

A nova agenda para gestão da informação: você tem uma?



Conteúdo	
2	<i>Introdução</i>
3	<i>A necessidade de informações confiáveis</i>
5	<i>Uma nova abordagem— a agenda para gestão da informação</i>
11	<i>Transformar a visão em realidade</i>
15	<i>Como a IBM pode ajudar</i>
15	<i>Conclusão e etapas seguintes</i>

Introdução

A falta de informações confiáveis—informações exatas, oportunas e relevantes—está na mente de CEOs e diretores-executivos no mundo inteiro. O custo e a complexidade do gerenciamento de volumes crescentes de dados e de conteúdo, combinados com a necessidade de fornecer informações confiáveis para todos os usuários em todas as transações, estão fazendo com que os CIOs repensem suas abordagens para o fornecimento de informação. É necessária uma mudança de paradigma, do isolamento das informações organizacionais para o projeto e implementação de uma infra-estrutura de informações que abranja toda a empresa. Sem isso, as empresas continuarão a lutar para alcançar o objetivo principal de otimização através do uso avançado da informação.

Os CIOs agora têm acesso a uma nova abordagem para desenvolver estratégias, planejamentos e implementações que permite transformar a visão de informações confiáveis em realidade. A agenda para gestão da Informação. Uma agenda de informações serve como estratégia e como roteiro tático, unindo pessoas, processos e tecnologia necessários para transformar volumes crescentes de informações em um ativo comercial estratégico e confiável.

Este documento técnico define a agenda para gestão da informação; descreve as principais considerações e práticas ideais para criar e implementar esta agenda ; e estabelece como a IBM pode ajudar você a fornecer informações confiáveis em toda a empresa.

Destaques

As informações confiáveis podem ser mais do que um ativo interno—elas podem ser uma importante vantagem competitiva.

"Informações exatas, integradas e atualizadas são vitais para o gerenciamento eficiente das operações. Verificamos que não podíamos mais trabalhar com dados isolados em diferentes partes da organização. Precisávamos de uma infra-estrutura de TI que permitisse a colaboração e viabilizasse o desempenho ideal em cada elo de nossa cadeia de fornecimento".

Dr. Anusorn Sangnimnuan, Presidente da Bangchak Petroleum Pcl.

A necessidade de informações confiáveis

À medida que a pressão do mercado aumenta, as empresas procuram maneiras de organizar informações como um ativo estratégico. Quando tratada como tal, a informação se torna um diferenciador competitivo significativo. Frequentemente, entretanto, essa informação é inconsistente, desatualizada, incompleta ou indisponível quando e onde é mais necessária. Os efeitos desse desalinhamento de informações podem ser sentidos em toda a empresa, sob a forma de aumento de custos, ineficiências e perda de oportunidades. A falta de informações confiáveis pode resultar em conseqüências ainda mais graves. Novos produtos ou modelos de negócios executados com base em informações incorretas podem resultar em falhas dispendiosas.

Esses desafios não são novos, mas a necessidade de tratar o problema nunca esteve tão evidente. Igualmente importante, a capacidade de superar esses desafios e disponibilizar informações confiáveis nunca foi tão favorável.

Destaques

As tecnologias de hoje tornam a criação e a manutenção de informações confiáveis algo mais econômico e possível de ser realizado

Os benefícios potenciais obtidos com o domínio das informações confiáveis vão desde a proteção do investimento em tecnologia existente até os novos recursos para atender a requisitos corporativos e regulamentares.

Padrões abertos (como XML e Web services) e arquiteturas flexíveis (como SOA - Arquitetura Orientada a Serviços, estão amadurecidos e obtiveram apoio fundamental na indústria, a ponto de fornecerem real valor no contexto do fornecimento de informações confiáveis. Tecnologias como o MDM - gerenciamento de dados críticos a integração de informações e o Data Warehousing estão disponíveis para fornecer os recursos necessários e implementar uma plataforma integrada de software em toda a empresa. Por fim, as empresas líderes no mercado começaram a implementar agendas eficazes para gestão de informações com base em práticas ideais experimentadas e comprovadas, ajudando a reduzir o risco e a velocidade de implementação, obtendo resultados com mais rapidez.

As empresas que priorizam a criação e o fornecimento de informações confiáveis podem ser altamente recompensadas. O retorno potencial dos investimentos inclui:

- *Proteção ampliada aos investimentos existentes em aplicativos, middleware, sistemas e capacitação especializada*
- *Melhor visibilidade, controle e discernimento, permitindo que as empresas otimizem seus processos comerciais com mais eficácia*
- *Melhor controle e gerenciamento de disponibilidade, consistência, integridade e segurança dos dados de uma maneira que atenda a requisitos legais e de gerenciamento*
- *Mais eficiência no uso da informação como serviços confiáveis e reutilizáveis em SOA*
- *Mais capacidade de integrar e usar dados não estruturados, tais como e-mail, vídeo, documentos.*

Destaques

A agenda de informações é um método comprovado e eficaz para criar, fornecer e explorar informações confiáveis.

A agenda de informações integra estratégia da informação, controle, infra-estrutura e um roteiro de implementação.

Uma nova abordagem—a agenda para gestão da Informação

A agenda para gestão da informação é o um plano abrangente, compreendendo toda a empresa, que o CIO— trabalhando com os executivos de negócios - cria e implementa para realizar mudanças estratégicas de curto e longo prazo O objetivo é transformar a empresa e potencializar o valor para o negócio, das informações entre os locais de armazenamento de dados e de conteúdo. A agenda permite às empresas fornecer informações confiáveis para otimizar o desempenho dos negócios.

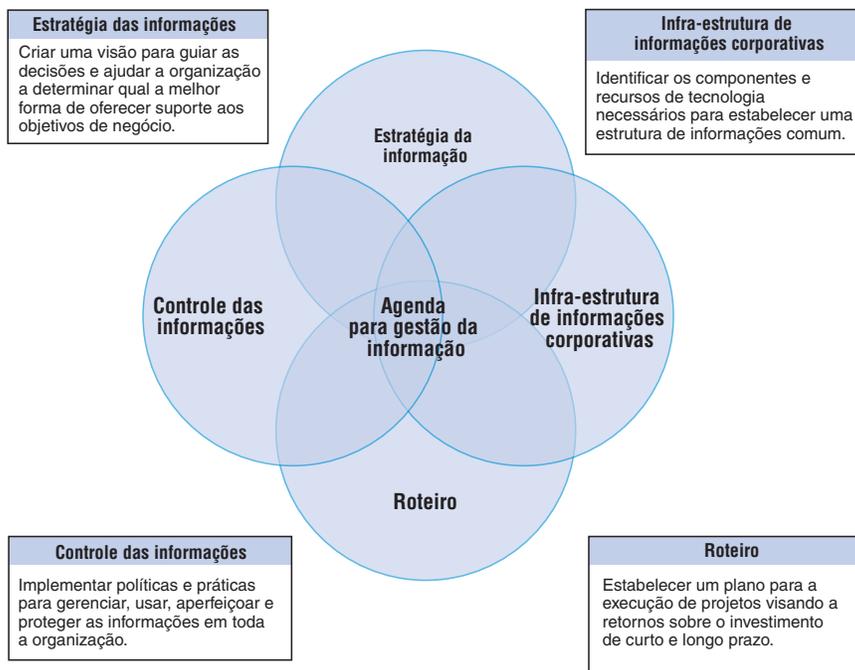


Figura 1. A estrutura de uma agenda para gestão de informação eficaz.

A razão pela qual a agenda de informações (ilustrada na Figura 1) provou ser tão eficaz para empresas que procuram criar e manter informações confiáveis é muito simples: ela é desenvolvida com uma abordagem sólida que integra estratégia, controle das informações e infra-estrutura empresarial das informações com um roteiro de implementação abrangente.

Destaques

Como parte da agenda para gestão da informação, a estratégia da informação fornece uma visão completa e sincroniza a agenda com a estratégia de negócios da empresa.

Um componente crucial da parte de controle da agenda para gestão da informação é o estabelecimento de um comitê especial responsável pela definição das políticas e práticas de informações da empresa.

Estratégia da informação

A estratégia da informação estabelece os princípios que orientam os esforços da empresa para criar e explorar informações confiáveis. A estratégia da informação, determinada pela estratégia de negócios e pela estrutura operacional da empresa, fornece uma visão completa de todos os componentes da agenda de informações. Ela deve ser revisada regularmente para assegurar que permaneça alinhada à estratégia de negócios da empresa.

Controle da informação

Um controle eficaz da informação pode melhorar a qualidade, a disponibilidade e a integridade das informações de uma empresa ao estimular a colaboração entre organizações e a criação de políticas. Isso requer o estabelecimento de uma organização corporativa específica cuja missão é definir as políticas e as práticas para gerenciamento e proteção de ativos críticos de informação ao longo do seu ciclo de vida. Os objetivos fundamentais do controle da informação incluem:

- *Definir a infra-estrutura e a tecnologia para controle*
- *Estabelecer definições comuns e padrão do domínio da informação*
- *Definir os processos e pontos de controle*
- *Desenvolver padrões de arquitetura*
- *Monitorar e aprimorar a qualidade dos dados*
- *Identificar e treinar os principais, diretores, administradores e executivos de áreas de negócios*
- *Estabelecer as políticas organizacionais necessárias e a supervisão entre organizações*
- *Treinar e capacitar o pessoal envolvido.*

Destaques

A colaboração entre o CIO e os executivos de negócios é especialmente importante para o sucesso da agenda para gestão da informação da empresa.

Uma infra-estrutura de informações em nível empresarial proporciona uma estrutura estável para o resto da agenda para gestão da informação.

“O gerenciamento da informação é fundamental para nós e para nossos clientes. Vemos isso como um real diferencial no mercado”.

Chris Levan, CIO, BlueCross BlueShield of Tennessee

Embora algumas vezes seja um desafio colocar CIOs e executivos de negócios para trabalhar juntos a fim de estabelecer padrões de controle, a importância desse componente na não deve ser subestimado. Um poderoso controle das informações é necessário para que uma empresa atenda às regulamentações externas de maneira mais rápida e completa. O controle das informações pode ajudar a revelar vantagens financeiras obtidas pela qualidade aprimorada dos dados, pelos processos de gerenciamento e pela responsabilidade. O desempenho comercial também pode melhorar como resultado do controle das informações—através de definições e processos comuns que motivam o desenvolvimento, a execução, o acompanhamento e o gerenciamento de estratégias eficazes.

Infra-estrutura de informações empresariais

Para gerenciar informações como um ativo estratégico no longo prazo, as empresas devem se comprometer com uma infra-estrutura de informações em nível empresarial. Qualquer coisa menos do que isso resulta em ineficiência operacional significativa, produtividade inaceitável de projetos e a contínua proliferação de múltiplas cópias de dados e conteúdo. Dentro do contexto de uma agenda para gestão da informação, a infra-estrutura de informações empresariais identifica a tecnologia necessária para integrar os investimentos atuais às tecnologias do futuro, ajudando a otimizar o retorno do investimento.

Destaques

Existem diversos elementos de tecnologia que podem ser usados para construir uma infra-estrutura eficaz de informações .

Integração de informações, gerenciamento de dados críticos, dynamic warehousing e gerenciamento de conteúdo e dados empresariais, todos têm uma função na infra-estrutura da agenda para gestão da informação .

A maioria das infra-estruturas de informações empresariais inclui os seguintes elementos:

A **integração da informação** acelera o fornecimento de informações confiáveis ao permitir a integração eficaz de ferramentas de gerenciamento como soluções de inteligência empresarial (data warehouse), Enterprise Resource Planning (ERP), implementações de gerenciamento de relações com o cliente (CRM) e consolidações de infra-estrutura como o SAP.

O **Master Data Management (MDM)** permite que dados-críticos—como dados de clientes, fornecedores, parceiros, produtos, materiais e funcionários—sejam consolidados para fornecer uma visão integrada e apropriada de informações confiáveis e relevantes em qualquer processo de negócios.

O **dynamic warehousing** fornece a próxima geração de recursos de data warehousing necessários para ajudar as empresas a transformar dados tradicionalmente latentes e históricos em análises de previsão em tempo real para permitir decisões comerciais mais oportunas e com mais informações.

O **Gerenciamento de conteúdo (ECM)** oferece administração de conteúdo, gerenciamento de processos de negócios para suporte a mudanças organizacionais .

Destaques

As infra-estruturas de informação mais robustas aproveitam as melhores práticas tecnológicas e o conhecimento específico da indústria para ajustar a infra-estrutura de acordo com as necessidades da empresa.

O **Gerenciamento de dados empresariais** abrange os servidores e as ferramentas para gerenciamento de dados em diversas plataformas para ajudar na redução de custos e no rápido uso dos dados.

O **Gerenciamento de meta dados** cria e gerencia os meta dados (informações sobre informações) de uma empresa e define o significado dos dados no repositório. A consistência, a integridade e o contexto dos dados são garantidos através de diretórios de serviços, de dados, de conteúdo, conversão e processos de recuperação e navegação.

Os **Modelos de indústria** permitem ao CIO e à empresa usar o conhecimento adquirido e as práticas ideais da indústria para implementar a integração da informação, o gerenciamento de dados-críticos e o data warehousing de com mais rapidez, sucesso e menos risco.

"Existe uma enorme concorrência no espaço do varejo. Para manter nossas margens, precisamos aprimorar continuamente nossos processos e utilizar os principais recursos de novas maneiras. Para fazer isso, precisamos de uma base sólida que forneça informações exatas onde e quando forem necessárias".

Ken Dschankilic, Arquiteto Empresarial, Canadian Tire Corporation

Destaques

O roteiro da agenda para gestão da informação mostra onde a empresa está atualmente no que se refere a informações confiáveis e aonde ela quer chegar—e como chegar lá.

Roteiro

A agenda para gestão da informação inclui um roteiro de implementação de curto e longo prazo. Para que este o roteiro seja mais eficaz, o CIO precisa mostrar onde e em que momento sua empresa se encontra em termos de maturidade do uso das informações e onde ela quer chegar. O roteiro da agenda para gestão da informação:

- *Identifica e prioriza projetos que proporcionam um significativo retorno do investimento*
- *Identifica dados e conteúdo importantes para a empresa*
- *Identifica como e quando os dados devem ser disponibilizados*
- *Determina os recursos necessários para suporte e acesso às informações relevantes*
- *Determina as práticas de controle e os processos de gerenciamento necessários para sustentar a estratégia da informação ao longo do tempo.*

A agenda para gestão da informação em funcionamento

Uma grande empresa de serviços financeiros procurava aumentar seus lucros realizando vendas cruzadas mais eficazes para os clientes existentes e reduzindo os custos de manutenção relativos à sua base de clientes.

O CIO e os executivos da empresa usaram a abordagem delineada neste documento para desenvolver a agenda para gestão da informação. Como resultado, a empresa conseguiu:

- *Apontar com mais rapidez e exatidão os problemas de informação que estavam dificultando a obtenção das metas de lucro, em locais de armazenamento de informações particulares e em sistemas redundantes devido a aquisições recentes*
- *Facilitar a contínua cooperação entre organizações — através de um comitê estabelecido como parte da agenda — para acelerar a criação e a implementação de novos processos e tecnologias*
- *Ter uma melhor justificativa para o custo dos investimentos em tecnologia, apresentando claramente a conexão com metas de negócios.*

Destaques

A IBM desenvolveu uma abordagem acelerada que pode ajudar a empresa a desenvolver sua própria agenda para gestão da informação em questão de semanas.

Incorporar um executivo, como o CEO ou o CFO, pode aprimorar significativamente a capacidade do CIO a obter a participação de executivos das linhas de negócios.

Transformar a visão em realidade

Com base nas práticas ideais aprimoradas em trabalhos junto a clientes e a própria transformação de sua infra-estrutura, a IBM definiu uma abordagem acelerada para o desenvolvimento de uma agenda para gestão da informação. Como ilustrado na Figura 2, essa abordagem pode ser utilizada para formular uma agenda de informações em questão de semanas e também definir um conjunto de projetos distintos a serem implementados para se obter retorno rápido.

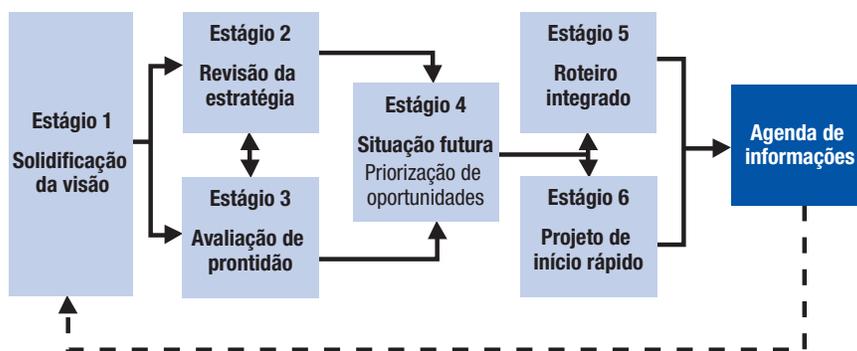


Figura 2. A abordagem acelerada da IBM para uma agenda de informações.

Os CIOs que procuram desenvolver e implementar uma agenda para gestão da informação eficaz e alinhada aos negócios para o fornecimento de informações confiáveis irá precisar da ajuda dos executivos de negócios. É importante, por essa razão, que os CIOs obtenham apoio executivo—tal como da Diretoria, do CEO ou do CFO—que podem posicionar a agenda para gestão da informação como uma iniciativa estratégica corporativa. Esse apoio ajuda o CIO a convocar executivos de negócios cuja participação é necessária no processo do desenvolvimento e cujo suporte é fundamental para o sucesso da implementação.

Destaques

A primeira etapa do processo da agenda para gestão da informação acelerada estabelece um conjunto compartilhado de expectativas e de princípios de orientação.

Dispondo de forte apoio executivo e uma equipe de colegas dedicados, os CIOs podem trilhar rapidamente o caminho para uma agenda para gestão da informação. No processo definido pela IBM, a formulação de uma agenda é realizada em cinco estágios distintos:

Estágio 1: Solidificação da visão

O objetivo deste estágio é criar um acordo de execução com as partes interessadas a respeito da necessidade de uma agenda para gestão da informação e do compromisso com os seguintes princípios orientadores:

- *Informações confiáveis são necessárias para tomar decisões que formam a estratégia de negócios.*
- *Funções comerciais devem ser responsáveis por definir as informações necessárias para suporte do processo.*
- *As informações devem ser fornecidas de maneira eficiente como um serviço compartilhado para todos os componentes da empresa.*
- *Deve haver uma versão real para as informações de negócios, críticos.*
- *As informações devem ter uma definição e uma apresentação padrão, exceto quando houver diferenças de negócios is importantes.*
- *A qualidade e a conformidade dos dados que usam padrões comuns devem estar integradas na origem, com um mínimo de intervenção no fluxo para o usuário.*
- *A informação é um ativo corporativo. Ela deve ser livremente compartilhada dentro da empresa, exceto quando não for possível devido a aspectos de custo, legais ou de sigilo de negócios.*

"Dispondo de informações precisas no contexto de cada transação, nossos analistas de fraudes podem identificar, com mais rapidez e eficiência, os casos que exigem investigação adicional".

Hagen Schaumkell, Diretor, Serviços de transação, WestLB

Destaques

A segunda etapa examina os requisitos e os processos de negócios e identifica as informações confiáveis que eles utilizam.

A etapa 3 define o estado atual da empresa e de suas informações.

A etapa 4 estabelece o estado final desejado e os projetos fundamentais para se chegar lá.

Estágio 2: Revisão da estratégia de negócios e dos influenciadores

Neste estágio, os participantes identificam os atuais modelos de negócios, organizacionais e de processos; definem os principais clientes; e determinam os tipos de informações necessárias para suporte desses modelos e clientes.

Estágio 3: Avaliação dos limites quanto a maturidade e recursos

A avaliação dos limites define o estado atual de pessoas, processos e tecnologia que constituem a agenda para gestão da informação. Essa avaliação inclui:

- *Avaliação de prontidão*
- *Avaliação da maturidade da informação e dos dados de suporte*
- *Avaliação da maturidade do controle de dados e dos dados de suporte*
- *Pessoas, processos e tecnologias necessários para iniciativas existentes e planejadas com base nos objetivos do estágio 2.*

Estágio 4: Desenvolvimento do estado futuro, identificação de oportunidades e priorização.

Para esta tarefa, a liderança de TI trabalha com os líderes de negócios para criar consenso a respeito do estado futuro desejado da infra-estrutura de informação e dos principais projetos para alcançá-lo. Esse estágio também inclui a priorização dos projetos de TI em relação aos objetivos corporativos, da linha de negócios e da própria área de TI para identificar o primeiro projeto a ser tratado na agenda. Ele contém os seguintes elementos:

- *Nível desejado de maturidade da informação*
- *Nível desejado de controle da informação*
- *Lista de projetos para atingir a maturidade do controle desejado para informações e dados*
- *Identificação da primeira área de foco – o projeto inicial que pode produzir um "ganho rápido" para a agenda de informações.*

Destaques

A etapa 5 gera uma análise de gaps e um plano de execução por fases.

A etapa 6 seleciona um primeiro projeto de início rápido e cria o seu plano de execução.

É importante revisar a agenda concluída periodicamente para verificar se ela permanece alinhada à estratégia de negócios da empresa.

Estágio 5: Planejamento de desenvolvimento e implementação de roteiro integrado

Com base nas descobertas realizadas nos quatro primeiros estágios, esta etapa delinea o estado atual da informação na empresa e cria um plano de execução por fases para transformar a organização e conduzi-la até o estado de informação planejado.

Estágio 6: Projeto de início rápido

Embora um plano abrangente e a longo prazo seja essencial para transformar uma empresa, ele também pode ser preocupante. É por isso que a IBM recomenda identificar especificamente um "primeiro projeto" e incorporar o seu planejamento na abordagem geral da definição de uma agenda de para gestão da informação. Especificamente, este estágio do processo cria um plano de execução detalhado no quarto estágio. O plano de execução inclui:

- *Consenso a respeito dos principais indicadores de desempenho para medir o sucesso do primeiro projeto*
- *Seleção e aquisição dos componentes de tecnologia necessários ao projeto*
- *Incorporação das políticas e procedimentos de informação apropriados com base nos requisitos do projeto.*

O resultado final desse processo é a agenda para gestão da informação da empresa. Através da colocação de todos os componentes em uma única estrutura, a agenda ajuda a desenvolver um processo de circuito fechado para o exame periódico de objetivos, estratégias e resultados para assegurar que permaneçam alinhados à estratégia de negócios da empresa. Devido ao atual clima de mudança rápida nos negócios e na tecnologia, esta etapa é particularmente importante para o sucesso a longo prazo.

Destaques

As soluções IBM Information On Demand são planejadas exclusivamente para ajudar os CIOs cuidarem das necessidades de informações confiáveis.

Como a IBM pode ajudar

A IBM pode ajudar os CIOs a terem sucesso desde a criação de uma agenda para gestão da informação até o fornecimento das tecnologias, produtos, serviços e conhecimentos especializados para sua execução. As soluções IBM Information On Demand foram desenvolvidas especificamente para tratar as necessidades de informações confiáveis. Baseadas em padrões abertos e refletindo investimentos superiores a US\$ 10 bilhões nos últimos três anos, as soluções IBM Information On Demand estão entre as mais abrangentes do mercado. Elas fornecem aos CIOs a abordagem necessária para implantar e gerenciar uma infra-estrutura de informações que abrange toda a empresa. Além disso, os CIOs desfrutam da vantagem de usar os modelos específicos por indústria e o extenso conhecimento das melhores práticas tecnológicas oferecidos pela IBM, os quais oferecem às empresas um conjunto econômico e personalizado de informações confiáveis.

Conclusão e etapas seguintes

O CIO, que utiliza uma agenda para fornecer informações confiáveis usando uma combinação organizada de pessoas, processos e tecnologia comprovados, pode aprimorar significativamente a capacidade de sua empresa de identificar e gerenciar riscos, atender a requisitos regulamentares, acelerar a comercialização de novos produtos e serviços e aprimorar o atendimento ao cliente.

Para saber mais sobre a agenda para gestão da informação e as soluções Information on demand da IBM, entre em contato com o seu representante de vendas IBM ou um parceiro de negócios IBM ou acesse:

ibm.com/br/services/cio



© Copyright IBM Corporation 2008

IBM Global Services
New Orchard Road
Armonk, NY 10504
EUA

Produzido nos Estados Unidos da América
01-08

Todos os direitos reservados

IBM e a logomarca IBM são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da IBM Corporation nos Estados Unidos, em outros países ou em ambos.

Outros nomes de empresas, produtos e serviços podem ser marcas comerciais ou marcas de serviço de outras empresas.

O fato de esta publicação conter referências a produtos ou serviços da IBM não significa que a empresa pretenda disponibilizá-los em todos os países em que opera.