



NEWS

TRANSFORMADORES

MIGUEL JANUÁRIO



NEWS

TRANSFORMADORES

MIGUEL JANUÁRIO

AGENDA



01

A disrupção causada pelo vírus, medidas, impactos e macro tendências

Compreender



02

Preparar empresas para o futuro

Responder



03

Principais tendências e como a NOS pode ajudar na transformação digital

Transformar



01

COMPREENDER

A DISRUPÇÃO CAUSADA PELO VÍRUS NO MUNDO

Evolução esperada

A pandemia é agora um acontecimento global, com países em diferentes estágios de contágio, com diferentes medidas implementadas. Contudo, a **dispersão geográfica do vírus, continuará a surtir efeitos severos** na resposta às quebras e picos de procura **nas diversas indústrias**, com especial incidência em negócios mais dependentes da interação presencial com os consumidores.



EFEITOS MACROECONÓMICOS DA CRISE

As restrições para reduzir o risco de contágio têm impactos a vários níveis para as organizações

Atraso na retoma da normal atividade

Ablandar o pico de infecções prolongará o tempo em que a economia não está em plena capacidade e está enfraquecida



Incerteza nos padrões de consumo

A incerteza e o pânico do isolamento levam a flutuações na oferta e queda no consumo/ investimento



Disrupção nos modelos de negócio

As empresas cortam custos, reduzem trabalhadores e são criadas disrupções nas cadeias de fornecimento, aumentando o desemprego e podendo levar a falências



Falta de apoio ao investimento

Os bancos com crédito mal parado cortam no concedimento de empréstimos



PRINCIPAIS MEDIDAS PARA COMBATER EFEITOS ADVERSOS

Motivadas por estímulos diretos na economia



É necessário assegurar...

... que os **agregados têm rendimento** e rendas em risco são adiadas

... que os **trabalhadores recebem ordenados** em quarentena/*lay-off*

... que as **empresas têm cash-flow**

... **suporte ao sistema financeiro**

Para tal, as políticas a adotar são...

... o aumento do **investimento** no setor da **saúde** pública

... **reduções e isenção de impostos** bem como **incentivos fiscais**

... **descontos fiscais**, renda universal temporária e **subvenções** em dinheiro para empresas

... redução de taxas de juro, **programas de quantitative easing** e esquemas de empréstimos

PRINCIPAIS MEDIDAS PARA COMBATER EFEITOS ADVERSOS NA ECONOMIA

Algumas medidas levadas a cabo por entidades governamentais

Em adição às ações para conter o contágio, governos e bancos centrais intervieram na economia com medidas atenuantes



Pacote de estímulo
avaliado em mais de US
\$2 triliões

BCE

Pacote de ajudas em
€750 biliões para evitar
crise de crédito

**Parlamento
Europeu**

€37 biliões para apoiar
PMEs e os serviços do
setor da saúde

**People's Bank
of China**

Sistema bancário cerca
de US \$78 biliões em
liquidez



02

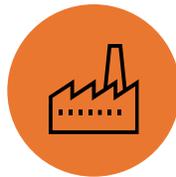
RESPONDER

IMPACTOS E MACROTENDÊNCIAS

HOTELARIA E
TURISMO



INDÚSTRIA E
CONSTRUÇÃO



RETALHO NÃO
ALIMENTAR



CONSULTORIA



AGRICULTURA



RETALHO
ALIMENTAR



IMPACTO NOS SETORES DE ATIVIDADE



TRANSPORTES



BANCA E
SEGUROS



ENERGIA E
COMBUSTÍVEIS



SAÚDE



E-COMMERCE



FARMACÊUTICO

IMPACTOS E MACROTENDÊNCIAS

Destaca-se o impacto severo estimado no retalho especializado, que contrasta com o efeito nulo ou até positivo no retalho alimentar

Têxteis e calçado



- Quebra acentuada das vendas, sobretudo no mercado de exportação
- Curto ciclo das coleções provoca perdas, pelo stock nas lojas físicas
- Compensam vendas online

Automóvel



- Vendas de automóveis severamente afetadas pela diminuição da necessidade de mobilidade e retração do consumo/economia

Alimentação, tabaco, bebidas



- Mantém lojas físicas abertas, com menos impacto
- Registam aumento de consumo por constituição de reservas adicionais decorrente da situação de crise

Construção e mobiliário



- Lojas de materiais de construção mantém-se abertas para profissionais que prestam serviços urgentes
- Quebras nas vendas, com push para aconselhamento e vendas online

Eletrodomésticos e informática



- Mantém lojas físicas abertas, com menos impacto
- Registam quebras, apesar da procura de materiais eletrónicos para garantir comunicações e trabalho remoto

Outros



- Diminuição da venda de combustíveis
- Diminuição generalizada de todos os outros itens não essenciais, dado o peso que ainda representa o comércio físico vs comércio online em Portugal

DIMENSÕES NA RESPOSTA AO NOVO PARADIGMA

O que devem considerar as empresas na construção de resposta ao novo normal

Existem dimensões comuns a qualquer tipo de empresa ou negócio para endereçar nos seus planos de contingência. É necessária uma ação contínua e flexível, agindo sobre os mesmos de modo a manter as medidas a par dos mais recentes desenvolvimentos



PESSOAS

Qualquer plano deverá consistir em garantir a saúde e bem estar de todos os trabalhadores, clientes e parceiros



COMUNICAÇÃO

Manter uma comunicação interna fluída e dar preferência a fontes oficiais. Assegurar o suporte ao cliente para garantir fidelidade. Garantir integridade de canais com colaboradores e parceiros



TECNOLOGIA E PROCESSOS

Utilizar as ferramentas disponíveis para suprir necessidades de trabalho de toda ou parte da equipa à distância e gerir relações com parceiros e clientes



CENÁRIOS

Construir cenários para cobrir todos os ângulos: “esperar o melhor, preparar para o pior”

DIMENSÕES NA RESPOSTA AO NOVO PARADIGMA

O que devem considerar as empresas na construção de resposta ao novo normal

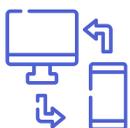
PESSOAS



Políticas de **trabalho remoto, viagens e distanciamento social** estão a ser aplicadas em diversas empresas de várias dimensões e setores de negócio



É necessário conseguir dar **resposta aos desafios, em constante evolução**. Deverá existir um **command center** capaz de **regular** e decidir os próximos passos e ações a tomar junto de todos os **stakeholders**



É necessário **prever e responder às dificuldades do trabalho remoto** junto dos colaboradores e parceiros e **assegurar o conforto e bem estar dos clientes**, transmitindo uma sensação de solidariedade e apoio

DIMENSÕES NA RESPOSTA AO NOVO PARADIGMA

O que devem considerar as empresas na construção de resposta ao novo normal

COMUNICAÇÃO

As empresas deverão **umentar a comunicação junto de todos os *stakeholders* internos e externos**, de modo a que estes saibam que as suas preocupações e bem estar estão a ser endereçados, equilibrando assim expectativas com a continuidade do negócio

Planos de Comunicação robustos com uma única voz que represente os valores e preocupações são vitais à resposta das empresas. Deverão ser comunicadas mensagens de consciencialização, prontidão de resposta, calma e orientação



DIMENSÕES NA RESPOSTA AO NOVO PARADIGMA

O que devem considerar as empresas na construção de resposta ao novo normal

TECNOLOGIA E PROCESSOS



É necessário garantir acesso a **canais digitais, informação e ferramentas** que permitem contacto entre colaboradores, clientes e parceiros assegurando o **conforto e segurança online**. Os **serviços e softwares deverão estar integrados** numa infraestrutura de rede da empresa seja ela física ou virtual (cloud).



Também, de modo a assegurar a continuidade do negócio, é preciso **flexibilizar os processos**.



DIMENSÕES NA RESPOSTA AO NOVO PARADIGMA

O que devem considerar as empresas na construção de resposta ao novo normal

CENÁRIOS

Preparar **planos detalhados de resposta urgente** em áreas cruciais

Monitorizar indicadores em tempo real da pandemia e **utilizar inputs socioeconómicos** para ajustar resposta

Estudar tendências de consumo e **adaptar** oferta ao cliente e cadeia logística

Preparar **plano de regresso à normalidade**, com agilidade para integrar as lessons learned da situação de pandemia

Preparar para mudanças permanentes, alterando o paradigma de *Business as Usual*



PREPARAR NEGÓCIOS PARA FUTURO

E manter planos de continuidade



Trabalho remoto



Aumento da importância da cloud



Aumento da preocupação com a segurança



Desmaterialização dos serviços



CAPACITAR OS NEGÓCIOS EM LINHA COM O NOVO “NORMAL”



Alteração dos padrões de mobilidade



Contactless is the *new norm*



Reforço da importância do local/nacional



Alterações do mix de meios tradicionais de publicidade



SOLUÇÕES

Existem diversas soluções a aplicar para fazer face às tendências identificadas...

PREPARAR NEGÓCIOS PARA FUTURO



TRABALHO REMOTO

- > **Serviço completo** (Portátil, comunicações, VPN e backups)
- > **Serviços de helpdesk e continuidade de negócio**
- > Oferta alargada de **ferramentas de colaboração**
- > **Serviços de infraestrutura, plataformas e redes** (para sustentar gestão dos negócios à distância)



CLOUD

- > Soluções **multicloud e hybrid cloud**
- > **IaaS** (em ambientes virtuais para computação de dados)
- > Soluções de armazenamento **NOS Drive e Storage aaS**
- > Soluções de **BaaS** de infraestrutura ou armazenamento
- > Soluções de **remote desktop (VDI)**



SEGURANÇA

- > Soluções de **Mobile Device Management (MDM)** para gerir parques de equipamentos móveis
- > Soluções de **proteção de e-mail**
- > Prevenção com soluções de **Anti-DDoS**
- > Soluções completas de segurança nos acessos com **firewall centralizada**



DESMATERIALIZAÇÃO

- > **Desenvolvimento aplicacional e product/service design** (para prestação de serviços digitais)
- > Ferramentas de **dupla autenticação e SMS**
- > Ferramentas de auxílio à adoção de serviços digitais como **assistentes virtuais e venda assistida**



PADRÕES DE MOBILIDADE

- > **Analytics** para estudo de padrões de mobilidade e otimização de vendas
- > Facilitador de acesso e broadcast em larga escala de RV/RA através do **5G**
- > **Parceiro para a transformação digital** assegurando o acesso a qualquer cliente digital, sem necessidade de deslocação



CONTACTLESS

- > **Parceiro para a transformação e digitalização** na Administração pública
- > **Integrador** de soluções de pagamentos digitais e tecnologias de check-out digitais em ambientes físicos ou online
- > **Aceleradores** de use cases para **5G**



LOCAL/NACIONAL

- > Único grande operador nacional com **datacenters localizados em Portugal**
- > **Prémios de inovação**
- > **Marketplace** para ligar negócios diretamente aos clientes
- > Capacidade para promover **rede de parceiros** locais



MIX PUBLICIDADE

- > **Ferramentas de gestão de marketing digital** com foco especial na conversão online em vendas
- > Comunicação mais direta **e-mail, SMS, chatbots, assistentes virtuais**
- > Maior acessibilidade de novos meios de comunicação e display de publicidade, como canais digitais

... e que poderão ser endereçadas de acordo com o esforço de implementação que cada uma das ações compreende

Quick Wins



Ações Estruturantes



Impacto



- | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">> Serviço completo (Portátil, comunicações, VPN e backups)> Oferta alargada de ferramentas de colaboração> Soluções de armazenamento NOS Drive e Storage aaS> Soluções de remote desktop (VDI)> Soluções de proteção de e-mail | <ul style="list-style-type: none">> Ferramentas de dupla autenticação e SMS> Analytics para estudo de padrões de mobilidade e otimização de vendas> Único grande operador nacional com datacenters localizados em Portugal> Prémios de inovação> Comunicação mais direta e-mail, SMS, chatbots, assistentes virtuais | <ul style="list-style-type: none">> Capacidade para promover rede de parceiros locais> Ferramentas de gestão de marketing digital com foco especial na conversão online em vendas> Maior acessibilidade a display de publicidade, como canais de TV | <ul style="list-style-type: none">> Serviços de helpdesk e continuidade de negócio> Soluções multicloud e hybrid cloud> IaaS (em ambientes virtuais para computação de dados)> Soluções de BaaS de infraestrutura ou armazenamento> Soluções de Mobile Device Management (MDM) para gerir de forma centralizada parques de equipamentos móveis | <ul style="list-style-type: none">> Prevenção com soluções de Anti-DDoS> Soluções completas de segurança nos acessos com firewall centralizada> Ferramentas de auxílio à adoção de serviços digitais como assistentes virtuais e venda assistida> Marketplace para ligar negócios diretamente aos clientes | <ul style="list-style-type: none">> Serviços de infraestrutura, plataformas e redes (para sustentar gestão dos negócios à distância)> Desenvolvimento aplicacional e product/service design (para prestação de serviços digitais)> Facilitador de acesso e broadcast em larga escala de RV/RA através do 5G> Parceiro para a transformação digital assegurando o acesso a qualquer cliente digital, sem necessidade de deslocação> Parceiro para a transformação e digitalização na Adm. pública> Integrador de soluções de pagamentos digitais e tecnologias de check-out digitais em ambientes físicos ou online> Aceleradores de use cases para 5G |
|---|---|---|--|---|--|



03

TRANSFORMAR

PRINCIPAIS TENDÊNCIAS QUE IRÃO TRANSFORMAR O SETOR DO RETALHO



Crescimento das vendas online



Novos formatos de venda



Transformação do espaço físico de venda



Comunicação e marca



CRESCIMENTO VENDAS ONLINE

Durante a pandemia o consumo online chegou também a segmentos mais tradicionais, que experimentaram pela primeira vez este método, o que pode originar um crescimento do consumo online



STAKEHOLDERS INTERNOS

Impacto

- Investimento em plataformas, equipamentos e estratégia digital
- Contratação de especialistas
- Adequação da oferta à venda digital
- Desafios nas margens



MERCADO

Impacto

- Procura crescente por conveniência no consumo
- Preocupação com segurança e tracking das encomendas
- Decréscimo do consumo presencial
- Diferenciação da concorrência



PARCEIROS

Impacto

- Novos fornecedores e parceiros logísticos
- Procura de parceiros locais
- Adequação a montante de materiais
- Adequação do motor logístico



COMUNIDADE

Impacto

- Criação de incentivos para estimular vendas online
- Medidas de apoio à digitalização
- Reestruturação do modelo fiscal
- Medidas de controlo e regulação

- ▶ ▶ ▶ Desenvolvimento aplicacional de marketplaces
- ▶ ▶ ▶ Ferramentas de auxílio à adoção de serviços digitais como **assistentes virtuais e venda assistida**
- ▶ ▶ ▶ Aplicações e plataformas alojadas na **cloud**
- ▶ ▶ ▶ Integração com **pagamentos digitais**
- ▶ ▶ ▶ Tracking de assets, stocks ou encomendas com recurso a **etiquetas inteligentes (IoT)**



Intensidade prevista dos desafios em cada cenário pós-covid

Fonte: McKinsey, Deloitte, análise NOS



NOVOS FORMATOS DE VENDA

Para responder a segmentos de clientes habitualmente menos digitais, poderão surgir novas formas de comprar/vender, que facilitarão a transição para o digital



STAKEHOLDERS INTERNOS

Impacto

- Segmentação de clientes e adequação dos canais de vendas
- Formação de equipa de vendas
- Investimento em plataformas
- Desafios nas margens



MERCADO

Impacto

- Procura de maior segurança na compra e aconselhamento
- Informação dos produtos disponível e de forma clara
- Compra com interação humana



PARCEIROS

Impacto

- Associação a parceiros tecnológicos para desenvolvimento dos novos canais de vendas
- Parcerias com retalhistas para possibilitar meios digitais de compra aos clientes



COMUNIDADE

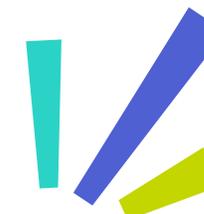
Impacto

- Medidas de apoio à digitalização
- Envolvimento da academia em projetos para facilitar acesso à comunidade menos digital
- Incentivo à aprendizagem de novas tecnologias pelos cidadãos

- ▶▶▶ Canal de vendas para segmento menos digital através de **contact center**
- ▶▶▶ Outros canais de colaboração com cliente, como **videoconferência**
- ▶▶▶ Desenho de perfil de consumidor com **Analytics e IoT**
- ▶▶▶ Exploração de canais complementares como a **TV**
- ▶▶▶ Venda através de **realidade virtual e realidade aumentada**
- ▶▶▶ Redesenho de oferta para **bundle de produtos**

TRANSFORMAÇÃO NAS LOJAS

O paradigma de distanciamento e as novas tendências digitais irão transformar a forma dos clientes frequentarem as lojas, privilegiando uma melhor experiência e o self-service



STAKEHOLDERS INTERNOS

- Reorganização dos fluxos de entrada e saída do cliente em loja
- Controlo de entrada de clientes
- Experiências imersivas
- Reorganização do disposição de produtos em loja

Impacto



MERCADO

- Experiências diferentes, mais tecnológicas e digitais
- Alternativa rápida de check-out sem interação humana self-service
- Experiência seamless, com pagamentos digitais

Impacto



PARCEIROS

- Parceiros tecnológicos para dotar lojas de experiências mais digitais e imersivas
- Redesenho com parceiros de soluções em loja, de acordo com as necessidades

Impacto



COMUNIDADE

- Uniformização de restrições de acesso às lojas
- Sensibilização da sociedade para hábitos de proteção e segurança

Impacto



- ▶ ▶ ▶ **Heat maps** e controlo de acessos com câmaras, routers e/ou Wi-Fi
- ▶ ▶ ▶ **Controlo de temperatura** à entrada
- ▶ ▶ ▶ **Wi-Fi** para pagamentos móveis mais rápidos nas lojas
- ▶ ▶ ▶ **Senhas digitais** através de aplicações próprias ou sms
- ▶ ▶ ▶ **Serviços geridos e manutenção preditiva** para terminais, quiosques e outros equipamentos de loja
- ▶ ▶ ▶ **SD-WAN** com gestão centralizada de equipamentos com automação, avisos e controlo



Intensidade prevista dos desafios em cada cenário pós-covid

Fonte: McKinsey, Deloitte, análise NOS



COMUNICAÇÃO E MARCA

A presença digital será de extrema importância para restabelecer a lealdade dos clientes e a confiança para voltar às lojas físicas



STAKEHOLDERS INTERNOS

Impacto

- Reforço da presença digital mais próxima do cliente para repor confiança e fidelização
- Posicionamento da marca e aumento da notoriedade
- Promover a cultura e valores da empresa e colaboradores



MERCADO

Impacto

- Criação de uma relação de maior empatia e proximidade através de comunicação nas redes sociais
- Crescimento do awareness do cliente para a marca através de comunicação repetida e consistente



PARCEIROS

Impacto

- Divulgação de parcerias estratégicas como ação de reposicionamento no mercado
- Construção de bundles de oferta com produtos de outras marcas fortes e complementares



COMUNIDADE

Impacto

- Desenvolvimento de ações voltadas para a comunidade local
- Associação a causas solidárias para recuperação conjunta da sociedade
- Apoiar causas de colaboradores e criar de bolsas de voluntariado



- ▶ ▶ ▶ **Marketing automation** para converter visitas do site em vendas online, vendas assistidas, gestão de newsletters, SMS's, etc.
- ▶ ▶ ▶ Introdução da **dimensão social**, de aproximação com a comunidade e clientes
- ▶ ▶ ▶ Análise e **monitorização de sentimentos dos consumidores** presenciais ou digitais
- ▶ ▶ ▶ Soluções de **gestão de comunidade**, colaboradores, voluntariado e benefícios
- ▶ ▶ ▶ Reconhecimento de **feedback em linguagem natural**



Intensidade prevista dos desafios em cada cenário pós-covid

Fonte: McKinsey, Deloitte, análise NOS



PORQUÊ A NOS?

Queremos ser o parceiro na **transformação digital** do seu negócio

ADN inovador



Player de grande dimensão no mercado português



Rede alargada de parceiros tecnológicos



Forte know-how e competências tecnológicas



Incubador da transformação digital



Acelerador de use cases para o 5G

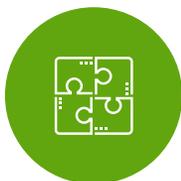


Integrador de soluções para diversos setores



OFERTA EMPRESARIAL

Temos hoje um portefólio vasto de soluções Telco, IT e Cloud, que permite auxiliar as empresas no caminho da transformação digital



Soluções para as diferentes necessidades do seu negócio

TELCO



VOZ E INTERNET MÓVEL



VOZ FIXA E CENTRAIS VIRTUAIS



COMUNICAR COM CLIENTES



REDES EMPRESARIAIS

CLOUD



CLOUD NOS



BUSINESS CONTINUITY



DATA CENTER



CLOUD PÚBLICA

IT



SOLUÇÕES CONTACT CENTER



MARKETING



COLABORAÇÃO E PRODUTIVIDADE



SEGURANÇA

IOT & ANALYTICS



GESTÃO DE ATIVOS



SMARTCITIES



SOCIAL ANALYTICS

**SÃO MUITAS AS EMPRESAS QUE FAZEM O
CAMINHO DE TRANSFORMAÇÃO COM A NOS**

Vamos explorar a
transformação

JUNTOS

