



# MUDANÇA NA CADEIA DE VALOR É TRANSVERSAL A VÁRIAS

Os empresários contactados pelo Jornal Económico consideram que as principais vantagens da transformação digital são a melhoria na gestão de processos no interior das organizações e os ganhos de produtividade e qualidade do trabalho.

## 1 DE QUE FORMA ESTÁ A DIGITALIZAÇÃO A REVOLUCIONAR O VOSSO SETOR DE ATIVIDADE? PREVEEM MUDANÇAS PARA 2019?

## 2 QUAL SERÁ O IMPACTO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DA AUTOMAÇÃO NA VOSSA EMPRESA?



**FILIPE CATALÃO**  
Administrador da ITSector

A ITSector implementa com os clientes da Banca sistemas de digitalização que permitem que os clientes dos bancos possam ter acesso aos seus serviços de uma forma digital, seja diretamente através do *Mobile e Internet Banking*, seja com o contacto com o banco (*contact center e balcões*). Estes sistemas têm de ser integrados e otimizados para as funções de cada canal. Em 2019, prevemos que a banca em Portugal invista mais fortemente nestes sistemas, dada a sua melhoria de performance financeira e por forma a recuperar o atraso dos anos passados complicados. Fora de Portugal, prevemos também um crescimento nesta área, com consolidação e conquista de novos clientes e mercados. Estamos a implementar, em clientes piloto, sistemas de Inteligência Artificial (IA) com chatbots, com duas vertentes - uma primeira versão de ajuda aos clientes, com respostas automáticas a questões e clarificação de processos e uma segunda para adicionar transacionalidade aos processos, permitindo que os clientes das instituições possam consultar as suas contas e efetuar operações.



**JOSÉ VILARINHO**  
CEO da Opensoft

As empresas estão a apostar na digitalização, quer na forma como operam, quer na forma como fazem negócio. A tecnologia é, normalmente, o elemento central dessa digitalização

e tem como objetivo a adaptação dos processos da empresa às exigências atuais do mercado. Assim, temos vindo a oferecer serviços que respondem a estas necessidades das instituições, quer na atualização das suas infraestruturas e aplicações, quer na consultoria tecnológica para melhorar o seu negócio. As instituições têm investido bastante em melhorar a interação com os seus clientes e na transformação ou integração dos sistemas *legacy* para tirar partido de tecnologias mais recentes na prestação dos seus serviços. Acredito que 2019 vai ser um ano em que esta tendência irá manter-se e que as instituições vão continuar a investir nos serviços que disponibilizam aos seus clientes criando relações mais ricas. Acredito que a IA e a automação terão impacto na diversificação dos serviços disponibilizados pela Opensoft. Permitir-nos-ão oferecer *software* que ofereça mais valor acrescentado aos nossos clientes, valorizando, da mesma forma, a nossa oferta. Além disso, nos nossos processos internos temos vindo a integrar ferramentas que, fazendo recurso às mesmas, têm gerado ganhos significativos de produtividade e qualidade. Acreditamos que o impacto destas tecnologias está a crescer e, nos próximos tempos, com o amadurecimento destas tecnologias, vamos assistir a um aumento da utilização deste tipo de aplicações.



**RICARDO LOPES**  
Chief Technology Officer da easypay

A digitalização está a revolucionar o mundo em geral, não apenas o setor bancário ou o dos pagamentos. Com esta revolução chegou uma nova palavra de ordem: instantaneidade. Todos queremos tudo instantâneo, porque tudo está a acontecer a uma velocidade que aumenta a cada dia. Na easypay o nosso trabalho vai no sentido de prever os próximos passos para que, também através da digitalização, consigamos ir ao encontro das exigências dos consumidores. Fazemo-lo ao estarmos constantemente a atualizar a nossa plataforma e a nossa tecnologia. A IA veio mudar a forma de pensar e veio libertar as pessoas de tarefas analíticas e mecanizadas em temas como fraude, burla, verificação de identidade, etc. No caso concreto da easypay, a IA vai permitir facilitar, de um ponto de vista técnico, o processo de abertura de uma conta de pagamentos e tornar o uso de meios de pagamentos digitais mais seguros, rápidos e mais

consistentes. Por outro lado, a automação também vem contribuir para que as pessoas possam estar focadas nestas tarefas mais humanas, de relação com os clientes por exemplo, deixando para as máquinas as tarefas mais automáticas e mecânicas. O pensamento comum de que as pessoas vão ser substituídas por máquinas apenas é verdade quando falamos deste tipo de tarefas mecânicas. As pessoas serão sempre necessárias para onde podem acrescentar um valor humano, ao invés de estar a gastar tempo em tarefas facilmente substituídas por tecnologia.



**LUÍS SOUSA**  
CEO da Acin

O *Cloud Computing*, IoT, Robótica, Realidade Virtual, IA, *Blockchain*, *Big Data*, *Data-Driven Marketing* e outras tecnologias já são parte integrante do nosso dia-a-dia, e estão na base da transformação digital. As organizações têm que se adaptar obrigatoriamente a esta nova realidade, tentando compreender de que forma estas tecnologias podem ajudar a aumentar a sua competitividade. Este processo de transformação passa por mudar as operações, as cadeias de valor e as ofertas para o digital, tanto no setor privado como no público: repensar todo o seu negócio de uma forma estrutural e transversal. No Grupo Acin, o nosso conceito base para o desenvolvimento de aplicações SaaS estendeu-se naturalmente para a rápida e simples integração entre as mesmas. Os próximos anos serão de mudança em diversos setores, no âmbito do Mercado Único Digital. A criação deste mercado denota a estratégia da Comissão Europeia em assegurar o acesso às atividades online por parte de indivíduos e empresas, estabelecendo condições de justa concorrência, proteção de dados e consumidores, minimização da distância geográfica e matérias de direitos de autor. Neste contexto, a Acin continua a apostar no desenvolvimento de novas soluções: os produtos mais recentes como a GTS (*Global Trusted Sign*), que oferece serviços credenciados na área das assinaturas digitais por meio de certificado qualificado, selos eletrónicos e selos temporais) ou o iLink (para automatizar a gestão e comunicação da faturação eletrónica). A automação e IA têm um papel importante em diversas áreas da empresa e traz-nos vantagens importantes na gestão de

processos a todos os níveis. Os recursos oferecidos e estudados pela IA têm sido cada vez mais utilizados em várias áreas das TI.



**VICTOR GONZALEZ**  
Division Manager Portugal da GLS

A digitalização é um passo fundamental para o nosso negócio e uma ferramenta indispensável para o nosso trabalho. A GLS tem estado ao longo do último ano a investir na sua operação em Portugal, na introdução de um novo sistema de informação integrado que dará à nossa rede uma capacidade de serviço suplementar e vai melhorar significativamente a qualidade do serviço que prestamos. É um sistema de informação que liga a nossa rede europeia e, portanto, vai capacitar-nos para podermos oferecer às empresas portuguesas mais oportunidades no domínio da exportação e do *e-commerce*. Dito isto, 2019 vai ser um ano de mudança, pelo impacto positivo que os sistemas de informação vão dar ao nosso negócio. São duas áreas para as quais todos os setores estão a olhar e a procurar a melhor forma de os integrar nas respetivas cadeias de valor. No nosso caso, temos trabalho ao nível da IA para a otimização de rotas desde o ponto de levantamento da encomenda até que é entregue. Já a automação, integra-se neste processo ao nível da digitalização dos nossos armazéns e organização logística daquilo que temos de transportar, mais uma vez, do ponto de origem, até ao ponto de entrega. São duas ferramentas que, no médio prazo, vão ter um grande impacto ao nível da organização dos nossos processos e que vão permitir ganhos de eficiência económica, mas também ambiental, uma vez que com essas otimizações conseguiremos reduzir a nossa pegada ecológica.



**JORGE BAPTISTA**  
Diretor executivo da DataSmart

A transformação digital, ou a digitalização das empresas, é uma mudança profunda e acelerada nas atividades, processos e modelos comerciais de qualquer organização,

independentemente do setor em que opere. O conceito reside em tirar partido das tecnologias digitais e do seu impacto na sociedade, de forma estratégica e prioritária, tendo em conta as mudanças atuais e futuras. De acordo com estudos recentes, como o da IDC, os orçamentos de TI das empresas em 2019 irão impulsionar os investimentos nesta direção. Tudo está a suceder rapidamente; as organizações que demorem a adotar estes novos modelos apenas estarão em conduções de competir numa pequena parte da economia global. O impacto já está a ser sentido a vários níveis. A DataSmart, ao longo do seu percurso de prestadora de Serviços de TI, investiu em *know-how* especializado e desenvolveu e integrou capacidades na vertente do desenvolvimento aplicacional que ajuda precisamente os seus clientes nessa jornada para a transformação digital. Além disso, do ponto de vista interno, a adoção de tecnologias e procedimentos que conduzem à transformação do posto de trabalho tem trazido melhorias em termos de inovação e produtividade, que nos tem permitido estar na linha da frente na oferta de valor real aos seus clientes.



**TIAGO MENDES GONÇALVES**  
CEO da InnoWave

A digitalização está a revolucionar o nosso setor de atividade numa perspectiva interna de tornar os nossos empregados mais produtivos e mais comprometidos com a organização, mas também numa externa em termos de reconfiguração de toda a nossa oferta de produtos e serviços. O fundamental da nossa oferta é ajudar os clientes a transformar o seu negócio usando tecnologias inovadoras, tanto numa vertente de projeto como numa de produto/solução. Dividimos a transformação digital em 5 subáreas: *customer engagement*, *product optimization*, *employee empowerment*, *operation optimization* e *community commitment*. Em 2019 vamos continuar a apostar na IA, na gamificação, no *big data*, no IoT e no *blockchain* como peças fundamentais da transformação digital. Internamente temos aplicado IA e automação numa série de vertentes. Por exemplo, temos transformado o nosso espaço físico, temos uma solução inovadora chamada 'InnLink' que facilita a gestão de salas, permite automatizar todos os processos de *check-in* de visitantes e

## ÁREAS DA TECNOLOGIA

guiá-los no espaço físico, permite saber em tempo real a utilização do espaço aplicando algoritmos de *computer vision/AI*, permite controlar o uso dos dispositivos físicos presentes na sala (TV, ar condicionado) ou permite por exemplo saber quais os empregados presentes na sala, dando recompensas a quem chegou a tempo e horas (InnGage). Estamos a usar *chatbots* no processo de gestão de desempenho (InnTeract), ajudando ao seu correto funcionamento, e vamos usar AI para avaliar os empregados, quem deve ser promovido, e num futuro próximo, os seus aumentos salariais.



**PAULO FERREIRA**  
Diretor Executivo da Axiens Portugal

Na nossa visão, a adoção da transformação digital comanda e determina hoje a evolução da sociedade e o sucesso de pessoas e empresas. É um processo de acreditação em mudança e adoção, que, para nós, passa sempre por um bom entendimento do negócio, tocando 90% em pessoas e 10% em tecnologia. Para nós, a sua adoção é um fator que determina se fazemos parte ou se passamos à história. Pretende-se que o resultado de tudo isto seja um "way of life" ou "way of doing business" mais simples e cognitivo, mais inteligente e interativo, e totalmente colaborativo. Temos, cada vez mais na palma da nossa mão, acesso instantâneo a informação qualificada e relacionada, que nos permite tomar decisões em tempo real. O que temos sentido em Portugal, e que continuará em 2019 neste movimento, é uma continuidade na tendência de transformação organizacional. O investimento em plataformas inteligentes e pessoas no domínio das competências digitais, como AI, Cognitive Services, Automation, Natural Language Interfaces, IoT e CyberSecurity, estão já hoje na base e na estratégia de desenvolvimento de serviços e soluções da Axiens. Fomentamos muito a criação de startups de negócio internas com condições, ecossistema adequado, equipas independentes e totalmente focadas. Apostamos e investimos diariamente na transformação das nossas soluções e serviços de IT. Acreditamos que esta quarta revolução industrial.



**FILIPE MOURA E NUNO BREDÁ**  
co-fundadores da Ifthenpay

No setor dos pagamentos, a digitalização já representa uma forte componente da atividade. Observando as estatísticas, verificamos que mais de 50% dos pagamentos de referências Multibanco dos nossos clientes já são feitas por *homebanking*. No MB Way, dada a elevada adesão nas ativações, verificamos que há uma apetência elevada de parte dos portugueses para a digitalização dos meios de pagamento, uma vez que este meio utiliza unicamente *smartphone* e internet. Parece-nos que em 2019 este fenómeno continuará a crescer, pois está a acompanhar o crescimento efetivo do comércio eletrónico *Business To Consumer* (B2C) em Portugal, tanto em quantidade de transações, como em valor das mesmas. Um dos fatores que contribui para isso é a Ifthenpay ter *plugins* para todos os módulos de comércio eletrónico. Também continuará a crescer o comércio eletrónico *Business to Business* (B2B), pois as empresas investem cada vez mais na possibilidade de os seus clientes empresariais fazerem encomendas regulares por via online. A Ifthenpay está a estudar e a trabalhar ativamente neste campo, pois está no seu ADN criar sistemas inteligentes e com automação. A primeira questão chave é a identificação da pessoa. Por exemplo, a nossa APP, em telemóveis de topo, já utiliza o reconhecimento facial para a identificação da pessoa. Em termos do nosso *backoffice*, já são usados alguns mecanismos de IA. Sabemos que o setor dos pagamentos vai evoluir e de forma rápida. Vamos ver assistentes virtuais, tipo Siri da Apple, a efetuar pagamentos por indicação de voz da pessoa, bastando dizer, "Siri, pague as minhas faturas de serviços". Tudo isto irá libertar os humanos, para atividades mais interessantes. Sim, os humanos, pois nessa altura conviveremos com robots, que na prática, são máquinas com IA.