IT·Insight

#29 JANEIRO **2021**

PREDICTIONS 2021

SOFTINSA
AN IBM SUBSIDIARY

PIONEIROS EM PORTUGAL NO CONCEITO DE NEARSHORE

Aqui tão perto, a partir dos nossos Centros de Inovação de Tomar, Viseu, Fundão e Portalegre, prestamos e exportamos serviços qualificados nas áreas da transformação digital.

Conheça as competências e tecnologias mais inovadoras para promover o sucesso e a modernização da sua empresa.

Contacte-nos e saiba como.

LISBOA - TOMAR - VISEU - FUNDÃO - PORTALEGRE
marketing@pt.softinsa.com | www.softinsa.pt

BROWSE

IT·Insight

#29 JANEIRO 2021

Ilustração: iStock/ Tanya Shulga

PREVIEW | BUILDING THE FUTURE
Building the future volta para se focar na transformação digital das organizações portuguesas

COVERAGE
– Web summit 2020: os novos paradigmas da era digital
– DSPA Insights: derrubar as barreiras da data science

CIONET INSIGHTS
Antecipar 2021 – Os sete pontos na agenda de um CIO visionário

TRANSFORM
Riberalves otimiza processos de troca documental

CIO 2 CIO | LIBERTY SEGUROS
"A digitalização é a realidade da maioria dos setores de atividade"

IN DEEP | ANTECIPAR 2021
2021: o ano do recomeço

ROUND TABLE | MULTICLOUD
O ano da cloud híbrida e da multicloud

FACE 2 FACE | SALESFORCE
"As empresas têm de ter a perceção de que uma estratégia do digital não é algo complexo"

INSIGHTS
Vamos passar a falar (só) com o computador?

SECURITY
As cinco tendências de cibersegurança para 2021

Imagem: Stock/ Pataidis Walarput

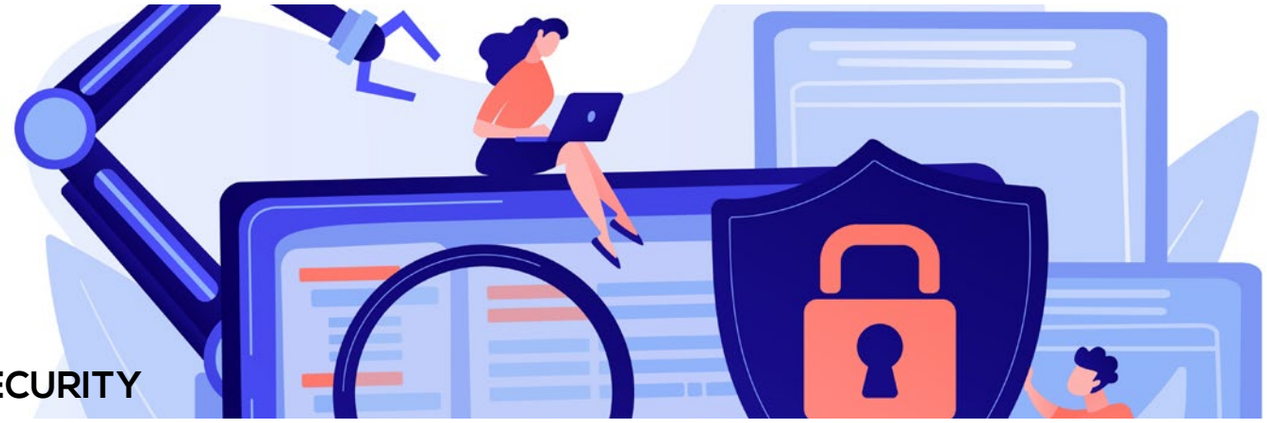
Fotografias: Jorge Correia Luís

AWS Consulting Partner of the Year 2020

enimbos
Part of **Accenture**

IT·Insight

#29 JANEIRO 2021



SECURITY

Ilustração: Designed by vectorjuice / Freepik

MEDIA PARTNER

noesis an Altia Company Democratização da analítica foi foco do lisbon data & ai forum 2020

BRANDED CONTENT

SoftFinança Segg, comunicação eficaz em tempos de crise

sas Enterprise software

bjss A abordagem da bjss à mudança durante um tempo de crise: uma perspetiva do Reino Unido

knower KNOWER™ TECH nasce para fazer o "match entre profissionais qualificados e o mercado"

COVERAGE

bi4all Data analytics: um excelente aliado das empresas

easyVISTA Service manager e self help: plataformas focadas na transformação do serviço

IN DEEP

INFORMANTEM O futuro é agora

ROUND TABLE

Alcatel·Lucent Enterprise A nova educação em tempos de pandemia

Life Is On APC by Schneider Electric Novas exigências da época de compras impulsionam necessidade de soluções edge computing

Check Point | arrow "Check Point's managed service provider program disponibilizado através da arrowsphere"

cilnet. "As vantagens em adotar uma estratégia multicloud sobrepõem-se claramente aos desafios"

claranet Racionalizar a cloud no pós-pandemia

colt Como a mudança para a multicloud ajuda a acelerar o seu percurso em cloud

enimbos Part of Accenture "Portugal, um país com um enorme potencial tecnológico"

infor Não deixe que equívocos atrasem a modernização

noesis an Altia Company Os desafios da hybrid cloud

S21sec Como proteger a cloud corporativa

SOFTINSA Os novos modelos de negócio suportados em hybrid cloud e multicloud

VERITAS Backup para microsoft azure

vmware As operações autónomas são o futuro da cloud híbrida

warpcom Cloud, cloud pública, cloud privada, cloud híbrida, multicloud, cloud e mais cloud

Cloud migration

A rapid migration to the Cloud is just the start of the journey...

claranet | helping our customers do amazing things

HENRIQUE CARREIRO

Dois mil e vinte um: revolução nas comunicações precisa-se

DOIS MIL E VINTE foi um ano rico em aprendizagens para todos, mas na área das tecnologias da informação há uma que certamente sobressai de todas as outras. Tantos anos de avanços em plataformas de comunicações e, na altura crítica, todas parecem francamente inadequadas à forma como nós, humanos, comunicamos. É certo que não fosse o Zoom, o Teams, o Slack, o WhatsApp, e outras das muitas plataformas de comunicação existentes, este teria sido um ano inconcebivelmente mais complexo. Mas, por outro lado, quem quer que tenha passado horas frente a estas plataformas, terá certamente percebido que sofrem de graves problemas de usabilidade, uma vez que parecem ter sido desenhadas sem que alguém se tenha dado ao trabalho de fazer um estudo sobre a ergonomia das respetivas interfaces. A indústria das plataformas de comunicação integradas assemelha-se à dos motores de busca antes da entrada da Google, da música online antes da chegada do Spotify, ou dos automóveis elétricos antes da Tesla. Não serão, talvez, os fabricantes habituais a lançar uma plataforma revolucionária, como não aconteceu noutras indústrias e ocasiões. O mercado está pronto para a entrada de um novo interveniente, de um novo visionário, neste espaço. A comunicação é o cerne da experiência humana e é tão complexa, todos o sabemos, que é talvez por isso que é tão difícil aos fabricantes acertarem no modo como implementá-la de uma forma que seja universalmente apelativa. Na verdade, muitas das plataformas atuais, têm raízes arcaicas (o Slack é, de alguma forma, um reempacotamento do IRC de outros tempos, por exemplo). Não é fácil, nem será simples, alguma empresa nova entrar neste espaço e vencê-lo, mas é necessário e urgente. E o tempo certo é dois mil e vinte e um. ■

Obtenha confiança para implementar e operar o seu equipamento de TI em qualquer ambiente de Edge.

- Implemente infraestruturas altamente seguras e resilientes de forma rápida
- Monitorize remotamente através de software baseado na cloud
- Confie no apoio de serviços globais e redes de parceiros

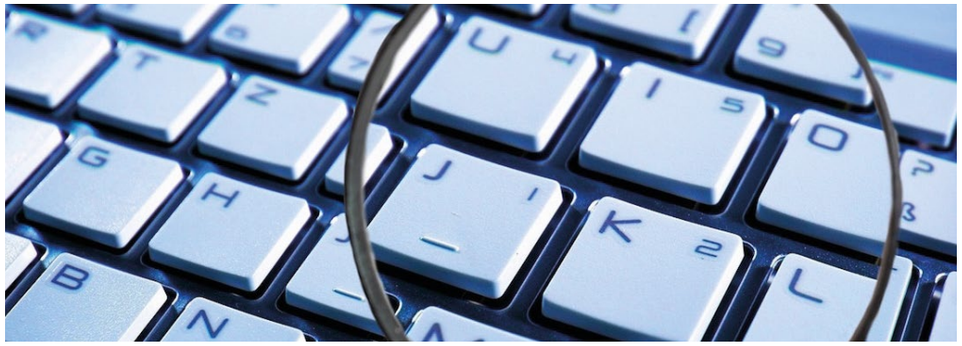
#CertaintyInAConnectedWorld

apc.com/pt/edge

Life Is On | APC by Schneider Electric

©2019 Schneider Electric. All Rights Reserved. Schneider Electric | Life Is On is a trademark and the property of Schneider Electric SE, its subsidiaries, and affiliated companies. • 998_20516402_GMA

59% DOS CONSUMIDORES MUDARIAM DE EMPRESA NA SEQUÊNCIA DE UM CIBERATAQUE



OS CLIENTES do setor financeiro são os menos tolerantes com empresas que não resolvem um ataque num curto espaço de tempo e são obrigados a perturbar os seus serviços. Especificamente, 43% dos utilizadores dizem que procurariam imediatamente outra instituição financeira competitiva se um ciberataque os impedisse de realizar transações financeiras.

Este grau de preocupação coincide com o que foi refletido há alguns meses pelo relatório de investigação SOS da CxLoyalty sobre cibercrime, segundo o qual 55% das empresas não têm a certeza de que possam prevenir um cibercrime e metade não confia em ser capaz de o detetar.

O cibercrime tem um profundo impacto nos comportamentos de compra e fidelização da marca, ao ponto de 59% dos consumidores trocarem de empresa se esta fosse visada. ■

70% DOS GASTOS EM CLOUD SÃO PROVENIENTES DO SEGMENTO IAAS

A maioria dos clientes está a utilizar mais de 15 serviços na cloud como parte da sua estratégia de consumo.

SEGUNDO UM ESTUDO da Nutanix, a computação ainda representa a maior despesa de todos os segmentos de consumo em cloud, e 70% dos gastos em cloud provêm de IaaS. O relatório observa que os clientes empresariais são os que mais gastam em analítica e serviços emergentes, a maioria deles em Azure. Por outro lado, a adoção de DBaaS relacional na cloud está a acelerar, e as bases de dados relacionais como um serviço estão a tornar-se um serviço amplamente utilizado em AWS e Azure.

O estudo reflete a elevada maturidade e adoção desta tecnologia, uma vez que a maioria dos clientes utiliza mais de 15 serviços em cloud como parte da sua estratégia de consumo. O dimensionamento correto e a eliminação de recursos não usados podem ajudar a reduzir os gastos entre 10 a 15%. ■

Alcatel·Lucent
Enterprise

Alcatel-Lucent Rainbow™ Classroom

O melhor parceiro para o seu sistema de Learning Management System (LMS)

Rainbow™
www.openrainbow.com

ALE | Where Everything Connects

Contacte-nos para conhecer as soluções da Alcatel-Lucent Enterprise

Tel: 211 214 920 Email: infoPT@al-enterprise.com

EUROPEUS NÃO CONFIAM NA UTILIZAÇÃO DE DADOS

Embora a Europa esteja avançada na adoção de tecnologia inteligente, apenas um em cada cinco utilizadores compreendem o seu funcionamento.

OS EUROPEUS tornaram-se pioneiros a utilizar tecnologias inteligentes, o que levou a uma rápida adoção de dispositivos pessoais com capacidades inteligentes. Esta categoria de tecnologia *smart* continuará a expandir-se na região europeia, mas a um ritmo mais rápido do que a expansão do conhecimento dos utilizadores, o que está a criar uma grande divisão digital neste campo. A Western Digital desenvolveu um estudo para saber mais sobre este fenómeno, onde entrevistou mais de seis mil consumidores. Os inquiridos estão muito familiarizados com este tipo de tecnologia e as suas capacidades, tanto em casa como em outros ambientes, mas ainda têm uma compreensão geral muito baixa de como funciona, e um em cada cinco entrevistados não confia nas organizações para manter os seus dados seguros. ■

MAIS DE METADE DAS EMPRESAS CONSIDERA A CIBERSEGURANÇA COMO UMA PRIORIDADE

A Sophos concluiu que, no ano passado, 51% das empresas foram vítimas de pelo menos um ataque de ransomware, com até dois ataques em grande parte dos casos.

A SOPHOS apresentou as principais conclusões de um inquérito independente que realizou a cinco mil responsáveis de IT que revelou que 51% das empresas consideram prioritária a minimização do risco de ciberataques. De facto, 51% das empresas inquiridas também reconhece ter sofrido um ataque de ransomware durante o ano passado, embora na maioria dos casos até tenham sido dois ciberataques.

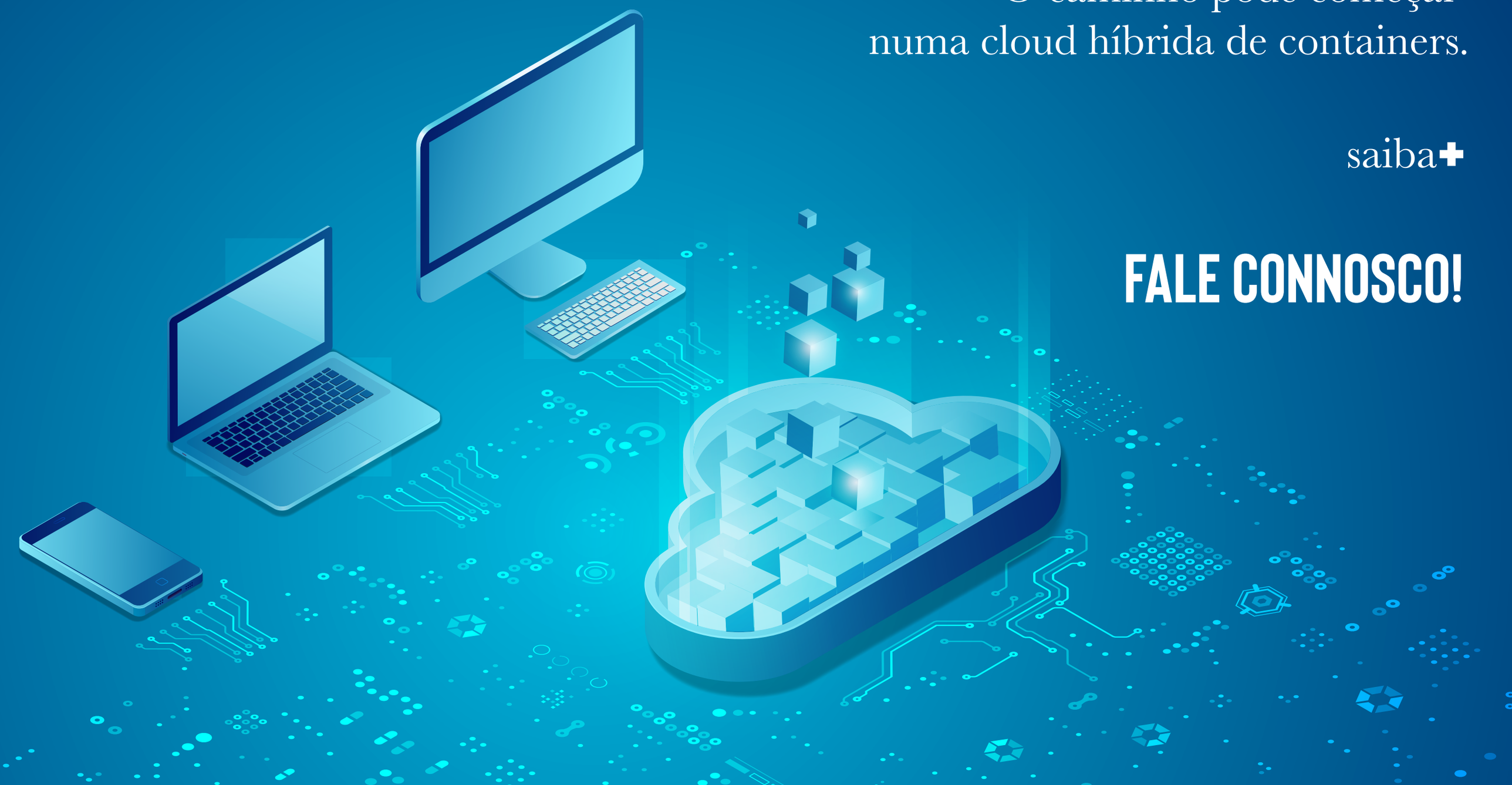
"Os ciberataques são uma ameaça muito real para organizações de todas as dimensões, e infelizmente têm o potencial de criar uma perturbação tão grave que podem pôr em perigo a saúde das organizações, e podem mesmo deixá-las fora do mercado. Nunca foi tão importante como agora, para empresas de todos os tipos e dimensões, fazer da cibersegurança uma prioridade. Por outro lado, os custos potenciais de exposição e erro nunca foram tão elevados", adverte Kris Hagerman, CEO da Sophos. ■

warpcom

A ADOÇÃO DA CLOUD É UM DESAFIO PARA A SUA EMPRESA?

O caminho pode começar
numa cloud híbrida de containers.

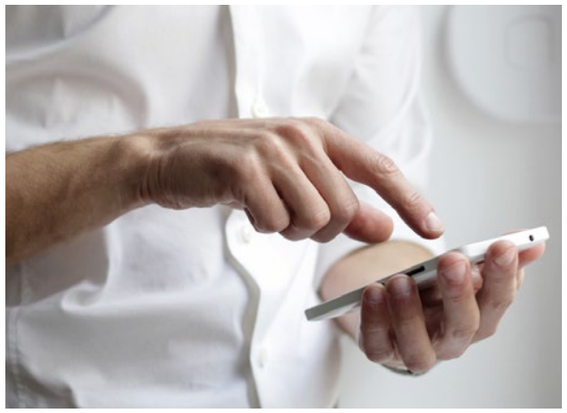
saiba+



FALE CONNOSCO!

MALWARE NUNCA VISTO AMEAÇA UTILIZADORES ANDROID

O WAPDropper tem sido utilizado para o roubo de quantias monetárias, servindo ainda de porta de entrada para outros malwares no dispositivo.



OS INVESTIGADORES da Check Point descobriram, recentemente, uma campanha de malware nunca vista que assenta na subscrição não consentida de utilizadores Android a serviços telefónicos pagos providenciados, no caso desta campanha maliciosa em específico, por fornecedores legítimos de telecomunicações na Tailândia e Malásia. Esta técnica de ataque é conhecida por *International Revenue Share Fraud* (IRSF), estimando-se que gere entre quatro a seis mil milhões de dólares por ano.

O novo malware, designado pelos investigadores por WAPDropper, é multi-funcional, já que obriga as vítimas a subscrever serviços pagos e também tem a capacidade de descarregar e executar outros malwares nos dispositivos Android já infetados. Neste tipo de ataques, é comum os hackers e os donos dos números pagos cooperarem ou estarem inseridos no mesmo grupo de pessoas. A lógica é simples: quantas mais chamadas forem realizadas, maior será a receita gerada. ■

EUROPA É UM DOS PRINCIPAIS CENTROS DE GERAÇÃO DE DADOS CORPORATIVOS

Os dados tornaram-se um recurso estratégico fundamental, mas ter grandes quantidades de dados significa que alguns deles podem ser difíceis de utilizar e impossíveis de mover.

DE ACORDO com o relatório DGxTM do Data Gravity Index apresentado pela Digital Realty, a Europa cria mais dados a nível corporativo do que a América do Norte. A Europa é um dos principais centros de geração de dados corporativos do mundo e o estudo aponta que a região está no topo da capitalização deste crescimento.

A relevância da Europa em vários setores económicos, como os serviços financeiros ou a indústria transformadora, cria grandes quantidades de dados corporativos que, juntamente com o aparecimento de setores intensivos de dados, tornaram a região numa "superpotência de dados corporativos". De acordo com esta pesquisa, o volume de dados criados, agregados e trocados entre cidadãos europeus é o maior do mundo, superior mesmo ao da América do Norte, e a Europa deverá continuar a liderar esta tendência para além de 2024. ■

Reduza a complexidade da hybrid cloud

A Hybrid Cloud cria novas possibilidades para as organizações de IT, abrindo a porta para uma escalabilidade, flexibilidade e modernização económicas.

Mas se a sua Hybrid Cloud é uma teia de ambientes, ferramentas e processos, essa flexibilidade pode ficar emaranhada em complexidade. Uma abordagem ad-hoc pode criar mais dores de cabeça do que benefícios, com problemas de interoperabilidade e integração, lacunas de skills, procedimentos incompatíveis e falta de visibilidade nas redes, tornando as operações difíceis.

Como pode obter os benefícios dos recursos de Cloud em hyperscale, on-demand e pay-per-use sem o risco de criar novos silos ou sobrecarregar a equipa de IT existente, sem ter de aprender novas ferramentas e processos operacionais?

Conheça a solução de Hybrid Cloud da VMware e da EVONIC e saiba todas as respostas às perguntas anteriores fazendo download do **Ebook Unlock Power Hybrid Consistent**.

evonic.pt
evonic@evonic.pt
(+351) 913 133 142

vmware® | evonic evolution and innovation consulting

EMPRESAS BASEADAS EM DADOS OBTÊM MELHORES RESULTADOS

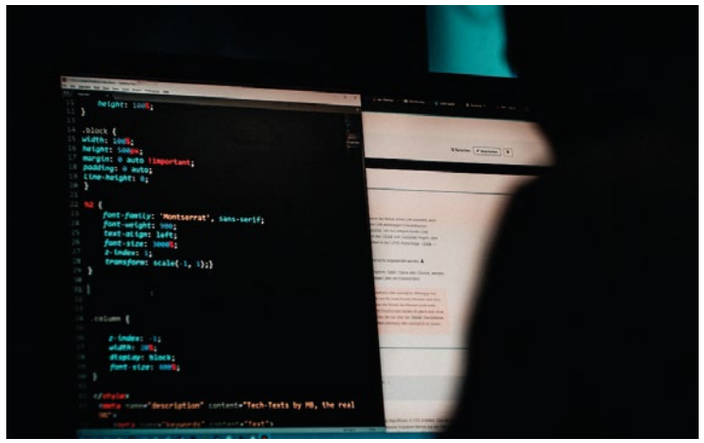
As organizações que orientam o seu modelo de negócio baseado em dados conseguem melhorar não só as suas receitas, mas a sua percentagem de lucros.

AS EMPRESAS GERAM e armazenam muita informação sobre os seus negócios, parceiros e clientes, mas muitas das vezes estes dados não são utilizados, sendo apenas armazenados para cumprir as normas em vigor. Trata-se de um verdadeiro desperdício, uma vez que esta informação devidamente processada poderia acrescentar um enorme valor às organizações, algo que os especialistas em transformação digital têm vindo a afirmar há muito tempo.

De acordo com os resultados de um estudo da Capgemini, as empresas baseadas em dados alcançam 70% de maiores receitas por trabalhador e 22% de lucros mais elevados. Embora, por enquanto, menos de 40% das organizações utilizem *insights* baseados em dados para impulsionar o valor do negócio e a inovação, o que coloca uma grande parte das empresas em clara desvantagem em comparação com organizações digitalizadas que alavancam o valor dos dados. ■

NOVA VARIANTE PODE SER A PRÓXIMA GRANDE AMEAÇA DE MALWARE

O ransomware Egregor surgiu pela primeira vez em setembro, mas os investigadores alertam que esta família de ransomware está apenas no início.



UMA NOVA FORMA de ransomware está a tornar-se cada vez mais prolífica à medida que os criminosos virtuais se voltam para ele como um meio preferencial de encriptar redes vulneráveis com o objetivo de roubar bitcoins das vítimas.

O ransomware Egregor surgiu pela primeira vez em setembro, mas já se tornou notório na sequência de vários incidentes de grande relevo, incluindo ataques contra empresas de videojogos como a Ubisoft e a Crytek.

Os cibercriminosos utilizam aquela que se tornou numa tática comum após ataques de ransomware – ameaçar divulgar informações privadas roubadas das vítimas se não pagarem. Em alguns casos, os atacantes prometem divulgar um fragmento de informação com a nota de resgate. ■

cilnet.
a Logicalis company

LOGICALIS
Architects of Change

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 proteção 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.

DELL Technologies
PLATINUM PARTNER

Para mais informações sobre *Cyber Recovery* fale com os nossos especialistas:
bdm@cilnet.pt • comercial@cilnet.pt • www.cilnet.pt/cyber-recovery

E-COMMERCE É INVESTIMENTO PRIORITÁRIO PARA 83% DOS RETALHISTAS

A necessidade de transformação das lojas físicas para a nova realidade está entre as principais preocupações dos retalhistas.

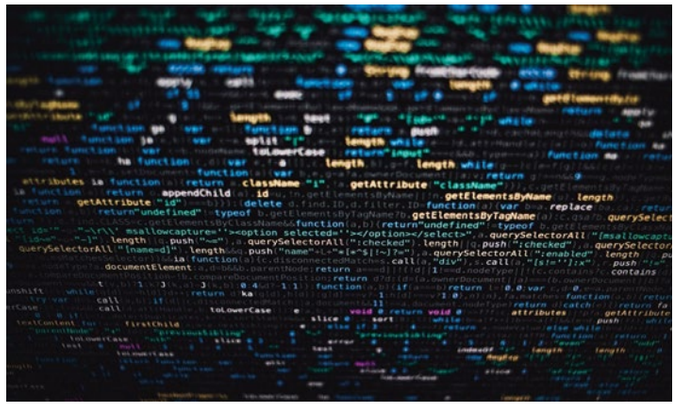
O SETOR DO RETALHO enfrenta mudanças muito profundas no seu funcionamento. Esta é uma das conclusões do relatório *Becoming Retail*, elaborado pela Salesforce, que destaca o *e-commerce* como a tecnologia que terá maior destaque na transformação digital. 83% dos líderes empresariais mencionam o *e-commerce* como o elemento prioritário na realização de investimentos, enquanto 52% apontam para a tecnologia da cadeia de fornecimento e 48% para a evolução do atendimento ao cliente.

Em relação aos canais de consumo, o estudo refere que, dentro de três anos, 33% das vendas serão provenientes de mercados online, 25% do site da marca, 26% do retalho e 16% de canais emergentes, incluindo diferentes plataformas de redes sociais e até jogos online.

Também é evidente pelo estudo que a tecnologia não é o único elemento que define o retalho, e os valores tornam-se mais importantes do que nunca. ■

RANSOMWARE EVOLUIU PARA PUBLICAÇÃO DE INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

Os ataques generalizados de ransomware – cujo objetivo dos cibercriminosos é utilizar malware para encriptar os dados e solicitar um resgate para os devolver – foram substituídos por ataques direcionados contra empresas e indústrias específicas.



OS ATAQUES de ransomware são considerados um dos tipos mais graves de ameaças que as empresas enfrentam. Não só podem perturbar operações comerciais críticas, como também podem levar a elevadas perdas financeiras – e, em alguns casos, podem levar à falência, devido a multas e processos judiciais resultantes da violação de leis e regulamentos. Por exemplo, estima-se que o ataque de ransomware WannaCry tenha causado mais de quatro mil milhões de dólares em perdas financeiras. Contudo, as novas campanhas de ransomware estão a modificar o seu *modus operandi*: ameaçam trazer a público as informações roubadas a empresas. Ragnar Locker e Egregor são duas conhecidas famílias de ransomware que praticam este novo método de extorsão. ■

THE FUTURE IS NOW

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

saiba +
informantem.pt

• CONSULTORIA • SOLUÇÕES E SERVIÇOS IT •

INFORMANTEM®
Keep IT Simple

MIGRAÇÃO PARA A CLOUD PODE REDUZIR AS EMISSÕES DE CO2 EM QUASE 60 MILHÕES DE TONELADAS POR ANO

A migração para a cloud e o desenvolvimento de produtos e serviços associados pode muitas das vezes significar benefícios sociais, financeiros e ambientais para as empresas.

DE ACORDO com a análise da Accenture, no mais recente estudo "*The Green Behind The Cloud*", baseada na sua própria experiência no apoio a migrações de cloud sustentáveis para os seus clientes, as empresas podem obter maior valor através de uma utilização ambientalmente correta da sua atividade com serviços em cloud, independentemente do estágio em que se encontrem.

A migração para a cloud pública pode alcançar uma redução significativa de carbono, reduzindo as emissões totais de IT em 5,9%, ou seja, globalmente, quase 60 milhões de toneladas de dióxido de carbono por ano, o equivalente a retirar 22 milhões de carros das estradas, revela o novo estudo da Accenture.

Por outro lado, 59% dos CEO afirmam estar a implementar a utilização de energia renovável e de baixo carbono nos seus negócios, enquanto 44% acreditam num futuro 'carbono zero' para a sua empresa. ■

39% DOS TRABALHADORES JÁ NÃO QUEREM VOLTAR AO MODELO DE TRABALHO NORMAL

Um estudo da Kaspersky mostra que 74% dos colaboradores querem que os modelos de trabalho pré-pandemia sejam repensados.

GRANDE PARTE dos colaboradores foram confrontados com o teletrabalho e os gestores de empresas precisam agora de se adaptar para permanecerem seguros e resilientes, enquanto os colaboradores estão a aproveitar este momento de mudança como uma oportunidade para reavaliar prioridades e planear um futuro em torno do seu próprio modelo de trabalho.

Um estudo da Kaspersky realizado a oito mil colaboradores de múltiplas indústrias revelou que 74% dos colaboradores querem que os modelos de trabalho pré-pandemia sejam repensados.

39% dos trabalhadores já não querem voltar ao modelo de trabalho das 9 às 17 horas, um número que é ainda maior para aqueles com idades entre os 25-34 anos (44%), estando a revelar-se uma tendência crescente. Um número semelhante de colaboradores (34%) revela que gostaria de deixar de trabalhar no escritório e cerca de 32% quer acabar com a semana de trabalho de cinco dias. ■

A loja da vizinha...

A montra é a cara da sua loja. E uma cara bonita é um convite a uma visita. Mas como quem vê caras não vê corações, o nosso sistema integrado de gestão de conteúdos SEGG foi desenvolvido para que possa apresentar facilmente os seus produtos estrela numa montra deveras actractiva e dinâmica. Fale com os nossos especialistas em store digital experience e digitalize a montra da sua loja. Vai enriquecer a Customer Experience dos seus clientes e deixar a vizinha de cara à banda.

segg

the store digital experience by softfinança

+351 214 127 830 • www.segg.pt

BUILDING THE FUTURE VOLTA PARA SE FOCAR NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DAS ORGANIZAÇÕES PORTUGUESAS

Apesar da pandemia, o Building The Future vai voltar para a sua terceira edição. À semelhança de outros eventos, a edição de 2021 será apenas digital, sem a componente física que marcou as duas primeiras edições.

HENRIQUE CARREIRO E RUI DAMIÃO

A MICROSOFT e os seus parceiros estão a organizar a nova edição do Building The Future. Entre os dias 26 e 28 de janeiro, desta vez em formato totalmente digital, o público vai poder ouvir as novas tendências sobre transformação digital e sobre como este tema está a ser endereçado em Portugal.

"Quando começámos a organizar o Building The Future já estávamos em plena pandemia e já sabíamos que não ia ser como antes", explica Teresa Virgínia, Diretora de Marketing e Comunicação da Microsoft Portugal, à IT Insight. Nesse momento, diz, foi preciso perceber se o evento devia ir em frente e em que moldes.

"Mais do que nunca, o evento é pertinente. Se há altura em que as empresas, as pessoas, o Estado, os estudantes e os professores precisam de pensar de forma diferente e digital é esta e achámos que não poderíamos não o fazer; era impreterível acontecer o Building The Future em 2021 no meio das circunstâncias em que estamos", refere Teresa Virgínia. Depois, foi tomada a decisão de o tornar digital.

Este ano, o evento terá uma plataforma de *matchmaking* onde as pessoas "quando se registam, colocam o seu perfil e indicam as suas preferências. Depois, a plataforma vai fazer *matchmaking*, mas à medida que se vai interagindo na plataforma, fará um *fine tunning* dessas escolhas.

Se uma pessoa diz que gosta de sessões Y, mas, na verdade, vai às sessões Z, a plataforma retifica as recomendações e faz com que o comportamento das pessoas prevaleça sobre as escolhas conscientes", indica a CMO & PR Lead na Microsoft Portugal. Assim, a plataforma do evento irá fazer "recomendações de pessoas e sessões que vão, realmente, de encontro às suas preferências reais".

"O OBJETIVO NÃO SE ALTEROU"

A edição de 2021 aprendeu, naturalmente, com as duas edições anteriores do Building The Future. À IT Insight, Paula Panarra, Diretora-Geral da Microsoft Portugal, afirma que o objetivo é trazer a discussão – muito viva no início do ano, que normalmente é o arranque em termos de planos de investimento e estratégia para muitas empresas nacionais – do tema da transformação digital, até porque "o objetivo de fundo" do evento "não se alterou".

Também o tema do evento é, "em janeiro de 2021, provavelmente maior do que nunca".

- Paula Panarra, Diretora-Geral da Microsoft Portugal -

Isto porque "se há ano em que vamos – e já estamos – a assistir a uma adoção de muitas destas novas tecnologias enquanto *enabler* para aquilo que é a organização de uma empresa, a forma de trabalhar, de contactar os clientes, o *engagement* de vendas, de marketing, de serviços, … tudo isto é mais relevante do que nunca num momento de recuperação económica, onde se procuram eficiências, mas, ao mesmo tempo, vai existir uma conversão de investimento precisamente nestas áreas".

AGENDA

O Building The Future irá contar com uma série de intervenientes nacionais e internacionais. José Neves, da Fundação José Neves, Julia White da Microsoft, Pascal Finette, da Be Radical, e Carlos Oliveira, da Fundação José Neves, são apenas alguns dos destaques desta edição.

O evento irá contar, também, com Gonzalo Muñoz Abogabir, da Triciclos, Aubrey De Grey, da Sens Research Foundation, Nathan Kinch, da Greater Than X, António Murta, da Fundação José Neves, David Kellerman, da UNSW Sidney, Xavier Aragay, da Reimagined Education Lab, e Anthony Salcito, da Microsoft.

FOCO NA EDUCAÇÃO

O terceiro dia do Building The Future terá a colaboração da Fundação José Neves, que arrancou com o objetivo de ajudar a transformar

- Teresa Virgínia, Diretora de Marketing e Comunicação da Microsoft Portugal -

Portugal numa sociedade de conhecimento. A Microsoft procurou criar uma agenda que tenha conteúdos para estudantes, professores, encarregados de educação e para responsáveis de formação.

"Vamos procurar cobrir os vários estágios das competências com a curadoria de conteúdos e painéis que possam trazer perspetivas em diferentes óticas, o tema da segurança na tecnologia, a importância da tecnologia no desenvolvimento de conhecimento e não apenas para entretenimento", explica Paula Panarra.

Teresa Virgínia refere que "as empresas e as organizações sofreram uma transformação imensa com a pandemia, mas também o ensino. Um dos grandes temas é o ensino de uma forma digital, não só do ponto de vista de quem ensina, mas também do ponto de vista de quem aprende".

Neste sentido, o Building The Future terá conteúdos não só para os professores e estudantes, mas também para os encarregados de educação que "são parte interessada nesta discussão".

FOCO DAS EMPRESAS

Num tema tangencial ao Building The Future, Paula Panarra também partilhou aquelas que devem ser as áreas de foco das empresas durante o ano de 2021, quais devem ser as apostas prioritárias das organizações nacionais.

"Tudo o que são as tecnologias do posto de trabalho, não só de quem está no escritório e se calhar pode trabalhar remotamente, mas também quem faz trabalho de campo e que mostrou que, em muitos casos, não estão equipados e preparados para fazer esta interação *front office-back office* para a continuidade operacional das empresas", indica a Diretora-Geral. "Quando falamos de todas as tecnologias de suporte aos processos de trabalho, eles vão até ao chão de fábrica ou distribuição logística, por exemplo".

Assim, as organizações devem apostar em ferramentas que permitem a integração de produtividade para todos os colaboradores de uma organização, independentemente do seu papel dentro da empresa.

Também a segurança deve ser endereçada. Diz Paula Panarra que "toda esta dispersão de utilização e acesso fez com que o aumento dos ataques tenha sido muito significativo, e as vulnerabilidades que existiam eram muito grandes. Esta tem de ser uma área de preocupação, porque é a fundação muito importante para a exposição ao digital que as empresas vão ter de fazer nesta recuperação". ■

Check Point
SOFTWARE TECHNOLOGIES LTD

CHECK POINT
CLOUD,
MOBILE E
SOLUÇÕES
ENDPOINT
AGORA NO

ArrowSphere

ARROW
Five Years Out

ARROW PORTUGAL
Tel. +351 21 893 31 00 | www.arrow.com/ecs/pt/

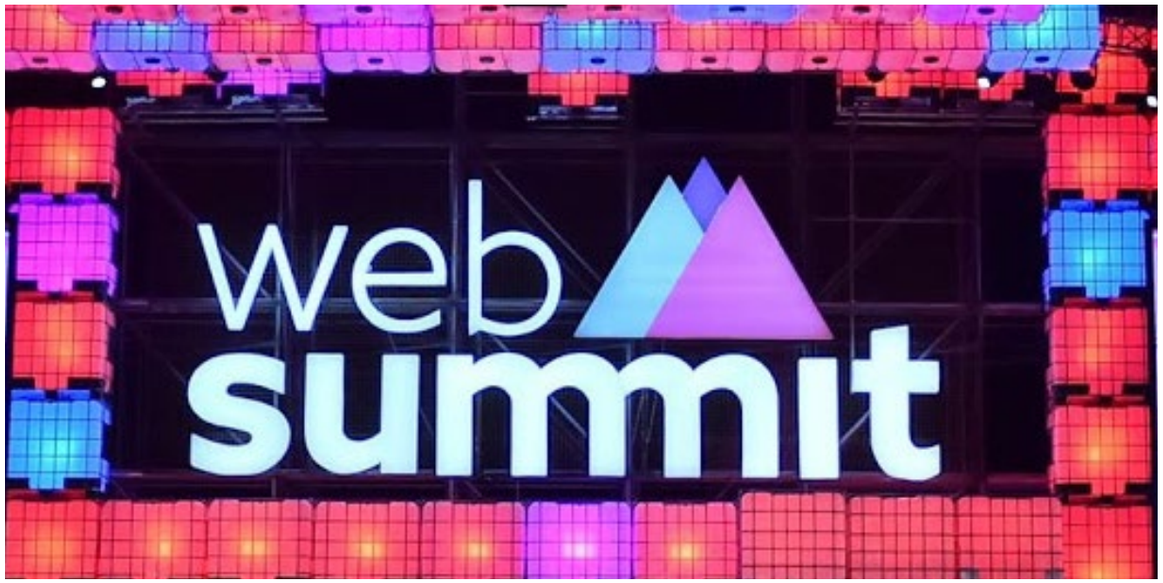
Saiba mais em:
checkpoint.ecs.pt@arrow.com

WEB SUMMIT 2020:
OS NOVOS PARADIGMAS DA ERA DIGITAL

A primeira edição virtual da maior conferência tecnológica do mundo contou com centenas de palestras sobre os mais variadíssimos tópicos, incluindo as novas considerações legislatórias e éticas associadas à crescente importância do digital na economia e sociedade.

MARGARIDA BENTO

COMO MUITOS OUTROS EVENTOS ao longo de 2020, o Web Summit 2020 realizou-se de forma totalmente digital, reunindo mais de mil oradores e cerca de cem mil participantes entre 2 e 4 de dezembro. Entre os muitos temas abordados, destacam-se as mudanças de paradigmas necessárias no contexto do papel cada vez maior que o mundo digital representa na economia, no mercado e na sociedade, requerendo que este seja sujeito a considerações equivalentes às aplicadas no mundo físico.



NOVA LEGISLAÇÃO PARA O MERCADO DIGITAL EUROPEU

Numa intervenção intitulada "*A Europe for everybody*", Ursula von der Leyen, Presidente da Comissão Europeia, delineou os atuais obstáculos ao desenvolvimento da economia digital na Europa, e de que forma as recém-propostas Lei dos Serviços Digitais e Lei dos Mercados Digitais, bem como o plano de recuperação Next Generation EU, se propõem a ultrapassar os mesmos e impulsionar o desenvolvimento digital europeu. O primeiro passo é um reforço do investimento público, de forma a levar o poder da transformação digital a todas as regiões da Europa. Do

plano de recuperação "Next Generation EU", no valor de 700 milhares de milhões de euros, 20% irá financiar o investimento digital – por exemplo, ao ajudar negócios de menores dimensões a adotar novas tecnologias.
Por outro lado, a Lei dos Serviços Digitais e a Lei dos Mercados Digitais, propostas recentemente pela Comissão Europeia, assentam, segundo Ursula von der Leyen, na necessidade de repensar as regras do mercado digital europeu, em três principais vertentes:
Em primeiro lugar, para acompanhar o crescente papel do digital na sociedade, é vital garantir que os princípios valorizados – e os crimes penalizados – no mundo offline também o sejam no mundo online, desde a venda de produtos perigosos à violação da privacidade e divulgação do discurso de ódio, garantindo ao mesmo tempo que estes mecanismos não podem ser usados para atacar a liberdade de expressão.
"Precisamos de uma fundação sólida de obrigações básicas para todos os *players* digitais e, ao mesmo tempo, de responsabilizar as maiores plataformas em proporção à sua influência".
Esta, continua, será a fundação da Lei dos Serviços Digitais: de maior poder e influência social, deverá advir também maior responsabilidade.
Em segundo lugar, a Lei dos Serviços Digitais e a Lei dos Mercados Digitais estabelecerão uma *framework* unificada de regras aplicáveis a todos os negócios digitais europeus independentemente dos países que desenvolvam a sua atividade, de forma a que as empresas se possam internacionalizar sem se depararem com as barreiras burocráticas atualmente instaladas.
Por último, conclui Ursula von der Leyen, para eliminar os mecanismos de monopólio impostos no mercado digital pelas grandes plataformas, que põem entraves à entrada de novos *players* no mercado e à concorrência justa dentro do mesmo, a Lei dos Mercados Digitais estabelece limites ao poder das plataformas dominantes – por exemplo, impedindo-as de limitar o movimento dos utilizadores entre plataformas e permitindo que os utilizadores possam tomar controlo sobre os seus próprios dados para uso nos serviços de qualquer outro agente no mercado.

A QUEM PERTENCEM OS NOSSOS DADOS?

Com a ubiquidade do digital, os dados já não são uma mera fonte de informação pessoal – são uma representação de cada pessoa no mundo. Como tal, a propriedade e uso dos dados pessoais é um tema cada vez mais

- Ursula von der Leyen -
Presidente da Comissão Europeia

- Cindy Cohn -
Diretora Executiva da Electronic Frontier Foundation

fulcral, abordado no Web Summit por Cindy Cohn, advogada norte americana especializada em ética e legislação digital e diretora executiva da Electronic Frontier Foundation, na sua intervenção "*Who owns our data*?".

A resposta a esta pergunta foi imediatamente dada por Cohn: não é relevante a quem pertencem os dados, apenas quem os controla. Os dados pertencem, por definição, às pessoas a quem dizem respeito. O problema é que, para o uso de qualquer serviço digital – muitos dos quais indispensáveis para o dia-a-dia – o utilizador é obrigado a ceder os direitos a estes dados, muitas vezes sem conhecimento do uso que lhes vai ser dado ou durante quanto tempo serão armazenados, ou mesmo que tipo de dados serão recolhidos.

"Assim, a propriedade dos dados é irrelevante se as pessoas podem, e são obrigadas, a rescindir do seu controlo," explica. "Prefiro pensar no problema em termos de controlo, e controlar os nossos dados quer dizer que os podemos pôr para lá do alcance de um simples clique nos termos e condições. Quer dizer estabelecer circunstâncias nas quais o controlo sobre os dados não pode ser rescindido de todo, ou pelo menos não inquestionavelmente com um único clique".

Outra forma de abordar o tema, continua, é a nível da legislação. Enquanto na União Europeia o RGPD previne, à partida, grande parte das situações de abuso, o tema torna-se mais complexo quando se considera a internacionalização das empresas para diferentes legislações, e de que forma é que o conflito entre diferentes legislações restringe a sua entrada e movimentação no mercado. Contudo, mesmo nos Estados Unidos existem regulamentos que entram em direto conflito com regulamentos mais severos como o RGPD, implicando que todos os dados cedidos a terceiros como uma operadora de telecomunicações a plataforma de *social media* deixam de estar ao abrigo do direito constitucional à liberdade.

"As empresas precisam de pensar com muito cuidado onde estão a armazenar os dados, a que dados têm acesso e se existe forma de limitar os dados com que trabalham de forma a prevenir violações do direito à privacidade". Isto é, no entanto, mais fácil de dizer do que fazer – criou-se uma economia centrada na coleta de dados para propósito de publicidade direcionada, e gigantes tecnológicas como a Google e o Facebook acabam por escrever as regras para como o mercado funciona.

"É impossível competir com estas grandes empresas – existe sem dúvida uma '*kill zone*' à sua volta. A pressão que a EFF está a tentar criar é para a interoperabilidade, nomeadamente o que chamamos compatibilidade competitiva".

O que isto quer dizer é que os utilizadores deverão ter controlo sobre os seus dados gerados em determinada plataforma, podendo transpor os mesmos para outra plataforma, mesmo sendo esta sua concorrente. Isto, por um lado, confere aos utilizadores maior controlo sobre os seus dados, mas permite impulsionar a concorrência justa num mercado dominado por gigantes. ■

knower™
TECH

Estás à procura de novos projetos?

A área das tecnologias de informação é o teu mundo?

A Knower™ chegou! A plataforma que faz o match entre especialistas e o mercado.

Vem conhecer!

Especialista em especialistas.

knower.pt

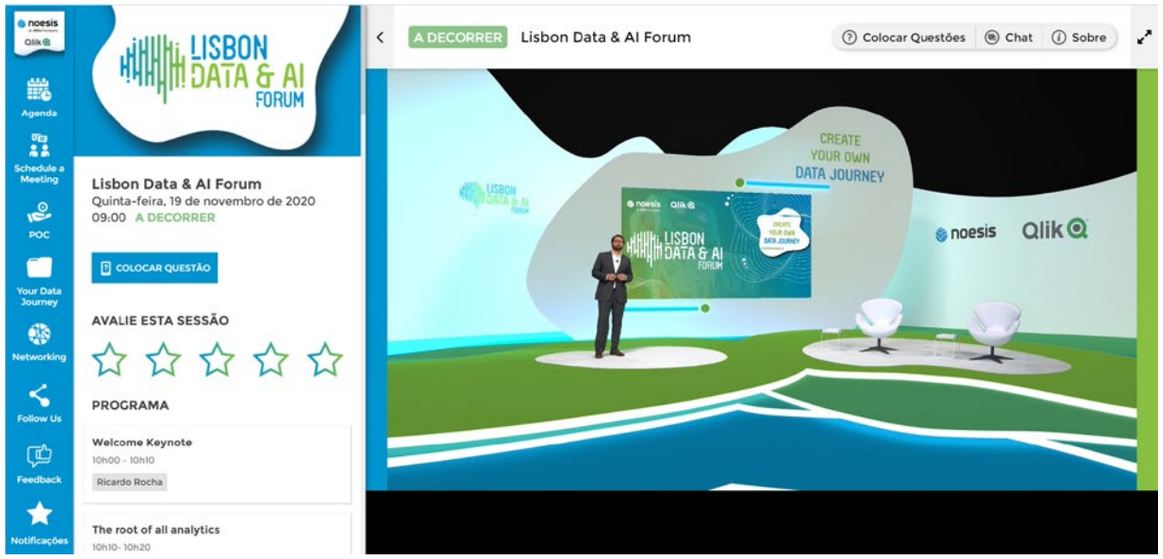
noesis
an Altia Company

DEMOCRATIZAÇÃO DA ANALÍTICA FOI FOCO DO LISBON DATA & AI FORUM 2020

A quarta edição do Lisbon Data & AI Forum, organizado pela Noesis e a Qlik, decorreu virtualmente no dia 19 de novembro, numa manhã dedicada às novas tendências de analítica e de que forma, numa altura em que a rápida adaptação à mudança é mais importante que nunca, as empresas podem começar a tomar partido dos dados para otimizar a tomada de decisão

NA QUARTA EDIÇÃO do Lisbon Data & AI Forum, a Noesis e a Qlik reuniram mais uma vez líderes de indústria e clientes finais para debater as mais recentes tendências na área da analítica, dados e inteligência artificial – com particular foco, este ano, na terceira geração de analítica, e de que forma esta virá a ajudar a ultrapassar os entraves à adoção destas tecnologias.

Para além das empresas anfitriãs, o Lisbon Data & AI Forum contou com a presença de representantes da Cloudera, IDC e DSPA, para debater as tendências, desafios e oportunidades que a analítica traz para as empresas e para o mercado, bem como boas práticas para a sua adoção, e de que forma as organizações podem tomar partido dos dados



para responder aos desafios da gestão e suportar a tomada de decisão. Sem esquecer a perspetiva do cliente final, o evento contou também com o testemunho do Super Bock Group, MaisFarmácia, McDonalds, Turismo de Portugal e Bayer, as quais puderam, num conjunto de round tables, partilhar a sua visão sobre a temática dos dados e analítica, a sua jornada digital, e o papel que estas tecnologias estão a ter nas suas organizações.

LIÇÕES APRENDIDAS E VISÃO PARA O FUTURO

Em 2020, poucas foram as empresas que não experienciaram algum nível de disrupção, seja simplesmente ao nível da colaboração ou da totalidade dos modelos operacionais.

Contudo, vimos também muitas empresas a se adaptar à súbita mudança de paradigma – através da transformação dos modelos de negócios, dos processos, etc. Todos estes casos, relata Luís Gonçalves, Data Analytics & AI Director da Noesis, têm um denominador comum: conhecimento sobre a empresa, através da implementação de uma estratégia de dados robusta.

"É necessário investir nos dados para podermos ser capazes de tomar decisões informadas em tempo real – é necessário ser data centric para conhecermos os nossos próprios negócios".

Mais de 50% das empresas, explica, já estão atualmente a implementar estratégias de dados – contudo, isto não garante que todos os departamentos estejam no mesmo nível de maturidade e usem os dados da mesma forma, ou que estes sejam integrados na estratégia alargada de negócio.

Por exemplo, departamentos como as vendas já estão num nível de data literacy muito mais avançado, enquanto outros departamentos onde, seja por motivos históricos ou de orçamento, ainda têm um caminho muito maior a percorrer.

"Aqui é muito importante, não só a tecnologia, não só a vontade, mas também a implementação de estratégias de data literacy nas organizações", alerta o responsável.

Naturalmente, é também necessário dispor das ferramentas necessárias – e enquanto é verdade que ainda há uma caminho muito grande a percorrer,

também o é que o business intelligence já está muito além da situação que se via à uns anos atrás, em que era tudo implementado ad-hoc, com tempos de reação na ordem das semanas.

Agora, refere Luís Gonçalves, estamos na geração self-service, em que os próprios utilizadores utilizam as ferramentas para obter os insights desejados, mas para tomar verdadeiro partido destas ferramentas, e dos talentos disponíveis nas organizações, é necessário alcançar a chamada "AI for BI", na qual a inteligência artificial realiza as tarefas mais repetitivas e com menor valor acrescentado do processo analítico – extração, catalogação e enriquecimento dos dados – permitindo que os humanos se foquem na área na qual são verdadeiramente bons, que é a decisão.

Mais importante ainda, isto permite estreitar a lacuna da data literacy dentro das empresas, permitindo que colaboradores com conhecimentos de negócio possam retirar insights dos dados sem necessidade de um alto nível de habilitação em Data Science – um importante passo na democratização da analítica.

BOAS PRÁTICAS

Destes tópicos, vários foram aprofundados no painel "Boas práticas para a incorporação da IA na estratégia das organizações".

Ricardo Ramos, Principal Competitive Analyst da Qlik, acredita que o papel da IA nas organizações vai estar orientado para aumentar as capacidades das pessoas nas organizações, não para as substituir, optimizando a sua performance e facilitando a adoção de ferramentas de analítica.

"Creio que é uma forma de conseguirmos ajudar as pessoas que não tem uma data literacy tão avançada a tomar partido dos dados que de outra forma não conseguiriam tratar. Com estas ajudas, mais pessoas vão ter maior capacidade no que diz respeito à analítica e tomada de decisão".

Por outro lado, a adoção desta ferramentas traz consigo, muitas vezes, um dilema: é possível estabelecer um ecossistema de analítica sem investir no big data, com todo o investimento de infraestrutura, arquitetura e cibersegurança associados?

Por um lado, explica Alex Campos, da Senior Solutions Engineer da Cloudera, sim: quanto maior o volume e contextualização dos dados, melhor será a performance.

"Mais dados vão levar a melhores modelos e, como tal, a melhores insights".

Contudo, acrescenta Ricardo Ramos, a cloud traz aqui uma vantagem que facilita em muito a adoção, em particular por empresas que estejam a começar os seus primeiros projetos. Pela sua escalabilidade, permite começar em menor escala, sem necessidade de um grande investimento inicial em capacidades técnicas e infraestrutura física. Isto permite investir com segurança em pequenos projetos *proof-of-concept*, podendo aumentar a escala e abrangência progressivamente, de forma a dar resposta às necessidades dos colaboradores, da empresa, e dos fatores externos. ■

colt

Obtenha o controlo em tempo real, de forma flexível, sobre a sua rede. Com os serviços **Colt On Demand Services** damos-lhe controlo sobre a sua rede e possibilitamos a provisão da conetividade que necessita em tempo real.

Potenciando as mais avançadas tecnologias de SDN (Software Defined Networking) e NFV (Network Function Virtualisations) a Colt é hoje o primeiro Operador na Europa em disrupção com os modelos de telecomunicações tal como os conhecemos hoje.

Benefícios, soluções de conectividade flexíveis entre Edifícios Corporativos, Datacentres e Cloud Providers.

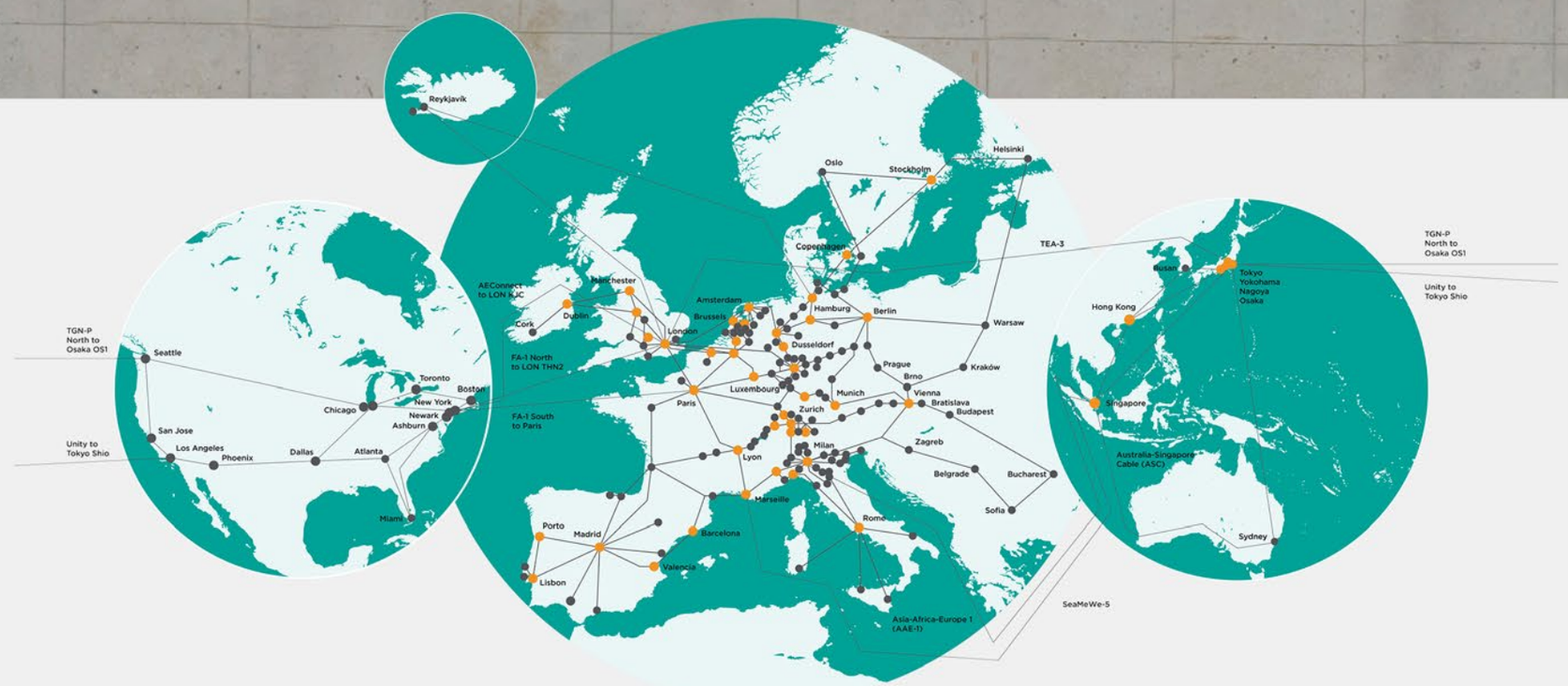
Adquira controle sobre a sua rede com o nosso portal self-service

Beneficie da provisão de serviços em tempo real, e diga adeus a longos tempos de provisão

Opte entre contratos com termo fixo e a faturação horária sem compromissos

Ligue-se à Cloud com uma oferta de rede alinhada com a essa experiência

Os nossos serviços são fornecidos na nossa própria rede global, de alta disponibilidade e baixa latência, que liga Portugal a 32 países, em 4 continentes. A **Colt IQ Network** é uma rede inteligente e segura otimizada em múltiplos de 100Gbps, distribuída por mais de 900 Datacentres por todo o mundo, que oferece o melhor serviço disponível no mercado e a melhor experiência em SDN, NFV e Serviços Cloud.



www.colt.net

DSPA INSIGHTS: DERRUBAR AS BARREIRAS DA DATA SCIENCE

A edição deste ano da DSPA Insights decorreu virtualmente entre 14 e 18 de dezembro, reunindo líderes de indústria, académicos e clientes finais para debater as novas tendências da data science, o seu papel na transformação digital e de que forma as empresas podem integrar estas tecnologias com sucesso na sua estratégia.

MARGARIDA BENTO

OS DADOS REPRESENTAM um papel central na transformação digital: a capacidade de suportar as operações e a tomada de decisões com recurso aos grandes volumes de dados gerados pelas organizações é a principal força motriz da transformação digital bem-sucedida das empresas, tornando-as mais ágeis e resilientes e ajudando-as a oferecer mais valor aos seus clientes. Contudo, a integração da data science nas organizações ainda se depara com obstáculos significativos, mesmo em empresas que teriam, à partida, os recursos financeiros, infraestruturais e humanos necessários para o fazer.

Ultrapassar os entraves a esta adoção foi um dos tópicos centrais da edição deste ano da DSPA Insights.

PANORAMA NACIONAL

A DSPA Insights 2020 foi aberta com a intervenção do André de Aragão Azevedo, Secretário de Estado para a Transição Digital, focando-se no papel que a data science representa na estratégia nacional de transformação digital.

Já não é novidade que a pandemia de COVID-19 acelerou em muito a transformação digital das empresas; isto, contudo, seria de outra forma evitável: um estudo da PWC indica que, em 2019, alcançámos os 4.4 zettabytes de dados gerados, e a IDC acredita que este número irá alcançar os 175 zettabytes em 2025. O crescimento anual dos dados é exponencial, e é um desafio que não pode ser ignorado.

"Precisamos de preparar o nosso país, a nossa economia e, acima de tudo, as nossas pessoas, para este desafio", refere André de Aragão Azevedo

Mais concretamente, isto deverá ser feito através do foco na habilitação e re-qualificação da população; da criação de um esquema de certificação alinhado com a

atual realidade da analítica, IA e cloud, bem como da integração destas novas *skills* nos currículos da educação nacional.

"Para isto, serão obviamente necessárias parcerias público-privadas. Apenas com o envolvimento direto das indústrias, empresas, academia e associações como a DSPA será possível concretizar esta estratégia", conclui o Secretário de Estado, acrescentando que "será também necessário acelerar o investimento das empresas em dados e analítica".

DATA SCIENCE PLAYBOOK

A este ponto, já é geralmente reconhecido que a data science tem um enorme potencial. Contudo, esta é ainda uma área vista como altamente técnica e complexa, o que torna as empresas hesitantes em adotar este tipo de tecnologias, especialmente empresas de menores dimensões. Isto cria uma visão da data science como algo monumental e inalcançável.

"Não concordamos com esta visão glorificada da profissão. Apesar de ser muito interessante em termos de marketing, acreditamos que, para atrair mais pessoas para a profissão e potenciar a adoção pelas empresas, precisamos de a tornar mais simples", refere Miguel Moreira, fundador e atual vice-presidente da DSPA.

Por este motivo, explica, a DSPA lançou este ano o Data Science Playbook, um projeto orientado para o suporte do desenvolvimento da profissão de Data Science dentro das organizações, propondo-se a responder a três principais questões – em que consiste exatamente o papel de um data scientist, quais são as modalidades em que esta profissão se divide, e quais são as habilitações necessárias para cada modalidade – de forma potenciar a integração da data science nas organizações.

Iniciado há cinco meses, este projeto terá uma duração de dois anos, dividido em duas fases: a primeira será a fase de conceção, que durará até fevereiro de 2021 e na qual são definidas as habilitações necessárias para os diferentes ramos da profissão e desenvolvidas as ferramentas para divulgação desta informação. A segunda fase, que decorrerá nos seguintes seis meses, focar-se-á na própria divulgação para toda a comunidade empresarial portuguesa.

- Fernando Matos -
Co-fundador e Presidente da DSPA, dá as boas vindas Ao DSPA Insights 2020

- Paula Panarra -
General Manager da Microsoft

A IA TEM DE SER PENSADA PARA HABILITAR TODOS OS COLABORADORES, NÃO COMO RESPONSABILIDADE A UM CONJUNTO RESTRITO DE PROFISSIONAIS DE ELITE

MUDANÇAS CULTURAIS

As habilitações, no entanto, não são o único entrave à adoção da data science e inteligência artificial. Na sua intervenção, Paula Panarra, Diretora-Geral da Microsoft Portugal, delineou as principais barreiras à adoção destas tecnologias e princípios-chave para uma integração bem-sucedida das mesmas nas organizações.

De acordo com um recente estudo da McKinsey, o que está a impedir a adoção da IA não é a sua perceção do valor ou utilidade da IA, nem mesmo as limitações financeiras: é a própria abordagem das organizações.

"No fundo, resume-se na falta de preparação das empresas para implementar estas soluções com sucesso", explica Paula Panarra. "As principais barreiras à adoção da IA, segundo este estudo, são a falta de uma estratégia de IA clara, falta de talentos e *skills*, e a existência de silos que impedem o funcionamento adequado de soluções *end-to-end*".

Dito de outra forma, não existe ainda uma cultura adequada para a adoção da inteligência artificial.

A chave, explica a responsável, está em mudar a mentalidade das empresas, movendo-as para lá da adoção experimental de projetos-piloto e iniciativas dispersas para a criação de uma estratégia abrangente e integrada de IA, com foco em resultados de negócio concretos e equilibrando os objetivos de curto e longo prazo. Não basta integrar soluções em departamentos individuais – o objetivo é a expansão das capacidades de todo o negócio

Adicionalmente, acrescenta a responsável, a IA tem de ser pensada para habilitar todos os colaboradores, não como responsabilidade a um conjunto restrito de profissionais de elite, e para isto é necessário que as organizações armem os seus colaboradores, não só com os dados e ferramentas, mas também com as habilitações necessárias.

"Quando comparamos empresas que estão a liderar esta transformação, verifica-se uma grande diferença na importância dada à comunicação, à autonomia dos colaboradores e a garantir a formação adequada dos mesmos". ■

bjss

Somos a BJSS, uma consultora britânica de tecnologia e engenharia. Escolhemos Lisboa como sede para a nossa primeira expansão Europeia - uma cidade pioneira na inovação digital.

Queremos que as pessoas tirem o maior partido do seu talento e potencial, e estamos à procura de talentosos especialistas de TI para se juntarem à nossa equipa de Lisboa.

Neste momento, estamos a recrutar engenheiros tecnológicos, de produto e designers de serviços. Visite-nos em bjss.com/join para descobrir as vagas disponíveis e como se pode juntar a uma das empresas tecnológicas mais dinâmicas e com maior crescimento do Reino Unido.

EXPANDINDO POSSIBILIDADES

bjss.com/joinus

bi4all
TURNING DATA INTO INSIGHTS

DATA ANALYTICS:

UM EXCELENTE ALIADO DAS EMPRESAS

O evento Tomorrow 2020, organizado pela BI4ALL, reuniu virtualmente vários especialistas que partilharam experiências e tendências sobre o Data Analytics e a Inteligência Artificial. É unânime que a tecnologia tem um papel fundamental para a competitividade das empresas.

"TODAS AS EMPRESAS à data de hoje têm de iniciar o seu processo de transformação digital", salientou José Oliveira, CEO da BI4ALL, na abertura do Tomorrow 2020. O responsável pela empresa especializada em soluções de Data Analytics e IA referiu ainda que a transformação digital está intimamente ligada à inovação. Contudo alerta "não podemos confundir a transformação digital com a digitalização da informação".

Relembrou ainda que há um imenso potencial quando as empresas inovam e apostam em soluções que as tornam mais eficientes e competitivas. "A tecnologia tem capacidades infinitas hoje. Na área em que a BI4ALL trabalha há 16 anos houve uma evolução muito significativa. O BI tradicional evoluiu imenso e a grande diferença para o Analytics tem a ver com a proatividade das soluções. Com o Analytics conseguimos fazer previsões, interagir e ver muito mais informação para tomar decisões", afirmou.

As empresas não vivem isoladas do mundo e precisam de matéria-prima para produzir algo, sejam produtos ou serviços, que é vendido ao consumidor final. Hoje, é possível perceber que quando falta uma engrenagem na cadeia de abastecimento ou produção, as empresas não conseguem produzir e, subsequentemente, vender os seus produtos.

PALAVRA DE ORDEM: REINVENTAR

José Oliveira partilhou que "os gestores têm de se reinventar" e adaptar-se aos novos tempos que vivemos.

Nesta nova ordem do mundo mundial, um gestor que procura transformar a sua organização numa empresa global – onde entra a virtualiza-

ção – não terá grande chance de sobreviver se não se reinventar. A pandemia veio acelerar a adoção da tecnologia por parte das empresas, que necessitam mais do que nunca de otimizar processos, aumentar as vendas e reduzir custos.
José Oliveira deu durante a sua apresentação vários exemplos concretos de empresas que já usam as soluções de Data Analytics e como isso lhes trouxe maior produtividade, performance e uma tomada de decisão mais rápida e precisa.
Também Hugo Pinto, Partner da BI4ALL, partilhou no painel de debate sobre "O presente e o futuro da Inteligência Artificial" os benefícios que as soluções de IA trazem às organizações. "Na minha perspetiva pode trazer vários contributos como a eliminação de tarefas que são repetitivas e quase mecânicas. Através da IA podemos eliminar este tipo de tarefas aos colaboradores da empresa dando assim um maior espaço para se focarem noutras áreas que serão mais essenciais dentro da organização".

OS DADOS

Nos últimos anos, existiu uma mudança significativa no mundo dos dados. Aquilo que era "o BI tradicional, ou seja, criar os *data warehouses*, extrair informação para relatórios e ter informação para tomar decisões", sofreu alterações. A mudança do BI para o *analytics* está relacionado com a proatividade das soluções.
Com soluções de *data analytics*, é possível fazer previsões, interagir e ter acesso a muito mais informação para tomar decisões do que os BI tradicionais tinham. Esta evolução também se deu em virtude da introdução das clouds – seja de armazenamento ou de processamento. Com esta dinâmica, e com o preço a baixar drasticamente, as próprias *software houses* conseguiram colocar mais carga e complexidade no software para conseguir dar resposta às necessidades.
Segundo a Forrester Research, 73% dos dados recolhidos não chegam a ser utilizados para tomadas de decisão. "Há 12 anos, este número estava em 80%", partilha José Oliveira, salientando que neste tempo, apenas se baixou 7%. "Continuamos a não utilizar os dados todos que armazenamentos para a tomada de decisão".
Isto acontece porque a digitalização e a forma como a informação está relacionada não permite que seja utilizada para a tomada de decisão. Está isolada, em sistemas antigos ou periféricos, que não estão integrados com o resto da organização.

A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Ainda que as jornadas de transformação digital sejam diferentes de empresa para empresa, é imperativo que as organizações iniciem esse caminho.
A transformação digital está intimamente ligada à inovação, mas inovação não é um projeto, é uma prática que todas as organizações têm de ter para continuarem a ser relevantes no mercado. Assim, as empresas podem retirar dos dados as informações necessárias para inovar os seus produtos ou a sua organização, o que traz benefícios para a organização como um todo.
Andro Moreira, Partner da BI4ALL, que integrou uma das mesas redondas com o tema "Digital Business Transformation", recordou que "existem organizações que estão aproveitar esta onda de transformação digital para criarem novos modelos de negócio totalmente disruptivos e diferentes". ■

Backup Exec™ 21

A solução de backup sem barreiras.
Simples, Seguro e Unificado.

Virtual

Físico

Cloud

10 razões para proteger o seu ambiente com **Backup Exec 21**:

- Fácil de usar;
- Gestão centralizada;
- Incrivelmente rápido;
- Simples de adquirir e de implantar;
- Rápido, eficiente e recuperação versátil;
- Menos espaço com deduplicação eficiente;
- Desenhado para otimizar a proteção de máquinas virtuais;
- Uma solução única para ambientes Virtuais, Físicos e Cloud;
- Backup para qualquer dispositivo de armazenamento virtual;
- Suporta as mais recentes plataformas e sistemas operativos.

ARROW Five Years Out

ARROW PORTUGAL
Tel. +351 21 893 31 00 | www.arrow.com/ecs/pt/

Saiba mais em:
veritas.ecs.pt@arrow.com

VAMOS PASSAR A FALAR (SÓ) COM O COMPUTADOR?

Computer mediated communication diz respeito às comunicações que são efetuadas diretamente com a tecnologia – habitualmente inteligência artificial. Mas será esta uma tendência que veio para ficar? Vai ser aplicada a todas as situações?

RUI DAMIÃO

NÃO HÁ DÚVIDAS de que o mundo é cada vez mais digital. Por esta altura, já o leitor sabe que a pandemia veio mostrar a importância da tecnologia no dia-a-dia das organizações e das pessoas.

As ferramentas de colaboração confirmaram que a comunicação pode ser digital. Através de um computador, de um tablet ou de um smartphone, todos comunicaram com todos, fosse em contexto pessoal ou profissional.

No entanto, há outra tendência que tem vindo a crescer nos últimos meses – ou mesmo anos – que muitos não se apercebem: temos vindo a falar cada vez mais com máquinas, vulgarmente conhecidas como chatbots, ou mesmo só bots. De uma forma simples, chatbots são sistemas de inteligência artificial que interagem com o utilizador através de mensagens, texto ou voz.

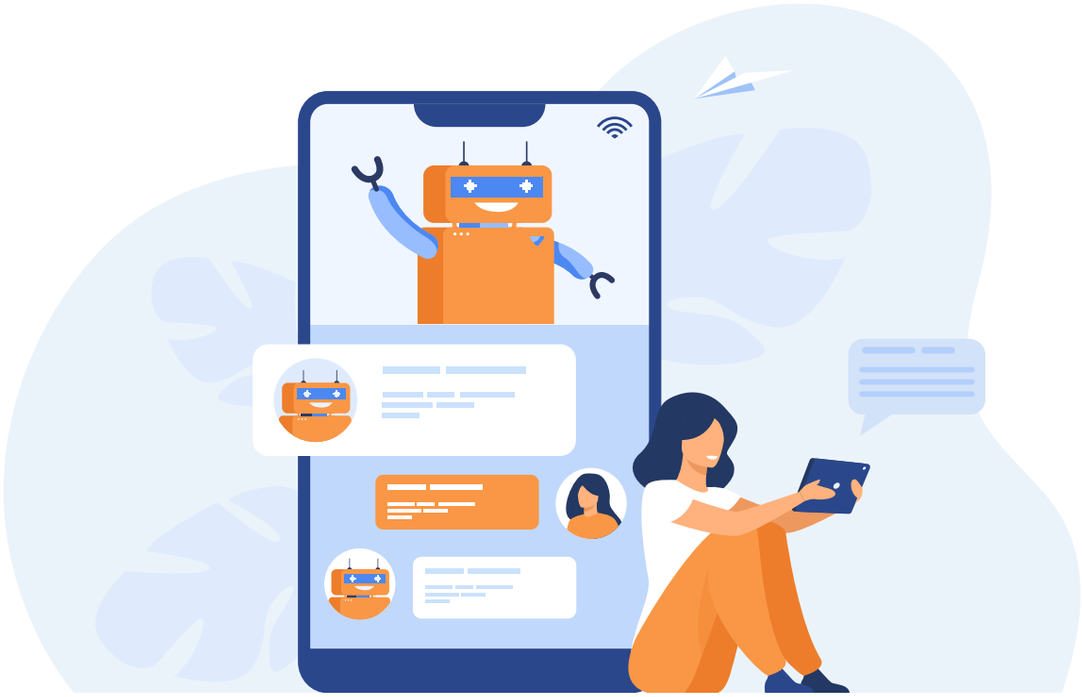


Ilustração: Designed by pch.vector / Freepik

FALAR COM O COMPUTADOR

Provavelmente já lhe aconteceu: está a navegar no site de uma loja e no canto superior direito aparece uma mensagem a oferecer ajuda na navegação do site, na informação de um produto ou a dar apoio no suporte. Como pode imaginar, não é uma pessoa que está do outro lado do ecrã, mas sim uma máquina que está disponível 24 horas para ajudar os clientes. Com o aumento da utilização das aplicações de mensagens, os chatbots são cada vez mais utilizados. Muitos destes chatbots estão a ser introduzidos em plataformas já existentes, como o Facebook Messenger, WhatsApp ou Slack.

No caso do Facebook, por exemplo, a expansão do seu serviço Messenger deu às organizações a oportunidade de melhor alcançar a sua audiência através de várias API. Com esta explosão, os chatbots têm-se tornado numa necessidade em muitas indústrias, principalmente aquelas que têm um contacto direto com o público.

De acordo com o Markets Insider, o mercado de chatbot deverá crescer dos 2,6 mil milhões de dólares em 2019 para os 9,4 mil milhões de dólares em 2024, com uma taxa de crescimento anual de 29,7%. As projeções mostram um crescimento ao longo do período previsto, uma vez que os chatbots vão assistir a uma redução dos custos operacionais para as empresas.

CHATBOTS E ASSISTENTES VIRTUAIS

Os chatbots podem ser de complexidade baixa ou um pouco mais focados. Se for complexo e contextual, já entramos no campo das assistentes virtuais, explica a Gartner.

No caso dos chatbots com complexidade baixa, referimo-nos a chatbots que fazem perguntas e respostas, têm uma integração simples e o seu domínio é limitado; por outras palavras, o utilizador diz ao bot o que é que deve fazer por si.

No caso dos chatbots mais focados, estes são capazes de ter diálogos um pouco mais complexos, é possível fazer várias integrações e conta com uma abordagem mais alargada. Ou seja, o utilizador diz ao bot que informação precisa ou quer saber.

No caso das assistentes virtuais, estas são, habitualmente, mais complexas do que um simples chatbot. Estas assistentes virtuais vão para lá da simples conversa, colocam questões contextuais e necessitam de uma arquitetura avançada. Por outras palavras, o bot antecipa o que o utilizador precisa e quer.

A VISÃO DO COMPUTADOR

Mas nem só de conversas se faz a comunicação mediada por computadores; também se faz da análise do mundo. *Computer vision* é o

campo da inteligência artificial que treina computadores para interpretar e perceber o mundo visual. Ao utilizar imagens digitais de câmaras e vídeos, associado a modelos de *deep learning*, as máquinas conseguem identificar e classificar objetos com aquilo que, de facto, veem.

Durante a pandemia, por exemplo, a tecnologia de *computer vision* pode ter um papel vital na aplicação do distanciamento social. A tecnologia pode ser utilizada para seguir as pessoas num determinado local ou área para perceber de que maneira é que as normas de segurança estão ou não a ser seguidas.

Neste caso, o computador segue cada uma das pessoas que está na imagem e consegue perceber a distância real a que estão uns dos outros, alertando para quando existe algum tipo de infração no distanciamento social.

O EXEMPLO DO RETALHO

No retalho, o *computer vision*, e esta comunicação feita por computador, já tem aplicações práticas. A Amazon, por exemplo, apresentou em 2018 a Amazon Go, uma loja onde os consumidores não têm de esperar em filas para pagar; basta pegar no produto escolhido e levá-lo.

Para que os consumidores possam entrar, escolher o produto e sair sem pagar no momento o mesmo, é preciso muita tecnologia. Primeiro, os utilizadores têm de se registar e ativar o seu smartphone à entrada da loja.

Depois, a loja está repleta de câmaras que seguem os produtos e os utilizadores. Através de tecnologia de *computer vision*, a câmara percebe que produto foi retirado ou se, por outro lado, foi devolvido à prateleira. Assim, é feito um 'cesto virtual' com todos os produtos escolhidos pelo utilizador, quais é que vão ser levados e quais vão ficar na loja.

A rede de câmaras disponível na loja permite à aplicação seguir as pessoas dentro da loja em todos os momentos, assegurando que regista os produtos certos com os clientes certos, sem utilizar reconhecimento facial.

MANUTENÇÃO PREDITIVA

Se o caso do retalho e da Amazon ainda não é comummente utilizado, a manutenção preditiva já é largamente usado por grandes empresas. Numa fábrica, um mau funcionamento de peças ou a quebra total do equipamento leva a que o trabalho seja interrompido. Qualquer empresa que dependa de componentes físicos deve considerar a manutenção das máquinas ou dos equipamentos necessários.

A manutenção preditiva é definida como o processo de usar *machine learning* e IoT para avaliar quando é necessário fazer a gestão dos ativos. Isto permite que o fabricante otimize a vida útil do equipamento e reduza o tempo que está parado. ■

easyVISTA™

Transform Support.
Delight Customers.

ITSM and Self-Service software that makes it easy to deliver support to employees and customers

BRANDED CONTENT

SoftFinança

POR LUÍS TEODORO,
Administrador

SEGG, COMUNICAÇÃO EFICAZ EM TEMPOS DE CRISE

"O maior problema na comunicação é a ilusão de que ela aconteceu"
George Bernard Shaw

A PANDEMIA veio mudar definitivamente as regras de relacionamento social. O distanciamento social, o estabelecimento de números máximos de ocupação de espaços públicos, entre outras limitações são alguns exemplos.

Mais do que nunca, num ambiente em rápida mutação como este em que vivemos, ferramentas eficazes de comunicação que informem e alertem a sociedade de forma oportuna e abrangente, nos diversos dispositivos que esta utiliza e nas variadas plataformas a que esta se conecta, são fundamentais. Nas organizações, esta necessidade de informar e alertar tem sido explorada externamente na sua relação com os clientes, e internamente na sua relação com os colaboradores.

Ferramentas que permitam controlar o estrito cumprimento destas novas regras, ou auxiliar a que estas sejam postas em prática, são fundamentais para reduzir o risco de contágio e prevenir o agravamento das condições de saúde da população. Esta é uma nova preocupação da sociedade em geral.

Há cerca de 10 anos, a SoftFinança cria **O SEGG**, a sua gama de soluções de canais digitais, que nasce já com o objetivo de apoiar a transformação digital dos seus clientes, complementando a sua tradicional relação física com o cliente, com a introdução de múltiplos canais digitais, permitindo assim alterar o seu processo de gestão de filas de espera, estabelecendo um novo padrão de comunicação, digital, com os seus clientes. O SEGG cresce em fun-

- Luís Teodoro -
Administrador

cionalidade e penetração em outras indústrias, turismo, saúde, o retalho, evoluindo a cada projeto para a plataforma de relacionamento digital que hoje é.

A mais recente prova da sua versatilidade e sofisticação pode ser observada na nova agência do Crédito Agrícola de Leiria, onde o SEGG é a base tecnológica da estratégia de relacionamento digital da organização com os seus clientes.

Hoje, perante as exigências de gestão de espaços, sua monitorização e difusão oportuna de informação, o SEGG afigura-se como uma ferramenta de relacionamento digital importante para ajudar a garantir a segurança das pessoas e o cumprimento das regras estabelecidas, dar resposta ao crescente número de canais digitais e ao aumento do volume e da variedade de conteúdos de uma moderna comunicação, presentes nos mais variados dispositivos.

O SEGG oferece experiências contínuas, ao garantir a continuidade e consistência de contexto às várias iterações, nos diversos dispositivos e nos mais variados canais, como ecrãs de alta definição, dispositivos móveis, quiosques, video walls, tablets, ATMs, utilizando os vários dispositivos em conjunto, de forma a complementar a execução ou a aumentar os serviços disponibilizados numa experiência de relação que surpreenda e satisfaça o Cliente.

Com o SEGG é possível criar políticas de comunicação digital ágeis e responsivas, dirigidas a clientes e colaboradores, de forma simples e centralizada. A sua expansão é garantida através de APIs abrangentes que permitem o desenvolvimento de aplicações integradas e complementares aos serviços disponibilizados pela plataforma. Todas as iterações realizadas com a plataforma, nos diversos canais e através dos mais variados dispositivos são registadas. Estes dados são uma importante fonte de informação sobre os hábitos e preferências dos seus utilizadores e a sua exploração analítica pode permitir à organização atingir novos níveis de eficiência e compreensão.

O SEGG faz ainda a gestão de filas de espera eliminando a necessidade de manter aglomerados de pessoas dentro e fora das lojas. A utilização de dispositivos móveis permite a iteração com a plataforma sem que haja contacto físico. A digitalização de uma senha permite transformar o processo de espera, a aplicação atualiza a estimativa do tempo que falta para o cliente ser atendido e quando essa hora estiver próxima este é alertado.

A análise e o desenvolvimento de capacidades de análise vídeo em tempo real, iniciada recentemente, será a base de novos serviços. A contagem de pessoas, a identificação de pessoas sem máscara, a monitorização de zonas de segurança e a deteção da sua violação, são alguns exemplos. Um módulo analítico permite explorar os dados das iterações com a plataforma, permitindo assim melhor compreensão sobre as características dos clientes, sobre os seus interesses, e hábitos de consumo.

Com o SEGG, a comunicação eficaz é, e será sempre garantida, não haja quanto a isso qualquer ilusão. ■

NTX™

ngine testing experience

Reduza o "time-to-market" das suas aplicações com o NTX - ferramenta de automação de testes

Não-técnico
Pessoas não-técnicas podem automatizar testes.

Execução
Os testes criados podem ser executados em vários ambientes diferentes (DEV, TST, PPRD & PRD).

Equipas
O NTX pode ser disponibilizado para todas as equipas que precisam de automatizar testes.

Baixo esforço
A manutenção dos casos de testes requer baixo esforço.

Resultados
Gestão de testes integrada com os resultados de testes executados automaticamente.

Agendamento
Possibilidade de agendar execuções de testes após o horário laboral, poupando o histórico de execução.

Criação
Qualquer equipa pode criar casos de testes e estes podem ser especificados antes do desenvolvimento do software.

Execução em diferentes ambientes
Capacidade para executar testes em todos os sistemas operacionais, browsers e dispositivos móveis.

AUTOMAÇÃO DE TESTES FÁCIL E INTUITIVA

noesis

Infraestruturas · Software · Qualidade · Pessoas

Portugal · Espanha · Irlanda · Holanda · Brasil · EUA

PREDICTIONS 2021

– 2021: O ANO DO RECOMEÇO –

2020, um ano totalmente atípico, está a acabar. 2021 apresenta-se com uma elevada expectativa, mesmo que o momento que vivemos este ano se possa arrastar para – pelo menos – os primeiros meses do ano. Os planos renovam-se e as organizações preparam-se para mais desafios. O negócio tem de se adaptar.

DEPOIS DE UM ANO DIFERENTE de todos os outros, a expectativa para mudar para um novo ano é enorme. 2020 ficou marcado pela pandemia e as expectativas das empresas é que o ano de 2021 seja mais perto do que se esperava no final de 2019.

Poucos previam que o tão aguardado de 2020 fosse marcado pela pandemia de COVID-19, mas a verdade é que, no setor de tecnologia, as inovações foram aceleradas e as empresas tiveram de se adaptar sob pena de não sobreviverem à pandemia.

A transformação digital entrou definitivamente no léxico das organizações. Quem já tinha começado a sua jornada, viu o caminho facilitado durante a pandemia. Aquelas que ainda não tinham iniciado, tiveram de se adaptar rapidamente a uma nova realidade e, como se costuma dizer, mudar o pneu em andamento para que conseguissem chegar ao final da estrada.

Como é hábito, a IDC preparou as suas dez previsões para os próximos anos, onde explica quais as tecnologias que vão aparecer ou crescer em termos de importâncias. Essas previsões são materializadas no FutureScape.

Inovação, cloud e edge fazem parte das dez previsões da IDC para a indústria mundial de IT. Mas mais do que apenas prever o que vai acontecer em 2021, a IDC cria um roadmap das tendências dos próximos anos.

No fim, como sempre, cabe às organizações precaverem-se de todas as eventualidades que vão ocorrer nos próximos anos – previstas ou não.

Neste artigo, a IT Insight voltou a aliar-se à IDC para apresentar as dez previsões mundiais do FutureScape, às quais se juntaram nomes do mercado nacional para partilhar a sua visão de como estes pontos vão afetar o seu negócio ou indústria. ■

O PAPEL DA INDÚSTRIA DE TI NA CONSTRUÇÃO DE UMA "NOVA NORMAL"... MELHOR E MAIS DIGITAL!

EMBORA JÁ SEJA POSSÍVEL ver uma luz ao fim do túnel, a recuperação das disrupções na economia e das mudanças sociais e empresariais de longo prazo causadas por esta pandemia, irão obrigar uma redefinição das prioridades e influenciar as decisões de investimento em TI e Digital nos próximos cinco anos.

Após uma primeira fase de resposta à crise pandémica, onde o foco das organizações foi a segurança dos colaboradores e a ampliação do trabalho remoto seguro, seguida da otimização de custos, assistimos agora uma fase onde a preocupação está na resiliência e agilidade do negócio, na qual as organizações já aprenderam com o início da crise e começam a estabelecer novas prioridades e investimentos para competir de um modo diferente numa "nova normal".

Só depois das organizações conseguirem garantir esta resiliência e agilidade, começaremos a assistir ao investimento direcionado em áreas que permitam explorarem novas oportunidades, com o objetivo de se prepararem para aquilo que a IDC designa por "Future Enterprise".

Na perspetiva da IDC, a "Future Enterprise", ou Empresa do Futuro, deve conseguir inovar e escalar a um ritmo muito superior ao das empresas tradicionais, e é totalmente impulsionada por uma força de trabalho altamente qualificada e focada no cliente, que abraça o risco ao mesmo tempo que procura inovar continuamente. A tecnologia e os dados são a sua força vital, alimentando operações cada vez mais eficientes, novos fluxos de receita e maior fidelização de clientes. A organização adota

- Gabriel Coimbra -
Group Vice President e
Country Manager, IDC

- Os cinco estágios para a recuperação empresarial -

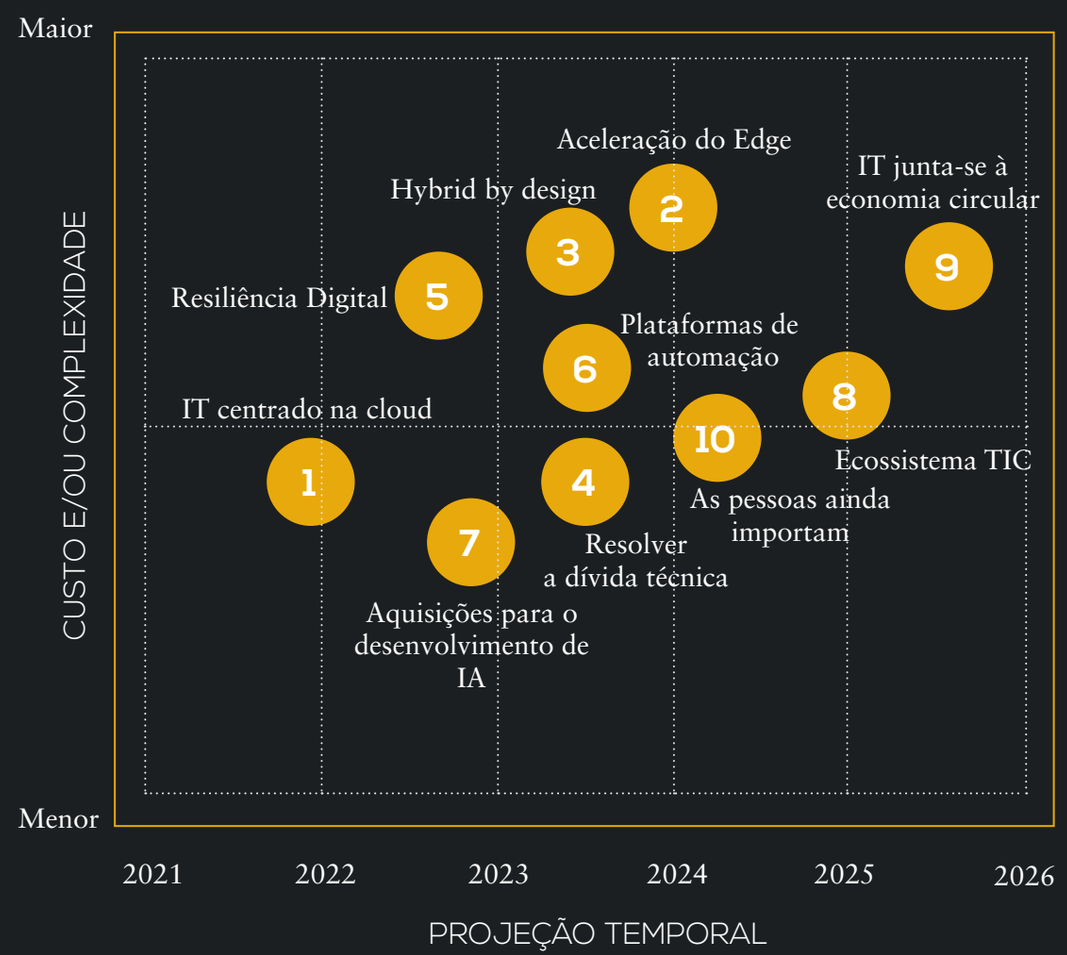
uma abordagem "de fora para dentro", alavancando o seu ecossistema de stakeholders (ou seja, clientes, parceiros, força de trabalho e comunidade) para fazer evoluir de forma dinâmica a sua oferta e o seu modelo de negócio.

Neste contexto, e apesar dos enormes desafios e de toda a complexidade e incerteza, não tenho dúvidas que os líderes que tiverem visão e a coragem para acelerarem ainda mais os seus processos de transformação digital durante este período, ganharão competitividade e quota de mercado, e sairão desta crise, mais fortes e mais digitais.

Cabe agora à toda a Indústria de TI ajudar os seus clientes a fazerem este caminho, para que todos possamos viver numa "nova normal", melhor e certamente mais digital! ■

IDC FUTURESCAPE

PREVISÕES PARA A INDÚSTRIA GLOBAL DE IT EM 2021



Fonte: IDC, 2020

1. IT CENTRADO NA CLOUD. Até ao final de 2021, com base na aprendizagem feita em 2020, 80% dos negócios irão estabelecer um mecanismo de transição para infraestruturas cloud-centric e aplicações duas vezes mais rápidas do que anteriormente à pandemia.

2. ACELERAÇÃO DO EDGE. Até 2023, 80% dos investimentos *edge-driven* e alterações dos modelos de negócio na maioria das indústrias serão impulsionadas por reações às mudanças laborais e operacionais forçadas pela pandemia.

3. HYBRID BY DESIGN. Até 2023, mais de 50% das novas infraestruturas de IT empresarial serão implementadas no edge em vez de em data centers, em contraste com os atuais 10%; em 2024, o número de aplicações edge irá crescer 800%.

4. RESOLVER A DÍVIDA TÉCNICA. Até 2023, 70% dos CIO terão de lidar com a dívida tecnológica acumulada durante a pandemia, criando

stress financeiro, inércia na agilidade do IT, e "migrações forçadas" para a cloud.

5. RESILIÊNCIA DIGITAL. Em 2022, empresas focadas na resiliência digital vão adaptar-se à disrupção e expandir os serviços para responder a novas condições 50% mais rapidamente do que empresas focadas em restaurar os níveis de resiliência de negócio/IT pré-existentes.

6. PLATAFORMAS DE AUTOMAÇÃO. Até 2023, a plataforma-base de todas as iniciativas de automação de IT e negócios será um ecossistema cloud emergente para gestão de recursos e analítica em tempo real.

7. AQUISIÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO DE IA. Até 2023, motivadas pela ambição de incorporar inteligência nos seus produtos e serviços, um quarto das empresas G2000 irão adquirir pelo menos uma startup de software de IA para assegurar que dispõem dos talentos e propriedade intelectual necessários.

8. ECOSSISTEMA TIC. Até 2024, 80% das empresas irão repensar as suas relações com fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de forma a melhor executar estratégias digitais para uma distribuição ubíqua de recursos e automação das operações de IT.

9. IT JUNTA-SE À ECONOMIA CIRCULAR. Até 2025, o uso de materiais reutilizáveis nas cadeias de fornecimento de hardware de IT, a implementação de metas de neutralidade carbónica e um menor consumo de energia serão pré-requisitos de negócio para 90% das empresas G2000 ao lidar com fornecedores e parceiros.

10. AS PESSOAS AINDA IMPORTAM. Até 2023, metade dos esforços das empresas para automação do negócio e construção de forças de trabalho híbridas serão atrasadas ou mal-sucedidas devido à falta de investimento na construção equipas de IT, segurança e DevOps com as qualificações e ferramentas adequadas.

1 ATÉ AO FINAL DE 2021, COM BASE NA APRENDIZAGEM FEITA EM 2020, 80% DOS NEGÓCIOS IRÃO ESTABELECER UM MECANISMO DE TRANSIÇÃO PARA INFRAESTRUTURAS CLOUD-CENTRIC E APLICAÇÕES DUAS VEZES MAIS RÁPIDAS DO QUE ANTERIORMENTE À PANDEMIA

"É facto incontornável que as soluções mais inovadoras em SI estão a surgir em primeiro lugar em plataformas de cloud, especialmente em áreas como a analítica e IA. Mas também as soluções de produtividade e plataformas de suporte ao negócio como ERP e CRM estão a ter ciclos de evolução mais rápidos na cloud, agora que as disciplinas ágeis e DevOps se encontram bem estabelecidas. É um ciclo virtuoso que, no fim, beneficia grandemente os clientes"

Henrique Carreiro, Diretor IT Insight

IMPACTO NO IT

• A otimização da cloud determinará o ritmo e direção do desenvolvimento tecnológico na infraestrutura, aplicações, e serviços de dados;

• Tornar o negócio mais digitalmente resiliente irá determinar como e onde as equipas de IT precisam de consumir / alocar recursos cloud;

• Gerir e conectar diversos data sets / recursos cloud trará os maiores desafios operacionais de IT.

ESTRATÉGIA

• Tomar partido de novos dados, recursos, convergência funcional e software otimizado para a cloud ao avaliar novas tendências para otimizar soluções e estratégias cloud;

• Avaliar todas as vantagens e desvantagens da localização, uso de ativos e modelos de consumo para potenciar a infraestrutura inovadora e resiliente necessária para oferecer acesso ubíquo;

• Potenciar operações inteligentes através da portabilidade das workloads, uso com base no consumo, e aplicações altamente dinâmicas.

2 ATÉ 2023, 80% DOS INVESTIMENTOS EDGE-DRIVEN E ALTERAÇÕES DOS MODELOS DE NEGÓCIO NA MAIORIA DAS INDÚSTRIAS SERÃO IMPULSIONADAS POR REAÇÕES ÀS MUDANÇAS LABORAIS E OPERACIONAIS FORÇADAS PELA PANDEMIA

"A época que vivemos está a alterar a forma como olhamos para a tecnologia e como esta altera o nosso trabalho. O mercado laboral está em total mutação e a mobilidade é fator imprescindível, o que obriga a uma mudança de paradigma, acelerando soluções de rede mais robustas, fiáveis e centralizadas em plataformas cloud, possibilitando uma operacionalização mais flexível e adaptada aos tempos que vivemos. As redes ganham uma dimensão cada vez mais critica: velocidade, fiabilidade e segurança passam a prioridade número um com a transição para o edge. Se a tecnologia consegue endereçar esta mudança na sociedade, é fundamental que as organizações se adaptem: a tecnologia obrigatoriamente deverá estar muito próxima da gestão do negócio, operações e RH. A tecnologia está ready… mas estarão as organizações?"

Miguel Almeida, Diretor-Geral da Cisco Portugal

IMPACTO NO IT

- Uma crescente necessidade de implementar e gerir uma grande variedade de dados, software e infraestrutura edge num conjunto de localizações geograficamente dispersas integradas em recursos cloud centralizados;
- A monitorização e gestão de um portfolio de ativos e serviços edge em rápida expansão tornar-se-á uma prioridade;
- Lidar com a crescente probabilidade de que a atual infraestrutura não está sob o controle da empresa (é detida/operada por uma operadora ou provedor de cloud) tornar-se-á um importante novo desafio.

ESTRATÉGIA

- Adotar modelos de IT flexíveis que potenciem a implementação/consume de recursos *on-premises* e *network-based* que estejam também fortemente conectados a grandes ambientes de cloud pública;
- Desenvolver ferramentas para a migração, integração e gestão automatizada de aplicações, código e dados em instalações *on-premise* e cloud;
- Estabelecer boas-práticas de segurança, *governance* e gestão der ativos para garantir o aproveitamento do crescente número de recursos implementados no edge para novas *workloads*.

3 ATÉ 2023, 75% DAS EMPRESAS G2000 VÃO APOSTAR FORTEMENTE EM ASSEGURAR QUE TODOS OS SEUS COLABORADORES ESTÃO ADEQUADAMENTE EQUIPADOS PARA FORMAR UMA FORÇA DE TRABALHO QUE É HÍBRIDA POR DESIGN, NÃO POR FORÇA DE CIRCUNSTÂNCIA, PERMITINDO-LHES COLABORAR SEPARADAMENTE E EM TEMPO REAL

"O sucesso será determinado não apenas pela digitalização acelerada que vivemos, mas sobretudo por uma cultura de trabalho diferente, potenciada pela tecnologia, fomentando a comunicação mais efetiva, impulsionando novas formas de colaboração mais eficientes, e fundamentalmente incentivando à inovação bottom-up. Caberá às lideranças reconhecer esta oportunidade para aumentar ambos os eixos, produtividade e inovação, à medida que avançamos para um mundo de trabalho cada vez mais híbrido"

Manuel Dias, National Technology Officer da Microsoft Portugal

IMPACTO NO IT

• O IT terá de incorporar localizações remotas no ambiente corporativo, assegurando acesso a recursos corporativos e infraestrutura adequada, incluindo recursos computacionais e largura de banda adequada;

• O IT terá de desenvolver o suporte e manutenção para incluir colaboradores remotos e móveis que podem estar em diferentes zonas horárias.

ESTRATÉGIA

• Abordar a transformação digital ao nível dos indivíduos e equipas. Repensar os princípios tradicionais de como e onde as pessoas trabalham;

• Pensar para além do escritório. *Workplaces* digitais inteligentes podem transformar as equipas e colaboradores numa multitude de indústrias e *use cases* – incluindo trabalhadores remotos e móveis;

• Procurar fabricantes que ofereçam soluções inovadoras que suportem uma equipa híbrida em todos os novos investimentos de computação ao nível do *end-user*.

4 ATÉ 2023, 70% DOS CIOS TERÃO DE LIDAR COM A DÍVIDA TECNOLÓGICA ACUMULADA DURANTE A PANDEMIA, CRIANDO STRESS FINANCEIRO, INÉRCIA NA AGILIDADE DO IT, E "MIGRAÇÕES FORÇADAS" PARA A CLOUD

"O termo "dívida técnica" (DT) foi usado desde os anos 90 por Ward Cunningham para o custo da iteratividade de desenvolvimento de software. A maioria dos CIO conhecem bem o impacto e desafios da DT e atualmente não é tanto a DT que terão de remediar, mas a transformação dos modelos de negócio. Essa transformação impacta processos, aplicações e infraestrutura. Uma das soluções para lidar com a DT foi a introdução do Agile, no entanto o que estamos a assistir atualmente é a necessidade de abordar vários conceitos integrados: dívida técnica, de arquitetura, de processos e social."

Rui Serapicos, Managing Partner da CIONET Portugal

IMPACTO NO IT

- Os CIO terão de tomar todas as medidas necessárias para potenciar a rápida mudança dos modelos de negócio e operações;
- A "need for speed" resultou na criação de soluções menos robustas e bem concebidas;
- O acréscimo à divida tecnológica foi inevitável, resultando em futuras obrigações para mitigar deficiências.

ESTRATÉGIA

- Fazer a triagem das soluções em resposta de emergência à pandemia entre "bons suficientes para manter", "precisam de ajustes" e "precisam de ser eliminadas ou substituídas";
- Colaborar com executivos de *line-of-business* (LOB) para "dividir e conquistar" a eliminação da dívida tecnológica usando developers e financiamento LOB para expandir as capacidades do IT;
- Integrar os esforços de eliminação da dívida técnica com iniciativas de modernização de plataformas.

IDC FutureScape 2021

5 EM 2022, EMPRESAS FOCADAS NA RESILIÊNCIA DIGITAL VÃO ADAPTAR-SE À DISRUPÇÃO E EXPANDIR OS SERVIÇOS PARA RESPONDER A NOVAS CONDIÇÕES 50% MAIS RAPIDAMENTE DO QUE EMPRESAS FOCADAS EM RESTAURAR OS NÍVEIS DE RESILIÊNCIA DE NEGÓCIO/IT PRÉ-EXISTENTES

"O maior desafio para as organizações é encontrar o equilíbrio entre necessidades táticas, materializadas na redução de custos e otimização operacional e, simultânea e estrategicamente, garantirem a resiliência necessária às alterações drásticas que continuarão a ocorrer nos modelos de negócio, na forma como operam e interagem com os clientes. Não se trata de algo transitório, mas de uma exigência de ajustamento continuo, onde a agilidade é decisiva, para mais que sobreviver, ter vantagem competitiva"

José Pratas, Head of Strategic Offering, Innovation and Partnerships da CGI

IMPACTO NO IT

• O IT será responsável por avaliar e garantir a resiliência de todos os serviços de IT/*networking* em vez de apenas dirigir exercícios de *business continuity/disaster recovery* no sentido tradicional;

• O IT será convidado a participar em novas equipas em áreas de negócio, tecnologia, processos, *governance* e gestão de risco para estabelecer novas expectativas de resiliência;

• O IT terá de alocar mais recursos para avaliar o risco e potenciais benefícios de tomar maior partido de soluções as-a-Service para infraestrutura e dados e processos.

ESTRATÉGIA

• Segmentar o portfólio de recursos de IT/networking (sejam detidos pela empresa ou consumido as-a-Service) em listas de prioridades com base em criticidade para o negócio, valor tangível/intangível para a marca, e vulnerabilidade a impactos externos;

• Estabelecer confiança com colaboradores e parceiros críticos através de comunicação clara, honesta e bidirecional obre o ritmo de adaptação necessário para ter a capacidade de responder às alterações das condições de negócio;

• Desenvolver os parâmetros da avaliação dos fabricantes para ter em consideração o nível de diversificação da entrega de serviços e mitigação de risco envolvido nas cadeias de valor dos fornecedores, incluindo a revisão das estruturas de preços e benchmarks dos contratos pré-existentes.

6 ATÉ 2023, A PLATAFORMA-BASE DE TODAS AS INICIATIVAS DE AUTOMAÇÃO DE IT E NEGÓCIOS SERÁ UM ECOSSISTEMA CLOUD EMERGENTE PARA GESTÃO DE RECURSOS E ANALÍTICA EM TEMPO REAL

"Muitas das operações já podem ser automatizadas e efetuadas em tempo real com robôs, é precisamente por isto que a IBM tem a visão e investido no desenvolvimento de plataformas que utilizam os recursos de cloud e da inteligência artificial para que de uma forma eficiente e escalável possa não apenas automatizar processos, mas toda a gestão documental, tomada de decisões, aprovações, classificações e automatizando inclusivamente a interação com o cliente."

Carlos Galveias, CTO - IBM Cognitive Factory

IMPACTO NO IT

• O IT empresarial e processos de negócio irão depender mais num conjunto consistente de tecnologias operacionais, incluindo sistemas de gestão e controlo de ativos e gestão da distribuição;

• O IT terá de coordenar os compromissos com serviços de cloud mais eficazmente com equipas *line-of-business* dedicadas a automatizar processos de serviços digitais e processos operacionais de negócio;

• O IT terá de adotar novas tecnologias e processos que suportem o uso de modelos de analítica para suportar KPI em todo o negócio, não só o IT.

ESTRATÉGIA

• Criar uma cultura de IT com mecanismos de responsabilização que usem dados, analítica e KPI de negócio para acelerar a adoção da automação nos processos de IT e de negócio;

• Integrar as habilitações e visão dos utilizadores de negócio e tecnologia para identificar de que forma um panorama de serviços mais completo pode ser desenvolvido e aplicado internamente para todos os *stakeholders*;

• Ajustar a abordagem das pessoas, processos e tecnologias, e colocar um maior foco do negócio na integração de métricas na cloud para correlacionar os KPI de negócio de forma a potenciar a estratégia e resultados

7 ATÉ 2023, MOTIVADAS PELA AMBIÇÃO DE INCORPORAR INTELIGÊNCIA NOS SEUS PRODUTOS E SERVIÇOS, UM QUARTO DAS EMPRESAS G2000 IRÃO ADQUIRIR PELO MENOS UMA STARTUP DE SOFTWARE DE IA PARA ASSEGURAR QUE DISPÕEM DOS TALENTOS E PROPRIEDADE INTELECTUAL NECESSÁRIOS

"A adoção de IA está a acelerar (casos de uso e investimento) e a atingir um segundo estágio de maturidade, sendo reconhecida a sua importância e capacidade de gerar valor, mas a vantagem competitiva será futuramente mais difícil de manter. A aquisição de startups de IA é uma resposta pragmática à inevitabilidade positiva de AI everywhere, incorporando talento (centro de excelência), propriedade intelectual e diferenciação. O poder da IA é o de repensar a maneira como fazemos as coisas; tecnologia, algoritmos e dados são (apenas) a plataforma"

Hervé Silva, Lead Partner of Analytics & Cognitive da Deloitte

IMPACTO NO IT

• O IT terá de incorporar novas tecnologias de IA/ML com ferramentas, aplicações e soluções pré-existentes. Isto irá requerer uma mudança no desenvolvimento de aplicações e dados e nas práticas de *upgrading*;

• O IT terá de incorporar novos colaboradores de empresas adquiridas na sua equipa nuclear e, em muitos casos, adaptar a sua cultura para integrar um espírito de startup.

ESTRATÉGIA

• Identificar objetivos de curto-prazo para incorporar tecnologias de IA/ML recém-adquiridas de forma a garantir um rápido time-to-value mesmo que o projeto inicial seja limitado no tempo. No contexto da estratégia alargada de AI/ML/analítica/ dados, garantir que a tecnologia adquirida é constantemente atualizada e expandida para tomar partido da propriedade intelectual inicial;

• Reter os colaboradores das startup adquiridas ao assegurar que podem trazer a sua expertise para um centro de excelência existente. Isto pode requere a criação de um novo centro de excelência de AI/ML/analítica/ dados, que frequentemente colabora com a divisão de IT, mas não faz parte da mesma.

8 ATÉ 2024, 80% DAS EMPRESAS IRÃO REPENSAR AS SUAS RELAÇÕES COM FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇOS E PARCEIROS DE FORMA A MELHOR EXECUTAR ESTRATÉGIAS DIGITAIS PARA UMA DISTRIBUIÇÃO UBÍQUA DE RECURSOS E AUTOMAÇÃO DAS OPERAÇÕES DE IT

"As organizações estão a adotar infraestruturas de TI que dão prioridade à interconexão e que facilitam a troca direta e privada dos dados. E a Platform Equinix faculta um ecossistema global que reúne tudo e todos – incluindo provedores de serviços e parceiros – através de uma arquitetura escalável e de confiança localizada no digital edge. Esta tendência é confirmada pelo Global Interconnection Index (GXI Vol.4), da Equinix, que prevê que a largura de banda de interconexão na Europa irá crescer 45% ao ano até 2023"

Carlos Paulino, Managing Director da Equinix, Portugal

IMPACTO NO IT

• As equipas de IT terão de desenvolver processos mais ágeis, flexíveis e baseados em dados para ajudar no ajuste do foco e prioridades das relações pré-existentes na indústria de ITC à medida que os parceiros pré-existentes mudam os seus modelos de negócio e/ou alteram os seus portfólios de produtos através de aquisições;

• Intersecções entre diversos grupos de ITC (fornecedores de serviços de comunicações e cloud, fornecedores de IT e OT, etc.) irá forçar o IT a continuamente adaptar e reavaliar relações e prioridades na cadeia de fornecimento, muitas vezes no contexto de novas relações entre empresas de ITC e LOB.

ESTRATÉGIA

• Colocar o foco na otimização do portfolio à medida que capacidades em tempo real com inteligência integrada que permite a análise de situações, previsão, recomendações, automação e monitorização de performance numa vasta gama de produtos e serviços de múltiplos fornecedores;

• Avaliar continuamente as prioridades dos parceiros de ITC com base na importância do parceiro para a manutenção, crescimento e transformação do negócio.

9 ATÉ 2025, O USO DE MATERIAIS REUTILIZÁVEIS NAS CADEIAS DE FORNECIMENTO DE HARDWARE DE IT, A IMPLEMENTAÇÃO DE METAS DE NEUTRALIDADE CARBÓNICA E UM MENOR CONSUMO DE ENERGIA SERÃO PRÉ-REQUISITOS DE NEGÓCIO PARA 90% DAS EMPRESAS G2000 AO LIDAR COM FORNECEDORES E PARCEIROS

"No mundo de hoje, o acesso ao digital é crítico. Para garantir a necessidade digital, e simultaneamente proteger o futuro do nosso planeta, os data centers devem ser escaláveis de forma sustentável. Ao planear os requisitos futuros, os CIO devem procurar soluções que lhes permitam reduzir o consumo de energia e reutilizar materiais que possam ser reciclados de forma responsável. Os data centers são o facilitador da energia e da transformação digital de hoje, conduzindo-nos a um futuro inteligente e verde"

Pankaj Sharma, Executive Vice President, Secure Power Division da Schneider Electric

IMPACTO NO IT

• A liderança irá confiar no IT para inovar e potenciar a sustentabilidade juntamente com os planos de continuidade e resiliência;

• A maior atenção no consume energético, redução do desperdício, substituir matérias-primas raras e novas formas de implementar objetivos de economia circular irá colocar o IT num papel;

• O IT será responsabilizado pela avaliação de todos os fornecedores e pela escolha de parceiros que possam acelerar a sua jornada de sustentabilidade.

ESTRATÉGIA

• Procurar fabricantes de IT que tenham produtos concebidos com a circularidade em mente. A capacidade de reutilizar componentes, estender a vida útil e reciclar de forma responsável irão contribuir para os objetivos alargados de sustentabilidade da empresa;

• Considerar o uso de modelos as-a-service de fabricantes que podem implementar princípios de economia circular melhor que a empresa, desde a aquisição de equipamento até ao consume em modelos as-a-service de fornecedores com a capacidade de maximizar o uso dos ativos e reciclar de forma responsável;

• Procurar *service providers* e parceiros de data center comprometidos para com o uso de fontes de energias renováveis e tecnologias altamente eficientes como parte da sua infraestrutura cloud.

10 ATÉ 2023, METADE DOS ESFORÇOS DAS EMPRESAS PARA AUTOMAÇÃO DO NEGÓCIO E CONSTRUÇÃO DE FORÇAS DE TRABALHO HÍBRIDAS SERÃO ATRASADAS OU MAL-SUCEDIDAS DEVIDO À FALTA DE INVESTIMENTO NA CONSTRUÇÃO EQUIPAS DE IT, SEGURANÇA E DEVOPS COM AS QUALIFICAÇÕES E FERRAMENTAS ADEQUADAS

"O sucesso virá da capacidade de investimento, captação/retenção de talento qualificado e sobretudo da capacidade do negócio e o IT, dentro das organizações, estarem em perfeita sintonia relativamente a objetivos e estratégia definidos. O IT e respetivas equipas, deverão garantir resiliência, flexibilidade e capacidade de adaptação, sendo que o negócio deverá assegurar as melhores condições possíveis para que tal aconteça"

Vasco Teixeira, Manager da Michael Page Information Technology

IMPACTO NO IT

• As equipas de desenvolvimento e operações de IT deparam-se com as mesmas fontes de stress que qualquer outro colaborador no que toca à gestão do equilíbrio vida-trabalho, e não endereçar este problema pode ter impactos negativos nos objetivos de diversidade em organizações nas quais este é um objetivo corporativo;

• Políticas universais nas restrições da contratação associadas a preferências geográficas bem como práticas de conetividade/segurança inflexíveis previnem os CIO/CTO de recrutar colaboradores qualificados que queiram trabalhar a partir de casa ou mudarem-se para outra região.

ESTRATÉGIA

• Reforçar a mensagem para os líderes C-Level/LOB de que o pessoal de desenvolvimento / operações de IT são vitais para potenciar os esforços de transformação digital e que qualquer iniciativa ligada à melhoria das condições de colaboração, eficiência e resiliência devem considerar as equipas de IT como um grupo crítico;

• Assegurar que todas as políticas de remuneração/localização dos colaboradores e processos de recrutamento consideram o risco que não ter o staffing e talentos de IT adequados representa para o negócio, não apenas a otimização de custos e supervisão apertada dos colaboradores.

POR LU MOREDA
Diretora de Marketing da Informantem

– O FUTURO É AGORA –

O período entre a criação da prensa móvel por Guttenberg e a democratização dos livros levou alguns séculos.

COM BASE NISTO, tenho a certeza de que os nossos antepassados seriam incapazes de acreditar que a capacidade de armazenamento dos nossos telemóveis superaria o computador que levou o homem à Lua e tampouco na existência de uma assistente digital inteligente. Diferente de todas as outras revoluções industriais que passámos, esta cresce de forma exponencial e combinatória. Ou seja, os avanços tecnológicos são muito rápidos e estão integrados em todos os setores da nossa sociedade, desde a energia, os transportes, as comunicações e os meios de comunicação social, até à medicina, saúde, alimentação e energia. É um facto: o futuro chegou.

Este ano tivemos uma experiência única: vimos o mundo parar. Da noite para o dia, a pandemia COVID-19 desconstruiu todas as noções de normalidade e obrigou-nos a encontrar novas maneiras para interagir de forma afetiva, produtiva e segura, mesmo em distanciamento social. Ainda que tenhamos sofrido muitas perdas durante este processo, foi magnífico perceber os benefícios que a tecnologia trouxe à humanidade nos últimos anos. Graças a esta expansão tecnológica foi possível desfrutar uma nova rotina familiar, profissional e cultural mesmo num mundo pandémico. Visitámos museus, assistimos concertos, estudámos, fizemos muitas reuniões, treinámos, comprámos, e celebramos marcos como aniversários, tudo isto, online.

Foi um ano muito desafiador para todos, inclusive para a Informantem como provedora, facilitadora e consultora de soluções e serviços de Tecnologias de Informação (TI) e de Sistemas de Informação (SI). De cada dez empresas a nível global, seis decidiram acelerar a sua transformação digital durante a

- Lu Moreda -
Diretora de Marketing da Informantem

pandemia. E à medida que a demanda aumentava por parte dos nossos clientes, percebíamos de forma extrema o nosso diferencial no mercado, alavancado pela consistência dos nossos valores – adaptação, relacionamento humano, segurança e entusiasmo – conhecimento aplicado e posicionamento geográfico; Portugal, Moçambique, Angola, Cabo Verde, Brasil e Dubai.

Foi durante o Estado de Emergência que a Informantem desenvolveu uma solução global, baseada numa infraestrutura de Data center Container standard da Rittal, um dos mais conceituados fabricantes mundiais de data centers, para o Instituto Politécnico de Leiria (IPL). Este projeto coordenado pela Informantem ratificou a agilidade operacional e as nossas alianças estratégicas mesmo em situações extremas. É a partir desta rede de alianças estratégicas (como o caso da HP e HPE, Samsung, Cisco, Apple, IBM, Lenovo Lexmark, Microsoft e Oracle) e a alta qualificação dos nossos colaboradores, que podemos oferecer propostas de valor capazes de identificar e solucionar os objetivos transformacionais do cliente e gerar impacto a partir da nossa experiência. Com o avanço do teletrabalho, por exemplo, identificámos que a mobilidade sem segurança não cumpre seu propósito. Então, fomentámos soluções mais completas de gestão de dispositivos, serviços de Cloud e Cibersegurança, para que todos pudessem recriar a partir de casa o ambiente seguro, produtivo e dinâmico do trabalho.

Mesmo com a chegada do futuro e o crescimento exponencial e integrado da tecnologia, algo não mudou: a necessidade generalizada de conexão humana. Neste período histórico de incerteza, movimentos humanistas ganharam mais voz ao redor do globo e valores como diversidade, sustentabilidade e equidade finalmente impactaram e transformaram os setores. Vimos a Cisco, Oracle, Microsoft e os principais players das redes sociais aderirem, na linha de frente da sua comunicação, não só a 4ª onda do feminismo, mas também ao antirracismo. Se a tecnologia é um meio disruptivo para alcançarmos o bem-estar humano, a transformação definitivamente começará por nós.

E este ano de 2020, permitiu-nos separar, ao longo de toda a cadeia produtiva, as marcas que levaremos para a nossa vida (ou não).

Foi com este nível de maturidade corporativa, perceção às mudanças do mercado e consciência de comunidade, desenvolvida ao longo destes quase 25 anos de mercado, que a Informantem se reestruturou internamente e criou o departamento de marketing. Pois se a transformação digital e cultural acontece lado a lado e necessita ser revisada de forma contínua, a adaptação e a inovação também acontecem de dentro para fora.

Diante disto, terminamos este ano realizados pelos desafios que enfrentámos, avançámos pelo segundo ano com o projeto Reseed a plantar 500 árvores, e estamos muito esperançosos por um melhor normal. Pois se o futuro é agora e criado por nós, que sejamos os facilitadores através da tecnologia para gerar negócios mais humanos, rentáveis, seguros e sustentáveis. ■

Keep IT simple!

FERNANDO BRAZ, COUNTRY LEADER DA SALESFORCE EM PORTUGAL

"AS EMPRESAS TÊM DE TER A PERCEÇÃO DE QUE UMA ESTRATÉGIA DO DIGITAL NÃO É ALGO COMPLEXO"

Fotografias: Jorge Correia Luís

Fernando Braz, Country Leader da Salesforce em Portugal, fala da aposta da empresa no mercado nacional e da importância – cada vez maior – da digitalização entre as organizações de todos os tamanhos em Portugal.

HENRIQUE CARREIRO E RUI DAMIÃO

A Salesforce sempre esteve presente em Portugal, mas agora tem um escritório local, com o Fernando à frente. O que é que isto significa para o mercado português?

Formalmente, iniciámos a operação em novembro e, até então, o mercado português era endereçado pelos meus colegas portugueses, a maior parte deles, mas que viviam entre Barcelona, Madrid e Dublin. O mercado era endereçado por eles, mas sempre com a base, por assim dizer, em Espanha ou Dublin; a partir de agora, toda essa equipa se deslocou e já vive em Portugal. Vamos naturalmente contratar mais pessoas, vamos ter uma equipa mais alargada, uma equipa essencialmente de vendas, que vai estar organizada por indústria. Vamos verticalizar a nossa especialização, dado que temos mensagens específicas para cada uma das indústrias. Não para todas, mas para as principais, como Telcos, como retalho, como banca, indústria propriamente dita, *manufacturing*. Teremos uma equipa que vai acompanhar os clientes no dia a dia. Uma presença local, uma operação local, uma equipa local, dentro sempre de um contexto ibérico.

A Salesforce tem uma estratégia transversal em termos dos segmentos que endereça, mas em Portugal, onde é que está a vossa principal força, a vossa principal base?

Uma das coisas, entre várias, que me motivou a ingressar na Salesforce, é essa postura comercial e essa solução que a Salesforce se posiciona no mercado, que é transversal a qualquer dimensão do mercado. Internamente, endereçamos o mercado em três grandes áreas. O que chamamos SMB, as pequenas e médias empresas; a área que chamamos – nome interno – *Commercial*, são as médias grandes empresas; e a que chamamos as grandes empresas.

A Salesforce tem capacidade para endereçar clientes com cinco colaboradores, ou dez colaboradores, ou 20. No mercado português temos um número bastante significativo, que para mim foi uma surpresa, da quantidade de pequenos clientes que temos. São clientes, normalmente, visionários, que têm condição e que já têm um nível de literacia suficientemente elevado para perceber a importância

> // NÓS TEMOS UMA EQUIPA QUE VAI ESTAR A ENDEREÇAR ESTES SEGMENTOS DE MERCADO E TEMOS EQUIPAS DE VENDAS PARA OS TRÊS SEGMENTOS //

da digitalização, e por isso, mesmo sendo empresas pequeninas, já o fazem, sobretudo ao nível do marketing e do próprio CRM. Depois, temos grandes empresas como a Sonae. Temos capacidade e vamos abraçar todo o mercado. Nós não vamos abraçar só um segmento, como várias empresas similares à Salesforce, que normalmente, só se posicionam no topo da pirâmide, quando desenvolvemos o mercado, e só se focam no topo – que são as grandes contas, os grandes bancos, os grandes Telcos, os grandes retalhistas. Não. Nós temos uma equipa que vai estar a endereçar estes três segmentos de mercado e temos equipas de vendas para os três segmentos.

A questão das migrações é particularmente relevante, a migração do *legacy*. Como é que a Salesforce endereça um cliente com *legacy*? De que forma é que é feita a abordagem?

Com muito entusiasmo. Primeiro, porque essas empresas têm custos de manutenção e sofrem muito com essas integrações e esse *legacy*.

Muitos deles fizeram muita personalização onde os softwares praticamente perderam o seu próprio nome, porque foram alterados quase totalmente e podem ser quase *rebranding* das marcas dos seus próprios donos. Esses clientes, muitas vezes, acham que é um tema muito complicado e a nossa missão vai ser mostrar-lhes o nosso software e como essas migrações podem ser muito simples e fáceis. É uma das minhas principais prioridades; abordar todos esses clientes, que nós conhecemos muitos, e mostrar como é que se pode fazer uma migração.

A Salesforce tem uma abordagem de começar pequeno. Preferimos, às vezes, começar pequenino. Sabemos que os clientes gostam e, quando começam a perceber que a ferramenta funciona muito bem e que têm *paybacks* muito rápidos, temos sentido que o próprio cliente quer alastrar a muitas outras áreas da empresa, e é isso que nós temos de fazer. Essencialmente, vamos querer chegar a uma dessas empresas grandes, arranjar um departamento, iniciar, por exemplo, uma pequena operação, ou um lançamento de um produto, ou qualquer coisa que eles possam fazer, e nós brilhamos aí. Porque, imagine, tão simples quanto isto, nós conseguimos ajudar uma empresa a lançar um produto novo e a fazer CRM, se calhar, em três meses. E sei que as pessoas, que as empresas ficam abismadas, porque isto normalmente, no passado, não acontecia. Vamos lá, damos confiança ao próprio cliente, nós ficamos satisfeitos, começamos pequeninos, começamos a crescer com eles, e depois fazemos a caminhada, a jornada, em conjunto.

A maioria das multinacionais tem esta abordagem. A Salesforce tem – ou vai ter – uma equipa, mesmo que pequena, de serviços de consultoria?

Temos. Não vou começar por ter em Portugal porque não temos tido necessidade. As instalações que temos feito, têm corrido todas bem. E mais uma vez, estou numa estrutura ibérica, estou a 500 quilómetros de Madrid, a uma hora de voo. Se tiver algum pico de urgência, rapi-

> // AS EMPRESAS TÊM DE TER A PERCEÇÃO DE QUE UMA ESTRATÉGIA DO DIGITAL NÃO É ALGO COMPLEXO PORQUE HÁ FERRAMENTAS QUE PODEM DAR AJUDA PARA QUEM NÃO TEM ESSE *KNOW-HOW* //

damente tenho uma equipa. Se nós crescermos de uma forma a triplicar, quadruplicar, quintuplicar, e se vir que é necessário, rapidamente monto essa equipa.

A Salesforce tem feito algumas aquisições recentes. A pergunta não é tanto sobre as aquisições em si, mas sobre a perspetiva do próprio ecossistema que a Salesforce está a criar dentro dos seus produtos. Como é que a Tableau se vai integrar com a Salesforce? Como é que estas peças se vão juntando?

Temos o cliente no centro e tudo começa com o CRM, com o *sales*, onde há a visão. Aquilo que trabalhamos neste círculo é uma visão genuína e única, que muitos podem dizer que fazem, mas depois, quando vamos a uma apresentação dos nossos produtos, somos efetivamente aqueles que conseguimos fazer. É a visão 360, totalmente integrada, do cliente.

Vamos ter uma única base *single source of truth*. Tudo isto tem um círculo, que passa desta área de sales e está integrada com toda a área de serviço, com toda a área de pós-venda, que a área de serviço é gigante … tudo o que tem a ver com o pós da venda ou com o *deliver* da venda. Depois, temos toda a área de marketing, todas as comunicações que fazemos, o conhecimento, o endereçamento, a personalização.

Há um par de anos, adquirimos aquilo que identificámos como a melhor ferramenta no mercado, a MuleSoft, e como adquirimos uma ferramenta sempre com base em plataformas abertas, fáceis de integrar com tudo o que existe disponível, sem qualquer limitação, e tem sido uma das ferramentas que mais tem crescido dentro do grupo Salesforce.

A seguir à integração com as diferentes aplicações, temos a parte analítica, que permite ter informação de gestão sobre tudo aquilo que está ali no mundo Salesforce ou, mais uma vez, o rico do Tableau é que pode beber informação de diferentes sistemas. Não está unicamente dependente do que for Salesforce, e isso por exemplo, faz o nosso Einstein, que é a nossa ferramenta de BI, *analytics*, e Inteligência Artificial.

Estamos no final do ano. Qual é a mensagem ou as recomendações que o Fernando gostaria de deixar às empresas portuguesas agora à entrada de 2021?

Este ano de 2020 forçou a digitalização. Nós, como mercado, como mundo empresarial, como cidadãos, temos uma necessidade enorme e

vamos continuar a caminhar no mundo da digitalização de uma forma super importante. O mundo tornou-se global, e isto pode ser bom para quem se adapta, e seja mais veloz nessa adaptação e tenham a estratégia de longo prazo. Quem tiver uma estratégia só para o imediato não consegue.

As empresas têm de ter a perceção de que uma estratégia do digital não é algo complexo porque há ferramentas, como é o caso da Salesforce, e há parceiros, como outros, que podem dar ajuda para quem não tem esse know-how, mas há que ter uma estratégia, e é uma estratégia de investimento. Não é um custo, como às vezes, infelizmente, ouvimos alguns gestores dizerem. Esta questão do digital é um investimento porque ela cresceu muito.

Acho que a mensagem é de esperança para o ano de 2021. Vi num jornal, um médico dizer que 2021 é quase o ano zero. A vacina vai trazer-nos uma grande alegria e uma grande esperança, mas não vai permitir que deixemos de ter uma série de cuidados nos contactos sociais, na higienização, na segurança da respiração no exterior e nos espaços fechados. Vai aliviar um bocadinho, assim que os países começarem a ter ao seu alcance a vacinação, mas não estas restrições não vão parar durante, se calhar, todo o ano de 2021, ou, pelo menos, mais de metade do próprio ano. As empresas têm de percecionar que o investimento contínuo na

digitalização, na personalização individual da empresa, do indivíduo, na forma como comunicam, na forma como endereçam é importante.

Temos de ver é que o vírus o que nos trouxe foi a globalização total. Deixámos, e os nossos empresários têm de perceber, de ser só Portugal, mesmo nas áreas mais pequeninas, que alguns possam pensar que era só aquele nicho de mercado, ou o que for, deixou de ser Portugal, deixou de ser Europa, e passou a ser global. ■

Potencie a utilização de tecnologia móvel e “wearable” na indústria

Descubra como os “wearables” evoluem e como o acesso remoto aos dados ajudam a potenciar a produtividade

Rua Ivens, 42 - 1º e 2º - Sala 206
1200-227 Lisboa
Telefone # 351 21 121 8000

infor™

BRANDED CONTENT

POR JOÃO OLIVEIRA,
Principal Business Solutions Manager,
do SAS

– ENTERPRISE SOFTWARE –

Nos últimos tempos, a sociedade e a economia levaram como que um abanão que nos pôs a todos a repensar o presente e o futuro.

NÃO QUE NÃO EXISTISSEM antes desafios e dilemas, mas a Covid-19 e a pandemia geraram uma onda de impasses e alterações profundas que me fazem acreditar que nada será como antes.

As empresas, de repente, tiveram de abraçar (muitas delas à força) a Transformação Digital, e uma vez mais, ficou à vista o papel absolutamente primordial da gestão de dados e as vantagens competitivas e oportunidades que esta nos pode dar.

Agora mais do que nunca, a capacidade de adaptação das empresas e dos decisores face às persistentes mudanças da sociedade é decisiva para vingar no atual mercado concorrencial e aqui ocorre-me, desde logo, a capacidade de dizer que sim à modernização, a novos modelos de gestão, a novas tendências, a novas ferramentas digitais, a novas experiências… tudo isto com o objetivo de facilitar processos e tomadas de decisão, gerir mais eficazmente recursos, aumentar a eficiência e a rentabilidade para, no final de tudo, ter negócios rentáveis e clientes satisfeitos.

São agora exigidas às empresas respostas mais rápidas e acertadas, sendo que aqui é inevitável não falar de Enterprise Software, um tema bastante vasto, na medida em que engloba muita coisa (desde os típicos ERP Financeiro, Project Management & Accounting, Manufacturing, Supply Chain, Human Capital & Talent Management, CRM, DataWarehouse and Corp Reporting, etc.) e, por isso mesmo, irei somente focar os pontos que me parecem mais pertinentes.

O modo ou forma de utilização (desde a sua ergonomia, a consistência de User Interface, a facilidade de interação), a disponibilidade, fiabilidade e segurança e, não menos importante, a sua interoperabilidade. Penso que cada um destes três pontos são efetivamente críticos, em especial no

- João Oliveira -
Principal Business Solutions Manager,
SAS

boom cloud a que assistimos, pois as empresas podem ter, por exemplo, as funções financeiras em SAP, o Project Management & Accounting Manufacturing em Oracle, o Customer Service com ServiceNow, o Analytics com SAS, o que representa um enorme desafio, pois os utilizadores vão ter múltiplas User Experience (UX), o que faz com que muitas empresas desenvolvam uma camada de User Interface que abstraia os utilizadores das diferenças de UI e de utilização. Na verdade, o que importa gerir são processos de negócio, como por exemplo: procure to pay, order to cash, install to Retire, search to hire, etc, sendo que as aplicações / soluções de negócio Analíticas (mais ou menos especializadas) terão de fazer parte e estar "embebidas" nos processos de negócio em vários dos seus passos. E tudo isto obriga a que as soluções de negócio tenham ou disponibilizem e recebam informação através de APIs (o mesmo em relação às soluções Analíticas, que podem ser várias).

Por sua vez, toda esta coleção de aplicações vai enviar dados para o Data Warehouse (ou Data Lake), de onde, uma vez mais, as aplicações analíticas vão ter de interagir, seja para o corp. reporting, sejam as soluções especializadas, como aquelas que o SAS disponibiliza (Risco, Fraude, AML…).

Por fim, e para que se enderecem os três pontos acima enumerados, há quatro aspetos fundamentais que não queria deixar de falar: o Data Quality, o Data Governance, o Data Security e o Data Lifecycle Management.

Muito resumidamente, o Data Quality engloba muito mais que apenas purificação e / ou enriquecimento dos dados. É preciso garantir que a semântica é a mesma (que os dados querem dizer o mesmo), que são representados da mesma forma e que são apresentados da mesma forma para o mesmo tipo de utilizadores. O Data Governance é fundamental pois é a peça que garante, por exemplo, a equivalência de terminologia (estabelece dicionários e garante a semântica) e que os dados pessoais são tratados de acordo com as regras, o rastreamento (incluindo as transformações) desde a origem até ao consumo, a disponibilização ou não a determinado grupo de utilizadores / utilizador de certos dados. O Data Security está intimamente relacionado com o Data Governance pois, as regras de segurança estão / deveriam estar, definidas na Governação dos Dados e daí propagadas / disponibilizadas para as APIs. Há que realçar que a segurança não é somente ter ou dar acesso a certos dados, inclui também a forma como são disponibilizados, por exemplo se forem dados sensíveis, se são encriptados, pseudonomizados, anonimizados – como são armazenados, etc. E por último temos o Data Lifecycle Management, que deveria estar governado pela Governação dos Dados, sendo de referir que é esta disciplina que trata a validade dos dados, como e quando se armazenam.

Em suma, perante os tempos incertos e intensos que estamos a viver, as empresas deverão ter capacidade de adaptação às constantes "renovações" da sociedade e, para tal, há que apostar e acreditar nas novas ferramentas, soluções e serviços que hoje se apresentam cada vez mais sofisticados e com uma visão global de toda a realidade das empresas. Como vimos, o enterprise software permite acompanhar a evolução do negócio através de inúmeros indicadores, tendo como base os dados e o foco o cliente. ■

O ANO DA CLOUD HÍBRIDA E DA MULTICLOUD

A cloud está cada vez mais na ordem do dia e a transformação digital das organizações obriga, muitas vezes, a ter mais do que uma cloud para as operações. A Alcatel-Lucent Enterprise, a BJSS, a Check Point, a Cilnet, a Claranet, a Colt, a Enimbos, a Infor, a Noesis, a S21Sec, a Schneider Electric, a SoftInsa e a Warpcom partilham a sua visão sobre o mercado de cloud híbrida e de multicloud.

RUI DAMIÃO

- A IT Insight realizou a sua habitual mesa redonda de forma digital, através de uma plataforma de videoconferência -

A DISRUPÇÃO causada pelo surto global de COVID-19 reforçou a importância crítica das empresas serem ágeis para adaptar a sua capacidade às constantes flutuações e alterações nos seus mercados.

Uma plataforma de cloud pública oferece às empresas uma infraestrutura de IT ágil, que, no entanto, não é necessariamente uma opção apropriada para todos os tipos de cargas de trabalho. Como tal, a maioria das empresas estão a optar por manter parte das *workloads on-premises* ou clouds privadas, e outras em clouds públicas.

PRINCIPAIS DIFICULDADES

A pandemia aumentou exponencialmente o consumo de soluções cloud. Os analistas da IDC estimam que em 2022, perto de 90% das organizações a nível mundial vão contar com uma combinação híbrida de clouds *on-premises* ou privadas dedicadas, várias clouds públicas e plataformas *legacy* para corresponder às suas necessidades. No entanto, a sua implementação pode enfrentar algumas dificuldades.

A PANDEMIA FORÇOU AS ORGANIZAÇÕES A INVESTIR EM SOLUÇÕES QUE, NO INÍCIO DO ANO, NÃO ESTAVAM PREVISTAS

José Miguel Pereira, Infrastructure Solutions Director na Noesis, considera que "a pandemia originou a maior vaga de transformação digital alguma vez verificada". O representante da Noesis diz que "o que muitas organizações fizeram em seis meses é inacreditável" e que "só é possível fazê-lo com um ecossistema de IT muito maduro, flexível e resiliente". No entanto, uma das dificuldades sentidas diz respeito à capacitação das equipas "na perspetiva de quem gere as infraestruturas e, também, na capacitação de todos os utilizadores e ecossistema de IT das organizações".

Pedro Teixeira, Cloud Sales Specialist na Claranet, refere que "se olharmos para o pré e para o pós-pandemia, verificamos duas velocidades diferentes. Anteriormente, víamos empresas a fazer este caminho, mas um pouco mais lento, e a pandemia veio acelerar o processo. A disponibilidade, a necessidade de trabalho remoto e de manter a empresa o mais eficiente possível" levaram as organizações a investir neste tipo de soluções. As empresas que vão conseguir passar esta fase, vão começar a olhar o processo de adoção de cloud de forma holística e perceber "qual dos cenários – entre *hybrid*, *on-premises* e cloud pública – responde melhor às suas necessidades".

José Luís Silva, Head of Integration na S21Sec, observou que os clientes têm "o seu *on-premises* reforçado e continuam a não apostar nas soluções para estar nativamente na cloud. Por outro lado, no outro espetro dos clientes, há empresas que estão muito mais avançadas no que concerne à adoção das clouds – independente do tipo. Reforçaram aquilo que era o investimento nessas clouds, normalmente com as plataformas de colaboração que tiveram um crescimento significativo em relação ao que se verificava" antes da pandemia.

- José Miguel Pereira -
Infrastructure Solutions Director, Noesis

"A pandemia originou a maior vaga de transformação digital alguma vez verificada. O que muitas organizações fizeram em seis meses é inacreditável"

- Pedro Teixeira -
Cloud Sales Specialist, Claranet

"Se olharmos para o pré e para o pós-pandemia, verificamos duas velocidades diferentes. Anteriormente, víamos empresas a fazer este caminho, mas um pouco mais lento, e a pandemia veio acelerar o processo"

- Pedro Dias, Alcatel-Lucent Enterprise -

- Michael Fordham, BJSS -

- Miguel Miranda, Cilnet -

Hugo Silva, Business Manager – Data Center & Multicloud na Warpcom, afirma que, apesar de se ter assistido a um crescimento na adoção de serviços cloud, "Portugal ainda está longe do restante mundo. Em algumas partes do mundo está a existir o processo inverso; os custos podem tornar-se descontrolados e é preciso explicar a uma organização quais podem ser os custos que vão ter, quando poderá ter um retorno e se será atingível ou não". O representante da Warpcom indica, ainda, que a adoção de plataformas que já nascem nos modelos SaaS "têm vindo a fazer com que a utilização da cloud pública tenha crescido".

António Mendes, Territory Manager na Enimbos, diz que "há um mito de que ir para a cloud é caro; não é. Não podemos impor aos clientes que o caminho para a cloud é o certo. No entanto, há uma sensibilidade muito grande nas equipas de IT de que a cloud é o caminho, mas é preciso ir paulatinamente; fazer um estudo intenso, olhar para a infraestrutura da empresa e dizer qual é o caminho. Muitas vezes, é errado dizer ao cliente para fazer o *lift and shift*, de pegar e ir para a cloud, mas há um caminho a ser feito que depende, por exemplo, dos contratos que estão a terminar".

Pedro Dias, Country Manager na Alcatel-Lucent Enterprise, declara que "existiu um crescimento exponencial de algumas ofertas cloud, mas não em todas. Existiram áreas que os projetos de migração para a cloud foram colocados em *standby* e serão reavaliados fu-

- Hugo Silva -
Business Manager – Data Center & Multicloud, Warpcom

"Os custos [na cloud] podem tornar-se descontrolados e é preciso explicar a uma organização quais podem ser os custos que vão ter, quando poderá ter um retorno e se será atingível ou não"

- António Mendes -
Territory Manager, Enimbos

"Há uma sensibilidade muito grande nas equipas de IT de que a cloud é o caminho, mas é preciso ir paulatinamente"

A PANDEMIA TEVE IMPACTO EM DETERMINADAS ÁREAS, COMO AS SOLUÇÕES DE COLABORAÇÃO

turamente. Na componente de voz pura e dura, já existia uma tendência de migração de muitos clientes para ambientes cloud, seja híbrido ou *full cloud*. A pandemia teve um impacto muito grande em determinadas ofertas, como as soluções de colaboração".

Paulo Rosa, Senior Account Manager na Infor, assinala que "sabemos que, ao aproximarmos de um cliente para lhe oferecer um ERP, ele não precisa só de um ERP. A Infor desenvolveu sistemas para facilitar a ligação do ERP em modelo híbrido com soluções que o cliente tem. Temos de garantir a continuidade desses produtos e fazemos com que sejam híbridos. Isto transmite segurança aos clientes, onde podemos dizer que nem tudo tem de ir para a cloud, onde podemos meter determinadas soluções fora da cloud".

Michael Fordham, Platform Capability Lead na BJSS indica que "é muito difícil ter um único modelo de funcionamento porque a cloud altera fundamentalmente a forma de abordagem à implementação e o suporte a serviços de IT. A tentativa de *standartizar* o que fazemos nos vários modelos começa a retirar o valor de operar na cloud. Esta não é exatamente uma pergunta de tecnologia, mas sim uma pergunta organizacional, uma pergunta cultural".

Rui Duro, Country Manager na Check Point, afirma que este é "um tema que está em cima da mesa, é *trendy*", mas não vê "que o crescimento que se tem visto é equivalente aquilo que se tem falado". "Apesar de em Portugal ter existido uma grande movimentação para o teletrabalho, muitas vezes o teletrabalho não significa que seja cloud; é acesso remoto para os sistemas. Fala-se muito na cloud, mas não tenho visto que os números que se falam sejam equivalentes aquilo que está a acontecer", explica o representante da Check Point.

SEGURANÇA, COMPLIANCE E LEGACY SÃO PROBLEMAS QUE TÊM DE SER ENDEREÇADOS NA MUDANÇA DE UMA INFRAESTRUTURA DE IT

ESTADO DA ARTE

Mudar a infraestrutura IT de uma empresa é um processo complexo, onde vários assuntos, como a segurança, o *compliance*, o *legacy* e o próprio investimento, têm de ser endereçados. A tecnologia tem vindo a democratizar o acesso à cloud híbrida, e tem permitido a conversão do *on-premises* tradicional.

Miguel Miranda, BDM de Hybrid Cloud & Data Center na Cilnet, afirma que, "por via das regulamentações, existem algumas dificuldades na democratização, o que tende a dificultar todo o processo de transformação do tradicional para os novos modelos de consumo. Por outro lado, as arquiteturas de computação, de segurança e da rede dos data centers têm vindo a evoluir e a adaptar-se a todos estes planos de transformação digital e inovação dentro das próprias empresas. É de esperar que estas soluções continuem a evoluir no próximo ano".

Rita Lourenço, Key Account Manager Secure Power Division Iberia na Schneider Electric, diz que "houve uma aceleração do processo" de transformação digital. "Existiu a necessidade de gerir tudo remotamente, na componente das linhas de produção continuarem a funcionar sem ninguém no local; essa gestão remota terá de ser feita com uma combinação de uma cloud centralizada, mas também de uma solução local que permite decisões mais rápidas e análise e toda a gestão de dados mais críticos para o negócio".

António Mendes explica que "não há nenhum manual para ir a uma calculadora e dizer que se tem determinado número de máquinas e tráfego e que vou pagar isto no final do mês. Há muita complexidade. Para que exista um modelo híbrido, e muitas vezes passa pelo próprio negócio e aplicações do cliente, é preciso tirar o máximo proveito das capacidades dos *clouds providers*; é preciso perceber quais são os serviços de onde se pode tirar o potencial das aplicações. Esse caminho não está em nenhum manual".

CIBERSEGURANÇA

Nos novos ambientes híbridos e multicloud os desafios da segurança são multiplicados por vários sites. É necessário que as organizações tenham uma estratégia de cibersegurança definida com, por exemplo, autenticação de utili-

- Pedro Dias -
Country Manager, Alcatel-Lucent Enterprise

"Existiram áreas que os projetos de migração para a cloud foram colocados em standby e serão reavaliados futuramente"

- Miguel Miranda -
BDM de Hybrid Cloud & Data Center, Cilnet

"As arquiteturas de computação, de segurança e da rede dos data centers têm vindo a evoluir e a adaptar-se a todos estes planos de transformação digital e inovação"

COM O HÁ VÁRIAS PREOCUPAÇÕES COM A MIGRAÇÃO PARA A CLOUD. A DISPONIBILIDADE E A SEGURANÇA SÃO DUAS DELAS

zadores, resiliência contra ciberataques ou monitorização de ameaças.

José Luís Silva (S21Sec) indica que "os clientes mais maduros, onde já têm uma série de processos, as preocupações passam por como *securizar* os vários ambientes e ter a visibilidade que tinham nas infraestruturas *on-premises*". Os clientes também têm preocupações "do lado da disponibilidade do serviço e preocupam-se com outro tipo de ataques que possam afetar essa disponibilidade, como ataques DDoS, que possam fazer com que as aplicações ou o negócio deixem de estar online. Aí, temos procurado oferecer algumas ferramentas para evitar a indisponibilidade de serviço".

Pedro Teixeira (Claranet) refere que "a estratégia de segurança passa por defini-la muito bem". As empresas devem definir "o acesso aos utilizadores, e quando falamos em multicloud torna-se num processo complexo; a formação das pessoas internas e das equipas que estão a gerir os sistemas – que deve ser contínua; e os *developers* de aplicações, que devem ter uma abordagem não de DevOps, mas de DevSecOps, onde introduzem pontos de segurança no seu próprio código, e participam em eventos para terem práticas éticas de aplicação de código".

Pedro Mota, CTO / Solution Architect na SoftInsa, explica que "existem arquiteturas baseadas em metodologia Zero Trust que têm tido muito bons resultados; consistem em não confiar, verificar sempre e assumir que vai acontecer uma ocorrência". Nesse caso, "já existem processos para rapidamente neutralizar a situação. Isso envolve fazer segmentação das redes, disponibilizar aos utilizadores os privilégios que necessitam para aceder à informação para

- Pedro Teixeira, Claranet -

- Catarina Pessanha, Colt -

- António Mendes, Enimbos -

- Paulo Rosa, Infor -

realizar o seu trabalho. É preciso ter uma granularidade muito fina que, através desta metodologia, deve ser gerida de uma forma mais simples".

Catarina Pessanha, Responsável Canal de Parceiros na Colt, assinala que, enquanto operador, "quando pensamos em segurança, o que impedia muitas vezes as empresas de dar um passo para esta transformação era a questão da segurança e da proximidade. Muitas vezes, havia a necessidade por parte das equipas, da proximidade aos seus equipamentos e infraestrutura. O contexto atual levou – quase por imposição – que esse afastamento acontecesse e levou parte da segurança a quem tem de decidir. Muitas vezes, estas soluções complementam-se dentro das empresas e cabe aos responsáveis avaliar caso a caso o que é que é mais adequado à sua situação".

Hugo Silva afirma que "devem-se envolver os colaboradores da organização, devem fazer

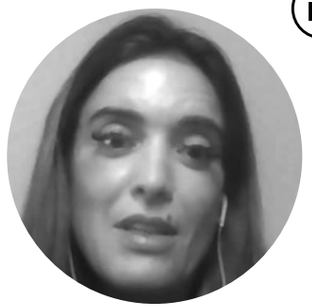
É NECESSÁRIO QUE AS ORGANIZAÇÕES PERCEBAM QUAL O SEU VERDADEIRO RISCO E MAPEAR ISSO NUM CONTROLO

parte da solução e compreender o que se está a passar e como devem agir nas várias situações. Também é necessário as organizações apostarem em serviços SOC porque se torna cada vez mais imprescindível as empresas terem uma resposta muito rápida às ameaças. Por fim, é preciso garantir que a organização tem uma monitorização completa da sua infraestrutura e nas várias clouds. É preciso um processo simples e ágil para os colaboradores não passarem ao lado da sua utilização".

Rita Lourenço declara que a cibersegurança deve ser *by default*, ou seja, na fabricação dos equipamentos e na arquitetura do software. A Schneider Electric utiliza este mesmo conceito nos seus processos internos para mitigar os riscos de ataques ou perdas de privacidade, assim como planos de resiliência dentro da organização.

Rui Duro indica que "falamos na adoção e no caminho e os fabricantes de segurança adaptaram-se à velocidade que a própria cloud vai evoluindo. Não é por falta de condições de cibersegurança que a adoção da cloud não existe, seja qual for o tipo que o cliente acabe por adotar. Quando falamos de multicloud, a coisa complica-se um bocadinho porque é um conceito mais lato; podemos falar de uma multicloud que ao mesmo tempo é híbrida ou que vai um pouco além da cloud infraestrutural e ser, também, uma cloud por *containers* ou por funções".

Michael Fordham refere que "é necessário determinar qual é o nosso risco de segurança, e mapear isso num controlo. A segurança pode ser diferente entre a cloud e o *on-premises*. No *on-premises*, podemos ter ferramentas e tecnologias que utilizamos específicas, e na cloud também temos ferramentas *cloud native* e

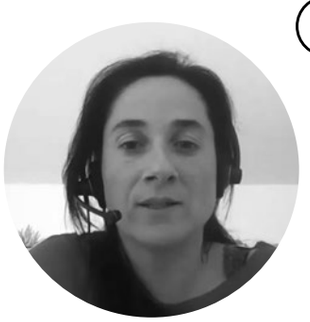


- Rita Lourenço -
Key Account Manager Secure Power Division Iberia, Schneider Electric

"A gestão remota terá de ser feita com uma combinação de uma cloud centralizada, mas também de uma solução local que permite decisões mais rápidas"

- José Luís Silva -
Head of Integration, S21Sec

"Os clientes preocupam-se com ataques, como DDoS, que possam afetar a disponibilidade dos serviços"



- Catarina Pessanha -
Responsável Canal de Parceiros, Colt

"O que impedia muitas vezes as empresas de dar um passo para a transformação digital era a questão da segurança e da proximidade"

- Pedro Mota -
CTO / Solution Architect, SoftInsa

"Um dos fatores críticos para o sucesso dos serviços são os recursos terem experiência e know-how"

PERCEBER QUE WORKLOADS DEVEM IR PARA A CLOUD E QUAIS DEVEM FICAR ON-PREMISES É UMA NECESSIDADE DAS ORGANIZAÇÕES

outras tecnologias. Isso pode levar-nos a fazer as coisas de maneira ligeiramente diferente, mas vai permitir-nos atingir o mesmo resultado de uma perspetiva de segurança".

WORKLOADS

Atualmente, as organizações contam com inúmeros *workloads* espalhados por várias clouds. No entanto, existem algumas mais suscetíveis de fazer jus aos benefícios das clouds híbridas.

Miguel Miranda diz que "é possível que existam alguns *workloads* que estejam mais talhados para funcionar em cloud, mas como estamos a falar sobre este mundo híbrido, o que vejo é que praticamente todos os *workloads* são passíveis de funcionar nestes modelos de consumo. Daí que temos chavões de alguns fabricantes que dizem que as aplicações correm em qualquer sítio. É um facto que os ambientes e as formas de desenvolvimento em *containers* são as mais rápidas de poder correr num ambiente híbrido pela facilidade deste tipo de plataformas".

António Mendes, da Enimbos, explica que "quem arranca em cloud traz o que foi desenvolvido *on-premises* e esse é um aspeto muito importante, a agilização, a visão de querer ir para a cloud. As aplicações têm de ser analisadas no sentido de prioridade; muitas vezes, o software que se tem é tão *core* da organização que é preciso conhecer muito bem os serviços que o fornecedor de cloud disponibiliza e desenvolver ou refazer a aplicação, em termos de DevOps, exatamente para que possa correr em modo nativo no cloud provider".

José Miguel Pereira (Noesis) refere que o potencial retorno e o risco e a complexidade "são utilizados

para perceber quem são os candidatos naturais para colocar os *workloads* na cloud. Naturalmente que os *workloads* em que o risco é mais baixo, em que o valor é mais imediato e a transição acarreta pouco risco de disrupção são os candidatos que os *providers* de cloud tentam primeiro com os clientes finais. Depois, há claramente *workloads* que podem não fazer sentido movê-los sem fazer uma transformação *end-to-end* de todas as plataformas".

José Luís Silva, da S21Sec, assinala que definir os *workloads* que devem ir para a cloud "não é um trabalho fácil" e que existem "uma série de *cloud providers* diferentes com dezenas de opções dentro daquilo que é a migração – de bases de dados, de storage, entre outros – que podem ajudar a minimizar aquilo que é o custo que têm com a sua infraestrutura, mas também tem de ser considerada a componente de segurança que vem adicionar aquilo que pretendemos que seja minimizado, os incidentes no negócio do cliente".

Pedro Mota (SoftInsa) indica que "nos projetos de migração para a cloud identificamos aqueles que são *cloud-ready*, *cloud-native* e *cloud-enablement* onde a migração pode ser mais simples. Pela experiência, os fatores críticos para o sucesso dos serviços são os recursos terem experiência e *know-how*, utilizar processos validados e continuamente melhorados e que dão garantias de chegar a bom porto e, também, utilizar as melhores ferramentas que permitam a replicação dos dados

- José Miguel Pereira, Noesis -

- José Luís Silva, S21Sec -

- Rita Lourenço, Schneider Electric -

DEPOIS DE UMA FASE EMERGENCIAL, AS EMPRESAS VOLTAM A OLHAR PARA AS SOLUÇÕES DISPONÍVEIS PARA PERCEBER ONDE PODEM POUPAR CUSTOS

para que os ambientes críticos tenham uma indisponibilidade crítica".

RACIONALIZAÇÃO DE CUSTOS

Para muitas empresas a primeira vaga da pandemia veio com uma pesada fatura de *providers* de serviços cloud. Passada a fase emergencial volta a racionalização de custos. Existem no mercado soluções disponíveis para as empresas terem um correto equilíbrio de custos entre o *on-premises* e os vários fornecedores de cloud.

Pedro Teixeira, da Claranet, afirma que "a pesada fatura advém da utilização rápida dos recursos cloud, porque não há outra razão para que a fatura seja assim tão pesada face ao que tinham anteriormente. Cada cloud provider tem as suas ferramentas próprias de otimização em cloud. Muitas vezes, esse trabalho não é suficiente e o *know-how* de parceiros na área permite otimizar estes recursos em cloud, mas isto já não é mudar um tipo de instância ou disco, mas sim olhar para a arquitetura e aplicação e perceber o que é que está ali que pode ser otimizado".

Pedro Dias indica que, no caso da Alcatel-Lucent Enterprise, "o cliente não tem dúvidas. Os serviços são sempre oferecidos numa base por utilizador ou dispositivo, e a empresa tem todas as possibilidades de escolher se quer se o serviço seja baseado numa mensalidade – e a qualquer altura terminar essa mensalidade. Mas se for mais vantajoso, pode fazê-lo numa base anual ou plurianual, mas com a vantagem de que tem, logo à partida, uma noção exata de quais serão os custos por utilizador e totais no período contratado".

Catarina Pessanha explica que, por vezes, "as empresas, apesar de quererem dar um passo na transformação, procuram a questão do custo e têm de racionalizar, de comparar quanto é que vai custar com quanto paga atualmente. Numa primeira vaga [da pandemia], muitas empresas foram empurradas para a solução e não houve possibilidade de ponderar os custos envolvidos. Numa segunda vaga, as empresas já conseguem ponderar melhor, questionar e aferir os custos envolvidos numa solução do género".

- Paulo Rosa -
Senior Account Manager, Infor

"Durante a pandemia, muitas empresas entraram em lay-off e tiveram de perceber como é que iam tirar valor dos serviços que continuaram a pagar"

- Michael Fordham -
Platform Capability Lead, BJSS

"é muito difícil ter um único modelo de funcionamento porque a cloud altera fundamentalmente a forma de abordagem à implementação e o suporte a serviços de IT"

Durante a pandemia, Paulo Rosa sentiu que "muitas empresas entraram em *lay-off* e existiram conversas para se perceber como é que iam tirar valor dos serviços que continuaram a pagar. Foi uma situação que se teve de resolver caso a caso. Esta situação levou os clientes a terem um custo numa fase difícil que ninguém previa e que, quando subscreveram a solução cloud, não pensaram que teriam de pagar mesmo que não estivessem a utilizar durante dois ou três meses".

DISPONIBILIZAÇÃO RÁPIDA

A cloud permite disponibilizar aplicações mais rapidamente, mas para isso é preciso que a libertação de código seja mais ágil, sendo um dos maiores *drivers* de transformação. A "*containerização*" e a cloud podem ser *enablers* deste *driver*.

José Miguel Pereira, da Noesis, tem a convicção de que "todos os *frameworks* de *containers* têm um potencial de disrupção incrível. Cada vez que conseguimos reduzir complexidade através da abstração, naturalmente que introduz um valor enorme à cadeia de desenvolvimento. Os processos de *continuous integration* e *continuous deplyoment* podem ser catapultados para outro nível de maturidade com estas *frameworks*. Sabemos que a curva não é linear até porque o *know-how* que existe neste tema ainda não está massificado".

Miguel Miranda, da Cilnet, diz que "este tipo de infraestruturas e soluções são os *enablers* para se ter agilidade e uma forma mais rápida de disponibilizar as aplicações. Com os *containers*, a questão da portabilidade, da agilidade, da facilidade de gestão e, depois, o facto de se poder usar uma plataforma de orquestração, podem facilitar tarefas que normalmente o DevOps tem de fazer. Ao compartimentar parte das aplicações, vou conseguir, de forma mais rápida, fazer tarefas como dimensionar as aplicações, por exemplo".

Pedro Mota, da SoftInsa, assinala que "há um conjunto de benefícios bastante grande. O ciclo de desenvolvimento dos microsser-

viços é incomparavelmente mais rápido. As plataformas Kubernetes são uma boa opção para infraestruturas com *containers* mais reduzidos, ou seja, em situações que o cliente tenha uma infraestrutura mais complexa, com um número de *containers* mais elevado, há uma complexidade de gestão que recomenda a utilização de plataformas *open shift* que permitem fazer o correto balanceamento da carga nos *containers* para ter uma solução gerível".

Paulo Rosa refere que a Infor tem soluções *multitenant* que aceleram a entrega de novas soluções ou funcionalidades, uma vez que "ao disponibilizar de uma só vez a solução para todos os utilizadores de todos os *tenants* ligados à aplicação, acelera – muito – o processo de distribuição".

Falando ainda de modelos híbridos, estas soluções têm de garantir aos clientes que correm em qualquer plataforma que tem na sua infraestrutura e a instalação não pode descurar o modelo híbrido.

- Pedro Mota, SoftInsa -

- Hugo Silva, Warpcom -

INTERCONETIVIDADE

A cloud híbrida e a multicloud dependem de uma grande interconetividade entre locais. Aplicações como inteligência artificial e IoT levam a computação até ao edge. Estima-se que no futuro a computação será cada vez mais descentralizada.

Catarina Pessanha, da Colt, indica que "há uma necessidade do conceito de multicloud; por variadíssimas razões, os clientes não querem colocar 'os ovos todos no mesmo cesto'. Para além do *cloud gateway* e da multicloud, existe o edge e há uma necessidade de trazer as aplicações para mais perto de onde estamos. Com soluções SD-WAN, conseguimos trazer a conetividade para perto do cliente, para onde ele precisa dessa conetividade" nos seus negócios e operações.

Pedro Dias, da Alcatel-Lucent Enterprise, afirma que, "felizmente, existe uma oferta interessante e, no início da pandemia, quando estávamos mais desprevenidos, todas as entidades conseguiram responder e os serviços foram prestados

sem que existissem grandes problemas". Assim, a interconetividade entre locais está bem assegurada pela oferta que já existe no mercado.

Hugo Silva, da Warpcom, diz que "muitos *providers* estão a levar a cloud pública para dentro das organizações. Também os fabricantes de servidores e virtualização estão a criar mecanismos para gerir toda a implementação destas soluções no edge. Essencialmente, é possível fornecer uma infraestrutura aos clientes e o próprio fabricante consegue gerir de forma proativa esta solução. Cada vez mais se verifica uma preocupação em disponibilizar serviços de cloud no edge, mas garantindo sempre que a gestão de tudo é feita de forma centralizada".

Dando uma visão mais de infraestrutura, Rita Lourenço explica que "a Schneider Electric tem soluções de edge que são, no fundo, soluções locais. São soluções de micro data centers que podem proporcionar sistemas fisicamente seguros que integram componentes de diversos fabricantes. São soluções chave na mão que chegam ao local e, basicamente, só é necessário ligar a energia".

Rui Duro, da Check Point, indica que "os fabricantes nesta área estão a acompanhar em termos de cibersegurança aquilo que é a evolução da cloud, principalmente a questão da multicloud. É muito importante que os clientes tenham visibilidade do que está a acontecer em dois ambientes que são complemente distintos, se calhar com dois *providers* totalmente distintos".

Michael Fordham, da BJSS, diz que "uma forma de proceder é confiar em reduzir latência em qualquer rede na internet. É a latência que pode causar desafios, mas com a introdução de coisas como o 5G, essa latência diminui. Mas depois também confiamos em encriptação forte dos dados, e permitimos que os dados naveguem pela Internet e acedam a API públicas. E isso é o que é a cloud. A cloud é sobre consumir coisas na Internet através de API públicas, mas com uma forte postura de segurança e encriptação". ■

- Rui Duro -
Country Manager, Check Point

"Apesar de em Portugal ter existido uma grande movimentação para o teletrabalho, muitas vezes o teletrabalho não significa que seja cloud; é acesso remoto para os sistemas"

Alcatel·Lucent Enterprise

A NOVA EDUCAÇÃO EM TEMPOS DE PANDEMIA

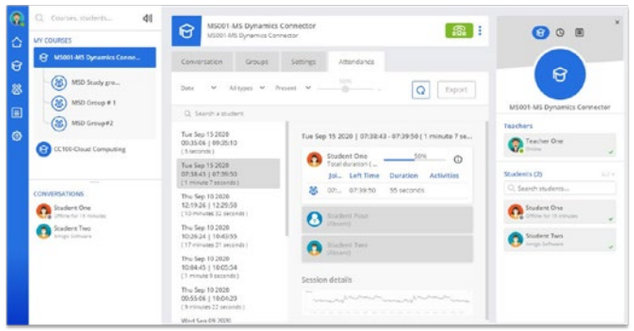
A integração de recursos de comunicação em tempo real nas plataformas de Learning Management System (LMS), potencia e simplifica todo o método de ensino.

A PANDEMIA COVID-19 forçou uma alteração profunda no modo como vivemos, trabalhamos e estudamos, tendo acelerado a transformação digital do nosso local de trabalho, mas também das instituições de ensino. Conceitos como teletrabalho e sala de aula virtual entraram nas nossas vidas. A Alcatel-Lucent Enterprise está, desde o início, na linha da frente desta evolução, suportando as empresas, trabalhadores e estudantes.

A educação foi uma das áreas que teve de se adaptar, disponibilizando à comunidade educativa, a continuidade do processo letivo de forma não presencial. Apesar de na maioria das instituições já existirem plataformas de gestão de ensino (LMS), estas não disponibilizam formas de comunicação e interação em tempo real entre os docentes e os alunos. Embora a organização geral, os conteúdos e o planeamento das aulas, resida na plataforma LMS, a gestão e definição das salas virtuais são feitas em plataformas diferentes e sem qualquer interligação. Esta duplicação, ou mais, de plataformas, resulta numa maior complexidade e dificuldade de gestão para professores e alunos.

Passada esta primeira fase, as instituições deverão evoluir as suas plataformas com o objetivo de unificar e controlar a gestão do ensino a partir da plataforma LMS existente, protegendo o investimento e facilitando a curva de aprendizagem. Deverão apostar na integração entre as plataformas de LMS e as soluções que combinam comunicação em tempo real, incluindo texto e voz, com recursos colaborativos, como a partilha de documentos, videochamada, videoconferência e partilha de écran.

RAINBOW CLASSROOM



O Alcatel-Lucent Enterprise Rainbow Classroom é uma solução totalmente segura (segundos os padrões LTI), desenvolvida para integrar com sistemas de gestão de ensino (LMS), que disponibiliza recursos de colaboração em tempo real, permite a criação e gestão de salas de aulas virtuais, bem como os mecanismos de segurança e controlo dos parti-

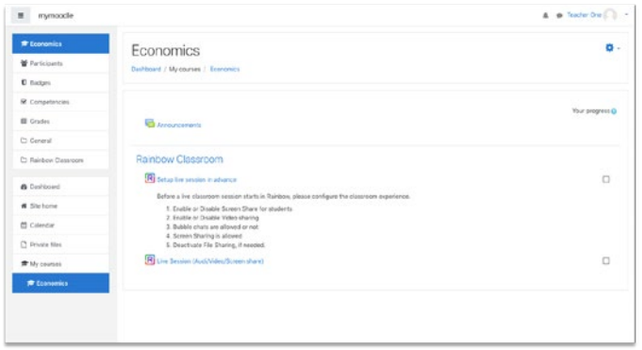
cipantes. Ou seja, permite que o professor e os alunos usem os dados existentes no sistema LMS e iniciem salas de aula virtuais, sem sair da interface LMS.

O conector de integração está disponível para as plataformas Moodle e Canvas, estando previsto o suporte de Blackboard até final de 2020. A flexibilidade do modelo e arquitetura do Rainbow Classroom, permite adaptar a integração e o nível de funcionalidades, às necessidades e opções de cada entidade de ensino.

INTERFACE

A imagem abaixo apresenta o planeamento de uma aula na interface da aplicação Moodle.

É a partir desta interface que o professor estabelece as regras gerais de participação na aula virtual e dá início à aula. Os alunos que estão inscritos no curso serão adicionados automaticamente à sala de aula após a criação da mesma, não havendo necessidade de enviar convites.



Através da interface de LMS, o professor terá acesso às seguintes funcionalidades:

- Sincronização com a diretoria de estudantes inscritos no curso;
- Seleção dos estudantes;
- Definição de regras por defeito da sala de aula / aluno (Chat, Vídeo, Áudio, écran e ficheiros);
- Criação automática dos participantes no Rainbow Classroom;
- Início da sessão de aula virtual.

No decorrer da aula o professor poderá ainda:

- Aceder e ajustar das definições da sala de aula;
- Sobrepor as regras predefinidas de sala de aula. Ativando / desativando chat, vídeo, áudio, partilha de ecrã e ficheiros;
- Controlar individual cada estudante;
- Iniciar a sessão de aula virtual (Chat, Vídeo, Áudio, Partilha de ecrã e ficheiros);
- Gravar o vídeo e áudio da aula virtual;
- Criar grupos de estudantes associados a um curso específico;
- Colaborar e interagir com grupos de estudantes;
- Controlar as atividades dos grupos;
- Disponibilizar whiteboard;
- Ativar / desativar a interação dos alunos via whiteboard durante a aula;
- Aceder a analítica da audiência (presença / ausência, tempo médio global e individual da assistência).

MODELO DE NEGÓCIO

Tendo em conta as especificidades do mercado da educação, a solução é baseada num modelo de subscrição distinto entre professores e alunos. No caso dos professores, terá um valor mensal e para os alunos será gratuito. ■

infoPT@al-enterprise.com
211 214 920

Life Is On | APC by Schneider Electric

POR RITA LOURENÇO
Regional Key Account Manager for Iberia,
Schneider Electric

NOVAS EXIGÊNCIAS DA ÉPOCA DE COMPRAS IMPULSIONAM NECESSIDADE DE SOLUÇÕES EDGE COMPUTING

Como resultado da pandemia de COVID-19, a Black Friday e a época de compras natalícias deste ano estão a ser diferentes de todas as outras – obrigando os retalhistas a ser criativos na sua abordagem, sabendo que grande parte dos consumidores não quer gastar muito tempo em lojas.

MUITOS AMPLIARAM as compras da Black Friday a todo o mês de novembro e anteciparam as promoções de dezembro e, no geral, a indústria coloca cada vez mais ênfase nas encomendas online. Mas, seja ou não para comprar fisicamente, algo é cada vez mais evidente: os retalhistas necessitam da tecnologia certa, como soluções de *edge computing*, para se adaptarem a este novo normal.

MARKETPLACE DE RETALHO EM MUDANÇA

As encomendas e os sistemas de pagamento online permitem processar mais transações do que nunca. Os retalhistas também incentivam os clientes a encomendar atempadamente, porque os serviços de entrega estão sobrecarregados e há maior risco de entregas tardias.

Entretanto, nas lojas físicas, os proprietários necessitam de estar conscientes das prioridades em evolução dos compradores, e implementar tecnologia de acordo com elas. Os pagamentos contactless e as caixas self-service, por exemplo, são cada vez mais atraentes para os clientes que querem evitar contactos

- Rita Lourenço -
Regional Key Account Manager for Iberia, Schneider Electric

próximos com os colaboradores e outras pessoas na loja, por medo de contraírem o vírus. Durante os últimos meses, também foram muitos os clientes que se acostumaram a encomendar online e a deslocar-se apenas para levantar os produtos nas lojas.

Para apoiar os hábitos de compras em evolução, as lojas necessitam de sistemas que permitam aos colaboradores saber quando as encomendas são realizadas e quando os clientes vão chegar para as recolher. Devem, por exemplo, investir em dispositivos manuais que permitem aos colaboradores do armazém comunicar aos colegas em loja quando as encomendam podem ser levantadas; e que podem também ser utilizados para monitorizar o inventário e garantir que que há stock. Por outro lado, os clientes também podem utilizar estas máquinas para ler os códigos dos produtos quando os retiram da prateleira, para que depois não tenham de esperar em filas na caixa.

EDGE COMPUTING AO RESGATE

Quando aumentam a capacidade do website, contratam aplicações de inventário ou implementam tecnologias nas lojas, os retalhistas podem falhar se os seus sistemas não forem suficientemente rápidos ou responsivos. As localizações edge computing podem desempenhar um papel essencial para garantir aos clientes que as suas encomendas são processadas rapidamente e que as lojas monitorizam o inventário com precisão.

O edge computing coloca a computação do processamento, armazenamento e analíticas mais próxima do ponto em que os dados são gerados. Isto torna os sistemas mais responsivos porque os dados não necessitam de viajar até à cloud e regressar, o que cria latência. Assim, a importância das localizações edge continuará a crescer, à medida que os retalhistas aumentam os seus investimentos em tecnologia para assegurar a sua capacidade de resposta a uma época de compras incomum e, ao mesmo tempo, estabelecer um caminho de sucesso para o futuro digital.

As localizações edge incluem *micro data centers* que contêm a tecnologia necessária para alimentar as operações de retalho – isto inclui infraestrutura de rede, aplicações, bases de dados, armazenamento e sistemas de segurança e fornecimento de energia, que garantem a continuidade do negócio em caso de falhas de eletricidade. O edge é fundamental para construir resiliência para qualquer organização que dependa de processamento em tempo real, ou quase real, para realizar as suas operações.

Os retalhistas deverão aprender muito com a época de compras neste final de ano, tal como têm podido fazer desde que a pandemia começou. Como resultado, acabarão por surgir modelos mais eficientes de serviço ao cliente, com a tecnologia no cerne das operações – e a maioria dela terá componentes essenciais de edge computing. ■

Check Point SOFTWARE TECHNOLOGIES LTD. | ARROW

"CHECK POINT'S MANAGED SERVICE PROVIDER PROGRAM DISPONIBILIZADO ATRAVÉS DA ARROWSPHERE"

Dados atuais sugerem que uma grande parte das empresas estão a utilizar serviços de cloud, utilizando quer ofertas de cloud pública quer centros de dados virtuais baseados em cloud privada.

NO ENTANTO, embora estes serviços em cloud possam ser transformadores, trazem com eles um acréscimo no nível de risco de segurança, e 66% das empresas afirmam que um dos principais desafios da migração para a cloud é a segurança, de acordo com uma pesquisa da Enterprise Irregulars*.

Os Parceiros e clientes procuram cada vez mais os marketplaces para adquirem soluções pela sua versatilidade e rapidez na disponibilização de recursos à medida das suas necessidades, da mesma forma que os fabricantes e revendedores procuram novas formas de abordagem ao mercado para responder a estas necessidades e angariar mais clientes, nomeadamente no mercado cloud.

A Check Point e a Arrow uniram-se, numa Parceria, de modo a trazer para os Parceiros e seus clientes, as soluções da Check Point Cloud, Mobile e Endpoint através da plataforma Arrowsphere, a plataforma global multi-tier na cloud da Arrow para o Canal.

Aliando as mais diversas vantagens do ArrowSphere aos produtos líderes da Check Point, a Arrow disponibiliza aos seus Parceiros e clientes, novas oportunidades na utilização da cloud, de modo diferenciador e seguro reduzindo a complexidade associada à transformação digital e migração para a cloud.

Desde setembro de 2020, que o Check Point's Managed Service Provider Program está disponível na ArrowSphere, com os produtos CloudGuard:

- **CloudGuard Network Security** (PAYG e Subscrição Anual)
- **CloudGuard SaaS** (PAYG e Subscrição Anual)
- **CloudGuard Posture Management** (Subscrição Anual)
- **CloudGuard Intelligence and Threat Hunting** (Subscrição Anual)

A adoção destas soluções ajudará os Parceiros e clientes a suportar modelos mais ágeis e alinhados com a dinâmica associada aos serviços de cloud, criando uma adoção e migração para a cloud mais segura e fácil. Outras soluções também disponíveis no ArrowSphere, são o Sanblast Agent e Sandblast Mobile, dedicadas a endpoint e dispositivos móveis.
O ArrowSphere permite ao Canal de uma forma rápida e eficiente criar cotações, solicitar, gerir, analisar e faturar uma ampla variedade de soluções na cloud. Com a sua experiência e funcionalidades aprimoradas para o utilizador, a plataforma foi projetada exclusivamente para otimizar a conexão entre fornecedores de serviços na cloud, Parceiros e clientes finais.
Na Arrow, encontra uma equipa especializada disponível para ajudar a adoptar novos modelos e ajudar os seus clientes a ganhar confiança na segurança na cloud.

*os resultados da pesquisa podem ser consultados aqui: *https://bit.ly/3fYl9Y8*

cilnet. a Logicalis company

POR LUIS LANÇA
Sales & Business Development Director da Cilnet a Logicalis Company

"AS VANTAGENS EM ADOTAR UMA ESTRATÉGIA MULTICLOUD SOBREPÕEM-SE CLARAMENTE AOS DESAFIOS"

O mercado nacional tem amadurecido no que diz respeito à atualização das infraestruturas de IT e nas plataformas de modelo cloud. Luis Lança, Sales & Business Development Director da Cilnet a Logicalis Company, aborda as principais dificuldades que as empresas têm na implementação destas soluções.

Quais são as principais dificuldades que sentem junto dos vossos clientes na implementação destas soluções?

Entendemos que a inovação e a complexidade das necessidades de muitas organizações fazem com que haja uma adoção elevada das soluções multicloud. Este tipo de soluções requer, por parte das organizações, uma dose de atitude positiva, preparação e habilidade para coordenar pessoas e recursos. Por esta mesma razão, implementar uma estratégia multicloud numa organização poderá ser uma excelente decisão, porém apresenta alguns desafios.

Para utilizar uma multicloud é vital contar com profissionais capacitados, ou empresas especializadas, que indicarão exatamente que tipo de cloud a utilizar e quais os dados que deverão ser migrados para a plataforma. Além disso, pelo facto de muitas tecnologias estarem envolvidas, a gestão torna-se mais complexa, graças a um ambiente de trabalho mais amplo, com diversas estruturas.

- Luís Lança -
Sales & Business Development Director da Cilnet a Logicalis Company

Muitos desses desafios acontecem no primeiro ano de implementação da multicloud, que traz dificuldades de compreensão e integração das novas tecnologias. Posteriormente, serão necessárias mudanças relacionadas com as políticas, pessoas e processos da organização, que acabam por transformar todo o negócio. Apenas na fase final da adoção da infraestrutura em multicloud, é que as empresas ficam dotadas e sentem a tão ambicionada agilidade operacional, e maior confiança na segurança dos dados.

Apesar dos desafios parecerem desencorajadores, as vantagens em adotar uma estratégia multicloud claramente se sobrepõem, tornando viável sua utilização para o armazenamento de dados.

Entre os maiores benefícios dessa aplicação estão temas como a segurança e recuperação de dados, tráfego direcionado, economia de recursos financeiros e a autonomia, ou seja, a capacidade de relacionamento com os *providers* de serviço, entre outros.

De que forma é que é possível otimizar o custo de operação na cloud?

Em cloud os custos estão em constante mudança, e a tomada de decisões é frequentemente descentralizada, dificultando a visibilidade das despesas.

Por exemplo, implementar uma estratégia de gestão de custos pode ajudar uma organização a obter previsibilidade de consumos futuros (baseado em *forecasts*), permitindo que as empresas consigam tomar decisões conscientes sobre as combinações das soluções multicloud.

Para ajudar na implementação desta estratégia e previsibilidade de custos futuros existem um conjunto de soluções aplicacionais e serviços no portfólio da Cilnet a Logicalis Company tais como a Cisco CWOM ou VMware CloudHealth.

Que serviços é que a Cilnet tem na área de cloud híbrida e multicloud para dar resposta às necessidades dos seus clientes?

Para ajudar as empresas a lidar com o tema de forma clara e objetiva, a Cilnet a Logicalis Company, sendo uma multinacional especializada em serviços e projetos para ambientes de computação na cloud, possui uma equipa dedicada de especialistas e um portfólio *end-to-end* (desde o *assessement*, à consultoria, aos serviços geridos e à otimização das aplicações).

Além dos inúmeros benefícios que a cloud pode trazer para os negócios, como escalabilidade de aplicações e aceleração do *time-to-market*, uma das suas maiores vantagens é a pluralidade de ofertas e serviços, o que possibilita atender grande parte das necessidades de cada aplicação.

Com um catálogo diversificado e amplo, a escolha do fornecedor está fortemente relacionada com as características da utilização de cada cliente e, na maioria dos casos, o ambiente multicloud é o mais indicado.

A Cilnet Logicalis Company analisa cada *workload* e aplicação do cliente, para planear de forma criteriosa, qual o melhor ambiente a ser avaliado na adoção de serviços cloud. E o nosso foco é ajudar e acelerar a jornada de adoção e otimização da cloud, dos nossos clientes. ■

claranet

POR PEDRO TEIXEIRA
Cloud Sales Specialist, Claranet Portugal

RACIONALIZAR A CLOUD NO PÓS-PANDEMIA

Com o período pós-pandémico a caminho, é essencial reavaliar as migrações "à pressa" que muitas empresas fizeram para a cloud – para racionalizar custos e otimizar a tecnologia contratada.

DAS MUITAS CERTEZAS que o contexto pandémico trouxe às empresas a nível global, a de que as *tecnologias de cloud* foram essenciais para a continuidade dos negócios é incontestável. Não só estiveram no centro das propaladas "transformações digitais à pressa" realizadas por milhões de organizações, como se tornaram na principal base de sustentação do trabalho em modo remoto.

Mas essa urgência em manter a continuidade das operações deixou também pelo caminho processos de transformação por finalizar e/ou otimizar, suspensos pelas prioridades de garantir a continuidade imediata dos negócios. E após os primeiros meses em operação, muitas empresas perceberam ser necessário racionalizar o investimento efetuado e dar continuidade ao *processo de transformação digital*, sob pena de não aproveitarem, a prazo, todas as capacidades que a cloud já hoje oferece.

Essa perceção surgiu aos decisores e CIO essencialmente de três formas: através das faturas dos Cloud Service Providers (CSP), muitas delas com valores acima do esperado por quem contratou os serviços; na desadequação dos processos implementados à pressa face aos objetivos estratégicos das empresas – ou aos novos objetivos entretanto delineados para este "novo normal"; e mesmo na falta de maturidade de muitas organizações para endereçar da melhor forma as tecnologias de cloud.

Todos estes cenários possuem um "remédio" comum: a realização de *projetos de avaliação completos* sobre os processos de migração iniciados, de modo a garantir uma

- Pedro Teixeira -
Cloud Sales Specialist,
Claranet Portugal

visão holística das necessidades de IT numa organização, racionalizar o que já foi implementado e adequar o que falta aos objetivos estratégicos de negócio.

A IMPORTÂNCIA DO ASSESSMENT

Um novo assessment sobre os projetos de cloud, implementados de forma acelerada nos últimos meses, faz mais sentido do que nunca. E esta é a altura ideal para as empresas iniciarem a sua realização, garantindo – ou reforçando - um olhar de 360º sobre a relação entre investimento, tecnologia implementada e objetivos.

O primeiro passo passa por cruzar a estratégia operacional delineada na empresa com as soluções já implementadas, mantendo uma visão holística sobre a sua atividade. Só depois o processo de assessment deverá abordar workloads, soluções, devices & softwares, metodologias e formatos de tecnologias, por exemplo. Mas um assessment eficaz, na aceção técnica e organizacional do termo, pressupõe não só a análise completa das necessidades tecnológicas atuais e futuras, com base nas estratégias de negócio de cada empresa, como a avaliação da capacidade da própria organização para rentabilizar esse investimento.

De nada valerá um excelente assessment técnico, se depois não houver capacidade e maturidade, ao nível dos processos e das pessoas, para rentabilizar as soluções apontadas.

RACIONALIZAR E OTIMIZAR

Racionalizar custos e otimizar a tecnologia: serão por estes dias duas das principais metas associadas às empresas que pretendem, desde já, preparar as suas operações para o cenário pós-pandémico, apostando ainda mais nas IT para garantir a continuidade dos seus negócios.

Se a qualidade do assessment pode fazer toda a diferença no *processo de migração ou de otimização da cloud*, é também essencial apostar na experiência know-how de quem concretiza esses mesmos processos.

Neste contexto, sem dúvida que os *Managed Services Providers* têm uma palavra a dizer. Porque conseguem um olhar abrangente sobre as várias instâncias a contemplar durante a avaliação; porque detêm a expertise necessária para essa avaliação de tecnologias e processos; e porque sabem endereçar as soluções mais adequadas para um correto equilíbrio entre custos e necessidades.

É nesse equilíbrio que as empresas deverão agora reforçar a sua aposta, contemplando as expetativas criadas pela esperada mudança de contexto económico global.

Ao conhecer atempadamente as *reais necessidades sobre a cloud*, poderão gastar apenas o que necessitam e aproveitar melhor a tecnologia contratada – seja para assegurar a continuidade dos negócios num contexto (ainda) pandémico, ou para crescer no tão aguardado cenário pós-pandemia. ■

colt

POR COLT TECHNOLOGY SERVICES

COMO A MUDANÇA PARA A MULTICLOUD AJUDA A ACELERAR O SEU PERCURSO EM CLOUD

A cloud tem sido um herói desconhecido ao longo de 2020, permitindo que as empresas acelerem a inovação e a adaptação, num mundo que se está a direcionar para o trabalho remoto.

A MIGRAÇÃO para a cloud está a emergir como uma estratégia-chave para muitas empresas em 2020, como uma aposta para otimizar a segurança, flexibilidade e resiliência das aplicações. Na sequência da pandemia global, as empresas tiveram de transformar as suas operações e culturas. Estamos agora a viver o "próximo normal" e a adoção de novas tecnologias digitais tem vindo a acelerar. Mas com esta mudança vem a complexidade — e as empresas precisam de considerar cuidadosamente a sua gestão de novas infraestruturas.

Como resultado, muitas empresas estão a operar em ambientes multicloud, compostos por vários fornecedores. Existem muitas razões pelas quais uma empresa irá optar por uma abordagem multicloud, por exemplo, após a situação da COVID-19, as empresas irão precisar de vários níveis de flexibilidade. A utilização de clouds múltiplas permite que as empresas lidem com as migrações para a cloud de uma forma mais digerível, em vez de uma abordagem de "big bang".

O nosso inquérito sobre a utilização da cloud de 2020 mostrou que, das empresas que já adotaram a cloud, uns surpreendentes 86% acolheram uma abordagem multicloud. Mas que benefícios-chave impulsionaram esta tendência?

MENOS RISCO

O principal motivo pelo qual as empresas estão a mudar para a abordagem multicloud é a preocupação com a segurança e o risco. Se um prestador de serviços em cloud (Cloud Service Provider — CSP) for comprometido, ter um ambiente multicloud significa que os componentes de outras clouds permanecem intactos. Os departamentos de IT podem então mover as suas workloads comprometidas para outro ambiente.

OPORTUNIDADE PARA A NEGOCIAÇÃO

Os ambientes multicloud irão exigir normalmente vários fornecedores, o que significa que há uma oportunidade para a negociação. Isto resulta em benefícios financeiros, flexibilidade e resiliência.

CONFORMIDADE

Um dos principais benefícios da abordagem multicloud é a sua capacidade de cumprir as regulamentações que variam de acordo com a localização geográfica, como o RGPD (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados). Ao utilizar clouds múltiplas, os seus processos empresariais podem ajustar-se melhor à localização de alojamento e aos requisitos geográficos e de dados — um fator-chave de sucesso.

DEPENDÊNCIA DAS APLICAÇÕES

Ao nível das aplicações, as melhores soluções baseadas em cloud podem ser exigidas ou especificadas pela empresa nas principais áreas funcionais (por exemplo, em CRM ou cadeias de fornecimento) e isto fará frequentemente movimentar as estratégias de multicloud por toda a gama de tecnologias.

VELOCIDADE

Uma abordagem multicloud aumenta potencialmente a velocidade na qual os projetos são concluídos. Ao separar as suas funções essenciais, os projetos são divididos em partes gerenciáveis e mostram sucesso mais rapidamente quando comparados com um sistema de uma única cloud.

Como resultado, o sistema multicloud está a ajudar a acelerar as migrações para a cloud. A conectividade privada multicloud oferece um ambiente ideal para a migração, desde um desempenho mais rápido até uma melhor experiência de aplicações. A importância da conectividade entre os fornecedores é crucial, e *uns surpreendentes 88% das empresas* ativaram as suas estratégias multicloud com uma ligação privada.

Neste mundo pós-pandémico, dimensionar progressivamente a sua empresa implica soluções robustas e uma estratégia multicloud pode ajudar a alcançar isso mesmo. É importante analisar de que forma a cloud pode beneficiar a sua empresa e seguir as etapas para avaliar a melhor estratégia de cloud para si. Ter um parceiro de conectividade consigo desde o início pode fazer toda a diferença no sucesso de um projeto de migração para a cloud. Se quiser obter mais informações sobre a melhor forma de utilizar a cloud, contacte hoje mesmo a Colt Technology Services. ■

enimbos
Part of Accenture

"PORTUGAL, UM PAÍS COM UM ENORME POTENCIAL TECNOLÓGICO"

A Enimbos começou em Portugal em janeiro de 2019 e aí abriu um segundo escritório. Como é hoje a sua atividade e quais são as suas expetativas para o mercado português?

A incursão da Enimbos no mercado português deve-se a uma primeira análise do mercado, onde nos apercebemos que era o momento perfeito para entrar, uma vez que não existiam empresas especializadas em cloud em Portugal. Devido à nossa experiência e a todas as certificações na cloud que a empresa tinha e tem, estávamos numa posição muito boa para crescer no mercado português e posicionarmo-nos como uma empresa líder na prestação de serviços de cloud computing.

Durante o primeiro ano em Portugal, a Enimbos analisou em profundidade o mercado, detetando todas as oportunidades apresentadas pelas empresas portuguesas para as ajudar nos seus processos de transformação digital para a cloud; enquanto no segundo ano, conseguimos fechar contratos com as empresas mais importantes do país, atingindo um crescimento de 65% em relação ao ano anterior. Além disso, o nosso objetivo é oferecer uma cobertura muito mais consistente aos clientes que têm a sua empresa sediada em Portugal; mas devemos salientar que os serviços de cloud computing são serviços remotos, pelo que podemos facilmente apoiar um cliente localizado em qualquer parte do mundo

- Javier de la Cuerda -

Abriram um segundo escritório em Aveiro. Porquê? Qualquer ligação com a Universidade ou comunidade académica?

O novo escritório da Enimbos está localizado no Centro Tecnológico do PCI Creative Science Park, em Aveiro. Antes de tomarmos esta decisão, fizemos uma análise de oito cidades portuguesas e respetivas universidades, chegando à conclusão de que Aveiro era a cidade com melhores condições de acesso ao ecossistema universitário e tecnológico e empresarial. A Universidade de Aveiro é atualmente uma das principais uni-

versidades em Portugal, estando entre as três mais destacadas.

Em Espanha, estamos habituados a fechar acordos de colaboração com universidades, e pretendemos continuar com este modelo em Portugal. Neste sentido, mais de 60% da equipa é constituída por pessoas que entraram para a empresa através de uma bolsa de estudo e estágios, e que subsequentemente assinaram connosco um contrato de trabalho. Sem dúvida, podemos dizer que na Enimbos estamos empenhados em oferecer um trabalho de qualidade e uma saída profissional.

Qual era o cenário da adoção da cloud quando chegaram a Portugal e como descreveria a evolução desde então?

Quando entrámos no mercado português, as empresas tiveram uma baixa adoção de ambientes de cloud, mas o mercado evoluiu e está agora em constante crescimento tecnológico, registando um aumento de 35% na nossa carteira de clientes em Portugal. Além disso, é de notar que neste momento, as empresas estão principalmente concentradas em ambientes multicloud e híbridos. Portugal é um país em enorme crescimento tecnológico e isto é demonstrado pelo facto de ser considerado um dos principais HUB tecnológicos a nível europeu, o que nos permitiu apresentar ofertas e serviços a grandes multinacionais, confiando que a nossa presença neste país servirá para impulsionar o processo de transformação digital em direção à cloud.

Como descreve a mentalidade das empresas relativamente à digitalização em Portugal?

Já havia um caminho claro para a digitalização, mas a COVID-19 empurrou-a completamente, antecipando-a em três a cinco anos ao ritmo de implementação planeado. As empresas que já tinham ambientes de cloud no início da pandemia tiveram de lidar com muito menos problemas e têm sido muito mais ágeis e adaptáveis. É também verdade que graças a este aumento do ritmo de digitalização, a procura de serviços na cloud aumentou consideravelmente, permitindo-nos apresentar mais 60% de ofertas aos clientes, o que também significa um aumento de 44% nos serviços operacionais na cloud para clientes em Portugal.

As certificações são um dos cartões de visita, se não o mais importante. De que forma afeta a eficácia dos seus serviços?

De facto, estamos conscientes da importância das certificações, pelo que a Enimbos está constantemente a trabalhar na formação dos seus profissionais para que estes tenham a melhor preparação. A Enimbos está entre as sete empresas da UE com mais certificações na AWS e entre as oito empresas da UE com mais certificações na Microsoft Azure. Prova disso é que mantemos os mais altos níveis de parcerias com as principais plataformas de cloud pública (na AWS somos Premier Consulting Partner, e na Microsoft somos Azure Expert MSP), e temos mais de 270 certificações de equipas em ambientes de cloud pública (130 na AWS, 100 na Azure, 50 na Oracle e 20 na Google). ■

POR PAULO ROSA,
Senior Account Manager, Infor

NÃO DEIXE QUE EQUÍVOCOS ATRASEM A MODERNIZAÇÃO

Houve tempos em que os editores hesitavam, justificadamente, em mover os seus ERPs para a cloud.

MAS ESSE TEMPO JÁ PASSOU. Estamos num ambiente onde os avanços da tecnologia se movem a alta velocidade. E as questões e desafios legitimamente levantados anos atrás foram resolvidos. Na verdade, os benefícios adicionados à coluna "pro" numa avaliação de cloud continuam a expandir-se.

EQUÍVOCOS COMUNS

Alguns dos equívocos com os quais decisores historicamente mais se preocupam incluem:

- Dados acessíveis a estranhos e outras questões de segurança;
- Falhas frequentes;
- É muito caro;
- Muito disruptor para mudar;
- Não é possível personalizar o ERP para responder a necessidades únicas ou exclusivas;
- Como é que integro com outros sistemas que utilizo.

BENEFÍCIOS REAIS

Com o surgimento de tantas soluções na cloud nos últimos anos, esses equívocos foram dissipados repetidamente. O tempo de disponibilidade agora está quase perfeito e a segurança é mais forte do que nunca e está continuamente a melhorar. Os dados protegidos por empresas fornecedoras de cloud de classe mundial estão sob forte escrutínio e são auditados para garantir a conformidade. As soluções na cloud são comprovadamente mais económicas e oferecem maior valor em comparação com as opções OnPrem. E as necessidades exclusivas de uma empresa podem ser suportadas por meio da extensibilidade em vez de uma modificação. Mas o que é mais importante considerar hoje são os benefícios além daqueles antigos

- Paulo Rosa -
Senior Account Manager, Infor

medos. Em vez disso, precisamos de nos concentrar na maneira como as soluções na cloud envolvem as pessoas, agilizam processos e aumentam os lucros.

PESSOAS

Os distribuidores têm enfrentado historicamente desafios de escassez de mão de obra e uma das melhores maneiras de envolver os funcionários é fornecer-lhes soluções que apoiem a colaboração e tornem seu dia a dia mais fácil. Com uma solução moderna na cloud, os distribuidores têm mais probabilidade de atrair e reter talentos na sua organização. As taxas de adoção do utilizador são mais altas, pois as soluções são muito mais intuitivas de navegar do que os sistemas "legacy", são normalmente acessíveis a partir de um dispositivo móvel e fornecem as informações necessárias para otimizar as atividades diárias.

PROCESSO

Com uma solução ERP distribuída na cloud, totalmente integrada, as melhores práticas são incorporadas aos processos. Fluxos de trabalho e alertas podem ser usados para otimizar as operações e focar os funcionários nos KPIs mais importantes. A tomada de decisão baseada em dados é possível por meio de análises corporativas abrangentes. E a facilidade de utilização desses recursos traduz-se numa força de trabalho mais inteligente e eficaz. Além disso, como a solução está na cloud, a equipa tem acesso à inovação contínua e estará pronta para reagir às mudanças na dinâmica do setor.

LUCROS

Num momento de tanta incerteza, qualquer oportunidade de otimizar lucros deve ser priorizada.

Ao investir num ERP na cloud, os distribuidores não apenas removem a sobrecarga de gestão de servidores, mas também reduzem as crescentes ameaças à segurança. Em seguida, os recursos que antes eram dedicados à manutenção diária do hardware podem ser redistribuídos para se concentrar em iniciativas estratégicas, incluindo serviços inovadores que diferenciam o negócio e levam ao resultado final.

Um investimento numa solução de ERP na cloud é a melhor maneira de preparar seu negócio para a incerteza e oportunidade que surgirão neste ambiente volátil. Este ambiente fornece escalabilidade e agilidade para responder com eficácia e estar pronto para o que vem a seguir.

CONECTIVIDADE

Cada vez mais estes sistemas estão apetrechados para se ligarem em ambientes híbridos ou multicloud. A existência cada vez maior de sistemas disponibilizados em modelo cloud ou até MultiTenant obrigam a que existam plataformas tecnológicas que os permitam ligar, de uma forma transparente e sem recorrer a extensa codificação, utilizando métodos já difundidos no mercado.

A abrangência e a preparação dos sistemas para que se modernizem e possam interligar, independentemente do fornecedor do ambiente cloud, é cada vez mais rápida e dinâmica. Uma vez desenvolvida e implementada, é disponibilizada de imediato para todos os utilizadores, com a rapidez, estabilidade e segurança que esta solução nos garante. ■

noesis
an Altia Company

POR JOSÉ PEREIRA,
Infrastructure Solutions Director da Noesis

– OS DESAFIOS DA HYBRID CLOUD –

As organizações estão focadas em garantir que tiram o melhor partido de cada uma das clouds e procuram encontrar a configuração mais eficiente entre on prem, clouds públicas e clouds privadas.

JÁ MUITO SE DISCUTIU sobre os efeitos da pandemia na transformação digital, sendo inequívoco que temos assistido à maior vaga de transformação alguma vez verificada. A alteração drástica do contexto obrigou as empresas a uma rápida adaptação, com profundas implicações nos seus modelos operativos.

O mundo mudou e as organizações foram obrigadas a dar um salto tecnológico de vários anos, em poucos meses.

É importante reconhecer que esta rápida aceleração digital e adaptação das organizações só foi possível graças a um ecossistema de IT flexível, maduro e resiliente. Ao mesmo tempo, esta transformação foi fortemente alicerçada nas infraestruturas cloud – e muito em particular nas clouds públicas –, com uma oferta ampla, robusta e acessível.

Estamos a transformar o IT a um ritmo impressionante e a transição para um modelo de IT Híbrido é uma realidade – uma vez mais, a flexibilidade, agilidade e sofisticação das diferentes soluções cloud são um acelerador.

A JORNADA PARA A CLOUD

As organizações estão focadas em garantir que tiram o melhor partido de cada uma das clouds e procuram encontrar a configuração mais eficiente entre on prem, clouds públicas e clouds privadas. Ao mesmo tempo, estão preocupadas em garantir que as decisões que tomam hoje relativamente à cloud estão alinhadas com a estratégia global de IT – e isto inclui, naturalmente, uma estratégia de múltiplos providers com gestão inteligente e integrada do lock in.

- José Pereira -
Infrastructure Solutions
Director da Noesis

É FUNDAMENTAL GARANTIR QUE TEMOS UMA VISÃO HOLÍSTICA DE TODA A NOSSA ARQUITETURA E INFRAESTRUTURA DE IT – AUTOMAÇÃO, INTEGRAÇÃO E OBSERVABILIDADE END-TO-END SÃO REQUISITOS CHAVE A IMPLEMENTAR PARA GARANTIRMOS UMA GESTÃO EFICIENTE

Nesta jornada, é crítico garantir que não reinventamos a roda e minimizamos o risco. Já há muito investimento feito em ativos que ajudam a definir qual a configuração mais adequada, e qual o TCO que podemos esperar para cada uma das opções. O mesmo se aplica com os ativos já existentes para os processos de migração para a cloud.

A complexidade e heterogeneidade veio para ficar, e é fundamental garantir que temos uma visão holística de toda a nossa arquitetura e infraestrutura de IT – automação, integração e observabilidade end-to-end são requisitos chave a implementar para garantirmos uma gestão eficiente.

A jornada tem tanto de complexa como de aliciante. Claramente, estamos a falar de novos paradigmas e há que considerar na estratégia um plano muito agressivo de reconversão e recapacitação das equipas de IT das nossas organizações – do sucesso desta jornada, 95% é capacitação e apenas 5% é tecnologia.

OS DESAFIOS DO IT HÍBRIDO

A jornada para a cloud, nas suas diferentes configurações, está repleta de desafios, sendo o relativo à segurança um dos que mais preocupa os CIO's das nossas organizações. Não se trata apenas dos ambientes estarem mais complexos – nas arquiteturas híbridas de IT com on prem, clouds privadas e clouds públicas –, trata-se primeiro, e acima de tudo, do que vemos hoje em termos de ameaças:

- A janela de oportunidade – para os atacantes – criada com a migração massiva para o teletrabalho originou uma vaga sem precedentes – nunca se sofreram tantos ataques.
- A sofisticação dos criminosos com a emergência de ataques recorrendo a soluções de Inteligência artificial e ataques machine on machine.

Perante este contexto de maior complexidade em termos de ecossistema tecnológico e de aumento do nível de ameaça, exige-se uma mudança de paradigma – soluções muito mais baseadas em Inteligência Artificial e Machine Learning – de forma a tentarmos equilibrar os pratos da balança e as capacidades cada vez mais usadas pelos atacantes. ■

S21 SEC

COMO PROTEGER A CLOUD CORPORATIVA

Atualmente, a segurança na cloud é um assunto de importância vital para as empresas. Em paralelo ao crescimento destes serviços, assistimos ao crescente interesse dos atacantes neste campo.

NOS ÚLTIMOS ANOS, os serviços cloud ou cloud computing ganharam terreno dentro das operações das empresas. Na verdade, já se pode dizer que estamos perante uma nova era, uma vez que, devido ao avanço das novas tecnologias de computação, as empresas podem aceder a estes serviços de forma mais eficiente e rentável.

Perante esta realidade, a segurança na cloud tornou-se um assunto de importância vital para as empresas. Em 2020 as três categorias de serviços de cloud computing (cloud pública, cloud privada e cloud privada em hosting) irão representar mais de 40% do orçamento corporativo nas médias e grandes organizações portuguesas*. Com o crescimento destes serviços, assistimos, em paralelo, ao crescente interesse dos atacantes, que encontram uma janela de oportunidade mais abrangente para realizarem as suas ações.

É fundamental contar com a ajuda de profissionais especializados e experientes em serviços de segurança na cloud.

Ilustração: Designed by fullvector / Freepik

COMO FUNCIONAM OS SERVIÇOS DE SEGURANÇA NA CLOUD CORPORATIVA?

Há diversos tipos de serviços que podem ser consumidos em maior ou menor grau pelas empresas que trabalham em / com ambientes cloud.

PRIORIZAR A SEGURANÇA NAS INFRAESTRUTURAS E SERVIÇOS CLOUD É CRUCIAL E IMPERATIVO NAS AGENDAS DAS ORGANIZAÇÕES

Portanto, a primeira tarefa a realizar é uma avaliação, de forma a aferir o nível de segurança existente.

Uma vez realizada essa análise de segurança de IT na cloud, é criado um ambiente de segurança e proteção adaptado às necessidades de cada empresa.

É necessário que este ambiente possua sistemas e controlos que monitorizem e detetem continuamente eventos de segurança, que possam comprometer as infraestruturas e respetiva informação. Estar preparado para atuar perante um incidente de segurança, com impacto na operação do negócio, é fundamental para responder de forma rápida e eficiente, retomando a operação normal da organização.

Priorizar a segurança nas infraestruturas e serviços cloud é crucial e imperativo nas agendas das organizações.

A S21SEC

A S21sec é uma empresa com mais de 20 anos de experiência em cibersegurança que está presente em Portugal, Espanha e América Latina. Sempre na vanguarda tecnológica e com especial foco na inovação, a empresa conta com um grande número de projetos de cibersegurança, na cloud e on-premise.

É formada por uma grande equipa multidisciplinar de especialistas em segurança de cloud computing, segurança de sistemas de controlo industrial e IoT, consultores, auditores, operadores e integradores com certificações em ambientes cloud.

Adicionalmente, a S21Sec conta com uma equipa de investigação para realizar as tarefas de intelligence e counter-intelligence, necessárias para acompanhar as atividades criminosas na Web.

A S21Sec desenvolveu uma ampla rede de suporte em colaboração com empresas fornecedoras de cloud, fabricantes especializados em cibersegurança, law enforcement agencies e entidades públicas e privadas de grande escala. ■

Mais informações em
https://www.s21sec.com/pt/s21sec-cloud-security-pt/

*Portugal Tech Insights 2020

SOFTINSA

POR PEDRO MOTA,
CTO/Solution Architect da Softinsa

OS NOVOS MODELOS DE NEGÓCIO SUPORTADOS EM HYBRID CLOUD E MULTICLOUD

Os atuais desafios foram transformados em oportunidades para acelerar a transformação digital e suportar os novos modelos de negócio, com foco na inovação e na redução do Time to Value.

A COVID-19 está a ter um impacto significativo e transversal na sociedade, empresas, estado e na vida de cada um de nós.

As empresas tiveram de enfrentar e vencer novos desafios nas suas operações e sustentabilidade, a nível de restrições na mobilidade dos seus colaboradores, necessidade de implementar o teletrabalho em grande parte das funções, com reforço do conhecimento e utilização de ferramentas de colaboração, ocorrência de períodos de indisponibilidade de alguns colaboradores devido à doença, procura mais reduzida de alguns tipos de serviço e alteração significativa nos padrões de consumo dos seus clientes.

Nas conversas que temos diariamente com os nossos clientes, abordamos estes e outros desafios chave nos seus modelos de negócio, para os quais ajudamos a encontrar soluções de valor, suportadas cada vez mais em plataformas de cloud híbridas, integradas com serviços de Inteligência Artificial (IA).

A cloud híbrida é uma plataforma para aplicações e infraestrutura, construída com dois ou mais componentes de cloud pública, cloud privada e IT local, como por exemplo a plataforma edge. Em todas as suas formas, a cloud híbrida permite um conjunto importante de benefícios, através da escolha dos componentes mais adequados para as necessidades dinâmicas de cada organização.

- Pedro Mota -
CTO/Solution Architect da Softinsa

Anteriormente, a conectividade a plataformas de cloud públicas através de links dedicados era uma opção preferencial pela fiabilidade e largura de banda, mas encarecia as soluções. Atualmente, com a melhoria da largura de banda no acesso à internet e às ligações site-to-site, por virtual private network (VPN) over internet com encriptação, permitem que os custos sejam mais competitivos e as questões de segurança acauteladas corretamente.

A flexibilidade e a portabilidade de aplicações e dados entre os componentes da cloud híbrida, como por exemplo entre cloud pública e solução de virtualização local, permite maximizar a disponibilidade dos serviços críticos e resiliência a falhas, sobre os quais assentam os processos chave de negócio de muitas empresas.

Através de soluções híbridas, conseguimos integrar nas soluções atuais, de forma simples e rápida, novas funcionalidades, como serviços de Machine Learning, IA, entre outros, continuamente disponibilizadas pelos fornecedores de cloud pública, bem como tirar partido da elevada escalabilidade. Para otimizar os custos, através do consumo mais eficiente de recursos, efetuamos uma escolha dinâmica da infraestrutura mais adequada para as workloads.

O multicloud consiste na escolha de serviços de mais do que um fornecedor de cloud pública, de forma a que não haja dependência exclusiva de um fornecedor, maximizando a disponibilidade de serviços, acedendo em primeira mão a novas funcionalidades e otimizar os custos.

Com um carácter dinâmico e cada vez mais abrangente, os serviços cloud já integram as preferências das organizações, adotando arquiteturas híbridas e / ou multicloud para serem mais competitivas e fornecerem serviços e produtos diferenciadores aos seus clientes.

A Softinsa possui uma oferta completa nestes serviços, com resultados comprovados em projetos de plataformas híbridas e multicloud e baseados em recursos altamente qualificados e experientes.

Os serviços de administração, monitorização e operação de infraestruturas da Softinsa são baseados em Infrastructure as Code e suportados por ferramentas de automação e orquestração, como por exemplo IBM Multicloud Manager, Red Hat Ansible e Terraform, integradas com as plataformas híbridas através de APIs. Desta forma, fornecemos um serviço consistente nos resultados, ágil na execução das atividades e muito eficiente.

Ao longo dos últimos anos, desenhámos, planeámos e executámos com sucesso, um número elevado de projetos complexos de assessment e migração de ambientes para cloud, com a escolha dos serviços e infraestrutura mais adequados às necessidades de cada cliente. A Softinsa conta já com um conjunto único de clientes de referência nacionais e internacionais, onde asseguramos os serviços de infraestrutura na transformação digital e suportamos diariamente os seus processos críticos de negócio.

Face aos tempos em que vivemos, com os novos desafios a vencer e diferentes oportunidades que é fundamental conquistar, nunca como agora foi tão adequada a emblemática frase de Peter Drucker “Do what you do best, and outsource the rest”. ■

VERITAS | ARROW

POR JORGE SAEZ,
Distribution Success Manager Iberia,
Veritas Technologies LLC

– BACKUP PARA MICROSOFT AZURE –

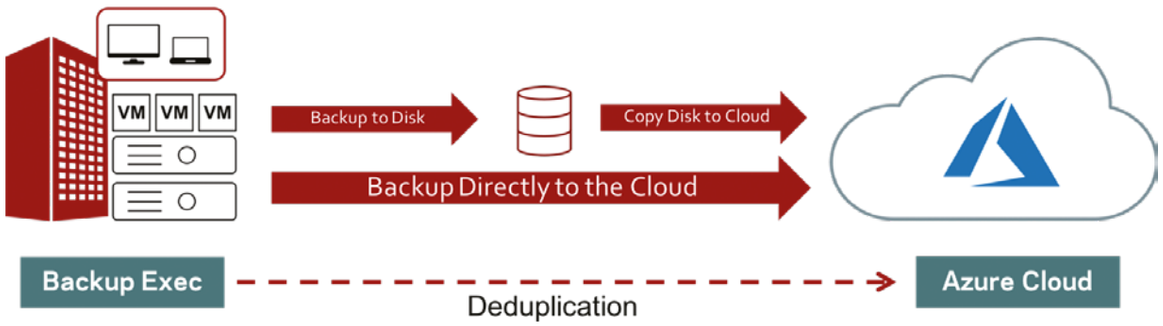
Após uma década a impulsionar a transformação digital nas empresas, a computação na cloud tornou-se rapidamente uma tecnologia de negócios obrigatória.

DE UMA PERSPETIVA de negócios, as organizações concentram-se na agilidade e automação como um meio de facilitar o tempo de retorno mais rápido à medida que migram workloads críticas de TI para a cloud, para atender às demandas de negócios por desempenho de computação mais rápido e recursos escaláveis. No entanto, a chave para tornar essa transição suave é baseada em algo que muitos negligenciam: **a proteção de dados**.
A Veritas fez uma Parceria com a Microsoft para fornecer uma solução ideal de proteção de dados para empresas que procuram reduzir os custos de armazenamento de dados, movendo os dados para a cloud.
Com o Veritas Backup Exec para Microsoft Azure, as organizações podem acelerar a sua transformação digital e adotar mais serviços na cloud da Microsoft de uma forma holística que não deixe o ambiente local isolado, e se concentre no que é mais importante: os seus dados.

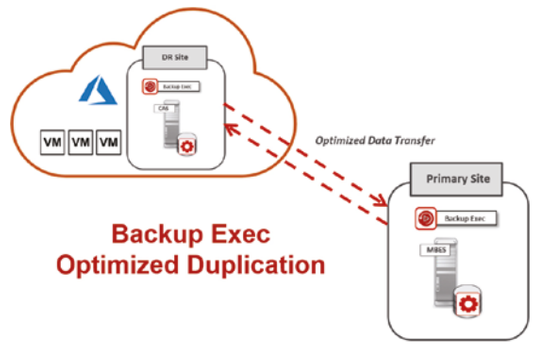
MODERNIZE A PROTEÇÃO DE DADOS E MINIMIZE O CUSTO TOTAL DE PROPRIEDADE

Pode já estar à procura de maneiras de economizar custos e ganhar agilidade, movendo processos de negócios para a cloud pública. A proteção de dados também é candidata à migração para a cloud. A menos que as políticas de segurança e conformidade estejam em vigor, mover cegamente os seus dados para a cloud pública faz com que corra o risco de expor dados altamente confidenciais e regulamentados. Para empresas que ainda dependem de alguma forma de solução baseada em tape, a migração de dados para armazenamento na cloud pública, como o Azure, para retenção de dados de longo prazo e recuperação de desastres, não é apenas uma maneira de reduzir custos de armazenamento, mas também um movimento inteligente em direção à modernização e transformação digital. Usar o Backup Exec para proteger os dados armazenados no Microsoft Azure permitirá que a sua empresa:

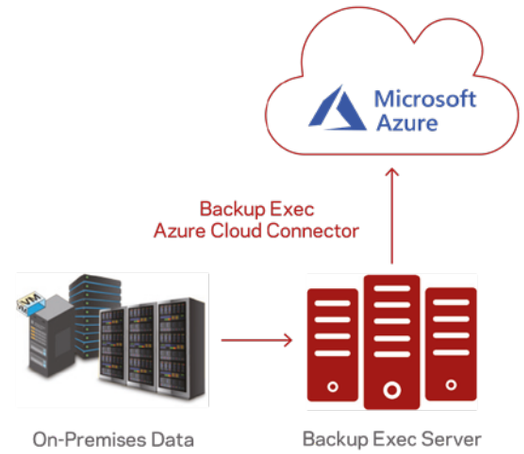
- Simplifique a proteção de dados com o Azure Cloud Storage seguro e escalável.
- Reduza e converta o CapEx numa estrutura de custo OpEx pay-per-move previsível e gerível.



- Veritas Backup Exec para Azure Cloud -



- Desduplicação otimizada do Backup Exec
Possibilita recuperação de desastres fora da rede -



- Backup simplificado com Microsoft Azure
Cloud Storage -

• Substitua os processos de gestão e backup em tape complicados e caros por processos de gestão e backup em tapes automatizados e fáceis de usar no Azure Cloud Storage.

• Proteja todos os dados em repouso e em voo com criptografia AES 256 compatível com FIPS 140-2.

• Otimize o uso e o custo da largura de banda usando a funcionalidade de desduplicação do Backup Exec para a cloud.

• Visualize a economia total do custo de propriedade e outros benefícios comerciais numa única consola com a calculadora de TCO da Veritas.

IMPLEMENTAÇÃO DE PROTEÇÃO DE DADOS EM AZURE PARA WORKLOADS BASEADAS NA CLOUD

O número de workloads de missão crítica na cloud pública deve dobrar nos próximos dois anos, apresentando novos desafios para as organizações em relação à proteção de dados. Ter uma solução robusta de proteção e recuperação de dados nunca foi tão importante. O Backup Exec protege as workloads do Azure na cloud e nos servidores locais, garantindo que os dados armazenados na cloud possam ser recuperados com a mesma rapidez.

• Simplifique a proteção e recuperação de dados: o Backup Exec estende-se perfeitamente ao Azure sem a necessidade de ferramentas ou processos adicionais.

• Obtenha visibilidade e controlo dos seus dados, onde quer que residam – gira os seus backups através de uma única consola em todas as suas workloads baseadas no Azure e servidores locais com os mesmos modelos de backup e fluxos de trabalho.

• Além disso, torne a infraestrutura do Backup Exec na cloud do Azure um destino de recuperação de desastre para servidores locais. Recupere os seus servidores locais e instâncias baseadas no Azure para o seu data center local, ou outro fornecedor de serviços na cloud, sem a necessidade de uma compilação de recuperação de desastre dedicada. ■

vmware | evonic

AS OPERAÇÕES AUTÓNOMAS SÃO O FUTURO DA CLOUD HÍBRIDA

A cloud híbrida é a estratégia de cloud que muitas organizações de IT preferem. Embora adicionar mais ambientes de cloud possa trazer benefícios de custo e agilidade, a expansão fora do data center adiciona complexidade.

UM DOS DESAFIOS empresariais mais urgentes é simplificar a gestão de um portfólio heterogéneo de aplicações implementadas em diferentes ambientes, desde a cloud privada até à cloud pública e edge. Descubra como pode tirar partido de operações consistentes nos diferentes ambientes e melhorar a modernização com as soluções de cloud híbrida da VMware e da EVONIC.

A CLOUD HÍBRIDA DA VMWARE E DA EVONIC OFERECE SIMPLICIDADE E COERÊNCIA

A consultora tecnológica **EVONIC** apresenta-se ao mercado com uma oferta centrada na transformação de postos de trabalho, automação, soluções de virtualização, DevOps-Ready IT e Cloud Híbrida, entre outras valências.

A **EVONIC** é **primeiro integrador em Portugal** a conseguir uma **Master Competency da Data Center Virtualization da VMware.** No programa de parceiros da VMware, para além da Master Competency, a **EVONIC** é reconhecida atualmente por cinco competências adicionais: **Server Virtualization, Desktop Virtualization, Hyper-Converged Infrastructure, Management Automation e VMware Cloud on AWS.**

A **EVONIC** conta com o único **vExpert Pro** em Portugal (apenas 46 em todo o Mundo) na Equipa de Soluções. Os vExperts são selecionados pela VMware como reconhecimento pela sua contribuição para a comunidade de utilizadores de virtualização e VMware.

A cloud híbrida da VMware e da EVONIC é única. Ao implementar a VMware Cloud Foundation™ em todas as partes (em ambientes de cloud privada, cloud pública e edge), proporciona uma infraestrutura uniforme e operações coerentes sobre uma base de segurança intrínseca. A VMware Cloud Foundation proporciona uma infraestrutura virtualizada e automatizada baseada nas soluções líderes de recursos informáticos, de rede e de armazenamento: VMware vSphere®, NSX® e vSANTM. Inclui ferramentas de operações e automatização que oferecem operações coerentes em todos os ambientes com a VMware vRealize® Suite.

Para mais informações, efetue download do Whitepaper *Business-value-hybrid-cloud-vmware* e saiba como:

• Obter uma Infraestrutura de IT mais ágil, mais eficiente e mais económica com a Cloud Híbrida da VMware e Evonic;

•Conseguir um melhor desempenho e fiabilidade das suas plataformas de IT, com funcionalidades melhoradas e acesso a recursos de nuvem pública para aumentar os seus ambien-tes on-premise. ■

O VALOR DE NEGÓCIO DA CLOUD HÍBRIDA COM A VMWARE E A EVONIC

Eficiências de migração versus nuvem pública:

69% menos custos de migração
71% menos tempo de trabalho necessário

Eficiências de migração versus nuvem privada:

28% menos custos de migração
33% menos tempo de trabalho necessário

Proposta de valor da VMware Hybrid Cloud:

263% ROI de três anos
35% menos custos operacionais
47% equipas mais eficientes
26% menos custos de infraestrutura
78% menos tempo de inatividade

Fonte: IDC White Paper
The Business Value of Hybrid Cloud with VMware, August 2019

evonic.pt
evonic@evonic.pt
(+351) 913 133 142

POR HUGO SILVA,
Business Unit Manager,
Data Center & Multi Cloud

CLOUD, CLOUD PÚBLICA, CLOUD PRIVADA, CLOUD HÍBRIDA, MULTICLOUD, CLOUD E MAIS CLOUD

Quando falamos em infraestruturas de TI não podemos deixar de parte algumas das expressões anteriores.

A REALIDADE É QUE a hype à volta do tema cria nas organizações uma grande pressão para se utilizar a cloud, muitas vezes sem pesar devidamente os seus prós e contras. Os desenvolvimentos tecnológicos dos fabricantes também estimulam esse movimento, seja pela disponibilização de novos modelos operacionais e financeiros, ou dando o exemplo como consumidores de serviços cloud. É, assim, essencial que as organizações compreendam qual a evolução mais vantajosa, seja ela cloud pública, privada, híbrida, etc.

Um dos grandes ideais da cloud pública (Amazon, Microsoft, Google, etc.), criado pelos seus departamentos de marketing, é que a cloud é isenta de problemas, sejam eles de segurança, disponibilidade ou outros. Mas isto nem sempre é verdade. Ora vejamos, ainda este ano, a Microsoft teve durante vários dias problemas com a autenticação nas suas soluções, o que impossibilitava qualquer tentativa de acesso. Mais, a Amazon teve no passado mês de novembro uma falha grave nos sistemas de uma das suas regiões (quando estavam a aumentar a capacidade), tendo inclusive impossibilitado o acesso a serviços muito conhecidos, tais como 1Password, Coinbase, DataCamp, Flickr, entre outros.

Crítico para uma avaliação de uma migração para a cloud é compreender que as responsabilidades são partilhadas. Se pretendemos disponibilidade para falhas

- Hugo Silva -
Business Unit Manager,
Data Center & Multi Cloud

regionais, devemos utilizar duas regiões cloud e se queremos precaver falhas em serviços globais, devemos usar vários providers de cloud. Isto também é aplicável na segurança dos dados, onde a responsabilidade não cai exclusivamente sobre o provider.

Apesar dos temas abordados nos parágrafos anteriores, e tendo consciência dos mesmos, a cloud é uma alternativa válida para uma infraestrutura on-prem (avaliação que depende sempre do caso de uso), ainda para mais se falamos de containers.

Os containers vieram revolucionar a computação, algo que não se verificava desde a invenção da virtualização, há já bastantes anos. Claro que pelo meio se verificaram várias evoluções na virtualização, que permitiram melhorar o desempenho, mas a introdução dos containers é claramente disruptiva. Ora, se com a virtualização passamos a conseguir partilhar recursos computacionais físicos por várias máquinas com sistema operativo independente, com os containers passamos a conseguir partilhar o mesmo sistema operativo por várias instâncias independentes de aplicações. Isto também veio permitir uma grande aproximação entre as equipas de desenvolvimento e as equipas de TI, pois ambas têm de trabalhar em conjunto para conseguirem aumentar a produtividade e tirar o máximo proveito da contentorização. No fim, isto tudo leva a um aumento da produtividade o que, por sua vez, leva a um maior alinhamento com as exigências do negócio da organização.

Tendo falado de cloud e de containers, faz sentido comentar a união de ambos. A disponibilização de soluções de cloud híbrida e de utilização de containers nas clouds, assim como soluções de gestão completamente unificadas entre uma infraestrutura privada e/ou de cloud pública, vem permitir uma fácil utilização e gestão dos containers, possibilitando inclusivamente à organização escolher, num determinado momento, onde pretende executar determinados containers. As mais-valias desta abordagem são financeiras, de disponibilidade e de escalabilidade.

Graças a tudo o que falamos no parágrafo anterior, uma organização pode, por exemplo, ter determinados containers a serem executados numa infraestrutura on-prem, e a qualquer momento decidir colocar outros a correr numa cloud pública, sem a introdução de qualquer sobrecarga de gestão para a equipa de TI. Se não estiver do seu agrado, pode rapidamente mover as workloads num processo contrário. Tudo isto à distância de poucos cliques.

Tal como no caso da cloud, a utilização destas tecnologias está bastante dependente do conhecimento que as organizações têm sobre as mesmas. A Warpcom tem feito uma forte aposta de formação e certificação de diferentes perfis, dos mais técnicos a mais consultivos, de modo a conseguir apoiar as organizações na sua estratégia de adoção da cloud e de containers. ■

powered by IT SECURITY

AS CINCO TENDÊNCIAS DE CIBERSEGURANÇA PARA 2021

Com o apoio de: S21 SEC

A cibersegurança é, cada vez mais, um dos temas importantes do IT. Todas as organizações têm de apostar na sua componente de segurança para que o seu negócio não sofra nenhum tipo de disrupção.

RUI DAMIÃO

NÃO FOI APENAS EM 2020, mas a cibersegurança já entrou em definitivo dentro das prioridades das organizações. A pandemia de COVID-19 fez com que, mesmo as empresas que não tinham uma componente digital tão forte, tivessem de investir no IT e, consequentemente, na cibersegurança.
Depois de numa primeira fase em que a ordem foi colocar os colaboradores a trabalhar fosse de que maneira fosse, a segunda fase focou-se em dar segurança aos processos que passaram a ser feitos remotos para que a organização não sofresse ciberataques que podiam facilmente ser ultrapassados.
2021 será sinónimo de consolidação no setor da cibersegurança. Ainda assim, há algumas tendências que vão crescer ao longo do próximo ano e que as organizações terão de prestar atenção para que, uma vez mais, não sofram ataques indesejados.

AMEAÇAS DA CLOUD

Com o aumento do trabalho remoto e da colaboração online, a adoção cloud emergiu como um forte aliado para as empresas assegurarem a continuidade do negócio. É um facto que as organizações de todo o mundo já vinham a migrar a totalidade ou parte dos seus *workloads* para a cloud, mas a pandemia acelerou o processo.
Uma migração rápida para a cloud introduziu uma série de ameaças e de desafios em termos de segurança. As ameaças cibernéticas baseadas na cloud, incluindo má configuração do armazenamento cloud, controlo e visibilidade reduzida, apagar dados incompletos ou aplicações cloud vulneráveis são apenas algumas destas ameaças que as organizações – e em particular o IT – terão de enfrentar durante o próximo ano.

INTEGRAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Com os ciberataques a continuarem a aumentar, tanto em intensidade como frequência, a inteligência artificial será um forte aliado das organizações e, em particular, das equipas de segurança para se manterem à frente das várias ameaças.

A IMPORTÂNCIA DA CIBERSEGURANÇA NAS ORGANIZAÇÕES CONTINUA A CRESCER E É PRECISO FAZER UM INVESTIMENTO ACERTADO NA ÁREA

Ao analisar quantidades massivas de dados de risco, tanto de fontes estruturadas como não estruturadas, a inteligência artificial vai fornecer informações sobre as ameaças, reduzir o tempo que as equipas de segurança demoram a tomar decisões críticas e, em última análise, a responder a uma ameaça à organização.

EXTENDED DETECTION AND RESPONSE

Com o crescimento das violações de dados, as equipas de segurança estão pressionadas a obter a visibilidade dos dados corporativos e dos clientes em e-mails, terminais, redes, servidores, *workloads* na cloud e aplicações. O *Extended Detection and Response* (XDR) irá ganhar impulso durante o próximo ano, uma vez que permite recolher dados automaticamente de vários *endpoints* e correlacioná-los para facilitar a deteção das ameaças e a subsequente resposta a incidentes mais rápidas.

SECURITY PROCESS AUTOMATION

A falta de talento em cibersegurança vai levar as organizações a depender cada vez mais de processos de segurança automáticos. As ferramentas de segurança automática eliminam as operações de cibersegurança repetitivas através da automatização das mesmas com base em regras e procedimentos pré-definidos.

Assim, as tarefas de ferramentas podem ser feitas de forma mais rápida e eficiente, levando a menos erros. Ao mesmo tempo, as equipas de segurança podem retirar o foco dessas mesmas tarefas repetitivas e focarem-se na proteção efetiva da organização.

PRIVACIDADE DOS DADOS

Com cada vez mais preocupações em termos de gestão e segurança dos dados, a privacidade dos dados será muito mais importante, tornando-se num ponto único nas organizações, não só por causa dos requerimentos de *compliance*.

Enquanto ponto único nas organizações, a privacidade dos dados vai impactar quase todos os aspetos das organizações, desde o redireccionamento da estratégia empresarial até um alinhamento com a segurança, os recursos humanos, o *governance* e o *procurement*. ■

S21 SEC

ACELERE A SUA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

COM SERVIÇOS CLOUD ZERO-TRUST

A S21sec tem profissionais especializados em diferentes ambientes cloud para ajudá-lo a conseguir o máximo nível de segurança.

IDENTIDADE

ACESSO MÍNIMO

PROTEÇÃO DOS DADOS EM TRÂNSITO E EM REPOUSO

MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA

AUTOMATIZAÇÃO DA RESPOSTA

Contacte-nos para mais informação!

www.s21sec.com | (+351) 210 137 406 | marketing@s21sec.com

easyVISTA

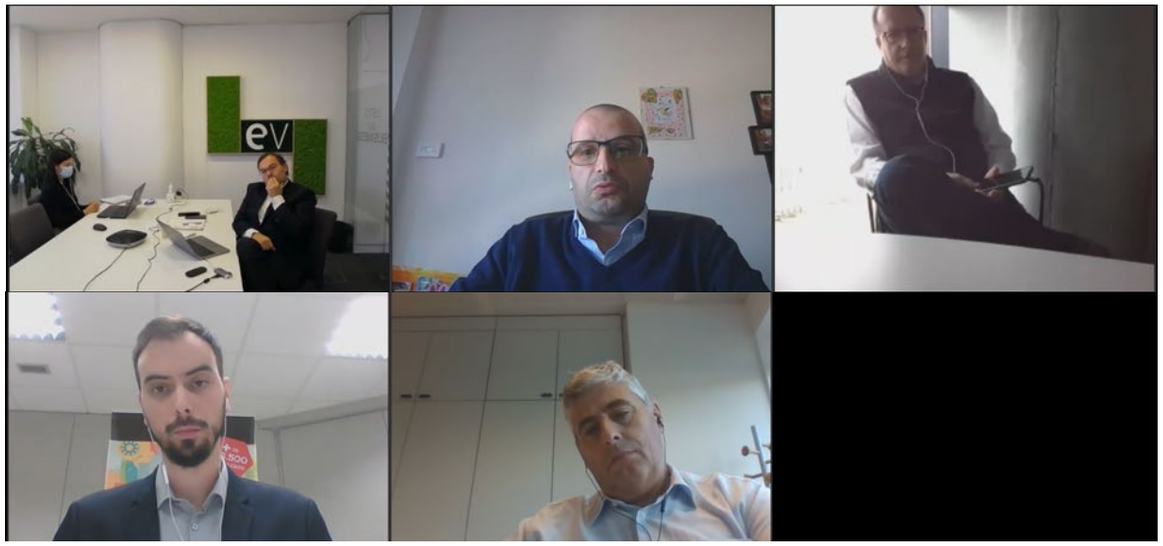
SERVICE MANAGER E SELF HELP: PLATAFORMAS FOCADAS NA TRANSFORMAÇÃO DO SERVIÇO

Este ano a conferência anual da EasyVista foi online. Neste novo formato, foram apresentados a versão Autumn 2020, um case study do Grupo Amorim e uma mesa redonda sobre ESM, ITSM e Customer Experience.

FOI NO EV CONNECT PORTUGAL 2020, realizado este ano em formato digital, que alguns dos seus representantes debateram a transformação de funções críticas de suporte ao utilizador e atendimento, concentrando-se na criação de valor e na melhoria da experiência do cliente num panorama totalmente digitalizado.

São mais de 20 anos de inovação na transformação de serviços, mais de 2.000 clientes globais e mais de seis milhões de utilizadores conectados em mais de 50 países que fazem da EasyVista, segundo Jamal Labed, Cofundador e COO, um líder global na gestão de serviços.

Para Paulo Magalhães, vice-presidente do Sul da Europa, a visão da EasyVista baseia-se na transformação do serviço e nos clientes, ou seja, numa automatização de serviços inteligentes que levam à satisfação do cliente.



- Paulo Magalhães - VP Sul da Europa da EasyVista, Rui Moura - Head of Engineering da Medicare, Jorge Lopes - IT Manager da Continental, Rui Damião - jornalista da IT Insight, Rui Pedroso - Head of Corporate IT da Teixeira Duarte -

"Somos uma referência na área do service manager e queremos transformar serviços, mas recentemente adicionámos a esta transformação algo que passa por manter os clientes, utilizadores e colaboradores satisfeitos", afirma Paulo Magalhães que acredita que muitas vezes o fator complexidade acaba por prejudicar a eficiência dos projetos.

Na sua perspetiva, primeiro é necessário automatizar o serviço de forma inteligente, não esquecendo que este tem de ser simples. Por outro lado, é preciso não esquecer que os utilizadores têm a necessidade de que a sua vida profissional esteja ao mesmo nível da vida pessoal, no que diz respeito às ferramentas a que têm acesso.

O VP do Sul da Europa fala ainda do impacto do *shift-left*, defendendo que é necessário reduzir os custos de serviço, aumentar a satisfação do utilizador final, acelerar a transformação digital na organização, capacitar os utilizadores para resolverem os seus próprios problemas, melhorar a perceção do serviço em toda a organização, reduzir a pontuação de esforço do cliente e permitir que o IT se concentre em questões mais estratégicas.

SERVICE MANAGER E SELF HELP

A EasyVista lançou a versão Autumn 2020 das suas plataformas que vão de encontro à sua estratégia e visão de negócio: a Service Manager, uma plataforma de gestão de serviços que se concentra na automação de gestão de serviços adaptáveis e inteligentes e a Self Help, uma plataforma de autoajuda que oferece respostas inteligentes a colaboradores e clientes.

Hugo Batista, Pre Sales and Delivery Director Southern Europe está ciente da importância dos agentes virtuais na plataforma Self Help, visto que cerca dos 90% dos utilizadores assumem preferir falar com um agente humano, apesar das inúmeras vantagens dos agentes virtuais.

Estes agentes tentam compreender o cliente, fornecem respostas personalizadas e precisas, executam tarefas altamente repetitivas e intensificam interações mais avançadas com agentes humanos.

Segundo a Gartner até 2022, 85% das interações de atendimento ao cliente começarão com o self-service, uma vez que os utilizadores estão a habituar-se a aceder a portais e a registar pedidos.

A Self Help é uma de base de dados federada de conhecimento e a grande diferença entre um agente virtual e um *chatboot* é que o agente contextualiza e encaminha diretamente para o agente da equipa certa e fornece resposta *step-by-step*. Estes agentes estão sempre disponíveis e conseguem responder prontamente a questões mais rotineiras.

"O grande objetivo que temos com os agentes virtuais é retirar a carga de esforço do nosso service desk e auxiliar os nossos colaboradores a ajudar os nossos clientes", afirma Hugo Batista.

CASE STUDY OSI- GRUPO AMORIM

Ao longo do EV Connect Portugal 2020 falou-se ainda de um case study do Grupo Amorim,

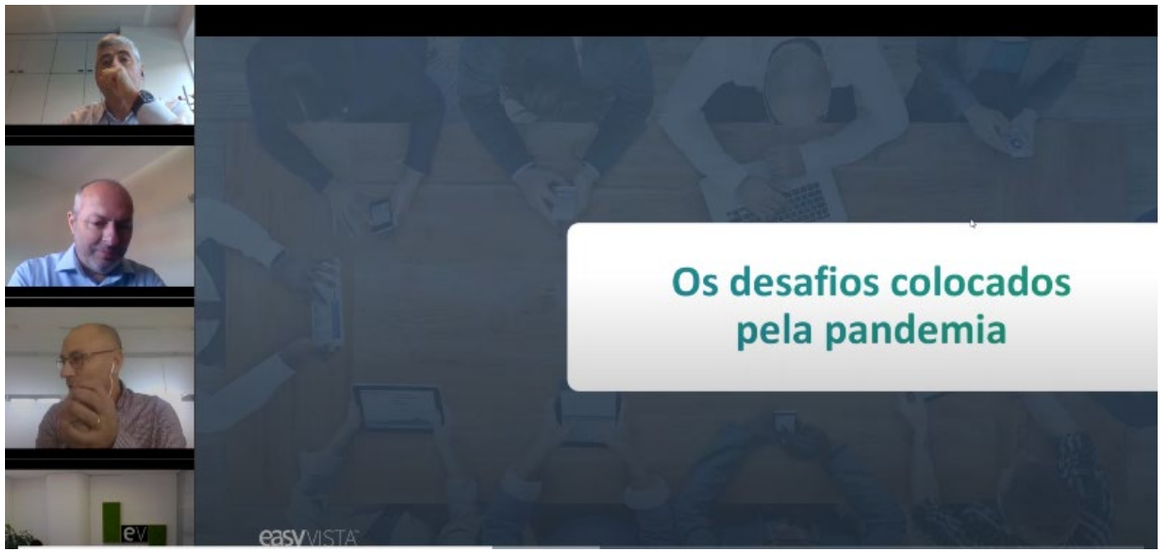
uma das maiores multinacionais de origem portuguesa e líder no setor da cortiça.

O Grupo Amorim possui dezenas de empresas nos cinco continentes e tem apostado na diversificação da sua atuação tendo-se destacado em setores como o imobiliário, o financeiro, as telecomunicações e o turismo. A OSI (Grupo Amorim IT Shared Services) tem como missão a definição e coordenação das opções estratégicas em tecnologias, o estabelecimento e melhoria de interfaces no suporte aos sistemas de informação e a gestão integrada de tecnologias e sistemas de informação (*outsourcing*). Em 2009, todos os departamentos de informática das empresas do Grupo Amorim foram centralizados na OSI, tendo ainda sido implementada a EasyVista para suportar a operação da OSI.

O FUTURO

Segundo Jamal Labed, no futuro a EasyVista quer dobrar as receitas até 2025, aumentar o EBITDA para 40%, aumentar o número de colaboradores e apostar no crescimento do NAM.

"Queremos oferecer capacidades de report melhoradas, assistentes de implementação guiados mais simples e rápidos, opções de comunicação omnicanal mais flexíveis e integração nativa com a Salesforce Service Cloud para ajudar os clientes a fornecer e apoiar os melhores serviços de classe em ambientes de gestão de serviços empresariais e de atendimento ao cliente", conclui Loïc Besnard, Senior Director of Product Marketing and Head Technical Evangelist EasyVista



O EV Connect Portugal 2020 contou ainda com o testemunho de vários clientes da EasyVista em Portugal como é o caso de Jorge Lopes, IT Manager Continental, Rogério Nunes, General Manager da OSI Grupo Amorim, Paulo Cardoso, Service & Asset Manager Grupo Amorim, Rui Moura, Head Of Engineering Medicare e a Rui Pedroso Head of Corporate IT Teixeira Duarte.

Paulo Magalhães deixa ainda uma mensagem de otimismo ao desejar que o EV Connect do próximo ano seja em formato presencial para que os clientes se possam voltar a reunir e partilhar experiências. ■

RIBERALVES OTIMIZA PROCESSOS DE TROCA DOCUMENTAL

A plataforma ieDocs da Minsait auxiliou a Riberalves a alargar a troca eletrónica documental a todos os clientes sem tecnologia EDI, simplificando a sua comunicação, através de uma plataforma adaptável ao modelo de negócio da Riberalves e com um interface prático para utilizadores com pouca apetência pelas novas tecnologias.

O DESAFIO

A Riberalves e a Minsait são parceiros em implementação de tecnologia há muitos anos e a nova solução implementada, que tem por base uma ferramenta que a Minsait já tem à disposição do setor do Consumo & Retalho, surgiu depois de uma análise das necessidades colocadas pela Riberalves.

Os desafios da Riberalves a que a Minsait procurava responder passam por alargar a troca eletrónica documental a todos os clientes sem tecnologia EDI, simplificando a comunicação com estes clientes, através de uma plataforma adaptável ao modelo de negócio da Riberalves e com um interface prático para utilizadores com pouca apetência pelas novas tecnologias.

"Após várias reuniões de trabalho com a Riberalves, onde se foi apresentando e discutindo modelos e sugestões de proposta, estas permitiram ir adaptando a plataforma às necessidades e especificidades do modelo de ne-

"O TECIDO EMPRESARIAL PORTUGUÊS ESTÁ CADA VEZ MAIS RECETIVO A SOLUÇÕES QUE POSSAM TRAZER VALOR ACRESCENTADO ÀS EMPRESAS, NO QUE CONCERNE A AUTOMATIZAR E OTIMIZAR TODA A TROCA DE FLUXOS DOCUMENTAIS QUE SUPORTAM O NEGÓCIO"

gócio do cliente", afirma António Silva Santos, Manager de Mercados Digitais da Minsait em Portugal na Minsait.

A SOLUÇÃO

Para o Manager de Mercados Digitais da Minsait em Portugal, "o tecido empresarial português está cada vez mais recetivo a soluções que possam trazer valor acrescentado às empresas, no que concerne a automatizar e otimizar toda a troca de fluxos documentais que suportam o negócio, tanto no canal de clientes, como de fornecedores".

Embora se tenha vindo a assistir, nas últimas duas décadas, a um crescimento gradual e contínuo, António Silva Santos, acredita que ainda há um longo caminho pela frente, existindo no mercado nacional um enorme potencial.

A solução escolhida está assente na plataforma ieDocs da Minsait, uma plataforma de última geração para intercâmbio e arquivo documental de qualquer tipo de documentos, incluindo a fatura eletrónica. Esta solução da Minsait destaca-se pela facilidade de adaptação a qualquer modelo de negócio, tendo uma grande capacidade de integração com qualquer sistema de gestão.

A solução da Minsait contribuiu para que a Riberalves conseguisse alcançar a automatização e desmaterialização das encomendas dos seus clientes permitindo uma integração automática de todos os pedidos dos clientes, eliminando os processos até aqui existentes, que obrigavam à introdução manual da informação em sistema, reduzindo o erro humano na integração da encomenda, a melhoria do serviço de apoio ao cliente, a validação e rastreabilidade das informações, uma maior segurança e controle das transações, a redução de custos administrativos e a ausência de contacto físico com documentos.

OS RESULTADOS

"O *feedback* foi muito positivo", garante António Silva Santos, que acredita que a empresa conseguiu uma circulação de informação mais rápida e eficiente entre o departamento comercial, a produção e a logística, asseguran-

"DE UMA FORMA GERAL E APÓS APROXIMADAMENTE QUATRO MESES DA ATIVAÇÃO DO PORTAL PODEMOS AFIRMAR QUE ESTAMOS A SER BEM SUCEDIDOS EM TODOS OS DESAFIOS A QUE NOS PROPUSEMOS"

do uma prestação de serviços mais rápida e fiável aos clientes.

"De uma forma geral e após aproximadamente quatro meses da ativação do portal podemos afirmar que estamos a ser bem-sucedidos em todos os desafios a que nos propusemos, acima de tudo, estreitando a relação com os nossos clientes, através de uma maior eficiência dos serviços internos e do serviço de apoio ao cliente", afirma Rui Conceição do Departamento Comercial da Riberalves.

Com esta solução, a Riberalves reduziu para zero o erro humano, aquando do lançamento das encomendas em sistema, ao mesmo tempo que canalizam recursos internos para outras necessidades existentes na organização. Por outro lado, alcançaram uma circulação de informação mais rápida e eficiente entre o departamento comercial, produção e logística e asseguraram a prestação de um serviço mais rápido para o cliente com um processamento sempre fiável das suas encomendas.

Esta é uma solução em plena ascensão, pois tem evoluído ao longo dos últimos anos de forma a permitir suportar cada vez mais processos e modelos de negócio nos vários setores de atividade, onde os clientes Minsait se inserem.

A plataforma tem sofrido várias atualizações de melhoria contínua, de forma a permitir um interface prático e com um excelente desempenho para os seus utilizadores.

A próxima etapa será, através desta ferramenta, "encorajar os nossos clientes a dar o passo seguinte evoluir para uma solução de EDI capaz de desmaterializar toda a troca de documentos existente entre a Riberalves e os seus clientes", conclui Rui Conceição. ■

BRANDED CONTENT

bjss

A ABORDAGEM DA BJSS À MUDANÇA DURANTE UM TEMPO DE CRISE: UMA PERSPETIVA DO REINO UNIDO

Não existe forma de negar o impacto que a Covid-19 está a ter no setor público e privado. Modelos de operação foram completamente destruídos, e as receitas estão em declínio. Parece que não existe uma solução.

É DESCONFORTÁVEL saber que organizações inteiras estão a colapsar perante esta crise. No Reino Unido, já testemunhamos a queda de empresas como a Flybe, Debenhams ou Laura Ashley. À medida que enfrentamos a segunda onda da pandemia, é impossível não anteciparmos outras baixas no horizonte. Mesmo com o anúncio de várias vacinas promissoras, é provável que os danos sofridos por muitas empresas como resultado das medidas de confinamento já não sejam reversíveis.

Ainda assim, agora não é altura para aceitar a derrota. E, para administrar um pouco de otimismo à situação, na BJSS acreditamos genuinamente que podemos vencer esta crise juntos.

No Reino Unido, muitas empresas estão a começar a acelerar os seus programas de transformação digital e a adaptar os modelos de negócio ao mundo pós-Covid. Já estamos a assistir a vários exemplos desta transformação nos nossos clientes.

Na BJSS, adotamos três etapas de mudança – **Recuperar**, **Reagrupar** e **Renovar** – que acreditamos que irão ajudar a sobreviver e a induzir uma recuperação mais rápida. Ao implementar esta abordagem e realizando as mudanças necessárias, os nossos clientes oriundos de diferentes setores como a energia, governo, retalho, saúde ou finanças já começaram a ver os benefícios.

Mantendo o espírito de partilha de conhecimento em que acreditamos, estamos a utilizar este momento para explicar como implementamos estas fases, que lições tiramos e o que beneficiamos. Esperamos que esta aprendizagem tenha valor para outras entidades, não só durante a pandemia, como para futuras crises.

Antes de detalhar como é possível seguir a nossa abordagem à Covid-19, vamos explorar as etapas **Recuperar**, **Reagrupar** e **Renovar** em pormenor.

UMA RECEITA PARA SOBREVIVER E PROSPERAR

As três etapas devem respeitar esta ordem: Recuperar, Reagrupar e Renovar. Enquanto negócio, a BJSS entrou agora para a última fase. Mas qualquer empresa ainda está a tempo de percorrer estas fases com sucesso.

Eis o que cada uma contempla:

Recuperar – A primeira fase do processo. O objetivo aqui é mover-se rapidamente para manter as luzes acesas. As estruturas, processos e tecnologia terão de ser alteradas nesta fase de forma a reduzir os custos, manter os padrões de atendimento ao cliente, salvaguardar a administração e assegurar a continuidade do negócio. No caso da BJSS, tivemos de continuar a assegurar os nossos clientes num ambiente remoto. Uma das táticas que introduzimos nesta fase foi o uso de descobertas remotas.

Reagrupar – Na segunda fase é necessário começar a preparar para o 'novo normal' para quando as medidas restritivas forem levantadas. O foco deverá ser na restituição das operações e na preparação do negócio para o crescimento e renascimento assente na tecnologia num pós-confinamento. Já temos vários testemunhos de empresas a regressar ao mercado com uma nova aparência digital. Como pode um negócio resolver o mercado e mão-de-obra socialmente distante?

Renovar – A terceira e última fase. É aqui que o foco terá de incidir no aumento do negócio ao abrir novos fluxos de receita. Que novos produtos e serviços poderão ser apresentados para assegurar resiliência face a outra crise? De que forma poderá a automatização agilizar as operações e diferenciar a oferta? Iremos ver muitas empresas nesta fase, a regressar ao mercado com um 'look' completamente diferente e, para alguns negócios, este poderá desencadear a mudança que já precisavam há algum tempo.

ACOMPANHE O NOSSO PERCURSO

Pode acompanhar as nossas aprendizagens à medida que avançamos nas fases Recuperar, Reagrupar e Renovar, e descobrir como integrar algumas destas práticas. Visite-nos em *https://www.bjss.com.*

Todo o nosso conteúdo é gratuito, mas se precisar de mais assistência, por favor não hesite em contactar-nos. ■

warpcom

AINDA NÃO SABE COMO MANTER A PRODUTIVIDADE E GARANTIR A SEGURANÇA DA SUA EMPRESA?

Conheça uma solução simples e a escala do seu negócio.

saiba+

FALE CONNOSCO!

"A DIGITALIZAÇÃO É A REALIDADE DA MAIORIA DOS SETORES DE ATIVIDADE"

O processo de transformação digital da Liberty é baseado num novo modelo de operação que consiste num ecossistema digital 100% baseado em cloud pública, priorizando um conceito tecnológico onde os procedimentos são realizados de forma digital e simplificada.

- Alexandre Ramos, CIO da Liberty -

A LIBERTY EUROPA é a maior operação do Grupo Liberty Mutual fora dos EUA, que inclui negócios em Portugal, Espanha e Irlanda sob a mesma estrutura legal. O Liberty Mutual Group, fundado em 1912, com sede em Boston, é o terceiro grupo de seguros não vida nos EUA, com mais de 50 mil colaboradores distribuídos em mais de 800 escritórios em 30 países. Desenvolve a sua atividade nestes três mercados através de diferentes linhas de negócios, principalmente a linha automóvel, seguida pelas linhas lar, vida e pessoal, procurando sempre a melhor experiência para os seus clientes, mediadores e colaboradores.

A Liberty Seguros opera em Portugal desde 2003 e tem uma estrutura de negócios multicanal que opera através de mediadores e parceiros, além do atendimento direto (canais telefónicos e digitais), distribuindo produtos de diferentes marcas: Liberty Seguros em Portugal e Espanha, onde também são comercializadas a Genesis e a Regal, e Liberty Insurance na Irlanda.

Com o objetivo de melhorar a experiência dos clientes e mediadores, a seguradora uniu os três negócios, concentrando os seus esforços no desenvolvimento das capacidades digitais e da inovação nos seus produtos e serviços.

O PERCURSO

Alexandre Ramos é CIO da Liberty desde junho de 2018, membro da comissão executiva e responsável pelos departamentos de IT da seguradora em Portugal, Espanha e Irlanda, e está também envolvido em vários projetos de desenvolvimento tecnológico da Liberty na Europa, tanto ao nível de produto, como de serviços.

"O meu percurso profissional começou na Eurociber Portugal, onde permaneci cerca de dois anos, e depois estive durante dez anos na CSC – Computer Sciences Corporation, hoje DXC. Posteriormente, integrei o departamento regional EMEA da AXA, tendo assumido o cargo de diretor de IT na AXA Portugal".

Em 2008, integra a Lusitânia Seguros, com o cargo de diretor do departamento de IT e durante seis anos foi responsável por cinco áreas: controlo financeiro, organização e procedimentos, gestão de infraestruturas, sistemas operacionais e *Business Intelligence* e *Outputs*.

A ESTRATÉGIA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

"A digitalização é a realidade da maioria dos setores de atividade", afirma o CIO da Liberty, acrescentando que "no setor segurador, este crescimento digital está a mudar, não apenas a forma como o mercado comercializa seguros, mas também os hábitos de consumo e formas de interação".

Em janeiro de 2019 foi anunciado um processo de quatro anos para incluir todos os negócios da Liberty Europa – Portugal, Espanha e Irlanda – no novo modelo de operação que consiste num ecossistema digital 100% baseado em cloud pública.

Este novo modelo de negócios que está a ser implementado, com base na criação do próprio ecossistema tecnológico na cloud pública da Liberty vai oferecer uma maior agilidade no design de novas coberturas de riscos, para que se disponibilize mais tempo na análise das necessidades de cada cliente.

Segundo Alexandre Ramos, o ecossistema permite modelar os serviços por mercado, sem limitações de idioma, moeda, geografia ou contexto específico de cada um.

Além disso, a Liberty está a passar de processos de criação de produtos ou políticas que podem levar até um ano a serem implementados, para um modelo de criação de coberturas modulares personalizáveis, que podem ser disponibilizadas ao cliente em apenas 48 horas. "Estamos a caminhar para um modelo de negócios *insurtech*, com a vantagem competitiva de sermos uma empresa com estrutura, marca e recursos típicos de uma multinacional", diz.

> "O BEM-ESTAR, A MOTIVAÇÃO E A RESILIÊNCIA DOS COLABORADORES SERÁ A MINHA PRIMEIRA PRIORIDADE, A PAR DA CONSTANTE SENSIBILIZAÇÃO DE TODOS À EXPOSIÇÃO AO CIBER-RISCO, AO QUAL ESTAMOS CADA VEZ MAIS EXPOSTOS"

"Trata-se de um conceito tecnológico totalmente disruptivo no setor, com o qual todos os processos relacionados com a comercialização e gestão de seguros serão executados de forma digital e simplificada", completa.

Foi desenvolvida uma base tecnológica sustentada numa cloud centrada no cliente, priorizando o relacionamento com as pessoas e potenciando a sua experiência com a marca. Com este ecossistema, os clientes passam a ter uma oferta totalmente personalizável, ajustada às suas necessidades, ou seja, todas as coberturas dos produtos passam a ser opcionais.

Este projeto está a ser desenvolvido de raiz por uma equipa da Liberty, que contou ainda com a colaboração de múltiplos parceiros globais. "É o maior investimento da empresa nos últimos anos para a tornarmos uma verdadeira seguradora digital".

O processo de adaptação a um ecossistema totalmente digital já começou e a Liberty está a trabalhar numa estratégia para ajudar as equipas nesta transição de forma gradual. Alexandre Ramos destaca ainda a atitude resiliente e a colaboração que todos têm demonstrado neste processo de adaptação, sobretudo num contexto de grande instabilidade causado pela pandemia.

O FUTURO

Perante o contexto de pandemia, as prioridades estão a ser alteradas. "Não por ordem de importância, mas por fatores que considero relevantes: o bem-estar, a motivação e a resiliência dos colaboradores será a minha primeira prioridade, a par da constante sensibilização de todos à exposição ao ciber-risco, ao qual estamos cada vez mais expostos".

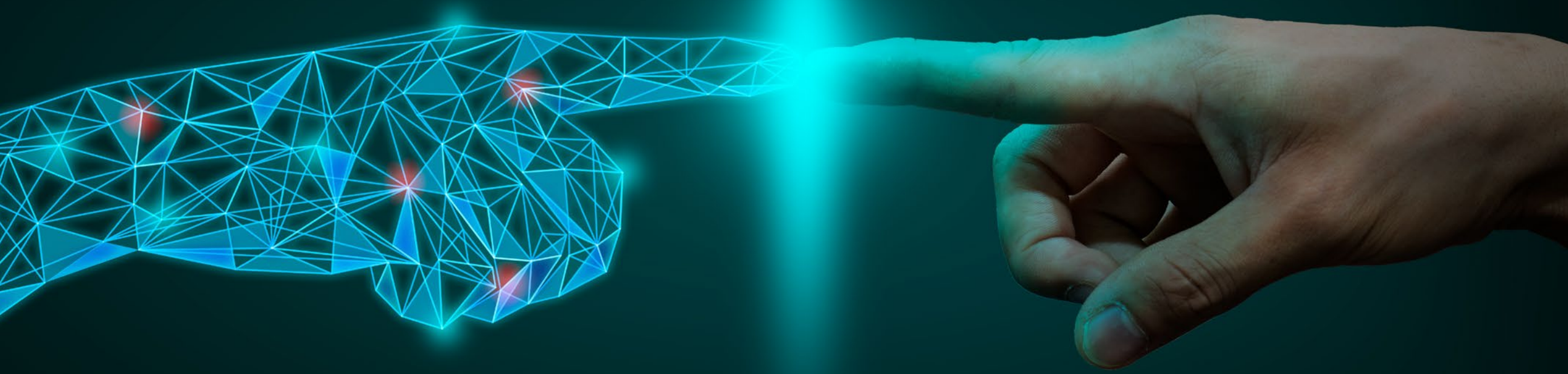
Outro aspeto preocupante prende-se com a real adoção do digital no pós-pandemia. Por último, é importante garantir que a adequação do serviço tecnológico nesta grande transformação tem o *mindset* correto e claramente focado na mudança.

Em Portugal, o objetivo passa por implementar o mesmo conceito digital first para clientes e parceiros, o que permitirá potenciar produtos modulares, totalmente personalizáveis aos clientes e com vista à simplificação. "Trata-se de um processo no qual já temos vindo a trabalhar ao longo dos últimos 23 meses", afirma.

Na perspetiva de Alexandre Ramos, as companhias de seguros terão de analisar toda esta caminhada tecnológica e tentar perceber o que se pode e deve melhorar, não só em termos de capacidade de resposta aos clientes e parceiros, mas também na oferta de produtos e serviços, mais virados para uma nova realidade que irá surgir. ■

O MOMENTO DE PLANEAR O FUTURO TECNOLÓGICO DA SUA EMPRESA É AGORA

Conte com um parceiro especializado
para garantir a resiliência e agilidade do seu negócio



Networking & Infrastructure
Collaboration & Customer Experience
Data Center & Multi Cloud
Cybersecurity & Public Safety

warpcom

warpcom.com

knower™

KNOWER™ TECH NASCE PARA FAZER O "MATCH ENTRE PROFISSIONAIS QUALIFICADOS E O MERCADO"

Diana Gomes da Direção de Gestão de Projetos da Knower™ aborda a necessidade de fazer o match entre os profissionais qualificados e o mercado de IT, onde o objetivo da Knower™ é de dinamizar soluções profissionais flexíveis em Portugal.

O que é a Knower™ Tech?

A Knower™ é uma nova marca pertencente ao Grupo Talenter™ que visa fazer o *match* entre profissionais qualificados e o mercado, organiza toda a oferta de serviços de *outsourcing* do grupo, quer no segmento corporativo como também particular.

A especialização foi estruturada por tipologia de serviço e área de negócio, enquadrando-se a Knower™ Tech nas Tecnologias de Informação.

Este serviço tem ao dispor dos seus clientes uma equipa de gestão especializada que promove a dinamização de soluções flexíveis e adequadas às necessidades dos clientes, oferecendo um serviço de qualidade, destacando-se a celeridade na gestão de processos e a promoção da evolução dos profissionais ao seu serviço, quer

através de planos de carreira individualizados como também na formação especializada, dispondo para o efeito de uma academia formativa certificada pela Microsoft, e de cursos de iniciação e de especialização tecnológica de última geração.

Como é que a Knower™ Tech nasceu e qual é o objetivo? Que desafios é que os vossos clientes procuram resolver quando vos contactam?

A Knower™ Tech nasceu através da crescente necessidade de dar resposta às mais variadas solicitações de clientes nesta área de atividade, como também, num mundo cada vez mais tecnológico, o Grupo Talenter™ dispor de uma área especializada para acompanhar toda esta evolução, promovendo desta forma os desenvolvimentos necessários e indispensáveis para tornar os processos cada vez mais digitais.

O principal objetivo da Knower™ Tech é ser o mais importante *player* na dinamização de soluções profissionais flexíveis em Portugal na área das Tecnologias de Informação, promovendo a sua atuação em setores de atividade nos quais o Grupo Talenter™ marca maior presença, destacando-se as *Utilities*, Telcos, Media, Tecnologia, Banca, Seguradoras, Transportes, Infraestrutura, Logística, Viagens e Lazer e Desporto e Saúde.

Paralelamente pretende criar oportunidades ao nível tecnológico para que os profissionais coloquem o seu *know-how* ao serviço de pessoas e empresas nas mais diversas faces do mundo tecnológico: Desenvolvimento de Software, Infraestruturas, Base de Dados, *Business Intelligence*, Gestão de Projetos, Segurança (Web, Redes, Infraestrutura), Suporte e *Data Scientist*.

Que serviços é que a Knower™ Tech fornece?

Este novo posicionamento concretiza-se também pela capacidade que do Grupo Talenter™ tem de se reinventar, apresentando-se como um grupo mais digital e orientado para o setor das tecnológicas da informação através da Knower™ Tech, focada nas necessidades do mercado tecnológico: conhecimento, inovação, agilidade e competências de comunicação.

A Knower™ Tech fornece um serviço especializado orientado às necessidades do mercado, onde "transparência" é a nossa palavra de ouro, agregada à nossa dedicação, na resposta à complexidade do mundo atual e em permanente transformação.

Num mundo envolto de um grande dinamismo, onde o ontem é obsoleto e o futuro é amanhã, estamos com o pé no futuro, temos como missão a evolução tecnológica dos nossos clientes, assegurando o equilíbrio entre as necessidades dos mesmos e as ambições das nossas pessoas.

Na Knower™ Tech, o *core* é o *Outsourcing* de IT, potenciamos a evolução tecnológica dentro das estruturas dos clientes, com consultores qualificados nas mais diversas diretrizes tecnológicas, tais como: Software Developers (web e mobile), System Adminstrator, Data Scientists, Security, consultores de BI, Analistas, QA's e Gestores de Projeto. O foco das soluções da Knower™ Tech é capacitar as empresas com profissionais de TI de excelência, capazes de facilitar a transformação positiva dos seus negócios. ■

Conte connosco. We Set The Future

CIONET

Em parceria com a CIONET Portugal

POR RUI SERAPICOS,
Managing Partner da CIONet

– ANTECIPAR 2021 – OS SETE PONTOS NA AGENDA DE UM CIO VISIONÁRIO –

Se 2020 foi um ano em que fomos gratos pela Internet e a digitalização para podermos lidar com os desafios com que nos confrontamos, quais serão os elementos que os CIO terão de considerar para lidar melhor com 2021?

ACELERAR A RESILIÊNCIA ORGANIZACIONAL

Em tempos de crise todos somos necessários para resolver os problemas. As organizações que sobrevivem em tempos difíceis desenvolvem a capacidade de delegar e tomar decisões rapidamente com base nas experiências da linha da frente. Em antecipação a uma nova crise: a organização tem de se tornar mais adepta de heurísticas e do improviso, o que a tornará mais resiliente e engenhosa – e mais capaz de lidar com níveis crescentes de incerteza.

TORNAR A ORGANIZAÇÃO MAIS LÍQUIDA

Uma organização líquida deve descobrir onde estão os fluxos de valor, nos quais o seu talento investe mais tempo. Um processamento líquido significa excelência operacional com base no foco, simplicidade, velocidade e disciplina, mas também processos líquidos (redução de complexidade), aprendizagem líquida (microaprendizagem), dados líquidos (auto-serviço) e infraestrutura líquida (*serverless*).

APOIAR O ADVENTO DAS *MEANINGFUL TECHNOLOGIES* (DEI TECH)

A adoção de políticas de Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI) como imperativos de negócio, com um número crescente de estratégias holís-

- Rui Serapicos -
Managing Partner da CIONet

ticas em várias organizações que abordam preconceitos e desigualdades para melhorar o desempenho das empresas e dos funcionários. Os CIO desempenham um papel crítico como parceiro estratégico ao desenhar, desenvolver e executar soluções tecnológicas para enfrentar os desafios cada vez mais complexos de DEI. Em 2021, esperamos que as empresas adotem novas ferramentas que incorporam análises avançadas, automação e IA incluindo NLP e ML, para ajudar a informar, entregar, e medir o impacto das DEI.

ADAPTAR O CORE A MUDANÇAS DE NEGÓCIO

Modernizar sistemas *core* legados e migrá-los para a cloud vai ajudar a libertar o potencial digital das organizações. Alguns CIO estão a explorar oportunidades para mudar os principais ativos para plataformas, incluindo com opções de *low-code*. Num clima de negócio definido pela incerteza histórica, estas abordagens inovadoras podem extrair mais valor dos principais ativos legados, e podem em breve tornar-se o padrão de transformação digital de cada CIO.

ANTECIPAR A ESTRATÉGIA DE DECLÍNIO E O DECLÍNIO DA ESTRATÉGIA

Muitos CEO apoiam-se no conselho de CIO sobre quais as tecnologias de deteção e tendências de declínio de mercado para definir estratégia de declínio e adotar novas estratégias de crescimento. Ao mesmo tempo, o modelo de desenvolvimento de estratégia como o conhecemos está a mudar profundamente, os elementos que tínhamos como certos na execução da estratégia de uma empresa são agora ultrapassados por abordagens alavancadas por tecnologia, como é o caso de plataformas (*Big Tech*) que desafiam indústrias tradicionais (Banca, Farma), bem como temos *startups* que desafiam vários *players* com os seus modelos de desintermediação.

DAR ESPAÇO AO IMPROVÁVEL

2021 será um ano mais aberto a abordagens que tenham em conta o impacto prático das transformações e inovações disruptivas no desenvolvimento sistémico, organizacional e humano. Os CxO irão promover discussões interativas e aprofundadas baseadas em desafios do mundo real, e cenários possíveis ao conectar e partilhar ideias e experiências sobre inovação e competências de liderança de próxima geração.

APOIAR A CONSTRUÇÃO DE "GARRA" ORGANIZACIONAL

Para ajudarem a construir esta "garra" organizacional, os CIO estão a construir equipas mais corajosas, objetivas e com maior clareza de prioridades. Garra organizacional significa paixão comum, uma cultura aberta e corajosa para lidar com novos desafios. Um bom exemplo é uma cultura em que "colocar os clientes em primeiro lugar" é o estado natural, em vez de gerir políticas e tricas internas. Cultivar a abertura e coragem significa estabelecer expetativas altas. Ou seja, dotar as equipas de recursos, suporte e confiança de que os colaboradores precisam para continuar a aprender e crescer; e estabelecer normas relacionais fortes que promovam esses objetivos. ■

BRANDED CONTENT

POR PAULO COITO,
Business Unit Manager,
Collaboration & Customer Experience

SOLUÇÕES PARA AUMENTAR A RESILIÊNCIA DAS ORGANIZAÇÕES / DO NEGÓCIO

O mundo está em constante mudança, quer desencadeada por inovações tecnológicas, mudanças culturais ou eventos à escala planetária.

CONSCIENTES DISSO, as organizações planeiam e implementam planos de continuidade de negócio e de recuperação em caso de desastre, para ajudá-los a manter escritórios, fábricas e unidades de operação remotas. Anteriormente, a maioria das pessoas trabalhava em escritórios e fábricas onde era fácil colaborar em projetos e apoiar clientes. Mas, entretanto, tudo mudou. A mais recente perturbação do mercado causada pela pandemia da COVID-19 abalou a forma normal de fazer negócio. As organizações, que estavam concentradas na eficiência e no crescimento dos seus negócios, agora também precisam de se focar na sua **resiliência operacional**. O aumento repentino do trabalho remoto, bem como a dependência das plataformas de colaboração aceleraram. As organizações fizeram o seu melhor para acomodar a nova realidade, mas as soluções de curto prazo não proporcionaram o mesmo nível de experiência aos utilizadores, nem o mesmo nível de segurança, essencial à sobrevivência das organizações.

É aqui que a Cisco faz a diferença com as soluções focadas na **resiliência organizacional** que foram projetadas para dar às empresas **maior agilidade, permitir ganhos de escala e reforçar a sua resiliência operacional e de negócio**. Pretende-se acima de tudo garantir a segurança no trabalho remoto e o retorno seguro ao local de trabalho.

- Paulo Coito -
Business Unit Manager – Collaboration & Customer Experience

Na Warpcom, associamos a forma bem-sucedida como muitos dos nossos clientes ultrapassaram o impacto negativo da pandemia, à forma como conseguiram criar um ambiente ágil e adaptável para os seus trabalhadores, clientes e parceiros. Isto porque conseguiram adaptar-se aos novos requisitos de trabalho através, entre outras medidas, da adoção das soluções de resiliência empresarial da Cisco: *Secure Remote Workforce* e *Trusted Workplace*.

As soluções *Secure Remote Workforce* permitem às organizações:

- Potenciar a produtividade dos colaboradores em qualquer lugar;
- Expandir a qualidade da rede empresarial até casa dos colaboradores.

Complementarmente, as soluções Secure Workplace permitem:

- Garantir a segurança e o bem-estar dos colaboradores;
- Proporcionar condições de trabalho distribuído segura e homogéneo;

PROTEGER O TRABALHO REMOTO

Tendo em conta esta nova realidade, as organizações necessitam de uma forma simples e fácil de proteger os trabalhadores remotos à velocidade e à escala do seu negócio.

A solução Cisco Secure Remote Workforce unifica a proteção do utilizador e do dispositivo, tornando-a fácil de confirmar, permitir o acesso remoto seguro e defender os trabalhadores remotos em qualquer altura a partir de qualquer lugar. Esta solução integrada ajuda a acelerar o sucesso do negócio com segurança, oferecendo simultaneamente o potencial das plataformas Cisco Duo, AnyConnect, Umbrella, Cloud Mailbox Defense e AMP for endpoints. Para os colaboradores remotos, a continuidade do trabalho colaborativo com colegas de equipa , clientes e fornecedores depende de uma plataforma simples, robusta e confiável como o Cisco Webex, que coloca à sua disposição aplicações para PC, tablets e smartphones, bem como os terminais de colaboração e produtividade pessoal, o Deskpro.

CRIAÇÃO DE LOCAIS DE TRABALHO MAIS SEGUROS

Com o regresso aos escritórios, novos riscos e técnicas de mitigação devem ser implementados. Por exemplo, o regresso ao trabalho em segurança requer a utilização inteligente do espaço, uma preocupação crucial para as administrações, equipa de recursos humanos, equipa de TIC e gestores de infraestruturas. A Wapcom e a Cisco podem ajudar a mitigar estes novos riscos com as suas ofertas de soluções para Local de Trabalho Seguro (Secure Workplace), que alavancam os seus investimentos atuais como uma base sobre a qual se pode evoluir e crescer, à medida que se continua a lidar com estes impactos pandémicos. Por exemplo, ao aproveitar a infraestrutura Wi-Fi existente, as organizações podem utilizar o Cisco DNA Spaces para fornecer uma visão aprofundada que ajuda a melhorar a segurança e o bem-estar dos colaboradores, clientes e parceiros.

Outro excelente exemplo é a criação nos escritórios de espaços de colaboração seguros e inteligentes, recorrendo à tecnologia inovadora dos terminais de videoconferência Webex da Cisco. A plataforma e os dispositivos Webex estão habilitados para mecanismos de Inteligência Artificial que lhes conferem possibilidades infinitas para proporcionar experiências inteligentes e personalizáveis aos utilizadores. ■

- DIGITAL PRIVACY AND SECURITY CONFERENCE -

20 e 21 - 01 - 2021

Porto

A Universidade Lusófona do Porto vai, no início de 2021, debater várias investigações académicas relacionadas com os temas da privacidade e segurança digital. O evento gratuito irá debater os desafios da cibersegurança e como evoluem as ameaças, assim como a privacidade digital dos utilizadores.

- BUILDING THE FUTURE -

26 a 28 - 01 - 2021

Lisboa

A Microsoft volta a realizar o Building The Future, um evento que pretende abordar os temas da tecnologia e da educação. O objetivo é juntar "aqueles que ensinam, os que aprendem, os que decidem, os que lideram, os que investigam e os que suportam o ecossistema" num único local.

- UXLX MASTERS -

10 a 12 - 02 - 2021

Digital

O UXLx Masters vai reunir vários especialistas de UX que vão partilhar o seu conhecimento através de masterclasses. O evento tem vários especialistas confirmados, como Jared Spool, Kim Goodwin, Steve Krug e Erika Hall, entre outros.

- IDC FUTURESCAPE -

22 a 26 - 02 - 2021

Digital

A IDC vai apresentar, durante o seu evento FutureScape, as suas previsões tecnológicas para 2021 e para os próximos anos. É necessário perceber qual o rumo que deve ser tomado para que as organizações não fiquem para trás. Estas previsões ajudam a dar um rumo às empresas.

- Metro de Lisboa lança loja online -

HÁ 60 ARTIGOS em catálogo na nova loja online do Metro de Lisboa. Todos os produtos estão relacionados com as intervenções artísticas mais emblemáticas existentes nas estações, ligados à história e cultura da empresa nos 73 anos de existência, como é o caso dos conjuntos de chávenas de café, os marcadores de livros com os desenhos de escritores portugueses e coleções de canetas e lápis com Fernando Pessoa e José Saramago.

- Livros a partir de dez cêntimos -

TÉRMITA É A NOVA LIVRARIA do Porto, onde se pode comprar livros desde dez cêntimos até valores de três dígitos, dependendo de fatores como a edição, a raridade e o estado em que se encontra. São cerca de 3.500 livros, na grande maioria cópias usadas, de todos os géneros, mas com foco para as edições independentes, de pequenas editoras, ou livros que não se encontram nas grandes superfícies.

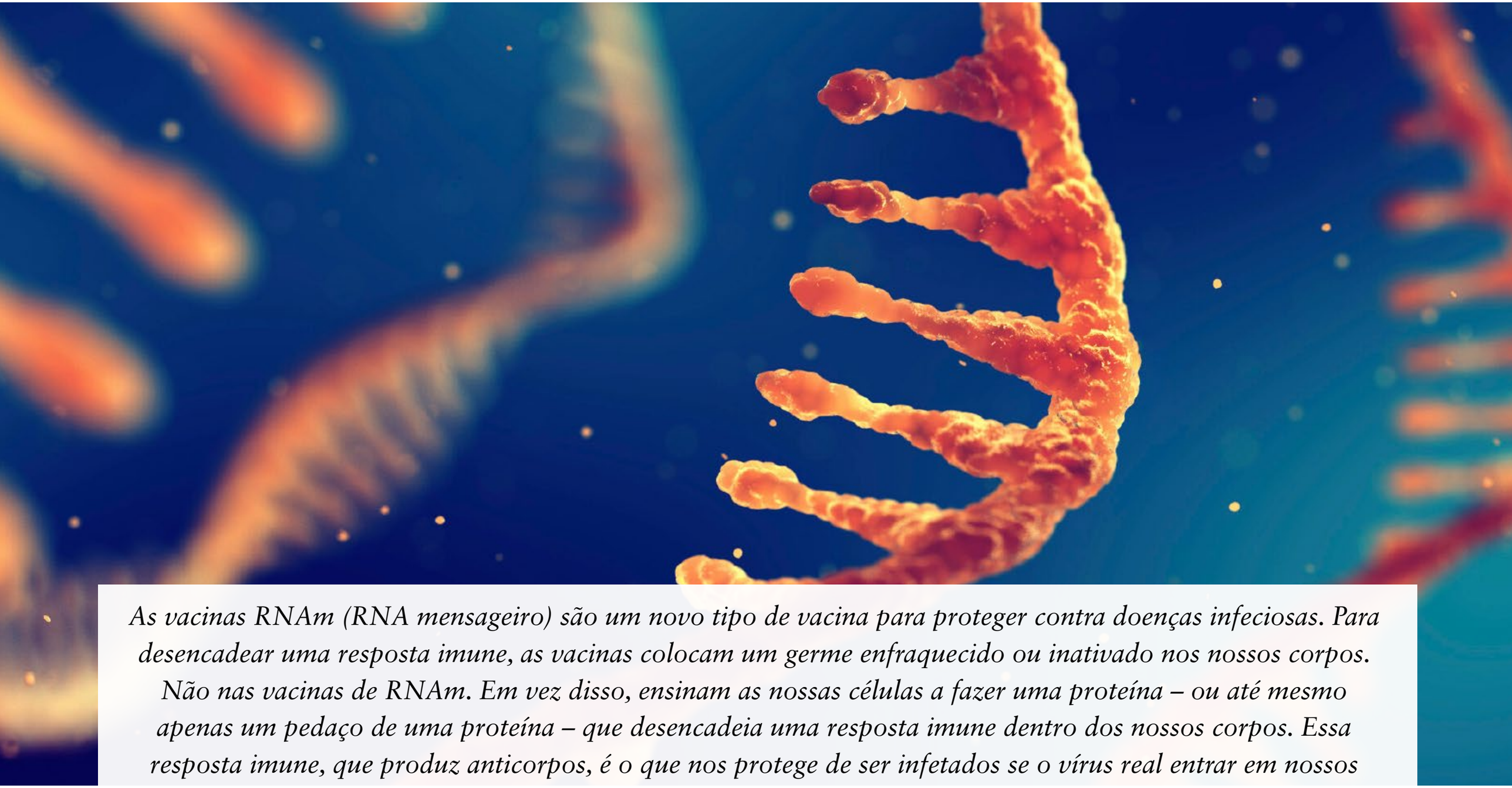
Atualmente, a Térmita está aberta de segunda a sexta-feira, entre as 15 e as 20 horas. É possível consultar o catálogo de livros online.

- Bean App, a aplicação que ajuda as mães -

BEAN APP, é uma plataforma online para as mães que procuram ajuda profissional e personalizada e onde se pode agendar e realizar consultas com especialistas ou até mesmo ter acesso a *workshops* temáticos que permitam interação e partilha de experiências.

Neste momento, a aplicação atua em seis vertentes: a gravidez, a amamentação e cuidados ao bebé, o sono do bebé, a nutrição da mãe e do bebé, o bem-estar físico e o bem-estar emocional.

Além disso, a plataforma disponibiliza ajuda em tempo real através de chat no WhatsApp.



As vacinas RNAm (RNA mensageiro) são um novo tipo de vacina para proteger contra doenças infeciosas. Para desencadear uma resposta imune, as vacinas colocam um germe enfraquecido ou inativado nos nossos corpos. Não nas vacinas de RNAm. Em vez disso, ensinam as nossas células a fazer uma proteína – ou até mesmo apenas um pedaço de uma proteína – que desencadeia uma resposta imune dentro dos nossos corpos. Essa resposta imune, que produz anticorpos, é o que nos protege de ser infetados se o vírus real entrar em nossos corpos como o COVID-19. A nova tecnologia de vacina RNAm pode permitir no futuro que uma vacina forneça proteção para múltiplas doenças, diminuindo assim o número de injeções necessárias para proteção contra doenças comuns evitáveis por vacinas.

Fonte: C.D.C. - U.S. Department of Health & Human Services

#29 JANEIRO **2021**

OBRIGADO POR TER LIDO A IT·Insight

*Para continuar a receber regularmente a sua IT Insight, por favor atualize os seus dados profissionais **aqui***

*Conheça a política de privacidade da IT Insight **aqui***

IT·Insight

DIRETOR: Henrique Carreiro

CHEFE DE REDAÇÃO : Rui Damião - rui.damiao@medianext.pt

REDAÇÃO: Diana Ribeiro Santos, Margarida Bento

CONTENT PRODUCER : Lara Fonseca

GESTÃO DE PARCEIROS:

João Calvão - joao.calvao@medianext.pt

Rita Castro - rita.castro@medianext.pt

ARTE E PAGINAÇÃO: Teresa Rodrigues

FOTOGRAFIA: Jorge Correia Luís

WEB: João Bernardes

DESENVOLVIMENTO WEB: Global Pixel

COLABORARAM NESTE NÚMERO: Rui Serapicos

A REVISTA DIGITAL INTERATIVA IT INSIGHT É EDITADA POR:

MediaNext Professional Information Lda.

PUBLISHER: Jorge Bento

CEO: Pedro Botelho

SEDE: Largo da Lagoa, 7c, 2795-116 Linda-a-Velha, Portugal

TEL: (+351) 214 147 300 | **FAX**: (+351) 214 147 301

IT INSIGHT está registada na Entidade Reguladora para a Comunicação Social nº127295

Consulte aqui o Estatuto Editorial

PROPRIEDADES E DIREITOS

A propriedade do título "IT Insight" é de MediaNext Lda., NIPC 510 551 866. Proprietários com mais de 5% de Capital Social: Margarida Bento e Pedro Botelho. Todos os direitos reservados. A reprodução do conteúdo (total ou parcial) sem permissão escrita do editor é proibida. O editor fará todos os esforços para que o material mantenha fidelidade ao original, não podendo ser responsabilizado por gralhas ou erros gráficos surgidos. As opiniões expressas em artigos assinados são da inteira responsabilidade dos seus autores.

A IT Insight utiliza as melhores práticas em privacidade de dados:

Editado por:

IT Insight é membro de: