UMA (R)EVOLUÇÃO DIGITAL

GUIA PRATICO PARA PME

OBSERVADORLAB

Microsoft

BOAS PRÁTICAS DE SEGURANÇA NA INTERNET PARA PME'S E PROFISSIONAIS INDEPENDENTES

SEGURANÇA P. 03 - 07 + **CLOUD** P. 08 - 14 + **COLABORAÇÃO** P. 15 - 21 + **DYNAMICS & POWERPLATFORM** P. 22 - 28

"EXPERIÊNCIA É APENAS O NOME DADO PELAS PESSOAS AOS ERROS COMETIDOS."

OSCAR WILDE, O RETRATO DE DORIAN GRAY

#1
A NOVA ERA DA CIBERSEGURANÇA

- O ciberespaço permite o acesso a um número cada vez maior de serviços. No entanto, isso implica alguns desafios às empresas que disponibilizam esses serviços.
- Mais de **10 mil ficheiros** e **100 mil sites** maliciosos foram detetados, diariamente, em 2021.
- As empresas em Portugal sofrem, em média, **926 ataques por semana**.
- O comportamento humano está na origem de **85%** dos ataques.
- Os gestores das PME's estão consciencializados para o tema?
  - Avaliar o risco para a continuidade do negócio
  - Capacitar os colaboradores
  - Aplicar os protocolos de segurança

O que é a cibersegurança?

De acordo com a Microsoft e a ARMIS a segurança cibernética é o processo que envolve diferentes técnicas e recursos tecnológicos para assegurar a proteção de dados confidenciais, sistemas de informação, redes de computadores e aplicações de software. Os ataques cibernéticos designam de modo geral qualquer tentativa de acesso indevido que pode ter como objetivos:

- A adulteração de sistemas e dos dados armazenados
- A exploração dos recursos tirando partido das capacidades instaladas
- Obter informações confidenciais
- Interromper o funcionamento normal da empresa atacada prejudicando o negócio
- Ataques de ransomware para extorquir dinheiro, uma das formas que regista maior crescimento;

Dados para pensar

O custo médio de um ataque de malware a uma empresa é de **2,6 milhões de dólares**. *(Accenture)*

Os custos do cibercrime a nível mundial vão atingir **10,5 triliões de dólares** anuais até 2025. *(Cybersecurity Ventures)*

Para **65%** das empresas, a segurança apenas se torna prioritária depois de serem vítimas de um ataque. *(EY Global Information Security Survey 2020)*

Até 2023, estima-se que ocorram a nível mundial **15,4 milhões** de ataques DDoS - Distributed Denial-of-Service, um tipo de ciberataque que promove um grande volume de acessos a um website de forma a torná-lo inacessível. *(Cisco)*

Mais de **77%** das organizações não dispõem de um plano de resposta a incidentes. *(Cybint)*

As empresas mais pequenas (até 250 colaboradores) têm a maior taxa de e-mails maliciosos: **1 em 323**. *(Symantec)*

Em média, numa empresa, **17%** dos ficheiros considerados sensíveis podem ser acedidos por todos os colaboradores. *(Varonis)*

Os ciberataques podem atingir **qualquer website ou serviço**, desde o email a uma loja online.

A transformação digital não é apenas sobre tecnologia, é uma **evolução para um novo mindset**.

** Dados de pesquisas publicadas por: Accenture, Cybersecurity Ventures, EY Global Information Security Survey 2020, Cisco, Cybint, Symantec, Varonis.*

Cibersegurança by design

5 Passos

Identificar os ativos em risco de ataque

Proteger os dados críticos do negócio

Detetar qualquer violação de segurança tão cedo quanto possível

Responder com uma gama de serviços abrangentes

Recuperar para minimizar a interrupção dos negócios

Tipos de Ameaças

Malware

É disseminado por discos e pens USB, downloads da internet e anexos de e-mail. O malware tem o objectivo de danificar o sistema de modo a roubar, encriptar e até eliminar dados ou monitorizar a atividade do utilizador.

Phishing

Este tipo de ataque é feito através de uma comunicação falsa que aparenta vir de uma entidade de confiança e conhecida. Pode ser feito por e-mail, por SMS e por websites que reencaminham o utilizador para um outro website onde acabam por inserir credenciais para login.

Insider Threats

Identificar este tipo de ameaças é um grande desafio para as equipas de segurança porque os ataques são realizados por utilizadores com acesso legítimo à organização, causando danos de forma maliciosa ou intencional.

Cloud Jacking

Através do upload de ransomware para bases de dados digitais e para serviços cloud desprotegidos, os cibercriminosos conseguem aceder aos dados e bloquear o acesso aos sistemas pelos legítimos proprietários.

Data Breaches

A fuga ou violação de informação pode ser acidental ou intencional, provocada por um colaborador negligente ou realizada por um atacante externo. O furto de dispositivos também configura uma forma de ataque quando os dados não estão encriptados.

Web Based Attacks & Web Application Attacks

Neste tipo de ataques, o utilizador é iludido através da instalação de URLs maliciosos que o direcionam para um website malicioso ou para o download de algum ficheiro de malware.

O que fazer?

Uma das principais vantagens de utilizar serviços cloud, como o Microsoft 365, é a capacidade de rapidamente ter soluções de segurança inerente aos produtos de produtividade.

Por exemplo, ao ter uma solução de email alojada na Microsoft, tem também soluções de proteção no acesso ao email.

No caso do Microsoft Teams, solução de reuniões remotas, também dispõe de serviços de segurança associados.

Adicionalmente, existem outros produtos que previnem acessos maliciosos e com deteção de identificação de padrões comportamentais para ajudar a identificar que quem acede ao serviço é realmente o "owner" da conta e não um acesso vindo de um "attacker".

Cibersegurança

7 passos rumo à resiliência cibernética

01

Identificar os serviços que alojam os dados mais sensíveis da organização, envolvendo a gestão de topo na identificação do risco e na tomada de decisão sobre medidas de mitigação associadas.

02

Mobilizar colaboradores da linha da frente, demonstrando-lhes a importância do seu comportamento e o valor dos dados.

03

Resiliência cibernética como parte da gestão de risco – integrar a resistência aos ataques cibernéticos nos processos transversais a toda a empresa.

04

Integrar mecanismos de resposta a incidentes em todas as funções de negócio e melhorá-los simulando ataques, internamente, para expor os pontos fracos antes que hackers o façam.

05

Integrar as funções de segurança na tecnologia para aumentar a escalabilidade, com elementos ativos em todos os componentes (hardware, middleware e software) e assegurando a sua resiliência através de testes permanentes.

06

Proteger os recursos mais importantes de modo diferenciado, com níveis de proteção, variáveis de acordo com a posição na lista de prioridades.

07

Instalar sistemas de proteção ativa para responder aos ataques em tempo real, combinando as informações num único perfil de risco e construir firewalls eficazes.

Fundamentais para tornar qualquer empresa mais segura

Backups
Fazer cópias de segurança continua a ser uma das formas mais fiáveis de assegurar a continuidade das operações em caso de incidente. O backup deve ser realizado com frequência de forma a estar sempre atualizado usando um serviço protegido na cloud. Adicionalmente, o processo de reposição (ou restore) deverá ser testado com bastante regularidade.

Defesa inteligente
A configuração de níveis de segurança em camadas, ou layers, facilita a resposta a qualquer tipo de ataque. É mais eficaz porque automatiza processos de resposta a incidentes assim que uma ameaça é detectada em cada camada de proteção.

Zero-Trust
Porque a todo o momento, podem ocorrer incidentes de segurança para os quais não estamos preparados, esta abordagem tem como base a gestão de identidades e dispositivos, assumindo uma política de Confiança Zero que implica sempre a verificação do utilizador e do dispositivo no momento de acesso, independentemente de estarem fisicamente no escritório ou em qualquer outro lugar.

Cultura de Segurança
Boas práticas, como manter as atualizações do sistema operativo em dia, reduzindo o risco de cibercriminosos explorarem volatilidades de versões antigas.

Autenticação Multi-fator
Através de uma chamada ou de um código enviado para outro dispositivo móvel é garantida a confirmação de identidades, com mais fiabilidade e segurança. Esta técnica funciona como se o login fosse um puzzle de duas peças únicas que só podem ser encaixadas pelo utilizador.

10 melhores práticas de segurança

Para ajudar as pequenas e médias empresas, os profissionais independentes e os pequenos os pequenos negócios, a ARMIS e a Microsoft criaram um resumo das 10 melhores práticas de segurança na internet que ajudam a implementar um nível básico de proteção contra ciberataques.

01 Organizar sessões de formação sobre segurança na internet, transversais a todos os níveis da empresa;

02 Definir políticas de acesso a serviços na cloud de modo mais seguro e promover a sua utilização de uma forma mais consciente pelos colaboradores;

03 Fomentar a autenticação multi-factor e o uso de passwords fortes e seguras;

04 Manter os sistemas e software atualizados em todos os dispositivos, incluindo os programas antivírus;

05 Limitar o acesso a websites que não cumpram requisitos de segurança;

06 Proibir a utilização de ferramentas de software de origem duvidosa;

07 Garantir o backup regular dos dados da empresa;

08 Testar e validar os processos de reposição com frequência;

09 Proteger e verificar todos os acessos;

10 Usar um sistema eficaz de firewall;

O panorama da cibersegurança caracteriza-se pela velocidade a que são desenvolvidas novas estratégias de ataque, exigindo um ritmo constante de atualização por parte das empresas que desenvolvem soluções de prevenção e recuperação dos sistemas. O fenómeno do cibercrime vai continuar a aumentar e o nível das ameaças será cada vez mais complexo e frequente. E como tal, num mundo onde o ciberespaço é transversal à forma como vivemos em sociedade, o investimento em cibersegurança deve ser prioritário.

"NA VIDA, NÃO EXISTE NADA A TEMER, MAS A ENTENDER."

MARIE CURIE

#2 EVANGELISTAS DA CLOUD

Até ao final de 2025, mais de metade de todo o investimento em IT vai diretamente para a inovação e transformação digital.

- A migração para a cloud implica uma **mudança de mindset**
- Até 2025, **60%** das empresas devem adotar serviços na cloud.
- Previsto crescimento anual médio de **16,5%**, no período de **2022 a 2025**
- O mercado de IT deve crescer **5%** ao ano, entre 2021 e 2025
- **Mais de 50% do PIB** foi influenciado pelo digital em 2021
- Em 2021, a Economia caiu mas o **investimento em IT subiu**

** IDC, FutureScape 2022*

O hábito de desenhar uma nuvem nos fluxogramas quando era preciso representar um acesso remoto através da internet é por muitos apontado como a origem do termo cloud.

O que é a cloud?

- A cloud é o recurso que entrega serviços de computação – incluindo servidores, bancos de dados, rede, software, analítica e business intelligence – através da internet, traduzindo-se em rapidez, flexibilidade e redução de custos operacionais.
- Os dados (documentos, imagens, vídeos e aplicações de software) são armazenados na cloud, em vez de num disco rígido ou na memória física de um dispositivo, no escritório ou em casa.
- Quando acede a uma aplicação de email como o Microsoft Hotmail, quando partilha ficheiros através de OneDrive ou sempre que está a ver séries em streaming, está a usar serviços de cloud.

O conceito prevê que todas as pessoas possam estar interconectadas para aceder a dados e programas a partir de qualquer lugar. Em termos académicos, a cloud é um sistema distribuído, habitualmente composto por duas partes:

Front end - inclui redes locais, navegadores e aplicações web;

Back end – suporta a arquitetura front end e inclui o hardware e o armazenamento que se encontra num servidor remoto;

Um sistema distribuído é um conjunto de computadores em locais diferentes, a trabalhar em colaboração de modo redundante. Quer dizer que a falha de uma máquina não inviabiliza o sistema.

Dados para pensar

As empresas que ainda não dispõem de serviços na cloud registam **menor crescimento** e são mais **facilmente ultrapassadas pela concorrência**.

Em 2022, o fosso entre as empresas que já operam na cloud e as que ainda estão limitadas a arquiteturas pesadas e exclusivamente on-premises **deve continuar a aumentar**.

As empresas **devem ser mais rápidas** a explorar as novas tecnologias e metodologias de desenvolvimento, usando-as para atrair clientes e **criar vantagens competitivas**.

Estudos recentes indicam que cerca de **80%** de todas as aplicações empresariais devem migrar para a cloud até 2025.

As empresas que não acompanharem este ritmo correm **sério risco de ficar definitivamente para trás.**

Mais de **95%** das empresas que integram a lista "Fortune 500" já utilizam Azure.

Mais de 90 certificações - a oferta mais abrangente do mercado em termos de compliance

Microsoft investe mais de **4 mil milhões de dólares** em soluções de segurança e proteção de dados dos clientes.

Modelos de Cloud

As nuvens não são todas iguais e nenhuma é a mais adequada para todos os casos.
Não existe "tamanho-único".

Cloud pública
Neste modelo de Cloud, o fornecedor disponibiliza infraestrutura (IaaS), plataformas (PaaS) ou software (SaaS) como uma prestação de serviços onde o cliente apenas paga mediante a utilização que faz dos recursos, num sistema também conhecido como "pay-as-you-go". As clouds públicas são operadas por proprietários fornecedores de serviços de cloud que disponibilizam recursos de computação, como servidores e armazenamento de dados pela internet. Numa cloud pública, todo o hardware, software e outras infraestruturas de suporte pertencem ao fornecedor de serviços cloud que também assegura a gestão do sistema.

Existe ainda o modelo hosted cloud, uma nuvem privada que é detida por uma empresa fornecedora de serviços de cloud, e o multicloud, que permite combinar várias clouds públicas ou híbridas, mas de fornecedores distintos.

Cloud privada
Este modelo refere-se aos recursos de computação na cloud que são usados exclusivamente por uma única empresa ou organização. Numa Cloud privada os serviços e a infraestrutura são mantidos fisicamente numa rede privada, que pode ser localizada fisicamente no datacentre da empresa ou pode estar alojada num fornecedor externo.

Cloud híbrida
Esta versão conjuga nuvens públicas e privadas, ligadas por uma tecnologia que permite que os dados e aplicações sejam compartilhados entre si. Ao permitir que dados e aplicativos se movam entre nuvens públicas e privadas, uma nuvem híbrida oferece maior flexibilidade às empresas, mais opções de implementação e ainda ajuda a otimizar a infraestrutura, a segurança e a conformidade existentes.

Benefícios da cloud

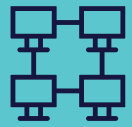
Redução de custos operacionais
Os serviços são contratados de acordo com as necessidades, podem ser provisionados e removidos a qualquer momento e sem o compromisso de contratos a longo prazo.

Agilidade
para crescer rapidamente e a qualquer momento, com rotinas configuradas para aumentar a capacidade imediatamente, mantendo o nível de performance

Foco no negócio
As equipas de IT podem focar-se mais nas necessidades do negócio do que na infraestrutura.

Pay-as-you-Go
O cliente paga em função da utilização que fizer. Pode não ser necessário investimento inicial, dependendo do fornecedor. Também há casos em que são oferecidos descontos no caso de contratar a prazo.

Escalabilidade
É possível dimensionar a capacidade, aumentando-a ou reduzindo-a, sem a necessidade de intervenção do fornecedor de Cloud conforme as flutuações do mercado, os picos e quedas no tráfego;



Alta-disponibilidade
Garantida por múltiplos datacenters em diversas localizações, permitindo a implementação de soluções altamente disponíveis com mínimas ou nenhumas alterações na arquitetura aplicacional.

Acesso a tecnologia de ponta
Pequenos negócios e PME's têm acesso às mesmas tecnologias usadas nas grandes empresas, sem a necessidade de investir em hardware, software ou contratar especialistas para implementação e manutenção das soluções;

Categorias de Serviços Cloud

A maioria dos serviços de computação em nuvem enquadra-se em quatro grandes categorias:

Infraestrutura como Serviço (IaaS)

É a categoria básica de serviços de computação em nuvem. Aluga a infraestrutura de TI (servidores e máquinas virtuais (VM's), armazenamento, redes, sistemas operativos) a um fornecedor de serviços na cloud, pagando em função da capacidade usada. Na IaaS são oferecidos os recursos computacionais físicos, servidores, rede e armazenamento. Pode usá-los como quiser, instalar o sistema operativo, configurar a rede e criar aplicações com esses recursos, sendo muito fácil adicionar ou reduzir o número de máquinas.

Plataforma como Serviço (PaaS)

É o ambiente onde se desenvolvem e gerem as aplicações, fornecendo ferramentas pré-configuradas. O PaaS foi projetado para facilitar a vida aos developers na criação rápida de aplicações, sem terem de se preocupar com configurações de infraestrutura ou gestão de servidores, armazenamento, rede e bancos de dados.

Software como Serviço (SaaS)

É o modelo que disponibiliza aplicações de software pela Internet. Com o SaaS, os fornecedores alojam e gerem o software e a infraestrutura, garantindo a manutenção, atualizações de software e patches de segurança.

Serverless (sem servidor)

Sobrepõe-se à PaaS e aposta na criação de funcionalidades sem perder tempo a gerir continuamente os servidores e a infraestrutura necessários. O fornecedor garante a configuração, o planeamento da capacidade e gestão do servidor. As arquiteturas sem servidor são altamente escaláveis e orientadas para eventos específicos, usando os recursos apenas quando é exigido.

Cloud

5 passos rumo à Cloud Pública

01 Mudar o mindset

A cloud não é um ambiente on-premises e para usufruir das facilidades como elasticidade, alta disponibilidade e agilidade no provisionamento e operacionalização das aplicações é preciso abandonar velhas ferramentas, metodologias e arquiteturas;

02 Garantir o know-how

As equipas técnicas (IT) devem possuir a experiência e o conhecimento técnico necessário relativamente ao fornecedor de serviços escolhido;

03 Planear a adoção

Escolher e definir soluções a migrar, a arquitetura e a forma, tendo em conta a integração com outras aplicações on-premises e o impacto na experiência do utilizador;

04 Avaliar alternativas

Devem ser revistos os requisitos computacionais e de armazenamento, de modo fazer as opções mais adequadas, beneficiando da elasticidade da cloud;

05 Follow up

Analisar as fases do processo e avaliar resultados, numa perspetiva de melhoria continua que tira partido da flexibilidade, permitindo uma constante otimização.

Estes passos fazem parte das orientações do **Cloud Adoption Framework (CAF)**, uma metodologia testada, de acordo com as melhores práticas, que acelera o processo de adoção da cloud através de ferramentas ágeis como Devops, com mecanismos de automação e standardização no aprovisionamento de recursos em qualquer ambiente.

Serviços como os **Managed Cloud Services da Axians** refletidos nos diferentes passos da CAF permitem às empresas uma adoção e gestão de plataforma e recursos cloud sem a necessidade de crescimento imediato das equipas de TI e de capacitação apressada das mesmas e permitindo um peace of mind durante toda a jornada de adoção de Cloud.

AZURE

O Azure é uma plataforma Microsoft para executar aplicações e serviços, baseada nos conceitos da computação na cloud nas categorias delaaS e PaaS. Imagine o Azure como uma extensão do seu datacentre ou, no caso de um pequeno negócio, do seu ambiente de servidores e serviços, mas de uma forma aberta e flexível. O Azure coloca à sua disposição mais de 200 produtos e serviços de cloud concebidos para o ajudar a dar vida a novas soluções, resolver os desafios atuais da sua empresa e criar o futuro (seja ele na cloud pública ou híbrida).

Como funciona?

Numa configuração básica, existe o hardware (um servidor), um sistema operativo e aplicações (que podem ser aplicações de negócio, software específico, um site ou qualquer outro aplicativo). E tudo isto está fisicamente instalado no servidor. Se uma aplicação o exigir, também pode conectar uma base de dados que vai correr na mesma máquina. Do variadíssimo catálogo de serviços Azure é possível adicionar serviços específicos como controlos de acesso e segurança, modelos de analítica com mecanismos de inteligência artificial,ntre muitos outros.

A cloud é um elemento-chave na transformação digital das empresas e na sua capacidade de inovar continuamente. É a base para os negócios. Qualquer empresa, pequena ou grande, que se queira manter na dianteira deve apostar numa abordagem cloud, em particular Azure - sinónimo de produtividade, eficiência e economia.

"SE EU VI MAIS LONGE, FOI POR ESTAR DE PÉ SOBRE OMBROS DE GIGANTES."

ISAAC NEWTON

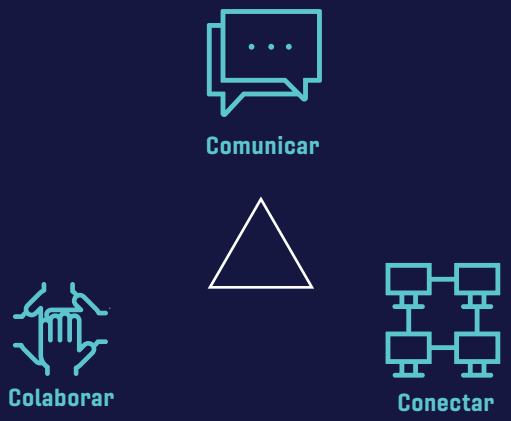
#3 WORKPLACE DIGITAL

A Transformação Digital começa nas Pessoas

O ambiente de trabalho digital muda a forma como os colaboradores se relacionam, desenvolvem competências e aceleram a produtividade dos negócios.

- **66%** dos líderes empresariais consideram adaptar os espaços de trabalho para aplicar modelos híbridos;
- **73%** dos colaboradores desejam flexibilidade nas opções de trabalho;
- **67%** dos colaboradores desejam mais colaboração pessoal;
- **90%** das organizações em todo o mundo dizem ter planos para conjugar o trabalho remoto com o presencial no pós-pandemia;**
- **63%** das empresas com alto índice de crescimento recorrem a modelos híbridos de força de trabalho;***
- **69%** das empresas que não crescem ou apresentam crescimento negativo preferem uma abordagem clássica do trabalho permanente nas suas instalações; ***
- **83%** dos trabalhadores preferem o trabalho híbrido a qualquer outro sistema;

*produzido pela Microsoft com dados referentes a mais de 30 mil pessoas em 31 países
**McKinsey
***Accenture



O triângulo virtuoso que caracteriza os novos ambientes de trabalho híbridos

Procura constante:

- Mais capacidade de adaptação
- Novas formas de trabalhar
- Maior competição por talentos

Mais tecnologia traduz-se em:

- Melhor experiência de trabalho
- Melhor perceção de valor sobre a empresa

Fundamental:

- Disponibilizar ferramentas
- Compreender os níveis de literacia tecnológica
- Explorar oportunidades de melhoria
- Eliminar lacunas

Workplace Híbrido

O modelo de abordagem promovida pela **Claranet** e **Microsoft** conjuga uma mudança de mindset com uma visão de futuro sobre o triângulo: pessoas, processos e tecnologia.

O modelo híbrido combina os benefícios de trabalhar no escritório e de forma remota, em casa ou noutro lugar.

Pode implicar a presença física de uma equipa na empresa, enquanto as outras equipas podem alternar entre dias de trabalho no escritório e em casa, com horários flexíveis. Outra alternativa passa pela definição de dias específicos em que os colaboradores são convocados para participar em reuniões presenciais, ou fazer visitas a clientes.

Trabalhar num ambiente híbrido permite que os colaboradores adaptem o ritmo de trabalho às exigências da vida pessoal, em vez de cumprirem tarefas em série, inseridas numa agenda com horário fixo que nem sempre se adequa à realidade de cada um. Para muitos colaboradores e empresas, o modelo híbrido representa o equilíbrio ideal entre trabalho produtivo e vida pessoal que reduz os níveis de stress e o número de viagens diárias para o emprego.

Como implementar

A Claranet e Microsoft, acreditam que um dos factores de sucesso passa por planificar todos os passos a seguir ao longo da transição, assegurando a disponibilidade das tecnologias de comunicação fiáveis e seguras para garantir a comunicação e a colaboração, de uma forma simples e imediata.

O Microsoft 365 facilita a colaboração assíncrona, resultando em maior comodidade para todos os envolvidos, dado que podem gerir o melhor o tempo e manter o foco nas tarefas, minimizando interrupções.

O Windows 365 oferece a segurança da cloud combinada com a versatilidade e simplicidade do PC, facilitando a produtividade em diferentes cenários laborais.

O Microsoft Teams Essentials é especialmente indicado para PME, disponibilizando recursos que incluem chamadas de vídeo em grupo ilimitadas, chat rooms, partilha de ficheiros e gestão de calendários.

Teams Essentials

Para qualquer negócio

- Lojas + restaurantes + oficinas
- Atendimento ao cliente com eficácia
- Chamadas de vídeo em grupo ilimitadas, chat-rooms ou salas de conversação, partilha de ficheiros e gestão de calendários

Teams Essentials

Para Profissionais Independentes

- Melhor atendimento ao cliente
- Acesso **anywhere & anytime** para aumento de produtividade
- Economiza tempo e deslocações

Com estas ferramentas qualquer negócio pode beneficiar de uma nova forma de estar em contacto com clientes, de comunicar e colaborar melhor.

Do Teletrabalho ao Workplace Híbrido

Três FASES que sustentam uma visão com foco nas pessoas:

01 Return to Office

Principais desafios do Workplace Híbrido:

- Alterações no espaço físico e mudanças nas soluções tecnológicas a privilegiar;
- Adequação dos espaços às necessidades dos utilizadores;
- Gestão de dados sensíveis acedidos através de dispositivos corporativos e pessoais;
- Impacto das estratégias de Bring Your Own Device (BYOD) em cenários de trabalho remoto;
- Gestão de dispositivos com fabricantes e Sistemas Operativos distintos;
- Competências e cultura digital.

02 Hybrid Life

Principais desafios do Workplace Híbrido:

- Promoção da cultura de trabalho híbrido e evolução contínua;
- Melhoria dos índices de produtividade, bem-estar e felicidade dos colaboradores;
- Colaboração digital;
- Orientação por dados;
- Ação centrada no cliente;
- Inovação;
- Gestão contínua da mudança.

03 Customize Workplace

Principais desafios do Workplace Híbrido:

- Apostar em ferramentas transversais que tornem o trabalho cada vez mais digital;
- Criar soluções à medida, nas diferentes áreas;
- Automação e virtualização de processos;
- Análise de ameaças e avaliação de riscos;
- Gestão dos serviços empresariais;
- Inovação com foco no conceito de Citizen Developers.

O que vem a seguir?

Quanto melhor preparadas estiverem as organizações, mais rapidamente conseguirão responder e adaptar-se a contextos adversos;

O Digital Workplace deve estar centrado nas pessoas, suportado por uma cultura de evolução e mudança constante;

Extensão do conceito "as-a-Service" às soluções de armazenamento, desenvolvimento, comunicação e segurança;

Criação de métricas de análise e dashboards para acelerar a melhoria contínua;

Aposta em segurança – para pessoas, processos e tecnologias – e em serviços inteligentes de suporte permanente.

Modelo Híbrido é fundamental para atrair e reter talentos

Oferece o melhor de dois mundos: trabalhar em grupos na empresa e trabalhar em casa com flexibilidade de horários.

- Maior controlo sobre o uso do tempo;
- Liberdade para escolher onde se sente mais à vontade para trabalhar;
- Maior facilidade em contratar pessoas especializadas independentemente do local onde vivem;
- Melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

A transformação digital promete continuar a ter impacto na competição pelos melhores talentos ao nível da retenção e das políticas de felicidade e bem-estar.

Sete tendências de Futuro

01 A flexibilidade no trabalho veio para ficar;

02 As lideranças precisam de estar mais em contacto e melhorar a comunicação com as equipas;

03 A alta produtividade está a camuflar uma força de trabalho que se encontra exausta;

04 A geração Z está em risco e precisa de ser impulsionada; muitos iniciaram carreiras em plena pandemia e isso tem reflete-se na integração e no espírito de equipa - 60% dizem que estão esgotados ou apenas a sobreviver no dia-a-dia;

05 O isolamento e a redução dos contactos com colegas estão a colocar a inovação em risco;

06 A autenticidade é o estimulante da produtividade e do bem-estar;

07 O talento está em toda a parte no novo mundo do trabalho híbrido.

Visão

É fundamental que todos os negócios, incluindo pequenas e médias empresas, façam parte da jornada de transformação digital e tenham acesso a soluções adequadas às suas necessidades particulares.

O processo de hibridização deve ser tão inclusivo quanto possível.

Para isso é essencial que todos colaboradores sintam que fazem parte da jornada de transformação digital que o ambiente híbrido implica. A comunicação interna pode ser muito eficaz para conquistar as atenções, através de mensagens, inquéritos de satisfação e reuniões com o objetivo de envolver toda a comunidade.

Na visão partilhada pela Claranet e Microsoft, é fundamental que todos os negócios, incluindo pequenas e médias empresas, façam parte desta jornada de transformação e tenham acesso a soluções dedicadas às suas necessidades particulares.

O MUNDO NÃO VAI VOLTAR A TRABALHAR "À MODA ANTIGA"!

"UMA PESSOA QUE NUNCA COMETEU ERROS NUNCA TENTOU NADA NOVO."

ALBERT EINSTEIN

#4
REINVENTAR O NEGÓCIO E DAR VIDA A IDEIAS NOVAS

"O mundo testemunhou uma mudança histórica no mercado de trabalho, em 2020 devido à pandemia de Covid-19. Enquanto algumas empresas já tinham o hábito de oferecer a capacidade de trabalhar em casa como um privilégio para os colaboradores, agora esta é a norma para a maioria das empresas. Até 2025, estima-se que 70% da força de trabalho esteja a trabalhar de modo remoto. pelo menos cinco dias por mês."

Forbes

A transformação digital continua a acelerar, rumo a um futuro próximo que vai ser dominado por duas ideias-chave:

- **everything as a service**
- **remote everything**

O futuro passa pela criação de processos ágeis:

- Processos que se adaptam à dinâmica dos negócios quando eles acontecem
- Modernizar, automatizar e inovar
- Criar uma força de trabalho remota e produtiva
- Criar cadeias de abastecimento resilientes
- Reinventar e agilizar os processos de negócio através de aplicações low code muito fáceis de criar

Produtividade e agilidade são duas palavras-chave no dia a dia das empresas. Desde as inovadoras startups às gigantes industriais, que se reinventam para responder aos desafios da competitividade, todas as organizações precisam de ter a capacidade de se transformarem para se adaptarem a um ambiente em constante mudança.

- As empresas que estimulam as competências digitais e que recorrem a ferramentas inovadoras **são as que ganham mais em eficiência e vantagem competitiva no mercado.**
- As soluções empresariais Business Applications da Microsoft dão às organizações a oportunidade de se munirem de ferramentas simples e intuitivas, que promovem uma visão global, centralizada e atualizada para a correta gestão entre os vários departamentos.
- Por fazerem parte da mesmaplataforma tecnológica, garantem uma integração perfeita entre as várias aplicações. Desde o ERP Dynamics 365 Business Central, ao CRM com o Dynamics 365 Sales e Customer Service, até à Power Platform, SharePoint e Azure. Todas em colaboração com o Office 365, Outlook e Teams.

Benefícios do desenvolvimento de aplicações com recurso às plataformas de low code

As Plataformas low code oferecem uma abordagem visual no desenvolvimento de aplicativos;

Democratizam o desenvolvimento de aplicações, capacitando todos independentemente do grau de conhecimento técnico e transformando ideias maravilhosas em aplicativos incríveis de forma rápida.

Microsoft PowerPlatform... é uma plataforma muito intuitiva, colaborativa e de fácil utilização que combina ferramentas de low code / no code e que por isso permite a criação de soluções de forma muito rápida, escalável e eficiente

Principais vantagens: automação, experiência multifuncional, os conetores de dados, a partilha das apps, a integração com o Office365, a fácil adoção, a economia de tempo, a simplicidade de utilização

Business Intelligence ao serviço da Informação de Gestão

Informação de gestão centralizada desde as finanças, vendas, serviços e operações para obter uma visão precisa do negócio.

Dados atualizados a todo minuto que lhe permitem prever tendências, prevenir problemas e entregar uma experiência melhorada ao cliente.

Permite ter dashboards com dados em tempo real e por conseguinte a tomada de decisão é mais rápida e acima de tudo consciente

Microsoft Dynamics 365 Business Central

- Considerado um ERP (Enterprise Resource Planning) revolucionário e excecional, o **Microsoft Dynamics 365 Business Central** capacita as pequenas e médias empresas na utilização das mais recentes e avançadas tecnologias, como Inteligência Artificial no suporte à tomada de decisão.
- Com uma arquitetura aberta e um ecossistema rico em soluções para as diferentes indústrias, **assegura a flexibilidade** necessária para o personalizar e expandir à medida das exigências das organizações
- É um software de gestão empresarial para PME's, disponível na forma de um serviço e que **centraliza toda a informação financeira, vendas, serviço, operações, produção, logística e recursos humanos.**
- Construída tirando proveito do Microsoft Azure é **garantia de segurança, performance e escalabilidade.**
- Com funcionalidades pensadas e desenvolvidas para **acelerar o processo de implementação e reduzir o tempo, custo e o risco de mudança.**

Microsoft Power Platform

- Plataforma intuitiva, colaborativa e extensível de ferramentas "low code", que facilita a criação de soluções muito eficientes e flexíveis.
- Pacote de produtos de software oferecidos pela Microsoft para ajudar as pequenas e médias empresas a desenvolver e construir soluções simples ou mais complexas, analisar e desenhar visualizações de dados, automatizar processos de negócio ou criar agentes virtuais de comunicação.
- Plataforma simplificada que exige pouco, ou mesmo nenhum, conhecimento de programação para construir aplicações.
- Com uma interface amigável e muito simples de utilizar por todos os colaboradores, as Power Apps facilitam o dia a dia das empresas e ajudam a lidar com a falta de de recursos de TI no mercado.

Segundo a **Microsoft** e a **myPartner** a Power Platform em combinação com centenas de conectores disponíveis, permite conectar e expandir o universo de soluções para dar resposta aos requisitos da organização.
As necessidades das empresas não se limitam às soluções de ERP e CRM. A Power Platform é uma plataforma intuitiva, colaborativa que permite que várias pessoas da mesma equipa trabalhem em simultâneo o mesmo projeto.
Criar aplicações através de Power Apps, fluxos de trabalho ou motores de integração através de Power Automate ou reports e dashboards de Business Intelligence através de Power BI nunca foi tão fácil.

O que são Power Apps?

As Power Apps permitem a criação de aplicações personalizadas para dar resposta às necessidades específicas dos processos e negócios.

A família Power Platform inclui Power Apps como Power BI, Power Automate, Power Virtual Agent e AI Builder, em combinação com centenas de conectores para criar aplicações de forma muito fácil e simples.

As Power Apps podem suportar diversos processos de negócio e conseguem recorrer a centenas de fontes de dados, desde Excel, SharePoint, SQL Server, Dynamics 365 e Onedrive, entre outros, e podem ser partilhadas facilmente em qualquer dispositivo móvel ou fixo, na app ou através do browser.

Reinventar o trabalho com Power Apps

Com Power BI obtém dados em tempo real e disponibiliza-os às equipas no terreno, gerando insights atualizados e precisos. Pode utilizar dados de relatórios, gráficos e dashboards do Microsoft Power BI nas diversas áreas, das finanças, contabilidade, vendas, compras, logística e inventário. Analisa os dados em toda a organização, aplica medidas em segurança e assegura o cumprimento das políticas de proteção de dados.

O Power Automate permite correr múltiplas aplicações em ambiente empresarial e criar fluxos de tarefas automatizadas de modo muito simples, sem recorrer a programação. Permite ligar serviços entre si, criar processos de aprovação, integrar aplicações sem ligação nativa, sincronizar e recolher dados, aprovar processos por email e criar notificações periódicas. Inclui integração nativa com Microsoft 365, Dynamics 365 e Microsoft Azure e assegura soluções de integração para instalações on-premise.

Com Power Virtual Agents pode criar e gerir um chatbot que recorre a uma interface guiada, gráfica e sem usar código, para facilitar a construção de um agente virtual inteligente. O serviço de chatbot da Microsoft pode executar tarefas automatizadas simples e repetitivas, mas também pode ser utilizado para lidar com tarefas complexas.

Para a construção de Apps mais exigentes, está disponível o AI Builder que fornece modelos de Inteligência Artificial previamente concebidos para otimizar processos de negócio. A integração perfeita entre aplicações criadas pelas equipas e os produtos da família Microsoft, como Microsoft 365, Dynamics 365 ou Azure garante a máxima eficácia na adoção de serviços na cloud e favorece o abandono do conceito tradicional de data centre.

Vantagens do Power BI

01

Obter dados em tempo real e disponibilizá-los onde são necessários

Dá às equipas informação mais precisa e atualizada, quer numa perspetiva operacional de acompanhamento da evolução do dia-a-dia, quer numa perspetiva mais tática ou até mesmo estratégica de apoio e suporte à tomada de decisão.

02

Analisar os dados em toda a organização

Consolida facilmente dados de diferentes origens (fontes internas e /ou externas de dados) para gerar insights únicos de apoio à decisão, monitorização e controlo de gestão. Toda a informação disponível a todos os colaboradores, dentro ou fora da organização.

03

Obter os insights e aplicar medidas em segurança

Fornece informação atempada no acompanhamento dos seus resultados, para que possa ajustar o plano de ações a executar corretivas ou preventivas junto das suas equipas, clientes ou fornecedores

- A analítica é essencial no novo mundo empresarial, garantindo agilidade nas respostas e rapidez na ação, para que esteja um passo à frente da sua concorrência.
- É fundamental que todos os negócios, das pequenas e médias empresas, façam parte desta jornada de transformação e tenham acesso a soluções dedicadas às suas necessidades particulares.
- As **pequenas e médias empresas** enfrentam, muitas vezes, desafios semelhantes aos das grandes empresas. Mas, na maior parte dos casos, têm menos recursos financeiros e humanos para adoptar as soluções que melhor respondem às suas necessidades.
- Muitas apenas precisam de uma solução integrada, que permita ter visibilidade sobre o panorama geral da organização na gestão da atividade diária.

10 Benefícios das Power Apps

01

Pode criar rapidamente uma versão simplificada da sua aplicação para resolver um problema específico do negócio, sem usar código, com um custo acessível e um retorno rápido.

02

As aplicações desenvolvidas com Power Apps oferecem analítica de dados e fluxos de tarefas que permitem automatizar os processos manuais.

03

As Power Apps foram concebidas para serem responsivas e funcionam perfeitamente em diferentes navegadores, dispositivos móveis ou computadores portáteis.

04

Pode permitir a interação com dados e metadados, aplicar analítica, criar conectores personalizados ou usar os mais de 275 conectores de dados pré-instalados e integrar dados externos.

05

Pode executar as aplicações que desenvolve e partilhá-las com outros colaboradores para que todos possam tirar partido da automação nos dispositivos deles, sejam smartphones, tablets ou portáteis, através do navegador.

06

As Power Apps também estão integradas no Microsoft Office 365, facilitando o uso de dados do SharePoint ou do Excel que podem ser atualizados nas diferentes aplicações em tempo real.

07

A integração com o Office 365 facilita a adoção da tecnologia porque recorre a uma interface familiar que o utilizador reconhece facilmente. No caso do Microsoft Teams existem separadores prontos a usar que podem ser incluídos nos canais e permitem a interação com os dados nas Power Apps.

08

As Power Apps utilizam um serviço de dados comuns para armazenar e proteger dados que permite criar aplicações diretamente com os dados da empresa. Por exemplo, se utiliza uma solução Dynamics 365 CRM ou ERP, pode usar os dados diretamente nas Power Apps sem a necessidade de fazer qualquer integração.

09

Pode desenvolver aplicações rapidamente para responder a um objetivo, através dos recursos drag&drop (arrastar e soltar) que permitem adicionar botões, imagens, tabelas, texto, conectores de dados e rótulos de modo muito fácil.

10

Nunca foi tão fácil criar aplicações, partilhá-las e usá-las, no escritório ou em casa, a caminho do ginásio ou enquanto espera para almoçar no restaurante. Agora é possível criar apps de forma intuitiva usando a aplicação no dispositivo móvel, no navegador ou no computador.

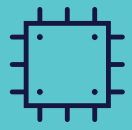
Tendências de futuro do ERP e aplicações de negócio

Cloud
Inovação na cloud acompanhada de expansão das aplicações SaaS

Powerful Analytics
Transformar os dados recolhidos em poderosos insights na tomada de decisão

Mobile Apps
Produtividade indexada à agilidade das aplicações móveis

Internet of Things (IoT)
Conecte máquinas e outros dispositivos, dê instruções, obtenha dados, analise o seu negócio, faça o diagnóstico e reaja com antecipação.



Inteligência Artificial
Incorporação da IA para modernizar os fluxos de trabalho e potencializar o uso dos dados

Automatização
Liberte as pessoas para a execução de trabalhos de valor acrescentado, automatize tudo quanto possa ser automatizado

A Microsoft e a myPartner acreditam que o desenvolvimento do negócio implica responder a novas necessidades e expectativas, que o seu sistema de gestão deve suportar, otimizando processos, acelerando o crescimento e apoiando-o a si como Gestor, na tomada das melhores decisões.
A competitividade aumenta todos os dias, os negócios acontecem em qualquer lugar e as expetativas dos clientes estão em constante mudança. É neste enquadramento que a tecnologia disponível o pode ajudar a responder a qualquer desafio!

Este Guia para a Transformação Digital nas PME resultou de uma parceria entre a Microsoft e o Observador, com a participação da Armis, Axians, Claranet e myPartner

UMA (R) EVOLUÇÃO DIGITAL