

FORRESTER®

O Total Economic Impact™ da Iron Mountain InSight

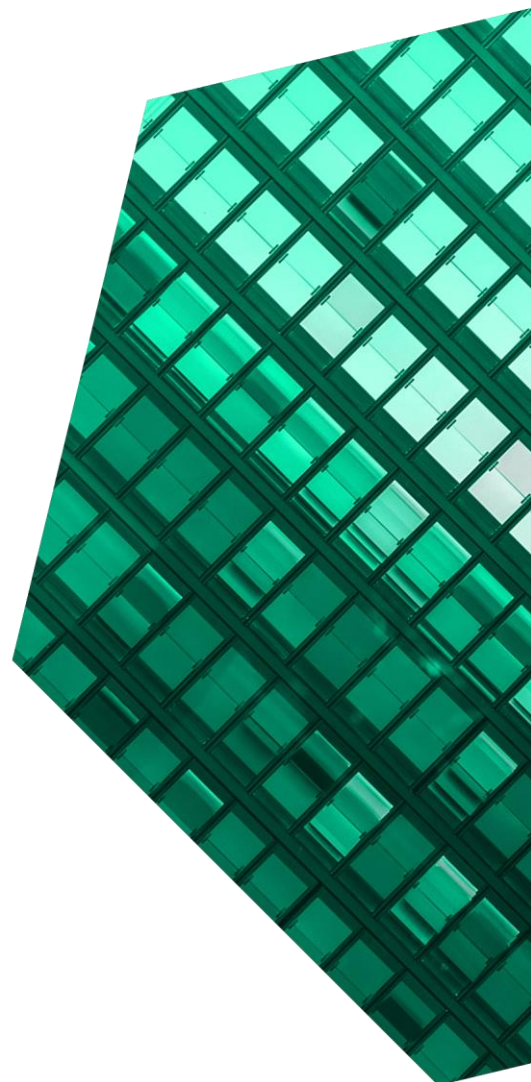
Redução de custos e benefícios comerciais
viabilizados pela InSight

SETEMBRO DE 2023

Sumário

Equipe de consultoria: *Matthew Carr
Jonny Cook*

Resumo executivo	1
A jornada do cliente da Iron Mountain InSight	6
Principais desafios	6
Organização composta	7
Análise dos benefícios	8
Busca mais eficiente de documentos e informações	8
Melhoria na catalogação e compreensão de documentos e informações	10
Maior colaboração	12
Melhores processos de segurança e conformidade	14
Custos de armazenamento reduzidos	16
Benefícios não quantificados	17
Flexibilidade	19
Análise de custos	20
Custos de licenciamento da Iron Mountain.	20
Mão de obra interna para implantação e gestão	21
Resumo financeiro	22
Apêndice A: Total Economic Impact	23
Apêndice B: Notas finais	24



SOBRE A FORRESTER CONSULTING

A Forrester presta consultoria independente e objetiva com base em pesquisas para ajudar líderes a obterem resultados decisivos para transformação dos negócios. Incentivados pela nossa pesquisa focada no cliente, os consultores experientes da Forrester colaboram com líderes para agir nas prioridades deles, usando um modelo exclusivo de engajamento que se adapta a diversas necessidades e garante um impacto duradouro. Para mais informações, visite 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 atuais 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. Para mais informações, visite forrester.com.

Resumo executivo

A Iron Mountain InSight é uma plataforma de gestão de informações e serviços de conteúdo que reúne os dados físicos e digitais de uma organização em um sistema de registro seguro e centralizado. A InSight pode elevar a gestão de dados, melhorando a acessibilidade, adicionando contexto, automatizando processos e tornando os dados mais úteis. Com a InSight, os funcionários são mais eficientes, a segurança e a conformidade são aprimoradas e os custos de manutenção de dados são reduzidos.

A [Iron Mountain InSight](#) apoia a transformação digital em organizações de todos os setores, incluindo os altamente regulamentados, como serviços financeiros, assistência médica, ciências biológicas e o setor público. A plataforma de software como serviço (SaaS) torna o conteúdo físico e digital de uma organização acessível e seguro para uma pesquisa mais rápida, uma compreensão mais clara e um aproveitamento mais eficaz dos dados. Com a InSight, as organizações podem obter benefícios como eficiência operacional, geração de receita e economia de custos.

A Iron Mountain contratou a Forrester Consulting para conduzir um estudo Total Economic Impact™ (TEI) e examinar o retorno sobre o investimento (ROI) potencial que as empresas podem obter com a implantação da InSight.¹ O objetivo do estudo é fornecer aos leitores uma estrutura para avaliar o possível impacto financeiro da utilização da InSight em suas organizações.

"A InSight facilita a localização de dados. Ele oferece informações mais rápidas e precisas para os usuários certos. Sem dúvida, há uma economia de custo. Há, definitivamente, o retorno do investimento. Não acho que possamos viver sem ela agora... Não é apenas algo bom de se ter, é algo obrigatório."

CIO, setor de assistência médica

PRINCIPAIS ESTATÍSTICAS



Retorno sobre o investimento (ROI)
196%



Valor presente líquido (VPL)
US\$ 3,50 milhões

Para entender melhor os benefícios, custos e riscos associados a esse investimento, a Forrester entrevistou quatro representantes com experiência na utilização da InSight. Para fins deste estudo, a Forrester agregou as experiências dos entrevistados e combinou os resultados em uma única [organização composta](#) com 4.000 funcionários.

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 também incluíam formatos antigos, como microfilme, microfichas, fitas, discos e CDs. A gestão de informações estava isolada, pois as organizações dependiam de sistemas diferentes e métodos manuais e não tinham uma solução central que gerasse organização e fácil acesso. Esses ambientes resultaram 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.

PRINCIPAIS CONCLUSÕES

Benefícios quantificados. Os benefícios quantificados em valor presente (VP) ajustado ao risco em três anos para a organização composta incluem:

- **Busca 40% mais eficiente de documentos e informações.** A InSight é uma plataforma SaaS central que extrai, organiza e categoriza dados em toda a organização composta. Esses recursos, juntamente com os recursos de metadados da InSight, permitem que os funcionários localizem e acessem facilmente documentos e informações, economizando tempo. Isso (e cada um dos outros benefícios quantificados) se expande em dados de diversos tipos, independentemente de serem eletrônicos ou físicos em sua forma original. Esse benefício é de quase US\$ 3,1 milhões para a organização composta ao longo de três anos.
- **Melhoria de 55% na catalogação e compreensão de documentos e informações.** Com a classificação aprimorada e frequentemente automatizada de documentos e informações com a InSight, os funcionários da organização composta podem catalogar melhor e mais facilmente os arquivos e entender seu conteúdo real. Essa percepção dos dados agiliza a obtenção dos fatos, permite uma rápida compreensão de todas as informações associadas a determinadas contas e capacita os funcionários a utilizar mais prontamente os dados relevantes. Para a organização composta, isso representa quase US\$ 846.400 por três anos.
- **Aumento da colaboração, resultando em 26.000 horas economizadas anualmente.** A InSight aprimora a colaboração na organização composta, pois os funcionários podem compartilhar e receber documentos e informações com facilidade e, ao mesmo tempo, podem fazer um autoatendimento acessando os dados necessário em uma plataforma unificada e acessível. Além disso, os recursos de digitalização e colaboração da InSight tornam os

"O principal valor da InSight é a eficiência. É um sistema seguro que permite que nossos funcionários analisem um cliente e obtenham todos os documentos associados a essa conta em um só lugar... Os documentos criados por vários sistemas são vinculados a um sistema mestre."

Diretor de operações, setor de serviços financeiros

fluxos de trabalho mais simples e eficientes. Isso gera uma economia para a organização composta superior a US\$ 905.200 em três anos.

- **Melhores processos de segurança e conformidade, reduzindo em 25% o tempo gasto com o trabalho de auditoria.** Como uma plataforma de gestão de informações centralizada e segura, a InSight permite a conformidade com as regras e normas que regem a organização composta, inclusive aquelas específicas do setor e da região. A InSight também adiciona automação à gestão de permissões de acesso e ao cronograma de retenção de dados. Além disso, a InSight oferece um repositório de dados abrangente e de fácil acesso, que permite que os funcionários concluam o trabalho de auditoria interna e externa com mais eficiência. Isso se traduz em mais de US\$ 247.300 para a organização composta ao longo de três anos.
- **Custos de armazenamento reduzidos.** Ao digitalizar seus arquivos físicos com a mudança para a InSight, a organização composta não necessita mais de manutenção física e economiza no custo de armazenamento. Para a organização composta, isso representa uma economia de quase US\$ 211.400 ao longo de três anos.

Benefícios não quantificados. Outros benefícios que agregam valor à organização composta, mas que não são quantificados neste estudo, incluem:

- **Aumento de receita.** A InSight suporta a geração de receita ao habilitar a organização composta a usar dados para suportar novas oportunidades de negócios e reter melhor os clientes já existentes.
- **Melhor experiência do cliente.** Com a InSight, os funcionários da organização composta têm acesso fácil aos dados referentes às solicitações dos clientes e, portanto, podem prestar um serviço mais rápido e preciso.
- **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. Os funcionários aprendem novas percepções e aproveitam mais dados, o que acrescenta amplitude e profundidade aos projetos centrados em dados.
- **Iron Mountain como uma solução de serviço completo.** A organização composta economiza tempo e custos por ter a Iron Mountain disponível como um fornecedor único e confiável para soluções de gestão de documentos e informações, incluindo InSight, digitalização, armazenamento, transporte e destruição.

Custos. Os custos em VP ajustado ao risco em três anos para a organização composta incluem:

- **Custos de licenciamento da Iron Mountain.** A organização composta paga custos anuais à Iron Mountain pelo uso da InSight. O custo é determinado por fatores como o número de usuários e o volume de documentação e dados anexados à InSight. Isso custa à organização composta US\$ 1,5 milhão em três anos.
- **Mão de obra interna para implantação e gestão.** Um pequeno grupo de funcionários da organização composta dedica parte de seu tempo à implementação da InSight, e um funcionário dedica parte de seu

tempo à gestão contínua da plataforma. Esses custos totalizam US\$ 280.000 em três anos.

As entrevistas com os representantes e a análise financeira constataram que, em três anos, uma organização composta obtém benefícios de US\$ 5,29 milhões contra custos de US\$ 1,78 milhão, resultando em um valor presente líquido (VPL) de US\$ 3,50 milhões e um ROI de 196%.

"A InSight nos permite ser estratégicos e evoluir da maneira que precisamos — é uma ferramenta para garantir que melhoremos, crescamos e mudemos continuamente com a forma como o setor está mudando."

Diretor sênior de operações de TI, setor de ciências biológicas



ROI
196%



VP DOS
BENEFÍCIOS
**US\$ 5,29
milhões**



VPL
**US\$ 3,50
milhões**



RETORNO
< 6 meses

Benefícios (três anos)



"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

ESTRUTURA E METODOLOGIA DO TEI

A partir das informações prestada nas entrevistas, a Forrester criou uma estrutura Total Economic Impact™ para organizações que estão considerando um investimento na Iron Mountain InSight.

O objetivo do modelo é identificar custos, benefícios, flexibilidade e fatores de risco que afetam a decisão de investimento. A Forrester adotou uma abordagem em várias etapas para avaliar o impacto que a InSight pode ter em uma organização.

CONSIDERAÇÕES

Os leitores devem estar cientes do seguinte:

Este estudo foi encomendado pela Iron Mountain e realizado pela Forrester Consulting. Ele não deve ser usado como análise da concorrência.

A Forrester não faz estimativas sobre o retorno sobre o investimento (ROI) que outras organizações possam vir a ter. A Forrester recomenda enfaticamente aos leitores que utilizem suas próprias avaliações com o modelo de análise fornecido no estudo para determinar os benefícios de um investimento na InSight.

A Iron Mountain analisou e enviou comentários à Forrester, porém a Forrester mantém o controle editorial sobre o estudo e os resultados, e não aceita alterações que possam contradizer os resultados ou comprometer o propósito do trabalho.

A Iron Mountain forneceu os nomes dos clientes, mas não participou das entrevistas.



DEVIDA DILIGÊNCIA

Foram entrevistados executivos da Iron Mountain e analistas da Forrester para coletar dados relativos à InSight.



ENTREVISTAS

Foram entrevistados quatro representantes em organizações que usam a InSight para obter dados sobre custos, benefícios e riscos.



ORGANIZAÇÃO COMPOSTA

Foi criada uma organização composta com base nas características das organizações dos entrevistados.



ESTRUTURA DO MODELO FINANCEIRO

Foi construído um modelo financeiro representativo das entrevistas utilizando a metodologia TEI, que foi ajustado ao risco com base nas questões e preocupações dos entrevistados.



ESTUDO DE CASO

Foram empregados quatro elementos fundamentais do TEI na modelagem do impacto do investimento: benefícios, custos, flexibilidade e riscos. Dada a crescente sofisticação das análises do ROI relacionadas a investimentos em TI, a metodologia TEI da Forrester fornece uma imagem completa do impacto econômico total das decisões de compra. Consulte o Apêndice A para obter informações adicionais sobre a metodologia TEI.

A jornada do cliente da Iron Mountain InSight

Motivadores que levam ao investimento na InSight

Entrevistas

Cargo	Setor	Região	Número de funcionários
Diretor operacional	Serviços financeiros	América do Norte	1.000
CIO	Assistência médica	América do Norte	2.500
CIO	Governamental	EUA	10.000
Diretor sênior de operações de TI	Ciências biológicas	Global	50.000

PRINCIPAIS DESAFIOS

Antes de investir na InSight da Iron Mountain, as organizações dos entrevistados tinham muitos documentos e dados em diversos formatos, tanto digitais quanto físicos. No entanto, elas sentiam falta de uma única ferramenta para digitalizar e gerenciar estes dados com eficiência. Em vez disso, elas se basearam em uma combinação de soluções pontuais e métodos manuais.

Os entrevistados observaram como suas organizações lutavam para enfrentar desafios comuns, incluindo:

- **Ambientes fragmentados com vários tipos de dados o que dificultava o acesso.** Os entrevistados descreveram como sistemas e processos desiguais em suas organizações dificultavam a gestão de dados. A ausência de um sistema centralizado e fácil de pesquisar dificultava o acesso aos dados, que estavam em vários formatos, incluindo digital e papel, mas também microfilme, microficha, fitas, discos e CDs.

O COO de uma organização de serviços financeiros explicou: "Existiam vários sistemas que deviam ser percorridos para encontrar o documento adequado. Não poder ver todos os documentos associados em uma única pesquisa dificultava a localização de todos os documentos."

- **Falta de capacidade de entender os dados ou de usá-los de forma eficaz.** Os entrevistados comentaram que, como os dados de suas organizações eram mal categorizados e mal

catalogados, era difícil para os funcionários aproveitá-los de forma eficaz. Como descreveu o CIO do setor governamental, "precisávamos ajudar [os funcionários] a analisar o conteúdo, para fornecer OCR [reconhecimento óptico de caracteres] e uma plataforma em que as pessoas pudessem realmente usar os dados para seus casos de uso específicos".

- **Processos manuais e demorados.** Tendo em mãos uma grande variedade de dados sem acesso fácil e organização adequada, os funcionários das organizações dos entrevistados muitas vezes precisavam se envolver em processos excessivamente manuais e lentos para executar tarefas essenciais, como localizar, recuperar, compartilhar e, em última análise, compreender e tirar proveito dos dados. Isso reduzia a produtividade dos funcionários e afastava sua atenção do trabalho comercial mais estratégico e valioso.
- **Dificuldade em cumprir regras e regulamentações.** O cumprimento de altos padrões de segurança e estar em conformidade com todas as leis e regulamentações aplicáveis eram desafios, mas continuaram sendo uma das principais prioridades das organizações dos entrevistados. Era necessário um sistema altamente seguro que pudesse gerenciar as permissões de acesso, as políticas de retenção de dados e se adaptar com facilidade a quaisquer mudanças legais. Além disso, como a auditoria interna e externa era comum em seus setores, elas precisavam de uma ferramenta precisa e eficiente para o trabalho relacionado à auditoria.

ORGANIZAÇÃO COMPOSTA

Com base nas entrevistas, a Forrester construiu uma estrutura TEI, uma organização composta e uma análise de ROI que mostra as áreas financeiramente afetadas. A organização composta é representativa dos quatro entrevistados, sendo utilizada para apresentar a análise financeira agregada na próxima seção. A organização composta tem as seguintes características:

Descrição da organização composta. A organização composta tem 4.000 funcionários e gera US\$ 800 milhões em receita anual. Contém documentos e dados físicos e digitais. Além dos formatos em papel e digital, a organização também guardava alguns dados em mídias antigas, como microfilme, microfichas, fitas, discos e CDs. Esses dados, em vários formatos, compreendem, no total, mais de um milhão de arquivos.

Características da implantação. A organização composta substitui soluções pontuais distintas e métodos manuais pela InSight, que reúne dados existentes em vários formatos em uma única plataforma de nuvem. A organização composta implementa a InSight ao longo de seis meses. Entre os 4.000 funcionários, 1.000 são usuários da InSight e a organização gerencia 1 milhão de arquivos e documentos na plataforma.

Principais premissas

- **4.000 funcionários**
- **1.000 usuários da InSight**
- **US\$ 800 milhões em receita**
- **1 milhão de arquivos e documentos gerenciados na InSight**

Análise dos benefícios

Dados dos benefícios quantificados conforme aplicados à organização composta

Benefícios totais						
Ref.	Benefício	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total	Valor presente
Atr	Busca mais eficiente de documentos e informações	US\$ 1.237.600	US\$ 1.237.600	US\$ 1.237.600	US\$ 3.712.800	US\$ 3.077.728
Btr	Melhoria na catalogação e compreensão de documentos e informações	US\$ 340.340	US\$ 340.340	US\$ 340.340	US\$ 1.021.020	US\$ 846.375
Ctr	Maior colaboração	US\$ 364.000	US\$ 364.000	US\$ 364.000	US\$ 1.092.000	US\$ 905.214
Dtr	Melhores processos de segurança e conformidade	US\$ 99.450	US\$ 99.450	US\$ 99.450	US\$ 298.350	US\$ 247.317
Etr	Custos de armazenamento reduzidos	US\$ 85.000	US\$ 85.000	US\$ 85.000	US\$ 255.000	US\$ 211.382
	Benefícios totais (ajustados ao risco)	US\$ 2.126.390	US\$ 2.126.390	US\$ 2.126.390	US\$ 6.379.170	US\$ 5.288.016

BUSCA MAIS EFICIENTE DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES

Evidências e dados. A InSight agiu como uma plataforma central que extraiu, organizou e categorizou dados de diversos tipos nas organizações dos entrevistados. A combinação com os recursos de metadados e OCR permitiu que os funcionários pesquisassem e acessassem facilmente os documentos e as informações necessárias. Em todas as organizações dos entrevistados, os ganhos de eficiência variaram de 25% a 65%.

- Os entrevistados realçaram o benefício de a InSight ser uma plataforma central reunindo os dados e documentos de suas organizações, simplificando sua localização. Antes da implementação, os funcionários precisavam navegar por sistemas diferentes com organização inadequada ou, às vezes, recuperar dados em seu formato físico.
- Com a InSight, dados de todos os tipos — por exemplo, eletrônicos e físicos, estruturados e não estruturados, existentes e recebidos — foram reunidos em uma única plataforma e digitalizados, categorizados e classificados. Isso melhorou a eficiência operacional nas organizações dos

"Temos dados estruturados e não estruturados, dados eletrônicos e em papel. A InSight tem sido muito benéfica para a eficiência operacional — coletando e digitalizando dados, indexando-os, criando metadados... [ela permite que os usuários] encontrem as informações certas."

CIO, setor de assistência médica

entrevistados, uma vez que os usuários certos podiam encontrar rapidamente os dados adequados.

- O CIO de uma organização de assistência médica mencionou: "[Devido] à forma como os documentos são indexados e categorizados, é possível encontrá-los com muita facilidade."
- Os entrevistados comentaram que as categorias de metadados e os recursos de extração de dados de OCR que tornaram os arquivos pesquisáveis na

InSight foram os principais elementos que permitiram que os usuários localizassem mais rapidamente os documentos e as informações necessárias.

- 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. O CIO do setor de assistência médica explicou: "Um único documento pode ter vários metadados. Essa é a vantagem. Uma pessoa pode fazer uma consulta com base em uma perspectiva e encontrar um documento e este mesmo documento pode ser encontrado por um outro usuário [usando metadados diferentes]."
- Com os dados digitalizados e a tecnologia OCR da InSight, os usuários também podem pesquisar o conteúdo real dos arquivos. Sobre esse aspecto, o CIO de uma agência governamental observou: "Com tudo agora em formato eletrônico e digitalizado, economizamos tempo, pois é possível pesquisar palavras diferentes e obter esse documento relevante."
- Vários entrevistados observaram que a InSight possibilitou encontrar todos os dados e informações necessários associados a um determinado cliente ou conta, fornecendo uma visão única e abrangente. O COO de uma organização de serviços financeiros descreveu como isso funcionou na interação com os clientes: "Com a InSight, há uma enorme economia de tempo devido à capacidade de obter documentos com base em uma solicitação do cliente".
- O diretor sênior de operações de TI de uma organização de ciências biológicas resumiu o benefício de encontrar dados na InSight: "Poder pesquisar e acessar documentos com muita facilidade

"A InSight é uma melhor gestão de informações e [acesso] em tempo real, quando comparada a tentar encontrar uma caixa de arquivo etiquetada. Ela centraliza os dados, tudo fica organizado e os funcionários são mais produtivos."

*Diretor sênior de operações de TI,
setor de ciências biológicas*

e não precisar ser um bibliotecário para encontrá-los é um considerável valor agregado da InSight."

- Algumas organizações trabalharam com os serviços profissionais da Iron Mountain para que todos os documentos recebidos pudessem ser automaticamente digitalizados e anexados à InSight. A organização de serviços financeiros possuía mais de 20 milhões de documentos na InSight, com outros 10.000 adicionados diariamente. O COO da empresa comentou que a plataforma lida bem com o grande volume.

Modelagem e premissas. Para modelar esse benefício para a organização conjunta, a Forrester assume que:

- A organização composta tem 1.000 funcionários que são usuários da InSight. Antes de usar a InSight, eles gastavam 10% de seu tempo para encontrar e recuperar documentos e informações.
- Graças à InSight, os funcionários gastam 40% menos tempo para encontrar e recuperar documentos e informações.
- O salário médio com todos os encargos para esses colaboradores é de US\$ 35 por hora.
- A taxa de recaptura de produtividade para funcionários é de 50%. Isso significa que os funcionários convertem 50% do tempo economizado em tempo produtivo.

Riscos. O benefício de encontrar documentos e informações com mais eficiência varia de acordo com a situação:

Busca mais eficiente de documentos e informações
40%



- O número de documentos, informações e os formatos em que se encontram.
- O tempo que os funcionários gastam procurando por eles.
- Os sistemas e ferramentas existentes antes da InSight para localizá-los.
- A implementação da InSight, incluindo categorização e metadados eficazes.

Resultados. Para contabilizar esses riscos, a Forrester ajustou esse benefício para baixo em 15%, gerando um VP total ajustado ao risco em três anos (com desconto de 10%) de US\$ 3,1 milhões.

Busca mais eficiente de documentos e informações

Ref.	Métrica	Fonte	Ano 1	Ano 2	Ano 3
A1	Usuários da InSight	Organização composta	1.000	1.000	1.000
A2	Percentual de tempo gasto para encontrar e recuperar documentos e informações antes da InSight	Organização composta	10%	10%	10%
A3	Redução do tempo necessário para localizar e recuperar documentos e informações com a InSight	Entrevistas	40%	40%	40%
A4	Total do tempo economizado em toda a organização devido à InSight (horas)	$A1 \cdot A2 \cdot A3 \cdot 2.080$	83.200	83.200	83.200
A5	Recuperação da produtividade	Padrão do TEI	50%	50%	50%
A6	Salário médio por hora com todos os encargos de um funcionário	Padrão do TEI	US\$ 35	US\$ 35	US\$ 35
At	Busca mais eficiente de documentos e informações	$A4 \cdot A5 \cdot A6$	US\$ 1.456.000	US\$ 1.456.000	US\$ 1.456.000
	Ajuste ao risco	↓15%			
Atr	Busca mais eficiente de documentos e informações (ajustado ao risco)		US\$ 1.237.600	US\$ 1.237.600	US\$ 1.237.600
Total em três anos: US\$ 3.712.800			Valor presente em três anos: US\$ 3.077.728		

MELHORIA NA CATALOGAÇÃO E COMPREENSÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES

Evidências e dados. Além de ter acesso mais rápido aos dados, os funcionários das organizações dos entrevistados foram capazes de catalogar e compreender melhor e mais facilmente os dados. 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. Todos os entrevistados declararam que sua organização obteve esse benefício e a maioria foi capaz de quantificar o

"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."

CIO, setor governamental

impacto. As estimativas de economia de tempo entre os entrevistados variaram entre 50% e 60%.

- Os entrevistados atribuíram a melhoria na catalogação e compreensão dos dados à automatização da classificação de dados com a InSight. Além disso, a InSight habilitou os funcionários a obter rapidamente uma visão mais clara do tópico e do conteúdo dos dados. O CIO do setor governamental concluiu: "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."
- Esse benefício se aplicou a vários tipos de arquivos, incluindo documentação, e também a dados menos convencionais, como vídeos e fotos.
- As categorias e classificações na InSight permitiram que os funcionários compreendessem os dados disponíveis e sua relevância para projetos maiores. O CIO 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".
- O diretor sênior de operações de TI, no setor de ciências biológicas, fez um comentário semelhante: "Um diferencial da InSight é a classificação e a organização dos dados. ... Ela agiliza a coleta dos fatos e permite que os funcionários sejam ágeis na obtenção de dados sobre o que está sendo desenvolvido."
- Os casos de uso nas organizações dos entrevistados variaram de acordo com o enfoque vertical e comercial. Por exemplo, os funcionários da

Melhoria na catalogação e compreensão de documentos e informações

55%



"A InSight categoriza os documentos corretamente, de forma automática e depois [nos permite] aproveitá-los."

COO, setor de serviços financeiros

organização de assistência médica usaram a InSight para consultar mais rapidamente os registros de saúde dos pacientes, as solicitações de seguro e os documentos de autorização, enquanto os funcionários da empresa de ciências biológicas usaram a plataforma para determinar qual documentação era relevante para seus projetos de P&D.

- Na organização de serviços financeiros, a InSight foi usado para analisar com maior eficiência a garantia do cliente vinculada aos empréstimos feitos pela empresa e para garantir que o risco do empréstimo não fosse afetado negativamente. O COO da empresa explicou que a InSight facilitou o rastreamento dos elementos de dados subjacentes nesses documentos.

Modelagem e premissas. Para modelar esse benefício para a organização conjunta, a Forrester assume que:

- A organização composta tem 100 funcionários que precisam entender regularmente o conteúdo de documentos. Antes de usar a InSight, eles gastavam 20% de seu tempo fazendo isso.
- Graças à InSight, houve uma redução de 55% no tempo que os funcionários levam para entender os documentos.
- O salário médio com todos os encargos para esses colaboradores é de US\$ 35 por hora.
- A taxa de recaptura de produtividade para funcionários é de 50%. Isso significa que os funcionários convertem 50% do tempo economizado em tempo produtivo.

Riscos. Melhoria na catalogação e compreensão de documentos e informações

- O número de usuários da InSight que precisam compreender o conteúdo dos documentos.

- A complexidade dos documentos que os usuários da InSight estão analisando.
- A implementação da InSight, incluindo categorização e metadados eficazes.

Resultados. Para levar em consideração esses riscos, a Forrester ajustou esse benefício para baixo em 15%, o que resultou em um VP total ajustado a um risco de três anos de US\$ 846.400.

Melhoria na catalogação e compreensão de documentos e informações					
Ref.	Métrica	Fonte	Ano 1	Ano 2	Ano 3
B1	Usuários da InSight que frequentemente precisam compreender o conteúdo de documentos e informações	Organização composta	100	100	100
B2	Percentual de tempo gasto na análise do conteúdo de documentos e informações antes da InSight	Organização composta	20%	20%	20%
B3	Redução no tempo gasto na análise de documentos com a InSight	Entrevistas	55%	55%	55%
B4	Total do tempo economizado em toda a organização devido à InSight (horas)	$B1*B2*B3*2.080$	22.880	22.880	22.880
B5	Recuperação da produtividade	Padrão do TEI	50%	50%	50%
B6	Salário médio por hora com todos os encargos de um funcionário	Padrão do TEI	US\$ 35	US\$ 35	US\$ 35
Bt	Melhoria na catalogação e compreensão de documentos e informações	$B4*B5*B6$	US\$ 400.400	US\$ 400.400	US\$ 400.400
	Ajuste ao risco	↓15%			
Btr	Melhoria na catalogação e compreensão de documentos e informações (ajustado ao risco)		US\$ 340.340	US\$ 340.340	US\$ 340.340
Total em três anos: US\$ 1.021.020			Valor presente em três anos: US\$ 846.375		

MAIOR COLABORAÇÃO

Evidências e dados. Os entrevistados deram vários exemplos de como a InSight melhorou a colaboração em suas organizações. Eles disseram que os funcionários foram capazes de compartilhar facilmente os dados conforme necessário e, ao mesmo tempo, a plataforma permitiu que os funcionários acessassem as informações por conta própria, sem a necessidade de consultar colegas. Além disso, os recursos de digitalização e colaboração da InSight tornaram os fluxos de trabalho mais simples e eficientes. Vários entrevistados comentaram que, em sua organização, um usuário típico da InSight economizava algumas horas por semana devido a essa colaboração otimizada.

- A InSight simplificou os fluxos de trabalho nas organizações dos entrevistados, facilitando o

estabelecimento rápido de novas iniciativas para as equipes que necessitavam de uma colaboração eficaz.

- O diretor sênior de operações de TI da organização de ciências biológicas explicou: "Usamos a InSight para fluxos de trabalho relacionados a iniciativas de P&D e somos capazes de obter informações rapidamente e acelerar qualquer projeto de P&D." O entrevistado acrescentou: "A maioria dos funcionários definitivamente percebe o valor da InSight e gosta de usar a plataforma."
- Da mesma forma, o COO do setor de serviços financeiros descreveu os fluxos de trabalho e o aprimoramento da colaboração na InSight: "Como parte do fluxo de trabalho definido na InSight, se você estiver analisando um documento e encontrar uma irregularidade a ser corrigida, poderá compartilhá-la

eletronicamente com outro analista. A InSight facilita muito a transmissão desses documentos."

- Os entrevistados observaram que, além da possibilidade de enviar e receber informações na InSight com facilidade, os funcionários podiam anotar dados e compartilhá-los na plataforma.
- Os entrevistados descreveram a InSight como um sistema de registro seguro que permite que os usuários façam um autoatendimento, reduzindo a necessidade de solicitar a assistência de colegas.
- O CIO do setor governamental explicou: "A InSight permitiu o acesso a documentos e a obtenção de algumas perspectivas por conta própria, sem precisar envolver todo um grupo de pessoas".
- Os entrevistados disseram que a InSight oferece suporte ao trabalho remoto e ao acesso dos funcionários às informações. Eles comentaram que a plataforma é uma solução baseada em nuvem que pode ser acessada de qualquer lugar, desde que o usuário esteja credenciado.

Modelagem e premissas. Para modelar esse benefício para a organização conjunta, a Forrester assume que:

- A organização composta tem 1.000 usuários da InSight.

"A InSight melhora a colaboração para os usuários, sejam eles partes interessadas clínicas ou não clínicas. É fácil receber e enviar documentos, fazer anotações e compartilhar notas. Há uma colaboração mais eficiente com poder enviar as informações com apenas um clique."

CIO, setor de assistência médica

"Mais pessoas estão acessando mais dados em tempo real [com a InSight]."

Diretor sênior de operações de TI, setor de ciências biológicas

- Com a colaboração aprimorada com a InSight, cada um desses usuários economiza uma média de 30 minutos por semana.
- O salário médio com todos os encargos para esses colaboradores é de US\$ 35 por hora.
- A taxa de recaptura de produtividade para funcionários é de 50%. Isso significa que os funcionários convertem 50% do tempo economizado em tempo produtivo.

Riscos. O benefício da colaboração otimizada varia de acordo com:

- O número de usuários da InSight e o tempo gasto em atividades colaborativas, como o compartilhamento de documentos e informações.
- O número de fluxos de trabalho, a frequência com que são realizados e o grau em que a organização usa a InSight para torná-los mais eficientes.
- As ferramentas de colaboração usadas pela organização antes de implementar a InSight.

Resultados. Para levar em conta esses riscos, a Forrester ajustou esse benefício para baixo em 20%, gerando um VP total ajustado ao risco de três anos de US\$ 905.200.

Maior colaboração					
Ref.	Métrica	Fonte	Ano 1	Ano 2	Ano 3
C1	Usuários da InSight	Organização composta	1.000	1.000	1.000
C2	Tempo semanal economizado devido ao aumento da colaboração com a InSight (horas)	Entrevistas	0,5	0,5	0,5
C3	Tempo anual economizado devido ao aumento da colaboração (horas)	$C1 * C2 * 52$	26.000	26.000	26.000
C4	Recuperação da produtividade	Padrão do TEI	50%	50%	50%
C5	Salário médio por hora com todos os encargos de um funcionário	Padrão do TEI	US\$ 35	US\$ 35	US\$ 35
Ct	Maior colaboração	$C3 * C4 * C5$	US\$ 455.000	US\$ 455.000	US\$ 455.000
	Ajuste ao risco	↓20%			
Ctr	Maior colaboração (ajustado ao risco)		US\$ 364.000	US\$ 364.000	US\$ 364.000
Total em três anos: US\$ 1.092.000			Valor presente em três anos: US\$ 905.214		

MELHORES PROCESSOS DE SEGURANÇA E CONFORMIDADE

Evidências e dados. Os entrevistados comentaram que a implementação da InSight possibilitou uma segurança robusta. Como uma plataforma de gestão de informações centralizada e segura, a InSight permitiu que as organizações dos entrevistados estivessem em conformidade com as regras e normas, incluindo aquelas específicas do setor e da região. Além disso, a InSight gerou uma economia de tempo ao automatizar a gestão de permissões e o cronograma de retenção de dados. Em particular, os entrevistados destacaram os ganhos de produtividade na realização de trabalhos de auditoria. Graças à InSight, os funcionários das organizações dos entrevistados reduziram em 25%, em média, do tempo gasto para realizar o trabalho de auditoria.

- Os entrevistados observaram que a InSight ajudou suas organizações a atender melhor aos requisitos de segurança e conformidade. O CIO do setor de assistência médica disse: "Acho que os dados estão mais seguros [agora que temos a InSight]. Estão todos organizados, em um local central." O diretor sênior de

operações de TI em ciências biológicas acrescentou: "A InSight é segura e atende aos requisitos regulamentares do nosso setor."

- Especificamente, os entrevistados disseram que a InSight permitiu que suas organizações mantivessem a conformidade com a Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguros de Saúde (HIPPA), as normas dos Arquivos Nacionais e Administração de Documentos (NARA), várias normas de instituições

"Costumávamos não gostar de auditorias e outros tipos de requisitos de conformidade. Agora lidamos com eles sem problemas."

Diretor sênior de operações de TI, setor de ciências biológicas

financeiras e outras leis que regem suas organizações. Além disso, a InSight protegeu as informações de identificação pessoal e permitiu que as organizações cumprissem seus termos de confidencialidade.

- Os entrevistados disseram que as permissões foram automatizadas com a InSight, assegurando que o acesso aos dados esteja limitado ao pessoal autorizado. O CIO do setor governamental declarou: "A InSight permite um centro único, através do qual podemos gerenciar todas as solicitações de acesso e controlar quem precisa acessar o quê. É um processo otimizado e aprimorado." Alguns entrevistados disseram que suas organizações também usavam a InSight para manter os níveis corretos de acesso ao compartilhar documentos com terceiros.
- Além disso, os dados na InSight foram automaticamente eliminados seguindo um cronograma, de acordo com as regras da organização, economizando esforço de supervisão e tempo adicional.
- Os entrevistados declararam que, com a InSight, os funcionários de suas organizações economizaram um tempo significativo no trabalho de auditoria porque as informações necessárias estavam digitalizadas e eram fáceis de localizar. Muitos entrevistados salientaram que não era mais necessário lidar com a inconveniência de trabalhar com arquivos físicos.

"Em vez de ter que ir de um lado para outro e definir o nível de autoridade [e as permissões para acessar documentos], com a InSight, agora temos isso configurado em uma única operação."

Diretor sênior de operações de TI, setor de ciências biológicas

"No sistema InSight, os documentos podem ter uma data de fim de vida útil para serem eliminados. Esse é processo automatizado — essa capacidade é realmente valiosa."

COO, setor de serviços financeiros

- O CIO do setor de assistência médica comentou sobre a melhoria do trabalho de auditoria: "A InSight é valiosa porque temos acesso [às informações] e temos a trilha de auditoria. O tempo de auditoria foi claramente reduzido, assim como o custo geral de uma auditoria."
- O mesmo entrevistado acrescentou que a InSight ajuda a concluir trabalhos urgentes de auditoria em tempo hábil: "Sempre há algum tipo de auditoria em andamento [seja interna ou externa] e algumas são sensíveis ao fator tempo. Ser capaz de obter as informações corretas em tempo hábil ajuda bastante."
- O COO de serviços financeiros enfatizou que a InSight ajuda a estar em conformidade com os padrões do setor e a evitar multas: "A InSight certamente ajudou a não nos colocarmos em uma situação em que poderíamos ser multados. E ela facilita uma resposta às solicitações."

Modelagem e premissas. Para modelar esse benefício para a organização conjunta, a Forrester assume que:

- A organização composta tem 10 funcionários envolvidos no trabalho de auditoria.
- Graças à InSight, houve uma redução de 25% no tempo que os funcionários levam para realizar este trabalho.
- O salário médio com todos os encargos para esses colaboradores é de US\$ 45 por hora.

- A taxa de recaptura de produtividade para funcionários é de 50%. Isso significa que os funcionários convertem 50% do tempo economizado em tempo produtivo.

Riscos. Os benefícios dos melhores processos de segurança e conformidade variam de acordo com a situação:

- Sistemas e processos de segurança e conformidade implementados antes de usar a InSight.
- As regras e normas que regem a organização.
- A quantidade de dados e o trabalho de auditoria necessário.

Resultados. Para levar em consideração esses riscos, a Forrester ajustou esse benefício para baixo em 15%, o que resultou em um VP total ajustado a um risco de três anos de US\$ 247.300.

Redução do tempo para realizar o trabalho de auditoria

25%



Melhores processos de segurança e conformidade

Ref.	Métrica	Fonte	Ano 1	Ano 2	Ano 3
D1	Usuários da InSight que participam de auditorias	Organização composta	10	10	10
D2	Redução no tempo necessário para realizar o trabalho de auditoria com a InSight	Entrevistas	25%	25%	25%
D3	Total do tempo economizado em toda a organização devido à InSight (horas)	$D1 * D2 * 2.080$	5.200	5.200	5.200
D4	Recuperação da produtividade	Padrão do TEI	50%	50%	50%
D5	Salário médio por hora com todos os encargos de um funcionário	Padrão do TEI	US\$ 45	US\$ 45	US\$ 45
Dt	Melhores processos de segurança e conformidade	$D3 * D4 * D5$	US\$ 117.000	US\$ 117.000	US\$ 117.000
	Ajuste ao risco	↓ 15%			
Dtr	Melhores processos de segurança e conformidade (ajustado ao risco)		US\$ 99.450	US\$ 99.450	US\$ 99.450
Total em três anos: US\$ 298.350			Valor presente em três anos: US\$ 247.317		

CUSTOS DE ARMAZENAMENTO REDUZIDOS

Evidências e dados. Ao digitalizar seus arquivos físicos com a mudança para a InSight, as organizações dos entrevistados economizaram custos porque não precisavam mais pagar a terceiros pelo armazenamento externo ou manter seu próprio espaço de armazenamento no local.

- Após a implementação da InSight, as organizações dos entrevistados conservaram um número muito menor de arquivos em formato físico. Por exemplo, o CIO do setor de assistência médica relatou: "O número de documentos armazenados fisicamente diminuiu drasticamente e continua diminuindo".
- Os entrevistados observaram que o armazenamento eletrônico de seus dados era menos dispendioso do

que o armazenamento físico. Para a maioria de suas organizações, essa economia de custos resultou do fato de não ser mais necessário pagar pelo armazenamento externo por terceiros.

- Como observou o CIO do setor governamental: "Obviamente, o custo de armazenagem eletrônica é muito mais barato. Estávamos pagando pelo armazenamento de documentos em instalações físicas e agora passamos para armazenagem eletrônica, o que representa uma economia substancial."

"Devido ao armazenamento de arquivos digitalmente, em vez de fisicamente, há uma economia significativa — eu diria que entre 25% e 50%."

Diretor sênior de operações de TI, setor de ciências biológicas

- A organização de assistência médica armazenava documentos físicos no local, em um espaço mantido por ela. Após a digitalização com a InSight, esse espaço foi redirecionado para a atividade comercial principal e a geração de receita. O CIO da empresa resumiu: "Nosso espaço de armazenamento de registros tinha um custo. Agora, esse custo se transformou em um gerador de receita."

Modelagem e premissas. Para modelar esse benefício para a organização composta, a Forrester supõe que US\$ 100.000 são economizados por ano devido à redução do armazenamento de documentos físicos.

Riscos. O benefício da redução dos custos de armazenamento varia de acordo com:

- O volume dos arquivos físicos.
- Se os arquivos físicos são, ou não, armazenados fora ou no local e os custos associados.

Resultados. Para levar em consideração esses riscos, a Forrester ajustou esse benefício para baixo em 15%, gerando um VP total ajustado ao risco de três anos de US\$ 211.400.

Custos de armazenamento reduzidos

Ref.	Métrica	Fonte	Ano 1	Ano 2	Ano 3
E1	Economia de custos com a redução do armazenamento de documentos físicos	Entrevistas	US\$ 100.000	US\$ 100.000	US\$ 100.000
Et	Custos de armazenamento reduzidos	E1	US\$ 100.000	US\$ 100.000	US\$ 100.000
	Ajuste ao risco	↓15%			
Etr	Custos de armazenamento reduzidos (ajustados ao risco)		US\$ 85.000	US\$ 85.000	US\$ 85.000
Total em três anos: US\$ 255.000			Valor presente em três anos: US\$ 211.382		

BENEFÍCIOS NÃO QUANTIFICADOS

Os entrevistados mencionaram os seguintes benefícios adicionais que suas organizações experimentaram, mas não foram quantificados:

Aumento de receita. Os entrevistados deram exemplos de como a InSight gerou receita em suas organizações. Isso geralmente envolvia o uso de dados para apoiar novas oportunidades de negócios

ou para atender melhor aos clientes existentes. Por exemplo, graças à InSight, a empresa de ciências biológicas conseguiu realizar projetos adicionais de P&D, enquanto a organização de assistência médica reduziu sua taxa de rotatividade de pacientes.

Outros entrevistados consideraram que os ganhos de produtividade obtidos com a InSight acabaram apoiando a receita, pois com a grande economia de tempo os representantes dos clientes puderam abrir e gerenciar mais contas.

- **Melhor experiência do cliente.** Os entrevistados observaram que a InSight melhora a experiência do cliente ao aumentar a velocidade e a precisão do serviço. O CIO do setor de assistência médica declarou: "A InSight ajuda a encontrar as informações certas no momento certo para o indivíduo certo. Ela melhora a experiência do paciente. Quando um paciente liga, todas as informações de que ele precisa estão disponíveis, são precisas e têm um tempo de resposta mais rápido. Nossa resolução na primeira passagem aumentou em 50% com a InSight."

Outros exemplos incluíram a agência governamental que executou mais rapidamente as solicitações da Freedom of Information Act (FOIA) e a empresa de serviços financeiros que respondeu com eficiência às consultas porque a InSight atuou como um sistema central para acessar facilmente a documentação e as informações relacionadas às contas dos clientes.

- **Os dados são mais utilizáveis.** As organizações dos entrevistados possuíam grandes quantidades de documentação e outros dados que abrangiam muitos anos e várias unidades empresariais. Este material era mantido principalmente por motivos de

"A InSight possibilita melhores decisões de negócios, e melhores decisões de negócios podem gerar mais receita."

CIO, setor de assistência médica

"Costumávamos manter dados e registros para estar em conformidade — uma boa maneira de descrever isso são os dados legados. Agora que mudamos para este formato, recebemos um grande benefício. Podemos coletar esses dados e criar estudos e programas de P&D. Temos dados aplicáveis. Isso é inestimável".
Diretor sênior de operações de TI, setor de ciências biológicas

conformidade e oferecia pouco valor comercial aparente. No entanto, depois que as organizações implementaram a InSight, ficou fácil pesquisar e analisar esses dados que antes eram negligenciados. As organizações descobriram novas perspectivas com seus dados e puderam agir com base neles.

Com esse caso de uso da InSight, os projetos da empresa de ciências biológicas geralmente foram concluídos 15% mais rapidamente e aproveitando 25% mais dados. O diretor sênior de operações de TI da empresa resumiu: "A InSight nos torna melhores pesquisadores. Estamos obtendo dados, acrescentando profundidade e amplitude aos projetos e a tudo em que estamos trabalhando de forma colaborativa. Isso é muito valioso para nós como organização."

- **Iron Mountain como uma solução de serviço completo.** A maioria das organizações dos entrevistados já tinham um relacionamento de longa data com a Iron Mountain e seus serviços e soluções de gestão de documentos e informações e disseram que consideravam o investimento na InSight como uma nova etapa natural. O CIO do setor governamental declarou: "Para as organizações que estão pagando por armazenamento [e transporte], digitalização, conversão de mídia, destruição, etc., a InSight é definitivamente um outro valor agregado ao

amplo portfólio da Iron Mountain para atender às necessidades relacionadas à gestão de mídia".

Os entrevistados concluíram que o fato de ter todas essas soluções concentradas em um único fornecedor de confiança foi benéfico e que suas organizações economizaram tempo e dinheiro por não terem que trabalhar com vários fornecedores terceirizados. O COO do setor de serviços financeiros disse: "Existem sinergias naturais que ocorrem com os fluxos de trabalho do conjunto geral de soluções".

FLEXIBILIDADE

O valor da flexibilidade é específico para cada cliente. Existem vários cenários em que o cliente pode implementar a InSight e, depois, descobrir outros tipos de uso e oportunidades de negócios, como:

- **Ter uma gestão de dados flexível e compatível com o futuro.** Os entrevistados declararam que estimam que a InSight irá atender às suas necessidades de gestão de documentos e informações no futuro, mesmo com a evolução dessas necessidades. Por exemplo, eles disseram que, mesmo que os requisitos de segurança de suas organizações mudem ou se tornem mais complexos, eles têm confiança de que a InSight e a Iron Mountain serão capazes de satisfazer suas necessidades. Por exemplo, o CIO do setor governamental declarou: "Confio na Iron Mountain. Não tenho dúvidas de que eles atenderão às mudanças e aos requisitos necessários."

"Escolhemos a Iron Mountain porque ela é um provedor completo. Ao invés de estabelecer parcerias com vários fornecedores, a Iron Mountain é um posto único para atender a todas as nossas necessidades de armazenamento digital, gestão de informações e serviços de conteúdo. "

CIO, setor de assistência médica

Outra organização estava crescendo rapidamente e adquirindo ativamente novas empresas, e o entrevistado destacou que a InSight oferecia uma maneira conveniente de digitalizar todos os arquivos físicos recém-adquiridos. A InSight é considerada uma ferramenta fundamental nos esforços de digitalização e modernização.

A flexibilidade também seria quantificada quando avaliada como parte de um projeto específico (descrito em mais detalhes no [Apêndice A](#)).

"Os dados são fundamentais para a forma como administramos nossas operações. A InSight nos concentra nisso e nos permite ampliar nossas iniciativas".

Diretor sênior de operações de TI, setor de ciências biológicas

Análise de custos

Dados dos custos quantificados conforme aplicados à organização composta

Custos totais							
Ref.	Custo	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total	Valor presente
Ftr	Custos de licenciamento da Iron Mountain	US\$ 0	US\$ 605.000	US\$ 605.000	US\$ 605.000	US\$ 1.815.000	US\$ 1.504.545
Gtr	Mão de obra interna para implantação e gestão	US\$ 198.000	US\$ 33.000	US\$ 33.000	US\$ 33.000	US\$ 297.000	US\$ 280.066
	Custos totais (ajustados ao risco)	US\$ 198.000	US\$ 638.000	US\$ 638.000	US\$ 638.000	US\$ 2.112.000	US\$ 1.784.611

CUSTOS DE LICENCIAMENTO DA IRON MOUNTAIN.

Evidências e dados. As organizações dos entrevistados pagaram taxas anuais de licenciamento à Iron Mountain pelo uso da InSight.

- Esses custos variam entre as organizações. Os entrevistados disseram que foram motivados, em grande parte, pelo número de usuários e pelo volume de documentos e dados.
- As organizações de alguns entrevistados pagaram para incluir os serviços profissionais da Iron Mountain nas taxas de licenciamento.

Modelagem e premissas. Para modelar esse custo para a organização composta, a Forrester assume que:

- A organização composta paga US\$ 550.000 em custos anuais de licenciamento.
- Os valores podem variar. Entre em contato com a Iron Mountain para obter detalhes adicionais.

Riscos. Esses custos variam com base em:

- Número de usuários.
- Volume e formatos dos dados.
- Âmbito da implementação, incluindo quaisquer serviços profissionais necessários.

Resultados. Para contabilizar esses riscos, a Forrester ajustou esse custo para cima em 10%, gerando um VP total ajustado ao risco (com desconto de 10%) de US\$ 1,5 milhão em três anos.

Custos de licenciamento da Iron Mountain.

Ref.	Métrica	Fonte	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	
F1	Custos de licenciamento da Iron Mountain	Entrevistas	US\$ 0	US\$ 550.000	US\$ 550.000	US\$ 550.000	
Ft	Custos de licenciamento da Iron Mountain	F1	US\$ 0	US\$ 550.000	US\$ 550.000	US\$ 550.000	
	Ajuste ao risco	↑10%					
Ftr	Custos de licenciamento da Iron Mountain (ajustado ao risco)		US\$ 0	US\$ 605.000	US\$ 605.000	US\$ 605.000	
Total em três anos: US\$ 1.815.000				Valor presente em três anos: US\$ 1.504.545			

MÃO DE OBRA INTERNA PARA IMPLANTAÇÃO E GESTÃO

Evidências e dados. Alguns funcionários das organizações dos entrevistados dedicaram tempo à implementação e à gestão contínua da InSight.

- As implementações variaram de dois a nove meses.
- A mão de obra necessária dependeu de fatores como o volume de dados e o escopo da implementação.

Modelagem e premissas. Para modelar esse custo para a organização conjunta, a Forrester assume que:

- Três dos funcionários da organização composta passam seis meses implementando a InSight.
- Um funcionário dedica 25% da semana de trabalho à gestão contínua da InSight.
- O salário anual médio com todos os encargos dos funcionários que fornecem mão de obra para implementação e gestão contínua é de US\$ 120.000.

Riscos. O custo da mão de obra interna para implementação e gestão varia de acordo com:

- O âmbito da implementação, incluindo o número de usuários e dados.
- Casos de uso para a InSight.
- O conjunto de habilidades dos colaboradores.
- O salário médio anual com todos os encargos dos colaboradores.

Resultados. Para levar em consideração esses riscos, a Forrester ajustou esse custo para cima em 10%, o que resultou em um VP total ajustado ao risco de três anos de US\$ 280.000.

Mão de obra interna para implantação e gestão

Ref.	Métrica	Fonte	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3
G1	Funcionários envolvidos na implementação e gestão contínua da InSight	Entrevistas	3	1	1	1
G2	Proporção do ano gasto na InSight	Entrevistas	0,5	1,0	1,0	1,0
G3	Percentual de tempo gasto na InSight	Entrevistas	100%	25%	25%	25%
G4	Salário anual, incluindo todos os encargos de um funcionário envolvido na implementação e gestão da InSight	Organização composta	US\$ 120.000	US\$ 120.000	US\$ 120.000	US\$ 120.000
Gt	Mão de obra interna para implantação e gestão	$G1 \cdot G2 \cdot G3 \cdot G4$	US\$ 180.000	US\$ 30.000	US\$ 30.000	US\$ 30.000
	Ajuste ao risco	↑10%				
Gtr	Mão de obra interna para implantação e gestão (ajustado ao risco)		US\$ 198.000	US\$ 33.000	US\$ 33.000	US\$ 33.000

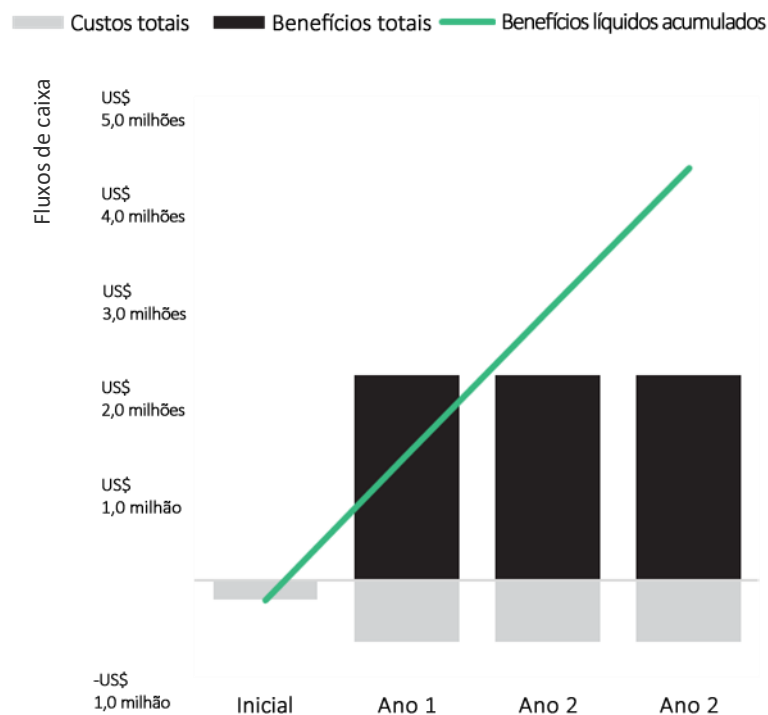
Total em três anos: US\$ 297.000

Valor presente em três anos: US\$ 280.066

Resumo financeiro

MÉTRICAS CONSOLIDADAS DE TRÊS ANOS AJUSTADAS AO RISCO

Gráfico de fluxo de caixa (ajustado ao risco)



Os resultados financeiros calculados nas seções Benefícios e Custos podem ser usados para determinar o ROI, o VPL e PRI da organização composta. A Forrester considera uma taxa de desconto anual de 10% para esta análise.

Esses valores de ROI, VPL e período de retorno ajustados ao risco são determinados pela aplicação de fatores de ajuste ao risco aos resultados não ajustados em cada seção Benefícios e Custos.

Análise do fluxo de caixa (estimativas ajustadas ao risco)

	Inicial	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total	Valor presente
Custos totais	(US\$ 198.000)	(US\$ 638.000)	(US\$ 638.000)	(US\$ 638.000)	(US\$ 2.112.000)	(US\$ 1.784.611)
Benefícios totais	US\$ 0	US\$ 2.126.390	US\$ 2.126.390	US\$ 2.126.390	US\$ 6.379.170	US\$ 5.288.016
Benefícios líquidos	(US\$ 198.000)	US\$ 1.488.390	US\$ 1.488.390	US\$ 1.488.390	US\$ 4.267.170	US\$ 3.503.405
ROI						196%
Retorno						< 6 meses

Apêndice A: Total Economic Impact

O Impacto Econômico Total (Total Economic Impact™ - TEI) é uma metodologia desenvolvida pela Forrester Research que aprimora os processos de tomada de decisões sobre a 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 concretizar o valor tangível das iniciativas de TI para a alta administração e outras partes interessadas.

ABORDAGEM DO TOTAL ECONOMIC IMPACT

Os benefícios representam o valor entregue à empresa pelo produto. A metodologia TEI atribui o mesmo peso no cálculo dos benefícios e dos custos, permitindo um exame completo do efeito da tecnologia em toda a organização.

Os custos consideram todas as despesas necessárias para entregar o valor proposto, ou benefícios, do produto. A categoria de custos do TEI inclui o custo incremental contínuo do ambiente existente associado à solução.

A **flexibilidade** representa o valor estratégico que pode ser obtido para algum investimento futuro adicional além do investimento inicial já efetuado. A capacidade de capturar esse benefício produz um VP que pode ser estimado.

Os riscos medem a incerteza das estimativas de benefícios e custos, considerando: 1) a probabilidade de que as estimativas corresponderão às projeções originais e 2) a probabilidade de que as estimativas serão acompanhadas ao longo do tempo. Os fatores de risco do TEI são baseados na “distribuição triangular”.

A coluna Investimento Inicial inclui os custos incorridos na “hora 0” ou no início do primeiro ano que não são descontados. Todos os outros fluxos de caixa são descontados usando a taxa de desconto no final do ano. Os cálculos do VP são feitos para cada estimativa do total de custos e benefícios. Os cálculos do VPL das tabelas de resumo são a soma do investimento inicial e o fluxo de caixa descontado de cada ano. As somas e os cálculos do valor presente das tabelas Benefícios totais, Custos totais e Fluxos de caixa podem não ser exatos, pois podem ocorrer alguns arredondamentos.



VALOR PRESENTE (VP)

As estimativas do valor presente ou atual (descontado) de custos e benefícios calculadas com uma taxa de juros (a taxa de desconto). O Valor Presente dos custos e benefícios entra no Valor Presente Líquido total dos fluxos de caixa.



VALOR PRESENTE LÍQUIDO (VPL)

O valor presente ou atual do fluxo de caixa líquido futuro (descontado) calculado com uma taxa de juros (a taxa de desconto). Um VPL positivo do projeto normalmente indica que o investimento deve ser feito, a menos que outros projetos tenham VPLs mais elevados.



RETORNO SOBRE O INVESTIMENTO (ROI)

O retorno financeiro esperado do projeto em termos de porcentagem. O ROI é calculado dividindo os benefícios líquidos (benefícios menos custos) pelos custos.



TAXA DE DESCONTO

A taxa de juros usada na análise do fluxo de caixa considera o valor monetário temporal. As organizações normalmente usam uma taxa de desconto entre 8% e 16%.



PERÍODO DE RETORNO

O ponto de equilíbrio de um investimento. É o momento no qual os benefícios líquidos (benefícios menos custos) se igualam ao investimento ou custo inicial.

Apêndice B: Notas finais

¹ 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 concretizar o valor tangível das iniciativas de TI para a alta administração e outras partes interessadas.

FORRESTER®