

DOXIS



KONICA MINOLTA

MANUAL

GESTÃO DOCUMENTAL E PROCESSOS

Como modernizar os seus processos documentais com uma solução ECM

Inclui:

Guias de decisão, benefícios, âmbito funcional, aconselhamento sobre projetos e listas de verificação

Giving Shape to Ideas

Gestão de documentos, gestão de conteúdos empresariais (ECM), gestão da informação, automatização inteligente de conteúdos...

A multiplicidade de nomes utilizados no setor das IT pode ser confusa para os utilizadores, que apenas procuram uma solução para os desafios diários dos seus negócios. No entanto, todas estas denominações significam, essencialmente, o mesmo: uma plataforma estratégica de digitalização, à escala da empresa, para gerir a informação no contexto dos processos empresariais, de forma eficaz, e orientar o fluxo de trabalho associado. Embora os utilizadores mencionem, frequentemente, a necessidade de uma solução de gestão documental, ou DMS (Document Management System), o que realmente precisam é de uma plataforma de gestão de conteúdos empresariais, ou ECM (Enterprise Content Management).

Uma solução de ECM estende-se a um âmbito muito mais amplo: abrange todo o ciclo de vida dos documentos, e-mails e ficheiros, e incorpora funcionalidades de gestão de processos. Segundo a AIIM, esta última inclui as estratégias, métodos e ferramentas utilizadas para capturar, gerir, armazenar, preservar e apresentar conteúdos e documentos relacionados com os processos organizacionais. *

INTRODUÇÃO	Introdução	4
	Encontrar a melhor solução de gestão documental para a sua empresa	5
	Maior eficácia, segurança acrescida	6
	O que esperar de um ECM	8
BENEFÍCIOS	Vencer desafios e atingir objetivos-chave	10
	Usar o tempo de forma mais eficaz	11
	Transformar os custos numa melhoria dos resultados	12
	Melhorar a produtividade e eficiência	13
	Comunicar e colaborar melhor	15
	Automatizar processos documentais	16
	Manter a conformidade	18
NECESSIDADES E ABORDAGEM DE PROJETO	Fatores de sucesso	19
	Fator 1: Desenhe os seus objetivos	20
	Fator 2: Defina a infraestrutura e o funcionamento	20
	Fator 3: Analise o âmbito e parâmetros	20
	Fator 4: Avalie o alcance dos seus documentos	21
	Fator 5: Projete a sua futura estrutura de ficheiros	21
	Fator 6: Identifique as tarefas diárias	21
	Fator 7: Migre ficheiros existentes	22
	Elaborar um plano de projeto	22
CONTEÚDOS E PROCESSOS	Documentos e processos são inseparáveis	26
	Conteúdos e processos são inseparáveis	27
	Integrar com ERP, CRM e outros sistemas	30
	Supervisão e conformidade dos processos empresariais	32
SEGURANÇA E CONFORMIDADE	Mantenha-se seguro	33
	Evitar contratempos fiscais	34
	Cumprir o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) da UE	35
	Assinado e selado	36
A VANTAGEM DA INTELIGÊNCIA	Estar à frente da concorrência com inteligência artificial	37
	Tecnologia em maturação	38
	Lixo dentro, lixo fora	39
	O melhor de dois mundos	40
	Automatização inteligente de documentos e mais além	40
	Gestão inteligente da informação	41
LISTAS DE VERIFICAÇÃO	Listas de verificação	42

De acordo com o estudo ECM Insights 2020, as empresas esperam que um sistema ECM proporcione os seguintes benefícios: aumentar a produtividade e facilitar o trabalho aos funcionários (33%), poupar custos (25%), manter a conformidade (25%) e melhorar ainda mais o serviço ao cliente (17%).

No entanto, muitas empresas não dispõem de uma estratégia de informação à escala da organização para atingir estes objetivos.

Este guia proporciona-lhe uma visão interna sobre o funcionamento dos sistemas de gestão documental, como podem beneficiar a sua empresa, e as vantagens decisivas de integrar conteúdos e processos numa única plataforma.

Também analisamos de perto os motores de inovação no mercado dos DMS, os papéis da Inteligência Artificial e das tecnologias de Machine Learning, e oferecemos-lhe uma perspetiva de como escolher e implementar um DMS na sua empresa.

ENCONTRE A MELHOR SOLUÇÃO PARA A SUA EMPRESA

Um inquérito AIIM de 2019 revelou que as empresas planeiam gastar o montante mais elevado do seu orçamento em serviços de conteúdo na gestão de documentos.¹ A gestão documental é hoje, claramente, uma prioridade para as organizações. Segundo um estudo de 2019 realizado pela associação digital Bitkom, quase metade das empresas de média dimensão que responderam utilizam algum tipo de ferramenta de gestão documental. Entre as empresas maiores, este número sobe para 96%.² Dos benefícios oferecidos por estas soluções, obtiveram a melhor classificação o acesso mais rápido à informação, a proteção contra a perda de dados e a disponibilidade de aceder à informação a partir de qualquer lugar.

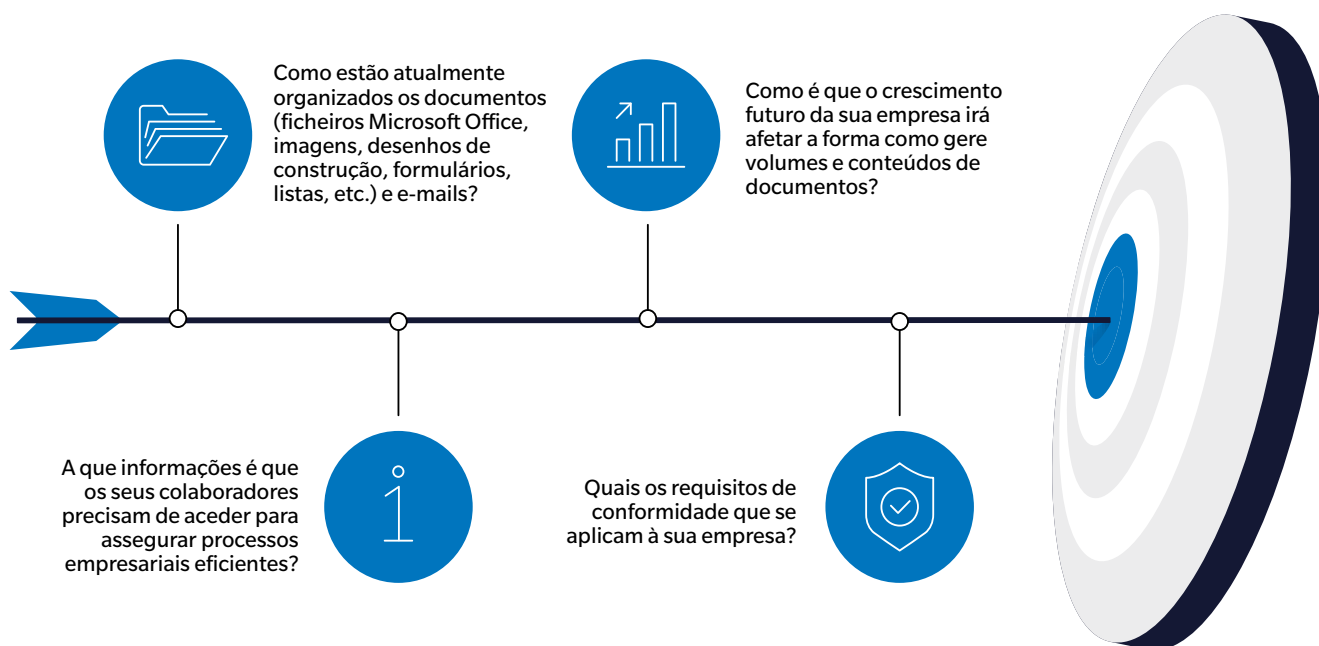
No entanto, para as empresas que reconhecem a necessidade de um DMS, escolher uma solução que melhor corresponda às suas necessidades pode ser uma grande dor de cabeça, devido ao enorme volume de produtos no mercado. Uma visão geral do mercado publicada pelos peritos consultores da Zöller & Partner identifica mais de 60 sistemas - mas nem sempre se trata de encontrar a solução de gestão documental com mais funcionalidades. Em vez disso, as empresas devem concentrar-se na escolha de um DMS que corresponda às suas necessidades individuais específicas.

¹ Fonte: DMS: <https://info.aiim.org/state-of-the-industry-content-services>

² Fonte: https://www.bitkom.org/sites/default/files/2019-10/191021_studie_digital-office-im-mittelstand.pdf

As questões mais prementes antes de escolher um DMS:

O primeiro passo para escolher a solução certa é identificar na sua empresa, de forma clara, as necessidades (imediatas e a longo prazo) relacionadas com a forma como se utilizam, gerem e armazenam documentos. Isto permitirá à sua empresa trabalhar de forma mais direcionada com um fornecedor de DMS para criar uma solução totalmente personalizada, que contribua para a agilidade e sucesso futuros.



MAIOR EFICÁCIA, SEGURANÇA ACRESCIDA

Um time-to-market mais rápido, combinado com maiores expectativas "dos clientes" e pressão competitiva, cria uma maior urgência para as empresas repensarem a forma como trabalham com documentos e informação para acompanharem a revolução digital. Hoje em dia, nenhuma organização se pode dar ao luxo de desperdiçar o tempo valioso dos seus funcionários a procurar documentos em papel para reunir a informação de que necessita. Contratos, candidaturas, formulários, propostas, faturas e muito mais devem estar disponíveis em segurança e à distância de um clique. Este é o objetivo das soluções de gestão documental. Ao permitir às pessoas trabalhar, gerir e arquivar documentos de forma completamente digital, libertam tempo para que as pessoas se dediquem a atividades mais exigentes. Estas poupanças de tempo traduzem-se de forma crucial em poupanças de custos.

As empresas que implementam um DMS beneficiam, especificamente, de:

- Redução de custos com arquivo de documentos;
- Uma base de informação partilhada mais atualizada para melhorar a tomada de decisão e o conhecimento dos funcionários;
- Uma melhor distribuição de recursos para atividades comerciais geradoras de valor;
- Uma melhor gestão e cumprimento de prazos no contexto de contratos ou de pagamentos de faturas, por exemplo;
- Fluxos de trabalho automatizados para uma maior velocidade e eficiência dos processos;
- Transparência e colaboração produtiva, tanto entre departamentos como com outras empresas, e também com pessoas de fora da empresa.

A conformidade e a segurança são dois fatores a que as empresas prestam cada vez mais atenção e hoje, com o RGPD da UE em vigor, os seus requisitos são mais rigorosos do que nunca. Outros regulamentos e leis também entram em jogo, tais como para a gestão de registos eletrónicos (ISO 161752), normas internacionais ISO e outras diretrizes setoriais específicas.

Com um DMS certificado, as empresas beneficiam de rastreabilidade de ponta a ponta e da certeza de estarem totalmente em conformidade - o que não só torna as auditorias muito menos stressantes, como também oferece uma base sólida de provas no caso de surgir um litígio.

Uma ferramenta DMS trata e arquiva com segurança documentos em formato digital, disponibilizando-os a colaboradores autorizados quando são necessários e ajudando a banir definitivamente o papel dos processos empresariais. Porque as soluções de gestão de documentos gerem e protegem de forma fiável documentos essenciais para a organização, reforçam a eficiência e libertam tempo para tarefas que criam valor.

O QUE ESPERAR DE UM ECM

UMA VISÃO GERAL

Um sistema de gestão de documentos acompanha e direciona um documento ao longo de todo o seu ciclo de vida, desde a criação e gestão em determinado contexto até ao trabalho colaborativo e arquivo à prova de auditoria. Uma solução DMS moderna consiste geralmente nos seguintes componentes-chave:



O SEU ACESSO À INFORMAÇÃO

São muitos os inconvenientes de manter arquivos dispersos, distribuídos por vários sistemas e pastas. Os chamados silos de informação não só tornam o acesso aos documentos mais difícil e demorado, como também tornam os processos empresariais mais lentos, bem como as tomadas de decisão subsequentes - e, acima de tudo, representam um risco de não-conformidade. Além disso, quando os funcionários de uma empresa não conseguem aceder a informação crítica para o negócio, não podem responder devidamente a parceiros comerciais, clientes ou fornecedores. A informação em meio digital põe fim a muitos destes desafios e permite às empresas reorientar os seus recursos com uma nova ênfase, crucial na melhoria dos processos empresariais, incluindo:



Usar o tempo de forma mais eficaz



Transformar os custos numa melhoria de resultados



Melhorar a produtividade e eficiência



Comunicar e colaborar melhor



Automatizar processos documentais

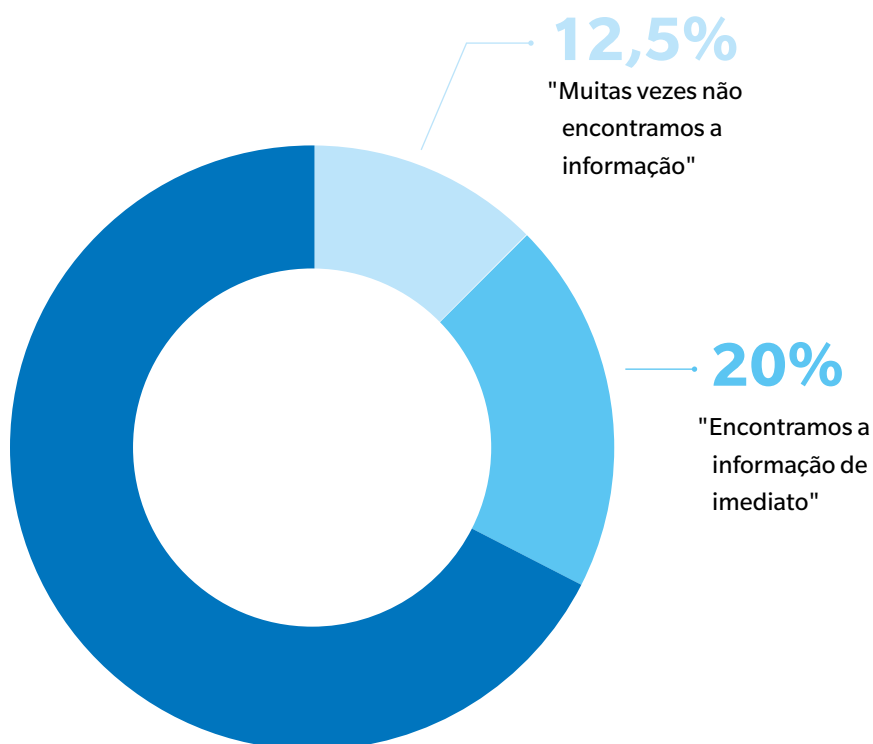


Manter a conformidade

Os seus funcionários conseguem encontrar a informação de que precisam no trabalho diário? *

67,5%

"Temos dificuldade em encontrar a informação de que necessitamos"



USAR O TEMPO DE FORMA MAIS EFICAZ

O estudo ECM Insights 2019 mostra que apenas 20% dos funcionários destas empresas tem acesso rápido à informação de que necessita no trabalho diário, ao passo que 12,5% nunca encontra a informação de que necessita e 67,5% tem dificuldade para a encontrar. Esta situação não só é frustrante para os funcionários, impedindo-os de desempenhar as suas tarefas de forma eficiente, como representa um custo considerável para a empresa. Com uma solução de gestão documental, as organizações podem eliminar este impedimento e transformar o tempo ganho em horas produtivas para os funcionários.

Vantagens para os seus colaboradores

- Com toda a informação do cliente na ponta dos dedos, estão capacitados para fornecer um serviço de topo, o que vai aumentar a experiência, satisfação e lealdade do cliente.
- Podem responder de imediato aos clientes, parceiros e fornecedores, com informação atualizada, para assegurar relações comerciais positivas a longo prazo e conclusão pontual dos negócios.
- O tempo livre pode ser aplicado na construção e melhoria de áreas de negócio e processos empresariais
- Acesso direto a documentos e informações, independentemente do local de trabalho ou dispositivo (estação de trabalho, smartphone, computador portátil ou tablet).
- Maior transparência sobre o estatuto dos documentos, quem vê, aprova e faz modificações e quando agilizar os fluxos de trabalho documental.

*ECM Insights, Grupo SER, estudo realizado em 2019 com 1826 CIO e líderes de IT/de processos em empresas com mais de 100 milhões de euros de receitas anuais.

TRANSFORMAR OS CUSTOS NUMA MELHORIA DE RESULTADOS



Muitas empresas estão a dedicar uma grande parte dos seus orçamentos à modernização de sistemas ECM. Por uma boa razão: Os números revelam que estes custos acabam por se equiparar a uma melhoria dos resultados a longo prazo. Os analistas da Gartner estimam que os sistemas de gestão documental reduzam os custos com documentos em 40%.

Há outras formas de um sistema ECM ajudar a poupar nos custos de uma organização. Para além de custos de mão-de-obra mais baixos devido à remoção do arquivo, pesquisa e recuperação manuais, as empresas também já não precisam de investir em instalações de armazenamento (o que, de toda a maneira, exacerba o acesso a documentos e ficheiros). O EDI Group, Ltd. estima que as empresas que implementam uma solução de DMS pouparão até cinco dólares por documento. O aluguer e manutenção de fotocopiadoras e os custos com papel diminuem drasticamente e a utilização do espaço de escritório é, assim, otimizada. Em caso de catástrofe natural, incêndio, inundação ou roubo no local, os maiores bens digitais da sua empresa estão armazenados em segurança. E tempo é dinheiro: A automatização inteligente do trabalho baseado em documentos pode trazer poupanças de tempo de até 70%, por exemplo, no processamento de faturas. Os números apoiam este facto: um estudo do IDC revelou que metade das empresas que implementou o DMS/ECM tinham recuperado o investimento ao fim de apenas seis meses.

MELHORAR A PRODUTIVIDADE E EFICIÊNCIA

A implementação de um DMS melhora a produtividade e a eficiência de duas formas fundamentais: ao dar aos funcionários acesso direto aos documentos para que possam responder rapidamente a pedidos de informação, e ao criar a base para a automatização dos processos.

Um DMS reduz o número de documentos incorretamente arquivados e reduz o tempo gasto na procura de informação e de versões atualizadas. Os documentos são consistentemente arquivados de acordo com os requisitos organizacionais e legais, um fator-chave no cumprimento de normas de gestão da informação.

O estudo ECM Insights 2019 conclui que 75% dos documentos criados ou acabam em servidores de ficheiros ou são guardados, localmente, num ambiente de trabalho. O risco de estes documentos não estarem disponíveis para toda a organização (se alguém deixar a empresa, por exemplo) é enorme.

O ECM Insights descobriu também que 43% das pessoas passam 30 a 120 minutos à procura de informação, todos os dias. As melhorias de produtividade e eficiência obtidas com a implementação de um ECM com algoritmos de pesquisa inteligente e baseados no contexto e tarefas a realizar traduzem-se, realmente, em dinheiro vivo.

As empresas podem beneficiar de mais ganhos de produtividade e eficiência:

- Partilha de documentos simplificada e maior controlo com fluxos de trabalho automatizados, monitorização de prazos, lembretes e notificações
- Menos erros graças à tecnologia OCR para texto e documentos enriquecidos com metadados.
- Minimização das perdas de documentos por arquivamento incorreto ou silos de informação.
- Acesso à informação transversal a todos os departamentos para uma colaboração mais simples.
- Acesso a uma base comum de informação no contexto empresarial para melhores tomadas de decisão.
- Extração inteligente de conteúdos e classificação de documentos para tarefas de rotina e introdução de dados totalmente automatizadas.

Análise da poupança de custos com eliminação do tempo de pesquisa

Número de FTE (equivalente em tempo integral) (40h/mês)	100	500	1000
Custos salariais anuais incluindo a contribuição do empregador (30.00€)	5 760 000€	28 800 000€	57 600 000€
Tempo gasto anualmente na procura da informação (em média 90min/dia): 360h/ano	36 000h	180 000h	360 000h
Poupança salarial anual resultante da eliminação dos tempos de procura	1 080 000€	5 400 000€	10 800 000€

O PROCESSAMENTO DIGITAL DE FATURAS É O TRAMPOLIM PARA A DIGITALIZAÇÃO

O processamento digital de faturas pode poupar às organizações entre 60 a 80% dos custos em comparação com o processamento convencional de faturas.³

Tudo isto graças à eliminação de tarefas manuais - do encaminhamento das faturas para a equipa de contabilidade, verificação e processamento manual e introdução de dados contabilísticos à mão, atividades manuais que custam tempo e dinheiro. Com variáveis como férias e ausências, não só um pagamento pode ser atrasado, como pode mesmo resultar numa falha na exploração de descontos em pagamentos antecipados. Quando totalmente digitalizado, o mesmo processo pode ser significativamente acelerado.

Uma maior qualidade no processamento de faturas e processos acelerados de verificação e libertação, por si só, antecipam a data média de pagamento em 5,4 dias. Acrescem interrupções mínimas na experiência do utilizador e a garantia de arquivamento legal, à prova de auditoria, e as vantagens acumulam-se.

^{3, 4} Fonte: Relatório Billentis: E-Invoice/E-Billing — Significant market transition lies ahead.

COMUNICAR E COLABORAR MELHOR

Quer seja no escritório, utilizando um portátil no local, ou na rua, com um smartphone, com um DMS os utilizadores podem partilhar documentos rápida e convenientemente com colegas, clientes, fornecedores e parceiros comerciais. Uma solução DMS substitui o panorama de um sistema constituído por uma manta de retalhos e elimina silos de informação. Os utilizadores beneficiam de uma visão geral completa de toda a informação gerada ao longo de uma relação comercial com clientes e potenciais clientes.

Uma solução de alto desempenho

- Acesso a processos, tarefas, documentos e ficheiros a partir de qualquer lugar
- Captura e armazenamento móvel de novos documentos e imagens
- Emissão de comunicados, delegação de tarefas, ou ativação das etapas do processo a jusante.
- Registo seguro e transparente de todas as etapas de processamento dentro de um documento.
- Trabalha com dashboards móveis personalizados.

AUTOMATIZAR OS PROCESSOS DOCUMENTAIS

Sem informação, os processos e decisões simplesmente não funcionam - um cenário que se verifica, frequentemente, no contexto empresarial, com documentos que deveriam estar disponíveis (e não estão). O relatório ECM Insights relata, por exemplo, que 60 % dos inquiridos gostariam de ver as mensagens de correio eletrónico corretamente distribuídas pelos respetivos negócios. Ao fazê-lo, o DMS colocaria a informação de que necessitam na ponta dos seus dedos, na vez de terem de interromper tarefas para a recolher manualmente, resultando em distrações e na incapacidade de dar toda a atenção às tarefas essenciais.

Aumentar a eficiência destas tarefas é a razão de ser de soluções de gestão documental com componentes de gestão de processos integrados - também conhecidas como gestão de processos empresariais (BPM), tratamento de processos ou gestão de fluxos de trabalho. Soluções como estas reduzem os tempos de atraso e eliminam o trabalho de rotina entediante. Os documentos e processos são unificados numa única plataforma para interligar todos os processos de negócio, tarefas e os documentos e ficheiros associados. A integração a este nível permite às empresas trabalharem em processos de forma segura, automática, transparente e complacente. Os metadados, por sua vez, desbloqueiam a rápida recuperação de toda a informação relevante para tarefas e casos de negócios ao longo de todo o processo digital. Ao mesmo tempo, as empresas devem ter flexibilidade suficiente para criar processos ad hoc, padronizados e automatizados, bem como combinações de todas estas modalidades.

Uma solução de alto desempenho que oferece as seguintes vantagens:

- Visão geral transparente de todas as tarefas e processos de negócio.
- Notificações automatizadas de eventos definidos.
- Nomeação e cumprimento de prazos.
- Visão geral clara das responsabilidades, prazos e estado dos processos.
- Automatização das tarefas de rotina.
- Adaptação dinâmica a novos processos empresariais.
- Informação exhaustiva para apoiar decisões específicas em cada processo.

Os efeitos positivos das soluções de gestão de processos na gestão do tempo, por sua vez, aumentam a rentabilidade quase por defeito. Ao mesmo tempo, os casos de negócios digitais criam uma plataforma de lançamento para a implementação de processos digitais uniformes em toda a empresa. Exemplos típicos incluem o tratamento de encomendas, pedidos de crédito e processamento de reclamações, aprovações de encomendas e pedidos de informação ao centro de serviços de entrada. As horas recapturadas podem ser colocadas a uma utilização mais eficaz, por exemplo, os funcionários podem dedicar mais tempo para os seus clientes. Uma vez que os ganhos rápidos são tão importantes para as organizações como os benefícios a longo prazo, o DMS deverá permitir-lhes obter um avanço na transição para processos geridos digitalmente. Ferramentas de modelação de fácil utilização que oferecem a flexibilidade para desenvolver e adaptar dinamicamente as tarefas conforme necessário são uma obrigação.

"O destaque vai para os fluxos de trabalho em todos os processos de lançamento: basicamente, já não tenho de assinar nada. O que é, de facto, um enorme progresso!"

Rene Schmalen,

Chefe de Reclamações da companhia de aviação Delvag
Versicherungs AG, Grupo Lufthansa

MANTER A CONFORMIDADE

Com o RGPD da UE, políticas de gestão de registos, regulações da indústria

Quer se trate do RGPD, regulamentos sobre manutenção eletrónica de registos ou normas setoriais específicas, quando se trata de modificar, armazenar e eliminar informação, o cumprimento vem em primeiro lugar. É essencial escolher um ECM que o ajude a cumprir todos os regulamentos importantes.

Idealmente, um fornecedor de ECM possui soluções certificadas:

- Proporciona proteção de acesso a documentos, dados e processos.
- Auditoria de arquivos de documentos em conformidade.
- Cumpre automaticamente os períodos de retenção legal.
- Armazena e apaga dados pessoais em segurança.
- Conformidade com a norma ISO.
- É certificado de acordo com os tipos I e II de SOC2 para o mais alto nível de segurança de dados na cloud.

FATORES DE SUCESSO

A implementação de uma solução de gestão documental é um projeto de grande escala. O seu sucesso (e o ROI) dependerá em grande parte da forma como avaliar as suas necessidades, definir o âmbito de atuação e desenvolver um plano de projeto. Ao analisar funcionalidades, as considerações fundamentais podem incluir capacidades de integração do DMS no contexto da infraestrutura informática existente, a implementação de fluxos de trabalho digitais e a unificação de processos e informações numa única plataforma.

Uma breve análise das necessidades

Reunimos sete áreas que a sua organização deve analisar antes do lançamento de um projeto DMS para garantir sucesso desde o início:

01 **Desenhe os seus objetivos**

02 **Defina a infraestrutura e o funcionamento**

03 **Analise o âmbito e parâmetros do DMS**

04 **Avalie o alcance dos seus documentos**

05 **Projete a sua futura estrutura de ficheiros**

06 **Identifique as tarefas diárias**

07 **Migre ficheiros existentes**

01

Desenhe os seus objetivos

- Que problemas precisa de resolver na gestão de documentos?
- O que deseja que o seu ECM resolva?
- Onde deve o ECM criar maior eficiência em termos de custos e tempo?
- Como pretende implementar o sistema?
- Quais os fluxos de trabalho dependentes de documentos que precisam de ser melhorados?
- Precisa de interfaces para ligar o ECM às principais aplicações existentes? Em caso afirmativo, quais?

02

Defina a infraestrutura e o funcionamento

- Tenciona fazer a solução operar no local, no seu próprio centro de dados, numa cloud pública ou privada ou como SaaS?
- Irá você mesmo operar e configurar o DMS ou está à procura de uma solução completa de serviços geridos ou mesmo de um híbrido dos dois?
- A solução precisa de ser escalável?
- Quais são as suas necessidades de apoio?

03

Analise o âmbito e parâmetros do ECM

- Quantas pessoas precisam de ter acesso ao ECM?
- São necessários novas componentes de hardware ou atualizações?
- Quanto tempo é necessário para armazenar documentos?
- A DMS deve lidar com quantos documentos? Para responder a esta pergunta, tenha em consideração o número de ficheiros a migrar para a plataforma ou relacionados com a DMS, e adicione o número de documentos e e-mails recebidos e recursos internos ou através de um fornecedor de serviços de digitalização criados todos os dias, semanas ou anos.

04

Avalie o alcance dos seus documentos

- Tem escritórios em vários locais e todos necessitam de cópias dos seus documentos?
- Leva documentos para fora do escritório?
- Tem de registar as alterações aos documentos?
- Disponibiliza informação fora da sua empresa?
- Que mecanismos de proteção são necessários?
- De que tipo de conceito de autorização necessita?
- Que requisitos de conformidade se aplicam?

05

Projete a sua futura estrutura de ficheiros

Muitas estruturas de arquivo são o produto de muitos anos de evolução, estando agora atrasadas. As empresas podem encarar a transição para uma DMS como uma oportunidade para repensar e atualizar toda a sua estrutura de ficheiros.

- Como é que, atualmente, se pesquisa informação na organização?
- Que tipo de informação deve ser armazenada na DMS?
- Que tipo de informação referenciada é necessária?
- Que classes de documentos, metadados e ficheiros devem ser definidas?

06

Identifique as tarefas diárias

- Quantos documentos em papel e e-mails recebe por dia/ semana?
- Como pretende digitalizar a comunicação que entra em papel (usando o número de documentos e e-mails recebidos e recursos internos ou através de um fornecedor de serviços de digitalização)?
- Que tipo de informação vai ser digitalizada?
- O que acontecerá às cópias após a digitalização?
- Quais as tarefas rotineiras que serão digitalizadas?
- Estes processos são arduamente estruturados, isto é, baseados em regras? Ou são mais ágeis? Ou uma combinação de ambos?
- Que soluções ERP, CRM e de RH ou outras aplicações empresariais devem ser incorporadas no DMS antes de uma integração intersistemas?
- Como serão geridos os fluxos de trabalho que envolvem parceiros externos, tais como clientes e fornecedores?

07

Migre ficheiros existentes

Este passo consiste em determinar o que acontece aos ficheiros existentes. As empresas perceberão, geralmente, os benefícios económicos de digitalizarem (ou converterem a partir de suportes de armazenamento antigos) os documentos que serão necessários em processos futuros. Que problemas precisa de resolver na gestão de documentos?

- Quais os ficheiros existentes que deverão estar disponíveis no DMS para assegurar um funcionamento de processos sem sobressaltos?
- Quantos documentos precisam de ser digitalizados/convertidos?
- Quem irá realizar a digitalização/conversão? Lembre-se de considerar tanto os custos como o tempo de execução.
- O que acontece quando é necessário aceder a documentos antigos?

Elabore um plano de projeto

Uma vez conhecidos os fatores envolvidos no lançamento do seu DMS, é tempo de criar um roteiro para a implementação do projeto. Os projetos de DMS são, mais do que projetos de IT, projetos de organização que vão ao fundo dos processos e organização de cada empresa. Muitas vezes, é necessário desenvolver um conceito holístico para as mudanças organizacionais relacionadas com os processos - pelo que os decisores da equipa de gestão devem ser integrados no projeto.

Lembre-se: a gestão da mudança é uma parte fundamental da implementação de um DMS e não deve ser tratada a posteriori.

ENVOLVA TODA A ORGANIZAÇÃO: GESTÃO DA MUDANÇA NA INTEGRAÇÃO DE UM ECM

Implementar uma plataforma ECM não se trata apenas de implementar uma nova tecnologia: trata-se de preparar toda a organização para a Transformação Digital. Garantir a adesão de todas as pessoas que irão utilizar a solução é crucial para o sucesso destes projetos. Um dos maiores desafios de um projeto ECM é atingir uma aceitação generalizada e incluir todos os membros de uma organização como parte do próprio projeto. Quanto maior o seu envolvimento, mais fácil será ultrapassar a resistência à novidade e gerar entusiasmo para as mudanças que se avizinham.

Algumas dicas

Mostrar como a solução ECM irá melhorar o ambiente de trabalho dos utilizadores com exemplos específicos, como a eliminação de atividades de rotina monótonas ou as pesquisas de informação laboriosas.

Apresentar os objetivos que a empresa pretende atingir com a solução ECM (um aumento de 30% na satisfação do cliente, por exemplo).

Dar muitas oportunidades para fazer perguntas - e fornecer respostas precisas

Criar plataformas que contenham informação detalhada sobre o projeto, o produto, as ações de formação e o conteúdo. Idealmente, esta plataforma oferecerá também espaço para perguntas, discussão e sugestão de melhoria.

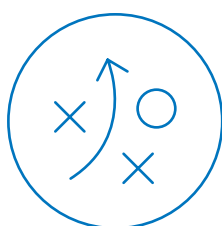
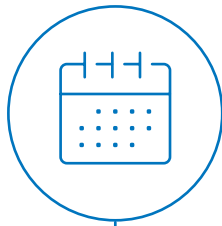
Realizar, regularmente, sessões de informação para dar atualizações sobre o estado do projeto.

Reunir uma equipa de ECM com funções e responsabilidades atribuídas. Dependendo da dimensão da empresa, um gabinete de ECM separado, compreendendo várias funções técnicas e de gestão, pode fazer mais sentido

Os gestores, chefes de departamento e chefes de RH, em particular, devem encarar a gestão da mudança como uma das suas tarefas principais. Devem subscrever plenamente os benefícios de uma solução ECM e dar o exemplo no que toca aos efeitos positivos da Transformação Digital.

Resumo

Garantir a adesão do próprio pessoal da empresa é crucial para um projeto de ECM de sucesso. A gestão da mudança deve ser levada a cabo desde o início e permanecer como chave do projeto do princípio ao fim. Dado que as questões surgirão, inevitavelmente, e os sistemas terão problemas iniciais, mesmo após a implementação, aconselhamos manter as medidas de gestão da mudança para além do fim do projeto.



Analisar as necessidades da sua organização

O lançamento de uma solução de gestão documental é um empreendimento de grande escala, que deverá ter um impacto duradouro e ser sustentável. Para que um projeto seja concluído com êxito, dentro do prazo e do orçamento, é crucial que comece por uma análise cuidadosa dos requisitos dos documentos que serão capturados e de como estes documentos digitalizados serão trabalhados (por que departamentos, em que processos, casos de utilização, etc.). As empresas também devem avaliar e documentar aspetos-chave como requisitos de segurança e de retenção legal. Os resultados desta avaliação são então utilizados como base para a preparação de um relatório.

Cumprir os requisitos técnicos

Para garantir que o seu projeto tenha o melhor início possível, é crucial que sejam lançadas as seguintes bases técnicas:

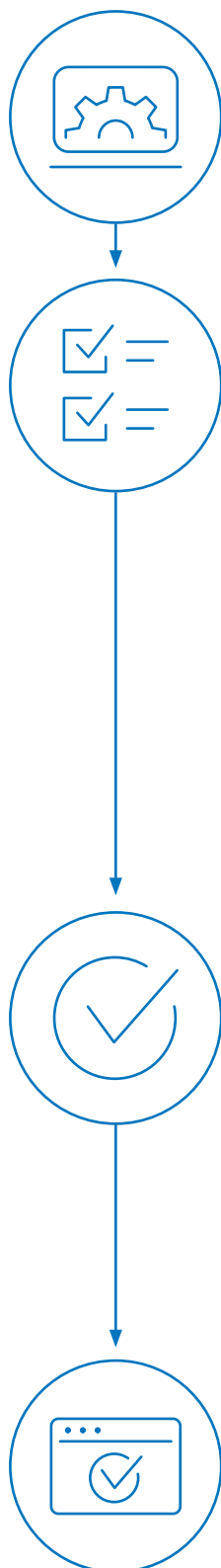
- Acesso remoto rápido (VPN ou software comum de manutenção remota) aos servidores de teste e de produção;
- Licenciamento válido de software de terceiros;
- Hardware e instalação de sistema operativo/servidor;
- Instalação e configuração da base de dados;
- Instalação de rede, partilha de rede e firewall;
- Armazenamento disponível;
- Instalação de autorizações (sistema operativo, rede, base de dados);
- Autorizações de acesso (físicas e digitais) ao projeto, servidor e salas de formação;
- Conectividade.

Determine o calendário e defina o orçamento

Um plano de projeto detalhado estabelece pacotes de trabalho e objetivos, e aloca os recursos onde estes são necessários. Isto inclui definir a duração expectável do projeto, o estado atual dos processos individuais, e quais os funcionários responsáveis pelos processos. O planeamento do projeto é uma forma de acompanhar todas estas atividades relacionadas. São atribuídas funções, tarefas e responsabilidades específicas a cada membro da equipa. A definição de objetivos com prazos realistas também pode ajudar no acompanhamento do progresso.

Processos de decisão claros

Os processos de decisão do lançamento do seu projeto DMS devem ser esclarecidos numa fase prévia. Quem tem autoridade para tomar decisões na equipa? Como são os fluxos de trabalho na empresa? Quem são os especialistas na empresa? Embora o âmbito do projeto tenha sido definido, é possível que tenham de ser feitas alterações. Qual é o processo formal para a inclusão, avaliação, priorização, planeamento e implementação de possíveis mudanças no âmbito do serviço? Estas questões devem ser esclarecidas e documentadas.



Desenvolvimento

O passo seguinte é desenvolver e configurar o DMS de acordo com as especificações aprovadas. Quaisquer alterações necessárias devem ser incorporadas no documento de especificações e acordadas antes de serem implementadas. Este documento de especificações é fundamental para a entrega posterior.

Teste

Aconselhamos vivamente a realização de testes extensivos antes de implementar a solução para detetar quaisquer problemas que possam afetar a produtividade quando o DMS entrar em funcionamento. Isto envolve testar as componentes individuais, o hardware e software no seu ambiente operacional, e toda a arquitetura de sistemas. Funções como digitalização, extração de dados, exportação e encaminhamento de documentos devem ser verificadas para assegurar o seu bom funcionamento. Os sistemas e suportes de cópias de segurança devem ser verificados para assegurar que o sistema e todos os ficheiros podem ser restaurados, se necessário. Finalmente, os testes de performance asseguram que o DMS irá funcionar como esperado quando entrar em funcionamento. Se os testes completos assinalarem problemas com funções ou desempenho, as componentes individuais de hardware ou software devem ser verificadas novamente e devem ser feitas as modificações necessárias. Os testes de regressão ajudam a assegurar que as alterações não afetam outros elementos do sistema de forma negativa.

Entrega do projeto e formação do utilizador

As especificações do projeto são a base para uma entrega final bem-sucedida do projeto. Antes da entrega, é importante clarificar as estruturas de manutenção e apoio, responsabilidades e papéis. Após a entrega, é também crucial que os seus utilizadores recebam o melhor serviço e apoio possíveis para assegurar o sucesso contínuo do projeto. Um plano de apoio fornece uma visão geral dos contactos e dos procedimentos de escalonamento. Muitas empresas não reconhecem como é essencial proporcionar formação extensiva a todos os que irão utilizar o sistema. Proporcionar a formação adequada tanto a utilizadores como a administradores do sistema é a chave para uma implementação bem-sucedida do DMS.

Go-live

A implementação do sistema ECM requer um planeamento e coordenação estreitos. Recomendamos começar com um projeto-piloto para um número limitado de utilizadores. Os proprietários do projeto podem verificar se o sistema está a ser utilizado como esperado e se todas as componentes do sistema funcionam como planeado. Além disso, a recolha de feedback dos utilizadores é uma forma rápida e simples de determinar as necessidades de formação para o futuro.

UMA IMPLEMENTAÇÃO DE PROJETOS ÁGIL

QUANDO A FLEXIBILIDADE É A MAIOR ALIADA

A agilidade, capacidade de reagir ou adaptar-se com rapidez, é um fator competitivo fundamental para muitas organizações. Em setores como os seguros ou a banca, nos quais é imperativo responder e adaptar-se às necessidades dinâmicas dos clientes e dos funcionários para conseguir uma melhor experiência do cliente e uma mais rápida colocação no mercado, a agilidade no lançamento de projetos de IT é igualmente importante. Em organizações em que as exigências dos departamentos e utilizadores mudam rapidamente, uma abordagem ágil à implementação de projetos de IT pode proporcionar a flexibilidade e adaptabilidade necessárias. Embora a abordagem tradicional aos projetos (também conhecida como método cascata) seja muito comum, o número de projetos ágeis está a aumentar. Se a sua organização está a considerar uma abordagem ágil, apresentamos-lhe algumas diferenças cruciais para orientar a sua decisão.

Âmbito do projeto: variável ou fixo?

Ágil - Com uma abordagem de implementação ágil, o âmbito do projeto é variável. Os requisitos são definidos e reavaliados de forma incremental e a solução é ajustada nos chamados sprints ou iterações. Por outras palavras, o produto final a ser entregue não é especificado na primeira fase do projeto, o que é uma vantagem para organizações que possam necessitar de flexibilidade a jusante. Um dos nossos clientes de seguros utiliza uma abordagem ágil precisamente porque não quer investir fortemente numa solução fixa quando existe uma grande probabilidade de esta vir a ser revista durante o período do projeto devido a novas exigências emergentes. Para além da agilidade do projeto, também poupa dinheiro e esforço.

Tradicional - Aqui, o âmbito é definido no primeiro passo e apenas é ajustado através de pedidos de alteração controlados, mais tarde, o que pode aumentar os custos e o tempo do projeto. No entanto, a organização sabe, com confiança, que o produto será entregue no final, tal como foi definido na primeira fase. Este nível de previsibilidade é muito importante para organizações não só com um calendário e orçamento rigorosos, mas também para aquelas que operam em setores altamente regulamentados - por exemplo, em organizações que devem ter uma documentação rigorosa e detalhada dos projetos.

Mais ou menos envolvimento?

Ágil - Em projetos ágeis, clientes e fornecedores colaboram estreitamente ao longo de todo o projeto. Isto pode ser uma vantagem: há oportunidades constantes de incorporar feedback, menos silos nas equipas de projeto, e a qualidade do produto final é maior devido ao envolvimento do proprietário do projeto. Contudo, podem existir desafios quando as equipas internas não estão disponíveis.

Tradicional - Embora a comunicação também seja importante nos projetos tradicionais, o envolvimento do lado do cliente não é tão intenso ao longo de todo o projeto. Há uma maior necessidade na fase de conceção, como sempre, de obter um feedback extensivo.

Necessidade de avançar rapidamente?

Ágil - Para implementar uma solução de forma rápida, é possível implementar um protótipo e depois afiná-lo ao longo do tempo. Não há uma longa fase de conceção ou inúmeras reuniões com especialistas.

Tradicional - Em projetos bem geridos, especialmente os de grande escala, com requisitos definidos de forma precisa, é provável que a abordagem tradicional se mantenha no tempo e no orçamento. Os projetos de grande escala podem ser controlados mais eficazmente desta forma.

CONCLUSÃO

Sugerimos que discuta as duas opções com o seu fornecedor de ECM, que, idealmente, tem experiência em ambas as abordagens. Pode também fazer sentido adotar uma abordagem híbrida, com componentes tanto tradicionais como ágeis.

Segundo a AIIM, as empresas estão cada vez mais conscientes da evolução da importância do conteúdo (documental) de prioridade isolada para fator-chave dos processos. Um estudo da AIIM de 2019, intitulado State of the Industry – Content Services, relata que 26% dos decisores veem uma necessidade urgente de uma integração estreita de conteúdos e processos. Consistente com esta conclusão, 44% diz que a integração de conteúdos nos processos empresariais centrais é o requisito mais importante.

Documentos e processos são inseparáveis

Um DMS que integra a gestão de processos empresariais numa única plataforma apenas reúne o que deve estar junto: documentos e processos. Os documentos ativam processos e são essenciais para a sua conclusão.

Não há processos sem documentos e não há documentos que não façam parte de um processo.

CONTEÚDOS E PROCESSOS SÃO INSEPARÁVEIS

Quando se fala de processos, falamos de uma série de etapas individuais de trabalho que formam fluxos de trabalho; estes, por sua vez, compreendem parte de um processo empresarial ou outros tipos de processos organizacionais.

Era uma vez um tempo em que arquivos à deriva eram uma visão familiar nos processos. Em circunstâncias ideais, estes deveriam conter todos os documentos de trabalho necessários para tomar decisões, lançar tarefas a jusante e transmitir o ficheiro, incluindo quaisquer novos comentários, ao próximo colega. Mas a desvantagem deste sistema é que os documentos acabam por estar distribuídos pela empresa e se tornam indisponíveis para outras pessoas que possam precisar deles, o que se aplica especialmente a processos complexos que envolvam vários departamentos. Se considerarmos os departamentos localizados em sítios diferentes e a necessidade de enviar ficheiros soltos por correio normal, percebe-se que existem processos que demorem uma eternidade a ser completados.

Qualquer forma de processos paralelos ou automatizados é impensável. Além disso, também se torna impossível saber quem está a trabalhar em que processo e onde estão os documentos. Os pedidos aguardam, sem resposta, enquanto os documentos relevantes estão algures em cima de uma secretária.

Esta descrição dos ficheiros soltos deixa uma coisa muito clara: a informação é essencial para trabalhar em processos. Por outras palavras, processos e documentos devem ser inseparáveis. Infelizmente, a realidade é, muitas vezes, muito diferente: a informação ainda é separada dos processos e as soluções DMS ou de gestão documental ainda os vê como entidades totalmente desconectadas.



Caso 1

Um prestador de seguros recebe um formulário de sinistro do tomador do seguro e envia-o ao consultor do cliente...

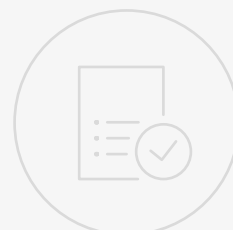
O consultor contacta o cliente para esclarecer todos os detalhes, preenche o formulário associado e entrega o caso à equipa de regularização de sinistros. Utilizando metadados, a equipa de regularização de sinistros pode aceder a todos os documentos, imagens e muito mais no ficheiro do tomador do seguro ou no ficheiro de reclamações, a fim de tomar uma decisão informada sobre como proceder. O consultor do cliente ou o próprio cliente é então notificado da decisão. Muitas seguradoras estão a fazer uma mudança para o processamento automatizado de sinistros através de um portal online, dando aos clientes a oportunidade de apresentarem diretamente os seus sinistros. Os documentos carregados são transferidos através de interfaces para o DMS, onde podem ser acedidos pelos membros da equipa competente. O sistema BPM orienta então o processo e cria ligações para os documentos relevantes. Uma vez que a reclamação tenha sido totalmente processada, o DMS envia uma notificação de estado para o portal e o cliente é informado. Todos beneficiam deste fluxo de trabalho perfeito de ponta a ponta: os clientes ficam satisfeitos com respostas rápidas às suas reclamações, e os membros da equipa ficam satisfeitos com a transparência acrescida nos casos, juntamente com o acesso a toda a informação de que necessitam para um tratamento rápido.



Caso 2

Uma empresa de produção recebe encomendas de máquinas configuradas individualmente...

É necessário disponibilizar os pedidos tanto à equipa de vendas para manuseamento posterior como à equipa de montagem, para que esta possa encomendar as componentes necessárias. Para evitar perdas de tempo, ambos os departamentos podem, idealmente, trabalhar em paralelo. No entanto, quando são necessárias centenas (ou mesmo milhares) de componentes para uma máquina, é fácil perder a noção de todos os documentos necessários - isto para não mencionar os requisitos rigorosos da documentação de instalações e máquinas durante todo o seu ciclo de vida. Quando os documentos são combinados com os processos numa única plataforma, todos os envolvidos podem coordenar as suas atividades para agilizar a ação. Uma transparência acrescida melhora significativamente a eficiência do processo e minimiza o risco de erros ou procedimentos duplicados causados por informação desatualizada.



Caso 3

As negociações contratuais com clientes e fornecedores fazem parte do negócio...

Muitas vezes, estas podem envolver vários departamentos, tais como compras/vendas e outros departamentos em questão.

Processos automatizados com monitorização de prazos e acesso ao contrato atualizado ajudam a garantir libertações atempadas pelos decisores em cada passo. Também as ferramentas de gestão de contratos asseguram que os funcionários sejam informados atempadamente de possíveis opções de cancelamento para garantir que os prazos nunca mais sejam esquecidos. Um ECM com funções integradas de Inteligência Artificial (IA) também pode assinalar outros riscos, tais como quando uma cláusula contratual se torna inválida.



Caso 4

Processamento de faturas, verificação e lançamento, gestão de encomendas e aprovação de pedidos são outros processos típicos encontrados em praticamente todas as empresas...

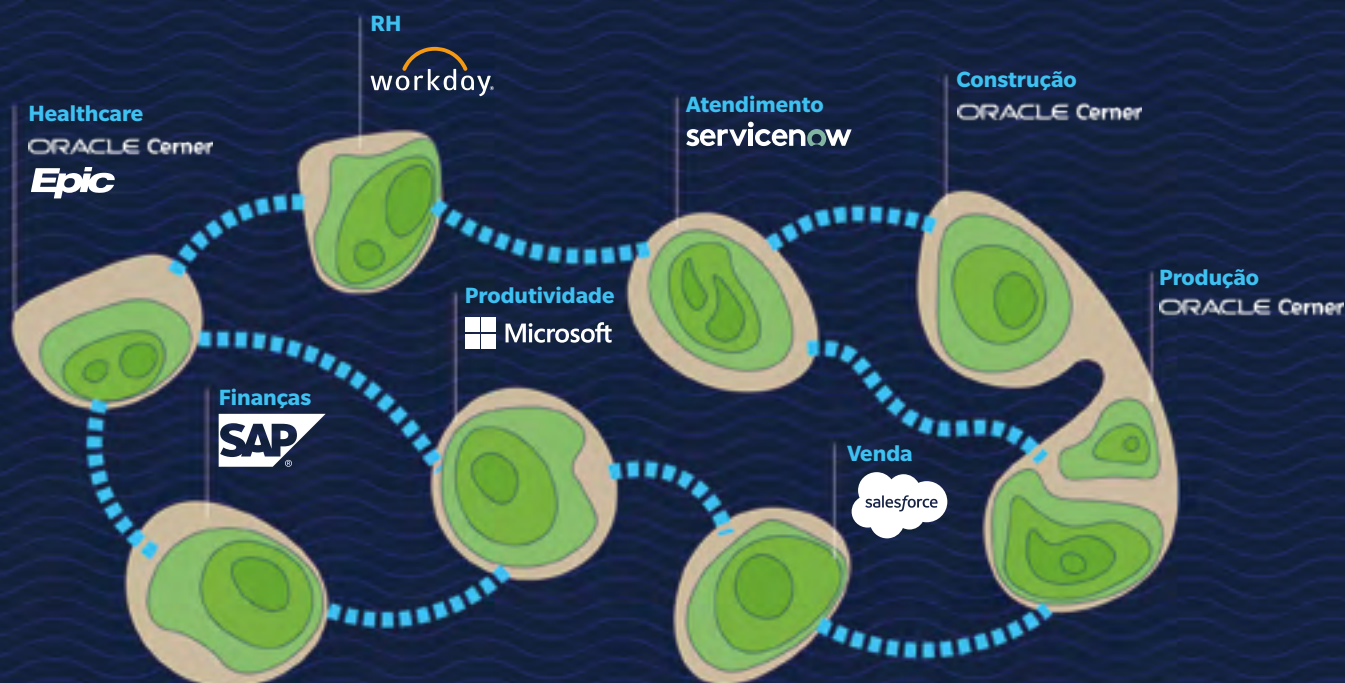
Processos como estes só podem ser automatizados se os departamentos envolvidos tiverem acesso direto aos documentos, o que requer uma plataforma à escala da empresa que combine perfeitamente documentos e processos. O resultado: dados dos clientes, informações sobre produtos e processos unificados. Os dias da informação arquivada em vários sistemas são coisa do passado.



INTEGRAR COM ERP, CRM E OUTROS SISTEMAS

Programas ERP, CRM, RH... cada um destes sistemas tem um papel a desempenhar. Não são concebidos para gerir documentos ou comunicações com os clientes, e, certamente, não servem como arquivo. Embora alguns sistemas possam oferecer funções limitadas de gestão de documentos, tal servirá apenas para criar silos de informação que dificultam o trabalho interdepartamental nos processos.

É por isso que se torna tão importante não só reunir documentos e processos numa única plataforma, mas também integrar estreitamente os sistemas ECM com outras aplicações empresariais. Sem isto, torna-se impossível criar processos intersistema. As empresas também beneficiam da eliminação do armazenamento redundante de dados em múltiplos departamentos e ganham uma visão de 360° da informação.



Por que são tão cruciais as capacidades de integração das suas aplicações ECM com aplicações empresariais:

- **Uma nova entrada no sistema CRM (Salesforce, por exemplo) pode exigir uma adição ao ficheiro do cliente armazenado no ECM.** Pelo contrário, um processo iniciado no ECM pode desencadear atividades no sistema de CRM.
- **Um sistema ERP como o SAP pode armazenar encomendas, dados mestre de materiais, preços e todo o tipo de outros dados comerciais.** Pelo contrário, a correspondência do cliente está localizada no CRM ou no arquivo ECM do cliente. Para garantir que os funcionários tenham uma visão completa de toda a informação disponível, devem poder aceder à informação diretamente a partir do seu software ERP. Quando estes sistemas são interligados e a informação é ligada de uma forma estruturada e contextual, os funcionários obtêm uma visão 360° enriquecida dos clientes, fornecedores, etc.
- **Os projetos complexos requerem uma visão geral constantemente atualizada e completa de toda a documentação, que inclui contratos, documentos complementares, plantas, correspondências, etc.** Para ter sempre as informações mais atualizadas, é crucial trabalhar com as versões mais recentes dos documentos. É aqui que entra um ECM: atua como um centro de informação, criando ligações a documentos e dados relevantes a partir de qualquer outra aplicação. Esta informação também pode ser partilhada de forma simples e segura, mesmo com utilizadores externos à empresa.

Além do mais, os utilizadores podem lançar processos diretamente a partir de ficheiros de clientes, fornecedores, RH e outros. A tarefa atribuída a um membro da equipa inclui o acesso direto a toda a informação de que necessita. Os processos são assim incorporados em dossiês e as etapas neles documentadas. Qualquer pessoa pode começar a trabalhar em processos em que a última pessoa tenha ficado de fora e fornecer informações seguras, sabendo que estão atualizadas.

Consequentemente, o ECM que será implementado deve não só ser capaz de gerir processos, mas deve também encaixar-se no panorama de aplicações existentes e oferecer uma comunicação sem falhas com as aplicações empresariais, sem necessidade de medidas de integração extensivas.

Alguns exemplos práticos demonstram claramente a natureza variada dos processos. Podem geralmente ser divididos em dois tipos: processos baseados em regras e processos ágeis (ou flexíveis). As empresas que planeiam implementar um DMS com ferramentas de gestão integrada de processos devem olhar para os seus fluxos de trabalho antes de escolherem uma plataforma. A maioria descobrirá que tanto os processos baseados em regras como os processos ágeis são utilizados diariamente nos negócios, embora em constelações variadas.

Recomendamos que procure um DMS que ofereça ferramentas de gestão de processos híbridos capazes de mapear qualquer combinação de processos estruturados e ad hoc. Os processos centrados em documentos em particular, tais como os utilizados no apoio ao cliente, na regularização de sinistros de seguros, ou para a faturação de serviços no setor dos cuidados de saúde, baseiam-se numa combinação de fluxos de trabalho padronizados, suportados por IT e elementos adaptativos. Esta é uma gestão clássica de casos, em que o foco é a informação do processador e os seus poderes individuais de decisão. Um processo que segue rigidamente o mesmo padrão terá impacto na experiência do cliente. O principal objetivo de um DMS é permitir que estes processos híbridos sejam facilmente mapeados e disponibilizados a toda a empresa. Também conhecidos como processos adaptativos, estes formam a espinha dorsal essencial para as atividades comerciais de construção de lucro. Tal aplica-se sobretudo a bancos, fornecedores de serviços financeiros, fornecedores de seguros, fornecedores de telecomunicações, fornecedores de energia, hospitais, administração pública e fornecedores de serviços.

SUPERVISÃO E CONFORMIDADE DOS PROCESSOS EMPRESARIAIS

É uma parte normal da maioria dos processos empresariais que várias pessoas acedam aos documentos envolvidos e os modifiquem. Cada uma destas etapas deve ser documentada de forma transparente, de modo a assegurar o pleno cumprimento de todos os regulamentos. O mesmo se aplica às decisões e aprovações. Empresas de setores fortemente regulamentados são particularmente afetadas, tais como prestadores de serviços financeiros, fabricantes, produtores de alimentos e empresas farmacêuticas. Devem ser capazes de provar de forma transparente aos auditores independentes a sua conformidade com os requisitos de documentação aplicáveis a qualquer momento. Outras empresas são também afetadas - por exemplo, todos os departamentos de contabilidade que devem cumprir os regulamentos relativos à manutenção de registos eletrónicos. Estas empresas devem ser capazes de provar que cumprem os requisitos dos códigos comerciais e fiscais nacionais sobre a captura, lançamento, processamento, armazenamento e eliminação de dados e documentos.

Um ECM pode ajudar a assegurar a supervisão e o cumprimento dos requisitos relevantes, documentando de forma transparente e sem falhas todo o processo, desde a criação, processamento, verificação e divulgação dos documentos até à sua distribuição. Esta função de registo de auditoria tem outros benefícios, ajudando na atribuição de certificações ISO e selos de qualidade, que, por sua vez, apoiam os processos de concursos e atraem novos clientes.

A secção «Mantenha-se seguro» contém uma descrição detalhada de como os sistemas de gestão documental podem ajudar as empresas a cumprir os requisitos de conformidade, analisando a forma como os dados pessoais utilizados em contexto de processo são tratados de acordo com o RGPD da UE.

MANTENHA-SE SEGURO

Quer se trate do RGPD da UE, da norma ISO 16175-2, regulamentos internos sobre manutenção de registos eletrónicos ou segurança de auditoria: quando se trata de manusear, modificar, armazenar e apagar informação, o cumprimento vem em primeiro lugar. Com um ECM certificado, as empresas cumprem os requisitos de conformidade legal, normas regulamentares e diretrizes internas de conformidade, pondo fim à ameaça de sanções, riscos financeiros e potenciais danos à sua imagem de marca. O estudo ECM Insights 2019 relata que mais de um terço das empresas vê os requisitos de conformidade como uma das principais razões para considerar os sistemas de gestão documental. O que não é surpreendente, dado que as empresas podem utilizar um ECM para criar a base do cumprimento de várias normas legais sem dificultar a forma como as pessoas trabalham nos documentos.





Evitar contratempos fiscais

Faturas, contratos, confirmações de encomendas, relatórios anuais: as empresas são obrigadas por lei a arquivar dados e documentos relevantes em termos fiscais durante períodos específicos de vários anos. Estes documentos podem ser armazenados em formato digital para reduzir custos com espaço de armazenamento. Os documentos devem ser arquivados de forma completa e em conformidade com as normas de segurança, devem estar sempre disponíveis e para leitura e em meio legível por máquina. Com um ECM certificado, as empresas conseguem provar aos serviços fiscais e aos auditores que cumprem estes requisitos.



Faturas



Contratos



**Confirmações
de encomendas**



**Relatórios
anuais**

Cumprir o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) da UE

O RGPD da UE entrou em vigor em maio de 2018, trazendo consigo numerosos direitos adicionais aos cidadãos da UE relativamente aos seus dados pessoais.

As principais alterações incluem:

Direito de acesso do titular dos dados

- A pessoa em causa tem o direito de obter confirmação do responsável pelo tratamento quanto ao tratamento ou não dos dados pessoais que lhe dizem respeito e, se for esse o caso, de aceder aos seus dados pessoais e informações. (Art. 15 RGPD da UE)

Direito ao apagamento dos dados

- O titular dos dados tem o direito de solicitar ao responsável pelo tratamento de dados que apague imediatamente os seus dados pessoais. (Art. 17 RGPD da UE)

Direito à portabilidade dos dados

- A pessoa em causa tem o direito de receber dados pessoais que lhe digam respeito, que tenha fornecido a um responsável pelo tratamento, num formato estruturado, comumente utilizado e legível por máquina, e tem o direito de transmitir esses dados a outro responsável por tratamento. (Art. 20 RGPD da UE)

As empresas que não conseguem garantir estes direitos arriscam-se a enfrentar pesadas multas - e muito embora o RGPD já esteja em vigor há cerca de dois anos, muitas ainda não implementaram estes requisitos. Mais de um terço dos decisores inquiridos no estudo ECM Insights de 2019 admitem que não são capazes de perceber se poderiam cumprir os requisitos previstos por este regulamento.



Um DMS dá às empresas a base necessária para estabelecer uma proteção de dados em conformidade com o RGPD - num ambiente SAP, por exemplo. Um sistema de gestão documental dar-lhes-á um meio de armazenar dados e documentos em segurança, estabelecer o controlo de acesso, inspecionar e modificar documentos e, se solicitado, eliminar dados, de forma demonstrável.

Recomendamos que os dados e documentos principais pessoais sejam assinalados como tal ao serem arquivados no arquivo digital. Um DMS com ferramentas integradas de Inteligência Artificial pode identificar dados pessoais ainda mais rapidamente para garantir a conformidade com o RGPD.

Assinado e selado

Um ECM certificado oferece um nível básico de orientação e certeza, garantindo que:

- Cumpre as diretrizes legais mais importantes;
- Cumpre as normas da indústria;
- Oferece apoio total e comunicação segura para sistemas de produção, tais como SAP e Microsoft.

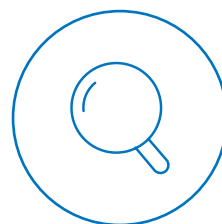
Ao processar informação, o ECM deve cumprir os requisitos técnicos e organizacionais das leis, regulamentos, normas e padrões nacionais e internacionais. As empresas serão capazes de

demonstrar a auditores internos e externos e a peritos e advogados que utilizam software que armazena documentos comerciais e fiscais de forma totalmente segura, sendo capazes de gerir a documentação em conformidade com a lei e oferecer proteção contra manipulação digital, perda e roubo. Podem também demonstrar aos clientes, fornecedores e investidores que as suas informações e processos são geridos em conformidade com as leis e regulamentos. Tudo isto ajuda a construir confiança e a melhorar a reputação da sua empresa.



SEGURANÇA

Pode gerir informações e processos de acordo com os regulamentos em vigor



TRANSPARÊNCIA

Pode fornecer documentação a auditores, peritos e advogados



CONFIANÇA

Parceiros, clientes e investidores vão querer trabalhar consigo



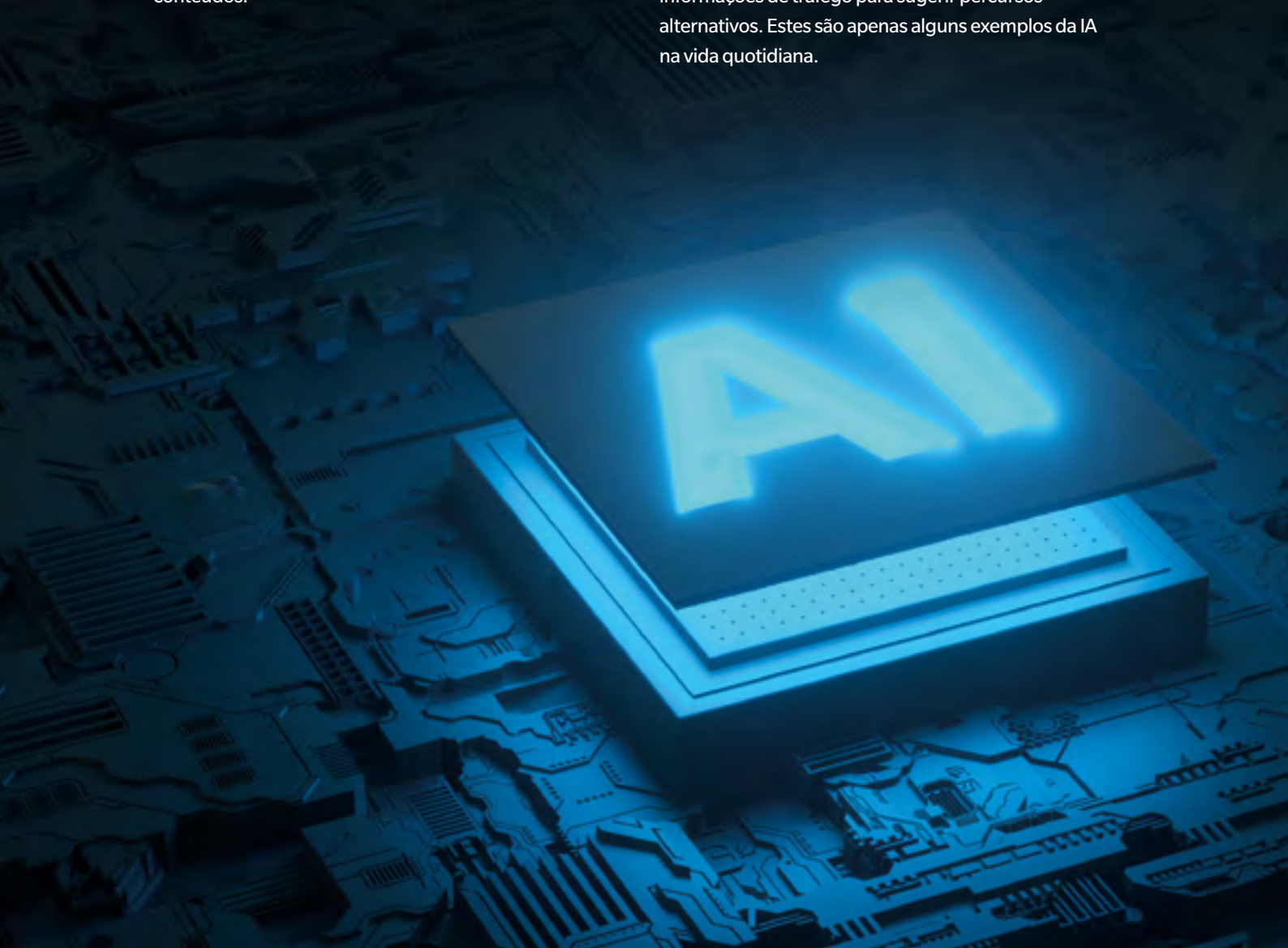
VANTAGENS COMPETITIVAS

Evita riscos fiscais e de responsabilidade civil reforça a sua reputação

ESTAR À FRENTE DA CONCORRÊNCIA COM A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

As empresas podem comprovar ganhos substanciais de eficiência quando implementam um DMS com ferramentas BPM integradas. E os benefícios não ficam por aqui: os sistemas de gestão documental dominam pela sua capacidade de combinar conteúdo, processos e a abordagem analítica correta reunindo DMS, BPM e Inteligência Artificial (IA) numa única plataforma. A isto chamamos automatização inteligente de conteúdos.

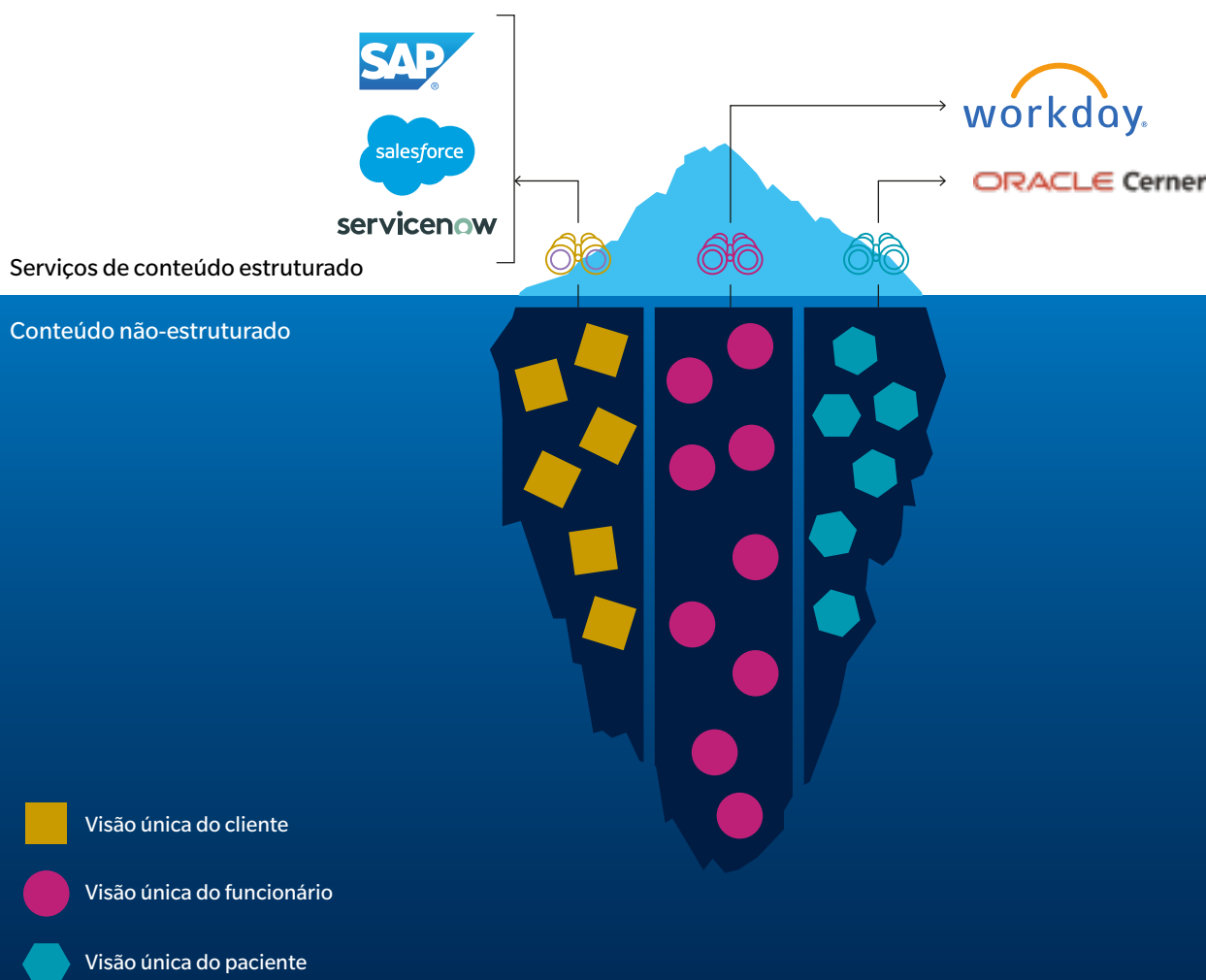
De acordo com a Wikipédia, a IA pode modelar certas estruturas de tomada de decisão humana, utilizando um computador que é construído e programado para lidar com problemas com um grau relativo de autonomia. A tecnologia da IA está entre nós há já muitos anos, com bots que podem responder de forma independente a perguntas de clientes, autocondução de autocarros ou sistemas de orientação que utilizam informações de tráfego para sugerir percursos alternativos. Estes são apenas alguns exemplos da IA na vida quotidiana.



Tecnologia em maturação

De acordo com o Statista⁵, as receitas estão a aumentar em todos os setores que adotam Inteligência Artificial. No entanto, apesar do hype atual, este não é um campo novo. Há já muitos anos que as empresas têm vindo a aproveitar os benefícios de métodos inteligentes como o processamento de correio ou a leitura automatizada de dados de faturas. À medida que o hardware e o software se tornam mais poderosos, os tempos de processamento têm continuado a descer, enquanto a taxa de revocação tem subido em flecha.

A IA está a evoluir de apenas conseguir ler dados estruturados, tais como faturas, para ser capaz de analisar documentos não-estruturados reconhecendo padrões, localizando conteúdos relevantes e extraindo metadados. As organizações estão a optar por implementar soluções DMS modernas que integram serviços cognitivos para tornar a IA e as tecnologias de Machine Learning disponíveis em todas as aplicações DMS.



⁵ Fonte: <https://www.statista.com/statistics/1083482/worldwide-ai-revenue-increase/>

A automatização de processos documentais liberta as empresas para reorganizarem os seus recursos:

- Documentos, imagens, ficheiros de áudio e vídeos são automaticamente classificados ou são-lhes atribuídos os metadados correspondentes.
- Os tipos de documentos são automaticamente reconhecidos e classificados, especialmente durante o processamento de e-mail de entrada.
- As emoções são identificadas em mensagens de correio eletrónico, correspondências digitais ou mensagens nos meios de comunicação social para, por exemplo, otimizar o serviço ao cliente.
- Nomes de pessoas, lugares, empresas, institutos, etc. (dados pessoais, por exemplo) são reconhecidos e extraídos (de acordo com o RGPD da UE).
- Padrões e anomalias são identificados em documentos para identificar riscos – cláusulas contratuais inválidas/tentativas de fraude, por exemplo.
- Os utilizadores são ajudados a identificar rapidamente peritos em áreas específicas de uma empresa - peritos em fluxo de trabalho, por exemplo.
- Funções de assistência inteligente ajudam nas tarefas mais complexas, sugerindo documentos semelhantes, peritos ou etapas de fluxo de trabalho adequadas.

Lixo dentro, lixo fora

As empresas que planeiam utilizar serviços cognitivos devem tomar as medidas necessárias antes da implementação e garantir que escolhem a tecnologia apropriada, com métodos adequados às suas necessidades.

- A IA deve ser treinada com um volume suficiente de dados de alta qualidade, constituindo esta a maior parte da fase preparatória. Com dados de má qualidade, existe um enorme risco de um sistema de IA não detetar adequadamente os padrões necessários e, assim, tirar as conclusões erradas. Silos de dados e sistemas antigos e desatualizados são um enorme obstáculo ao sucesso das aplicações de IA. As organizações devem sempre fazer o seu trabalho de casa e consolidar dados limpos num único ECM, como forma de fornecer às aplicações de IA uma base para a obtenção dos melhores resultados.
- Se for necessário analisar textos não-estruturados, a escolha da tecnologia é vital. Recomendamos a escolha de um fornecedor com muita experiência e conhecimento. A tecnologia de IA que se implementa deve fornecer resultados fiáveis e transparentes. Deixá-la entregue a si própria é incrivelmente arriscado. Por exemplo, as empresas podem acabar por pagar um preço elevado se um sistema de IA influenciar negativamente uma decisão comercial. Para evitar que isto aconteça, deve ser assegurada total transparência em todas as fases sobre como a IA toma decisões e que informação flui para o processo de tomada de decisão.

MACHINE LEARNING

UMA APRENDIZAGEM BASEADA EM REGRAS

O melhor dos dois mundos

Para assegurar o equilíbrio perfeito entre precisão, velocidade, esforço e custos, a IA tem de ser capaz de dominar tanto a máquina como a aprendizagem baseada em regras.

A tecnologia de Machine Learning funciona através do treino de um sistema, utilizando dados de amostra. Baseia-se em conceitos estatísticos; o sistema não compreende o significado do texto. É necessário um volume suficiente de exemplos de referência a fim de treinar adequadamente o sistema. Por outro lado, a aprendizagem baseada em regras é utilizada em aplicações

complexas, como, por exemplo, termos especiais em especificações de patentes ou documentos em campos críticos de segurança. Quando é necessária uma especialização adicional, uma solução mais simples - em comparação com a Machine Learning, que exige um volume de treino bastante extenso - é introduzir e manter regras explicitamente. No entanto, o excesso de regras e a elevada carga de trabalho daí decorrente são apenas algumas das desvantagens típicas da aprendizagem baseada em regras.

Automatização inteligente de documentos e mais além

Uma plataforma de serviços de conteúdo que combina funcionalidades abrangentes de DMS e BPM com IA pode fornecer a base para uma informatização e gestão de processos moderna.

É uma grande oportunidade de criação de valor para as organizações porque:

- Automatiza tarefas de rotina e reduz a carga de trabalho dos funcionários;
- Disponibiliza informação relevante através de mineração de dados não-estruturados;
- Otimiza o serviço ao cliente com prazos de entrega e resposta rápidos;
- Racionaliza tarefas complexas com funções de assistência inteligente;
- Assinala riscos automaticamente, como, por exemplo, violações do RGPD da UE;
- Melhora a usabilidade e a experiência do utilizador.

A PRÓXIMA GERAÇÃO DE ECM: AUTOMATIZAÇÃO INTELIGENTE DE CONTEÚDO

Interligar a informação da sua empresa e criar uma consciência de conteúdo partilhado é vital: para impulsionar a produtividade do seu negócio, a experiência do utilizador, a visibilidade, oportunidades de rendimento, conformidade, e muito mais. Com a solução Doxis Intelligent Content Automation (ICA), a SER oferece o último nível de gestão de conteúdos empresariais: uma plataforma alimentada por IA, concebida especificamente para unificar e automatizar conteúdos através das melhores aplicações, como SAP, Salesforce, Microsoft e muito mais, proporcionando uma experiência de conteúdos contextualizados e um local de trabalho digital, pronto para o futuro.



ECM de última geração

Interliga e gere conteúdos através dos melhores sistemas e automatiza processos de ponta a ponta



Compreensão do conteúdo

Compatível, integrada e contextualizada, a Inteligência Artificial recolhe as informações ocultas e entrega-as aos trabalhadores



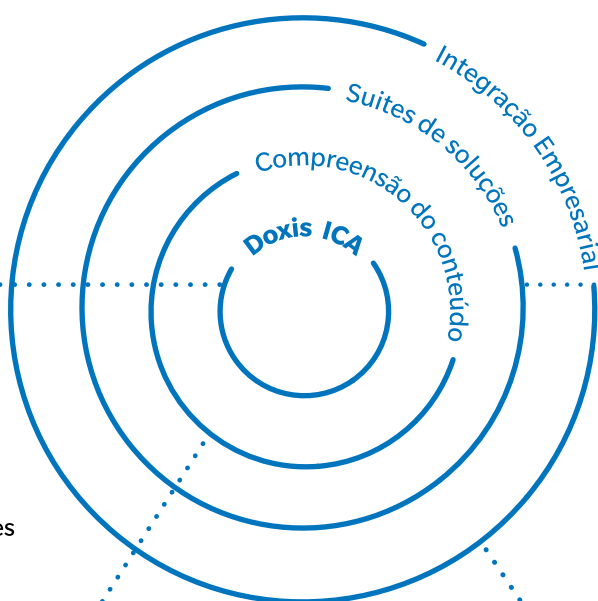
Soluções de última geração

Pacotes de soluções nativas da cloud agrupam, estrategicamente, as áreas de negócio mais cruciais e partilham informação



Integração Empresarial

Liga-se sem problemas a uma vasta gama das mais importantes aplicações empresariais, tais como SAP, Salesforce, Microsoft, etc.



LISTAS DE VERIFICAÇÃO

Captura/criação

X

O software suporta vários tipos de scanner?

Os processos de digitalização podem ser iniciados automaticamente?

Consegue anotar documentos digitalizados - com destaques, carimbos, ou adicionando comentários, por exemplo?

Consegue importar fotografias de câmaras digitais ou telemóveis e endireitar automaticamente imagens inclinadas ou distorcidas para criar um texto OCR limpo e utilizável?

É possível digitalizar páginas adicionais e acrescentá-las a documentos existentes?

O sistema elimina automaticamente as páginas vazias?

Consegue arquivar documentos eletrónicos, tais como imagens, texto, folhas de cálculo, ficheiros PDF, vídeos, ficheiros CAD e ficheiros áudio nos seus formatos originais?

Consegue enviar documentos para o DMS através do Windows Explorer?

É possível arquivar documentos diretamente a partir de aplicações do Microsoft Office?

Consegue extrair automaticamente metadados de documentos digitalizados?

É possível definir campos de metadados como campos obrigatórios?

É possível importar documentos eletrónicos com arrastar e largar?

É possível extrair automaticamente texto e metadados de documentos eletrónicos?

É possível extrair dados via OCR, reconhecimento de código de barras ou reconhecimento de marcas ópticas (OMR)?

É possível consultar dados de sistemas de terceiros ou bases de dados externas para minimizar a necessidade de introdução manual de dados?

Consegue extrair automaticamente dados de documentos e utilizá-los como metadados para documentos, documentos eletrónicos ou processos?

O sistema consegue classificar automaticamente documentos utilizando o layout, conteúdo ou códigos de barras, ou fazendo corresponder os dados extraídos com sistemas de terceiros, por exemplo?

O sistema gere automaticamente os processos posteriormente com base no estado de classificação do documento?

O sistema suporta metadados para todos os tipos de documentos, documentos eletrónicos ou processos?

É possível criar números ilimitados de classes de documentos para diferentes tipos de documentos?

É possível definir um formato de entrada para os campos de metadados?

É possível reatribuir ou atualizar classes de documentos ou campos de metadados?

Consegue selecionar termos sugeridos (listas de valores) para normalizar as entradas de metadados?

É possível transferir metadados para documentos a partir de ficheiros ou processos principais?

O sistema suporta campos de metadados dependentes de vários níveis? Por exemplo, onde o campo «rua» mostra apenas valores que correspondem à cidade/ cidade selecionada no campo principal.

É possível escolher valores a partir de uma base de dados ao atribuir metadados?

Gestão de documentos e de versões

X

A visualização de ficheiros eletrónicos é intuitiva e de fácil utilização, para uma gestão de documentos fácil e flexível?

Consegue ver os nomes dos documentos, metadados e outras informações suplementares diretamente numa lista de resultados, num ficheiro eletrónico ou num processo?

É possível reorganizar documentos (alterar a ordem das páginas, apagar páginas individuais, adicionar novas páginas, por exemplo)?

Consegue reordenar as páginas de um documento utilizando a funcionalidade arrastar e largar?

Existe uma função de check-in/check-out?

O sistema distingue e suporta a versão principal (maior) da versão de trabalho (menor)?

É possível comparar diferentes versões de documentos?

É possível restaurar versões anteriores?

É possível atribuir diferentes direitos de acesso a versões maiores e menores?

Consegue subscrever documentos, documentos eletrónicos e processos para notificação de todas as alterações?

Consegue ligar documentos para criar relações (ligar o anexo ao e-mail, por exemplo)?

Consegue ligar documentos a números ilimitados de documentos eletrónicos e processos sem criar duplicados?

É possível ligar livremente documentos eletrónicos a outros documentos eletrónicos para ver a informação a partir de múltiplas perspetivas?

Pode criar pastas públicas e privadas ou ficheiros eletrónicos para simplificar a troca de documentos e pastas de correio eletrónico e criar fluxos de trabalho ad hoc?

É possível destacar passagens de texto em imagens e documentos (ferramenta de sublinhar)?

Os utilizadores podem adicionar notas eletrónicas adesivas aos documentos?

É possível criar carimbos totalmente personalizados?

As anotações são pesquisáveis e podem incluir hiperligações?

As anotações são criadas numa camada separada, de modo a preservar a integridade do documento original?

Quantos formatos nativos pode o visualizador integrado de documentos exibir?

Os documentos podem ser visualizados diretamente num documento eletrónico ou num processo?

É possível exportar listas de resultados como ficheiros CSV para efeitos de relatórios?

É possível exibir documentos lado a lado?

É possível adicionar ações específicas ou ligações a outras aplicações nas fitas/barras de ferramentas do cliente?

Recuperação e encaminhamento

X

É possível efetuar pesquisas de metadados para documentos, ficheiros eletrónicos e processos?

Existe uma função de pesquisa de texto completo abrangente em todas as áreas?

É possível efetuar pesquisas difusas ou por wildcard?

Consegue realizar ações de pesquisa típicas através de um campo de pesquisa simples (como no Google)?

Consegue efetuar pesquisas usando etiquetas, datas de criação ou alteração, notas, versões, comentários, ou outros critérios?

É possível guardar critérios de pesquisa predefinidos para utilização futura?

O sistema oferece pesquisas difusas ou sugere documentos, ficheiros ou processos semelhantes?

É possível combinar critérios de pesquisa para limitar o número de resultados (pesquisa booleana)?

Pode restringir a pesquisa a pastas ou documentos eletrónicos específicos?

Os locais encontrados estão destacados nos documentos devolvidos a partir de uma pesquisa de texto completo e da recuperação das informações necessárias?

É possível marcar os resultados da pesquisa para um acesso rápido ou para atualizar os resultados?

O excerto do texto no documento identificado através de uma pesquisa de texto completo é sublinhado para lhe mostrar a palavra ou frase no seu contexto original?

O sistema suporta pesquisa empresarial, por exemplo no Windows Explorer, Microsoft SharePoint, etc.?

O sistema oferece um cliente web completo (HTML5)?

Consegue partilhar ligações para documentos, documentos eletrónicos e processos?

Consegue dar aos utilizadores externos acesso temporário a documentos, documentos eletrónicos e processos?

É possível exportar documentos eletrónicos no seu formato original?

Automatização de processos empresariais

X

Consegue modelar processos empresariais complexos usando uma interface gráfica de utilizador intuitiva?

Consegue implementar o encaminhamento automático baseado em regras para documentos de entrada?

É possível criar e iniciar processos ad hoc diretamente no cliente?

É possível adicionar elementos ad hoc a processos pré-definidos, quando e como necessário?

É possível convidar espontaneamente os utilizadores a participar em processos?

O modelo de processo mostra aos utilizadores que passos são, atualmente, necessários para cada processo empresarial?

É possível aumentar a produtividade com notificações automáticas por e-mail?

O fluxo de trabalho oferece opções de seguimento e mecanismos de escala?

Consegue conceber as suas próprias atividades de fluxo de trabalho?

O fluxo de trabalho inclui atividades de base de dados que permitem a transferência de informação de ou para outra aplicação, sem necessidade de qualquer programação?

Consegue executar um fluxo de trabalho com base numa ação (arquivar um novo documento, criar um ficheiro eletrónico, por exemplo) ou uma linha temporal?

É possível lançar fluxos de trabalho baseados em atividades de outras aplicações?

Um fluxo de trabalho pode recuperar ou iniciar outro fluxo de trabalho?

É possível converter facilmente fluxos de trabalho comprovados e fluxos de trabalho ad hoc em modelos de processo?

Consegue atribuir direitos de acesso a documentos e documentos eletrónicos de forma dinâmica e em relação de dependência do processo?

Acesso independente da localização

X

Estão disponíveis aplicações nativas para smartphones e tablets para utilizadores móveis?

O sistema funciona offline, para que possa aceder a informação de locais remotos ou em modo de voo, por exemplo?

Os utilizadores podem aceder a documentos e documentos eletrónicos e participar em processos empresariais, tudo a partir de dispositivos móveis?

É possível capturar e trabalhar em ficheiros e documentos quando em viagem?

Os utilizadores externos podem ser convidados através de um simples correio eletrónico a aceder a salas de projetos partilhados para fins de colaboração?

Armazenamento e arquivamento em conformidade

X

O local de armazenamento físico dos documentos é completamente independente do arquivamento no sistema DMS?

Os documentos podem ser automaticamente transferidos para outros meios de armazenamento a qualquer altura?

A hierarquia de dados no sistema DMS é separada da hierarquia de documentos nos suportes de armazenamento?

É possível configurar o software para proteger documentos, tornando-os apenas de leitura para evitar manipulação ou eliminação (capacidades SoftWORM)?

É possível mover conjuntos completos de documentos juntamente com todos os metadados, documentos eletrónicos e ligações de processo?

O sistema pode converter automaticamente documentos em formatos seguros de ficheiros a longo prazo, tais como PDF-A ou TIFF?

O sistema é certificado para IDW PS 880?

O sistema é certificado segundo a norma ISO 16175-2 (NEN 2082)?

O sistema é certificado segundo os princípios do país em matéria de armazenamento eletrónico de dados?

O sistema é certificado como compatível com o RGPD da UE?

Consegue gerir ficheiros e documentos e implementar processos empresariais utilizando um sistema unificado?

É possível atribuir regras de retenção aos documentos ativos e arquivá-los a qualquer altura?

Consegue gerir documentos e ficheiros físicos juntamente com documentos digitalizados e eletrónicos?

Consegue gerir ficheiros de vídeo e áudio digitais, bem como outros tipos de ficheiros eletrónicos?

Consegue demonstrar que os documentos foram destruídos no final do período de retenção?

O sistema tem uma função de pista de auditoria para a documentação sem falhas de todos os fluxos de trabalho e das alterações feitas aos documentos, aos ficheiros eletrónicos e aos processos?

Consegue definir várias condições que devem ser cumpridas antes de os documentos ou documentos eletrónicos poderem ser eliminados?

O sistema pode atribuir automaticamente regras de retenção baseadas em propriedades de documentos, parâmetros de ficheiros ou gatilhos predefinidos?

O sistema pode classificar automaticamente documentos de entrada sujeitos a retenção, atribuir as regras de retenção corretas e arquivá-los no contexto correto?

É possível estruturar um ambiente de trabalho de fácil utilização e visualização da informação para departamentos e utilizadores enquanto são retidos documentos sujeitos a retenção no seu estado e contexto originais?

É possível definir regras de retenção e eliminação baseadas em eventos?

É possível definir regras de retenção e eliminação com base no tempo?

O sistema suporta a eliminação física (irrecuperável) de documentos?

É possível efetuar uma pesquisa direcionada de documentos e ficheiros que devem ser apagados lógica ou fisicamente ou que estão congelados?

É possível congelar ficheiros eletrónicos ou tirar uma fotografia do estado de um ficheiro específico?

É possível atribuir um ou mais bloqueios legais a documentos e ficheiros?

Consegue fixar uma data de revisão para documentos e ficheiros eletrónicos importantes?

Pode alterar as propriedades de documentos individuais de um ficheiro eletrónico?

O sistema notifica automaticamente os utilizadores relevantes sobre documentos ou documentos eletrónicos com prazos próximos ou que devem ser apagados?

Tecnologia

X

O sistema tem uma estrutura extensível e modular capaz de combinar ECM, BPM e serviços cognitivos numa plataforma unificada?

O sistema inclui um serviço baseado em IA para classificação de documentos e extração de conteúdos?

É possível implementar o sistema de forma flexível no local, na cloud ou com uma combinação de ambos?

O sistema está disponível na cloud como Software as a Service, eliminando a necessidade de lidar com a operação e manutenção?

Pode ajustar flexivelmente as capacidades do sistema (utilizadores, volumes, locais, armazenamento, etc.) de acordo com as suas necessidades?

O sistema oferece metadados uniformes para documentos, documentos eletrónicos, processos e tarefas?

O sistema suporta múltiplos sistemas operativos e sistemas de bases de dados, dando-lhe flexibilidade na escolha da sua infraestrutura?

O sistema oferece mecanismos inteligentes de replicação e cache e sistemas de armazenamento distribuído para um acesso ótimo à informação, inclusive em cenários de aplicação global?

O sistema é unicode e multi-inquilino e está disponível em várias línguas?

O sistema inclui um módulo de relatórios que lhe permite criar análises dos seus documentos, documentos eletrónicos, datas, prazos, estados dos processos e muito mais?

Pode conceber, configurar e manter as suas próprias aplicações DMS personalizadas para as necessidades individuais de cada departamento num ambiente fácil de usar e de baixo código?

O sistema oferece um mecanismo de transporte conveniente para a implementação fácil e segura de aplicações novas e atualizadas?



KONICA MINOLTA

Teremos todo o gosto em orientá-lo na tomada de decisões e na implementação da sua solução de gestão de documentos e processos.

Aguardamos o seu contacto!

FALE CONNOSCO

Konica Minolta Business Solutions Portugal,
Rua Prof. Henrique de Barros, 4 - 10ºB
2685-338 Prior Velho

Saiba mais em:
konicaminolta.pt