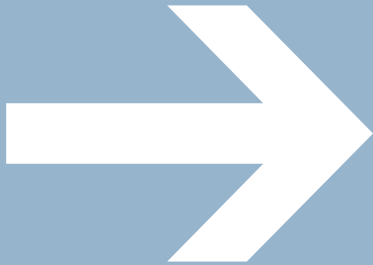


inocua



EVERY BUSINESS IS AN INFORMATION BUSINESS

GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ

Informació, coneixement i tecnologia



Inocua és una empresa que ofereix serveis de consultoria per ajudar a les organitzacions a incorporar les tecnologies de la informació i comunicació en els seus processos de negoci.

En un escenari marcat per la velocitat en els canvis i la globalització dels mercats, les organitzacions han d'incrementar la capacitat de processar informació, i aquí és on la utilització òptima de les tecnologies de la informació (TI) juga un paper clau.

Partint de la consideració de l'organització com un procés informacional, Inocua proposa una metodologia basada en la "gestió de la informació" per tal d'aconseguir la fusió de l'estratègia de negoci amb l'estratègia en TI.

Inocua ofereix un servei de suport continu en la decisió i gestió de les inversions TI, identificant oportunitats, definint estratègies, reduint costos, minimitzant riscos i millorant el rendiment dels sistemes TI existents.





ESCENARI	
de l'economia industrial a l'economia del coneixement	4
GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ	
dades, informació, coneixement i tecnologia.	5
IMPLANTACIÓ DE LES TI	
problemàtica	6
àmbits de decisió	7
METODOLOGIA INOCUA	
fusionar estratègies.	8
gestionar processos.	9
gestionar informació.	10
gestionar serveis TI	11
SERVEIS INOCUA	
línies d'actuació	12
diagnosi bàsica	13
auditoria de la informació.	14
digitalització de processos	15

de l'economia industrial a l'economia del coneixement

Ens trobem inmersos en una "nova economia" impulsada per:

- El fenomen de la globalització, que interrelaciona les economies de zones geogràficament disperses mitjançant la internacionalització, el fluxe de capitals, béns, serveis i persones.
- El desenvolupament de les Tecnologies de la informació i la comunicació que han suposat l'increment extraordinari de les possibilitats de comunicació i transmissió d'informació i coneixement.
- La tendència de les empreses a organitzar-se de forma més distribuïda, fomentant l'aparició de xarxes geogràficament disperses i descentralitzades.
- Una creixent intensitat en l'aplicació del coneixement en la producció de béns i serveis.

En aquesta "nova economia", els factors d'èxit d'una organització ja no són els tradicionals. Ara són importants factors com la velocitat de resposta, la gestió dels intangibles i la dinàmica en xarxa.

El desenvolupament de les tecnologies de la informació (TI) i la seva utilització massiva és el factor principal del canvi radical en la forma en què vivim, treballem i ens relacionem

L'èxit d'una inversió en TI passa per utilitzar adequadament la tecnologia buscant l'alineació entre l'estratègia tecnològica i l'estratègia de negoci

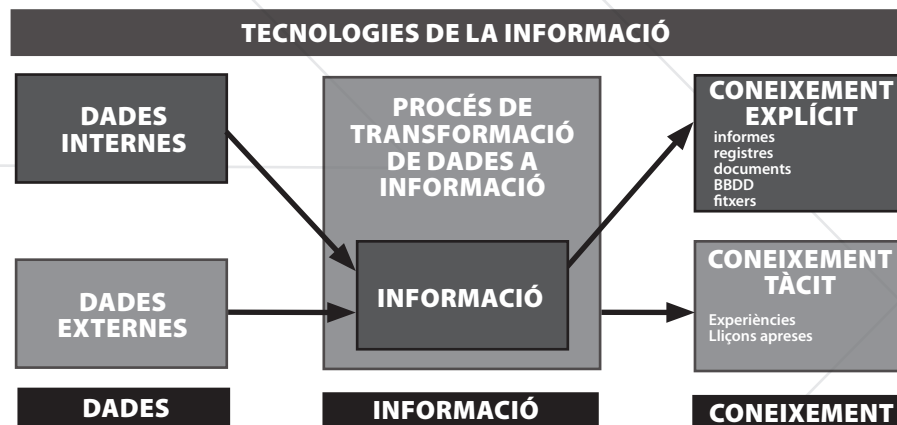
CONCEPTE	ECONOMIA INDUSTRIAL	ECONOMIA DEL CONEIXEMENT
<u>DESENVOLUPAMENT</u>	CONTINUAT I LINEAL	VOLÀTIL I CAOS
<u>CANVIS EN MERCAT</u>	LENTS I PREVISIBLES	RÀPIDS I IMPREVISIBLES
<u>EMPRESSES</u>	GRANS I INDUSTRIALS	EMPRENEDORES / INNOVADORES
<u>COMPETÈNCIA</u>	LOCAL	GLOBAL
<u>FACTOR ÈXIT</u>	TAMANY: BIG EATS SMALL	VELOCITAT: FAST EATS SLOW
<u>MARKETING</u>	MASSA	DIFERENCIACIÓ
<u>RECURSOS</u>	CAPITAL FINANCER	CAPITAL HUMÀ
<u>TECNOLOGIA</u>	AUTOMATITZACIÓ/MECANITZACIÓ	TIC
<u>TREBALL</u>	ESTABLE	OPORTUNITAT / RISC
<u>EMPLEAT</u>	DESPESA	INVERSIÓ

- El disseny de nous productes i serveis, l'eficiència de les operacions i la capacitat de reaccionar davant de canvis en l'entorn competitiu depèn en gran mesura de la capacitat d'obtenir, processar i analitzar informació.
- En aquest escenari es fa imprescindible una gestió eficient de la informació i el coneixement en tots els processos de negoci a través de la utilització òptima de les TI.

GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ

La gestió de la informació consisteix en proveir a l'organització de tota aquella informació rellevant per a dur a terme les seves activitats, fent ús de les tecnologies de la informació.

Sota el concepte de **"gestió de la informació"** s'inclou la gestió de dades, informació, coneixement i tecnologies de la informació.



Les **dades** son la representació de fets objectius sobre un determinat esdeveniment

La **informació** son dades posades en contexte a les quals se'ls dona rellevància i propòsit

El **coneixement** es l'aplicació de la informació per part de les persones de l'organització

Hi ha una relació directa entre el grau d'innovació en una empresa i el grau d'incorporació de les TI en els seus processos.

La incorporació de les TI implica:

- Automatització de nombroses tasques rutinàries
- Treballadors de més qualificació i amb més habilitats
- Sistemes de decisió més descentralitzats
- Millores en la fluïdesa de la informació en un doble sentit, vertical i lateral
- Sistemes d'incentius basats en resultats
- Increment de l'èmfasi en la formació contínua i en la selecció de personal

Les tecnologies de la informació ens ajuden a gestionar més eficientment cadascun d'aquests àmbits.

IMPLANTACIÓ DE LES TI

Malgrat que els actius d'informació i de TI representen en les empreses un percentatge cada cop més important sobre el total dels seus actius, la implantació de sistemes de TI sovint es tradueix en:

Promeses incomplertes
Expectatives frustrades
Inversions sense percepció de retorn
Despeses creixents
Percepció d'un mal ús o infrautilització dels sistemes
Impossibilitat de demostrar avantatges competitius com a conseqüència de les TI

Molts cops, les empreses no saben el que necessiten fins que fan una forta inversió en un sistema i s'adonen de tot el que no els proporciona

Sovint la implantació de les TI a l'organització no obté els resultats esperats

Les tecnologies per si soles no aconsegueixen res

les causes:

- No hi ha definida una estratègia en TI
- No es té en compte l'alineació dels processos de negoci amb els serveis TI
- No s'avalua el retorn de la inversió en TI
- No es quantifica la contribució de TI a l'estratègia de l'empresa
- No es fa un anàlisi a fons de les necessitats d'informació
- No es té en compte la infraestructura TI existent
- No s'avalua el cost total de propietat del sistema (TCO)
- No es té en compte a l'usuari final del servei, ja sigui intern o extern
- Es compra tecnologia i es pretén que l'organització canviï per adaptar-se

Per canviar aquesta situació **cal definir una estratègia en TI que estigui fusionada amb l'estratègia de l'empresa i un sistema de govern TI** que defineixi les responsabilitats en la presa de decisions de l'àmbit TI

ÀMBITS DE DECISIÓ EN TI

Quins són els processos clau de l'empresa? Com estan relacionats?
Quina informació intervé en aquests processos crítics? Com s'integra la informació?
Quines capacitats tècniques s'han d'estandarditzar per generar eficiències TI, i facilitar la integració i estandarització de processos?
Quines activitats es poden estandarditzar en l'empresa per recolar la integració de la informació?
Quines opcions tecnològiques guiaran l'enfoc de l'empresa en les iniciatives TI?

Quin és el model operatiu?
Com contribueix la arquitectura TI al model operatiu?
Com es financien les inversions TI?
Qui ha de prendre les decisions?
Com es prenen les decisions?
Com es fa el seguiment i control?

Principis TI
Arquitectura TI
Infraestructura TI
Aplicacions empresarials
Inversions TI

Canals electrònics integrats (clients / proveïdors)
Seguretat i riscos
Comunicacions
Gestió i processament de dades
Aplicacions d'infraestructura
Gestió de les TI
Aplicacions TI locals
Formació en TI
Gestió d'instal·lacions TI
Arquitectura i estàndars TI

Quins canvis en els processos o millores són estratègicament més importants per l'empresa?
Quina és la importància relativa de les inversions en TI de l'empresa respecte de la resta d'inversions?
Com distribuïm la cartera d'inversió en TI?
Quin és el procés d'aprovació de projectes?
Com avaluem les inversions realitzades?

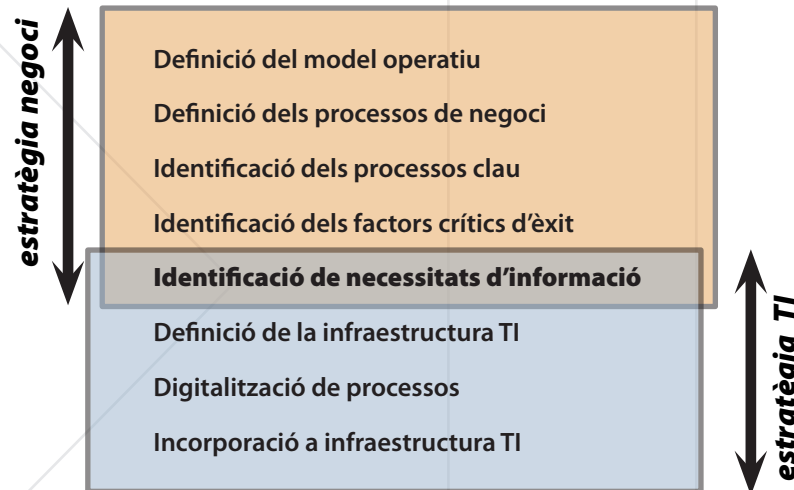
Quines són les oportunitats de mercat i processos de l'empresa per noves aplicacions?
Com es dissenyen les proves per determinar si són exitoses?
Com satisfem les necessitats de l'empresa mitjançant els estàndards de la infraestructura?
Quan es justifica una excepció al estàndard d'infraestructura?
Qui es responsabilitza del resultat de cada projecte?
Com es fa la gestió del canvi en la implantació d'aplicacions empresarials?
Arquitectura i estàndards TI

METODOLOGIA INOCUA

Inocua dóna suport en tots els processos associats a la gestió de la informació ajudant a fusionar l'estratègia de l'organització amb l'estratègia en TI.

Inocua treballa en cadascun dels passos que condueixen a millorar l'eficiència dels processos de l'organització

L'objectiu de l'organització ha de ser aconseguir la màxima digitalització dels seus processos a través de l'estandardització i la integració en una única infraestructura TI



Per garantir la fusió d'estratègies Inocua proposa una metodologia que es basa en:

- Definir el procés "Gestionar la informació" com un procés clau de l'organització
- Descomposar aquest procés en subprocessos "Gestionar la informació del procés X"
- Definir el procés "Gestionar els serveis TI" com un subprocés de "Gestionar la informació"

Aconsegum així la integració dels processos de l'organització amb els processos informacionals i la incorporació de les tecnologies de la informació d'acord amb les necessitats d'aquests processos.

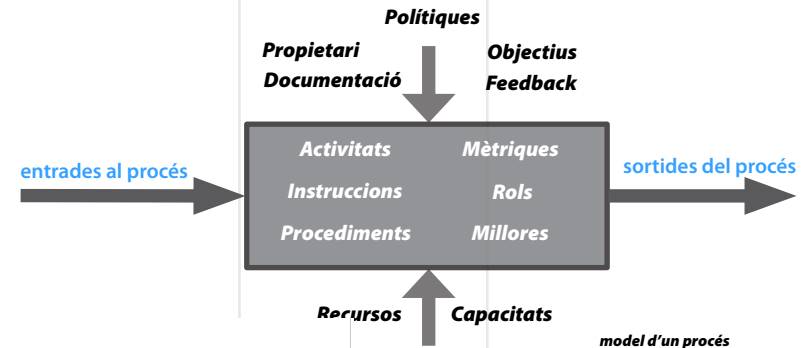
Gestionar la informació és el factor clau per aconseguir la fusió d'estratègies.

GESTIONAR PROCESSOS

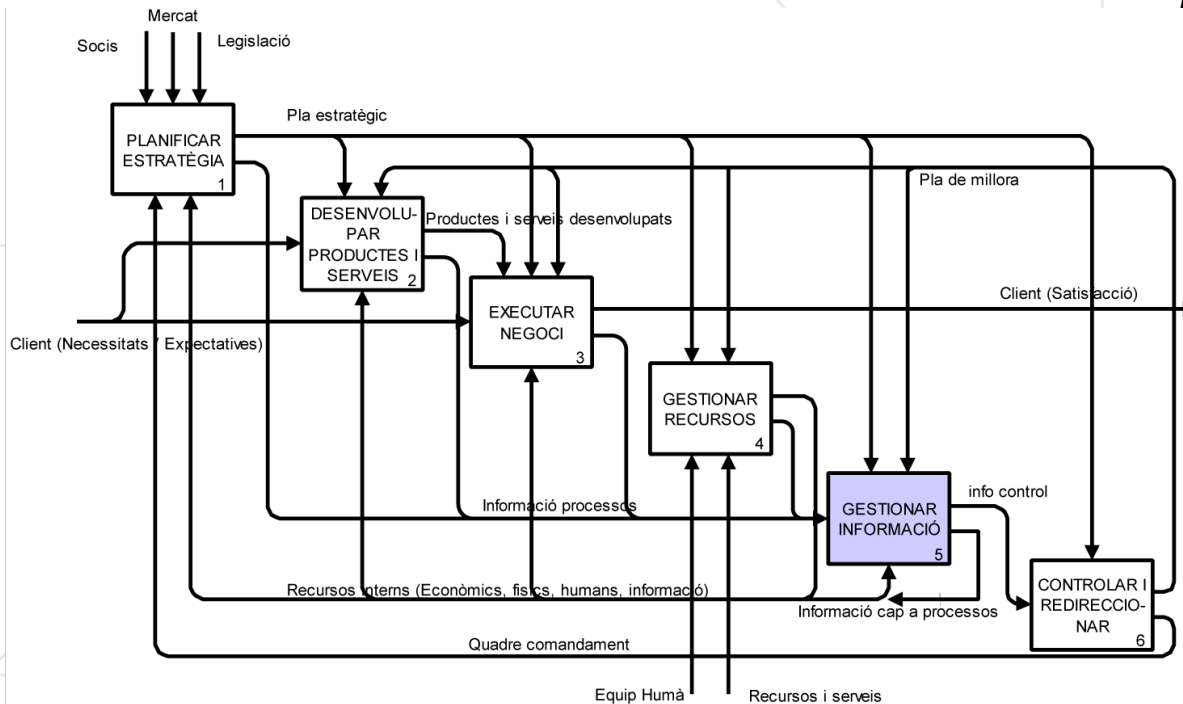
Partim de la definició dels processos de l'empresa

- Els processos de negoci representen els actius clau de l'organització. La manera en què una organització desenvolupa, produeix, subministra i controla els seus productes i serveis depèn dels seus processos de negoci, i la forma de gestionar-los i adaptar-los als canvis del mercat és un factor crític d'èxit.
- Per ser més àgils a l'hora de reaccionar davant dels canvis, les organitzacions han d'entendre els seus processos de negoci molt millor i amb més detall, i han de ser capaces de canviar-los de forma ràpida.

El procés és la forma natural d'organitzar el treball



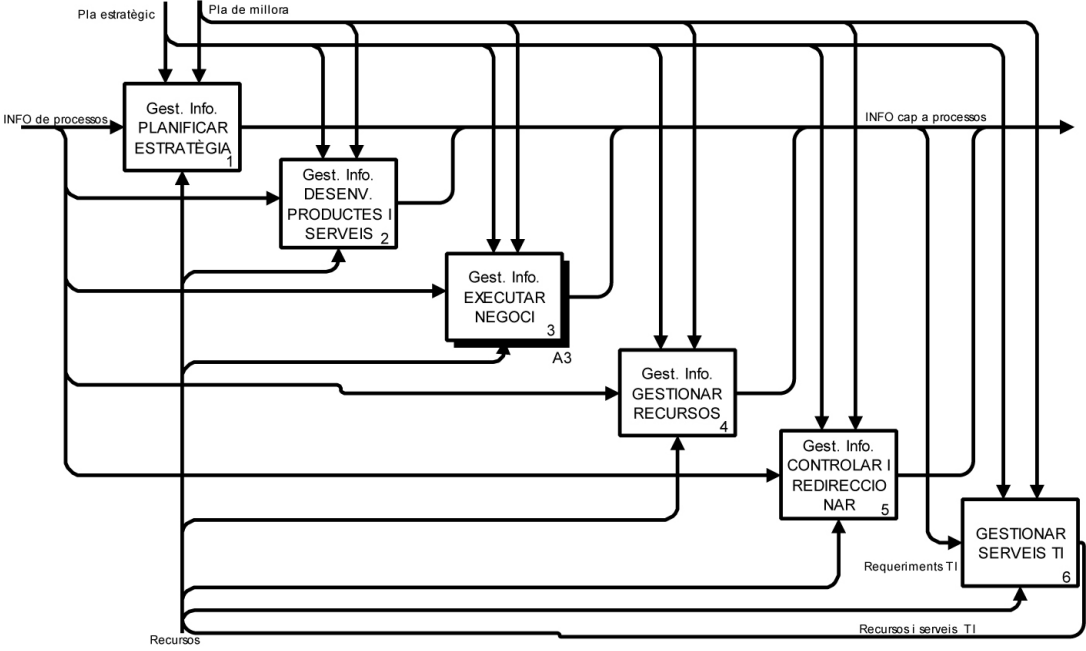
MAPA DE PROCESSOS GENERAL



Incorporem el procés "GESTIONAR LA INFORMACIÓ" com un procés clau de l'organització

GESTIONAR INFORMACIÓ

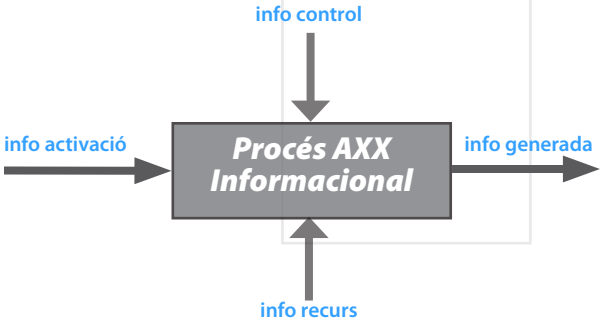
GESTIONAR LA INFORMACIÓ DE CADA PROCÉS



El procés Gestionar la informació consisteix en Gestionar la informació de cadascun dels processos definits a l'empresa. Integrem els processos de negoci amb els processos informacionals.

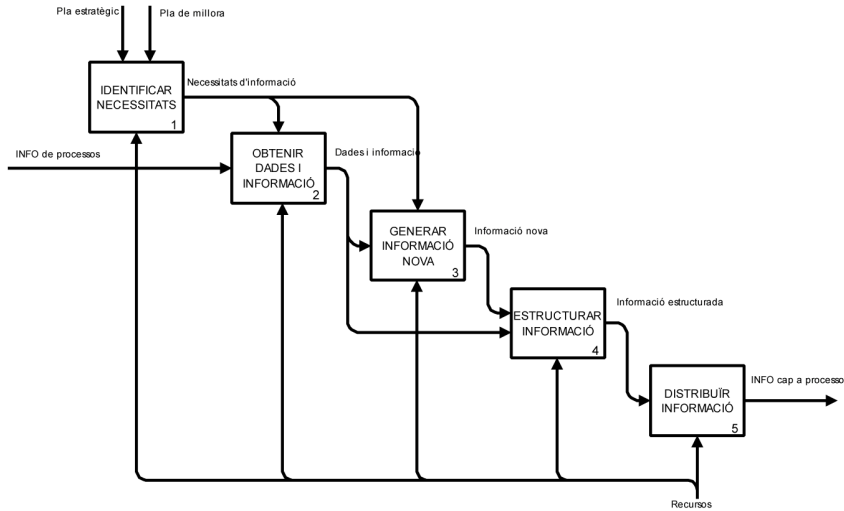
Incorporem la gestió de serveis TI com a subprocés de la gestió de la informació, assegurant d'aquesta manera la fusió d'estatègies.

Procés des de l'òptica informacional



GESTIONAR SERVEIS TI

PROCÉS GESTIONAR LA INFORMACIÓ



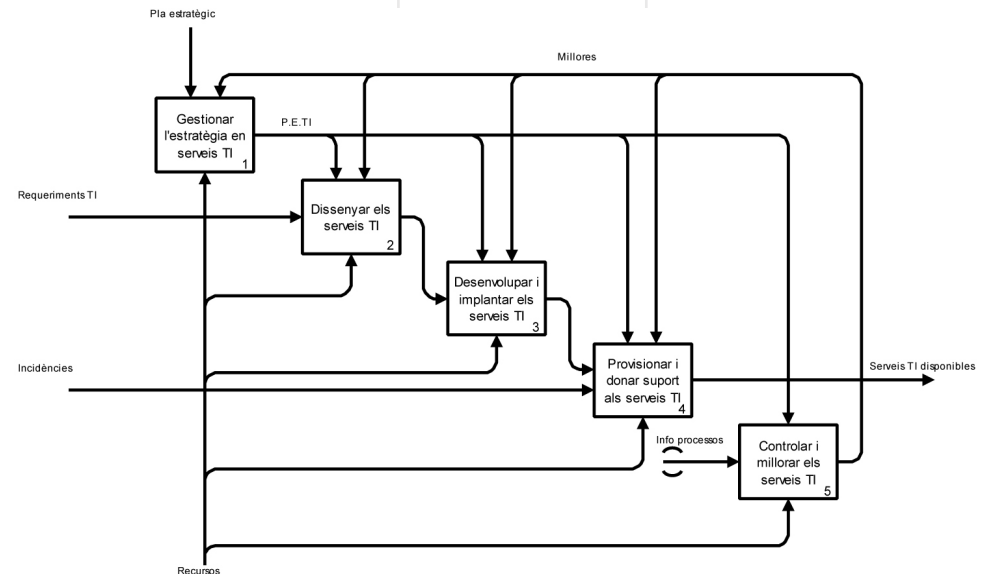
L'objectiu bàsic de la gestió de la informació ha de ser proveir d'informació als membres de l'organització de forma que aquesta informació sigui rellevant per les activitats que realitzen

L'auditoria d'informació és l'eina que utilitzem per identificar les necessitats d'informació



ITIL v3

PROCÉS GESTIONAR SERVEIS TI



Inocua ofereix serveis de consultoria en dues línies d'actuació:

- Gestió de la informació
- Digitalització de processos

GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ	DIGITALITZACIÓ DE PROCESSOS
AUDITORIA DE PROCESSOS AUDITORIA D'INFORMACIÓ AUDITORIA DE CONEIXEMENT AUDITORIA TECNOLÒGICA DISSENY DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ SGI IMPLANTACIÓ DEL S.G.I. SEGUIMENT I CONTROL DEL S.G.I	ESPECIFICACIÓ DELS REQUERIMENTS DEL SISTEMA DISSENY DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ -DISSENY FUNCIONAL -DISSENY DE L'ARQUITECTURA SELECCIÓ I AVALUACIÓ DE PROVEÏDORS GESTIÓ DE PROJECTE -DESENVOLUPAMENT -IMPLANTACIÓ -OPERACIÓ I MANTENIMENT

Inocua ajuda a definir l'estratègia TI de l'organització, basant-se en l'anàlisi de les necessitats reals del negoci amb l'objectiu d'alinejar aquesta estratègia TI amb l'estratègia de l'empresa optimitzant les inversions en TI

En un escenari on cada dia apareixen noves propostes tecnològiques, Inocua ofereix els seus serveis per trobar la solució que millor s'adapti a les necessitats de l'organització, amb criteris de total independència en quant a fabricant, proveïdor o integrador de sistemes

Inocua, ofereix un servei de suport continu en la decisió i gestió de les inversions en TI. Ajuda a **identificar oportunitats, definir estratègies, reduir costos i optimitzar el rendiment dels sistemes existents**. Perquè sabem que qualsevol decisió en TI pot tenir un gran impacte en l'organització, ajudem a minimitzar els riscos de les inversions:

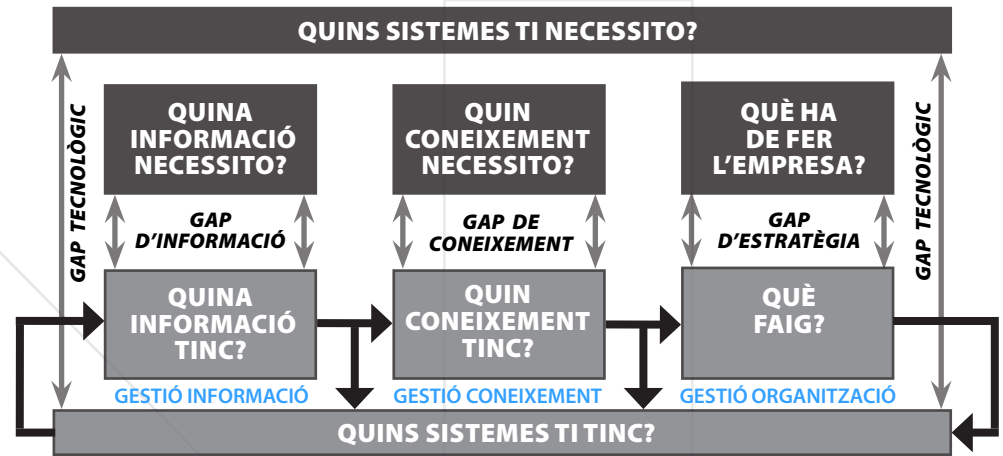
- Identificació de les necessitats per un sistema ERP, CRM o SCM
- Selecció de proveïdors de sistemes
- Definició de l'estratègia a Internet, desenvolupament de la web
- Definició dels serveis de la intranet de l'empresa
- Decisió entre comprar o desenvolupar software per aplicacions locals
- Gestió documental de l'empresa
- Posta en marxa d'un servei d'informació
- Definició del quadre de comandament i selecció d'eines Business Intelligence
- Disseny de l'arquitectura de xarxa dels sistemes
- Adquisició d'equips de xarxa, servidors o d'usuari
- Projectes d'integració de processos amb clients o proveïdors
- Seguretat dels sistemes i protecció de dades
- Contractació de serveis outsourcing

DIAGNOSI BÀSICA

Els serveis que ofereix Inocua tenen com a objectiu reduir el *gap* entre la realitat de l'empresa i el que necessitaria per aconseguir els seus objectius

Amb l'objectiu d'aconseguir la màxima digitalització dels processos de l'empresa, Inocua proposa una metodologia en tres passos:

- Diagnosi bàsica
- Auditoria d'informació
- Digitalització de processos



DIAGNOSI BÀSICA

OBJECTIU:

- L'objectiu de la diagnòstic és analitzar en quin estat es troba l'organització en quant a la gestió de la informació i la implantació de sistemes TI, ja sigui en un àmbit global o centrant-nos en un procés determinat.

DESENVOLUPAMENT:

- Obtenció de dades generals de l'empresa i planificació del projecte.
- Obtenció d'informació per l'anàlisi d'estat de definició dels processos
- Obtenció d'informació per l'anàlisi d'estat de la gestió de la informació
- Obtenció d'informació per l'anàlisi d'estat de la gestió dels sistemes TI

RESULTAT:

- Informe bàsic d'estat de l'organització
- Proposta d'accions de millora

La diagnòstic bàsic es realitzarà des d'un punt de vista de definició del procés, de les necessitats d'informació i de la utilització dels sistemes TI.

AUDITORIA DE LA INFORMACIÓ

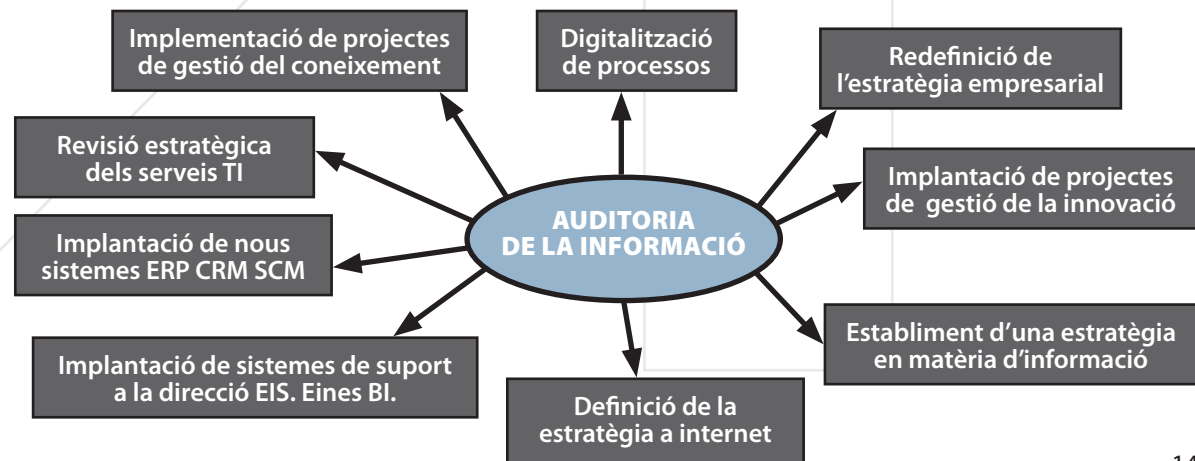
A través del procés d'auditoria aconseguim:

- Identificar les necessitats d'informació, coneixement i tecnologia de l'organització
- Assignar un nivell d'importància estratègica a aquestes necessitats
- Identificar els recursos i capacitats de què es disposa en l'actualitat
- Mapejar els fluxes d'informació dins de l'organització i amb l'entorn extern
- Analitzar els gaps existents entre el que es necessita i del que es disposa

En el concepte d'auditoria d'informació incloem l'auditoria de processos, coneixement i tecnologia

SÍMPTOMES PER DUR A TERME UNA AUDITORIA D'INFORMACIÓ	PREGUNTES CLAU QUE RESPON L'AUDITORIA
<p>Les decisions es prenen en base a informació que no està disponible</p> <p>Les persones de l'empresa passen massa temps en activitats de gestió de la informació (buscar, emmagatzemar, proveir o recuperar informació) en lloc de les activitats bàsiques de les seves funcions</p> <p>La informació crítica no està disponible quan i on fa falta</p> <p>Es dupliquen les activitats d'obtenció i creació d'informació</p> <p>Manca de consciència de quins són els recursos d'informació importants per a l'organització</p> <p>No hi ha una correspondència entre les necessitats d'informació de l'empresa i els sistemes d'informació que les han de proveir.</p> <p>Dificultats per part dels components de l'organització a l'hora de resoldre problemes que ja han passat amb anterioritat.</p> <p>Manca de coneixement per part dels components de l'organització dels continguts de la intranet o de la web.</p>	<p>Quins coneixements necessita l'organització per aconseguir els seus objectius?</p> <p>Quina informació necessita per aplicar correctament el coneixement?</p> <p>Quina informació estem creant, emmagatzemant, processant i utilitzant?</p> <p>Com flueix la informació i el coneixement tant a dins de l'organització com amb l'exterior?</p> <p>Quan costa adquirir o crear la informació que utilitzem?</p> <p>Quines polítiques i estratègies es requereixen per millorar l'efectivitat de la informació interna i la transmissió del coneixement?</p> <p>Quin és l'impacte de la tecnologia en la forma de gestionar i utilitzar la informació?</p> <p>Com podem utilitzar la tecnologia per millorar el fluxe d'informació?</p>

L'auditoria de la informació ens ajudarà a minimitzar els riscos davant qualsevol decisió en l'àmbit de les TI



DIGITALITZACIÓ DE PROCESSOS

La digitalització d'un procés consisteix en la seva automatització a través de la integració en els sistemes TI



La digitalització de processos no consisteix en la transformació del negoci, sinó en la incorporació de les TI als processos existents a l'organització

- La digitalització de l'organització no es pot fer d'un dia per l'altre, es tracta d'un procés progressiu en que s'haurà de conviure amb una part de procés automatitzat i una part que continuarà gestionant-se de forma manual.
- L'èxit del projecte serà aconseguir la sincronització dels canals automàtics i els manuals.