
CBS EM RE-VISTA

Edição

Abril 2015

Nº2

The background of the cover is a photograph of several people silhouetted against a bright sunset sky. They are standing on a rooftop with a tiled surface. Long shadows are cast across the tiles. The sun is low on the horizon, creating a strong lens flare effect.

TECNOLOGIA E NEGÓCIO

DE GESTÃO DE CONTEÚDOS EMPRESARIAL A COLABORAÇÃO DOCUMENTAL E SOCIAL

Nos últimos anos, assistiu-se a uma (r)evolução na forma de relacionamento das pessoas. Somos pessoas “multicanal”, a tecnologia é na prática somente mais uma peça de vestuário. **Este paradigma social causou um novo paradigma profissional. Pessoas mais exigentes e conhecedoras de tecnologia serão colaboradores mais motivados e produtivos. Em teoria...**

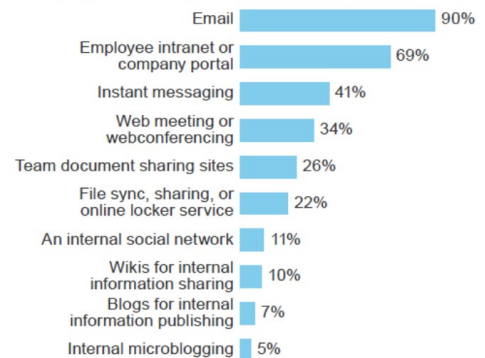
Como resultado desta situação, foi também a **evolução das soluções de Gestão de Conteúdos ou Gestão Documental**. Estas soluções atualmente assentam sobre os **pilares da Colaboração e do Social**. Apesar de toda a evolução tecnológica e de mentalidades, existe ainda hoje um desafio gigante, daqueles que se costuma apelidar de “salto de fé” (religiões aparte, claro):

Evitar a utilização do email como ferramenta de gestão documental, de conteúdos e de colaboração.

Não é matéria fácil para ninguém. As taxas de utilização do email a nível mundial são altíssimas. As pessoas são efetivamente animais de hábitos.

O problema que se coloca é que **o email não é uma solução colaborativa, em que todos podem ter acesso aos conteúdos de que precisam em qualquer altura.**

“Which of the following other applications or services do you use on a computer for work?”



Base: 1,219 North American enterprise information workers

Source: Forrester Workforce Employee Survey, Q4 2012, Forrester Research, Inc.

Para além disso, já muitos colaboradores se aperceberam que o hábito desta utilização cresceu de tal forma que, qualquer dia (se não chegou já esse dia), **o trabalho de muitas pessoas é somente responder a emails, quando deveria ser outro totalmente diferente**. O email é utilizado até como ferramenta de gestão de projetos, de gestão de eventos, entre outras.

Nós, na Compta Business Solutions, **aceitámos este desafio há alguns anos. Temos a tecnologia disponível, utilizamos internamente e tentamos evidenciar aos nossos clientes (internos**

e externos), de forma verticalizada e caso a caso, as grandes vantagens deste investimento. Efetivamente, o facto de muitas empresas disponibilizarem aos seus colaboradores soluções para estes fins, que não se encontram integradas poderá ser um fator de decisão: o email resolve.

As soluções de **intranet** que existem praticamente em todas as organizações, são na realidade uma tentativa de substituição do email em situações de informação e conhecimento interno,

mas o resultado global a que se assiste é que a uma **comunicação essencialmente unidirecional**. A organização publica informação para os colaboradores mas, **não existe especial motivação à interação, ao trabalho colaborativo, à criação de valor adicional** pelos colaboradores ou à troca de ideias de assuntos profissionais.

Com o instant messaging, passa-se exatamente o contrário, somente serve de interação pontual, sem qualquer retenção de informação.

📄 GESTÃO DOCUMENTAL ➡ 🌐 INTRANET ➡ 📁 ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT ➡ 📧 DOCUMENT COLLABORATION E ENTERPRISE SOCIAL

Há diversos fatores que reforçam a decisão de utilização do email, nomeadamente:

- Falta de integração entre ferramentas
- Redundância em tarefas que cada colaborador executa, por se verificarem sobreposições de ferramentas
- Falta de mobilidade
- Incerteza sobre qual ferramenta a utilizar em determinada situação
- Dificuldade em utilizar determinada ferramenta em determinada situação
- Não perceber a razão ou o valor de utilização de outra ferramenta

DE GESTÃO DE CONTEÚDOS EMPRESARIAL A COLABORAÇÃO DOCUMENTAL E SOCIAL

Imaginemos um cenário, em que foi efetuado o investimento numa solução tecnológica que disponibiliza estas funcionalidades, de ambiente semelhante ao das redes sociais com taxas de utilização mais altas. Esta solução permite funcionalidades de gestão documental, gestão de qualquer tipo de conteúdo e ainda com a possibilidade de colaboração. Assim é fácil partilhar conhecimento mediante perfis de colaboradores ou grupos.

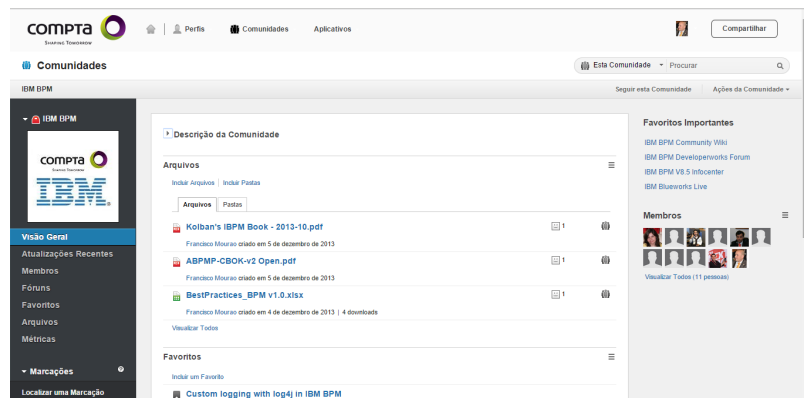
Para além disso, integra a possibilidade de procurar as pessoas na rede, e identificar rapidamente alguém podendo conversar com esta online. Dotada de contexto por comunidades ou fóruns, está simplesmente a aguardar a adoção e utilização de todos.

Como se gere esta mudança?

Deixar de utilizar múltiplas ferramentas e plataformas como o email, a gestão documental, os file servers, a intranet, as ferramentas de chat, etc e, simplesmente utilizar uma solução global com todas essas funcionalidades e mais ainda .

Uma solução transversal à organização e que permite que todos os departamentos e áreas da empresa colaborem no seu dia a dia, distribuam tarefas, partilhem ideias e reutilizem trabalho de um modo intuitivo, simples e eficaz.

Estaremos nesta fase, a um passo de abrir a rede social aos nossos Parceiros e Clientes. Colaborar e cooperar interna e externamente.



Conseguir uma rede social privada, monitorizada e que permite aproximar colaboradores, parceiros e clientes. Esse ideal é ainda um desafio! Mas tecnologicamente possível, irreverente e que traria com certeza resultados muito interessantes.

Vantagens

- ◆ Os utilizadores da solução partilham conteúdos como parte do seu dia-a-dia, tornando o desenvolvimento colaborativo de conteúdos muito semelhante à sua atividade social
- ◆ A partilha de ideias e construção de soluções torna-se parte do ADN da empresa
- ◆ O interface facilitado e flexível elimina as dificuldades de utilização
- ◆ Sem necessidade de formação pelo *look-and-feel* semelhante às redes sociais, solução intuitiva
- ◆ Não se perde conhecimento quando colaboradores deixam a empresa
- ◆ Os processos automatizados são despoletados sem que os utilizadores se apercebam
- ◆ Experiência do utilizador única e holística em termos de interface
- ◆ Inovação interna que pode ser transformada em inovação externa, com clientes, fornecedores, parceiros
- ◆ Resultados mais rápidos na produção de conteúdos (para promoção de produtos e serviços, artigos técnicos para resolução de problemas -> *Knowledge Base/Management*)
- ◆ Informação centralizada, disponível em qualquer altura (inclusive através de smartphone's)
- ◆ Facilidade de consulta de todos os dados e documentos mediante perfil de acesso
- ◆ Reforço a cultura de cooperação empresarial que se traduz em mais produtividade e melhores resultados de vendas

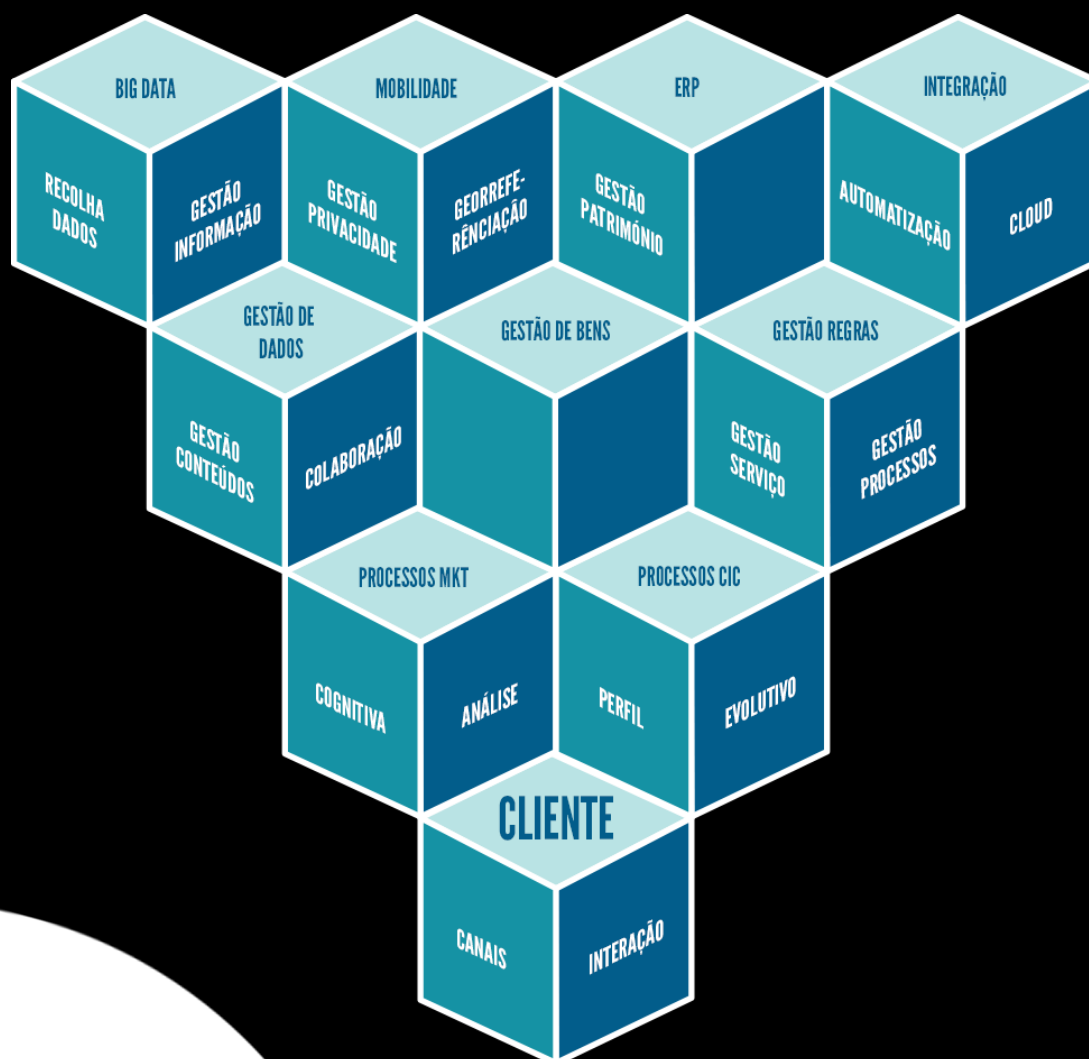
Quer conhecer a estratégia de implementação ou saber mais sobre a solução? Fale connosco!

Quem Somos?

Somos a Compta Business Solutions

Oferecemos Serviços Especializados e Soluções verticalizadas. Acima de tudo, oferecemos a nossa experiência, o nosso conhecimento de como otimizar o seu negócio, através da tecnologia.

Trabalhamos em conjunto com os nossos parceiros, para lhe proporcionar a melhor solução face à sua realidade.



WWW.COMPTA.PT/CBS

Tel: +351 214 134 200 marketing@compta.pt

facebook.pt/grupoCompta