

UPDATE

apdc

Digital Business Community

#76

NOVEMBRO 2021

WEBMORNING

CIO: Agente da Mudança

Em parceria com:

LOGICALIS
Architects of Change

'Super-heróis' das organizações

Saber como usar a tecnologia para criar valor é o desafio de todas as empresas. Por isso, o papel dos CIO é vital, já que têm um conjunto de competências que se interligam e o poder de criar oportunidades de negócios e otimizar operações.

PARA FAZER FACE AOS DESAFIOS de mercado, que obrigam a uma transição digital acelerada, num processo que se assume como uma verdadeira revolução, o papel dos Chief Information Officers (CIOs) é absolutamente crítico. De tal forma que são mesmo considerados os novos 'super-heróis' das organizações. Não se trata apenas de introduzir tecnologia, mas sim de ter um conhecimento transversal da organização para saber como usar as soluções tecnológicas para criar valor. O que implica terem de assumir um papel estratégico e contar não só com o apoio das lideranças, mas de toda a empresa. A mudança está em marcha, mas há ainda muito por fazer, como ficou claro neste WebMorning da APDC, em parceria com a Logicalis.

O CIO Survey 2021, um inquérito global realizado pela Logicalis nos 28 países onde está presente, revela nesta 8ª edição que os CIO são verdadeiros agentes de mudança nas organizações. Não só podem desbloquear o potencial de dados para impulsionar a estratégia do negócio e acelerar o crescimento, como são os responsáveis por uma cultura de inovação e pelo local

de trabalho digital. Nas suas prioridades estão ainda a continuidade do negócio, a resiliência e a mitigação do risco.

Para Neuza Alcobio, Marketing & Communications Director da Logicalis, que apresentou as principais conclusões deste relatório sobre os desafios e oportunidades que os CIOs estão a enfrentar em todo o mundo, estes profissionais viram as suas responsabilidades fortemente reforçadas na sequência da pandemia, num conjunto de competências que se interligam.

Tendo em conta a crescente exigência dos consumidores, que usam cada vez mais o digital, o estudo revela que existe uma pressão crescente para "construir uma relação com os clientes no mundo digital". Cerca de 73% dos CIO afirmam que investiram nesta vertente e 80% garantem que o foco no consumidor nos próximos anos será ainda maior. Para a gestora, "há aqui uma oportunidade de modernização das infraestruturas, para potenciar as oportunidades de negócios no mundo digital e otimizar operações. A adoção de cloud pode acelerar estes objetivos". Mas como é que as organizações podem des-



opdc CICLO DE CONVERSAS DIGITAIS

WebMorning
2021

CIO: Agente
de Mudança

Em parceria com:

LOGICALIS
Architects of Change

Todas as empresas são, cada vez mais, empresas tecnológicas. Mais do que introduzir tecnologia, têm de saber usá-la para criar valor. Para isso, o CIO é fundamental

bloquear todo o potencial dos dados, que são o “liquid gold, o combustível para que todos os processos de mudança possam ser bem-sucedidos?”. O estudo revela que se a Covid-19 acelerou os planos de transformação digital, cerca de 70% das organizações admite ainda ter dificuldades nesta área. Como destaca Neuza Alcobio, para aproveitar todo o valor dos dados, “as empresas precisam de agilidade tecnológica, capacidade de ganhar escala e de processos mais robustos. Os sistemas baseados em cloud poderão desempenhar um papel essencial”. Mas, tendo muitas empresas falta de competências e de recursos internos, um dos caminhos tem passado pela externalização dos processos

de negócio, acelerando dessa forma a migração para a cloud. O que significa maiores responsabilidades para os CIOs.

CRIAR CULTURA DE INOVAÇÃO

Outro dos desafios é criar uma cultura de inovação, que surge como uma vantagem competitiva. Que, segundo a responsável da Logicalis, “não é fácil de alcançar, se não estiverem alinhadas 3 vertentes: tecnológica, de cultura da empresa e pessoas”. Sem capacidade de inovar, há perda de competitividade, com a falta de adaptação ao ritmo e à exigência dos processos de mudança. O estudo mostra que as áreas de maiores dificuldades são as de aumento da efi-



Neuza Alcobio

Marketing & Communications Director, Logicalis

“Os dados são o liquid gold, o combustível para que todos os processos de mudança possam ser bem-sucedidos. Mas para desbloquear o seu potencial e valor, as empresas precisam da agilidade tecnológica, capacidade de escala e processos mais robustos. Os sistemas baseados em cloud poderão desempenhar um papel essencial neste âmbito”

“Ter uma cultura de inovação impulsiona a mudança do negócio e é uma vantagem competitiva. Mas não é fácil de alcançar sem alinhar 3 vertentes: tecnologia, cultura da empresa e pessoas. Controlar e evitar os riscos é também essencial”

“A maioria das organizações está consciente dos seus desafios, mas nem sempre consegue colocar em prática as medidas necessárias. Os CIOs precisam do apoio dos líderes empresariais e de toda a empresa para desenvolver arquiteturas orientadas para a mudança”



Cláudia Alho

CIO, Credibom

“A tecnologia é um meio, mas não um fim em si mesmo. Nas organizações, a grande dificuldade é a gestão da mudança e garantir que os processos digitais estão alinhados com os objetivos. O papel dos CIO é o da gestão da mudança”

“Temos de ter um caminho para a simplificação, otimização e self-service para clientes e colaboradores. Ter capacidade de suportar um novo paradigma de cultura organizacional e como é que gerimos os nossos talentos”

“Abraçamos com muito entusiasmo esta fase transformacional de mercado, que estimula os gestores para um novo conjunto de competências. E sairemos muito mais ricos desta nova fase, do ponto de vista de carreira. O desafio é interessante e só podemos crescer com ele”

ciência, racionalização dos fluxos de trabalho e melhoria dos serviços. A adoção de soluções de colaboração robustas, com uma força de trabalho híbrida, contribuirá para esta cultura mais ágil e inovadora.

Com a pandemia todas as organizações ficaram mais frágeis, sobretudo no que respeita às novas formas de trabalho remotas, que trouxeram consigo um aumento dos riscos de segurança. Esta é mais uma das missões dos CIOs, que têm de saber como garantir a continuidade do negócio, a resiliência e a mitigação do risco. Mas o estudo revela que mais de metade das organizações ainda não adotou abordadas de mitigação do risco, o que é preocupante.

No entanto, a maioria das organizações está consciente dos desafios e motivada para se transformar. Esse apoio dos líderes empresariais e de toda a empresa será essencial para os CIOs desenvolverem arquiteturas orientadas para a mudança e a aceleração da transformação digital, concluiu Neuza Alcobio.

Mas como estão, em concreto, as organizações a lidar com o enorme desafio da transformação digital? Apesar dos diferentes setores de atividade, as visões dos oradores que participaram no debate sobre o tema, moderado por Luís Lança, Diretor Comercial da Logicalis, e por Sandra Fazenda Almeida, Diretora Executiva da APDC, são muito similares.

CAMINHO DA DIFERENCIAÇÃO

A CIO da Credibom, Cláudia Alho, destaca as duas grandes dimensões/prioridades da mudança: a tecnológica e a do modelo operacional. O papel do CIO, na sua perspetiva, “enquanto dinamizadores tecnológicos que

estão a mudar o próprio paradigma das organizações, é de olhar para a tecnologia como um diferenciador ao nível estratégico”. Até por entende que “a transformação digital é um caminho de diferenciação”.

Assim, e na perspetiva tecnológica, destaca grandes segmentos de suporte: a arquitetura e os serviços de integração; a alavancagem dos dados, sabendo como extrair todo o potencial na gestão de parceiros e clientes e reforço da proposta de valor; a componente infraestrutura que passou a ser uma commodity; e uma gestão otimizada através da cloud, que fornece ainda a componente de segurança. Já do ponto de vista do modelo operativo, “o paradigma é de uma estreita colaboração com negócio e IT, com a utilização da novas metodologias e funções para este novo paradigma digital”.

Já para a startup portuguesa Sensei, que criou uma solução de IA para o retalho, que permite fazer compras num supermercado sem ter de parar numa caixa, a sua COO não tem dúvidas de que a pandemia foi o maior acelerador da tecnológica. Em parceria com a Sonae, abriram a primeira loja com autonomia tecnológica, para “transformar a forma como os clientes fazem compras”, assim como “a forma como as pessoas no retalho operam as suas lojas físicas”. Segundo Joana Rafael, que é também cofundadora da Sensei, a solução permite ainda extrair o valor dos dados que são recolhidos. “No retalho, a operação em loja física é responsável por 85% do negócio em todo o mundo e tudo assenta em dados. Trazer tecnologias como a inteligência artificial e o machine learning para a loja e dar uma nova experiência ao cliente e uma gestão mais eficiente da loja, nomeada-



Joana Rafael,

COO, Sensei

“A pandemia foi o maior acelerador e catalisador digital também na sensei. Abrimos a primeira loja autónoma tecnológica, para transformar a forma como os clientes fazem compras, em parceria com a Sonae. A loja física ainda é responsável por 85% do negócio do retalho em todo o mundo e tudo assenta em dados”

“A nossa missão é tornar a compra para o cliente em loja sem fricção e desbloquear e ajudar o retalhista a ser mais eficiente, trazendo a tecnologia, como a IA e o machine learning, para as lojas, que ficam autónomas. Somos o novo POS, com integração”

“O maior desafio em empresas como a sensei, que triplicou os colaboradores durante a pandemia, não é ao nível da produtividade, mas ao nível da cultura de empresa, onde o escritório continua a ter um papel importante. Estamos todos numa fase de aprendizagem, mas já sabendo que esta é uma nova forma de trabalhar”



Rui Ribeiro

General Manager, IP Telecom

“É relativamente fácil para as organizações novas começarem do ponto de vista digital, porque não têm histórico. Esse é, provavelmente, um dos maiores problemas das empresas com história e sistemas legacy: saber como implementar a mudança e a transformação, porque se trata de mudar processos e não despejar tecnologia neles. As lideranças têm de colocar o IT num papel estratégico”

“Descarrega-se muitas vezes no CIO a solução para tudo e ele não faz milagres nem põe as empresas a dar resultados positivos. As lideranças têm de ter uma estratégia e saber para onde vão. Não existe um big bang: uma empresa anda a várias velocidades e há que saber gerir tudo em paralelo”

“Os desafios não vão parar. Haverá sempre novos. As estruturas e dinâmicas dentro da organização têm que se transformar em permanência, porque há sempre tecnologias disruptivas a mudar radicalmente o mercado”

mente em termos de stocks, é essencial. As transformações dos últimos tempos têm, sem dúvida, acelerado esta mudança”, diz, não tendo dúvidas que tudo está a ser acelerado por gigantes do setor, como a Amazon.

MUDAR PROCESSOS

Já para empresas com um histórico e com sistemas legacy, saber implementar a mudança e a transformação para o digital é um enorme desafio. Até porque se trata de “saber como mudar processos e não despejar tecnologia nos processos”, começa por destacar Rui Ribeiro. O General Manager da IP Telecom partilha a opinião de que o CIO é, de facto, um novo super-herói dentro das empresas, porque tem que perceber de negócio, tecnologia, psicologia, logística, integração...”

Há ainda que ter a noção de que “não trabalham sozinhos, mas sim em equipa”, pelo que, como o estudo da Logicalis mostra, “as organizações e as suas lideranças, dentro da sua cadeia de valor, têm de colocar as áreas do IT num papel estratégico. Não serem apenas uma atividade de suporte ao negócio, mas ser um motor core na cadeia de valor”. Para o gestor, “há muitas temáticas a ter em consideração, pelo que deve ser feita dentro das organizações uma análise e autocritica construtiva”.

No setor público, os desafios são similares, mas bem mais complexos em termos de ganhar agilidade e inovação e de mudar procedimentos e culturas. Concordando com a opinião de que “um CIO é um agente impulsionador da mudança e da abordagem”, Teresa Girbal, vice-presidente da eSPap, a entidade de serviços partilhados da Administração Pública (AP)

salienta que a organização é em si muito tecnológica. Mas há que saber mostrar como se pode fazer melhor, sendo a adoção gradual da cloud “um passo muito importante. Ainda hoje estamos a melhorar a forma de adoção da cloud de forma segura e inteligente na AP, que é uma ferramenta imprescindível para a mudança”.

Para Teresa Girbal, “a pandemia foi um dos grandes impulsionadores da tecnologia, mas também veio mostrar que é possível quebrar tabus, como a possibilidade do trabalho remoto. O que traz mais mudanças, uma vez que o trabalho tem que ser medido pelos resultados, quando os processos não se mudaram. Há ainda muito por fazer. Não basta digitalizar e dizer que está a ser feita a transformação digital. Os processos de back office nas entidades ainda não são intuitivos e temos de o garantir”.

Temas como a segurança e a escassez de recursos, sobretudo nas áreas tecnológicas, são desafios que há que saber endereçar. “Temos que mudar a forma como abordamos a tecnologia em favor do negócio, porque a tecnologia é um instrumento”, alerta.

Sobre as crescentes responsabilidades e tarefas a cargo do CIO, Rui Ribeiro admite que muitas vezes se considera que o “CIO é a solução para tudo, quando ele não faz milagres nem põe as empresas a dar resultados positivos. As lideranças têm que ter a noção clara que há que ter uma estratégia e saber para se vai. E perceber que a estratégia digital tem de ser integrada em todos os processos de decisão”.

Para o gestor, “não existe um big bang. As lideranças têm de estar conscientes de que uma empresa anda a várias velocidades e há que saber gerir tudo e em paralelo, garantindo que



Teresa Girbal

CIO, eSPap, I.P.

“O CIO é um agente impulsionador da mudança e da abordagem. Cada vez mais o IT vai muito além da vertente operacional. As novas tecnologias vêm permitir que o negócio se transforme e o CIO tem de ser o dinamizador desse processo. Para isso, tem que perceber o negócio”

“Os processos na AP não facilitam a adoção de uma forma ágil de fazer e a introdução da inovação, assim como a mudança de procedimentos e cultura. Também aqui o CIO e a tecnologia têm um papel muito relevante para mostrar como se pode fazer melhor. A cloud foi, sem dúvida, um passo muito importante e estamos a melhorar a sua adoção, de forma segura e inteligente”

“A pandemia foi um dos grandes impulsionadores da tecnologia, mas também veio quebrar tabus, como a possibilidade do trabalho remoto. Mas os processos não se mudaram, pelo que temos muito trabalho pela frente. Temos de mudar a forma como abordamos a tecnologia em favor do negócio, porque ela é só um instrumento”

se evolui numa lógica de convergência. Que não vai parar, porque haverá sempre novos desafios. Há sempre tecnologias disruptivas que mudam radicalmente o mercado”.

Claudia Alho tem a mesma perspetiva. Saliendo que “a tecnologia é um meio, não um fim em si mesma”, diz que “nas organizações, a grande dificuldade é a gestão da mudança e garantir que os processos digitais estão alinhados com os objetivos”. Cabe aos CIOs o papel de saber fazer a gestão da mudança, com um “caminho de simplificação e otimização” que permita “uma alavancagem para o negócio, construindo valor”.

Já no setor público, onde a adoção da cloud é cada vez maior, o problema é saber fazê-lo bem. Teresa Girbal admite que esse é um problema que subsiste, numa AP com muitos desafios e especificidades, nomeadamente em termos de contratação de serviços e de pessoas. Assim como uma cultura que continua a subsistir de aversão à mudança e a inovação. “É aqui é que o CIO desempenha o seu papel. Tem que ter a capacidade de ter uma escuta ativa e saber onde quer e pode chegar e que ferramentas pode trazer para ajudar o negócio”, remata. •

»»»» **Aceda ao vídeo do Evento**
<https://youtu.be/uzb2QiaL7eg>

Patrocinadores Silver



Patrocinadores Bronze

AXIANS CISCO DELOITTE DXC TECHNOLOGY GOOGLE
 HP HPE IBM INETUM MICROSOFT MINSAIT SAP SAS

Parceiros para o Talento



thekeytalent

Parceiros

CIRCLE VIATECLA VdA