

Entendendo os riscos de documentos legados na Gestão de Conteúdo Empresarial - ECM (*Enterprise Content Management*)

Resumo Executivo

Para arquitetos corporativos de nível sênior e CIOs preocupados com a disparidade entre as necessidades de suas empresas e a capacidade de seus sistemas de informação legados em proporcionar um valor comercial tangível, este documento ressalta os custos e riscos inerentes à manutenção desses sistemas. Além disso, explora as razões que respaldam a consideração de alternativas mais modernas, ao mesmo tempo, apresenta as principais considerações que demandam reflexão cuidadosa.

Este artigo responde a duas perguntas críticas:

- 1** Os sistemas de informação legados são viáveis a longo prazo, dadas as mudanças nas preferências dos consumidores?
- 2** A pressão da concorrência fez com que os sistemas de informação legados fossem além?

No início

Primeiro surgiu o COLD (*Computer Output to Laser Disk* – Saída de Computador para Disco Laser). Em seguida, veio a Geração de Imagens de Documentos (*Document Imaging*). Posteriormente, surgiram o Gerenciamento de Documentos, o Gerenciamento de Conteúdo Empresarial e o Gerenciamento Inteligente de Informações. Aqueles com experiência no mercado já passaram por essas diferentes fases de uma tecnologia cuja origem era a redução de equipes, a eliminação do papel, a otimização do espaço de escritório e a criação de cópias digitais de backup para registros empresariais essenciais.

Os nomes dos fornecedores continuam reconhecíveis. As pessoas envolvidas são as mesmas. Enquanto alguns fornecedores conseguiram se manter ao longo dos anos, muitos outros desapareceram tão rapidamente quanto surgiram. De toda forma, as ferramentas e tecnologias para gerenciar informações digitais agora estão amplamente presentes nas organizações, frequentemente envolvendo não apenas um, mas vários repositórios para abrigar ativos comerciais de extrema importância.



O desafio dos sistemas legados

E então? Quem se preocupa? Lembra quando a Gartner declarou que a ECM estava obsoleta? Hoje, a ECM é apenas uma commodity, certo? Apenas um jogo de tabuleiro para organizações marcarem como concluída a tarefa de conformidade regulatória ao encontrar informações digitalizadas. No entanto, como mencionou Hamlet, *“Aí reside a dificuldade”*. É exatamente esse senso de commodity e a crença de que a organização já passou por isso, já fez isso, que levaram a maioria a um abismo, lutando para fazer com que os sistemas de informação legados operem e se ajustem à dinâmica dos atuais modelos de negócios digitais.

O entrave com esses sistemas legados é que nunca foram concebidos para se adaptar rapidamente às mudanças na dinâmica dos negócios. Nunca foram planejados para se expandir além de seus recursos principais. Além disso, não foram desenvolvidos com as complexas demandas de integração requeridas atualmente.

Seu propósito original era simples: armazenar uma cópia digital de registros empresariais com segurança e indexá-los para possibilitar sua localização e recuperação posterior, como parte de processos de negócios ou em resposta a solicitações de dados pontuais.

Na sua época, os sistemas de informação legados eram admiravelmente simples. Os registros comerciais eram digitalizados ou capturados eletronicamente e depois convertidos em formatos como **TIFF, JPEG ou PDF**. Esses arquivos eletrônicos eram então organizados de maneira similar a um armário de arquivos físicos. Para permitir

futuras recuperações, associava-se a cada documento um mínimo de informações, ou “metadados”.

As organizações dedicavam tempo para conceber como, em um ambiente baseado em papel, realizariam buscas por esse documento, e replicavam esse processo no ambiente eletrônico. Identificavam-se elementos como **Número do Cliente, Número da Apólice, Número da Conta, Nome e Endereço do Cliente**.

Porventura, outras variáveis eram igualmente identificadas e armazenadas, tais como Dados Recebidos, Data da Digitalização, Data de Indexação e Dados Processados. Algumas informações adicionais eram capturadas, como a Origem do Contato, para indicar se a informação foi recebida por e-mail, fax, correio interno, formulário da web, entre outros.

Contudo, a intenção era manter os dados ao mínimo essencial – apenas o necessário para pesquisa e recuperação. Qualquer outra informação associada a esses documentos digitais deveria estar em outro local, possivelmente em uma aplicação de negócios. Assim, atualmente, as organizações não apenas possuem arquivos digitais dispersos por toda a empresa, mas também estão percebendo a dispersão dos dados correlatos a esses arquivos.

Pouca coisa mudou

Desde sua concepção, os sistemas de informação legados têm experimentado pouca evolução em relação à sua função original de armazenar e recuperar. Atualmente, essa falta de inovação trouxe consequências preocupantes.

É verdade que, ao longo dos anos, foram introduzidas ocasionalmente novas funcionalidades ou recursos.

Além disso, o ecossistema cresceu para abranger aspectos como Captura, Gestão de Registros, Gestão de Processos de Negócios e Correspondência Corporativa, entre outros. Contudo, o cerne de tudo isso continua sendo o ECM – o repositório – e seus dados associados permaneceram inalterados desde o princípio.

A proposta de valor fundamental também permanece inalterada: colocar algo aqui, adicionar alguns metadados e assegurar que possa ser recuperado posteriormente. Essencialmente, isso é tudo, e tem sido assim desde a década de 1980, quando o gerenciamento de informações digitais estava praticamente restrito a empresas como Plexus, Wang e TRW.

Esses sistemas se multiplicaram e persistem até hoje. Embora executem as funções para as quais foram originalmente projetados, fazem-no de maneira rudimentar e com custos significativos.

Entretanto, as organizações estão percebendo que estão construindo aplicativos comerciais cruciais sobre uma base de conteúdo e dados que não são suficientemente sofisticados ou ágeis para acompanhar a velocidade atual dos negócios digitais. No entanto, qual é o verdadeiro problema com esses sistemas legados e por que as organizações devem estar atentas a isso?

Preocupação com Sistemas de Informação Legados

Não faltam motivos para se preocupar com a capacidade dos sistemas de informação legados de atender aos desafios atuais das organizações. Aqui estão alguns desafios que vêm imediatamente à mente:

- Toda a funcionalidade está em uma única base de código, o que dificulta o teste e o aprimoramento dos sistemas difíceis, na melhor das hipóteses.
- A maneira pela qual a nova funcionalidade está vinculada a grandes lançamentos significa que as organizações estão em um estado constante de rotatividade.
- Sua estrutura monolítica os torna inflexíveis e altamente complexos.
- A integração com sistemas de terceiros é problemática.
- Eles exigem recursos dedicados com conjuntos especializados para manter o sistema.
- Os contratos de manutenção com o fornecedor são geralmente muito caros.
- Sua complexidade e falta de flexibilidade significam que eles muitas vezes exigem altos níveis de personalização.
- O estabelecimento e a manutenção de protocolos de segurança são um desafio para todas as versões do produto.
- Eles geralmente não são dimensionados de forma eficaz nem de forma econômica.

Por que modernizar agora?

Pode-se argumentar que, apesar de suas limitações, os sistemas de informação legados ainda cumprem sua função. Embora sejam lentos, dispendiosos para modificações e manutenção, e enfrentem desafios para manter a entrega de valor comercial concreto.

No entanto, com investimentos substanciais em infraestrutura,

software, aplicativos de negócios e recursos de desenvolvimento e manutenção, a ideia de iniciar um amplo esforço de migração pode tornar até o investimento menos promissor parecer atrativo por comparação. Então, por que optar pela modernização e, mais crucialmente, por que a urgência?

A razão reside na mudança do que as organizações necessitam que seus sistemas de informação realizem. As organizações enfrentam ameaças de competidores tradicionais e não convencionais por todos os lados, e a demanda por velocidade e agilidade para responder a essas ameaças simplesmente não é atendida pelos sistemas de informação legados.

Em primeiro lugar, as Gigantes da Tecnologia (Google, Amazon, Apple, Facebook) elevaram o padrão em todos os setores no que diz respeito à facilidade de uso e à entrega de uma experiência superior, proporcionando uma experiência rica em informações para os clientes.

Como expressou Steve Jobs: *“Você começa com a experiência do cliente e trabalha a partir daí em direção à tecnologia, não o contrário.”* A Walker Information Inc. também prevê que, até 2020, a experiência do cliente ultrapassará preço e produto como o principal fator de diferenciação de marca. Agora, todas as organizações enfrentam a pergunta: por que não é tão conveniente fazer negócios com elas como com a Amazon?

Além disso, a agilidade digital das fintechs também entra em cena, com sua capacidade de fornecer rapidamente aplicativos de fácil utilização. Elas oferecem uma experiência altamente personalizada aos clientes, com uma visão abrangente do cliente em um formato de “360 graus”.

As *fintechs* fornecem informações relevantes, disponíveis 24/7, conectadas em todos os dispositivos e uma interação perfeita com o cliente. Livre de bagagem legada e livres para reinventar modelos de negócios, essas organizações aproveitam as mais recentes tecnologias para oferecer decisões em tempo real ou quase em tempo real que capturam e encantam os clientes antes que eles possam ser atraídos para outro lugar.

Essas organizações aproveitaram as mudanças nas preferências e comportamentos dos clientes. Elas entendem que, atualmente, os clientes digitais têm altas expectativas e pouca tolerância quando tais expectativas não são atendidas.

Elas são hiperfocadas no cliente e oferecem suas interações de uma forma agnóstica em relação ao canal e entendem que o cliente quer conveniência e opções.

Os clientes de hoje não querem transações, eles querem experiências. Eles querem fazer negócios com organizações que atendam às suas necessidades pessoais e suas metas financeiras. É dentro dessa lente mais ampla que fica dolorosamente claro que a complexidade e a inflexibilidade dos sistemas de informação legados são um impedimento direto à inovação.

O motivo pelo qual as organizações precisam investir em esforços de modernização é que a tecnologia e o pensamento legados não conseguem mais acompanhar a velocidade das organizações digitais atuais ou enfrentar a ameaça de concorrentes mais ágeis.



Problemas modernos precisam de soluções modernas

A ameaça competitiva é iminente e o senso de urgência é claro. Para permanecer relevante, competitivo, e prosperar nessa nova era de desafios digitais, as organizações devem se afastar dos sistemas de informação legados em favor de uma combinação mais robusta de arquitetura e recursos modernos. Mas o que as organizações devem considerar ao planejar sua estratégia de modernização?

Considerações sobre a modernização

Ao modernizar os sistemas de informação legados, as organizações devem considerar as seguintes características das soluções de ponta:

- Soluções que possam gerenciar dados e conteúdo em conjunto.
- Arquiteturas de componentes que podem ser dimensionadas de forma independente.
- Criadas nativamente para a nuvem, e não simplesmente levadas para a nuvem.
- Fornecimento de novas funções e recursos automaticamente sem grandes lançamentos.
- Tendência à configuração em vez de personalização.
- Disponibilização de IA específica para os negócios por meio de modelos treinados exclusivamente.
- Capacidade de gerenciar conteúdo e mídia avançada com uma solução única.
- > Microserviços expostos por meio de APIs para rápida montagem e fornecimento de aplicativos.
- > Entregue como uma plataforma, não como um produto.

Por que o Iron Mountain InSight?

O *Iron Mountain InSight* incorpora todos os elementos da arquitetura moderna. Uma plataforma baseada em serviços que expõe centenas de APIs de conteúdo, dados e fluxo de trabalho, tudo fornecido em uma arquitetura altamente escalável baseada em componentes nativos de nuvem.

Deixe que o *Iron Mountain InSight* mostre a você como fornecer, atualmente, aplicativos do futuro, mais rápido do que você imaginava. No *Iron Mountain InSight*, estamos revolucionando a maneira como as organizações analisam conjuntamente o conteúdo e os dados.

Visite ironmountain.com/digital-transformation/insight para agendar uma demonstração.



800.899.IRON | ironmountain.com

Sobre a Iron Mountain

A Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), fundada em 1951, é líder global em serviços de armazenamento e gerenciamento de informações. Com a confiança de mais de 220.000 organizações no mundo todo e uma rede imobiliária de mais de 85 milhões de pés quadrados em mais de 1.400 instalações localizadas em mais de 50 países, a Iron Mountain armazena e protege bilhões de ativos de informação, incluindo informações críticas de negócios, dados altamente confidenciais e artefatos culturais e históricos. Fornecendo soluções que incluem armazenamento seguro, gerenciamento de informações, transformação digital, destruição segura, bem como centros de dados, armazenamento e logística de arte e serviços em nuvem, a Iron Mountain ajuda as organizações a reduzir custos e riscos, cumprir as regulamentações, recuperar-se de desastres e possibilitar uma maneira mais digital de trabalhar. Visite www.ironmountain.com para obter mais informações.

© 2021 Iron Mountain Incorporated. Todos os direitos reservados. Iron Mountain e o desenho da montanha são marcas registradas da Iron Mountain Incorporated nos Estados Unidos e em outros países. Todas as outras marcas comerciais e marcas registradas são de propriedade de seus respectivos donos.