



ENTREVISTA A PEDRO
QUINTELA, XEROX
**Os clientes são
parceiros na
transformação
digital**

PVleVII



PIleIII

IMPRESSÃO E GESTÃO DOCUMENTAL

**Mobilidade e IoT contribuem
para evolução dos processos
de negócio**

**OKI: SMART MFP
IMPULSIONAM
PRODUTIVIDADE**

PII

**RUI PAIVA, WEDO
TECHNOLOGIES: "VÊM AÍ
FRAUDES INIMAGINÁVEIS**

PXII

**OLAMOBILE
REFORÇA EQUIPA
DE VENDAS**

PVIII



LISBOA | PORTO | LUANDA | MAPUTO

**CONSULTORIA**
PROC. DESMATERIALIZAÇÃO**CORRESPONDENCIA**
FORNECEDORES | GERAL**DATAENTRY**
OCR | ICR | OMR**DIGITALIZAÇÃO | 24/7**
MASSIVA ou ON DEMAND**WORKFLOW**
PERFIL APROVAÇÃO PERSONALIZADO**PORTAIS WEB | MOBILE**
IT SOFTWARE DEVELOPMENT | BI | SaaS**ARQUIVO DIGITAL**
ACESSO CONTROLADO / USER**CUSTÓDIA FÍSICA**
CONSULTA de ORIGINAIS**DESTRUIÇÃO**
GARANTIDA e ACOMPANHADA

Reunimos condições de excelência para oferecer aos nossos clientes a capacidade de **desmaterializar os seus processos de negócio** apoiando-se em ferramentas tecnologicamente avançadas a **custos variáveis e reduzidos.**



Concentre-se na sua atividade **Core** | Reduza Custos | Consulte-nos como...

**OUTSOURCING DE
BACKOFFICE
ADMINISTRATIVO**

WWW.TBFILES.COM

(+351) 21 936 29 20

(+351) 22 99 99 160

INFO@TBFILES.COM

Livro
TELECOMUNICAÇÕES PARA TODOS

A FCA, editora do Grupo Lidel, disponibilizou a 3.ª edição do livro "Introdução às Redes de Telecomunicações, da autoria de Rui Sá, mestre e consultor em telecomunicações. Este manual descreve os principais conceitos, de forma simples, podendo ser utilizado por todos. O objetivo é divulgar e elucidar os leitores sobre os vários conceitos tecnológicos diretamente associados às redes de telecomunicações, contribuindo para o esclarecimento de dúvidas por parte de clientes e utilizadores sobre o que está subjacente às telecomunicações. Da rede telefónica às redes de banda larga fixa e móvel tudo é explicado numa linguagem simples sem terminologias técnicas aprofundadas.

Renovação
CANON COM DOMÍNIO DE TOPO. CANON

A Canon anunciou um website renovado a nível global e com novo endereço <http://global.canon/>. O domínio ".canon", baseado no novo Top Level Domain (gTLD) Program, só pode ser utilizado por empresas e serviços do Grupo Canon. Esta solução permite que qualquer visitante que utilize o novo domínio possa confirmar a sua autenticidade e assegurar-se que a informação disponível é fiável. A empresa irá introduzir em breve sites em outros idiomas para partilhar toda a informação de uma forma global.

Internacionalização
UNIVERSIDADE DE REYKJAVIK COM UNIT4

A Universidade de Reykjavik vai adotar o novo sistema de gestão académica na cloud, Unit4 Student Management, para poder oferecer uma plataforma de próxima geração aos seus alunos, anunciou a Unit4. A nova solução altera a forma como as instituições de ensino atraem e apoiam os estudantes. A solução está disponível na Europa, através de um programa de adoções antecipada.

IMPRESSÃO E GESTÃO DOCUMENTAL

Mobilidade e IoT contribuem para evolução dos processos de negócio

A utopia do mundo sem papel poderá não ser alcançável, mas poderá estar a caminhar-se pelo menos nesse sentido. A mobilidade, o IoT, a cloud estão a contribuir para a melhoria dos workflows nas empresas e no Estado.

Numa altura em que se antecipa que dois terços das empresas do setor público tenham todos os processos centrais em formato digital, até 2018, um resultado do estudo da Xerox "Digitalisation at Work", a melhoria dos processos associados à gestão documental, workflow e impressão está na ordem do dia.

Dentro do universo das tecnologias de informação e comunicações a gestão documental e a impressão são mercados que estão a evoluir aceleradamente com o novo paradigma tecnológico que inclui pilares como a cloud, a mobilidade, a Internet das Coisas (IoT), a big data ou o analytics.

Atualmente, "mais de 80% da informação que chega às empresas não é estruturada. Não está pronta a ser a 'consumida' pelos sistemas que as empresas usam para tomar decisões. Este facto faz com que os processos nas empresas estejam quebrados, as pessoas inundadas de informação, o que coloca as empresas numa situação de incapacidade de satisfazer as necessidades dos clientes", explica Hugo Pacheco, head of presales & Solutions da Papersoft. solução passa pela gestão documental e de workflows que é impactada atualmente pelo "consumo de software via cloud e mobile (expectativa de "pronto a utilizar", em qualquer altura, em qualquer lugar e de qualquer forma) e o aumento exponencial da quantidade de informação disponível (IoT e aparelhos conectados)".

São também estas as tendências apontadas por Luís Gonçalves, manager da Gfi: "o advento da IoT e a ascensão de soluções de impressão em mobilidade". Não é no entanto de descurar "a preocupação crescente em garantir a total desmaterialização dos processos de negócio, onde aplicações de gestão documental e de Business Process Management (BPM) devem estar devidamente alinhadas". Luís Gonçalves chama a atenção ainda para um fenómeno



Assiste-se a um crescimento da preocupação com os requisitos dos sistemas, controlo de custos, segurança dos documentos, entre outros.



A tendência natural será as organizações caminharem para o conceito Paperless Office, onde a redução de papel será notória e imprescindível

JOÃO INOCÊNCIO, EAD

recente e que está a aumentar exponencialmente: "a documentação nado-digital, informação que nasce e permanece digital durante todo o seu ciclo de vida, como por exemplo, o email".

Em matéria de gestão documental, João Inocêncio, diretor Comercial e de Marketing da EAD - Empresa de Arquivo e Documentação a "evolução das soluções tecnológicas tem tornado evidente que a redução do consumo de papel dentro das organizações será uma realidade a curto médio prazo. A tecnologia tem dotado as organizações de ferramentas que permitem controlar com maior rigor os seus processos de negócio, refletindo essa tendência em

ganhos de produtividade, eficácia e eficiência, aliados a uma economia de tempo". O responsável assinala que "não é difícil contabilizar o tempo alocado diariamente às tarefas de impressão, cópia e arquivo, pelo que a tendência natural será as organizações caminharem para o conceito Paperless Office, onde a redução de papel será notória e imprescindível".

João Inocêncio acredita que "apostar em soluções que permitam a integração das diferentes aplicações, utilização dos dispositivos móveis como forma de descentralizar tarefas e operações e a convergência para processos cada vez mais digitais serão tendências a ter em conta".

Sobre os Managed Print Services (MPS), as empresas já se encontram num estado de maturidade interessante, explica Pedro Monteiro, business development manager na Konica Minolta Portugal. Assiste-se a um crescimento da preocupação "em relação aos requisitos dos sistemas, ao controlo de custos, à segurança dos documentos, à pegada ambiental e produtividade dos colaboradores". As empresas e organi-

zações estão também a analisar o "impacto da desmaterialização dos processos, digitalização de documentação em papel, para a integração dos documentos em formato digital nos seus processos de negócio próprios". Por este motivo, assinala Pedro Monteiro, "a procura de soluções de gestão documental tem vindo a crescer", mas também por que permite agilizar processos de negócio, preservar da informação e tomar decisões com maior rapidez.

Manuel Amorim, CEO da Ano Software, chama a atenção para a dicotomia do setor: "a gestão documental tem dois grandes mercados, o público e o empresarial, cada um com necessidades distintas". O CEO explica que "o público exige sistemas mais complexos, robustos, que integrem workflows estruturados e com muitas funcionalidades. O mercado empresarial exige soluções contextualizadas com os seus processos de negócio e respetivas aplicações que as suportam, algo que, no setor público, tem, normalmente pouca relevância, embora seja desejável.

Telmo Silva, senior ECM con-

maistic

sultant da Affinity, integrador de soluções de gestão documental, considera que a grande tendência do setor da gestão documental e impressão “passa pela necessidade de soluções que consigam digitalizar grandes volumes de documentos para arquivo digital, arquivo físico, encaminhamento e integração com outros sistemas. Apesar do boom em redor ao uso da cloud, da minha experiência, julgo que há ainda um longo caminho para uso da cloud associado à gestão documental. As empresas procuram soluções seguras e customizadas ao seu negócio”.

O QUE CONTRATAM AS EMPRESAS?

“O mercado já não se compadece com organizações que descurem a gestão da sua informação”, explica João Inocêncio. Para o efeito, a EAD, empresa vocacionada para a disponibilização de soluções integradas de gestão documental, estabelece “relações de verdadeira parceria com os seus clientes, que permitam desenvolver, criar e disponibilizar soluções de vantagem competitiva, assente no recurso à informação de forma célere, controlada e organizada”. Na prática, a EAD quer “ajudar as organizações na otimização das suas funções core, redução dos custos operacionais, ganhos de eficiência e potenciação da mobilidade dos seus recursos humanos”.

Na Gfi, acredita-se que a “reengenharia de processos é essencial para uma correta automatização de processos”. Para o efeito, a Gfi disponibiliza “serviços de consultoria especializados nesta área. Interessante verificar o crescente aumento de solicitações, por parte dos nossos clientes, para análise



Interessante verificar o crescente aumento de solicitações, por parte dos nossos clientes, para análise e reengenharia de processos, antes de efetuarem a implementação de uma solução de gestão documental ou de BPM.

LUÍS GONÇALVES, Gfi

se e reengenharia de processos, antes de efetuarem a implementação de uma solução de gestão documental ou de BPM. Esta realidade demonstra uma maior preocupação em compreender e melhorar todo o processo de gestão da informação”.

A estratégia da Konica Minolta passa por “apoiar os seus clientes com know-how, tecnologia e melhores práticas, no sentido da implementação de soluções que possam automatizar os seus processos de negócio prioritários”, explica Pedro Monteiro. A abordagem da empresa “é composta por três fases: consultoria (fase em que avaliamos as necessidades reais e averiguamos o retorno do investimento), implementação (momento em que as ideias ganham forma) e, por último, gestão (fase durante a qual acompanhamos o cliente na utilização diária dos processos de negócio e melhoria contínua”.

A gestão documental é uma das áreas de atuação da Ano Software. A estratégia para esta área “envolveu o desenvolvimento de um

motor de gestão de processos, que está integrado no FutureDoc e no GSP - Gestão e Seguimento de Processos aos quais se ligam outras aplicações relacionadas com a disponibilização da informação (portais web intranet, extranet e internet)”, explica Manuel Amorim.

Para a Papersoft, a estratégia “é aproveitar o poder da gestão documental para gerir conteúdos na era do “caos de informação”. Isto envolve quatro áreas: captura móvel descentralizada e classificação da informação nos múltiplos pontos de entrada; automatização de processos e decisões negócio (extração de dados, análise de dados e autorregulação de casos “fora da norma”, e interoperabilidade com sistemas legacy); gestão dos ativos digitais, aplicação de prazos de retenção e gestão de dados pessoais; e trabalho remoto e acesso seguro a conteúdos”, explica Hugo Pacheco.

Em termos de estratégia, a Affinity tem vindo a estruturar o seu negócio em torno de sete grandes áreas: Business, Human Resources, Delivery, Financial, Comunicação, Office e IT Management. Numa primeira fase, optamos por descrever de forma pormenorizada todos os processos e procedimento internos, de forma garantirmos o crescimento da empresa sem perda de qualidade do serviço, explica Telmo Silva. “Tendo em conta a especificidade do nosso negócio, optamos por desenvolver um sistema à medida (ERP) que gere toda a atividade (processos de negócio) da empresa numa plataforma desenvolvida com tecnologias Microsoft e alojada na cloud Azure. Esta abordagem traz nos muita flexibilidade e capacidade de inovação”.



Armandina Fernandes
Head of Sales TBFiles Portugal

O fluxo documental começa agora no digital

A memória das organizações é espelhada pelo registo nos documentos e, sem ela, não é possível compreender os processos organizacionais de uma empresa. Nesse sentido, a informação não estruturada poderá trazer grandes problemas às organizações, pelo que é muito importante que cada empresa encontre o seu referencial de gestão de informação. A preservação e circuitos documentais digitais estão a ganhar espaço e é, sem dúvida, a preferência dos consumidores, assistindo-se no mercado a uma mudança da cadeia de valor do arquivo. Se há uns anos o arquivo físico era o início do fluxo documental, hoje em dia inicia-se com o digital e termina com a existência de papel, uma vez que muitos setores necessitam ainda de documentos físicos e sai muito mais barato optar pela custódia e pela externalização do arquivo.

Hoje pretende-se celeridade de processos e aumentos de produtividade pelo que o conceito de desmaterialização de processos está presente no discurso dos nossos empresários. Muitas vezes, fazem-se aquisições de sistemas chamados de “gestão documental” a custos elevados, com funcionalidades criadas massivamente que não são utilizadas, aumentando os custos com um retorno muito pouco significativo, porque não têm em consideração os requisitos da organização nem são efetuadas análises adequadas aos processos de trabalho para que a solução a implementar seja adequada.

Devido à enorme dispersão da informação que as empresas têm, é necessário que se definam métodos e se utilizem ferramentas para analisar, capturar, gerir, armazenar, preservar os conteúdos e documentos de forma a terem acesso rápido, eficaz e em qualquer lado à informação. Se olharmos para as grandes empresas do setor jurídico, financeiro, serviços e transportes vemos que utilizam o outsourcing para a desmaterialização das suas faturas de fornecedores, contratos, despesas de colaboradores, acreditação entre outros, porque permite converter custos fixos em custos variáveis, garantir a confidencialidade da sua informação e o correspondente ciclo de vida dos documentos, apostando nos seus recursos humanos para o que é core da empresa.

No entanto não devemos descurar o processo interno da gestão documental, pois é aqui que começa a boa gestão documental. Quanto mais conseguirmos otimizar as ferramentas internas e procedimentos, mais iremos conseguir um processo desmaterializado a um baixo custo. A importância da consultoria inicial às ferramentas internas e procedimentos é um dos fatores de sucesso da desmaterialização e da implementação nas empresas destas soluções que se querem cada vez mais personalizadas e menos standardizadas.

A tendência é ter o elemento referencial personalizado que abranja o ciclo de gestão da informação recebida e produzida no espaço de cada organização esteja ela em documento em papel, em arquivo eletrónico ou numa sequência de relatórios para impressão, optando por soluções transversais desde a consultoria inicial, à desmaterialização administrativa como a criação de workflows até à custódia do arquivo físico a preços muito competitivos.



Não devemos descurar o processo interno da gestão documental, pois é aqui que começa a boa gestão documental



DR