IRON MOUNTAIN®

# PRZEMYŚL ZARZĄDZANIE INFORMACJĄ

**Część 1: Korzyści wynikające z dobrego zarządzania informacją**

# WPROWADZENIE

Pandemia COVID-19 przyspieszyła transformację cyfrową i działania, które były już realizowane w organizacjach na całym świecie. IDC szacuje, że w 2019 roku w skali globalnej wydano 2 biliony dolarów na projekty transformacyjne, co obejmuje 40% wszystkich wydatków na technologie.

Podstawą każdego cyfrowego biznesu jest podejmowanie decyzji w oparciu o dane. Wyzwaniem jest zarządzanie danymi, które będą rosły o ponad 60% rocznie wskutek ogromnej ilości informacji wytwarzanych przez urządzenia inteligentne. Weźmy pod uwagę, że jeden autonomiczny samochód generuje około 8 terabajtów danych na godzinę, czyli około 1,6 miliona razy więcej informacji niż można zmieścić na twardym dysku komputera PC mniej więcej z 1980 roku.

Taka eksplozja danych stwarza coraz pilniejszą potrzebę opracowania standardów, które określą, w jaki sposób organizacje będą nimi zarządzać. Obecnie wielu menedżerów twierdzi, że informacje są ich najważniejszym zasobem, jednak Forrester Research szacuje, że 60% - 73% danych przeciętnej organizacji nigdy nie jest analizowana. Rozdźwięk pomiędzy naszymi możliwościami przetwarzania a generowaniem dodatkowej wartości z danych będzie się tylko zwiększał.

Zarządzanie Informacją (Information Governance - IG) jest podstawą strategii organizacji. Koncepcja nie jest nowa, ale praktyka IG uległa radykalnej zmianie. Opracowaliśmy niniejszy ebook, aby wyjaśnić, czym jest IG i pomóc organizacjom w zdefiniowaniu drogi w procesie harmonizacji działań w zakresie zarządzania zasobami występującymi w różnych formach. Rozpoczynając działania już dziś, firmy mogą lepiej przygotować się na zalew danych, jaki czeka nas w przyszłości.

## ROZDZIAŁY W PRZEWODNIKU


1 ZARZĄDZANIE INFORMACJĄ – ZDEFINIOWANE OD NOWA

2 DLACZEGO TE DEFINICJE SĄ WAŻNE

3 DYNAMICZNE OTOCZENIE

4 UZASADNIENIE DLA ZARZĄDZANIA INFORMACJĄ

# ZARZĄDZANIE INFORMACJĄ ZDEFINIOWANE OD NOWA

1

Formalna definicja IG to „multidyscyplinarna odpowiedzialność przedsiębiorstwa zapewniająca odpowiednie działania w zakresie określenia wartości informacji oraz zdefiniowanie ról, polityki, procesów i mierników wymaganych do zarządzania cyklem życia informacji, w tym ich ochroną".

Mówiąc prościej, chodzi o to, aby **wiedzieć, jakie informacje się posiada, jak się je wykorzystuje, kto jest za nie odpowiedzialny i jak nimi zarządzać**. IG zapewnia, że organizacje mogą znaleźć potrzebne informacje lub przynajmniej wiedzą, gdzie ich szukać. Dotyka to problemu niewłaściwego klasyfikowania lub błędnego oznaczania informacji. Przeprowadzone przez M-Files badanie z 2019 roku, obejmujące 1500 pracowników zajmujących się informacją wykazało, że 46% z nich twierdzi, iż znalezienie potrzebnych dokumentów jest trudne i czasochłonne, a 36%, że przez *większość czasu lub cały czas* trudno jest znaleźć najnowszą wersję.

Problem wynika z tego, że wiele działań w zakresie zarządzania informacją ma charakter fragmentaryczny i nie pozwala na wyraźne rozróżnienie pomiędzy danymi, informacjami a dokumentami. Nowoczesna strategia IG dostrzega te różnice i jednocześnie porządkuje zarządzanie nimi. **Przyjrzyjmy się każdej z tych kategorii bardziej szczegółowo.**

**46%**

badanych stwierdziło, **że znalezienie dokumentów jest** trudne i czasochłonne

# ZARZĄDZANIE INFORMACJĄ ZDEFINIOWANE OD NOWA

1

## DANE

**Dane** to fakty i statystyki gromadzone w celu prowadzenia działalności gospodarczej lub podejmowania decyzji. To szeroka kategoria, która obejmuje wszystko – od generowanych maszynowo plików dziennika po oczyszczone i przetworzone dokumenty finansowe. Dane mogą być **ustrukturyzowane** – jak te znajdujące się w dokumentacji klientów i systemach księgowych lub **nieustrukturyzowane**, takie jak zawartość dokumentów edytora tekstu, wiadomości e-mail czy obrazy. Mówi się, że dane są **w ruchu**, gdy są przesyłane pomiędzy lokalizacjami lub systemami komputerowymi, oraz że są **w spoczynku**, gdy są przechowywane. W zależności od tego statusu mogą obowiązywać różne zasady.

IDC przewiduje, że 80% danych, jakie organizacje wygenerują w ciągu najbliższych pięciu lat, będzie miało formę nieustrukturyzowaną. Ponieważ dane są z natury „nieuporządkowane", wiele organizacji boryka się z problemem opracowania sposobów skutecznego kategoryzowania, oznaczania i stosowania polityk prywatność i bezpieczeństwa. Problem ten jest tym trudniejszy, że spadające ceny magazynowania danych spowodowały, że tańsze jest ich przechowywanie niż wyrzucenie. Wynikające z tego nagromadzenie nieaktualnych i nikomu niepotrzebnych danych powoduje powstanie słabych punktów w zakresie zgodności (compliance) i utrudnia podejmowanie decyzji.

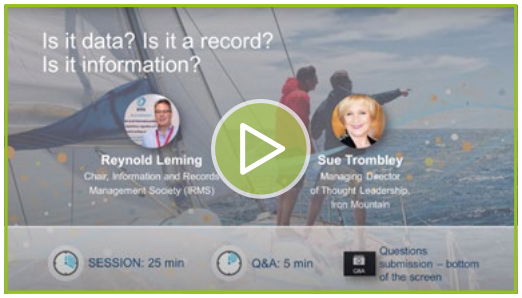
Dane mogą, ale nie muszą, być informacjami i mogą, ale nie muszą, być częścią dokumentacji. Wiele z nich jest potrzebnych tymczasowo lub nie są potrzebne wcale. A niektóre z nich są niezbędne do wykorzystania w analizach, uczeniu maszynowym (ML) i przez sztuczną inteligencję (AI) w celu zwiększenia przewagi konkurencyjnej. IG pomaga w automatyzacji decyzji dotyczących wartości danych.

# ZARZĄDZANIE INFORMACJĄ ZDEFINIOWANE OD NOWA

1

## INFORMACJE

**Informacja** to uzyskane lub poznane fakty o czymś lub o kimś. Można o nich myśleć jak o danych w kontekście. Informacje zawierają dane, ale nie są tym samym. Mogą przybierać różne formy, od pisemnych raportów, poprzez prezentacje ustne czy w PowerPoint. Informacje są ogólnie uważane za bardziej użyteczne niż dane, ale również bardziej ryzykowne, jeżeli brakuje niezbędnego kontekstu.




**Dowiedz się więcej na ten temat z naszego filmu „Czy to są dane? Czy to jest dokumentacja? Czy to są informacje?"**

OBEJRZYJ FILM ▷

## DOKUMENTY

**Dokumenty** to informacje tworzone, otrzymywane i przechowywane jako dowody bądź aktywa przez organizację czy osobę w celu wypełnienia obowiązków prawnych lub w transakcjach handlowych. Dokumenty obejmują zarówno dane, jak i informacje, ale zazwyczaj zarządza się nimi w inny sposób. Na przykład przepisy często mają zastosowanie do dokumentów, ale nie do poszczególnych elementów danych.

Dokumenty są statyczne, podczas gdy dane są dynamiczne. Dokumenty mają historycznie dłuższy okres ważności niż dane. Jednak od chwili pojawienia się analityki, dane są często przechowywane przez długi okres w celu umożliwienia prowadzenia analiz historycznych. Dokumenty i dane podlegają zazwyczaj różnym przepisom i zasadom.

**Jednym ze sposobów rozróżnienia trzech rodzajów informacji jest giełda i notowania akcji.** Informacje o cenach akcji przepływające przez pasek notowań giełdowych to dane. Migawka portfela akcji odzwierciedlająca najbardziej aktualne ceny jest informacją. Dzienny lub kwartalny raport z wyników portfela jest dokumentem.

# DLACZEGO TE DEFINICJE SĄ WAŻNE

2

„Spotkaj się z różnymi grupami pracowników w swojej organizacji, aby zrozumieć, co dla nich oznaczają pojęcia „**dane**", „**dokumenty**" i „**informacje**". **Każdy posiada swoją własną definicję.** Rozmawiając z ludźmi, można ujednolicić sposób użytkowania tych terminów wewnątrz firmy. **Aby zarządzanie informacją (IG) było efektywne, należy współpracować z ludźmi".**

**ARLETTE WALLS**
Globalny Menedżer ds. Dokumentacji i Informacji, Iron Mountain

Zrozumienie rozróżnienia pomiędzy tymi trzema kategoriami jest **istotne dla opracowania zasad IG.** Zarządzanie informacją powstało w XIX wieku, reprezentuje dojrzałą dziedzinę nauki. Istnieje wiele dobrze ugruntowanych standardów. W związku z tym, że dane w coraz większym stopniu mają charakter cyfrowy, zarządzanie dokumentacją stało się bardziej złożone.

Wiele organizacji myli trzy elementy: dane, informacje i dokumenty, każdy z nich podlega innym regulacjom, a równocześnie są one ze sobą tak mocno powiązane, że **wymagana jest ścisła koordynacja** pomiędzy osobami, które nimi zarządzają. IG umożliwia stosowanie spójnych polityk, procesów i praktyk w celu zapewnienia wysokiej jakości i zgodności (compliance). Spotkaj się z grupami pracowników w swojej organizacji, aby zrozumieć, co dla nich oznaczają pojęcia „dane", „dokumenty" i „informacje" – mówi Arlette Walls, Globalny Menedżer ds. Dokumentacji i Informacji w firmie Iron Mountain. „Każda organizacja będzie miała swój własny styl. Rozmawiając z ludźmi, można ujednolicić sposób użytkowania tych terminów wewnątrz firmy. Aby zarządzanie informacją się sprawdziło, należy współpracować z ludźmi."

Organizacje mogą stosować różne polityki dotyczące danych, informacji i dokumentów w takich obszarach jak bezpieczeństwo, prywatność, klasyfikacja, monitorowanie, wykorzystanie, zgodność i usuwanie. W niektórych przypadkach odpowiadają za nie osoby pracujące w różnych działach. Na przykład zarządzanie dokumentacją i informacjami może podlegać działowi compliance lub działowi prawnemu, podczas gdy danymi zarządza dział IT, a za informacje odpowiadają osoby biznesowe. Niezależnie działające struktury wewnątrz firmy udaremniają wysiłki na rzecz harmonizacji praktyk IG, wymagające ścisłej koordynacji między wszystkim stronami w celu stworzenia jednolitego obrazu.

# DYNAMICZNE OTOCZENIE

3

Wyzwania będą rosły w miarę wprowadzania kolejnych regulacji. Przepisy podobne do rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO) w Unii Europejskiej zostały uchwalone lub są rozważane w kilku innych krajach oraz w niektórych stanach USA.

Zespoły ds. zgodności z przepisami stają przed coraz większym wyzwaniem związanym z zasadami zarządzania danymi, informacjami i zapisami w tym zmieniającym się środowisku. Przywileje konsumentów, takie jak „prawo do bycia zapomnianym" wymagają od organizacji usuwania na żądanie wszystkich danych dotyczących osób fizycznych, w tym danych tymczasowych, takich jak kliknięcia, profile klientów czy dokumenty historyczne. Osiągnięcie zgodności z przepisami jest trudne dla wielu organizacji, ponieważ zasady są niepełne lub nie istnieją wcale.

Pandemia COVID-19 wpłynęła na zarządzanie informacją w dłuższej perspektywie. Organizacje, które prowadzą dokumentację głównie w formie papierowej, znalazły się w niekorzystnej sytuacji, gdy stała się ona niedostępna dla osób pracujących z domu. Nawet firmy, które przeniosły już znaczną część obiegu dokumentów i przechowywania informacji na platformy chmurowe, stanęły przed sporymi wyzwaniami w chwili, gdy ich pracownicy przeszli na pracę zdalną.

**Sfotografowali poufne dokumenty**, aby udostępnić je współpracownikom, nie usuwając z oryginału numerów telefonów.

Pracownicy zaczęli korzystać z usług w chmurze **bez odpowiedniej wiedzy** o ochronie danych.

Wspólne komputery domowe stały się **słabym punktem w kontekście bezpieczeństwa**.

# DYNAMICZNE OTOCZENIE

3

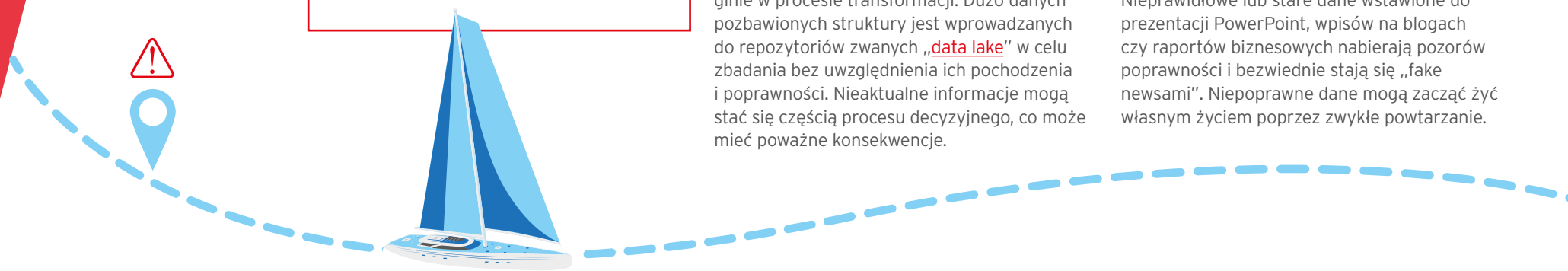
> Stara zasada mówiąca, że **złe dane dają złe wyniki,** ma jeszcze większe znaczenie, gdy maszyny podejmują za nas decyzje.

Pandemia stworzyła nowe potrzeby dla organizacji w zakresie gromadzenia danych do celów takich jak monitorowanie kontaktów, nadzór zdrowotny i zgłaszanie zakażeń. Przepisy dotyczące przechowywania danych są różne w różnych systemach prawnych. Wniosek jest taki, że praktyki stosowane w celu zachowania ładu korporacyjnego muszą być wystarczająco elastyczne, by mogły być dostosowane do nagłych zmian w otoczeniu.

Technologia także ulega szybkim przeobrażeniom. Dane są łatwo kopiowane i ponownie wykorzystywane, a ich pochodzenie ginie w procesie transformacji. Dużo danych pozbawionych struktury jest wprowadzanych do repozytoriów zwanych „data lake" w celu zbadania bez uwzględnienia ich pochodzenia i poprawności. Nieaktualne informacje mogą stać się częścią procesu decyzyjnego, co może mieć poważne konsekwencje.

Uczenie maszynowe (ML), szybko rozwijająca się sztuczna inteligencja (AI), opiera się na wysokiej jakości danych jako podstawie wnioskowania. Wprowadzenie nawet niewielkiej ilości złych danych do modelu uczenia maszynowego może niekorzystnie wpłynąć na powtarzające się schematy uczenia, co może spowodować, że wyniki będą mocno odbiegać od rzeczywistości. Stara zasada mówiąca, że złe dane dają złe wyniki, ma jeszcze większe znaczenie, gdy decyzje podejmują za nas maszyny.

Niekontrolowane kopiowanie zwiększa również ryzyko niewłaściwego wykorzystania. Nieprawidłowe lub stare dane wstawione do prezentacji PowerPoint, wpisów na blogach czy raportów biznesowych nabierają pozorów poprawności i bezwiednie stają się „fake newsami". Niepoprawne dane mogą zacząć żyć własnym życiem poprzez zwykłe powtarzanie.



# UZASADNIENIE DLA ZARZĄDZANIA INFORMACJĄ (IG)

4

**Wysokiej jakości dane są niezbędne** dla **analityki i technologii uczenia maszynowego**, które stanowią podstawę transformacji cyfrowej.

Posiadanie jasnego spisu danych i wskazanie, czyją są własnością, ma zasadnicze znaczenie dla firm zaangażowanych w proces **transformacji cyfrowej**.

Biorąc pod uwagę powyższe argumenty, **potrzeba odpowiedniego zarządzania informacją nigdy wcześniej nie była tak niezbędna.**

**Standardy (IG)** umożliwiają szybką odpowiedź na zapytanie dotyczące zgodności z przepisami, niektóre z nich narzucają konieczność pozyskania danych zaledwie w ciągu kilku godzin. Udokumentowane procedury zarządzania informacją to także ochrona przed odpowiedzialnością prawną w przypadku naruszenia lub ujawnienia danych poprzez wykazanie, że organizacja posiada i stosuje odpowiednie mechanizmy kontrolne.

**Skracają czas**, jaki ludzie spędzają na poszukiwaniu informacji.

Zapewniają, że organizacja wie, które dane są **autentyczne i dokładne** oraz gdzie można znaleźć najbardziej aktualne informacje.

Umożliwiają zarządzanie dostępem w oparciu o procedury bezpieczeństwa, biorąc pod uwagę role, przez co **minimalizują możliwość tworzenia wyjątków**.

# UZASADNIENIE DLA ZARZĄDZANIA INFORMACJĄ (IG)

4

**Biorąc pod uwagę doświadczenia firm, powinny się one bardziej koncentrować na danych wyjściowych niż wejściowych, aby mieć pewność, że gromadzą tylko te informacje, które są ważne dla ich działalności. Organizacje powinny rozumieć różnicę pomiędzy danymi, informacjami i dokumentami, a przez to stosować odpowiednie zasady dla każdej z tych kategorii.**

Organizacje, które wypracowały modele zarządzania informacją, powinny dokonać ich przeglądu, aby upewnić się, że mogą być one dostosowywane do szybkich zmian, które zachodzą wraz ze wzrostem ilości danych lub zmianą wymagań względem nich. Wiele dotychczasowych rozwiązań może być zbyt niezależnych, aby umożliwić działania zintegrowane, których organizacje coraz częściej potrzebują w celu dostosowania się do zmieniającego się otoczenia.

Zaktualizowane praktyki IG winny opierać się na podejściu wykorzystującym cykl życia informacji, który **obejmuje następujące elementy**:

- **do jakiego rodzaju danych organizacja ma dostęp lub jakie dane posiada**
- **gdzie się znajdują**
- **jak wykorzystywane są dane**
- **kto jest ich właścicielem**
- **kto ich używa**
- **jak są chronione**
- **jak się nimi zarządza w zakresie prywatności, przechowywania i usuwania**

**ZNAJDŹ CZAS NA TO, ABY PRZEMYŚLEĆ SWÓJ MODEL BIZESOWY** POBIERAJĄC KOLEJNE ROZDZIAŁY.

**KLIKNIJ TU**

## O IRON MOUNTAIN

Firma Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM) powstała w 1951 roku i jest światowym liderem w dziedzinie usług magazynowania i zarządzania informacjami. Cieszy się zaufaniem ponad 220000 organizacji na całym świecie, posiadająca sieć nieruchomości obejmującą prawie 8 milionów metrów kwadratowych, w ponad 1400 obiektach, w 50 krajach, firma Iron Mountain przechowuje i chroni cenne zasoby, w tym krytyczne informacje biznesowe, wrażliwe dane oraz artefakty kulturowe i historyczne. Zapewnia rozwiązania obejmujące bezpieczne przechowywanie, zarządzanie informacjami, transformację cyfrową, bezpieczne niszczenie, a także centra danych, przechowywanie dzieł sztuki i logistykę oraz usługi w chmurze. Firma Iron Mountain pomaga organizacjom obniżyć koszty i ryzyko, zapewnić zgodność z przepisami prawa, przywrócić działalność w przypadku wystąpienia katastrofy i umożliwić bardziej cyfrowy sposób pracy. Aby uzyskać więcej informacji, odwiedź stronę www.ironmountain.pl.

© 2021 Iron Mountain Incorporated. Wszelkie prawa zastrzeżone.
Iron Mountain i wizerunek góry są zarejestrowanymi znakami towarowymi firmy Iron Mountain Incorporated w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Wszystkie inne znaki towarowe są własnością ich właścicieli.

801800802 | IRONMOUNTAIN.PL

IRON MOUNTAIN®