

# INOESIS

www.noesis.pt

NOVEMBRO 2020 | N.36

PUBLICAÇÃO BIANUAL  
DISTRIBUIÇÃO GRATUITA

PORTUGAL | ESPANHA | HOLANDA | IRLANDA | BRASIL | ESTADOS UNIDOS



IT INSIGHTS

## TRANSFORMAÇÃO DIGITAL A TODA A ENERGIA NA EDP COMERCIAL

José Pedro Figueiredo e Ricardo Henriques (EDP),  
partilham as suas perspetivas  
na transformação digital na EDP Comercial.



IT INSIGHTS

## GESTÃO DA QUALIDADE UMA APOSTA DA NOS

Duarte Nuno Diniz e Henrique Zacarias (NOS),  
partilham as suas perspetivas  
na aposta da gestão da qualidade.

#SomosAltia

BUSINESS INSIGHTS

## INTEGRAÇÃO DA NOESIS NO GRUPO ALTIA

Constantino Fernández (Altia) fala sobre a integração da Noesis no Grupo Altia de forma a reorientar estratégias e dar corpo ao objetivo de liderar no mercado europeu.

# Helping your business grow faster

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

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

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



## Editorial



### UMANO DE DESAFIOS!

**Alexandre Rosa**  
CEO da Noesis

Vivemos um ano atípico, já todos o sabemos. Um ano marcado por uma pandemia que afetou a sociedade, as organizações, os negócios, a forma como trabalhamos e como nos relacionamos. Enfrentamos um contexto de grandes desafios para as organizações, desde logo, de resiliência, mas também de mudança e até de oportunidade. As organizações procuram responder rapidamente às mudanças do mercado, aos novos comportamentos do consumidor, aos novos processos organizacionais, tendo a tecnologia um papel fundamental nesta adaptação.

O teletrabalho, por exemplo, apresentou novos desafios para as organizações, no que respeita às suas infraestruturas de IT, mas também na cibersegurança. O confinamento que vivemos “obrigou” as organizações a olharem para a *Customer Experience* e para os seus canais digitais com outros olhos. A competitividade do negócio despertou ainda mais a atenção das empresas para o tema dos dados, da analítica e para a necessidade de incorporar essa informação na tomada de decisão. Sem esquecer a automação ou a Inteligência Artificial, que podem fazer a diferença na otimização de processos e na melhoria da eficiência das organizações. Também o desenvolvimento ágil, com recurso ao *Low-code*, é uma das respostas para que as organizações se adaptem rapidamente ao novo contexto.

Na Noesis, o nosso grande desafio tem sido o da proximidade, mantermo-nos próximos dos nossos clientes, das organizações que confiam em nós e que contam com a nossa capacidade de inovação e qualidade de entrega. Este é o momento de, mesmo fisicamente distantes, continuarmos junto dos nossos clientes



**Na Noesis, o nosso grande desafio tem sido o da proximidade, mantermo-nos próximos dos nossos clientes, das organizações que confiam em nós e que contam com a nossa capacidade de inovação e qualidade de entrega.”**

e de nos empenharmos ainda mais na superação dos seus desafios. Manifesto, por isso, o meu agradecimento especial às organizações que nos confiam essa responsabilidade. E também aos nossos talentos, pela sua capacidade de superação, dedicação e profissionalismo, nestes tempos desafiantes.

Este foi também o ano em que nos juntámos ao Grupo Altia. Uma integração que nos torna mais fortes, unidos a uma empresa de referência em Espanha, cotada em Bolsa, formando um universo empresarial de cerca de 2200 colaboradores, e presença geográfica em sete países – Portugal, Espanha, Irlanda, Holanda, Estados Unidos, Brasil e Chile.

Tornamo-nos mais completos e mais preparados para enfrentar o desafio da internacionalização. Desde logo, em Espanha, alavancados pela forte presença da Altia. Já estamos a desenvolver projetos de *Quality Management* e iniciámos as primeiras abordagens no mercado com a nossa oferta de *Low-code*, onde a nossa expertise em tecnologia OutSystems é um fator diferenciador. Mas, também, com o reforço das nossas operações nas restantes geografias.

Nesta edição, o Presidente e CEO da Altia, fala-nos precisamente do desafio da integração e da visão estratégica conjunta para o futuro.

Não esquecemos também o desafio do crescimento. Apesar do ano atípico e do contexto de retração económica, a estimativa é que a Noesis aumente o seu volume de negócios em 2020, face ao ano anterior.

Por último, o desafio da inovação. Seremos capazes de acompanhar as tendências da tecnologia e de incorporarmos novas ofertas, novas soluções e novas tecnologias. Apesar do contexto de pandemia, seguimos este propósito e lançámos, este ano, a nova oferta de *Enterprise Application Integration*, alicerçada numa parceria estratégica com a TIBCO. Ao fim de poucos meses de atividade, atingimos o estatuto de *Elite Partner* e fomos distinguidos como *Partner of the Year* pela TIBCO, o que nos posiciona, desde já, como um dos principais *players* desta tecnologia em Portugal.

Num ano de enormes desafios, termino com uma nota de otimismo, com a certeza de que, juntos, iremos continuar a superá-los!



## 10 BUSINESS INSIGHTS . Entrevista

A integração da Noesis no Grupo Altia permite reorientar estratégias e dar corpo ao objetivo de liderar no mercado europeu. Cerca de 2200 profissionais, uma forte equipa diretiva e uma oferta reforçada suportam as novas metas que agora se traçam.



## 16 IT INSIGHTS . Casos de Estudo

Uma maior agilidade nos negócios, menor atrito entre as operações de *front-office* e *back-office* ou um melhor serviço ao cliente são algumas das mais-valias que a tecnologia Celonis assegurou na EDP Comercial.



## 18 IT INSIGHTS . Casos de Estudos

A Qualidade é um dos segredos do sucesso da NOS. Em parceria com a Noesis, a empresa tem vindo a reforçar a sua aposta neste campo e a prestar um cada vez melhor serviço ao cliente.

## ÍNDICE

- 3 EDITORIAL . Um ano de desafios
- 4 SUMÁRIO
- 5 BREVES . Novidades da atividade da Noesis
- 6 BUSINESS INSIGHTS . Visão IDC - Suportar a melhoria da experiência dos clientes.
- 8 BUSINESS INSIGHTS . Opinião Noesis - COVID-19 Teletrabalho e cibersegurança
- 10 BUSINESS INSIGHTS . Entrevista - Os clientes vão poder ver uma empresa mais forte, em mais países e com uma oferta alargada.
- 14 IT INSIGHTS . Visão IDC - IA vai implicar alteração dos modelos de negócio.
- 16 IT INSIGHTS . Casos de Estudo - Transformação digital a toda a energia na EDP Comercial.
- 18 IT INSIGHTS . Casos de Estudo - Gestão da Qualidade. Uma aposta ganha na NOS
- 22 IT INSIGHTS . Opinião IDC - Da crise ao crescimento. Porque o digital é fundamental para o sucesso das organizações?
- 24 GEO NOESIS . Notícias da atividade nacional e internacional da Noesis
- 26 FLASH NEWS . Notícias do mercado nacional e internacional



### FICHA TÉCNICA

Propriedade: Noesis Portugal  
 Coordenação: Sandra Isabel Martins  
 Projeto gráfico e editorial: IDC  
 Impressão: Finepaper  
 Tiragem: 1700  
 Periodicidade: Bianaual

Distribuição: Gratuita  
 Depósito Legal: 268 773/07  
 NIPC: 505 128 985

## LISBON DATA & AI FORUM ESTÁ A CHEGAR

Lisbon Data & AI Forum é novo nome do antigo Lisbon BI Forum, organizado pela Noesis e agendado para dia 19 de novembro, surgindo este ano totalmente redesenhado e de cara lavada. Na sua quarta edição, a iniciativa, dedicada aos temas de *Data Analytics* e *Artificial Intelligence* conta, mais uma vez, com a parceria da Qlik ao mesmo tempo que traz muitas novidades. Em tempos de pandemia, o evento adapta-se à nova realidade e torna-se virtual, mas além disso, terá também um dia extra - o Campus Edition - dirigido à comunidade académica, que visa assegurar uma maior aproximação da Noesis às Universidades e aos novos talentos ali formados. Local privilegiado de debate e troca de experiências, o evento juntou, no último ano, mais de 200 participantes que, além da vertente tecnológica, debateram ainda temáticas como a cultura de dados e o potencial da analítica avançada no desenvolvimento de outras áreas tecnológicas.



## NOESIS LANÇA NOVA VERSÃO DO NTX



A Noesis tem vindo a reforçar a sua aposta em soluções de automação de testes, tendo lançado recentemente, uma nova versão do NTX - *Ngine Testing Experience*. Esta solução, totalmente desenvolvida pela própria Noesis, simplifica o processo de automação de testes de uma forma intuitiva, rápida e versátil, dando a oportunidade de otimizar o *time-to-market* de uma solução enquanto reduz os custos e o seu ciclo geral de desenvolvimento. A nova versão do NTX deixa de ser um *plugin* do JIRA, tornando-se independente, mas mantendo todas as integrações de gestão de testes (JIRA, Xray, Azure DevOps, Microfocus ALM), além de incluir novas interfaces e uma utilização mais *user-friendly*. Na versão agora apresentada estão ainda disponíveis novas funcionalidades, tais como um *Record & Play* - que possibilita a gravação do processo e objetos de uma forma mais inteligente - e a orquestração de execução de diferentes tipos de testes. Até ao final do ano, irá ser introduzida no NTX a primeira fase da inteligência

artificial, que permitirá detetar quais os objetos que falham com maior frequência e sugerir ao utilizador uma possível correção. De salientar ainda que o NTX disponibilizou, recentemente, aos utilizadores, um algoritmo específico para obtenção, automática, de objetos de aplicações OutSystems.

## ÁREA DE PROFESSIONAL SERVICES CRESCE A BOM RITMO



A unidade de negócios de *Professional Services* da Noesis registou um bom desempenho no primeiro semestre do ano. Na opinião de Micaela Gonçalves, diretora da área de *Professional Services*, este crescimento é o resultado da aceleração digital a que as organizações foram obrigadas para melhor se adaptarem ao teletrabalho e que se traduziu na criação de "oportunidades de negócio de forma transversal a todos os setores". Até ao mês de agosto foram contratados 45 profissionais, o que eleva o número total de consultores nesta área para 185. Até ao final do ano, Micaela Gonçalves mantém-se

confiante e espera que o ritmo de contratação se mantenha semelhante ao do primeiro semestre. Para isso, conta com a união reforçada de uma equipa que conta agora com um dos seus elementos dedicado exclusivamente à Gestão de Talentos, "o que tem contribuído fortemente para a retenção de profissionais na Noesis".

## NOESIS CRIA ÁREA DE EAI



Com o objetivo de dar uma resposta adequada às necessidades de transformação digital das organizações nacionais, nomeadamente de adoção de tecnologias, aplicações e sistemas distribuídos que muitas das vezes não estão ligados entre si, a Noesis procedeu à criação de uma nova área de negócio - *Enterprise Application Integration* - EAI. A empresa apostou ainda na tecnologia da TIBCO para suportar a atividade desta nova área de negócio. Para assumir a liderança desta nova área, a Noesis apostou em Gentil Paganella, que integra agora a equipa Noesis com o objetivo de impulsionar a estratégia de crescimento, desta área, para os próximos anos.

# SUPORTAR A MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DOS CLIENTES

A pandemia COVID-19 veio alterar as prioridades de negócio das organizações a nível mundial. Assim, enquanto a **resiliência das operações** lidera as preocupações, a **experiência dos clientes** ocupa a segunda posição nas prioridades estabelecidas pelos responsáveis das organizações a nível mundial.



Os clientes procuram **4** coisas das marcas:

## Conversação

Os clientes necessitam de uma conversação mais humana, na qual exista uma troca clara de informações, conhecimento de compreensão.

## Jornada

Os clientes desejam e têm expectativas de uma jornada multicanal com etapas e resultados claros.

## Satisfação

O cliente tem uma necessidade que deseja ver satisfeita; independentemente dos problemas, quer satisfação.

## Experiência

Os clientes desejam que as marcas compreendam e apliquem contexto como componente da experiência.



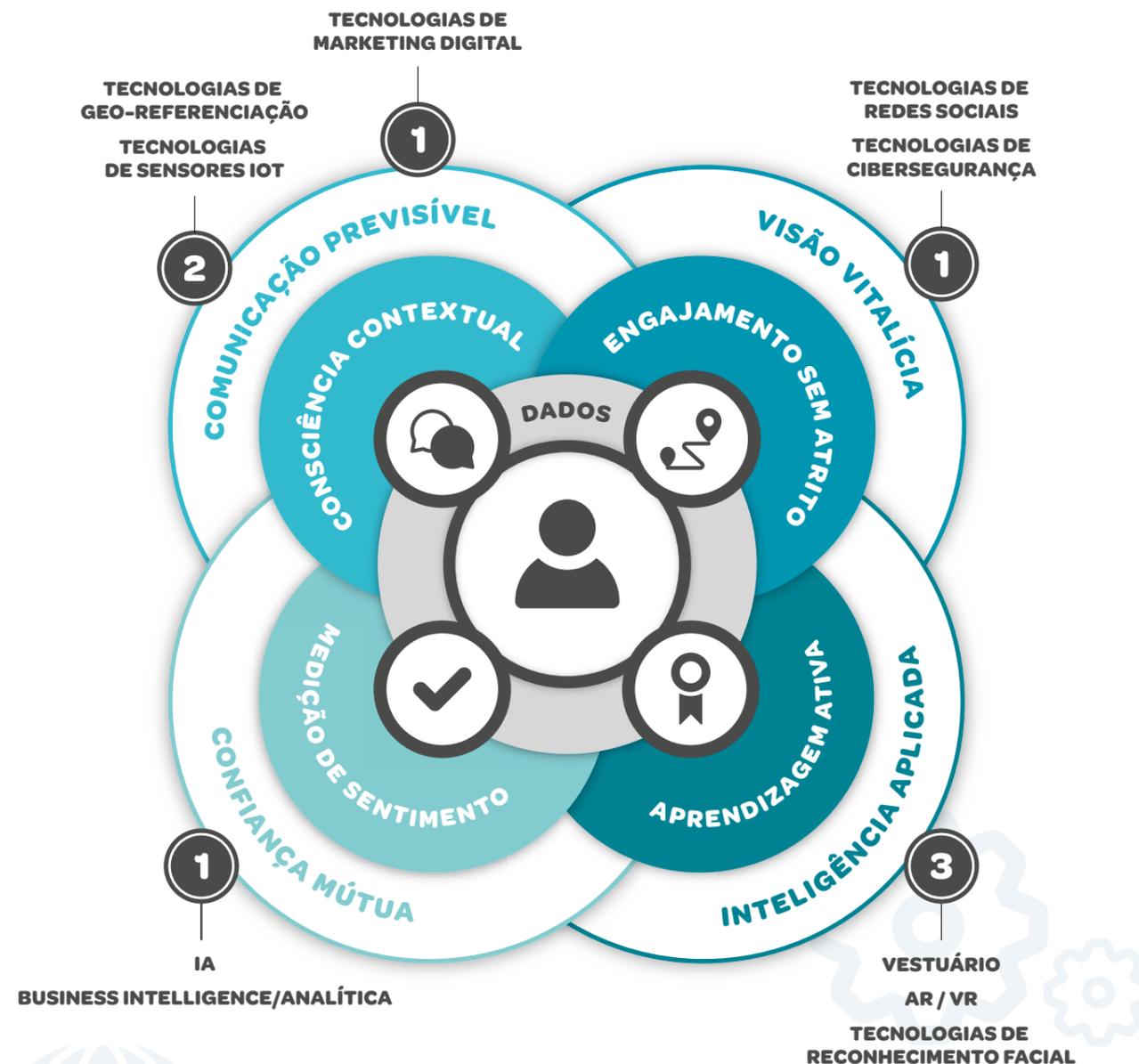
**Cliente**

## Dados & Tecnologia



Neste processo, **dados** e **tecnologia** são cruciais. Enquanto os dados se encontram no centro das experiências digitais, ao disponibilizarem conhecimento acerca da marca, do cliente, da iteração, a tecnologia é a ferramenta que possibilita a análise e a entrega da experiência.

Neste contexto, a generalidade das organizações vai proceder à implementação de tecnologias de melhoria de experiência dos clientes em **3 etapas diferenciadas**:



Em **2020**, vão ser investidos mais de **553** biliões em tecnologias para melhorar a experiência disponibilizada pelas organizações, a nível mundial, aos seus clientes; e esta quantia deverá ultrapassar **714** biliões em **2023**.





Nuno Cândido - Infrastructure Solutions Senior Manager da Noesis

# COVID-19 TELETRABALHO E CIBERSEGURANÇA

Atualmente, vivemos num mundo inimaginável, tecnologicamente, para os nossos antecessores, e estamos a evoluir, diariamente, a um ritmo frenético que contribui para mais e mais dispositivos ligados à IoT. No entanto, a questão que muitos deviam colocar, mas que, por vezes, é esquecida é: **Quão segura é esta ligação?**

É inegável que a sociedade depende da tecnologia. Cada dia, há mais e mais utilizadores a conectarem-se *online*, a partilhar os seus dados com consentimento, mas sem entender o que partilham ao certo. Um estudo da empresa Statista, publicado em fevereiro, comprova que em janeiro de 2020, 4,5 mil milhões de pessoas acederam à Internet, o que representa um valor de 59% da população mundial.

Desta forma, a preocupação não surge pela generalidade das pessoas que utilizam os seus dispositivos ligados à internet, mas sim, pelas pessoas com intenções maliciosas.

Em março, vimo-nos todos obrigados a adotar um regime de trabalho remoto, devido à pandemia global, da qual muito, ainda, se desconhece.

E, transformar um espaço físico em remoto, nunca é fácil, independentemente do nível de preparação, existem sempre contrariedades que dificultam todo este processo. Assim, é essencial que as organizações tenham sempre em mente que deslocar o escritório para a casa de cada um dos colaboradores pode abrir as portas a vulnerabilidades na nossa cibersegurança.

Neste sentido, como podemos, então, confiar nos dispositivos que se ligam diariamente à nossa rede a partir de inúmeros locais? Como podemos garantir que sabemos quem está do outro lado? Será que é seguro partilhar informação sensível da empresa? A melhor abordagem que as organizações devem ter face a estes riscos é utilizar o triângulo básico da Segurança – **Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade**



– e a olhar para as ameaças, controlos e eficácia dos mesmos de modo a ter uma noção de como o risco cibernético mudou com esta nova situação.

Estas preocupações não são, de todo, infundadas, neste momento. Devido ao COVID-19, o volume de ciberataques é o maior que já se assistiu, de acordo com os dados da CTI League. Em Portugal, temos muito presente as tentativas de *phishing*, através de *emails*, *websites* e SMS falsos que afirmam ser uma entidade credível como a OMS ou a UNICEF, de forma a obter os dados mais sensíveis de cada um. No entanto, esta realidade e esta obrigação de alertar a população para possíveis ataques e situações que a possa expor, não pertence apenas a Portugal, pertence a todos os países do mundo.

Contudo, as empresas, infelizmente, também não escapam a estes ataques e, hoje, as vulnerabilidades são acrescidas tendo em conta a situação que o país atravessa neste momento. Os colaboradores estão ligados a redes desprotegidas, por exemplo, basta alguém dessa rede deixar entrar um *malware* para que os acessos fiquem bloqueados. Em 2019, foram notificados 24 casos de *ransomware* a empresas portuguesas, empresas essas que atuavam num ambiente protegido. Assim, tendo em conta que ocorrem tentativas, frequentemente, num ambiente protegido, é natural que, a preocupação seja acrescida, no panorama atual, quando as empresas têm todos os seus colaboradores a atuar em redes, maioritariamente, desprotegidas.

Perante este contexto, é essencial que exista uma comunicação clara e direta e que sejam indicadas quais as ferramentas mais apropriadas para serem utilizadas de modo a garantir que o trabalho remoto é seguro.

É, igualmente, necessário informarmos os nossos colaboradores das diferentes formas que um ciberataque pode assumir, explicar que canais são de utilização segura, que informação pode ser partilhada, e como reportar qualquer suspeita de tentativa de ciberataque. Os equipamentos também devem estar formatados com ferramentas como VPN encriptadas, vários níveis de autenticação, bloqueio de *malware*, URL maliciosos, e tentativas de *phishing*, de forma a garantir uma navegação e ligação à rede empresarial segura.

Por exemplo, uma das estratégias que as empresas podem adotar para vencer esta nova forma de “guerra” contra o número crescente de ataques será automatizar ao máximo todas as funções que os profissionais executam, sejam de defesa ou de ataque *Red/Blue Team*; analisar a informação que resulta dessa automatização de processos; passar, sempre que possível, essa análise para Inteligência Artificial ou *Machine Learning*, analisando essa mesma informação e automatizando novos processos.

Temos de nos proteger, hoje mais do que nunca. É um facto indiscutível. No início desta transformação para o remoto, a maior preocupação das equipas informáticas era garantir que os sistemas de cada empresa funcionavam a 100% para o trabalho não estagnar, agora é urgente que se foquem na importância da cibersegurança. Nunca é demasiado o investimento na proteção dos nossos dados, temos de informar e estar informados. Basta um clique no sítio errado para deixar entrar um ciberatacante na nossa rede privada.

Artigo publicado em:  
[Ntech.news](#)

Nuno Cândido,  
[Infrastructure Solutions Senior Manager da Noesis](#)



Constantino Fernández Pico - Presidente do Grupo Altia

# OS CLIENTES VÃO PODER VER UMA EMPRESA MAIS FORTE, EM MAIS PAÍSES E COM UMA OFERTA ALARGADA

A integração da Noesis no Grupo Altia permite reorientar estratégias e dar corpo ao objetivo de liderar no mercado europeu. Cerca de 2200 profissionais, uma forte equipa diretiva e uma oferta reforçada suportam as novas metas que agora se traçam.

Anunciada no final do ano passado, e apesar das adversidades impostas pela pandemia, a incorporação da Noesis no Grupo Altia tem vindo a ganhar forma ao longo de 2020. O acordo supõe a aquisição, por parte da Altia, de 100% do capital da Noesis e das suas sociedades filiais. O negócio deu o mote para a conversa da iNoesis com Constantino Fernández, Presidente da Altia, que nos explicou as bases desta aquisição, os objetivos traçados e o trabalho que foi já desenvolvido nos últimos meses. Liderar no mercado europeu é uma meta no médio prazo, mas outras ficaram também no ar.

## Qual a importância desta aquisição da Noesis no seio do Grupo Altia?

**CONSTANTINO FERNÁNDEZ:** Trata-se da aquisição de uma empresa que nos complementa do ponto de vista das capacidades tecnológicas, porque nem todas as linhas de atividade da Noesis existiam na Altia. Por outro lado, além do incremento da capacidade tecnológica, também territorialmente é uma operação muito importante porque se trata de um aliado estratégico na Península Ibérica e ainda nos outros países onde está já presente. Associando estes pontos de vista ao número importante de clientes

que já tinha, a Noesis é, definitivamente, a melhor solução.

## Foi um passo muito estudado?

**C.F.:** Bem, a verdade é que analisámos algumas empresas e acreditamos que esta é a melhor operação que podíamos fazer. Além do mais, a Noesis tem uma excelente equipa diretiva, o que só vem reforçar a incorporação de talento no Grupo Altia.

## As duas companhias vão manter as suas identidades independentes?

**C.F.:** Neste momento estamos com companhias independentes



e, do ponto de vista de marca comercial, a ideia é manter tudo assim num futuro próximo. Sabemos que a Noesis é uma marca muito forte em Portugal e podemos tirar partido deste valor e, ao mesmo tempo, reforçar as sinergias que como grupo estamos a ativar em tudo o que são processos internos, temas de qualidade, de recrutamento, financeiros e de comunicação. Mas, efetivamente, vamos manter as duas marcas, a sua independência e a equipa diretiva das duas empresas. Naturalmente que estamos também a promover sinergias comerciais, oferta conjunta e a apresentarmos-nos aos nossos clientes com essa oferta.

## A pensar no cliente

### O que pode então o cliente esperar desta união?

**C.F.:** Os clientes podem esperar mais e melhor oferta. Apesar de termos arrancado com a integração, que é um processo determinante, num momento especialmente difícil e singular tendo em conta esta pandemia, o trabalho não parou e os clientes já estão a ver isso.

### De que forma?

**C.F.:** Estamos a apresentar ofertas em áreas nas quais antes não estávamos presentes; já assinámos os primeiros projetos em Espanha e esperamos assegurar outros ainda, sempre baseados nas novas competências e nestas novas capacidades que temos como grupo em áreas como *Low-Code*

*Solutions, Data Analytics e Artificial Intelligence, Quality Management,* entre outras.

No final de contas, o que os clientes vão poder ver é uma empresa mais forte, em mais países, com mais capacidade e com uma oferta alargada.

### Notam maiores dificuldades no negócio, devido às restrições da pandemia?

**C.F.:** Notamos em todas as questões relacionadas com a venda... sabemos que a venda de projetos complexos e soluções complexas requer contacto, requer muitas conversas e entender muito bem o desafio que tem o cliente e isto não é tão fácil agora. Mas adaptamo-nos e tudo se pode fazer; aliás, já se está a fazer com sucesso. No caso do *delivery*, colocar os projetos em *live* e fazer o acompanhamento já é um pouco mais fácil. Apesar de tudo, o trabalho está a ir bastante bem.

### Nem tudo são desvantagens, então...

**C.F.:** Bem, podemos dizer que a pandemia trouxe algo de bom: veio provar a importância da tecnologia e esta realidade tem sido um dinamizador da transformação digital. Nesse sentido, faz com que as coisas avancem muito mais rápido. Agora, claro que cada setor tem um comportamento diferente e nós sabemos isso.

## CONSTANTINO FERNÁNDEZ PICO

► Fundou a Altia em 1994 e, desde então, tem-se mantido à frente dos destinos da empresa, assumindo atualmente a posição de Presidente do Grupo.

► Mas o seu percurso profissional neste setor começou uns anos antes, quando em 1990 entrou na Andersen Consulting como consultor, tendo então participado e dirigido diferentes projetos de desenvolvimento e implementação tecnológicos ao mesmo tempo que trabalhava na auditoria informática e de tecnologias avançadas em entidades do setor público e privado espanhol.

► Entre 1993 e 1994 foi diretor do escritório da Andersen Consulting em Santiago de Compostela de onde saiu para criar a Altia.

► Licenciado em Ciências Económicas pela Universidade de Santiago de Compostela, frequentou ainda o "Programa de Alta Dirección" da IESIDE.

► Mas Constantino Fernández é também conhecido pelas suas palestras apaixonantes e pelo gosto que tem em partilhar experiências e *know-how* com profissionais de várias gerações.

► O que talvez nem todos saibam é que, a par das TI, o presidente do Grupo Altia tem outra grande paixão: o futebol. É que Constantino Fernández foi, até há bem pouco tempo, presidente do Deportivo da Corunha.

### Quais as mais-valias que a Altia pode levar ao mercado da Noesis?

**C.F.:** A possibilidade de poder somar competências, *skills*, diversidade, parceiros e servir melhor o cliente nos projetos em que estamos.

### Qual a vossa ambição?

**C.F.:** Queremos ser um grande *player* tecnológico na Europa. Dito isto, não vamos nunca esquecer o que já conquistámos, enquanto Grupo, em mercados como o Brasil, os EUA ou o Chile onde temos já presença direta e onde vamos continuar a desenvolver negócio.

### Mas pretendem entrar em novos países?

**C.F.:** Esse é sempre um objetivo, mas, para já, não com presença direta; iremos desenvolver projetos e trabalhar remotamente. Queremos também desenvolver ainda mais o negócio nos locais onde já estamos e que sabemos existe um enorme potencial.

### Integração e oferta unificada ditam trabalho futuro

### Há uma nova estratégia em marcha, com esta integração?

**C.F.:** No futuro imediato estamos centrados naquilo que é o projeto

de integração, isso vai acontecer durante este ano e no ano que vem. Queremos trabalhar a oferta unificada e levá-la aos clientes desta forma. É um exercício muito importante, muito necessário, mas que nem sempre é fácil porque os clientes às vezes habituam-se a identificar determinado tipo de serviços ou de produtos e não olham para soluções novas.

### Quais os setores mais importantes para o Grupo?

**C.F.:** Estamos em muitas áreas: turismo, indústria automóvel, telecomunicações, saúde pública e privada, logística, banca, educação, indústria, etc.

Em função de onde estamos, agimos de uma maneira ou de outra para nos adaptarmos às necessidades daquele mercado. Há áreas nas quais trabalhamos que, aparentemente, sofreram menos com a pandemia. Acredito que é importante não depender de um setor ou de um cliente único e nem de um território. Diversificar dá-nos mais estabilidade para podermos continuar a trabalhar, enquanto Grupo, sem problemas.

### Tem uma ideia da dimensão do mercado depois desta aquisição?

**C.F.:** Neste ano de 2020, apesar de

todas as cautelas, vamos reforçar a nossa posição e aumentar o volume de negócios. Este reforço poderia ser ainda superior, não fosse a pandemia. Em termos de mercado, penso que ainda somos pequenos, mas queremos ser um *player* importante na Europa. Procuramos rentabilidade ao mesmo tempo que não queremos perder valores essenciais como a preocupação com o cliente, estar próximo de todos, e colocar o cliente no centro da nossa estratégia.

### Crescer em outros países como os PALOP é um objetivo?

**C.F.:** Para já, a presença direta não é um objetivo. Temos projetos e estamos a apresentar ofertas, mas não queremos abrir novos escritórios. Pretendemos ser mais fortes nos sítios onde estamos. A abrir uma nova filial no futuro, Bruxelas pode ser uma forte possibilidade.

### Com esta integração, quantos funcionários terão agora?

**C.F.:** Cerca de 2200 pessoas.

### Vão procurar novos parceiros ou trabalhar com aqueles que as duas empresas já têm?

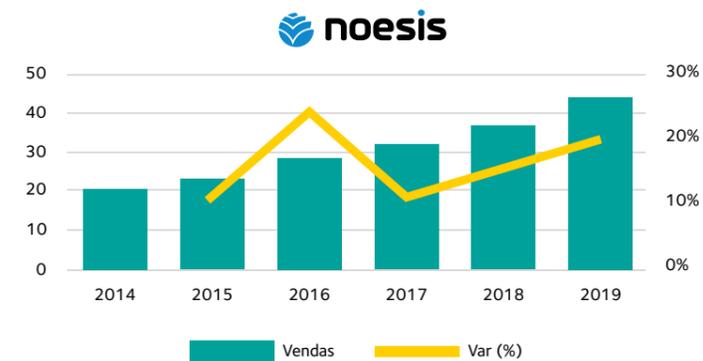
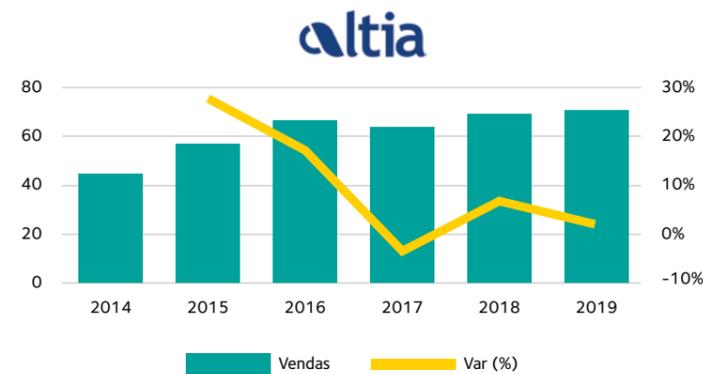
**C.F.:** A lista de *partners* é grande e estamos com os líderes do setor em cada uma das áreas tanto em Espanha como em Portugal. Para já não procuramos novos parceiros.

### Qual é o resultado da adição da Noesis ao Grupo Altia?

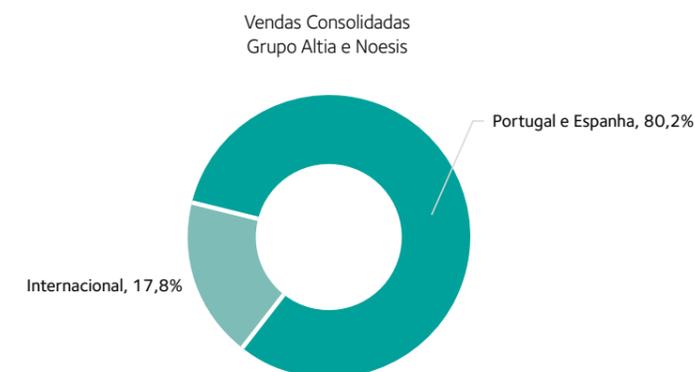
**C.F.:** Não é fácil responder a isso... acredito que juntos somos mais fortes. Temos muito mais clientes, muito mais capacidades, *skills* e *know-how*; temos uma excelente equipa diretiva. Defendo que temos de ser os melhores naquilo que fazemos e que nos diferencia no mercado. Temos também de estar em mais sítios, mais territórios, executar projetos e perceber o que trará a tecnologia no futuro de verdadeiramente inovador.

## Aquisição da Noesis cria grupo com mais de 115,7 milhões de euros

A aquisição da Noesis, pelo grupo Altia, vai criar uma empresa de dimensão internacional com escritórios em várias geografias – América Latina, América do Norte e Europa – e que emprega cerca de 2.200 colaboradores a nível mundial e com um volume de vendas que deverá ter ultrapassado 115,7 milhões de euros em 2019.



## A aquisição da Noesis vai permitir ainda o reforço da presença internacional do Grupo Altia. Recorde-se que a Noesis tem uma forte presença nos Países Baixos, Irlanda, Brasil e Estados Unidos



## UMA EMPRESA DIGITAL COM UMA VISÃO GLOBAL

► Fundada em Espanha, em 1994 por Constantino Fernández, que se mantém ainda à frente dos destinos do Grupo, a Altia conta mais de 26 anos de experiência no mercado tecnológico. Com sede na Galiza, a empresa assumiu-se, desde logo, como uma das primeiras companhias independentes do setor, sem vínculo aos grandes grupos de TIC, industriais ou financeiros. O seu crescimento surge suportado no foco em serviços de qualidade e no compromisso que assume com os seus clientes.

► Constantino Fernández, presidente do Grupo Altia, explica que ao longo dos anos, “as ideias de base são as mesmas: respeitar as pessoas e colocar o cliente no centro das preocupações.” O que mudou, verdadeiramente, foi a dimensão que o Grupo foi adquirindo, estando em mais locais do globo, crescendo em número de profissionais e assegurando uma maior e mais consolidada oferta.

► Entre a fundação da empresa e os dias de hoje, muito se passou, desde mudanças tecnológicas às grandes bolhas do setor TIC; da liberalização do negócio das telecomunicações às flutuações no mercado de profissionais TIC.

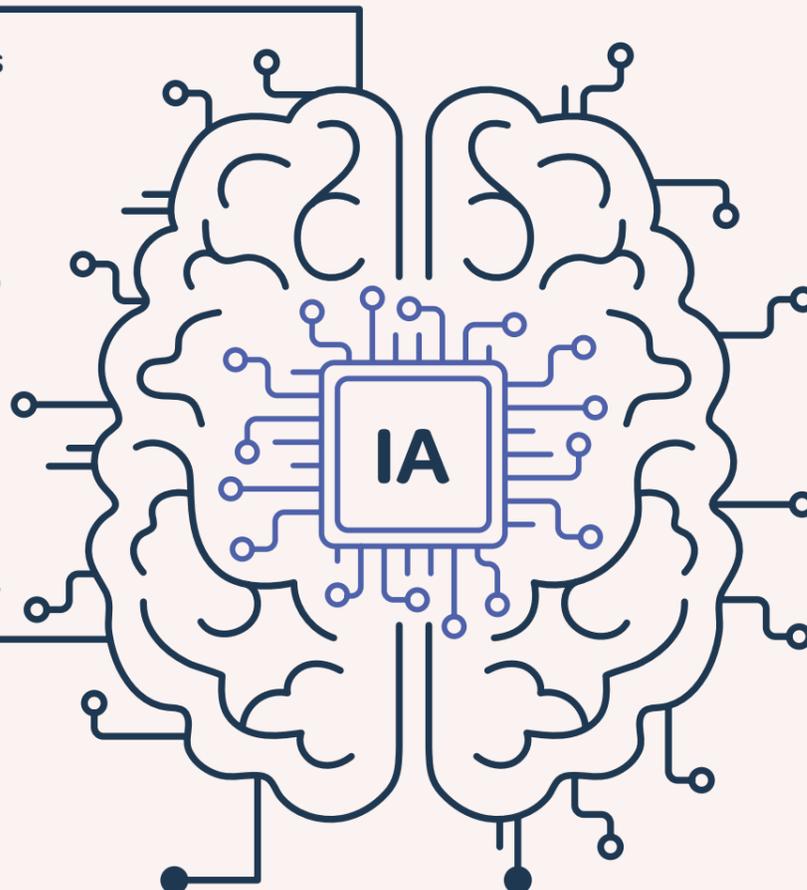
► No próprio grupo, há também marcos históricos a ter em conta como a entrada, em 2010, no BME Growth (anterior MaB), no segmento de empresas em expansão, ou a compra de *datacenter* à Vodafone. A aquisição da Noesis foi o mais recente marco na história do Grupo, mas não o último já que o futuro trará novos desafios.

# IA VAI IMPLICAR ALTERAÇÃO DOS MODELOS DE NEGÓCIO

Apenas **25%** das organizações a nível mundial possuem uma estratégia corporativa de IA (Inteligência Artificial).

E, a implementação destas soluções implicou a alteração dos modelos de negócio das organizações.

Com efeito, mais de **62%** das organizações que adotaram estas tecnologias procederam à alteração dos seus modelos de negócio.



MELHORIA DA PRODUTIVIDADE



AGILIDADE DE NEGÓCIO



SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



PROCESSOS DE NEGÓCIO MAIS SELECIONADOS PARA IMPLEMENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE IA.



TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO



SERVIÇO DE SUPORTE À CLIENTES



GESTÃO DE RISCO E DE FRAUDE



RECURSOS HUMANOS

Apesar desta realidade, mais de **50%** das organizações referem que entre **10% e 30%** dos projetos de IA fracassam.



DESEMPENHO DAS TECNOLOGIAS



ESCASSEZ DE RECURSOS

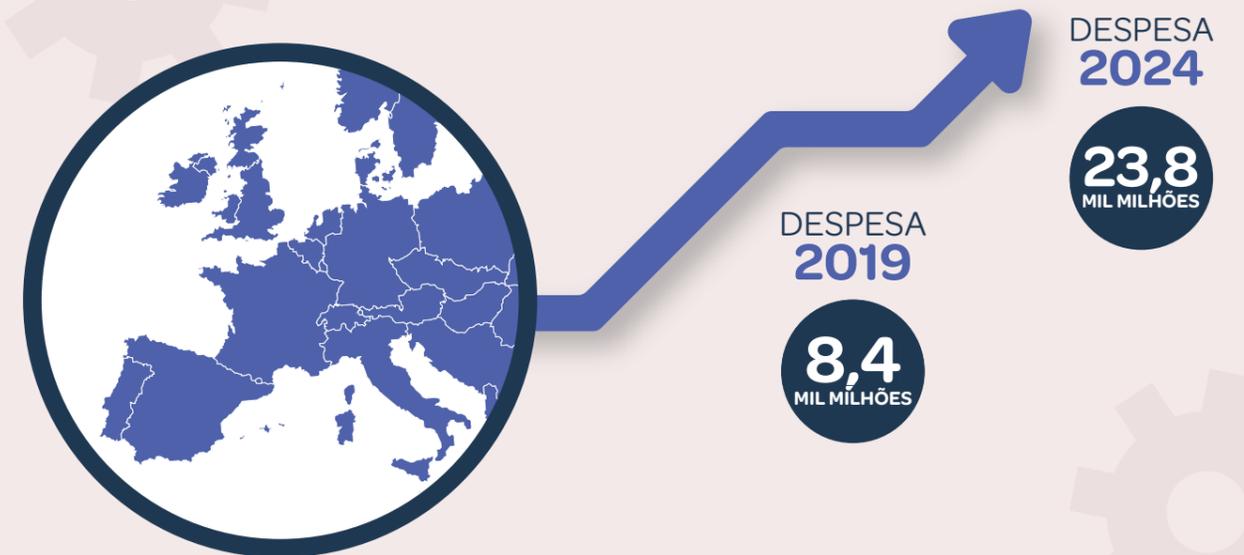


CONFIANÇA NOS DADOS



CUSTO

Neste contexto, a despesa com soluções de **Inteligência Artificial** tem vindo a crescer na Europa Ocidental. Enquanto em 2019, a despesa com estas soluções rondou **8,4** mil milhões de euros, em 2024, a despesa deverá ultrapassar **23,8** mil milhões, o que corresponde a um crescimento anual médio de **23%**.



Apesar de apenas **19%** das organizações nacionais utilizarem soluções de IA nas suas atividades, este número vai crescer consideravelmente nos **próximos meses**.



Mais de **42%** das organizações estão em processo de **implementação** ou tem planos para vir a implementar a **curto prazo**.

# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL A TODA A ENERGIA NA EDP COMERCIAL

Uma maior agilidade nos negócios, menor atrito entre as operações de *front-office* e *back-office* ou um melhor serviço ao cliente são algumas das mais-valias que a tecnologia Celonis assegurou.



**José Pedro Figueiredo** - Product Owner do produto *Process Intelligence* na EDP Comercial



**Ricardo Henriques** - Responsável pela área de *Business Enablement & Transformation* da EDP Comercial

A necessidade de monitorizar e otimizar os processos de negócio na EDP Comercial foi o ponto de partida que deu mote ao projeto de implementação de tecnologia *process mining* da Celonis, e que tem vindo a imprimir um novo ritmo na empresa.

Os primeiros passos foram dados há cerca de cinco anos, altura em que a EDP Comercial começou a olhar para o mercado “com o objetivo de identificar tecnologia que permitisse introduzir uma efetiva aceleração digital” explica Ricardo Henriques, responsável pela área de *Business Enablement & Transformation* da EDP Comercial. O mesmo será dizer, passar a perceber como é que os processos de negócio são executados no dia a dia, monitorizá-los de uma forma relativamente rápida, e ágil e introduzir uma vertente

analítica. Concluindo, o Celonis viria permitir “mais transparência e mais objetividade no âmbito da real execução e do funcionamento dos processos de negócio”, influenciando “muito a forma como entregamos a experiência aos nossos clientes e, até mesmo, aquela que damos aos nossos colaboradores internamente”, disse ainda Ricardo Henriques. José Pedro Figueiredo, *Product Owner* do produto *Process Intelligence*, onde se enquadram o Celonis e as iniciativas de *Process Mining*, lembra que “o *process mining* pode ser aplicado em qualquer processo desde que haja rasto tecnológico”. No caso da EDP Comercial, “a ideia sempre foi aplicar em tudo o que fosse possível”, isto é “desde o início da cadeia de valor, em que angariamos um cliente, todo o seu ciclo de vida – faturação,

contratação, clientes que entram em dívida, toda a parte de serviços – até à ocasional saída do cliente”. Será, por isso, fácil perceber que o volume de informação que a EDP Comercial tem de analisar teve um peso substancial na decisão de avançar com o projeto.

Os *dashboards* muito intuitivos ajudam os utilizadores a tomar as medidas mais acertadas para manter o fluxo de processos; esta fluidez, acompanhada de um melhor entendimento das situações, ajudou também a equipa da EDP Comercial a desenvolver *benchmarks* e KPIs importantes que vieram garantir uma abordagem baseada em dados e passível de ajudar a melhorar o desempenho dos processos.

## Crescer ano a ano

Ricardo Henriques explica que o projeto se foi transformando ao longo dos tempos e ganhando novas funcionalidades. Neste trajeto, “fizemos, ainda em 2017, uma prova de conceito em que tivemos de tomar decisões e avançar”. Posteriormente, o trabalho arrancou “em janeiro de 2018 muito na linha dos processos mais orientados ao B2C” e também “focados naquilo que tem a ver com o ciclo de vida do cliente, desde a angariação até ao contencioso, com todo o ciclo da receita coberto”.

O responsável da EDP Comercial explica que, aqui, falamos de “processos de venda, de contratação, de faturação, de cobranças, gestão da dívida e contenciosos” bem como “a componente de atenção ao cliente, tendo em conta que na atividade comercial também temos os canais digitais, as lojas ou o *contact center*, o que obriga a fazer toda esta análise via *process mining*”. Em 2019, a EDP Comercial centrou o seu trabalho “em atividades que envolviam outros sistemas de informação do B2B”. Já este ano, e tendo em conta os níveis de maturidade atingidos, “estamos mais centrados em iniciativas de *process mining* mas sempre atentos a atividades de descoberta de processos”. Em todo o caso, 2020 “é um ano em que o nosso grande objetivo é desenvolver cerca de seis iniciativas concretas de *process mining*”, disse o mesmo responsável.

Olhar de uma forma mais atenta para todo o trabalho desenvolvido, significa perceber, por exemplo, como se trabalhou o processo de faturação. Trata-se de um dos processos “trabalhados de forma mais completa e com diferentes sub-processos integrados” adianta José Pedro Figueiredo. Neste caso, a EDP tem em conta “desde o momento em que chega uma leitura, seja vinda do cliente ou do distribuidor, o seu processamento e a integração na fatura que é depois expedida seja por carta ou por e-mail”. O *Product Owner* do produto *Process Intelligence* da EDP Comercial explica

que “importa sempre perceber se há falhas e porquê, há quanto tempo e agir em conformidade”. No caso da análise do processo em si, o trabalho é direcionado a perceber “o que pode ser melhorado para ser mais eficiente, mais rápido e ter menos custos”. Desta forma, incorporam-se as duas “grandes vertentes que a EDP Comercial foca: monitorização e análise de processo”, refere José Pedro Figueiredo.

Outro processo que ganhou especial relevância foi aquele que surge relacionado com os cortes de fornecimento. “Foi um dos primeiros que atacámos dada a sua criticidade” referiu José Pedro Figueiredo. Assim sendo, hoje em dia se um cliente não paga uma fatura da EDP Comercial “e passa um conjunto de avisos sem pagar, chega a uma altura em que entra no processo de corte das ligações”. O trabalho desta equipa ao nível do *process mining* surge quando se dá o pagamento, mesmo que tardio, “e há uma série de regras que devem ser cumpridas para que nada falhe”. O *process mining* “ajuda a compreender as diferentes nuances do processo e a agilizar trabalho” diz o mesmo responsável. Tiago Gregório, responsável pela área de *Process Mining* da Noesis, adianta que está igualmente a ser implementada “alarmística nos processos *end-to-end* de forma a identificar não-conformidades de forma célere que, sem a visão que Celonis fornece, seriam muito difíceis de identificar.” Medir o retorno de todo este investimento poderá ser tarefa mais complicada quando se lida com satisfação do cliente e serviço final.

## Rumo ao futuro

A olhar já para os próximos meses de trabalho, Ricardo Henriques explica que “o futuro traz vários desafios”. Um dos primeiros diz respeito à possibilidade de “começar a integrar *process mining* com *process automation*; ou seja, quando a tecnologia identifica exceções sobre os processos, conseguir ter *robots* que vão analisar os dados e tratar essas exceções”. Outra das derivadas que a EDP Comercial está a incorporar

“é a possibilidade de aplicação de *machine learning* nas iniciativas de *process mining* que vai permitir acelerar a capacidade analítica por via da aplicação de algoritmos”. Finalmente, a *cloud* faz também parte dos planos da EDP Comercial, conforme assegura Ricardo Henriques: “Teremos que evoluir também para uma solução mais orientada, do ponto de vista de infraestrutura, para a *cloud*, porque atualmente temos uma solução totalmente instalada dentro de casa.” O trabalho desenvolvido com a Noesis tem, por isso, muito por onde crescer. José Pedro Figueiredo explicou, desde logo, que foram dois os fatores fundamentais que levaram a EDP Comercial a escolher a Noesis: “Foi das primeiras, senão a primeira consultora a nível nacional, a investir em Celonis, formando e certificando profissionais; o segundo fator é que para fazer este tipo de trabalho precisamos de um perfil de pessoas muito específico que não é muito frequente no mercado e a Noesis tinha esse profissionais”.

## OS NÚMEROS DO PROJETO

**4 elementos**  
integram a equipa deste projeto, dois da própria EDP Comercial e outros dois da Noesis;

**80 milhões de casos consultáveis**  
é o número de casos consultáveis disponíveis, atualmente, no Celonis. Entre estes, contam-se faturas, contratos e serviços prestados ao cliente;

**1 ano**  
período temporal que pode abranger um processo, mas que não é estanque, sendo que alguns são de apenas três meses;

**50 alarmes**  
já criados para trabalhar erros e exceções e melhorar ainda mais o serviço ao cliente;

**120 users**  
número total de elementos que consultou o sistema no último ano;

**50 a 60**  
sessões diárias referentes às diferentes áreas nas quais é feita a monitorização.



**De 2019 para 2020, já identificámos mais erros críticos que acabaram por ser mitigados em testes na Qualidade, numa fase em que aumentámos quase 30% o próprio software que entregámos.”**

Duarte Nuno Diniz,  
Diretor de Produção, Suporte e QM da NOS



Duarte Nuno Diniz - Diretor de Produção, Suporte e QM da NOS

# Gestão da Qualidade

## Uma aposta ganha na NOS

A Qualidade é um dos segredos do sucesso da NOS. Em parceria com a Noesis, a empresa tem vindo a reforçar a sua aposta neste campo e a prestar um cada vez melhor serviço ao cliente

A Gestão da Qualidade caminha, a passos largos, para se afirmar como uma das áreas mais importantes dentro de qualquer empresa. É assim também na NOS que tem olhado, desde a sua génese (depois da fusão da Optimus e da Zon), para esta área como uma aposta a ter em conta. Henrique Zacarias, CIO da NOS, explica que “na NOS percebe-se bem a forma como a empresa vai assimilando a importância e evolução da área de Qualidade no seu dia a dia” nas diferentes medidas que vai assumindo.

Sendo este um projeto em contínuo, que conta desde o primeiro dia com a parceria da Noesis, o trabalho e as necessidades têm surgido à medida que se procuram também respostas do lado tecnológico. Uma realidade que se reflete na forma como as equipas NOS “conseguem começar a explorar a entrega de software o mais cedo possível, tendo em conta que a Qualidade descobre os erros antes de o software seguir para produção, permitindo um produto mais estável”, refere o mesmo responsável.

Nelson Pereira, CTO da Noesis, adianta que, cabe à NOS internamente, “todo o desenvolvimento de software, ambientes de produção, e outras derivadas, o que nos obriga a prestar um serviço muito mais focado”. Uma opção bem diferente da de outros clientes em que “o controlo de desenvolvimento de software é externo, e o cliente só recebe a peça do software já totalmente desenvolvida e pronta a correr”. Também por isso, esta parceria tem-se pautado pelo sucesso ao longo dos anos.

Duarte Nuno Diniz, Diretor de Produção, Suporte e QM da NOS, vai mais longe no tempo e olha para os primeiros momentos de trabalho conjunto: “Diria que a primeira colaboração com a Noesis neste campo começou já em 1999 na antiga Optimus; primeiro com âmbito muito restrito e muito centrado na vertente tradicional de testes e, ao longo dos anos nós próprios, internamente, fomos dando um papel mais transversal e mais forte à área de Qualidade”. Atualmente em termos de Gestão da Qualidade, “temos primeiro um grande bloco de testes, divididos entre os testes funcionais e não funcionais”. Os primeiros “que fazem a aceitação dos produtos e das aplicações que desenvolvemos antes de irem para exploração”, implicam grandes desafios.

Na verdade, “a própria metodologia de projetos tem mudado ao longo do tempo e viemos do tradicional *waterfall* para trabalhos desenvolvidos em modo *Agile*, o que obrigou a uma adaptação e à necessidade de repensar a atividade de testes», diz Duarte Nuno Diniz. Em matéria de testes não funcionais importa referir a capacidade de se efetuarem aqui “testes de carga, de performance e de segurança às aplicações, especialmente nos produtos mais digitais que a NOS coloca no cliente final”, aponta ainda o mesmo responsável. Mas, ao nível do *Quality Management*, Duarte Nuno Diniz fala ainda de duas divisões importantes na empresa, “uma que gere todo o ambiente de testes e uma área de SCCM (*System Center Configuration Manager*) para controlo e gestão dos recursos de software; esta última tem sofrido uma grande transformação com o intuito de acelerar todas as componentes de desenvolvimento de software”.

Apesar dos diferentes modelos referidos, Nelson Pereira garante que “a área e o serviço prestado pela Noesis em *Quality Management* adapta-se a todas estas nuances”, sendo que o software desenvolvido na NOS

“tem de ser garantido pela Noesis em termos de qualidade antes de entrar em produção, pelo que é importante assegurar que o desenvolvimento só vai acrescentar valor e não estragar, que vai ajudar a melhorar os serviços da NOS e nunca a piorar”.

### A TECNOLOGIA POR DETRÁS DO PROJETO

Centrado numa lógica de caminho único, este projeto surge suportado em diferentes tecnologias. Duarte Nuno Diniz explica que, na área de automação, “é feito uso do NTX (ndr. ferramenta de automação de testes desenvolvida pela Noesis) que tem um *framework* de testes automáticos da Noesis”. Na realidade, a Noesis “reuniu um conjunto de *best-of-breed open source* e criou um *framework* para facilitar toda a automação de testes”. Por seu lado, em áreas mais específicas, como a segurança, a NOS “utiliza outro tipo de ferramentas mais adequadas e focadas, especializadas neste campo.” António Almeida, *Senior Manager* e Gestor de serviço da equipa da Noesis na NOS refere que, “todas as *apps* que estão a sair para o mercado, passam pela realização de testes de segurança, etapa muito importante”. Mas este responsável recorda ainda a tecnologia e o papel da Noesis na área de testes não funcionais “seja de performance, volume ou automação” e também dos testes funcionais “onde a gestão da Qualidade é igualmente determinante, bem como o profissionalismo de uma equipa que todos os dias contribui para manter um nível de qualidade elevado e alcançar resultados de excelência”. De resto, a automação e virtualização de serviços “é um dos objetivos mais prementes que temos vindo a perseguir”, refere Henrique Zacarias. A ideia não passa “por extinguir a equipa de testes e deixar umas máquinas a fazer o trabalho”, mas antes “dirigir essa mesma equipa para trabalhos mais relevantes como preparar todos esses testes e ganhar maior flexibilidade ao

### Números a ter em conta

- Num ano, ou seja, ao longo de 2019, a NOS assegurou a execução de **5000 testes** de qualidade;
- Até ao final de junho deste ano, e apesar do COVID-19, tinham sido já executados cerca de **4000 testes**;
- Em matéria de testes automáticos, num ano, foram contabilizadas mais de **1.2 milhões** de execuções;
- Ao nível dos testes de *front-end*, que simulam o que o utilizador está a fazer funcionalmente, a NOS assegurou cerca de **sete mil testes** em 2019.



**Na NOS percebe-se bem a forma como a empresa vai assimilando a importância e evolução da área de Qualidade no seu dia a dia.”**

Henrique Zacarias,  
CIO da NOS



Henrique Zacarias - CIO da NOS

nível da nossa capacidade nesta área”. Neste campo, o CIO da NOS assegura que “a Noesis tem feito connosco esse caminho de forma bastante positiva”.

Duarte Nuno Diniz acrescenta que, nesta área de testes automáticos foram criados dois mundos: “um mundo mais técnico com testes também eles mais técnicos e que são feitos com elementos mais especializados, recorrendo ao NTX; e um outro em que o próprio negócio, usando as aplicações em exploração, pode facilmente automatizar esses testes, sendo fácil criar e manter testes automáticos”.

#### DA APP NOS À MARCA WOO

Numa perspetiva mais ligada ao negócio, Henrique Zacarias fala de dois importantes processos de gestão da qualidade.

O primeiro diz respeito ao lançamento

da *app* NOS: tendo sido construída de raiz, havia uma necessidade, entre os *developers*, de entregar o produto rapidamente ao mercado. “Aqui a área de qualidade teve uma preponderância gigante para promover testes de performance e segurança, garantindo que a *app* não seguia para o mercado com falhas, fosse em termos de performance fosse de segurança”, disse o CIO.

Por isso, “destaco a capacidade da área de Qualidade em intervir no momento certo e em contribuir de forma determinante para o que estávamos a lançar”. Outro exemplo deixado por Henrique Zacarias é ainda mais recente e diz respeito ao lançamento da marca WOO “que é o primeiro operador 100% digital do mercado”.

Ao lançar uma marca e um produto totalmente novos e com conceitos muito diferentes, “a área de QM teve um desempenho muito relevante em matéria de Qualidade *end-to-end*”

assegurando não só, “a entrega da *app*, mas toda a oferta de forma integrada porque a *app* é só a face visível”. Este projeto representou, por isso, um desafio importante como é bem visível por algumas métricas que a NOS apresentou.

Duarte Nuno Diniz fala desde logo, da “capacidade de testar”.

O mesmo será dizer, perceber qual “a produtividade de área de testes em termos da quantidade de *software* testada e, se ao longo do tempo, esse número está a aumentar ou a diminuir”. Neste campo, de 2019 para 2020, a NOS aumentou “em 25% a quantidade de *software* que um profissional testa mensalmente”, pelo que “é, cada vez mais, eficiente”.

Outra das componentes a considerar são os erros críticos detetados numa fase de testes: de 2019 para 2020, “identificámos mais erros críticos que acabaram por ser mitigados em

testes na Qualidade numa fase em que aumentámos quase 30% o próprio *software* que entregámos”. Duarte Nuno Diniz considera, portanto, que a sua área está “a acompanhar o ritmo de desenvolvimento e a mitigar cada vez mais erros”.

Ao nível da aceleração e da entrega dos desenvolvimentos de *software*, o destaque vai para as “*pipelines* de aceleração de testes”. Neste campo, a NOS teve já, só este ano, “10 mil execuções destas *pipelines* que, em média, estão a garantir uma poupança de 200 horas por mês ao nível das equipas de desenvolvimento”.

#### NOESIS: UM PARCEIRO DE CAMINHADA

Juntos há já vários anos no âmbito do desenvolvimento deste projeto, a NOS entende a Noesis “um bocadinho como um parceiro e colega” e isso “é muito positivo”, assegura Henrique Zacarias.

Na realidade, “apesar de toda esta transformação que temos sofrido, a Noesis tem conseguido acompanhar porque tem uma enorme abertura e tem evoluído também connosco ao longo dos anos” disse ainda o CIO do operador de telecomunicações.

Henrique Zacarias recorda que “a Noesis é o parceiro que está sempre aqui, mas aberto a novos desafios, a novas discussões, e a entrar connosco no barco em campos como os testes automáticos, a gestão do *software* ou o DevOps para citar apenas alguns.”

Duarte Nuno Diniz acrescenta ainda que “a Noesis consegue compreender as necessidades da NOS e refazer o serviço nesse sentido” sendo, o melhor exemplo disto, “toda a estratégia de automação de testes”.

Em termos de gestão de equipas, o trabalho é feito em conjunto, existindo um responsável do lado

da Noesis que gere o serviço na NOS e “internamente, na área de qualidade, temos duas pessoas NOS”.

No dia a dia a área de qualidade, em termos de testes funcionais, “trabalha muito próximo de toda a área de desenvolvimento”.

Duarte Nuno Diniz faz ainda referência a um modelo “com um conjunto de recursos mais juniores que começam a trabalhar na NOS, mas não alocados à nossa *baseline*” algo que se torna interessante porque “ajudamos também os recursos a amadurecerem o seu trabalho”. Conjugando esta equipa com os recursos em *nearshore* “é possível preparar as flutuações de serviço e responder antecipadamente às necessidades”.

#### UM ADN INOVADOR

A inovação e a vontade de arriscar fazem parte da história de crescimento da NOS. Henrique Zacarias acredita que são “uma empresa à frente do seu tempo”.

O CIO da NOS lembra que “inovar é uma tradição embora vá ficando cada vez mais difícil a aposta na disrupção”.

Ainda assim com a inovação no código genético, “todas as áreas da empresa procuram inovar, umas de uma forma e outras de outra; o próprio serviço ao cliente e *field force*, quer no desenho de processos, quer de requisitos para sistemas, assumem sempre uma grande vontade de fazer diferente”.

Nos Sistemas de Informação, “estamos agora a explorar tecnologias cognitivas com *bots* e *machine learning*” e será por aí que seguem “os próximos passos mais disruptivos do lado da NOS”.

Henrique Zacarias fala na possibilidade de se “introduzir este tipo de tecnologias em áreas como o *front-end* de atendimento, apoio aos agentes, apoio ao próprio cliente, etc”. Tudo sempre integrado “no processo de inovação da NOS”.

## Um crescimento conjunto

Com uma parceria de longa data, a NOS e a Noesis têm vindo a crescer conjuntamente no campo da gestão da Qualidade.

No arranque do projeto, o modelo de parceria escolhido contemplava a possibilidade de funcionamento ao recurso, ou seja, a Noesis tinha um pequeno conjunto de recursos que pertenciam à equipa de testes.

À medida que a NOS foi evoluindo e reforçando a área de Qualidade, a própria Noesis fazia também a sua aposta forte nesta área.

Atualmente, o modelo de parceria escolhido é o de serviço / capacidade.

O mesmo será dizer que, em termos de custos, este é um modelo elástico que, em pico, a NOS consegue adaptar às suas necessidades e, em outras fases de menor trabalho, reduzir essa alocação.

Este novo modelo funciona quer *onsite* quer em *nearshore*.



**Gabriel Coimbra**  
Group Vice President & Country Manager, IDC Portugal

# DA CRISE AO CRESCIMENTO PORQUE O DIGITAL É FUNDAMENTAL PARA O SUCESSO DAS ORGANIZAÇÕES?

A pandemia COVID-19 ressaltou a importância da transformação digital aos olhos dos decisores empresariais em todo o mundo, nos mais variados setores económicos. Mas, com a atual recessão económica, os CEO necessitam de tomar uma decisão, seguir o mesmo curso de corte de custos generalizado que todas as recessões anteriores obrigaram, ou alavancar os investimentos em tecnologia, de forma a otimizar custos e nivelar a curva recessiva através do desenvolvimento de novos produtos, serviços e canais, numa economia cada vez mais digital.

De forma a otimizar custos e nivelar a curva recessiva, a Empresa do Futuro ("Future Enterprise", designação em inglês utilizada pela IDC) deverá organizar-se e investir em tecnologia com o objetivo de ser mais competitiva em mercados cada vez mais digitais.

Na perspetiva da IDC, a Empresa do Futuro consegue inovar e adquirir escala 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 uma maior fidelização de clientes. A organização adota 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.



Figura I – As 5 fases da recuperação empresarial.

## FASE 1 CRISE COVID-19

**Prioridade de negócio: Continuidade do negócio**

Quer estejamos a lidar com a pandemia atual ou com um próximo choque no mercado global, a hiper volatilidade tornar-se-á cada vez mais a norma. Os planos de continuidade de negócios já estão a ser reescritos e vão ter de se tornar mais dinâmicos à medida que são testados constantemente. As organizações neste estágio estão desesperadamente à procura de novas ideias, práticas emergentes recomendadas e contribuições de parceiros de tecnologia.

## FASE 2 DESACELERAÇÃO ECONÓMICA

**Prioridade de negócio: Otimização de custos**

Nesta fase, as organizações estão no modo de otimização de custos e procuram tecnologias que possam auxiliá-las a gerir as dificuldades económicas ou a gerar resultados financeiros para o ano fiscal corrente. As organizações procuram assistência financeira e/ou opções de OPEX para gerir os seus fluxos de tesouraria.

## FASE 3 RECESSÃO

**Prioridade de negócio: Resiliência do negócio**

Nesta fase, as organizações superaram a fase inicial da crise do COVID-19 e estabilizaram a gestão financeira. O objetivo agora é impulsionar a resiliência do negócio, ou seja, a capacidade de se adaptar às circunstâncias em mudança, mantendo o propósito central da organização.

O propósito ou missão, articulado como parte da transformação digital da empresa, continuará a ser o foco principal, mesmo que continuem a ser tomadas ações de contingência para reduzir custos ou aproveitar oportunidades de novos negócios relacionados com a pandemia. Muitas organizações vão reconhecer aqui uma oportunidade de alavancar os investimentos em tecnologia de modo a 'nivelar a curva' ou minimizar o impacto da recessão. Essas organizações vão duplicar os seus investimentos em tecnologia para saírem da crise mais resilientes, mais ajustadas digitalmente e prontas para capturar novas oportunidades.

## FASE 4 RETORNO AO CRESCIMENTO

**Prioridade de negócio: Investimentos direcionados**

Nesta fase, a atividade económica começa a voltar aos níveis anteriores à crise, e as empresas procuram investir de forma mais agressiva, mas com foco em tecnologias que aprimorem as capacidades de competirem numa economia mais digital.

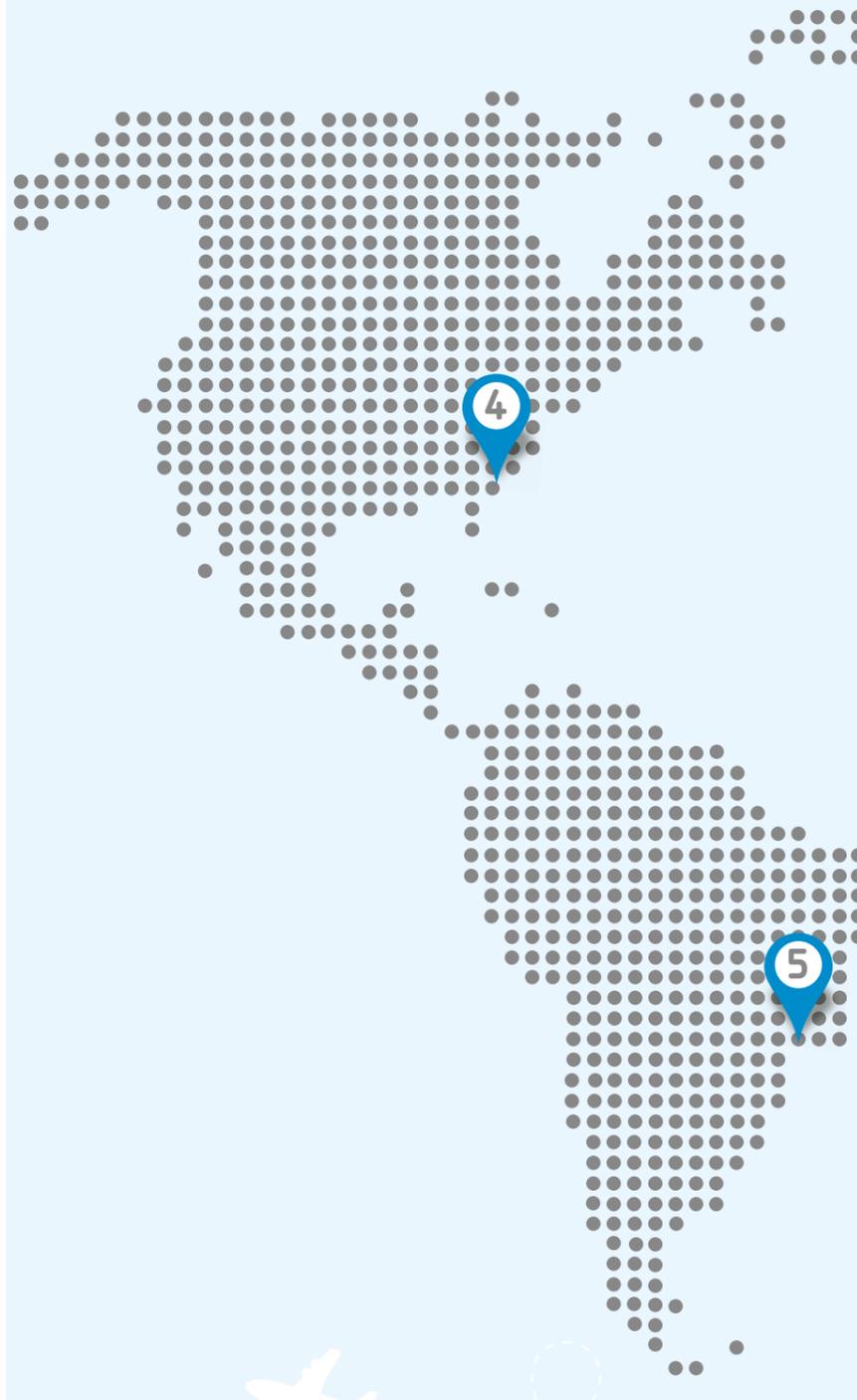
## FASE 5 O NOVO NORMAL

**Prioridade de negócio: Empresa do Futuro**

Quando as organizações saírem da recessão, vão estar a operar numa nova economia, certamente mais digital. Este será o início de um novo paradigma económico e social, resultado da pandemia COVID-19, que vai destacar, na perspetiva da IDC, a importância de nove itens críticos na agenda dos executivos das organizações de todo o mundo, a saber:

### Nova agenda dos CEO para a empresa digital:





## 1 ESPANHA

### Noesis integra Grupo Altia

Noesis reforça a sua posição no mercado, tornando-se parte de um grupo mais robusto, com 2200 colaboradores, cotado em Bolsa, que abre portas a um novo mercado (Espanha) e alavanca a operação internacional da Noesis nos países onde já está presente – Irlanda, Holanda, Brasil e EUA.



## 2 ESPANHA

### Webinar sobre Quality Management

A Noesis e a Altia apresentaram ao mercado espanhol o webinar “Porquê investir em qualidade?”, onde o tema de *Quality Management* esteve em destaque.

## 3 HOLANDA

### Webinar OutSystems com NTX

A Noesis realizou um webinar sobre automação de testes na plataforma OutSystems, com recurso à ferramenta NTX.



## 4 EUA, CAROLINA DO NORTE

### Novo escritório nos EUA

Noesis abre escritório em Raleigh (Carolina do Norte) com o objetivo de ter acesso a novas fontes de talento com vista ao reforço da sua equipa local. Esta mudança é também a confirmação da aposta da Noesis neste mercado.

## 5 BRASIL, SÃO PAULO

### Noesis & TIM Brasil - Juntos na Transformação Digital

O serviço de qualidade prestado pela Noesis no seu cliente TIM Brasil deu mais um passo dentro da estratégia de Transformação Digital, dando início à automação de testes de alguns dos principais sistemas, suportado pela ferramenta de automação NTX.

A framework de Qualidade/NTX inclui ainda um módulo de Monitorização dos Canais Digitais, simulando algumas jornadas de cliente que tem demonstrado alguns ganhos, entre os quais a melhoria contínua da satisfação do cliente final.



**DARKTRACE CLOUD RECONHECIDA PELA SUA INOVAÇÃO**

A Darktrace foi nomeada na Forbes Cloud 100, uma lista anual que reconhece as empresas que lideram a revolução da tecnologia *cloud* ao mesmo tempo que recebeu o prémio de "Best Cloud Security Service", no Stratus Awards. Alavancando os algoritmos de inteligência artificial, a Darktrace Cloud permite que as empresas contra-ataquem toda a gama de ciberameaças nos meios digitais de uma organização. A tecnologia integra com aplicações e ambientes SaaS, defendendo empresas com ambientes híbridos *cloud* ou inteiramente *cloud*.



**QLIK EXPANDE INSIGHT ADVISOR**

A Qlik anunciou melhorias ao nível do Insight Advisor, o seu assistente de IA integrado diretamente no Qlik Sense. Com base no mecanismo associativo da Qlik, combinado com investimentos em processamento de linguagem natural (PNL) e tecnologia cognitiva, o Insight Advisor aprofunda a análise aumentada do Qlik com assistência orientada por IA que traz maior valor a cada interação. A Qlik melhorou ainda o caminho de migração de dados para o Qlik Sense SaaS com o lançamento do Qlik Data Transfer, integrado diretamente no Qlik Sense.



**MICROSOFT TEAMS RESPONDE ÀS NOVAS TENDÊNCIAS NO TRABALHO REMOTO**

Para ajudar todos aqueles que estão a trabalhar remotamente, a Microsoft vai lançar um conjunto de novas funcionalidades no Microsoft Teams que pretendem dar resposta à forma como as pessoas passaram a interagir com as diferentes ferramentas de produtividade. As novidades surgem na sequência da mais recente edição do Work Trend Index Report que analisa as tendências e as mudanças no trabalho remoto e a alteração do seu conceito. Entre as principais conclusões deste Index, está a mudança de relação entre as videochamadas e a fadiga laboral – o trabalho remoto pode ser mais desafiador do que o trabalho presencial – mas também a necessária alteração da cultura do local de trabalho. O novo mundo do trabalho será híbrido, onde uns escolherão trabalhar no escritório, aprender em casa, mas, mais ainda, escolherão fazê-lo remotamente.

Assim, a Microsoft está a evoluir as suas ferramentas para irem ao encontro das necessidades e desafios do trabalho e educação dos dias de hoje, mas também a prever as tendências e a inovar para o futuro.

**PANDEMIA NÃO TRAVA RECRUTAMENTO NA OUTSYSTEMS**

A OutSystems recrutou mais de 80 profissionais durante os meses de isolamento imposto pela pandemia do novo coronavírus. Todos os processos de recrutamento e integração de novos colaboradores foram repensados e alterados, com o objetivo de continuar o crescimento das equipas e da empresa, assim como de fazer com que todos os recém-chegados se sentissem parte da família OutSystems e integrados na cultura da empresa.

Com o *lockdown* e o trabalho remoto impostos, o principal desafio foi sentido pela equipa de Recursos Humanos e pelas chefias das diferentes equipas, que tiveram de redesenhar os processos de recrutamento e integração de novos membros, à distância e sem contacto pessoal e físico. Assim sendo, a empresa implementou processos de entrevista remotos, através de diferentes plataformas como o Zoom, assim como alterou os guiões de entrevista para ajudar os líderes de cada equipa a conseguir encontrar as competências que procuram.



**QUMULO TRABALHA DADOS NÃO ESTRUTURADOS**

A Fujitsu apresentou uma nova solução que aproveita a tecnologia de armazenamento definida por *software* para permitir que as empresas dominem *petabytes* de dados distribuídos por múltiplos *datacenters* e pela *cloud*. A plataforma de dados de ficheiros da Qumulo permite gerir e aceder a dados, abrindo caminho à criação de novos serviços e aplicações em soluções empresariais de armazenamento de grande escala.

O sistema de ficheiros da Qumulo permite visibilidade em tempo real, escala e controlo de dados "on-premise" e na *cloud*, o que facilita a configuração do sistema e a gestão do desempenho.



**LOW-CODE FOR HIGHER POSSIBILITIES**

ACELERE A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA SUA EMPRESA, COM OUTSYSTEMS.

Uma ampla variedade de possibilidades para desenvolver novas aplicações com a agilidade necessária para apoiar as organizações na adaptação rápida às exigências do negócio e do mercado.

Com a nossa experiência reconhecida, desenvolvemos aplicações de valor acrescentado, de forma rápida, capazes de transformar o negócio das organizações.





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).

**Colaboração entre 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**



Infraestruturas · Software · Qualidade · Pessoas  
Portugal · Espanha · Irlanda · Holanda · Brasil · EUA