

edoclink

white paper



Documentos como registo factual de uma etapa

Não há ninguém que não saiba o que é um documento, na vida diária das pessoas e das empresas, qualquer etapa significativa é associada a um documento. Os documentos são, por razões históricas com pelo menos 22 séculos, associados a documentos em papel. A informatização generalizada das empresas e da sociedade tem mantido como promessa acabar com os documentos “em papel”, mas não só não acabou, apesar das modificações profundas no seu uso, como gerou muitas formas de criar/ transmitir informação em formato digital.

Hoje em dia, nas empresas ou nas organizações governamentais são documentos: os *emails*, as faturas eletrónicas, os conteúdos dos sites, fotografias, conversações Skype, e um crescente número de formas digitais de comunicação que se vão criando ao ritmo do processo de inovação tecnológico que vivemos aceleradamente desde a década de 80 do século passado.

Nas organizações, os documentos são a forma de registar o que se faz e todos temos noção que as auditorias, avaliações ou a própria gestão se baseiam em documentos. Contudo, tal como no mundo tradicional do papel, governar os documentos é difícil e exige método e meios para que um papel crucial não se perca ou um ficheiro não desapareça ou fique esquecido no PC de um colaborador. Com a generalização dos computadores portáteis e da vertente de BYOD (*Bring your own device*), onde o smartphone se pode tornar o meio de trabalho informático, a es-

cala deste problema tornou-se gigantesca para as questões de conformidade (*compliance*), segurança ou mesmo para garantir a mera operação do dia-a-dia.

Com a utilização generalizada do IT no suporte ao negócio muitas vezes os documentos são gerados, mantidos, armazenados por inúmeras aplicações, mencionando apenas as mais transversais: ERP – Financeiro; CRM - Gestão de clientes; Recursos Humanos. Estes documentos sofrem frequentemente do mesmo problema de governação ao estarem em localizações próprias das aplicações e portanto desconhecidas ou inacessíveis, como podem dar origem a múltiplas versões do mesmo documento, criando informação não coerente, erros de execução processual ou, no limite, pedindo a um utilizador para fornecer várias vezes o mesmo documento que a organização já possui, mas não sabe onde.



Todos os problemas acima são uma pequena parcela do que despoletou o interesse pelos sistemas de gestão documental que essencialmente procuravam governar os documentos de uma organização.

Como sistema que responde aos problemas da gestão documental esta é a base do edoclink, mas os documentos não são meros artefactos estáticos que não evoluem, muitos deles são a base de muito do trabalho que a organização tem de fazer.

Documentos com vida, os processos documentais

Como se disse, os documentos estão normalmente associados a eventos que ocorrem no dia-a-dia de uma organização como receber um email/carta, emitir uma fatura, emitir um parecer, mas numa perspetiva mais abrangente, a maioria dos documentos têm vida própria evoluindo através de diversas etapas ou estados.

Por exemplo, um documento pode:



Despoletar uma sucessão de etapas de tratamento que pode culminar com a resposta adequada



Ter de ser preservado por longos períodos ou mesmo indefinidamente, ou ao contrário deveria ser eliminado ao fim de um determinado tempo



Ter controlos de segurança, associados à autorização de leitura/escrita



Ter associado alarmes/prazos em que deve ser despachado/respondido



Exigir ações como registar numa aplicação informática parte da sua informação

A associação dos documentos a fluxos de tratamento pode ser efetuada de forma totalmente arbitrária, enviando-os, por exemplo, num email. Essa é a forma simples de o fazer, mas como é sabido a flexibilidade total gera entropia, falta de controlo e de fiabilidade.

Na maioria das organizações, sobretudo quando os documentos têm associado um processo documental que deve ser cumprido, pretende-se que haja um controlo sobre a forma como os documentos são geridos nomeadamente que etapas passaram, quem os despachou, documentos e notas apensos, poderem ser assinados digitalmente como garantia de autenticidade e atribuir carácter legal, etc.

*“O **edoclink** é uma aplicação centrada na disponibilização de todas as funções do documento. O centro é o documento e a sua vida, e não apenas o seu mero registo e pesquisa.”*

edoclink

A maioria das chamadas aplicações de Gestão Documental procuram resolver apenas alguns dos problemas enunciados acima.

O edoclink é uma aplicação centrada na disponibilização de todas as funções do documento. O centro é o documento e a sua vida, e não apenas o seu mero registo e pesquisa.

Para se perceber o que é o edoclink vamos descrever as suas funções na perspetiva dos diferentes tipos de utilizadores, mas para tal é necessário ter claro alguns conceitos de base:

Documento

Qualquer agregação de informação que tem valor documental.

Pode ter qualquer formato eletrónico, tamanho ou formatação e pode mesmo ser um documento tradicional em papel que o sistema passa a referenciar.

Um documento passa a ser tratado pelo edoclink quando é registado. O registo não é mais que criar um descritivo (metadata) que captura os aspetos mais relevantes para a gestão do documento. Exemplos típicos: o tipo de documento, assunto, data, palavras-chave, autoria, campos necessários ao contexto do negócio, mas também pode ser um processo documental a que fica associado.

Como é óbvio a informação do registo é um dos aspetos críticos, exigindo um balanceamento entre a quantidade de informação com

o esforço necessário para a obter e manter atualizada. Este fator foi tradicionalmente um aspeto limitativo no sucesso da implementação de sistemas de gestão documental, por obrigar os seus utilizadores a preencher manualmente um extenso conjunto de dados no registo, tornando o processo longo e moroso, sendo muitas vezes deixado para realizar numa altura em que utilizador estivesse menos ocupado.

Como resultado muitos projetos falham porque o valor de um sistema de gestão documental é ter registo de toda a informação relevante, se for apenas um subconjunto não se extraiu valor do sistema que justifique mantê-lo.

A visão do edoclink é tornar a operação de registo de um documento tão simples quanto possível. Como veremos mais à frente, pode ser efetuada simplesmente arrastando um ficheiro para uma pasta, sendo efetuado de forma automática um registo com meta informação em grande parte já previamente parametrizada. Contudo, para o caso frequente em que o registo tenha de conter informação significativa, diversos mecanismos do edoclink tornam a operação expedita, OCR para obtenção automática de campos, código de barras impressos nos documentos ou obtenção de informação do contexto onde o documento é registado (aplicação, pasta, tipo de utilizador).

Na realidade os documentos são, em termos do edoclink, os seus registos, sendo a informação constante do documento guardado num ficheiro que o registo indexa. Mas para todos os aspetos funcionais relevantes, a distinção entre o registo e o documento não é importante pelo que continuamos a falar de documentos.

Fluxo processual

A vida de um documento corresponde a sucessivas etapas, algumas executadas por humanos, outras realizadas automaticamente por aplicações diversas, ou mesmo executadas por entidades externas como parceiros e clientes.

As etapas podem ser predefinidas, por exemplo por razões normativas, ou serem totalmente decididas por um utilizador que define a etapa seguinte mais adequada. Em alguns casos, os fluxos são condicionados por regras baseadas em dados do próprio registo.

A definição destes fluxos têm sido ao longo dos últimos 30 anos, alvo de numerosas formas de especificação e execução. Em particular, um tema tem dividido a comunidade que desenvolveu estes sistemas: a padronização estrita dos fluxos na organização ou a sua definição ad-hoc da etapa seguinte, pelos utilizadores que a identificam pelo seu conhecimento do negócio.

Analisando a utilização do edoclink em centenas de organizações podemos concluir que ambos são necessários dependendo fortemente a sua utilização do enquadramento regulatório, dos processos e mesmo do conhecimento dos colaboradores, como em quase tudo que mexe com a organização, deve-se dar meios para que esta possam efetuar a escolha que melhor se adequa ao seu negócio. Ou seja usando valores de referência,

60% dos fluxos são melhor geridos se forem *ad-hoc*, porque os utilizadores conhecem a forma mais eficaz de o realizar, mas 40% deverão ser predefinidos por razões de envolverem aspetos de conformidade definidos por lei ou pela gestão da organização. Se ainda quisermos subdividir este segundo conjunto de fluxos, em grande parte poder-se-ia ainda permitir alterações parciais ao fluxo, por exemplo, como frequentemente sucede para tratar os inúmeros casos de exceção que podem ocorrer, e os restantes devem estruturar-se numa sucessão de etapas bem definidas e com regras rígidas.

A modelação de um fluxo que implique um tratamento estruturado ou semiestruturado, dá origem a um processo documental (ou processo de negócio, designação que evitamos por ter tantos significados e associação a ferramentas que por vezes causa confusão). A modelação destes fluxos e a sua relação com os aspetos de segurança, nomeadamente autorização, são assuntos amplamente conhecidos e que hoje em dia seguem geralmente padrões como a notação BPM.

Na nossa visão, os fluxos podem eles próprios ser vistos como documentos, sendo possível executar sobre eles a maioria das operações de gestão. É possível converter um fluxo edoclink, com todas decisões e anexos do mesmo, num documento único num formato aberto, passível de ser enviado para uma organização externa, lido a partir de qualquer sistema ou com fins de preservação digital.

Pasta documental

A tradicional arrumação dos documentos foi reutilizada pelo mundo digital, com as pastas que conhecemos de todos os sistemas operativos. Quando falamos de documentos na ótica da sua gestão, as pastas continuam a ser a forma de os “arrumar”, no entanto no edoclink, estas pastas podem ser muito mais ricas, pois permitem guardar não só os documentos, mas também os fluxos de encaminhamento dos documentos, assim como os mais variados anexos, gerados pelos utilizadores ou automaticamente por aplicações. Associado ao conceito de pasta, no edoclink existem ainda outros dois níveis de informação: o separador (para organizar a informação) e a subpas-

ta (que permite implementar uma estrutura hierárquica de pastas).

As pastas constituem elementos importantes para outras funções de governação, como por exemplo para guardar de forma segura processos encerrados e potencialmente necessários por razões de conformidade, para comunicar com entidades externas (ex.: advogados, parceiros, etc.), ou para gerir o ciclo de vida do arquivo dos documentos.

Conforme já referido a nível do fluxo processual, também para o conceito de pasta, existe a possibilidade de conversão de toda a informação para um formato standard aberto.

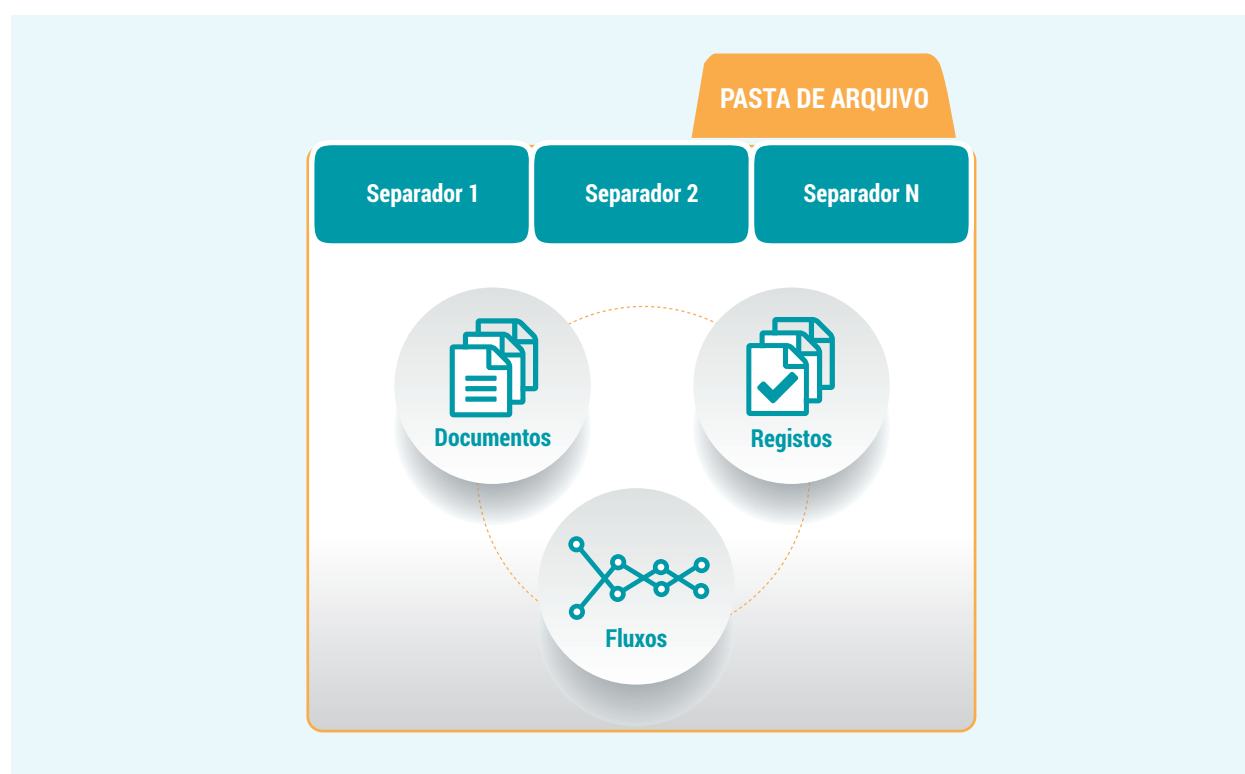


Figura 1 – Componentes de uma pasta de arquivo

Hiperdocumento, uma aplicação documental

Alguns documentos são constituídos por múltiplos documentos e por fluxos que são bastante padronizados na maioria das organizações, como exemplo temos as reuniões de gestão que têm um processo de criação de agenda, marcação da reunião, aprovação da respetiva ata, divulgação das decisões, etc.

No edoclink este documento é visto como um hiperdocumento que agrega de forma predefinida todos os fluxos, pastas e documentos necessários e associados a uma dada atividade.

O exemplo da *Figura 2* mostra a definição processual da gestão de reuniões, onde são explicitadas as entradas e saídas em termos documentais, os pontos de decisão, os fluxos associados, etc.

Outro exemplo interessante é a interação com

clientes através de serviços digitais disponibilizados num site. Normalmente o cliente preenche um formulário para ser tratado pela organização, o que implica um registo, fluxos de tratamento, a possibilidade de serem anexados novos documentos, a eventualmente integração com pagamentos, a integração com o ERP ou aplicações de negócio, etc. No edoclink esta “aplicação” corresponde ao hiperdocumento designado por OnlineDesk.

Os hiperdocumentos, tal como os restantes conceitos do edoclink, são parametrizáveis e extensíveis e resultam da definição dos documentos e da modelação das atividades existentes da organização que envolva documentos e fluxos de uma forma integrada.

Na nossa ótica são a forma de especialização de aplicações documentais, ou seja aplicações cujo centro gravita em torno de documentos no sentido lato de emails, formulários, página num site interno ou externo.

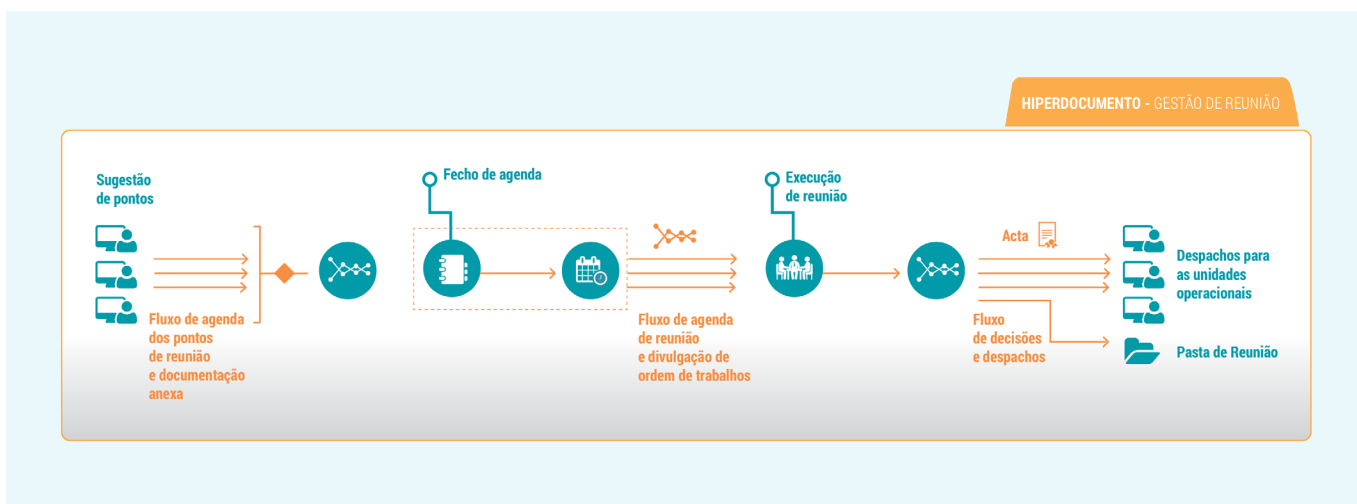


Figura 2 – Hiperdocumento Gestão de Reuniões

A funcionalidade na ótica dos stakeholders do edoclink

A relevância do sistema vê-se pelo modo como resolve os problemas colocados pelos principais utilizadores. Normalmente a designação de stakeholders corresponde à visão holística de todos os que são afetados pelo sistema. Para ficar claro, no edoclink consideramos os seguintes stakeholders:

- Os colaboradores
- Os clientes/ parceiros externos
- A gestão
- A gestão do IT



COLABORADORES



CLIENTES/PARCEIROS EXTERNOS



A GESTÃO



A GESTÃO DO IT



Os Colaboradores

O que os colaboradores pretendem, é que o seu ambiente de trabalho seja o mais funcional e simples, implicando a simplicidade e ergonomia, que o acesso ao que é relevante seja intuitivo e com um número mínimo de comandos.

Tendo presente que o ambiente de trabalho é cada vez mais acedido a partir de dispositivos móveis (ex.: telemóveis e tablets), a interface do edoclink tem seguido uma linha de evolução, no sentido de a tornar mais simples e ergonómica.

Quais são os principais elementos do edoclink que o colaborador pode utilizar?

Área de trabalho

Página simples onde se encontram os principais elementos que lhe permitem executar as suas atividades do dia-a-dia. Por exemplo:

- Fluxos que requerem a sua atuação utilizando o conceito de worklist
- Pastas documentais de utilização corrente
- Últimos documentos registados
- Alarmes e dashboard de controlo dos fluxos da sua responsabilidade ou dos colaboradores na sua dependência

A área de trabalho é parametrizável e pode ter vários elementos referentes ao colaborador ou relativos aos principais elementos tratados por outros colaboradores sobre os quais tenha supervisão.

Acesso à Informação

Normalmente os utilizadores precisam de encontrar informação para efetuar as tarefas e uma das grandes valias de um sistema como o edoclink é que todos os documentos são pesquisáveis, quer numa pesquisa em texto livre, quer através de pesquisas estruturadas com base nos registos e nos metadados que lhes estão associados.

Como é evidente a pesquisa respeita todas as definições de segurança de informação, só permitindo o acesso aos documentos, ou mesmo ao conhecimento da sua existência, se o utilizador a isso tiver direito.

Criar Informação

As ferramentas de produtividade, popularizadas pelo Office e depois reproduzidas em diversas outras formas como o Office 365 na Cloud ou o OpenOffice, são os principais utensílios para criação de novos documentos. É fundamental que a passagem de um documento a um registo seja o mais simples possível. Para o tornar parte do sistema edoclink a única funcionalidade nova para o utilizador, é um botão que automaticamente regista o documento sem o utilizador sair da ferramenta.

Um destaque particular é a integração com

o email na sua dupla função, de veículo de entrada de grande número de documentos que são fundamentais para o trabalho do colaborador e de veículo de envio de informação. O registo de mensagens do Outlook no edoclink tem o mesmo grau de facilidade de qualquer uma das aplicações do Office, sendo efetuado através de um botão que permite registá-lo e associá-lo a um fluxo ou pasta já existente.

Despachar etapas dos fluxos processuais

Para tratar os fluxos, os utilizadores dispõem de diversas formas que podem escolher conforme a complexidade da tarefa entre mãos. Podem simplesmente abrir o fluxo, tomar uma decisão sobre o assunto e despachar a sua etapa recorrendo até eventualmente a textos já predefinidos, ou no outro extremo, podem usar o visualizador de fluxos que reproduz, numa simbologia BPMN, todas as etapas já percorridas e a percorrer, e a partir dessa interface proceder ao seu tratamento.

Dependendo do tipo de fluxo ser ad-hoc ou semiestruturado, podem decidir se querem introduzir novas etapas, redirecionando o fluxo para outros colaboradores ou mesmo para aplicações da organização que efetuam etapas automáticas, por exemplo, registar uma fatura na aplicação financeira, ou efetuar uma alteração na aplicação de recursos humanos.

Integração na Intranet

Muitas organizações já dispõem de Intranet como meio de comunicação interno. Para a sua implementação uma das aplicações mais usadas é o SharePoint.

O edoclink está totalmente integrado com o SharePoint, podendo a sua interface ser adaptada à estrutura da intranet criando por exemplo uma lista das faturas a pagar, ou dos processos a despachar na área comercial com base nas informações do edoclink.

Caso o SharePoint seja utilizado para partilha de documentos, como é frequente, a integração com o edoclink pode ser quase transparente para o utilizador dado ser possível associar listas (*document libraries*) a controlos do edoclink, de forma a que o simples arrastar de um ficheiro para a lista despolete o seu registo automático e associação à metadata dessa lista SharePoint. Desta forma alguns processos de trabalho não têm de ser modificados e ganha-se um poderoso mecanismo de gestão de documentação com segurança e conformidade.

Captura e Classificação

Esta atividade é normalmente realizada por utilizadores dedicados que efetuam o registo e classificação de todos os documentos que a organização recebe. De forma a agilizar este processo o edoclink incorpora módulos de reconhecimento automático do conteúdo do documento permitindo o seu registo automático.

A integração do edoclink com sistemas de digitalização dedicados, com por exemplo o Kofax, nas suas versões Express ou Capture, permite tornar mais eficiente o tempo despendido para este tipo de tarefas, pois permite automatizar o reconhecimento de campos

de um documento, por outro lado, o nível de eficiência aumenta, quando conjugado com este procedimento, integramos a componente de captura com a integração direta com outros sistemas centrais, seja para validar dados ou para complementar a informação capturada com dados de negócio (p. ex. validar se o nº de cliente ou nº de contrato é válido, ou a partir do nº de fornecedor obter o seu nome e morada).

Outra forma de acelerar a captura e classificação dos documentos é a possibilidade de recorrer a códigos de barras. Na fase de receção estes permitem automatizar a separação de documentos e reconhecimento do seu tipo, ou quando da expedição, através da impressão do código de barras nos documentos, permitem a sua anexação automática à pasta.

*“Tendo presente que o ambiente de trabalho é cada vez mais acedido a partir de dispositivos móveis (...) a interface do **edoclink** tem seguido uma linha de evolução, no sentido de a tornar mais simples e ergonómica.”*



Clientes/ Parceiros externos

A forma de comunicar com o exterior é frequentemente através de portais, quer para os aspetos institucionais quer para a disponibilização de serviços.

Em particular a interação dos clientes com os serviços reveste-se quase sempre de ações de troca de documentos ou preenchimento de formulários e tratamento dos mesmos, a que pode ou não estar associada comunicação bidirecional. O hiperdocumento OnlineDesk faz todas estas funções e pode ser parametrizado para colocar qualquer negócio de venda de serviços no site da empresa ou organização.

Esta funcionalidade pode hoje ser muito rica integrando as crescentes facilidades tecnológicas que o edoclink já disponibiliza como a integração com pagamentos ou integração com mecanismos de assinatura digital.

Para situações simples em que o essencial são trocas de documentos com alguma informação anexa, o edoclink através de hiperdocumentos pode ser um verdadeiro gerador de aplicações expeditas de atendimento. Desta forma é possível criar um vasto leque de variantes dos modelos de negócio digital B2C, cada vez mais relevantes nas organizações.



A Gestão

Com um sistema como o edoclink, a equipa de gestão fica com acesso a diversas ferramentas que lhe permitem dar um salto qualitativo na gestão e na governação de toda a organização.

Indicadores

Todos os documentos no sentido lato do edoclink, são passíveis de ter indicadores associados. Os indicadores podem ser desde meros totalizadores de documentos recebidos, enviados, fluxos, pastas, etc. a indicadores de produtividade, por departamento ou colaborador. Adicionalmente, podem ainda ser desenvolvidos indicadores mais complexos, que se baseiam nos elementos recolhidos na informação dos documentos.

Esta ferramenta de Business *Intelligence* do edoclink pode ainda ser integrada com dados de negócio, obtidos a partir de outras aplicações.

Governação dos Processos documentais

Os fluxos podem ser objeto de diversas análises de gestão. A alarmística global permite saber se etapas críticas estão atrasadas, quais os indicadores de produtividade de cada fluxo explorando as funcionalidades do módulo de indicadores atrás referido, relacionar com utilizadores, tipo de processos, entidades externas, etc.

Mas, para além dos indicadores dos processos, um aspeto cada vez mais relevante nas organizações é a possibilidade de conhecer e governar os seus processos de negócio. O edoclink permite definir processos de negócio estruturados, semiestruturados ou ad-hoc. Desta forma a gestão pode adequar facilmente os processos à realidade da organização, obrigando a que determinados fluxos sejam seguidos, ou melhor ainda, que um dado documento tenha um fluxo obrigatório de tratamento. Existe ainda a possibilidade de flexibilizar parcialmente um fluxo, para que o conhecimento dos funcionários ou a sua capacidade de resolver problemas os agilizem. Nesse sentido alguns fluxos podem ser rígidos e outros colocados em funcionamento de forma ad-hoc para não complicar a organização, mas sabendo que tudo fica corretamente registado.

No edoclink também está incorporada uma poderosa funcionalidade que permite o levantamento dos processos a partir da informação histórica registada para os fluxos que tramitaram anteriormente no edoclink. Esta função designada de process mining, permite à gestão vir a conhecer, quando efetua os fluxos na forma menos estruturada, como eles realmente se executam, para no futuro normalizar ou melhorar a organização.

Segurança

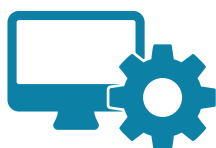
Um aspeto crucial na gestão de informação é a sua segurança. O edoclink tem um modelo que assegura a granularidade da segurança

do documento e permite hierarquicamente definir todo um modelo de autorizações para qualquer documento edoclink. Um aspeto muito relevante a destacar é que a segurança dos documentos é dinâmica, ou seja os acessos a cada documento combinam a lista definida dos utilizadores e dos seus direitos ao documento com os acessos vindos das pastas e fluxos onde o documento é utilizado.

A segurança de cada pasta ou documento pode ser definida localmente, ou pode ser definida centralmente através do tipo de pasta ou do tipo de registo. Este aspeto arquitetural da segurança poder ser gerida de forma centralizada e não dispersa em diversos sites é importante pois permite uma maior facilidade na sua redefinição quando a estrutura central de autorização da organização é modificada e todo e qualquer novo acesso terá que passar pela validação.

Auditoria e Preservação

Os documentos têm um ciclo de vida que frequentemente está associado ao seu tipo. No edoclink o ciclo de vida é automaticamente associado as características de um documento ou de uma pasta, garantindo que a sua preservação digital é efetuada e que no caso de arquivo de longa duração, a informação pode voltar a ser acedida e pesquisável.



A Gestão do IT

Qualquer sistema com esta complexidade implica uma integração e gestão por parte do IT da organização.

Dispositivos

O edoclink executa-se em qualquer tipo de browser, podendo portanto ser usado em qualquer telemóvel, smartphone, pads ou claro em computadores pessoais.

As interfaces desenvolvidas em HTML 5 são *responsive*, tendo havido particular cuidado na otimização do seu desempenho.

Desta forma o gestor de IT pode configurar o funcionamento do edoclink, adequando-o ao tipo de funcionários e de dispositivos que utiliza, sendo a funcionalidade e experiência de utilização idêntica em qualquer dispositivo.

Extensão do tipo *smartcomputer* permite até que seja utilizável em televisores, por exemplo numa sala de reuniões ou gabinetes de gestão.

Segurança

O edoclink integra com diversos provedores de identidade segura, em particular com o Active Directory e sistemas que sigam o uso de *Claims Based Authentication*. A segurança ao nível do acesso aos documentos ou outros ob-

jetos do edoclink, é controlada por um módulo de autorização do produto não dependendo de mecanismos básicos do SharePoint, desta forma a segurança tem uma granularidade do documento, mas podendo no geral ser definida centralmente, e mesmo os mecanismos de pesquisa só autorizam a visualização de documentos depois de filtrados pelo módulo de controlo de autorização.

O módulo de assinaturas digitais permite validar documentos, despachos ou outras operações que requerem uma autenticação forte.

Estrutura Modular

O edoclink tem uma estrutura modular em que se procurou otimizar as três principais camadas de um sistema completo de gestão documental. Na descrição anterior vários aspetos desta arquitetura modular eram implícitos, mas para a gestão do IT podem ter uma relevância acrescida pela forma como o sistema se pode adaptar a toda a arquitetura de IT da Organização.

Os módulos, tal como descrito na *Figura 3*, são os seguintes:

Módulo de Arquivo digital:

é o núcleo da funcionalidade de repositório documental. Garante todas as funções de suporte ao arquivo dos documentos garantindo escalabilidade, segurança e elevada disponibilidade da informação. Disponibiliza um bus de serviços que permite a qualquer outra aplicação da empresa usar o repositório para as funções que executa sobre os documentos.

Módulo de gestão dos documentos:

pode-se considerar que executa as funções lógicas de tratamento dos documentos, disponibilizadas também através de uma interface de serviços que pode ser usada também por outras aplicações.

Módulo de Portal de Gestão documental:

Corresponde à interface do utilizador sendo obviamente o mais visível, mas tal como o nome indica, efetua a relação entre as páginas presentes aos variados tipos de utilizadores e os servidores corporizados nos módulos descritos anteriormente. Pode ter várias configurações dependentes da sua integração com diferentes tipos de portais como por

exemplo intranet, ou portais externos.

On permises, Cloud e Saas

O edoclink executa-se quer localmente (*on premises*), quer na cloud. Todos os módulos do produto estão preparados para se executarem na infraestrutura local, totalmente na cloud ou modelos híbridos, por exemplo para otimização de modelos de arquivo.

Na utilização na cloud, a gestão da segurança dos documentos em particular, a confidencialidade e a autorização podem por parametrização ser configuradas.

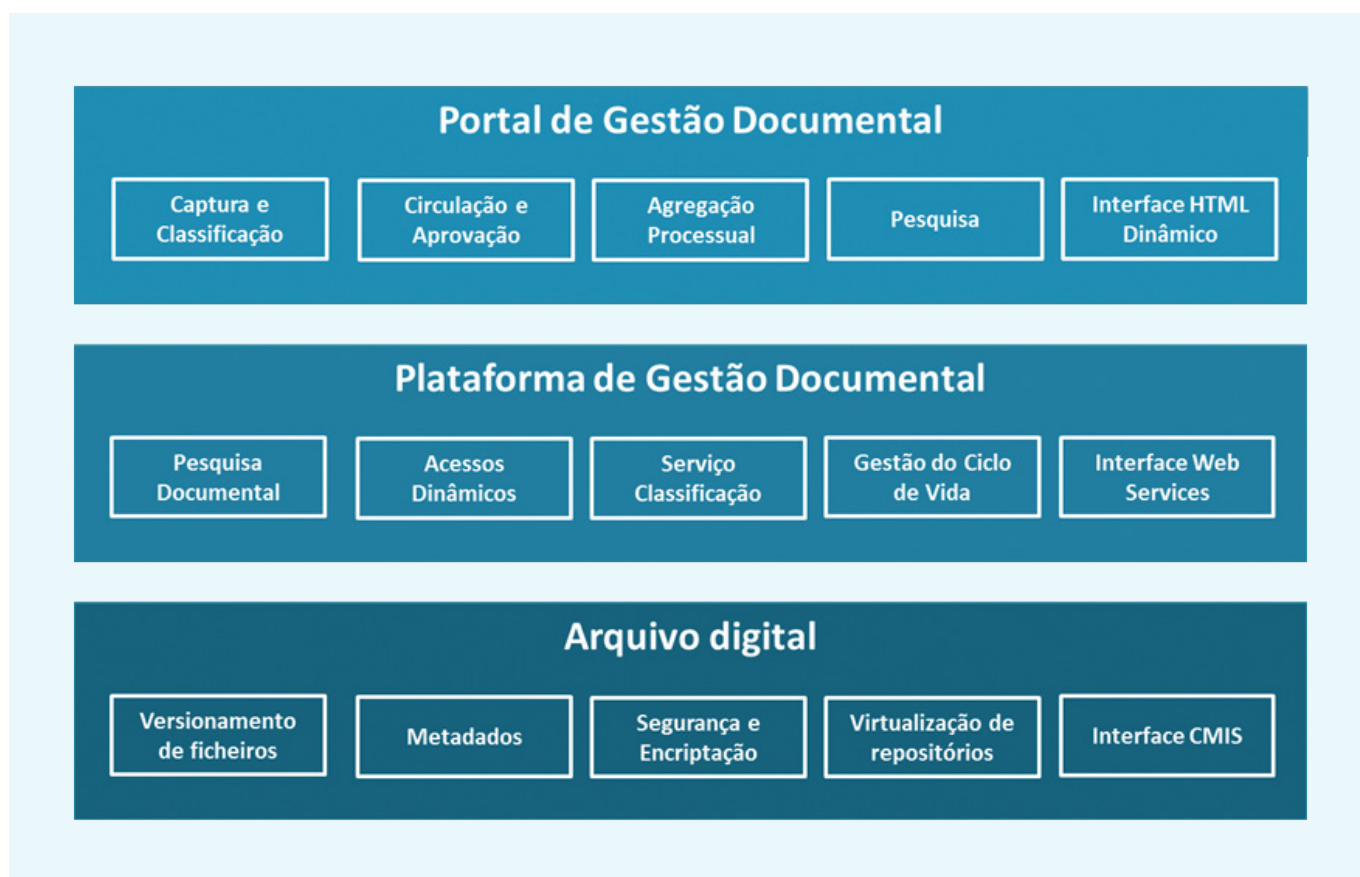


Figura 3 – Estrutura modular do edoclink

Integração com outras aplicações

O edoclink tem conectores para os mais importantes ERP's e aplicações de CRM que são, como vimos, importantes em fluxos documentais por exemplo nos módulos financeiros, de recursos humanos ou gestão comercial.

Mas um aspeto verdadeiramente diferenciador é o bus de serviços que permite o acesso a todos os documentos edoclink para que qualquer integração com outra aplicação possa ser realizada. Esta importante característica do edoclink, associada à arquitetura já descrita, permite-lhe ser usado como repositório documental único da empresa, uma vez que todas as aplicações de negócio que necessitem de documentos ou que os produzam, os podem aí armazenar, beneficiando de todas as funcionalidades de gestão já descritas.

Normas

Na vertente do tratamento do arquivo de informação, o edoclink adaptou o modelo MoReq2010, seguindo os requisitos definidos para os vários serviços por ele definido.

O uso do edoclink facilita a implementação das normas MEF 2.0 (*Macroestrutura Funcional*) e MIP (*Meta informação para a Interoperabilidade*).

Para integração, o edoclink disponibiliza uma

completa interface de serviços através de Web Services SOAP 1.1 (*Simple Object Access Protocol*), os quais são documentados, segundo a norma WSDL 1.1 (*Web Services Description Languages*).

Características técnicas e requisitos

O edoclink é uma solução desenvolvida em tecnologia Microsoft, nomeadamente o Microsoft Windows Server 2012, o SQL Server 2012 e o Microsoft SharePoint 2013, tendo por requisitos:

Servidor:

- Microsoft Windows 2008 R2 Standard ou posterior
- Microsoft SQL 2008 R2 or 2012 Standard
- Microsoft SharePoint 2013 R2
- Microsoft Reporting Services 2008 R2 ou posterior
- Microsoft .Net Framework 4.5

Postos cliente:

- Browsers Internet Explorer 10 ou posterior / Chrome / Firefox / Safari
- O cliente de integração com o Microsoft Office 2007, ou superior, incluindo o Office 365, necessita de posto de trabalho com sistema operativo Windows 7 ou posterior, com Microsoft .Net Framework 4.5

Mudanças Observáveis na Organização

Como resumo e de acordo com os estudos efetuados nas organizações onde o edoclink está implementado, podemos observar diferentes tipos de mudanças organizacionais, nas seguintes áreas e descritas de forma descendente por grau:

• Recursos

Nesta categoria incluímos mudanças em qualquer tipo de recurso como informação, recursos humanos, técnicas, conhecimentos e skills.

Com a introdução do edoclink os seguintes aspetos podem ser observáveis e quantificáveis: sistematização de procedimentos, aumento da rapidez no tratamento de fluxos e processos de trabalho, redução do erro e redução de gastos correntes. Todas estas alterações dão a possibilidade à organização reajustar os recursos humanos em tarefas mais produtivas.

• Governance

Nesta categoria estão incluídas as mudanças ao nível dos processos e sistemas que permitem direccionar e controlar uma organização de modo a assegurar uma elevada performance e respetivo alcance dos objetivos tratados.

A introdução do edoclink permite à organização ter uma consciência global de to-

dos os processos em curso, estados, prazos, desempenhos, etc, o que permite à gestão atuar de forma preventiva.

• Modelo e Processo de Negócio

Nesta vertente foram considerados os racionais relativos à criação, captura e distribuição de valor.

Neste âmbito destacamos a transparência e a agilização nos serviços prestados ao cliente.