

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



APOIOS:

CONTINENTE

ÉRRE R TECHNOLOGY

INFORMANTEM
Keep IT Simple

KPMG

Millennium
bcp

minsait

An Indra company

noesis
an Altia Company

siteware

SOPHOS
Cybersecurity evolved.

Vila Galé
HOTÉIS



ESPECIAL TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

ENQUADRAMENTO



CORRIDA AO DIGITAL

As empresas consideram que a agilidade e a inovação tecnológica são a solução para liderar no futuro. Com os enormes avanços da tecnologia nas últimas décadas, o cliente tornou-se mais digital, mais exigente e, principalmente, mais atento. A pandemia acelerou várias tendências que já se verificavam, nomeadamente as de adopção digital. Hoje, não há muita diferença entre o utilizador até aos 25 anos e o utilizador acima dos 65 anos. Estão ambos disponíveis para a utilização de instrumentação digital, naquilo que são as suas

COM OS ENORMES AVANÇOS DA TECNOLOGIA NAS ÚLTIMAS DÉCADAS, O CLIENTE TORNOU-SE MAIS DIGITAL, MAIS EXIGENTE E, PRINCIPALMENTE, MAIS ATENTO

necessidades. Simultaneamente, a pandemia veio colocar novos desafios do ponto de vista de hábitos, de consumos.

O impacto da pandemia conduziu 65% das empresas portuguesas a acelerarem ou a começarem a implementar projectos tecnológicos. O progresso COVID-19 neste

processo de transformação digital é notável, tendo em conta que no período pré-pandémico esta matéria era vista como prioritária para 57% das empresas.

Esta é uma das conclusões do estudo internacional que a consultora Michael Page realizou recentemente com o apoio de 1200

APP MILLENNIUM. NOVAMENTE, DO MELHOR

O Millennium voltou a ser eleito
o melhor Banco digital em Portugal.



Categoria "Best
Consumer Digital Bank"
em Portugal em 2021

Este Prémio é da exclusiva
responsabilidade da entidade
que o atribuiu.

INSTALE JÁ



Descarregar na
App Store

DISPONÍVEL NO
Google Play

Saiba mais em millenniumbcp.pt

Millennium
bcp

AQUI CONSIGO



directores gerais, responsáveis de recursos humanos e directores de departamentos de tecnologia na Áustria, Espanha, Polónia, Portugal, Suíça e Turquia. A aposta em tecnologias de informação é transversal às três principais áreas de investimento consideradas pelas empresas nacionais. A automação dos processos é referida por 40%

EM PORTUGAL, O CONFINAMENTO TROUXE NOVOS DESAFIOS ÀS EMPRESAS, COMO DIFICULDADE NO DESENVOLVIMENTO DE NOVAS OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO, REDUÇÃO DA ACTIVIDADE E CONSTRANGIMENTOS NAS RELAÇÕES COM CLIENTES

dos inquiridos, ferramentas de automação e big data por 38% e a digitalização da relação com o cliente apontada por 34%.

O desenvolvimento de software e a cibersegurança são ainda apontados como áreas estratégicas, referidos por 32% e 27% das empresas, respectivamente. O estudo revela que em Portugal o confinamento trouxe novos desafios às empresas, nomeadamente dificuldade no desenvolvimento de novas oportunidades de negócio (para 51% dos inquiridos), redução da actividade (49%) e constrangimentos na gestão eficaz das relações com clientes (26%).

A transição para o trabalho remoto foi também um dos desafios sentido por 24% das médias empresas portuguesas, apesar

desta solução ter sido adoptada por 45% do universo que participou no inquérito. As empresas destacaram ainda como desafiante o investimento em soluções tecnológicas (40%) e a diversificação do negócio (32%).

DIGITALIZAÇÃO

A acelerada digitalização provocada pela pandemia está a consolidar o uso dos meios de pagamento electrónicos e a impulsionar o progresso em direcção a uma sociedade sem pagamentos em numerário (cashless). Esta transição reflecte-se na maior convivência ou multiplicidade de diferentes meios de pagamento em uso pela população, num ano em que os meios digitais registaram um impulso face aos meios de pagamento mais físicos ou materiais.

De acordo com o X Relatório de Tendências de Meios de Pagamento, apresentado este ano pela Minsait Payments, a filial de meios de pagamento da Minsait, mais de 50% da população adulta bancarizada internauta de todos os países analisados reduziu ou abandonou o pagamento com numerário, um dado que em Portugal sobe para 73,9%.

O estudo foi realizado com a colaboração de Analistas Financeiros Internacionais e incluiu as opiniões de mais de 80 executivos do sector bancário e mais de 4400 inquéritos a clientes bancários de Portugal, Espanha, Itália, Reino Unido e América Latina, além dos números oficiais publicados pelos diferentes reguladores. ●



MAIS DO QUE TRANSFORMAR
A SUA EMPRESA, **TRANSFORMAMOS**
O SEU FUTURO!

LISBOA

Av. José Francisco Guerreiro Paiã Park
Edifício A2 1675-076 Pontinha

+ 351 210 127 000

PORTO

Complexo Comercial de Santana, Rua de Santana
963 - E 4465-742 S. Mamede de Infesta

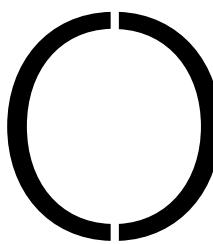
+ 351 229 470 220

CONTINENTE



SEGURANÇA E CONVENIÊNCIA

É ESSENCIAL CONTINUAR A RESPONDER ÀS NECESSIDADES DOS CLIENTES E ESTAR PRESENTE QUANDO E ONDE MAIS PRECISAM



Continente avalia constantemente a jornada de compra do consumidor e percebe de que maneira as ferramentas digitais permitem simplificar a sua vida, de forma distintiva daquela que as outras marcas tentam fazer. Em entrevista à Executive Digest, Frederico Santos, director de Inovação e Transformação Digital da Sonae MC, explica os principais desafios da empresa para o futuro.



PROJECTO

OS FOLHETOS PERSONALIZADOS PROPORCIONAM AOS CONSUMIDORES UMA EXPERIÊNCIA ÚNICA, ATRAVÉS DA CRIAÇÃO DE UM FOLHETO SEMANAL QUE INCLUI PROMOÇÕES QUE VÃO DE ENCONTRO ÀS NECESSIDADES DE CADA CONSUMIDOR

CONTINENTE

O Continente é a primeira marca europeia a abrir uma loja sem caixas de pagamento. Como é esta loja e qual o principal objectivo?

A loja Continente Labs foi a 1.ª loja aberta por uma marca europeia que utiliza um conceito tecnológico onde não são precisas caixas ou qualquer registo ou scan dos produtos durante ou após a compra.

Aqui é possível diminuir a duração do processo de compra, economizando tempo e diminuindo os contactos dentro da loja. Bastam cinco segundos para levar algo da loja Continente Labs. Com tecnologia da startup portuguesa Sensei, o sistema da loja tem informação privilegiada sobre os produtos que foram retirados das prateleiras e que, por isso, precisam de ser repostos, o que permite um trabalho mais eficiente.

No Continente e na Sonae MC, estamos sempre a criar alternativas inovadoras que agilizem o processo de compra sem retirar benefício ao cliente. Ainda antes da situação de crise provocada pela COVID-19, os clientes já começavam a privilegiar soluções mais simples de check-out (sem operador). É uma tendência que temos vindo a acompanhar, sobretudo agora que os clientes querem fazer as compras com maior rapidez, segurança e conveniência.

É essencial continuar a responder às necessidades dos clientes e a estar presente quando e onde mais precisam. Estas oportunidades tecnológicas permitem reforçar as relações entre marca e consumidor e permitir que os clientes façam compras de uma forma rápida e eficaz e sempre em segurança. A



loja Continente Labs é o veículo para explorarmos esse futuro em contexto controlado envolvendo os nossos clientes.

» **Frederico Santos, director de Inovação e Transformação Digital da Sonae MC**

O que é preciso para fazer compras nesta loja?

Para entrar e fazer compras bastará ter a app Cartão Continente com Continente Pay e factura electrónica activos – nada mais. Os clientes podem, depois de entrar na loja, retirar os produtos das prateleiras e sair quando tiverem finalizado a recolha dos produtos, sem terem de passar por qualquer caixa ou registar/scanear os mesmos. Depois recebem a confirmação da transacção e a factura electrónica na app, no telemóvel. É só isto.

Quais as principais tecnologias envolvidas na concepção desta loja?

A loja Continente Labs tem implementadas 230 câmaras e software de inteligência artificial que detecta

A LOJA CONTINENTE LABS FOI A 1.ª LOJA ABERTA POR UMA MARCA EUROPEIA QUE UTILIZA UM CONCEITO TECNOLÓGICO ONDE NÃO É NECESSÁRIO QUALQUER REGISTO DOS PRODUTOS DURANTE OU APÓS A COMPRA

a retirada de artigos da prateleira por parte de cada cliente, criando assim o seu carrinho virtual individual. Suportada em visão computacional, a tecnologia utiliza ainda uma redundância de 400 sensores de prateleiras para termos maior confiança sobre as ações dos clientes – ou seja, através do peso que é subtraído da prateleira aquando da retirada do produto, ou do peso que a prateleira recebe, se o cliente mudar de ideias e voltar a pousar o produto. Desta forma, o cliente tem liberdade de movimentos quase total em loja, dado que pode devolver o artigo a qualquer prateleira para deixar de ser contabilizado e não ser cobrado. Os clientes podem levar os seus sacos, ou comprar um dos sacos que estão à venda em loja.

Temos ainda uma máquina de bebidas quentes – à semelhança de uma vending machine, no que ao aspecto diz respeito –, que permite



SOLUÇÕES

O Continente tem várias soluções disponíveis, estando presentes nos vários momentos da vida dos nossos clientes.

• **Continente Online**

A plataforma de e-commerce do Continente, que pode ser utilizada em qualquer dispositivo - site, telemóvel ou tablet -, tem uma gama alargada de produtos, integração com o Cartão Continente, entregas no próprio dia, sete dias por semana, das 8h às 23h, e Click&Go em mais de 150 lojas para levantar as encomendas ou o EntregaZero que permite encomendas sem custos adicionais de entrega.

• **App Cartão Continente**

Relançada em 2018, com uma experiência de utilizador totalmente renovada e um conjunto de novos serviços de elevada relevância para o cliente, conta já com mais de 1,5 milhão de utilizadores registados. Permite aos clientes dispor de todas as vantagens do Cartão Continente no telemóvel, não tendo, por isso, de se preocupar em ter os cupões sempre à mão ou utilizar o cartão físico para acumular ou utilizar saldo.

• **Continente Pay**

O Continente Pay, através da app Cartão Continente e Continente Siga, passou a permitir o pagamento em todas as lojas Continente, Wells, note!, e em algumas lojas ZU. O cliente tem vantagens por este ser um método de pagamento que se torna fácil e seguro. Para utilizar, é necessário ter Cartão Continente e a respectiva aplicação móvel instalada, o que pode ser feito através do Google Play ou da App Store.

• **Click & Go**

Insere-se na aposta estratégica omnicanal da marca que permite aos clientes fazerem as suas encomendas online, podendo receber-las em casa, no interior das lojas ou no interior dos seus próprios carros em pontos estratégicos.

• **App Continente Siga**

A compra via mobile self scanning e self check-out é também um exemplo tecnológico muito útil pela sua rapidez e segurança que torna o processo de compra mais simples e rápido. Esta funcionalidade está em destaque na app Continente Siga, projecto que resulta de uma parceria com a Shelf.AI.

• **Folhetos Personalizados**

Têm como missão proporcionar aos consumidores uma experiência única de personalização, através da criação de um folheto semanal que inclui uma seleção de promoções que vão de encontro às necessidades individuais de cada consumidor. Visa descomplicar e tornar mais atractivo o conceito de folhetos de promoções, que incluem dezenas de páginas e centenas de promoções, seleccionando só as ofertas relevantes para cada consumidor.

• **Loja Continente Labs**

Recentemente, inauguraram a loja Continente Labs - a 1.ª loja de uma marca europeia que utiliza um conceito tecnológico onde não são precisas caixas ou qualquer registo ou scan dos produtos durante ou após a compra. Para entrar basta ter instalada a app Cartão Continente (com Continente Pay e factura electrónica activos).

a seleção de uma de seis bebidas quentes com contabilização automática do custo do artigo, como se fosse mais uma caixa de cereais retirada da prateleira.

Se, porventura, o sistema tiver dúvidas na construção do carrinho, ou caso o cliente detecte posteriormente que lhe foi cobrado um artigo indevidamente, teremos sempre intervenção humana para aferir o que aconteceu. Se um artigo foi lido indevidamente, basta que o cliente apresente a sua reclamação via app, e com a ajuda do nosso contact center vamos perceber o que aconteceu e solucionar. Mais importante ainda é o facto de o sistema ir aprendendo gradualmente com este feedback humano, e diminuir a probabilidade de voltar a ter esse problema no futuro.

Esta loja é parte do futuro da experiência de compra?

Sim. Avaliamos constantemente a jornada de compra do consumidor e percebemos de que maneira as ferramentas digitais permitem simplificar a sua vida, de forma distintiva daquela que as outras marcas tentam fazer. É essencial continuar a responder às necessidades dos clientes e a estar presente quando e onde mais precisam, sendo que estas oportunidades tecnológicas permitem reforçar as relações entre marca e consumidor.

Neste caso em particular, entendemos que este tipo de soluções de check-out se deverá vir a tornar presença habitual no retalho alimentar. Parte da aprendizagem nesta loja laboratório será a de entender quando e como poderá-



FUTURO

É ESSENCIAL CONTINUAR A RESPONDER ÀS NECESSIDADES DOS CLIENTES E A ESTAR PRESENTE QUANDO E ONDE MAIS PRECISAM, SENDO QUE ESTAS OPORTUNIDADES TECNOLÓGICAS REFORÇAM AS RELAÇÕES ENTRE MARCA E CONSUMIDOR

CONTINENTE



mos utilizar este tipo de solução nas nossas restantes lojas e como integrar a solução nas experiências de compra mais tradicionais.

Qual a estratégia para a digitalização do Continente?

A estratégia de digitalização parte de um entendimento profundo da jornada de compra do consumidor que nos permite identificar todas as áreas em que as soluções

» No Continente e na Sonaé MC, estão sempre a criar alternativas viáveis e inovadoras que agilizem o processo de compra sem retirar benefício ao cliente

digitais podem contribuir para a melhoria da experiência de cliente. Essas oportunidades são priorizadas para maximizar o impacto nesta experiência e o resultado manifesta-se em várias acções e activos digitais que colocamos ao serviço dos nossos clientes, desde a comunicação digital (redes sociais, folhetos, folhetos personalizados e georreferenciação das lojas), o site e app de e-commerce, a app Cartão Continente e a app Continente Siga.

Recentemente, lançámos os Folhetos Personalizados, que visam proporcionar aos consumidores uma experiência única de personalização, através da criação de um folheto semanal que inclui uma selecção de promoções que vão ao encontro das necessidades individuais de cada consumidor. Este projecto foi desenvolvido de raiz, a 100%, pelo Continente. É por isso uma inovação mundial. Não temos conhecimento de outro retalhista no planeta com este produto.

A tecnologia é, sem dúvida, um forte aliado do sector do retalho e o Continente, como até agora, pretende manter-se na vanguarda da inovação, estando atento à criação e introdução de novas ferramentas e serviços no sector. Tudo em prol de uma experiência mais simples do nosso cliente.

No retalho alimentar, o e-commerce tem vindo a crescer sustentadamente. Nesse sentido, quais os principais desafios para o Continente?

O e-commerce tem crescido de forma consistente e expressiva em Portugal. Os anos de 2020 e 2021, em particular, representam

uma forte aceleração para a área do e-commerce, mais descritivo das preferências dos portugueses.

No Continente, o nosso compromisso passa por proporcionar experiências que criem mais valor para os nossos clientes e os ajudem no seu dia-a-dia, através de uma prestação de serviços de excelência, que é transversal aos canais físicos e digitais. Temos uma gama alargada de produtos, uma integração com Cartão Continente, encomendas para entrega no próprio dia, sete dias por semana das 8h às 23h, o Click&Go com mais de 150 lojas para levantar as encomendas e o serviço EntregaZero.

O digital permite fazer uma boa segmentação dos clientes, ter uma imagem mais nítida das tendências do mercado e antecipar necessidades?

Essa é uma grande vantagem dos contextos digitais de e-commerce face ao retalho tradicional. No entanto, no Continente, fomos capazes de replicar essa vantagem que hoje é característica do mundo digital no mundo físico. O lançamento do Cartão Continente há quase 15 anos permitiu aprofundar o nosso conhecimento sobre as preferências de consumo dos clientes e estruturar as melhores ofertas para cada um através de soluções de personalização como os tradicionais cupões ou os recentes Folhetos Personalizados. Naturalmente, a transformação digital do próprio Cartão Continente permite alargar e reforçar essa capacidade de entender as tendências do mercado e até antecipar necessidades. ●



ÉRRE TECHNOLOGY

SOLUÇÕES DE SEGURANÇA

EXISTEM QUATRO PILARES FUNDAMENTAIS PARA ACELERAR A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: COLABORADORES, CLIENTES, PROCESSOS E TECNOLOGIA

A

Érre Technology tem evoluído bastante na área da cibersegurança para se adaptar às necessidades dos clientes e do próprio mercado, sendo os serviços focados em questões operacionais e não tanto na parte processual. Nuno Afonso, CTO da Érre Technology, explica como auxiliam uma organização a melhorar a segurança global da infra-estrutura computacional.

As Tecnologias de Informação (TI) são e serão fundamentais no caminho evolutivo para uma sociedade cada vez mais digital. Esta evolução e satisfação das exigências dos consumidores apenas pode ser alcançada com a correcta aplicação do dinamismo, resiliência e adaptabilidade que as soluções suportadas nas TI fornecem. As novas tecnologias como big data e inteligência artificial, entre outras, irão ser essenciais para o evoluir das experiências e adaptabilidade dos negócios às necessidades dos consumidores.

«Apostámos nos serviços de consultoria que incluíram arquitectura, instalação e configuração de clouds híbridas, evolução e melhoria contínua das soluções de segurança, protecção dos acessos remotos e de dispositivos finais e manutenção e evolução de

todos esses componentes», explica Nuno Afonso.

Entre outras soluções e serviços a destacar, o responsável da Érre Technology realça o serviço de monitorização Crtl-R, que tem sido essencial na monitorização pró-activa de todos os componentes existentes numa infra-estrutura computacional. «Por exigência dos nossos clientes e no caminho interminável para a melhoria contínua dos nossos serviços, demos um salto qualitativo bastante importante, dotando o Crtl-R da capacidade de monitorizar aplicações críticas para o negócio das organizações», acrescenta Nuno Afonso.

O responsável sublinha ainda a tradicional recolha de métricas de equipamentos, sistemas operativos e serviços, análise das mesmas e posterior alarmística baseada em thresholds previamente definidos, conseguindo mapear no topo as aplicações e, desta forma, ter uma visão completa dos serviços fornecidos pelas TI. Os dashboar-



ds apresentados foram também evoluídos, permitindo uma visão tecnológica ou executiva, conforme o perfil do utilizador.

A Érre Technology tem evoluído bastante na área da cibersegurança para se adaptar às necessidades dos clientes e do próprio mercado, sendo os serviços focados em questões operacionais e não tanto na parte processual. Quan-



SEGURANÇA

A PROTECÇÃO DOS ACESSOS REMOTOS, A PROTECÇÃO E COMPLIANCE DOS DISPOSITIVOS FINAIS E A PROTECÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO FAZEM PARTE DA ABORDAGEM NA EVOLUÇÃO DA SEGURANÇA GLOBAL DE UMA ORGANIZAÇÃO

ÉRRE R TECHNOLOGY



» Nuno Afonso,
CTO da Érre
Technology

do auxiliam uma organização a melhorar a segurança global da infra-estrutura computacional, iniciam o processo com a identificação de vulnerabilidades e não conformidades. Após análise dos dados obtidos, elaboraram um plano de mitigação que é composto, entre outros, por actualização de sistemas operativos, segmentação de redes de dados, optimização das regras

O DIGITAL SERÁ UMA NECESSIDADE PARA QUE AS ORGANIZAÇÕES SEJAM MAIS EFICIENTES E ADAPTADAS ÀS EXIGÊNCIAS DOS CONSUMIDORES

de segurança perimétricas, centralização de autenticação e eventos, aplicação de políticas de grupo na Active Directory e implementação de funcionalidades adequadas a redes Microsoft ou outras.

«A protecção dos acessos remotos utilizando autenticação multi-factor, a protecção e compliance dos dispositivos finais utilizando soluções centralizadas de Endpoint Protection e a protecção do correio electrónico utilizando soluções de filtragem efectiva contra ameaças conhecidas e emergentes, são também algo fundamental e que faz parte da nossa abordagem na evolução da segurança global de uma determinada organização», diz o responsável.

PILARES

Na opinião de Nuno Afonso existem quatro pilares fundamentais para acelerar a transformação digital: colaboradores, clientes, processos e tecnologia. Em primeiro lugar, os colaboradores da organização, sendo que os mesmos deverão ser

capacitados das competências necessárias para compreenderem e auxiliarem no caminho para a transformação digital.

Posteriormente, os clientes e as suas necessidades e exigências serão críticos para nos fornecer dados sobre tendências, preferências e modos de operação. Em terceiro lugar, a alteração de processos de fabrico, publicitação dos produtos e venda dos mesmos, para que as necessidades dos clientes sejam satisfeitas e possamos muito dinamicamente ser adaptáveis a novas tendências. Por último, a tecnologia, sem a qual não será possível alterar, dinamizar e adaptar os negócios às necessidades dos clientes.

Dessa forma, a rápida adaptabilidade às exigências dos consumidores será fundamental para uma organização conseguir ser competitiva e bem-sucedida. Esta adaptabilidade só pode ser alcançada com soluções de cloud híbrida. As aplicações críticas para linhas de negócio (por exemplo, de empresas na área da indústria) e que sejam muito susceptíveis a latências poderão ser fornecidas utilizando uma cloud on premises, serviços de correio electrónico ou de colaboração poderão ser fornecidos por fornecedores de clouds públicas globais e restantes serviços poderão ser fornecidos por outra cloud pública em IaaS ou PaaS.

«Com este tipo de arquitectura, as organizações conseguirão obter os melhores resultados consoante as suas necessidades, ser adaptáveis a rápidos crescimentos de neces-



sidades computacionais e obter a melhor solução qualidade/custo para cada serviço. A segurança também será essencial, sendo os principais desafios a protecção de informação confidencial, garantir o acesso à informação apenas a utilizadores/clientes devidamente autorizados, proteger e actualizar convenientemente todos os dispositivos computacionais, garantir o compliance de todos os dispositivos e centralizar/analisar de forma pró-activa todos os eventos de segurança ocorridos em toda a infra-estrutura computacional», acrescenta Nuno Afonso.

DISRUPÇÃO

Com o big data e a Inteligência Artificial será possível analisar de forma eficiente e adaptável os dados

A REALIDADE VIRTUAL E AUMENTADA SERÁ O FUTURO NA EXPERIÊNCIA DE CONSUMO E DE INTERACÇÃO COM OS PRODUTOS QUE UMA DETERMINADA ORGANIZAÇÃO PRETENDE COMERCIALIZAR

fornecidos pelos consumidores, permitindo verificar tendências e novas necessidades. No fundo, iremos conseguir monetizar os dados. Com esta análise dinâmica, as organizações poderão responder rapidamente aos consumidores, adaptando as ofertas de produtos

e potencialmente aumentar a rentabilidade das mesmas. Com estas duas tecnologias iremos conseguir extrair em tempo útil os dados essenciais para a evolução de um determinado negócio.

«A realidade virtual e aumentada será o futuro na experiência de consumo e de interacção com os produtos que uma determinada organização pretende comercializar. A possibilidade de inserirmos elementos virtuais num mundo real será determinante para que um fabricante de produtos ou um consumidor consiga ter uma percepção mais aproximada das vantagens desse mesmo produto e possível aplicabilidade», esclarece o responsável.

Por último, o blockchain será crítico para a segurança das transacções financeiras num mundo digital, permitindo a utilização de um sistema confiável para ambas as partes: fabricante e consumidor. Num ano e meio marcado por uma pandemia global, quase todas as organizações tiveram de se reinventar, seja pela comercialização de novos produtos, pela digitalização das formas de venda (online) ou pela adaptação à nova realidade do trabalho remoto dos colaboradores. «O digital será uma necessidade para que as organizações sejam mais eficientes e adaptadas às exigências dos consumidores. As organizações que não percorram o caminho para o digital não estarão adaptadas e correrão o risco de rapidamente serem ultrapassadas. O digital é o futuro e uma nova filosofia que veio para ficar», conclui Nuno Afonso. ●

ÉRRE TECHNOLOGY

- 1 IBM Power Systems**
- 2 Servidores x86**
- 3 Comunicações**
- 4 Segurança**
- 5 Consultoria**
- 6 Monitorização**



GRUPO  ÉRRE

INFORMANTEM

FUTURO PRÓSPERO

A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL É UM REQUISITO PARA A VITALIDADE DE QUALQUER ORGANIZAÇÃO, UMA VEZ QUE O IMPACTO POSITIVO CRIADO IRÁ REFLECTIR DIRECTAMENTE EM NÓS, SERES HUMANOS

A

Informantem enquanto provedora, facilitadora e consultora de soluções e serviços de Tecnologias de Informação (TI) e de Sistemas de Informação encarou o desafio global da pandemia como uma oportunidade de concretizar a sua missão e propósito nas diferentes geolocalizações –

Portugal, Angola, Moçambique e Cabo Verde – garantindo a tecnologia como facilitador de bem-estar através da mobilidade e como recurso chave para a transformação digital através de soluções e serviços capazes de oferecer maior segurança, comunicação, sustentabilidade e rentabilidade ao ecossistema empresarial dos nossos clientes.

Desempenhar com grande entusiasmo este papel de mentor, integrador e gestor de um futuro próspero para os nossos clientes só foi possível devido à nossa paixão pela tecnologia, o investimento no conhecimento contínuo dos nossos colaboradores e as parcerias construídas ao longo destes 25 anos de existência. A partir desta combinação de factores que pudemos permitir às empresas, no último ano, diante do cenário mais crítico por nós já vivido, de forma ágil, uma transformação digital segura e con-



trolada para suportar e promover o trabalho híbrido alinhado com os termos de compliance e questões de segurança, assim como também oferecer serviços especializados de Datacenter – como backup, housing e hosting –, a entrega de aplicações e ferramentas de colaboração que permitem a interacção entre os utilizadores, comunicações seguras e geridas, gestão de dispositivos e a sempre indispensável assistência remota.

Ainda que ao falarmos do tema mobilidade, referimos em primeiro lugar os utilizadores e dispositivos, na maioria das vezes, não podemos excluir algo muito importante e que permite o funcionamento de todas estas soluções: as comunicações.

Temos assistido a uma rápida evolução das redes, não só com o aparecimento do 5G, que permite velocidades de comunicação superiores e ligações mais fiáveis, mas também com o aparecimento do



AGILIDADE

PUDEMOS PERMITIR ÀS EMPRESAS, NO ÚLTIMO ANO, DIANTE DO CENÁRIO MAIS CRÍTICO POR NÓS JÁ VIVIDO, DE FORMA ÁGIL, UMA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL SEGURA E CONTROLADA PARA SUPORTAR E PROMOVER O TRABALHO HÍBRIDO



wi-fi 6 que permite ligações com velocidades quatro vezes mais rápidas, uma maior resiliência garantindo uma redução na possível interferência de outras redes wi-fi, um menor consumo de energia devido à funcionalidade Target Wake Time (TWT) em que os dispositivos podem definir os períodos de comunicação, ficando a rede em modo standby tendo assim um consumo reduzido no período de espera e um aumento de segurança com a introdução do protocolo WPA3.

Já na era da transformação digital, desenvolvemos soluções que permitem automatizar o tratamento de documentos, arquivo e disponibilização, melhorando a eficácia dos níveis de serviço e da produtividade em geral, reflectindo-se principalmente na redução dos custos operacionais das empresas. A Informantem criou uma plataforma CSP – Content Services Platforms – termo que foi definido pelo Gartner e representa a evolução da gestão de conteúdo corporativo. Onde a gestão de conteúdo corporativo está relacionada com o armazenamento de conteúdos e tem como objectivo resolver dificuldades mais complexas e concentrar-se no uso de soluções integradas para atingir os objectivos de negócios.

A cada dia desenvolvemos serviços mais personalizados, como por exemplo o IT Managed Services – Serviços Geridos – cujo propósito é o de manter o cliente focado na sua actividade principal, enquanto solucionamos e gerimos o seu parque tecnológico, aumentando assim a



» Lu Moreda,
directora de
Marketing da
Informatem

sua competitividade, produtividade e longevidade através da administração de sistemas, monitorização, gestão remota e protecção.

Nunca a expressão “cada caso é um caso” fez tanto sentido. Com as constantes mudanças no mercado, a rapidez da inovação e a necessidade de uma adaptação contínua, o processo consultivo torna-se um factor diferenciador na análise para aquisição de soluções e desta forma, qualquer investimento que seja realizado, independentemente do seu valor, torna-se mais objectivo, assertivo e rentável ao cliente.

O contexto pandémico teve um impacto sísmico no nosso modo de vida e na forma como os negócios são realizados. Para além de um

DESEMPENHAR COM GRANDE ENTUSIASMO O PAPEL DE MENTOR, INTEGRADOR E GESTOR DE UM FUTURO PRÓSPERO PARA OS NOSSOS CLIENTES SÓ FOI POSSÍVEL DEVIDO À NOSSA PAIXÃO PELA TECNOLOGIA

novo paradigma económico e social cada vez mais digital, houve especialmente uma mudança de mindset em poucos meses. O ponto positivo que podemos elencar é que grande parte da sociedade rapidamente percebeu a tecnologia como sendo um recurso essencial não só para garantir a existência do futuro dos negócios, como também para o nosso próprio bem-estar. Ou seja, cabe a nós integradores e consultores das TI pensarmos e repensarmos de diversas maneiras a fim de criar um balanço perfeito entre a qualidade de vida e a produtividade dos colaboradores dentro ou fora do escritório. Com este propósito em mente, temos a transformação digital muito além de uma decisão estratégica, mas é sim um requisito para a vitalidade de qualquer organização, uma vez que o impacto positivo criado irá reflectir directamente em nós, seres humanos. •

KPMG

O VERDADEIRO PODER DA ACELERAÇÃO DIGITAL

O RITMO DAS TRANSFORMAÇÕES DE NEGÓCIO, MOTIVADAS PELO SURGIMENTO E ADOPÇÃO DE NOVAS TENDÊNCIAS TECNOLÓGICAS DIGITAIS CONTINUA A AUMENTAR DE TAL FORMA QUE JÁ NÃO EXISTE ALGO COMO TRANSFORMAÇÃO “ANALÓGICA”. HOJE, TODA TRANSFORMAÇÃO É DIGITAL E ENVOLVE TECNOLOGIA!

C om os ecossistemas para sistemas de informação e dados corporativos a continuarem a crescer em dimensão, complexidade, necessidades de integração, de conformidade e de segurança, um conjunto de tendências estão a determinar, drasticamente, o modo como as empresas e as organizações consomem – e irão consumir – tecnologia. É difícil, senão impossível, identificar um sector de actividade ou tipo de negócio que não seja impactado directamente e as empresas procuram dar resposta rápida e eficiente à necessidade urgente de criar ambientes de trabalho modernos, recursos digitais e novos modelos de negócio.



É neste contexto que a utilização eficiente de algumas tecnologias emergentes, relacionadas designadamente com dados e automação digital, estão a tornar-se um factor elementar e requisito mínimo para a competitividade. Veja-se o exemplo da automação inteligente de processos que está a deixar de ser um centro de custos para se tornar o núcleo e o músculo da tomada de decisões de negócios,

com o objectivo de aumentar o crescimento, o lucro e a mitigação de riscos.

Esta mudança é parte do que na KPMG chamamos de “Aceleração Digital”, relacionada com a capacidade para definir e executar transformações com tecnologias emergentes, evoluindo a estratégia de negócio e projectando-a continuamente para aumentar a competitividade e o crescimento.



FUTURO

O FUTURO DO DESENVOLVIMENTO APLICACIONAL E AUTOMAÇÃO INTELIGENTE DE PROCESSOS SERÁ FORTEMENTE INFLUENCIADO PELO LOW CODE E PELAS PLATAFORMAS DOS PARCEIROS DA KPMG



Para isso acontecer, utilizamos aceleradores como recursos digitais pré-construídos, pré-configurados ou pré-integrados, para acelerar a obtenção de valor a curto prazo, que podem resultar de soluções operacionais baseadas em tecnologias específicas, incluindo as que permitem melhorar rapidamente a experiência de cliente.

Note-se que, actualmente, há muitas opções tecnológicas e a

adopção de recursos emergentes, nomeadamente a utilização intensiva de dados e informação como automação inteligente de processos e a computação em nuvem, já não tem custos proibitivos. Com a redução das barreiras ao investimento, é cada vez mais viável a materialização de estratégias de “cloud first”, em que as plataformas de “low code/no code” permitem acelerar e escalar

a transformação com base em novos recursos de negócio.

» **Rui Gonçalves,**
partner de
Technology
Consulting
da KPMG

LOW CODE: A ESTRUTURA UNIFICADORA DA EMPRESA DIGITAL

Na KPMG, consideramos que o futuro do desenvolvimento aplicacional e automação inteligente de processos será fortemente influenciado pelo low code e pelas plataformas dos nossos parceiros

- Outsystems, Appian, Servicenow, Salesforce e Microsoft Power Platform -, com os quais já temos obtido resultados relevantes em diversos casos de uso.

Estas plataformas permitem acelerar drasticamente a modernização e criação de soluções aplicacionais sofisticadas de classe empresarial, que incorporam lógica de negócios complexa, automatizam fluxos de trabalho, integram-se e orquestram os sistemas de informação existentes, permitindo uma experiência de cliente e utilizador sofisticada. Num estudo realizado em conjunto com a HFS Research (KPMG Enterprise Reboot), no rescaldo da pandemia da COVID-19, triplicou o número de executivos que consideram o low code como a abordagem mais importante para acelerar a automação digital de processos.

Esta aceleração digital e o aumento do ritmo de inovação, como resposta aos desafios e evolução constante envolvendo clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros, enfatiza a necessidade de tecnologias inclusivas, com curvas de aprendizagem mais reduzidas que assentem na simplicidade e facilidade de utilização. Sem comprometer a capacidade para responder a um âmbito alargado de necessidades de automação, integração e modernização aplicacional, entendemos que as plataformas de low code são uma forma eficiente de reduzir a dependência de projectos de desenvolvimento tradicionais à medida, que poderão consumir mais recursos e ser mais demorados.

As plataformas de low code

constituem-se assim como “estrutura unificadora” da empresa digital e são muitas as organizações de referência com que trabalhamos na KPMG que já estão a perspetivar um futuro conectado, no qual as plataformas de low code – impulsionadas pela adopção e convergência de tecnologias emergentes – unificarão as funções de front, middle e back-office.

LOW CODE NÃO SIGNIFICA LOW SKILL

O desenvolvimento de aplicativos de low code altera o referencial da construção de activos e soluções digitais de meses para semanas e dias. No entanto, sem os procedimentos correctos de governo, risco e controle implementados, o low code não só poderá falhar o cumprimento da promessa de acelerar a digitalização como potencialmente irá expor as organizações a riscos desnecessários.

A implementação de aplicativos de low code em escala empresarial exige uma abordagem estratégica, que prioriza os negócios, para resolver os desafios do cliente e construir programas significativos, flexíveis e confiáveis. Embora as plataformas de low code sejam mais simples de usar do que as ferramentas de programação tradicionais, é errado assumir que alguém sem experiência em programação pode construir aplicativos complexos, após uma ou duas sessões de formação.

Em última análise, para garantir que as soluções e as aplicações sejam realmente escaláveis, flexíveis, reutilizáveis e sustentáveis,

A UTILIZAÇÃO EFICIENTE DE ALGUMAS TECNOLOGIAS EMERGENTES, RELACIONADAS COM DADOS E AUTOMAÇÃO DIGITAL, ESTÃO A TORNAR-SE UM FACTOR ELEMENTAR E REQUISITO MÍNIMO PARA A COMPETITIVIDADE



será necessário investir tempo e formação para aprender a melhor forma de aplicar low code aos problemas de cada negócio e implementar aplicações à escala empresarial. Desde logo, porque quando o desafio é colocado nas mãos de utilizadores devidamente qualificados, a velocidade e a eficiência com que projectos complexos podem ser concluídos são incomparáveis. ●

Crescimento sustentável impulsionado pela KPMG

O impacto das métricas **ESG (Environmental, Social and Governance)** está mais presente do que nunca. Na KPMG estamos comprometidos com o reforço da nossa oferta em prol da consolidação dos objectivos de desempenho sustentável das organizações – alinhando o reconhecimento da nossa responsabilidade em construir um mundo melhor. A *expertise* e o *empowerment* das nossas pessoas permitem-nos gerar mudanças mensuráveis de longo prazo, criando valor para todos os *stakeholders* na sua jornada sustentável, incluindo as comunidades em que estamos inseridos.

kpmg.pt





ESPECIAL TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

MINSAIT



PROPOSTA DIFERENCIAL

O PROPÓSITO DA MINSAIT É IMPULSIONAR OS NEGÓCIOS DAS EMPRESAS PARA QUE ESTAS POSSAM TER IMPACTO NA SOCIEDADE, RESPONDENDO EFICAZMENTE ÀS NECESSIDADES DOS SEUS CLIENTES

A

Minsait é uma empresa de tecnologia com largos anos de experiência que facilmente consegue preparar a sua oferta para cenários como o que vivemos recentemente. Em entrevista à Executive Digest, Vicente Huertas, CEO da Minsait em Portugal, expllica os principais desafios da empresa num mundo cada vez mais digital.

De acordo com World Economic Forum, em 2022, o mundo digital contribuirá para 60% do PIB mundial.

Qual é o papel das TI, neste caso a Minsait, uma empresa da Indra, para o desenvolvimento de uma sociedade cada vez mais digital?

De facto, a tecnologia passou a ser uma ferramenta determinante para garantir a continuidade dos negócios e o desenvolvimento de uma sociedade que é cada vez mais digital. As organizações perceberam a importância do uso de soluções digitais para conseguirem uma maior produtividade dos processos com mais segurança para os clientes.

Na Minsait, o nosso propósito é impulsionar os negócios das empresas para que estas possam ter impacto na sociedade, respondendo às necessidades dos clientes, e a tendência mostra-nos que existem algumas áreas que, a curto e médio prazo, vão ser prioritárias dada a sua relevância para o crescimento e desenvolvimento da economia, num mundo digital.

Uma das áreas mais visadas será o sector financeiro que precisará de dar resposta à insurgência de múltiplos meios de pagamento, que exigem soluções que o permitam adaptar-se a este novo cenário cada vez mais digital.

Por outro lado, e com incidência em todos os sectores, já estamos a deparar-nos com o conceito de “Phygital”. Este conceito promove o equilíbrio natural entre o canal físico e o canal digital, potenciado pela imensurável quantidade de dados, provenientes de grandes centros de dados e computação e também dos inúmeros devices. Trabalhar o conceito “Phygital” será essencial para melhorar a proposta de valor das empresas e permitir uma produção mais eficiente nas várias indústrias.

As soluções “Cloud Data” também serão indissociáveis desta revolução digital e ajudarão as empresas e instituições na sua transição para cloud, desde a migração de infra-estruturas até ao desenvolvimento de aplicações core nativas em cloud, que lhes permitirá capturar informação de diversas fontes para explorar, com algoritmos, novas propostas de valor em indústrias B2C em



DADOS

A GESTÃO ÓPTIMA DOS DADOS, PARA ANALISAR OS CLIENTES, OS SEUS COMPORTAMENTOS, CONHECER AS SUAS PREFERÊNCIAS PERMITIRÁ UM MARKETING ADEQUADO ÀS NECESSIDADES DA EMPRESA E DOS PRÓPRIOS CLIENTES

minsait

An Indra company

vários sectores (media, retalho, saúde, financeiro, utilities, ...).

E por último, talvez uma das áreas mais críticas num futuro que será digital, temos uma área que não pode ser relevada de forma alguma, a “Cibersegurança”, pois envolve todos os processos de TI, tais como a segurança das transacções e a protecção de ataques cibernéticos cada vez mais evoluídos. As TI tem pela frente desafios muito aliciantes para dar respostas às necessidades de uma sociedade digital.

Como é que as empresas podem melhorar o seu desempenho através da inovação?

Os dados, que muitos apontam, como sendo o novo petróleo, vão ser estratégicos. A gestão óptima dos dados, para analisar os clientes, os seus comportamentos, conhecer as suas preferências permitirá um marketing adequado às necessidades da empresa e dos próprios clientes. Esta combinação vai gerar um valor acrescentado para os negócios.

As empresas precisam de compreender que a sua transformação digital é a forma de evoluir. Esta transformação vai permitir-lhes rever a sua proposta de valor e gerar novos produtos, serviços e modelos de negócio; vai potenciar a relação com o cliente, que é cada vez mais digital e exige mais personalização; vai potenciar operações eficientes, com uma gestão de operações e tecnologias que lhes permite atingir uma maior eficácia, eficiência operacional e flexibilidade. As empresas terão

de ser escaláveis e adaptar-se a uma nova realidade.

Na sua opinião, que tecnologias permitirão optimizar a forma como as empresas se relacionam com os cidadãos e empresas?

O modelo de relacionamento com o consumidor está a mudar. A evolução da gestão dos dados passará por adoptar um modelo de integração das soluções on premise com as soluções omnichannel em cloud, para um aproveitamento óptimo dos dados, e deste modo acrescentar valor ao negócio das empresas e instituições.

Tecnologias para identificação biométrica, computer vision, affective computing, machine learning, deep learning e natural language processing, isto é, tecnologias que nos permitam perceber e raciocinar sobre os dados, muitos deles dados físicos do universo IoT, serão muito importantes neste novo mundo e economia que giram à volta dos dados.

Penso que o rumo das empresas tem de ser desenhado através do conceito “Phygital”, onde se conjuga o canal digital com o físico, potenciado por uma grande quantidade de dados que permitem um atendimento omnicanal, personalizado e com maior eficiência.

O e-commerce tem crescido exponencialmente e isso traz grandes desafios para a maioria das empresas destes sectores. Quais as principais soluções da Minsait para optimizar operações?

A indústria de consumo precisa de crescer na implementação de



» Vicente Huertas, CEO da Minsait em Portugal

estratégias de transformação e tratamento de dados, bem como rever políticas orçamentais das organizações, de forma a consolidar uma cultura de dados. Em relação aos canais digitais e-commerce, são poucas as organizações que possuem soluções de análise de dados próprios, da concorrência e de venda confiável.

Na Minsait desenvolvemos projectos e serviços em toda a cadeia de valor para clientes de primeira linha, promovendo a sua estratégia digital como base da sua especialização, com uma proposta diferencial que assenta em diversos pilares: melhorar o conhecimento e experiência do cliente (personalização da oferta, visão 360º do cliente, experiência de compra omnicanal); digitalização



do ponto de venda (optimização da eficiência operacional e das actividades de venda); digitalização da cadeia de fornecimento (monitorização end-to-end de produtos e frotas, optimização de rotas, sensorização de armazéns); e iniciativas de inovação tecnológica, onde aplicamos tecnologias que estão a mudar a concepção do negócio, como a robótica e RPA, blockchain, biometria, cibersegurança, chatbots, visão artificial ou realidade virtual e aumentada, entre outras.

No entanto, na Minsait, acreditamos que a abordagem omni-channel, já adoptada por muitos retalhistas, é necessária, mas já não suficiente para satisfazer as novas necessidades dos consumidores, que são mais digitais e estão muito mais informados. O desenvolvimento deste sector passa pelo comércio unificado, onde a visão integrada do cliente, é um factor chave para a sua fidelização e o inerente crescimento dos negócios. As plataformas comerciais unificadas podem ajudar os retalhistas a gerir a crescente complexidade dos canais de interligação, pontos de contacto e novas formas de interagir com os clientes.

Em que consiste a plataforma de Smart Cities da Minsait?

A Minsait trabalha o conceito das Smart Cities através da Onsesait Government Cities, que tem como base a Onsesait Platform, uma plataforma IoT com capacidades big data. Esta plataforma permite cruzar e analisar a informação dos vários serviços urbanos como a

EM RELAÇÃO AO PLANO DE NEGÓCIOS, A MINSAIT ESPERA PODER CONTINUAR A CRESCER EM PORTUGAL EM NÚMERO DE PESSOAS E EM RESULTADOS

água, energia, recolha de resíduos ou o tráfego, e assim tomar decisões em resposta a eventos detectados em tempo real ou prever acções baseadas em procedimentos que tenham sido registados para definir as melhores políticas e geram um serviço público cada vez mais adaptado às necessidades dos cidadãos de forma pró-activa.

As nossas soluções estão orientadas para a detecção prévia de riscos e com uma operação coordenada dos serviços públicos promovemos a colaboração público-privada através de ferramentas digitais e a reactivação da economia e emprego.

Com tudo isto, conseguimos proporcionar uma oferta integral para Smart Cities que contempla numa plataforma toda a informação dos serviços, desde os dedicados ao cidadão, aos transportes e mobilidade, infra-estruturas, segurança, emergência e energia. Já desenvolvemos mais de uma centena de projectos neste âmbito em todo o mundo, o que resultou numa melhor qualidade de vida para milhões de pessoas e também uma gestão muito mais eficiente dos seus recursos.

A Minsait tem também contribuído para a prevenção e mitigação dos efeitos das alterações climáticas. De que forma é que as soluções da Minsait contribuem para um planeta mais sustentável?

Através da tecnologia, podemos contribuir para a sustentabilidade do planeta e para uma economia circular. Soluções como as de sistemas de gestão de resíduos nas cidades, que permitem a optimização da sua gestão e a tomada de decisões em tempo real, a gestão eficiente do tráfego, através de modelos de controlo de veículos e cidadãos trabalho remoto, formação à distância, telemedicina, segurança por drones, gestão digital da agricultura, todos estes processos intensivos em tecnologia aplicada a coisas, máquinas e ferramentas, permitem melhorias de eficiência e contribuem para a descarbonização da atmosfera através da optimização de viagens e consumo de combustíveis fósseis. Para desenvolver todo o potencial de evolução da economia a transição para o 5G será fundamental para suportar o número de interligações na sociedade, em breve ultrapassaremos o trilião de interligações entre as coisas, com aplicações tecnológicas que estão prestes a chegar. Não obstante, será necessário fazer evoluir o nosso quadro jurídico e económico em torno dos dados gerados.

Lembro que em toda a nossa oferta procuramos sempre uma maior eficiência e sustentabilidade, tanto económica como ambiental. O compromisso da Minsait com o desenvolvimento sustentável não



SUSTENTABILIDADE

O COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL FAZ PARTE DA POLÍTICA E VALORES DA EMPRESA. A MINSAIT, COMO EMPRESA DA INDRA, SEGUE AS POLÍTICAS DESTA EMPRESA, QUE ESTÁ HÁ 15 ANOS NO ÍNDICE DOW JONES DE SUSTENTABILIDADE

minsait

An Indra company



é circunstancial, faz parte da política e dos valores da empresa. A Minsait, como empresa da Indra, segue as políticas de sustentabilidade desta empresa, que está há 15 anos consecutivos no Índice Dow Jones de Sustentabilidade e renovou, pelo quinto ano consecutivo, a presença no Índice FTSE4Good, além de fazer parte do Carbon Disclosure Project que avalia a sustentabilidade ambiental e visa promover medidas para evitar as alterações climáticas.

Recentemente a Indra fechou uma parceria com a The Overview Effect, que cobre de ponta a ponta todas as necessidades em termos de transformação para a sustentabilidade das empresas e instituições: desde a consultoria estratégica, passando pela criação de protótipos, até ao desenvolvimento de tecnologias e produtos.

» As empresas precisam de compreender que a sua transformação digital é a forma de evoluir. Esta transformação vai permitir-lhes rever a sua proposta de valor e gerar novos produtos, serviços e modelos de negócio

A sustentabilidade deve ser uma prioridade em todos os âmbitos empresariais, o nosso objectivo como empresa é contribuir para atingir os ODS (Objectivos de Desenvolvimento Sustentável) colocando todo o nosso talento e tecnologia ao serviço das pessoas e do planeta.

Quais as principais perspectivas da Minsait para o futuro? O plano de negócios mudou com a pandemia?

De momento o cenário que vivemos tem por base as oscilações entre a vacinação da população e o surgimento de novas variantes do coronavírus. É um ambiente que iremos continuar a viver no próximo ano. A Minsait é uma empresa de tecnologia com largos anos de experiência que facilmente consegue preparar a sua oferta para cenários como o que vivemos

recentemente. O que identificamos foi que cada vez mais as empresas estão conscientes dos benefícios da tecnologia e assumem a área de TI como core business na evolução e desenvolvimento dos seus negócios, daí existir esta contínua aceleração da transformação digital no tecido empresarial.

O “Phygital” vai estar cada vez mais presente no nosso quotidiano. A transição para cloud de empresas e instituições, desde a migração de infra-estruturas até ao desenvolvimento de aplicações core nativas em cloud também estará em destaque.

Vejo na tecnologia 5G grandes possibilidades, especialmente no que toca às smart cities, que nos vão permitir tornar o nosso mundo ainda mais conectado podendo cumprir com o desejo de criarmos uma sociedade cada vez mais inteligente através da correlação de dados entre várias infra-estruturas e serviços.

Por consequência teremos também vários desenvolvimentos no que toca à cibersegurança: mais de metade das empresas carece de uma estratégia de cibersegurança, o que acarreta vários riscos para a sua gestão e sobrevivência.

Em relação ao nosso plano de negócios, esperamos poder continuar a crescer em Portugal tanto em número de pessoas como em resultados, um pouco mais rápido que durante a pandemia, e ser uma empresa atractiva com projectos inovadores e, acima de tudo, esperamos que os nossos clientes continuem a confiar nos nossos serviços. ●



A transformação digital é um “chavão” de que se ouve falar já há alguns anos e um conceito bastante amplo. Hoje, podemos dividir a Transformação Digital em dois conceitos fundamentais – a resiliência digital e a aceleração digital, sendo a prioridade dada a estes novos conceitos dependente do nível de maturidade de Transformação Digital de cada uma das organizações. «Num primeiro nível do processo de transformação digital, a preocupação está centrada, sobretudo, na continuidade do negócio, proteção da força de trabalho e dos sistemas críticos da organização, recuperação de sistemas em caso de desastre, entre outros focos. Assegurado este primeiro

A NOESIS É UM PLAYER DE REFERÊNCIA NA IMPLEMENTAÇÃO DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS E NO SUPORTE AOS PROCESSOS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS NOSSOS CLIENTES

nível, a transformação assume então uma nova dimensão, intimamente ligada ao negócio e à criação de valor para o mesmo. O foco passa a estar na expansão e optimização do negócio, dando relevância ao que a tecnologia pode acrescentar, seja ao nível da produtividade, dos processos internos, da distribuição ou da geração de receita», explica Nelson Pereira, CTO da Noesis.

Para tirarem o máximo valor da adopção de tecnologias digitais e reforçar o crescimento, as empresas do futuro são organizações que sustentam os seus processos de negócio com tecnologia, impulsionadas pela inovação e digitalmente resilientes no seu core. No fundo, empresas que adoptam uma cultura virada para a tecnologia e na sua utilização, para se tornarem mais



PROJECTOS

A NOESIS TEM VINDO A DESENVOLVER PROJECTOS PARA AS MAIORES EMPRESAS NO MERCADO, EM ÁREAS COMO A CLOUD, CIBERSEGURANÇA, DATA ANALYTICS, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL OU CUSTOMER EXPERIENCE



eficientes e competitivas. «Neste estágio de maturidade, o foco da transformação digital passa por criar uma organização capaz de “aprender” e retirar valor em todo o processo: criar novos modelos e operações de negócio ágeis, redesenhar e/ou reinventar modelos de negócio, optimizar processos. No fundo, os investimentos digitais visam tirar partido de tudo o que a tecnologia permite e estão focados, entre outros, na definição de estratégias de customer experience, tirar partido dos dados, análises em tempo real, etc. Nesta fase, as organizações deverão dar relevância à produtividade, a uma tomada de decisão mais rápida, ao conhecimento aprofundado dos seus clientes, à optimização dos seus canais de distribuição ou de supply chain, redução de custos e aumento da eficiência», acrescenta o responsável.

No que toca à tecnologia, este é um momento desafiante para as organizações. É fundamental que as empresas se preparem tecnologicamente para a retoma da economia, que encetem verdadeiros processos de transformação nos seus modelos de negócio e de operação. Só desta forma conseguirão manter-se competitivas.

MUDANÇA DE PARADIGMA

A pressão para reduzir o time-to-market é crescente e a abordagem “tradicional”, em que os departamentos de TI respondem às necessidades do seu negócio desenvolvendo aplicações baseadas em uma ou duas linguagens de programação, com processos

AS EMPRESAS DO FUTURO SÃO ORGANIZAÇÕES QUE SUSTENTAM OS SEUS PROCESSOS DE NEGÓCIO COM TECNOLOGIA, IMPULSIONADAS PELA INOVAÇÃO E DIGITALMENTE RESILIENTES NO SEU CORE

de negócio assentes numa única plataforma, está ultrapassada. Segundo Nelson Pereira, é necessário evoluir de uma visão de gestão de projectos (tipicamente afastada do conhecimento concreto da necessidade final e do negócio) para uma gestão de produto (intimamente ligada ao negócio). Importa entregar rápido, testar e ajustar. “Fail fast”, para que se possa corrigir, redefinir e alimentar novamente o ciclo de desenvolvimento.

Por outro lado, a escassez de profissionais no sector das tecnologias obriga a dotar as equipas de TI com tecnologia que garanta a continuidade de negócio mesmo quando a rotatividade de recursos humanos ocorrer. Neste contexto, as soluções Low-Code irão ser dominantes nos próximos anos, quer estejamos a falar em criar um sistema de raiz ou de aplicações de suporte. Também uma forte aposta em RPA (Robotic Process Automation) será solução para problemas de comunicação entre sistemas Legacy, dispendiosos e de difícil evolução.

Finalmente, a importância dada ao Digital Customer Experience. É fundamental olhar para a experiência do cliente nos diferentes canais, físicos e digitais e aproveitar o potencial da Inteligência Artificial, da personalização, chatbots, entre outras funcionalidades, para melhorar significativamente essa experiência e gerar mais receitas. Claro que, toda esta evolução seria impossível de atingir sem a cloud e os modelos de cloud híbrida serão cenários cada vez mais frequentes em qualquer organização de média ou grande dimensão, nos próximos anos.

Por último, os modelos de trabalho e o chamado Modern Workplace. A recente apresentação do Windows 365, da Microsoft, é um exemplo que vem confirmar a grande transformação a que continuaremos a assistir nessa matéria. Hoje, um simples smartphone poderá ter o poder computacional que o utilizador desejar, baseado na cloud e independente do desempenho da máquina local em que trabalhamos no momento.

SOLUÇÕES E SEGURANÇA

A Noesis opera sob o mote – Helping your business grow faster, o seu grande propósito. É um player de referência na implementação de soluções tecnológicas e no suporte aos processos de transformação digital dos clientes. Nesse sentido, a aposta centra-se num conjunto de áreas de actuação, dentro da tecnologia, que permitem assegurar uma cobertura end2end das necessidades de cada organização.

«Neste período e contexto pandémico, os temas da segurança foram uma das áreas que foi reforçada, por forma a estarmos cada vez mais capacitados para apoiar e responder aos desafios que os nossos clientes enfrentam. A cibersegurança é fundamental e tem que estar no centro de qualquer estratégia de transformação digital», conta Nelson Pereira.

A empresa e a sua unidade de Cloud & Security apostava cada vez mais na especialização das suas equipas, mas também na utilização de soluções tecnológicas que estão na vanguarda da cibersegurança e que oferecem abordagens diferenciadoras, com recurso à inteligência artificial, por exemplo. A Noesis aposta numa tecnologia líder mundial nesta vertente e são um dos principais players no mercado português, contamos com diversas implementações em algumas das maiores organizações em Portugal e em sectores tão distintos como Organismos Públicos, Defesa, Telecomunicações ou Transportes.

«Nesta vertente, a principal mensagem que procurámos transmitir junto dos nossos clientes, é que é fundamental apostar na Arquitetura de Segurança, e esse é, porventura, o principal desafio que actualmente se coloca às empresas nos dias de hoje. Reavaliar o seu ecossistema de TI e procurarem capacitar-se de forma estruturada com tecnologias e serviços de ponta que lhes permitam salvaguardar-se contra estas ameaças», sublinha o especialista.

Por outro lado, nos últimos dois anos, desenvolveram soluções

muito específicas a pensar nas dificuldades e problemas que as organizações enfrentam neste contexto de pandemia. Soluções aplicáveis a diferentes perfis de empresa, dimensão e sector de actividade, como por exemplo, Virtual Queue Management e o Smart Space Manager. O Virtual Queue Management, foca-se na gestão de filas e tempos de espera com recurso à inteligência artificial e destina-se a qualquer espaço físico, como museus, centros comerciais, lojas, restauração, serviços públicos, entre tantos outros. Entre as várias funcionalidades, permite identificar o uso máscara, emitir e gerir senhas de atendimento virtuais ou fazer contagens do número de pessoas, permitindo assim controlar de forma eficiente os limites de lotação de um espaço e evitar aglomerados, por exemplo.

O Smart Space Manager, destina-se a ambientes maioritariamente corporativos, nomeadamente a gestão dos escritórios. Trata-se de uma solução especialmente útil para os períodos de desconfinamento controlado que vivemos e para abordar os novos modelos de trabalho híbrido que agora se perspectivam. Esta solução permite que qualquer empresa possa fazer a gestão eficiente dos seus espaços, por exemplo, um open space, com sistema de reserva e check-in para os seus colaboradores. Esta solução assegura, mais uma vez, o controlo de lotação de um espaço, permitindo estabelecer número máximo de lotação e monitorizar e controlar a utilização e ocupação desses espaços. De igual



» Aposta da Noesis passa por disponibilizar soluções avançadas de segurança, monitorização avançada, observabilidade e automação, que se revelam mais eficientes, não só ao nível da deteção das ameaças, mas também na resolução e anulação das mesmas

forma, permite assegurar o seu uso ecológico, eficiente e consciente, levando a novas formas de uso e à diminuição dos custos associados.

«Na componente de gestão de equipas, por exemplo, desenvolvemos também diversas aplicações que permitem apoiar os gestores nessa missão, monitorizando e fomentando o trabalho colaborativo e, até, o estado psicológico e “moral” das suas equipas», refere o CTO da Noesis.

A Noesis tem também vindo a desenvolver projectos para as principais organizações que operam no nosso mercado, utilizando a



CLOUD & SECURITY

A NOESIS E A SUA UNIDADE DE CLOUD & SECURITY APOSTA CADA VEZ MAIS NA ESPECIALIZAÇÃO DAS SUAS EQUIPAS, MAS TAMBÉM NA UTILIZAÇÃO DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS QUE ESTÃO NA VANGUARDA DA CIBERSEGURANÇA



tecnologia Darktrace, líder mundial em soluções de cibersegurança com recurso à inteligência artificial, da qual são um dos principais parceiros em Portugal. Estas soluções revelam uma eficácia muito superior, quando comparadas às proteções tradicionais, na medida em que, utilizam todo o potencial da inteligência artificial e do machine learning para detectar alterações de padrão comportamental, por exemplo.

Desde logo, representam uma alteração de paradigma, face às soluções tradicionais, porque se focam em procurar comportamen-

tos anómalos, ao invés do foco na procura de comportamento malicioso. Por outro lado, acrescentam capacidade de análise e são uma resposta aos limites da capacidade humana. Poder analisar informações e eventuais anomalias sem a sobrecarga dos recursos humanos é uma das perspectivas que a visão de inteligência assistida permite alcançar. Com pouco esforço, passa a ser possível monitorizar de forma completa as redes e dessa forma actuar em real-time sobre as ameaças externas ou internas que afectam as organizações.

Por último, são uma resposta aos próprios ataques, cada vez mais complexos e sofisticados e que recorrem, também eles, à inteligência artificial. A utilização da inteligência artificial em soluções de cibersegurança, é uma excelente resposta aos níveis crescentes de ciber-ameaça, porque permite às organizações protegerem-se e prevenirem possíveis ataques de uma forma muito mais eficiente, uma vez que tem a capacidade de analisar os dados e visualizar a rede da organização, traçando modelos de segurança, em tempo real, para além de se basearem também em modelos preditivos, de monitorização e análise, com recurso a Machine Learning (ML) e Behaviour Analysis.

A inteligência artificial é um forte aliado ao serviço da cibersegurança e um investimento essencial para aumentar a segurança nas organizações e para dotar as próprias equipas de TI, retirando-lhes grande parte do esforço de análise e permitindo-lhes um maior foco

AI NAS EMPRESAS

Ao nível da Inteligência Artificial, a evolução em áreas como Computer Vision é cada vez mais pertinente, por exemplo, para sectores como a Distribuição e Logística, respondendo de forma eficiente em áreas como a gestão de stocks. Também ao nível da utilização de linguagem natural, com soluções de bots e conversational AI, é possível aumentar e melhorar os níveis de interacção e relacionamento com os clientes e compradores. Finalmente, a realidade aumentada, o Machine Learning ou o desenvolvimento de modelos preditivos e de forecasting, continuarão também a ser os grandes motores da introdução de AI nas organizações.

no que é importante, o negócio e os objectivos da organização. Este tipo de assistência, baseada em modelos de AI e ML será o futuro das organizações que se quiserem manter na vanguarda da tecnologia com segurança, e as previsões para a próxima década apontam para a consolidação desta visão. De acordo com um estudo da Trend Micro, os algoritmos de inteligência artificial vão ser um dos pilares fundamentais para a automatização da cibersegurança.

«Assim, a nossa aposta passa por disponibilizar soluções avançadas de segurança, monitorização avançada, observabilidade e automação, que se revelam mais eficientes, não só ao nível da detecção das ameaças, mas também na resolução e anulação das mesmas», conclui Nelson Pereira. ●



SITWARE

SUPERE AS METAS CORPORATIVAS

O STRATW'S ONE É O SOFTWARE DE GESTÃO ESTRATÉGICA QUE O/A AJUDARÁ A ALCANÇAR OS SEUS OBJECTIVOS POR MEIO DE UMA CULTURA DE ALTO DESEMPENHO E DE UMA EQUIPA ALINHADA COM AS METAS DO NEGÓCIO

S

ão várias as pesquisas que indicam que os gestores dedicam cerca de 82% do seu tempo na recolha, validação e organização de informação da empresa, quando apenas 18% do seu tempo é investido na análise dos dados que servirão de base para a tomada de decisão quanto ao rumo futuro da empresa.

Com o Stratw's One poderá integrar os sistemas de informação

da sua organização, evitando lançamentos manuais e o retrabalho, optimizando o seu tempo e o da equipa, garantindo maior fiabilidade, disponibilidade e integridade das informações críticas para o sucesso.

O Stratw's One promove um elevado nível de compromisso e produtividade na sua equipa, alinhando e integrando inclusive as metas corporativas do negócio com as individuais de cada colaborador em particular e respectiva política de remuneração variável.

O STRATW'S ONE ADOPTA UM PROCESSO DE CRIAÇÃO DE VALOR MULTIDIRECCIONAL

• Reúna e consolide as informações para a gestão num único local, disponibilizando as informações certas para o profissional certo no momento certo:

Os cargos C-Level poderão acompanhar num único local as principais informações da organização, assegurando que a tomada de decisão é mais assertiva e baseada em dados confiáveis.

Quanto aos cargos de Gestão Intermédia, estes poderão melhorar a produtividade da sua equipa eliminando o retrabalho muitas vezes evidente e materializado num excessivo conjunto de folhas de cálculo fragmentadas, ppt's, relatórios paralelos, etc. Com o Stratw's One todo este processo é significativamente clarificado, simplificado e agilizado.

Já os cargos mais Analistas de Processo, poderão integrar todos os dados provenientes de diferentes fontes e consolidar informações de forma simples e prática, conseguindo assim mais tempo para a identificação de oportunidades de optimização nos processos em que actuam.

• Comunique de forma clara a estratégia da empresa:

Os cargos C-Level garantirão maior transparência na comunicação da estratégia por toda a empresa, assegurando que todas as áreas estão alinhadas em torno dos mesmos objectivos.

Quanto aos cargos de Gestão Intermédia, conseguirão trans-

formar as directrizes e objectivos estratégicos em projectos e planos de acção tácitos que contarão com a colaboração de todos os elementos da sua equipa.

Já os cargos mais Analistas de Processo trabalharão com maior clareza, percebendo a direcção adoptada e garantindo que as acções são executadas de acordo com a estratégia da empresa.

• Identifique e solucione problemas:
Os cargos C-Level poderão estruturar um processo de melhoria contínua independentemente do momento do ciclo de vida no qual a sua empresa se encontre.

Quanto aos cargos de Gestão Intermédia, estes poderão corrigir os desvios através de métodos lean, acompanhando as tarefas de todos os planos de acção da sua área num único local, identificando atrasos na execução e adoptando medidas preventivas/correctivas de forma colaborativa.

Já os cargos mais Analistas de Processo, analisarão e solucionarão os problemas dos processos nos quais estão envolvidos, utilizando



PRODUTIVIDADE

O STRATW'S ONE PROMOVE UM ELEVADO NÍVEL DE COMPROMISSO E PRODUTIVIDADE NA SUA EQUIPA, ALINHANDO E INTEGRANDO AS METAS CORPORATIVAS DO NEGÓCIO COM AS INDIVIDUAIS DE CADA COLABORADOR

siteware

as metodologias mais comuns do mercado, como PDCA, FCA, Ver&Agir, A3 (Toyota) e DMAIC. Terão ainda disponíveis ferramentas da qualidade, tais como: Análise de Pareto, Brainstorming, Matriz de Priorização, 5 Why's, Diagrama de Ishikawa, Teste de Hipóteses e Planos de Ação.

As funcionalidades do Stratw's One adaptam-se à rotina da sua empresa entendendo exactamente como o/a ajudar a alavancar a eficiência na gestão.

De uma forma robusta e completa, o Stratw's One explora diversos caminhos e possibilidades para melhorar a eficiência na gestão da sua empresa, organizando-se nos seguintes seis módulos alinhados e integrados:

1. PERFORMANCE CORPORATIVA

- Obtenha o resultado dos seus indicadores, comparando-os com as metas estabelecidas;
- Analise os indicadores estratégicos, tácticos e operacionais, facilitando a tomada de decisão;
- Optimize a condução das reuniões de desempenho.

2. OPORTUNIDADES DE MELHORIA

- Identifique, analise e solucione problemas com apoio das metodologias mais comuns do mercado e de acordo com a necessidade da sua organização;
- Crie equipas orientadas à execução e capazes de colocar em prática as acções oriundas do seu Plano Estratégico;
- Enriqueça as suas análises com a utilização de ferramentas como Brainstorming, Análise de Pareto, 5



Why's, Diagrama de Causa e Efeito (Ishikawa), Teste de Hipóteses e Plano de Acção.

3. PERFORMANCE INDIVIDUAL E GESTÃO DE TALENTOS

- Acompanhe as metas atreladas ao bónus (Remuneração Variável) dos seus colaboradores;

- Utilize os OKR's como forma de alinhar os objectivos individuais e os seus resultados chave à estratégia da empresa;
- Faça a avaliação de desempenho da sua equipa, garantindo o alinhamento aos valores e o desenvolvimento das competências necessárias.

4. GESTÃO DO PORTEFÓLIO DE PROJECTOS

- Acompanhe a evolução de cada projecto, faça a gestão da mudança quando necessário, defina as entregas e monitorize os seus custos;
- Definindo responsáveis, duração e predecessão de tarefas, geração de linhas de base e tudo mais que um cronograma robusto de um projecto necessita;
- Visualize de forma gráfica e consolidada o status de toda sua carteira/portefólio de projectos.

5. GESTÃO À VISTA

- Crie relatórios e apresentações personalizadas, que facilitam a condução das suas reuniões de desempenho que têm como base as informações presentes no sistema;
- Reaproveite os destaques dos relatórios da sua equipa ao criar o conteúdo que resume o desempenho da sua área e que será utilizado para o report à sua liderança;
- Partilhe as apresentações nos monitores e televisões da empresa.

6. GESTÃO DE REUNIÕES

- Defina data, horário, local, temas e convide os participantes da reunião;
- Conduza a reunião contando com as informações presentes no sistema e crie a acta da reunião a

ser validada posteriormente por todos os participantes;

- Crie e acompanhe as tarefas acordadas durante as reuniões.

IMPLEMENTAÇÃO CONSULTIVA

O sucesso na transformação da sua empresa para uma cultura orientada para resultados tem início na construção da implantação do modelo. A Siteware tem uma equipa de onboarding apaixonada, comprometida com o sucesso dos seus clientes e que já ajudou a transformar o modelo de gestão de centenas de organizações por todo o mundo.

A metodologia utilizada por esta equipa nos projectos de implantação, toma como base as melhores práticas de PM em gestão da mudança organizacional. O onboarding é assegurado de forma personalizada e vai muito além da disponibilização de acessos, cargas iniciais do Stratw's One e formação para a utilização do sistema. A nossa equipa colabora em parceria com os pontos focais do cliente definindo a melhor estrutura da informação para a gestão dos resultados e fornece apoio na comunicação interna, contribuindo para a mitigação dos riscos na implementação e integração de um novo software na rotina da empresa, garantindo o compromisso, motivação de todos os utilizadores da solução e mitigação da resistência à mudança.

QUATRO DOS PRINCIPAIS PROBLEMAS QUE O STRATW'S ONE RESOLVE

- Retire a sua estratégia do papel, criando assim iniciativas e até



mesmo projectos que comunicam e envolvem todos os colaboradores, permitindo alcançar metas e objectivos;

- Reduz o tempo de recolha para a validação e a consolidação de todas as informações, reunindo dados de vários sistemas num único local;

- Melhora continuamente os seus processos, identifica a reincidência e recorrência de problemas por meio de Machine Learning e Inteligência Artificial;
- Envolve, compromete e motiva todas as equipas para com uma cultura orientada para resultados e para a eficiência.

MAIOR SEGURANÇA E FACILIDADE NA UTILIZAÇÃO DO STRATW'S ONE

- **Interface amigável e intuitiva:** Temos uma grande preocupação com a sua experiência enquanto usuário. Tudo o que precisa para aumentar a produtividade do seu trabalho está disponível em poucos cliques.

• **Disponível na nuvem:** Simplifica o processo de implantação, o custo de manutenção e o custo de propriedade da solução.

• **Privacidade máxima:** O Stratw's One cumpre as normas Europeias (RGPD), Brasileira (LGPD) e a Californiana (CCPA), entre outras, de privacidade da informação.

• **Os mais elevados níveis de segurança:** As nossas soluções são hospedadas nos líderes mundiais de cloud computing: Azure e AWS. Internamente adoptamos ainda os mais elevados padrões de segurança da informação em todos os nossos processos.

ESTATÍSTICA STRATW'S ONE

- + de 180 mil profissionais utilizam o Stratw's One para melhoria dos seus resultados;
- + de 900 clientes distribuídos por + 25 países por todo o globo;
- Esta tecnologia está disponível em + 12 idiomas •

Alinhamos pessoas com a estratégia



siteware
Av. da República, 6 - Lisboa
+351 211 582 122

SOPHOS

«O TEMPO É ESSENCIAL QUANDO UM ATAQUE ESTÁ EM CURSO»

A SOPHOS GARANTE UM SERVIÇO DE RESPOSTA RÁPIDA (RAPID RESPONSE) PARA AJUDAR NESTE TIPO DE SITUAÇÕES

As equipas da tecnológica enfrentam estes atacantes diariamente e, por isso, podem auxiliar as vítimas a identificar rapidamente os danos causados, manter os atacantes fora do seu sistema e garantir que a organização recupera mais rápido do que se não contasse com este apoio. John Shier, Senior Security Expert da Sophos, explica à Executive Digest os principais desafios da empresa no âmbito da cibersegurança e da transformação digital.

Como é que o panorama da cibersegurança tem mudado nos últimos anos e o que têm feito neste sentido?

A maior mudança tem sido a transição de ataques feitos por, e contra, máquinas para ataques feitos por, e contra, humanos. Esta nova realidade obrigou a que as organizações passassem de uma postura puramente reactiva para uma estratégia com fortes componentes de análise de comportamento e threat hunting. Foi



por essa razão que expandimos o nosso portefólio com o Sophos Intercept X e oferecemos um serviço de Managed Threat Response (resposta gerida a ameaças), que presta apoio aos nossos clientes na observação, detecção e resposta a comportamentos maliciosos.

Quais os maiores desafios da Sophos em termos de cibersegurança no fornecimento de soluções?

Destacaria, entre os maiores desafios, o trabalho necessário para manter as equipas de TI informadas e preparadas para os ataques e técnicas mais recentes.

O panorama dos ataques evolui muito rapidamente e as equipas de defesa precisam de compreender a sua anatomia e como é que eles se concretizam, de forma a garantir que têm a protecção certa.

Qual a missão das soluções MTR e XDR da Sophos?

O objectivo destas soluções é fornecer as ferramentas e o conhecimento necessários para ir mais além da prevenção, sempre que necessário. Todos fazemos o nosso melhor para travar um ataque antes de precisarmos de envolver pessoas, mas as ameaças



SOLUÇÕES

O XDR PROPORCIONA AS FERRAMENTAS E OS DADOS PARA QUE UM TÉCNICO COM FORMAÇÃO DÊ RESPOSTA A UM ATAQUE. JÁ O MTR OFERECE EQUIPAS HUMANAS QUE COLMATAM A FALTA DE RECURSOS HUMANOS ESPECIALIZADOS NAS EQUIPAS DE TI INTERNAS DOS CLIENTES



operadas por humanos requerem uma resposta humana coordenada. O XDR (Extended Detection and Response) proporciona as ferramentas e os dados necessários para que um técnico com formação possa dar resposta a um ataque. Já o MTR (Managed Threat Response) oferece as equipas humanas que colmatam a falta de recursos humanos especializados nas equipas de TI internas dos nossos clientes.

Que outras soluções gostariam de destacar?

O tempo é essencial quando um ataque está em curso, pelo que a Sophos garante um serviço de resposta rápida (Rapid Response) para ajudar neste tipo de situações. As nossas equipas enfrentam estes atacantes diariamente e, por isso, podem auxiliar as vítimas a identificar rapidamente os danos causados, manter os atacantes



O PAPEL DA SOPHOS É ESTAR SEMPRE ATENTA PARA PERCEBER COMO É QUE OS CRIMINOSOS VÃO TIRAR PARTIDO DA ADOPÇÃO DESTAS E DE OUTRAS NOVAS TECNOLOGIAS, E CRIAR SOLUÇÕES QUE MANTENHAM AS ORGANIZAÇÕES SEGURAS

fora do seu sistema e garantir que a organização recupera mais rápido do que se não contasse com este apoio.

No último ano registou-se um aumento do cibercrime devido a alterações significativas na forma como as empresas funcionam, nomeadamente com um número elevado de colaboradores em teletrabalho. O que podem e devem as empresas fazer para proteger-se?

As empresas devem empregar todos os esforços para proteger este novo cenário proporcionado pelo teletrabalho, no qual o perímetro de segurança já não existe. Devem começar a tratar cada posto de trabalho como um ponto único, mas global, que há que proteger com políticas de segurança cada vez mais granulares, adaptáveis e personalizáveis; e ao mesmo tempo têm de conseguir que a tecnologia comunique entre si e permita controlos periódicos de cada interacção que têm com os seus activos, para assegurarem assim a segurança das sessões. Tal é possível se implementarem metodologias ZTNA (Zero Trust Network Access). Hoje não podemos confiar em nada nem ninguém de forma automática, seja dentro ou fora da rede corporativa. A confiança implícita baseada na localização das redes, por exemplo, com defesas estáticas ou com uma firewall tradicional, tem de ser limitada ou, pelo menos, complementada. Para além disso, o acesso a dados e recursos só deve ser concedido quando necessário, analisando-se cada conexão individualmente. Ou



» John Shier,
Senior Security
Expert da Sophos



seja, ninguém deve ter acesso por definição. Isto é o mais importante.

O que é que mudou nos modelos de segurança para fazer face às novas ameaças?

A maioria das organizações tem-se afastado do perímetro de segurança e caminhado em direcção ao que é comumente conhecido por ZTNA, que já referi na pergunta anterior. O Zero Trust é uma abordagem holística da segurança informática, capaz de enfrentar todas estas mudanças no modo de trabalhar das empresas. É um modelo, mas também uma filosofia, sobre como pensar a cibersegurança e como a executar. Combinado com a autenticação multifactor, permite uma abordagem moderna, focada nas necessidades actuais, para aceder a sistemas e dados delicados.

Quais os grandes desafios que a Sophos se prepara para enfrentar no futuro, no âmbito da transformação digital?

Realidades como a Internet das Coisas ou a integração do 5G

» De acordo com o estudo da Sophos sobre o Estado do Ransomware em 2021, os sectores mais afectados por ataques de ransomware foram os do Retalho, Educação e Administração Pública

trazem-nos novos riscos diariamente. Outra das tendências é a aplicação da inteligência artificial na cibersegurança, que vai continuar e acelerar-se, à medida que poderosos modelos de machine learning provam a sua importância na identificação de ameaças e priorização de alertas. Simultaneamente, no entanto, prevê-se que os atacantes recorram cada vez mais à inteligência artificial (IA), passando de campanhas de desinformação e falsos perfis de redes sociais criados com base em IA, para levar a cabo ataques “watering hole” (em que os atacantes infectam com malware websites muito utilizados pelos membros de uma empresa), emails de phishing e outros, à medida que surgem vídeos deepfake e tecnologias de sintetização de voz cada vez mais complexos. O nosso papel é estarmos sempre atentos para perceber como é que os criminosos vão tirar partido da adopção destas e de outras novas tecnologias, e criarmos soluções que mantenham as organizações seguras.

Para serem competitivas e bem-sucedidas num mundo dominado pelo digital, o que as empresas devem ter em consideração para os próximos anos?

Garantir a segurança dos sistemas digitais é essencial para que as organizações sejam bem-sucedidas, visto que podem ser manipuladas a partir de qualquer lugar do mundo. Não é possível negar a eficiência e as vantagens trazidas pela digitalização, mas, para manter a sua integridade, é fundamental analisar

atentamente a sua segurança, num processo que deve ser contínuo e não só quando algo corre mal ou é necessário.

Com o acelerar da transformação digital, existem sectores mais bem preparados que outros para responder a situações de ciberataques?

Sim, existem sectores mais fragilizados e mais atacados do que outros. De acordo com o nosso estudo sobre o Estado do Ransomware em 2021, os sectores mais afectados por ataques de ransomware foram os do Retalho, Educação e Administração Pública. No caso da educação, por exemplo, 44% das instituições de ensino declara ter sido vítima de um ciberataque. E é fácil de perceber por que razão é um sector apetecível: carece frequentemente de uma infraestrutura de TI apropriada, os orçamentos de cibersegurança são baixos e as equipas trabalham com ferramentas antiquadas e recursos limitados. O que sugerimos aos nossos clientes é que assumam sempre que vão ser atingidos. No caso do ransomware, este continua a prevalecer e nenhum sector, país ou organização está imune ao risco. É importante que actuemos preventivamente, fazendo cópias de segurança ou implementando segurança em camadas. Mas, acima de tudo, devemos garantir que as equipas de TI e os colaboradores da organização estão preparados e sensibilizados para a possibilidade de ciberataques e que tomem os cuidados necessários para que não sejam a porta de entrada de um conteúdo malicioso. ●



Tome medidas contra as ciberameaças



Managed
Threat
Response

A nossa equipa de especialistas oferece um serviço totalmente gerido com capacidades de busca, deteção e resposta a ameaças 24/7.

Além de notificá-lo sobre ataques ou comportamentos suspeitos, a Sophos adota medidas específicas em seu nome para para neutralizar até mesmo as ameaças mais sofisticadas e complexas.

www.sophos.com

SOPHOS
Cybersecurity evolved.

VILA GALÉ

EFICIÊNCIA E SIMPLICIDADE



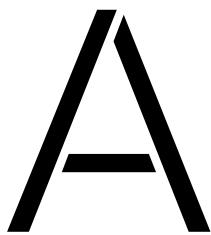


APP

A DIGITALIZAÇÃO ESTÁ EM DIFERENTES VERTENTES, COMO A WEB APP MY VILA GALÉ, ONDE OS CLIENTES PODEM FAZER CHECK-IN ONLINE, VER AS CARTAS DOS RESTAURANTES E BARES, ENTRE OUTROS CONTEÚDOS



COM A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA, VÃO APARECENDO NOVAS FERRAMENTAS QUE PERMITEM PASSAR DOS MEIOS ANALÓGICOS, MATERIAIS E MAIS TRADICIONAIS PARA O DIGITAL E IMATERIAL



transformação digital e a introdução de novas funcionalidades, ferramentas ou utilizações decorre praticamente em simultâneo em todos os hotéis e serviços tanto em Portugal como no Brasil.

Em entrevista à Executive Digest, Gonçalo Rebelo de Almeida, administrador do grupo Vila Galé, explica os principais desafios do grupo nesta era digital.

A Vila Galé dá especial atenção ao tema da transformação digital. Nesse sentido, qual o impacto na vida interna do grupo e quais os principais factores de diferenciação?

Efectivamente, a transformação digital é um tema que trabalhamos já há muito tempo de forma progressiva. Com a evolução tecnológica, vão aparecendo novas ferramentas que permitem passar dos meios analógicos, materiais e mais tradicionais para o digital e imaterial. E que trazem novas soluções na gestão e manutenção da operação hoteleira, na gestão do serviço de limpeza e housekeeping, na desmaterialização documental ou até no recurso à realidade virtual como ferramenta de marketing para apresentação de experiências. Por exemplo, em 2017, fomos pioneiros no conceito do hotel paper free, quando abrimos o Vila Galé Porto Ribeira, no Porto. O uso de papel foi substituído pela utilização de smartphones, tablets e soluções mobile, de forma intuitiva, no relacionamento interno entre os colaboradores, com hóspedes e com fornecedores. Com esta opção, quisemos garantir uma maior sustentabilidade e eficiência, mas mantendo a sim-

plicidade e uma utilização friendly de todos estes processos. Já no Vila Galé Collection Braga, que inaugurámos em 2018, incluímos a sala da inovação, que tem um filme de realidade virtual e uma experiência com holograma.

Qual a estratégia para a digitalização da Vila Galé?

Além do já referido, a digitalização está em diferentes vertentes da nossa actividade, como a web app my Vila Galé – através desta plataforma, os clientes podem fazer check-in online, ver as cartas dos restaurantes e bares, o menu do spa, entre outros conteúdos, o que permitiu optimizar a actua-

A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E A INTRODUÇÃO DE NOVAS FUNCIONALIDADES, FERRAMENTAS OU UTILIZAÇÕES DECORRE EM SIMULTÂNEO EM TODOS OS HOTÉIS E SERVIÇOS NOS DOIS PAÍSES



» Gonçalo Rebelo de Almeida, administrador do grupo Vila Galé



NO VILA GALÉ COLLECTION BRAGA, QUE INAUGURÁMOS EM 2018, INCLUÍMOS A SALA DA INOVAÇÃO, QUE TEM UM FILME DE REALIDADE VIRTUAL E UMA EXPERIÊNCIA COM HOLOGRAMA

lização da informação e reduzir a utilização de papel; reservas online – já há bastante tempo que as reservas são processadas online, bem como os pagamentos e o envio de facturas, graças às diferentes integrações na cadeia de distribuição, que aceleraram e automatizaram os processos, libertando os recursos para outras questões que necessitem de atendimento humano; vouchers presente – está em fase de finalização todo o processo de compra, envio e facturação dos voucher-presente da Vila Galé; chatbot – desenvolvimento de atendimento automatizado no

website para fazer reservas ou tirar dúvidas mais frequentes; infraspeak – trata-se de uma plataforma que permite a gestão de edifícios e manutenção. Detecta e resolve avarias em equipamentos, controla a qualidade da água ou verifica se há lâmpadas fundidas, conjugando várias tecnologias inovadoras (sensores, web, mobile, API). Entre as vantagens desta plataforma estão o funcionamento flexível e intuitivo, a constante recolha e comunicação de dados e a possibilidade de se fazer uma manutenção preventiva, que se traduz na redução dos tempos médios de resposta, menos tra-

balho administrativo, custos e na optimização do tempo e recursos.

Como está a decorrer o processo de transformação digital em outras geografias, como o Brasil?

A gestão destes temas é centralizada, por isso, a transformação digital e a introdução de novas funcionalidades, ferramentas ou utilizações decorre praticamente em simultâneo em todos os hotéis e serviços nos dois países. Aliás, a equipa de tecnologias da informação e desenvolvimento divide-se também entre Portugal e Brasil.

Quais os grandes desafios que a Vila Galé se prepara para enfrentar no futuro no âmbito da transformação digital? Para serem competitivas e bem-sucedidas num mundo dominado pelo digital, o que as empresas do sector hoteleiro devem ter em consideração para os próximos anos?

Os principais desafios serão em áreas como marketing e vendas, em particular no que se refere à



PIONEIROS

EM 2017, FORAM PIONEIROS NO CONCEITO DO HOTEL PAPER FREE, QUANDO ABRIRAM O VILA GALÉ PORTO RIBEIRA. O USO DE PAPEL FOI SUBSTITUÍDO PELA UTILIZAÇÃO DE SMARTPHONES OU TABLETS



utilização de realidade virtual e realidade aumentada nos conteúdos de comunicação, na segmentação de clientes e soluções de campanhas de marketing digital para o cliente final multicanal e multimercados, mas também no recurso à inteligência artificial para as áreas preditivas de procura e pricing e na gestão energética dos edifícios e da operação com soluções de mediação, controlo e gestão eficiente dos consumos.

De que forma a Transformação Digital alterou ou vai alterar os perfis procurados pela Vila Galé? Quais as competências que são agora mais importantes?

Nestas áreas em particular, acreditamos que será necessário fazer investimento na formação e requalificação das equipas na utilização de novas ferramentas e soluções digitais e eventualmente a contratação de alguns quadros adicionais com estas competências.

O digital permite fazer uma boa segmentação dos clientes, ter uma imagem mais nítida das tendências do mercado e antecipar necessidades?

O digital é essencial nessa área. Numa indústria como o turismo, através das ferramentas digitais, conseguimos acompanhar o cliente praticamente desde a fase em que está a pesquisar sobre a sua próxima viagem, na fase em que reserva e precisa de esclarecer dúvidas, durante a sua estada no hotel, até ao momento em que regressa, através dos comentários que faz nas plataformas de partilha e nas redes sociais. Conseguimos

fazer uma total segmentação dos clientes e formar perfis muito detalhados, de modo a adequar a comunicação às suas pesquisas, estadias anteriores e necessidades.

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

Sim, diria que o digital já não é futuro. É presente e já um pilar da nova mobilidade. A pandemia mostrou que a desmaterialização é possível. E acabou por fazer com que as pessoas descobrissem as vantagens do digital ou vissem novos benefícios, a vários níveis: no e-commerce, na saúde com a facilidade das teleconsultas, na pesquisa e partilha de informação, no e-learning, na publicidade, na comunicação, nas relações laborais,

O GRUPO VILA GALÉ CONSEGUIU FAZER UMA TOTAL SEGMENTAÇÃO DOS CLIENTES E FORMAR PERFIS MUITO DETALHADOS, DE MODO A ADEQUAR A COMUNICAÇÃO ÀS SUAS PESQUISAS, ESTADIAS ANTERIORES E NECESSIDADES

até nas artes, que encontraram novas formas de chegar ao público.

Como é que a tecnologia e a sustentabilidade podem andar de mãos dadas?

Desde logo, porque é a tecnologia que permite avanços nos campos do consumo energético e de matérias-primas, na inovação de processos, na optimização de procedimentos, no acompanhamento da operação em tempo real. Esta ligação entre tecnologia e sustentabilidade tem ganho muito com o ambiente propício ao aparecimento de startups e com o contributo de plataformas online, da economia de partilha, interactividade, apps especializadas, ferramentas de marketing digital e até redes sociais. ●

