

Os benefícios da abordagem unificada nas plataformas *ECM - Enterprise Content Management*

MARCELO DOS SANTOS MOREIRA
Faculdade de Tecnologia de São Paulo – SP - Brasil
marcelo.moreira2@fatec.sp.gov.br

Resumo - Organizações dos mais variados portes e naturezas apresentam um enorme crescimento das suas informações no formato digital, principalmente as classificadas como de conteúdo não estruturado. ECM – *Enterprise Content Management* tem por objetivo fornecer uma plataforma de gestão de conteúdo corporativo não estruturado de forma a entregá-lo em formato adequado ao uso das aplicações corporativas, as classificadas com de conteúdo estruturado. O ECM unificado elimina a necessidade de integração e oferece todas as funcionalidades que as organizações necessitam, facilita o compartilhamento de informações corporativas, acelera os processos de negócio, provocando, assim, uma mudança no modo como pessoas trabalham, estabelecendo uma nova cultura organizacional voltada ao compartilhamento da informação.

Palavras-chave: Gestão de Conteúdo, ECM – *Enterprise Content Management*, conteúdo não estruturado, ECM integrado, ECM unificado.

Abstract - *Organizations of all sizes and nature have presented an enormous growth of information in digital format, especially those classified as unstructured data. ECM - Enterprise Content Management aims to provide an enterprise non-structured content management platform that works with a format suitable for enterprise applications that have structured content. Unified ECM emerged eliminating the need for integration and offers, at once, the functionality that organizations require regardless, facilitates the sharing of corporate information, accelerates business processes, thereby causing a change in the way people work, establishing a new organizational culture focused on information sharing.*

Keywords: *Content management, ECM – Enterprise Content Management, unstructured content, integrated ECM, unified ECM.*

1. Introdução

Organizações de pequeno ou grande porte, públicas ou privadas, vêm experimentando um crescimento das suas informações no formato digital sem precedentes. Planilhas eletrônicas, apresentações, e-mails e diversos outros documentos eletrônicos são criados diariamente. Esses tipos de documentos são conhecidos como conteúdo não estruturado. Devido ao contínuo crescimento desse tipo de conteúdo dentro das organizações, o grande desafio nos dias de hoje é como criá-lo, como gerenciá-lo e como distribuí-lo.

Vom Brocke et al (2010b) citado por Arshad et al (2012) relatam que a quantidade de informações digitais produzida em 2011 foi dez vezes mais do que a produzida em 2006, além de estimarem que os empregados, de uma forma geral, gastam até 30% a mais do seu tempo procurando a informação necessária para desempenhar as suas tarefas.

Segundo a AIIM (2013) ECM – *Enterprise Content Management* diz respeito às tecnologias, às estratégias, aos métodos e às ferramentas utilizadas na captura, na gestão, no armazenamento, na preservação e na distribuição de conteúdos e documentos de processos organizacionais. Assim, as ferramentas e estratégias ECM permitem a gestão de qualquer tipo de informação de uma organização. Já Glazer et al (2005) definem ECM – *Enterprise Content Management* como a tecnologia que oferece às organizações uma plataforma de gestão de todo o conteúdo de negócio não estruturado de forma a entregá-lo em formato adequado ao uso das diversas aplicações corporativas.

Inicialmente, os sistemas de gestão de conteúdo corporativo foram usados para tratar atividades de negócios específicas e estanques, convergindo, com o passar do tempo, ao atendimento das necessidades da organização como um todo. Apesar de muitas implementações e soluções ECM terem sido adotadas utilizando-se a abordagem integrada, nota-se uma profunda mudança em direção à abordagem unificada. A abordagem unificada de ECM fornece o conjunto completo de funcionalidades de gestão de conteúdo, incluindo a gestão de imagens, a gestão de conteúdo web, a gestão de ativos digitais. Esta abordagem unificada garante um retorno sobre o investimento (ROI) muito maior em pouquíssimo tempo.

Este trabalho tem por objetivo apresentar os diversos conceitos de ECM – *Enterprise Content Management*, os seus desafios, as suas tecnologias e os seus benefícios. Procura também demonstrar como a gestão de conteúdo tem evoluído ao longo dos anos, bem como explicar as suas duas abordagens: a **unificada** e a **integrada**.

2. Os desafios da gestão de conteúdo

Como resultado da chamada era digital vivida nos dias atuais, as organizações têm enfrentado vários desafios na criação, na gestão e na distribuição de conteúdo tanto no formato de papel como no formato digital. Muitas organizações utilizam diversos sistemas para armazenar o seu conteúdo não estruturado criado durante o curso de funcionamento de seus negócios. Estes sistemas heterogêneos resultam em duplicação de conteúdo e de esforço, tornando quase que impossível a efetiva reutilização de conteúdo em seus múltiplos fins. Além disso, ter o conteúdo armazenado em diversos lugares torna muito difícil o seu compartilhamento por toda a organização, bem como para os seus clientes, parceiros e fornecedores.

Gartner (2010) releva dados impressionantes relacionados às informações corporativas:

- 80% da informação é não estruturada
- 42% dos processos são realizados ainda em papel
- 30% do tempo de um funcionário é gasto em pesquisas de informação relevante
- 79% das organizações possuem mais de dois repositórios
- 25% das organizações têm mais de quinze repositórios
- 40% dos orçamentos da área de TI são gastos em integração de informações

Glazer et al (2005) destacam que os custos de impressão e a tramitação de papel resulta, atualmente, em outro grande desafio para a gestão de conteúdo. Em muitas

organizações, os colaboradores imprimem centenas de milhares de páginas de manuais, de especificações técnicas e relatórios e, logo em seguida, envia-os a diferentes áreas e fornecedores, sem contar que esperar um documento ser impresso e ser enviado para o seu local de trabalho leva tempo, além do que ele pode estar desatualizado no momento da sua chegada ao destinatário.

Pesquisar centenas de arquivos em discos, no próprio computador ou em servidores em rede, ou mesmo receber informações desatualizadas pode resultar ao gestor uma tomada de decisão imprecisa. Estes são apenas alguns dos fatores impulsionadores da adoção de sistemas de ECM.

3. Conteúdo estruturado e conteúdo não estruturado

Historicamente, especialistas em gestão da informação têm classificado conteúdos informacionais em dois tipos: conteúdo **estruturado** e conteúdo **não estruturado**.

Kelley (2002) explica que o termo repositório de conteúdo estruturado se aplica a dados rigidamente organizados que são geralmente utilizados por aplicações corporativas e armazenados em bancos de dados relacionais com uma estrutura previamente definida. O objetivo destas aplicações é a automação de processos de negócio: certificar que todas as faturas foram pagas no seu vencimento, acompanhar todo o inventário da organização e que os clientes tenham sido contatados nos períodos pré-definidos.

Por outro lado, repositórios de conteúdo não estruturado são responsáveis por armazenar dados em formatos diversos, ou seja, os dados que não são armazenados em repositórios de conteúdos estruturados, pois contêm informações de processos ou de projetos emergentes com a necessidade de um rápido desenvolvimento ou iniciativas difíceis de serem definidas. Este tipo de conteúdo é frequentemente utilizado para a comunicação e é distribuído por meio de diversos canais, podendo conter documentos escaneados, e-mails, relatórios de pesquisa, planilhas eletrônicas, contratos, especificações técnicas, conteúdo web, arquivos de áudio e vídeo, dentre outros.

Numa visão contemporânea, Glazer et al (2005) afirma que a classificação dos tipos de dados em estruturado e não estruturado pode ser enganosa. Toda informação, de um tipo ou de outro, possui certa estrutura. Se assim não fosse, seria impossível a sua compreensão? Assim sendo, qual o motivo da segmentação?

Esta distinção é importante não pelo 'o quê', mas pelo 'como'. Explicando melhor, o importante não é o que a informação é, mas como ela é criada e utilizada. No sentido de explorar ao máximo os benefícios de um repositório de conteúdo estruturado, a organização deve, de forma planejada, definir todas as possibilidades de estruturas de dados, exigindo de todas as suas áreas e colaboradores a criação de informações como um processo rigoroso, ou seja, um repositório de conteúdo não estruturado deve permitir a inserção de informações nos mais variados formatos, bem como ser capaz de transformar este conteúdo e extrair informações úteis de forma estruturada.

Os repositórios de conteúdo não estruturado existem devido às inevitáveis lacunas existentes nas diversas aplicações corporativas, pois, por exemplo, mesmo que uma organização possua um robusto sistema financeiro, é quase certo que os seus colaboradores armazenarão conteúdos vitais em planilhas do MS-Excel. Talvez, necessitarão também fazer referência a algum documento escaneado para validar a entrada de dados neste mesmo sistema financeiro.

Então, por que não armazenar este conteúdo não estruturado dentro do sistema financeiro? A resposta é que leva tempo para se projetar aplicações corporativas de modo apropriado. É muito mais rápido e fácil inserir uma tabela em uma planilha de eletrônica do que em um banco de dados, além do que isso pode ter reflexos diretos no funcionamento do sistema financeiro. O processo de controle de mudanças nas

aplicações é longo e complexo, com rígidas regras estabelecidas pela área de TI, fazendo com que os colaboradores se tornem propensos a executarem o seu trabalho em planilhas eletrônicas e distribuí-las via e-mail (GLAZER AT AL, 2005).

Os autores ainda levantam outras questões: Como uma organização pode garantir a segurança de importantes informações em uma planilha eletrônica? Como encontrá-la novamente? Como atualizá-la e ter a garantia que todos os que a acessam estão utilizando a versão mais atualizada? Resolver este problema é o principal objetivo da tecnologia ECM.

4. ECM - Enterprise Content Management

Com todos esses desafios relacionados à gestão de conteúdo empresarial, as organizações têm se voltado para tecnologias ECM para auxiliá-las no gerenciamento de todo o seu conteúdo de uma forma proativa. A tecnologia ECM abrange todo o ciclo de vida da gestão de conteúdo, oferecendo o controle e o suporte aos usuários durante cada uma das suas fases. Isto significa que o conteúdo corporativo passa a ser gerenciado durante a sua criação, a sua captura e o seu armazenamento. A tecnologia ECM também se utiliza de recursos de controle de versão de documentos, de indexação para futuras buscas, de limpeza de conteúdo a fim de minimizar riscos, de metadados e de segurança. São também contemplados diversos serviços de conteúdo: distribuição, publicação, classificação e preservação, controle de expiração e exclusão de conteúdo – Figura 1 (MACMILLAN; HUFF, 2008).

Dessa forma, as informações corporativas trafegam através de um ciclo de vida padrão, iniciando com a criação do conteúdo e terminando com a sua preservação permanente ou mesmo a sua destruição. Apesar de alguns aspectos do ciclo de vida de um conteúdo serem comuns, ressaltam-se algumas características e capacidades que às vezes estão ausentes em alguns repositórios de conteúdo.

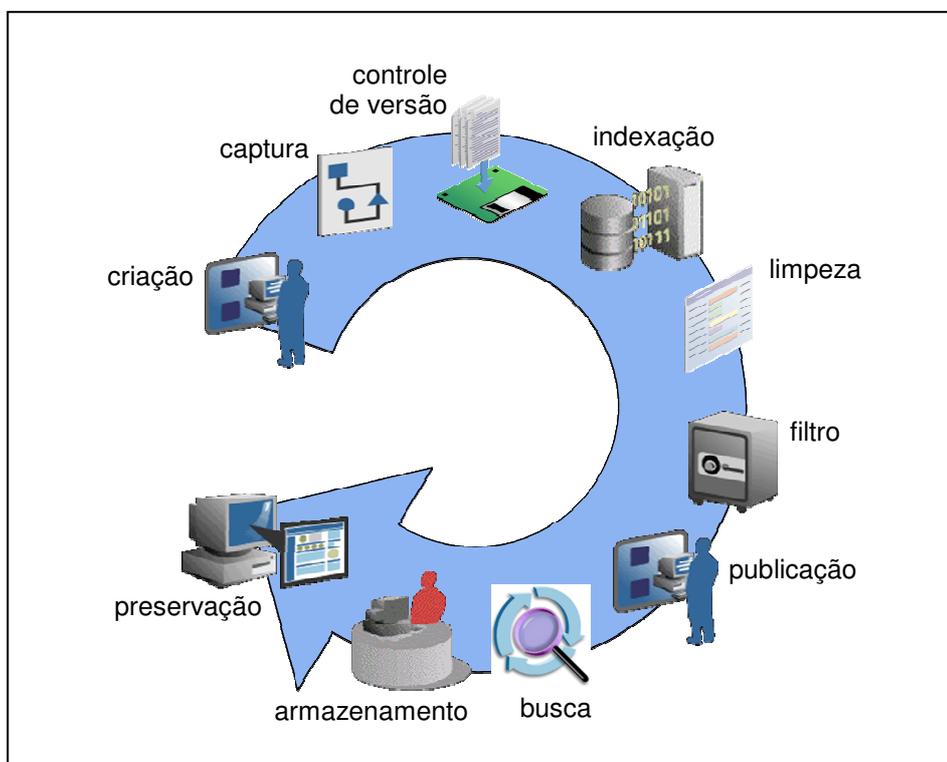


Figura 1 – Ciclo de vida da gestão de conteúdo.
Fonte: MacMillan e Huff (2008, p.22)

MacMillan e Huff (2008) descrevem detalhadamente cada etapa do ciclo de vida de um conteúdo, a começar com a sua **criação**. Supondo que um colaborador do Departamento de Recursos Humanos desejasse distribuir a última versão das políticas e procedimentos para toda a organização, ele começaria pela criação de um novo documento no seu computador pessoal, utilizando, por exemplo, o MS-Word e então o submeteria manualmente ao sistema corporativo por meio de um formulário web ou simplesmente salvando-o em um repositório central.

Alternativamente, um conteúdo pode ser submetido automaticamente por uma aplicação corporativa. Este conteúdo pode estar na forma de relatórios ou em lotes de imagens provenientes de um escâner de produção de altos volumes. Neste último caso, o conteúdo original é digitalizado, processo esse denominado no ciclo de vida de um conteúdo como **captura**, realizada por meio do escaneamento do documento original e transformando-o em uma representação digital. Esta representação digital deve conter o texto completo do documento original ou simplesmente a sua imagem. Para se extrair o texto completo de um documento original no processo de digitalização é utilizado o recurso OCR - *optical character recognition* ou reconhecimento ótico de caractere.

Após a criação e/ou a captura de um conteúdo, este é armazenado no sistema de gestão de conteúdo como uma **versão** ou uma **revisão**. Isso deve se dar na forma de submissão de um item de conteúdo único – como exemplo, uma nova fatura – ou uma revisão de um item de conteúdo existente – como a revisão das políticas e procedimentos de recursos humanos. O controle de versão é muito importante, pois permite aos usuários, se necessário, retornarem às versões antigas dos itens de conteúdo.

MacMillan e Huff (2008) prosseguem com a fase de **indexação** que envolve a extração dos textos do item de conteúdo, colocando-os em um motor de busca. Faz também parte deste processo a inserção de metadados relevantes no índice, tais como: título, autor, comentários, projeto e classificação de segurança. Isso facilita a localização de um determinado conteúdo por meio da busca de palavras-chaves específicas. Por exemplo, as políticas e procedimentos de recursos humanos podem conter informações sobre as férias dos colaboradores. Assim, quando um colaborador fizer uma busca por “período de férias”, eles encontrarão este item como resultado da busca. Os mecanismos de busca são peça fundamental para se localizar conteúdos, mas por si só não podem resolver todo o problema.

Outra fase muito importante do ciclo de vida de um conteúdo é o processo de **limpeza**. Isso envolve a inspeção de informações embutidas no conteúdo sem o conhecimento dos seus usuários, o que pode incluir o endereço de e-mail ou nome de quem o criou, ou até mesmo parágrafos que se imaginava ter sido apagados. Por exemplo, se o colaborador do Departamento de Recursos Humanos criou o documento de políticas e procedimentos no MS-Word com a função Controle de Alterações habilitada, todo o conteúdo apagado pode ainda estar embutido no referido documento. Isso pode causar problemas de segurança, sem contar situações embaraçosas.

Uma vez que o conteúdo tenha sido inserido no sistema, catalogado pelo motor de busca e processada a limpeza, ele já está pronto para ser utilizado pelos usuários. Um usuário pode utilizar um conteúdo por meio de um mecanismo de entrega, tal como uma publicação ou uma subscrição, ou mesmo pode navegar pelo sítio fazendo buscas baseadas nos textos deste conteúdo.

Os autores chamam a atenção que, com o passar do tempo, toda informação tende a se tornar irrelevante, pouco relevante ou relevante somente para fins históricos, o que não significa conteúdo antigo, pois em alguns casos há a necessidade de estarem disponíveis para auditoria. Alguns registros, por exemplo, podem ter um tempo de vida útil indefinido por exigência legal. Outros registros podem ser preservados por um período de

tempo específico, como, por exemplo, um prontuário médico que deve ser destruído após sete anos.

A gestão do ciclo de vida baseada na terminologia ECM tem por função incorporar todo o ciclo de vida do conteúdo. Porém, em alguns casos, pessoas que discutem a gestão do ciclo de vida focam somente o final do ciclo de vida. Dois outros termos devem também ser discutidos: **arquivamento** e **preservação**. A preservação reflete a política que rege o período de tempo que se deve manter um documento ou o processo pelo qual se audita e se destrói informações obsoletas. Arquivamento é a capacidade e o modelo utilizado no armazenamento de longo prazo de conteúdos inativos que ainda não estão disponíveis para destruição – arquivo morto.

Em suma, todo o conteúdo de negócio de uma organização se encontra em algum ponto deste ciclo de vida: e-mail, contratos, páginas web, relatórios, artigos, imagens e vídeos. Este conteúdo pode estar sendo criado, sendo capturado ou mesmo já exista no sistema corporativo. Talvez esteja sendo publicado em outros sítios ou os colaboradores podem estar fazendo buscas no sentido de encontrá-lo no repositório central da organização. Todo esse conteúdo deve ser gerenciado de forma centralizada no sentido de disponibilizar a informação certa às pessoas certas e no contexto certo.

Segundo Glazer et al (2005), atualmente é muito comum que as aplicações corporativas se utilizem de uma combinação de informações estruturadas e não estruturadas. A tecnologia ECM oferece às organizações uma plataforma que abriga esse conteúdo não estruturado e o entrega no formato adequado às várias aplicações corporativas de conteúdo estruturado. Isto permite às organizações transformar o seu conteúdo não estruturado em ativos digitais e implementar uma estratégia coerente para a gestão de conteúdo de forma segura por toda a organização.

5. Benefícios da tecnologia ECM

Kelley (2002) afirma que, ao implantarem a tecnologia ECM, as organizações se beneficiam sobremaneira, pois ECM permite o controle do acesso ao conteúdo, a manutenção de trilhas de auditoria e históricos, bem como a automação da disponibilização de conteúdo baseada em políticas previamente estabelecidas que ajudam a minimizar os riscos e a controlar o conteúdo durante todo o seu ciclo de vida.

Além disso, um dos aspectos fundamentais da tecnologia ECM é o compartilhamento do conteúdo, pois foi constatado que as organizações não têm problemas na criação de conteúdo, mas sim no seu compartilhamento. ECM permite que o conteúdo seja disponibilizado às pessoas certas, no momento certo, no dispositivo certo e no formato certo.

Finalmente, ECM está intimamente ligado à automação no sentido de encontrar e eliminar etapas redundantes, bem como automatizar passos que anteriormente eram executados de forma manual, tais como a conversão de documentos em formatos web ou roteamento de documentos – workflow. Tudo isso resulta na aplicação da tecnologia para ajudar a minimizar os custos e aumentar as receitas. Dessa forma, Kelley (2002) descreve que ECM pode ajudar as organizações a:

- Melhorar a comunicação e fortalecer as relações e os serviços oferecidos;
- Aderir à conformidade e às regulamentações governamentais;
- Reutilizar e compartilhar o conteúdo em toda a organização, bem como fora dela, melhorando a eficácia de seus colaboradores e reduzindo custos de impressão, envio e armazenamento.

6. ECM integrado e ECM unificado

Glazer et al (2005) afirmam que, inicialmente a gestão de conteúdo consistia em aplicações estanques construídas sobre diferentes plataformas. Além disso, tais aplicações foram desenvolvidas para a gestão de tipos específicos de conteúdo, como por exemplo: aplicação de gestão de documentos, aplicação de gestão de sítios da web, aplicação especializada em gestão de ativos digitais (áudio e vídeo), dentre outras.

Isso levou a situações que, por exemplo, as organizações tiveram de criar portais de recursos humanos para gestão de currículos e sistemas de gestão de documentos de políticas e procedimentos de compras. Daí, quando necessitaram adicionar novas funcionalidades, como gestão de registros ou mesmo quando construíram novas aplicações de suporte aos seus sítios, tiveram de comprar outro pacote de software de um fornecedor diferente especializado nessa nova aplicação e, talvez, instalá-lo em um servidor dedicado para tal.

Assim, as empresas fornecedoras de soluções ECM começaram a adquirir tecnologias complementares a fim de coexistir com as atuais ou as incorporaram ao seu próprio software. Esta estratégia veio para beneficiar organizações usuárias de tecnologia ECM, pois permitiu a elas consolidar várias aplicações de diferentes fornecedores em uma única plataforma e fazer a gestão de todos os tipos de conteúdo – estruturado e não estruturado – dentro da organização. Este foi o nascimento do ECM.

Embora esta abordagem integrada tenha satisfeito as organizações naquele momento, permitindo-lhes lidar com um único fornecedor de software, isso resultava em altos custos de consultoria e de implementação, pois as organizações optaram por usar mais de uma funcionalidade das suas aplicações corporativas e as aplicações de gestão de conteúdo não comportavam esta integração. Para resolver este problema, fornecedores desenvolveram padrões de integração entre as aplicações construídas sobre uma plataforma única – ECM unificado, permitindo às organizações uma implementação mais rápida de suas aplicações corporativas.

Certamente o ECM integrado ofereceu algumas vantagens. No entanto, uma série de dificuldades veio à tona: integrações incompletas, dificuldade de suporte a diferentes sistemas operacionais e linguagens de programação, atualizações traumáticas, duplicidade de conteúdo nas diversas aplicações, sem contar na necessidade de treinamentos intensivos em múltiplas interfaces, o que causou muitos transtornos aos gestores que optaram por esta abordagem.

Diante desta situação, as organizações reconheceram a necessidade de uma plataforma com uma base única tanto de código como de interface, levando ao chamado ECM unificado.

7. A abordagem unificada de ECM

Como descrito anteriormente, historicamente, as aplicações de gestão de conteúdo foram criadas para gerenciar um único tipo de conteúdo, ou seja, aplicações de gestão de conteúdos específicas – gestão de registros, gestão de conteúdo web, gestão de ativos digitais e gestão de documentos e de imagem. Olhando atentamente para essas aplicações de gestão de diferentes conteúdos, percebe-se que todos eles compartilham um conjunto de funcionalidades semelhante usado para gerenciar esses itens de conteúdo, tais como a capacidade de se ter o controle de versão, de segurança e de acesso, pesquisa, gestão de metadados e workflow ou capacidade de roteamento – Figura 2 (GLAZER AT AL, 2005).



Figura 2 – Conjunto comum de serviços de conteúdo compartilhado entre aplicações independentes de gestão de conteúdo.
 Fonte: Glazer et al (2005)

Embora cada tipo de conteúdo requiera uma funcionalidade específica, tais como planos de gestão de arquivos, gestão de armazenamento de registros físicos e digitais, conversões para arquivos digitais de vídeo, editores WYSIWYG, publicações de modelos web dinâmicos e estáticos, estes sistemas de gestão de conteúdo independentes compartilham um conjunto de serviços e funcionalidades comuns. O ECM unificado oferece o mesmo conjunto de funcionalidades em um mesmo produto para todos os tipos de conteúdo. Qualquer um dos recursos de gestão de conteúdo exclusivos pode ser ativado ou desativado dentro da plataforma única, dependendo unicamente das necessidades da aplicação corporativa.

Glazer et al (2005) destacam que ECM unificado oferece um conjunto completo de funcionalidades, incluindo a gestão de documentos e de imagens, a gestão de conteúdos web, a gestão de ativos digitais em uma plataforma única, eliminando, assim, a necessidade de integração entre os vários componentes ECM. Assim, esta abordagem unificada remove as barreiras para a criação de aplicações compostas. Por exemplo, uma organização pode precisar gerenciar versões de um sítio na forma de registros ou uma organização pode querer usar de forma rápida e eficiente os seus ativos digitais e as funcionalidades de gestão de documentos juntos. Pelo fato de todas as tecnologias citadas existirem em uma plataforma e base de código únicas, as integrações não serão mais necessárias. Estas aplicações compostas oferecem de uma só vez todas as funcionalidades que as organizações necessitam independentemente de onde termina um produto e começa o outro.

7.1 Benefícios para o usuário final

Para os usuários finais não é importante se o conteúdo foi criado no MS-Word, no Photoshop ou em PDF. Quer estejam adicionando conteúdo a um sítio ou estejam colaborando em uma apresentação, as funções que precisam estar disponíveis permanecem as mesmas: a capacidade de encontrar o conteúdo de maneira rápida e fácil, colaborar de forma eficiente, armazenar o conteúdo de versões de forma segura, converter o conteúdo de um formato para outro e implantá-lo onde for necessário (KELLEY, 2002).

A Figura 3 ilustra que a abordagem unificada resulta em um retorno sobre o investimento (ROI) num prazo muito menor, especialmente se mais de uma funcionalidade da aplicação for utilizada.

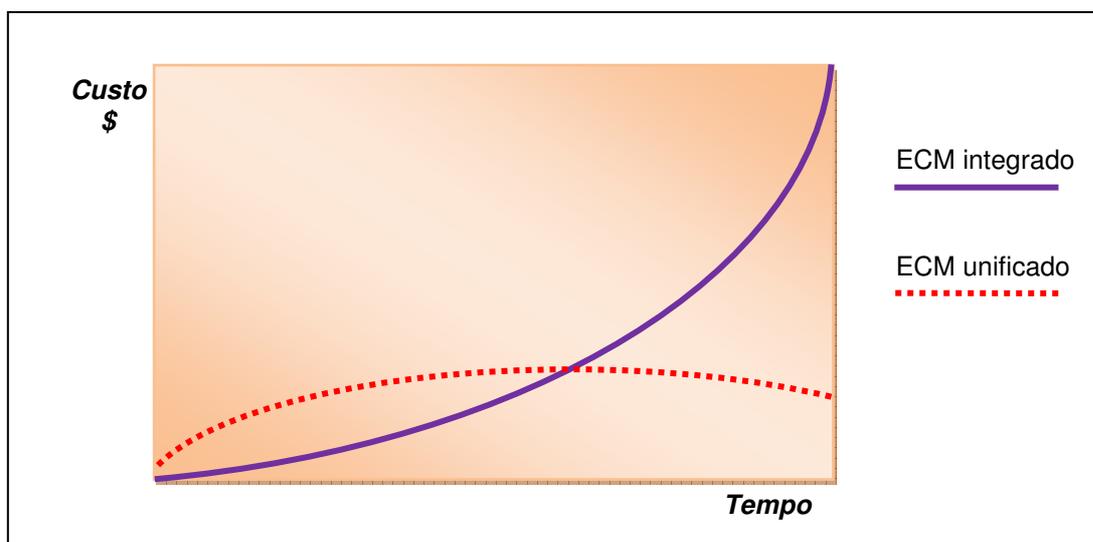


Figura 3 – A abordagem unificada oferece maior economia do que a abordagem integrada – Fonte: Glazer et al (2005)

Já Glazer et al (2005) destacam que, para os usuários finais, os benefícios de uma abordagem unificada incluem:

- usabilidade, pois a gestão de documentos e de imagens, a gestão de ativos digitais, a gestão de conteúdo Web e as funções de gestão de registros são oferecidas através de uma interface web comum;
- maior produtividade, pois os usuários podem executar todas as funções relacionadas ao referido conteúdo em um só lugar;
- alto índice de satisfação, tornando o sistema mais valioso para todos.

7.2 Benefícios de uma plataforma unificada

Para Kelley (2002), consolidar a arquitetura global em uma única base de código, modelo de segurança e API elimina integrações que servem apenas como solução temporária, bem como aproveita a infraestrutura de TI existente e minimiza os custos de desenvolvimento de aplicações e de suporte.

Segundo Glazer et al (2005), os benefícios de uma abordagem unificada incluem:

- redução do tempo de implementação e de instalação em comparação a sistemas estanques ou integrados;

- atualizações simplificadas pelo fato de tudo ocorrer em uma única plataforma;
- os administradores e os desenvolvedores podem focar unicamente nos requisitos dos usuários ao invés de se preocupar em tornar os diversos componentes interoperáveis.

8. Conclusão

Foram apresentadas neste trabalho diversas razões para a adoção de sistemas ECM, pois abrangem todo o ciclo de vida da gestão de conteúdo, oferecendo o controle e o suporte aos usuários durante cada uma das suas fases.

A tecnologia ECM permite que as organizações transformem os seus conteúdos não estruturados em ativos digitais e implementem uma estratégia coerente de gestão desses conteúdos de forma segura por toda a organização. Apesar de, historicamente, muitas soluções ECM terem sido implementadas utilizando uma abordagem integrada, as organizações estão buscando aplicações mais robustas e completas e o ECM unificado se propõe a atender estas necessidades no sentido de reduzir os seus custos, facilitar as tarefas dos seus usuários finais e tornarem mais simples as atualizações, a manutenção e o treinamento.

ECM unificado oferece a gestão de documentos e de imagens, a gestão de conteúdo web, a gestão de ativos digitais, tudo isso em uma única plataforma. A abordagem unificada aqui descrita apresenta um aumento significativo no retorno sobre o investimento (ROI) em curtíssimo prazo, especialmente se vários recursos de gestão de conteúdo forem utilizados (GLAZER AT AL, 2005).

Como visto ao longo deste trabalho, ECM descreve um novo segmento crítico em TI, pois lida trata o gerenciamento de conteúdo que constitui mais de 90% da informação nas organizações nos dias atuais. Diante disso, as organizações dos mais variados segmentos de mercado estão implementando a tecnologia ECM, pois a consideram uma ferramenta de produtividade para gerir eficazmente a explosão de conteúdo digital.

Rockley et al (2003) enfatizam que o ECM unificado consolida a arquitetura global de uma organização em uma única base de código, em um único modelo de segurança, elimina os remendos de integrações, aproveita a infraestrutura de TI existente e minimiza os custos de desenvolvimento e de suporte.

E, para concluir este trabalho, MacMillan e Huff (2008) ressaltam que a tecnologia ECM facilita o compartilhamento de informações corporativas tanto internas – com outras áreas – como externas – com clientes, fornecedores e parceiros – e essa habilidade de compartilhar informações acelera os processos de negócio, em especial, os que cruzam as fronteiras departamentais. Provoca, assim, uma mudança no modo como pessoas trabalham, criando uma nova cultura organizacional voltada ao compartilhamento da informação.

Referências

AIIM, What is Enterprise Content Management (ECM)?. Association for Information and Image Management – AIIM, disponível em <http://www.aiim.org/What-is-ECM-Enterprise-Content-Management.aspx>, acessado em 27/05/2013.

ARSHAD, N. I.; BOSUA, R.; MILTON, S. K. Exploring the Use of Enterprise Content Management Systems in different types of Organisations. 23rd Australasian Conference on Information Systems Exploring the use of ECMS, Geelong, 2012.

GARTNER Group. Gartner's Magic Quadrant for Web Content Management. Survey, 2010.

GLAZER, D.; JEKINS, T.; SCHAPER, H. Enterprise Content Management Technology: what you need to know. Canada: Open Text Corporation, 2005.

KELLEY, J. Knowledge Nirvana: achieving the competitive advantage through enterprise content management and optimizing team collaboration. USA: Xulon Press, 2002.

MACMILLAN, A.; HUFF, B. Transforming Infoglut! A Pragmatic Strategy for Oracle Enterprise Content Management. USA: Osborne Oracle Press, 2008.

ROCKLEY, A.; KOSTUR, P.; MANNING, S. Managing Enterprise Content: a unified content strategy. USA: New Riders, 2003.