

## A Iron Mountain InSight melhora o gerenciamento de informações em organizações governamentais, gerando eficiência operacional, economia de custos e mais segurança

A [Iron Mountain InSight](#) é uma plataforma de serviços de conteúdo e gerenciamento de informações que oferece suporte aos esforços de transformação e modernização digital em organizações governamentais. A plataforma de software como serviço (SaaS) torna o conteúdo físico e digital de uma organização acessível em um sistema de registro central e seguro, proporcionando uma pesquisa mais rápida, uma compreensão mais clara e um aproveitamento mais eficaz dos dados. Com a InSight, as agências e organizações governamentais podem obter benefícios como eficiência dos funcionários, automação de processos, economia de custos e mais segurança.

Para entender melhor os benefícios, custos e riscos associados à Iron Mountain InSight, a Iron Mountain contratou a Forrester Consulting para entrevistar quatro representantes e conduzir um estudo Total Economic Impact™ (TEI).<sup>1</sup> Todos os tomadores de decisões entrevistados tinham experiência com a InSight. Um dos entrevistados era um CIO em uma agência do governo federal. Este resumo se concentrará no uso da Iron Mountain InSight no setor governamental.

Todos os entrevistados observaram que, antes de usar a InSight, suas organizações tinham grandes quantidades de dados em vários formatos. Esses dados eram principalmente digitais e em papel, mas seus arquivos

**"O valor da InSight é catalogar registros e outros tipos de mídia e, em seguida, fornecer mais informações e valor a partir deles. Além disso, a possibilidade de controlar quem tem acesso a elas é uma grande parte do benefício."**

*CIO, setor governamental*



Retorno sobre o investimento (ROI)  
**196%**



Valor presente líquido  
**US\$ 3,5 milhões**

também incluíam formatos antigos, como microfiches, microfichas, fitas, discos e CDs. As organizações isolavam o gerenciamento de informações, pois dependiam de sistemas diferentes e métodos manuais e não tinham uma solução central que gerasse organização e fácil acesso. Esses ambientes resultavam em ineficiências para os funcionários, padrões de segurança incertos e uma grande quantidade de dados com manutenção cara e subutilizados.

Após o investimento na InSight, o extenso conteúdo das organizações ficou mais acessível e seguro, os processos ficaram mais eficientes e automatizados e os dados ficaram mais acessíveis.

### MOTIVADORES DE INVESTIMENTO PARA AGÊNCIAS E ORGANIZAÇÕES GOVERNAMENTAIS

Antes de adotar a insight, a agência governamental do cio enfrentava desafios em seu ambiente legado, incluindo:

- **Acesso a dados e processos eficientes.** O entrevistado descreveu como sistemas e processos desiguais em sua organização

dificultavam o gerenciamento de dados. A ausência de um sistema centralizado e fácil de pesquisar tornava o acesso a dados em vários formatos desafiador. Os funcionários muitas vezes precisavam se envolver em processos demorados ao lidar com tarefas essenciais, como localizar, recuperar, compartilhar e compreender os dados.

- **Necessidade de compreender e usar os dados de forma eficaz.** Os funcionários não estavam aproveitando os dados de forma eficaz para os vários casos de uso da organização, pois eles estavam mal categorizados e identificados. O entrevistado do governo explicou: "Precisávamos ajudar [os funcionários] a analisar o conteúdo... uma plataforma em que as pessoas pudessem realmente usar os dados para seus casos de uso específicos".
- **Conformidade com normas e regulamentos.** Atender aos altos padrões de segurança e cumprir todas as leis aplicáveis, como as diretrizes da National Archives and Records Administration (NARA) e a Freedom of Information Act (FOIA), era uma das principais prioridades da agência. Isso exigia um sistema altamente seguro que pudesse gerenciar as permissões de acesso, as políticas de retenção de dados, além de se adaptar com facilidade a quaisquer mudanças de políticas. Além disso, a agência precisava de uma ferramenta precisa e eficiente para qualquer trabalho relacionado a auditorias.

## **PRINCIPAIS RESULTADOS PARA AGÊNCIAS E ORGANIZAÇÕES GOVERNAMENTAIS**

Os resultados do investimento para a agência do entrevistado incluem:

**"Agora, podemos pesquisar nossos documentos e dados e obter resultados instantâneos [com a InSight]. Podemos acessar as coisas muito mais rápido. Há uma economia de tempo considerável."**

*CIO, setor governamental*

### **Busca mais eficiente de documentos e informações.**

A InSight permite que os funcionários localizem e acessem dados com facilidade. Na organização composta, os usuários da InSight levam 40% menos tempo para localizar e recuperar documentos e informações.

- **A InSight serviu como uma plataforma central que extraiu, organizou e categorizou os dados.** Isso melhorou o gerenciamento de informações na agência do entrevistado, levando a ganhos de eficiência, pois os funcionários podiam localizar e acessar rapidamente os dados. Antes da implementação, os funcionários precisavam navegar por sistemas diferentes com organização inadequada ou, às vezes, recuperar dados em seu formato físico.
- **Os funcionários de todas as equipes acharam a InSight fácil de usar ao procurar os dados de que precisavam.** Segundo o CIO da agência governamental: "Com tudo agora em formato eletrônico e digitalizado, economizamos tempo, pois é possível pesquisar palavras diferentes e obter o documento relevante."
- **As categorias de metadados e os recursos de extração de OCR ajudaram os usuários a localizar rapidamente os documentos e as informações.** Além disso, com a InSight, um documento pode ter várias categorias de metadados, permitindo que diferentes usuários encontrem o mesmo documento com base nas informações mais relevantes para cada usuário.

- **Dados de diversos tipos, independentemente de serem eletrônicos ou físicos em sua forma original, podem ser facilmente acessados.** A InSight foi uma plataforma única que facilitou o acesso da agência a todos os seus dados — por exemplo, eletrônicos e físicos, estruturados e não estruturados, existentes e novos. Os formatos originais dos dados eram principalmente arquivos digitais e em papel, mas a agência também tinha mídias legadas, como microfiches, microfichas, fitas, discos e CDs, que também foram extraídas e se tornaram acessíveis com a InSight.

**"O tempo para concluir solicitações FOIA se traduz em um custo para nós. ... Elas podem demandar um tempo enorme. A InSight definitivamente ajudou a acelerar todo o processo."**

*CIO, setor governamental*

**Melhoria na catalogação e compreensão de documentos e informações.** Com a InSight, os funcionários podem catalogar os ativos e compreender melhor e mais facilmente seu conteúdo real. Na organização composta, os usuários da InSight tiveram um aumento de 55% na eficiência relacionada à catalogação e compreensão de documentos e informações.

- **Com a InSight, os funcionários puderam catalogar e compreender os dados com mais eficiência e facilidade.** A classificação otimizada e muitas vezes automatizada de documentos e informações com a InSight proporcionou uma visualização rápida e uma compreensão mais imediata do conteúdo e do assunto, economizando tempo das equipes.
- **"Podemos importar diferentes tipos de mídia para a InSight e extrair uma grande quantidade de dados muito rapidamente,** sem precisar ter que revisar documentos

manualmente, assistir a vídeos ou examinar imagens. Há uma maneira de adicionar metadados, o que agrega valor e a capacidade de obter melhores perspectivas", afirmou o CIO do setor governamental.

- **A InSight permitiu que as equipes compreendessem rapidamente os dados disponíveis e sua relevância para projetos maiores.** A capacidade de compreender e organizar rapidamente os dados simplificou o trabalho inicial relacionado à pesquisa e à averiguação de fatos em casos de uso. O entrevistado do setor governamental explicou: "Isso permite que nossos analistas acessem o site, executem um trabalho preliminar e tenham uma melhor compreensão do que estão fazendo".

**"É necessário tempo para ler todas as informações. A InSight [ajuda a] compreender os dados. ... Você obtém perspectivas muito mais rapidamente e avança com muito mais eficiência."**

*CIO, setor governamental*

**Maior colaboração.** A InSight aprimora a colaboração e torna os fluxos de trabalho mais simples e eficientes. Com isso, cada usuário da InSight na organização composta economiza uma média de 30 minutos por semana, resultando em milhares de horas de trabalho economizadas anualmente em toda a organização.

- **A InSight facilitou para os funcionários a execução de projetos que exigiam colaboração eficaz e fluxos de trabalho simplificados.** O CIO do setor governamental comentou que os analistas de negócios, pesquisadores, cientistas de dados e outros funcionários públicos usavam a InSight para enviar, receber e anotar informações com eficiência quando necessário.

- **A InSight era compatível com as políticas de teletrabalho e trabalho remoto do setor público.** O entrevistado do setor governamental comentou que a plataforma permitiu que os funcionários trabalhassem de casa de forma produtiva por ser uma solução baseada em nuvem que pode ser acessada de qualquer lugar, desde que o usuário esteja autenticado.
- **A InSight serviu como um sistema seguro de registro que permite o autoatendimento dos usuários.** Isso reduziu a necessidade de assistência dos colegas. O entrevistado resumiu: "A InSight permitiu o acesso a documentos e a obtenção de algumas perspectivas por conta própria, sem precisar envolver todo um grupo de pessoas".

### **Melhores processos de segurança e**

**conformidade.** A InSight viabiliza a conformidade com normas e regulamentos e adiciona automação ao gerenciamento de permissões de acesso e ao cronograma de retenção de dados. A plataforma também possibilita que os funcionários concluam o trabalho de auditoria interna e externa com mais eficiência; na organização composta, há uma redução de 25% no tempo necessário para realizar esse trabalho.

- **O CIO da agência governamental mencionou que a InSight ajudou a atender aos requisitos de segurança e conformidade.** O entrevistado explicou que a InSight possibilitou a conformidade com as diretrizes de digitalização da NARA: "A NARA tinha prazos para parar o envio de caixas de documentos, que agora deve ser eletrônico. A capacidade de digitalizar os documentos com a InSight os preserva indefinidamente — [isso se aplica a] documentos e outros tipos de mídia [como] CDs, disquetes etc".

- **Os funcionários economizaram um tempo significativo no trabalho de auditoria porque as informações necessárias estavam digitalizadas e eram fáceis de localizar com a InSight.** O entrevistado comentou que, com a InSight, as auditorias podiam ser concluídas por meio de um processo eletrônico, o que eliminava a necessidade de lidar com ativos físicos de difícil manejo. Por fim, a plataforma forneceu um repositório de dados abrangente e de fácil acesso que permitiu que os funcionários concluíssem o trabalho de auditoria interna e externa com mais eficiência.
- **A InSight adicionou automação ao gerenciamento de permissões de acesso e ao cronograma de retenção de dados.** O entrevistado explicou que a InSight forneceu à sua agência uma plataforma excepcional para gerenciar e definir solicitações de acesso. Além disso, os dados na InSight podiam ser automaticamente eliminados seguindo um cronograma, de acordo com as normas da organização, economizando esforço de supervisão e tempo adicional.
- **O entrevistado expressou confiança no fato de a Iron Mountain atender às necessidades de segurança do setor governamental, mesmo com a evolução dessas necessidades.** O CIO do setor governamental mencionou o trabalho de longa data da Iron Mountain no setor público e concluiu: "Eu confio na Iron Mountain. Não tenho dúvidas de que eles atenderão às mudanças e aos requisitos necessários."

**"A InSight permite um centro único no qual podemos gerenciar todas as solicitações de acesso e controlar quem precisa acessar o quê. É um processo otimizado e aprimorado."**

*CIO, setor governamental*

**"Somos regidos pelos regulamentos da NARA e pelas diretrizes gerais para o setor público. A InSight nos ajuda a cumpri-los."**

*CIO, setor governamental*

**Redução dos custos de armazenamento.** Devido à redução dos custos de armazenamento com a InSight, a organização composta obtém economias financeiras adicionais.

- **Ao digitalizar seus ativos físicos com a mudança para a InSight, a agência governamental economizou custos.** Como a agência deixou de reter ativos físicos, não precisou mais pagar a terceiros pelo armazenamento externo ou manter seu próprio espaço de armazenamento in loco.
- **Essa redução nos custos de armazenamento resultou em uma economia considerável.** O CIO do setor governamental estimou que era até 80% mais barato armazenar registros eletronicamente em vez de fisicamente e declarou: "É óbvio que o custo de armazenar eletronicamente é muito mais barato. Estávamos pagando pelo armazenamento de documentos em instalações físicas e agora passamos para armazenamento eletrônico, o que representa uma economia substancial."

**Os dados são mais utilizáveis.** A documentação da organização composta, que era mantida para fins de conformidade e amplamente negligenciada antes do uso da InSight, torna-se acessível e mais fácil de entender. Como resultado, os funcionários aprendem novas percepções e aproveitam mais dados.

- **Após a implementação da InSight, os dados não utilizados se tornaram dados úteis.** O CIO do setor governamental disse que a InSight possibilitou que os analistas, pesquisadores e cientistas de dados da agência acessassem dados históricos e vissem tendências ao longo

do tempo. Ele afirmou: "O setor público e nossa agência já existem há alguns anos. (...) Embora a InSight nos ajude a limpar e eliminar, nós analisamos alguns desses dados para ver quais percepções podem ser obtidas."

**Melhor experiência do cidadão.** Com a InSight, os funcionários da organização composta têm acesso fácil aos dados referentes às solicitações e, portanto, podem prestar um serviço mais rápido e preciso.

- **Com a InSight, os resultados das solicitações FOIA foram fornecidos mais rapidamente aos solicitantes.** O CIO do setor governamental explicou que esse serviço mais rápido aprimorou a experiência geral do público como um todo, de outros órgãos governamentais e as solicitações FOIA de qualquer entidade.

**"A Iron Mountain, por causa de seus negócios com o setor federal, [tem] uma cadeia de custódia segura, e eles têm os processos [em vigor]."**

*CIO, setor governamental*

## ANÁLISE DO TOTAL ECONOMIC IMPACT

Para obter mais informações, baixe o estudo completo: “O Total Economic Impact™ da Iron Mountain InSight”, um estudo encomendado pela Iron Mountain e conduzido pela Forrester Consulting em setembro de 2023.

### DESCOBERTAS DO ESTUDO

Embora a história de valor acima seja baseada em um entrevista, a Forrester entrevistou quatro representantes de organizações com experiência no uso da InSight e combinou os resultados em uma análise financeira de três anos para uma organização composta. Os benefícios quantificados em valor presente (VP) ajustado ao risco para a organização composta incluem:

- Eficiência 40% maior na localização de documentos e informações, resultando em um benefício financeiro de US\$ 3,1 milhões.
- Melhoria de 55% na catalogação e compreensão de documentos e informações, resultando em um benefício financeiro de US\$ 846.400.
- Aumento da colaboração, levando a uma economia de 26.000 horas por ano, resultando em um benefício financeiro de US\$ 905.200.
- Melhores processos de segurança e conformidade, reduzindo em 25% o tempo gasto com auditorias, resultando em um benefício financeiro de US\$ 247.300.
- Redução dos custos de armazenamento, resultando em um benefício financeiro de US\$ 211.400.



**Retorno sobre o investimento (ROI)**

**196%**



**Valor presente líquido (VPL)**

**US\$ 3,5 milhões**

## Apêndice A: Observações finais

---

<sup>1</sup> O Total Economic Impact é uma metodologia desenvolvida pela Forrester Research que aprimora os processos de tomada de decisões de tecnologia de uma empresa e ajuda os fornecedores a comunicar a proposta de valor de seus produtos e serviços aos clientes. A metodologia TEI ajuda as empresas a demonstrar, justificar e perceber o valor tangível das iniciativas de TI para o grupo executivo e outras partes interessadas.

### CONSIDERAÇÕES

O leitor deve estar ciente dos seguintes pontos:

- O estudo foi encomendado pela Iron Mountain e realizado pela Forrester Consulting. Ele não foi elaborado para ser uma análise concorrencial.
- A Forrester não faz estimativas sobre o retorno sobre o investimento (ROI) que outras organizações possam vir a ter. A Forrester enfatiza aos leitores que utilizem suas próprias avaliações com o modelo de análise fornecido no relatório para determinar os benefícios de um investimento na Iron Mountain InSight.
- A Iron Mountain analisou e forneceu comentários à Forrester. A Forrester mantém o controle editorial sobre o estudo e suas descobertas e não aceita alterações no estudo que contradigam essas descobertas ou obscureçam o seu significado.
- A Iron Mountain forneceu os nomes dos clientes, mas não participou das entrevistas.

### SOBRE A FORRESTER CONSULTING

A Forrester fornece consultoria independente e objetiva com base em pesquisas para ajudar líderes a concretizar resultados importantes. Habilitados por nossas pesquisas centradas nos clientes, os consultores experientes da Forrester trabalham com os líderes para executar suas prioridades específicas usando um modelo de engajamento exclusivo que garante um impacto duradouro. Para mais informações, visite [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. É expressamente proibida a reprodução não autorizada. As informações são baseadas nas melhores fontes disponíveis. As opiniões refletem os critérios no momento e estão sujeitas a mudanças. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave e Total Economic Impact são marcas comerciais da Forrester Research, Inc. Todas as demais marcas comerciais são propriedade de suas respectivas empresas.

FORRESTER®