

Transformando documentos em dados: A captura de dados no aprimoramento do processamento de documentos

Patrocinado por

OnBase[®]
by Hyland

aiim[®]
The Global Community of
Information Professionals

Sobre este Livro Branco

Como associação sem fins lucrativos dedicada a fomentar, expandir e apoiar as comunidades de usuários e de fornecedores de serviços e sistemas de gestão de informações, a AIIM tem orgulho de disponibilizar esta pesquisa gratuitamente. Deste modo, toda a comunidade poderá tirar proveito das informações, visão inovadora e direcionamento oferecidos pelo nosso trabalho. Nosso objetivo é apresentar a "voz do povo" baseada em nossa sólida comunidade com mais de 80 mil membros.

Estendemos o uso gratuito das informações deste relatório aos usuários finais (empresas) e a consultores independentes, mas não aos fornecedores de produtos e serviços de gestão de informações, exceto à Hyland Software e a suas subsidiárias e parceiros. Todo e qualquer uso deste material deve citar a referência "© AIIM 2013 www.aiim.org / © Hyland Software 2013 www.onbase.com".

Em vez de redistribuir cópias deste relatório aos seus pares, sugerimos indicar o endereço <http://www.aiim.org/research> para que o baixem diretamente do site.

Nossa capacidade de oferecer relatórios de pesquisa de altíssima qualidade só é possível graças à ajuda do nosso patrocinador, sem o qual teríamos de recorrer novamente a um formato pago de assinatura. Por isso, esperamos que você compartilhe conosco o agradecimento ao apoio do nosso patrocinador.



Hyland, creator of OnBase®

28500 Clemens Road
Westlake, OH 44145
EUA
E-mail: request-info@onbase.com
Website: www.onbase.com

Sobre a AIIM

A AIIM defende e apoia os profissionais da informação há quase 70 anos. A missão da associação é garantir que esses profissionais entendam os desafios atuais e futuros da gestão de ativos de informação na era das redes sociais, de comunicações móveis, de computação em nuvem e do big data. A AIIM conta com uma sólida base de pesquisa e serviços aos seus membros. Ela é hoje uma organização mundial sem fins lucrativos que oferece programas de pesquisa, educação e certificação aos profissionais da informação. A Associação representa toda a comunidade de profissionais de gestão da informação: usuários, fornecedores de tecnologia, integradores e consultores. A AIIM realiza uma série de programas de treinamento, incluindo o curso Capture Certificate: www.aiim.org/Training/Certificate-Courses/Capture-and-Imaging.

Sobre o autor

Nick Geddes é analista sênior na divisão de inteligência de mercado da AIIM, com mais de 15 anos de experiência na área de marketing em diversos setores de atividade. Nick é black belt no Six Sigma, com 10 anos de experiência em projetos de aprimoramento de negócios. É bacharel em Tecnologia da Informação, tem mestrado em Marketing e é membro do Chartered Institute of Marketing (CIM) no Reino Unido.

© 2014

AIIM
1100 Wayne Avenue, Suite 1100
Silver Spring, MD 20910
+1 (301) 587-8202
www.aiim.org

© 2014

Hyland, creator of OnBase
28500 Clemens Road
Westlake, OH 44145
+1 (440) 788-5000
www.onbase.com

Índice

Sobre este Livro Branco

Sobre este Livro Branco	1
Sobre a AIIM.....	1
Sobre o autor.....	1

Introdução:

Introdução	3
-------------------------	----------

O caminho em direção à automatização

O caminho em direção à automatização	3
---	----------

O processo automatizado:

O processo automatizado	5
Etapa 1: Captura de imagem.....	5
Etapa 2: Classificação e captura de dados	5
Etapa 3: Validação e processamento	6

Benefícios da automatização

Benefícios da automatização	6
--	----------

Abordagem dos obstáculos:

Tratamento de obstáculos	7
---------------------------------------	----------

Conclusão:

Conclusão	8
------------------------	----------

Recomendações:

Recomendações	8
----------------------------	----------

Referências:

Referências	9
--------------------------	----------

Com o apoio de:

Hyland, creator of OnBase	9
AIIM	9

Introdução

Os conceitos de digitalização e captura não são novos, e diversas empresas trabalham ativamente para reduzir a quantidade de papel que usam. Uma pesquisa¹ da AIIM mostra que 74% dos entrevistados promovem campanhas de melhoria dos negócios que se beneficiariam da redução do uso de papel em processos comerciais.

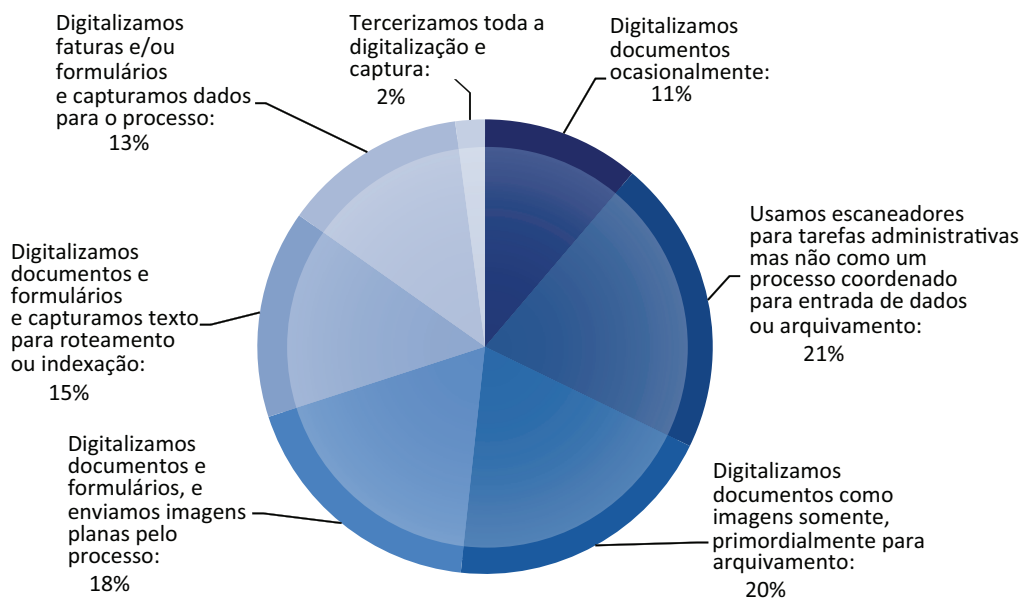
A digitalização de documentos é o primeiro passo nesse processo e traz muitos benefícios para o negócio. Contudo, é da captura de informações das páginas que surge a maior proposta de valor. A captura, validação e interpretação automáticas de dados do documento digitalizado eliminam etapas caras do processo, proporcionando melhorias na produtividade, na satisfação do cliente, na exatidão das informações, assim como na governança e na conformidade, melhores. A captura complementa os investimentos existentes em gestão de conteúdo empresarial (ECM), ERP e outros sistemas usuários dos dados. Com a eliminação de processos manuais, a captura pode proporcionar um bom retorno sobre o investimento (ROI), tornando-se um caso atrativo, que justifica a mudança.

Neste relatório, examinaremos as tendências atuais de digitalização e captura, os benefícios às organizações que utilizam essa tecnologia e algumas das questões que elas relatam. Também discutiremos como é possível otimizar os processos comerciais com a utilização da mais moderna tecnologia de captura.

O caminho em direção à automatização

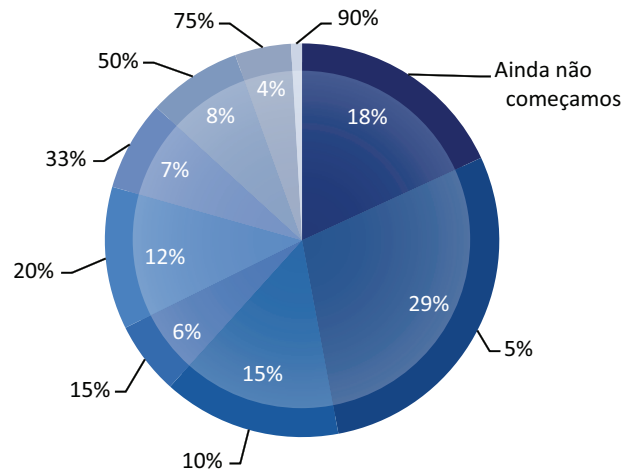
Como mostrado na Figura 11, a tecnologia de captura de documentos é utilizada pela maioria das organizações (68%) para inserir informações do papel em um fluxo de trabalho, no entanto com diferentes graus de sofisticação. Em muitas organizações (20%), o objetivo é simplesmente arquivar imagens digitais, e nesses casos, em geral, a captura ocorre na conclusão do processo.

Figura 1: Como você descreveria o nível de maturidade do processo de captura de imagens em sua unidade comercial? (N=420)



Livrar processos do uso do papel na primeira oportunidade traz benefícios mais significativos, tais como redução de custos, flexibilidade do processo em si e tempos melhores de resposta ao cliente. Embora a maioria das organizações reconheça que a eliminação do papel é um aspecto importante na melhoria dos processos, de forma geral, houve pouco progresso. Uma pesquisa da AIIM¹ mostra que atualmente o progresso rumo a operações completamente livres de papel não chega a 5% em 47% das organizações e que 18% delas nem sequer iniciaram esse movimento. A lenta adoção pode estar relacionada a preocupações orçamentárias, mas a pesquisa também indica o retorno do investimento em 12 meses ou menos no caso de 50% das organizações que adotaram a digitalização, e em 18 meses para dois terços delas.

Figura 2: Pensando em todos os processos com potencial de substituição de documentos físicos em prol da digitalização e da captura, incluindo captura móvel e recepção digital de correspondência, quanto você acredita que ainda falta para você atingir esse objetivo? (N=341)

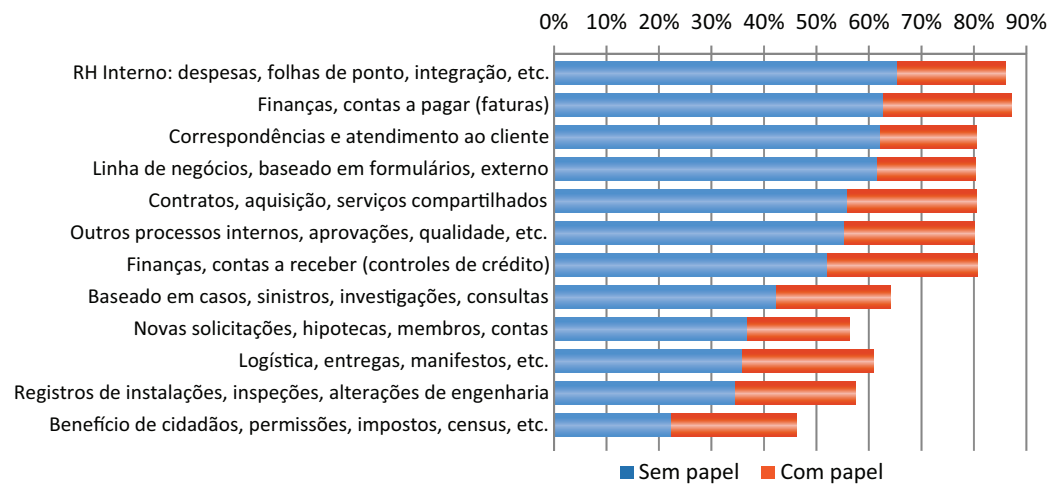


Digitalizar documentos físicos e importar informações eletrônicas existentes (e-mails, PDF, etc.) é importante, mas na verdade é apenas o primeiro passo para obter os benefícios máximos do processo de captura.

O reconhecimento e a validação de informações de um documento ou formulário em papel é a etapa seguinte para muitos, e proporciona melhorias significativas de processos, por meio da automatização ou eliminação de etapas do processo. Normalmente, a digitalização de um documento, a inserção de informações nele e seu envio subsequente pelo fluxo de trabalho adequado é uma tarefa manual, que requer recursos humanos para inserir os dados e classificar os documentos. Quando as organizações automatizam ou eliminam tarefas manuais, os processos tornam-se mais eficientes e menos sujeitos a erros.

Os melhores candidatos para digitalização e captura automáticas são organizações que dependem sobremaneira de formulários e/ou documentação de processos. Os processos mais frequentes, mostrados na Figura 3, incluem os usados por RH (integração de funcionários, registros de horário, etc.), financeiro (contas a pagar e a receber) e atendimento ao cliente. Embora esses formulários tendam a ser os mais comumente automatizados, outros fluxos de trabalho mais complexos, como propostas de abertura de conta ou processos baseados em casos também podem se beneficiar de algum nível de automatização.

Figura 3: Você eliminou o papel ou implementou a captura em algum dos seguintes processos? (N=408, comprimento da linha indica N/A)

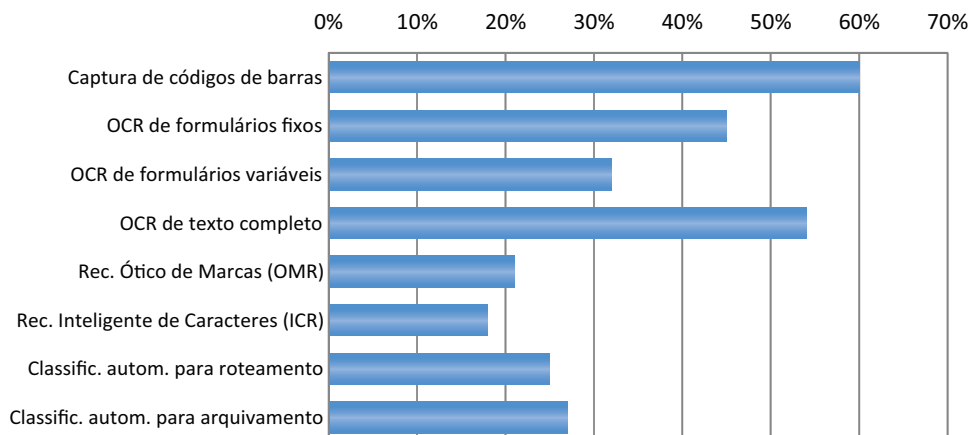


O processo automatizado

O processamento automatizado compreende diversas etapas importantes: captura do documento ou da imagem, classificação, captura de dados, validação e processamento. Após os documentos serem digitalizados (ou as imagens dos documentos importadas), é possível classificá-los, utilizando uma combinação de tecnologias para maximizar a precisão da solução.

Na fase de captura de dados, a tecnologia de reconhecimento óptico de caracteres (OCR) reconhece e extrai os dados, dispensando a necessidade de inserção manual. Esses dados são então validados usando um sistema de controle personalizável para garantir a precisão (a Figura 4², abaixo, mostra diferentes tecnologias de OCR empregadas atualmente). Na fase de conversão, os dados validados são convertidos para o formato apropriado ao sistema de ECM, de ERP ou a outro sistema de back-end utilizado pela organização e exportados para ele.

Figura 4: Quais das seguintes tecnologias de reconhecimento você emprega? (N=280)



Etapa 1: Captura de imagem

O processo automatizado inicia-se com a imagem de um documento, como um fax, TIFF ou PDF, digitalizada, importada ou enviada por e-mail. Os documentos podem ser digitalizados em uma central ou em diversos locais, conforme seja mais conveniente ao modelo de negócios da empresa.

O sistema de captura também funciona com os documentos físicos digitalizados da sua sala de correspondências, bem como com todos os documentos eletrônicos que você receber. O software monitora os e-mails recebidos, identifica automaticamente cada tipo de documento e captura os elementos de dados essenciais para classificar e encaminhar esses documentos e seus anexos para o destinatário ou local de rede apropriado. Por exemplo, no caso de faturas, os fornecedores podem enviá-las por e-mail como anexos em PDF para que sejam automaticamente encaminhadas para a fila de processamento do departamento de contas a pagar. Os fluxos de dados de serviços bancários de remessa ou de serviços de digitalização (e as imagens correspondentes) também podem ser utilizados por organizações que terceirizam essa função.

Não importa o método utilizado, os usuários podem ver as imagens dos documentos em segundos — as informações não ficam presas na sala de correspondência nem na caixa de entrada de alguém, evitando possíveis gargalos. Com acesso imediato às informações, o tempo antes gasto para procurá-las ou aguardá-las pode ser usado agora em tarefas de maior valor agregado.

Etapa 2: Classificação e captura de dados

As imagens dos documentos também podem ser identificadas, classificadas e encaminhadas automaticamente aos destinatários, departamentos ou locais de rede corretos por meio de diversas técnicas de classificação. Entre elas estão a utilização dos atributos físicos de uma imagem de documento, a correspondência da imagem do documento com uma biblioteca de imagens ou até mesmo "ler" o documento para determinar o seu conteúdo. Por exemplo, documentos menores que 10 cm de altura podem ser considerados cheques; faturas podem ser classificadas por meio da comparação do logotipo do fornecedor, ou os dados do próprio documento podem ser usados para identificá-lo, como a palavra "fatura". Essa capacidade de classificar documentos recebidos reduz a necessidade de ter funcionários administrativos dedicados realizar essa operação manualmente antes do processamento.

O reconhecimento e a classificação de documentos também elimina a necessidade de usar páginas de trecho, eliminando mais um custo oculto. A técnica de página de trecho é usada frequentemente para preparar documentos, e requer que um operador insira fisicamente uma página em branco para separar os documentos. Uma solução de classificação elimina facilmente essa etapa porque identifica onde a separação é necessária e encaminha os conjuntos de documentos corretamente.

Etapa 3: Validação e processamento

Nos primórdios da captura de dados, modelos — roteiros com "zonas estruturadas" para a localização de dados estáticos em um documento — eram o único modo de automaticamente capturar informações de imagens de documentos. Felizmente, a realidade agora é outra.. A tecnologia inteligente de captura de dados de documentos é capaz de processar documentos não estruturados ou semiestruturados, em que a localização dos dados no documento varia bastante. Por exemplo, no caso dos departamentos de contas a pagar, cada fornecedor tem seu próprio layout de documentos, mas eles podem ser facilmente processados com a extração completa das informações, inclusive dos itens na fatura.

Em vez de criar um modelo exclusivo para cada fornecedor, através da combinação de várias metodologias, incluindo a busca de rótulos de dados específicos, os dados são encontrados automaticamente seja qual for a sua localização na imagem, . A tecnologia atual é capaz de localizar e capturar dados automaticamente, como números de fatura, total devido, itens faturados, condições, data de vencimento, etc. Sistemas avançados também podem "lembrar" do local em que os dados foram localizados toda vez que uma fatura daquele fornecedor aparecer no sistema.

Uma vez localizados, a solução de software emprega a tecnologia de reconhecimento adequada para capturar automaticamente os dados. Para aumentar a precisão durante essa etapa, a maioria das soluções pode ser facilmente personalizada para alertar o software de que deve esperar um certo tipo de dados em um local específico. Para garantir a uniformidade, itens como datas podem ser configurados para indexação em formato definido pelo usuário, como MM/DD/AAAA, qualquer que seja o formato da data na imagem do documento.

Além disso, os dados capturados automaticamente podem ser validados conforme as regras de negócios do usuário para garantir a precisão dos dados. A maioria das soluções mais fáceis de usar permite a aplicação de centenas de regras. Com isso, a organização do usuário não precisa alterar sua forma de fazer negócios para acomodar uma solução de contabilidade automatizada. Em vez disso, a solução automatizada pode ser facilmente personalizada para ir ao encontro dos processos existentes.

As soluções mais eficazes também incluem a capacidade de consultar os dados já armazenados nos bancos de dados da empresa, tais como sistemas financeiros, ERP e sistemas atuais de ECM. O uso dessas informações detalhadas da base de dados para preenchimento automático e verificação dos campos de dados referentes a um documento, ou para sinalizar problemas que devem ser revisados, permite criar registros de dados mais completos e precisos para uso posterior. O aumento da precisão dos dados também elimina pontos de estrangulamento causados anteriormente pela falta ou imprecisão dos dados.

O dados precisos e verificados são então transferidos para o sistema de back-end, em tempo real ou de acordo com as práticas de negócios e os recursos da organização. A integração direta coleta os dados capturados e os transfere para o sistema de ECM, de ERP ou para outro sistema de back-end. Neste momento, o fluxo de trabalho do processo pode ser acionado, usando o documento ou o formulário digitalizado junto com os dados pré-preenchidos. Com dados disponíveis rapidamente, os usuários conseguem tomar decisões mais rápidas e confiáveis. Por exemplo, as faturas podem ser encaminhadas imediatamente para aprovação depois de verificadas, permitindo que sejam pagas rapidamente.

Benefícios da automatização

As organizações devem procurar modos de reduzir custos continuamente, aproveitando a tecnologia para integrar e ampliar seus sistemas já existentes, em vez de perpetuar práticas comerciais caras ou investir em novas infraestruturas de sistema. Com a substituição dos processos manuais por uma solução de captura automática de dados, as empresas podem contar com vários benefícios quantificáveis e qualitativos, tais como:

■ Redução nos custos de mão de obra

O processamento automatizado de documentos pode reduzir até 75% dos custos trabalhistas, muitas vezes ocultos, associados à realização de inserção manual de dados e a outros processos manuais. Além de evitar custos planejados com o pagamento de funcionários contratados para executar a tediosa tarefa de inserir dados dos documentos e formulários recebidos, as empresas que usam uma solução de processamento automatizado já não precisam lidar com o acúmulo de documentos recebidos. E, com o fim do risco de pontos de estrangulamento, elimina-se a necessidade de pagar horas extras caras e não previstas ou de contratar mais funcionários.

■ Melhoria da precisão dos dados

O processamento manual ocasiona erros humanos. A inserção imprecisa de informações exige que os funcionários corrijam manualmente os dados antes que eles causem problemas. A correção desses erros desvia os funcionários de tarefas de maior valor agregado, tais como o atendimento aos clientes. Por meio da aplicação de regras de negócio personalizadas, a solução de captura automática de dados valida esses dados capturados sem qualquer intervenção humana. Quando essas regras são aplicadas, as taxas de precisão podem chegar a mais de 99%.

■ **Diminuição do custo por documento processado**

Redução de despesas trabalhistas, melhoria na precisão dos dados e diminuição dos tempos de resposta permitem que as organizações processem mais documentos em um período de tempo mais curto e com um custo menor, sem precisar de mais funcionários. Isso significa que as empresas que investem em uma solução de captura automatizada de dados alcançam um ROI positivo rapidamente e registram um custo menor de processamento por documento. Assim, a empresa gera uma economia significativa, que aumenta seu lucro bruto e, conseqüentemente, contribui para a sua saúde fiscal em geral.

■ **Acesso mais rápido a informações essenciais**

A captura automatizada de dados agiliza o fluxo de dados e de imagens para o sistema de ECM, de ERP ou outro sistema de back-end do do usuário. A verificação automatizada de dados também permite detectar discrepâncias imediatamente. Isso significa que dados corretos entram no fluxo de trabalho mais rápido — em horas em vez de dias — ficando disponíveis prontamente para os processos comerciais subsequentes.

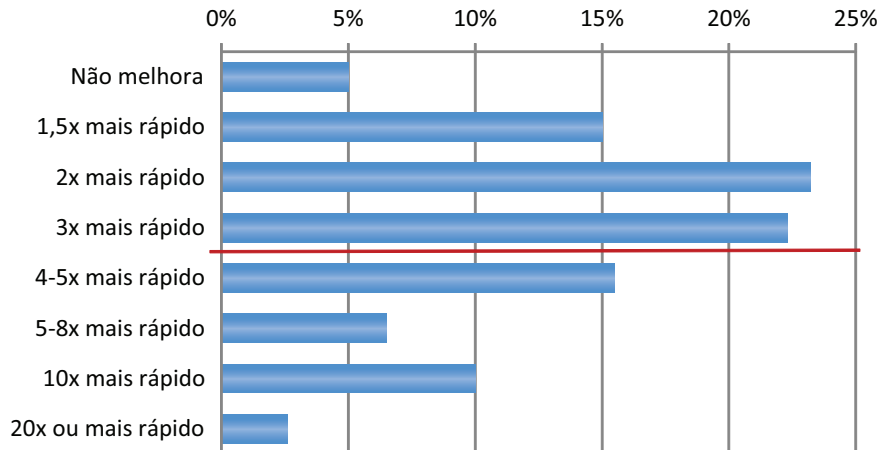
■ **Economia de tempo e apoio à conformidade por meio da indexação automática**

Com uma solução automatizada, campos de dados podem ser selecionados automaticamente como campos de indexação no sistema de ECM, eliminando a necessidade de funcionários para realizar a inserção dessas informações manualmente. Esses campos de metadados podem acionar regras de gestão e de retenção de registros, garantindo a conformidade com os regulamentos do setor e melhorando a busca e a descoberta.

■ **Agilização do atendimento a clientes**

Quando indagados, os entrevistados da pesquisa da AIIM¹ atestaram que é possível conseguir melhoria significativa no tempo de resposta com a utilização de tecnologia de digitalização e de captura. Como podemos ver na Figura 5, com uma redução média de 4 vezes, o tempo de resposta típico ao cliente de quatro dias será reduzido para um dia, uma grande melhoria principalmente quando usada como diferencial em um ambiente de negócios competitivo.

Figura 5: Considerando a perspectiva mais ampla, em qual medida você acredita que substituir o papel pela digitalização e captura, incluindo recepção digital de correspondências e captura móvel, melhora ou melhoraria a o tempo de resposta da sua organização aos clientes, fornecedores, cidadãos ou funcionários? (N=341)



Tratamento de obstáculos

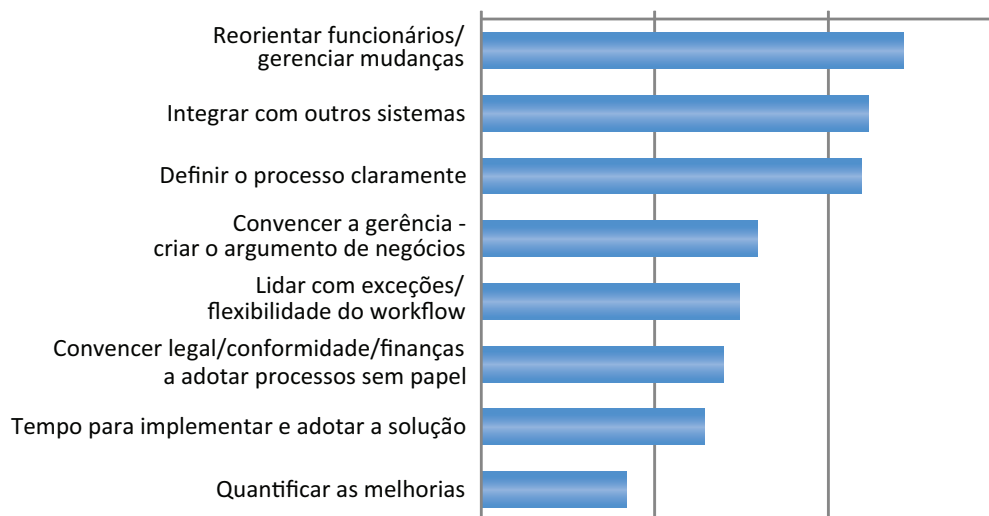
Como em qualquer processo de mudança, existem potenciais obstáculos. As organizações devem estar cientes destes desafios para que possam incluir esta informação em seus planos de projeto de melhoria. A pesquisa da AIIM¹ (Figura 6) mostra que reorientar os funcionários e gerir as mudanças são os maiores desafios. O envolvimento de usuários-chave, a comunicação e o treinamento adequado são as melhores maneiras de resolver essas questões.

Para responder às preocupações relacionadas a questões internas de negócios, a documentação do projeto deve incluir um caso de negócios detalhado (o fornecedor pode informar os custos e economias demonstráveis reais), bem como os planos de gestão de mudanças, definição de processos e resolução de exceções. Definir um novo processo com flexibilidade suficiente para lidar com exceções será um dos principais desafios, mas que é vital para uma transição bem sucedida ao fluxo de trabalho automatizado.

A integração com outros sistemas é a segunda dificuldade mais frequente. No entanto, trata-se de uma área em que o fornecedor deve oferecer respostas claras e mostrar a experiência em instalações similares. Se sistemas de

ERP e de ECM comercialmente disponíveis forem usados, a integração será mais fácil do que com tecnologias desenvolvidas internamente. Exemplos de organizações comparáveis no mesmo setor podem ajudar a reduzir as preocupações que surgirem durante a preparação do caso de negócios. Essas referências do setor também podem mitigar temores de ordem jurídica ou de conformidade, bem como ajudar a entender os ganhos resultantes de melhorias reais.

Figura 6: Quais foram as principais dificuldades que você enfrentou ao longo desses projetos? (Máx. de TRÊS) (N=276)



Conclusão

Conforme as organizações se esforçam para otimizar seus processos comerciais, tecnologias de digitalização e de captura são cada vez mais usadas em diversas áreas de negócio. Embora a substituição do papel sem dúvida proporcione melhorias de processos, a extração das informações de uma página e sua utilização para automatizar ou eliminar etapas no processo é o passo seguinte para as organizações, pois não só melhora a produtividade e acelera o acesso à informação, mas também proporciona um retorno possível de ser calculado e a contínua redução de custos no futuro. O uso da automatização pode alavancar os grandes investimentos realizados em tecnologias de digitalização e de captura, bem como nos sistemas de back-end, como ECM, ERP e CRM, gerando maiores ganhos de desempenho dos negócios.

Recomendações

- Analise sua situação atual em relação ao uso de papel, digitalização e captura. Analise seus processos atuais e identifique aqueles em que os documentos físicos podem ser substituídos.
- Verifique as etapas que podem ser eliminadas se as informações do documento forem capturadas eletronicamente, seja ele entregue em formato impresso, em PDF ou por e-mail.
- Converse com fornecedores sobre a tecnologia disponível e como ela foi implementada em organizações similares no seu setor de atividade. Fale sobre suas preocupações, e peça que eles apresentem exemplos do mundo real de como elas foram sanadas.
- Identifique e inicie um programa piloto que integre a digitalização e a captura em um de seus processos, para demonstrar os benefícios e o retorno do investimento para a sua organização.
- Sempre planeje implementar a digitalização e a captura em vários processos, não como uma solução pontual. Dessa forma, os custos com equipamentos e a integração com outros sistemas centrais podem ser amortizados entre as diversas áreas da empresa.

Referências

- 1 AIIM Industry Watch, July 2013, "Winning the Paper Wars – capture the content and mobilize the process troops" www.aiim.org/research
- 2 AIIM Industry Watch, February 2012, "The Paper Free Office – dream or reality?" www.aiim.org/research

COM O APOIO DE



Hyland, creator of OnBase, é um dos maiores provedores de soluções de Gestão de Conteúdo Empresarial (ECM) do mundo. A solução de ECM da Hyland, OnBase by Hyland, permite que as empresas reduzam seus custos operacionais, acelerem seus principais processos de negócios e melhorem o atendimento aos seus clientes. Em conjunto com a nossa rede de mais de 300 parceiros, fornecemos soluções especificamente desenhadas a clientes em 69 países.

No início de 2013, a Hyland adquiriu a AnyDoc Software, o que expandiu a suite de soluções da Hyland. A combinação das suites de produtos da Hyland e da AnyDoc proporciona aos clientes a melhor tecnologia de ECM e captura que se pode obter de um único provedor.

Para obter mais informações, envie uma mensagem para request-info@onbase.com ou acesse OnBase.com.

A AIIM (www.aiim.org) é a comunidade global de profissionais da informação. Oferecemos a pesquisa, a educação e a certificação que os profissionais da informação precisam para gerir e compartilhar ativos de informação na era das redes sociais, de comunicações móveis, de computação em nuvem e do Big Data.



The Global Community of Information Professionals

Fundada em 1943, AIIM conta com uma sólida base de pesquisa e serviços aos seus membros. Ela é hoje uma organização mundial sem fins lucrativos que oferece programas de pesquisa, educação e certificação aos profissionais da informação. A AIIM representa toda a comunidade de profissionais de gestão da informação, oferecendo programas e conteúdo a profissionais, fornecedores de tecnologia, integradores e consultores.

© 2014

AIIM

1100 Wayne Avenue, Suite 1100
Silver Spring, MD 20910
301.587.8202
www.aiim.org

AIIM Europa

The IT Centre, Lowesmoor Wharf
Worcester, WR1 2RR, UK
+44 (0)1905.727600
www.aiim.eu