

MAIS TIC



Pixabay

Software de Gestão

O mercado de software movimentou 860 milhões de euros em Portugal. O ERP- Enterprise Resource Planning é capaz de organizar grandes volumes de dados de forma integrada, mas são cada vez mais as empresas que estão a passar para os sistemas na 'nuvem', o que influencia a contratação de talentos nesta área. | P4

ENTREVISTA **LUÍS SOUSA** Presidente da Assoft - Associação Portuguesa de Software

“Pirataria no software de gestão deve ser perto de zero”

O presidente da Associação Portuguesa de Software afirma que os programas fabricados no país “batem os congéneres”, mas considera que é “uma guerra perdida” tentar desenvolver sistemas operativos.

MARIANA BANDEIRA
mbandeira@jornaleconomico.pt

A Assoft - Associação Portuguesa de Software foi criada em 1991 para credibilizar os direitos de autor neste segmento de atividade e defender a indústria de software que se faz ou que se vende em Portugal. Em entrevista ao Jornal Económico, Luís Sousa, presidente da Assoft, disse que este mercado representou cerca de 860 milhões de euros em 2017 e que existem 2.765 softwares de faturação certificados no país.

A associação alertou para ilegalidades nos contratos de licenciamento no poder local. O problema está resolvido?

O licenciamento de software é muito específico sobre quem está licenciado e com o quê. Quando houve redução do número de freemiums, com a aglomeração, alertámos: se existem três entidades que originam uma, ficam três licenciadas que não existem e uma nova que não está licenciada. Falem com os seus fabricantes. Se me pergunta se está tudo regularizado, não acredito. Se me pergunta por que estamos um pouco calados sobre isso é porque quem vende o software não nos tem chamado à atenção. Não somos polícias e agimos na medida em que há pessoas que se sentem lesadas. Como o facto de cada vez haver mais trabalho em cima de *cloud computing*, que tipicamente basta carregar numa aplicação (que ou é *free*, *freemium* - umas coisas pagas e outras não - ou totalmente paga) e usar enquanto puder usar, a pirataria está muito mais reduzida. Se deixar de pagar fecha-se a torneira.

Que fraudes estão a marcar a atualidade neste setor?

Temos assistido a fenómenos de fraude muito interessantes. Com a globalização, acontece com gran-

des fabricantes de software que tenham lojas virtuais. Aconteceu nos Estados Unidos, por exemplo. Existem entidades que vão junto do mercado (normalmente, consumidores distraídos ou menos informados), dizem que são da autoridade tributária local e que há uma dívida de 500 dólares em impostos que é saldada se a pessoa for a uma loja, comprar um cartão e lhes disser qual o número. Ou seja, acabam por comprar 500 dólares de software original e, depois, vendem-no a 100 dólares. Logo, estão a aparecer originais a preços estranhos.

Acontece em Portugal? Da mesma forma?

Acontece. Quanto à forma da fraude em si, não tenho conheci-

mento disso. Até porque acho que o consumidor português é ingénuo mas não é assim tanto. Não acredita que a dívida à AT possa ficar resolvida com um cartão oferta comprado na FNAC, por exemplo. Garanto é que há pessoas a comprar software a esses preços e a perguntar-nos se é original. E é. Compram em *websites* como eBay ou leilões. A fraude chega cá porque é uma máquina internacional. As multinacionais e a polícia estão a par disto e estão a tentar controlar. O problema é que a pessoa comprou, mesmo tendo sido a um décimo do preço. Vais-lhe dizer que é falso? Não. As autoridades vão acabar por encontrar as entidades. O que acho que é são *sites* que abrem e fecham. Quanto as pessoas usarem só o software via *cloud* isto deixa de haver e passam a comprar só a comprar ao fabricante.

Têm estimativas do valor que as empresas podem estar a perder?

Ainda não. É algo recente. A nossa primeira reação foi: tem de ser uma cópia. Se lhe vierem dar um Mercedes novo de 80.000 euros por 10.000 euros desconfia. Começámos atrás disto e percebemos que veio mesmo da fábrica, que as peças eram originais: o CD era da fábrica, os *serial numbers* não eram dados como roubados. É algo que incomoda os fabricantes - todos se preocupam com a imagem que têm - mas ainda não muito. Os *headquarters* não têm razão de queixa. Porquê? Porque em algum ponto no mundo aquele software foi comprado ao preço a que deveria ter sido. Portanto, o fabricante vendeu-o. As multinacionais definem objetivos para cada país. Quem acaba por se sentir defraudado? O país, as subsidiárias. Quer dizer que Portugal não vendeu aquele software, logo Portugal não vai cobrar os impostos das mais-valias que ele tem. Já a pirataria

tem estabilizado. Em *cloud*, é perto de zero e nos softwares de gestão deve ser perto de zero, porque precisam muito da proximidade do fabricante.

As empresas portuguesas estão a adotar este sistema na 'nuvem'?

Portugal está a adotar bem a *cloud*, duas ou três vezes mais do que os vizinhos espanhóis. Os portugueses são pessoas que aderem à tecnologia. Das empresas que conheço, as mais modernas já não têm servidores em casa. Não tenho dúvidas de que é o futuro. Permite não ter de investir para ter acesso à tecnologia. Posso testar e, não gostando, desinstalar. Gostando, imagine: se tiver 10 funcionários pago 10 licenças, se tiver 20 pago 20, se voltar a ter 10 peço 10. É um custo operacional que controlo e, nalguns casos, posso aumentar a capacidade de processamento.

Há muitas startups que têm começado a desenvolver software. Acompanham estes pequenos players?

Admitimos pequenas empresas que estão a começar a fazer aplicações. Temos algumas *startups* conosco. São um fenómeno interessantíssimo que gostaríamos de apoiar, mas há muito trabalho que temos de fazer. Não é fácil chegar a eles. É mais fácil um evento como a Web Summit chamar-lhes a atenção do que uma associação com um faixa etária de veteranos de software. Temos associados que estão numa fase de vida das suas empresas estabilizada, como a Primavera, a Eticadata ou PHC, que estão hoje a investir. Esta nova geração vem muito mais preparada para olhar para o negócio digital. Não lhes faz confusão trabalhar em qualquer lugar e veem nesta geração mais antiga uma forma de ter os pés assentes na terra. Muitas vezes, estas empresas nascem de três amigos que, enquanto estão na

“
O mercado do software em Portugal representou cerca de 860 milhões de euros em 2017



faculdade, estão todos bem numa garagem a fazer software, mas um dia caem na real, separam-se e perguntam: “O software é de quem? Quem é que pode fazer o quê com isto?”. Por omissão todos são donos.

É uma situação que gera muitos litígios?

Pontualmente há. Quando desenvolvo um software desenvolvo-o ao serviço de uma empresa. Aquilo que criei faz de mim seu autor mas não seu dono em termos de exploração monetária. Os conflitos que surgem em tribunal têm a ver com, se eu estiver em desacordo, posso ter a tentação de levar o código-fonte comigo, altero três ou quatro pontos e faço algo igual,



Cristina Bernardo

porque o software pirateia-se com alguma facilidade. A Assoft o que faz é: quem o protegeu tem uma cópia num cofre, pede-a e consegue demonstrar que aquilo já estava feito, por exemplo, em 2005.

Uma das vossas bandeiras tem sido as patentes. Porquê?

Até há pouco tempo o software não era patenteável sequer em Portugal e na Europa. Os americanos sempre patentearam mas nós não. Hoje já há uma corrente, que nós também apoiamos, que, em determinadas circunstâncias – normalmente associadas também a equipamento físico – é patenteável. Os pedidos de patentes não são feitos via Assoft mas INPI. É um processo interessante, temos feito

muita divulgação e possuímos equipas a apoiar isso. A Assoft tem um total de 1.914 depósitos de código fonte. As pessoas estão cada vez mais a proteger. Não me pergunte porquê mas Portugal produz essencialmente software de gestão. Os softwares de produtividade vêm de fora (é a Google, a Microsoft, etc. que os coloca), pois não teríamos grande capacidade para ir o “Word português” ou o “Excel português”. Não faz sentido competir, muito menos com sistemas operativos. É uma guerra perdida.

Então, o que é que somos bons a fazer?

Somos bons a fazer tudo aquilo que é operacionalização das empresas. Temos empresas muito

boas. O software português dá-nos muito orgulho quando vamos a feiras internacionais, porque bate os congéneres de uma forma geral. Fazemos muito melhor software que os nossos colegas espanhóis e já temos muito boas soluções em *cloud* nativas.

Como é que atua a Assoft com as distribuidoras e fabricantes?

A Assoft tem como associados 245 empresas, 94 sócios individuais e 234 depositantes de software. No início, a associação foi criada para defender os direitos de autor. Havia situações de cópias ilegais e de desrespeito pela propriedade intelectual. Hoje, temos sobretudo quatro grandes vetores, entre os quais continuar a ajudar os tribu-

nais a compreender o direito de autor – está na base da lei, mas é difícil para um juiz perceber o que é uma peça de software – e garantir que fabricantes não contribuem para a evasão e fraude fiscal – queremos software para automatizar as empresas e torná-las mais rápidas e fiáveis, mas não dar-lhes ferramentas para irem roubar o Estado português.

O que fazem para assegurar esse cumprimento?

Estamos em colaboração com o Estado, nomeadamente junto da Autoridade Tributária e da Segurança Social para servirmos de charneira: dar ideias do que se pode fazer e esperar que equacionem o que estamos a dizer. Nos dias de hoje,

uma empresa quando opera tem de ter sistema de informação e as regras têm de ficar a cargo da *software house*. Com o advento da *cloud computing* – poder aceder num formato de subscrição em que o serviço é *ongoing* –, as empresas não têm de ter custos. Se pago um serviço por mês e as regras mudaram, a indústria de software tem de fazer as alterações mas para empresa isso tem de ser transparente. Nem sempre o é porque nem todas estão na *cloud*. Têm custos as empresas que não estão preparadas para que o seu sistema evolua e acham que não precisam disso. À medida que vamos tornando as empresas mais digitais vou tendo mais preponderância enquanto empresa de software. ●

SOFTWARE DE GESTÃO

Ferramenta para agilizar operações nas empresas

Na era da informação, em que o fluxo de dados é cada vez maior, um bom software de gestão pode fazer a diferença na análise das operações de uma empresa. O mecanismo permite mais eficiência e poupança de tempo e dinheiro.

JOANA ALMEIDA

jalmeida@jornaleconomico.pt

Um bom software de gestão é um instrumento essencial para garantir o sucesso das empresas. Quer se trate de uma empresa de grande dimensão ou uma pequena ou média empresa (PME), esta ferramenta vai permitir racionalizar e automatizar as informações e processos empresariais, contribuindo para uma maior eficácia do negócio. Tudo isto sem ter de abrir mão de recursos humanos e materiais, nem ter de perder tempo ou dinheiro desnecessariamente.

Também conhecido como sistema ERP (*Enterprise Resource Planning* – Planeamento de Recursos Empresariais), o software de gestão empresarial é um pacote de programas informáticos dirigido para diferentes áreas de uma organização, onde se incluem os processos operacionais e administrativos. O sistema ERP é capaz de organizar grandes volumes de dados de forma integrada, relativos a todas as operações diárias de uma empresa e incluí-los em bases de dados, consoante o tratamento que lhes quiser dar.

Este software é especialmente eficaz se tivermos em conta que vivemos na era da informação, caracterizada pelo fluxo de informação constante. O sistema ERP é uma ferramenta-chave para organizar e filtrar a informação e auxiliar os empresários e gestores a perceber os problemas que as suas empresas enfrentam e quais as tendências futuras do negócio. Ao mesmo tempo, a informação recolhida vai ajudar a planear as estratégias da empresa e permitir que a mesma seja partilhada pelas várias unidades que compõem a organização, de acordo com as autorizações de acesso apresentadas.

O sistema ERP está dividido em módulos, o que possibilita que cada empresa adquira as funcionalidades que melhor se adaptam às suas necessidades. No caso de se tratar de uma empresa ligada ao setor do retalho, por exemplo, as funcionalidades que o software de



Kacper Pempel/Reuters

O sistema ERP é uma ferramenta-chave para organizar e filtrar a informação, ajudando os gestores a identificar problemas nas empresas

gestão terá prendem-se com a contabilidade, o planeamento, o controlo do *stock*, a gestão de contratos, a logística e a análise de resultados. No entanto, as estruturas modulares do sistema ERP não são estanques. As empresas podem começar com apenas dois módulos e ir agregando outros à medida que vão surgindo novas carências empresariais. De igual forma, podem abrir mão de determinados módulos, a partir do momento em que estes deixam de ser precisos. As funções associadas ao software de gestão variam também consoante os modelos comercializados. Há sistemas que aplicam a inteligência artificial à gestão das empresas, o que permite um servi-

ço ainda mais eficiente e com menos imprecisões e erros que possam, porventura, surgir. Por isso, na hora de escolher qual o software de gestão que melhor se adequa à sua empresa, deve considerar não só as funções associadas a este sistema como também a forma como foi desenvolvido. É importante ainda ter em mente que os recursos financeiros investidos na aquisição do sistema ERP são investimento e podem vir a gerar um retorno significativo.

O software de gestão muda radicalmente a forma como está organizada a administração de uma empresa. Ao integrar dados de vários departamentos e ao gerar informação organizada e consistente

sobre o negócio em si. É possível, através do sistema ERP, perceber o que é necessário reestruturar na empresa e quais as áreas para onde deve ser canalizado um maior investimento, a fim de gerar melhores resultados para a empresa.

A credibilidade dos dados fornecidos é garantida através de um sistema de parametrizações, que impedem que os dados sejam submetidos para análise em duplicado. Mesmo que haja um erro na digitalização por parte de um funcionário da empresa, o software de gestão vai alertar a administração para a situação e para a necessidade de a informação ser retificada. Desta forma, evitam-se várias vulnerabilidades comuns aos processos empresariais, como é o caso de falhas humanas, inconsistências, vazamento de informação e manipulação indevida dos dados.

Um sistema ERP adequado disponibiliza ainda ferramentas para a prevenção de fraudes e, simultaneamente, garante a proteção de dados, gere um histórico da utilização do sistema, que servirá de *backup* para guardar todas as informações que constem dos processos empresariais registados na base de dados do sistema de gestão. Assim, os gestores terão informação precisa e segura, que pode ser sincronizada com as operações da empresa em tempo real.

O serviço providenciado pelo sistema ERP conduz ainda a um aumento da produtividade e à economia de tempo na recolha e no tratamento de dados. Assim sendo, evitam-se horas extraordinárias e é dispensado um esforço maior sob os funcionários, passando a maior parte dos processos manuais a ser automatizados. A digitalização do sistema permite ainda poupar em papel e tinta para impressoras e, a longo prazo, pode tornar mesmo as impressoras num equipamento acessório.

Os relatórios e indicadores do sistema ERP vão depois servir de base para que as empresas tenham uma visão abrangente do desempenho do negócio e facilitar o processo decisório, garantido mais oportunidades de a estratégia das empresas ser bem sucedida. ●



Pixabay

EFICIÊNCIA DE RECURSOS

Entidades públicas poupam milhares com ERP integrados

Implementar um ERP - Enterprise Resource Planning pressupõe um investimento inicial elevado. Mas a escolha certa poderá, ao longo do tempo, reduzir os custos operacionais.

ANTÓNIO VASCONCELOS MOREIRA

amoreira@jornaleconomico.pt

São inúmeras as vantagens que um ERP - Enterprise Resource Planning oferece às organizações. Desde uma gestão mais eficiente dos custos operacionais, passando pelo reforço da eficácia do controlo de inventário, acabando num maior entrosamento entre departamentos e numa análise da situação económica da organização mais cuidada, um ERP é um facilitador da gestão de qualquer entidade.

Mas o investimento inicial é elevado e exige rigor na escolha deste software de gestão. Quanto mais integrado for este sistema, proporcio-

nando mais serviços, mais eficiente e barato será ao longo do tempo.

Este será o raciocínio típico de um gestor de uma empresa privada que, logicamente, querará cortar nos custos operacionais, libertando capital para outras atividades. No entanto, o Jornal Económico falou com entidades públicas que, no que diz respeito à implementação deste software de gestão integrado, parece terem pensado como um gestor de uma empresa privada, visando a obtenção da maximização dos recursos da forma mais eficiente possível.

Motor de inovação processual na AP

A Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Al-

garve (CCDR Algarve) é um serviço público da administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira, cujos “objetivos estratégicos e operacionais (...) refletem a pluralidade das áreas de intervenção e dos destinatários do serviço público”, explicou Ana Lúcia Guerreiro, diretora de serviços de comunicação, gestão administrativa e financeira da CCDR Algarve.

“A utilização das TIC na Administração Pública constitui um instrumento essencial para a modernização administrativa, com o objetivo de gerar ganhos de eficiência, integração e disponibilização de serviços e antecipação de necessidades, funcionando na prática

como um importante motor de inovação processual”, frisou esta responsável.

Entre 2009 e 2018, a CCDR Algarve realizou dois investimentos “[no] valor de 600 mil euros” destinados à implementação do ERP Singap, desenvolvido pela Quidgest, uma produtora de software portuguesa, um “sistema integrado de gestão que contempla as áreas de aprovisionamento e património, financeira e de recursos humanos”, disse Ana Lúcia Guerreiro.

A implementação do Singap permite “potenciar a melhoria das decisões públicas e o desempenho organizacional” da CCDR, frisou.

A eficiência obtida pelo Singap na gestão dos recursos da CCDR e no apoio à tomada de decisão é “inegável”, sustentou a diretora da CCDR algarvia. “A organização melhorou o seu desempenho, melhorou a qualidade das decisões públicas, tornando-as mais coerentes e fundamentadas e potenciou o processo da modernização e simplificação administrativas”, garantiu.

Um ERP para onze unidades orgânicas

Caso semelhante ocorreu quando a Universidade Nova de Lisboa se tornou numa Fundação pública. Na altura, adotou o Singap, tendo sido “feita a passagem de vários ERP para um único - uma única base de dados, um único ERP integrado”, explicou Ana Rita Marante, diretora de serviços de apoio à Fundação da Universidade Nova de Lisboa.

“O objetivo era claro: ter todas as [onze] unidades orgânicas a operar com um mesmo sistema de informação”, frisou Ana Rita Marante.

Pelo Singap, a referida fundação pagou cerca de 1,2 milhões de euros, como consta do portal base.gov.pt. Embora Ana Rita Marante não consiga ainda “avaliar com exatidão os impactos financeiros relativos à escolha de um único ERP”, antevê que, no futuro, as vantagens financeiras “são evidentes”.

Desde logo, “o licenciamento perpétuo do software, independentemente do número de utilizadores, não existindo custos associados à manutenção anual de licenças”, salientou esta responsável, assinalando que as vantagens financeiras no longo prazo vão mais além.

Existem no mercado outras soluções de ERP com preços variados. Por exemplo, a Universidade de Lisboa lançou um concurso público para a aquisição e implementação de um sistema integrado de gestão financeira e de recursos humanos. A Novabase venceu o concurso, com o contrato a ser celebrado em julho de 2015, por mais de dois milhões de euros tal como consta no portal base.gov.pt. ●

“O ERP funciona como o cais de embarque assegura toda a logística para os navegadores”

EMPREGO NO SETOR PRIVADO

Procura por profissionais em software de gestão cresceu 30%

As empresas de recrutamento Kelly Services, Michael Page e Spring Professional preveem que em 2019 continuam a surgir várias ofertas de trabalho em Portugal para consultores, analistas, ‘product owners’ e programadores.

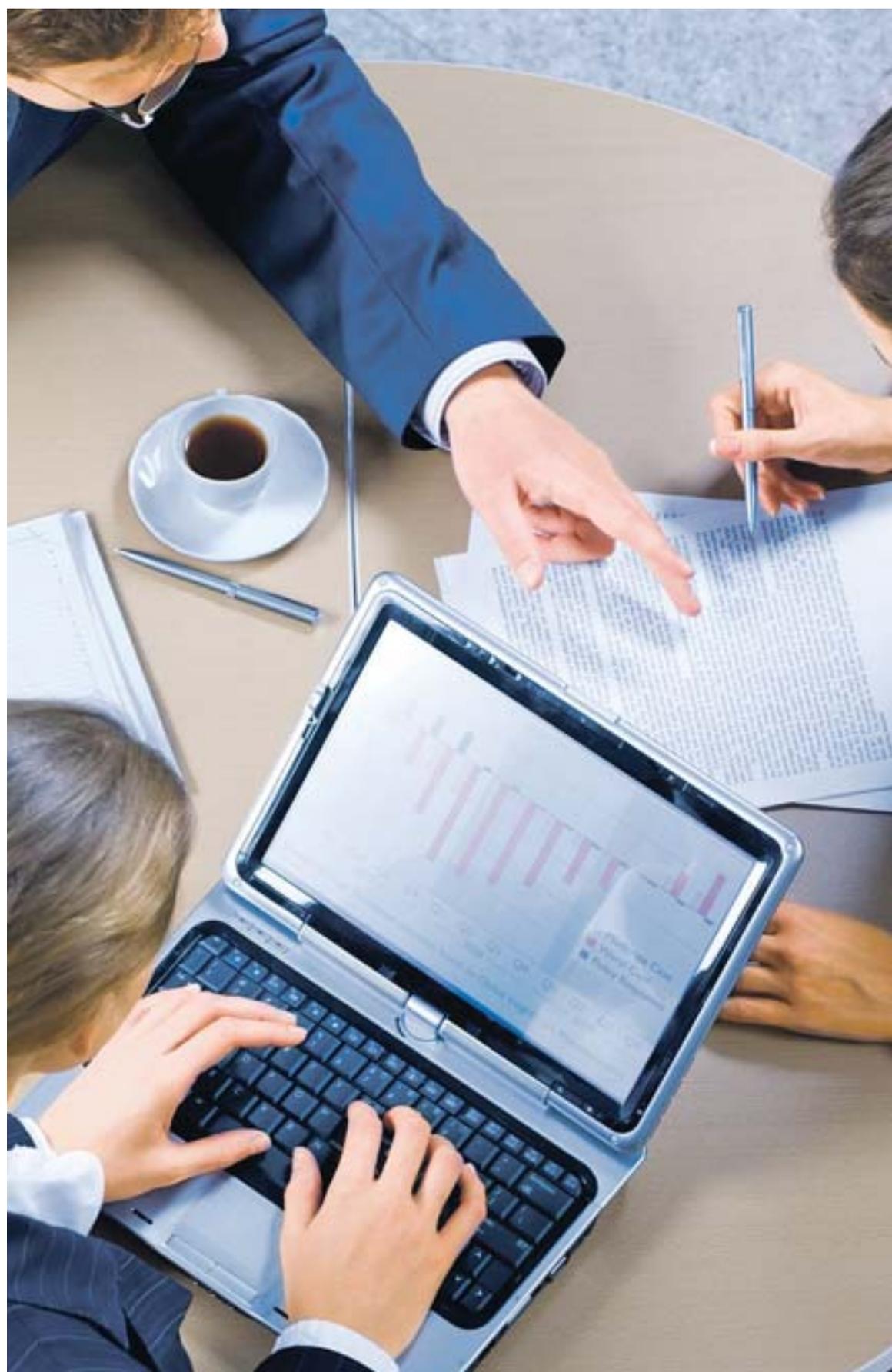
MARIANA BANDEIRA
mbandeira@jornaleconomico.pt

A procura por profissionais que dominam softwares de gestão teve um aumento de 30% no ano passado, comparativamente a 2017, afirmou ao Jornal Económico Andreia Pereira, *manager* da Michael Page. A especialista em recrutamento para Tecnologias da Informação (TI) acredita que em 2019 a tendência de crescimento e de maturação nas contratações para este setor se mantenha, sobretudo porque as empresas presentes em Portugal ganharam consciência de que não podem retardar a transformação digital.

“Em primeiro lugar, é preciso perceber que um software de gestão pode ter várias aplicações integradas, que se adaptam a várias áreas dentro de uma empresa, sempre com vista a melhorar os processos organizacionais. O investimento considerável em soluções tecnológicas, que ajudam a melhorar justamente estes aspetos, aponta para o amadurecimento da mentalidade dos líderes executivos e gestores”, explicou Andreia Pereira.

De acordo com um estudo da Primavera e da IDC, quase 90% das empresas no país utilizam este tipo de software. O acréscimo (+6,1 pontos percentuais face a 2014) no uso destes sistemas está associado a maior preocupação das organizações em competir num mercado cada vez mais globalizado. O dinamismo nesta área acaba por extravasar para as ofertas de emprego.

Para Marco Rocha, *manager* das áreas de TI e BPO da Kelly Services, é a transferência das operações para a *cloud* que leva empresas de marketing, agências de turismo ou bancos a procurar um maior número de técnicos e programadores de software. O responsável desta empresa refere que estes candidatos são requisitados para projetos de desenvolvimento em grandes multinacionais, mas também já estão debaixo de olho das startups, que os começam a atrair. “A concorrência aumenta a cada ano e não é surpreendente que sejam



Pixabay

também quem tem as remunerações mais elevadas”, assinala. No “Guia do Mercado Laboral 2019”, a Hays revela que a remuneração bruta anual de um *software tester* com experiência até dois anos pode chegar aos 27.000 euros em Lisboa e 27.500 euros no Porto.

Tatiana Silva, consultora sénior da Michael Page, estima que permaneça uma crescente implementação de centros de serviços partilhados e de *nearshore*. “O facto de um software de gestão atuar como uma ajuda preciosa na integração de várias aplicações, contribuindo para melhorar processos internos e para a possibilidade de adaptação a necessidades específicas, leva a que a necessidade deste tipo de perfil seja cada vez maior”, argumenta, sublinhando que, no ano passado, o recrutamento de perfis que trabalham com software de gestão, como consultores, analistas de negócio ou programadores – foi “forte”.

“Estes perfis estão ligados maioritariamente à área de desenvolvimento, em linguagens como Java, .NET e PHP. Foi um ano em que houve também uma procura intensa em funções como *product owner*, gestor de projectos, *agile coach*, *delivery manager*. Prevê-se que o mercado de IT continue em forte crescimento, com uma maior procura nas áreas de Inteligência Artificial, *machine learning*, perfis de desenvolvimento, *Internet of Things* e posições relacionadas com cibersegurança”, exemplifica Catarina Carvalho, diretora da Spring Professional Portugal. ●

O “Guia do Mercado Laboral 2019” da Hays conclui que *software developer* é uma das funções que mais vai movimentar o trabalho em Portugal este ano

OPINIÃO

Esqueça a perfeição e aprenda com os seus próprios erros



WERNER VOGELS

VP & CTO Amazon Web Services

Com o atual mundo digital, não é possível esperar até que os produtos atinjam a perfeição, antes de chegarem aos clientes. Pois, caso contrário, ficará em desvantagem no mercado. Por isso, se não pode esperar pela perfeição, o que pode fazer em alternativa?

Creio que a resposta passa por apostar fortemente no desenvolvimento do produto, aceitando a possibilidade de que algumas das experiências vão falhar. Contudo, a agitação diária do mundo dos negócios não permite que exista tempo suficiente para refletir acerca do motivo de um erro ter ocorrido, bem como do que fazer diferente numa próxima vez. A solução passa por encontrar uma forma sistemática de abordar a questão que evite que os erros se repitam.

Da perfeição à “antifragilidade”

Ao ser encontrada a tal forma sistemática, em primeiro lugar será necessário distinguir entre dois tipos de erros que podem ocorrer no negócio: os referentes à tecnologia e os referentes à tomada de decisões. Deverá fazer o seguinte: se souber lidar eficazmente com o primeiro, poderá conseguir ser melhor no segundo, tomando assim melhores decisões.

O matemático financeiro e ensaísta Nassim Taleb mostrou-nos uma abordagem interessante sobre esta questão. Argumenta que os erros são incrivelmente valiosos porque levam à inovação. Usa o termo “antifragilidade” para apresentar melhor a sua perspetiva. Os atuais modelos de negócios digitais necessitam de lançamentos menores e frequentes, com vista a reduzir o risco inerente. Tal significa que as tecnologias que sustentam esses novos modelos de negócios devem ser mais do que robustas. Devem ser “antifrágeis”.

A principal característica da tecnologia “antifrágil” é a possi-

bilidade de “errar” sem que se destrua. Efetivamente, uma crise pode permitir uma melhoria substancial.

Acabar com o medo de errar

Se quiser tornar-se “antifrágil”, mais do que ser robusto, tem que procurar proativamente os pontos fracos no sistema onde se encontra enquanto experimenta. Portanto, há que sujeitar continuamente o sistema a falhas e induzir os subsistemas a falhas, usando ferramentas. Se o fizer, começará a verificar os erros na sua empresa de modo objetivo, e a lidar com os erros com normalidade. E assim que os erros se tornarem algo normal, deixará de haver medo de arriscar, de experimentar uma nova ideia, um novo produto ou um novo serviço e começa a ver o que acontece quando os clientes interagem com este.

Da raiz do problema à inovação

Um elemento chave do nosso método de identificação da causa do erro é fazer cinco perguntas “Porque é que..?” (uma técnica com origem no controlo de qualidade no setor produtivo). É importante porque determina a raiz principal do problema.

Consideremos o caso de um *site*: Porque é que esteve “em baixo” na sexta-feira passada? Os servidores registaram falhas. Porque é que existiram falhas? Porque os nossos serviços na rede estão sobrecarregados e não conseguiram fazer face ao tráfego intenso que ocorreu. Porque é que os servidores estavam sobrecarregados? Porque não temos servidores suficien-

tes para lidar com todas as solicitações nos horários de maior tráfego. Porque é que não temos servidores suficientes? Porque não estamos a considerar a possibilidade de existirem picos de procura, de acordo com o nosso planeamento. Porque é que não estamos a considerar a possibilidade de existirem picos de procura no nosso planeamento?

E no final deste processo, saberemos exatamente o que aconteceu e quais os clientes que foram afetados. Aí, estaremos em posição de criar um plano de ação que garanta que um erro específico não volta a ocorrer.

Ultrapassar dúvidas com informação incompleta

A tecnologia encontra-se em constante mudança; assim, precisa também de ser rápido. Tome decisões, mesmo que as informações que tenha não sejam tão completas quanto seria desejável. Jeff Bezos, CEO da Amazon, abordou esta situação quando escreveu na sua carta mais recente aos acionistas que “a maioria das decisões provavelmente deveria ser tomada com cerca de 70% das informações que seria desejável ter. Se se esperar por 90%, na maioria dos casos, provavelmente está a ser lento. Além disso, é necessário que se seja bom a perspetivar e a corrigir rapidamente más decisões. Se for bom a corrigir, estar errado poderá ser menos caro do que o expectável. Por outro lado, ser lento sairá certamente caro.”

Dar graças ao valor da aprendizagem

Destaquei a necessidade das empresas adotarem uma abordagem sistemática sobre como lidar com os erros. No entanto, esta abordagem só irá funcionar se fizer parte da cultura geral da empresa. Elogiar, de forma clara, a execução de experiências ao longo do desenvolvimento de produtos e encorajar as pessoas a identificar erros não será mais do que uma retórica vazia, caso os funcionários realmente sintam que têm motivos para temer as consequências dos seus erros, quando os cometerem. Trata-se de uma questão de liderança fomentar e moldar uma cultura de experimentação a ser praticada todos os dias. ●

Tome decisões, mesmo que as informações que tenha não sejam tão completas quanto seria desejável

O ERP E AS EMPRESAS INTELIGENTES

A solução certa de ERP é a chave para alcançar as ambições que tem para a sua PME



Isabel Eufrásio

Partner & Technology Evangelist

A tecnologia dos ERP que teve início nas grandes corporações está hoje disponível, às pequenas e médias empresas, conferindo-lhes potencial ilimitado para participar no mercado, juntamente com as grandes. O que continua a ser absolutamente determinante é a eficiência das operações.

Gerir todo o processo de vendas e o ciclo de vida do cliente com eficiência. Obter uma visão integrada dos seus clientes e potenciais clientes para poder compreender e satisfazer melhor as suas necessidades.

Gerir o inventário em vários armazéns e manter uma produção a baixo custo. Acompanhar os movimentos de stock, otimizar o inventário, melhorar o tempo de entrega e eliminar esgotamentos de stock. Ter acesso a informações exatas sobre expedições, níveis de inventário e localizações de artigos. Executar atualizações, avaliações, relatórios de disponibilidade e impacto dos preços, recolher dados de várias fontes e elaborar relatórios oportunos e exatos, com base em dados de toda a empresa em dashboards ou KPI, tudo em tempo real.

A explosão tecnológica dos últimos anos, potenciou o uso da tecnologia em favor da otimização de processos empresariais, permitindo o aparecimento de uma nova geração de soluções ERP.

O ERP e as exigências de um mercado cada vez mais exigente

Sabemos que o cliente é cada vez mais exigente e que as empresas devem estar sempre atentas ao comportamento dos seus clientes, antevendo as suas necessidades; devem também ser ágeis, a ponto de levar ao seu público soluções para os novos desafios que surgem a cada dia.

Contate-nos em www.highvalue.pt

A queda das barreiras internacionais promoveu a disseminação de modelos e sistemas de gestão, tornando as empresas cada vez mais competitivas e o mercado extremamente agressivo.

Hoje as empresas precisam, cada vez mais, de estar tecnologicamente equipadas para sobreviver a um cenário como este.

Certamente que uma empresa que não utiliza todos os recursos humanos e tecnológicos à disposição, integrados, em harmonia e numa estrutura eficiente, sucumbirá à evolução dos mercados.

A Inteligência e o Software de gestão - ERP

A integração da inteligência nos sistemas de gestão ERP permite ampliar os planos estratégicos das empresas, tornando-as mais consistentes e preparadas para a competitividade, permitindo enfrentar a concorrência do mercado com mais eficiência.

É com alegria que podemos hoje dizer que as PME portuguesas têm acesso pleno ao ERP com inteligência integrada. Esta verdade não é futuro, mas sim presente, o que as coloca ao mesmo nível das suas concorrentes europeias. Acresce que continuamos a disponibilizar soluções para as PME tipicamente acessíveis às grandes empresas, a custos que as nossas PME possam suportar - e isto, é fantástico.

A HighValue disponibiliza soluções que visam tornar as nossas PME mais eficientes, combinando tecnologias inteligentes como machine learning, análises preditivas, a Internet das Coisas (IoT), Big Data e blockchain, tudo no seu software de gestão ERP.

Evoluir a sua empresa para uma empresa inteligente

O nosso objetivo é amplificar visões estratégicas para a sua empresa e aumentar a sua competitividade individual. Estamos prontos para o apoiar na transição para a empresa inteligente. A nossa capacidade de conceptualizar, projetar e implementar novos requisitos permite aos clientes transformar modelos e mudar paradigmas, sempre com o objetivo de conduzir os seus negócios ao próximo nível.

IDEAL SUMÁRIO

CENTRO DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

💡 Desenvolvimento de Software 💡 Programação Informática 💡 Serviços de Consultoria e Gestão



PUB 2 YOU
Distributed Digital Advertising

A sua publicidade distribuída digitalmente
Vending Machines
LCD's
Dispositivos Eletrónicos

Saiba mais em www.pub2you.net



TRACK 2 YOU
Real-Time Location

Gestão de frotas em tempo real
Segurança de armazéns
Relatórios customizados
Localização de cargas

Saiba mais em www.site.track2you.pt