

EXPERIÊNCIA. RESULTADOS.

# Gestão Documental Empresarial

## Potenciar a competitividade das Empresas

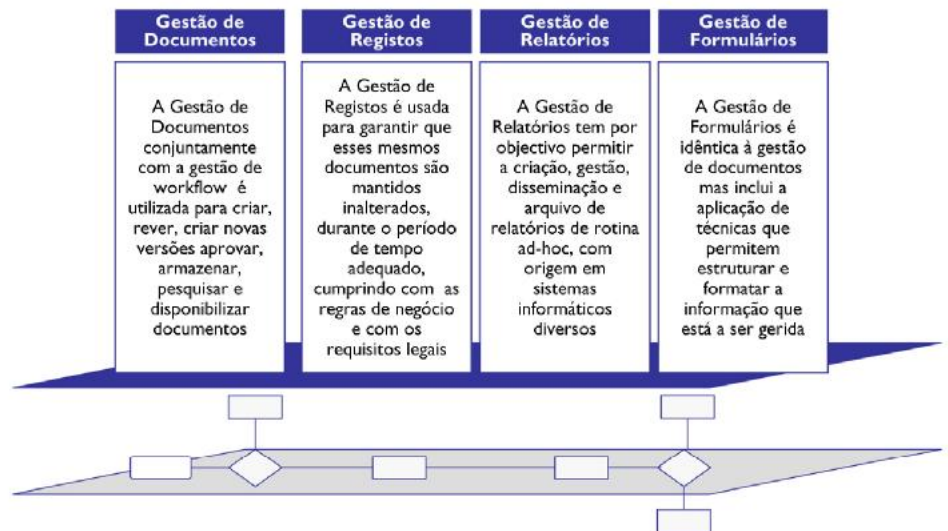


A Gestão Documental é um meio para atingir um fim. Na CSC não pensamos apenas na solução, ou no software, mas sim num método que todas as organizações devem pôr em prática por forma a maximizarem o seu investimento no capital intelectual, desde a fase de criação, à disponibilização, pesquisa, utilização e arquivo.

Não é apenas o que tradicionalmente conhecemos como gestão de documentos, registos, relatórios, formulários, emails ou gestão de conteúdos web. É tudo isso e muito mais. A CSC é o parceiro certo para o ajudar a que tudo faça sentido e demonstrar como pode tirar partido da Gestão Documental.

### Melhorar o que já é feito

A gestão de conteúdos abrange, mas não se esgota, no que tradicionalmente é conhecido como:




Tradicionalmente, os sistemas e processos aplicados a estes quatro tipos de "conteúdos" eram isolados e "fechados". Actualmente o enfoque na melhoria dos processos de negócio e no serviço ao cliente criou a necessidade de transformar estes sistemas e processos de modo a serem abertos e partilhados. A sua reformulação é fundamental para assegurarem as diferentes funções num ambiente transparente, permitindo que os conteúdos e a sua forma de apresentação sejam tratados de forma independente, encorajando a reutilização e reduzindo a redundância.

### Potenciar o uso das novas tecnologias

Na presente Era designada como a da Internet, todos se lançam no desafio de potenciar o uso das novas tecnologias com a promessa de decréscimo de custos ou de aumento da quota de mercado e da rentabilidade. Internet, extranets, intranets, PDAs, pagers, smart cards e comunicações móveis, têm um denominador comum: precisam de ser alimentados com conteúdos. Sistemas de E-mail, caixas de voice mail e servidores (inbound) de faxes são inundados com conteúdos. A nossa capacidade de administrar tudo isto em tempo útil, é quase impossível. O problema é multi-dimensional com implicações para quem cria, envia, recebe ou administra conteúdos bem como para os sistemas e processos que apoiam estas actividades.

Assim, devem ser definidos processos que possam controlar a criação e captura de conteúdos. Devem ser implementados agentes que possam filtrar, anular, remeter, indexar, processar e armazenar conteúdos, sem ter em conta a sua origem ou formato. Devem existir tarefas automatizadas que, considerando o contexto e os conteúdos, irão determinar quem e quando deverá ser informado para intervir.



Em resumo, ferramentas e técnicas devem ser implementados de modo a controlar a dimensão do “depósito de informação” reduzindo ou eliminando tarefas repetitivas através do decréscimo da interacção utilizador – conteúdos, libertando tempo para tarefas de valor acrescentado e para actividades críticas para o negócio.

## Reconhecer o valor dos Conteúdos

As soluções de gestão de conteúdos não devem ser construídas apenas para resolver um único problema numa organização específica, num determinado período. O valor dos conteúdos apesar de tudo, depende de quem os vai utilizar. A sua importância variará no tempo considerando a mudança das necessidades individuais ao longo do mesmo. Por exemplo, o original da transacção de uma propriedade, efectuada hoje, pode ser, 10 anos mais tarde, importante para determinar ganhos quando a propriedade for de novo vendida a outra pessoa. Enquanto o conteúdo permanece estático, o contexto não. É o contexto com o conteúdo que determina o valor da informação em cada momento. Entretanto, o contexto não é dependente apenas do tempo. Indivíduos com diferentes responsabilidades, interesses e conhecimento, avaliarão a mesma informação de forma diferente ainda que na mesma altura. Por exemplo, a disponibilização pelos membros de cada departamento dos indicadores do seu próprio desempenho, para a gestão, a qual, irá usá-los para comparar o desempenho entre departamentos. Mais uma vez, o conteúdo é o mesmo mas a finalidade do negócio (contexto) que serve é diferente.

A conclusão lógica a ser retirada é que a determinação do valor da informação baseada no tempo e no contexto, implica que os conteúdos devam ser partilhados, potenciando o suporte aos objectivos de negócio e ao desempenho da organização. Ao mesmo tempo, a informação deve também ser protegida para evitar ou minimizar potenciais danos ao proprietário da mesma. Construir sistemas e processos que assegurem estes princípios constitui uma tarefa árdua mas recompensadora.

## Modular é a solução

O negócio de cada organização depende da fiabilidade dos seus sistemas e processos. ERP, MES, RH, R&D, Logística, Financeira, CRM, BI, SCM, e outros sistemas devem trabalhar independentemente mas no seu todo assegurar as necessidades aos diferentes níveis nas diversas vertentes. Quase todos estes sistemas tratam ou geram dados e documentos que devem ser controlados e utilizados eficazmente. A maioria destes sistemas faz uma gestão de entrada e saída da informação muito pobre numa perspectiva de conteúdos ou fazem-no com soluções que impossibilitam a respectiva partilha e acesso. As ferramentas e as técnicas da gestão de conteúdos, podem ser integradas para extrair ou exportar a informação de e para estes sistemas, de modo a que os conteúdos sejam “normalizados” e “transformados” ficando disponíveis para partilha e reutilização.

## Focalização no Cliente

A rápida penetração da Internet no mercado mostrou que os clientes estavam ávidos de informação útil e de serviço de qualidade. Nesta perspectiva, tendemos a pensar que os nossos clientes são o público em geral, mas é preciso estender esta ideia aos nossos empregados,

fornecedores, reguladores, investidores e parceiros de negócio. Esta focalização nos clientes, conduz naturalmente à necessidade de disponibilizar ferramentas que nos ajudem a recolher, avaliar e utilizar a informação de forma eficaz. Além da gestão de conteúdos, algumas das ferramentas que também contribuem para a melhoria da satisfação do cliente e, consequentemente, para o aumento das vendas e da fidelização, são *personalization engines*, *processadores intelligent query*, *ferramentas text mining*, *ferramentas groupware/collaboration*, *instant messaging*, *voice recognition and synthesis applications*, e *geographic information systems (GIS)*. A mudança no paradigma é que estas ferramentas já não são implementadas de forma isolada, mas combinadas, complementando-se nas suas diferentes componentes, tornando o seu uso numa experiência gratificante para o utilizador.

## Documentos e dados

A nossa percepção mais comum de conteúdo é que é textual. Esta percepção está incompleta dado que o conteúdo é simultaneamente não estruturado (documento) e estruturado (dados). As actuais tentativas de transformar texto em dados através da imposição de uma estrutura via XML demonstram a necessidade de estruturar os conteúdos, permitindo que sejam extraídos através de “*meaning*” ou tornando a sua pesquisa e análise mais fáceis. Usamos bases de dados que estabelecem estruturas para conteúdos mesmo antes que estes estejam criados. Usamos ferramentas de gestão de conteúdos para estruturar informação que já existe. A necessidade de estruturar existe para colocar o conteúdo ao nosso serviço seja qual for a abrangência e utilização do mesmo. Este é o esforço que conduz a ganhos que afectam directamente a rentabilidade das organizações.

## A Diferenciação da CSC

Em síntese, a gestão de conteúdos é apenas uma componente da arquitectura de suporte à decisão, com disponibilização de informação focalizada no cliente. A CSC pode ajudar a concretizar esta arquitectura colocando ao seu dispor consultores da indústria, de integração de sistemas, de infra-estrutura e de suporte técnico.

A CSC tem implementado soluções de gestão documental empresarial e de conteúdos em diferentes sectores nos últimos 11 anos. Com base na metodologia CSC Catalyst (certificada pela ISO 9000) a CSC tem acumulado uma ampla experiência na implementação de soluções documentais com Documentum ou IBM/Domino, em empresas de serviços e em empresas industriais, em departamentos tão distintos como I+D, Garantia da Qualidade, Engenharia e Departamentos Financeiros

*Para mais informações sobre Gestão Documental, por favor contacte connosco:*

**Computer Sciences Corporation**  
Consulting & Systems Integration  
Lagoas Park – Edifício 1  
2740 – 264 Porto Salvo  
Tel: +351 21 00 40 800  
Fax: +351 21 00 40 899