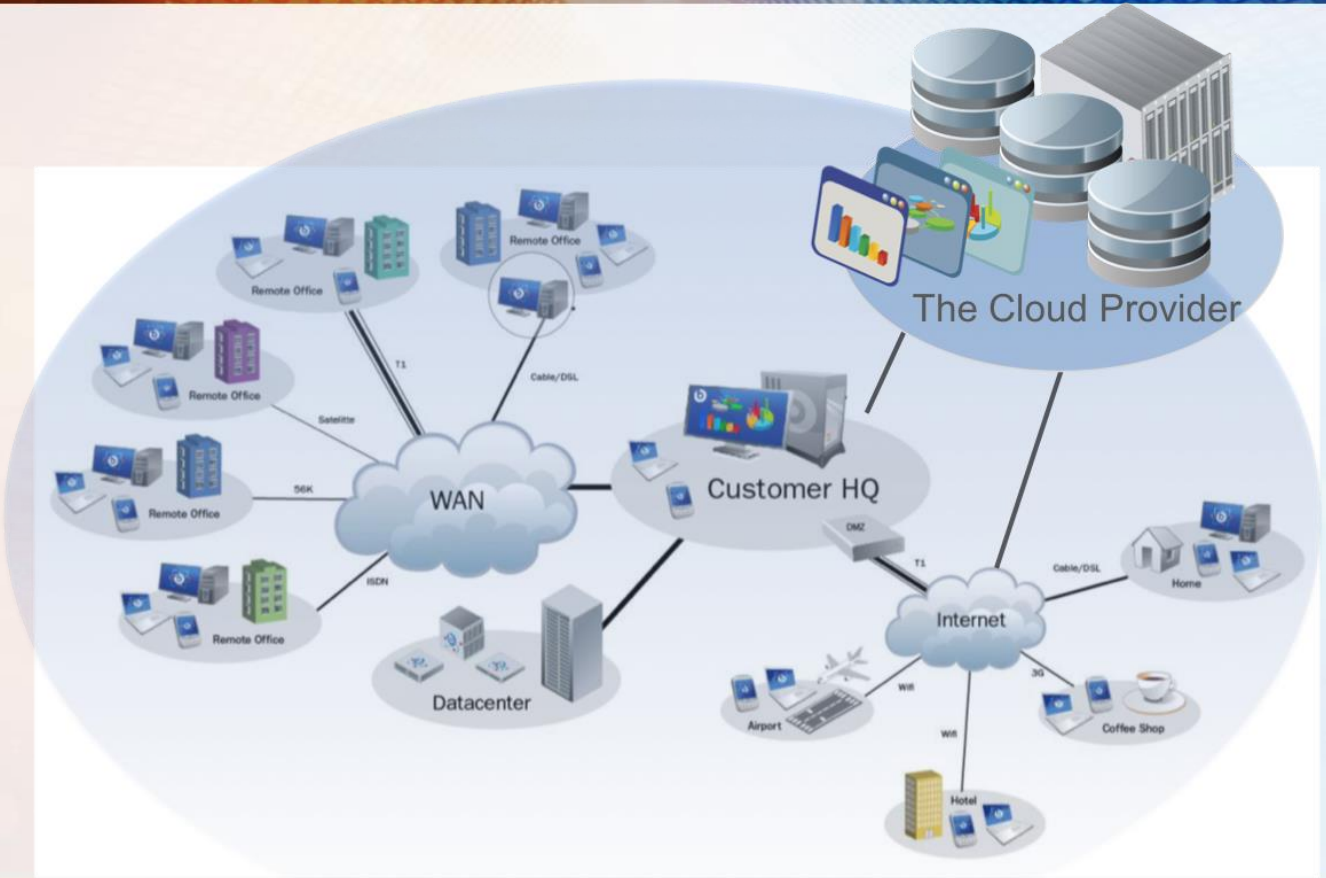
Peter Vicentainer
BTG Pactual

Estamos na nuvem, **e agora?**

HDI BRASIL

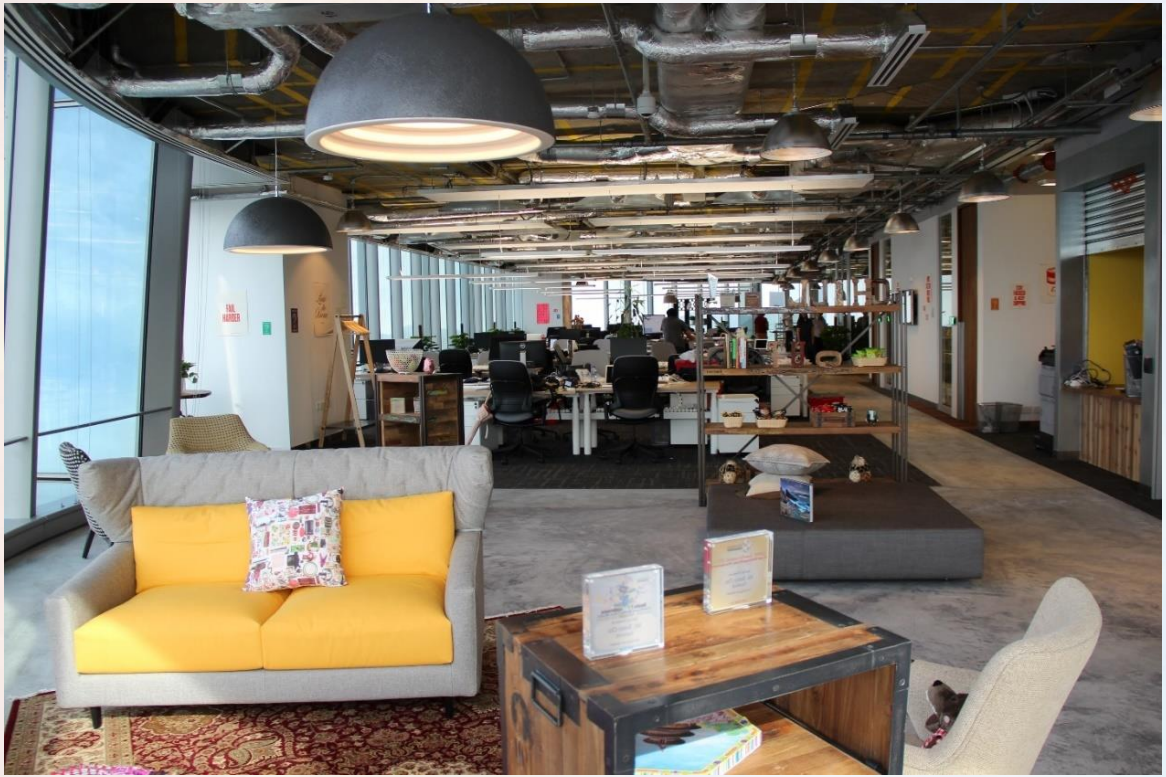

The Cloud Provider
Remote Office
Remote Office
Remote Office
Remote Office
Remote Office
T1
Cable/DSL
Satellite
56K
ISDN
WAN
Customer HQ
DMZ
T1
Cable/DSL
Home
Internet
Datacenter
Airport
Wifi
3G
Coffee Shop
Wifi
Hotel

1) Transformação do Ambiente de Trabalho
2) Sobre o BTG Pactual
3) Cloud Computing
4) Projeto End User Computing
5) Transformação nos Canais de Atendimento

agenda

Transformação do Ambiente de Trabalho

Peter Vicentainer



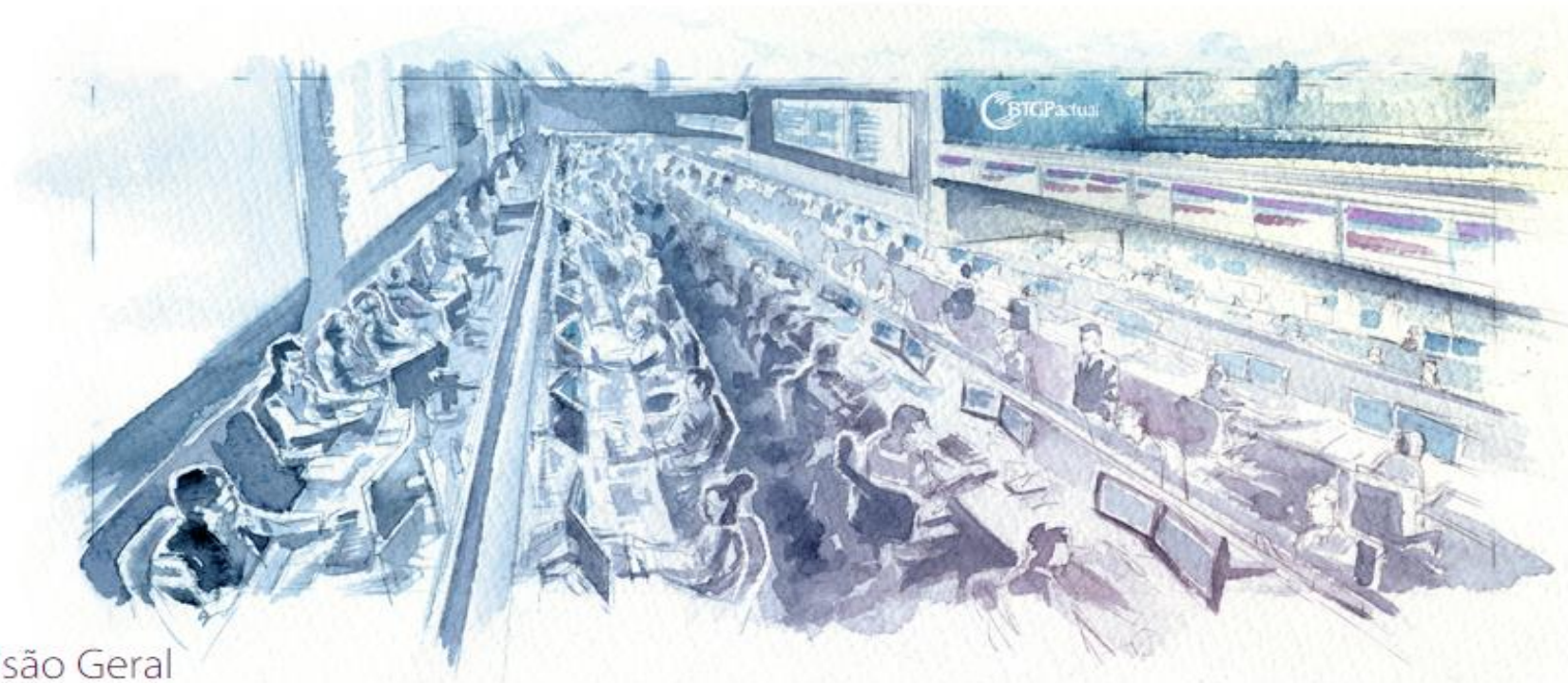
Peter Vicentainer

Peter Vicentainer

Peter Vicentainer

Peter Vicentainer

Sobre o BTG Pactual



Visão Geral

https://www.btgpactual.com/home/quem-somos/visao-geral

Peter Vicentainer

Brasil

Chile

Colômbia

México

Peru

Argentina

Estados Unidos

Europa

https://www.btgpactual.com/home/quem-somos/onde-estamos

Peter Vicentainer

Destaques Financeiros - 1Q 2017

(VALORES EM REAIS)

2016 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | **2017**

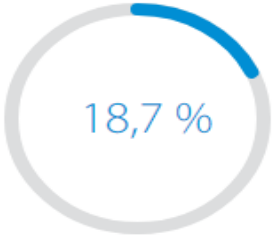
ANO DE REFERÊNCIA

Receita Líquida
1,66 bilhão ↑ 4Q 2016 1,02 bilhão

Lucro Líquido (ajustado)
720 milhões ↑ 4Q 2016 680 milhões

Patrimônio Líquido
18 bilhões ↑ 4Q 2016 17,7 bilhões

Retorno Sobre o Patrimonio Líquido Médio (ajustado)



↑ 4Q 2016 12,7 %

Total de fundos sob gestão Aum e AuA
120,1 bilhões ↑ 4Q 2016 115,7 bilhões

Total de ativos sob gestão em Wealth Management
79,9 bilhões ↑ 4Q 2016 73,7 bilhões

https://www.btgpactual.com/home/quem-somos/visao-geral

Peter Vicentainer

https://www.btgpactualdigital.com

Peter Vicentainer

Cloud Computing

Computação em nuvem: o que é?

"o provisionamento dinâmico de capacidades de TI (hardware, software ou serviços) por terceiros, através de uma rede". **Accenture**

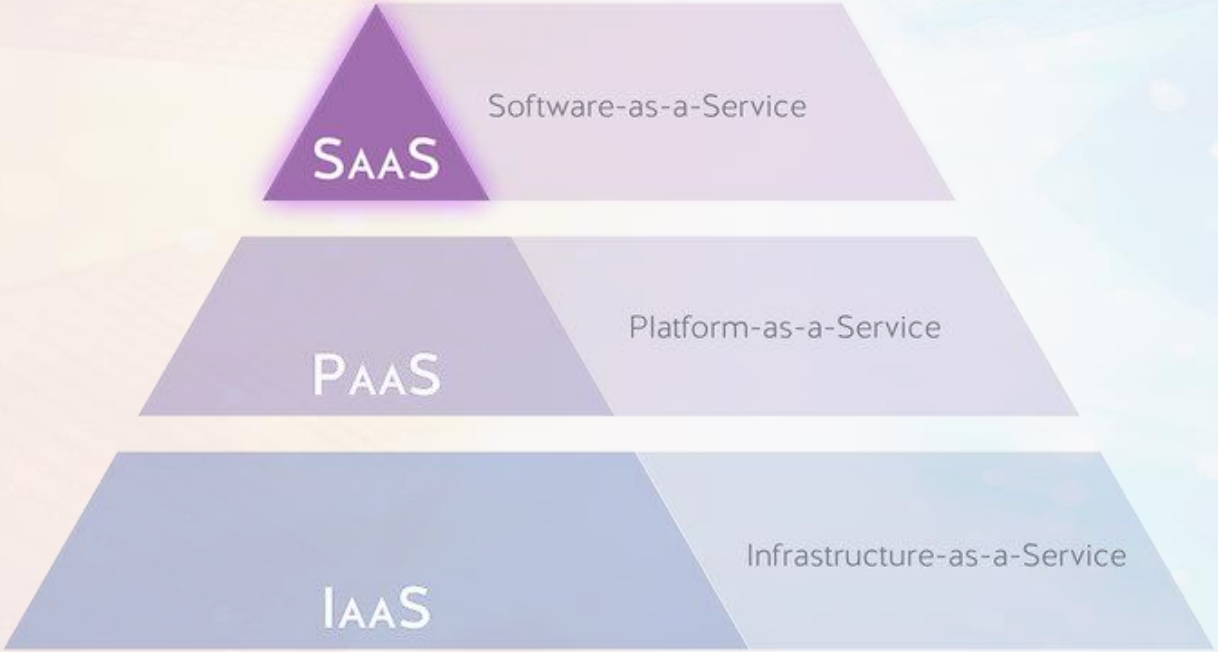
"um estilo de computação no qual capacidades de TI escaláveis e elásticas são entregues como um serviço a clientes externos, utilizando tecnologias de Internet". **Gartner**

"Serviços na nuvem são quaisquer tipos de serviços, produtos e soluções, voltadas a negócios ou ao consumidor final, utilizados em tempo real através da Internet. "Computação em nuvem", por sua vez, é um modelo emergente de desenvolvimento, implantação e entrega de TI, permitindo a entrega em tempo real de produtos, serviços e soluções através da Internet. Ou seja, a computação em nuvem é o ambiente de TI que dá suporte ao desenvolvimento, consumo e entrega dos serviços na nuvem." **IDC - International Data Corporation**

"Simply put, cloud computing is the delivery of computing services—servers, storage, databases, networking, software, analytics, and more—over the Internet ("the cloud"). Companies offering these computing services are called cloud providers and typically charge for cloud computing services based on usage, similar to how you're billed for water or electricity at home." **Microsoft**

Peter Vicentainer

Modelos de Contratação



Peter Vicentainer

Peter Vicentainer

Questões relevantes

- Segurança
- Privacidade
- Conformidade

Peter Vicentainer

Segurança

- Física
- Técnica
- Criptografia
- Cibersegurança
- Continuidade de negócios

Peter Vicentainer

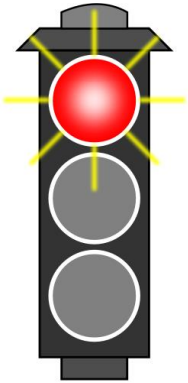
Privacidade

- **Onde estão meus dados?**
- Processo de solicitações de autoridades para acesso aos dados.

Peter Vicentainer

Conformidade

Peter Vicentainer



Percepção

"Os bancos não são permitidos para mover seus dados para a nuvem"

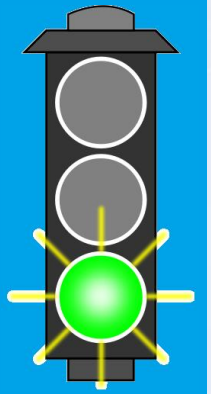
"Meu departamento jurídico diz a nuvem não é permitido“

"Regulamentos no meu país estão bloqueando nossa possibilidade para ir para a nuvem"

"Informações confidenciais não podem ser movidas para a nuvem"

“A nuvem não é segura"

Realidade



- Países não são legalmente bloqueados, apenas determinadas cargas de trabalho podem ser legalmente bloqueadas
- América Latina, ao contrário de outras regiões, tem muito poucos bloqueadores regulamentares a nuvem
- Há muito poucos cenários onde a nuvem atualmente não é permitida Informações confidenciais são regularmente transferidas para a nuvem
- Onde existir barreiras de percepção, trabalhar com suas contrapartes para ajudar a remover as barreiras e acelerar a adoção da nuvem

Peter Vicentainer

Projeto End User Computing

2015

- Agreement Renewal
- Startup Project Office 365
- Tenant
- PoC Exchange Online
- PoC Office 2016 ProPlus

2016

- Rollout Office ProPlus 2016 and Mailbox
- Unlimited email archive storage
- Yammer: Social Networking
- PoC Skype Online

2017

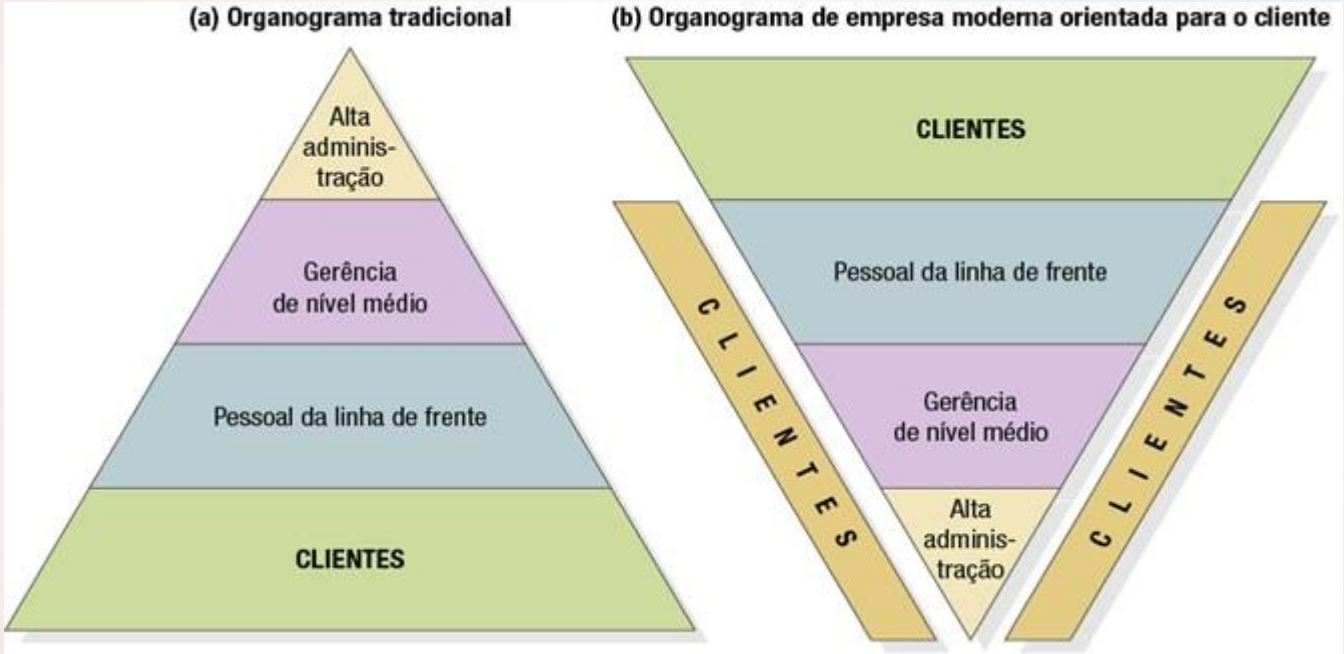
- Migration to Sharepoint Online
- OneDrive: Storage and file sharing of 1 TB per user
- Migration to Skype Online
- Delve Activation

2018

- Cloud Desktop

Peter Vicentainer

Organograma Tradicional x Organograma de empresa moderna orientada ao cliente

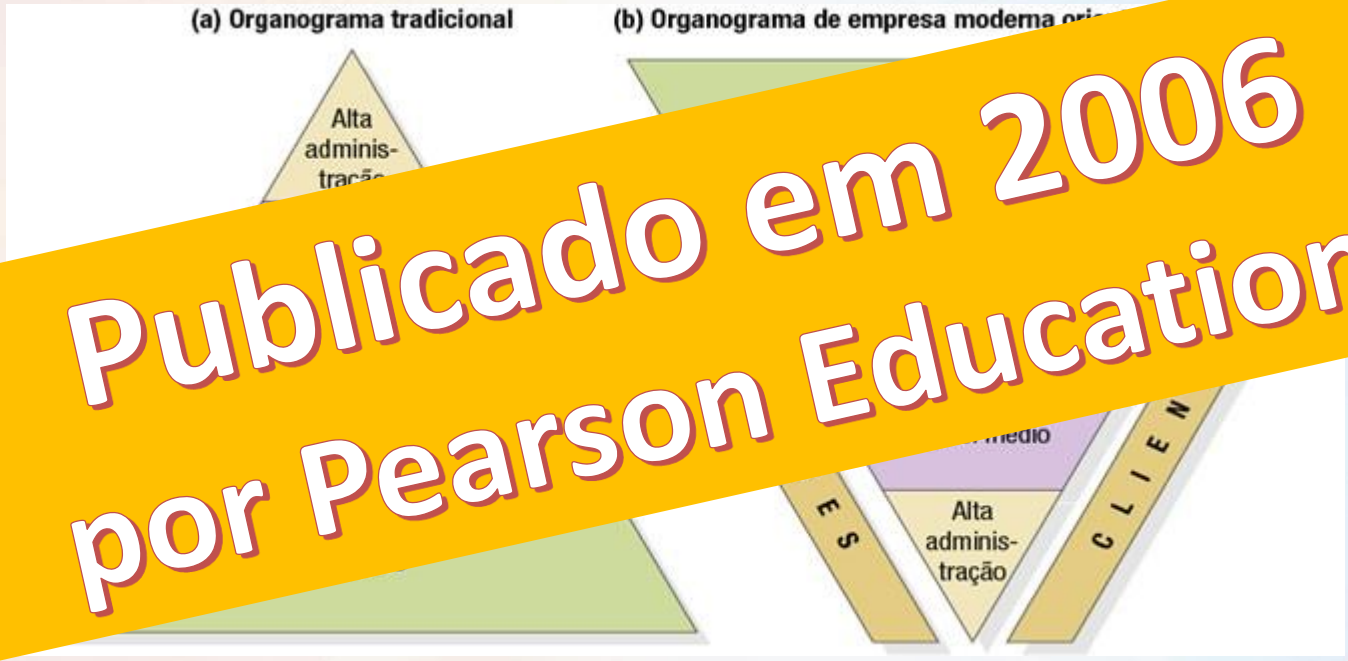


Inspirado no modelo militar

Todos envolvidos com os clientes

Peter Vicentainer

Organograma Tradicional x Organograma de empresa moderna orientada ao client



Publicado em 2006 por Pearson Education

Inspirado no modelo militar

Todos envolvidos com os clientes

Peter Vicentainer

http://blogbrasil.comstor.com/o-que-e-ti-bimodal

Peter Vicentainer

A Transformação

Fluxo de Atendimento

<u>Antes</u>

- Modelo Tradicional
- Canais de Atendimento
- Service Desk centraliza a demanda
- Grupos Solucionadores blindados

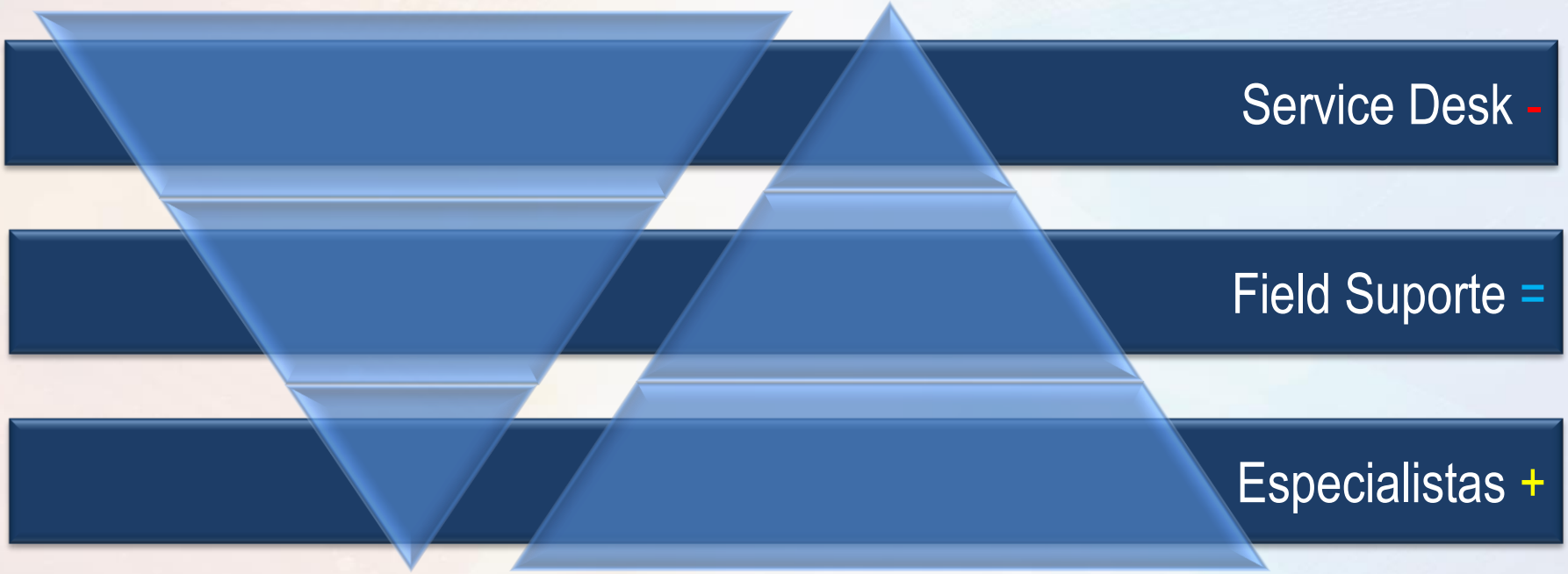
Peter Vicentainer

Fluxo de Atendimento

Depois

- Cliente é o centro das atenções
- Service Desk orienta e gera indicadores de atendimento
- Clientes com canal direto aos Grupos Solucionadores

Transformação nos Canais de Atendimento



Peter Vicentainer

- Redução de Custo
- Pessoas
- Infraestrutura
- Processos ITIL
- Transformação

Peter Vicentainer

Muito Obrigado!

Peter Vicentainer

pvicentainer@msn.com