dados e uma vasta gama de modelos analíticos. Trabalhar na integração e desenvolvimento contínuos para que a área de manutenção seja também uma área de inovação tecnológica e não um puro legacy, adoptando técnicas e tecnologias de última geração. Ter infra-estruturas e operações

! A GALP PASSOU A DISPONIBILIZAR NO FINAL DE 2019 UMA SOLUÇÃO DE MOBILIDADE INTEGRADA PARA AS FROTAS DOS SEUS CLIENTES, INCLUINDO A OPÇÃO ELÉCTRICA E A PARTILHA DE VEÍCULOS



DATATHON



No final de 2019 a Galp transformou a Refinaria de Sines no palco do Datathon, uma competição com oito equipas de data scientists de universidades nacionais e europeias com o objectivo de otimizar a performance de uma das unidades da refinaria. Um desafio tremendo ao longo de 48 horas de trabalho, que convocou especialistas em big data analytics a trabalhar quantidades massivas de informação no sentido de encontrar soluções que potenciem a capacidade global do aparelho refinador da Galp. A competição reuniu engenheiros e cientistas de dados da Universidade de Valência, da Universidade de Castilla-La Mancha, da Liverpool John Moores University, do Instituto Superior Técnico, da Universidade de Coimbra, da Universidade de Aveiro, da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto e da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa. Foram distinguidas as propostas da Universidade de Aveiro e da Universidade de Liverpool como as vencedoras do desafio estando agora os modelos sugeridos a serem aprofundados. Esta iniciativa integra um extenso programa de automatização e digitalização desenhado para a melhoria do desempenho geral e competitividade do aparelho refinador da Galp.



» Nuno Pedras, global chief
Information & Digital officer da Galp

fiáveis, garantindo a continuidade de negócio, com uma arquitectura cloud e on prem de última geração. Áreas que a empresa desvaloriza mas que na Galp sabemos que é a nossa “engine room” que nunca pode falhar e tem de trabalhar da forma mais eficiente possível.

A nível externo passa por assegurar uma visão única do cliente e de dar resposta às prioridades das unidades de negócio.

«Mas olhando para a frente vemos ser ainda mais ambiciosos. É importante que a Galp se posicione como um pace setter no que diz respeito a assegurar as principais necessidades do dia-a-dia de cada um. Somos uma commodity, devemos fazer parte da vida dos clientes desde o momento que acordam até ao momento que acaba o dia. O IT é fundamental neste posicionamento com a possibilidade da construção de um conjunto de serviços em que a venda de energia é uma das possibilidades dentro de um cabaz de oferta cada vez mais diversificado», afirma.

Hoje, vive-se um momento de enorme desafio para o sector onde é fundamental ajustar a proposta de valor. A transformação digital em curso e particularmente o actual contexto de pandemia criou o enquadramento para a aceleração do desenvolvimento de produtos e serviços inovadores que respondam a necessidades e mesmo a expectativas sem precedentes.

Com as restrições em Portugal e com o futuro anda incerto, a Galp deu o passo, o de levar as lojas de conveniência a casa dos portugueses, através de parcerias com a Uber Eats e a Glovo. Ao longo dos últimos meses assistiu-se a uma aceleração da integração omnicanal em loja com a redefinição da proposta de valor e experiência de cliente, com foco na entrega de uma experiência personalizada phygital, e primazia de interações contactless. O roll-out MBWAY é um exemplo da reformulação da experiência de cliente e digitalização das interações. No novo normal, estas abordagens vieram para ficar e serem abordagens obrigatórias.

«Fizemos ainda recentemente o desenvolvimento em low code de uma plataforma que permite que novos clientes possam fazer contratos em apenas três minutos de forma ágil e simples, é um movimento obrigatório para que todos os nossos stakeholders sintam que a Galp habita um ecossistema de acesso e contacto fácil onde o digital é uma parte relevante», conclui Nuno Pedras. ●



HOLMES PLACE

PREMIUM FITNESS CLUBS

*Cuidamos do seu sistema
imunitário através de
acompanhamento
personalizado.*

W E C A R E F O R

Each other ♥



JORDÃO

NA FRENTE DA TRANSFORMAÇÃO

MUITO DOS NOVOS PROJECTOS NASCEM COM UM CARÁCTER EXPERIMENTALISTA, MAS É FUNDAMENTAL QUE TENHAM TRANSPOSIÇÃO PARA A REALIDADE DAS LOJAS A CURTO/MÉDIO PRAZO

Joana Lobo, directora de I&D da Jordão explica à Executive Digest o privilégio em trabalhar com clientes extraordinários, que estão sempre na vanguarda daquilo que é novo e inovador, que conhecem bem o consumidor e aquilo que podem ser as suas expectativas.

Em 2019 surge uma nova aposta (Jordao Innovcool) que agrega as novas soluções e produtos recorrendo à tecnologia e à IoT. Qual o objectivo?

É absolutamente claro que, a Jordão para crescer e para se manter na linha da frente, tem que inovar e ser capaz de sair da zona de conforto. Estrategicamente, a par da gestão corrente da empresa, devemos possibilitar o surgimento de novas ideias e a experimentação.

Os equipamentos que produzimos, desempenham um papel relevante no ponto de venda, na medida em que ocupam um espaço considerável no layout da loja, contribuindo para a concretização do ambiente das lojas. O seu contributo para as vendas e rentabilidade da loja, é significativo. Atendendo a esta realidade, entendemos que, não faria sentido que a Jordão não acompanhasse as novas tendências e transformação digital do retalho alimentar e do canal Horeca, mediante a participação activa no movimento de incorporação de tecnologia. Com esse intuito, colocámos em marcha alguns projectos. Mais tarde criámos a Jordao Innovcool, apostando em soluções e equipamentos



tecnológicos e digitais. Temos um privilégio em trabalhar com clientes extraordinários, que estão sempre na vanguarda daquilo que é novo e inovador, que conhecem bem o consumidor e nos colocam desafios fantásticos. Muito dos novos projectos nascem com um carácter experimentalista, mas

tentamos sempre que respondam às expectativas dos clientes, de forma a que a ideia e o conceito pensados, tenham transposição para a realidade das lojas.

Aqui incluem-se o expositor United Buy Bye - equipamento para um conceito de micro store, integrando



PROJECTOS

A MICRO STORE UNITED BUY BYE E OS CACIFOS AUTOMÁTICOS PARA E-COMMERCE CLICK & COLLECT SÃO DOIS DOS PRIMEIROS PROJECTOS QUE DESENVOLVERAM NO ÂMBITO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO RETALHO

JORDÃO
INNOV
COOL

tecnologia de inteligência artificial e computer vision - e o Click & Collect - automated lockers. Em que consistem estas soluções?

A micro store United Buy Bye e os cacifos automáticos para e-commerce Click & Collect são dois dos primeiros projectos que desenvolvemos no âmbito da transformação digital do retalho. A par destes, destacaria, o sistema J-Smart que oferece a possibilidade de monitorização do desempenho dos equipamentos em loja, mesmo móveis plug-in, com diagnósticos prévios sem deslocações, optimizando operações.

A micro store United Buy Bye surge do desafio que nos foi lançado pela equipa da Jerónimo Martins para a loja laboratório, Pingo Doce & Go na Nova School of Business e Economics, em Carcavelos. Foi um projecto desenvolvido pela Jordão em parceria com a startup Reckon.AI, que incorpora visão por computador e um sistema de sensores, o que permite, através de uma aplicação para smartphone, dispensar os meios tradicionais de pagamento, permitindo, a qualquer hora, o acesso a uma variedade de bens de consumo. Quando pensámos o Click & Collect cacifos automáticos, estávamos focados no crescimento do e-commerce e na dificuldade da gestão de entregas. Um processo crítico das compras online que resulta tantas vezes numa má experiência de compra e num excesso de pressão e custos adicionais para os retalhistas. Basta pensar na taxa e nos custos das entregas mal sucedidas ou nos longos prazos em picos de procura.

Pareceu-nos que havia uma oportunidade para desenvolver um equipamento de conservação alimentar para o e-commerce, que facilitasse a entrega/recolha de encomendas. Com benefícios na conveniência, na satisfação do cliente e na margem de negócio, ao reduzir o tempo e o custo das entregas, incluindo transporte, e oferecer a recolha de encomendas 24/7.

Qual o foco principal da United Buy Bye?

O United Buy Bye é uma micro store que responde à necessidade de compra de produtos alimentares de conveniência, nomeadamente à snackificação, ao consumo on-the-go e à compra last-minute, de refeições saudáveis. Seja por um estilo de vida muito ocupado, onde o tempo é escasso, ou por contingências de confinamento social

Para os consumidores, é um conveniente ponto de venda 24/7, ideal para uma grande variedade de produtos perecíveis como: kits de



» No novo Mural Futuro explorámos ao máximo a exposição dos bens alimentares para que o consumidor tivesse a melhor e mais clara visão da oferta, e a poupança energética, tendo alcançado muito baixos consumos de energia

» Joana Lobo,
directora de
I&D da Jordão



refeições, sanduíches, refrigerantes, água, sobremesas, saladas, lasanha... Sem filas, o shopper precisa apenas de um telefone móvel com a app do retalhista para desbloquear as portas do expositor, escolher e tirar os alimentos livremente das prateleiras, ler a informação nutricional, se necessário. É rápido e fácil, sem necessidade de dinheiro ou cartões, proporcionando uma experiência de compra rápida e sem interferências, Ready2Go!

Para os retalhistas, o United Buy Bye permite que as insígnias diversifiquem as suas vendas, de dia e noite e nos locais mais convenientes para os consumidores. Para se adaptarem às rotinas diárias dos consumidores, os retalhistas podem ter uma Micro Store onde os seus clientes estão, em escolas ou universidades, escritórios, condomínios, ginásios, estações de comboio ou aeroportos, a micro store alia conveniência e baixos custos de instalação, o que é significativo para a rentabilidade do negócio. Graças à sua tecnologia avançada, os retalhistas têm informação em



ESPECIAL
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

JORDÃO

JORDÃO
INNOV
COOL®



tempo real sobre vendas, stock,... Identificar o produto que vende mais ou o que poderá vender melhor em determinadas localizações.

A versatilidade dos cacifos automáticos é uma solução diferenciadora?

Num panorama de soluções generalistas para a entrega e recolha de encomendas on-line, a proposta da Jordão é diferenciadora porque sendo 100% automática e estando apta para todas as categorias de produtos, ela é, de facto, especialista para a entrega de produtos alimentares – frescos, congelados e quentes. O know-how da Jordão em sistemas de exposição e conservação alimentar, acumulado durante quase 40 anos, foi importante no desenvolvimento do equipamento e na criação de uma solução que é ideal para todos os bens alimentares, oferecendo às insígnias a garantia de que todos os alimentos comprados online chegam em perfeitas condições de frescura e conservação ao consumidor.

Os cacifos automáticos Click & Collect são também uma solução one2one que se adapta a todos os formatos e dimensões de negócio, através da livre composição de colunas de cacifos, desde 1,20m de comprimento até ao infinito. Por ser um equipamento plug-in, basta ligar à corrente, logo é fácil e rápido de instalar. É ideal para locais de elevado tráfego e pontos de contacto mais convenientes como centros comerciais, parques de estacionamento, hubs de transporte, empresas ou grandes condomínios habitacionais. Ajusta-se quer às necessidades da grande distribui-

ção como ao pequeno retalho, mas também à restauração, padarias e pastelarias, dada a necessidade de adaptação destes sectores ao take-away e às entregas fora de horas. As quatro dimensões disponíveis de cacifos, de “S” a “XL”, permitem configurar o equipamento conforme as necessidades e tamanho dos produtos de cada insígnia.

A linha inclui ainda uma versão pass-through que permite aos retalhistas colocarem os produtos dentro dos cacifos pela parte de trás, sem perturbar os consumidores em levantamento de encomendas. Ou, ainda, otimizar a operação e ter uma zona de preparação de encomendas, um back-office, junto ao ponto de entrega.

A solução tecnológica que, sendo adaptável às especificações de cada insígnia, permite ao consumidor receber no seu smartphone um código QR, pin code ou outros, que desbloqueia a porta do cacifo onde foi deixada a sua encomenda, este faz o levantamento e está ready-to-go. Em tempo real, o retalhista recebe informação sobre todos os levantamentos de encomendas.

Em que consiste a nova linha de expositores verticais Murais Futuro?

O Murais Futuro 2 são uma nova linha de expositores verticais de elevado desempenho da Jordão, que teve estreia mundial na última



OS CACIFOS AUTOMÁTICOS CLICK & COLLECT AJUSTAM-SE, ÀS NECESSIDADES DA GRANDE DISTRIBUIÇÃO E AO PEQUENO RETALHO DE PROXIMIDADE, MAS TAMBÉM À RESTAURAÇÃO, PADARIAS E PASTELARIAS, DADA A NECESSIDADE DE ADAPTAÇÃO DESTES SECTORES AO TAKE-AWAY E ÀS ENTREGAS FORA DE HORAS

Euroshop, a maior e mais importante feira mundial para o retalho, que se realizou em Fevereiro, mesmo antes da chegada da primeira vaga da pandemia à Europa.

É uma gama inovadora com três benefícios fundamentais. O baixo consumo, graças ao estudo e ao desenvolvimento de um sistema termodinâmico evoluído e à utilização de componentes de elevada eficiência, a nova linha alcança muito baixos consumos de energia. A visibilidade e promoção dos produtos, no novo Mural Futuro explorámos ao máximo a exposição dos bens alimentares para que o consumidor tivesse a melhor e mais clara visão da oferta, sem prejuízo das condições de conservação, graças a um facing totalmente transparente, livre de molduras ou perfis. E a adaptabilidade da linha a todos os formatos de negócio, que pela oferta de duas profundidades, de diversos comprimentos e da integração ou não de unidades condensadoras, permite que se desenhe soluções plug-in ou compostas, para pequenos negócios de proximidade, lojas de conveniência ou para grandes superfícies.

Que novas soluções podemos esperar para 2021?

Em 2021 vamos continuar a propor soluções inovadoras de exposição, conservação e promoção alimentar para o canal Horeca e o Retalho Alimentar, que contribuam para o aumento do negócio dos players, para facilitar as operações em loja e para melhorar a experiência de compra do consumidor. O desafio é estar na frente da transformação. ●

Soluções Inovadoras para o Retalho



A transformação digital chegou ao Retalho Alimentar. A experiência de compra mudou e o novo Consumidor usa apenas o seu smartphone para levantar as suas encomendas online ou para fazer as suas compras *on-the-go*. **Mais conveniente, rápido e seguro, sem filas e em qualquer lugar!**

- ✓ 100% automático
- ✓ Fácil instalação
- ✓ Conveniência 24/7
- ✓ Monitorização em tempo real





LUSÍADAS SAÚDE

UMA NOVA ERA DIGITAL

PORTAL, APLICAÇÃO E SITE SÃO AS NOVAS FERRAMENTAS DO GRUPO, QUE AUMENTARÃO O ACESSO A TODAS AS UNIDADES, MELHORANDO A EFICÁCIA E, CONSEQUENTEMENTE, A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

A

Lusíadas Saúde está a passar por um processo de transformação digital de forma a proporcionar a melhor experiência a todos os clientes. Neste momento, a estratégia assenta em três pilares que respondem às necessidades identificadas nos clientes. Por um lado, face à incerteza, cresce a necessidade

de contribuir com informação útil, validada cientificamente pelos profissionais, que contribua para um comportamento responsável e adequado por parte da população. «Sentimos também a necessidade de transmitir disponibilidade e segurança, pois sabemos que muitas vezes há o receio de procurar cuidados em situações não relacionadas com a pandemia, por se temer o contágio em unidade hospitalar. É nesse sentido que fazemos questão que as pessoas saibam que todas as unidades Lusíadas estão disponíveis para as receber e que devido às medidas de segurança adoptadas, que incluem circuitos isolados e seguros para suspeitos de COVID-19, as unidades de saúde acabam por ser locais mais controlados e seguros do que muitos outros espaços fechados», explica Nuno España, director de Marketing, Comunicação e Customer Management da Lusíadas Saúde. Para

além disso, o Grupo disponibiliza também consultas por vídeo e telefone, permitindo dar apoio às pessoas de uma forma totalmente segura. Neste momento, mais do que nunca, as pessoas valorizam saber que há quem possa responder a qualquer contratempo da sua saúde ou de qualquer familiar e a Lusíadas oferece uma resposta versátil, transversal e com reforço de segurança.

A estratégia digital do Grupo estava definida antes de ser antecipado qualquer desafio pandémico, mas naturalmente acabou por ser impulsionada pelas necessidades do actual contexto. Um bom exemplo é o serviço de vídeo e teleconsultas, que no final de Março foi lançado em pouco mais de 48 horas, disponibilizando ao fim de poucos dias um acesso directo e totalmente seguro a centenas de





SITE

MAIS DO QUE UMA OFERTA DE SERVIÇOS, PRETENDE-SE QUE SEJA UM LOCAL ONDE SE ENCONTRA INFORMAÇÃO VALIDADA SOBRE SAÚDE, ONDE SE PROMOVE LITERACIA E SE DESTROEM MITOS MUITAS VEZES ALIMENTADOS PELA DESINFORMAÇÃO ONLINE



profissionais médicos da Lusiadas Saúde. «Sabemos que as pessoas consomem saúde para além das quatro paredes dos hospitais e as novas soluções que agora disponibilizamos traduzem-se em ganhos significativos para os nossos clientes, pois têm agora a possibilidade de cuidar da sua saúde com conforto e com maior acessibilidade, sem necessidade de se dirigirem a uma unidade

» Quando o desejado é uma videoconsulta, o cliente Lusiadas pode proceder a todo o processo no conforto da sua casa: marcar, fazer check-in, ser consultado, fazer check-out, novas marcações e avaliação



» Nuno España, director de Marketing, Comunicação e Customer Management da Lusiadas Saúde

hospitalar para levantar um exame ou uma receita, por exemplo», acrescenta Nuno España.

Estas soluções também permitem melhorar a forma de trabalhar dos profissionais, com o apoio da tecnologia às tarefas mais burocráticas e repetitivas a libertá-los para uma maior humanização dos cuidados, que permita dar resposta às necessidades específicas de cada pessoa que os procura. Por último, a tecnologia tem um papel muito importante, tanto na área clínica como administrativa, de contribuir significativamente para a redução do erro, o que representa uma grande mais-valia tanto para profissionais como para clientes.

A componente tecnológica permite conhecer cada vez melhor o cliente, tendo informação sobre ele que antes não era possível, permitindo adaptar a oferta, de forma pró-activa, às necessidades particulares. «Esta característica



» Sofia Couto da Rocha, médica e Chief Transformation Officer da Lusiadas Saúde

será muito útil na nossa aposta em modelos que assentam no tratamento da saúde e não no tratamento da doença, permitindo-nos contribuir para as necessidades específicas de cada perfil de cliente, endereçando-nos a ajudar cada pessoa de acordo com o seu perfil e etapa de vida que está a percorrer. Com estas soluções, o cliente está a um clique de interagir com os nossos serviços e estes estão mais informados do que nunca sobre as necessidades desse cliente. Por último, incluo ainda o serviço de vídeo e teleconsulta como exemplo de como uma ferramenta digital se revela essencial para alargar indefinidamente a área de influência dos nossos hospitais e clínicas, assim como os respectivos corpos clínicos. Através desta oferta, os nossos melhores especialistas estão à disposição de qualquer cliente, seja qual for a sua localização geográfica», sublinha o director



de Marketing, Comunicação e Customer Management.

SOLUÇÕES

Neste contexto, o Grupo acaba de lançar uma aplicação móvel que vai permitir o check-in automático com senha digital e o pagamento electrónico sem necessidade de interacção com a recepção. A app +Lusíadas foi desenhada e projectada a partir da visão do utilizador, com o objectivo de centralizar numa opção omnicanal, onde não importa se acede pelo portal, pela app ou por outra solução – a experiência espera-se que seja a mesma, de forma a facilitar e melhorar a utilização por parte do cliente. «Em contexto de pandemia, e mesmo fora deste, gostaríamos que a interacção humana não seja dedicada a tarefas burocráticas ou de repetição, como os processos de check in/out, e, sim ao bem receber a quem nos visita, respondendo às necessidades individuais de cada pessoa. Neste passo de transformação digital fomos audazes, avançámos para funcionalidades que não existiam ainda em Portugal na área da saúde, com vista a colocar verdadeiramente o utilizador no centro do ecossistema», afirma Sofia Couto da Rocha, médica e Chief Transformation Officer da Lusíadas Saúde.

O portal e a aplicação seguem o tipo de procura que normalmente é feita na busca de um serviço de saúde. A cada dia os utilizadores devem ter mais autonomia na gestão da sua própria saúde e no acesso imediato ao que procu-

ram. «Inclusivamente, quando o desejado é uma videoconsulta, quem nos visita pode proceder a todo o processo no conforto da sua casa, marcar, fazer check-in, ser consultado, fazer check-out, novas marcações e avaliação. O nosso foco sempre foi expandir o universo de possibilidades de modo a trazer para a saúde tecnologias já utilizadas noutros sectores, de modo a retirar as “paredes” da Lusíadas e a estar presente sempre e onde o nosso cliente o deseje», destaca Sofia Couto da Rocha.

No que toca à tecnologia, acrescenta a Chief Transformation Officer da Lusíadas Saúde, “a necessidade aguça o engenho” e sem dúvida que a pandemia foi uma espécie de salto de “mindstep”, onde a premência de solucionar problemas promoveu a inovação e a aprendizagem. Encontraram-se soluções para o vasto tecido de bloqueios ao uso de



A APP
+LUSÍADAS
PERMITE FAZER
O CHECK-IN
AUTOMÁTICO,
CONSULTAR O
HISTÓRICO DE
ACTIVIDADE
E OS TEMPOS
DE ESPERA NO
ATENDIMENTO
URGENTE,
MARCAR
CONSULTAS,
EFECTUAR O
PAGAMENTO
(MB WAY OU
CARTÃO DE
CRÉDITO),
ACEDER A
RECEITAS
MÉDICAS E A
RELATÓRIOS
DE ANÁLISES
CLÍNICAS
E EXAMES
E OBTER
DECLARAÇÕES
DE PRESENÇA

novas tecnologias, sejam de ordem de ecossistema (interoperabilidade, interconectividade, maturidade), seja de cariz de validação ou de literacia. «A formação de qualquer stakeholder, seja utilizador, decisor ou avaliador é essencial. Estamos numa fase intermédia, onde a literacia digital tem, a meu ver, muito mais importância na aprendizagem de como procurar, como confiar na informação ou sobre os cuidados de cibersegurança do que na utilização pura de hardware», conta.

Apesar do plano de desenvolver um interface omnicanal já ter mais de dois anos, a pandemia tornou algumas funcionalidades essenciais para esta fase de lançamento. Como o início da disponibilização de teleconsultas e videoconsultas na Lusíadas Saúde, dos check-in e check-out automáticos, de disponibilizar mais formas de pagamento, entre outras, sempre com um foco na privacidade e no respeito pelos dados de saúde. «Viver uma pandemia com obrigatoriedade de confinamento, é viver uma espécie de laboratório de inovação e transformação in vivo, onde há uma potenciação de criar no digital/online os hábitos e necessidades do offline, e houve tempo por parte de muitas pessoas de aprender a interagir com novas ferramentas. A necessidade de ter vida social, de trabalhar, de “ter mundo” promoveram as plataformas de reuniões, a visita virtual de pessoas a locais e, claro, algumas formas de telemedicina», conclui a médica e Chief Transformation Officer da Lusíadas Saúde. ●



A nova app **+Lusíadas** é mais segurança, mais rapidez e mais saúde



Com check-in e pagamento automático, a app permite-lhe ainda marcar consultas presenciais ou por videoconsulta, minimizando o contacto e as deslocações. Mantenha-se em segurança.

Descarregue já ou aceda através do Portal +Lusíadas.



Lusíadas
SABEMOS CUIDAR



MICROSOFT

PRODUTIVIDADE E SEGURANÇA



Em entrevista à Executive Digest, a equipa da Unidade de Negócio de Produtividade & Segurança da Portugal, explica como é que as empresas podem tirar o máximo partido dos investimentos realizados na transformação digital e quais os principais desafios e soluções à disposição das organizações.

Como devem as empresas tirar o máximo valor da adopção de tecnologias digitais e reforçar o crescimento?

A aceleração da transformação digital tem de ser acompanhada por uma requalificação tecnológica, para que se possa tirar o máximo partido dos inves-

A MICROSOFT OFERECE UM CONJUNTO DE SOLUÇÕES PARA GARANTIR QUE AS ORGANIZAÇÕES, MESMO EM TEMPO DE PANDEMIA, SE MANTÊM RESILIENTES, PRODUTIVAS E EM SEGURANÇA

timentos realizados nos últimos meses. A falta de skills é apontada como uma das maiores limitações na transformação das organizações e as organizações não se conseguirão transformar se as pessoas não o fizerem. Em Junho, num compromisso conjunto com o LinkedIn e GitHub anunciámos

uma iniciativa de skills global com o objectivo de trazer competências digitais a 25 milhões de pessoas em todo o mundo, durante este ano. Existem também inúmeras certificações cloud disponíveis.

Por último, a referir o impacto da adopção tecnológica na cultura organizacional. As lideranças



LÍDERES

AS LIDERANÇAS DEVEM ENCORAJAR O FOCO NO CLIENTE, UMA MENTALIDADE COLABORATIVA, E PROMOVER AUTONOMIA NA FORMA COMO AS PESSOAS TRABALHAM E EXPERIMENTAM ALTERNATIVAS DE RESOLVER PROBLEMAS



devem encorajar o foco no cliente, uma mentalidade colaborativa e promover autonomia na forma como as pessoas trabalham e experimentam alternativas de resolver problemas. Organizações flexíveis na gestão e adaptação à mudança não só conseguem reter talento, como impulsionam a inovação e entregam resultados superiores.

As empresas com recursos digitais mais avançados mostraram-se mais resilientes durante a pandemia. Quais as soluções que a Microsoft colocou ao serviço dos clientes?

Destacam-se as seguintes iniciativas: i) Disponibilização de trials de seis meses de Microsoft Teams e Office e respectivo suporte alargado para garantir que organizações e a comunidade escolar se mantinham em actividade, estando remotas; ii) Comunicação e recursos de cibersegurança, para ajudar os utilizadores a protegerem-se e às suas organizações; iii) Criação da plataforma “Portugal Não Pára”, projecto solidário que agregou ofertas de um conjunto de organizações destinadas a ajudar as PME a manterem-se activas; iv) O nosso ecossistema de parceiros, que continua a abraçar o desafio de criar aplicações, integradas em Microsoft Teams para ajudar as pessoas a gerirem melhor o seu tempo e trabalho, numa única solução. Destaca-se a Workplace Hub, aplicação de negócio no Microsoft Teams mais utilizada em Portugal; e v) Desenvolvimento da aplicação Return to Workplace, para gerir em segurança os momentos de regresso aos escritórios.



TODAS AS SOLUÇÕES SÃO DESENHADAS SOB ESTA PREMISSA FUNDAMENTAL: O COMPROMISSO COM A PRIVACIDADE E TRANSPARÊNCIA SOBRE A RECOLHA, UTILIZAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS DADOS DOS CLIENTES

Para facilitar a procura de recursos para o trabalho e ensino remoto, como vídeos e webinars, lançámos duas páginas em português – aka.ms/Trabalho-Remoto e aka.ms/Escola-Remota – para ajudar todos os utilizadores do Microsoft Teams na adopção, desenvolvimento e aperfeiçoamento de novas competências.

Mais do que nunca, equilibrar a dicotomia entre a redução de custos e bem-estar dos colaboradores é uma prioridade para as organizações. Qual é o papel da tecnologia neste sentido?

O estudo da Microsoft “Staying Competitive in a Hybrid World”, publicado em Outubro e que resulta de uma parceria com a Boston Consulting Group e a KRC Research, agrupou as respostas de mais de 9000 colaboradores e gestores de 15 países europeus, incluindo Portugal. O objectivo foi perceber os efeitos da pandemia na forma de trabalhar das organizações e na sua capacidade de inovação. Deste estudo retiram-se conclusões importantes para o futuro, nomeadamente: i) O trabalho remoto proporcionou ganhos de tempo e de produtividade e redução de custos, mas por outro lado perdeu-se na cultura e na coesão das equipas; ii) As culturas mais inovadoras tiveram mais dos benefícios e menos dos desafios do trabalho remoto ou híbrido; e iii) As organizações que mantêm a cultura inovadora apostam na capacitação dos colaboradores, protegem o seu foco e suportam a gestão intermédia.



» Manuel Faria, gestor de Produto da Unidade de Negócio de Produtividade & Segurança da Microsoft Portugal



» Paula Fernandes, directora da Unidade de Negócio de Produtividade & Segurança da Microsoft Portugal

Este estudo diz-nos claramente que o trabalho híbrido veio para ficar – em Portugal, a percentagem de empresas que reportam a existência de uma política formal de trabalho flexível é de 86%, em comparação com 15% registadas em 2019. Os principais benefícios identificados na abordagem híbrida ao trabalho são a produtividade, a retenção de talento, a sustentabilidade e a redução de custos.

Acompanhando esta maior flexibilidade e possibilidade de trabalhar em qualquer lugar, a Microsoft tem apostado cada vez mais no bem-



-estar individual. Exemplo são as novas funcionalidades do Microsoft Teams, desenhadas a pensar em experiências mais humanas e mais imersivas, como o “Together Mode”, que permite colocar os participantes de uma videochamada no Teams no mesmo espaço virtual, seja um auditório, sala de reuniões ou café. Recentemente, foram também anunciadas funcionalidades de bem-estar, como sejam meditações guiadas, horários de pausa e insights de produtividade.

Num mundo em que pessoas, empresas e negócios se ligam de forma cada vez mais digital, é fundamental garantir a segurança da informação e das infra-estruturas. Qual o papel da cibersegurança na Microsoft? Como é que a Microsoft protege os seus clientes?

Com a rápida alteração na forma de trabalhar das organizações, o acesso a recursos corporativos não é realizado apenas no escritório e nos dispositivos. Por outro lado, o aumento da flexibilidade e o aumento exponencial da criação de dados atraem cada vez mais actividades de cibercrime. As abordagens tradicionais de segurança, baseadas em perímetro simplesmente já não conseguem acompanhar a sofisticação das ameaças actuais.

A Microsoft desenvolve as suas soluções com base numa abordagem Zero Trust: partindo do pressuposto de que todas as superfícies do sistema podem ser violadas, estendendo a protecção a todos os elementos do património digital – identidade, dispositivos, dados,



A MICROSOFT DESENVOLVE AS SUAS SOLUÇÕES COM BASE NUMA ABORDAGEM ZERO TRUST: PARTINDO DO PRESSUPOSTO DE QUE TODAS AS SUPERFÍCIES DO SISTEMA PODEM SER VIOLADAS, ESTENDENDO A PROTECÇÃO A TODOS OS ELEMENTOS DO PATRIMÓNIO DIGITAL – IDENTIDADE, DISPOSITIVOS, DADOS, APLICAÇÕES, INFRA-ESTRUTURA E REDES



ACESSO AO ESTUDO “STAYING COMPETITIVE IN A HYBRID WORLD”

aplicações, infra-estrutura e redes. Depois, é preciso correlacionar a informação de todos estes elementos e ter sistemas inteligentes capazes de identificar ameaças em tempo real e agir com a rapidez necessária. Actualmente, a Microsoft é líder na área da cibersegurança, destacada no quadrante líder da Gartner em cinco tipos de solução de cibersegurança em 2019. Por outro lado, o poder da cloud Microsoft permite a inclusão de Inteligência Artificial (IA) para combater de uma forma mais eficaz ataques sofisticados e ainda não conhecidos.

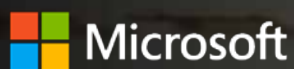
Por último, a conformidade e a privacidade dos dados são outros dos princípios chave da visão da Microsoft. Todas as soluções são desenhadas sob esta premissa fundamental: o compromisso com a privacidade e com a transparência sobre a recolha, utilização e distribuição dos dados dos clientes. Ao nível de compliance, a cloud da Microsoft está em conformidade com mais de 90 regulamentações internacionais, regionais e de indústria e, recentemente, a plataforma cloud Microsoft Azure foi distinguida pelo Gabinete Nacional de Segurança com a primeira certificação de segurança cloud de grau Nacional Reservado a ser realizada em Portugal.

A IA, os recursos computacionais ou a Cloud (Microsoft Azure já é a plataforma cloud líder em Portugal) são pilares fundamentais para o futuro. O que está a Microsoft a fazer nestas áreas?

Temos óptimos exemplos nacionais de pioneirismo nesta área.

O incremento de utilização doméstica de internet nos últimos meses trouxe a necessidade de implementar novos métodos ao serviço da melhoria da qualidade de serviço. A NOS fez parte de um grupo restrito que pilotou a tecnologia Azure Metrics Advisor, um modelo de IA capaz de encontrar anomalias em séries temporais de dados, antes do seu lançamento oficial. A NOS espera melhorar a qualidade de serviço aos clientes ao antecipar problemas e otimizar a sua equipa operacional.

Na investigação, destaca-se a Fundação Champalimaud e o trabalho do Dr. Pedro Gouveia, investigador e cirurgião da unidade da Mama. No início deste ano, apresentou no evento “Building the Future” a primeira cirurgia no mundo realizada com recurso a Realidade Aumentada como técnica de marcação de tumores mamários em cirurgias conservadoras de remoção. Esta técnica de marcação é completamente revolucionária pois oferece uma alternativa não invasiva para o mesmo propósito. A técnica permitiu criar um modelo que consegue fundir exames médicos com um Surface Scan do paciente, conseguindo calcular com isso a posição exacta do tumor. Utiliza o capacete holográfico da Microsoft (HoloLens), que recorrendo a técnicas avançadas de IA consegue fazer o mapeamento em tempo real de uma sala e fixar objectos virtuais nesse espaço, permitindo ao cirurgião andar livremente pela sala e visualizar o paciente e o tumor com precisão e a partir de qualquer ângulo. ●



Apresentamos-lhe o

Microsoft Teams



Todas as suas conversas, reuniões e ficheiros de equipa, em segurança num só lugar.



Desde o seu equipamento pessoal a uma sala de video-conferências

Tenha reuniões online em qualquer lugar, com uma experiência consistente em qualquer dispositivo.

Experiências únicas de reunião

Desenhadas a pensar em experiências mais humanas e mais imersivas, com o objetivo de diminuir a fadiga das reuniões online.



Segurança e Conformidade

De nível empresarial, com o compromisso na privacidade e proteção dos seus dados.

Comece já a utilizar o Microsoft Teams:





MINSAIT

OFERTA DISRUPTIVA

NO CONTEXTO ACTUAL DA PANDEMIA FICOU DEMONSTRADO QUE A TECNOLOGIA PASSA A SER UMA FERRAMENTA DETERMINANTE PARA GARANTIR A CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS E A NORMAL EVOLUÇÃO DA SOCIEDADE

Em entrevista à Executive Digest, Vicente Huertas, country manager da Minsait em Portugal, explica, entre outros assuntos, que o maior risco resultante das iniciativas de transformação digital é o da cibersegurança pelo que a antecipação e gestão do risco tecnológico, operacional e estratégico com soluções e serviços avançados que compõem a segurança integral da empresa é imperativo.

Na vossa opinião, quais são os principais desafios e oportunidades ligados à transformação digital?

De acordo com World Economic Forum, em 2022, o mundo digital contribuirá para 60% do PIB mundial. As empresas líderes serão as que conseguirem dirigir-se de forma eficaz ao cliente digital, indo ao encontro das suas necessidades e expectativas. Esta visão não é recente. Há vários anos que as empresas têm vindo a perceber a importância das TIC e a necessidade da transformação digital para responder a uma economia e a um cliente cada vez mais digitais.

No contexto actual ficou demonstrado que a tecnologia passa a ser uma ferramenta determinante para garantir a continuidade dos negócios e a normal evolução da sociedade. Considero que são quatro os

eixos básicos para esta evolução. O primeiro é a proposta de valor, de forma a gerar novos produtos, serviços e modelos de negócio para os clientes no novo contexto digital. O segundo é a relação com o cliente, que é cada vez mais digital e exige mais personalização, agilidade e consistência na relação com as organizações. O terceiro são as operações eficientes, onde é evidente a necessidade de uma gestão de operações e tecnologias para atingir maior eficácia, eficiência operacional e flexibilidade. E finalmente, a questão da segurança: o maior risco resultante das iniciativas de transformação digital é o da cibersegurança pelo que a antecipação e gestão do risco tecnológico, operacional e estratégico com soluções e serviços avançados

que compõem a segurança integral da empresa é imperativo.

Tudo isto sem esquecer o impacto que a transformação digital exerce na cultura das empresas e na sociedade. É necessário adoptar modelos de trabalho diferenciados que apoiem o negócio actual e a incorporação/transformação de novos modelos de negócio, exigidos por uma sociedade com uma experiência digital crescente, onde as novas gerações têm um papel determinante, com critérios de consumo diferentes e um perfil muito “green”. Os negócios terão de ter a preocupação do impacto ambiental e social.

O papel das TI, neste caso a Minsait, uma empresa da Indra, é desenvolver uma oferta específica de sustentabilidade e conceber e





LIDERANÇA

DE ACORDO COM WORLD ECONOMIC FORUM, EM 2022, O MUNDO DIGITAL CONTRIBUIRÁ PARA 60% DO PIB MUNDIAL. AS EMPRESAS LÍDERES SERÃO AS QUE CONSEGUIREM DIRIGIR-SE DE FORMA EFICAZ AO CLIENTE DIGITAL, INDO AO ENCONTRO DAS SUAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS

minsaït

An Indra company



implementar soluções tecnológicas que respondam aos desafios sociais e ambientais através da inovação: combater as alterações climáticas, melhorar a saúde e bem-estar das pessoas, reduzir desigualdades, desenvolver cidades e comunidades sustentáveis, etc.

Qual o papel das TI e a sua evolução para uma sociedade cada vez mais digital?

Há vários anos que o mundo empresarial tem vindo a perceber a importância da inovação em TI, apostando em soluções que respondam de forma mais ágil a uma nova realidade de mercado e permitam criar soluções com impacto nos negócios a curto e médio prazo. A transformação digital, migração para a cloud, e a cibersegurança



» Vicente Huertas, country manager da Minsait em Portugal

têm vindo a registar um rápido progresso. Inteligência Artificial (IA), IoT e Machine Learning são actualmente ferramentas e conceitos reais. Segundo a IDC, em 2025, as organizações com processos baseados em IA vão aumentar a taxa de sucesso de novos produtos em 25%.

Através da inovação, as TIC procuram gerar uma oferta diferenciadora e disruptiva e melhorar o desempenho empresarial. As empresas podem melhorar as operações automatizando processos (RPA), para reduzir custos e assumir volumes mais elevados nas suas operações, utilizar novos modelos de entrega, priorizar soluções para responder online aos clientes e melhorar a funcionalidade do produto.

A digitalização pode ajudar a atrair ou reter clientes e facilitar as vendas, pode usar ferramentas para facilitar a avaliação de produtos online, renovar contratos digitalmente, usar o vídeo em directo para promoção de pro-



NO FUTURO
PODEREMOS
ULTRAPASSAR
O TRILIÃO DE
INTERLIGAÇÕES
ENTRE AS
COISAS, COM
APLICAÇÕES
TECNOLÓGICAS
QUE ESTÃO
PRESTES A
CHEGAR,
E, SERÁ
NECESSÁRIO
FAZER EVOLUIR
O NOSSO
QUADRO
JURÍDICO E
ECONÓMICO
EM TORNO
DOS DADOS
GERADOS

duto e serviços, utilizar soluções biométricas para melhorar a segurança do acesso não presencial ou utilizar sistemas digitais para gestão de facturas e documentos.

Todos estes novos procedimentos transformam as empresas, clientes e a sociedade mais digital, potenciando uma nova realidade que há algumas décadas seria impossível conceber, educação à distância online ou via streaming, medicina e cirurgia baseada em IA, agrobusiness ecológico com apoio digital via drones, são alguns exemplos. Não é apenas a transformação dos negócios, mas sim a criação de novos negócios que até agora não existiam (robots domésticos, veículos sem condutor conectados por 5G, infra-estruturas conectadas,...), a conectividade vem revolucionar o papel das TI e reduzir as barreiras e as diferenças na sociedade.

Para desenvolver todo o potencial de evolução, a transição para 5G será fundamental para suportar o número de interligações na sociedade. No futuro poderemos ultrapassar o trilião de interligações entre as coisas, com aplicações tecnológicas que estão prestes a chegar, e, será necessário fazer evoluir o nosso quadro jurídico e económico em torno dos dados gerados.

Através da tecnologia podemos contribuir para uma sociedade cada vez mais digital, tendo em conta a sustentabilidade do planeta. Os sistemas tecnológicos contribuem para uma utilização mais eficiente e racional da energia, uma optimização da gestão, tomada de decisões em tempo



real para reduzir os consumos, a gestão eficiente do tráfego nas cidades através de modelos de controlo de veículos e cidadãos. Estes processos intensivos em tecnologia aplicada a coisas, máquinas e ferramentas, melhoram a eficiência e contribuem para a descarbonização da atmosfera através da optimização de viagens e consumo de combustíveis fósseis.

Como é que tecnologias disruptivas como IA, Big Data, blockchain ou realidade virtual e aumentada podem marcar a diferença na transformação tecnológica?

A elevada capacidade analítica do Big Data, a revolução da IA, as oportunidades que proporciona a realidade digital, a imprescindível cibersegurança ou o blockchain constituem a base de um processo inovador que eleva a prestação dos serviços por parte das empresas.

No âmbito do Big Data, os novos modelos e métodos algorítmicos como a analítica preditiva e prescritiva vão permitir criar cenários para definir melhores políticas públicas em sectores como Saúde, Justiça, Educação ou no combate à fraude. A analítica preditiva utiliza dados históricos para identificar padrões e tendências que ajudem a antecipar o que pode acontecer no futuro. Graças ao machine learning, as plataformas de conversa ou chatbots respondem, em tempo real, à procura de informação por parte dos cidadãos. A realidade digital potencia a interactividade, contribuindo para promover o turismo de qualidade atraindo visitantes para espaços físicos



PARA O SECTOR DE RETALHO, A MINSAIT APOSTA NO PHYGITAL, UMA UNIFICAÇÃO DE CONCEITOS DE VENDA ONLINE E OFFLINE, PARA UMA EXPERIÊNCIA ÚNICA, COMPLETA E SATISFATÓRIA DO CLIENTE. ESTA É A PRIMEIRA SOLUÇÃO NO MERCADO QUE PERMITE AJUDAR O CLIENTE ONLINE NA COMPRA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

e envolvendo-os em experiências agradáveis. A biometria está prestes a converter-se no método de identificação mais usado por poder associar-se a um indivíduo concreto, é cómoda porque não é preciso ter códigos ou certificados e altamente resistente às fraudes.

A utilização de tecnologias assentes em blockchain permitirá otimizar a forma como as empresas se relacionam com os cidadãos e empresas, com grandes benefícios ao nível de uma maior transparência e segurança, redução do custo das transacções, com processos mais directos e com menos “players” por exemplo.

Estas tecnologias podem chegar a marcar a diferença nos sectores Industrial, Moda ou de Grande Consumo português?

O e-commerce tem crescido exponencialmente e é a resposta para a maioria das empresas destes sectores. Temos assistido

a modelos de retalho tradicionais que nasceram no canal físico e que se estão a converter em potentes canais digitais para assegurar as vendas. Este cenário intensificou-se na altura do confinamento e continua a verificar-se. O grande desafio para os retalhistas é poder relacionar-se com os clientes nos territórios online e offline, de forma a assegurar as vendas. Há que encontrar soluções que reinventem a experiência da compra, é preciso apresentar ao cliente uma nova experiência que lhe acrescente valor e promova uma maior fidelização com a marca. A possibilidade de aconselhamento virtual, com visualização online de texturas, tamanhos e outras características visuais do produto, são excelentes exemplos de como a transformação digital pode impulsionar as vendas, adequando a oferta às necessidades do cliente, e personalizando produtos, ao mesmo tempo que





RISCOS

OS RISCOS DO CIBERCRIME SÃO CADA VEZ MAIS VISÍVEIS E ESTATISTICAMENTE RELEVANTES: EM MÉDIA AS EMPRESAS DEMORAM ENTRE 170 A 200 DIAS PARA DETECTAR UM CIBERATAQUE, COM CUSTOS DE MUITOS MILHÕES DE EUROS

minsait

An Indra company

permitem uma maior aproximação ao mesmo.

Quais as principais soluções da Minsait para otimizar operações nestes sectores?

Para o sector de retalho, a Minsait aposta no modelo Phygital, uma unificação de conceitos de venda online e offline, para uma experiência única, completa e satisfatória do cliente. Esta é a primeira solução no mercado que permite ajudar o cliente online na compra de produtos e serviços que requerem aconselhamento. A proposta Phygital permite ao cliente ligar-se à loja a partir de casa e ser atendido por um vendedor, com quem interage durante todo o processo de compra, podendo ver em pormenor os produtos de seu interesse, percebendo texturas, acabamentos, proporções, e a frescura. Nestes sectores, o desafio digital também chega à distribuição dos produtos. A Onesait Motion é uma solução no core do processo de custódia da distribuição dos produtos comercializados de forma online. Permite ter rastreabilidade global dos produtos com capacidades de integração IoT, controlo da fraude, atingir SIA, informação em tempo real e finalmente eficiência nos processos.

Como é que a Minsait olha para o tema da cibersegurança?

Os riscos do cibercrime são cada vez mais visíveis e estatisticamente relevantes: em média as empresas demoram entre 170 a 200 dias para detectar um ciberataque, com custos de muitos milhões de



euros. Com a pandemia encontramos um cenário no qual a onda de ataques foi muito maior e as empresas estavam mais vulneráveis. O número de incidentes de cibersegurança aumentou, em Março deste ano, 84% face a Fevereiro e 176% face ao mesmo período de 2019, segundo o Centro Nacional de Cibersegurança.

A aposta na cibersegurança não deve ser apenas vista como uma medida de prevenção e resposta a ameaças, mas também como algo crucial que impulsiona a empresa a atingir os objectivos de negócio. É nesse âmbito que colocamos à disposição dos clientes soluções tecnológicas end-to-end para a transformação digital, segmentadas em 19 indústrias, com especial destaque para os sectores da energia, indústria e consumo, serviços financeiros, telecomunicações e media, bem como a administração pública (central e local).

Com a aquisição da SIA no início do ano, tornámo-nos líderes em cibersegurança em Portugal e Espanha. Temos mais de mil especialistas para dar resposta

» A aposta na cibersegurança não deve ser apenas vista como uma medida de prevenção e resposta a ameaças, mas também como algo crucial que impulsiona a empresa a atingir os objectivos de negócio

aos desafios dos nossos clientes; digital risk & compliance; soluções de cybersecurity para permitir e proteger o negócio digital, e digital & signature para garantir uma experiência 360.º do utilizador.

Como é que equipa de cibersegurança da Minsait consegue detectar a presença de atacantes e estudar o seu comportamento?

Procuramos, juntamente com os nossos clientes, criar uma cultura de protecção e gestão de riscos nas organizações, combinando os conhecimentos de identidade digital, biometria, assinatura electrónica, criptografia distribuída, cadeia de bloqueio e IA e criando soluções com impacto no cliente, como a plataforma Onesait Behavior. Fornecemos igualmente protecção contra fraudes, que usam a IA ou a encriptação para criar soluções com impactos tangíveis no cliente final, e otimizar a arquitectura de cibersegurança para garantir protecção total com modelos flexíveis.

Ajudamos a gerir e controlar o risco do teletrabalho, cobrindo o ciclo de vida completo dos processos e a tecnologia necessária. A nossa solução de home office, cria uma rede privada virtual entre a residência do colaborador e as instalações corporativas, juntamente com soluções de comunicações corporativas e unificadas.

Através das nossas soluções é possível detectar compras suspeitas com cartões, levantamento de fundos recorrendo ao roubo de identidade, transferências e venda de activos financeiros sem autorização, entre outras capacidades. ●



MONERIS

SOLUÇÕES INOVADORAS

A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, EMBORA FOSSE JÁ UMA TENDÊNCIA, TORNOU-SE NO TEMA DO MOMENTO PARA AS EMPRESAS E ÓRGÃOS DE DECISÃO, EM VIRTUDE DAS NECESSIDADES E DESAFIOS ESPOLETADOS PELA PANDEMIA

Embora para algumas empresas fosse um processo já em curso, a pandemia tem levado os gestores a desafiarem as suas equipas de tecnologia e sistemas de informação, na procura de soluções inovadoras que respondam à transformação que ocorre nos negócios e operações, de forma a melhorarem os processos e a oferta das suas organizações.

É com esta dinâmica de transformação digital que somos levados a criar soluções inovadoras, baseadas em tecnologias como a cloud (infra-estruturas e software), a inteligência artificial, as webAPI, os RPA (robôs) ou machine learning. Estas tecnologias, já disponíveis no mercado mesmo antes da pandemia, são ferramentas chave para que as organizações dinamizem os seus negócios e os transformem, respondendo aos desafios de evolução que estamos a enfrentar. Um dos desafios mais prementes nesta fase que atravessamos é o da mobilidade empresarial, levando as tarefas dos escritórios físicos para modelos de trabalho remoto ou híbrido.

Uma das soluções implementadas pela Moneris foi a transferência para a cloud de toda a infra-estrutura de servidores e disponibilizar todas as



nossas aplicações de negócio (ERP, CRM, Portal de Colaborador e outros) em ambiente cloud ou web. Complementámos também a nossa oferta, disponibilizando aos nossos clientes o acesso ao ERP em ambiente SaaS (Software as a Service), ganhando estes a possibilidade de ter acesso ao ERP via web em qualquer lugar, para tanto bastando um acesso de internet.

Esta estratégia revelou-se um factor chave para que, na fase em que “Portugal fechou”, mantivéssemos os nossos serviços e o dos nossos clientes 100% operacionais, independentemente do espaço físico em que as operações são realizadas. A migração para

infra-estruturas cloud representa um factor determinante para que as empresas mantenham a sua operacionalidade e capacidade de resposta em face da transformação que ocorre no mundo dos negócios.

O recurso à implementação de RPA (Automação de Processos Robóticos) tem sido igualmente uma das apostas fortes da Moneris. Recorrendo à implementação de processos sobre esta tecnologia, temos automatizado tarefas do dia-a-dia, substituindo tarefas manuais por tarefas automatizadas, permitindo o foco dos colaboradores em tarefas de valor acrescentado para a organização. Estudos recentes da Gartner prevêem um forte crescimento na



DESAFIOS

UM DOS DESAFIOS MAIS PREMENTES NESTA FASE QUE ATRAVESSAMOS É O DA MOBILIDADE EMPRESARIAL, LEVANDO AS TAREFAS DOS ESCRITÓRIOS FÍSICOS PARA MODELOS DE TRABALHO REMOTO OU HÍBRIDO



implementação desta tecnologia, sendo que se estima que 90% das grandes organizações, a nível mundial, terão investido em RPA até 2022.

A aplicação de RPA a processos operacionais na área financeira, no reporting fiscal, no controlo de gestão ou nos recursos humanos, tem permitido às empresas observarem melhorias significativas de desempenho. Designadamente, diminuição dos tempos de execução, aumento da eficiência, redução da ocorrência de erros e aumento generalizado da satisfação e bem-estar dos seus colaboradores.

A utilização de WebAPI é outra tecnologia com enorme potencial de inovação e tem representado



um factor de sucesso para a Moneris, na vertente de Sistemas de Informação. Esta tem sido outra das ferramentas utilizadas para a automatizar processos dos nossos clientes e a relação destes com os nossos escritórios.

Cada vez mais, as organizações procuram softwares especializados em cada actividade, o que obriga muitas vezes ao duplo registo de dados em diversos softwares. As WebAPI permitem o desenvolvimento de projectos de integração entre softwares, criando fluxos de trabalho únicos, eliminando a duplo registo e minimizando o erro. Estendemos ainda o potencial desta solução, apoiando empresas multinacionais a operar em Portugal. Estas organizações utilizam ERP internacionais ou softwares de outros países que não se encontram certificados de acordo com o sistema legal e fiscal português. Através da utilização de

» Bruno Lopes, consultor e coordenador do Centro de Competências de Tecnologias de Informação da Moneris

WebAPI é possível processarmos dados destes softwares, sendo estes integrados em softwares nacionais certificados, automatizando desta forma os processos funcionais, contribuindo para empresas e soluções mais eficientes.

Outra forma como a inovação está a chegar às empresas é através da inteligência artificial e machine learning. Estas soluções podem estar presentes através das funcionalidades incorporadas nos softwares de produtividade ou de negócio, apoiando os utilizadores nas operações do dia-a-dia ou através de produtos desenhados sobre estas tecnologias. Uma das mais valias da inclusão de processos de inteligência artificial e machine learning, nos processos de negócio das organizações, são os mecanismos de apoio à tomada de decisão, assegurando que as decisões são tomadas da forma certa, no momento certo e de forma a atingir o melhor resultado. A forma como a inteligência artificial pode usar dados e análises de situações similares para prever novas ocorrências, complementado com a capacidade de aprendizagem do machine learning, contribui com dados chave no suporte à tomada de decisão por parte dos utilizadores, disponibilizando informação que de outra forma seriam quase impossíveis de recolher.

Existem também outras tecnologias, já disponíveis em muitas empresas, que têm desempenhado um papel relevante neste processo de transformação digital. A digitalização de documentos, as aplicações móveis ou os portais



colaborativos, têm contribuído para a desmaterialização de processos, anteriormente suportados em papel e em trabalho administrativo complexo e burocrático. A digitalização de documentos veio melhorar o acesso aos documentos e aos dados, reduzindo o consumo de papel e otimizando o tempo de processamento dos mesmos. Outra vantagem é o tratamento do arquivo dos documentos em formato digital, que permite pesquisas e consultas muito mais rápidas e eficientes do que o antigo formato em papel.

As aplicações móveis contribuem também para uma imagem de inovação das empresas, permitindo o acesso a informação em tempo real, em qualquer local. A APP disponibilizada pela Moneris, foi criada para facilitar o planeamento e a gestão fiscal das empresas, possibilitando a empresários e gestores, a consulta de informações relevantes para a tomada de decisão, o pagamento de impostos e obrigações contributivas ou mesmo o simples contacto com os consultores que apoiam as suas organizações.

Na área de RH, temos disponibilizado aos nossos clientes portais colaborativos. A desmaterialização dos processos de RH, tais como registo de ausências, despesas, ajudas de custo ou simplesmente o acesso a recibos de vencimento são exemplos de como os processos administrativos do dia-a-dia das organizações podem ser automatizados, tornando-se um factor de inovação, contribuindo para a satisfação dos colaboradores.

A DIGITALIZAÇÃO INTRODUIRÁ NAS EMPRESAS O CONCEITO “PAPERLESS” REDUZINDO SIGNIFICATIVAMENTE O USO DO PAPEL, COM CLARO IMPACTO ECONÓMICO E AMBIENTAL

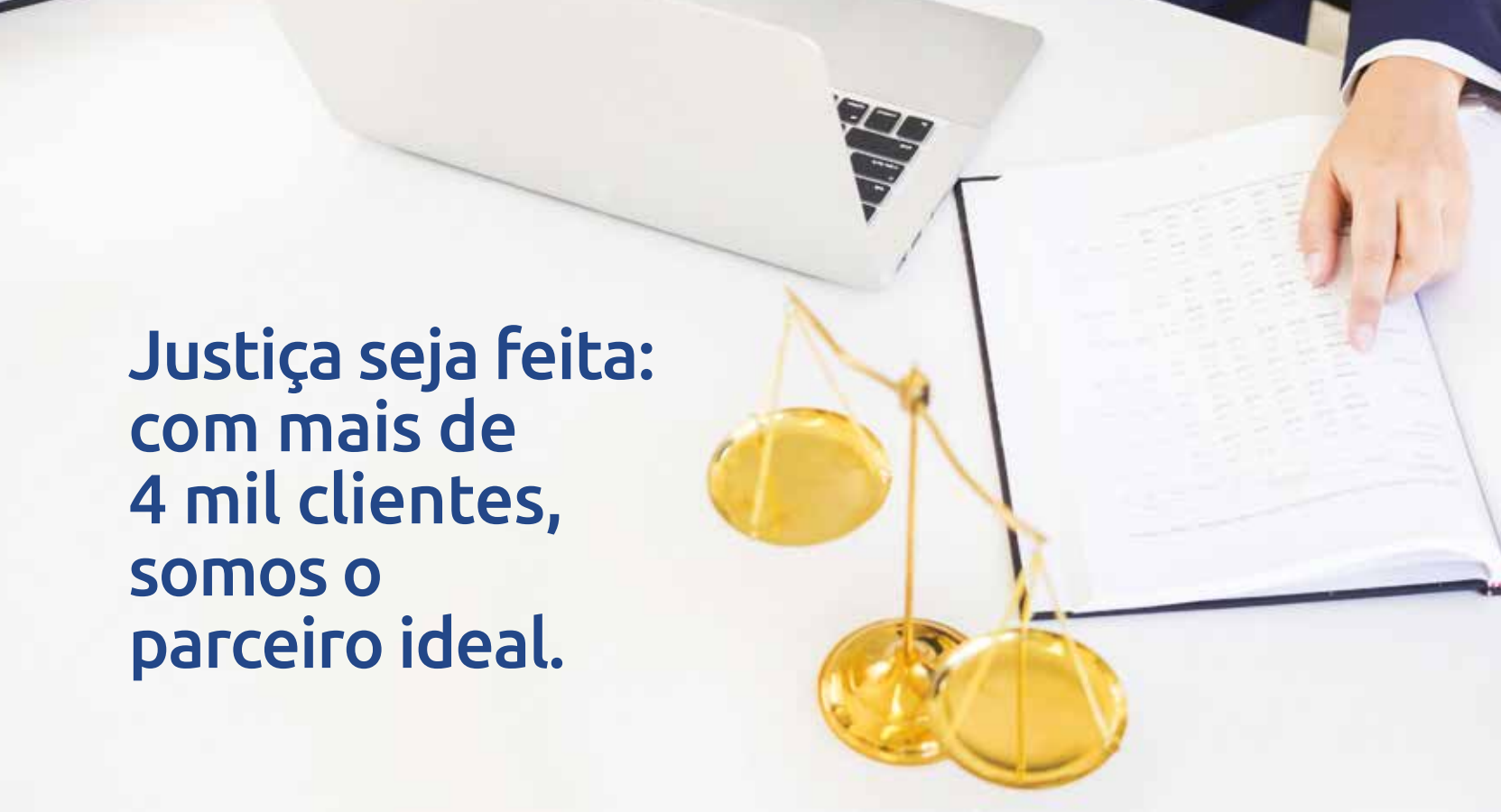
A tecnologia hoje disponível, permite diferentes cenários de adopção e combinando algumas destas soluções é possível às empresas, desenvolverem a digitalização de processos de negócio, reduzindo ao mínimo a intervenção humana e focando os seus colaboradores em tarefas mais motivadoras e críticas para o negócio.

Utilizando soluções de digitalização, podemos transformar documentos em papel em documentos digitais, que podem ser reconhecidos através de serviços baseados em inteligência artificial, permitindo reconhecer os dados desse documento. Estes dados podem então ser integrados no ERP da empresa através de uma WebAPI, eliminando todo o trabalho manual inerente ao processo. Podemos ainda adicionar a componente de machine learning, para que o serviço de reconhecimento de documentos melhore a sua fiabilidade, com base nas interpretações passadas.

Disponibilizar soluções que combinam diferentes tecnologias será o maior, mas também um dos mais atrativos desafios que

as empresas enfrentam no processo de transformação digital. Toda esta evolução tecnológica, culmina na implementação ferramentas que impactam na forma como os processos são tratados nas empresas. A digitalização, seja através do reconhecimento de documentos, seja através da geração de documentos nativos em formato digital, introduzirá nas empresas o conceito “paperless” reduzindo significativamente o uso do papel, com claro impacto económico e ambiental. Por outro lado, a transformação dos métodos de trabalho, com a introdução de tecnologia na realização das tarefas, acarretará também a introdução do conceito “touchless”, ou seja, uma redução significativa da intervenção humana na execução dos processos, permitindo o foco dos colaboradores em funções mais relevantes, utilizando o trabalho produzido por processos tecnológicos ou digitais.

Desta forma, e pese embora o caminho já desenvolvido na adopção destas tecnologias, é importante que as empresas tenham especial atenção à gestão da mudança, de forma a preparem os seus colaboradores para a transformação originada por novas formas de trabalho, adaptando-os a novas tarefas de maior valor para os clientes e para o ecossistema que envolve a organização, integrando pessoas e tecnologia de forma sustentável e responsável. O maior factor de sucesso para as empresas, na adoção tecnológica nesta era digital, será encontrar a simbiose perfeita entre pessoas e tecnologia! ●



Justiça seja feita: com mais de 4 mil clientes, somos o parceiro ideal.

Partilhamos com mais de 4000 clientes e parceiros as suas metas e desafios. As suas conquistas são as nossas e é este compromisso que faz a nossa reputação e sucesso.

Na Moneris, vivenciamos um conjunto de valores que definem a nossa identidade e que guiam as nossas ações. São estes valores que nos tornam líderes na prestação de serviços de contabilidade, consultoria e apoio à gestão, honrando-nos em ter o reconhecimento não apenas dos nossos clientes, mas também dos nossos parceiros de áreas complementares do conhecimento e do saber.

Atuamos como um verdadeiro parceiro, contando com profissionais altamente qualificados e com serviços diferenciados, suportados por centros de competência que detêm o conhecimento e a especialização em áreas transversais da gestão, essenciais para o desenvolvimento dos negócios e das empresas.

Somos o maior grupo nacional de contabilidade e apoio à gestão, presente de norte a sul de Portugal, com uma rede de 20 escritórios suportada por, aproximadamente, 300 consultores.

Integramos uma das maiores redes mundiais de empresas de auditoria, contabilidade e serviços jurídicos – a MSI Global Alliance –, com presença em mais de 100 países em todo o mundo, ampliando assim a nossa capacidade de apoiar as empresas além fronteiras.

moneris

- contabilidade e reporting
- assessoria fiscal
- recursos humanos
- corporate finance
- risco e compliance
- seguros
- formação

moneris.pt

A member of



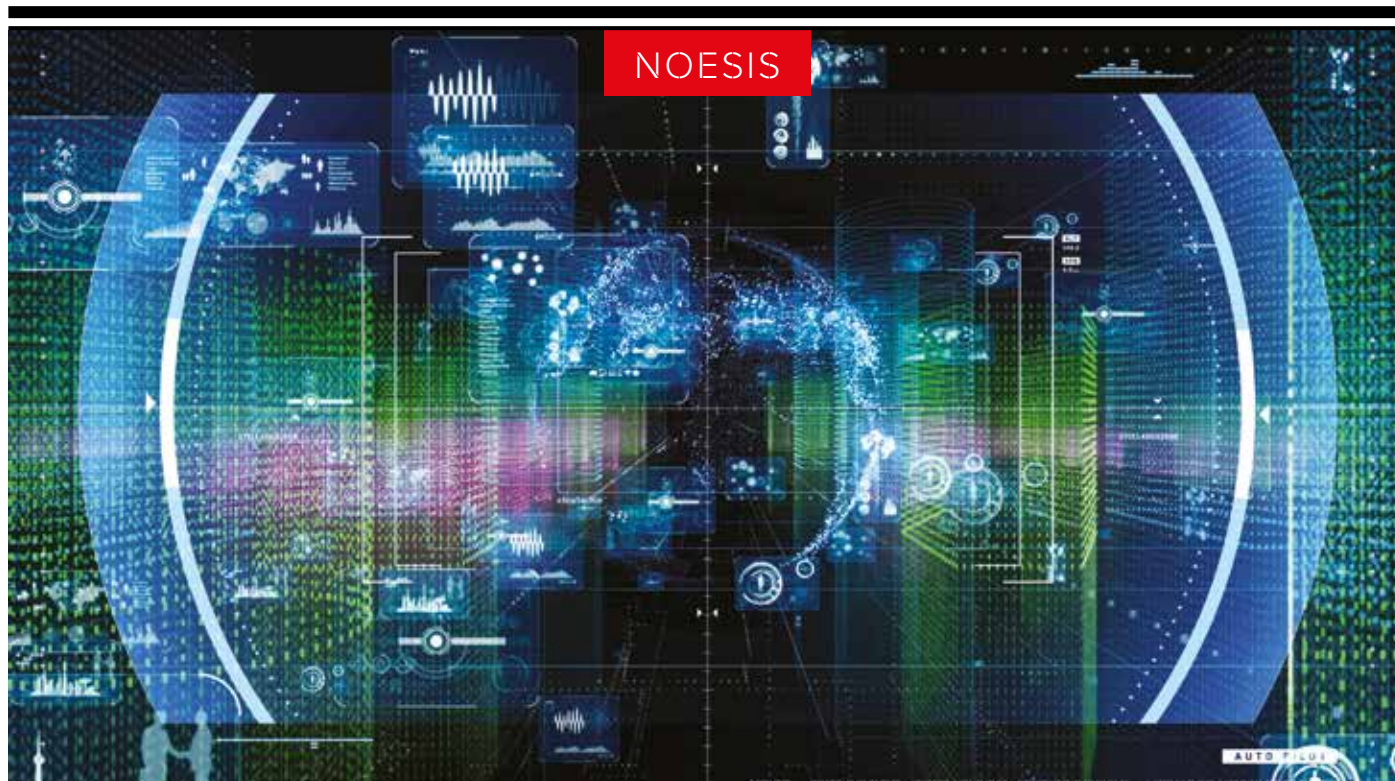
Independent legal & accounting firms

europa
áfrica
américa
ásia
oceania

portugal

lisboa
porto
faro
aveiro
bragança

leiria
santarém
setúbal
vila real
viseu



CRIAR UMA JORNADA DE DADOS À MEDIDA

A NOESIS APOSTA NA CRIAÇÃO DE UMA CULTURA DE DADOS NO SEIO DAS ORGANIZAÇÕES. O FOCO PASSA POR ACOMPANHAR TODOS OS ESTÁGIOS DE UMA JORNADA E APOIAR AS EMPRESAS NA ADOÇÃO DA NOVA GERAÇÃO DE ANALYTICS, QUE COLOCA A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL AO SERVIÇO DA GESTÃO

Num contexto onde as organizações têm gerado uma exponencial quantidade de informação, o “desafio dos dados” é real e muitas empresas enfrentam dificuldades para trabalhar a informação gerada e transformá-la em “inteligência”, dados accionáveis e insights para a tomada de decisão.

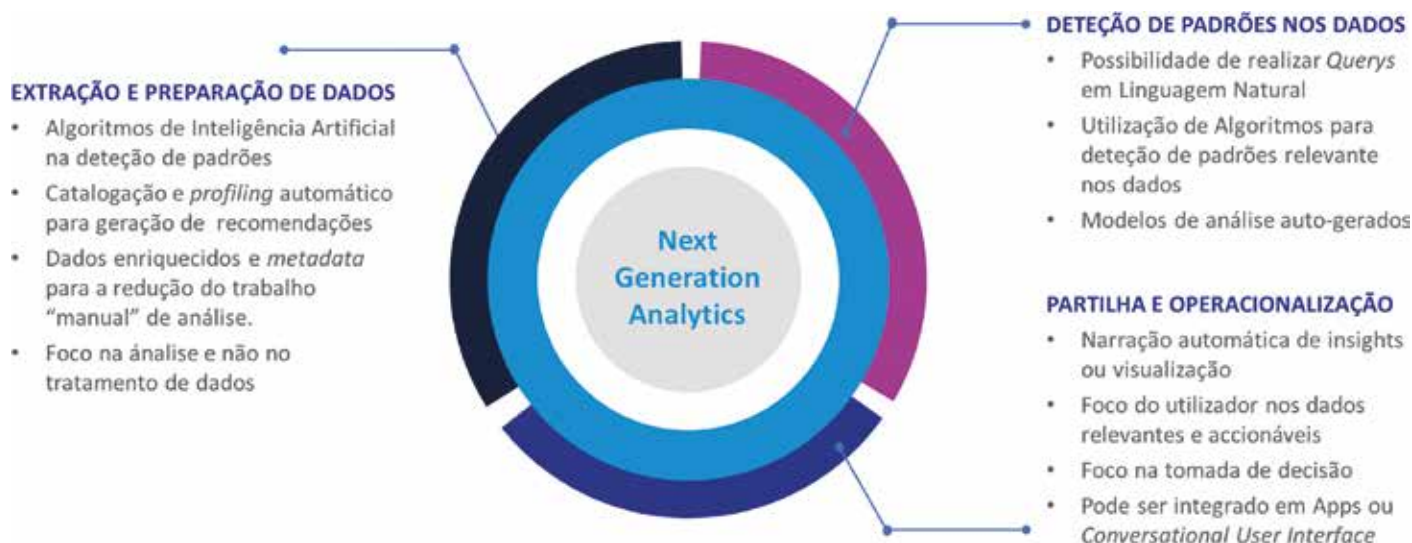
Actualmente, apenas cerca de 10% dos dados relevantes para o negócio e que estão disponíveis nas organizações, são utilizados. A dispersão e quantidade de dados gerados, de produção, processos internos, equipamentos conectados (IoT), comportamentos de consumo, clientes, entre outros, é elevada e um activo fundamental que as organizações devem capitalizar, para auxiliar a gestão do negócio.

É, portanto, necessária uma abordagem que tenha em conta o estágio de maturidade de dados de cada organização, permitindo adoptar estratégias para a integração de dados, oriundos de diferentes fontes,



INFORMAÇÃO

O “DESAFIO DOS DADOS” É REAL E MUITAS EMPRESAS ENFRENTAM DIFICULDADES PARA TRABALHAR A INFORMAÇÃO GERADA E TRANSFORMÁ-LA EM “INTELIGÊNCIA”



por um lado, e, por outro lado, para a análise desses dados, numa lógica de exploração pró-activa, personalizável e ágil.

A nova geração de Analytics, com a integração da Inteligência Artificial (IA) na análise e gestão de dados, representam o nível seguinte na Jornada de Dados e um salto qualitativo diferenciador na competitividade das organizações.

A NOVA GERAÇÃO DE ANALYTICS

A abordagem inicial (1.ª Geração) ao tema da analítica e dos dados, foi marcada pela elevada complexidade tecnológica, dependência de equipas técnicas especializadas, e, alicerçada numa lógica de geração de relatórios que visavam dar respostas a perguntas previamente formuladas, de forma reactiva. Os sistemas eram difíceis de usar, exigiam formação intensiva, para além de processos de configuração e adaptação dos sistemas às



ANTECIPAR
NECESSIDADES
DE CLIENTES,
IDENTIFICAR
NOVAS
OPORTUNIDADES
DE NEGÓCIO,
PREVER EVENTOS
FUTUROS,
IDENTIFICAR
PADRÕES,
OPTIMIZAR
A GESTÃO
DE ACTIVOS,
MELHORAR
PROCESSOS,
SÃO APENAS
ALGUNS
OUTPUTS
PRÁTICOS QUE
PODEM SER
EXTRAÍDOS
DESTA NOVA
ABORDAGEM
AOS DADOS

necessidades das organizações, lentos e onerosos.

Na segunda geração, a da descoberta dos dados, massificou-se a utilização de soluções de Business Intelligence (BI), orientadas ao utilizador e que possibilitaram o aumento exponencial do acesso aos dados e à sua análise. As ferramentas de BI generalizaram-se nas organizações e passaram a ser utilizadas pelas unidades de negócio, mas também pelos departamentos de suporte à actividade – Financeiro, Vendas, Recursos Humanos ou Marketing. Desenvolvidas numa lógica de self-service que permite às empresas e seus utilizadores explorarem livremente os dados, ao invés de examinarem relatórios pré-produzidos, as soluções de BI tornaram-se uma ferramenta fundamental na análise do negócio.

A nova geração de Analytics introduz uma abordagem democratizada aos dados, que procura aproveitar melhor os dados existentes e pro-

mover novas interações e formas de exploração dessa informação.

Antecipar necessidades de clientes, identificar novas oportunidades de negócio, prever eventos futuros, identificar padrões, otimizar a gestão de activos, melhorar processos, são apenas alguns outputs práticos que podem ser extraídos desta nova abordagem aos dados.

A possibilidade, por exemplo, de fazer consultas de dados “associativas”, transportam-nos para uma nova realidade na forma como interagimos com os dados. Passámos de uma consulta que apenas retornava os dados directos de resposta a essa consulta, limitando assim o utilizador a uma análise muito restrita, para uma consulta de dados que agrega dados associados e camadas de “visão periférica” complementar. Torna-se possível combinar grandes volumes de fontes de dados, de forma mais simples, com evidentes benefícios para o utilizador que os analisa.



De igual forma, o foco cada vez maior nos processos de tomada de decisão, permite, incorporar analytics onde é necessário – diretamente nos processos e aplicações de tomada de decisão. Mais decisões baseadas em dados e insights e menos decisões “intuitivas” é o propósito a atingir. Colocar os dados nas mãos do decisor, quando deles necessita. A nova geração de Analytics pressupõe uma visão integrada em três vertentes essenciais:

- Integrada na tecnologia, por forma a incorporar a componente de análise nas aplicações do negócio, permitindo, por exemplo, que um utilizador de um CRM possa ver a análise e aceder aos insights relevantes sobre um cliente específico, na aplicação e de forma integrada.
- Integrado em fluxos de trabalho, possibilitando que a análise se torne parte do processo, sem necessidade de parar e executar mais análises. Analytics disponível quando é necessário.
- Integrado no processo de tomada de decisão, permitindo decisões mais informadas. Incorporar direc-

>> É obrigatório ter um foco na análise de dados e na capacidade de utilizar toda a informação disponível, para encontrar as melhores respostas e tomar as melhores decisões

tamente nos processos essenciais de negócio, colocando o poder dos dados nas mãos do decisor, quando e onde for mais importante.

A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL AO SERVIÇO DA GESTÃO

Os modelos baseados em IA garantem uma visão mais precisa dos acontecimentos, antecipam cenários e prevêem eventos temporais futuros através do estudo de variáveis históricas. A utilização de IA na análise de dados permite a identificação de alteração de padrões de funcionamento previamente apreendidos e identifica potenciais falhas, com geração de alertas em tempo real. Se considerarmos o potencial da IA para prever consumos, por exemplo, de componentes, energético; prever procura, de mercado, de necessidades de produção e outros; otimizar stocks, quer de produtos, quer de consumíveis; detectar antecipadamente falhas de produção, anomalias de qualidade ou do processo produtivo; identificar necessidades de manutenção preventiva, permitindo antecipar problemas com equipamento/máquinas, por exemplo, percebemos facilmente como a IA tem vindo a revolucionar o panorama da Analytics, com ganhos assinaláveis na optimização de produção, planeamento, gestão, entre outros, e, necessariamente, redução de custos.

O FUTURO - AUGMENTED INTELLIGENCE

O conceito de Augmented Intelligence é isto mesmo, não restringir os utilizadores a modelos de análise previamente desenvolvidos e usar

os algoritmos e as capacidades de última geração para focar o utilizador na tomada de decisão, com muito mais inputs de informação. Dados de simulações de cenários, novas visualizações e associações, padrões escondidos, análises preditivas, entre outros.

Para esta visão de futuro, é necessário que as organizações avaliem a sua posição e maturidade e criem a própria jornada dos dados, identificando se as soluções actuais de Analytics estão preparadas para estes cenários, se existe um roadmap de evolução, alinhado com esta visão de futuro, se utilizam arquitecturas abertas e escaláveis, se incorporam machine learning no processo, se conseguem ligar com os volumes de dados que necessitam.

Esta evolução tecnológica, associada ao volume de dados crescente, abre um potencial enorme às organizações, o futuro passa por acções combinadas entre o poder da IA e a perspicácia e sensibilidade dos humanos e será essa a chave para uma maior criação de valor.

A urgência de ter modelos de análise de dados como prioridade já existia antes da pandemia, mas com esta, tornou-se claro para as organizações, qualquer que seja a sua dimensão ou sector de actividade, que já não é suficiente melhorar a eficiência operacional e acompanhar de perto os consumidores/clientes. É obrigatório ter um foco na análise de dados e na capacidade de utilizar a informação disponível, para encontrar as respostas e tomar as melhores decisões. Estar preparado para agir e não ser reactivo às mudanças e exigências dos clientes. ●

Helping your business grow faster

Somos uma **consultora tecnológica** de referência, presente em 6 países, que oferece serviços e soluções para o apoiar na **transformação do seu negócio**.

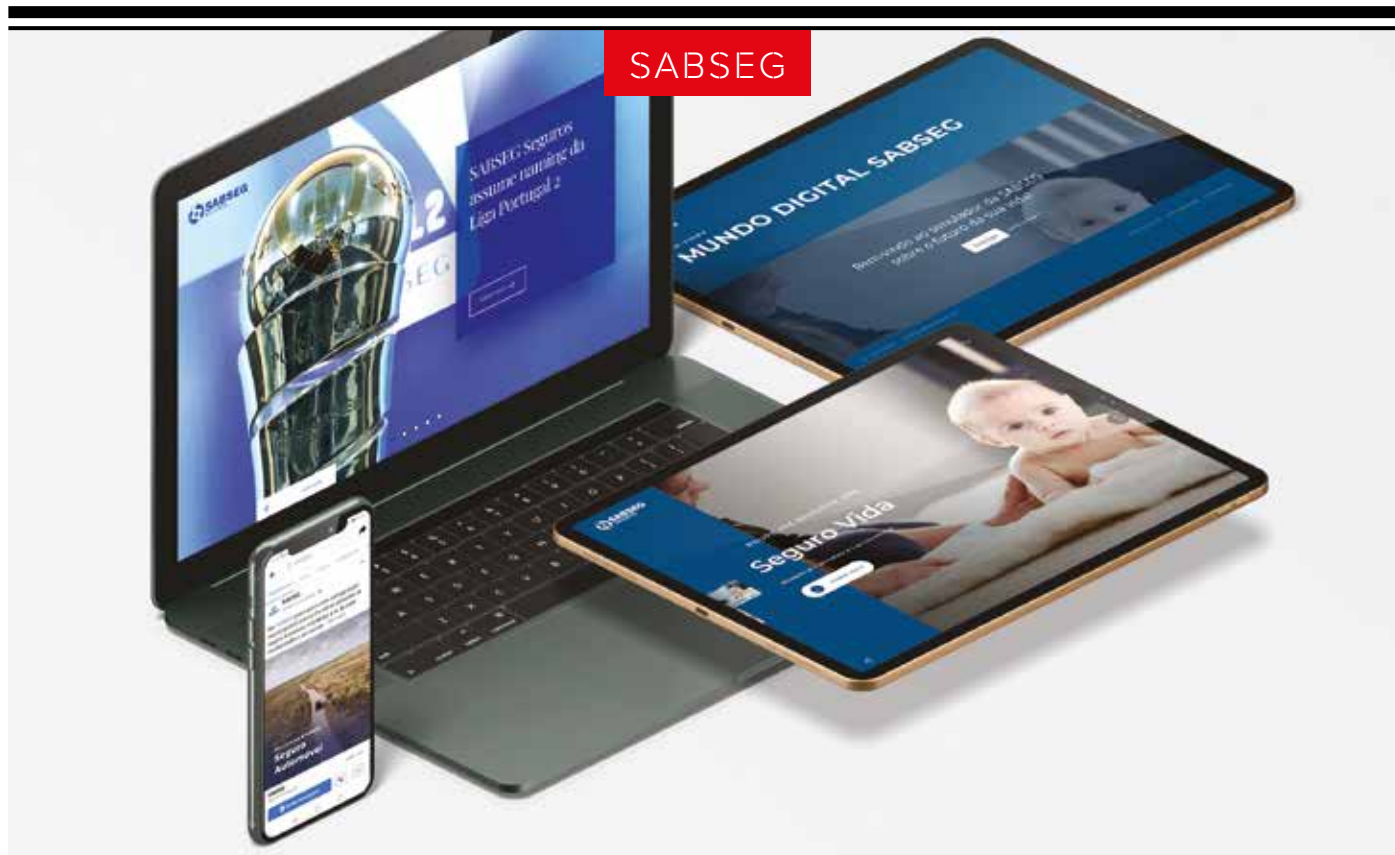
Fornecemos soluções centradas em **infraestruturas, software, qualidade e pessoas**. Contamos com talentos altamente especializados, trabalhamos com as tecnologias mais inovadoras.

Infrastructure Solutions
Enterprise Application Integration
Enterprise Solutions
Low-Code Solutions
Data Analytics & AI
Enterprise Resource Planning
Quality Management
DevOps & Automation
Professional Services



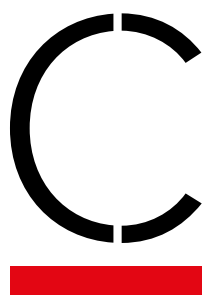


ESPECIAL TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



COMPETÊNCIA E PROXIMIDADE

A SABSEG É UMA EMPRESA DE CORRETAGEM DE SEGUROS INDEPENDENTE, SÓLIDA, RIGOROSA E COM CAPITAL 100% PORTUGUÊS. OPERA NO MERCADO, HÁ MAIS DE 21 ANOS, COM TOTAL TRANSPARÊNCIA E EM ABSOLUTA PARCERIA COM OS CLIENTES



Com uma vasta carteira de clientes distribuída por empresas privadas, entidades do sector público e particulares, a SABSEG é uma marca prestigiada, conhecida e reconhecida pelo mercado, possuindo abrangência nacional com 26 escritórios próprios e 275 colaboradores, o que permite manter uma proximidade com os mais de 170 mil clientes. Colocando sempre todos os recursos técnicos e humanos ao serviço dos

clientes, o compromisso está em continuar a crescer em inovação e profissionalismo, atingindo elevados níveis de serviço que permitam, de forma clara, manter a confiança que têm merecido da parte dos clientes e parceiros, contribuindo todos os dias para o reforço do seu bem-estar e segurança.

A SABSEG está a preparar-se para a digitalização há bastante tempo e a ritmos diferenciados.



PRESTÍGIO

A SABSEG É UMA MARCA PRESTIGIADA, RECONHECIDA PELO MERCADO, POSSUINDO ABRANGÊNCIA NACIONAL COM 26 ESCRITÓRIOS PRÓPRIOS E 275 COLABORADORES, O QUE PERMITE UMA PROXIMIDADE COM OS MAIS DE 170 MIL CLIENTES



Foca a sua acção em função das idiossincrasias emergentes das necessidades de mercado, sejam estas da sua rede de agentes ou dos seus clientes. «Desenvolvemos um conjunto de processos operacionais próprios, capazes de recolher e tratar a informação recebida da rede de agentes, bem como de seguradoras de forma autónoma, sem recurso a processos partilhados de empresas grossistas de software de suporte para agentes e corretores», explica à Executive Digest Francisco Araújo, director de Qualidade de Processos, Tesousaria e Cobranças.

Isto visa garantir a confidencialidade e o tratamento de dados recolhidos para tratar a privacidade total dos clientes SABSEG, numa lógica de chinese-walls, para estes estarem seguros de que os seus dados através da SABSEG são respeitados e não servirão para terceiros poderem usar mesmo que involuntariamente em campanhas alheias à relação comercial original com o seu corretor de seguros.

«No que respeita ao cliente final e ao processo de digitalização, podemos afirmar que hoje é uma realidade que estará concluída, muito em breve, ou seja, no primeiro semestre de 2021. Implementamos uma estratégia omnicanal que permite dar uma resposta às reais necessidades dos clientes através de uma experiência de utilizador melhorada e com o principal objectivo de estar cada vez mais próximo dos clientes em meio digital apresentando soluções inovadoras e serviços de excelência», acrescenta Rui Romeiro, director de Marketing e Comunicação.



A SABSEG tem consciência que o momento é desafiador e que acelerou o foco na estratégia de transformação digital, que já era uma realidade na empresa. Neste momento e como referido anteriormente toda a comunicação com os clientes parceiros e colaboradores é maioritariamente digital sendo que o objectivo é que toda a comunicação física faça a sua transição para o digital em 2021.

Neste sentido a equipa de Marketing e Comunicação, tem vindo a trabalhar num eixo comunicacional com um compromisso vincado com os clientes: «Construímos relações seguras em todos os momentos da sua vida que se materializa com o conceito que remete para o futuro digital de “O Futuro é na SABSEG” com o objectivo de demonstrar que somos inovadores e especialistas nesta área de actividade. Desta forma, pretendemos também transmitir determinação e confiança no futuro», refere Rui Romeiro.

BACKOFFICE

O BackOffice no sentido clássico assume uma importância decisiva



» Francisco Araújo, director de Qualidade de Processos, Tesousaria e Cobranças; e Rui Romeiro, director de Marketing e Comunicação da SABSEG

no contexto da aceleração digital. Num corretor de seguros ainda mais, principalmente quando se está perante uma situação ímpar como é o caso da SABSEG, na medida em que tem no seu ADN a capacidade de suportar uma rede de agentes muito alargada e espalhada por todo o território nacional, embora com escritórios de proximidade. Isto leva a empresa para um trabalho árduo, muito profissional, na medida em que dá suporte a mais de 170.000 clientes activos e a cerca de 2000 agentes. O BackOffice garante assim a fiabilização da base de dados, representativos das diversas interações com os clientes que escolhem a SABSEG como seu corretor de referência.

«Esta fiabilização passa por uma equipa que trata a informação recebida dos diversos stakeholders do ciclo de negócio, garante a sua qualidade e o seu uso, seja por clientes, parceiros de negócio, unidades de negócio e equipa de apoio à rede como o HelpDesk que procura no dia-a-dia agilizar os mais diversos pedidos de negócio de massa. A área de suporte referida integra desde as interações com o IT, com Qualidade de Processos, com a Tesouraria e Cobrança, com a Produção, com os Sinistros e com o Negócio», conta Francisco Araújo.

Em relação aos planos para 2021, a SABSEG vai continuar a aprofundar a sua matriz e o desenvolvimento de negócio, que não está esgotada e que passa por maior proximidade física e institucional para garantir que a retirada da presença física das seguradora não



significa o abandono dos clientes, ou a perda de profissionalismo com os riscos a serem tratados e transferidos. Em simultâneo para os perfis emergentes de consumidores digitais de seguros querem ter disponíveis soluções online autónomas e mais interactivas com as diversas seguradoras.

«Para complementar e em 2021 para fechar o nosso portefólio de ferramentas digitais vamos avançar no primeiro trimestre com o lançamento de uma app. Será uma ferramenta crucial para a centralização de toda a informação específica do cliente cujas principais valências passam, entre outras, pela visualização em tempo real do portefólio de seguros que possui connosco, subscrição de novas apólices, solicitação de alterações ao riscos cobertos, notificações e dados de pagamentos na hora ou mesmo oportunidade de melhoria do portefólio da sua carteira», sublinha Rui Romeiro.

» Parte da equipa de Marketing da SABSEG (da esquerda para a direita): Maria Miguel, Eventos e Conteúdos; Camila Machado, Marca e Patrocínios; e Andreia Mendes, Designer Gráfica

Por outro lado, prevendo uma maior digitalização dos espaços físicos e identificando também uma mudança no comportamento do consumidor que começou a preferir experiências com menor interação física vão implementar em 2021 um projecto de digital Signage em todos os escritórios. Este projecto será fundamental não só na atracção do cliente mas também num panorama de transformação digital dos pontos de contacto com os clientes e no seu processo de compra. Tem ainda a vantagem acrescida, através de uma solução tecnológica de poder gerir toda a informação de uma forma central trazendo além de uma agilidade operacional, a criação de conteúdos com experiências mais positivas, direccionar os conteúdos para nichos de mercado proporcionar acções e integrar com outros dispositivos móveis e redes sociais ou outras tecnologias existentes no mercado.

DIGITAL

O digital sendo uma tendência nos mais diversos sectores, também o está a ser num sector conservador por natureza como são os seguros, onde emergiu a ambição de algumas seguradoras de retirar da cadeia de valor os seus intermediários. «Os exemplos dos comparadores de seguros são bem claros: comparam preços, mas não conseguem calibrar os efeitos qualitativos como as coberturas e suas garantias, a diferenciação de capitais, isto só para referir alguns pontos básicos que tem de ser explicitados no âmbito da

contratação dos seguros», afirma Francisco Araújo.

«Apesar de tudo é notória a digitalização do mercado segurador e acreditamos que a tecnologia dá maior poder ao cliente final, quer seja através da relevância dos canais digitais quer através do acesso à informação, quer da compra de produtos e aquisição de novos serviços, ou acompanhamento de processos. Ou seja, temos consciencia da baixa quota mercado das companhias e mediadores digitais, na indústria seguradora no entanto é evidente a importância do online na captação de novo negócio», complementa Rui Romeiro.

Assim, o mercado da distribuição será necessariamente dominado pelos grandes distribuidores que valorizem o investimento na transformação digital e em simultâneo na proximidade física para garantir confiança e otimizando a capilaridade das redes que ao longo dos anos se tem desenvolvido.

«Estamos plenamente conscientes que a nossa relação directa e clara com os clientes tem de evoluir também neste campo, como mostram todos os projectos mencionados anteriormente, evoluindo muito no sentido do foco no sinistro para o do aconselhamento e prevenção. Aqui volto a frisar o conceito criado e trabalhado por toda a equipa “em todos os momentos da sua vida”, pois o objectivo final é estar presente na vida dos clientes em todos os momentos e responder às necessidades específicas do contexto que apresentem», concluem Francisco Araújo e Rui Romeiro. ●

O futuro dos seus Seguros é na SABSEG

E em todos os momentos da sua vida.

SOMOS ESPECIALISTAS NO ACONSELHAMENTO E GESTÃO DE RISCOS DE PESSOAS E BENS.

Colocamos sempre todos os recursos técnicos e humanos ao serviço dos clientes de modo a podermos contribuir para o aumento da sua segurança.

Somos uma empresa de corretagem de seguros independente, sólida e rigorosa que opera no mercado com total transparência, em absoluta parceria com os nossos clientes, há mais de 20 anos. Tem sido uma das nossas preocupações constantes a procura e o desenvolvimento de soluções que, por meio da sua abrangência e otimização, concorram para o reforço da segurança dos nossos clientes.

Contruímos relações seguras.



ONDE ESTAMOS ?

LISBOA | BRAGA | PORTO | GUIMARÃES | VIANA DO CASTELO
VILA NOVA DE GAIA | PAREDES | VILA REAL | BARCELOS | FAMILICÃO
VISEU | AVEIRO | COIMBRA | ESTARREJA | JOANE | COVILHÃ | FUNDÃO
LEIRIA | POMBAL | ANSIÃO | SANTARÉM | ARRUDA DOS VINHOS
TORTOSENDO | TORRES NOVAS | SETÚBAL | MADEIRA





SAPHETY



A SOLUÇÃO DE FACTURAÇÃO ELECTRÓNICA

A SAPHETY DISPONIBILIZA SOLUÇÕES QUE RESPONDEM A EMPRESAS DE TODAS AS DIMENSÕES, NECESSIDADES DE FACTURAÇÃO E NÍVEL DE DESMATERIALIZAÇÃO EM QUE SE ENCONTRAM

Embora alguns dos prazos tenham transitado para 2021, a procura de soluções que respondam à nova legislação sobre a Obrigatoriedade de Facturação Electrónica à Administração Pública tem aumentado, motivada pela pandemia e a necessidade de processos mais digitais. «Os nossos clientes que até ao próximo 31 de Dezembro têm de assegurar esta obrigatoriedade estão preparados ou em vias de concluir as adaptações necessárias. Sobretudo consideramos que esta é uma oportunidade única para que as empresas, motivadas por um novo enquadramento legal, actualizem e modernizem os seus processos de facturação, não apenas para responderem aos requisitos legais do sector público, mas aproveitando também para desmaterializarem por completo a facturação a todos os seus clientes, usufruindo da rede instalada de empresas e soluções que a Saphety oferece», explica Rui Fontoura, CEO da Saphety, em entrevista à Executive Digest.

A Saphety disponibiliza soluções que respondem a empresas de todas as dimensões, necessidades de facturação e nível de desmaterialização em que se encontram. Desde mecanismos de envio online de facturas através da subscrição de planos mensais sem

fidelização, aos modelos integrados e automatizados directamente a partir dos sistemas de facturação, com implementações asseguradas pela equipa da Saphety e por uma rede de parceiros com quem têm reforçado protocolos no âmbito da facturação ao sector público.

As áreas financeiras e comerciais das empresas são talvez as principais beneficiadas pela transformação digital proporcionada pela facturação electrónica. A automatização dos processos de facturação, contabilização, aprovação e pagamento, permitem a redução de custos e ineficiências que podem representar poupanças muito significativas para as empresas. «A redução dos prazos de pagamento é um claro benefício que contribui para o equilíbrio da liquidez financeira e reforço da confiança, essencial para relações económicas mais sustentadas, sobretudo no contexto de mercado global em que operamos, onde a

capacidade para a transformação digital é também um factor competitivo determinante», acrescenta Rui Fontoura.

Assim, é necessário que as empresas definam a sua estratégia e investimentos de forma clara nesta matéria, como algo fundamental para assegurar o seu futuro e crescimento sustentados no mercado global, em paralelo com o papel crucial desempenhado pelo Estado através de programas e incentivos financeiros com o foco no digital. A evolução da factura electrónica ou da contratação pública ao longo da última década são claros exemplos disso, enquanto parte integrante da renovação e adopção tecnológica do tecido empresarial português. «Se pensarmos na transição da carta para o email, ninguém terá dúvidas dos benefícios da facturação electrónica face ao papel. A rapidez e fiabilidade na comunicação, a garantia de entrega no destino ou o impacto ambiental



CRESCIMENTO

COM UMA ACTIVIDADE INICIAL MUITO LIGADA AO SECTOR DO RETALHO E SUPPLY CHAIN, O ÂMBITO DE ACTUAÇÃO FOI ALARGADO DE FORMA PROGRESSIVA A TODOS OS SECTORES DE ACTIVIDADE

saphety

positivo são disso exemplo. Mas também os enormes ganhos de transparência e optimização na relação entre empresas, seja pela visibilidade em tempo real sobre o estado e evolução dos documentos, seja pelos automatismos na contabilização, aprovação e pagamentos que, ao serem mais ágeis, contribuem para a liquidez dos credores», sublinha.

Ao longo da sua existência, a Saphety tem consolidado a liderança em soluções de desmaterialização de documentos de negócio. Com uma actividade

inicial muito ligada ao sector do retalho e Supply Chain, o âmbito de actuação foi alargado de forma progressiva a todos os sectores de actividade. São exemplo disso a banca e seguros, as utilities, a saúde ou o sector público. Hoje contam com uma rede única de milhares de empresas que utilizam a Saphety para conduzir os seus processos de negócio, e cujo volume associado aos documentos transaccionados representa mais de 15% do PIB Nacional.

O próximo será certamente um ano muito exigente, ainda



CONTINUAREMOS ATENTOS ÀS NECESSIDADES DAS EMPRESAS, ENQUANTO PARCEIROS E FACILITADORES NA ADOÇÃO DA FACTURAÇÃO ELECTRÓNICA, NUM ANO QUE SERÁ MARCADO PELA MASSIFICAÇÃO DESTA SOLUÇÃO

dominado pelos muitos desafios colocados pela pandemia acreditando que a procura crescente de soluções de desmaterialização de documentos e a própria obrigatoriedade legal de facturação ao sector público contribuirão para que a Saphety continue a crescer. «Neste contexto, continuaremos atentos às necessidades das empresas, enquanto parceiros e facilitadores na adopção da facturação electrónica, num ano que possivelmente será marcado pela massificação desta solução», conclui Rui Fontoura. ●

saphety the invoice network

**Faturas entregues
como manda a lei**

saphety.com



WATCHGUARD

CIBERSEGURANÇA E TELETRABALHO DE MÃOS DADAS

NUNCA TANTAS PESSOAS ESTIVERAM EM TELETRABALHO ANTES. É PRECISO FACILITAR O ACESSO DOS COLABORADORES AOS DADOS E APLICAÇÕES DAS EMPRESAS, MAS TENDO SEMPRE EM MENTE A PROTECÇÃO DOS DADOS E DA REDE



» Carlos Vieira, country manager da WatchGuard para Portugal e Espanha

Depois de um período de maior acalmia, o aumento exponencial dos números da pandemia e as orientações das autoridades levaram as empresas a reforçar as suas políticas de teletrabalho para reduzir a propagação do vírus. Com efeito, para limitar o impacto no negócio da falta de reuniões físicas, muitas organizações viram-se obrigadas a activar medidas de teletrabalho e reuniões virtuais, usando ferramentas como webinars, por exemplo.

Neste contexto, é essencial uma segurança rigorosa que possa proteger os utilizadores móveis quando acedem à rede da empresa remotamente, consciencializando-os ao mesmo tempo para as principais ameaças à segurança que podem afectá-los, especialmente quando estão fora do perímetro da rede da empresa, preservando a sua produtividade ao mesmo tempo.

A boa notícia é que é precisamente a estas questões centradas no utilizador que a oferta da WatchGuard dá resposta! Somos há já mais de duas décadas, pioneiros em tecnologias de cibersegurança, desenvolvendo e comercializando soluções fáceis de implementar e gerir, com produtos e serviços líderes do sector em segurança de rede e de endpoints, Wi-Fi seguro, autenticação multifactorial e inteligência de rede.

Já este ano, a WatchGuard Technologies adquiriu a Panda Security, que agora é uma subsidiária integral da WatchGuard. A empresa combinada permite que os nossos clientes e parceiros actuais e futuros consolidem os seus serviços de segurança fundamentais para protecção, da rede ao endpoint, numa única empresa.

Os produtos e serviços de segurança da WatchGuard permitem, assim, que as empresas recuperem a visibilidade sobre as actividades dos seus funcionários remotos ou teletrabalhadores. Também fornecem e garantem protecção robusta e permanente que acompanha o utilizador em movimento, oferecendo o mesmo nível de segurança, dentro ou fora do perímetro da rede empresarial.

SEGURANÇA DO ENDPOINT À CLOUD

Os serviços de segurança da WatchGuard permitem que as empresas tenham total visibilidade sobre as

actividades dos seus funcionários, nas suas instalações ou em trabalho remoto. Também garantem protecção robusta e permanente que acompanha o utilizador em movimento, oferecendo o mesmo nível de segurança, dentro ou fora do perímetro da rede, do endpoint à cloud, passando por toda a infra-estrutura.

E, graças à integração do portefólio da Panda Security na WatchGuard, esta realidade tornou-se ainda mais reforçada. A Panda Security passou os últimos 30 anos a revolucionar o espaço da protecção avançada de endpoints para empresas e consumidores. Concebido para proporcionar uma protecção máxima com uma complexidade mínima, o Adaptive Defense 360 (AD360) combina protecção anti-vírus de última geração, detecção e resposta de endpoints (EDR), gestão de patches, filtragem de conteúdos, segurança de e-mail, encriptação completa do disco e muito mais, num único pacote. ●

SIGA AS PRINCIPAIS TENDÊNCIAS INTERNACIONAIS DE GESTÃO



ASSINE JÁ E RECEBA O LIVRO

ESTRATÉGIA,
de Adriano Freire

41,8€

1 ANO ASSINATURA
(12 edições)



BERTRAND EDITORA

Faça já o seu pedido para o email: assinaturas@multipublicacoes.pt ou ligue para o **210 123 400**

Assine já em: <https://assinaturas.multipublicacoes.pt/>

Campanha válida para Continente e Ilhas. O livro será enviado via CTT registado, após boa cobrança do valor da assinatura. Venda limitada até ao máximo de 2 assinaturas por cliente. Limitado ao stock existente.