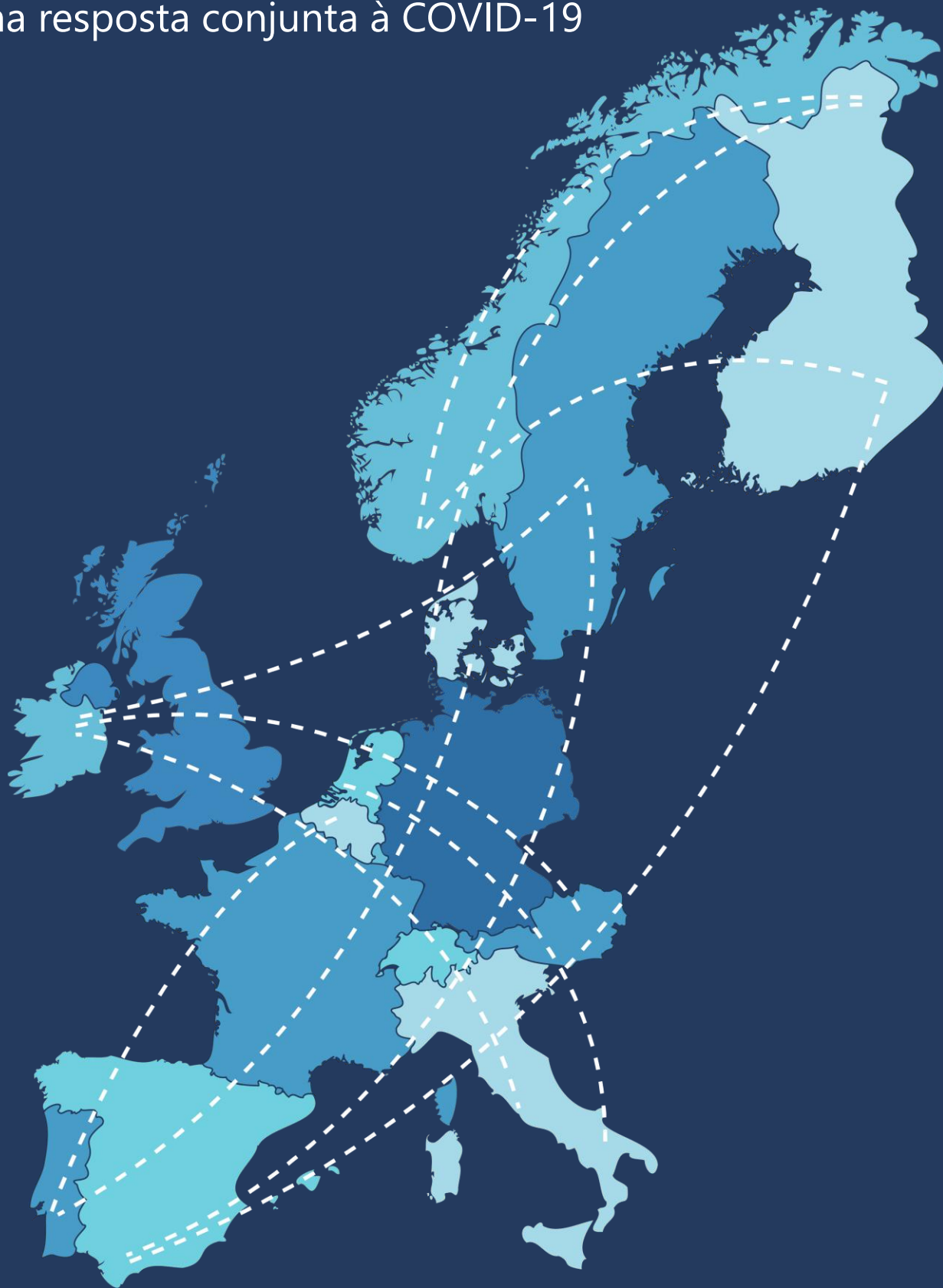


Operações de Apoio Resilientes

Uma resposta conjunta à COVID-19



Índice

10 áreas de soluções de apoio à sua empresa com operações remotas

- 01 Trabalho Remoto
- 02 Soluções Remotas para a Saúde
- 03 Aprendizagem Remota
- 04 Serviços aos Cidadãos e aos Clientes
- 05 Inclusão Digital
- 06 Gestão de RH remota
- 07 Marketing Digital e Comércio Eletrónico
- 08 Cadeia de Aprovisionamento Digital
- 09 Segurança Inteligente
- 10 Suporte Técnico da Microsoft

|| *À medida que a COVID-19 continua a afetar pessoas e países de todo o mundo, quero expressar a minha profunda solidariedade aos nossos clientes e parceiros na Europa Ocidental, e noutras regiões, durante esta situação sem precedentes. A pandemia afetou a forma como trabalhamos, como convivemos, a nossa vida familiar e a nossa vida comunitária. Não tem sido fácil e é provável que continue a ser um desafio durante algum tempo. Mas estamos gratos por podermos contar com tecnologias que proporcionam operações resilientes aos Frontline Workers, bem como à comunidade educativa, às empresas e aos Governos que têm de manter formas de contacto e colaboração à distância. A nossa missão de capacitar cada indivíduo e cada organização no planeta nunca foi tão relevante.* ||

-Vahé Torossian, Presidente e Vice-Presidente Executivo, Microsoft Western Europe

Respostas rápidas e eficazes às suas necessidades em constante mudança

Cada um de nós está a deparar-se com uma nova forma de trabalhar, viver e interagir com os outros. Cada aspeto do Governo, da sociedade, das empresas e da família está a ser afetado diariamente pela necessidade de nos mantermos seguros e de reduzirmos o peso nos nossos serviços de saúde e infraestruturas críticas.

Na Microsoft, queremos ajudar todos a adaptarem-se a esta nova normalidade com a máxima rapidez e eficácia.

Depois de ouvirmos os nossos clientes, constatámos que, consoante a sua dimensão, as organizações enfrentam conjuntos de desafios muito diferentes daqueles que imaginavam no início do ano. Inicialmente, o foco incidia na continuidade do negócio. "Como assegurar que são satisfeitas as necessidades críticas dos meus colaboradores e dos meus clientes?" "Que serviços posso continuar a oferecer e como?"

À medida que nos formos adaptando, teremos tempo para examinar as necessidades mais amplas das nossas organizações. "Como podemos continuar a estabelecer relações de confiança com os clientes quando tudo tem de ser feito digitalmente?" "Como é que as organizações podem continuar a trabalhar e a colaborar internamente, sem interação física?" "Como podemos assegurar o acesso aos dados e aos sistemas?" "Como é que os profissionais da saúde podem ter acesso às ferramentas que precisam para se protegerem e como é que os educadores podem continuar a ensinar de forma eficaz?" Estas são apenas algumas das perguntas às quais muitas organizações têm de dar resposta.

Para o ajudar a si e à sua organização a enfrentarem estes desafios, reunimos a informação que se segue, assente na nossa experiência global e local, para oferecer um guia para as soluções que poderão ajudá-lo a superar os atuais desafios. Este conteúdo será atualizado continuamente, onde iremos partilhar as melhores práticas e informá-lo sobre o que funciona bem para as pessoas e as organizações como a sua, e o que não funciona. Também gostaríamos de conhecer a sua opinião sobre as suas necessidades para lhe podermos fornecer os materiais mais adequados. Fale com as nossas equipas de gestão de contas e parceiros, e conte com a nossa ajuda.

Agora é o momento de utilizamos a tecnologia para ajudar os nossos colaboradores, clientes, parceiros e a nossa cadeia de aprovisionamento a colaborarem de forma eficaz e segura.

01 Trabalho Remoto

Manter uma experiência interligada

No atual panorama, milhões de pessoas adotaram o trabalho remoto. Reconhecemos o papel que a tecnologia desempenha ao ajudar organizações de todos os tamanhos a permitirem o trabalho remoto sem sacrificarem a colaboração, a produtividade e a segurança. No entanto, não é apenas uma questão de eficiência e de produtividade da organização. É também o desafio humano de assegurar que os seus colaboradores não se sentem isolados. É vital dar-lhes todo o apoio para não se sentirem remotos quando trabalham remotamente.

Apesar de a Microsoft ter um longo historial de trabalho remoto, nas atuais circunstâncias estamos a levar este conceito ao extremo. Com o tempo, aprendemos algumas coisas que queremos partilhar consigo sobre a melhor forma de ajudar a sua organização e os seus colaboradores a prepararem-se para o sucesso.



Introdução

É fundamental preparar uma área de trabalho em casa, quer seja um escritório doméstico ou apenas um canto para se concentrar. Utilize uma aplicação ou conjunto de aplicações de produtividade na cloud que o ajude a aceder aos ficheiros e às ferramentas a partir de qualquer lugar. O [Microsoft 365](#) permite aos utilizadores acederem aos recursos, partilharem e colaborarem nos ficheiros com as aplicações do Office na Web, em dispositivos móveis e em PCs, armazenando os conteúdos na cloud por predefinição. Também ajuda a manter-se em contacto com os colegas e o trabalho através de chats, chamadas e reuniões. É possível implementar as aplicações do Office, o Outlook Mobile, o Microsoft Teams e o OneDrive em qualquer dispositivo ou browser, para que as pessoas possam aceder aos respetivos e-mails, calendários e ficheiros onde quer que estes estejam. Os utilizadores poderão guardar muito facilmente os ficheiros no OneDrive ou no SharePoint, tal como guardam tradicionalmente os ficheiros na respetiva unidade C:. Isto tem sido fundamental para colocar os ficheiros na cloud.

Nem todas as organizações conseguem disponibilizar dispositivos empresariais para o trabalho remoto, mas poderão permitir o acesso aos dados empresariais em dispositivos pessoais através das políticas de proteção de aplicações do [Microsoft Intune](#), combinadas com o [Acesso Condicional do Azure AD](#). Desta forma, a sua organização mantém o nível adequado de controlo sobre as informações acedidas. Se precisa de maior controlo sobre o ambiente a partir do qual os seus utilizadores estão a aceder aos recursos empresariais, poderá contar com a ajuda do [Windows Virtual Desktop](#) alojado no Microsoft Azure. Se precisa de novos dispositivos para os seus colaboradores trabalharem remotamente, os dispositivos Surface e Windows 10 contam com funcionalidades de segurança incorporadas.



Manter o Contacto através de Reuniões e Mensagens

Sem a vantagem das conversas espontâneas nos corredores, tenha presente a necessidade de comunicar com maior frequência, seja em reuniões virtuais ou por chat. É importante encontrar formas de juntar as equipas, seja numa reunião de avaliação da situação, num encontro mais informal para estar a par do que se passa ou numa celebração de aniversário. A chave consiste em equilibrar a necessidade de garantir o progresso dos projetos e do trabalho com a necessidade de contacto humano e motivação.

Sem o lado prático das reuniões presenciais nas salas de conferências, algumas pessoas poderão estar a participar em reuniões online pela primeira vez nas suas carreiras. O [Microsoft Teams](#) foi concebido para ser o centro do trabalho em equipa permitindo-lhe preparar todos os aspetos das reuniões, partilhar o seu ecrã ou a sua apresentação, gravar a reunião para consulta e, em seguida, fazer o seguimento com ações que mantêm todos os intervenientes coordenados, como é o caso da distribuição posterior de conteúdos. Isto é particularmente útil para os membros da equipa que não podem participar. Poderá armazenar os ficheiros em segurança num local onde as pessoas certas podem aceder aos mesmos, colaborar em quadros, bem como entrar rapidamente nas chamadas e nas reuniões, à medida das necessidades. E para aqueles que estão perfeitamente à vontade, pode incentivá-los a utilizarem a câmara nas reuniões. Desta forma, estará a personalizar a reunião e a ajudar os participantes a sentirem-se integrados, fomentando assim a participação. Também poderá convidar os participantes a fazerem perguntas e incentivar os contributos de todos os participantes virtuais.

Como se pode ver, o Microsoft Teams está repleto de funcionalidades, pelo que vale a pena aprender tudo o que ele consegue fazer para a vida profissional ser significativamente mais construtiva e produtiva. "[Está a aproveitar ao máximo o Microsoft Teams enquanto trabalha remotamente?](#)" é um artigo conciso que o vai ajudar a conseguir isso mesmo. Vale a pena a leitura.



Gerir o tempo e o bem-estar

O trabalho remoto pode ser motivo de tensão, mesmo para os profissionais mais experientes. Certifique-se de que os seus colegas sentem que conseguem definir limites e comunicar quando estão e não estão a trabalhar. Poderá assinalar a disponibilidade através do indicador de presença e da mensagem de estado no Teams, bem como definir notificações em função das preferências para permitir momentos de concentração ou estar incontactável durante as "horas de pausa". É importante fazer pausas, bem como fazer regularmente o ponto de situação individualmente e com os colegas. É crucial para todos assegurar o devido equilíbrio entre os cuidados a prestar àqueles que nos são mais próximos e a execução do trabalho pelo qual somos responsáveis. Trabalhar a partir de casa nesta situação tem desafios muito próprios.

Soluções

Microsoft 365 e Teams, Windows Virtual Desktop, Azure Active Directory, Microsoft Surface

02 Soluções Remotas para a Saúde

Capacitar as equipas de cuidados de saúde com novas ferramentas

Os profissionais de saúde desempenham um papel crucial na saúde, na segurança e no bem-estar das pessoas em todo o mundo. Ao trabalharem num ambiente de cuidados de saúde complexo (mais complexo ainda tendo em conta os desafios atuais), médicos, enfermeiros e outros profissionais de saúde precisam de ter acesso a ferramentas que permitem fluxos de trabalho colaborativos para prestarem cuidados de saúde de alta qualidade aos pacientes. Tanto os pacientes como os médicos precisam de uma maior flexibilidade e facilidade para se ligarem uns aos outros entre várias localizações.

As soluções da Microsoft podem ajudar o corpo clínico nos diagnósticos e tratamentos rápidos e remotos online. É fundamental assegurar a velocidade da comunicação e a fiabilidade dos sistemas, sobretudo quando estes são alargados aos hospitais, aos sistemas de saúde, às regiões ou a nível nacional.



Agendar visitas virtuais

Com as pessoas a ficarem em casa, as consultas presenciais estão a ser minimizadas, pelo que as videoconferências oferecem uma forma dos médicos darem conselhos e fazerem diagnósticos às pessoas que precisam. Através da plataforma de reuniões no Teams, combinada com a nova [aplicação Bookings](#), os prestadores de cuidados de saúde conseguirão agendar, gerir e dar consultas virtuais aos pacientes.



Comunicação, colaboração e coordenação

O [Microsoft Teams](#) oferece ao corpo clínico um centro integrado para o trabalho em equipa, incluindo a coordenação, as comunicações e o acesso aos dados da equipa, para prestar os cuidados que os pacientes precisam, de forma eficiente. Isto permite que as equipas clínicas e não clínicas recebam orientações de forma atempada, assegura que a documentação está atualizada e que as equipas têm acesso às informações adequadas a partir de qualquer dispositivo em tempo real.

É fundamental para o corpo clínico saber quem está a trabalhar num turno específico e contactar os colegas no momento certo para prestar cuidados de saúde aos pacientes de forma atempada. É muito frequente o tempo valioso ser gasto a tentar identificar as informações de contacto corretas dos elementos das equipas de saúde. Com as comunicações direcionadas no Teams, poderá criar manualmente etiquetas para organizar os utilizadores baseado em atributos como a função, a competência ou a localização. Depois de aplicadas, poderá enviar mensagens a todos os elementos atribuídos a uma etiqueta ao mesmo tempo num canal de conversação ou chat: por exemplo, pode enviar uma mensagem a todos os @porters numa enfermaria.



Aplicações de resposta a emergências

A [solução de amostra Resposta de Emergência para o Power Platform](#) fornece às instituições de saúde um conjunto de funcionalidades que permite a recolha de dados para aferir a situação das camas e das reservas disponíveis, os pacientes relacionados com a COVID-19, as necessidades de pessoal e as altas pendentes. A solução também disponibiliza dashboards que resumem os insights e os dados chave, e permitem tomar decisões fundamentadas que resultam na implementação e utilização eficientes dos recursos. O [Microsoft Power Automate](#) permite criar fluxos de vários passos em vários serviços. Poderá, por exemplo, criar um fluxo entre e-mails, calendários e folhas de cálculo, assegurando a possibilidade de ligação das aplicações empresariais certas para maximizar a eficiência e a eficácia.

Não só é importante prestar cuidados médicos, mas também fornecer informações para ajudar as pessoas a tomarem decisões e evitar que os sistemas de saúde fiquem sobrecarregados. Ao oferecer o seu serviço [Bot de Cuidados de Saúde](#), com tecnologia do Microsoft Azure, às organizações nas linhas da frente da resposta à COVID-19, ajudamos a triar os pacientes para detetar potenciais infeções e prestar cuidados.



Acesso seguro e escalável às aplicações

Com o [Windows Virtual Desktop](#), a sua organização de cuidados de saúde pode fornecer aos profissionais da saúde acesso aos dados chave, de forma segura e controlada. Como os dados não são armazenados no próprio dispositivo, os dados dos pacientes são mantidos seguros, mesmo em caso de perda ou danos no dispositivo.



Assistência remota

A [Assistência Remota](#) no HoloLens oferece aos profissionais de saúde remotos uma visão em tempo real daquilo que está a ser visto para poderem colaborar na resolução dos problemas de forma mais rápida e acelerarem a transferência de conhecimentos. Combina vídeo, capturas de ecrã e anotações holográficas para ajudar os colaboradores na linha da frente a aceder a aconselhamento especializado.

Soluções

Microsoft 365 e Teams, Windows Virtual Desktop, Microsoft Power Automate, Microsoft Power BI, Microsoft PowerApps, Microsoft HoloLens, Dispositivos Windows 10

03 Aprendizagem Remota

Plataformas e recursos de ensino e aprendizagem inteligentes e prontos a utilizar

Com o encerramento das escolas e das universidades, professores, pais e alunos precisam de aceder aos recursos didáticos e prosseguir com a aprendizagem remotamente. Isto poderá ser particularmente difícil se estiver a experimentar a aprendizagem remota pela primeira vez. A boa notícia é termos [ferramentas e recursos gratuitos](#) para o apoiar, incluindo a nossa aplicação de sala de aula online segura, o Microsoft Teams. Estas ferramentas libertadoras também podem oferecer várias oportunidades de crescimento pessoal e desenvolvimento profissional.



Ajudar as escolas a manterem a atividade letiva remotamente numa sala de aula online segura

Para o ajudar a si e às suas organizações na aprendizagem remota, o [Microsoft Office 365](#) com [Microsoft Teams for Education](#) oferecem um ambiente de sala de aula online para alunos e professores se manterem focados na aprendizagem. Gratuito para escolas e universidades, o Teams reúne as ligações virtuais cara a cara, os trabalhos escolares, os ficheiros e as conversações no mesmo lugar, acessível por telemóvel, tablet, PC ou browser. Para apoiar o trabalho em qualquer altura, o Microsoft Stream, uma plataforma de armazenamento e reprodução de vídeo online, pode ajudá-lo a si e aos seus colaboradores a carregarem cursos/aulas gravados para os estudantes verem a pedido. Temos materiais de formação, cursos e documentos para ajudar os professores e o departamento de TI, bem como outros conteúdos para ajudar pais e alunos a ficarem operacionais rapidamente.

E com uma parte importante da sua equipa trabalha remotamente, o Windows Virtual Desktop facilita o acesso às aplicações empresariais críticas para manter o regular funcionamento do ensino, da colaboração e das atividades da escola.



Mantenha os alunos empenhados

Fomentar o empenho e a concentração dos alunos na aprendizagem quando estão fora da sala de aula é claramente um desafio. Ferramentas como o [Flipgrid](#), [Skype na Sala de Aula](#) e [Minecraft: Education Edition](#) (disponível até junho de 2020 para todos os docentes e alunos com uma licença válida do Office 365 Educação) também podem ajudar a oferecer variedade e facilitar a aprendizagem dos alunos de diferentes formas.

Os professores também podem configurar vários questionários e inquéritos através do [Microsoft Forms](#). Os alunos podem responder online e as suas respostas podem ser recolhidas/agregadas pelos respetivos professores. O Microsoft Teams incentiva à colaboração e à comunicação através da funcionalidade de chat. Os alunos podem interagir com os professores ou as aulas, e entre si, para os ajudar a sentirem-se menos isolados e recriarem o ambiente mais aproximado possível de uma sala de aula. O [Microsoft Educator Center](#) também inclui recursos, planos de aulas e atividades para ajudar a motivar os alunos remotamente.



Desenvolvimento pessoal contínuo: formação para educadores e outro pessoal

A Microsoft tem uma [comunidade de educadores](#) ativa. Partilham regularmente as melhores práticas e aprendem uns com os outros. Através da nossa plataforma Teams, conseguimos que uma comunidade global de aprendizagem remota ligue os especialistas em produtos da Microsoft aos seus colaboradores para oferecer suporte, responder a perguntas, partilhar recursos e ajudar a implementar a aprendizagem remota.

O nosso [Microsoft Educator Center](#) desenvolveu conteúdos de aprendizagem online juntamente com professores e para professores. Este centro de desenvolvimento profissional personalizado e gratuito suporta o desenvolvimento de competências independentes através de cursos, planos de aulas e percursos de aprendizagem.

O LinkedIn, baseado nos comentários da Universidade da Carolina do Norte, identificou uma [série de cursos](#) que oferece suporte. Consegue o equilíbrio certo entre a disponibilização dos conteúdos essenciais aos principiantes do ensino online sem os sobrecarregar, ao mesmo tempo que oferece detalhes suficientes para os ajudar a ficarem operacionais de forma rápida e eficiente. Agora são gratuitos para todos os membros do LinkedIn.

Claramente, todos estes recursos oferecem oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal contínuo do indivíduo. Especificamente, o programa "Level Up" da Microsoft recomenda cursos online para melhorar as suas competências de cloud, algo que a atual situação tornou ainda mais uma prioridade. Basta [responder a um breve questionário](#) para descobrir quais são os cursos mais adequados para si.



Colaboração remota para os membros da equipa

É mais importante do que nunca o pessoal docente conseguir reunir-se para partilhar as melhores práticas e debater os desafios colocados por esta nova forma de ensino. Com o Teams, pode fazer videochamadas, chat e conversações de grupo, integrar blocos de notas digitais, armazenar ficheiros para facilitar a partilha de planos de aulas e informações, bem como gravar as reuniões e publicá-las posteriormente.

Soluções

Microsoft 365 para Educação, Microsoft Teams, Microsoft Stream, Microsoft Forms, Flipgrid, Skype na Sala de Aula, Minecraft: Education Edition, Windows Virtual Desktop, dispositivos Windows 10

04 Serviços aos Cidadãos e aos Clientes

Ajudar a responder às perguntas dos clientes e dos cidadãos

As organizações do setor público e privado estão atualmente a ser inundadas com um volume sem precedentes de dúvidas relacionadas com vários tópicos, tendo uma força de trabalho remota e reduzida. Agora mais do que nunca, querará procurar opções que o ajudem a melhorar o contacto com os seus clientes para analisar rapidamente as dúvidas e os pedidos, a definir a prioridade das necessidades e gerir outros pedidos através de FAQ ou chatbots.

Com as organizações a trabalharem num ambiente de maior pressão, é vital obter acesso aos dados e aos insights em tempo real. A escala do Azure permite ingerir, transformar e consultar rapidamente enormes volumes de dados de forma eficiente.



Comunicar de forma rápida e eficaz

Em tempos de crise, as plataformas de aplicações com pouca programação, como o Microsoft Power Platform, permitem que todos os utilizadores inovem de forma rápida e segura, oferecendo soluções para os desafios que surgem rapidamente. As organizações podem acelerar o desenvolvimento das suas aplicações com modelos concebidos previamente, como o [Crisis Communications Power Platform Template](#), que permite rápidas comunicações e partilha de informações relacionadas com a evolução das condições durante uma crise. Com o modelo, os colaboradores podem reportar o seu estado laboral e fazer pedidos, com informações atualizadas da respetiva organização e de fontes externas conceituadas, como a WHO ou uma autoridade local.

Perante uma crise, os colaboradores e os clientes terão, compreensivelmente, muitas perguntas que exigem respostas rápidas. Com o Power Virtual Agents, poderá criar e fazer a manutenção rápida de um [Chatbot de Gestão da Crise](#) inteligente para ajudar a responder a algumas destas perguntas comuns.



Gerir o aumento da carga de trabalho

Neste momento, as companhias aéreas estão a lidar com inúmeras dúvidas sobre os voos cancelados e os supermercados precisam de oferecer soluções para resolver as necessidades das pessoas mais velhas ou vulneráveis. O [Microsoft Dynamics 365 Customer Service](#) ajuda as organizações da administração central, regional e local, bem como as empresas comerciais nos diferentes setores de atividade, a oferecerem os melhores resultados em todos os canais de interação que precisam, disponibilizando uma visão única de todas as informações dos clientes e dos conhecimentos mais recentes para toda a organização. Também lhes permite unificar na perfeição os dados e a tecnologia para gerir inclusivamente os casos mais complexos. Poderá implementar esta solução em poucos dias para enfrentar inclusivamente os casos mais complexos da forma mais produtiva.



Reunir, analisar e visualizar os dados

Com as organizações a trabalharem neste ambiente de alta pressão, é vital contar com uma velocidade que garanta a transformação de volumes de dados extraordinários em insights práticos. As soluções da Microsoft de interação com os clientes e os cidadãos aplicam insights orientados por IA que identificam e automatizam os problemas emergentes e morosos, e monitorizam o impacto das estratégias implementadas nas suas operações em tempo real. Estas soluções, como o [Customer Service Insights](#), o [Power Virtual Agents](#) e o [Portals](#), podem ser implementadas em poucas horas e com pouca ou nenhuma programação.



Otimizar e automatizar as respostas

Desde as tarefas simples aos complexos processos a nível da empresa, o [Power Automate](#) permite que todos os utilizadores, através de ferramentas que precisam de pouca programação, criem fluxos de trabalho seguros, inteligentes e automatizados para gerirem de forma eficaz tarefas manuais altamente repetitivas. Isto ajuda os colaboradores a concentrarem-se nos desafios e nas oportunidades importantes durante os tempos de crise.



Contar com a disponibilidade e a escala do Azure

Agora, mais do que nunca, é vital reunir todas as fontes de dados da sua organização para promover a obtenção de insights práticos. Também é importante tentar prever a procura e identificar qualquer apoio que seja necessário. Através da IA, da Aprendizagem Automática (Machine Learning) e dos Serviços Cognitivos, o Microsoft Azure consegue apoiar as organizações à medida das necessidades.

Além disso, com o [Azure Resiliency for Crisis Management](#), poderá contar com a elevada disponibilidade, a recuperação após desastre e a cópia de segurança para proteger as aplicações e os dados críticos. O Azure conta com a Certificação ISO-22301, ou seja, está certificado pela primeira norma internacional que mostra a capacidade de prevenir, mitigar, responder e recuperar de incidentes disruptivos.

Soluções

Microsoft Power Platform, PowerApps, Power BI, Power Automate, Power Virtual Agents, Microsoft Dynamics Customer Service, Microsoft Planner, Microsoft Azure

05 Inclusão Digital

Ferramentas para se manter ligado e assegurar que ninguém fica de fora

Devemos procurar sempre ser inclusivos, algo ainda mais vital para assegurar que são satisfeitas as necessidades de todos quando trabalham remotamente. A comunicação inclusiva e acessível com os colegas e colaboradores reveste-se de grande importância, mais ainda quando não há contacto diário, direto e presencial.



Mantenha-se em contacto

Quando todos os membros da equipa estão a trabalhar remotamente, é importante comunicar amplamente e de forma humana. O Microsoft Teams permite ativar o áudio e o vídeo numa reunião para proporcionar muito mais do que apenas mensagens escritas. Também pode utilizar autocolantes e GIFs animados para incluir emoção na conversação e permitir que todos expressem a sua personalidade.



Tecnologia acessível

Uma em cada cinco pessoas considera ter uma deficiência, 70% das quais são invisíveis. Também há desafios situacionais quando as pessoas precisam de suporte ou assistência para utilizarem a tecnologia. Temos como objetivo central incluir a acessibilidade e a inclusão em toda a abordagem aos nossos produtos.

É sempre importante assegurar que os documentos, as apresentações e as comunicações são adequadas para todos mas, com as pessoas a trabalharem remotamente, é ainda mais importante assegurar que todos os colaboradores têm o acesso adequado aos conteúdos que podem utilizar. A presença de legendas, bem como a disponibilização das gravações ou das transcrições das reuniões, permite que os intervenientes vejam e acompanham ao seu próprio ritmo. Toda esta capacidade está incorporada no Microsoft 365. [Visite o nosso Web site](#) para saber como podemos ajudá-lo.



Concentre o seu tempo e a sua atenção

É importante que os seus colaboradores se sintam confortáveis quando trabalham a partir de casa e que façam uma gestão adequada do equilíbrio entre as vidas profissional e pessoal. Também ajudará reservar tempo no diário para o trabalho mais profundo ou para momentos tranquilos. Os produtos do [Windows 10](#) foram concebidos tendo em vista estas características.



Competências cognitivas para a integração

Para os programadores, a incorporação da voz, da visão e de outras funcionalidades cognitivas nas aplicações aumentará a acessibilidade e a utilização. Os [Serviços Cognitivos do Azure](#) poderão ajudá-lo.



Acesso na primeira linha

A inclusão também consiste em adicionar utilizadores aos seus processos digitais que anteriormente não estavam incluídos no fluxo de informação digital. Os seus trabalhadores chave poderão estar no local, e precisar de ferramentas de comunicação e colaboração para contactarem a organização. As funcionalidades de colaboração no Teams e no Stream podem ajudar a interligar as organizações com a linha da frente.

06 Gestão de RH Remota

Ajudar os colaboradores a trabalhar em tempos de grandes desafios

Os seus departamentos de RH precisam mais do que nunca de proteger o bem-estar físico e mental dos colaboradores. É importante que se sintam ligados à liderança da organização e entre si. As melhores práticas do trabalho remoto devem ser impulsionadas de cima. A chave reside numa comunicação constante e consistente.



Envolvimento dos colaboradores

Quando as pessoas se sentem isoladas, é vital comunicar com a máxima frequência possível para sentirem um elo de ligação. O [Yammer](#) permite inúmeros tópicos de conversação, seja a nível da equipa ou da organização, o que oferece flexibilidade para os membros da equipa se ligarem a quem precisam. Também oferece às suas equipas de RH a capacidade de distribuírem as atualizações de forma atempada.

Também pode criar um [site interno para a gestão de crises](#), onde as pessoas são associadas às informações e são partilhadas com os colegas e os colaboradores as atualizações, as notícias mais recentes, os recursos relacionados e as Perguntas e Respostas relacionadas com o tema.



Fomentar a cultura organizacional

É importante que os seus colaboradores se sintam ligados a si e entre si. As melhores práticas do trabalho remoto são fomentadas desde cima através de diretrizes e pelo exemplo. Por isso, é importante preparar os colaboradores para o sucesso com as ferramentas, a formação e os recursos disponíveis. Mas também é importante dar conselhos práticos aos colaboradores sobre como poderão cuidar do seu bem-estar físico e mental, e dos seus entes queridos. As mostras de preocupação e a disponibilidade para ajudar fomentam a sensação de confiança dentro da sua organização quando ela é mais necessária. Seguem-se algumas sugestões úteis sobre [como manter a sua equipa remota envolvida e produtiva](#). Em termos práticos, o Teams oferece videoconferências para organizar videoconferências cara a cara, e o SharePoint e o Whiteboard permitem que as pessoas acedam aos documentos ou colaborem como se estivessem reunidos presencialmente. Se precisa de ferramentas que sustentem a sua cultura organizacional, o Teams poderá ajudar.



Aplicações e programas de RH

Recrutamento inteligente: a aquisição de talentos é particularmente difícil de gerir remotamente. O [Microsoft Dynamics 365 HR](#) com LinkedIn é uma plataforma de ponta para o local de trabalho que inclui funcionalidades de publicação de recrutamentos, gestão inteligente de talentos, gestão de entrevistas, gestão da preparação e formação, entre outros processos.

Portal de RH inteligente: Quando aumenta a pressão sobre a equipa de RH, é possível fazer questionários através de IA e de chatbots, sobretudo em grandes organizações.

Sistema de Desenvolvimento de Talentos: para manter em andamento a normalidade nos processos de captação de talentos, o Dynamics 365 permite que as equipas de RH estabeleçam sistemas de inventário de talentos com planos de sucessão, ferramentas de gestão de desempenho e processos de feedback.



Insights da força de trabalho

O [Power BI](#) permite que a sua equipa de RH aceda a relatórios e vistas self-service no reservatório de talentos.

As equipas de RH têm de conseguir prever a rotatividade dos colaboradores e identificar aqueles com maior probabilidade de serem afetados por doenças, tendo em conta o seu historial médico. A Automatização Rápida de Processos, a Aprendizagem Automática e os Serviços Cognitivos do Azure poderão ajudar.



Dispositivos

Através do Surface ou dos dispositivos Windows 10, poderá ter a certeza de que os seus colaboradores têm a tecnologia certa para executarem as tarefas, e contactarem colegas e clientes de forma remota e segura.

Soluções

Microsoft 365, SharePoint Online, Yammer, Microsoft Dynamics Human Resources, Microsoft Power Platform, dispositivos Windows 10

07 Marketing Digital e Comércio Eletrônico

Evolução no panorama em rápida mudança do marketing digital e do comércio eletrônico

O mundo mudou do dia para a noite, afetando a forma como gerimos as interações e as operações com os clientes. A maioria das organizações terá de evoluir e ampliar a sua estratégia de marketing para se tornar totalmente digital. Isto inclui os dados e os insights sobre o cliente, a conformidade, o e-mail e os eventos digitais, bem como o acesso à tecnologia de marketing adequada. Quando falamos com muitos dos nossos clientes e parceiros, percebemos que procuram a nossa ajuda para transformarem de forma segura os eventos físicos em digitais, e para manterem o regular funcionamento das operações comerciais online, ao mesmo tempo que proporcionam uma experiência do cliente positiva.



Estratégia de marketing digital e tecnologia de marketing

Neste momento, o marketing precisa de encontrar o equilíbrio certo entre a gestão das expectativas dos clientes, a comunicação da disponibilidade dos produtos e a revisão do canal de distribuição, mais do que impulsionar a atividade promocional e a geração de oportunidades de negócio. O [Dynamics 365 Marketing](#) permite manter comunicações coerentes, percursos personalizados do cliente e fornecer informações onde e quando as pessoas delas precisam, tudo de forma segura e em conformidade. Também permite tomar decisões fundamentadas e definir prioridades orientadas por dados.



Transformação digital dos eventos presenciais

Com o cancelamento ou o adiamento das reuniões e dos eventos presenciais, as empresas estão a ter de reformular a sua comunicação com os clientes, pelo que precisam de novas abordagens a todos os aspetos, desde as reuniões com os clientes e as chamadas de formação dos colaboradores aos grandes eventos, como os encontros com o CEO e as conferências de vendas globais. Nós próprios já passámos por esta transformação digital e compilámos [algumas das lições](#) que aprendemos com a produção de eventos e a migração integral para eventos digitais.



Proteja as suas receitas online

À medida que a procura se desloca rapidamente para a Internet e se verifica um crescimento nas vendas online, poderá ajudar ter uma solução em tempo real baseada em IA que proteja o seu negócio contra o aumento dos custos resultantes de fraudes. O [Dynamics 365 Fraud Protection](#) é uma solução que protege os pagamentos online e a criação de contas de clientes. A rede do Fraud Protection permite ter um conhecimento generalizado da atividade fraudulenta em todo o mundo. Assim, à medida que a crise evolui e que mudam os padrões de consumo, as regras e a proteção contra a fraude mantêm-se atualizadas.



Infraestrutura escalável para ajudar a fazer face à nova procura

Contamos com tecnologia e metodologias ágeis rapidamente escaláveis que podem ajudar a fazer face ao aumento da procura. Poderá ampliar ou reduzir a sua infraestrutura de forma rápida e quase instantânea no [Azure](#) para lidar com os picos de tráfego na sua plataforma de comércio eletrônico. Esta escalabilidade permite-lhe continuar a proporcionar uma excelente experiência do cliente e, ao mesmo tempo, controlar os custos, uma vez que, normalmente, paga apenas os serviços que utiliza.



Comércio Eletrônico Moderno

O [Dynamics 365 Commerce](#) poderá ajudar os comerciantes que tiveram de fechar as lojas físicas, e que ainda não têm uma presença comercial online, a ficarem operacionais. Proporciona uma experiência escalável de compra online e móvel, ao mesmo tempo que disponibiliza ferramentas como a aprendizagem automática e a IA para impulsionar a cadeia de aprovisionamento inteligente e melhorar os insights de negócio. E com a rápida mudança da estrutura da procura e dos comportamentos dos clientes, é importante manter-se a par daquilo que os clientes precisam e continuar a oferecer-lhes uma excelente experiência.

Soluções

Microsoft Dynamics Fraud Protection, Microsoft Teams, Azure, Microsoft Dynamics 365 Marketing, Microsoft 365, Yammer

08 Cadeia de Aprovisionamento Digital

Apoio à continuidade e à previsibilidade da cadeia de aprovisionamento

Nunca foi tão grande a atual necessidade de abastecimento dos consumidores e o setor da saúde. E nunca foi tão crítico o acesso a produtos fundamentais para a área da saúde, como é o caso do Equipamento de Proteção Individual, pelo que é vital contar com a total transparência da cadeia de aprovisionamento.

Também é necessário saber que pode confiar na resiliência das suas aplicações empresariais críticas. É fundamental assegurar que tudo continua a funcionar de forma eficaz durante os períodos de grande intensidade e aumento do tráfego.



Gestão da cadeia de aprovisionamento

O [Dynamics 365 Supply Chain Management](#) oferece soluções integrais e abrangentes que cubram o planeamento, o aprovisionamento, o armazenamento e transporte, a produção e a distribuição para os fabricantes dos diferentes setores de atividade. Estas soluções podem ser implementadas rapidamente para apoiar a sua organização, qualquer que seja a sua dimensão, para assegurar um desempenho rápido e escalável das aplicações e dos serviços.

O Azure Data Services permite que as organizações criem dashboards que oferecem uma visão clara de cada fase da cadeia de aprovisionamento: planeamento, encomendas, inventário, logística, pessoal, equipamento, qualidade e custo. O poder e a escala do Azure permitem o processamento e a análise de enormes volumes de dados para criar cenários hipotéticos. E o facto de se basear no Azure permite colaborar digitalmente com os seus parceiros, fornecedores e clientes.



Azure IoT Central: controlo e análise

É vital que a cadeia de aprovisionamento funcione de forma eficaz para assegurar que os produtos e serviços são entregues e prestados. A [análise preditiva](#) permite otimizar o planeamento e melhorar a prestação, o aprovisionamento de materiais e a logística da cadeia de aprovisionamento.

Para muitas organizações, é agora mais importante do que nunca monitorizar e gerir os dados em inúmeros dispositivos diferentes. A IU da Web personalizável do [IoT Central](#) permite que os administradores monitorizem as condições dos dispositivos, criem regras e façam a gestão de milhões de dispositivos. A superfície da API no IoT Central oferece acesso programático para configurar e interagir com a sua solução da IoT em qualquer altura.



Otimização com a IA e a aprendizagem automática

Para aumentar a flexibilidade e a capacidade de adaptação, poderá ser necessário reformular os processos da cadeia de aprovisionamento. Isto pode ser feito com as funcionalidades do Microsoft Azure, como a IA, a IoT e a RPA. Além disso, com a aprendizagem automática, estes processos podem adaptar-se ao longo do tempo.

09 Segurança Inteligente

Proteção contra o aumento dos riscos de cibersegurança

Os cibercriminosos estão atualmente a explorar o medo ou a necessidade de informação por parte das pessoas através de ataques de phishing para furtarem informações confidenciais ou disseminarem malware com o intuito de obterem lucros. Por isso, é vital manter as redes sob vigilância para manter os dados e os dispositivos seguros contra os ataques, sobretudo quando os colaboradores não estão no seu local de trabalho habitual. Temos uma gama de soluções que oferece proteção líder no setor, otimiza a integração para proporcionar uma cobertura abrangente e pode ajudar as suas equipas de segurança a tirarem o máximo partido das funcionalidades inteligentes.



Mantenha-se protegido contra os ataques de phishing e quando trabalha remotamente

Na Microsoft, temos sido interpelados sobre o que estamos a fazer para o ajudar a proteger-se contra estes tipos de ataque e para melhor proteger as organizações. Achámos que poderia ser útil explicar como funciona a nossa deteção automática e partilha de sinais. Também implementámos algumas das melhores práticas que podem ser utilizadas para manter a segurança contra as tentativas de phishing e para [manter a segurança durante o trabalho remoto](#). Aproveite também para ler o documento "[Privacidade e proteção dos seus dados no Microsoft Teams](#)". Estamos em crer que o achará tranquilizador e informativo.



Visibilidade de toda a infraestrutura digital

É muito importante conseguir ver os riscos de segurança em toda a organização. O [Azure Sentinel](#) oferece uma visão panorâmica. Graças à IA incorporada, significa que a deteção, a perseguição, a prevenção e a resposta às ameaças pode ser feita de forma mais inteligente, rápida e automatizada.

Com a mudança do trabalho das instalações para casa para tantos colaboradores, é mais essencial do que nunca dar prioridade aos controlos de segurança disponíveis, e compreendê-los, para poder reforçar a segurança com o mínimo impacto na produtividade. Para tal, seria sensato consultar a [Classificação de Segurança da Microsoft](#) para ver a classificação de segurança da sua organização. As soluções de segurança da Microsoft são sustentadas pelo [Grafo de Segurança da Microsoft](#), que recebe milhões de sinais todos os dias. Permite uma rápida deteção e resposta às ameaças, baseadas nos insights das informações de segurança, na aprendizagem automática e na análise comportamental.



Gestão de Identidades e Acesso

Quando os criminosos lançam ataques de phishing, estão a tentar comprometer as identidades. O volume destes ataques tem duplicado de ano para ano. A implementação da [autenticação multifator](#) evita 99,9% destes ataques e é um dos métodos mais eficazes de proteger a sua organização. O [início de sessão único](#) ajuda a ligar as identidades a todas as suas aplicações a partir de qualquer lugar ao impor autenticação forte para evitar as ameaças. A utilização do Acesso Condicional e do Identity Governance assegura que só as pessoas certas têm acesso aos recursos certos.



Proteção Contra Ameaças

No âmbito da recente campanha de phishing direcionado, os hackers criaram mensagens de e-mail que pareciam relatórios da cadeia de aprovisionamento legítimos relacionados com a COVID-19. A [Proteção Avançada Contra Ameaças do Office 365](#) identificou e bloqueou o ataque ainda em trânsito e partilhou sinais com o serviço Microsoft Defender para proteger todos os nossos clientes.



Funcionalidades de gestão de dispositivos

Apesar de muitos dos seus colaboradores poderem ter portáteis da empresa que utilizam em casa, é provável que a sua organização assista a um aumento na utilização de dispositivos pessoais para aceder aos dados da empresa. A combinação do [Acesso Condicional do Azure AD](#) e das políticas de proteção de aplicações do Microsoft Intune ajuda a gerir e a proteger os dados empresariais nas aplicações aprovadas para uso em dispositivos pessoais.



Acesso seguro às suas aplicações no local

A maioria das organizações executa inúmeras aplicações críticas para a empresa que poderão não estar acessíveis de fora da rede empresarial. O [Proxy de Aplicação do Azure AD](#) é um agente leve que permite aceder às suas aplicações no local sem abrir um amplo acesso à rede. Poderá combiná-lo com as atuais políticas de Acesso Condicional e a autenticação do Azure AD para ajudar a manter os utilizadores e os dados protegidos.

Soluções

Grafo de Segurança da Microsoft, Azure Active Directory, Microsoft Intune, Proteção Avançada Contra Ameaças, Azure Sentinel

10 Suporte Técnico da Microsoft

Ajudamos as empresas a utilizar a tecnologia para resolver novos desafios

Com tantas pessoas (desde trabalhadores de escritório a estudantes) a trabalharem remotamente, muitas vezes pela primeira vez, haverá um aumento na utilização de novas tecnologias. Juntamente com os nossos parceiros tecnológicos, estamos disponíveis para lhe dar todo o apoio ao reduzirmos a fricção inerente à adoção de novas ferramentas e ao ajudarmos a rentabilizá-las ao máximo.



FAQ sobre o trabalho remoto

Compilámos uma série de respostas às [perguntas mais frequentes](#) sobre como os administradores de TI podem gerir o maior número de utilizadores que trabalham remotamente. Utilize estas informações para ajudar a sua força de trabalho remota a ser produtiva quando trabalha a partir de casa.



Microsoft FastTrack

O Microsoft FastTrack pode ajudar a acelerar a implementação, a migração e a adoção das suas subscrições do Microsoft 365, sem custos adicionais. Está agora disponível para ajudar as organizações a configurarem a aprendizagem e o trabalho remotos. Poderá iniciar sessão e preencher um formulário de "[pedido de assistência](#)".



Serviços de Consultoria da Microsoft

A Microsoft disponibiliza vários planos que o ajudam a obter o suporte empresarial assistido que precisa, desde o suporte Premium, disponível dia e noite, às opções de pagamento por incidente.

Os [Serviços de Consultoria da Microsoft](#) continuam a dar suporte aos nossos clientes durante esta crise para entregarem e acelerarem projetos críticos ou para ajudarem a incorporar rapidamente novas capacidades como resposta à crise. Revimos e reformulámos a nossa abordagem, na medida do possível, para assegurar que podemos continuar a oferecer as nossas funcionalidades remotamente e a oferecer os resultados que os nossos clientes desejam.



Suporte Premier e Unificado

O Suporte Premier para empresas é uma plataforma de suporte integral que ajuda a maximizar o valor dos seus investimentos no local e baseados na cloud, em que pode contar com um Gestor Técnico de Conta. Os nossos serviços de resolução de problemas estabelecem ligação aos engenheiros especialistas na matéria, que resolvem os problemas de forma rápida e eficaz para manterem a elevada disponibilidade dos sistemas. O resultado é uma redução do risco, a melhoria da fiabilidade do sistema e o aumento da produtividade das pessoas.



Gestão de Eventos do Azure

A Gestão de Eventos do Azure é um serviço de suporte para avaliar e resolver os problemas para melhorar a resiliência das aplicações dos clientes, sensibilizar e prestar suporte durante um evento crítico. Com base nas melhores práticas e conhecimentos disponíveis, a Gestão de Eventos do Azure vai ajudar a identificar as lacunas que poderão afetar negativamente o desempenho ou a disponibilidade, e indicar os passos de resolução antes do evento. Durante o evento, estarão várias equipas da Microsoft em alerta para dar resposta a quaisquer problemas imprevistos que possam afetar o seu êxito.



Soluções Avançadas

Serviços de suporte técnico avançado específicos da tecnologia que resolvem os requisitos mais avançados do cliente e impulsionam os resultados do negócio. As opções incluem o suporte para aplicações críticas, engenharia designada, cloud especializada, programador e aplicações avançadas.

Soluções

Suporte Unificado da Microsoft, Gestão de Eventos do Azure, Soluções Avançadas

Estamos aqui para ajudar

Apesar de esta ser uma luta que ainda está a decorrer, reconhecemos o papel vital que a tecnologia desempenha no apoio, todos os dias, às pessoas e às organizações. Durante este período, acreditamos que, juntamente com a sua organização, aperfeiçoará a sua resiliência e desenvolverá as suas capacidades digitais para melhor enfrentar esta incerteza.

Não hesite em contactar as nossas equipas de gestão de contas e parceiros, estamos aqui para o ajudar.

Saiba mais em aka.ms/WEResilientoperationsreport