

# Software empresarial No caminho da flexibilidade

Numa altura em que se decidem orçamentos para o próximo ano, o *IT Channel* quis debater o “estado da arte” do software empresarial. À conversa juntaram-se Microsoft, Noesis, Procensus e SAS, a par da EMEL, que partilhou a perspetiva do cliente. No final, fica uma conclusão: o ERP mantém-se no centro dos processos de negócio, mas está a flexibilizar-se do ponto de vista da utilização e da acessibilidade

Vânia Penedo



Da esquerda para a direita Paulo Nunes, CIO da EMEL, Pedro Pinto Lourenço, business director da divisão de Dynamics 365, Bruno Marques, head of business development da Procensus, Ricardo Galante, senior analytics systems engineer da SAS e Nelson Pereira, CTO da Noesis

O software continua a ser a categoria que mais cresce nas previsões de gastos de IT das principais consultoras mundiais. A Gartner revelou, no simpósio ITxpo que se realizou no início de novembro, em Barcelona, que o software empresarial deverá crescer 10.5% em 2018, na EMEA, com gastos superiores a 106 mil milhões de dólares nesta região. Este ano, o crescimento registado foi de 7.6%.

O software empresarial continua a ser o centro dos processos de negócio e assim permanecerá. No entanto, está a evoluir. A começar pelo facto de fazer hoje cada vez menos sentido falar em ERP ou em CRM. “As empresas já não olham para os sistemas, olham para os dados com o objetivo de extrair valor da informação”, observou Pedro Pinto Lourenço, business director da divisão de Dynamics 365. Foi esta a premissa que levou a Microsoft a “acabar” com os

silos, ou seja, com o conceito de ERP e CRM, e a criar uma unidade de aplicações de negócio. “Estes sistemas deixaram de ser *mainframes* e passaram a ser o agregador da informação, o hub para recolha de um amplo conjunto de dados, oriundos de diversas fontes, inclusive da IoT”, realçou.

Nelson Pereira, CTO da Noesis, acrescentou que “os ERP e os CRM deixaram de ser conhecidos como tal”, e que agora são entendidos como “o core da empresa”, como o centro de um ecossistema em torno do qual gravitam cada vez mais outras aplicações que o complementam. A empresa tem parcerias com a SAP e a Microsoft, nesta área.

O software empresarial, sobretudo o ERP, passou por uma mudança de paradigma nos últimos anos – é hoje menos monolítico e mais flexível. “Antigamente os pacotes de ERP eram fechados, tinham

uma linguagem própria. Agora, há nitidamente uma abertura por parte dos fornecedores, que já têm a preocupação de disponibilizar múltiplas APIs e conexões”, acrescenta o CTO da Noesis. Esta abertura, apontou Paulo Nunes, CIO da EMEL, foi em grande parte motivada pelos próprios clientes, que “forçaram os fabricantes a ter uma postura menos fechada porque se sentem pressionados pelo mercado a mudar rapidamente”.

No caso do ERP, há uma clara tendência: “É cada vez mais móvel e flexível – não olha somente para os processos internos, procura aproximar-se do negócio e do cliente final”, realça Nelson Pereira.

Pedro Pinto Lourenço realçou que atualmente os sistemas são desenvolvidos “não tanto para as equipas internas, como acontecia com os tradicionais ERP, mas tendo em conta o cliente, de modo a acabar com os silos entre sistemas internos e externos”.

Fotografias: Rui Santos Jorge



A EMEL percebeu esta necessidade de uniformização quando reformulou os seus sistemas de negócio, consolidando-os. "Tínhamos dois sistemas, um que operava a fiscalização e outro para a componente

Como parte desta estratégia, a EMEL decidiu concentrar-se no desenvolvimento de novas aplicações para clientes, a ePark e a GIRA, aplicação de *bike sharing*, com ênfase na aproximação ao cliente e na possibilidade de evoluir, motivo pelo qual apostaram nas metodologias agile. "A grande mudança é estar preparado para a mudança".

soas, para que perante um processo crítico, como uma venda realizada junto do cliente, seja possível atualizar de imediato a plataforma". A Procensus optou por desenvolver web apps como forma de



*"Estas soluções têm de ter a capacidade de se tornarem móveis e de chegarem a mais pessoas"*

*Bruno Marques*

*Head of Business Development da Procensus*

contra-ordenacional. Em vez de agregar, decidimos construir um único, mais integrado", refere o CIO, Paulo Nunes. "Grande parte do esforço foi a consolidação dos modelos de negócio, que eram separados. Criámos um único sistema onde se englobou todo o fluxo de informação que constitui o core da empresa, o que nos permitiu deixar de ser uma empresa de fiscalização para passarmos a ser uma empresa de mobilidade. Tal levou-nos a disponibilizar mais serviços", frisou. "Já estamos numa fase em que temos dados a mais e em que nos questionamos sobre o que vamos fazer com eles".

Esta necessidade de ter "uma visão integrada dos processos" tem sido observada pelo SAS, que o fornecedor apelida de ciclo analítico. "O primeiro processo é consolidar as informações e ter a visão única da verdade, ter confiança nas informações de que a empresa dispõe. De nada adianta ter o melhor modelo preditivo associado, se os dados não forem bons, porque o resultado não o será", explica Ricardo Galante, *senior analytics systems engineer* do SAS. "É isto que temos observado nas empresas, a procura por uma visão completa dos processos".

### Mais flexibilidade de utilização

A chegada das novas gerações ao mercado de trabalho tem imposto uma mudança cultural que não se coaduna com um acesso à informação que não seja imediato ou intuitivo. "Os millennials colocam uma grande pressão sobre estas soluções, exigindo que se tornem mais *user friendly* e sobretudo de utilização mais flexível", explica Bruno Marques, *head of business development* da Procensus, que tem parcerias com a SAP e a Sage. Os investimentos estão a ser feitos no sentido de possibilitar esta tão desejada flexibilidade. "As organizações são claramente ERP centric e estes sistemas terão sempre grande complexidade. Há elementos que irão manter-se no back office, porque assim tem de ser", disse. Porém, alertou, estas soluções "têm de ter a capacidade de se tornarem móveis e de chegarem a mais pes-



*"Antigamente os pacotes de ERP eram fechados, tinham uma linguagem própria. Agora, há nitidamente uma abertura por parte dos fornecedores"*

*Nelson Pereira*

*CTO da Noesis*

transformar a acessibilidade ao ERP. "Retira das aplicações toda a complexidade do ponto de vista da atualização. Em 80% dos casos, as situações podem ser resolvidas com uma web app".

As aplicações estão a tornar-se *people-centric*, do ponto de vista da simplicidade da utilização. "Estão a aproximar-se das necessidades das pessoas, e não o inverso, como acontecia anteriormente", indicou Nelson Pereira, da Noesis. Assim, em torno dos sistemas core começam a surgir "outras aplicações que





facilitam o acesso à informação em contexto de mobilidade”, observou. O modelo de desenvolvimento aplicacional, acrescentou Pedro Pinto Lourenço, da Microsoft, tem permitido que uma empresa “comece a criar as suas próprias aplicações em torno

que é a verdadeira mudança de paradigma, pois permite que o negócio atue com a agilidade necessária com base na informação de que dispõe”.

Ricardo Galante, *senior analytics systems engineer* do SAS, sublinhou que “o software se tem transformado em nome da facilidade do uso das ferramentas”.

Apesar de quase todas as empresas terem um plano de renovação, no final nenhuma opta por fazê-lo. “É sempre preferível evoluir”, aconselhou Nelson Pereira. “O que se verifica, sim, é a mudança da arquitetura. Há uns anos apostava-se numa arqui-



### Mudar é opção?

Acompanhar o ritmo de mudança do mercado e ter por base todo o legacy de sistemas de gestão empresarial nem sempre é um exercício fácil para as organizações. No entanto, mudar ou até mesmo evoluir um ERP pode revelar-se um desafio ainda maior. “Há empresas que mantêm os sistemas que já têm, mas que em processos de internacionalização optam por criar sistemas paralelos, que lhes dão a capacidade de rapidamente montarem uma empresa sem estarem dependentes do legacy”, destacou Pedro Pinto Lourenço. “Também há empresas que, quando têm várias áreas de produto, começam a criar marcas que originam novas empresas e para as quais criam ERPs à parte, para suportar esses negócios. Fazer uma atualização de um ERP é sempre um processo muito complexo”, reiterou, reconhecendo, porém, que para o negócio, “o risco de não mudar alguma coisa é superior ao risco de ficar parado” e que esta constatação, do lado do negócio, “muitas vezes facilita o processo de decisão”.



*"Tínhamos dois sistemas, um para a fiscalização e outro a componente contra-ordenacional. Em vez de agregar, decidimos construir um único, mais integrado "*

*Paulo Nunes  
CIO da EMEL*

desse sistema e a construir outra forma de interagir com o cliente”.

O *business director* de Dynamics realçou que os sistemas têm de ser “simples, intuitivos e ágeis”, porque vivemos num mundo onde tudo tem de acontecer muito mais depressa, para satisfazer as necessidades e as exigências dos clientes. “O tempo, a agilidade e a mobilidade são os três pilares, aos quais se deve associar os dados como um serviço,

Bruno Marques, da Procensus, realçou que é necessário “equacionar se o sistema atual consegue acompanhar o crescimento do negócio ou se é necessário mudar porque a tecnologia não tem as condições base”, algo que classifica de “fundamental para a sobrevivência das empresas”. O mais importante, aconselhou, é que as empresas “não sejam escravas da complexidade e dos silos de informação”.

tetura centralizada ao passo que agora se privilegiam os web services”. Hoje os fornecedores estão também mais comprometidos com as atualizações, defendeu, ajudando as organizações nesse sentido.

Esta postura, de mudança evolutiva, é também a postura do SAS. “A nossa abordagem é sempre otimizar o que já existe. Aos poucos é possível fazer mudanças, mas não drásticas”. A EMEL, apesar de planos para substituir o seu ERP no futuro, adiantou Paulo Nunes, optou pela evolução, por ser “o que fazia sentido”.

### Empresas querem olhar em frente

Nos últimos anos tem-se assistido a uma “democratização do uso do analytics”, indicou Ricardo Galante, do SAS – hoje já não é necessário dispor de formação avançada para beneficiar da utili-



zação destas soluções. Este fator revela-se cada vez mais crítico, porque diariamente surgem novos problemas de negócio para resolver, o que exige que as organizações se suportem cada vez mais no

à sua capacidade para operar de forma preditiva, defendeu, “com geração de alertas, modelos estatísticos, de projeção a longo prazo”. O responsável do SAS realçou que as empresas mais tradicionais, por norma, “fazem simplesmente relatórios e olham apenas para o passado”.

lizar a oferta. No entanto, Nelson Pereira, da Noesis, realçou que é necessário apostar cada vez mais em *data scientists*, porque a tecnologia “por si só não chega”.



*"As empresas já não olham para os sistemas, olham para os dados com o objetivo de extrair valor da informação"*

*Pedro Pinto Lourenço  
Business Director da Divisão de Dynamics 365*

analytics para extrair dos dados conhecimento que lhes permita estar um passo à frente das necessidades do negócio e antecipar tendências. “A visão do *business intelligence* tradicional dá uma perspetiva sobre o passado. Mas as empresas mostram-se cada vez mais abertas a olhar para o futuro, com a necessidade de terem *forecastings*, modelos preditivos”, sublinhou. “Mesmo nos sistemas tradicionais, é possível inserir aspetos mais preditivos. Se as empresas fizerem isto rapidamente, perdem menos clientes”. A maturidade das empresas para a utilização da analítica está fortemente associada

A analítica é também importante para o tratamento de “dados não estruturados”, como os que são oriundos das redes sociais (caso dos comentários deixados nos Facebook ou dos currículos recebidos via LinkedIn), e para os quais “tem de haver uma estrutura que trabalhe com *machine learning*, com *natural language processing*, para que seja possível entender o contexto de uma dada frase, por exemplo”. Caso assim não seja, realçou, “perde-se muito informação” e as empresas “limitam-se simplesmente a fazer *queries*”.

Agregado a tudo isto estão os modelos prescritivos, a possibilidade de identificar o que de melhor pode acontecer. “O benefício é extremamente elevado. Temos observado esta mudança, das pessoas que abandonam os *queries*. Já existe a preocupação em tratar a informação de forma mais preditiva, que é fundamental para que se mantenham competitivas. Há empresas que até sentem a necessidade de desenvolver *know-how* analítico”, aludiu.

Pedro Pinto Lourenço entende que os dados históricos continuam a ser relevantes e que a Microsoft tem assistido a uma “conjugação de várias tipologias de informação, não apenas de dados históricos, mas também dados em tempo real”, onde se incluem “dados de localização e outro tipo de metadados, sobre os quais se colocam algoritmos de análise preditiva”. Em Portugal, o setor do retalho tem estado uns passos à frente, demonstrando a capacidade de analisar a informação com o objetivo de persona-



*"Mesmo nos sistemas tradicionais, é possível inserir aspetos mais preditivos"*

*Ricardo Galante  
Senior Analytics Systems Engineer do SAS*

A EMEL admite estar a dar os primeiros passos em big data e machine learning. “Até ao início do ano passado, o *reporting* dos dados era realizado manualmente. Com a transformação dos sistemas, passámos a criar um *data lake* onde os sistemas devidamente estruturados pudessem ter essa informação”. Paulo Nunes explicou que os bloqueios de viaturas, por exemplo, para diferentes áreas de negócio têm diferentes significados. “Com o *data lake* criámos uma verdade única e foi uma transformação muito grande”. A empresa já começou a trabalhar os dados do ponto de vista preditivo ao nível da otimização dos giros de fiscalização. ■