

CINCO DRIVERS PARA MODERNIZAR O GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO CORPORATIVO

Principais considerações para usuários de sistemas legados



Hyland™

CONTEÚDO

(Clique para ir a uma página específica)

- 3 Novas demandas da era digital
- 4 Uma abordagem moderna ao ECM
- 5 O conteúdo é o combustível das operações digitais
- 7 Quanto mais ágil, melhor
- 9 As experiências modernas são importantes
- 11 A velocidade é necessária
- 13 A pressão financeira ainda existe
- 15 Seguindo em frente



Novas demandas da era digital

Para vencer na era digital, as empresas precisam ter ações ágeis, adaptação rápida e inovação contínua. Também é preciso digitalizar operações, fornecer novos serviços digitais e satisfazer as exigências de uma força de trabalho moderna e de uma base de clientes tecnicamente experiente. Seus sistemas atuais de ECM são capazes de acompanhar esse ritmo?

O fato é que os sistemas de ECM antigos foram projetados para uma época diferente. Eles são inflexíveis e tecnicamente limitados demais para os negócios e o ambiente de computação.

Talvez você já tenha passado por isso:

- Os novos projetos de ECM não saem do papel?
- Não há uma fonte única para as operações digitais?
- Os usuários modernos evitam experiências de ECM ultrapassadas?
- As vantagens do ECM na nuvem parecem fora de alcance?
- Sua última grande atualização de ECM atrasou e excedeu o orçamento?



Uma abordagem moderna ao ECM

Felizmente, existe uma nova abordagem para a gestão de conteúdo que liberta você das limitações dos sistemas de ECM tradicionais. As plataformas de serviços de conteúdo de última geração agora são desenvolvidas especificamente para a era digital. Elas são modulares, abertas, flexíveis e nativas da nuvem. Além disso, elas permitem que você atenda às necessidades de negócios em rápida evolução com experiências interessantes de usuário.

"O mercado de gerenciamento de conteúdo corporativo (ECM) continua sua evolução para plataformas extensíveis, flexíveis e que priorizam a nuvem. As plataformas de conteúdo modernas agora dominam o cenário dos fornecedores, e os clientes continuam em um ritmo constante de migração para essas plataformas, longe dos antigos repositórios locais."

Forrester¹

1

O CONTEÚDO É O COMBUSTÍVEL DAS OPERAÇÕES DIGITAIS



Conteúdo

Novas demandas da era digital

Uma abordagem moderna ao ECM

O conteúdo é o combustível das operações digitais

Quanto mais ágil, melhor

As experiências modernas são importantes

A velocidade é necessária

A pressão financeira ainda existe

Seguindo em frente

5 / 16

Obter o controle de seu conteúdo é fundamental para as iniciativas atuais de transformação digital. E o motivo é claro. Para começar, o conteúdo é o centro de quase todos os processos de negócios. E, como o conteúdo é uma fonte tão rica — e amplamente inexplorada — de percepção de valor agregado, obter o controle desse ativo tão importante pode turbinar seus negócios.

Com as operações digitais como prioridade, é hora de se perguntar se os sistemas existentes de ECM estão ajudando ou prejudicando sua capacidade de inovação. A oportunidade de colocar em ação uma estratégia digital é empolgante. Mas entregar soluções revolucionárias com silos de conteúdo bloqueados em repositórios fechados é um desafio. É ainda mais difícil quando você não pode fazer uso das tecnologias mais recentes de inteligência artificial (IA) e machine learning (ML) para desbloquear e ampliar o valor do conteúdo.

DIGITALIZE AS OPERAÇÕES COM SERVIÇOS DE CONTEÚDO

As plataformas de serviços de conteúdo modernas têm a flexibilidade e a abertura necessárias para integrar o conteúdo a novas experiências e serviços digitais.

As plataformas que reúnem **conteúdo, processo e governança com serviços AI/ML** são ainda mais poderosas. Juntos, esses serviços oferecem uma plataforma de negócios digital completa.

Os serviços de IA, que extraem ideias do conteúdo, e os serviços de ML, que melhoram essas ideias com o tempo, abrem um mundo novo de possibilidades. Você pode usar a análise de texto e de imagem para explorar, aprimorar e definir ações com base em dados do conteúdo corporativo. E você pode implementar conteúdo de maneiras muito mais inteligentes, eficientes e consistentes — facilitando as operações digitais em toda a sua empresa. **Com uma plataforma que integra de modo nativo os serviços de IA e ML dos principais provedores de nuvem, você pode começar imediatamente.**

Até 2025, as plataformas nativas da nuvem servirão como base para mais de 95% das novas iniciativas digitais — acima dos 40% em 2021.

Gartnerⁱⁱ

GARTNER e QUADRANTE MÁGICO são marcas registradas e marcas de serviço do Gartner, Inc. e/ou suas afiliadas nos EUA e internacionalmente, e são usadas neste documento com permissão. Todos os direitos reservados.



2

QUANTO MAIS ÁGIL, MELHOR



Conteúdo

Novas demandas da era digital

Uma abordagem moderna ao ECM

O conteúdo é o combustível das operações digitais

Quanto mais ágil, melhor

As experiências modernas são importantes

A velocidade é necessária

A pressão financeira ainda existe

Seguindo em frente

O mundo de negócios é volátil, com ascensão digital, tecnologias disruptivas e consumidores conectados questionando o status quo. Sua empresa precisa ser ágil para conseguir mudar o curso das coisas de forma rápida para se manter à frente da concorrência.

A pressão para atender às necessidades de negócios em rápida evolução fica sobre a TI. Isso se torna um desafio quando o sistema de ECM é rígido e baseado em uma arquitetura monolítica projetada décadas atrás.

Sua plataforma de ECM oferece a flexibilidade para entregar o que é certo para os negócios hoje e evoluir no futuro?

OBTENHA AGILIDADE COM SERVIÇOS DE CONTEÚDO

Para ter a capacidade de fazer mudanças rápidas, **procure por plataformas de serviços de conteúdo modulares que possuam uma arquitetura ágil e orientada por API.** Você pode integrar serviços de conteúdo em aplicativos existentes e novas soluções digitais, de modo rápido e fácil.

Depois, à medida que as necessidades de negócios forem surgindo, você pode ajustar, escalar, e reutilizar os serviços. É um modo comprovado de produzir inovações com rapidez.

Escolha uma plataforma de serviços de conteúdo com padrões abertos e uma fonte de código aberto. Isso vai deixar suas soluções ainda mais prontas para o futuro. Em vez de ficar preso em tecnologias de propriedade de outros fornecedores, você estará livre para inovar de modo rápido e iterativo, e nos seus próprios termos.

"Os serviços de conteúdo permitem que os tomadores de decisão recuperem sua confiança e preparem suas operações para o futuro."

Forresterⁱⁱⁱ

"Muitas das plataformas das quais estamos nos afastando são muito difíceis de manter e continuar evoluindo."

Jim Williams

Diretor administrativo, chefe de operações e tecnologia de serviços compartilhados, RBC Capital Markets

Leia o estudo de caso completo »



RBC Capital Markets

3

AS EXPERIÊNCIAS MODERNAS SÃO IMPORTANTES



Conteúdo

Novas demandas da era digital

Uma abordagem moderna ao ECM

O conteúdo é o combustível das operações digitais

Quanto mais ágil, melhor

As experiências modernas são importantes

A velocidade é necessária

A pressão financeira ainda existe

Seguindo em frente

9 / 16

50%

das implantações de ECM têm adoção de usuário abaixo do esperado

Systemscope^{iv}

“Os modelos de entrega na nuvem para aplicativos ricos em conteúdo e processos tornam mais fácil para os funcionários e as partes externas confiáveis acessarem e se envolverem com informações essenciais.”

Forresterⁱⁱⁱ

A maneira como trabalhamos está mudando rapidamente. Os profissionais podem atuar de qualquer lugar, e os projetos são mais colaborativos. Os nativos digitais estão transformando o local de trabalho ao trazer novas expectativas baseadas em aplicativos ágeis voltados ao consumidor.

Os sistemas de ECM antigos não se encaixam dentro dos estilos de trabalho modernos, e o resultado é a rejeição por parte dos usuários. Talvez seus funcionários ignorem um sistema de ECM complicado e usem uma solução de TI invisível, como um serviço de compartilhamento de arquivos. Ou talvez o fluxo de trabalho deles seja interrompido ao alternarem entre os aplicativos que usam por padrão e um sistema de ECM isolado.

EXPERIÊNCIAS ENVOLVENTES PARA USUÁRIOS MODERNOS

Com os serviços de conteúdo, é possível capacitar pessoas com uma forma muito melhor de trabalhar. Você pode fornecer conteúdo quando e onde os usuários precisam para concluir a tarefa em questão — seja o processamento de uma solicitação em um sistema de seguros ou o trabalho colaborativo em uma proposta a partir de um dispositivo móvel.

Para desenvolver uma solução personalizada, você não precisará se preocupar com as limitações de uma interface genérica. **As plataformas mais avançadas de serviços de conteúdo contam com ferramentas de desenvolvimento e criação de aplicativos, incluindo componentes de UI reutilizáveis.** É possível combinar esses elementos essenciais rapidamente para criar experiências digitais envolventes adequadas ao propósito do cliente e que serão bem recebidas pelo público.

4

A VELOCIDADE É NECESSÁRIA



Conteúdo

Novas demandas da era digital

Uma abordagem moderna ao ECM

O conteúdo é o combustível das operações digitais

Quanto mais ágil, melhor

As experiências modernas são importantes

A velocidade é necessária

A pressão financeira ainda existe

Seguindo em frente

Entregar novos projetos no prazo — que sua empresa precisa — é um desafio comum com sistemas de ECM legados. Você provavelmente já teve experiências com implementações de ECM que não deram certo, upgrades longos e sofridos e consultores caros acampados em salas de conferências por meses a fio.

Nenhuma equipe de TI quer paralisar ou atrasar os negócios.

ACELERAÇÃO E ITERAÇÃO COM SERVIÇOS DE CONTEÚDO

Com as plataformas modernas de serviços de conteúdo, você tem todas as vantagens das abordagens atuais de desenvolvimento que encurtam ciclos de fornecimento de software e apoiam melhorias rápidas e incrementais.

Você pode aproveitar aceleradores como os métodos ágeis de desenvolvimento com implantação em contêineres, infraestrutura como código e canais de implantação e integração contínuas (CI/CD, Continuous Integration and Deployment). Além disso, é possível lançar novas soluções em semanas, até mesmo em dias, bem como evoluir de enormes projetos únicos para inovação contínua.

Caso esteja criando um aplicativo em nuvem, você poderá começar a todo vapor com uma plataforma de serviços de conteúdo nativa de nuvem. (Lembre-se de buscar uma plataforma que não o restrinja a um único fornecedor de nuvem.) Os principais fornecedores começam a implementação com uma arquitetura de referência que integra práticas recomendadas de nuvem. Quando estão em produção, os serviços de conteúdo são dimensionados automaticamente — assim, a empresa não precisa ficar esperando que você forneça mais hardware. Além disso, é possível criar novos ambientes de forma rápida para encarar outros desafios de conteúdo.

Tempo de resposta inferior a um segundo

No ramo de processamento de solicitações, que tem grande volume de trabalho e documentação, a Delta Dental of California escolheu a plataforma Alfresco da Hyland em vez do IBM FileNet para fornecer desempenho essencial em escala. Um dos benefícios é o tempo de recuperação de documentos inferior a um segundo que permite à Delta atender às solicitações dos clientes com muita rapidez.



5

A PRESSÃO FINANCEIRA AINDA EXISTE



Custos caíram pela metade

A Lantik, S.A. presta serviços tecnológicos para o governo de Bizkaia, na Espanha. Quando procurou modernizar com uma solução simplificada, ela escolheu a Alfresco — potente o suficiente para atender a 1,2 milhão de pessoas em 112 municípios e com uma economia de custos de mais de 50% ao ano.



Ainda que seja um fator a ser considerado, o custo nunca deve ser a principal motivação para compras de tecnologia. No entanto, avaliar se sua empresa está obtendo o melhor retorno do investimento em ECM é uma necessidade.

As plataformas de serviços de conteúdo reduzem o tempo de geração de valor. Elas são mais fáceis e, portanto, menos dispendiosas de integrar, manter e estender do que os sistemas de ECM antigos. Além disso, as arquiteturas nativas de nuvem podem reduzir drasticamente o TCO (Total Cost of Ownership, custo total de propriedade).

Você pode economizar muito com escalabilidade dinâmica e reduzir os custos de armazenamento de conteúdo em até 70% em comparação com soluções locais.

COMO FAZER SEU NEGÓCIO RENDER

Considere também o alto custo de ficar preso a um fornecedor de ECM antigo. Os provedores de TI devem fazer seu negócio render ano após ano. O seu faz isso?

Algumas empresas de ECM se aproveitam da inércia do cliente. Elas cobram taxas altas de manutenção e suporte estendido. Mas não entregam inovações de novos produtos em troca.

Adotar a melhor abordagem ao ECM pode aumentar a flexibilidade — tanto do ponto de vista comercial quanto do técnico. **Você também estará em uma posição muito mais vantajosa com uma plataforma baseada em um núcleo de código aberto.** É possível voltar para versão de código aberto a qualquer momento se você estiver insatisfeito com o roteiro ou o compromisso com o valor do cliente oferecido pelo fornecedor.

Seguindo em frente

Diante das pressões da era digital, as equipes de TI estão reavaliando sua estratégia de ECM. Nenhuma organização pode trocar um grande sistema de ECM de um dia para o outro. **Mas qual é o risco comercial de não fazer nada? E o que você pode ganhar investindo em inovação em vez de em manutenção?**

Um plano inteligente é adotar uma abordagem moderna ao ECM ao longo do tempo. **Tente implementar serviços de conteúdo em um novo projeto como uma prova de conceito.** Você pode testar a tecnologia, provar o valor e ter impacto imediato nos negócios. A partir daí, você pode expandir gradualmente.

Resolva mais casos de uso aproveitando ao máximo o conteúdo corporativo com novas tecnologias, como IA, ML e a nuvem. E aproveite os serviços especializados de migração para reduzir sua dependência de sistemas de ECM que têm cada vez mais dificuldade para dar suporte a suas iniciativas de negócios.

As demandas da era digital tornam obrigatória a modernização do ECM. A questão não é se a mudança deve ser feita, mas quando e por onde começar. Com uma plataforma de serviços de conteúdo aberta e nativa de nuvem, você pode fornecer rapidamente soluções que os usuários vão adotar e que são necessárias para que os negócios tenham sucesso na era digital.

O seu ECM legado está atrasando seus negócios?

Os sistemas ECM antigos têm dificuldade de acompanhar as demandas da força de trabalho digital de hoje, que atua em ritmo acelerado. Esses sistemas antigos não estão conseguindo entregar resultados em diversas áreas — transformação digital, inovação e até capacidade de atingir metas básicas de negócios. Enquanto isso, os custos de suporte e manutenção continuam a subir em espiral.

Se você não quiser fazer uma atualização arriscada, comprar um pacote caro de suporte estendido ou simplesmente não estiver satisfeito com um produto que está parado, considere adotar uma abordagem moderna ao ECM com as plataformas de serviços de conteúdo nativas da nuvem da Hyland. Com essas plataformas modernas, você ganha uma solução que possibilita que seu conteúdo alimente as operações digitais, oferece aos usuários a experiência que eles desejam e permite a agilidade necessária para entregar novos projetos mais rapidamente e alterar o rumo quando for preciso e, ao mesmo tempo, reduz os custos de suporte e manutenção de sistemas de legado.

Hyland®

Saiba mais em **Hyland.com**

FONTES

- i. Forrester, *The Forrester Wave™: Content Platforms, Q2 2021*, 2021.
- ii. Gartner, *Top Strategic Technology Trends for 2022: Cloud-Native Platforms*, 2021.
- iii. Forrester, *Prepare for the Next Business Stress Test with Content Services*, março de 2021.
- iv. Systemscope, *You Want an ECM? You Can't Handle an ECM!*, 2016.