

Guião de entrevista PT Telecom

- **Caracterize o desenvolvimento da PT desde a sua fundação.**
(<https://www.telecom.pt/pt-pt/a-pt/Paginas/historia.aspx>)

- **O que diferencia a PT Telecom das outras empresas?**
 - A nível de empreendedorismo?

Primeira empresa a implementar estas soluções:

- MEO GO-televisao a partir de qualquer dispositivo
- MEO KANAL-upload de fotografias e vídeos em canais criados pelos clientes
- MEO-aplicações a partir da televisao

- **Relativamente à inovação?**

- Serviço de televisão muito mais avançado (possibilidade de retroceder nas gravações automáticas até 7 dias);
- MEO é tecnologia PTV;
- MEO ganha prémios constantemente;
- Agendar gravações a partir do telemóvel

- **Quais as principais mudanças, em termos de inovação, nos últimos 5 anos? E após a alteração de chefia?**

- Restruturações constantes. Estrutura gigante -> muitos diretores -> com Altice mudou quer a nível da árvore quer de pessoas -> adaptação de outras áreas dentro da empresa;> empregados a mudarem de departamentos>contratos revistos.
- Não se perde nada mas não se deixa de olhar para as soluções;

PRINCIPAIS PREOCUPAÇÕES:

- Continuar a garantir a qualidade dos produtos
- Gestão dos valores do mercado para continuar a ser competitiva, no entanto, revendo a qualidade de alguns produtos

- **Acha que o departamento informático tem um grande peso no desenvolvimento da empresa, justifique.**

- (Sim) O mais importante;
- "direção informática (IT)" - serviços operacionais/negocios/redes ("quase a maior direção do grupo");
- (se repararmos durante todo o audio o senhor nunca fez referência à justificação desta pergunta, o unico que podemos supor é que existe um trabalho grande da parte informatica e que se nota nas respostas dadas)
- Relaciona-se com o facto de ser o mais forte, ser a base do que a empresa é, os produtos com mais sucesso são do lado informatico

- **O que fazem para otimizar os programas informáticos?**

- Testes de satisfações do cliente (com fim de saber o que se poderia melhorar)

- Varias equipas trabalham para que seja possível haver um desenvolvimento de hardware que acompanhe o software (em especial com as aplicações das box MEO)
- Optimizar a interação com o cliente

- Que tipos de bases de dados são utilizados, e de que forma é que a empresa mantém esses dados seguros?

- Encriptação de dados, utilização de VPNs;
- Nível de segurança de dados pode ser conforme o utilizador assim o desejar.

- Considera a MEO um dos projetos mais bem-sucedidos da PT? E que fatores considera terem contribuído para o seu sucesso? (inovação?)

- “Mais ou menos, não diria o mais bem sucedido mas sim o mais conhecido”;
- Um conjunto de equipas estabelecesse informação objetiva de modo a haver um brainstorm fulcral de ideias para melhorar o produto.

- Qual estima que seja o nível de satisfação dos seus clientes?

- +- 1 milhão de clientes -> flutuabilidade de clientes entre concorrência torna-se impossível de concluir ao certo (o entrevistado não tem acesso às estatísticas, isso faz parte de outro grupo);

- De que maneira a PT destaca Portugal nos restantes países da Europa?

Clara diferença em relação a outras empresas da Altice:

- menu do Meo personalizado adaptado a cada cliente
- box: disco rígido que comunica com os servidores centrais(inovação) - ganharam prémios
- aplicações interativas para o utilizador

- Qual a previsão para o futuro da PT, como empresa? E o que têm em mente para se manterem proactivos?

- Altice labs, inovação, cloud, controlo de voz, PT Inovação , etc

- Equipa de produto -> ao fazerem estudos de mercado, testes de satisfação de clientes (a nível de produto)

- Serviços de infraestrutura: Trabalho de equipa, em paralelo para o mesmo projeto;
- Rede fibra / rede cobre;
- PT tem uma grande infraestrutura (-> Altice + PT ACS, seguros);
- Otimizar cloud -> parte central -> Mercado sempre a mudar, preparar para acompanhar;
- Meo é uma empresa, ligada à marca Telecom mas 'independente';
- Características de empreendedorismo: histórico, inovação (PT inovação -> engenharia (hardware e redes) + altice labs -> empresa em paralelo), primeira atrás de soluções (PT > NOS), componente de riscosa chegar 1º ao mercado;
- Aumentar a visão do produto (Brain Storm): -> Altice labs do ponto de vista tecnológico é diferente; -> cadeia gigante -> estudos de mercado /feedback dos clientes;
- Direção IT (maior direção do grupo): diversos grupos -> operacionais, -> negócios, -> redes;
- Estudantes de aveiro -> sapo.pt (serviço de busca);
- Meo (2007) -> tv + produtos ^ -> 1º produto da Telecom;
- Eng. Inf. -> capacidade de ligar equipas -> comunicação entre equipas -> visão, negócio, engenharia, operações;