

TS 11

- Quem trabalha com tecnologia da informação: - nas decisões/ na montagem de PROJETOs, nas AQUISIÇÕES***
- Que posição os profissionais de TI ocupam dentro organização (organograma) considerando-se – INDUSTRIAS, INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, etc.

*** não inclui os operadores de sistemas, isto é, os usuários

EXEMPLO: A TI em BANCOS

Como as pessoas que trabalham com TI estão misturadas com a fábrica de produtos, com a prestação de informações corporativas, etc.

O negócio “finanças” é um negócio de informação. Sem dúvida, instituições financeiras representam o “negócio” onde uma maior fração da receita é gasta em TI.

Fonte: <https://www.ft.com/content/425cb3ca-e480-11e5-a09b-1f8b0d268c39>

- Entrevista com Laércio Albino Cezar, vice-presidente executivo do Bradesco
- Laércio – Nós também propusemos há algum tempo a mudança de nome da TI para tecnologia de negócios. Na verdade, embora o nome não tenha vingado, a TI na prática já se tornou no Bradesco uma tecnologia muito mais voltada para os negócios. Não só o Bradesco, mas todo o sistema financeiro enfrenta o desafio de lançar produtos com agilidade. O principal desafio do responsável pela TI é lidar com a ansiedade dos homens de negócio. Os homens de negócio são muito imediatistas, querem as coisas para ontem e isso é muito difícil de ser atendido em tecnologia. Eu costumo comparar a construção de um projeto de tecnologia com a construção civil: a área de negócio tende a achar que é possível colocar o telhado antes de fazer as fundações. A ansiedade do gestor talvez seja o nosso maior desafio. Por isso, a gente precisa estar cada vez mais próximo do negócio, para poder mostrar como é que efetivamente funciona a tecnologia. Outro item crucial no caso dos bancos é a disponibilidade. Se no passado uma pessoa aguardava 20 ou 30 minutos na fila de um caixa, um simples aperto de mão do gerente resolvia o problema. Mas hoje, 30 segundos na frente de uma máquina de autoatendimento são uma eternidade. No caso do banco, as pressões não vêm só do cliente, vêm também de dentro. É um fogo cruzado: o cliente reclamando numa ponta, na outra os gerentes, e no meio deles as áreas de tecnologia. Para isso, naturalmente, sistemas de contingenciamento têm que ser construídos e mantidos em perfeita ordem. Há ainda uma terceira ponta importante na questão da disponibilidade: o Banco Central, que fiscaliza e até da nota para a área de tecnologia. Para se ter uma ideia, 30% das demandas à TI são de ordem legal, para atender determinações regulamentares do Banco Central, da Fazenda, etc.
- temos um orçamento {para TI} de quase R\$ 4 bilhões previsto para 2011.

A Tecnologia de Informações permite o aperfeiçoamento da arquitetura bancária

Os vários canais desempenharão um ponto importante no papel de **ORIGINAÇÃO** e **CONDUÇÃO** dos negócios Bancários



- Transações e interações são iniciadas em um canal e finalizadas de forma transparente e continua em outros canais
- Uma ARQUITETURA MULTICANAL baseada em uma interface web vai maximizar a reutilização da mesma funcionalidade entre os vários canais



ARQUITETURA ALTA PERFORMANCE

A Tecnologia de Informações permite o aperfeiçoamento da arquitetura bancária

O Aperfeiçoamento da Arquitetura Bancária é vital para a utilização apropriada em larga escala da evolução tecnológica além da web

Principais ações estruturantes para Arquitetura de Alta Performance

1 **Arquitetura Multicanal**

- Disponibilização da mesma transação de negócio em múltiplos canais e de transações que se iniciam por um canal e se encerram por outro canal.

2 **Visão 360º do Cliente**

- Informação única e integrada do relacionamento, do comportamento, do potencial e das propensões do cliente.

3 **Integrador Único de Gestão**

- Fonte única para geração de informações de gestão, risco, contabilidade e fiscal.

4 **Industrialização de Produtos**

- Criação ou alteração de produtos bancários através de configuração de parâmetros e composição de serviços de software pré-existentes.

Banco



9 **Arquitetura Global**

- Disponibilização de serviços e produtos em múltiplos países com múltiplas moedas em múltiplos idiomas.

5 **Desacoplamento N&A**

- Atividades de Negociação (oferta, simulação, proposta, aprovação) suportadas por sistemas independentes da Administração (processamento de produtos).

6 **Plataforma Web de Interface**

- Disponibilização de uma camada de apresentação de evolução contínua possibilitando maior interatividade e enriquecimento da experiência do cliente.

7 **Convergência T4Cs**

- Disponibilização de serviços transacionais e serviços "4Cs" integrados (Conteúdo, Colaboração, Comunidade e Comunicação) nos diversos canais.

8 **Experiência do Cliente em Tempo Real**

- Avaliação e geração de ações pró-ativas durante a execução de transações do cliente.

UMA VISÃO COMPLETA DO NEGÓCIO BANCÁRIO totalmente dependente tecnologia de informações

