

BPM

ajuda empresas a melhor conhecerem o seu negócio

A melhoria de processos é hoje uma prioridade das organizações. Vivemos períodos de grande transformação pelo que a reestruturação e adaptação a novas condicionantes do mercado é obrigatória. Mas mais: as empresas têm ainda a preocupação de preparar o futuro adoptando as melhores estratégias e práticas de negócio, o que faz com que o BPM, Business Process Management, adquira uma importância crescente, aplicando práticas de gestão aos processos da organização.

Recentemente, a Sonae Sierra iniciou-se na prática do BPM. Guilherme Faria, coordenador da área de Business Analysts da Sonae Sierra, partilhou com a "Vida Económica" como está a decorrer esta "aventura".

CA fornece Avis

A CA Technologies disponibilizou à companhia de aluguer de viaturas Avis Europe a solução de gestão de projectos e carteira CA Clarity PPM. Prevê-se que solução ofereça um retorno do investimento numa questão de meses.

Agora, a filial britânica da Avis Europe pode dispor de uma visão consolidada dos 20 principais desenvolvimentos de produtos, tomar melhores decisões sobre os investimentos e as projecções futuras, além de prever a evolução dos programas com maior precisão. Desta forma, foram melhorados os processos de negócio ao passar-se para uma gestão matricial e atribuir os recursos disponíveis segundo os volumes de trabalho dos projectos.

O Program Management Office (PMO) de TI da Avis Europe baseado em CA Clarity PPM vai expandir-se durante a segunda metade de 2010 a outras das principais sedes europeias. A companhia opera ao abrigo das marcas Avis e Budget em mais de 2800 localidades de 109 países na Europa, em África, no Médio Oriente e na Ásia.

Estudo da HP revela que são os pequenos gestos que geram o maior retorno de investimento para as PME

A presença de vasos de plantas e flores no local de trabalho contribuem mais para a produtividade nas PME, que a localização do escritório ou a proximidade de lojas e restaurantes, de acordo com o estudo publicado pelo Grupo IPG (Printing & Digital Imaging Group) da HP. O estudo da HP - realizado entre funcionários de PME de 11 países - revelou que as plantas e flores no escritório aumentaram a produtividade individual de 55% em comparação com os inquiridos relativamente à localização do escritório ou à proximidade de lojas e restaurantes (38% e 34% respectivamente).

Segundo a pesquisa, são os gestores quem têm mais probabilidade de gerar ROI (retorno de investimento) das actividades tradicionalmente consideradas como tempo de inactividade. 74% dos gestores proporcionam valor acrescentado através da sua pausa para o café da manhã e 66% através de um almoço com colegas, comparativamente aos números de 64% e 40 % respectivamente, para os que não são gestores.

Os resultados também mostraram uma forte correlação entre a capacidade de rede com os colegas de trabalho e a eficiência. Em geral, os entrevistados sentem que as horas de almoço com os colegas (60%) são três vezes mais produtivas do que a hora de almoço sozinho (20%). Resultados similares foram revelados em relação a sair com ou sem colegas depois do trabalho - uma noite fora com os colegas depois do trabalho tem 57% mais de probabilidade de gerar valor para a empresa do que passar uma noite sozinho ou noutras companhias.

Construlink cresce 150%

A Construlink, empresa especializada no desenvolvimento de plataformas e-business, anunciou os resultados financeiros do ano 2009 e as perspectivas para 2010. Em 2009, a empresa atingiu os 2,5 milhões de euros, um aumento de 150% face ao 1 milhão de euros registado no ano anterior. Em 2010, a empresa prevê facturar 4,5 milhões de euros.

Relativamente aos Recursos Humanos, no final de 2009 a empresa contava com 44 colaboradores, um crescimento de 100% face aos 22 que tinha em 2008. A aposta manteve-se na contratação dos melhores talentos recém-licenciados ou com pouca experiência que pretendam evoluir e construir uma carreira dentro da empresa. A nível de qualificações, 76% dos colaboradores têm formação superior. A Construlink foi pela primeira vez reconhecida como uma das Melhores Empresas para Trabalhar de acordo com o estudo realizado pela Exame/Heidrick&Struggles, tendo obtido um valor de 83,57% no nível de satisfação dos colaboradores.

O negócio da Construlink advém de três grandes áreas de negócio: um portal essencialmente vocacionado para a área da Construção Civil e Engenharia Civil (Portal da Construção) e duas plataformas de compras, uma direccionada para o Sector Público (Compras Públicas) e outra para o Sector Privado (Mercado Aberto). Além disso, existe a vertente de desenvolvimento à medida, sempre que a dimensão o justifique.

Para este ano, a empresa prevê aumentar a sua equipa para os 60 colaboradores e reforçar a aposta na área da Administração Pública. O esforço comercial da empresa incidirá também nos sectores da Banca&Seguros, Energia, Ambiente, Reabilitação e Saúde.

IBM aposta na especificidade de sistemas dedicados

Os processadores, que antes se destinavam a funções standard, hoje são concebidos de raiz com determinado objectivo, para que actuem de forma mais rápida e eficaz. Virgílio Vargas, IT Architect da IBM, assume que estamos a chegar a limites, por isso “devem-se criar máquinas específicas para cada tipo de operação”.

As funcionalidades generalizadas dão agora lugar a trabalhos mais específicos. Os processadores, que antes se destinavam a funções standard, hoje são concebidos de raiz com determinado objectivo, para que actuem de forma mais rápida e eficaz. Virgílio Vargas, IT Architect, admitiu no evento IBM Smarter Systems Global Tour 2010, que “os processadores com funcionalidades generalizadas acabaram” e que actualmente estes servem apenas para fazer “um trabalho específico” mas que é “muito bem feito”. “Estamos a chegar a limites, por isso devem-se criar máquinas específicas para cada tipo de operação”, conclui o responsável.

De facto, actualmente, uma única solução tecnológica já não é suficiente para satisfazer todas as necessidades, e quem também o defende é João Carvalho, director de Sistemas e Tecnologia da IBM Portugal. Neste sentido, o responsável admite que surgirão, ainda este ano, mais de mil milhões de processadores por pessoa de forma a gerir os sistemas mais simples mas também os mais complexos. Quanto aos custos dos processadores, serão insignificantes face às falhas que virão colmatar.

Virgílio Vargas aproveitou para referir que os sistemas mais inteligentes de energia eléctrica e a utilização de sensores que “dizem” o que está a ser produzido e consumido serão a próxima tendência. “A aquisição de sistemas inteligentes vai permitir a optimização de operações integradas e de novas soluções avançadas”, acrescentou. No que toca a telecomunicações, área que levou à reavaliação do modelo de negócio de muitas empresas, as previsões prendem-se com um estudo elaborado pela IBM. No âmbito do estudo, IT Architect prevê que a Internet móvel irá causar um crescimento no tráfego de 10 a 30 vezes nos próximos seis anos, sendo que a indústria wireless terá que ser aumentada. Na comunicação m2m (machine to machine) espera-se transformação num mercado de crescimento com taxas exponenciais, e que continuará a crescer mais de quatro vezes nos próximos cinco anos. Por fim, Virgílio Vargas defendeu que o wireless empresarial, que representa 70% do tráfego móvel, vai ocorrer no interior de edifícios e crescerá 10 vezes mais até 2015.

Os “workload optimized systems” são desenhados para determinado efeito. Como tal, pretendem fornecer mais valor para uma solução particular ou para um grupo de soluções, assim como dispõem de funcionalidades únicas e específicas, combinadas para atingir um desempenho diferenciador. Estes sistemas reduzem os centros de implementação e operação.

A gestão do tráfego serve de melhor exemplo para especificar a necessidade de utilização de sistemas cada vez mais característicos. Como tal, a empresa apresentou as soluções mais adequadas para resolver aspectos como um simples pagamento de uma portagem. Elevada escalabilidade, disponibilidade e largura de banda são os factores



que se impõem desde que o pagamento é feito na portagem, até à transacção bancária e ainda pelo processamento de transacções e bases de dados.

O sistema de “business intelligence & analytics”, uma solução dedicada à gestão de performance, será a melhor opção no que se refere a previsão do tráfego. Este sistema apresenta um desempenho bastante rápido, com elevada compressão ao nível da base de dados e também uma grande largura de banda. Relativamente a informação local ou meteorológica, este tipo de sistema actua na área de gestão de processos de negócio, com processamento moderados a elevados ou largura de banda média a baixa.

Para Paulo Machado, director de Software IBM Portugal, este tipo de sistemas e de automação de processos é utilizado por grandes empresas. O especialista em software referiu ainda um estudo, que conclui que, para a maioria dos responsáveis pelos sistemas informáticos das empresas, a prioridade é “ter sistemas analíticos para a tomada de decisões e antecipação de cenários”.

José Mañes, da IBM Competitive Factory, também esteve presente no evento e aproveitou para fazer um balanço dos últimos 10 anos no que toca a hardware. E apesar de a aquisição de servidores se manter sólida, o responsável admitiu que as despesas com a sua administração têm vindo a aumentar.

Nova plataforma tecnológica

Entretanto, a empresa apresentou uma nova plataforma tecnológica des-

tinada a transformar a maneira como as empresas de serviços financeiros podem gerir a crescente quantidade de dados e volumes de transacções geradas pelos mercados de capitais por todo o mundo.

Os sistemas financeiros têm informação intensiva e exigem grande rapidez de processamento nas transacções comerciais das quais podem resultar grandes lucros, promover a concorrência e endereçar as exigências dos clientes. Qualquer pequena inesperada alteração na volatilidade dos mercados pode levar a atrasos e falhas nos sistemas de transacções, com impacto directo sobre o sistema financeiro global e das empresas e pessoas que dependem dele. E foi precisamente por reconhecer essas exigências que a IBM lançou o nova Arquitectura de Mercados Financeiros, uma plataforma tecnológica baseada em standards abertos que combina os conhecimentos da IBM nesta indústria e as características de gestão de informação avançada, análise e integração de processos de software de latência ultra baixa. De acordo com a analista Celent, o mercado mundial de gestão de títulos e software na área dos investimentos ultrapassa actualmente os 14 mil milhões de dólares anualmente e as empresas de serviços financeiros dependerão cada vez mais da tecnologia para impulsionar a inovação, agilizar as operações, melhorar a fiabilidade e atender a uma lista crescente de exigências regulatórias de transparência, conformidade e gestão de risco.

Guilherme Faria, coordenador da área de Business Analysts da Sonae Sierra

BPM ajuda empresas a melhor conhecerem o seu negócio

A melhoria de processos é hoje uma prioridade das organizações. Vivemos períodos de grande transformação, pelo que a reestruturação e adaptação a novas condicionantes do mercado é obrigatória. Mas mais: as empresas têm ainda a preocupação de preparar o futuro, adoptando as melhores estratégias e práticas de negócio, o que faz com que o BPM, Business Process Management, adquira uma importância crescente, aplicando práticas de gestão aos processos da organização. Recentemente, a Sonae Sierra iniciou-se na prática do BPM. Guilherme Faria, coordenador da área de Business Analysts da Sonae Sierra, partilhou à “Vida Económica” como está a decorrer esta “aventura”.

A melhoria de processos é, sem margem para dúvidas, uma das principais prioridades das organizações. Até porque vivemos períodos de grande transformação, em que a reestruturação e adaptação a novas condicionantes do mercado é uma realidade, logo com direito a figurar na agenda de todos os executivos.

Aliados a isto, existe ainda a preocupação de preparar o futuro adoptando as melhores estratégias e práticas de negócio, o que faz com que o BPM, Business Process Management, adquira uma importância crescente, aplicando práticas de gestão aos processos da organização.

Recentemente, a Sonae Sierra iniciou-se na prática do BPM. E por ser precisamente uma implementação recente, Guilherme Faria, coordenador da área de Business Analysts da Sonae Sierra, confessou à “Vida Económica” que a empresa portuguesa ainda não tirou verdadeiramente partido da solução.

A ideia inicial era ter um sistema completamente integrado para tratar o sector de Property Management, uma das áreas de negócio da Sonae Sierra. “Tínhamos necessidade, nesta área de negócio, de ter uma plataforma única, um ponto de entrada único para conseguir fazer a aprovação de processos de compra, das negociações e oportunidades que temos com os lojistas”, explicou Guilherme Faria, convidado a apresentar em Frankfurt o caso de sucesso Sonae Sierra.

O primeiro passo que a empresa lusa fez foi nada mais nada menos do que parar para pensar. E desde logo começou a olhar para os processos, ao invés de começar desde logo a tentar encontrar soluções e tecnologias que resolvessem o problema. “Olhamos para os processos e as ligações que tinham com os outros negócios e percebemos que tínhamos de

arranjar forma de pensar numa arquitectura que desse resposta a tudo isto”.

Como surge o BPM na Sonae Sierra

Depois de consultarem uma série de empresas fornecedoras, acabaram por perceber que a opinião era unânime. “A melhor solução seria ter no meio da pirâmide uma camada, o tal middleware, que pudesse orquestrar um conjunto de sistemas. No topo estaria um layer de apresentação materializado num portal, ou ponto de acesso único. Sobretudo uma solução que não exigisse pôr em causa muitos dos sistemas que já tínhamos”.

É aqui que surge o BPM. Um sistema que permite olhar para os processos, não só pensando os processos departamentais e com soluções verticais que respondem aos problemas de cada departamento, mas olhar para os processos de todo o negócio e com isso mapeá-los num sistema que depois está integrado com as várias aplicações. “Este era o grande desafio. E foi desta forma que o BPM acabou por entrar na Sonae Sierra”, contou o responsável à “Vida Económica”.

“Mas é óbvio que começamos por uma coisa pequena”, explicou. “A nossa intenção é obviamente crescer, mas, para começar, limitamo-nos a agarrar apenas num processo, não em todos. No nosso caso, agarramos o processo de comercialização”.

Primeira fase está concluída

A primeira fase já está concretizada. “O BPM já foi implementado e construímos a tal camada de apresentação. Integrámos com uma outra nova aplicação e montámos um sistema de document management. Nesta fase, o que realmente conseguimos fazer foi desenhar e ma-

pear os processos e integrar este desenho com um conjunto de aplicações que já tínhamos e outras que tivemos de adquirir”, explicitou Guilherme Faria.

Desde o início, um dos problemas que sentiram tinha muito a ver com o próprio desenho do processo. “Quando se fala com as pessoas do negócio, acabamos por perceber que muitas vezes não têm ideia de como os processos se realizam, se desenvolvem. E depois, quando vêem esses mesmos processos desenhados, acabam por pensar: ‘Será que de facto é assim que o fazemos? Pode até ser a forma certa de o fazer, mas muitas vezes não é a mais prática’. Isto é um desafio importante, porque faz com que estas implementações demorem um pouco mais de tempo”.

Mas, apesar de poderem demorar o tal mais algum tempo, Guilherme Faria enfatiza o facto de se ficar a conhecer claramente melhor o negócio. “A organização coloca-se perante o problema de, de alguma maneira, ter de se repensar. Tem de perceber os seus próprios processos. E muitas vezes as organizações não têm isso muito bem identificado”.

BPM é a resposta

O BPM tem repostas para estes desafios, nomeadamente a possibilidade de desenhar processos usando uma notação fácil de ser entendida pelas pessoas. O que, comparando com o workflow, é claramente um benefício. “Porque conseguimos montar os processos no sistema e imprimi-los, tirá-los do próprio sistema e mostrá-los directamente às pessoas. Mudar, voltar a registar as alterações e voltar a integrar. Esta agilidade e flexibilidade é realmente uma vantagem do próprio BPM”.

A solução SAP e a Accenture foram os parceiros escolhidos para esta aventura

pela Sonae Sierra. Guilherme Faria confessa que não existia em Portugal muito conhecimento sobre esta matéria. “Contactámos algumas consultoras e percebemos que, em muitos casos, aquelas que são mais nacionais tinham alguma dificuldade em conseguir ter recursos para fazer esta implementação. Acabámos por perceber que as de recursos ou capacidades mais internacionais estariam mais aptas”.

SAP foi a solução escolhida

A SAP, multinacional alemã, acabou por ser o fornecedor escolhido, até porque, sendo este responsável, garante um constante investimento em desenvolvimento e inovação. “No caso do fornecedor do sistema de BPM, tivemos isso em conta. O produto da SAP não era eventualmente o mais maduro no mercado, isso era claro para nós. Ainda temos um ou outro ponto a melhorar, mas estamos perfeitamente conscientes de que, tipicamente, as apostas da SAP são apostas que, mais cedo ou mais tarde, são ganhas e estamos muito curiosos em ver o que a versão 7.2 trará muito em breve”.

Alinhar TI com negócio

Continua a haver algumas dificuldades na forma como muitas vezes as administrações olham para as tecnologias de informação, diz Guilherme Faria. “Diria que há uma aposta grande, uma consciência de que há um valor acrescentado. Mas, normalmente, o que sinto é que ainda há uma sensação de que eventualmente era possível fazer o mesmo com um pouco menos. Mas ninguém põe já em causa viver sem as Tecnologias da Informação”.

SUSANA MARVÃO, EM FRANKFURT
s.marvao@vidaeconomica.pt

Ciberataques continuam a fazer “estragos”

PME perdem 240 mil euros por ano por falta de segurança de informação

O estudo sobre a Protecção da Informação nas PME de 2010 da Symantec revela que 67% das empresas consideram a perda de informação um risco importante na sua organização e 60% afirmam o mesmo sobre ciberataques, comparado com apenas 24% para desastres naturais. Apurou que pequenas e médias empresas parece estarem finalmente a agir no sentido de tornar a protecção de informação a sua maior prioridade, à medida que os custos anuais de ciberataques contra as empresas atingem uma média de 242 mil euros.

- Um estudo independente conduzido pelo Applied Research apurou que as pequenas e médias empresas estão finalmente a agir no sentido de tornar a protecção de informação a sua maior prioridade, à medida que os custos anuais de ciberataques contra as empresas atingem uma média de 242 mil euros.
- O estudo sobre a Protecção da Informação nas PME de 2010, encomendado pela Symantec, que inquiriu empresas com 10 a 499 empregados na região EMEA, revela que 67% das empresas consideram a perda de informação um risco importante na sua organização e 60% afirmam o mesmo sobre ciberataques, comparado com apenas 24% para desastres naturais.
- Esta é uma melhoria significativa em relação aos dados do estudo de 2009, que

mostravam que uma percentagem elevada das empresas estava a falhar na aplicação até das protecções mais básicas. No entanto, ainda existem algumas falhas à segurança na região EMEA. Isto é visível pelos dados que indicam que apenas 28% dos smartphones das PME estão protegidos com passwords e apenas 18% qualificam a sua prevenção de desastres como “muito boa” ou “excelente”.

O estudo da Symantec apurou que os ciberataques às PME da região EMEA têm fortes impactos. Todos os anos, as PME perdem uma média de quase 242 mil euros devido aos ciberataques, que incluem factores como paralisações, roubo de dados e produtividade. Estes ataques são também bastante prevalentes, com 77% das empresas a dizerem que foi bastante afectada no último ano, e 26% a admitirem que foi “algo” ou “extremamente” afectada. Todas as empresas da região EMEA vítimas de ciberataque dizem ter sofrido algum tipo de perda.

A perda de equipamentos, que inclui computadores portáteis e smartphones, é uma área particularmente importante para as PME na região EMEA. 71% já perde-



ram equipamentos no último ano e todas elas têm alguns equipamentos, como dispositivos USB, que não estão protegidos com passwords. Apesar de 69% garantirem que os computadores portáteis baseados em Windows estavam protegidos com passwords, estes números diminuem drasticamente em smartphones, com apenas 28% protegidos por passwords.

Quando questionadas sobre a sua experiência, 47% das PME revelam já ter perdido dados no passado.

Curioso é o facto de a maior percentagem de perda vir de roubos deliberados (52%) em oposição à perdas de dados acidentais. Destes números, 24% foram atribuídos a pessoas fora da organização. Os internos representam 16% da perda de dados ilegal, com 15% de perdas através de parceiros.

Sobre estes dados, Ross Walker, director de Small Business da Symantec no Reino Unido e Irlanda, sublinha ser encorajador ver que o aumento dos custos de perda de dados e ciberataques parece ter persuadido mais PME a encarar seriamente esta questão. “Parece ainda haver algum trabalho a fazer na protecção de informação em equipamentos móveis. As estatísticas sobre equipamentos roubados ‘na estrada’ são particularmente preocupantes, visto 70% das empresas inquiridas na região EMEA não proteger os seus equipamentos móveis. Estas organizações, e as 30% de empresas que não protegem os seus computadores portáteis com passwords, correm um risco elevado de prejudicarem os seus negócios e a sua reputação pela perda acidental de dados confidenciais”.

IaaS, PaaS, SaaS e a Cloud

ANTÓNIO MIGUEL FERREIRA

Presidente do Conselho de Administração Claranet



A evolução dos últimos anos da indústria de TI e, em particular, dos serviços de Hosting, trouxe-nos o paradigma da “Cloud”.

A Cloud é uma infra-estrutura baseada na Internet, que permite que um conjunto de recursos sejam partilhados e utilizados on-demand - RAM, CPU, Storage, Software – quase da mesma forma que hoje em dia a rede de electricidade nos permite “alimentar” as nossas necessidades energéticas.

E, tal como os clientes não se devem preocupar com a forma como foi desenhada a rede eléctrica, nem necessitam de conhecer os seus detalhes técnicos, a preocupação do cliente com a Cloud deverá consistir em definir os seus requisitos e utilizar os recursos, não em conhecer os pormenores técnicos da Cloud. A Cloud funciona como um modelo de abstracção, para permitir que o cliente não tenha que se preocupar com minúcias

tecnológicas e não tenha que controlar e gerir uma infra-estrutura, que nada acrescenta – por si só - ao seu negócio. O que acrescenta valor é a utilização que cada cliente faz dessa infra-estrutura.

Apesar desta simplificação, não existe uma, mas sim várias

Cloud, em função do nível de abstracção requerido:

A Cloud mais comum, hoje em dia, é a “Infrastructure As A Service” (IaaS), em que apenas recurso computacionais, de storage e de rede são disponibilizados, num container definido em função das necessidades do

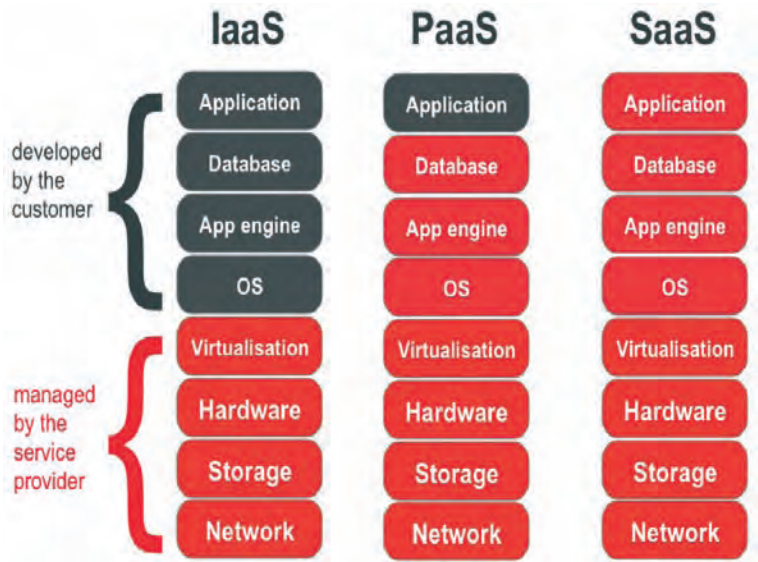
cliente. Esse container é habitualmente um servidor virtualizado, numa infra-estrutura de suporte altamente redundante, e no qual o cliente instala e gere o sistema operativo que deseja, assim como as suas bases de dados e aplicações de negócio.

Se a fronteira cliente-prestador subir alguns níveis, para incluir o sistema operativo, as bases de dados e as applications engines (.net, php, ...), cuja responsabilidade de gestão recai no prestador, então falamos de “Platform As A Service” (PaaS).

Finalmente, o nível de abstracção máximo é aquilo que vulgarmente se designa por “Software As A Service” (SaaS), termo também já bastante utilizado. Não é indispensável que o serviço do tipo SaaS opere na Cloud... o mesmo pode simplesmente ser instalado num servidor físico, disponível na Internet. Mas, a evolução das tecnologias de Cloud e das software houses aponta para uma cada vez maior

utilização dos recursos da Cloud, pois só nesse cenário o SaaS é realmente um serviço que cresce à medida das necessidades de cada cliente, independentemente da plataforma subjacente.

A Cloud está disponível em Portugal, quer pelo recurso a fornecedores no exterior, quer através de prestadores sediados no nosso País. Esta última opção é a mais indicada, quando os serviços que se desejam externalizar, são críticos para uma empresa. Apesar da complexidade inerente à prestação de serviços de Cloud, o objectivo é que os mesmos sejam de tão simples utilização, quanto o é um mero serviço de alojamento web. Esta simplificação coloca o ónus do sucesso, na relação cliente-prestador, na capacidade de compreensão das necessidades de cada cliente e no suporte técnico flexível e reactivo. O que, realisticamente, implica um contacto regular e a conquista de uma nível suficiente de confiança mútua.



Crescimento do desemprego e legislação insuficiente promovem aumento do cibercrime

O número não deixa de ser assustador. Ao longo do primeiro trimestre de 2010 foram registadas nada mais nada menos do que 327.598.028 tentativas de infecção de computadores em diferentes países do mundo, mais 26,8% que no trimestre anterior, diz a Kaspersky Lab. A empresa especializada em segurança explica que o desenvolvimento do cibercrime está a ser estimulado por um acesso cada vez maior à Internet aliado a uma legislação insuficiente e ao crescimento do desemprego.

Ao longo do primeiro trimestre de 2010 foram registadas, segundo a Kaspersky Lab, 327.598.028 tentativas de infecção de computadores em diferentes países do mundo, mais 26,8% que no trimestre anterior. O desenvolvimento do cibercrime está a ser estimulado por um acesso cada vez maior à Internet aliado a uma legislação insuficiente e ao crescimento do desemprego, diz a empresa especializada em segurança. Ao longo do trimestre em análise, a Kaspersky Lab registou mais de 327.598.028 tentativas de infecção de computadores em diferentes países do mundo, mais 26,8% que no trimestre anterior. No entanto, o objectivo dos cibercriminosos mudou, passando a dirigir os seus ataques preferencialmente a utilizadores de países com controlos menos rigorosos e sistemas de banca online mais desenvolvidos ou em processo de desenvolvimento, o que lhes proporciona mais oportunidades de negócio. Durante o primeiro trimestre, as notícias que mais foram

usadas para atrair os utilizadores para páginas maliciosas tinham a ver com o iPad, com o Avatar e com o sismo do Haiti. Os cibercriminosos utilizaram maioritariamente famílias de programas que incluem código HTML ou script e inseriram links em redes sociais ou distribuíram-nos através de spam com o objectivo de redireccionar os internautas para sites infectados. Ao longo deste primeiro trimestre de 2010, a Kaspersky Lab detectou ainda 12.111.862 vulnerabilidades nos computadores dos utilizadores, o que corresponde a mais 6,9% que no trimestre anterior. Das vulnerabilidades mais difundidas, 6 em cada 10 foram detectadas em produtos Microsoft Office, 3 no software da Adobe e 1 no da Sun. O número de exploits também cresceu 21,3 por cento. Neste caso, no entanto, os programas da Adobe foram mais afectados que os da Microsoft: cerca de metade dos exploits, mais concretamente 47,5%, aproveitaram vulnerabilidades da Adobe. O

facto de os produtos da Adobe se terem tornado no principal alvo dos autores de vírus deve-se à sua popularidade e ao facto de poderem ser executados em várias plataformas. Durante o primeiro trimestre de 2010, a lista dos países onde existem servidores com código malicioso registou alterações muito interessantes. O líder do último trimestre do ano passado, a China, baixou agora para o terceiro posto (12,84%). O motivo desta queda terá sido o interessantíssimo “presente de ano novo” que o Governo da China deu aos cibercriminosos, ao endurecer a política de autorização de registo de domínios da zona “cn”. Isto motivou uma migração do código malicioso sobretudo para dois outros países, EUA (27,57%) e Rússia (22,59%). A introdução de leis mais apertadas e uma maior atenção por parte das autoridades em relação ao cibercrime forçou os delinquentes a dissimular as suas actividades. O resultado é um aumento no número de Trojans, já que o malware deste tipo se confunde com uma aplicação genuína e pode continuar sem ser detectado apesar do uso de software legítimo. No final do trimestre, os Trojans já representavam 21,46% de todas as ameaças detectadas nos computadores dos utilizadores. O adware é o segundo do ranking. No terceiro lugar, estão os worms. Isto acontece, sobretudo, graças à epidemia de worms Autorun, que teima em não desapa-



recer. Agora, os worms Autorun podem usar praticamente qualquer dispositivo que se sincronize com o computador como transmissor de contágio. E o número destes dispositivos cresce a um ritmo diário, podendo funcionar com Android ou com Symbian e até se conhecem casos em que alguns dispositivos acabaram por ser infectados na etapa de produção. Durante estes três meses, o dispositivo mais estranho a ser utilizado como portador de programas maliciosos foi um carregador USB para pilhas recarregáveis da Energizer. Este programa malicioso (Arucer.dll) funciona no sistema operativo Windows e chega ao computador juntamente com

o software que mostra o nível de carga das pilhas. Durante este período, também observámos que o malware existente se actualiza e é agora muito mais complexo. Grupos de hackers estabelecidos trabalham constantemente para aperfeiçoar as suas criações e tentam torná-las mais universais e à medida de ataques quer dirigidos a utilizadores domésticos como empresariais. Por último, continuam a desenvolver-se falsos antivírus. Os criadores deste tipo de malware utilizam uma grande variedade de técnicas para enganar os utilizadores, como replicar a interface de plataformas de segurança conhecidas, incluindo os produtos da Kaspersky Lab.

Informação inteligente e disponível

TIAGO GAVINHOS
co-fundador e director executivo VILT



Existe uma consciência cada vez maior por parte das empresas do seu capital intelectual e do valor da informação que retêm e partilham. No entanto, apesar de o maior valor das empresas serem as pessoas e o seu conhecimento, são as plataformas tecnológicas de gestão de informação e comunicação que funcionam como verdadeiros catalisadores para o aumento da produtividade e eficiência nas organizações. Variados estudos demonstram que a maior parte do tempo laboral é gasto a procurar informação. Como tal, é absolutamente crucial para as organizações munirem-se de soluções tecnológicas que permitam de forma simples e rápida pesquisar, aceder, partilhar, editar, validar e arquivar informação que pode estar disponível sobre a forma de conteúdos digitais nos mais variados formatos e suportes (sistemas de ficheiros, bases de dados, documentos em papel, CRMs, ERPs, Web sites, redes sociais, etc). A este conjunto de soluções tecnológicas e estratégias de captura, gestão, armazenamento e delivery de conteúdos e documentos associados aos processos organizacionais dá-se o nome de Enterprise Content Management (ECM). São vários os benefícios e inovações que as soluções

ECM integram nas empresas, com o objectivo final de tornar a informação mais transparente e acessível, por forma a agilizar processos de gestão nas empresas e acelerar tomadas de decisão. Face ao actual momento económico, pouco pródigo relativamente a investimentos na plataforma tecnológica que não revertam num rápido retorno, torna-se incontornável realçar a redução de custos que pode ser obtida com a adopção de uma solução robusta de ECM: por um lado, verifica-se uma agilização de processos dentro da organização, uma vez que a partilha de conteúdos e documentos em formato electrónico é mais rápida e eficiente que a troca de documentos em papel, o que conduz a uma redução de custos operacionais com pessoal, que passam a fazer as mesmas tarefas em menos tempo e com maior qualidade. Por outro lado, uma melhor gestão integrada e inteligente dos conteúdos em formato digital, armazenando apenas informação mais importante – e mais acedida – em plataformas de mais rápido acesso (e mais caras) e eliminando a informação ultrapassada e supérflua, garantirá uma redução de custos, quer na plataforma tecnológica de armazenamento, quer na eliminação

dos arquivos físicos em papel, libertando os espaços físicos ocupados pelos actuais arquivos. Mas existem outros benefícios não menos importantes resultantes da adopção de uma solução de ECM, nomeadamente... Aumento de produtividade e motivação: Ao disponibilizar aos trabalhadores as melhores ferramentas para estes desempenharem de forma mais eficiente as suas funções do dia-a-dia, as mesmas tarefas passarão a levar menos tempo, produzindo resultados mais rápidos e de maior qualidade. Este aumento de produtividade e celeridade nos processos aumenta também os níveis de motivação dos funcionários, que se sentirão mais produtivos, evitando situações de horas extraordinárias e sobrecargas, que, segundo variados estudos, a longo prazo são muito prejudiciais às organizações, provocando faltas injustificadas e rotação do pessoal mais qualificado, que acarretam custos elevadíssimos. Maior grau de satisfação dos clientes e parceiros: maior eficiência gera naturalmente um sentimento de satisfação naqueles com quem a organização interage, nomeadamente os clientes e os parceiros, construindo uma imagem de excelência, que é uma vantagem competitiva muito

importante no mercado competitivo em que vivemos. Maior segurança: os seus processos de negócio e a informação serão mais seguros e fiáveis, através de políticas de armazenamento, backup e disaster recovery transversais à organização, garantindo que a informação nunca se perde e que, mesmo em casos extremos, os sistemas continuarão operacionais. Maior controlo da informação: através da gestão centralizada das permissões de acesso à informação, as soluções ECM oferecem total controlo no acesso à informação e garantem que apenas as pessoas indicadas têm acesso à informação mais sensível da organização; Total conformidade legal: uma solução ECM permite-lhe estar 100% em conformidade com os crescentes requisitos e normais legais, através de ferramentas de auditoria e reporting transversais à organização. Em suma, boas soluções ECM são um factor determinante para o aumento de produtividade e redução de custos nas organizações, ganhando por isso particular importância no momento de crise que vivemos, em que a redução de custos é a palavra de ordem.

Próximo passo é a criação de códigos de ética para regular

Empresas já usam redes sociais para comunicar internamente

O uso das redes sociais para comunicar internamente é já uma realidade nas empresas. Contudo, nenhuma organização pode encarar esta realidade sem uma profunda mudança cultural, que deve ser assumida pela empresa e pelos colaboradores, alertam os especialistas. É necessário avaliar a importância da web no contexto de trabalho e estar mais alerta para as ansiedades e expectativas dos colaboradores.

Mais de 50 profissionais de comunicação, marketing e recursos humanos marcaram presença, em Lisboa, no terceiro “Get Together”, promovido pelo Observatório de Comunicação Interna e Identidade Corporativa, fundado pelo grupo Inforpress, em parceria com a Universidade Católica e a revista Executive Digest. Desta vez, o mote foi discutir a importância que as redes sociais já têm na comunicação interna das empresas. No questionário que circulou no evento, as conclusões sobre esta área apontam que os suportes de comunicação interna online mais



usados pelas empresas são a intranet, wikis, newsletters, instant messaging, facebook e blogues. A actualização e manutenção destas plataformas é da responsabilidade dos departamentos de comunicação, marketing, sistemas de informação e, por último, dos recursos humanos.

Mas deve uma empresa utilizar as redes sociais como instrumento de comunicação interna? Como estão as empresas a usar internamente o “social media”? - estas foram algumas das questões colocadas no evento. “As redes sociais são uma realidade, estão para ficar e não devem ser ignoradas”, afirma Filipa Primo, Account Manager de e-comunicação do grupo Inforpress. “Contudo, nenhuma empresa pode encarar esta realidade sem uma profunda mudança cultural, que deve ser assumida pela empresa e pelos colaboradores. É necessário avaliar a importância da web no contexto de trabalho e estarmos mais alerta para as ansiedades e expectativas dos colaboradores”, adianta a especialista.

A este respeito, Ana Bernardes, Recruiting & Professional Development Lead da Accenture Portugal, apresentou as plataformas internas que possibilitam o desenvolvimento das redes sociais da Accenture. A utilização destas plataformas obrigou a algumas mudanças de comportamento interno. “As pessoas estão habituadas a usar as redes sociais do ponto de vista pessoal”, justifica Ana Bernardes. “Encaramos as redes sociais como um novo suporte de comunicação interna que facilita a transferência de conhecimento entre cada colaborador, no sentido de agilizar as funções que implicam o contacto com os 190 mil colaboradores do grupo”, reforça Ana Bernardes.

Para Lara Campos Tropa, da equipa de Marketing, Comunicações e Cidadania da IBM, “as redes sociais, em termos de comunicação externa, são um desafio para as empresas, na medida em que as pessoas já utilizam mais estas plataformas do que os meios tradicionais. A nível interno, permitem aproximar os quadros e desenvolver uma cultura de partilha e colaboração em prol da criatividade e, por conseguinte, de melhores desempenhos.” Com presença nas redes sociais desde 2003, a IBM conta com inúmeras iniciativas neste âmbito, como o Beehive, ValuesJam ou Innovation Jam, que permitem a partilha de conhecimentos e aquisição de novas competências. Para as empresas que querem agora apostar e marcar posição nas redes sociais, Lara Campos Tropa deixa alguns conselhos: estabelecer directivas, criar um código de conduta e valores que ajudem os colaboradores a melhor se posicionarem nas redes sociais, “começar pequeno” e, antes de mais, estar informado.

Para Patrícia Dias, da Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica, “as redes sociais são atractivas para as empresas, com aplicação tanto na comunicação interna como externa, não porque são moda mas porque podem reforçar os objectivos da empresa”. “A entrada nas redes sociais tem que ter reflexos no negócio, tem que ser estratégico”, adianta. Para a docente, o acesso à informação, a percepção da marca, a colaboração e a medição, são algumas das mais-valias inerentes a estas plataformas, que reflectem as características das redes sociais: autenticidade, transparência, imediatismo e participação.

AS OITO TENDÊNCIAS WEB PARA A COMUNICAÇÃO INTERNA

1. Portais sociais com directório de networking corporativo, dados pessoais e chat;
2. Blogging e micro-blogging com comunicação bilateral, em tempo real e reforço do sentimento de pertença e compromisso;
3. Conteúdos móveis e eventos virtuais através de podcasting, aplicações móveis e vídeo-conferência;
4. Formação colaborativa através de portais de e-learning internos e ferramentas colaborativas de conhecimento – wikis, bookmarks;
5. Communiting com redes sociais próprias ou comunidades internas em plataformas internas;
6. Crowdsourcing interno através de blogues de ideias e jogos colaborativos;
7. Embaixadores 2.0 através de colaboradores bloggers e employer generated content;
8. Recrutamento através de redes corporativas e criação de dinâmicas mais interactivas.

SERVIÇOS ONLINE: O MELHOR DE DOIS MUNDOS NUM SÓ

Opinião

Mais do que nunca as empresas precisam de fazer mais com menos recursos. É fundamental que controlem os seus custos, sem afectar a sua produtividade, que se mantenham actualizadas com tecnologia de ponta e, ao mesmo tempo, prestem a melhor qualidade de serviço ao Cliente final. Para responder aos desafios de TI colocados às empresas do tecido empresarial português, independentemente da sua dimensão ou área de actividade, foram recentemente lançados um conjunto de serviços online, que reúnem o melhor de dois mundos: Software + Serviços. A materialização da estratégia Software + Serviços caracteriza, sem dúvida, uma abordagem estratégica do Cloud Computing. Este tipo de plataformas permite o desenvolvimento de apli-

cações que correm na nuvem, usar serviços fornecidos pela nuvem, ou ambos. Estes serviços na nuvem foram projectados para fornecer comunicação agilizada de alta disponibilidade, segurança abrangente e gestão de TI simplificada a todas as empresas. Com a implementação dos serviços online, dinâmicos e projectados à medida, as empresas passam a dispor de equipas de trabalho externas altamente especializadas, que vão assegurar uma constante optimização e actualização de software, o que lhes permite acelerar os negócios e obter vantagens competitivas face à concorrência. Mas os benefícios destes inovadores serviços online não se ficam por aqui. A facilidade de utilização, privacidade e rápida recuperação após desastre, maior



MICHELE PINTO
Licensing Manager
da Bizdirect

flexibilidade, agilidade melhorada e segurança e fiabilidade de nível empresarial são mais algumas das vantagens associadas à subscrição destas soluções. No que concerne aos benefícios

financeiros, os serviços online permitem reduzir as despesas de capital, bem como as operacionais, economizando entre 10% a 50% os custos relacionados com as TI. Através destes serviços, os clientes têm possibilidade de aumentar ou diminuir os serviços contratados à medida das suas necessidades, o que imprime uma importante previsibilidade nos custos, sobretudo num contexto de crise como o actual. Com os serviços online, qualquer empresa pode ter a mesma infra-estrutura tecnológica de uma grande empresa, pois o grande investimento inicial necessário é realizado por quem desenvolveu o serviço e não por quem compra. O que é, sem dúvida, uma grande mais-valia. As empresas com um posicionamento virado para o futuro começam

agora a perceber como gerir ambientes TI de forma dinâmica, de maneira a disponibilizarem a infra-estrutura como um serviço, dando-lhes maior flexibilidade e capacidade de provisionar poder computacional on-demand. Isto é a génese dos cloud services. Numa reunião do melhor de dois mundos: software + serviços, os serviços online vêm proporcionar as ferramentas necessárias e fundamentais para o sucesso das empresas, disponibilizando rápida e facilmente novas capacidades para as organizações. Dado o actual contexto económico-financeiro, é fundamental que as empresas estejam alertas para todas as ferramentas que, de alguma forma, possam dar o seu contributo para o crescimento dos seus negócios, qualidade de serviço para o cliente final e sucesso da actividade.

Primavera lança mercado electrónico de soluções verticais



A Primavera BSS, empresa portuguesa especializada no desenvolvimento de soluções de gestão de negócio para o mercado global, lançou o Primavera MarketPlace, um portal colaborativo desenvolvido para ajudar as 40 mil empresas utilizadoras de soluções Primavera a encontrar soluções à medida de necessidades mais específicas.

Segundo a empresa bracarense, este lançamento enquadra-se na estratégia de parcerias e produto, “que desde sempre procurou incentivar a criação de soluções verticais por parte dos nossos parceiros, aproveitando a elevada flexibilidade que caracteriza a tecnologia Primavera”, diz Idalina Sousa, Head Manager de Marketing da Primavera BSS. “Acreditamos que o efeito de escala proporcionado por este MarketPlace trará benefícios claros também para os clientes, que passam a dispor de um espaço privilegiado onde podem encontrar produtos à medida de cada negócio, com custos bastante mais competitivos do que em desenvolvimentos à medida”.

Com o lançamento do Primavera MarketPlace, a rede de parceiros Primavera ganha uma montra para divulgar as suas soluções, potenciando a sua comercialização e alargando o seu espectro de actuação. Por outro lado, a software-house garante que as empresas utilizadoras passam a dispor de um acesso privilegiado ao conjun-

to de soluções do universo Primavera, podendo beneficiar do efeito de escala que esta montra permite.

“O Primavera MarketPlace promove a transparência e o conhecimento da oferta disponível, ao exibir classificações, rankings e comentários dos utilizadores sobre a experiência obtida com as soluções apresentadas”.

Com este novo portal, a Primavera espera trazer para o mercado aquilo a que chamou de um importante canal de valor acrescentado, que reúne num só espaço toda a oferta de soluções e serviços de gestão que o seu ecossistema de centenas de parceiros disponibiliza aos clientes, independentemente da sua dimensão e área de actividade.

Neste contexto, as empresas e utilizadores podem identificar produtos e serviços que melhor complementam as soluções Primavera e que são mais vantajosos em função das especificidades do seu negócio. “Os clientes potenciais têm a oportunidade de, previamente, procurar no conjunto de soluções do universo Primavera o produto mais adequado à sua realidade. Refira-se igualmente que as empresas podem aceder a avaliações feitas pelos utilizadores das soluções, o que permite uma tomada de decisão mais informada e baseada em experiências concretas de utilização por parte de organizações com as mesmas características”.

Estudo português comprova que TIC aumentam produtividade das PME

A utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) influenciam positivamente a produtividade quando associada à intensidade de comunicação mais evoluída e à modernização da estrutura organizativa, explana um estudo conduzido pelo professor Jorge Remondes. O estudo possibilitou confirmar que as TIC contribuem para aumentar a produtividade dos colaboradores, podendo-se afirmar que existe uma relação directa entre a produtividade do trabalho e um conjunto de factores associados à interacção e ao uso de tecnologia e sistemas de informação.

As respostas de 173 PME da Euro-Região Norte de Portugal-Galiza submetidas através do preenchimento de um questionário online permitiram confirmar que as TIC têm um contributo para a eficácia da comunicação interna, logo, um contributo decisivo para a disponibilização de informação e a eficácia da tomada de decisões estratégicas nas organizações. Por outro lado, as TIC também têm um contributo relevante na qualidade e na imagem organizacional. É de registar também o contributo que as TIC oferecem para a eficiência no domínio da gestão de tempos.

Com um maior número de colaboradores nas organizações com acesso à internet e com mais informação disponível, no futuro, através de vários equipamentos (computador, telemóvel, etc.), pode prever-se que as ferramentas da Web 2.0 como o Instant Messaging, blogs ou



outras aplicações semelhantes, que possibilitam uma comunicação mais interactiva, registem nas PME uma utilização superior à actual.

Apesar destes resultados, e da crescente liberalização das telecomunicações e do suporte de uma infra-estrutura de tecnologias de comunicação já existente – telefones, computadores – que exige investimentos não muito elevados para as PME, ainda se registam várias empresas que não usufruem na sua plenitude dos benefícios proporcionados pelas TIC na comunicação interna, devido principalmente aos custos de investimento e às mudanças organizacionais exigidas pela sua adopção, mas pode prever-se,

segundo o estudo que as PME da Euro-Região Norte de Portugal-Galiza tendem a utilizar, de forma crescente, as TIC para criar, comunicar, organizar e armazenar informação.

Jorge Remondes, professor, consultor e formador de quadros empresariais, foi o autor deste estudo apresentado publicamente sob o título “O Impacto da Utilização das Novas Tecnologias na Comunicação Interna das Organizações - A sua incidência na Euro-Região Norte de Portugal-Galiza: Recursos Tecnológicos, Potencialidades e Produtividade”, na Faculdade de Ciências Sociais e da Comunicação, da Universidade de Vigo, em forma de tese de doutoramento.

Fujitsu e Microsoft alargam parceria global de Cloud Computing

A Microsoft anunciou que a plataforma Windows Azure irá correr em centros de dados da Fujitsu; a Fujitsu vai disponibilizar novos serviços Cloud baseados no Windows Azure.

A Fujitsu e a Microsoft anunciaram uma nova parceria global de Cloud Computing que permitirá à Fujitsu instalar a plataforma Windows Azure em centros de dados Fujitsu. A Fujitsu irá fornecer um conjunto alargado de novas soluções e serviços Cloud, incluindo integração de sistemas, migração Cloud e Managed Services, a clientes e fornecedores de software independentes (VSI). A Fujitsu irá também correr as suas próprias aplicações na plataforma Windows Azure. Os novos serviços e soluções Cloud da Fujitsu baseados na plataforma Windows Azure vão ser primeiramente disponibilizados nos centros de dados Fujitsu no Japão, começando no Centro de Sistemas Fujitsu Tatebayashi no final de 2010, seguindo-se outras localizações em todo o mundo. Além da appliance, a Fujitsu irá fornecer serviços sobre a plataforma Windows Azure a clientes a nível global.

A Microsoft está a investir profundamente para permitir a transformação da Cloud Computing, enquanto a plataforma Windows Azure irá melhorar o portfolio Cloud da Fujitsu, ao suportar três modalidades de consumo Cloud identificados pela empresa japonesa — “infrastructure as a service”, “applications as a service” e “activity as a service”.

A modalidade “activity as a service” permite aos clientes subscreverem serviços de negócios, especificados em termos de negócio e não tecnológicos, e representa uma mudança significativa no modo como a indústria de TI cria valor, com a emergência de novos modelos de negócio para criar novos serviços. Em resultado da parceria alargada entre a Fujitsu e a Microsoft, os clientes vão poder responder facilmente a novos cenários de negócios que necessitem de uma escalabilização rápida das aplicações e obter serviços que sejam previsíveis e imediatamente consumíveis.

A Microsoft também anunciou no seu Worldwide Partner Conference o lançamento do Windows Azure platform appliance, uma plataforma de Cloud para grandes fornecedores de serviços e empresas que desejem ter os seus próprios centros de dados. Os clientes e os parceiros iniciais, como a Fujitsu, que usem o aplicativo nos seus centros de dados terão a escalabilidade da plataforma Windows Azure e a eficiência do centro de dados SQL Azure hoje disponibilizados pela Microsoft.

Além da instalação da plataforma Windows Azure nos centros de dados Fujitsu, a parceria também envolve ambas as empresas, combinando forças com vista a desenvol-



ver um aplicativo Windows Azure com a marca Fujitsu, que os clientes poderão comprar e instalar nos seus próprios centros de dados, usando hardware da Fujitsu.

A Fujitsu irá igualmente treinar mais de cinco mil consultores e programadores para trabalhar com os clientes e VSI com vista a prestar consultoria, desenvolver e integrar aplicações novas e existentes na plataforma Windows Azure. Além disso, a Fujitsu e a Microsoft vão desenvolver actividades de vendas e de marketing para promover ainda mais os novos serviços Cloud.

Assoft lança campanha nacional de sensibilização



A Assoft vai lançar uma campanha nacional de sensibilização e esclarecimento para apoiar empresas no licenciamento e utilização legal de software. O objectivo é antecipar a intervenção das forças policiais no combate à pirataria de software.

Ao longo dos próximos meses a Assoft vai estar em cada um dos distritos de Portugal, Continente e Ilhas, para precisamente promover a utilização legal de software.

A acção da associação irá cobrir um a um os dezoito distritos do país e visa antecipar as acções de fiscalização que as forças policiais irão empreender na sequência dos resultados apurados ao longo de 2009, no que concerne à pirataria

de software e que indicam um aumento para 54%, com um impacto de mais 16% do que em 2008 nos resultados da indústria de software, que perdeu com esta prática ilegal 174 milhões de Euros durante o ano de 2009.

A associação alerta que também o Estado português em 2009 viu aumentar os efeitos da fuga aos impostos decorrentes da utilização de software pirata, que só em sede de IVA ultrapassaram perdas no montante de 34 milhões de euros no ano passado.

Com esta acção a Assoft espera alertar as empresas portuguesas para as consequências fortemente negativas da pirataria de software, que constitui um crime, e evitar situa-

ções mais complicadas.

“Estas campanhas destinam-se a, de uma forma leal e extrajudicial, permitir que as empresas possam regularizar a sua situação, caso tenham na sua organização software ilegal. Com esta possibilidade, a título excepcional, de regularizar software ilegal, permite-se que as empresas passem a ter todo o seu parque instalado devidamente legalizado, e evitem as consequências mais graves que decorrerão das inspecções que as forças policiais irão empreender brevemente, em consequência de os valores da utilização de software pirata terem crescido de forma exponencial ao longo de 2009, em Portugal”, afirma Manuel Cerqueira, presidente da Assoft.

Seis tendências do BI que não deve ignorar

MICHAEL CORCORAN

Vice-presidente de Marketing de Produtos Information Builders



A tecnologia de Business Intelligence (BI) tem tido um enorme impacto positivo nas empresas. Nos últimos anos, esta tornou-se uma das tecnologias de software mais implementadas no mundo dos negócios, ajudando gestores e analistas a manterem-se a par das actividades actuais. Contudo, do ponto de vista do utilizador, a tecnologia de BI só agora começa a alcançar o seu potencial.

De facto, identifiquei seis formas que considero vitais para impulsionar a adesão às ferramentas de BI e obter maior retorno do seu investimento.

1: Servir uma audiência mais abrangente

Durante anos, ouvimos como o BI se está a direccionar para as massas. Quanto mais consumidores de informação se tem, maior será o retorno do investimento de BI. Contudo, para verdadeiramente disponibilizar estas aplicações a todos na empresa, é necessário fornecer aos utilizadores um elevado grau de informação através de um interface simples, que não exija formação.

Com a informação correcta disponível de forma fácil, todos na organização se tornam potenciais decisores, quer seja nos serviços de apoio ao cliente, distribuição, produção, administrativo, etc. O enfoque do BI passou dos analistas, que necessitam de ferramentas complexas para criar e analisar informação, para os colaboradores, que apenas necessitam aceder a conteúdos significativos rápida e facilmente.

2: Disponibilizar informação activa

Apesar de serem necessárias ferramentas de BI profissionais para analistas, esta nova face do BI envolve a disponibilização de informação relevante aos utilizadores dentro do contexto das suas actividades diárias.

Por exemplo, um colaborador de call center poderá receber um alerta a avisar sobre novos descontos em determinados produtos, para que este possa promovê-los aos clientes. Um representante comercial pode depender da visão de um sistema de BI para detectar pedidos acima de determinado valor para depois recomendar um fornecedor baseando-se em promoções e disponibilidade. Da mesma forma, os representantes comerciais podem receber actualizações sobre assuntos de clientes envolvendo as suas contas, enquanto os representantes de

produção recebem alertas sobre o aumento da ordem de volumes, que pode ter impacto na produção.

À medida que a natureza do BI se torna mais operacional, tem, igualmente, de ser tornar mais previsível. Estes colaboradores não deverão ter que pesquisar relatórios ou submeter consultas. A informação relevante deverá encontrá-los e as aplicações de BI devem ser desenvolvidas para reagir às actividades operacionais existentes.

A tecnologia de integração inserida nesta ferramenta é a chave para estas aplicações de BI designado dinâmico: falamos de acesso a dados, pesquisar mensagens, sincronizar acontecimentos de negócio e submeter transacções baseadas num fluxo de trabalho predefinido. Isto permite que essas aplicações “detectem” acontecimentos e tomem acção de acordo com parâmetros predefinidos (tais como reenvio de informação para um agente tomar a decisão).

3: Implementar o BI como um serviço

À medida que os ambientes de BI se tornam mais operacionais, as suas capacidades tomam geralmente a forma de serviços que podem ser apresentados através de portais, painéis de controlo, etc. Este tipo de aplicações abre uma nova dimensão para a indústria de BI, à medida que as empresas aplicam o conhecimento do seu domínio a uma indústria particular ou vertical.

Por exemplo, além de ajudar empresas a gerir pessoas e pagamentos, algumas empresas de RH estão também a oferecer serviços de armazenamento de dados e de capacidades analíticas, para criar relatórios. Observamos uma tendência semelhante com empresas de cartões de crédito, que deixam comerciantes analisar os dados de transacção para compreender os padrões de compra dos consumidores. O que têm estas aplicações de BI em comum? Estão implementadas como serviços para uma base de clientes existente. Mais importante, todas agarram no que é geralmente um centro de custo e transformam-no num centro de lucro.

4: Integração de pesquisa empresarial

O valor real da tecnologia de pesquisa revela-se quando se consegue alimentar o motor de busca a partir de todas as fontes de informação da empresa e analisar resul-

tados ao longo desse percurso. Idealmente, os utilizadores deverão poder pesquisar o conteúdo empresarial tão facilmente como usam o seu motor de busca favorito na Web. Isto permite-lhes aceder ao conteúdo de BI dinâmico e adicionalmente a fontes de dados estruturados e não estruturados dentro da empresa.

Com a fácil localização de dados relevantes através da pesquisa por palavras-chave simples, a empresa irá obter ganhos significativos de produtividade, pois os utilizadores despendem menos tempo a pesquisar informação.

Infelizmente, a maioria das ferramentas de BI oferece apenas capacidades de pesquisa rudimentares. Trabalham através da construção de um índice consolidado de dados da empresa. Apenas uma pequena quantidade de informação de business intelligence é arquivada, o que limita a utilidade deste modelo. Ao utilizar tecnologia de integração embutida, o ambiente de BI pode melhorar o valor das pesquisas. Por exemplo, quando uma transacção é processada pelo seu sistema ERP, este pode inserir a informação no índice de pesquisa, para que os utilizadores possam encontrar de imediato os dados quando iniciam as pesquisas. Estes utilizadores podem começar com pesquisas tipo Google e depois enriquecer com transacções associadas e bases de dados para encontrar informação adicional, correlacionando eventos à medida que continuam.

5: Dar pernas ao BI com analítica móvel

Os “smartphones” actuais têm ecrãs e teclados que permitem aceder e visualizar facilmente conteúdo enriquecido da Web. À medida que os colaboradores descobrem as capacidades destes dispositivos, solicitam cada vez mais o acesso a dados corporativos. Se conseguem enviar e-mails ou navegar a Web nos seus telefones, porque não podem aceder ao último resultado de vendas ou solicitar um relatório de vendas?

Contudo, ainda se colocam alguns problemas. Uma vez que a memória e poder de processamento da maioria dos dispositivos móveis não corresponde às dos computadores, torna-se crítico entregar apenas a informação relevante. Além disso, as aplicações móveis de BI não deveriam requerer que os utilizadores instalem nenhum software extra no seu telefone. Os criadores de BI devem ter atenção, pois o cenário ideal

é o desenvolvimento de aplicações centralizadas, baseadas na Web, que consigam receber pedidos e introduzir informação facilmente para os utilizadores móveis.

Claro que mostrar relatórios e alertas é apenas o começo. Para compreender o total potencial de uma solução de BI móvel, os utilizadores necessitam também conseguir analisar dados. Este é ainda um desafio que só agora começa a ter alguma resposta com os Active Reports.

6: Armazéns de dados não são a única solução

Os armazéns de dados não devem ser implementados sem uma clara compreensão dos desafios de negócio que são desenhados para resolver. Existem muitas formas de disponibilizar informação exacta atempadamente.

Algumas alternativas a considerar são a derivação de dados directamente de fontes operacionais (ou uma cópia dessas fontes estabelecidas para relatórios); a inserção de dados no armazém à medida que determinadas transacções ocorrem; a criação de informação despoletada por determinadas ocorrências na base de dados; ou a utilização de serviços Web para criar relatórios e entregar informação directamente a utilizadores de negócio.

As actuais aplicações de BI dinâmicas, operacionais e integradas provam que não se necessita sempre de um armazém de dados como fonte para as suas actividades de BI.

Em suma, os actuais ambientes de BI dão às empresas uma nova forma de servir os clientes, interagir com os parceiros de negócio e disponibilizar informação a todos os tipos de utilizadores – em alguns casos criando até novas linhas de negócio. O BI não envolve meramente a construção de um armazém de dados e deixar os utilizadores com ferramentas de relatório de cariz geral. Implica uma estrutura preditiva que liga uma grande parte da empresa utilizando capacidades de análise simples, mas poderosas, que podem ser inseridas nas rotinas de trabalho.

Os criadores de BI devem empenhar-se para tornar as suas aplicações mais acessíveis através de acesso aos dados em tempo real, análise móvel e pesquisa empresarial – idealmente como parte de uma arquitectura orientada para o serviço. Isto irá permitir ao BI chegar a uma mais vasta audiência e rentabilizar enormemente o investimento realizado.