

Redefinindo a função da TI no mundo da abordagem moderna de BI

Como a TI pode evoluir de produtora para viabilizadora e incentivar a colaboração nas análises

Josh Parenteau
Gerente de produtos

Desde sua concepção, há mais de duas décadas, o principal objetivo do business intelligence tem sido criar uma única fonte de verdade hierárquica, de cima para baixo, que as organizações utilizam para monitorar, de forma centralizada, KPIs e métricas de desempenho com painéis e relatórios estáticos. A proliferação dos dados em planilhas e os relatórios gerados em silos nas organizações frequentemente produziam resultados diferentes e conflitantes. Para resolver isso, equipes com foco em BI foram criadas, normalmente nos departamentos de TI, e começaram a lidar com o problema exatamente como faziam com os projetos de TI tradicionais: a empresa faz a solicitação para a TI, a TI gera um tíquete e, em seguida, atende à solicitação seguindo uma metodologia em cascata.

Embora essa abordagem fornecedor/consumidor para o BI parecesse adequada à tarefa de centralizar os dados da organização e promover consistência, ela sacrificava a agilidade operacional da empresa. As perguntas demoravam muito para serem respondidas. Essa demora e a falta de agilidade no processo de análise resultaram em uma adoção insuficiente e reduziram o impacto geral nos negócios.

O surgimento do BI de autoatendimento nos últimos anos impossibilitou a abordagem tradicional, especialmente para os profissionais de TI que passaram boa parte das duas últimas décadas desenvolvendo uma infraestrutura de BI voltada para a criação hierárquica e centralizada de relatórios e painéis. No início, essa tendência de autoatendimento era vista como um problema para a maioria dos departamentos de TI e, por isso, era ignorada. O foco continuou sendo criar uma única fonte de verdade gerenciada centralizadamente para a organização.

Atualmente, a TI se vê frente a um impasse, porque o BI de autoatendimento agora é o padrão e não pode mais ser ignorado. A abordagem tradicional de BI é cada vez menos relevante, na medida em que a empresa precisa da agilidade oferecida pelo autoatendimento para impulsionar sua adoção e melhorar seus resultados. Isso, somado ao crescimento exponencial e contínuo do volume e da complexidade dos dados, exige que a TI faça uma escolha importante: ou a demanda do BI de autoatendimento é **adotada**, e a TI evolui para se tornar a viabilizadora de um uso mais abrangente e do impacto da análise em toda a organização, ou essa demanda é **ignorada**, e a TI continua produzindo relatórios empresariais de pouco valor e restringidos pelas limitações das ferramentas tradicionais. Os profissionais de TI que estão prontos para atuar como catalisadores e abraçar essa oportunidade terão muito mais valor para suas organizações do que aqueles que escolherem ignorar as reais necessidades dos analistas e usuários corporativos de suas organizações.

À medida que as organizações começam a migrar da abordagem tradicional hierárquica orientada pela TI para uma abordagem de autoatendimento viabilizada pela TI e orientada pela empresa, é necessário adotar uma estrutura e uma estratégia geral novas. Isso significa que as decisões anteriores relacionadas aos componentes essenciais de um programa de BI (pessoas, processos e plataforma) devem ser reavaliadas. É necessário fazer ajustes nessas três principais áreas para viabilizar a migração de um modelo de desenvolvimento e fornecimento hierárquico de BI para um modelo com a abordagem moderna de BI baseado no autoatendimento, que é orientado pela empresa e principalmente executado por ela. A ordem em que esses componentes são considerados e priorizados é muito importante e um aspecto crucial para a TI entender como fazer a transição de forma eficaz para o autoatendimento por meio de uma capacitação verdadeira.

Pessoas

Uma transição bem-sucedida para a análise de autoatendimento começa com as pessoas, que devem ser a principal prioridade da TI ao avaliar as mudanças necessárias para a modernização do BI. Em um modelo com a abordagem tradicional de BI, as pessoas geralmente são as últimas a serem consideradas depois da plataforma e do processo. O mantra “se você criou, tem utilidade” exemplifica a crença de que os usuários corporativos serão atraídos por um sistema bem elaborado de registros de BI que responda a todas as perguntas da empresa. O resultado final raramente é alcançado, porque há pouca ou quase nenhuma colaboração entre os usuários corporativos e a TI durante o processo de criação da solução após a fase inicial de definição de requisitos. A falta de um envolvimento ativo e de feedbacks da empresa no período entre a definição dos requisitos e a conclusão do projeto abre oportunidades para o surgimento de falhas. Algumas das mais comuns são:

- As mudanças na empresa ou na organização acontecem durante o processo de desenvolvimento, que avalia se os requisitos iniciais são obsoletos ou inválidos.
- Requisitos incompletos ou imprecisos definidos nas fases iniciais do processo.
- Erros no processo que transforma os requisitos da empresa em requisitos técnicos.

Essas situações geralmente resultam no afastamento dos usuários corporativos do programa de BI, e os investimentos da organização em tempo e recursos são desperdiçados devido à falta de adesão ao programa. Os analistas e os usuários corporativos precisam fazer análises para causar impacto e agregar valor à empresa. Um modelo de BI que adota o autoatendimento coloca esses usuários em primeiro lugar e permite que eles explorem os dados, façam descobertas e criem os conteúdos que utilizarão para tomar decisões comerciais melhores e transformar os processos da empresa. A colaboração entre a empresa e a TI é essencial para o sucesso da implementação, visto que a TI sabe como gerenciar os dados, e a empresa sabe como

interpretar e usar esses dados nos processos que eles utilizam. A empresa tem o contexto no qual as análises e as informações resultantes serão usadas para tomar decisões comerciais melhores e, principalmente, para melhorar os resultados da empresa. Essa colaboração inicial dos grupos resultará na implantação de uma plataforma que atende às necessidades da empresa e incentivará a adoção e o impacto da plataforma de uma maneira geral.

Processo

Oferecer análises de autoatendimento não significa permitir que os usuários finais tenham acesso irrestrito a todos os dados e conteúdos para análises. Significa que eles terão liberdade para explorar dados pertinentes da empresa, que são confiáveis, seguros e governados. É aí que entra o processo, o componente que exige a mudança mais importante no pensamento tradicional da TI. Um programa eficiente de abordagem moderna de BI permite que a TI tenha controle e que os usuários finais tenham autonomia e agilidade. Um processo bem estabelecido e bem informado é essencial para que uma organização atinja esse equilíbrio delicado.

Um processo hierárquico em cascata permite apenas a parte do controle da TI nessa equação. Uma implantação com a abordagem tradicional de BI tem como objetivo principal restringir os dados e os conteúdos com a governança. Isso significa limitar o acesso e a liberdade de uso a um pequeno número de pessoas especializadas e com conhecimentos técnicos, que devem atender às demandas e responder às perguntas de muitas pessoas. Essa abordagem geralmente envolve processos concentrados em um desenvolvedor que projeta e cria o modelo de data warehouse corporativo (EDW), elabora as tarefas de ETL para transformar e carregar os dados no modelo, constrói a camada semântica para mascarar a complexidade das estruturas de dados subjacentes e, por fim, gera os relatórios e painéis solicitados pela empresa. O problema é que essa abordagem normalmente falha em realizar a visão e a promessa do BI, que é fornecer um valor significativo e tangível para a organização através de um processo decisório otimizado com o mínimo de tempo, esforço e custo. Os modelos hierárquicos de BI concentrados na TI apresentam um perfil de tempo, esforço e custo inverso em relação ao valor que eles oferecem às organizações.

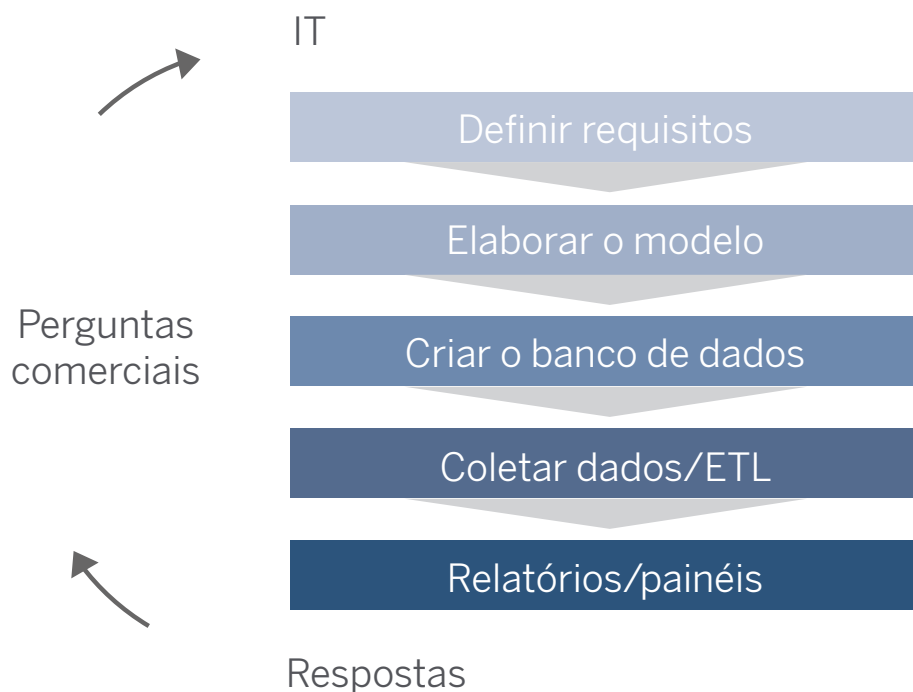


Figura 1. Abordagem tradicional hierárquica de BI e concentrada na TI

Uma solução com a abordagem moderna de BI exige novos processos e a redefinição das funções e responsabilidades dos funcionários da empresa, para garantir um processo de desenvolvimento de autoatendimento verdadeiramente colaborativo. A TI e os usuários devem trabalhar juntos no desenvolvimento das regras de seu ambiente seguro. Todos devem participar para maximizar o valor das análises para a empresa sem comprometer a governança ou a segurança dos dados.

O sucesso da TI é destacado e seu valor para a organização reconhecido quando a empresa percebe os benefícios significativos de seus investimentos em análises e BI. O trabalho da TI ainda teria destaque mesmo se nenhum usuário utilizasse o sistema de BI para ajudar no processo decisório da empresa? Os processos tradicionais desenvolvidos para implantações hierárquicas de BI são medidos com frequência por métricas não relacionadas aos resultados da organização ou ao seu impacto. Se as tarefas de ETL que a TI criou fossem executadas sem falhas, o EDW fosse carregado sem erros e todos os relatórios do downstream atualizados, muitas organizações de TI poderiam se considerar bem-sucedidas.

Apenas fornecer dados e conteúdos para usuários sem se preocupar se eles estão sendo utilizados ou agregar valor com resultados melhores não é suficiente. A abordagem moderna de BI exige processos atualizados para auxiliar as análises de autoatendimento em toda a organização. Ela também exige a definição das novas métricas de sucesso, pelas quais a TI e a empresa são responsáveis e nas quais devem estar igualmente empenhadas.

Plataforma

Como o BI tem sido historicamente visto como uma iniciativa da TI, não é surpresa que a TI tenha cuidado de praticamente todos os aspectos da plataforma, como sua avaliação, seleção, aquisição, implementação, desenvolvimento e administração. Como essas mudanças drásticas exigiram a modernização dos componentes pessoas e processo no programa de BI e análise, a TI precisa mudar os critérios de escolha de tecnologia para atender aos novos requisitos. Talvez a mudança mais óbvia seja que a TI precisa envolver os analistas e os usuários corporativos de toda a organização na avaliação e, principalmente, na escolha da plataforma com a abordagem moderna mais adequada às necessidades da empresa e dos usuários. Para obter mais informações sobre como escolher a plataforma de análise ideal para você, consulte o [Guia de avaliação](#).

Uma plataforma com a abordagem moderna deve atender a uma ampla gama de necessidades e usuários diferentes, bem como acompanhar o ritmo da empresa e o crescimento exponencial do volume e da complexidade dos dados. A TI precisa que a plataforma escolhida possibilite a governança e a segurança dos dados, e os usuários precisam ter acesso fácil ao conteúdo e poder explorar os dados e fazer descobertas em um ambiente seguro. A plataforma escolhida também deve ser capaz de evoluir com o ambiente e integrar-se facilmente aos outros sistemas da organização. Um EDW centralizado com todos os dados necessários às análises, que era a base da abordagem tradicional de BI, é simplesmente inviável na era do Big Data. As organizações precisam de uma plataforma que possa se adaptar a um ambiente de dados em evolução e isolar os usuários das mudanças e complexidades crescentes.

O aspecto mais crítico é a capacidade de atender a essas diversas necessidades de uma forma integrada e intuitiva, sem precisar utilizar outros produtos ou módulos para executar tarefas específicas durante do processo. Essa integração está ilustrada na página seguinte como o fluxo de trabalho da abordagem moderna de análise. O diagrama destaca cinco capacidades principais que devem ser executadas de forma integrada, para que os três componentes ilustrados no centro do diagrama aproveitem verdadeiramente a plataforma.

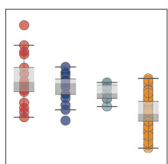
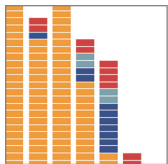
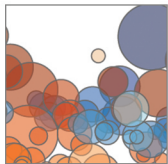
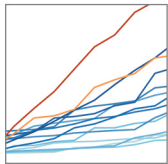


Figura 2. Fluxo de trabalho da abordagem moderna de análise de autoatendimento orientada pela empresa

Segundo a Gartner, o mercado de BI e análises passou por um ponto de inflexão em 2016, visto que o mercado dos produtos com a abordagem moderna está apresentando um crescimento significativo em comparação ao segmento da abordagem tradicional, que vem encolhendo com a escassez de investimentos. Os líderes de TI devem aproveitar essa mudança no mercado e agarrar a oportunidade de redefinir suas funções de BI e análise como um papel muito mais estratégico e essencial para garantir o sucesso das organizações no futuro. Adotar uma abordagem colaborativa para redefinir os aspectos fundamentais do programa de BI e adotar verdadeiramente o autoatendimento é a chave para que a TI deixe de ser uma produtora de relatórios e passe a ser uma parceira estratégica e viabilizadora da organização.

Sobre a Tableau

O Tableau ajuda as pessoas a transformar os dados em informações acionáveis. Explore com a análise visual sem limites. Crie painéis e faça análises sob demanda com apenas alguns cliques. Compartilhe seu trabalho com quem quiser e gere um impacto positivo nos negócios. De multinacionais a startups recém-fundadas e pequenas empresas, pessoas em todo o mundo usam o Tableau para ver e entender seus dados.



Recursos adicionais

Guia de Avaliação: como escolher a plataforma de análise e abordagem moderna de BI ideal para você

Guia do administrador do Tableau Server

Baixe uma versão de avaliação gratuita do Tableau

Quadrante Mágico para Plataformas de Análise e Business Intelligence de 2016

Whitepapers relacionados

Tableau para a empresa: uma visão geral de TI

Escalabilidade do Tableau Server:

um guia técnico de implantação para administradores de servidor

Alta disponibilidade do Tableau Server 10.0: possibilitando análises essenciais escalonáveis

Conheça outros recursos do Tableau

- Demonstração do produto
- Treinamentos e tutoriais
- Comunidade e suporte
- Histórias de clientes
- Soluções