

Quatro maneiras em que os serviços de conteúdo promovem uma empresa mais inteligente e conectada

Uma nova abordagem ao ECM está mudando a forma como as empresas extraem valor das informações para estimular os processos de negócio

A informação digital está se espalhando pelo mundo dos negócios. Os Serviços de Conteúdo otimizam, radicalmente, a eficiência e geram melhores resultados comerciais ao levar o conteúdo digital aos principais processos de sistemas onde são realizados os negócios. Explore esse cenário em rápido desenvolvimento e saiba como as empresas estão extraindo mais valor dos conteúdos.

Índice

Introdução	3
Gerenciar conteúdo empresarial no contexto de processos de negócio estruturados	4
A evolução da cultura de trabalho digital	4
Exemplo de caso real	5
Criar empresas inteligentes e conectadas	5
Quatro maneiras que os Serviços de Conteúdo promovem uma empresa mais inteligente e conectada	5
1. Aumento do impacto das principais aplicações comerciais	5
2. Maximização dos processos comerciais	6
3. Impulsão da produtividade dos colaboradores	6
4. Oferecimento de uma única fonte de verdade	6
Conclusão: o que o futuro nos reserva e como chegar lá?	7
Firmar parcerias com o líder do setor em Serviços de Conteúdo	7
Recursos	7



Introdução

A informação é o ativo mais importante de uma empresa, englobando todos os aspectos, desde registros corporativos para interações entre clientes e parceiros até toda a propriedade intelectual gerada dentro da organização.

Atualmente, grande parte dessa informação é digital e os benefícios dessa transformação são multifacetados. A mídia digital conta com uma fácil captura, armazenamento, compartilhamento e expurgo, quando necessário. Grande parte, entretanto, permanece em isolamento, armazenada em silo, podendo ser utilizada somente dentro da aplicação ou processo no qual foi criada. Além disso, possui difícil acesso, sua maior parte não é gerenciada e é difícil de distribuir às pessoas e processos da empresa que mais poderiam se beneficiar dela.

As empresas lutam para gerir e extrair valor de tal informação, uma vez que há um aumento nos volumes e uma diversificação de formatos. As mudanças nas demografias e nos modelos de negócios demandam novas formas de interação, compartilhamento e colaboração.

Para atender às crescentes demandas competitivas, regulatórias e de serviço ao cliente, os Serviços de Conteúdo expandem os pontos fortes tradicionais organizacionais e de gestão de uma plataforma de ECM para além das aplicações fontes da informação.

Com os Serviços de Conteúdo integrados a uma aplicação principal, o conteúdo é submetido à análise assim que é criado. Os metadados de classificação e as políticas de governança são atribuídas e aplicadas automaticamente. Os Serviços de Conteúdo, sobretudo, promovem conexões dinâmicas, viabilizando a extração e o compartilhamento do conteúdo por toda a empresa com base na relevância do metadado.

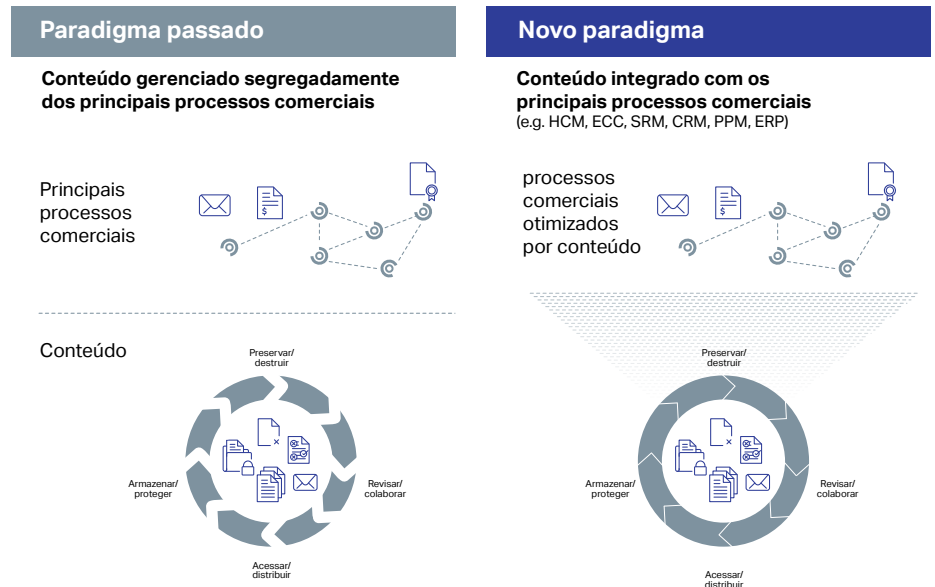
Ao invés de montar expedições de pesquisa intensivas, os usuários podem fazer com que a informação necessária seja entregue no contexto da tarefa, geralmente dentro da sua interface de preferência ou através de culturas de trabalho dedicadas. Como resultado, tem-se decisões melhores e mais inteligentes, geradas com maior rapidez.

Essa abordagem de conectar o conteúdo à empresa digital caracteriza-se como o pilar de uma Empresa Inteligente e Conectada. Continue a leitura e explore os exemplos desses Serviços de Conteúdo em ação para ter uma ideia melhor das possibilidades.



Assista ao vídeo de introdução e faça o download do [Relatório de pesquisa do setor AIIM 2018](#) completo.

Gerenciar conteúdo empresarial no contexto de processos de negócio estruturados



O diagrama acima representa o conteúdo gerenciado de forma segregada dos principais processos comerciais (o paradigma passado) vs. a nova mudança voltada ao conteúdo integrado com os principais processos comerciais (o novo paradigma).

A evolução da cultura de trabalho digital

As demandas da gestão de conteúdo evoluem conforme as empresas se transformam digitalmente e os silos de informações não são mais aceitos. O acesso intuitivo e o compartilhamento de informações são fundamentais não apenas para o gerenciamento de grandes quantidades de dados, como também para a extração do seu valor na forma de insights comerciais.

E além de tudo isso, a tecnologia progride de forma acelerada. Os Serviços de Conteúdo caracterizavam-se como um conceito emergente há apenas alguns anos. Hoje, porém, esse conceito faz parte de cada discussão de arquitetura de informação. O mesmo se aplica, atualmente, às tecnologias de nuvem, IA, de captura e automação.

Onde se encontram as empresas iguais à sua nessa jornada? Quais são as suas prioridades? O que, para elas, é viável e o que não passa de um pensamento ilusório?

O relatório AIIM 2018 State of Intelligent Information Management fornece um insight que pode ser utilizado como um padrão de referência para a sua empresa, explorando:

- Modelos de negócios instáveis e tecnologias avançadas que estão mudando a forma com as empresas lidam com a gestão da informação
- Novas metodologias e abordagens que as empresas devem adotar para garantir o sucesso



"Independentemente dos problemas identificados na empresa, a OpenText pareceu contar com a solução que nos permitiu não apenas gerenciar nossas informações, como também expandi-las a outras aplicações comerciais nas quais foi possível adicionar valor à empresa."

Vince Bocchieri
Gerente do programa de ECM
Salt River Project

[Leia a história completa](#)



"Antes de a OpenText ser a nossa opção, utilizávamos, principalmente, o e-mail na troca de informações, mas não havia forma de monitorar a fonte e o ponto de chegada dos e-mails, o que levou ao atraso nas aprovações. A OpenText elimina essa "intermediação" e ajuda a empresa a reduzir custos operacionais. Além disso, nos permite reter total conhecimento com relação a qualquer mudança, o que otimiza, drasticamente, a conformidade."

Ply Samudavanija
Vice-presidente, TI,
Gulf MP Company Limited

[Leia a história completa](#)

Exemplo de caso real

Criar empresas inteligentes e conectadas: conectar insights de negócios fundamentais a sistemas comerciais

Assista ao vídeo e descubra como a conexão de conteúdo digital não estruturado a sistemas-chave está mudando, de forma significativa, os processos comerciais.

Conforme as empresas inovam e implementam novas tecnologias, como drones e robôs, sistemas e processos conectados ajudam na otimização do papel que tais tecnologias desempenham. A introdução dos Serviços de Conteúdo permite aos clientes integrar novos tipos de conteúdo aos principais processos comerciais e gerenciar melhor riscos e custos.



Quatro maneiras que os Serviços de Conteúdo promovem uma empresa mais inteligente e conectada

1. Aumento do impacto das principais aplicações comerciais

As principais aplicações se definem pelo software com o qual os usuários mais interagem diariamente. Elas são a plataforma central de diversos processos comerciais: as ferramentas utilizadas na compensação de faturas, gerenciamento de clientes e na comunicação com colaboradores parceiros. É como a SAP®, Oracle®, Microsoft®, Salesforce® e outras otimizam os principais sistemas operacionais, como CRM, ERP, HCM e muito mais.

Por definição, são excelentes na execução de cada tarefa-alvo. Elas vêm funcionando tradicionalmente, entretanto, como silos independentes, sendo acessíveis somente a uma minoria selecionada. Os Serviços de Conteúdo abrem as portas a esses dados, permitindo às empresas controlá-los, organizá-los e viabilizá-los, de forma intuitiva, por toda a empresa, a colaboradores que tenham permissão de acesso a tais dados. A introdução de informações quando e onde forem mais necessárias eleva o desempenho dos sistemas comerciais através de uma melhor otimização da cadeia de fornecimento, desenvolvimento de produtos de sucesso, otimização do desempenho de ativos ou de um melhor engajamento com clientes.

Os Serviços de Conteúdo permitem às principais aplicações atingir o seu pleno potencial como um recurso especializado para toda a empresa, além de garantir que a empresa obtenha o valor integral dos seus investimentos.

2. Maximização dos processos comerciais

Os processos comerciais são vitais para uma empresa; nenhum processo individual, porém, opera sem conteúdo. Ele exige informações de outros sistemas e processos para um desempenho preciso e eficiente.

O cumprimento de uma regularização de sinistro, por exemplo, demanda um conteúdo entre a equipe de campo, representantes de clientes, fornecedores, processadores de faturas e outros. Além disso, todas as novas informações criadas em tais processos devem ser identificadas e disponibilizadas rapidamente a outros processos críticos: regulatórios e constatação jurídica.

Aprimore os processos comerciais com insights de conteúdo importantes para maximizar resultados gerais de processo. Nesse modelo de processo comercial cheio de conteúdo, quando o conteúdo é criado e conectado ao sistema principal, as informações adicionais são armazenadas simultaneamente para descrever o item, o que é conhecido como metadado. Isso torna o conteúdo mais inteligente e oferece contexto, uma vez que conecta a informação correta dentro do principal processo de aplicação. Os metadados permitem, além disso, que o conteúdo antes não estruturado seja exponencialmente mais inteligente e conectado a processos comerciais importantes.

Os operadores do processo podem, agora, visualizar todo o panorama sem deixar a aplicação ou interface com as quais tenham maior familiaridade.

3. Impulsão da produtividade dos colaboradores

A experiência do usuário tem se tornado, ao longo do tempo, o elemento esquecido nas plataformas integradas de gestão de informação. A integração dos Serviços de Conteúdo com os principais sistemas de negócios altera esse panorama. Desenvolvida para atender a metas específicas, permite experiências baseadas na função, facilmente personalizáveis, que refletem o que os usuários precisam ver — como, quando e onde quiserem.

A automação implícita elimina as normas caóticas de classificação e taxonomia. Os Serviços de Conteúdo refletem, além disso, as políticas de governança corporativa aplicadas à plataforma de ECM central. A adoção aumenta, enquanto o risco diminui.

Quando pessoas e equipes têm as informações necessárias em mãos, eles acabam tomando decisões mais rápidas e inteligentes, além de poderem focar na tarefa em questão. Eles sabem, visualizam e podem fazer muito mais. Ao remover barreiras de produtividade, os Serviços de Conteúdo promovem a agilidade e inovação, ao passo que elevam a segurança e a conformidade.

4. Oferecimento de uma única fonte de verdade

A informação flui no ambiente empresarial a índices cada vez maiores a partir de fontes cada vez mais diversificadas. As exigências regulatórias e legais evoluem e os clientes não aceitam respostas sem fundamento.

A maioria das empresas fica presa em uma infraestrutura de gestão de conteúdo que está obsoleta há cinco anos.

Nem tudo está perdido. Construa em uma plataforma de ECM já existente com os Serviços de Conteúdo tendo em vista a resolução de problemas de produtividade e a ampliação das melhores práticas de governança para processos, um passo de cada vez.

A criação do provérbio “única fonte da verdade” é uma jornada, e cada etapa avançada faz com que mais informações permaneçam sob controle, viabilizando a inovação, otimizando os serviços ao cliente e reduzindo os riscos.



“Nós temos a trilogia. O Content Suite da OpenText™ é a fonte da verdade. As soluções Extended ECM for SAP® da OpenText™ são a fonte do processo. E o Application Governance & Archiving for Microsoft® SharePoint® da OpenText™ é a ampliação dos limites”

Rick Quarmby
Informação central
Assesor de gestão
Hydro Tasmania

[Leia a história completa](#)

"Duas coisas me deixam muito esperançoso no momento... Primeiro, a mudança de concepção em todo o setor com o advento dos Serviços de Conteúdo. A OpenText vem defendendo, há um longo tempo, o uso dos Serviços de Conteúdo para ampliar o ECM em processos de negócio e aplicações nas quais o processo ocorre. Nossos clientes vêm obtendo um sucesso incrível com a implementação desse modelo e é empolgante ver como os Serviços de Conteúdo estão sendo utilizados para transformar seus processos de negócio digitais."

Muhi Majzoub

EVP de engenharia e TI da OpenText

Leia [Mude a forma como você enxerga a Gestão de Conteúdo](#), uma entrevista com Muhi Majzoub da OpenText

Conclusão: o que o futuro nos reserva e como chegar lá?

É fácil quantificar o custo da não adoção de novas abordagens na gestão de informações. A transformação digital de clientes, empresas e todos os setores significa que, para a grande maioria das empresas, a sobrevivência depende da gestão e extração efetivas do valor incremental do seu ativo mais importante: a informação.

Felizmente, a base para se tornar uma Empresa Inteligente e Conectada, preparada para o futuro de sistemas integrados e alimentados por Insights, que abrange sistemas de nuvem, automação e IA, já vem sendo observada.

A plataforma de ECM já existente de uma empresa é a sua base fundamental, e a ampliação dos Serviços de Conteúdo é a próxima evolução. Ela se torna flexível e holística, promovendo mais valor a partir dos processos comerciais ao gerar insights de conteúdo. Pessoas e processos tornam-se mais conectados e produtivos, de forma viável, ao passo que aumenta a quantidade de informações mantida sob um controle de governança.

O segredo para o sucesso são os pequenos passos, e não os grandes saltos. Identificar um desafio ou oportunidade específicos dentro de uma função ou processo e formar parcerias com um fornecedor de confiança para identificar uma solução e implementá-la. E, então, seguir para o próximo passo.

Firmar parcerias com o líder do setor em Serviços de Conteúdo

A OpenText é considerada a líder do setor em soluções de Serviços de Conteúdo. [A plataforma OpenText™ Extended ECM](#) ajuda a:

- Integrar com as principais aplicações no centro dos processos vitais
- Vincular silos e facilitar fluxos de informação por toda a empresa
- Promover experiências de usuário simples e intuitivas para funcionar, de forma efetiva, com quantidades cada vez maiores de conteúdo diversificado
- Aumentar o alcance da governança de informação confiável e a funcionalidade da segurança

A OpenText foi, mais uma vez, classificada como líder no Quadrante Mágico da Gartner 2019 por Plataformas de Serviços de Conteúdo. [Saiba mais.](#)

Recursos

Saiba mais sobre a evolução da gestão de conteúdo e como as soluções da OpenText vêm ajudando as empresas a se preparar para o futuro.

- Leia o blog do Mark Barrenechea, Vice-presidente, CEO e CTO da OpenText, [Promovendo a Empresa Inteligente e Conectada](#), para descobrir o centro da informação inteligente.
- Leia a publicação, [O que são Serviços de Conteúdo?](#), para continuar a explorar o conceito e as práticas por trás dessa nova abordagem ao ECM.

[Descubra como a OpenText vem estimulando processos de empresas inteligentes e conectadas conectando insights de conteúdo importantes aos principais sistemas comerciais.](#)