

Melhores Resultados com Business Analytics

*Por que motivo as empresas orientadas por dados
analíticos superam a sua concorrência*



A necessidade de melhores resultados do negócio

A responsabilidade de chefias e trabalhadores do conhecimento é gerar melhores resultados do negócio: maiores receitas, menores custos, risco reduzido, previsões acertadas.

À primeira vista, este objectivo não constitui novidade. Tem sido uma constante desde as primeiras trocas monetárias.

Mas se, por um lado estes resultados alvo se têm mantido inalterados, praticamente tudo o resto mudou. As organizações têm agora de os alcançar num ambiente económico duro e implacável como nunca antes visto.

A nova realidade económica

O actual ambiente é substancialmente mais volátil, mais incerto e mais complexo do que em anos passados. Os acontecimentos, ameaças e oportunidades não surgem mais depressa ou com menor previsibilidade. São convergentes e influenciam-se mutuamente criando situações totalmente inéditas. Os efeitos desta nova realidade têm sido drásticos, nefastos e fulminantes. Não pouparam indústria, empresa ou profissional.

A pressão faz-se sentir

Como consequência destes efeitos nefastos, os executivos

“Praticamente oito em dez CEOs antecipam cenários de complexidade algo considerável, mas um número muito abaixo da metade se sente preparado para fazer face à mesma.”

– Estudo IBM 2010 Global CEO

aperceberam-se de que os pressupostos e métodos nos quais se baseavam deixaram de ser sustentáveis ou competitivos. Os que ignoraram este facto e se mantiveram fiéis a um modelo de negócio que resultou bem há alguns anos atrás assistem agora à erosão, se não mesmo à extinção, da sua vantagem competitiva, da fidelização do cliente e das margens de lucro causada pela avalanche de mudanças provenientes de todas as direcções.

Quanto ao profissional do conhecimento propriamente dito, nunca antes a pressão para otimizar os resultados do negócio foi tão sentida; nunca antes a necessidade de uma visão 360° do negócio foi tão premente. Estes profissionais têm agora de produzir, partilhar e agir em função de conhecimento de perspectivas temporais diversas, desde tendências históricas a previsões do desempenho futuro, passando pelos resultados presentes.

Para optimizarem os resultados neste novo ambiente, as organizações têm de ser mais sagazes. Concretamente, os executivos têm de tomar decisões estratégicas mais inteligentes. As chefias têm de tomar decisões mais inteligentes em termos de recursos e táticas. A cada colaborador, individualmente, compete tomar decisões mais inteligentes sobre aquilo a que deve dedicar o seu tempo e energia. Por outro lado, as decisões e subsequentes acções têm de ser tomadas, executadas, avaliadas e optimizadas de forma mais rápida do que nunca.

A via para melhores decisões é através de uma visão mais nítida do negócio. Por sua vez, a via para uma visão mais nítida do negócio é através da análise do negócio.

Porquê a análise do negócio?

A análise do negócio surgiu nos últimos anos como uma prioridade estratégica de todas as chefias. A razão é muito simples: conduz a melhores resultados do negócio.

A análise do negócio proporciona uma visão nítida que conduz a melhores decisões

A análise do negócio oferece um conhecimento accionável sobre todos os aspectos do desempenho do negócio, sejam os resultados presentes, as tendências do Cliente, as ameaças da concorrência ou as oportunidades de mercado.

Quando, por exemplo, durante a realização do seu inquérito 2010 Global CIO, a IBM pediu a mais de 2500 CIOs de 78 países, 19 indústrias e organizações de todas as dimensões que identificassem um ou mais dos seus planos estratégicos para melhorar a competitividade, 83 por cento responderam “business intelligence e analytics”.¹

¹ *The New Voice of the CIO: Insights from the Global Chief Information Officer Study, IBM Global Business Services, 2009, página 15.*

A análise do negócio pode ainda aumentar a eficiência e a eficácia dos processos decisivos para o negócio, bem como contribuir para a criação de organizações “guiadas por análises” de elevado desempenho. Estes benefícios são sustentados por outro igualmente grande e importante inquérito global IBM. Consideremos as seguintes conclusões obtidas a partir dos estudos 2010 IBM Global CEO e CFO, respectivamente:

- **A análise do negócio melhora a estratégia do negócio e a tomada de decisões.** Os CEOs de destaque (“Standout CEOs”) (aqueles que apresentam um bom desempenho em condições económicas boas e adversas) têm uma probabilidade 16 por cento maior do que os demais CEOs de utilizar processos de planeamento estratégico iterativos para além dos balanços anuais formais. Por outro lado, as probabilidades de favorecerem decisões rápidas, apesar da ambiguidade económica universal, são 54 por cento maiores.²
- **A análise do negócio gera consistentemente melhores resultados financeiros.** CFOs com um bom desempenho conseguem antecipar ganhos de dois dígitos no crescimento das receitas, EBITDA e retorno do capital investido. Estes “Integradores de Valor” aplicam mais visões de estratégia de futuro em toda a empresa, desde o planeamento estratégico à optimização operacional e utilizam-nas para gerir o risco, reduzir custos e identificar novas oportunidades.³

“Com o processo de disseminação da capacidade analítica, tecnologia e talento apropriados, a Área Financeira pode transformar a actual profusão de informação financeira e operacional em conhecimento do negócio e contribuir para a criação de valor empresarial.”

– Estudo IBM 2010 Global Chief Financial Officer

A análise do negócio é mais eficiente quando implementada para responder a três perguntas essenciais:

- Como avaliamos o nosso desempenho?
- Porquê?
- O que deveríamos estar a fazer?

Com respostas claras a estas perguntas, os colaboradores em todos os níveis de uma organização podem tomar melhores decisões sobre estratégia, recursos e táticas. Podem contribuir para um repositório comum de conhecimento que é partilhado por outras divisões e departamentos. Podem, ainda, tomar acções mais efectivas que conduzam a melhores resultados.

A organização guiada por análises

As organizações que implementam análises do negócio geram ainda melhorias mais duradoura na cultura da tomada de decisões: estas organizações passam a ser “guiadas por análises”. Quando atingem este ponto, conseguem produzir, partilhar e agir com vista a ultrapassar barreiras há muito existentes, por vezes até mesmo enraizadas, para conseguir melhores resultados do negócio. Entre estas barreiras contam-se:

- **Visões obstruídas.** Frequentemente os colaboradores não divisam o potencial total de uma oportunidade porque apenas vêem a parte da informação de que necessitam para conhecer os resultados e tomar decisões seguras.
- **Estruturas e processos rígidos.** Os colaboradores são incapazes de tomar decisões ou agir com base em informação, mesmo que consigam ver uma oportunidade ou ameaça a desenhar-se.
- **Distracções.** A falta de alinhamento das táticas e dos objectivos ou prioridades concorrentes desvia energia e recursos para o que é da responsabilidade dos executivos.
- **Fragmentação.** Culturas concorrentes e responsabilidades em conflito diluem a eficiência organizacional. Silos de informação impedem uma visão completa e integrada dos resultados e conduzem a decisões que se afastam do ideal.
- **Culturas reactivas.** Os colaboradores respondem com grande lentidão a oportunidades e ameaças, cedendo quota de mercado e oportunidades de crescimento a concorrentes mais ágeis.

² Capitalizing on Complexity: Insights from the Global Chief Executive Officer Study Executive Summary, IBM Global Business Services, 2010, página 4.

³ The New Value Integrator: Insights from the Global Chief Financial Officer Study. IBM Global Business Services, 2010, página 3.

As empresas guiadas por análises, pelo contrário, baseiam as suas decisões e acções, não no instinto ou medo, mas na visão que obtêm de uma análise constante e rigorosa daquilo que resulta ou não. O desempenho individual, a eficiência na tomada de decisões e os processos de negócio centrais podem ser quantificados, analisados e otimizados e os resultados reintroduzidos num ciclo de feedback que visa o melhoramento contínuo. Além disso, as empresas que se guiam por análises distinguem-se pela partilha destes conhecimentos de forma mais vasta pelas equipas e funções, criando um corpo de conhecimento valioso e em constante crescimento. Ao fazê-lo, estão a criar um repositório comum e partilhado de informação e conhecimento para preencher todos os espaços vazios da sua memória corporativa.

Como resultado, as empresas guiadas por análises caracterizam-se por comportamentos ao nível do negócio mais inteligentes e mais efectivos. Em vez de constituírem os tradicionais entraves aos melhores resultados do negócio, os colaboradores nestas organizações são:

- **Informados.** O conhecimento completa e imediatamente acessível ajuda os colaboradores a compreender se e por que motivo o desempenho está ou não no bom caminho.
- **Focados.** Visões relevantes e personalizadas ajudam os colaboradores a compreender a estratégia e os objectivos de modo a poderem atribuir a prioridade apropriada às suas decisões e acções.
- **Alinhados.** O conhecimento homogéneo e partilhado por todos ajuda os colaboradores a canalizar as suas energias e recursos para acções que produzem melhores resultados.
- **Ágeis.** O conhecimento em tempo útil ajuda os colaboradores a responder de forma imediata e coerente a oportunidades e ameaças emergentes através de melhores decisões e acções.
- **Cultura proactiva.** A informação voltada para o futuro ajuda os colaboradores a identificar e resolver os problemas antes que os mesmos afectem o desempenho.

Porquê o IBM Business Analytics?

“Onde antes deduzíamos, agora sabemos. Onde antes interpolávamos e extrapolávamos, agora conseguimos determinar. O histórico cede lugar ao tempo real e até à previsão.”

– Sam Palmisano, Presidente e CEO da IBM

Através das aquisições e do crescimento orgânico, a IBM criou uma solução de análise do negócio poderosa, inovadora e efectiva. Nos últimos cinco anos:

- Investiu mais de USD 14 mil milhões (incluindo as aquisições da Cognos e da SPSS) em software para criar a carteira mais sólida da indústria
- Criou a linha de serviços Business Analytics e Optimization da divisão Global Business Services da IBM e dotou a mesma de mais de 7.000 consultores dedicados
- Abriu oito Centros de Excelência de análise em todo o mundo para ajudar os clientes a descobrir as informações ocultas nos seus dados

Os componentes fulcrais do software IBM business analytics incluem:

- **Business Intelligence.** Consultas, relatórios, análises, tabelas de pontuação (“scorecards”) e painéis de avaliação (“dashboards”) para permitir aos decisores em toda a organização localizar, analisar e partilhar facilmente as informações de que necessitam para melhorar a tomada de decisões

- **Predictive and Advanced Analytics.** Extração de dados (data mining), modelagem predictiva, simulação ‘what if’, estatísticas e análises de texto para identificar padrões e correlações relevantes em conjuntos de dados de modo a prever futuros acontecimentos e avaliar o interesse de diversos cursos de acção
- **Desempenho Financeiro e Gestão Estratégica.** Orçamentação e planeamento, consolidação financeira, tabelas de pontuação (“scorecarding”) e gestão estratégica, análise financeira e capacidades de relatório relacionadas para gerir o risco e contribuir para simplificar, estruturar e automatizar práticas sustentáveis de gestão estratégica e desempenho financeiro.
- **Governance Risk and Compliance.** Gestão de controlos financeiros, gestão do risco operacional, risco e conformidade das TI, gestão do risco com fornecedores e gestão de auditorias internas para uma visão agregada, a nível empresarial, de todas as exposições que, por sua vez, ajuda CFOs e CIOs a compreender a forma como estes riscos podem afectar o desempenho futuro da organização
- **Aplicações de análise.** Aplicações com capacidades de criação de relatórios e análise que medem o desempenho de um domínio específico do negócio, tais como clientes, força de trabalho, cadeia de fornecimento ou gestão do desempenho financeiro

Subjacente a este software encontra-se um conjunto de atributos fulcrais e ofertas exclusivas da IBM.

Capacidades completas

A IBM oferece a gama completa de capacidades de análise do negócio de forma a permitir uma antecipação total e moldar resultados do negócio. Entre estas contam-se:

- Relatórios, tabelas de pontuação (“scorecards”) e painéis de avaliação (“dashboards”) que permitem uma compreensão mais aprofundada do desempenho passado, em tempo real e futuro.
- As capacidades de cenário e modelagem predictiva “what-if” que ajudam a identificar o curso de acção ideal
- Planeamento empresarial, capacidades de orçamentação e previsão para alinhamento dos recursos com vista à obtenção de melhores resultados do negócio.

As capacidades de destaque incluem:

- Análise predictiva totalmente integrada
- Capacidades de modelação de cenários “what-if”, suportadas por um motor OLAP in-memory que suporta write-back
- Análise em pacote totalmente adaptável

Uma plataforma comprovada

A plataforma IBM business analytics assegura que os nossos clientes conseguem maximizar a produtividade dos utilizadores na empresa e das equipas de TI. A plataforma IBM business é fácil de implementar e gerir, e inclui capacidades que simultaneamente reduzem o peso das TI e aumentam a satisfação do utilizador na empresa. A plataforma IBM é especial porque:

- A sua arquitectura independente, orientada para serviços, se encaixa facilmente na infra-estrutura de TI já existente.
- Ajuda os clientes a construir uma base de informação fidedigna assente em abrangentes capacidades IBM para armazenamento de dados, qualidade de dados, limpeza de dados, integração e muito mais.

Especialização ímpar na indústria e departamental

A IBM oferece práticas comprovadas, aceleradores e aplicações de análise adaptáveis para processos analíticos chave, tais como processos financeiros, risco, fraude, cadeia de fornecimento/operações, análise do cliente e gestão do capital humano, em indústrias chave. Por outro lado, permitimos a criação de comunidades “champion” no IBM Innovation Center for Business Analytics, Customer e Partner Advisory Boards, IBM Research, workshops de business analytics, entre outros.

Construção da organização guiada por análises

Através da sua combinação de especialização em software, hardware e consultoria, a IBM está a conduzir a criação de organizações guiadas por análises em todas as indústrias, em todo o mundo.

Ao contrário das suas congéneres, estas organizações não só proporcionam melhores resultados do negócio, como também os antecipam e moldam. Por exemplo, estas organizações podem:

- **Detectar padrões para deter o crime antes mesmo da sua ocorrência.** Com base em dados criminais em tempo real, mapeamento geo-espacial e avaliações de risco mais exactas, os departamentos policiais na América do Norte estão a fazer um uso mais eficiente dos recursos financeiros e humanos, fechando mais casos com maior celeridade e aumentando a segurança dos agentes policiais.
- **Antecipar a procura e equipará-la ao fornecimento.** Através de análise predictiva, as cadeias de retalho na Europa podem prever e gerir, com rapidez, os reabastecimentos de stocks com base em variações na procura e nas vendas por loja. Além disso, podem ligar os seus sistemas centrais para monitorização transversal e ajustamento imediatos da sua cadeia de fornecimento.
- **Aumentar a agilidade para responder a oportunidades.** Com a capacidade de analisar um assombroso número de 30 milhões de registos de dados em segundos, as principais empresas de logística beneficiam de uma perspectiva geral imediata (e imediatamente nítida) dos resultados. As chefias conseguem identificar os elementos de custos de forma a otimizar processos de produção, reduzir os custos de exploração e proporcionar uma visão exacta das margens de contribuição.

Estudos sobre o retorno do investimento (ROI) realizados por empresas analistas independentes, designadamente a Nucleus Research, confirmam as vantagens para o negócio do IBM business analytics como mensurável e revolucionário. Por exemplo:

- Com base em previsões e relatórios, a Blue Mountain Resorts conseguiu reduzir os custos de produção e o excesso de inventário do ROI de um mês em mais de 1.800 por cento.
- Ao utilizar a análise predictiva e a visibilidade acrescida na informação criminal em tempo real, o Departamento Policial de Memphis conseguiu reduzir a taxa do crime, sem aumentar o corpo policial, do ROI de três meses em 863 por cento e um lucro anual médio de USD 7,2 milhões.
- Com a homogeneização do seu processo de fecho financeiro, a Huntsman Corporation conseguiu reduzir os honorários das auditorias e aumentar a produtividade para um ROI de cinco semanas de mais de 1.000 por cento.
- Ao aumentar o acesso dos colaboradores aos dados das vendas, inventário e das contas a receber, o Grupo U.S. Lumber aumentou a produtividade, reduziu os níveis de inventário, encurtou o prazo de recebimentos e diminuiu os custos de capital para um ROI de 11 dias de mais de 3.600 por cento.

IBM Cognos 10: Potencial de intelligence ilimitado

A inovação mais recente presente na solução de software IBM business analytics e a primeira de muitas mais, IBM Cognos 10, irá mudar a forma como as organizações tomam decisões, afectam recursos, prevêm e planeiam o futuro.

O IBM Cognos 10 revoluciona a forma como as organizações utilizam a business intelligence ao dar liberdade às pessoas para pensar, ligar-se a outras e transmitir conhecimento em tudo o que as pessoas fazem:

- **Liberdade para pensar:** O Cognos 10 proporciona uma experiência de utilização revolucionária que suporta a forma como o utilizador pensa, para que este não tenha de interromper o fio condutor do seu raciocínio em função do software. Isto é feito através de um novo espaço de trabalho de BI que confere um poder maior, navegação intuitiva e uma melhor apresentação.
- **Comunicação:** O Cognos 10 integra redes sociais e colaboração com a finalidade de estimular a troca de ideias e conhecimento que ocorre naturalmente no processo de tomada de decisão, mas que por vezes fica retida em notas de reuniões, processos manuais, mensagens electrónicas e nos apontamentos do utilizador. Isto é feito, permitindo aos utilizadores formar comunidades, captar anotações e opiniões e partilhar o seu conhecimento com outros sobre a informação propriamente dita. As funcionalidades de redes sociais e colaboração do novo Cognos 10 promovem a excelência no processo de decisão e criam uma memória corporativa para capitalização futura. Com redes sociais e colaboração incorporadas, o Cognos explora a informação colectiva da organização para ligar pessoas e conhecimento e conseguir o alinhamento.
- **Ação:** O Cognos 10 fornece BI móvel, BI em tempo real e aplicações híbridas de BI, transformando a BI, antes uma entidade separada do trabalho diário do utilizador, numa parte muito natural e essencial da sua actividade. Esta transformação consegue-se fornecendo análises interactivas aos trabalhadores da linha da frente e móveis e expandindo o poder da BI para utilização por mais pessoas e comunidades de utilizadores que nunca.
- **Baseado numa plataforma de tecnologia comprovada:** O Cognos 10 foi concebido para poder ser actualizado de uma forma imperceptível e para ser escalado de forma rentável para a mais alargada das implementações. Confere aos utilizadores na empresa e à TI, a liberdade de ver e de fazer mais, bem como de tomar decisões mais acertadas que conduzem a melhores resultados do negócio.

Em suma

A análise do negócio é o meio através do qual as organizações optimizam os resultados do negócio. Ao utilizar o conhecimento que pode ser acedido, partilhado e reaproveitado por colaboradores a todos os níveis, as organizações podem aumentar os lucros, reduzir os custos, gerir o risco e fazer previsões mais exactas para preparar os efeitos futuros. Com esta combinação exclusiva de software, hardware e serviços de consultoria, a IBM fornece a solução de análise do negócio mais poderosa, efectiva e inovadora, permitindo a milhares de organizações antecipar e moldar os resultados do negócio. Com o IBM Cognos 10, a IBM prossegue o seu brilhante histórico da visão da indústria e da inovação de produtos para ajudar os clientes a sobreviver, e prosperar, na próxima década da inteligência.

Acerca do IBM Business Analytics

O software IBM Business Analytics disponibiliza informação rigorosa, completa e coerente em que os decisores podem confiar para melhorar o desempenho da sua empresa. Uma carteira completa de aplicações business intelligence, análise avançada, desempenho financeiro e gestão estratégica proporciona um conhecimento claro, imediato e accionável relativo ao desempenho actual e ainda a capacidade de prever resultados futuros.

Em combinação com soluções avançadas para a indústria, práticas comprovadas e serviços profissionais, organizações de qualquer dimensão poderão alcançar a mais elevada produtividade de TI e obter os melhores resultados.



Para mais informações

Para obter informações ou contactar um representante:

ibm.com/cognos

Solicitar contacto telefónico

Para solicitar um contacto telefónico ou colocar uma questão, visite: ibm.com/cognos/contactus

A sua questão será respondida por um representante da IBM Cognos, no prazo de dois dias úteis.

Companhia IBM Portuguesa, S.A.
Edifício Office Oriente
Rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3
Parque das Nações
1990-039 Lisboa
Portugal

A Home Page da IBM encontra-se em:
ibm.com

IBM, o logótipo IBM e ibm.com são marcas comerciais da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou noutros países. Se estes termos ou outros termos IBM assinalados como marca comercial estiverem marcados na sua primeira ocorrência neste documento com um símbolo de marca comercial (® ou ™), significa que estes símbolos indicam marcas comerciais registadas ou legais comuns nos Estados Unidos, propriedade da IBM na altura da publicação do presente documento. As referidas marcas comerciais poderão também ser marcas comerciais registadas ou marcas registadas legais comuns noutros países. Encontra-se disponível uma lista das actuais marcas comerciais da IBM na Web, sob a secção "Copyright and trademark information" no endereço:

ibm.com/legal/copytrade.shtml

Outros nomes de empresas, produtos e serviços poderão ser marcas comerciais ou marcas de serviços de terceiros.

Quaisquer referências, nesta publicação, a produtos, programas ou serviços IBM não significam a intenção, por parte da IBM, de os tornar disponíveis em todos os países onde opera.

© Copyright IBM Corporation 2010
Todos os direitos reservados.



Por favor, recicle

Business Analytics software