

2020 Agenda: Are You Ready?

O Digital Muda Tudo

MARK BARRENECHEA

Presidente e CEO da OpenText

O Digital Muda Tudo	3
2020: Disrupção Digital	4
1 . <i>Tecnologias Disruptivas</i>	4
2 . <i>A Força de Trabalho “Geração Z”</i>	6
3 . <i>Digitalização em Massa</i>	6
2020: A Informação é a Nova Moeda	7
2020: Transformação Digital I.	8
<i>Funcionários em 2020: O Local de Trabalho Digital</i>	9
<i>Clientes em 2020: Marketing Digital</i>	9
<i>Fornecedores em 2020: A Cadeia de Suprimentos Digital</i>	10
<i>Inovação em 2020: Acelerada</i>	11
<i>Governança em 2020: Segura e Confiável</i>	11
<i>TI em 2020: Sistemas de Participação</i>	11
2020: O CIO Estratégico.	12
Agenda 2020 OpenText: Construindo a Empresa Digital.	13
EIM: Enterprise Information Management	14
2020: As Mudanças Criam Oportunidade	16
Escritórios OpenText.	18

O Digital Muda Tudo

O ritmo dos negócios acelerou. Ocorreram mais mudanças nos últimos vinte anos do que nos últimos 100. Em um mundo onde tudo tem o toque da tecnologia, as empresas nunca tiveram uma oportunidade tão incrível de se reinventar – para alinhar ainda mais negócio com tecnologia, entregar um valor significativo ao cliente e criar um impacto de transformação nos negócios.

As mudanças que estão acontecendo nos negócios hoje nos remetem à década de 70, quando a tecnologia prometeu aumentar a vantagem competitiva por meio da automação e otimização de eficiências. Os modelos de negócio foram radicalmente transformados na década de 90, quando a tecnologia e o comércio se juntaram à Internet. As tecnologias de hoje – sociais, móveis e na nuvem – estão causando mudanças sísmicas em muitas áreas, incluindo editoras, empresas do entretenimento e agências do governo. Setores inteiros e modelos de negócio antigos estão desaparecendo, já que as pessoas encontraram novas formas de acessar informações, notícias, entretenimento, produtos e serviços para atender suas necessidades diárias.

Com base no progresso passado e na taxa de mudança atual, como a tecnologia digital vai transformar os modelos de negócio para atender às necessidades do local de trabalho, da cadeia de suprimentos e dos canais de comercialização no futuro? Como será a empresa em 2020?

Em 2020, todas as principais funções operacionais da empresa serão digitais. O negócio digital envolve uma transformação completa. As organizações vão precisar digitalizar todos os processos e reconfigurar seus negócios para garantir competitividade e eficácia. Além disso, se quiserem manter o ritmo da evolução das necessidades dos clientes e negócios, as empresas de hoje terão que se transformar na empresa digital amanhã.

A capacidade da tecnologia digital de acelerar a comunicação influenciou a maneira que as pessoas interagem umas com as outras, com a informação e com os negócios. A habilidade de gerenciar com segurança a troca de informação – numa variedade de formatos, muitos ainda não existentes – será crucial na empresa digital de 2020.

A informação está no centro da transformação digital. Na era digital, a informação é a nova moeda, exercendo um papel crucial para viabilizar inovação, crescimento e oportunidade. A informação leva a outras percepções, decisões mais fundamentadas, maior satisfação do cliente, mais agilidade e desempenho otimizado nos negócios. Mas, como a empresa pode usufruir de todo potencial da informação sem comprometer a produtividade e a segurança? O conjunto de soluções Enterprise Information Management (EIM) é principal tecnologia transformativa. Esse material explora o futuro das tecnologias digitais, seu impacto na empresa e como o EIM contribui para a transformação da empresa em empresa digital, incorporando as mudanças e as oportunidades no ano de 2020.

2020: Disrupção Digital

O ano de 2020 vai testemunhar uma convergência de forças numa conexão em que a empresa será capaz de capitalizar para criar oportunidades de crescimento e inovação. As maiores forças que contribuem para a disrupção digital são: as tecnologias disruptivas, a força de trabalho da “Geração Z” e a digitalização em massa. Quando combinados, esses três fatores criam uma plataforma poderosa para mudanças.

A DISRUPÇÃO DIGITAL É MAIS FORTE E MAIS RÁPIDA



FIGURA 1:

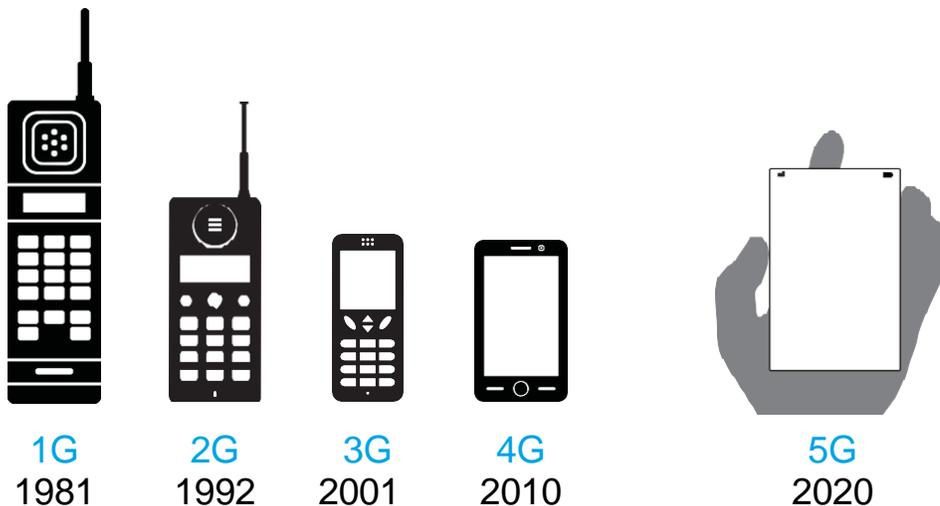
A Disrupção Digital é Mais Barata, Mais Rápida e Mais Forte

Mais Barata, Mais Rápida, Mais Forte

O que faz a disrupção digital ter um impacto ainda maior é a velocidade do desenvolvimento e a magnitude da inovação envolvida em sua criação. Ao contrário das disrupções que surgiram com a Web nos anos 1990, essa disrupção digital é mais barata, mais rápida e mais forte.

1. Tecnologias Disruptivas

Novas tecnologias que vão causar impacto na empresa estão sendo desenvolvidas na velocidade da luz. Muitas dessas tecnologias se tornarão populares até 2020. Alguns exemplos: a 5ª geração (5G) das redes móveis, as TVs holográficas, a nanorrobótica, as tecnologias para vestir (como Google Glass®), a impressão tridimensional (3D) e a Internet das Coisas (IoT).

**FIGURA 2:**

Conectividade 5G - Distância Zero Entre Pessoas e Máquinas

Em 2020, as redes **5G sem fio** terão capacidade 1000 vezes maior, conexões para pelo menos 100 bilhões de dispositivos e uma experiência de usuário individual de 10 gigabytes, capaz de garantir latência e tempo de resposta extremamente baixos. A implementação dessas redes vai ocorrer entre 2020 e 2030. O acesso via radio 5G será baseado em novas tecnologias de acesso via radio (RAT) e vão evoluir com base nas redes sem fio atuais. Os avanços na inovação da rede sem fio também vão impulsionar o crescimento econômico e social de forma totalmente nova. O sistema 5G vai criar redes capazes de fornecer conectividade com distância zero entre as pessoas e as máquinas conectadas.¹

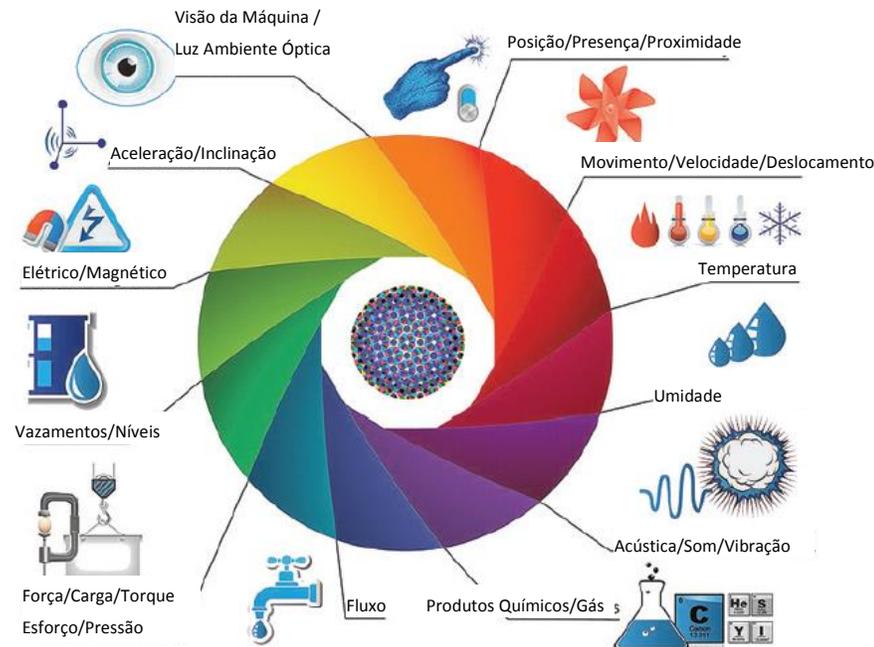
Em 2020, os limites entre a tecnologia e as pessoas não serão bem definidos, reforçados pelas **TVs holográficas, impressão 3D e tecnologias para vestir**. O envio de mensagem por pensamento substituirá o envio de mensagem pelo smartphone. A habilidade de digitalizar um objeto 3D, enviar o arquivo digital e imprimir uma réplica 3D, por exemplo, será comum. Embora ainda consideradas um item de luxo em 2020, as imagens holográficas serão usadas para preencher salas inteiras. A **nanorrobótica** vai detectar estímulos, realizar cálculos complexos, comunicar-se e colaborar. Indústrias inteiras serão afetadas pela consolidação da informação de diversos sistemas, incluindo dispositivos móveis, sistemas GPS e vigilância por vídeo.

Todas essas informações serão conectadas e colocadas na rede para contribuir com a **Internet das Coisas (IoT)**. A Internet das Coisas tem sido referida como "o novo sistema nervoso digital do mundo".² A IoT reúne tecnologias sem fio, Sistemas Microeletromecânicos (MEMS) e tecnologia da Internet, para conectar várias máquinas distintas e facilitar a troca de informação entre elas. De acordo com o Gartner, 26 bilhões de dispositivos estarão na Internet das Coisas em 2020.³

¹ "5G: A Technology Vision", Huawei Technologies Co., Ltd., 2013.

² "What Exactly Is The "Internet of Things?" Infographic, Harbour Research and Postscapes, <http://postscapes.com/what-exactly-is-the-internet-of-things-infographic> (acessado em março de 2014).

³ "Gartner Says the Internet of Things Installed Base Will Grow to 26 Billion Units By 2020", Gartner Inc., December 12, 2013.

**FIGURA 3:**

A Internet das Coisas – Conectando Dispositivos, Sensores, tags RFID, Medidores e Aparelhos Inteligentes⁴

A IoT vai automaticamente integrar dados, pessoas e processos de maneiras novas e variadas. No ano de 2020, a Internet vai ter 5 bilhões de usuários.⁵ A conectividade hiper móvel já está se tornando mais acessível e abrangente. Com a comunicação avançada e inovações, como a IoT, o mundo está ficando cada vez menor.

Isso resultará na criação de novos produtos e serviços. A habilidade de aproveitar a ampla rede criada pela IoT será essencial para a empresa digital em 2020.

2. A Força de Trabalho “Geração Z”

Até 2020, mais de 50% da força de trabalho será formada pelos “nativos digitais”, que esperam estar conectados da mesma forma que trabalham, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Essa é a “Geração Z”, a geração que cresceu com fácil acesso à Web e conhecimento da Internet e suas aplicações. Essa geração tecnicamente conectada quer acesso ilimitado à informação e espera ser impulsionada pelo imediatismo da percepção e ação em tempo real. A Geração Z apresenta a maior mudança entre gerações que o local de trabalho já presenciou, desafiando líderes, gerentes e Recursos Humanos (RH) de todos os setores, para mudar radicalmente a forma de atrair, manter e fornecer suporte à força de trabalho.

3. Digitalização em Massa

O aumento no número de usuários da Internet vai resultar em mais pessoas coletando, transmitindo e trocando informação online. A Internet vai continuar crescendo como um canal de distribuição, renovando cadeias de valores de várias indústrias. Em 2020, a entrega de software, vídeo, áudio, jogos e outros conteúdos de mídias será quase totalmente digital, sem exigir o uso de meios físicos. A transformação de análogo para digital já progrediu bastante. Isso já está em evidência hoje, por exemplo, e-mail e mensagens que reduzem o uso de correspondências postais; os jornais foram substituídos por suas versões online e conteúdos gerados por usuários; e as gravadoras e lojas de discos foram afetadas pelos próprios artistas, que distribuem suas músicas sozinhos e por lojas online, como iTunes®.

⁴ “What Exactly Is The “Internet of Things?”” Infographic, Harbour Research and Postscapes, <http://postscapes.com/what-exactly-is-the-internet-of-things-infographic> (acessado em março de 2014).

⁵ “Internet use reaches 5 billion worldwide”, Future Timeline.net, <http://www.futuretimeline.net/21stcentury/2020.htm#internet-2020> (acessado em março de 2014).

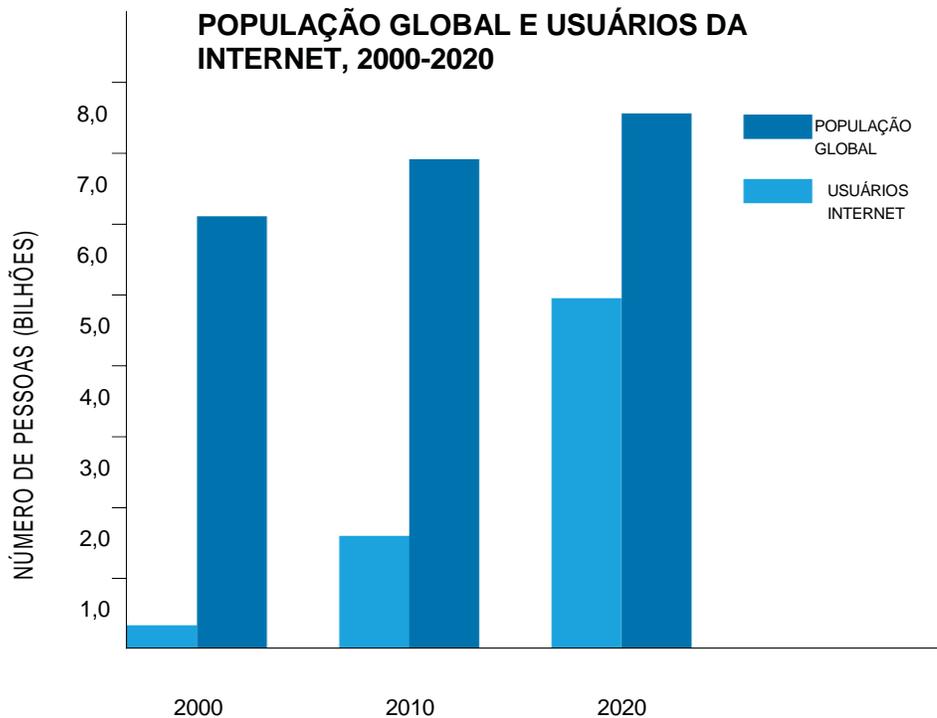


FIGURA 4:

Aumento no Número de Usuários da Internet

2020: A Informação é a Nova Moeda

As recentes inovações tecnológicas discutidas estão desafiando as regras de negócios estabelecidas. O que todas essas tecnologias têm em comum é que elas permitem uma nova forma de usar a informação. A informação não é mais apenas um fator de custo, mas a base da inovação, expansão e competitividade. A informação está se tornando o componente central de uma estratégia corporativa.

A informação é a moeda da economia digital. Em 2020, a informação vai impulsionar a vantagem competitiva na empresa digital. Um dos maiores desafios nos negócios relacionados à transformação digital será como gerenciar de forma efetiva os crescentes volumes de informação para otimizar seu valor e reduzir riscos. O IDC prevê que, em 2020, o mundo vai gerar 50 vezes mais a quantidade de informação que produz atualmente. Novas tecnologias, habilidades e análises serão exigidas para reduzir o custo da criação, captura, gestão e armazenamento de informações.

©John Gantz and David Reinsel, "The Digital Universe in 2020: Big Data, Bigger Digital Shadows, and Biggest Growth in the Far East", IDC, December, 2012.

O UNIVERSO DIGITAL: 50 VEZES MAIOR DESDE O INÍCIO DE 2010 ATÉ O FIM DE 2020

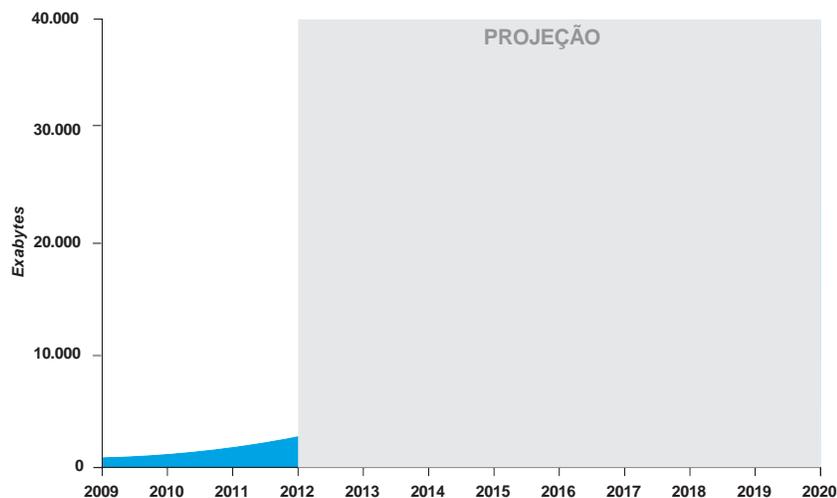


FIGURA 5:

Aumento no Volume das Informações em Exabytes⁷

As organizações estão coletando volumes de informação cada vez mais detalhadas. O valor da gestão da informação corporativa está sendo percebido, pois um estudo recente relatou que 95% das organizações relacionam sua forte gestão de informação ao sucesso nos negócios.⁸ Para o CIO estratégico, gerenciar e tirar proveito da informação é essencial para impulsionar a agenda 2020 e obter inovações e crescimento.

2020: Transformação Digital

As tecnologias digitais são um grande impulsionador da estratégia de negócio. “De *Big Data* à computação na nuvem, os executivos veem as tecnologias digitais como negócios de transformação – mais da metade (52%) considera que tais tecnologias trazem ou uma “transformação completa” ou uma “mudança significativa”.⁹ Impulsionar a agenda 2020 é uma jornada de muitos anos. Para capacitar a empresa digital o CIO estratégico vai precisar considerar as tendências futuras na tecnologia. Em 2020, a empresa vai evoluir ou quebrar. Os líderes de tecnologia de negócios do futuro vão aplicar as tecnologias descritas acima para modificar e digitalizar os modelos de negócios e fornecer suporte a:

- Funcionários
- Clientes
- Cadeia de Suprimentos
- Inovação
- Governança
- Tecnologia da Informação (TI)

⁷ John Gantz and David Reinsel, “The Digital Universe in 2020: Big Data, Bigger Digital Shadows, and Biggest Growth in the Far East”, IDC, December, 2012.

⁸ “Managing Information in the Enterprise: Perspectives for Business Leaders”, Forbes Insight (2009),

<http://fm.sap.com/data/UPLOAD/files/Managing%20Information%20in%20>

[the%20Enterprise%20Perspectives%20for%20Business%20Leaders.pdf](http://fm.sap.com/data/UPLOAD/files/Managing%20Information%20in%20the%20Enterprise%20Perspectives%20for%20Business%20Leaders.pdf) (acessado em 24 de outubro de 2012).

⁹ Accenture, “CEO Briefing 2014”, Global Agenda, 2014.

Funcionários em 2020: O Local de Trabalho Digital

Quando se tornar força de trabalho, a Geração Z vai introduzir a globalização do talento. Embora ofereça suporte à força de trabalho existente, a empresa também vai ter que oferecer suporte à Geração Z e à forma que gostam de trabalhar. Essa geração espera usar no trabalho as mesmas ferramentas que usam em casa para se comunicar, colaborar e compartilhar informações. A empresa vai precisar adaptar, manter e motivar a força de trabalho que é digital, social (e não hierárquica), móvel e altamente colaborativa. A boa notícia é que, se estiver capacitada, essa força de trabalho altamente ágil irá ajudar a empresa em sua jornada de transformação digital.

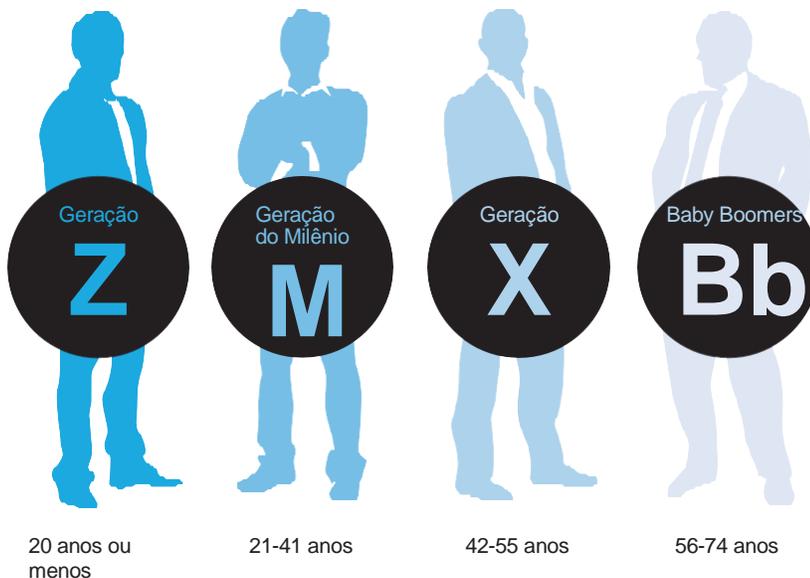


FIGURA 6:

2020: A Geração Z Constitui Metade da Força de Trabalho

Cientes em 2020: Marketing Digital

Em 2020, o digital será o caminho direto para o mercado. As empresas vão se conectar diretamente aos seus clientes por meio de experiências em canais simultâneos, fornecendo produtos e serviços altamente personalizados em tempo real. Os clientes vão esperar imediatismo e experiências que os satisfaçam. O funil de vendas será substituído por múltiplas interações para criar valores duradouros ao cliente, e marcas serão construídas e mantidas nas comunidades de consumidores, e não por departamentos de marketing e agências de publicidade.

Em 2020, a “obsessão por clientes” e os novos mercados vão criar um ambiente de negócio mais complexo. Na “era do cliente”, a disrupção impulsionada pela tecnologia está corroendo as barreiras competitivas tradicionais, como a capacidade de produção, o poder de distribuição e o domínio da informação. Por exemplo, os compradores capacitados têm a informação na ponta dos dedos, com recursos para verificar preços, ler sobre um produto ou acessar amigos e receber sugestões. Em 2020, uma vantagem competitiva sustentável será o conhecimento sobre o cliente e o engajamento com o cliente.¹⁰

¹⁰ Jean-Pierre Garbani with Doug Washburn, Elizabeth Langer, “Prepare for 2020 - Transform Your IT Infrastructure and Operations Practice”, Forrester Research, October 24, 2012.

A chave para o sucesso de vendas e marketing em 2020 vai depender da habilidade da organização de alavancar todos os dados disponíveis e usá-los para melhor entender o cliente e entregar mensagens atraentes. Experiências direcionadas serão criadas, apresentando aos clientes conteúdos personalizados em múltiplos canais, conectando de maneira transparente uma ampla rede de sites externos para completar a experiência do cliente. A empresa digital vai se beneficiar do conhecimento das pessoas por meio de comunidades de clientes online para identificar novos mercados, produtos e serviços. As organizações vão substituir a propaganda tradicional por conteúdo gerado pelo usuário, possibilitando aos clientes compartilhar experiências positivas como pregadores da marca. As tecnologias de marketing digital terão que ser intuitivas, móveis, acessíveis, responsivas e seguras.

Fornecedores em 2020: A Cadeia de Suprimentos Digital

Em 2020, os consumidores vão impulsionar interações com os fornecedores. As plataformas baseadas nos compradores vão continuar trazendo resultados dinâmicos e em tempo real ao universo digital, expandindo a manufatura *Just-In-Time* (JIT) para otimizar as cadeias de suprimentos e atender à demanda do cliente. A compra de mercadorias, como perecíveis, carros e imóveis, vai aumentar. Os consumidores vão esperar entrega imediata após a compra. A rápida entrega dos produtos vai impactar a cadeia de valores da empresa e aumentar a necessidade inédita de otimização na cadeia de suprimentos por meio da integração *Business-to-Business* (B2B) em tempo real. Testados pela manufatura JIT e alavancados pela impressão 3D, muitos produtos serão fabricados sob encomenda, o que vai exigir muita agilidade e precisão da cadeia de suprimentos. Além disso, a Internet das Coisas (por meio da interação máquina com máquina) vai adicionar megadados, análise preditiva, transparência em múltiplas camadas e hiperconectividade com a produção. Em 2020, não haverá distância, a entrega no dia seguinte mudará para entrega no mesmo dia, e a sustentabilidade será um requisito principal.

A informação que flui do funcionário para o consumidor e para o fornecedor, dentro da empresa digital, terá que ser gerenciada conforme as políticas e regras de governança para minimizar o risco, ser otimizada e eficiente.



FIGURA 7:

Encontrando o Equilíbrio Entre Oportunidade e Risco

Inovação em 2020: Acelerada

O desenvolvimento de novos produtos e serviços vai evoluir de “corrida de alta velocidade” para “corridas menores hiperconectadas” em 2020. As características do produto serão financiadas coletivamente. *Feedbacks* sobre a experiência do cliente com produtos e serviços serão coletados para melhorar as características de entrega e para atender os nichos de mercado – em tempo real – eliminando a “rede de proteção” do desenvolvedor. Ideias de produtos com base nos dados serão compartilhadas em yottabytes (um trilhão de terabytes) de dados e milhões de pessoas, pois os ciclos de inovação são mais rápidos, comprimidos, quase espontâneos. Em 2020, a impressão 3D, os hologramas e as simulações vão mudar totalmente as expectativas de produtos.

Governança em 2020: Segura e Confiável

Em 2020, a necessidade de segurança da informação será crucial. Com os crescentes volumes de dados, há também maior complexidade dos requisitos jurídicos e regulatórios em todos os setores. Estabelecer apenas uma fonte da verdade dentre múltiplas fontes vai envolver a gestão segura de dados estruturados, conteúdos não estruturados e tipos de dados emergentes, como mídias sociais, em forma de registros – tanto internamente como na nuvem.

Em todos os países, existem inúmeras regulamentações do governo, padrões da indústria e procedimentos das empresas. A não conformidade pode levar a um baixo desempenho, penalidades financeiras e até processos criminais. Em 2020, as crescentes pressões regulatórias e competitivas vão exigir que a empresa digital reavalie e reorganize as prioridades de suas estratégias de segurança e governança para a informação corporativa. Esses requisitos serão exigidos por novas regulamentações globais, aumentando o número de usuários da Internet e problemas relacionados à privacidade, novas métricas de sustentabilidade, dados abertos, dados grandes e proteção da Propriedade Intelectual (PI).

Cada negócio e cada departamento está sujeito às leis, regras e regulamentações que exigem a conformidade rigorosa para proteger os ativos corporativos. Enquanto a empresa muda seus sistemas de registro para permitir novos sistemas de participação, o CIO estratégico vai precisar articular uma estratégia digital que equilibre inovação e crescimento com segurança e risco.

TI em 2020: Sistemas de Participação

As empresas estão evoluindo de sistemas de registro para sistemas de participação. Os sistemas de registro são os sistemas Enterprise Resource Planning (ERP) que executam os negócios de uma organização (finanças, CRM, RH, etc.). Como registros, os dados têm que ser precisos, acessíveis e integrados. Os sistemas de participação são sistemas que integram os funcionários, como e-mail, redes sociais, tecnologias colaborativas e sistemas de aprendizado. Os sistemas de participação são digitais e interativos, e vão fornecer suporte à empresa digital em 2020.

Essa transformação é vista na mudança do foco de transações com o cliente para interações com o cliente; de sistemas de governança hierárquicos de comando e controle para colaboração global e sem divergência; de fatos e compromissos para ideias e até nuances. Com os sistemas de participação, a descoberta e o diálogo influenciam a fonte única da verdade, e as conversas são comunais, substituindo documentos como principal tipo de registro. A usabilidade é intuitiva, a acessibilidade é *ad hoc* e aberta e a retenção é temporária. Por fim, a política muda seu foco nos mecanismos de segurança para os ativos corporativos, para proteger a privacidade dos usuários corporativos.

2020: O CIO Estratégico

Em 2020, a atenção do CIO estratégico terá como foco os sistemas de participação, para manter as estratégias de crescimento e inovação. Nos últimos 30 anos, os CIOs estavam preocupados em automatizar processos e transações nos sistemas de registro usando os sistemas de ERP. Nos próximos 30 anos, os CIOs vão se concentrar na automação de processos e transações para informações não estruturadas em sistemas de participação (e-mails, mídias sociais, apresentações, vídeos, etc.) usando as soluções de Enterprise Information Management (EIM). As informações não estruturadas são o recurso não explorado de hoje. A capacidade de captar, preservar, gerenciar e desenvolver aplicações orientadas à informação é a próxima fronteira dos negócios competitivos. Para criar aplicações novas e eficazes em 2020, o CIO vai trabalhar com os gerentes de negócios e ajudá-los a atingir seus objetivos, alinhando tecnologia com a função do negócio como parte de uma estratégia digital geral que define objetivos corporativos claros.

Os objetivos corporativos vão incluir a otimização do **prazo para lançamento no mercado**. O CIO estratégico vai se juntar à gerência dos departamentos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) e Marketing para criar um ambiente que promova inovação entre as equipes distribuídas geograficamente. A inovação começa com pesquisa de mercado e descoberta; é desenvolvida em processos de reflexão colaborativa e rápido desenvolvimento, até a criação de demanda direcionada. Uma parceria com o departamento de Marketing vai ajudar nos objetivos, em termos de conscientização, geração de demanda e capacitação em campo.

A redução do **prazo para obter receita** é um outro objetivo corporativo importante, particularmente crítico para as funções de Manufatura de Produto, como operações, montagem e produção. Em 2020, o CIO estratégico vai se juntar aos gerentes das linhas de negócios e manter o foco na excelência operacional, qualidade e custo, otimizando os processos da cadeia de suprimentos e manufatura.

A otimização do **prazo para obter satisfação** exige que o CIO estratégico se junte à gerência de Vendas e Atendimento para fornecer uma experiência ao cliente engajadora e sem divergência, da compra até os serviços posteriores. O objetivo é transformar os clientes em compradores recorrentes, em um período de valor prolongado. Conforme discutido acima, o engajamento é fornecido por meio de experiências personalizadas, atraentes e consistentes, em todos os canais.

Todos esses objetivos corporativos podem ser atingidos com a implementação de uma estratégia de EIM e tecnologias de apoio. A força decisiva das soluções de EIM é a sua habilidade de conectar departamentos, aplicativos e repositórios, para integração no atual sistema de ERP, nas cadeias de valor, e disponibilizar a informação para uso diário. As soluções de EIM integram gestão da informação e segurança diretamente nos processos, combinando dados estruturados com dados não estruturados, para alinhar a operação à visão estratégica. O EIM traz à empresa a tecnologia e as abordagens de que necessita para se transformar em uma empresa digital.

Agenda 2020 OpenText: Construindo a Empresa Digital

Como uma organização se transforma em uma empresa digital, que adota a disrupção digital e usa a informação para aumentar competitividade, inovação e crescimento?

A EMPRESA DIGITAL: RECONCEITUAÇÃO DO FUTURO

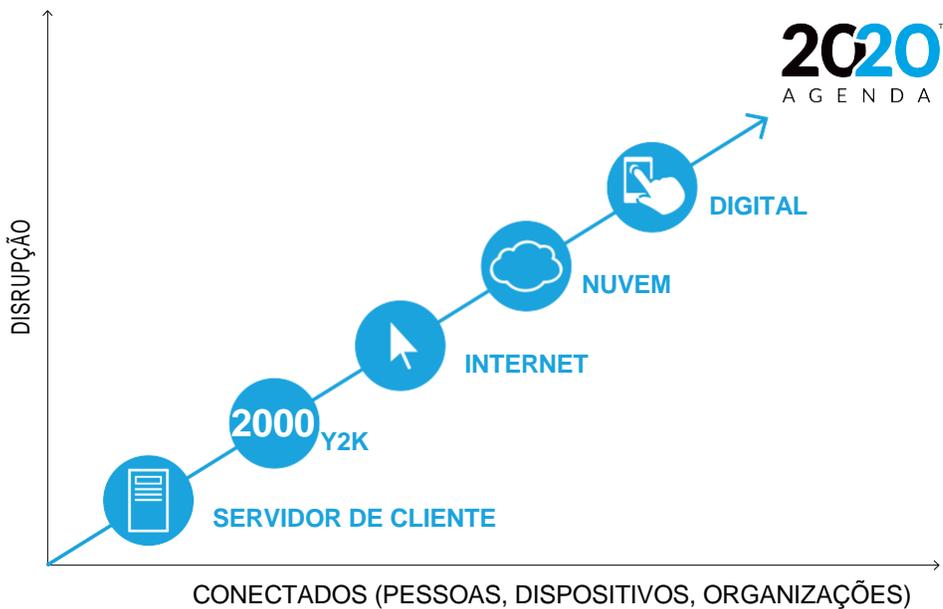


FIGURA 8:

Agenda 2020 OpenText –
Construindo a Empresa Digital

As soluções de Enterprise Information Management (EIM) fornecem à empresa a base para a transformação digital. Atuando como o conjunto de tecnologias e práticas que maximizam o valor da informação e minimizam seus riscos, as soluções EIM oferecem suporte ao CIO estratégico nas seguintes funções:

- Digitalizar todos os ativos e processos da informação
- Criar aplicações que impulsionam os resultados das linhas principais, como receita, satisfação do cliente, inovação e crescimento
- Integrar dados estruturados e não estruturados como apenas uma fonte da verdade
- Facilitar a colaboração social para promover a participação, o compartilhamento de ideias e a inovação
- Mobilizar a informação e os processos por meio de qualquer dispositivo, sem comprometer a segurança
- Fornecer uma estrutura comprovada de governança da informação, para todas as funções e aplicações
- Consolidar as plataformas e aplicações de TI, para gerenciar os fluxos de informações
- Proteger a empresa com segurança robusta e de múltiplas camadas
- Capitalizar com as oportunidades e expandir para mercados globais

As soluções de EIM abrangem a grande variedade de tecnologias necessárias para integrar as informações e expandir seu uso além das tarefas simples e isoladas, ajudando a impulsionar o valor enquanto a informação flui pela empresa digital. Esse conjunto de tecnologias inclui: Enterprise Content Management (ECM), Business Process Management (BPM), Customer Experience Management (CEM), Information Exchange e Discovery – que estão descritas abaixo. Esses são os pilares da empresa digital.

ENTERPRISE INFORMATION MANAGEMENT (EIM)



FIGURA 9:

Tecnologias EIM – Os Pilares da Empresa Digital

Content Suite

As soluções de Enterprise Content Management (ECM) gerenciam a informação em todo o seu ciclo de vida para melhorar a produtividade dos negócios, reduzir o risco legal e de não conformidade e controlar o custo dos crescentes volumes de conteúdo. O Content Suite acelera o **prazo para governança**, fornecendo uma infraestrutura de governança da informação comum e consistente, que permite a aderência segura e confiável às leis, regras e regulamentações, sem comprometer a adoção do usuário e a produtividade.

Uma empresa global de petróleo e gás usa o Content Suite para melhorar sua gestão de materiais e a intensificar a colaboração entre fornecedores e engenheiros.

Process Suite

As soluções de Business Process Management (BPM) capacitam os funcionários, clientes e parceiros, fornecendo os processos e as informações de que precisam para produzir experiências de assinatura e resultados significativos nos negócios. O Process Suite acelera o **prazo para obter resultados**, otimizando os processos de negócio com um conjunto de ferramentas altamente adaptáveis, para impulsionar a produtividade e a excelência operacional.

Uma empresa gigante que atua na área tecnológica consolidou 1.500 processos distintos de atendimento ao cliente e processos de ERP, e os reduziu para 100 usando o Process Suite.

Experience Suite

As soluções Customer Experience Management (CEM) ajudam as organizações a ir além das expectativas do cliente, atingir novos mercados e fornecer experiências superiores em todos os pontos de contato digitais. O Experience Suite acelera o **prazo para lançamento no mercado**, usando ferramentas de experiências digitais ao entregar comunicação de mídia rica, personalizada e direcionada em todos os canais de comercialização – incluindo papel, web e dispositivos móveis.

Uma grande associação esportiva usa o Experience Suite para manter a consistência da marca e otimizar a experiência do usuário, fornecendo suporte a seis milhões de fãs, com a gestão e distribuição de digitais, incluindo 160.000 artigos e 58.000 vídeos.

Information Exchange Suite

O Information Exchange Suite facilita a troca de dados eficiente, segura e conforme os padrões e regulamentações, dentro e fora da empresa. Ao mesmo tempo em que aceleram o **prazo para obter receita**, com soluções para a cadeia de suprimentos que estendem as estratégias de gestão da informação para uma rede de parceiros de comercialização.

Um fabricante global de automóveis está modernizando sua cadeia de suprimentos usando as soluções de Intercâmbio Eletrônico de Dados (EDI) do Information Exchange Suite para a Troca de Informações.

Discovery Suite

As soluções do Discovery Suite organizam e exibem todas as informações corporativas relevantes, permitindo que os usuários de negócios encontrem rapidamente as respostas para as perguntas e otimizem o impacto dos negócios de suas decisões. As soluções do Discovery Suite aceleram o **prazo para obter inovação**, estabelecendo um mecanismo corporativo para inovação baseado em soluções de colaboração social e *discovery*.

Uma agência federal do governo gerencia com segurança, e na nuvem, mais de nove milhões de e-mails todos os dias para atender aos requisitos de conformidade regulatória e *e-discovery* usando as soluções do Discovery Suite.

Grade de Comercialização, Ferramentas do Desenvolvedor, Soluções do Ecosistema e Implementação na Nuvem

Para atender a requisitos únicos da empresa digital, as soluções de EIM são extensivas e abrangentes. Integram sem divergência a gestão da informação e a estrutura de TI atual, além das aplicações de negócios. Podem ser expandidas para incorporar parceiros e fornecedores da maior comunidade de comércio do mundo, impulsionando o motor do comércio de todas as indústrias. Isso é chamado de Grade de Comercialização.

Além das principais capacidades de gestão de informação fornecidas por cada um dos cinco grupos de tecnologias, o EIM oferece a AppWorks. A AppWorks é uma plataforma de desenvolvimento moderna e flexível, com ferramentas para criar aplicativos de EIM personalizados. Os desenvolvedores podem usar a AppWorks para extrair dados das tecnologias de EIM e desenvolver aplicativos para as necessidades e os cenários específicos. Esses aplicativos podem ser desenvolvidos e executados em dispositivos móveis e plataformas de desktop.

Com a AppWorks e a Grade de Comercialização, as capacidades da solução EIM estão disponíveis em todos os dispositivos, internamente e na nuvem, ou numa combinação de ambos, oferecendo habilidades de implementação apropriadas e flexíveis.

2020: As Mudanças Criam Oportunidades

Uma pesquisa do Gartner mostra o atual desafio dos CIOs: “Os CIOs exigem uma nova agenda que incorpore a caça por outras inovações e oportunidades digitais e a extração de valor dos produtos, serviços e operações”.¹¹ Muitas vezes, a cultura de uma organização determina seu sucesso ou fracasso. Todos os grandes inovadores da atualidade adotaram a inovação digital.

As tecnologias disruptivas, pela sua natureza, impactam o status quo. No estágio inicial da adoção e implementação, é difícil prever o escopo total da sua influência. Com base no ritmo rápido atual das inovações, é seguro assumir que as tecnologias digitais do futuro vão colocar a empresa abaixo ou ajudá-la a se transformar numa empresa digital.



FIGURA 10:

2020: A Disrupção é Digital e Distribuída

A mensagem é clara. Para fornecer com sucesso produtos e serviços a consumidores digitais, a empresa deve se reinventar. As mudanças trazem grandes oportunidades: a oportunidade de fazer conexões mais profundas com seus clientes, parceiros e funcionários; de criar locais de trabalho sociais, móveis e flexíveis que levem a aumento de produtividade e inovação; de fornecer produtos e serviços conforme a necessidade e especificação de cada um; de modernizar a produção e a entrega de cadeias de suprimentos em uma escala global. Com a oportunidade, surgem riscos também, e o maior deles está em não adotar a disrupção em uma sociedade cada vez mais digital.

¹¹ Gartner, “Gartner Executive Program Survey of More Than 2,000 CIOs Shows Digital Technologies Are Top Priorities in 2013”, January 16, 2013, <http://www.gartner.com/newsroom/id/2304615> (acessado em março de 2014).

Em 2020, o CIO estratégico vai construir a empresa digital seguindo uma estratégia digital que considere a informação como principal diferença competitiva na criação de oportunidade e mitigação de riscos. O EIM é a tecnologia da transformação.

A Agenda 2020 é um plano plurianual de reconceituação do futuro. Desenvolvida pela OpenText, é um guia para a transformação digital e suporte para:

- 1 . A Empresa Digital
- 2 . Força de Trabalho “Geração Z”
- 3 . Experiências em Canais Simultâneos
- 4 . Cadeia de Suprimentos Conforme a Demanda
- 5 . Inovação Acelerada
- 6 . Governança Segura e Confiável
- 7 . Sistemas de Participação

Você está preparado?

Siga a Agenda 2020 em opentext.com/campaigns/2020-agenda.htm .

Escritórios OpenText

<p>Américas</p> <p>Canadá: Waterloo, ON Richmond Hill, ON Ottawa, ON Montreal, QC Peterborough, ON Kingston, ON Calgary, AB</p> <p>EUA: Tinton Falls, NJ Austin, TX Tucson, AZ Norcross, GA Irvine, CA Tallahassee, FL Chicago, IL Nova York, NY Rockville, MD Columbus, OH Burlington, MA Bellevue, WA Tampa, FL Reston, VA Arlington, VA Rochester, NY San Antonio, TX Alpharetta, GA Brentwood, TN Brook Park, OH Concord, CA Emeryville, CA Gaithersburg, MD Latham, NY Richardson (Dallas), TX São Francisco, CA</p> <p>Brasil: São Paulo, BR</p>	<p>Europa, Oriente Médio e África</p> <p>Alemanha: Munique (Grassbrunn), DE Konstanz, DE Oldenburg, DE Düsseldorf, DE Kempten, DE Hamburgo, DE Bad Homburg, DE Huerth, DE</p> <p>Grã Bretanha: Reading, UK Wimbledon, UK Londres, UK St Albans, UK Malmesbury, UK Preston, UK Sunbury, UK</p> <p>França: Paris, FR Cachan, FR</p> <p>Suécia: Stockholm, SE Gothenburg, SE</p> <p>Suíça: Baden, CH</p> <p>Holanda: Hoofddorp, NK Amstelveen, NL Putten, NL</p> <p>Irlanda: Clonakilty, IE</p> <p>Espanha: Madri, SP</p> <p>Áustria: Klagenfurt, AT Wien, AT</p>	<p>República Tcheca: Praga, CZ</p> <p>Itália: Milão, IT Roma, IT</p> <p>Finlândia: Espoo, FI</p> <p>África do Sul: Johannesburgo, ZA</p> <p>Emirados Árabes Unidos: Dubai, UAE</p> <p>Ásia, Pacífico</p> <p>Índia: Hyderabad, IN Bangalore, IN</p> <p>Austrália: Sydney, AU Melbourne, AU Canberra, AU</p> <p>Japão: Tóquio, JP Osaka, JP</p> <p>Singapura: Singapura, SG</p> <p>Hong Kong: Hong Kong, CN</p> <p>Coreia Seoul, KR</p> <p>Nova Zelândia: Auckland, NZ</p> <p>Filipinas: Manila, PH</p>
--	---	---

Sobre a OpenText

A OpenText atua como líder, oferecendo um guia prático para ajudar os diretores na interação com os funcionários, clientes e a cadeia de suprimentos, preparando-os para o ano de 2020. Há mais de duas décadas, a OpenText contribui com um dos negócios de maior sucesso no mundo. Noventa por cento das empresas da Fortune 500 atualmente usam alguma solução EIM para transformar sua empresa em uma empresa digital.

A OpenText (NASDAQ: OTEX; TSX: OTC) fornece soluções para Gestão da Informação Corporativa (EIM) que ajudam empresas de todos os setores a gerenciar, proteger e alavancar suas informações de negócios não estruturadas, seja em seu data center ou na nuvem. Mais de 50.000 empresas já utilizam estas soluções. Para mais informações acesse: www.opentext.com.br.

Contatos OpenText

Vendas

Telefone: +55 11 2536-0000

E-mail: sales@opentext.com

Parceiros

Telefone: +55 11 2536-0014

E-mail: bfujita@opentext.com

Relações Públicas

Telefone: +55 11 3027-0297

E-mail: Thomas.Levy@s2publicom.com.br

www.opentext.com.br