

opentext™

A vantagem da informação

CEO White Paper

Mark J. Barrenechea
OpenText CEO & CTO

Contents

Introdução	2
A oportunidade da informação	3
O que se entende por vantagem da informação?	6
A gestão da informação corporativa promove a vantagem da informação	8
A trajetória de importância da vantagem da informação	10
Obstáculos para o alcance da vantagem da informação	13
Tecnologia em prol da vantagem da informação: plataformas de EIM	18
Tecnologia em prol da vantagem da informação: Catalisadores de EIM	24
Somos todas empresas fundamentadas na informação	30
Tecnologia para o bem	34

Introdução

O ritmo das transformações está cada vez mais acelerado.

Tecnologia. Informação. Ruptura. O mundo está mudando mais rápido do que nunca, em uma escala jamais vista.

Os negócios operam, atualmente, focados na próxima revolução industrial, e as normas já não são mais as mesmas. Esta é a era da Quarta Revolução Industrial, que está estabelecendo novas demandas às empresas e promovendo novas oportunidades.



Figura 1:

As Cinco Revoluções Industriais

A Terceira Revolução Industrial trouxe comodidade com a introdução de tecnologias como circuitos, computadores e satélites integrados. Foi a era da vantagem do processo, na qual a tecnologia de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) foi preponderante.

Já a Quarta Revolução Industrial é outra história. Esta se define como uma era de extremos. Extrema conectividade. Extremos volumes de dados gerados e transmitidos em tempo real. Escala planetária. Nanotecnologia, grafeno e computação quântica. Tudo se resume ao átomo.

Nessa nova era, as empresas precisam de um novo propósito. As empresas enfrentam, atualmente, grandes obstáculos, como sobrecarga de informações, proliferação de ameaças cibernéticas, mudança nas expectativas do cliente e alterações regulatórias globais. A vantagem do processo não é o suficiente. Para que todos nós possamos alcançar o sucesso, é necessário desbravar todo o potencial de nossas informações e nos transformar em empresas fundamentadas na informação.

A oportunidade da informação

A Era Digital já passou. Agora, vivemos na Era da Informação.

A mudança é uma realidade:
este é um excelente momento

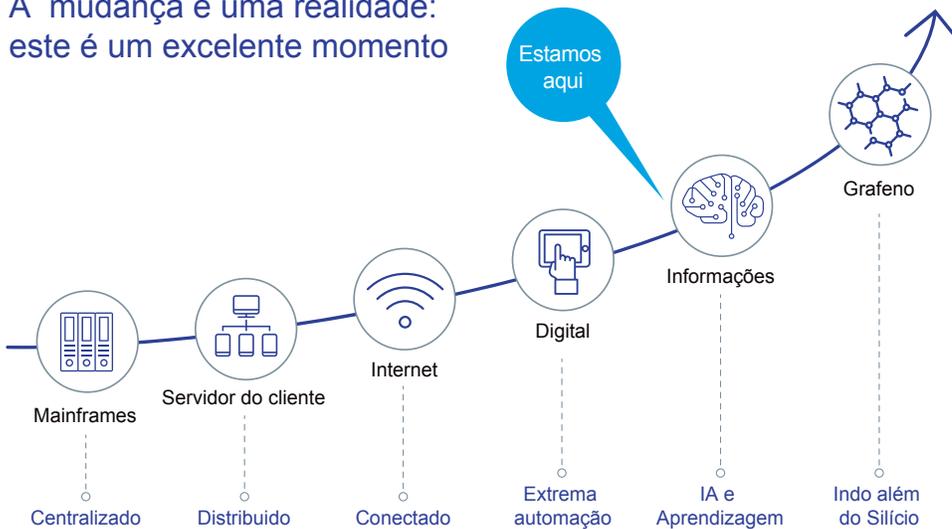


Figura 2:

Progresso tecnológico -
A Era da Informação

Fundamentada nas bases da automação, conectividade e poder da computação que definem o digital, a Era da Informação é caracterizada pelo potencial incomparável de captar, armazenar e assimilar milhares de informações. Espera-se, para o próximo ano, que a sociedade acumule cerca de 40 zettabytes (40 trilhões de gigabytes) de dados. Contextualizando, esse número representa 40x mais bytes de dados no nosso universo digital do que o total de estrelas no universo observável.¹ 90% dos dados foram criados apenas nos últimos dois anos.²

Na Era da Informação, a curva de crescimento é exponencial. Estamos gerando, simultaneamente, cada vez mais informações... e substancialmente menos do que jamais faremos.

As tecnologias como a inteligência artificial (IA), APIs, a Internet das Coisas (IoT) e a nuvem são o cerne desse novo paradigma da informação. Elas criam grandes quantidades de dados. Da mesma forma, são impulsionadas pelos dados. Cabe às empresas encontrar alternativas de dominar a informação e incorporar os insights que levarão às formas como consumimos, trabalhamos e vivemos.

Quais os impactos dessas tecnologias transformacionais?



Figura 3:

Uma nova onda de tecnologias

Atualmente, o caminho para a inovação é, sem sombra de dúvidas, a **nuvem**. Ela é a plataforma para novas tecnologias e rupturas. Empresas de todos os portes baseiam-se em uma combinação de nuvens públicas e privadas, serviços gerenciados e soluções fora da nuvem. O que ainda é constante, porém, é a indispensabilidade de se modernizar a infraestrutura tecnológica e impulsionar os investimentos que já existem. A nuvem é rápida. Ágil. Reduz custos. É dimensionável. E, o mais importante de tudo, é o fato de abrir portas para o crescimento e o potencial.

A automação já não é mais suficiente. É necessária, mas não suficiente. O cenário do amanhã é **a inteligência artificial e a tecnologia de aprendizado da máquina**. Para o aprendizado de máquina estima-se o recebimento de um influxo de capital, crescendo de US\$ 1,58 bilhões globalmente, em 2017, para US\$ 20,83 bilhões em 2024.³ A IA, por sua vez, tem o potencial de alcançar recursos de processamento de informação impossíveis ao potencial humano. É exatamente por isso que os patrimônios de dados brutos devem, e podem, ser totalmente legíveis por máquina. Com a IA, desenvolveremos nossos dados, promovendo insights fundamentais a empresas e clientes.

O 5G mudará o mundo. A informação será imediata e testemunharemos uma explosão de grandes volumes de dados. Todo setor, desde a assistência médica, passando por transportes e produção, entrará na disputa para adotar tecnologias que impulsionem suas competências de 5G. As conexões entre informação, sociedade e máquinas serão totalmente integradas.

Do ponto de vista pós digital, as consequências da intensa ruptura digital da última década são gritantes. Os impérios corporativos viviam em uma verdadeira montanha-russa. Os disruptores substituíram operadores com dificuldade de adaptação a uma velocidade alucinante. Quais serão as rupturas tecnológicas que vão agitar o mundo nessa nova Era da Informação?

Há uma **nova força de trabalho**. Nos próximos cinco anos, 61 milhões de pessoas que fazem parte da Geração Z entrarão para o mercado de trabalho, ultrapassando tanto os Baby Boomers quanto os Millennials.⁴ Sendo criada já com o advento do digital e com toda a quantidade de conhecimento disponível na palma de suas mãos, essa geração é ainda mais rápida e inovadora do que qualquer outra. Além disso, mais de 800 milhões de vagas serão preenchidas por robôs em 2030.⁵

A força produtiva do futuro viverá e respirará informação. A corrida em busca de grandes talentos será agressiva. Para alcançar o sucesso nesse futuro, cabe às empresas adotar novos métodos de trabalho.

As **máquinas conectadas** são, hoje, onipresentes. Termostatos - conectados. Veículos - conectados. Robôs de produção - conectados. Tecnologia wearable - conectados. E assim por diante. A Internet das Coisas (IoT) está reformulando todo setor e espaço de consumo, que serão impulsionados somente pela conectividade 5G. Cada máquina irá gerar uma avalanche de informações, as quais poderão ser utilizadas na otimização de tudo o que se possa pensar, desde cidades a vidas humanas.

As **experiências do cliente** eram as mesmas para todos. Isso ficou para o passado. Com a tendência do Internet of Me, os clientes passaram a esperar por experiências personalizadas. Os dados permitem que sugestões e processos de tomada de decisão de compra do cliente sejam adaptados aos interesses e preferências próprios de cada pessoa. A informação promove relações com o cliente mais bem-sucedidas,

Sendo o recurso mais valioso de uma empresa e, independentemente de onde esteja armazenada, a informação deve estar protegida. Considere a frequência de violações à segurança de informações de grande valor, em larga escala; **o ambiente de segurança tornou-se um modelo Zero Trust**— com boa razão. Firewalls e medidas tradicionais de segurança já são ultrapassadas. Em uma sociedade de modelo Zero Trust, são necessárias novas medidas de proteção da informação.

Essa avalanche tecnológica traz tanto os principais desafios, quanto as maiores oportunidades da Era da Informação. O futuro dos negócios está ligado ao futuro da tecnologia e, por extensão, ao futuro da informação. O empreendedorismo está saturado de informações. O papel do CIO (Chief Information Officer) torna-se, agora, proeminente, assumindo a responsabilidade de transformar a sobrecarga de informações em uma verdadeira vantagem da informação.

A informação pode ser o principal patrimônio de uma empresa, se esta souber interagir com o que tem. Este é o segredo para o sucesso na próxima onda de transformação.

Na Era da Informação, a vantagem da informação é essencial.

O que se entende por vantagem da informação?

A **vantagem da informação** refere-se à superioridade competitiva observada no uso e proveito total da informação. Diz respeito ao resultado alcançado quando uma empresa consegue transformar, de forma bem-sucedida, a forma como gerencia e impulsiona a informação.



Figura 4:

A vantagem da informação

A transformação digital deixa de ser uma meta de longo alcance. No cenário atual, as corporações utilizam as informações como a alavanca para criar experiências de cliente incríveis, efetividade operacional superior e modelos de negócios diversificados. Soluções de gestão de informação inteligente, principalmente sistemas de integração e registro, estão impulsionando a vantagem da informação.

Muitas empresas começam pela **transformação digital centrada no cliente**, que tem como objetivo otimizar cada interação com o cliente ao focar em necessidades, frustrações e interesses pessoais. Ela elimina os conflitos do processo de compras, promove maior personalização e integra clientes de acordo com suas próprias condições. Tais esforços levaram ao aumento na aquisição do cliente, redução dos custos relacionados ao suporte e marketing, além do aumento da fidelidade, retenção e das métricas do Net Promoter Score.

Empresas que vão além estão selecionando, de forma estratégica, projetos de transformação centrada no cliente que promovem, ademais, eficiência operacional. Torna-se mais fácil prever e quantificar os benefícios operacionais, ao invés de regressar à experiência do cliente por si só.

É exatamente por isso que a **excelência operacional**, no geral, acompanha rapidamente ou sincroniza-se à centralidade no cliente. Pode se tornar até mesmo o pontapé inicial. A conquista de novos patamares na eficácia operacional está vinculada à maior produtividade e eficiência. Tais iniciativas abrangem a automatização de tarefas ordinárias, o fomento de visibilidade e insights a partir das cadeias logísticas, racionalização da colaboração, redução de riscos relacionados ao controle ou o aumento de processos humanizados com o suporte da máquina.

Descubra, por exemplo, como o departamento de RH de um grande distrito transformou suas operações:



O distrito de Los Angeles é um dos mais populosos dos EUA, com 35 departamentos, aproximadamente 110 mil funcionários e mais de mil instalações por cerca de 10.360 quilômetros quadrados. Cada departamento é responsável por manter os arquivos e registros de seus funcionários, com grande parte da documentação armazenada em armários e salas disponíveis, guardando cerca de 25 milhões de páginas de papel. As áreas de armazenamento fazem parte de um espaço limitado disponível aos departamentos. Quando não há disponibilidade, alguns departamentos recorrem às taxas de armazenamento fora do departamento. Assim sendo, uma implementação uniforme de políticas de retenção de registros demonstrou-se desafiadora.

Tal fato perdurou até a decisão do distrito de se estabelecer um repositório central on-line dos registros pessoais de todo o distrito com o OpenText™ Documentum. Essa transformação ajudou a substituir o processo manual de manutenção de arquivos em papel por um sistema automático, centralizado e confiável de registros pessoais de funcionários. O distrito optou, então, pela OpenText no controle e todos os aspectos da gestão de conteúdo para o seu sistema integrado de Gestão de Registros e Digitalização de Colaboradores (ePR); o OpenText™ Captiva™ Capture para digitalização de documentos físicos, o OpenText™ Documentum™ xCP para a gestão de processos corporativos e o OpenText™ Records Management para automatização da retenção e disposição.

O distrito de Los Angeles percebeu um retorno significativo em investimentos para a implantação do seu ePR, com a produção de auditorias tempestivas e verificadas e disposição de confiança, bem como redução de custos estimada de aproximadamente US\$ 3,4 milhões por ano.

O destrave da vantagem da informação caracteriza-se como um ciclo autossustentado, que promove valor incremental em cada rotatividade. Conforme as informações são utilizadas em prol da empresa, aumenta-se a quantidade de informações geradas, o que representa uma oportunidade de derivar valor exponencial. É um sistema de feedback de duas vertentes: os dados geram novos dados, e quanto mais dados disponíveis, mais valiosos se tornam. Através desse ciclo, as empresas aproximam-se cada vez mais da vantagem da informação.

Devido à rápida criação de novas informações, as empresas contam com potencial ilimitado de captar, integrar e empregar todas elas — tudo o que precisam é da tecnologia certa para isso.

A gestão da informação corporativa promove a vantagem da informação

A Enterprise Information Management (EIM) permite às empresas captar, controlar, trocar e acentuar informações enquanto as protege. A EIM reúne as principais tecnologias para aprimorar informações e processos de ponta a ponta.

As informações, sejam estas estruturadas ou não, cruzam toda a empresa. Através da EIM, a empresa tem o potencial de consolidar e integrar informações, permitindo uma clara gestão por todo o seu ciclo de vida. Os portfólios mais completos de tecnologia EIM oferece métodos de colaborar, automatizar processos, integrar-se com APIs abertas e extrair novos valores de dados existentes, além de como garantir o gerenciamento seguro de todas as informações e dispositivos, dentro e fora da nuvem. A EIM é considerada a base através da qual dados não processados podem ser transformados em informações importantes e ações inteligentes com a implementação de automação, IA e algoritmos baseados em análises de dados.

Ao passo que o Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) promove uma vantagem no processo, a EIM promove uma vantagem da informação. Na Quarta Revolução Industrial, observa-se um potencial ilimitado de empregar novos modelos de negócios e novas tecnologias, como o 5G, a IoT e o aprendizado de máquina. À medida que cada empresa busca se tornar uma empresa de informação, a EIM é excepcionalmente responsável por posicionar clientes no controle da onda de inovação.

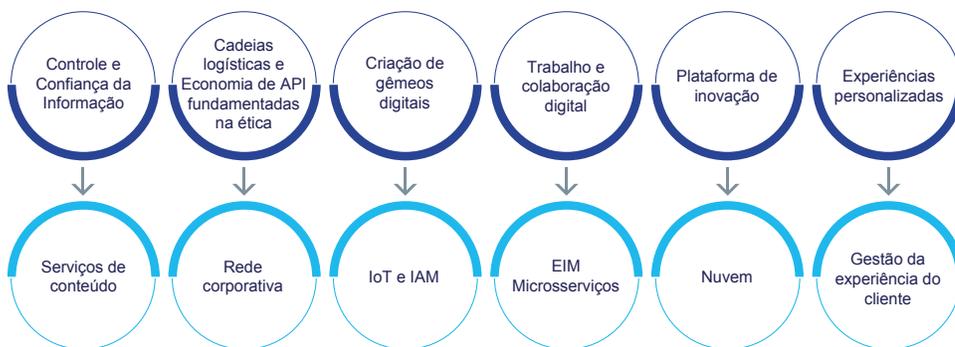


Figura 5:

Reimagina a Gestão da Informação

As **plataformas** robustas que gerenciam e integram, em escala, as informações corporativas, incluindo serviços de conteúdo, Rede corporativa, Gestão de experiência e Segurança e Detecção, são fundamentais a um portfólio de EIM. Quando tais plataformas combinam-se a **catalisadores** de EIM—como nuvem, inteligência artificial, automação e análises de dados, os benefícios exponenciais tornam-se palpáveis às empresas. Quando a informação é mobilizada pela EIM, o todo torna-se maior do que a soma de suas partes.

É exatamente assim que a EIM promove a vantagem da informação.

Descubra como a EIM permitiu ao Black Sea Trade and Development Bank alcançar a vantagem da informação:



Banco de Comercio y Desarrollo del Mar Negro

O Black Sea Trade and Development Bank (BSTDB) atua na promoção do desenvolvimento econômico da participação regional, oferecendo, para tanto, financiamentos a comércios e projetos, garantias e participação acionária para o desenvolvimento de projetos nos setores público e privado em seus 11 países membro da Europa. O BSTDB conta com um portfólio crescente, o que inclui mais de 280 operações nos setores de infraestrutura, energia, transporte, produção, telecomunicações e finanças.

Gerenciando fluxos e volumes cada vez mais crescentes, bem como a complexidade de informações e de documentações necessárias à execução das operações bancárias, o BSTDB optou pela OpenText para a implementação da plataforma OpenText™ Content Suite. A instituição financeira tem como principais objetivos dispor de uma única perspectiva e conseguir monitorar suas operações em um só lugar através da criação do sistema de Gestão da Informação Corporativa (EIM).

O Black Sea Trade and Development Bank financiou e desenvolveu, por mais de 15 anos, soluções a partir do portfólio diversificado de produtos EIM da OpenText voltadas à implementação de soluções inovadoras, atendendo, assim, suas necessidades de negócios. Seu programa de EIM cumpriu suas metas estratégicas comerciais de produtividade elevada através da automatização de processos, redução de tempo de decisão, responsabilidade de segurança de conteúdo e simplificação de seus processos de negócios. Entre os benefícios atingidos incluem serviço com qualidade elevada, custos reduzidos, colaboração interna e externa simplificada, maior acessibilidade a conteúdos através de uma ampla variedade de dispositivos e maior conformidade com padrões internacionais.

A OpenText inova continuamente para garantir que nossos clientes estejam providos com a tecnologia necessária para aumentar o valor de seus ativos de dados e transformá-los em uma vantagem competitiva estratégica. Por fim, a EIM está ajudando empresas a transformar suas operações, mão de obra e relações comerciais para que saiam na frente na Era da Informação.

Na OpenText, chamamos o trajeto que vai dos dados brutos à transformação corporativa em "A trajetória de importância da vantagem da informação".

A trajetória de importância da vantagem da informação

Para cada empresa (e até mesmo para cada departamento), a vantagem da informação assume um significado diferente, uma vez que o formato e o propósito da informação variam caso a caso. Definir a perspectiva primária da empresa quanto à vantagem da informação e o seu significado para a iniciativa, é fundamental para uma estratégia de EIM de sucesso. Embora alcançar a vantagem da informação seja o objetivo, algumas pequenas e gratificantes conquistas também são observadas ao longo da caminhada.

O **caminho para a vantagem da informação** começa com a EIM. Tais tecnologias integram, gerenciam e automatizam quantidades exorbitantes de informações operacionais e relacionadas à experiência. Consequentemente, criam-se dados por produto: preferência, reação, relevância, sensibilidade, sequência de cliques, desempenho e risco são exemplos. Essa exaustão de dados é aproveitável, podendo ser coletada, sintetizada e analisada para gerar novos insights. O uso destes dados na criação de novas ofertas ou modelos de negócios é a forma como empresas alcançam o verdadeiro valor de suas informações.

Somos todas empresas fundamentadas na informação

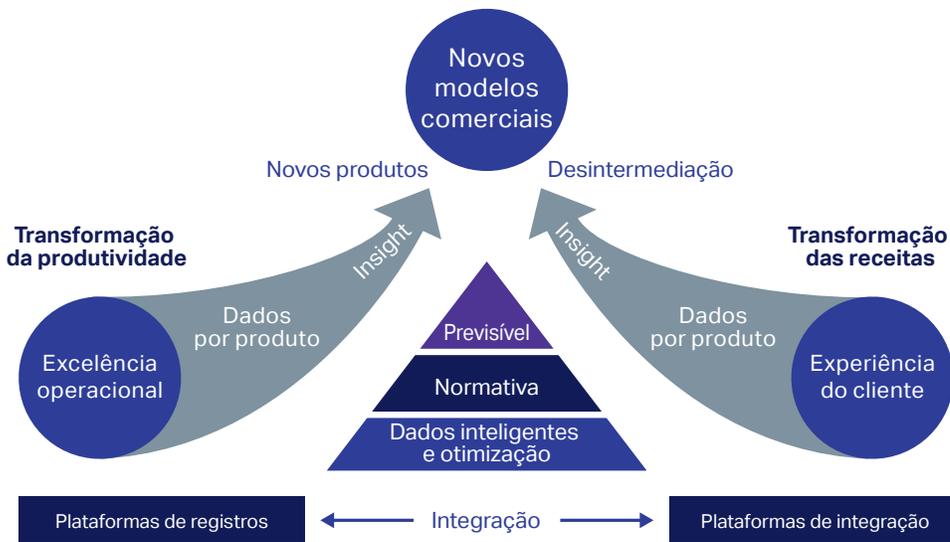


Figura 6:

A trajetória de importância da vantagem da informação

Com a ajuda de catalisadores, como a nuvem, IA, análises de dados e automação, as empresas conseguem derivar valor adicional através das suas plataformas de informação e obter vantagens a partir de um ciclo de desenvolvimento contínuo.

O primeiro passo é integrar dados brutos de várias fontes e torná-los legíveis por máquina. Esse conjunto dinâmico de dados pode, então, ser sintetizado com a IA e análises de dados, e ampliado com insights. Tais informações e insights podem ser automatizados, de forma inteligente, para que possam ser fornecidos a partes da empresa que às quais são fundamentais. Para cada interação, mais dados são criados, os quais são introduzidos novamente ao ciclo para que insights mais sofisticados sejam gerados e para que a experiência do cliente, a eficiência operacional e a segurança sejam constantemente aprimoradas.

Como as empresas podem impulsionar a automação inteligente? Primeiramente, os processos tornam-se previsíveis para situações bem definidas e, eventualmente, a automação se torna previsível.

As iniciativas podem, por exemplo, dar o pontapé inicial ao automaticamente estipular uma manutenção em caso de falha de uma peça manufaturada.

Quanto mais dados forem coletados, o sistema poderá, então, prever quando a peça apresentará falha com base em fatores como uso, condições externas, manutenção preliminar e desempenho passado. O sistema pode sinalizar, de forma automática, a peça para manutenção, impedindo a possibilidade de falha, potencialmente preservando vidas ou evitando trágicos impactos ambientais. Do mesmo modo, modelos comportamentais e de sensibilidade podem ser desenvolvidos e testados para prever o impacto de comunicações com clientes ou decisões comerciais segmentadas. Riscos poderão ser reduzidos e ativos otimizados através da adoção de uma abordagem preditiva.

Os mesmos princípios também podem ser aplicados à segurança e ao controle, os quais devem ser incorporados, desde o princípio, em todas as iniciativas de transformação digital. Toda informação representa oportunidade e, ao mesmo tempo, risco. Somente com a gestão adequada do risco, através de uma sólida segurança, detecção e controle, pode-se extrair seguramente todo o potencial da informação.

A função de proteger dados corporativos nunca foi tão desafiadora e a exposição financeira de uma violação nunca foi tão elevada quanto nos últimos tempos. Muitas empresas recebem mais de um milhão de alertas de segurança todos os dias, sendo obrigadas a detectar, corrigir e recuperar-se da violação assim que esta é identificada.⁶ Posteriormente à brecha, cabe os auditores da empresa rapidamente estabelecer prioridades, coletar forensicamente e, então, analisar a evidência de forma eficiente, consistente e justificável. Quando as empresas impulsionam os dados a partir desses processos de segurança, contam com o potencial de automatizar e otimizar, de forma inteligente, a qualidade da detecção, correção, coleta forense e análise da ameaça.

Em um sistema de Zero Trust, esse é um papel vital.

Analisemos o caso do Auto Club Group (ACG), que se encontra em uma jornada de transformação digital voltada à segura “Perspectiva conectada de associados”:



Auto Club Group (ACG)

O ACG representa mais de 9,4 milhões de associados, sendo um dos maiores clubes da AAA na associação nacional americana.

Com a gestão de acesso e identificação da OpenText, o ACG criará uma única identificação digital de associados para todas as unidades corporativas, reduzindo, assim, a complexidade, aumentando a segurança e dinamizando a experiência digital para clientes. O clube busca promover aos seus associados um acesso seguro a todos os seus produtos e serviços através de qualquer canal digital, quando e onde quiserem. Ao conectar, de forma segura, ecossistemas de pessoas, sistemas e coisas, o ACG acredita que poderá viabilizar novas ofertas de serviços, otimizar operações, desenvolver novos modelos comerciais e, por fim, explorar o modelo comercial econômico conectado.

A plataforma será um divisor de águas para a operação da empresa no atual ecossistema digital, no qual o reconhecimento da identificação e o acesso seguro estão no centro da gestão de todas as interações, sejam estas realizadas por pessoas ou máquina.

Muitas empresas já estão explorando as vantagens da Trajetória de importância da vantagem da informação: o crescimento exponencial de dados e seus valores, oportunidades para novos produtos de informações e modelos comerciais disruptivos, entre outros mais. Atualmente, os serviços de consumo são oferecidos de forma preditiva através da IA ou automação com base em comportamentos anteriores e atuais circunstâncias.

Para que a empresa alcance o sucesso, é necessário embarcar na jornada para se tornar uma organização centrada na informação. A trajetória, porém, nem sempre é fácil.

Obstáculos para o alcance da vantagem da informação

Embora o futuro das empresas orientadas pela informação seja brilhante, ainda há muitos desafios a serem vencidos pelas organizações para que seja alcançada a vantagem da informação.

Modernização da infraestrutura e informação

A informação deve ser modernizada, assim como a sua infraestrutura de base.

A mão de obra atual (e futura) exige um acesso rápido e totalmente livre às informações, independentemente de onde estão armazenadas. Ela exige interfaces modernas e fáceis de usar. Novos aplicativos, recursos e insights tornam-se necessários para atender a necessidades e casos de uso emergentes, o que certamente essa força produtiva não vai ficar esperando acontecer.

Nossa estratégia de gestão da informação deve ser modernizada para atender aos atuais problemas.

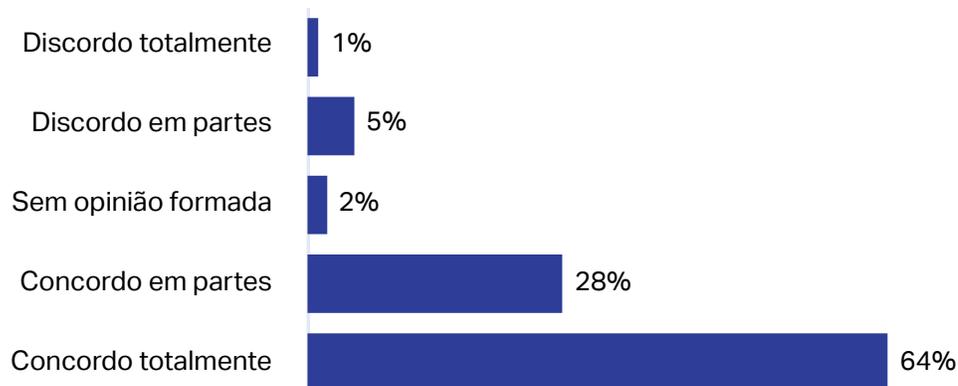


Figura 7:

Assumindo a liderança da curva de transformação digital

Para que a informação seja modernizada, os dados em toda a empresa precisam ser digitalizados e estendidos ao acesso de todos. Conseqüentemente, isso otimiza o acesso e torna as informações mais compreensíveis, levando a tomadas de decisões mais rápidas. Para algumas empresas, isso pode implicar na captura digital da informação armazenada em papel. Para outras, por outro lado, trata-se de extrair metadados para obter insights, otimizar a colaboração ou simplificar o controle e a segurança.

Quando a informação passa a ser digital, torna-se mais fácil captar, armazenar, compartilhar, analisar e eliminar. A informação modernizada também serve de suporte para a trajetória de importância da vantagem da informação e para o potencial de impulsionar catalisadores de EIM, como a automação, análises de dados e IA.

Por outro lado, cabe à empresa modernizar processos e sistemas antigos, os quais são responsáveis por inibir a inovação enquanto se integram a investimentos já existentes com o tempo (independentemente do local onde ficam hospedados). Os resultados falam por si mesmos. Maior agilidade e segurança da infraestrutura. Custos e riscos reduzidos. Uma plataforma digital voltada à inovação do futuro.

Com soluções baseadas em nuvem e microsserviços de Platform-as-a-Service (PaaS), a transição fica ainda mais fácil. Cabe às empresas buscar parceiros tecnológicos estratégicos que tenham uma visão holística da informação em toda a organização, e que colaborem para uma jornada flexível e integrada à nuvem. estratégicos que puedan examinar la información holísticamente por toda la empresa y asistir en un camino flexible e integrado hacia la nube.



Distrito de Utilidade Pública do Condado de Snohomish

O Distrito de Utilidade Pública do Condado de Snohomish (em inglês, SNOPUD) é o segundo maior serviço de utilidade pública de Washington, voltado à promoção segura, sustentável e confiável de recursos elétricos e hídricos aos consumidores.

O SNOPUD implementou o OpenText™ Suite for SAP em todos os departamentos comerciais da prestadora. A implementação consiste em uma solução para SAP de nuvem de ECM totalmente escalável, a qual se integra ao ERP/EAM para SAP local com suporte em tempo real ao acesso à informação, tanto no escritório quanto em campo, como Serviços, Materiais, Equipamentos, Contratos, Pedidos de compras e Solicitações. Atualmente, está em andamento a implementação de recursos de gestão de registros e e-mails para atender aos requisitos comerciais, de conformidade e legais para essa iniciativa de domínio público.

A migração deste de serviços locais para serviços gerenciados na nuvem da OpenText trará valor à iniciativa e agilidade ao garantir que a empresa está atualizada quanto a atualizações e correções, bem como ao promover celeridade aos prazos de implementação e desdobramento de projetos. Além disso, a empresa tem o potencial de impulsionar as competências da OpenText e permitir aos seus colaboradores focar seus esforços em tarefas de valor agregado, como a implementação de uma nova funcionalidade corporativa vs. ajuste e resolução de problemas do ambiente técnico. A transição para um ambiente de Serviços Gerenciados na Nuvem é um próximo passo fundamental na jornada de transformação digital do SNOPUD.

Gestão holística do fluxo da informação

A integração holística de fontes de informação dentro de processos e cadeias de valor corporativos pode ser a única e mais desafiadora (além de mais importante) iniciativa para alcançar a vantagem da informação. A informação flui por pessoas, negócios, processos, aplicativos e endpoints — tanto dentro quanto fora da organização. Ela é a força vital da empresa. Ela abrange tudo, desde registros corporativos, dados de clientes e parceiros, estatísticas de terminais e propriedade intelectual.

A integração é desafiadora, pois grande parte das informações encontra-se isolada. A informação é armazenada em silos, podendo ser utilizada somente dentro da aplicação ou processo no qual foi criada. É difícil de acessar, sua maior parte não é gerenciada e é difícil de distribuir às pessoas e processos que mais se beneficiariam dela. As empresas lutam para gerir e extrair valor de tal informação, uma vez que há um aumento nos volumes e uma diversificação de formatos.

Através da integração, as fontes de informação agregam contexto a outras informações, podendo ser direcionadas a processos e aplicações nos quais as pessoas trabalham. A integração é o pilar para a automação da informação, reduzindo a dependência sobre a intervenção humana e a probabilidade de erro humano. O conteúdo pode ser analisado assim que é criado. As classificações e políticas de controle de metadados podem ser automaticamente aplicadas. Conexões dinâmicas podem ser geradas, permitindo a extração e compartilhamento do conteúdo por toda a empresa. Dispositivos inteligentes podem desencadear processos, como solicitações de serviço, pedidos de inventário, comunicações com o cliente ou mitigação de ameaças à segurança. Os insights podem levar a tomadas de decisão mais inteligentes e permitir à empresa a adoção de uma atuação preditiva.

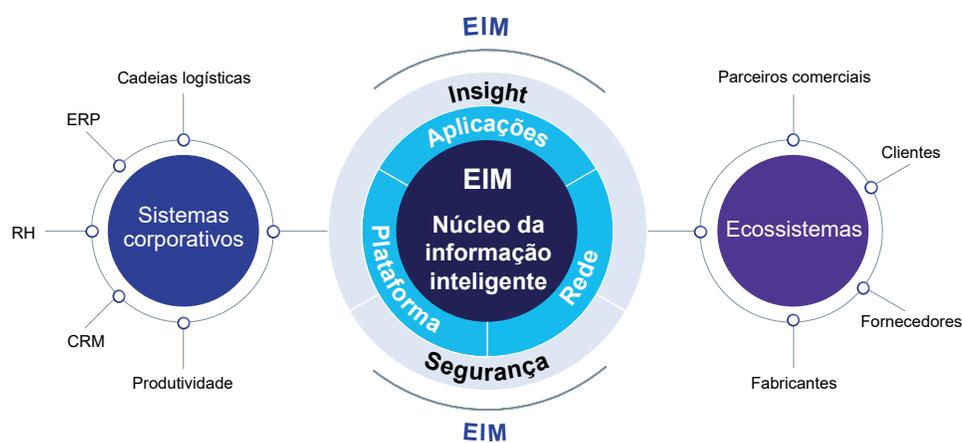


Figura 8:

Uma plataforma central para a integração de dados

As tecnologias de EIM ajudam a vencer esse desafio ao servir como uma plataforma única de informação. Elas se sobressaem ao integrar fontes de informação e conectá-las ao processo, seja B2B, B2C, aplicação para aplicação, ou dispositivos e pessoas. A integração total é fundamental para a vantagem da informação.

Como garantir o sucesso e ROI em iniciativas de grande escala

A EIM não é uma solução única, mas sim uma extensão de sistemas complementares e interligados que, juntos, controlam todas as informações que impulsionam os processos comerciais em toda a empresa. Conseqüentemente, a escala e a complexidade são geralmente interpretadas como intransponíveis.

Visão e estratégia a longo prazo são a chave para o sucesso. A abordagem deve ser realizada em pequenos passos, e não grandes saltos. Identifique o roteiro de desafios e oportunidades específicos dentro de uma função ou processo que trarão valor a curto prazo. Siga, então, para o próximo passo.

Conteúdo corporativo	Processo comercial
Gerencie, armazene e compartilhe todos os dados e conteúdos dentro da sua empresa.	Ajuste e otimize processos comerciais e fluxos de trabalho em toda a sua empresa.
Experiência do cliente	Análises de dados
Promova uma participação omnicanal positiva para cada interação com o cliente em toda a jornada do cliente.	Obtenha controle e insights executáveis de todos os dados da sua empresa, levando, assim, a tomadas de decisões melhores.
Segurança e Detecção	Integração B2B
Proteja, pesquise, extraia, classifique e revise, de forma rápida e eficiente, os conteúdos. Busque e proteja dados confidenciais.	Promova comunicação e colaboração efetiva com seus clientes, parceiros comerciais e cadeias logísticas.

Figura 9:

Tecnologia de EIM multifacetada

A implementação bem-sucedida de amplos programas de TI não é fácil. Na realidade, nove entre cada dez programas de transformação digital não conseguem atender ao esperado.⁷ Ao que se deve a recorrente falha desses projetos? Há três principais responsáveis, cada qual provocando problemas em diferentes pontos do ciclo de vida do projeto. Primeiramente, os projetos podem falhar ao decolar durante a fase de implementação devido à complexidade e falta de recursos especializados. Em segundo lugar, podem não conseguir se manter de pé logo após a implementação devido à precária aplicação. E, por último, podem lentamente enfraquecer até a sua total decadência devido à falta de manutenção e inovação. Felizmente, tudo isso pode ser suplantado com o suporte adequado.

A empresa precisa de um parceiro tecnológico estratégico que ajude no desenvolvimento de um roteiro de EIM de longo prazo, na seleção de projetos que trarão valor a curto prazo e no direcionamento do progresso voltado ao objetivo final. A chave é encontrar um parceiro que possua uma bagagem surpreendente, com o potencial de ajudar os clientes com exigências semelhantes, disponha de um profundo conhecimento no setor e ofereça especialistas dedicados.

Um dos erros mais comuns dos líderes do mercado é destinar todas as expectativas unicamente ao desempenho da nova tecnologia. Eles acabam não enxergando o tamanho do impacto que as pessoas envolvidas têm na determinação do sucesso ou falha do projeto. Perde-se o valor da nova tecnologia quando não há novos comportamentos e práticas adotados pelos funcionários. Em suma, cabe às empresas o comprometimento em todos os níveis. Cria-se valor quando as pessoas mudam, por conta própria, o seu comportamento e compreendem por que o software promove melhores formas de executar o seu trabalho.

Fortalecimento de um TI interno

Empresas que implementam a tecnologia de EIM podem esperar retornos sobre o investimento mais rápidos, além de máximo desempenho operacional, agilidade otimizada e melhores experiências do cliente. Esse imenso potencial, porém, traz grandes expectativas e pressão sobre o departamento de TI, que se deparam com falta de talentos, recursos limitados e orçamentos reduzidos. Seus melhores recursos ficam presos à manutenção de sistemas ultrapassados que não são essenciais para a empresa, ao invés de inovarem em prol do desenvolvimento da organização.

Os serviços gerenciados podem ajudar a preencher essa lacuna entre a capacidade interna de TI e a demanda por tecnologias corporativas estáveis, escalonáveis e de alto desempenho.

- **Valor comercial:** Os serviços gerenciados promovem acesso a sistemas inovadores que atuam como diferenciais competitivos, permitindo à empresa lançar novos produtos, adentrar novos mercados e rapidamente explorar novas oportunidades.
- **Controle de custos:** As despesas de capital podem ser virtualmente eliminadas. O investimento em novos hardwares e softwares torna-se desnecessário a partir do momento que sistemas mudam para uma implementação em nuvem. Os custos operacionais tornam-se mais previsíveis, e os custos internos de pessoal, principalmente em equipes de TI e sistemas, são reduzidos ou eliminados.
- **Otimização da força de trabalho:** Funcionários de TI interna estarão isentos de tarefas banais ao passo que obtêm acesso a conhecimento especializado de TI e técnicas corporativas. Conseqüentemente, poderão focar em estratégia e inovação.
- **Simplicidade de gestão:** Sistemas de EIM otimizados, totalmente gerenciados pelo provedor do software, mitigam a complexidade de gerir e desenvolver a solução ao longo do tempo. Livre-se do inconveniente de precisar atualizar novamente.
- **Segurança e conformidade:** Os provedores de serviços gerenciados promovem competências tecnológicas, de segurança e de software para minimizar riscos e atender a requisitos de conformidade do cliente, setor e país. A segurança e a conformidade são as principais áreas de foco de provedores de serviços gerenciados, com, no geral, recursos e experiências relevantes.
- **Flexibilidade dos negócios:** A empresa tem a opção de escolher qualquer combinação de nuvem pública ou privada, serviço fora da nuvem, nuvem híbrida e Software-as-a-Service. Quando as prioridades do modelo de implementação sofrem mudanças, a equipe de serviços gerenciados pode ajudar a gerenciar a transição e continuidade do serviço.

Ciente dos desafios a serem vencidos pelos negócios, o próximo passo é analisar como plataformas e catalisadores específicos de EIM abrem caminho para a vantagem da informação.

Tecnologia em prol da vantagem da informação: Plataformas de EIM

Plataformas de EIM ágeis, centralizadas e integradas são fundamentais para o alcance da vantagem da informação e a transformação digital.

Quatro principais plataformas de EIM ajudam empresas a gerir volumes crescentes de dados e a complexidade: serviços de conteúdo, Rede corporativa, Gestão de experiência, e Segurança e detecção. Tais plataformas oferecem uma integração intuitiva com as principais aplicações corporativas, incluindo o Planejamento de Recursos Empresariais (ERP), a Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) e os Recursos Humanos (RH), permitindo à informação fluir e criar processos corporativos holísticos que otimizam o desempenho operacional, a satisfação do cliente e o controle de riscos.



Figura 10:

Plataformas de EIM

A informação é a força vital de toda empresa, e o conteúdo é o responsável pela maioria dos patrimônios de grande valor. Sem conteúdo, a operação da empresa torna-se impossível. O conteúdo alcança todos os processos dentro da empresa, e todos os processos dentro da empresa geram conteúdo (e exaustão de dados relacionados a conteúdos). A gestão de toda informação (o que inclui captar, acessar, distribuir e controlar) é uma iniciativa essencial e em constante expansão.

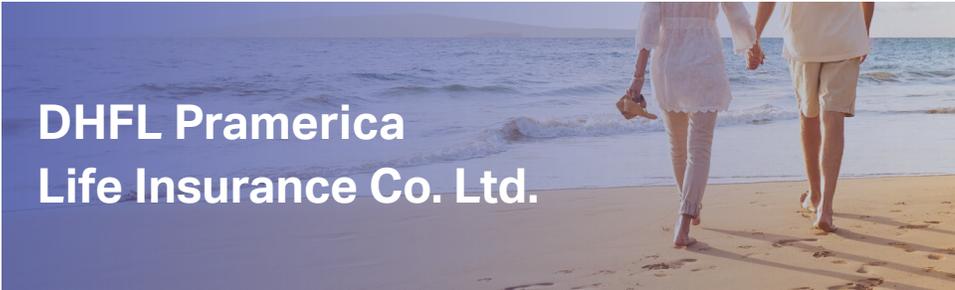
Os serviços de conteúdo são a evolução e extensão das tradicionais plataformas de Gestão de Conteúdo Corporativo (EIM). Segmentados em sistemas de gestão de conteúdo existentes, os serviços de conteúdo permitem às empresas gerenciar todos os dados, estruturados ou não, conectando conteúdos a processos para acelerar a produtividade e otimizar o controle. Permitem, ademais, a integração com processos para transpor silos. Os usuários contam com acesso em tempo real a informações relevantes nas principais aplicações, como SAP, Microsoft e Salesforce. Além disso, classificam automaticamente as informações e facilitam o fluxo de informações dentro e fora da empresa.



Figura 11:

Serviços de conteúdo — Conectando o conteúdo aos negócios digitais

Os serviços de conteúdo promovem a gestão completa do ciclo de vida da informação: desde a captação até o uso, arquivamento e eliminação. Uma plataforma de conteúdo consegue captar dados de documentos físicos, arquivos eletrônicos e outras fontes, e transformá-los em um conteúdo digital legível por máquina em escala. Com ela, aumenta-se o alcance do conteúdo a ambientes nos quais é necessário, incluindo a colaboração em equipe interna, pontos de domínio remoto e parceiros externos. Essa extensão ocorre concomitantemente à conformidade com as normas globais, regionais e do setor. Por fim, uma sólida plataforma de serviços de conteúdo promove uma base escalável e flexível para um futuro respaldado na nuvem, automação, análises e IA.



DHFL Pramerica Life Insurance Co. Ltd.

A DHFL Pramerica Life Insurance Co. Ltd. (DPLI) é uma das seguradoras mais inovadoras da Índia, oferecendo um extenso pacote de produtos para suprir as mais variadas necessidades em seguro dos seus clientes. Ela conta com uma abordagem centrada e segmentada na distribuição, sendo líder em alguns segmentos do mercado, como as forças armadas, microfinanciamento e financiamento imobiliário.

Na tentativa de garantir que ainda mais pessoas tenham acesso rápido e fácil a um nível adequado de seguro de vida, a DPLI escolheu a OpenText para realizar um projeto de transformação de grande escala para digitalizar seus principais processos comerciais, o que incluiu o suporte à criação de documentos estatutários sobre seguros e a gestão de novos agentes de seguros e parceiros de canal. A implementação da OpenText na DPLI incluiu o desenvolvimento de fluxos de trabalho holísticos como suporte a aplicações comerciais importantes, como o processamento, faturação e coletas de novos negócios e o seu sistema de gestão de canal. As aplicações estendem-se às 126 filiais na Índia, suas centrais de processamento, central de contato e matriz. A solução também promove mais de 120 pontos de contato de integração alinhados ao principal sistema de administração de políticas (PAS) da DPLI, disponibilizando um intercâmbio intuitivo de dados e informações imediatas, em tempo real, para processamento e visualização.

A solução integrada promove ganhos em produtividade no processamento ordinário corporativo, enquanto retém controles operacionais, além de apresentar uma diminuição nos custos de processamento em, aproximadamente, 25-30%.

Rede corporativa

Não só dentro como fora da empresa, a informação deve ser fluida, ao mesmo tempo que segura e alinhada. A Rede corporativa centraliza a integração entre toda e qualquer parte integrante, bem como gerencia o fluxo de informação em todo o ecossistema corporativo de pessoas, sistemas e coisas. Além disso, simplifica interações B2B e a integração de aplicações enquanto gera insights e impulsiona a eficiência.

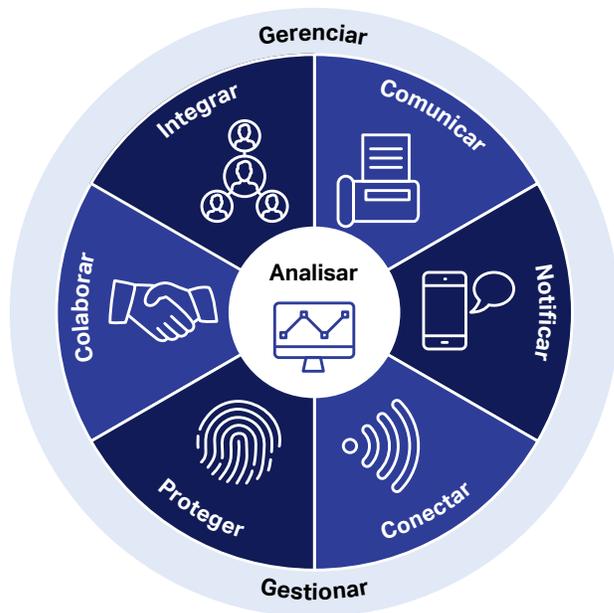


Figura 12:

A Rede corporativa — Integração de um ecossistema corporativo planetário

A Rede corporativa é fundamental para a digitalização de cadeias logísticas e corporações comerciais, promovendo uma profunda integração com sistemas de back-end para dinamização da integração de parceiros comerciais, bem como com ciclos Procure-to-Pay (P2P) e Order-to-Cash (O2C). Desde o fax digital ao planejamento, envio de mensagens e pagamentos integrados, a Rede corporativa dinamiza comunicações omnicanais, intercâmbio de arquivos, gestão de caixa, compilações e harmonização de inventário.

As redes corporativas são a base para a exploração da IoT, unificação da Gestão de acesso e identificação (IAM) e a integração de fontes de informação em toda a empresa. Com elas, é possível impulsionar dados da IoT para otimizar o tempo de execução e as operações de ativos em campo, bem como integrar diversos aplicativos em nuvem para uma experiência intuitiva do colaborador. Além disso, as redes corporativas, ajudam a criar e gerenciar contas de usuários e funções e acessar os direitos de usuários, sistemas e coisas em todo o ecossistema digital da empresa.



A Solenis é uma empresa líder mundial do ramo de produtos químicos para processamento e tratamento de água, ajudando seus clientes com insights de aplicação e conhecimento prático. A fornecedora é responsável por produzir substâncias químicas utilizadas no processo de fabricação das principais indústrias pesadas. A cadeia logística da empresa dependia, anteriormente, de processos manuais com o uso de sistemas legados, os quais tornavam o processo B2B da corporação e a gestão das cadeias logísticas complexos e morosos. A Solenis buscava por uma solução que pudesse ajudá-la a desenvolver uma interação digitalizada, na qual os sistemas pudessem ser totalmente gerenciados (do início ao fim) e, assim, pudessem focar no crescimento, inovação e vendas de qualidade.

Visando uma solução que simplificasse e automatizasse seus processos internos, como a gestão do fluxo de transações com fornecedores e clientes, a empresa optou pela OpenText. A OpenText permitiu à Solenis, além disso, integrar rapidamente novos clientes e fornecedores à nova plataforma em nuvem da empresa. Ao optar pelos Serviços gerenciados B2B, a empresa impulsionou a OpenText para liderar a implementação e ajudar a administrar as operações diárias da solução, permitindo à equipe da Solenis focar nos seus principais negócios e em novas oportunidades.

Gestão da experiência

Um dos benefícios mais atraentes da vantagem da informação refere-se ao potencial de promover conteúdos altamente personalizados ao criar experiências incríveis a clientes, funcionários e parceiros. As plataformas de experiência geram maior integração, insights e personalização escalável, que alavancam a fidelidade e transformam-se em receitas.



Figura 13:

Gestão da experiência — Criação de experiências extraordinárias

As empresas podem tirar o fardo de gerentes de comunicação de promover experiências omnicanal individualizadas ao elevar as competências de sistemas de registro com catalisadores de EIM, como a automação, análises de dados e IA. Uma plataforma de experiência adequada deve centralizar o potencial de criar, personalizar, gerenciar, medir e analisar os pontos de contato do cliente, levando a processos dinamizados, redução de conflitos, experiências únicas e clientes mais satisfeitos.

Segurança e Detecção

Com o rápido desenvolvimento de crimes cibernéticos, a segurança de dados deixa de ser um elemento opcional à EIM. Uma sólida plataforma de Segurança e Detecção torna-se, agora, fundamental para a proteção desses patrimônios incrivelmente valiosos e vulneráveis. Sem o potencial de detectar, proteger, investigar e corrigir ameaças à segurança, a empresa fica vulnerável a violações, multas e litígios.

Embora as plataformas de Segurança e Detecção sejam distintas, ambas têm como objetivo proteger, proativa e reativamente, a informação da empresa. A plataforma de Segurança tem como foco a defesa antecipada, a resposta às ameaças, a correção e a coleta forense, enquanto que a plataforma de Detecção lida com análises internas e retenção legal, revisão, análise e edição de dados confidenciais.

Como exemplo, citaremos os terminais. Os terminais estão ligados, praticamente, a todos os ataques digitais. As empresas têm o potencial de minimizar riscos ao permitir às equipes de segurança a isolar remotamente terminais comprometidos e corrigir a ameaça assim que o incidente é identificado. É necessário, além disso, que as empresas possam preservar e coletar, reservada e adequadamente, todos os dados potencialmente responsivos considerados relevantes a um incidente assim que é detectado. Tudo isso é possível quando se tem a plataforma certa.

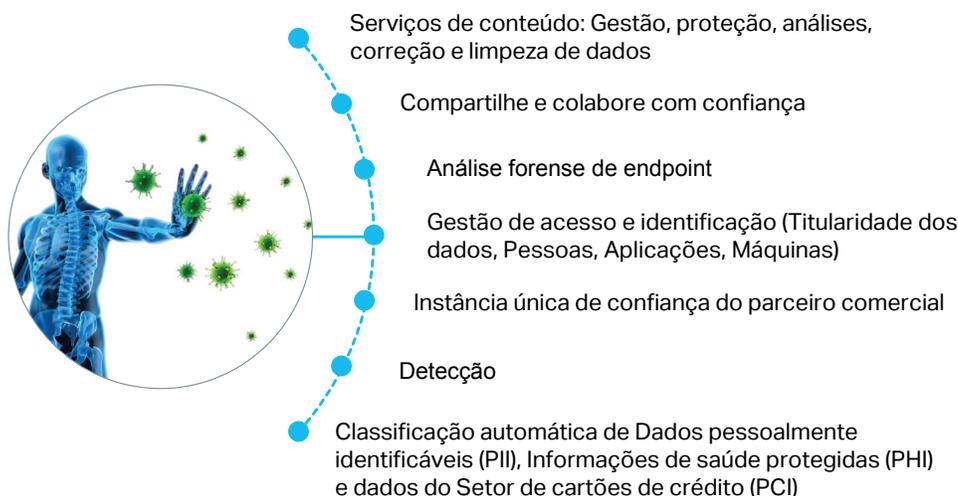


Figura 14:

Segurança — O sistema imune das empresas

As melhores soluções de segurança da informação promovem uma profunda visibilidade da segurança dos dados e apuram riscos em todos os terminais conforme eles surgem. A triagem é ainda mais rápida com maior automação e contextualização de eventos de segurança. Conforme as capacidades do aprendizado de máquina são introduzidas, tornam-se ainda mais efetivos o poder da tomada de decisão, a prevenção e correção da perda de dados.

Uma robusta plataforma de segurança garantirá a proteção das informações confidenciais, detectará evidências mais rapidamente, reduzirá riscos e responderá a ataques cibernéticos com a capacidade de detecção e investigação forense digital mais sólida. É capaz, além disso, de gerir holisticamente todo o ciclo de vida da detecção eletrônica, desde a retenção legal e coleta à revisão, análise e produção, enquanto se integra a outras plataformas de EIM, automação e recursos da IA.

Sozinhas, as plataformas de EIM contam com recursos imponentes; porém, quando combinadas à influência de catalisadores de EIM, seus recursos dobram.

Tecnologia em prol da vantagem da informação: catalisadores de EIM

As plataformas de EIM são a base da gestão da informação. Porém, quando tecnologias horizontais inovadoras são adicionadas à combinação, tais plataformas podem ser desenvolvidas para uma transformação corporativa verdadeiramente acelerada. Os principais catalisadores de EIM são: automação, nuvem, IA e análises de dados. Outros catalisadores incluem tecnologias como a tecnologia móvel, a conectividade 5G e a IoT.

Articulados às plataformas de EIM, os catalisadores de EIM processam e otimizam dados para criar um valor derivado descomunal. Eles capturam e sintetizam a exaustão de dados em uma escala inimaginável. Os catalisadores de EIM geram insights, que, por sua vez, podem orientar a tomada de decisão, automatizar processos e disponibilizar informações onde forem necessárias, elevando o potencial humano e favorecendo a criatividade e inovação.

Os efeitos desses catalisadores são cumulativos. Em geral, são utilizados em conjunto na nuvem e articulados com uma ou mais plataformas de EIM para o maior impacto possível. A nuvem oferece inúmeros recursos a outros catalisadores, para que operem em escala e promovam rápida inovação. A nuvem representa o tecido conjuntivo para que a informação cruze livremente por todos os sistemas.

As comunicações móveis expandem o alcance de uma empresa e agregam centenas de bilhões de endpoints que geram e consomem informações. A IA sintetiza esse grande volume de informações, produzindo insights e estimativas, além de alavancar uma automação mais aprofundada.

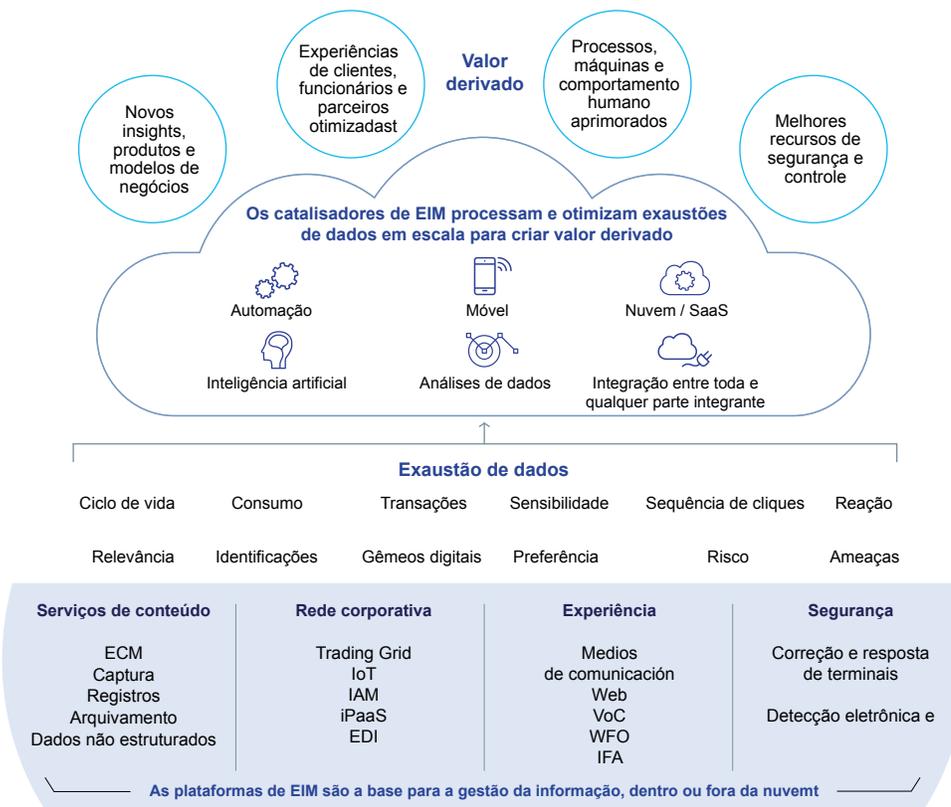


Figura 15:

Criação de valor derivado a partir da exaustão de dados

Esse ciclo contínuo deixa de ser viável quando não há catalisadores de EIM para direcionar as empresas à vantagem da informação. É nesse ponto que a informação gera novos produtos e modelos de negócios. As cadeias de valor são simplificadas. A segurança e o controle são inteligentemente automatizados. As experiências do cliente tornam-se as melhores.

Automação

A automação do processo é o pilar da eficiência operacional. Antigamente, o empreendedorismo deu asas ao software de Gestão de processos comerciais para automatizar processos complexos na tentativa de se reduzir custos. A atual ênfase sobre a experiência do cliente leva as empresas a enxergar a automação a partir de uma outra perspectiva: como a automação pode ser usada para gerar melhores experiências do cliente, aprimorar a qualidade dos dados e desafogar o tempo dos colaboradores para que sejam mais inovadores?

Segundo a Forrester Research, a escolha do software requer, geralmente, uma análise das implicações entre poder e simplicidade; o mercado emergente de software de processo digital transformativo não é uma exceção.⁸ A Automação de processo digital (DPA) caracteriza-se como um espaço de tecnologia que subsiste entre o mercado altamente robusto e complexo da Gestão de processos comerciais (BPM) e ferramentas básicas de fluxo de trabalho.

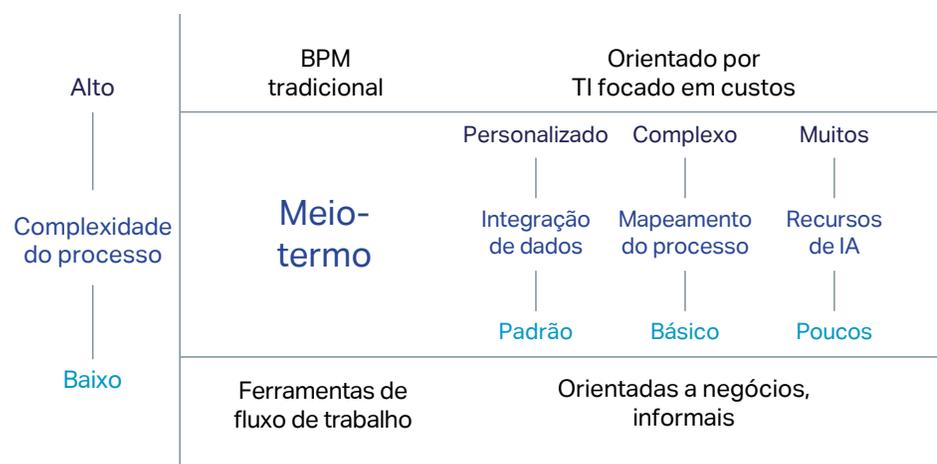
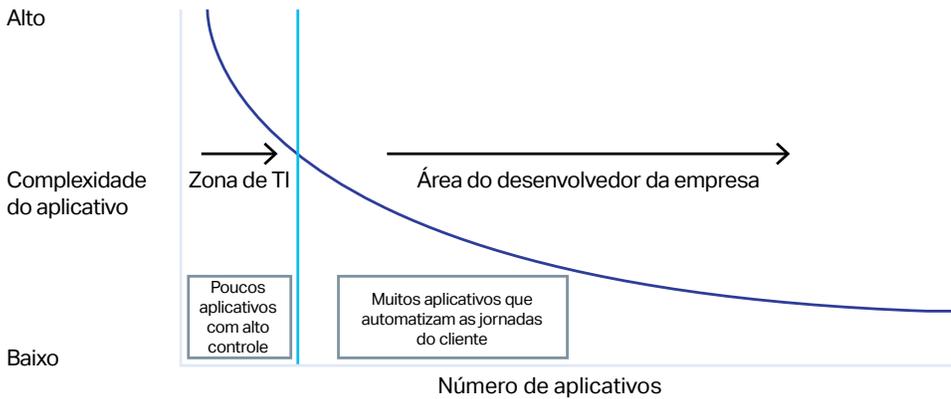


Figura 16:

As plataformas de DPA encontram-se no meio da automação do processo

A automação de processos voltada à otimização das experiências de clientes, parceiros e colaboradores exige um direcionamento estratégico e a participação das áreas de atuação que gerenciam tais relações. Eles estão mais próximos ao ponto onde se dão os processos, sendo mais bem preparados para automatizá-los. Plataformas de DPA low-code permitem a analistas de empresas rapidamente criar o protótipo, modelar e iterar as aplicações, garantindo, assim, que as informações necessárias sejam incorporadas e disponibilizadas de forma intuitiva e que o fluxo dos processos se dê de forma eficiente. Como resultado, os clientes têm mais autonomia on-line e os parceiros e colaboradores são impulsionados a promover serviços ao cliente diversificados.



Fonte: Forrester, Maio 2018, Refocus Process Automation To Rescue Your Digital Transformation

Figura 17:

DPA e casos de uso —Território de disponibilização de software desconhecido

A TI e os responsáveis pelo desenvolvimento estão totalmente sobrecarregados e geralmente contam com um grande acúmulo de projetos. Ao atribuir o desenvolvimento de um protótipo a um analista de negócios, a disponibilização é impulsionada. O desempenho é melhor quando a empresa projeta, cria o protótipo e desenvolve o modelo (ela tem o domínio de como deve ser a disposição das telas e sabe onde se encontram as defasagens do processo), o que permite ao TI focar em desenvolvimentos mais desafiadores, como a segurança, o controle e a integração.

As plataformas de DPA low-code incluem interfaces do tipo “arrastar e soltar” para criar protótipos, promovendo valor de forma mais rápida aos usuários. As aplicações já existentes podem ser expandidas e os microsserviços da plataforma de EIM podem ser usados para iterar e expandir aplicativos na nuvem, atendendo, assim, às crescentes necessidades dos negócios.

Considere um gerente de campanha publicitária, que pode impulsionar a plataforma de DPA para otimizar sua cadeia logística de mídias sociais para criadores de conteúdo, designers de criação, desenvolvedores e revisores executivos. Toda essa cadeia logística pode ser simplificada com o aproveitamento de um conjunto abrangente de serviços de produção de conteúdo, gestão, integração e fluxo de trabalho, podendo ser, além disso, automatizada para que o conteúdo seja direcionado às pessoas, canais e dispositivos certos.

O pagamento e a restituição são situações comuns que impactam tanto os funcionários quanto os clientes. Vejamos um exemplo: Antes de implementar plataformas de conteúdo, ERP e DPA estreitamente integradas, a Bangkok Airways processou manualmente o ressarcimento em dinheiro a passageiros por irregularidades ou contratemplos. Após a implementação de uma plataforma de desenvolvimento low-code e dos serviços de conteúdo, a empresa pode lidar com desafios complexos de automação e gestão de casos, bem como integrar processos e documentos com transações na SAP. O resultado aumentou a eficiência, permitindo aos funcionários se concentrar na otimização da experiência do cliente ao disponibilizar com mais agilidade o reembolso aos clientes, além de outras formas de se destacar e promover a satisfação.

O número de empresas que adotam as plataformas de DPA com recursos low-code cresce rapidamente devido à forma como a tecnologia impulsiona as empresas em prol de uma maior eficiência operacional e melhor experiência do cliente, em uma escala que, de outra forma, não seria possível.

Nuvem

A migração para a nuvem não é mais levada unicamente pelas reduções de custo e agilidade nos negócios. A nuvem impulsiona as transformações corporativas.⁹ Com recursos e competências de conectar todo o ecossistema da empresa praticamente inesgotáveis, a nuvem tornou-se o caminho para a inovação. É a partir da nuvem que ideias inteligentes se transformam em soluções ou novos modelos comerciais de sucesso, com uma velocidade jamais vista.

Ao conectar, por exemplos, dispositivos, pacientes e redes hospitalares com segurança, uma fabricante de dispositivos médicos consegue, agora, trazer ao mercado serviços ao paciente como o monitoramento cardíacoaaS, de forma complementar à sua principal atividade de comercialização de dispositivos para hospitais.¹⁰ Assinantes e profissionais da saúde podem ter acesso à mesma informação em tempo real.

A nuvem simplifica as interações entre aplicações, empresas, pessoas e coisas. Através de microsserviços e APIs, sistemas e aplicações automatizadas podem utilizar recursos habilitados por API conforme necessários. Os parceiros tecnológicos podem facilmente se integrar com recursos específicos do software de um cliente, e vice-versa. Um fornecedor de software independente (ISV) pode desenvolver uma solução personalizada para um cliente conjunto que controla os serviços de conteúdo a partir de uma plataforma, os serviços de identificação de outra e a segurança de outra. A possibilidade de reunir esses serviços através da nuvem ajuda as empresas a rapidamente desenvolver casos de uso novos e personalizados ao invés de recriar as bases do zero. Uma plataforma moderna de desenvolvedor permite aos clientes criar aplicativos de nuvem híbrida em dias ou até mesmo em minutos, com foco em inovação, no rápido desenvolvimento de protótipo e no usuário final.

Para otimizar o desempenho, atender às diretrizes regulatórias e transferir as cargas de trabalho para a nuvem de forma responsável, são necessárias às empresas opções flexíveis para implementações em nuvem pública, privada ou híbrida. As aplicações dentro e fora da nuvem devem trabalhar em conjunto de forma intuitiva, dentro de uma estrutura compartilhada.

Não há dúvidas de que a nuvem trouxe novas complexidades ao investimento tecnológico. As áreas de negócios foram levadas a adquirir suas próprias soluções, enquanto os desenvolvedores criam seus próprios aplicativos locais. Os departamentos de TI são, além disso, pressionados a simplificar e padronizar.

Os serviços em nuvem oferecem diversas oportunidades de expandir processos e fluxos de trabalho a funcionários, clientes e parceiros. Para obter o melhor aproveitamento da nuvem, cabe às empresas buscarem fornecedores que entreguem microsserviços de EIM híbridos, demandando aplicativos para usuários corporativos e uma plataforma moderna de desenvolvedor com opções de low- e high-code para um tempo de comercialização mais rápido.

IA e análises de dados

As empresas estão sempre gerando informação. A inteligência artificial e as análises de dados evidenciam o valor oculto dessa informação. Análises avançadas de dados permitem às empresas gerar insights em processos corporativos atuais, bem como prever resultados com base em informações de histórico. A IA atua como um multiplicador de potencial desses insights ao incorporar recursos de aprendizado de máquina.

A inteligência artificial pode elevar ainda mais os serviços de conteúdo com recursos como o processamento de uma linguagem natural, análises de sensibilidade e classificação de conceitos complexa. Com esses recursos, consegue automatizar, de forma inteligente, a ocultação de dados confidenciais por todo o conteúdo corporativo para casos de uso confidencial, legal ou de segurança. Os mesmos recursos podem ser utilizados para uma melhor compreensão da voz do cliente pela identificação de padrões nas redes sociais e imprensa.



Cúpula do Grupo dos Sete (G7)

Em 2018, durante a Cúpula do Grupo dos Sete (G7), seu país-sede, o Canadá, desejava manter um levantamento em tempo real sobre a opinião pública quanto a cada um dos cinco principais assuntos em voga: crescimento econômico, igualdade de gênero, mudanças climáticas, paz e segurança, e capacitação para o mercado do futuro. Entretanto, os meios tradicionais de análise da opinião pública (como enquetes, pesquisas por telefone ou correspondências) eram extremamente atrasados, ineficientes ou trabalhosos. O país precisava de uma solução tecnológica que pudesse processar e analisar as notícias, redes sociais e todas as comunicações digitais para os representantes conforme fossem acontecendo.

O Canadá recorreu à OpenText™ devido às suas plataformas de análises impulsionadas por IA que combinam o aprendizado de máquina de código aberto com análises de dados avançadas, business intelligence (BI) e o potencial de captar, combinar, gerenciar e analisar grandes volumes de dados e conteúdos em uma variedade de formatos. Ao assimilar milhares de artigos, tuítes de notícias e comentários em redes sociais todas as semanas, o site do G7, impulsionado pela OpenText, permitiu o monitoramento visual, a realização de comparativos e a descoberta de fatos interessantes nas opiniões do mundo todo sobre os tópicos da Cúpula 2018 do G7. Foi possível captar, quase que em tempo real, o que o público estava discutindo por tópicos e palavras-chave, países, datas e a ênfase da cobertura (positiva, negativa ou neutra). A sofisticação era tamanha, sendo possível interpretar até mesmo sarcasmos, emojis e outros detalhes.

O site forneceu aos representantes do G7 um conhecimento preciso e atualizado sobre o que a sua população pensava e esperava. Esse caso de uso desse período específico para essa tecnologia representou um grande avanço sobre como os governantes eleitos podem impulsionar a tecnologia em favor de uma melhor compreensão das expectativas da sua população.

Os casos de uso não se limitam somente a isso. A OpenText sabe que dar sentido a conteúdos não estruturados é um desafio para muitas empresas. Independentemente de localizar indícios em sinistros de seguros que possam indicar fraude, buscar padrões em contratos que possam ajudar uma empresa a fechar negócios mais consistentes e rentáveis ou apurar a opinião dos clientes quanto às mudanças no produto, as empresas contam agora com a oportunidade de empregar soluções de análises de conteúdo mais precisas e escalonáveis.

Conectadas a uma plataforma de Experiência, a IA e as análises de dados promovem comunicações inteligentes e sugestões de produtos diretamente para os clientes com base em dados relacionados, estruturados e não estruturados, ajudando a atrair e reter clientes, elevar o compromisso e impulsionar a lucratividade. Uma concessionária de serviços públicos, por exemplo, consegue prever quedas de energia em determinada região com base nos atuais dados climáticos e no histórico de queda de energia. Consequentemente, os consumidores 'de risco' recebem comunicações automatizadas e personalizadas, sendo informados quanto a possíveis ou comprovadas quedas, além de ser possível definir estimativas de quando a questão será normalizada.

Esse nível de compromisso gera confiança (tanto sobre a empresa quanto sobre a tecnologia implícita), além de representar uma oportunidade de solicitar feedback do cliente, que pode ser gerenciado e submetido à triagem por chatbots com IA. Essa mesma base de compromisso pode ser talhada para ofertas personalizadas. A concessionária poderia promover comunicações direcionadas para produtos de energia e soluções de alimentação de reserva alternativos para clientes que passam frequentemente por quedas de energia, levando à lucratividade e à satisfação do cliente.

Quando a IA e as análises de dados são integradas à IoT em uma plataforma de rede corporativa, passam a ter o potencial de otimizar a gestão de inventário e o desempenho de ativos, bem como promover uma manutenção preventiva. É possível, além disso, processar grandes volumes de dados e conteúdos formados por sistemas de EIM, terminais inteligentes e dados externos, otimizando, assim, a tomada de decisão relacionada ao tempo de inatividade não planejada, segurança, e eficiência operacional e de ativos.

Para alcançar a vantagem da informação, cabe à empresa buscar por fornecedores tecnológicos que oferecem catalisadores horizontais com profunda integração a importantes plataformas de EIM. Esse é o caminho para uma transformação da informação que rompe as barreiras do possível.

Somos todas empresas fundamentadas na informação

O capital de mercadoria está sendo substituído por uma nova onda de capital: o capital de informação. E, ao contrário das mercadorias, o valor da informação é exponencial. As mercadorias se deterioram com o uso, ao passo que as informações se tornam inestimáveis e geram informações adicionais. Mais informação significa mais possibilidades, mais conexões e uma maior vantagem.

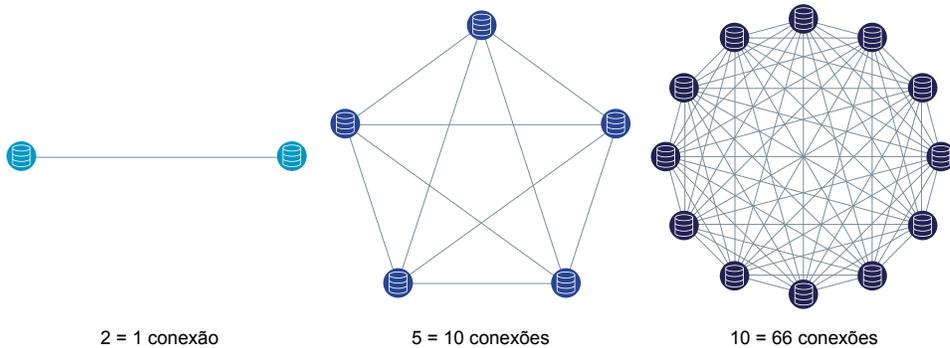


Figura 18:

Lei de Metcalfe¹¹— O Poder exponencial da abundância de dados

É por isso que todos somos empresas de informação. Este é o futuro dos negócios e somente aqueles que passam por essa transformação, sobreviverão. A alternativa é tornar-se obsoleto.

Cada negócio deve usar seus dados para questionar seu próprio relacionamento com a informação, questionar seus modelos de negócios, seus concorrentes e sua indústria. A disrupção da informação requer uma informação privilegiada sobre a cultura e o modelo de negócios.

O que isso parece?

O futuro da indústria automotiva ilustra perfeitamente o poder disruptivo da vantagem da informação. Esta indústria arraigada e comumente lenta está no limiar de uma enorme mudança. Para se manterem relevantes, os melhores fabricantes de automóveis devem pensar em tudo, desde os processos de produção, fontes de combustível, em quem (ou o que) conduz o veículo, até sobre a própria essência do que significa ser uma empresa automotiva.

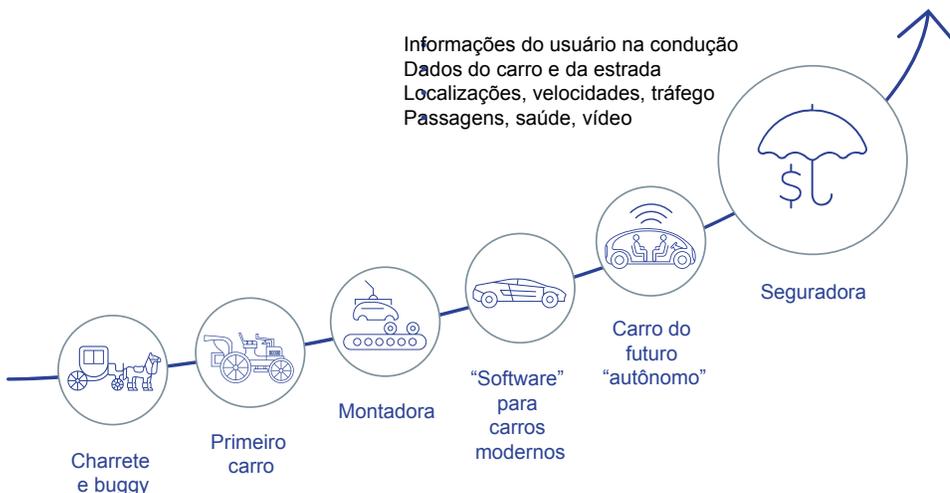


Figura 19:

Disrupção da Informação — Automotiva

Os principais concorrentes de uma empresa automotiva não são mais outras empresas automotivas. A verdadeira concorrência? Empresas de software como a Apple, por conta do design da experiência do usuário dentro do veículo. Companhias "anticarros" como o Uber, por tornarem irrelevante a posse de veículos. E as seguradoras, pela riqueza de informação que coletam.

Empresas automotivas se tornarão seguradoras. Impulsionando a Internet das Coisas e a conexão 5G, entre outras tecnologias, elas terão acesso a dados sobre quantas pessoas estão no carro, a velocidade com que o motorista faz uma curva, a velocidade com que acelera, a localização do veículo, o tráfego atual, se músicas ou vídeos são reproduzidos e com que frequência, se o GPS está ligado, e assim por diante...

Construir um ótimo carro é só o começo. Os próximos passos são capturar e analisar o conjunto de dados disponíveis, tornar-se preditivo e usar essa vantagem de informação para transformar-se em uma Empresa de Informação.

Todas as indústrias devem ter esse mesmo pensamento. Uma empresa de contabilidade não é uma empresa de contabilidade, mas uma empresa de análise de distribuição de renda. Uma empresa de tecnologia wearable não é uma empresa de software e hardware, é uma empresa nacional de análise e previsão de tendências de saúde. A Amazon não é uma revendedora, mas sim uma empresa de logística orientada por dados, IA e nuvem, que sabe o que os consumidores querem antes que eles próprios saibam.

Um banco não é simplesmente um prestador de serviços financeiros, mas um cultivador de experiência financeira:



O Royal Bank of Canada (RBC) é uma multinacional canadense de serviços financeiros e o maior banco do Canadá por capitalização de mercado. O banco atende mais de 16 milhões de clientes e possui 80.000 funcionários em todo o mundo.

O RBC utiliza a OpenText™ TeamSite™ e OpenText™ LiveSite™ para acelerar as mudanças e otimizar os processos internos de sua organização. Ao implementar inovações digitais, como a personalização e a padronização de sua arquitetura de alto desempenho como base para a plataforma, o RBC superou as metas em torno da satisfação dos funcionários, aumentou a produtividade e melhorou o tempo de comercialização para implementar a próxima geração de ferramentas digitais.

Da mesma forma, os investimentos do RBC na transformação digital simplificam os processos internos do banco. Seu trabalho permite uma colaboração que reduz silos e melhora o tempo de comercialização, impulsionando a IA para prever as informações que os usuários irão precisar e personalizar suas experiências on-line para cada usuário individual em toda a empresa.

As regras de todas as grandes indústrias foram reformuladas. Com isso surgem novas formas de trabalhar.

A Empresa de Informação deve apoiar a mão de obra da próxima geração, aplicar novas tecnologias, alavancar a informação, atrair novos conjuntos de competências e interagir com novas funções: o nômade digital, o gestor de dados, o cientista de dados e o desenvolvedor.

O **nômade digital**, defendido pela geração Y e pela geração Z, é remoto, móvel e deve ser capaz de colaborar de forma eficiente dentro e fora da organização. A promoção dos nômades digitais requer plataformas que facilitem encontrar, compartilhar e atualizar conteúdos de forma segura, independentemente da localização, dispositivo ou aplicativo.

O foco principal do **gestor de dados** é a segurança, privacidade e conformidade da informação. Com a EIM, as informações são centralizadas em uma plataforma segura e inteligente para que o gestor de dados possa aplicar políticas de conformidade, gerenciar identidades e acessos e proteger as informações contra ameaças.

Para utilizar a informação em todo o seu potencial, a empresa, e o **cientista de dados**, precisam de um acesso inigualável aos insights corporativos. A IA melhora o trabalho do cientista de dados, ajudando a dar sentido aos ricos data lakes através de visualizações, algoritmos de aprendizado de máquinas e sugestões preditivas.

O **desenvolvedor** é central para a economia de API e o desenvolvimento de aplicações que são seguras desde o início. Para melhorar a capacidade da empresa de responder às mudanças do mercado e às necessidades dos clientes, o desenvolvedor precisa de uma plataforma para automação de processos, gerenciamento de casos e desenvolvimento de aplicações low-code.

Esta confluência de forças — a mão de obra do futuro, o capital da informação, as tecnologias da Quarta Revolução Industrial — alterou a natureza da concorrência.

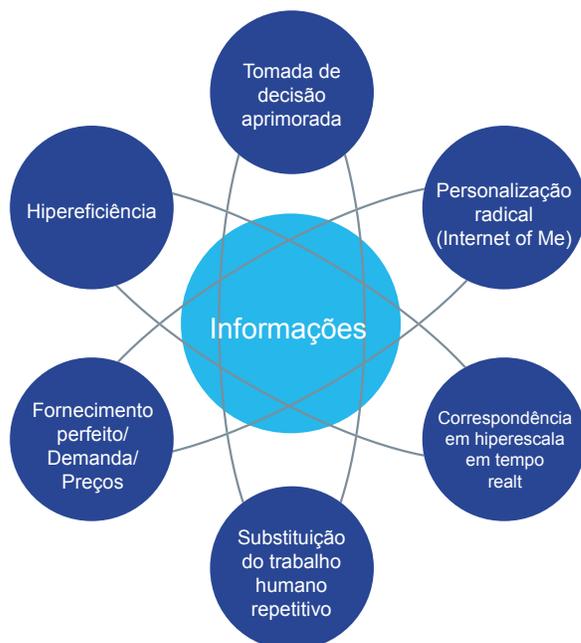


Figura 20:

A informação impulsiona modelos disruptivos

A informação está impulsionando novas e estimulantes oportunidades para mudar a forma como conduzimos os nossos negócios, atuamos em regimes governamentais e lidamos com a nossa vida pessoal. Liderada por tecnologias como EIM, nuvem, 5G, AI e IoT, a capacidade das organizações de gerar, coletar e otimizar informações é extraordinária.

Este novo mundo requer uma nova mentalidade. Os dados não são um subproduto do negócio. Os dados são o produto, o serviço e o método de fazer negócios. Toda empresa precisa de processos, pessoas, tecnologias e modelos de negócio orientados pela informação: uma transformação de ponta a ponta.

Pense grande, comece pequeno, escale rápido, questione. Somos todas empresas fundamentadas na informação.

Tecnologia para o bem

Em meio à ruptura da informação, uma empresa responsável enxerga uma oportunidade na tecnologia para o bem. Graças ao poder disruptivo da vantagem da informação, as empresas podem se transformar em Empresas de Informação, e usar as suas informações para melhorar o nosso mundo.

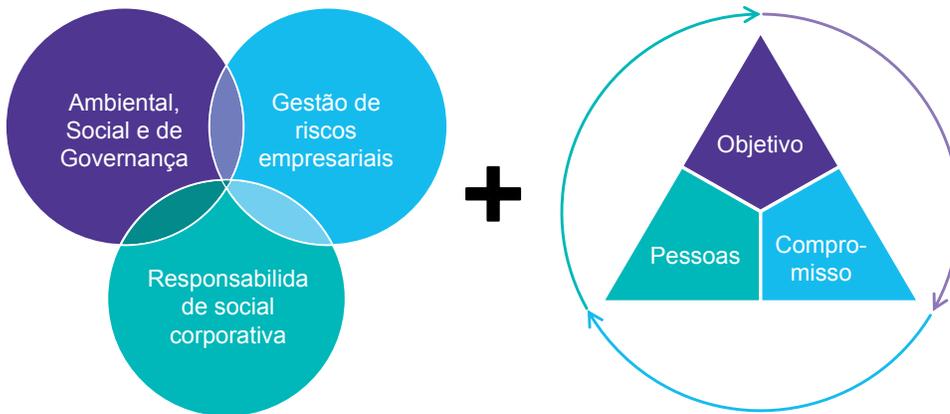


Figura 21:

A empresa responsável

Todos nós temos um papel muito importante a desempenhar. Sabemos que a informação pode alterar os modelos de negócio. Então por que não usar a informação para solucionar questões importantes que o mundo enfrenta atualmente? **É hora de usar a tecnologia para o bem.** Nunca houve um momento tão importante para ter um propósito e gerar impacto no mundo.

Uma empresa responsável engloba três abordagens: 1) Ambiental, Social e de Governança, 2) Gestão de riscos empresariais, e 3) Responsabilidade social corporativa. Para enfrentar os desafios do futuro, estas três abordagens devem estar alinhadas. Aliadas à vantagem da informação, elas têm o poder de solucionar os maiores problemas do mundo, incluindo a fome, a pobreza, as doenças, a desigualdade e as mudanças climáticas. A vantagem da informação capacita a empresa a fazer o bem de maneiras inéditas e extraordinárias.

Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável do Pacto Global das Nações Unidas (UNGC) visam estes e outros problemas com uma estratégia abrangente.¹² Não se trata de reduzir a pobreza, trata-se de acabar com ela. Fome zero. Saúde. Educação de qualidade. Igualdade de gêneros. Trata-se de criar o mundo em que desejamos viver. Há trabalho a se fazer, e a empresa responsável pode assumir a liderança.

É um momento incrível para ser um cidadão do mundo. Os avanços na tecnologia digital estão tendo um forte efeito em nossas vidas, transformando a maneira como vivemos e trabalhamos de forma drástica. A tecnologia está sendo usada no combate ao crime.¹³ Está trazendo a agricultura digital para o mundo, combatendo fraudes e melhorando os estilos de vida.¹⁴ Está ajudando a eliminar a pobreza.¹⁵

Soluções eficazes dependem da posse de informações mais precisas e atualizadas, coletadas e analisadas de forma especializada para identificar e alavancar tendências com o poder preditivo da IA e do aprendizado de máquinas. Informações podem ser usadas para erradicar doenças. A biotecnologia e a terapia genética estão ajudando a combater as doenças e a retardar o processo de envelhecimento, promovendo vidas mais longas, saudáveis e felizes.

A tecnologia pode ajudar a facilitar os tratamentos que salvam vidas, como é o caso da Philips Radiation Oncology:



Philips Radiation Oncology

A Philips Radiation Oncology é uma empresa líder em tecnologia de assistência médica focada em melhorar a saúde das pessoas e permitir melhores resultados em toda a cadeia da saúde, desde uma vida saudável e prevenção, até o diagnóstico, tratamento do câncer e assistência domiciliar. A Philips Radiation Oncology fornece soluções completas que unem equipamentos de diagnóstico com software de planejamento de imagens e tratamento para hospitais e clínicas em todo o mundo para o tratamento de câncer.

A equipe da Philips Radiation Oncology escolheu o OpenText™ Exceed™ TurboX para fornecer acesso remoto às suas fichas de aplicações de planejamento de terapia, permitindo que médicos e clínicos possam visualizar, prescrever e planejar tratamentos remotamente através de redes hospitalares. É fundamental fornecer acesso aos clínicos em toda a empresa e comunidade de saúde onde eles realizam seu trabalho, o que melhora a qualidade e o tempo de atendimento.

O Exceed TurboX atende, a restritos requerimentos da Philips para exibição em 2D com excelente qualidade gráfica e sessões responsivas, garantindo análises precisas e uma resposta rápida para médicos e clínicos que interagem com o software Philips remotamente através de seus espaços de trabalho. Esta solução combinada ajuda os hospitais a melhorar o planejamento do tratamento de cânceres através de uma integração perfeita das tarefas e uma melhor comunicação ao longo do processo de preparação do tratamento. Com o Exceed TurboX, a Philips Radiation Oncology também é capaz de aumentar a segurança e a privacidade dos dados dos pacientes, possibilitando uma criptografia forte, autenticação integrada e término de sessão ociosa para sessões interativas remotas.

Há uma urgência para muitos desafios. A tecnologia pode nos ajudar a desfrutar de uma melhor qualidade de vida, mas tudo será em vão se o nosso planeta se tornar inabitável. O aquecimento global deixou o mundo 1 °C (ou 1,8 °F) mais quente desde os tempos pré-industriais, e este aumento está tendo um grande impacto econômico.¹⁶ As mudanças climáticas e as guerras estão agravando a crise dos refugiados. A perda e o desperdício global de alimentos (1,3 bilhões de toneladas) geram custos de quase US\$ 1 trilhão por ano e 8% das emissões globais de gases de efeito estufa.¹⁷ Os danos causados pelas inundações nas 136 maiores cidades costeiras do mundo podem custar anualmente 1 trilhão de dólares nos próximos 20 a 30 anos.¹⁸ Soluções ambientais sustentáveis são urgentemente necessárias.

As grandes empresas estão tomando conhecimento disso. A Nestlé está empenhada em proteger e distribuir os recursos hídricos.¹⁹ A Coca-Cola está abrindo mão dos plásticos e utilizando alternativas que apoiam a economia circular.²⁰ As empresas estão utilizando a tecnologia de EIM para construir a próxima geração de cadeias logísticas éticas.

A OpenText sabe como trazer os softwares para a batalha. As soluções de EIM equipam as empresas para usar **a tecnologia para o bem**, criar as melhores iniciativas do mundo, projetar e comercializar produtos transformadores, incentivar os grandes talentos, capacitar as pessoas e melhorar a saúde, a segurança e a qualidade de vida. A EIM pode ajudar as empresas a construir, preservar e cultivar uma cultura e mão-de-obra diversificada e inclusiva que sustenta estratégias de crescimento e inovação, e maximiza o potencial dos colaboradores, clientes e marcas. Além disso, pode ajudar as empresas a acompanhar e rastrear seus processos desde a origem da matéria-prima até a entrega ao consumidor, criando cadeias logísticas éticas. As empresas podem se orgulhar de apoiar fornecedores e clientes que fazem a diferença, permitindo-os engajar e melhorar suas comunidades, desenvolver cidades inteligentes e impactar o planeta de forma positiva através da energia sustentável.

A informação desempenha um papel essencial na luta pelo bem. Nós podemos resolver os problemas do mundo através da tecnologia.



A ZOLL Medical Corporation é líder em dispositivos médicos e soluções de software que ajudam a adiantar o pronto atendimento e salvar vidas, com produtos para desfibrilação e monitoramento, circulação e feedback de RCP, gerenciamento de dados, reposição de fluidos, gerenciamento de temperatura terapêutica e ventilação. Em 2006, a ZOLL adquiriu a LifeVest, o primeiro desfibrilador vestível (WCD) do mundo usado por pacientes com risco de morte súbita cardíaca. Para que um novo paciente utilize um LifeVest WCD, é preciso que um profissional de saúde faça uma prescrição, bem como uma documentação que confirme o diagnóstico e a necessidade médica do LifeVest. Diariamente, a ZOLL recebe centenas de pedidos por fax junto com a documentação necessária para a LifeVest WCD. Para pacientes com risco de morte súbita cardíaca, é vital receber um LifeVest WCD o mais rápido possível.

Para gerenciar o volume crescente destes faxes críticos da LifeVest, a ZOLL implantou a solução OpenText RightFax com RightFax Connect para faxes empresariais. Além disso, a ZOLL também utiliza o OpenText Capture Center e o Content Suite, permitindo a triagem das informações recebidas e o armazenamento seguro para fácil acesso no futuro.

O OpenText RightFax Connect fornece uma troca de informações segura, o que é fundamental para a ZOLL. Permite que eles saibam exatamente o que está entrando e exatamente quando e como ele é recebido, o que permite que a ZOLL esteja confiante no cumprimento da HIPAA (Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguros de Saúde).

Para que o plano dos pacientes seja aprovado e eles estejam aptos para o LifeVest em tempo hábil, é fundamental que a empresa tenha a capacidade de transmitir informações rapidamente e divulgá-las às pessoas certas dentro da sua organização. Ter uma ferramenta como o OpenText RightFax com RightFax Connect ajuda a dar à empresa a capacidade de cumprir esse compromisso com os pacientes.

É hora de agir. A ideia de tecnologia para o bem deve transcender pessoas, organizações, empresas e fronteiras para melhorar os negócios e o mundo. Esta é uma nova forma de trabalhar e pensar.

Vivemos em um mar de informações e nesses dados existe um potencial ilimitado. Vamos explorar esse potencial com a nossa criatividade, nossa ferramenta inata mais poderosa. Com a EIM, podemos transformar dados em ideias e criar soluções inovadoras de maneiras que nem sequer conseguimos imaginar. Podemos usar as massas de informação à nossa disposição para beneficiar o nosso maior empreendimento: a humanidade.

A empresa responsável enxerga os problemas do mundo como oportunidades. É hora de colocar décadas de pesquisa, descobertas e avanços para o bem maior, e usar a vantagem da informação para fazer do mundo um lugar melhor.

Notas de rodapé

- ¹Jeff Desjardins, "How much data is generated each day?" World Economic Forum, April 17, 2019, <https://www.weforum.org/agenda/2019/04/how-much-data-is-generated-each-day-cf4bddf29f/> (accessed August 2019).
- ²Christo Petrov, "Big Data Statistics 2019," TechJury, March 22, 2019, <https://techjury.net/stats-about/big-data-statistics/> (accessed August 2019).
- ³"Machine Learning Market by Service (Professional Services, and Managed Services), for BFSI, Healthcare, and Life Science, Retail, Telecommunication, Government and Defense, Manufacturing, Energy and Utilities, Others: Global Industry Perspective, Comprehensive Analysis, and Forecast, 2017-2024," Zion Market Research, July 11, 2018, <https://www.zionmarketresearch.com/report/machine-learning-market> (accessed August 2019).
- ⁴Alison DeNisco Rayome, "Infographic: What Gen Z actually wants in the workplace," TechRepublic, December 18, 2018, <https://www.techrepublic.com/article/infographic-what-gen-z-actually-wants-in-the-workplace/> (accessed August 2019).
- ⁵James Manyika et al., "Jobs lost, jobs gained: What the future of work will mean for jobs, skills, and wages," McKinsey & Company, November 2017, <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/jobs-lost-jobs-gained-what-the-future-of-work-will-mean-for-jobs-skills-and-wages> (accessed August 2019).
- ⁶Tami Casey, "Survey: 27 Percent of IT professionals receive more than 1 million security alerts daily," Imperva, May 28, 2018, <https://www.imperva.com/blog/27-percent-of-it-professionals-receive-more-than-1-million-security-alerts-daily/> (accessed August 2019).
- ⁷Scott Carey, "Why 9 out of 10 digital transformation projects fail," ComputerWorld, July 26, 2017, <https://www.computerworld.com/article/3427477/why-9-out-of-10-digital-transformation-projects-fail.html> (accessed August 2019).
- ⁸Rob Koplowitz and John R. Rymer, "Refocus Process Automation to Rescue Your Digital Transformation," Forrester, May 2018.
- ⁹Dave Bartoletti and Liz Herbert, "Cloud Powers The New Platform Economy," Forrester, October 12, 2018.
- ¹⁰Ibid.
- ¹¹Carl Shapiro and Hal R. Varian, "Information Rules: A Strategic Guide to the Network Economy," Harvard Business Review Press, November 19, 1998.
- ¹²"Making Global Goals Local Business," United Nations Global Compact, <https://www.unglobalcompact.org/sdgs> (accessed August 2019).
- ¹³Brent Whitfield, "How EnCase Software has Been Used in Major Crime Cases (Plus how to use EnCase Forensic Imager Yourself)," eForensics Magazine, April 15, 2019, <https://eforensicsmag.com/how-encase-software-has-been-used-major-crime-cases-plus-how-to-use-encase-forensic-imager-yourself-by-brent-whitfield/> (accessed August 2019).
- ¹⁴Tereza Pultarova, "Robotic Farm Completes 1st Fully Autonomous Harvest," Live Science, September 29, 2017, <https://www.livescience.com/60567-robotically-tended-farm-completes-first-harvest.html> (accessed August 2019).
- ¹⁵Martin Burt, "How technology can help us eliminate, not alleviate, poverty," World Economic Forum, September 09, 2015, <https://www.weforum.org/agenda/2015/09/how-technology-can-help-us-eliminate-not-alleviate-poverty/> (accessed August 2019).
- ¹⁶Kevin Loria, "Scientists calculated a 'point of no return' for dealing with climate change — and time is running out," Business Insider, August 30, 2018, <https://www.businessinsider.com/global-warming-point-of-no-return-temperature-2018-8> (accessed October 2019).
- ¹⁷"UN announces first-ever global standard to measure food loss and waste," United Nations, June 07, 2016, <https://www.un.org/sustainabledevelopment/blog/2016/06/un-announces-first-ever-global-standard-to-measure-food-loss-and-waste/> (accessed August 2019).
- ¹⁸Tim Sandle, "Global flood damage set to reach \$1 trillion by 2015," Digital Journal, August 23, 2013, <http://www.digitaljournal.com/article/356946> (accessed August 2019).
- ¹⁹"Water is for everyone," Nestle, <https://www.nestle.com/csv/impact/water> (accessed August 2019).
- ²⁰Emma Newburger, "Coca-Cola, PepsiCo break ties with plastic lobbying group amid mounting scrutiny over pollution," CNBC, July 23, 2019, <https://www.cnbc.com/2019/07/23/coca-cola-pepsico-break-ties-with-plastics-industry-association.html> (accessed August 2019).

Unidades da OpenText

AMÉRICAS

Canadá:

- Ontário - Ottawa
- Ontário - Richmond Hill
- Ontário - Waterloo
- Quebec - Montreal

EUA:

- Arizona - Scottsdale
- Arizona - Tucson
- Califórnia - Irvine
- Califórnia - Pleasanton
- Califórnia - San Mateo
- Califórnia - Santa Barbara
- Colorado - Denver
- Flórida - Tallahassee
- Flórida - Tampa
- Geórgia - Alpharetta
- Kansas - Overland Park
- Kentucky - Lexington
- Maryland - Gaithersburg
- Massachusetts - Boston
- Michigan - Southfield
- Nova Jersey - Tinton Falls
- Nova York - Latham
- Nova York - Nova York
- Nova York - Rochester
- Ohio - Hilliard
- Tennessee - Brentwood
- Texas - Austin
- Texas - Dallas
- Texas - San Antonio
- Utah - Draper
- Virgínia - Arlington
- Washington - Seattle

Brasil:

- São Paulo

México:

- Cidade do México

EMEA

Áustria:

- Klagenfurt
- Viena

República Checa:

- Praga

Finlândia:

- Helsinko
- Tampere

França:

- Paris

Alemanha:

- Düsseldorf
- Frankfurt
- Hamburgo
- Hannover
- Hürth-Efferen
- Kempten
- Konstanz
- Munique (Grasbrunn)
- Oldenburg
- Rheinbach

Irlanda:

- Cork

Itália:

- Roma, IT

Holanda:

- Amstelveen
- Hoofddorp
- Putten
- Rotterdam

Polónia:

- Poznań

Rússia:

- Moscou
- São Petersburgo

África do Sul:

- Joanesburgo

Espanha:

- Barcelona
- Madrid

Suécia:

- Gotemburgo
- Estocolmo

Suíça:

- Baden

Emirados Árabes Unidos:

- Dubai, UAE

Reino Unido:

- Londres
- Preston
- Reading
- St. Albans

APJ

Austrália:

- Melbourne
- Sídney

Grande China:

- Beijing
- Guangzhou
- Hong Kong
- Shanghái

Índia:

- Bangalore
- Hyderabad
- Nova Deli

Japão:

- Tóquio
- Osaka
- Nagoya

Coreia:

- Seul

Malásia:

- Kuala Lumpur

Nova Zelândia:

- Wellington

Filipinas:

- Manila

Singapura:

- Singapura

Sobre a OpenText

A OpenText, The Information Company™, líder de mercado em softwares e soluções de Enterprise Information Management (EIM), permitindo às empresas gerenciar, aproveitar, proteger e obter ideias em relação às suas informações empresariais, localmente ou na nuvem. Para mais informações sobre a OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX) visite: www.opentext.com.

Contato

Vendas

E-mail: sales@opentext.com

Parceiros

E-mail: partners@opentext.com

Relações Públicas

E-mail: publicrelations@opentext.com

opentext.com/contact