

White paper

Digitizar para monetizar: 5 projetos de transformação digital que podem ajudar a atingir suas metas empresariais



Resumo

Muitos líderes empresariais estão entusiasmados com a integração de novas tecnologias, como a inteligência artificial generativa (genAI) em seus fluxos de trabalho. Embora essas novas tecnologias ofereçam benefícios significativos, muitas empresas não estão preparadas para aproveitá-las totalmente. Elas ainda não realizaram o trabalho básico necessário para maximizar o valor dessas novas ferramentas.

Este artigo descreve cinco projetos de transformação digital que podem não apenas ajudar as organizações a atingirem suas metas imediatas, mas também preparam o terreno para a implementação de tecnologias inovadoras que ajudarão as empresas a alcançar novos níveis de sucesso.

Conteúdo

03/ A promessa das tecnologias emergentes

03/ 5 projetos de transformação digital para ajudar você a atingir suas metas

04/ 1. Limpeza de conteúdo

04/ 2. Digitização baseada em valor

05/ 3. Enriquecimento de conteúdo

06/ 4. Governança da informação

06/ 5. Monetização de dados

07/ Comece hoje mesmo

08/ Sobre a Iron Mountain

A promessa das tecnologias emergentes

Os líderes empresariais estão acostumados a exageros quando se trata de tecnologias emergentes. A maioria aborda os novos avanços com uma dose saudável de ceticismo, esperando para ver se as inovações podem cumprir o *hype* antes de mergulhar nelas.

Porém, os recentes avanços na inteligência artificial (IA), particularmente a IA generativa (genAI), despertaram interesse de uma forma que poucas outras tecnologias conseguiram. Pessoas do mundo todo estão maravilhadas com o que essas novas ferramentas podem fazer.

Os analistas do setor da IDC dizem: *“o setor de tecnologia está em um momento crucial”*. Escrevendo sobre a genAI, eles acrescentam: *“nunca vimos uma tecnologia surgir com tanto apoio executivo, resultados comerciais claramente definidos e rápida adoção. Apenas em oito meses, a IA generativa capturou simultaneamente a atenção, a imaginação e a preocupação da maioria dos líderes de tecnologia e negócios em todo o mundo”*.

Uma pesquisa da McKinsey revela que as empresas estão implantando rapidamente essas novas ferramentas:

- *“Menos de um ano após o lançamento de muitas dessas ferramentas, um terço dos entrevistados em nossa pesquisa afirma que suas organizações estão usando a genAI regularmente em pelo menos uma função de negócios”*.
- *“Quase um quarto dos executivos C-suite entrevistados apontam que estão usando pessoalmente as ferramentas de genAI no trabalho”*.
- *“79% de todos os entrevistados dizem que tiveram pelo menos alguma exposição à IA gen, seja por trabalho ou fora dele, e 22% dizem que a usam regularmente em seu próprio trabalho”*.

As organizações estão esperançosas que podem aplicar essas novas ferramentas para ajudá-las a atingir suas metas. Elas acreditam que a IA e as ferramentas relacionadas podem aumentar a produtividade, aprimorar a experiência do cliente, impulsionar o engajamento, acelerar a inovação, promover a retenção de funcionários e aumentar lucros.

Isso pode ser verdade. Contudo, você não pode colher todos os benefícios dessas tecnologias emergentes, exceto se você definir primeiro a base certa.

5 projetos de transformação digital

A maioria das empresas embarcou em iniciativas de transformação digital. No entanto, [pesquisas mostram](#) que cerca de 70% delas fracassam.

De acordo com a McKinsey, *“menos de um terço dos entrevistados – todos que fizeram parte de uma transformação nos últimos cinco anos – afirma que as transformações de suas empresas foram bem-sucedidas tanto na melhoria do desempenho organizacional e sustentando essas melhorias ao longo do tempo”*.

Parte do problema é que os esforços das empresas têm sido um tanto dispersos. Às vezes, os líderes não têm uma imagem clara do que é a transformação digital, ou uma visão coerente de como acreditam que ela afetará suas operações. Muitas vezes, as empresas se apressam para implementar novas tecnologias antes de estabelecer uma base sólida que as suporte.

Você pode ajudar sua organização a evitar essa armadilha concentrando seus esforços em projetos de transformação digital de alto valor. Porém, tenha cuidado: os projetos de alto valor não são necessariamente os mais chamativos ou os mais empolgantes.

Em contrapartida, as organizações geralmente obtêm o maior valor de projetos de transformação digital com objetivos modestos. No entanto, a falta de entusiasmo desses projetos de alto valor é compensado em escala, pois geralmente fornecem as bases para outros tipos de inovação.

Se a sua organização quiser aproveitar as vantagens dos avanços emergentes da IA, os cinco projetos de transformação digital a seguir darão você retorno sobre o investimento. Eles ajudarão você a criar as bases necessárias para alcançar o potencial da genAI e dos avanços relacionados.

1. Limpeza de conteúdo

A limpeza nunca parece glamourosa. Talvez isso comece com as tarefas da infância, mas, para muitas pessoas, a limpeza parece pouco mais do que um trabalho árduo. Contudo, quando se trata de conteúdo, a limpeza é essencial.

A maioria das organizações não entende o tipo de dados que possui. Muitas ainda têm operações em silos, com registros espalhados por uma variedade de aplicativos e sistemas. É provável terem uma mistura de registros em papel e digitais, e os registros em papel, em particular, podem ser difíceis de categorizar e pesquisar.

Além disso, muitas das informações que sua empresa armazena podem ser desnecessárias. Esse armazenamento desmedido de dados pode não parecer um grande problema, mas pode ser muito caro. A infraestrutura física e digital pode ser onerosa.

Adicionalmente, grandes armazenamentos de arquivos, tanto físicos quanto virtuais, levam mais tempo para serem pesquisados, desacelerando a produtividade. Eles também podem aumentar a pegada de carbono da sua organização quando muitos estão trabalhando para se tornar mais ecologicamente corretos.

O fato de manter registros que não são exigidos por lei pode expor sua organização a responsabilidades legais. Por exemplo, se seus registros contiverem informações de identificação pessoal, qualquer pessoa pode acessar ou roubar esses dados, colocando sua empresa em risco de não conformidade ou de ações judiciais.

Um primeiro passo crucial em qualquer projeto de transformação digital é fazer um inventário do que você tem. Em seguida, você pode elaborar e aplicar regras de retenção que designem o que você deve manter e destruir com segurança.

No futuro, você deverá certificar-se de que tem uma maneira de analisar os metadados dos novos documentos que você criar. Isso facilita a aplicação de políticas de retenção automaticamente no futuro, ajudando a manter seus dados limpos e prontos para serem usados por IA ou outras tecnologias.

2. Digitização baseada em valor

A limpeza de conteúdo anda de mãos dadas com a digitização (transformação do analógico em digital sem mudar os processos) baseada em valor. Seu inventário inicial que identificou dados desnecessários fornece a base para um inventário mais exaustivo que pode ajudar você a decidir quais dados devem ser digitalizados.

Nem todos os dados de sua organização são igualmente valiosos. E os esforços para “digitizar tudo” podem criar um trabalho tedioso sem aproximar você do cumprimento de suas metas de negócios, ou permitir que você use novos avanços tecnológicos.

Para encontrar os alvos de digitização de maior valor, você precisará fazer uma série de perguntas:

- > **Onde está a informação ou o conteúdo?** Isso pode ser uma localização geográfica, mas também pode ser um formato, como papel, fita, microficha, PDF, etc. Se os dados já forem digitais, também poderão incluir um aplicativo ou um sistema de armazenamento. Você deve considerar onde o conteúdo foi criado e para onde ele está indo.
- > **O que é o conteúdo?** Como cada organização é única, é provável que você tenha seus próprios critérios para definir diferentes tipos de dados. Por exemplo, talvez você queira incluir tipo de cliente, linha de negócios, área funcional operacional, tipo de registro e documento, e pontos de dados individuais ao determinar o que seu conteúdo contém.
- > **Como você classifica seu conteúdo?** Diferentes categorias de conteúdo exigem diversos controles de acesso e distintos períodos de retenção. Avalie se o seu conteúdo inclui informações de identificação pessoal (PII), de funcionários ou confidenciais, como segredos da empresa. Considere também se o conteúdo é usado ativamente ou se pode ter valor futuro.
- > **O que você faz com seu conteúdo?** Como você está usando seus dados atualmente? Você extrai e processa seus dados ou simplesmente os armazena? Eles precisam ser transformados, digitizados ou destruídos? Eles devem ser analisados para obter benefícios comerciais adicionais?

> > **Como você priorizará seu conteúdo?** Essa é a pergunta mais importante. Você precisará determinar quais dados fazem com que a digitização valha a pena. Para isso, leve em consideração as seguintes questões:

- **Conformidade:** alguns dados devem ser mantidos para cumprir com os regulamentos ou para proteger a organização de riscos legais. A digitização desses dados pode acelerar a investigação on-line e simplificar os esforços de compliance.
- **Valor/necessidade do negócio:** dados relacionados a importantes linhas de negócios ou iniciativas relevantes podem justificar a digitização.
- **Acesso:** as pessoas acessarão os dados regularmente ou você os manterá para o caso de uma auditoria? Os dados que exigem armazenamento urgente geralmente são um alvo de digitização de valor mais alto do que os dados que exigem armazenamento mais lento.
- **Custo:** considere o custo de armazenamento de seu conteúdo para armazenar e quanto custará para digitizar.
- **Impacto:** como a digitização dos dados afetará os processos existentes, acordos de nível de serviço (SLAs), clientes e colaboradores? Você deverá escolher metas de digitização que tenham o impacto mais positivo.

A análise dessas perguntas ajudará você a elaborar políticas e procedimentos sobre o conteúdo que você deseja digitizar. Não se esqueça de que a digitização de dados também os tornará mais facilmente acessíveis à IA e a outras tecnologias avançadas que você talvez queira implementar no futuro.

3. Enriquecimento de conteúdo

A maioria das organizações tem uma combinação de dados digitizados (dados que se originaram em outro formato antes de serem convertidos) e dados nascidos digitalmente (dados que sempre foram digitais). Se você simplesmente combinar todos esses dados e tentar analisá-los, provavelmente não conseguirá extrair muito valor deles. Por que não?

Você não pode realmente entender seus dados a menos que entenda o contexto deles. Isso geralmente significa enriquecê-los com metadados para melhorar seu significado.



Estudo de caso: HM Courts & Tribunals Services

O **HM Courts and Tribunals Services (HMCTS)** administra tribunais e cortes criminais, civis e de família na Inglaterra e no País de Gales. De acordo com a legislação do Reino Unido, o HMCTS deve manter todos os testamentos em caráter perpétuo e disponibilizá-los a qualquer pessoa que queira lê-los. *“O arquivo data de 1858”*, explica Stephen Burgess, Gerente de Suporte Operacional Jurisdicional de Família do HMCTS. *“Ele compreende mais de 41 milhões de registros de inventário e está crescendo em cerca de 250.000 testamentos a cada ano”*. De fato, se você organizasse os arquivos do serviço de inventário em uma linha reta, eles se estenderiam por 38 quilômetros.

Como parte de seus esforços de transformação digital, o HMCTS tinha a obrigação de digitizar os testamentos e entregá-los em um prazo de cinco dias a partir do momento em que fossem solicitados. Com a colaboração da Iron Mountain, o serviço converteu 870.000 páginas de documentos em registros totalmente pesquisáveis em duas semanas. Eles também implementaram a automação para acelerar o processo de recuperação de informações.

Hoje, o HMCTS excedeu suas metas de atendimento ao cliente. *“Quando um testamento é solicitado, o **Mountain InSight** verifica se o testamento já foi digitizado e, em caso afirmativo, ele entrega o documento em minutos”*, afirma Burgess. Mesmo que alguém solicite uma cópia em papel, o processo é 40% mais rápido do que o desejado. Burgess acrescenta: *“Desde que migramos para o Iron Mountain InSight, observamos que o tempo médio de entrega de testamentos em papel e digitais foi reduzido para apenas três dias”*.

Por exemplo, imagine que você tenha endereços de clientes de formulários em papel e de vendas on-line. Você poderia analisar esses dados brutos e descobrir informações como quantas pessoas de um determinado estado ou município compram seus produtos. Esses dados podem ser úteis, mas têm utilidade limitada.

Agora imagine que você enriqueceu esses dados com metadados relacionados aos endereços dos clientes. Assim, os conjuntos de dados externos podem informar que as pessoas em um determinado bairro se encaixam em um perfil socioeconômico específico. Talvez você saiba sua renda média, o tamanho da família, o número de filhos e até mesmo os hábitos de consumo. Inclusive, você também pode adicionar metadados sobre quando os dados foram coletados e os marque com outros rótulos que fornecem ainda mais informações sobre seus clientes.

Com dados enriquecidos, você terá uma compreensão muito melhor de seus clientes. Você poderá realizar análises que o ajudarão a comercializar melhor seus produtos e aumentar a satisfação do cliente.

Em um cenário ideal, você deseja que esse processo de enriquecimento de dados aconteça automaticamente. E essa é uma área onde a IA e o aprendizado de máquina podem ajudar. A IDC explica: *“Automação empresarial significa que a inteligência artificial apoia continuamente a tomada de decisões e ações automatizadas que otimizam e enriquecem os resultados de forma proativa. Esse processo se estende por toda a organização e maximiza o valor comercial”*.

É claro que, para que esse processo funcione, você precisa primeiro dados apurados e digitizados que resultam dos dois primeiros tipos de projetos de transformação digital abordados. Você também precisará ter modelos de IA em que possa confiar e profissionais altamente qualificados que saibam como trabalhar com IA. Você pode facilitar o processo de construção desses modelos e de criação dessa força de trabalho, trazendo um parceiro que entenda essa tecnologia. Por exemplo, os recursos do [Processamento Inteligente de Documentos \(IDP\)](#) do [Iron Mountain InSight](#) oferecem a você a capacidade de automatizar fluxos de trabalho e enriquecer dados automaticamente.

4. Governança da informação

A Iron Mountain define a [governança da informação](#) como *“a estrutura multidisciplinar de responsabilidade corporativa que garante o comportamento apropriado na avaliação das informações e na definição das funções, políticas, processos e métricas necessários para gerenciar o ciclo de vida das informações, incluindo a disposição justificada”*. Em poucas palavras, isso significa que todos em uma organização entendem o valor dos dados e tomam as medidas corretas com eles.

Para que uma iniciativa de governança da informação seja bem-sucedida, você precisa de um compromisso contínuo nos níveis mais altos de sua organização. Isso requer orientação e supervisão, bem como esforços de educação que impactem a empresa toda.

A governança da informação pode ajudar as organizações a reduzir riscos, diminuir os custos, proteger dados confidenciais e extrair mais valor das informações. Quando bem implementada, ela também pode melhorar a eficiência e dar à gerência mais *insights* sobre os negócios.

Assim como outros projetos de transformação digital, a governança da informação pode não parecer chamativa e empolgante. Ela demanda processos mais cuidadosos do que tecnologia de ponta. Contudo, se você fizer isso corretamente, ela pode gerar valor significativo para a organização. Novamente, ela ajuda a estabelecer a base para tecnologias mais avançadas.

5. Monetização de dados

O objetivo final de muitos projetos de transformação digital é gerar valor tangível a partir dos dados da empresa. Uma maneira de fazer isso é promover uma experiência diferenciada para o cliente.

Infelizmente, poucas empresas estão atingindo esse objetivo atualmente. De acordo com a IDC, *“apenas 12% das empresas conectam os dados dos clientes entre os departamentos, usando-os para melhorar a jornada destes”*.

No momento, muitos setores estão enfrentando a concorrência de uma nova safra de *startups*. À medida que a tecnologia evolui, ela possibilita novas formas de fazer negócios. Novas empresas se formam com a intenção de aproveitar essas novas oportunidades e, geralmente, são mais ágeis do que seus concorrentes maiores e mais experientes.

Nesse ambiente, o uso de dados para melhorar a experiência do cliente e gerar valor não é apenas algo agradável de se ter – é essencial.

Quando você tiver passado pelos processos de limpeza, digitização, enriquecimento e controle de seus dados, você terá a base sólida de que precisa para atender melhor seus clientes e monetizar seus dados.

Comece hoje mesmo

O momento certo para começar seu próximo projeto de transformação digital é agora.

A IDC observa: “o mundo digital está remodelando a maneira como as organizações criam a jornada do cliente,

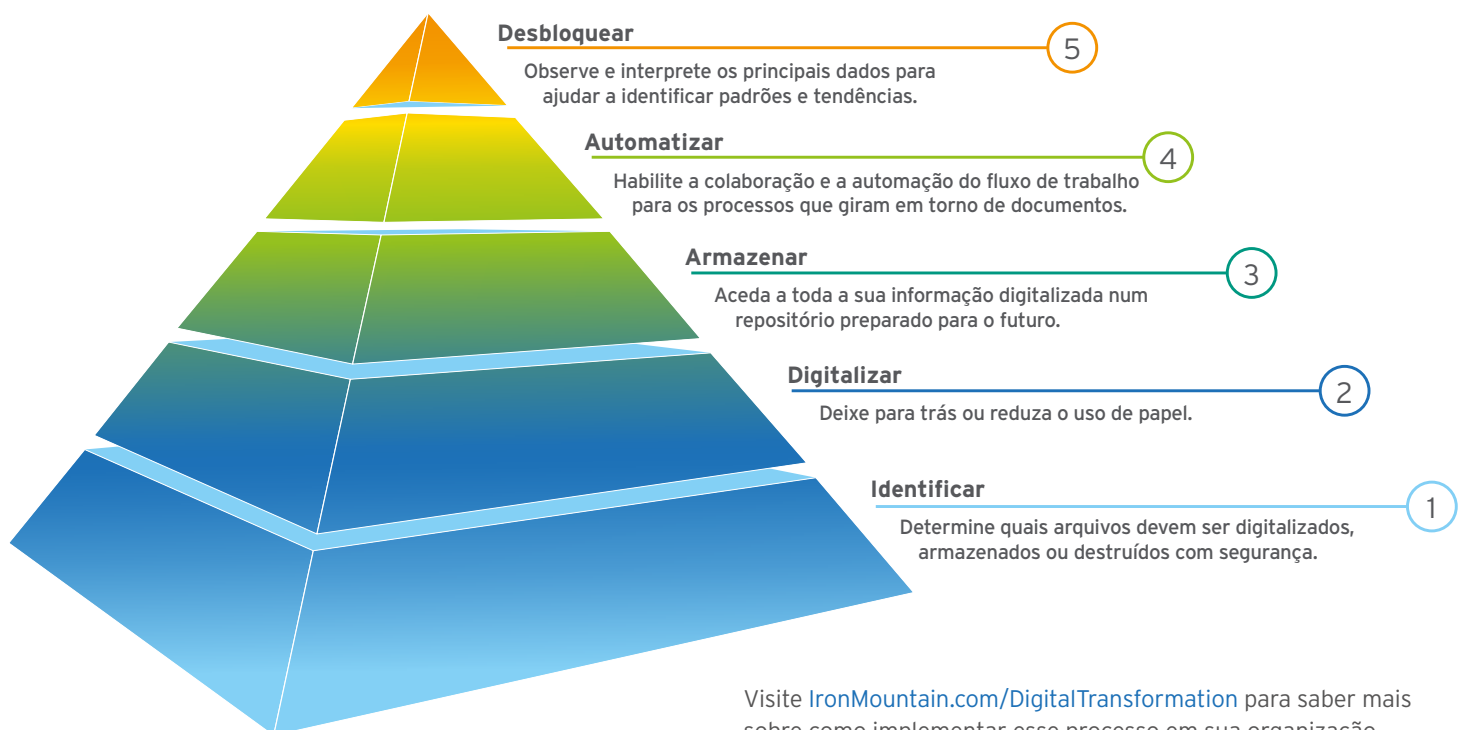
usando a tecnologia para competir e obter vantagem competitiva, enquanto condicionam os momentos do cliente que importam positivamente”. Acrescenta: “está claro que não se pode esperar para embarcar no mundo digital do cliente, pois os clientes, a receita, o crescimento e a escala da organização dependem desses dados”.

Não importa onde você esteja em sua jornada de transformação digital, a Iron Mountain tem os recursos, produtos e serviços que podem ajudar você a digitalizar para monetizar.

- > **Limpe conteúdo:** Classificação de Conteúdo Físico, Classificação de Conteúdo Eletrônico e Smart Sort
- > **Digitize:** Digitalização de Documentos e Armazenamento Digital
- > **Enriqueça:** Processamento Inteligente de Documentos no Iron Mountain InSight
- > **Governe:** Serviços de Consultoria em Governança da Informação e Centro de Políticas
- > **Monetize:** Otimize seu futuro digital com uma estratégia de ativos unificada

Cinco passos para a transformação digital

A maioria das organizações já deu alguns passos rumo à transformação digital. Porém, muitas ainda têm um longo caminho a percorrer antes de aproveitar totalmente as oportunidades oferecidas pela transformação digital. A Iron Mountain recomenda um [processo de cinco passos](#):



Visite IronMountain.com/DigitalTransformation para saber mais sobre como implementar esse processo em sua organização.

Sobre Iron Mountain

A Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), fundada em 1951, é líder global em serviços de armazenamento e gerenciamento de informações. Com a confiança de mais de 225.000 organizações no mundo todo e uma rede imobiliária de mais de 85 milhões de pés quadrados em mais de 1.400 instalações localizadas em mais de 50 países, a Iron Mountain armazena e protege bilhões de ativos de informação, incluindo informações críticas de negócios, dados altamente confidenciais e artefatos culturais e históricos. Fornecendo soluções que incluem armazenamento seguro, gerenciamento de informações, transformação digital, destruição segura, bem como centros de dados, armazenamento e logística de arte e serviços em nuvem, a Iron Mountain ajuda as organizações a reduzir custos e riscos, cumprir as regulamentações, recuperar-se de desastres e possibilitar uma maneira mais digital de trabalhar.



800.899.IRON | ironmountain.com

© 2023 Iron Mountain, Incorporated e/ou suas filiais "Iron Mountain". Todos os direitos reservados. As informações aqui fornecidas são de propriedade e confidenciais da Iron Mountain e/ou de seus licenciantes e não representam ou implicam um convite ou oferta, e não pode ser usado para análise competitiva ou construção de um produto competitivo ou reproduzido de outra forma sem a permissão por escrito da Iron Mountain. A Iron Mountain não se compromete com qualquer disponibilidade regional ou futura e não representa uma afiliação ou endosso de qualquer outra parte. A Iron Mountain não será responsável por quaisquer danos diretos, indiretos, consequentes, punitivos, especiais ou incidentais decorrentes do uso, ou da incapacidade de usar as informações, fornecidas NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM e não faz representações ou garantias com relação à precisão, ou integridade das informações dadas, ou à adequação a uma finalidade específica. "Iron Mountain" é uma marca registrada da Iron Mountain nos Estados Unidos e em outros países, e Iron Mountain, o logotipo da Iron Mountain e suas combinações e outras marcas identificadas com © ou TM são nomes comerciais da Iron Mountain. Todas as outras marcas comerciais permanecem como marcas comerciais de seus respectivos donos.