

Relatório de Recursos Essenciais do Gartner de 2019



MAR 21

Publicado 30 de outubro de 2019

O mercado de plataforma de serviços de conteúdo continua a se modernizar com maior importância dada aos recursos: nuvem, experiência do usuário, inteligência e configurabilidade. Os líderes de aplicativos devem usar este relatório para navegar além do marketing do fornecedor e entender os fatores diferenciadores dos principais casos de uso.

Visão geral

Principais conclusões

- Quase todos os fornecedores agora estão oferecendo algum tipo de solução SaaS / PaaS. No entanto, existem diferenças significativas entre as ofertas quando se trata de termos comerciais, ciclos de lançamento, arquiteturas subjacentes e conjuntos de recursos suportados.
- A inteligência artificial, principalmente na forma de aprendizado de máquina, está se tornando um recurso mais comum para a classificação de conteúdo e o aumento da produtividade. Vários padrões de implementação estão surgindo, variando de produtos totalmente empacotados a estruturas de integração que utilizam o serviço comercial de aprendizado de máquina.
- Este é um mercado relativamente maduro, e é possível encontrar recursos e funções de destaque. Usabilidade e configuração simples / ágil são frequentemente os principais diferenciais para esse mercado.

Recomendações

Os líderes de aplicativos responsáveis pelas tecnologias de serviços de conteúdo devem:

- Pedir detalhes sobre a paridade entre conjuntos de recursos locais e na nuvem, incluindo a cadência de novos lançamentos e acesso a atualizações de produtos. Isso é particularmente importante em instâncias de nuvem privada em que os termos comerciais podem ser mais um serviço gerenciado por aplicativos do que o SaaS.
- Solicite detalhes da arquitetura de IA do fornecedor para garantir que ela corresponda à estratégia da organização para implementação da AI. Os modelos de implantação para IA podem variar de mecanismos nativos incorporados a uma estrutura que requer entrada comercial e técnica adicional.
- Inclua técnicas de avaliação qualitativa juntamente com questionários de recursos nas atividades de RFP. No mais básico, isso deve ocorrer na forma de demonstrações focadas que articulem claramente como elas procuram determinados cenários de negócios e como esse cenário foi configurado.

Pressupostos do planejamento estratégico

Até 2022, 20% das organizações implantarão serviços de conteúdo evoluídos de um PCC para requisitos de negócios digitais.

Até 2022, a taxa atual de crescimento da receita para o mercado de PCC diminuirá de 34% para corresponder à taxa de crescimento de 8% do mercado de plataformas de serviço de conteúdo.

O que você precisa saber

Este documento foi revisado em 6 de novembro de 2019. O documento que você está visualizando é a versão **traduzida**. Para mais informações, consulte a página [Correções no gartner.com](#).

As plataformas de serviços de conteúdo são uma parte vital da estratégia de serviços de conteúdo de qualquer organização. Eles estão melhor alinhados com os casos de uso que cobrem os aspectos mais formais de como o conteúdo é

usado em uma organização. Isso contrasta com as plataformas de colaboração de conteúdo, que geralmente são usadas em uma colaboração mais informal e ad hoc. Como tal, as soluções normalmente fornecem recursos avançados para gerenciamento de documentos, gerenciamento de registros, fluxo de trabalho e captura de conteúdo.

Este relatório analisa as capacidades de 18 dos principais fornecedores do mercado (há 19 produtos incluídos como um fornecedor - OpenText - com dois produtos avaliados aqui). Faz isso classificando um conjunto principal de 15 recursos (descritos na seção intitulada Definição de recursos críticos). Os fornecedores são avaliados posteriormente pela qualidade dos recursos que suportam um conjunto de cinco casos de uso, a saber:

- Composição do Aplicativo de Conteúdo
- Gerenciamento de documento
- Aplicativos de negócios integrados
- Gerenciamento de Registros
- Espaço de trabalho da equipe

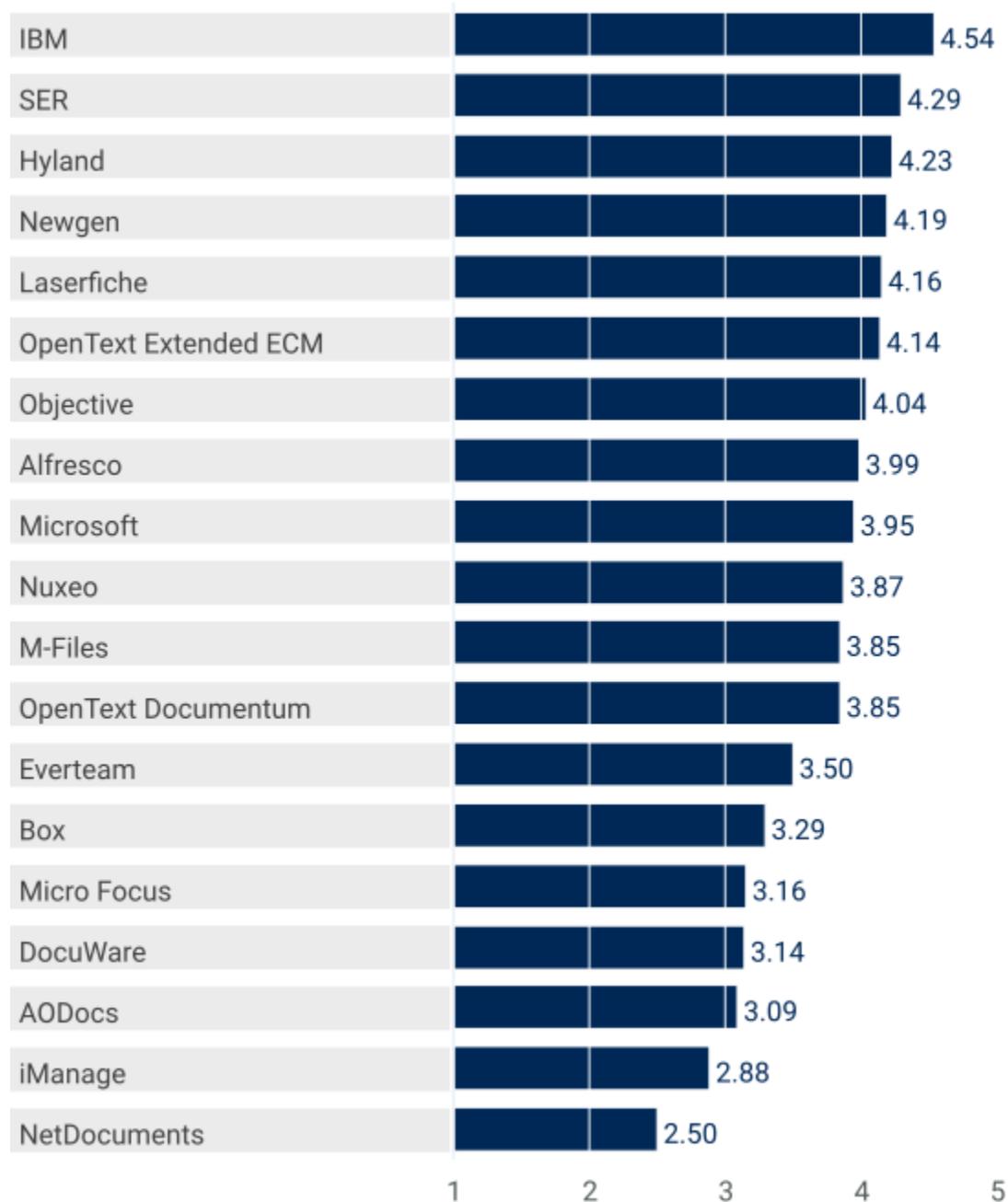
Os líderes de aplicativos devem usar este relatório de pesquisa juntamente com o "Quadrante Mágico para Plataformas de Serviços de Conteúdo", para avaliar os recursos dos fornecedores para os problemas de negócios que eles desejam solucionar. Embora o Quadrante Mágico tenha uma visão ampla da visão e capacidade de execução dos fornecedores, este relatório de Recursos críticos se concentra apenas nos produtos e em suas funcionalidades. É fornecido um resumo dos módulos relevantes do produto, pontuações de casos de uso individuais e uma visão resumida dos destaques e áreas de preocupação para cada caso de uso.

Análise

Gráficos de casos de uso de recursos críticos

Figura 1. Pontuações dos produtos dos fornecedores para o caso de uso de composição de aplicativos de conteúdo

Product or Service Scores for Content Application Composition



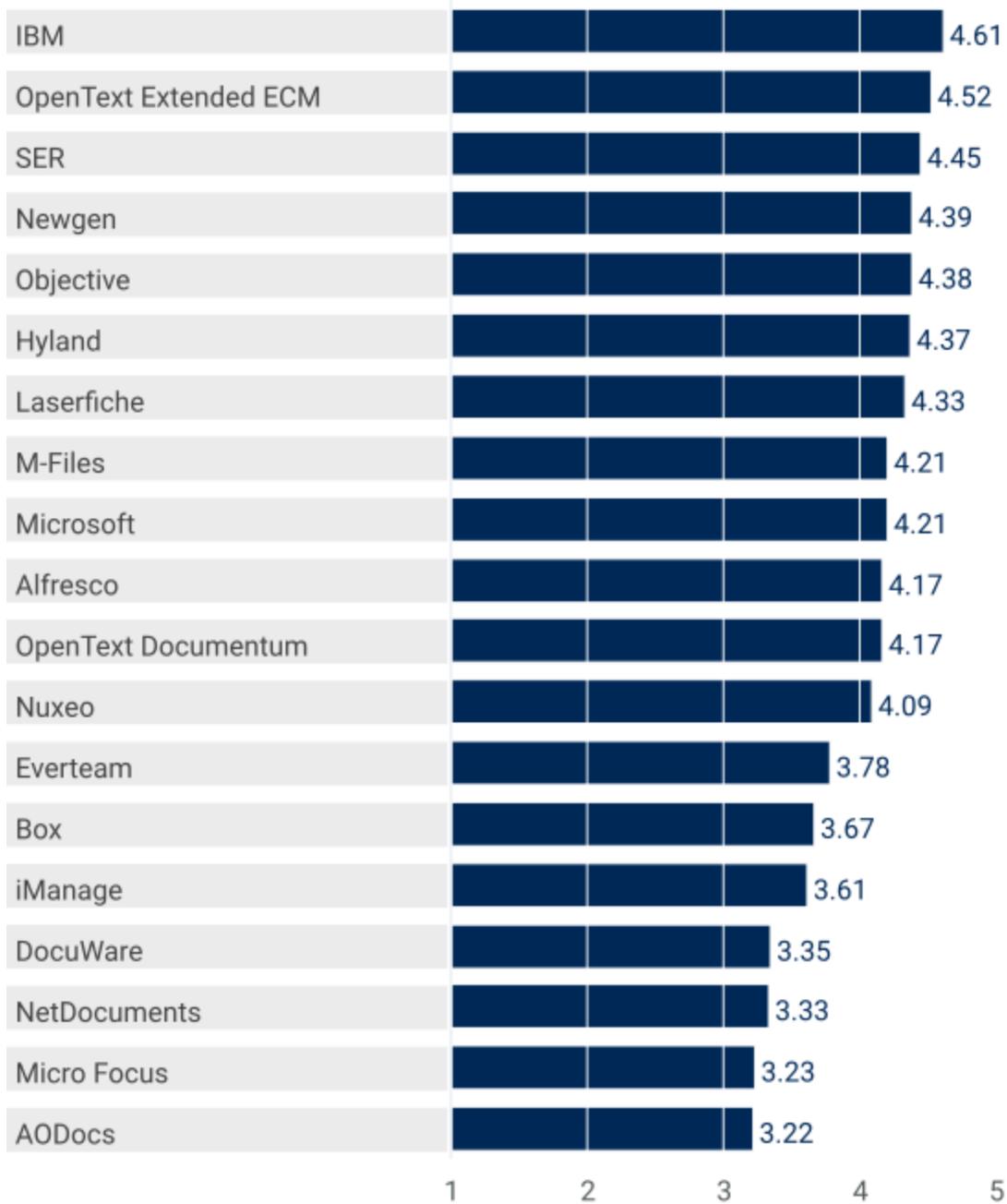
As of 1 September 2019

© Gartner, Inc

Fonte: Gartner (Outubro 2019)

Figura 2. Pontuações dos produtos dos fornecedores para o caso de uso de gerenciamento de documentos

Product or Service Scores for Document Management

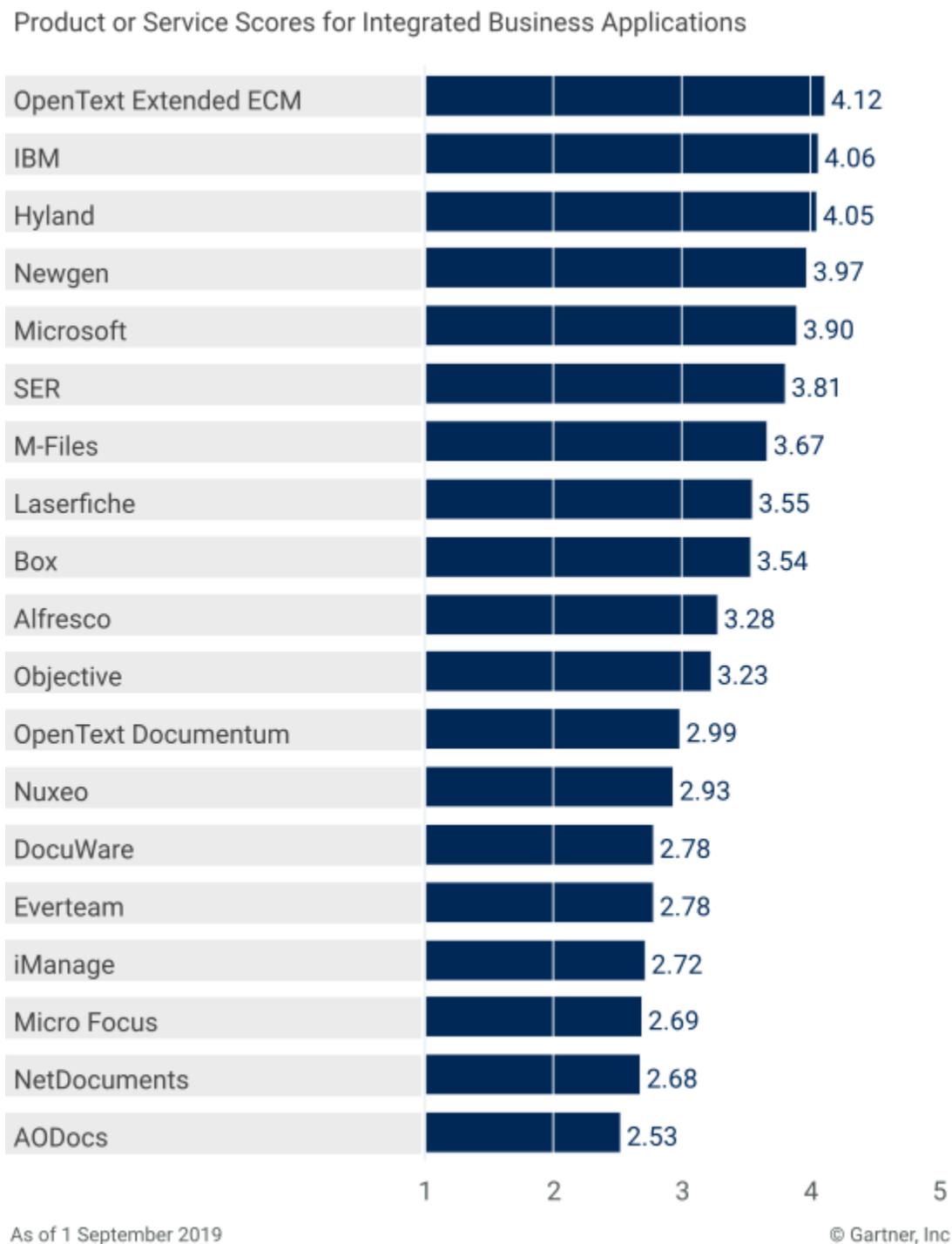


As of 1 September 2019

© Gartner, Inc

Fonte: Gartner (Outubro 2019)

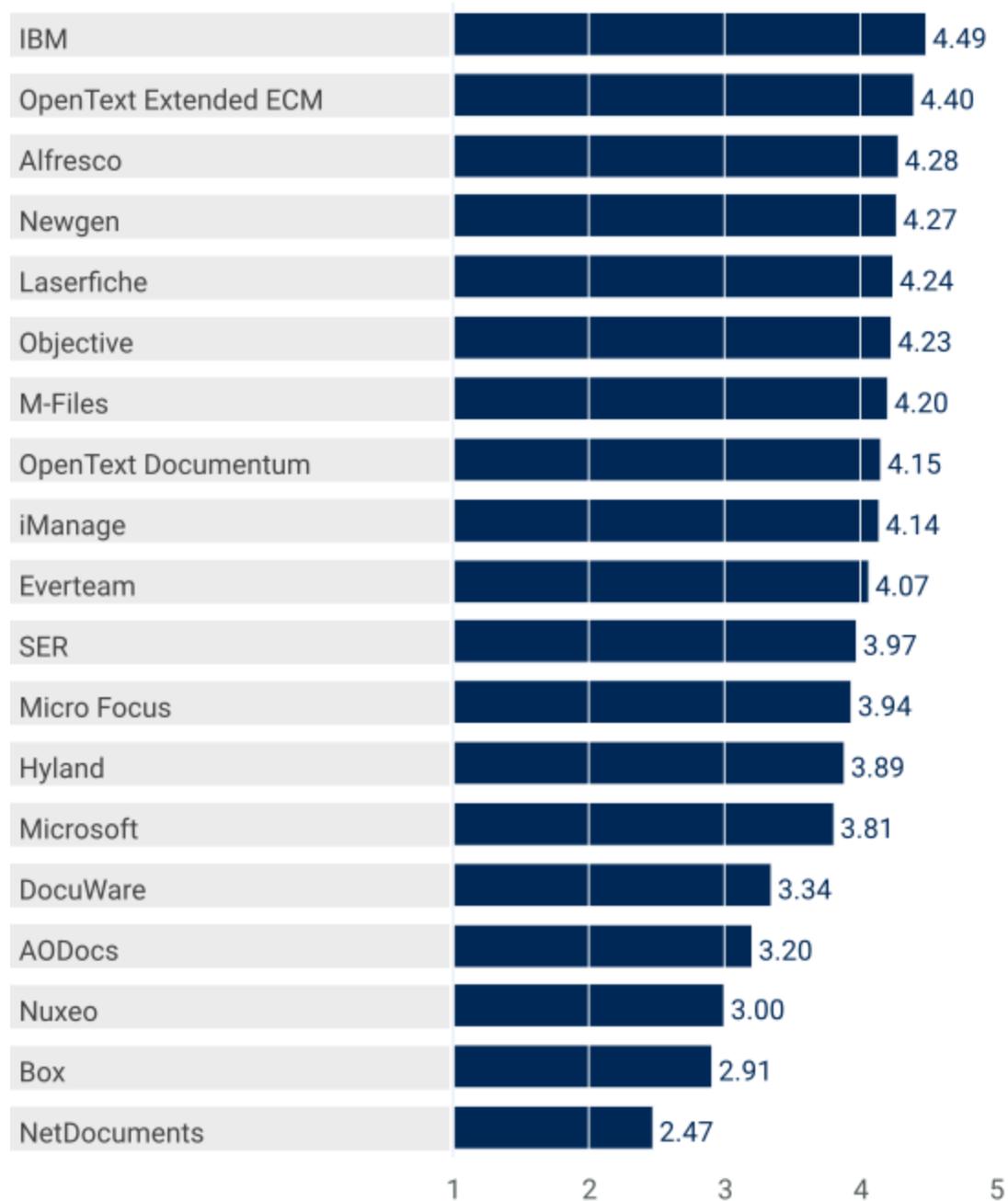
Figura 3. Pontuações dos produtos dos fornecedores para o caso de uso de aplicativos de negócios integrados



Fonte: Gartner (Outubro 2019)

Figura 4. Pontuações dos produtos dos fornecedores para o caso de uso de gerenciamento de registros

Product or Service Scores for Records Management



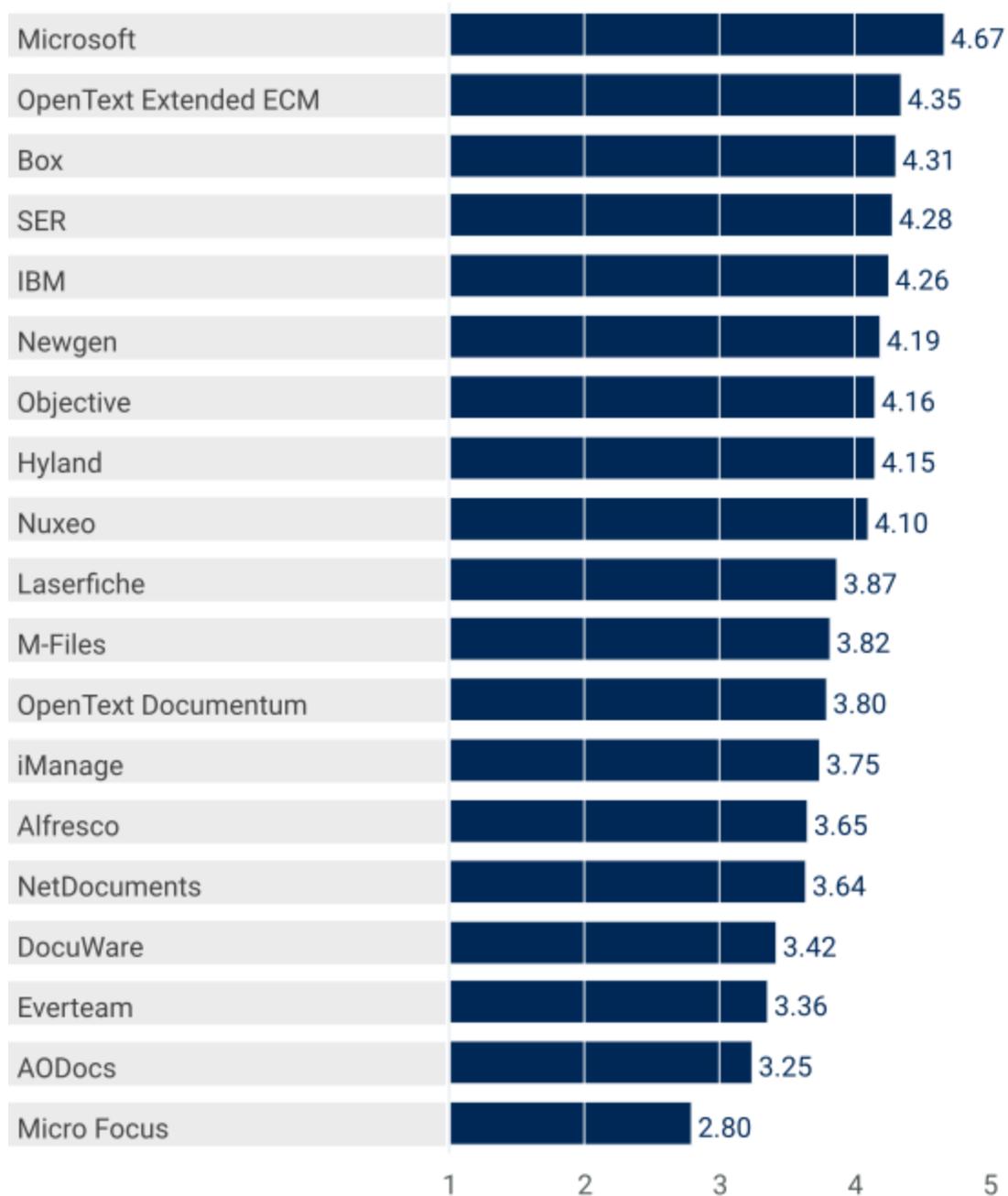
As of 1 September 2019

© Gartner, Inc

Fonte: Gartner (Outubro 2019)

Figura 5. Pontuações do produto dos fornecedores para o caso de uso da área de trabalho da equipe

Product or Service Scores for Team Workspace



As of 1 September 2019

© Gartner, Inc

Fonte: Gartner (Outubro 2019)

Fornecedores

Alfresco

Produto avaliado: Alfresco Digital Business Platform

O grupo Alfresco Digital Business Platform, baseado em padrões de código aberto, é composto por vários módulos de produtos disponíveis individualmente ou como uma oferta combinada. Eles incluem o Alfresco Content Services, o Alfresco Process Services (gerenciamento de processos de negócios), o Alfresco Governance Services (gerenciamento automatizado de registros), o Search and Insight Engine (análise contextual) e o Desktop Sync (sincronização e compartilhamento de arquivos).

Classificações de casos de uso:

- **Composição de aplicativos de conteúdo (3.99):** a Alfresco Application Development Framework (ADF), as APIs abertas e a comunidade de código aberto fornecem uma boa variedade de recursos para clientes e parceiros que desenvolvem aplicativos na Plataforma Digital de Negócios. A Alfresco também desenvolveu parcerias e acordos OEM com fornecedores de serviços de conteúdo como Ephesoft para captura e Simfloy para federação. O ecossistema de parceiros da Alfresco desenvolveu soluções horizontais e verticais na plataforma, como automação de serviços de reclamações e gerenciamento do ciclo de vida dos contratos.
- **Gerenciamento de documentos (4.17):** Alfresco é um fornecedor estabelecido no espaço de gerenciamento de documentos e fornece todos os recursos principais para este caso de uso. Sua força está em fornecer uma plataforma flexível e aberta para permitir que clientes e parceiros criem aplicativos. A experiência do usuário tornou-se um diferenciador importante nesse espaço, à medida que outros recursos foram transformados em commodities, e o Alfresco melhorou nesse sentido com o lançamento do Digital Workspace. Essa nova interface do usuário baseada em componentes do ADF suporta cenários básicos de gerenciamento e colaboração de documentos em uma experiência moderna. Cenários relacionados a conteúdo complexo podem exigir o uso do Alfresco Share, que é mais complexo e

datado em comparação com outros produtos. O painel de administração fornece uma interface de usuário moderna e limpa e recursos fortes.

- **Aplicativos de negócios integrados (3.28):** A Alfresco continua a fornecer uma estrutura aberta e uma estratégia de nuvem em primeiro lugar para dar suporte a aplicativos de negócios integrados. O recém-lançado Alfresco Intelligence Services integra-se a serviços em nuvem como Amazon Comprehend, Rekognition e Textract. Isso permite a classificação inteligente de vários tipos de conteúdo, extrai os elementos de dados necessários e enriquece os metadados do conteúdo. Com exceção do Salesforce, o Alfresco não fornece integrações prontas para uso em sistemas de linha de negócios (LOB), mas soluções de parceiros (ou desenvolvimento por meio de um terminal de integração como a interface REST ou ADF) estão disponíveis.
- **Gerenciamento de registros (4.28):** a pontuação positiva da Alfresco para gerenciamento de registros é baseada em seu módulo de serviços de governança. Ele contém todos os recursos esperados para uma oferta madura de gerenciamento de registros e mantém a certificação com vários padrões internacionais, incluindo o DoD 5015.2 e o VERS. Os registros no Alfresco podem ser classificados manualmente no nível do arquivo ou via automação. Embora atualmente o Alfresco não tenha a capacidade de gerenciar registros fora de seu repositório nativo, estão disponíveis soluções de parceiros.
- **Espaço de trabalho da equipe (3,65):** os recursos prontos para uso da Alfresco para colaboração em equipe correspondem a muitos concorrentes, mas a experiência do usuário parece desatualizada e fica abaixo dos líderes nesse recurso. O Alfresco suporta a integração em conjuntos de produtividade comuns, incluindo o Microsoft Office 365 e o Google Drive. As integrações a outros CCPs (como Box e Dropbox) são limitadas, mas estão disponíveis por meio de parceiros. Da mesma forma, a integração com plataformas de colaboração do fluxo de trabalho, como o Slack, requer plug-ins de terceiros.

AODocs

Produto avaliado: AODocs

O AODocs oferece funcionalidade sobre o Google Drive, adicionando recursos de gerenciamento de documentos, gerenciamento de registros, fluxo de trabalho e colaboração. O AODocs fornece um amplo conjunto de funcionalidades, em um modelo SaaS.

Classificações de casos de uso:

- **Composição do aplicativo de conteúdo (3.09):** O AODocs possui um ambiente de desenvolvimento básico que inclui um designer de fluxo de trabalho baseado em etapas. O fluxo de trabalho pode ser visualizado pelos administradores em forma gráfica e isso também é disponibilizado aos usuários finais à medida que eles usam o fluxo de trabalho. A experiência do usuário é moderna e intuitiva, com uma aparência familiar aos usuários de outras tecnologias do Google. Os AODocs podem ser personalizados usando sua API baseada em REST ou a API do Google Drive. A integração da pesquisa na nuvem do Google fornece um mecanismo subjacente útil para o desenvolvimento de aplicativos baseados em pesquisa. O AODocs possui uma rede limitada de parceiros de tecnologia para componentes relevantes para este caso de uso (PSIGen para captura e DocuSign para assinaturas digitais, por exemplo).
- **Gerenciamento de documentos (3.22):** sendo construído no Google Drive, o AODocs funciona nativamente com o G Suite, incluindo o Planilhas Google, Documentos e Apresentações. O AODocs também possui uma integração com o Google Forms que permite aos usuários criar rapidamente conteúdo baseado em formulários no sistema. O recurso de metadados é rico em várias opções no nível do campo para definir um modelo de informações rico que pode ser associado aos tipos de conteúdo. As permissões em nível de campo são um bom exemplo da profundidade da capacidade nessa modelagem. O AODocs não possui suporte para o Office Online, mas pode funcionar com o Office Desktop. Os recursos móveis também são limitados.
- **Aplicativos de negócios integrados (2.53):** O suporte do AODocs para integração com sistemas LOB é limitado em comparação com os concorrentes mais estabelecidos. Somente a integração com o Salesforce é fornecida imediatamente. Outras integrações podem ser desenvolvidas usando sua API. A plataforma não possui sua própria funcionalidade de captura e conta com uma ferramenta de terceiros da PSIGEN para esses

recursos. A integração com outras plataformas de captura exigiria suporte dos fornecedores de captura, e isso não é comum, dada a relativa novidade do AODocs no mercado. O AODocs fornece assinaturas digitais por meio de uma integração com o DocuSign.

- **Gerenciamento de registros (3.20):** o AODocs possui recursos sólidos de gerenciamento de registros que tratam do gerenciamento, disposição e retenção de políticas. O gerenciamento de políticas inclui a capacidade de documentar a jurisdição, bem como as diretrizes para a política. Isso significa que as políticas são fáceis de encontrar e gerenciar proativamente à medida que as diretrizes mudam. O sistema também permite que várias retenções sejam anexadas ao conteúdo. O sistema carece de muitas das certificações que vemos em outras plataformas (como DoD 5015, ITAR, ISO 27001 e FedRAMP).
- **Área de trabalho da equipe (3.25):** a criação e edição colaborativas estão disponíveis para o conteúdo do G Suite no AODocs. Sendo construído no Google Drive, o compartilhamento de arquivos está disponível no Google Drive; no entanto, isso limita os recursos aos fornecidos pela funcionalidade nativa do Google Drive (por exemplo, não há metadados). O AODocs não possui integrações com soluções de colaboração do fluxo de trabalho, como Microsoft Teams, Slack e até mesmo Google Hangouts.

Box

Produto avaliado: Box Enterprise with Governance

O Box é uma plataforma de serviço de conteúdo baseado em SaaS com vários pacotes de produtos, disponíveis como suíte Digital Workplace e Digital Business. A plataforma principal é o Box Enterprise, que inclui colaboração de documentos e serviços de conteúdo. Estão disponíveis serviços adicionais para retenção de conteúdo e retenções legais (Box Governance), fluxo de trabalho de documentos (Box Relay) e segurança aprimorada (Box Shield). Outros módulos, especificamente relacionados à natureza SaaS da Box, permitem residência de dados localizada (Box Zones) e gerenciamento de chave de criptografia de propriedade do cliente (Box KeySafe).

Classificações de casos de uso:

- **Composição do aplicativo de conteúdo (3.29):** o Box fornece um rico conjunto de ferramentas para o desenvolvimento de aplicativos de conteúdo, incluindo o API Navigator, que permite aos desenvolvedores visualizar APIs. O Box Elements fornece modelos da interface do usuário do Box e permite a personalização. O Box Skills facilita a integração do aprendizado de máquina no aplicativo de conteúdo.
- **Gerenciamento de documentos (3.67):** O Box fornece um conjunto de serviços padrão de gerenciamento de documentos em seu produto principal. A força da Box é a experiência do usuário, onipresente e consistente em todos os dispositivos. São fornecidas integrações para ferramentas comuns de produtividade, como o Microsoft Office 365 e o Google G Suite. A capacidade de metadados no Box é, no entanto, bastante limitada quando comparada a outros produtos no mercado de plataformas de serviço de conteúdo. Os clientes com requisitos avançados de metadados (por exemplo, gerenciamento de taxonomia, tipos complexos ou regras de herança) devem ter certeza de que os recursos oferecidos são suficientes para suas necessidades.
- **Aplicativos de negócios integrados (3.54):** O Box fornece várias integrações nativas com soluções LOB para casos de uso integrados, como Salesforce, Oracle Sales Cloud e ServiceNow. Outras integrações com os principais sistemas LOB, como SAP e Workday, requerem integração usando as APIs da Box Platform, SDKs e parceiros de desenvolvimento. Captura móvel é um recurso nativo; no entanto, a digitalização de alto volume requer componentes de terceiros (existem integrações para produtos como Kofax e IBM Datacap).
- **Gerenciamento de registros (2,91):** O Box Governance fornece controles básicos de retenção e disposição que o tornam adequado para organizações com necessidades leves de gerenciamento de registros. As políticas de retenção são aplicadas por meio de regras associadas aos valores de metadados, o que significa que a retenção pode ser aplicada automática ou manualmente. Os recursos de prevenção de perda de dados também podem ser atribuídos para identificar e proteger ainda mais as informações que contêm dados confidenciais. O Box não fornece recursos avançados de

gerenciamento de registros, como o gerenciamento do plano de arquivos, e não é certificado pelos padrões internacionais de gerenciamento de registros.

- **Espaço de trabalho da equipe (4.31):** O Box se destaca pelo suporte a casos de uso de produtividade da equipe. Possui uma experiência moderna para o usuário, com compartilhamento e colaboração de conteúdo como principais recursos. O conteúdo pode ser visualizado, anotado e comentado on-line e possui visualizadores que suportam um grande número de formatos de arquivo. Existem inúmeras integrações em aplicativos de colaboração comuns, como o Slack, o SharePoint e o Workplace pelo Facebook. Além disso, o Box Notes fornece uma capacidade relativamente única para esse mercado, com capacidade de criação de conteúdo baseado em nuvem. Isso permite que os usuários criem e colaborem simultaneamente com o conteúdo. Recursos semelhantes existem no mercado do PCC, como Google Docs ou Dropbox Paper.

DocuWare

Produto avaliado: o produto DocuWare é uma plataforma única disponível como software para implantação ou como uma plataforma SaaS na forma do DocuWare Cloud.

Classificações de casos de uso:

- **Composição do aplicativo de conteúdo (3.14):** O DocuWare contém um bom conjunto de recursos de configuração, todos acessados por uma ferramenta de configuração centralizada. Eles são adequados para criar processos de negócios centrados em conteúdo. O designer do fluxo de trabalho é gráfico e abrangente, permitindo que os designers construam fluxos de processos complexos que podem incluir regras e caminhos paralelos. Regras de design de formulários, modelagem de informações e extração de captura de conteúdo também são ricas. As limitações incluem a falta de painéis analíticos e recursos mínimos de geração de relatórios de fluxo de trabalho. A experiência do usuário final parece datada em comparação com seus concorrentes e precisa de uma atualização.
- **Gerenciamento de documentos (3.35):** Os recursos de gerenciamento de documentos são fornecidos em aplicativos baseados na Web, desktop, móvel e escritório. A integração para o Microsoft Outlook é rica em recursos,

permitindo que os usuários interajam diretamente com o conteúdo e os recursos do DocuWare, como o formulário de classificação do documento. Uma grande limitação é a falta de uma integração direta ao Office 365, um requisito cada vez mais importante para a maioria das organizações.

- **Aplicativos de negócios integrados (2,78): O** DocuWare fornece um conjunto limitado de integrações nativas para as principais plataformas corporativas, em comparação com os concorrentes com apenas integração direta para SAP e Microsoft Dynamics. No entanto, isso está alinhado às necessidades da base de clientes de mercado intermediário do DocuWare. Além disso, o DocuWare fornece uma maneira simples de configurar integrações simples de aplicativos externos usando técnicas semelhantes à RPA (automação de processo robótica) em seu módulo Smart Connect. Uma API baseada em REST está disponível para integração personalizada.
- **Gerenciamento de registros (3.34): O** DocuWare permite a classificação de registros pelo usuário final por meio de um recurso exclusivo de “registro de registro”. Isso aplica controles comuns aos registros (por exemplo, retenção e disposição) e também coloca uma sobreposição visual no conteúdo. Isso permite que os usuários vejam o status do registro de maneira clara e concisa. Esse recurso de carimbo é totalmente auditado junto com outras atividades no repositório. A capacidade de gerenciamento de registros não é tão rica quanto a de outros líderes do mercado. Falta gerenciamento de plano de arquivos e capacidade de definir autoridades de descarte. Atualmente, ele não possui nenhuma certificação internacional de gerenciamento de registros.
- **Área de trabalho da equipe (3.42): O** DocuWare não possui o conceito de um componente formal da área de trabalho da equipe. As equipes podem trabalhar em pastas com segurança que governa a associação e o fluxo de trabalho utilizado para revisão e comunicação. Isso é bom para o trabalho em equipe que é orientado por processos, mas não é adequado para uma colaboração mais ad hoc. Não há integrações em outros produtos de colaboração, como Microsoft Teams ou Slack. O DocuWare está integrado ao Microsoft SharePoint Server (isso é limitado à versão local do produto).

Everteam

Produto avaliado: Everteam Suite

O Everteam Suite é um produto composto por vários módulos, incluindo:

- everteam.document (gerenciamento de documentos)
- everteam.capture (processamento de imagem)
- everteam.policy (gerenciamento de registros)
- everteam.archive (gerenciamento de registros)
- everteam.process (BPM)
- everteam.case (gerenciamento de caso)
- everteam.discover (análise e descoberta de conteúdo).

Classificações de casos de uso:

- **Composição da aplicação de conteúdo (3. 50)** : A força da Everteam está no conteúdo federado, gerenciamento de registros e extensibilidade. A empresa fornece muitas APIs prontas para o uso e conexões criadas por parceiros para outros repositórios de conteúdo, mas não possui o mesmo nível de kits de ferramentas para desenvolvedores, comunidades de pares ou práticas de parceiros direcionadas a parceiros internacionais e para o desenvolvimento de novos aplicativos que concorrentes líderes Faz. As organizações devem avaliar cuidadosamente o apoio às suas necessidades nesta área para garantir que seja suficiente.
- **Gerenciamento de documentos (3.78): O** Everteam possui um conjunto forte de recursos de gerenciamento de documentos, que são apresentados em uma experiência de usuário moderna que expõe todos os recursos padrão de gerenciamento de documentos. São fornecidos conectores para uma ampla variedade de repositórios adicionais, que permitem aos usuários utilizar o conteúdo armazenado em outro local diretamente no Everteam como se fosse nativo. Apesar de sua aparência moderna, a interface do usuário do Everteam contém uma terminologia técnica bastante complexa que usuários mais casuais podem achar confusos, impactando assim na adoção.
- **Aplicativos de negócios integrados (2,78): O** Everteam fornece recursos que permitem a captura de grandes volumes de informações em seu

repositório. Isso - juntamente com uma forte capacidade de fluxo de trabalho, analítica de conteúdo e classificação de conteúdo - o torna adequado para casos de uso de processamento administrativo. A Everteam não possui integrações para sistemas LOB comuns da empresa, como Oracle, Salesforce e SuccessFactors. Uma API está presente para integrações personalizadas. O reconhecimento óptico de caracteres (OCR) e o reconhecimento inteligente de caracteres (ICR) não são funções nativas e dependem da integração com terceiros.

- **Gerenciamento de registros (4.07):** o gerenciamento e o arquivamento de registros são um dos principais recursos de entrada no mercado da Everteam. Retenção, disposição, gerenciamento do plano de arquivos e auditoria abrangente fazem parte da plataforma. Além disso, a interface Everteam.discover torna a ferramenta adequada para descoberta e aplicação de políticas de governança em uma empresa. A linguagem um tanto técnica e proprietária usada na interface do usuário pode ser um desafio para usuários não técnicos.
- **Espaço de trabalho da equipe (3.36):** a pontuação do Everteam para produtividade da equipe reflete um equilíbrio entre os recursos úteis e os ausentes. Existem muitos recursos úteis de colaboração e produtividade nativas, mas atualmente não existe integração (além do suporte a casos de uso de arquivamento) ao Office 365. O Everteam permite compartilhamento de documentos com base em URL, comentários sociais, classificação e anotações. No entanto, não existe um conceito real de espaço de trabalho de equipe e nem recursos de sincronização de arquivos.

Hyland

Produto avaliado: OnBase

A plataforma de serviços de conteúdo principal da Hyland, o OnBase, inclui módulos para gerenciamento de documentos, captura, gerenciamento de registros, ativação de aplicativos de negócios, gerenciamento de casos, colaboração, fluxo de trabalho e análise. O processamento de imagens e a captura multicanal são fornecidos através de uma variedade de módulos de captura nativos do OnBase e da plataforma integrada de captura inteligente Brainware. As ofertas adicionais da Hyland, que se conectam à plataforma

OnBase, incluem o ShareBase (para compartilhamento e colaboração de conteúdo), o Content Composer (para CCM) e a Pesquisa Corporativa.

O Conteúdo perceptivo não foi revisado este ano (consulte Fornecedores adicionados e descartados).

Classificações de casos de uso:

- **Composição do aplicativo de conteúdo (4.23): O** OnBase possui um extenso mecanismo de fluxo de trabalho e formulários nativo da plataforma, além da capacidade de incorporar conteúdo centrado no processo nos aplicativos. Uma interface gráfica do usuário está disponível para personalizar os fluxos de trabalho, criar formulários e personalizar o aplicativo para uso no desktop, na Web e no cliente móvel. O cliente móvel é altamente configurável, mais do que muitos outros concorrentes neste mercado. Existem algumas limitações no mecanismo de fluxo de trabalho, incluindo falta de suporte ao BPMN 2.0 e nenhuma capacidade de versão dos fluxos de trabalho.
- **Gerenciamento de documentos (4.37): O** OnBase é adequado para todos os casos de uso de gerenciamento de documentos. É fornecida uma forte integração com ferramentas comuns de produtividade, como o Microsoft Office 365 ProPlus e o Office Online, com recursos mais avançados disponíveis no cliente OnBase. O visualizador de documentos é particularmente rico e inclui suporte para tipos de documentos avançados, como desenhos CAD. Outro recurso diferenciador é a capacidade de visualizar os metadados do conteúdo por meio de integrações externas, como integrações de mapas com a Esri. Há muitas funcionalidades disponíveis na interface do usuário do Hyland, mas capacidade limitada de restringir isso com base nas personas dos usuários. Alguns usuários podem achar isso esmagador.
- **Aplicativos de negócios integrados (4.05): O** OnBase fornece integrações nativas para vários sistemas LOB, incluindo SAP, Workday e Guidewire. Ele também fornece uma gama de integrações para sistemas relacionados à saúde, como Epic e Allscripts. Uma estrutura de integração configurável chamada Application Enabler está disponível para integração de código baixo em outras plataformas. Serviços básicos de captura são fornecidos no OnBase. Casos de uso avançados, como a classificação de dados orientada

ao aprendizado de máquina, são suportados pelo Brainware, que geralmente é usado para processamento de faturas e captura de transcrições. A interface do usuário do Brainware é bastante complexa e um pouco datada na aparência, o que pode impedir os usuários casuais.

- **Gerenciamento de registros (3.89):** O OnBase fornece toda a gama de recursos esperados de gerenciamento de registros para este mercado, incluindo retenção, disposição, gerenciamento de plano de arquivos e retenções legais. A interface do administrador é muito abrangente, com mecanismos simples para definir políticas e aplicar retenções legais. O OnBase não possui muitas das certificações que vemos em outras plataformas, como DoD 5015, ITAR e FedRAMP.
- **Team Workspace (4.15):** Os fortes recursos de definição de fluxo e trabalho do OnBase o tornam adequado para casos de uso de produtividade em equipe alinhados às operações de negócios. Painéis, visualizações e processos associados podem ser configurados por meio de ferramentas de design gráfico, com amplas opções de administração para definir quem pode acessar e participar. Está disponível integração bidirecional com o ShareBase (um produto adicional) para participação externa. Mais casos de uso de produtividade da equipe ad hoc (colaboração do projeto, por exemplo) são atendidos pela definição de estruturas de pastas.

IBM

Produto avaliado: IBM Automation Platform for Digital Business

A Plataforma de Automação da IBM para Negócios Digitais consiste em vários produtos IBM, incluindo:

- IBM Content Navigator (a UI para acessar o conteúdo em vários repositórios)
- IBM FileNet Content Manager (gerenciamento de documentos)
- IBM Datacap (processamento e captura de imagem)
- IBM Case Manager (fluxo de trabalho)
- IBM Enterprise Records (gerenciamento de registros)
- IBM Watson Explorer (análise de conteúdo)

Esses produtos também estão disponíveis como módulos independentes. As opções de implantação são software para implantação na nuvem fornecida pelo cliente no local ou como SaaS em execução na nuvem da IBM.

Classificações de casos de uso:

- **Composição de aplicativos de conteúdo (4.54):** O módulo Case Manager da IBM fornece aos designers de aplicativos uma ferramenta gráfica poderosa para desenvolver aplicativos que combinam conteúdo e processo. O conceito de gerenciamento de caso é central como um componente técnico, em vez de simplesmente ser uma coleção de processos (algo que ocorre em algumas outras plataformas orientadas por fluxo de trabalho). Também há muitas opções de configuração para personalizar o modelo de dados e as regras associadas ao aplicativo. O aplicativo do usuário final é claro, moderno e simples de navegar. Os usuários externos são atendidos por uma versão externa do navegador de conteúdo, que pode não ser adequada para todos os casos de uso. Outro destaque é a disponibilidade de uma API GraphQL, um requisito cada vez mais comum.
- **Gerenciamento de documentos (4.61):** A IBM fornece um conjunto abrangente de recursos para suportar casos de uso de gerenciamento de documentos. O Content Navigator é uma experiência moderna do usuário com uma experiência móvel que pode ser chamada como um aplicativo independente ou integrada a outros aplicativos como o Microsoft SharePoint. Outros recursos de destaque incluem análise de conteúdo incorporada para marcação automática, check-in / check-out não invasivo e uma visualização de vídeo on-line. O Watson Explorer integrado ao Content Manager fornece mineração de conteúdo e visualizações avançadas de insights.
- **Aplicativos de negócios integrados (4.06):** A IBM fornece integração nativa com SAP e integração simples com outros sistemas LOB por meio do IBM App Connect. Isso permite integrações configuráveis em mais de 100 outros aplicativos. Um recurso poderoso é a capacidade de configurar eventos de assinatura em um tipo de documento, o que pode desencadear ações em aplicativos de terceiros (como o estabelecimento de uma reivindicação do Guidewire). O ecossistema de parceiros IBM fornece integrações ricas em

muitos aplicativos de negócios líderes, como as soluções Guidewire da Pyramid.

- **Gerenciamento de Registros (4.49):** O IBM Enterprise Records inclui um conjunto abrangente de recursos relacionados à governança de informações. Retenção, disposição, retenções e gerenciamento do plano de arquivos estão disponíveis em um console administrativo. As opções de retenção também são avançadas, mas o console de administração não é muito complexo de usar. É possível definir perfis de segurança para o conteúdo direcionado por metadados. A interface do usuário para gerenciar registros, no entanto, parece muito antiga e precisa de uma atualização.
- **Espaço de trabalho da equipe (4.26):** A IBM fornece o conceito de um espaço de trabalho da equipe no Content Navigator como um "Espaço de equipe". Os administradores podem definir modelos para eles, a fim de manter a consistência relacionada à tarefa. Instâncias do Teamspace podem ser criadas pelos usuários finais. Os espaços de equipe incluem gerenciamento de documentos, recursos sociais, compartilhamento externo e a capacidade de iniciar fluxos de trabalho. A IBM lançou recentemente um recurso de compartilhamento externo no Content Navigator. A sincronização para dispositivos móveis e computadores também está disponível no Content Navigator. A plataforma IBM possui um conjunto abrangente de recursos que podem ser um exagero para organizações que se concentram principalmente nesse caso de uso com requisitos simples de trabalho em equipe.

iManage

Produto avaliado: iManage Work Product Management

O iManage Work Product Management é composto por vários módulos do produto. Eles incluem o iManage Work (serviços de conteúdo), o iManage Records Manager, o iManage Share (colaboração) e o iManage Insight (analytics).

Classificações de casos de uso:

- **Composição do aplicativo de conteúdo (2.88):** O iManage fornece uma experiência configurável pronta para uso, mas possui recursos limitados para o desenvolvimento de aplicativos de conteúdo complexos ou personalizados. O iManage possui uma API REST, mas não suporta CMIS. O

iManage não possui recursos de fluxo de trabalho próprios, a não ser uma ferramenta usada para gerenciar processos específicos do setor jurídico. Os usuários devem implementar um produto de fluxo de trabalho de terceiros para desenvolver aplicativos centrados no conteúdo. O suporte móvel é fornecido por um aplicativo iOS ou cliente baseado na Web.

- **Gerenciamento de documentos (3.61):** Um conjunto padrão de recursos de gerenciamento de documentos está incluído no iManage. A interface do usuário está focada no trabalho com documentos em grupos ou casos e tem um foco legal. O iManage Work suporta o Microsoft Office 365 ProPlus e Online, mas não se integra ao Google Docs ou Sheets. A integração com o email é mais completa do que muitos concorrentes. Isso inclui uma abordagem simplificada para salvar emails e anexos no iManage e anexar documentos do iManage ao email.
- **Aplicativos de negócios integrados (2.72):** devido ao foco do iManage no espaço jurídico, ele possui soluções de gerenciamento de documentos legais e de gerenciamento de ciclo de vida de contratos como opções nativas. Ele também oferece uma solução de gerenciamento de arquivos para funcionários. O iManage tem integrações com aplicativos legais, como LexisNexis e Thomson Reuters. Falta integrações prontas para uso com outros aplicativos LOB comuns, como Salesforce, SAP ou Workday.
- **Gerenciamento de registros (4.14):** O iManage fornece um conjunto abrangente de recursos de gerenciamento de registros, incluindo gerenciamento de plano de arquivos, gerenciamento de políticas de retenção e retenções e relatórios legais. O mecanismo de retenção do iManage também pode ser usado para gerenciar outros aspectos de um ciclo de vida do conteúdo, como versões de remoção. O sistema não possui a certificação US DoD 5015.2.
- **Área de trabalho da equipe (3.75):** a interface do usuário do iManage é focada na equipe. O aplicativo está centrado em uma coleção de conteúdo e equipes trabalhando juntas nele. O iManage também possui integrações com o Microsoft SharePoint Server e Online, mas não possui integração com as populares soluções de colaboração do fluxo de trabalho, como o Microsoft Teams e o Slack. Para colaboração de conteúdo, o iManage possui sua própria plataforma - Compartilhar - mas não há integração com outras

ferramentas de colaboração de conteúdo, como Box, Dropbox ou Google Drive.

Laserfiche

Produto avaliado: Laserfiche

A Laserfiche é uma empresa de capital fechado com sede em Long Beach, Califórnia, EUA. Sua plataforma de serviço de conteúdo, também chamado Laserfiche, está disponível como SaaS baseado em nuvem com vários participantes, hospedado na nuvem pela Laserfiche (ou parceiros) e no local. O Laserfiche é vendido e implementado predominantemente por meio de um grande ecossistema de parceiros cujos principais mercados geográficos são as Américas e Ásia / Pacífico. A empresa tem uma presença pequena e crescente na região EMEA. Seus principais mercados verticais são governo, serviços financeiros, educação, manufatura e saúde.

Classificações de casos de uso:

- **Composição do aplicativo de conteúdo (4.16):** O Laserfiche possui uma grande biblioteca de modelos de inicialização rápida prontos para uso, além de uma biblioteca SDK e treinamento para desenvolvedores. Um mecanismo de processo rico e foco na automação permitem o desenvolvimento de aplicativos orientados a processos. A Laserfiche está atrás da indústria em sua visão de incorporar recursos de IA e aprendizado de máquina de terceiros. Também falta integração imediata com o G Suite.
- **Gerenciamento de documentos (4.33):** O Laserfiche fornece um conjunto muito forte de recursos de gerenciamento de documentos, não apenas em seu próprio repositório, mas em repositórios de terceiros e sistemas de arquivos via federação. Esses recursos podem ser acessados em ambientes de desktop, dispositivos móveis e web. A integração com ferramentas como o Microsoft Teams não está planejada até 2021.
- **Aplicativos de negócios integrados (3.55):** O fornecedor depende de sua ampla rede de parceiros e revendedores de implementação para fornecer aplicativos específicos do setor. O próprio aplicativo Laserfiche fornece recursos sólidos em digitalização e classificação de documentos, fluxo de trabalho e integração ao SAP. Outras integrações (incluindo aquelas com

Salesforce e Microsoft Dynamics) estão disponíveis nos parceiros. Além disso, o Laserfiche Connector é uma ferramenta RPA que permite aos designers capturar e enviar informações de e para outros sistemas, fornecendo assim mais opções de integração.

- **Gerenciamento de registros (4,24):** A interface do usuário Laserfiche para gerenciamento de registros e documentos é consistente no layout e na apresentação, com indicações claras do estado do ciclo de vida das informações e das políticas associadas. A interface de administração usa os mesmos padrões e inclui recursos úteis para aplicar ações (como definição de corte) em lote. Atualmente, a oferta de nuvem da Laserfiche não fornece recursos de zona para controlar a residência de dados.
- **Áreas de trabalho da equipe (3,87):** O Laserfiche não suporta diretamente a noção de área de trabalho da equipe. Em vez disso, ele depende da pasta e do controle de acesso para definir a associação da equipe na plataforma geral. A plataforma suporta funções comuns de colaboração, como comentar no nível da pasta e do arquivo, a capacidade de "curtir" um documento e o suporte a discussões encadeadas. O compartilhamento de URL depende do cliente da Web Laserfiche.

M-Files

Produto avaliado: M-Files Online

O M-Files fornece um conjunto único de produtos que abrange todos os aspectos de uma plataforma de serviço de conteúdo, incluindo gerenciamento de documentos, processamento de imagens, gerenciamento de registros, colaboração, fluxo de trabalho, análise e compartilhamento de conteúdo. Está disponível no local, em um single tenant, na nuvem privada ou como uma oferta SaaS de multi-tenant. A licença do M-Files Online permite que o cliente execute o M-Files no local e na nuvem.

Classificações de casos de uso:

- **Composição de aplicativos de conteúdo (3,85):** O M-Files fornece uma ampla variedade de opções de configuração em uma ferramenta de design centralizada para permitir a criação de aplicativos de conteúdo. Isso inclui uma poderosa ferramenta de definição de fluxo de trabalho, criador de

formulários e a capacidade de definir regras de federação e inteligência para outras fontes de conteúdo. Os designers podem definir "blocos" que permitem que qualquer informação configurada seja exibida, incluindo componentes externos, como aplicativos do Google, que parecem aplicativos nativos. As visualizações do usuário final são apresentadas no documento M-Files padrão e na exibição de metadados. Isso mantém a consistência, mas limita a capacidade de definir aplicativos altamente especializados e específicos de negócios sem personalização.

- **Gerenciamento de documentos (4.21):** O M-Files fornece um ambiente rico de gerenciamento de documentos que permite aos usuários navegar completamente em relacionamentos intrincados entre conteúdo e metadados (que podem ter se originado em outros sistemas). Isso é apresentado em clientes da Web e dispositivos móveis e por meio de uma profunda integração com o Windows Explorer. A camada de metadados inteligente da M-Files permite que os recursos nativos do produto sejam aplicados a outras fontes de conteúdo (incluindo SharePoint, Box e Documentum), não apenas ao repositório M-Files nativo.
- **Aplicativos de negócios integrados (3.67):** o M-Files fornece serviços de integração nativos para uma variedade de aplicativos LOB, incluindo Salesforce, SAP e Microsoft Dynamics. Isso permite que o conteúdo seja exibido diretamente nessas aplicações. A profunda integração com outros aplicativos LOB requer configuração usando a interface administrativa do M-Files e / ou personalização utilizando a API do M-Files. O M-Files faz uso efetivo de conexões de dados para exibir dados de referência e relacionamentos com o conteúdo diretamente na interface do usuário do M-Files. Embora a maneira como essas relações sejam reveladas seja poderosa e seja aplicada de maneira consistente, usuários mais casuais podem precisar de treinamento e suporte adicionais para usá-la de maneira eficaz.
- **Gerenciamento de registros (4.20):** Os recursos relacionados ao gerenciamento de registros da M-Files são abrangentes, cobrindo retenção, disposição, retenções e gerenciamento do plano de arquivos. O acesso aos registros pode ser direcionado por metadados, tornando-o adequado para cenários em que rótulos e marcas de proteção determinam o acesso aos registros. A interface do usuário depende muito dos relacionamentos de

objetos apresentados em uma exibição hierárquica com várias camadas de pop-ups. Isso pode ser confuso para usuários casuais. O gerenciamento de registros do M-Files atualmente não é certificado para os principais padrões internacionais, como ISO 15489, DoD 5015.2-STD e VERS.

- **Espaço de trabalho da equipe (3,82):** Uma boa variedade de recursos permite os casos de uso da produtividade da equipe nos arquivos M. A integração aos pacotes de produtividade e, em particular, aos aplicativos de edição do Office 365 é fornecida de maneira simples e fácil de usar com componentes nativos. As visualizações de gráfico de Gantt estão disponíveis nas áreas de trabalho da equipe para dar suporte à colaboração baseada em projeto, enquanto um portal externo permite a participação externa. A camada de metadados inteligente fornece uma maneira coesa de as equipes trabalharem com conteúdo que pode ter sido bloqueado anteriormente em silos herdados.

Micro Focus

Produto avaliado: Content Manager

O Content Manager é o principal produto do pacote para Gerenciamento de Conteúdo Seguro da Micro Focus, cobrindo gerenciamento de documentos, gerenciamento de registros e fluxo de trabalho. A colaboração externa é fornecida por um produto separado chamado Filer, enquanto a análise é fornecida pelo Control Point.

Classificações de casos de uso:

- **Composição do aplicativo de conteúdo (3.16):** O Content Manager possui um designer de fluxo de trabalho gráfico que permite que os designers criem fluxos de processos específicos de negócios com foco na governança da informação. Existem recursos para criar fluxos de trabalho a partir de modelos existentes para aumentar a reutilização e acelerar o desenvolvimento do fluxo de trabalho. Embora a funcionalidade seja abrangente, o designer e a interface do usuário são antigos quando comparados a outras ofertas líderes.
- **Gerenciamento de documentos (3.23):** Um conjunto padrão de recursos de gerenciamento de documentos está incluído no Content Manager. Esses

recursos são fornecidos em um cliente da Web nativo ou via integração com as ferramentas de produtividade do Microsoft Office e o Outlook. A integração ao SharePoint também está disponível. Para fazer uso total dos recursos de produtividade do Office 365, como edição síncrona, o conteúdo deve ser iniciado no SharePoint. Nesse cenário, o Content Manager atua como um archive orientado a registros. O idioma usado em toda a experiência do usuário é voltado principalmente para o gerenciamento de registros ou o arquivamento de casos de uso. É, portanto, mais adequado para processos formais de gerenciamento de documentos. Isso pode levar a desafios de adoção, quando menos controles formais são necessários.

- **Aplicativos de negócios integrados (2.69):** O Content Manager pode ser usado para suportar casos de uso de processamento de back-office quando combinados com produtos de terceiros. Captura, varredura e classificação de alto volume não são fornecidas nativamente; no entanto, integrações com os principais fornecedores de captura, como o Kofax, estão disponíveis. Embora a integração esteja disponível para o SAP local, a integração com outros sistemas LOB é limitada em comparação aos concorrentes. Uma API está disponível para extensões e integrações adicionais. O Control Point pode ser usado para capturar automaticamente o conteúdo de outros sistemas digitais.
- **Gerenciamento de registros (3,94):** O gerenciamento clássico de registros é uma força da plataforma do Content Manager. Possui uma grande variedade de recursos e opções de configuração para atender aos mais rigorosos requisitos de manutenção de registros. As políticas de retenção podem ser definidas pelas jurisdições, permitindo que um tipo de documento tenha disposições diferentes com base no país ao qual o documento está associado. Isso é especialmente útil para organizações em setores altamente regulamentados. Uma interface do usuário abrangente da área de trabalho é fornecida para permitir que os administradores de registros definam e apliquem políticas contra o conteúdo eletrônico e físico. A integração com o Control Point fornece às organizações a opção de estender os recursos de gerenciamento de registros do Content Manager ao conteúdo armazenado em outros repositórios. Não possui certificações como ITAR, ISO 27001 e Escudo de Privacidade UE-EUA.

- **Espaço de trabalho da equipe (2.80):** O trabalho em equipe formal, orientado a processos, pode ser satisfeito por um conjunto padrão de recursos para gerenciamento de documentos, gerenciamento de registros e fluxo de trabalho. As equipes podem trabalhar juntas em pastas designadas e usar o fluxo de trabalho para fornecer fluxos consistentes de comunicação e aprovação. No entanto, para uma colaboração ad hoc menos formal, existem limitações significativas, incluindo a falta de um espaço de trabalho designado (somente via integração do SharePoint) e recursos de colaboração externa.

Microsoft

Produto avaliado: Office 365 E3 / E5

As pontuações da Microsoft neste relatório são baseadas no pacote do Office 365, incluindo SharePoint Online, OneDrive for Business, Equipes, Fluxo, Gráfico e outros. A espinha dorsal do Office 365 para serviços de conteúdo é o SharePoint Online, que é o repositório de quase todas as tarefas de gerenciamento de conteúdo do Office 365. Os usuários podem criar, colaborar e gerenciar conteúdo no Teams ou no OneDrive e ainda aproveitar os serviços de conteúdo difundidos.

Classificações de casos de uso:

- **Composição do aplicativo de conteúdo (3.95):** O Microsoft Flow, incluído no Office 365, fornece uma biblioteca de modelos pré-criados para usuários finais e administradores criarem automações e conectores personalizados com ferramentas de terceiros. Além disso, a comunidade Microsoft Flow desenvolveu automações e integrações leves com ferramentas familiares de colaboração de conteúdo, como Google Drive, Slack e Box. Cenários complexos de processos de negócios que se expandem além dos recursos do Flow exigirão um dentre vários produtos de terceiros disponíveis (como Nintex ou K2). O Office 365 permite que as organizações integrem ferramentas de IA da nuvem para adicionar inteligência a seus aplicativos de conteúdo.
- **Gerenciamento de documentos (4.21):** O gerenciamento de documentos é um princípio central do Office 365, com todos os serviços padrão cobertos. É fornecido em várias interfaces modernas e fáceis de usar. Os usuários podem compartilhar e gerenciar conteúdo em vários aplicativos com as mesmas

permissões e controles como se estivessem trabalhando diretamente no SharePoint Online. Uma limitação em comparação com outros fornecedores é que o conteúdo pode existir apenas em uma biblioteca, o que pode levar à duplicação de conteúdo. Os recursos de atalho estão disponíveis, mas essa é uma maneira simplista e limitada de gerenciar conteúdo com hospedagem múltipla (por exemplo, resolução de herança de classificação). A Microsoft oferece vários recursos de metadados e classificação para atenuar isso. A Microsoft também possui algumas limitações no tamanho dos componentes do SharePoint, como sites e listas.

- **Aplicativos de negócios integrados (3.90):** no Office 365, o SharePoint Online e o Microsoft Flow podem ser usados em conjunto para oferecer suporte a casos de uso de processamento de back-office simples. Integrações profundas com aplicativos LOB comumente usados (como SAP) requerem complementos de terceiros. Um amplo conjunto de complementos está disponível, geralmente diretamente do fornecedor do LOB. A captura de canais móveis é um recurso importante, mas a digitalização em alto volume também requer componentes de terceiros.
- **Gestão de documentos (3,81):** Microsoft tem melhorado sua capacidade de gerenciamento de registros, fornecendo gerentes de registros com a capacidade de rótulos e políticas de conformidade de exportação via CSV para edição e atualização. Ainda assim, muitas organizações implantam produtos de terceiros para ajudar com necessidades complexas de gerenciamento de registros. Conforme observado nos anos anteriores, o Office 365 inclui gerenciamento básico do plano de arquivos, retenção complexa, disposição imediata e a capacidade de aplicar mais de um rótulo.
- **Espaço de trabalho da equipe (4.67):** O Office 365 assume um papel de liderança nesse caso de uso devido ao Microsoft Teams. Nas equipes, os usuários podem importar, gerenciar e colaborar no conteúdo, criar wiki, conversar e realizar videoconferências. Os membros de uma equipe podem colaborar em torno de um documento em um canal ou bate-papo. Eles também podem colaborar em um documento usando recursos incorporados de bate-papo e autoria colaborativa. Todos os canais do Microsoft Teams estão hospedados em uma biblioteca de documentos do SharePoint, mas outros sistemas de conteúdo também podem ser conectados e usados.

NetDocuments

Produto avaliado: NetDocuments

O NetDocuments é uma oferta de serviço de conteúdo baseada em SaaS que inclui recursos de gerenciamento de documentos, gerenciamento de registros, captura e colaboração de conteúdo. Ao contrário de muitos dos outras plataformas de serviço de conteúdo avaliados, o NetDocuments não possui seus próprios recursos de fluxo de trabalho e depende de terceiros.

Classificações de casos de uso:

- **Composição do aplicativo de conteúdo (2,50):** O NetDocuments ndClick fornece uma API REST com opções para SOAP e WebDAV também disponíveis. Como o NetDocuments não possui recursos próprios de fluxo de trabalho, os usuários devem implementar produtos de fluxo de trabalho de terceiros para desenvolver aplicativos que fornecem algo além de uma biblioteca de conteúdo. O suporte móvel é fornecido por aplicativos iOS e Android.
- **Gerenciamento de documentos (3.33):** Um conjunto padrão de recursos de gerenciamento de documentos está incluído no NetDocuments. A interface do usuário oferece suporte ao trabalho com documentos em grupos ou casos. O NetDocuments oferece suporte ao Microsoft Office 365 ProPlus e Online, mas não possui integrações com o Google Docs ou Sheets. A integração com o email é rica e robusta, fornecendo uma abordagem mais simplificada para salvar emails do que muitos produtos no mercado. Gerenciar anexos no NetDocuments ou anexar documentos do NetDocuments ao email é uma experiência simples. No momento, o NetDocuments está localizado apenas em inglês, o que limita seu uso às organizações em que o inglês é o idioma principal.
- **Aplicativos de negócios integrados (2.68):** devido ao seu foco no espaço jurídico, o NetDocuments possui uma solução de Gerenciamento de documentos legais, além de alguns recursos de gerenciamento de ciclo de vida do contrato. O NetDocuments integra-se a um aplicativo legal da Thomson Reuters. No entanto, faltam integrações prontas para uso com outros aplicativos LOB comuns (como Oracle, SAP ou Workday).

- **Gerenciamento de registros (2.47):** O NetDocuments não fornece recursos de gerenciamento de registros e apenas retenção e disposição básicas baseadas em datas. O gerenciamento formal de registros é fornecido por terceiros.
- **Team Workspace (3.64):** A interface do usuário do NetDocuments tem mais foco na equipe. O aplicativo se concentra em uma coleção de conteúdo e equipes trabalhando juntas neles. O NetDocuments também possui integrações com o Microsoft SharePoint Server e Online, mas não possui integração com soluções de colaboração do fluxo de trabalho, como Microsoft Teams e Slack. Uma forma de colaboração do fluxo de trabalho está disponível no aplicativo ndThread. Para colaboração de conteúdo, o NetDocuments suporta integrações de entrada com Box, Dropbox ou Google Drive.

Newgen

O OmniDocs ECM Suite da Newgen é uma plataforma de serviço de conteúdo completo, composto por vários módulos. Isso inclui: OmniDocs (gerenciamento de documentos); Omni Capture Suite (captura multicanal); Sistema de Gerenciamento de Registros OmniDocs (gerenciamento de registros); OmniFlow iBPS (fluxo de trabalho e gerenciamento de processos de negócios); OmniDocs Content Analytics (análise de conteúdo) e Corrus (colaboração).

Classificações de casos de uso:

- **Composição de aplicativos de conteúdo (4.19):** A Newgen possui uma série de ferramentas que permitem que administradores experientes e usuários mais casuais configurem aplicativos que abrangem conteúdo e processo. O rico mecanismo BPM (iBPS) pode ser usado para criar aplicativos avançados de processos de negócios e gerenciamento de casos. Formulários, regras, processos e visualizações analíticas são todos definíveis usando ferramentas de modelagem gráfica. O Newgen Enterprise Mobility Framework (NEMF) permite que aplicativos móveis sejam construídos por meio de técnicas de baixo código. Ele também inclui uma série de modelos para tipos de aplicativos que permitem casos de uso do tipo cidadão desenvolvedor onde esses modelos são personalizados para casos de uso de negócios. A

experiência do usuário no iBPMS parece obsoleta e não é consistente com a aparência mais moderna de outros componentes, como NEMF e OmniDocs.

- **Gerenciamento de documentos (4.39):** A experiência do usuário do Newgen OmniDocs foi modernizada nos últimos anos. A versão mais recente já está disponível e é composta por uma interface moderna e baseada na Web e um cliente de desktop. Todos os recursos padrão de gerenciamento de documentos estão incluídos nas funções avançadas, como pesquisa federada nativa para conexão com outros repositórios e integração com o Google Drive. Os casos de uso de colaboração em gerenciamento de documentos externos utilizam o aplicativo Corrus, que possui uma interface de usuário de aparência razoavelmente moderna e é uma experiência diferente do OmniDocs.
- **Aplicativos de negócios integrados (3.97):** A Newgen inclui uma série de integrações nativas em sistemas LOB, incluindo SAP, Oracle eBusiness Suite e Salesforce. Outras integrações devem ser desenvolvidas usando as camadas API REST ou SOAP, que possuem um bom nível de cobertura nos recursos do OmniDocs.
- **Gerenciamento de Registros (4.27):** O módulo de gerenciamento de registros da Newgen é direcionado à conformidade e possui certificação DoD 5015.2 e VERS. Ele inclui um conjunto completo de recursos para gerenciamento formal de registros, incluindo plano completo de arquivos, partes de registros, gerenciamento de registros físicos e gerenciamento de autoridade de disposição.
- **Espaço de trabalho da equipe (4.19):** os casos de uso de produtividade da equipe ad hoc são ativados principalmente pelo Corrus, um produto adicional na família OmniDocs. Este é um aplicativo moderno, baseado em SaaS, que pode ser usado para oferecer suporte a gerenciamento leve de casos e colaboração externa. Ele contém uma mistura de áreas de trabalho, fluxos de trabalho simples e editores de conteúdo on-line com um rico conjunto de recursos. Integração com outros módulos é possível; por exemplo, integração com os recursos de gerenciamento de caso iBPS para um processo de ponta a ponta que abrange a comunicação com funcionários, parceiros e clientes. O Corrus também inclui um recurso nativo de editor on-line, útil para clientes que não têm acesso ao Microsoft Office 365 ou Google G Suite.

Nuxeo

Produto avaliado: Nuxeo Content Platform

A Nuxeo Content Platform está disponível como uma implantação SaaS, uma nuvem privada do cliente ou local e possui módulos para gerenciamento de documentos, colaboração de conteúdo, fluxo de trabalho e análise de conteúdo. Um complemento, o Nuxeo Drive, fornece recursos de colaboração de conteúdo. A captura e o gerenciamento formal de registros não são recursos nativos, e o Nuxeo faz parceria com Ephesoft (captura) e Gimmel (gerenciamento de registros) para fornecer essas funções.

Classificações de casos de uso:

- **Composição de aplicativos de conteúdo (3,87):** O Nuxeo é uma plataforma muito flexível e fornece um conjunto abrangente de recursos que podem ser usados para projetar e implantar aplicativos especializados de serviços de conteúdo. Uma variedade de serviços de conteúdo - incluindo fluxo de trabalho, regras de automação, tipos e formulários de conteúdo - é configurada no Nuxeo Studio, uma experiência de design centralizada e poderosa. Devido à sua profundidade de funcionalidade, essa é uma ferramenta bastante complexa e é realmente adequada apenas para especialistas em produtos. Os aplicativos configurados usando esses serviços são entregues em um cliente moderno e responsivo baseado na Web.
- **Gerenciamento de documentos (4.09):** O Nuxeo fornece um conjunto padrão de recursos subjacentes de gerenciamento de conteúdo apresentados em uma interface de usuário intuitiva e moderna. O Nuxeo Studio pode ser usado para personalizar as visualizações de gerenciamento de documentos diretamente para o usuário final. O fluxo de trabalho, a pesquisa e a segurança efetiva do conteúdo são incorporados à experiência do usuário com aparência moderna de maneira integrada. Aplicativos móveis estão disponíveis para consumo de documentos, mas não para interação. O acesso ao conteúdo em outros repositórios (como Documentum, SharePoint e Box) está disponível no Nuxeo Federation Services. Atualmente, não há um cliente de desktop com todos os recursos, o que será desafiador para organizações com necessidades de serviços de conteúdo horizontal que exijam uma experiência de desktop padrão. A sincronização de arquivos da área de trabalho está disponível via Nuxeo Drive.

- **Aplicativos de negócios integrados (2.93):** O Nuxeo possui suporte pronto para uso limitado para integração com outros aplicativos de negócios. Enquanto um adaptador para Salesforce estiver disponível, não há integração nativa do SAP. O Nuxeo, portanto, depende da extensão por meio da API REST para suportar integração adicional. A API possui uma cobertura abrangente das funções e recursos subjacentes.
- **Gerenciamento de registros (3.00):** O Nuxeo possui apenas recursos leves de gerenciamento de registros e, portanto, é adequado apenas para organizações com requisitos simples de manutenção de registros. Produtos de terceiros (como Gimmal) estão disponíveis para aprimorar esses recursos. Uma grande limitação é a incapacidade de gerenciar um plano de arquivos baseado em registros. O recurso principal é a capacidade de aplicar políticas simples de retenção monofásica ao conteúdo usando regras para definir a aplicabilidade. A aplicação de retenção garante que o conteúdo seja imutável.
- **Espaço de trabalho da equipe (4.10):** O Nuxeo suporta vários conceitos que o tornam altamente adequado para os casos de uso da produtividade da equipe. O compartilhamento de conteúdo está presente para usuários internos e externos, com a capacidade de adicionar vários ativos de conteúdo às coleções, simplificando assim as atividades de revisão e aprovação. Um recurso para gerenciar “entregas” é outro conceito útil ao trabalhar com organizações externas. Além disso, uma nova integração com o Slack foi lançada em agosto de 2019 para suportar casos de uso de colaboração de fluxo de trabalho integrados.

Objective

Produto avaliado: ECM objective

A Objective fornece um amplo conjunto de serviços de conteúdo por meio de seu conjunto de Objective ECM. É uma plataforma modular com componentes para gerenciamento de documentos (nativo da suíte ECM), processamento de imagens (Objective Trapeze), Gerenciamento de registros (Objective Inform), colaboração (Objective Keystone e Objective Connect) e fluxo de trabalho (Objective Perform). No momento, o ECM objetivo está localizado apenas em

inglês e não suporta caracteres de byte duplo. Isso limita sua adoção por organizações em que o inglês não é o idioma principal.

Classificações de casos de uso:

- **Composição do aplicativo de conteúdo (4.04):** O ECM objetivo possui uma API REST que fornece acesso a todos os recursos comuns de gerenciamento de documentos fornecidos por meio de uma estrutura de desenvolvedor. Para acessar o Objective ECM usando o CMIS, é necessário o Objective AppLink. O Objective Perform fornece fortes recursos de BPM por meio de um designer gráfico, mas não possui suporte para o BPMN 2.0. O sistema possui um cliente iOS nativo, mas o acesso a partir de dispositivos Android e Mac é coberto por um cliente Web.
- **Gerenciamento de documentos (4.38):** O gerenciamento de documentos é um foco principal da plataforma Objective. É fornecido de maneira adequada para casos de uso horizontal em todos os departamentos de uma organização. As estruturas de pastas podem ser fixas ou baseadas em consultas definidas pelo usuário e são apresentadas com iconografia dinâmica que indica o status do conteúdo. O cliente Objective para Microsoft Office oferece recursos integrados diretamente nas funções comuns da Microsoft sem direcionar o usuário para menus especializados. No momento, o ECM objetivo não está integrado ao Google Doc ou Sheets.
- **Aplicativos de negócios integrados (3.23):** As organizações podem resolver muitos casos de uso de back-office com o Objective Perform e o Objective Inform, incluindo o gerenciamento de arquivos dos funcionários e o gerenciamento do ciclo de vida dos contratos. O ECM objetivo carece de integrações prontas para uso com aplicativos LOB comuns no setor comercial. A integração com aplicativos LOB, incluindo Salesforce, SAP ou Workday, requer configuração adicional do cliente, utilizando o Objective AppLink e ferramentas de terceiros como o Microsoft Flow.
- **Gerenciamento de registros (4.23):** O objetivo fornece um conjunto abrangente de recursos de gerenciamento de registros, incluindo gerenciamento de plano de arquivos, gerenciamento de políticas de retenção e retenções e relatórios legais. A Objective também introduziu o gerenciamento de registros no local, que permite gerenciar registros armazenados em outras plataformas de conteúdo (como SharePoint e

Sistema de Arquivos). Há também um recurso completo de gerenciamento de registros físicos. A Objective tem uma forte presença na Austrália e na Nova Zelândia. A certificação VERS está disponível, embora certificações como o US DoD 5015.2-STD não o sejam.

- **Espaço de trabalho da equipe (4.16):** O objetivo fornece muitas opções para dar suporte aos espaços de trabalho da equipe. Como a maioria dos fornecedores, as integrações estão disponíveis para o Microsoft SharePoint Server e Online e Microsoft Teams. O Objective Connect fornece áreas de trabalho para colaboração externa em um aplicativo Web e um cliente móvel otimizado e com todos os recursos. No momento, não são fornecidas integrações com outros espaços de colaboração do fluxo de trabalho (como Slack e Workspace pelo Facebook).

OpenText Documentum

Produto avaliado: OpenText Documentum

O pacote Documentum é composto por módulos, incluindo gerenciamento de documentos (Documentum D2), gerenciamento de registros (Documentum Records Manager) e fluxo de trabalho e processo (Documentum xCP). O OpenText Intelligent Capture (anteriormente Captiva) é totalmente integrado para captura e reconhecimento multicanal. Integrações com outros módulos OpenText - como Core para colaboração externa e Magellan para análise de conteúdo - estão disponíveis.

Classificações de casos de uso:

- **Composição de aplicativos de conteúdo (3,85):** os aplicativos orientados a **conteúdo** e processo são principalmente da competência do Documentum xCP. Isso permite que os designers de aplicativos usem uma ferramenta de design consolidada para definir a experiência do usuário, processos e modelos de dados. A saída é uma experiência altamente personalizada para cenários de negócios específicos. A integração com o OpenText Magellan BI & Reporting está disponível para fornecer painéis mais avançados do que a experiência nativa do Documentum D2. Embora o Documentum xCP seja uma ferramenta muito flexível e poderosa, a experiência do usuário é datada em comparação com os concorrentes e é inconsistente com a experiência D2.

- **Gerenciamento de documentos (4.17):** Documentum D2 é o aplicativo principal para casos de uso de gerenciamento de documentos. Este é um aplicativo altamente configurável que permite que usuários autorizados projetem áreas de trabalho de gerenciamento de documentos usando uma poderosa matriz de configuração de regras. Essas regras podem ser usadas para definir uma gama diversificada de elementos, como layout de tela, herança e retenção de metadados de funções de gerenciamento de documentos. Estes são então disponibilizados em clientes móveis e da web. A integração do Microsoft Office e da área de trabalho requer módulos adicionais (Content Connect e My Documentum for desktop, respectivamente). A publicação automática de conteúdo no OpenText Core Share foi recentemente adicionada. O OpenText entregou parcialmente seus recursos do Smart View ao Documentum D2, e atualmente existe paridade de recursos com as funções ocasionais do usuário do Documentum D2. Outras versões disso estão planejadas até 2020 para oferecer suporte a funcionalidades e casos de uso adicionais. Isso está atrasado, pois a experiência do usuário D2 é datada em comparação com outros produtos no mercado de plataformas de serviço de conteúdo.
- **Aplicativos de negócios integrados (2.99):** A OpenText lançou recentemente a primeira solução Extended ECM para clientes que estão usando o Documentum como sua plataforma de serviços de conteúdo - Extended ECM Documentum for SAP Solutions. No entanto, o Documentum não possui o mesmo intervalo de integrações em aplicativos LOB que a solução OpenText Extended ECM baseada no Content Suite. O acesso à API está, no entanto, disponível.
- **Gerenciamento de registros (4.15):** A Documentum possui uma longa tradição no gerenciamento de registros devido à sua presença em setores altamente regulamentados. Sua solução certificada pelo DoD 5015.02 é particularmente abrangente e oferece recursos avançados como retenção multifásica e retenção condicional versus cronológica. Os recursos de registros podem ser aplicados automaticamente de forma assíncrona e agendada, conforme determinado pelos metadados do usuário. A interface do usuário de administração para gerenciamento de registros é muito antiga, pois é baseada na interface do usuário do Webtop herdada.

- **Espaço de trabalho da equipe (3.80):** O Documentum não possui qualquer conceito real de um espaço de trabalho da equipe que o torne adequado para casos de uso de colaboração e produtividade ad hoc. No entanto, atividades de equipe mais formais são suportadas usando uma combinação de forte fluxo de trabalho e gerenciamento de documentos. Uma integração também está disponível para o SharePoint Server. A colaboração externa é suportada pela integração ao OpenText Core. O Documentum não possui integração com outros produtos de colaboração no espaço de trabalho, como Slack ou Microsoft Teams.

OpenText Extended ECM

Produto avaliado: OpenText Extended ECM

O OpenText possui um grande portfólio de produtos de serviços de conteúdo. Sua linha de produtos mais estratégica e duradoura é a Plataforma OpenMext Extended ECM (incluindo a Plataforma Content Suite). Isso é composto por um amplo conjunto de recursos que abrange gerenciamento de documentos, gerenciamento de registros, colaboração e fluxo de trabalho. O Intelligent Capture (anteriormente Captiva) fornece serviços de processamento de imagem. O OpenText Core Share e o Hightail fornecem colaboração externa, sincronização de arquivos e serviços de compartilhamento. O OpenText Magellan fornece recursos de análise de conteúdo.

Classificações de casos de uso:

- **Composição de aplicativos de conteúdo (4.14):** O OpenText Extended ECM fornece uma grande flexibilidade para criar aplicativos de conteúdo. A interface do usuário - Smart View - é baseada em widget e altamente configurável, simplificando o fornecimento de uma solução para diferentes cenários de negócios. O OpenText AppWorks é usado para definir o layout do aplicativo e os processos de negócios para cenários como gerenciamento de casos. Normalmente, os casos de uso de usuários externos não são suportados pelo Smart View. Para isso, são necessárias outras ferramentas na pilha do OpenText (por exemplo, OT2, Core ou Hightail), aumentando ainda mais o custo e a complexidade.
- **Gerenciamento de documentos (4.52):** O gerenciamento geral de documentos horizontais e específicos de negócios é bem suportado no

Extended ECM. A interface do usuário inteligente pode ser configurada em visualizações do tipo área de trabalho para tópicos específicos. Isso fornece uma experiência atraente para exibir e trabalhar com informações relacionadas que são consistentes entre clientes da Web e dispositivos móveis. A integração com aplicativos do Microsoft Office também é boa. A visualização e anotação on-line avançadas de arquivos estão disponíveis no OpenText Brava !, incluído na Plataforma Estendida do ECM.

- **Aplicativos de negócios integrados (4.12):** A premissa central do Extended ECM é fornecer serviços de conteúdo para uma variedade de aplicativos LOB e vice-versa. Como tal, há várias integrações diretas disponíveis (incluindo SAP, Salesforce, Microsoft Dynamics Oracle EBusiness Suite e mais). As integrações são bidirecionais. A profundidade dessa funcionalidade significa que é possível que a experiência do usuário fique bastante complexa para usuários casuais, principalmente quando a configuração não é adaptada ao uso específico do sistema.
- **Gerenciamento de Registros (4.40):** O Gerenciamento de Registros é um módulo padrão do Extended ECM. Ele fornece regras para gerenciar a retenção, disposição e gerenciamento do plano de arquivos. Ao contrário de muitos de seus concorrentes, o OpenText atraiu as funções de gerenciador de registros e gerenciamento de registros físicos para sua nova tecnologia de interface do usuário (Smart View). Como tal, é uma das experiências mais modernas e fáceis de usar para gerentes de registros do mercado. O OpenText Records Management é certificado como compatível com ISO 15489, DoD 5015.2 e VERS.
- **Área de trabalho da equipe (4.35):** O ECM estendido possui um conceito de área de trabalho nativo que pode ser usado para agrupar informações dedicadas a determinado tópico ou equipes. Isso é adequado para colaboração operacional, centrada no processo. Existem adaptadores nativos para o SharePoint e o Microsoft Teams, para que mais trabalho em equipe ad hoc ocorra lá, com o conteúdo residindo no OpenText. A integração de equipes é impressionante e inclui a capacidade de criar e iniciar equipes diretamente do Extended ECM. O OpenText Core Share fornece um repositório externo baseado em nuvem para colaboração e compartilhamento de conteúdo, e isso pode ser integrado diretamente ao

Extended ECM. Um dos maiores desafios para os clientes que avaliam o portfólio OpenText é entender qual produto usar (Extended ECM, Core Share, Hightail e outros) devido à sua sobreposição significativa.

SER

Produto avaliado: Doxis4 iECM Suite

O Doxis4 iECM Suite da SER fornece serviços de conteúdo, incluindo gerenciamento de documentos e registros. Vários submódulos fornecem recursos adicionais, incluindo colaboração de conteúdo (iRoom), fluxo de trabalho (Serviços BPM), análise de conteúdo (Serviços Cognitivos) e serviços de captura (winCube Scan e Inbound Center).

Classificações de casos de uso:

- **Composição de aplicativos de conteúdo (4.29):** O Doxis4 cubeDesigner fornece aos desenvolvedores as ferramentas necessárias para desenvolver aplicativos de conteúdo. O Doxis4 fornece um mecanismo de classificação e extração incorporado ao produto e treinado em novos tipos de conteúdo para melhorar o reconhecimento de documentos e a extração de dados. O barramento de serviço de conteúdo Doxis4 também pode chamar serviços em nuvem, como o Google TensorFlow, para analisar arquivos rich media. O Doxis4 BPM fornece fortes recursos de automação em implantações locais e na nuvem.
- **Gerenciamento de documentos (4.45):** Todos os recursos padrão de gerenciamento de documentos estão incluídos no Doxis4. Os recursos de pesquisa de documentos e fluxo de trabalho ad hoc são particularmente bons se comparados aos pares do setor. A integração do Microsoft Office 365 é um recurso importante e inclui a extração de metadados do documento. As pastas são personalizáveis para apresentar visualizações personalizadas, incluindo metadados.
- **Aplicativos de negócios integrados (3.81):** O Doxis4 contém um conjunto abrangente de recursos de captura por meio do seu produto Doxis4 Inbound Center. Isso, quando combinado com a funcionalidade abrangente de modelagem de processos, fornece uma base sólida para os casos de uso de processamento de back-office. A captura pode ser centralizada ou distribuída

com os recursos de captura e digitalização do usuário final fornecidos pelo winCube. A integração com a SAP é uma das integrações mais ricas do mercado. Contudo; a integração com a maioria dos outros sistemas LOB (incluindo Microsoft Dynamics e Oracle E-Business Suite) requer personalização através das APIs do Doxis4.

- **Gerenciamento de registros (3.97):** O Doxis4 fornece recursos para casos de uso avançados de gerenciamento de registros. Os documentos podem ser declarados como registros automática ou manualmente e, em seguida, aplicar políticas de retenção. As políticas de armazenamento também são definíveis, o que moverá o conteúdo para o armazenamento apropriado com base em seu status do ciclo de vida. O Doxis4 não possui nenhuma certificação internacional de gerenciamento de registros, mas alega poder atender aos requisitos do DoD 5015.2 e ISO 15489. A interface do cubeDesigner, embora poderosa, é muito técnica e pode ser um desafio para alguns administradores de registros.
- **Áreas de trabalho da equipe (4.28):** as áreas de trabalho da equipe interna podem ser definidas diretamente no Doxis4. A colaboração externa usa o Doxis iRoom, um produto que pode ser hospedado em um ambiente seguro voltado para o exterior. Isso fornece uma ponte entre o ambiente interno do Doxis4 e usuários externos, permitindo que eles tenham acesso controlado a conteúdos e processos relevantes. Esta é uma solução totalmente integrada que evita a necessidade de sobrecarga adicional de software e administração. Esses recursos são funcionalmente sólidos, mas não têm a aparência e a aparência "consumida" de alguns dos principais produtos desse mercado.

Contexto

O mercado de plataformas de serviço de conteúdo continua evoluindo e se modernizando. Esses produtos têm sido tradicionalmente utilizados para casos de uso operacionais e centrados em processos, que o Gartner descreve como central digital de negócios. No entanto, a importância de atender às expectativas crescentes dos usuários quanto à consumerização levou a uma mudança na estratégia. A maioria dos fornecedores estabelecidos modernizou suas ofertas para se encaixar nas estratégias digitais do local de trabalho. Tais estratégias

vêm com um conjunto de requisitos que enfatizam a colaboração e a mobilidade. É nessas áreas que vemos uma sobreposição crescente com o mercado de PCC. Os casos de uso classificados neste documento são referências importantes para a amplitude do recurso de uma plataformas de serviço de conteúdo. Eles abrangem os objetivos de negócios digitais / local de trabalho digital descritos acima.

Os fornecedores pontuam consistentemente bem nesses casos de uso, porque há um alto grau de maturidade neste mercado para recursos e funções. No entanto, é aparente que a classificação dos fornecedores difere consideravelmente, dependendo do foco do caso de uso. Nos casos em que as preocupações com a governança da informação são mais altas, por exemplo, no caso de uso de gerenciamento de registros, determinados fornecedores ascendem ao topo da classificação. Isso indicaria que esses fornecedores são mais apropriados para organizações para as quais a conformidade é uma preocupação principal. Por outro lado, onde a colaboração e as novas maneiras de trabalhar são o foco, um conjunto diferente de fornecedores aparece no topo da lista. Ao selecionar tecnologias de plataformas de serviço de conteúdo, os líderes de aplicativos devem se concentrar nas prioridades de sua organização e usar este relatório para determinar até que ponto os produtos atendem aos seus objetivos.

Definição de Classe de Produto / Serviço

Em termos gerais, uma plataforma de serviços de conteúdo moderna deve exibir as seguintes características:

- **Escala de nuvem:** a capacidade de aumentar e diminuir o volume para atender às demandas da força de trabalho e fornecer conectividade contínua a um amplo ecossistema de fornecedores, parceiros e clientes, oferecendo inovação contínua.
- **Proteção:** Fornecimento de controles de governança, segurança e privacidade de informações flexíveis e inteligentes profundamente incorporados. Isso é essencial para operar em um mundo de ameaças e demandas regulatórias cada vez maiores.
- **Tempo de retorno rápido:** a capacidade de fornecer valor comercial rapidamente. Isso pode ser alcançado de várias maneiras, incluindo o

fornecimento de aplicativos pré-construídos e ferramentas baseadas no cidadão-desenvolvedor para obter rapidamente o valor comercial e fornecer flexibilidade contínua.

- **Centricidade do usuário:** uma experiência do usuário "consumida" com mobilidade incorporada e consistência entre dispositivos. O foco na experiência geral do usuário é de suma importância para impulsionar a adoção e obter os benefícios esperados dessa tecnologia.
- **Inteligência:** Os avanços nas técnicas de inteligência artificial, incluindo aprendizado de máquina e redes neurais profundas, permitiram novas inovações para sistemas ricos em conteúdo - especificamente em cenários de classificação, produtividade e automação. Esses recursos devem ser incorporados em todas as áreas principais da plataforma, da segurança à colaboração, para se alinhar às expectativas em evolução do mercado.

Essas características podem ser implementadas de várias maneiras diferentes por recursos do produto, serviços adicionais e mensagens enviadas ao mercado.

Definição de Capacidades Críticas

Administração

Os controles e opções para administração das plataformas de serviços de conteúdo incluem sistemas operacionais de servidor e terminal, administração geral do sistema, painéis de gerenciamento e ferramentas de relatório.

A administração centralizada inclui painéis e controles. Isso permite que os administradores gerenciem a sincronização, além de provisionar, gerenciar, rastrear e proteger o conteúdo por meio de políticas, controles granulares e gerenciamento remoto com recursos de gerenciamento móvel. Os painéis que expõem dados sobre desempenho e uso permitem que os administradores entendam e otimizem o sistema.

Análise e relatórios

Esses recursos permitem que os usuários descubram idéias sobre o conteúdo e os dados armazenados. A inteligência artificial na forma de recursos de

aprendizado de máquina tornou-se um componente importante para o fornecimento desses recursos.

O Analytics e os relatórios oferecem insights para os usuários finais. Essas informações podem ser extraídas do conteúdo na forma de texto, vídeos ou imagens. Eles também podem ser entregues a partir dos dados inerentes a muitas plataformas de serviços de conteúdo, incluindo metadados e rastreamento baseado em tarefas / fluxos de trabalho. Os recursos mais básicos incluem a capacidade de definir e consumir relatórios comerciais estáticos. No entanto, neste relatório foi dada maior ênfase à capacidade de utilizar recursos analíticos mais avançados usando o aprendizado de máquina orientado por IA para fornecer painéis acionáveis. As informações são exibidas em painéis, relatórios estruturados ou incorporadas diretamente nas atividades do usuário. Isso permite que os usuários visualizem insights e selecionem quais ações executar diretamente (por exemplo, optando por ingressar em um processo de revisão de um tópico de interesse específico).

Ativação de aplicativos de negócios

Esse recurso contém recursos que descrevem o quão bem a plataforma de serviços de conteúdo suporta o ecossistema de aplicativos de negócios mais amplo por meio de integrações com soluções de linha de negócios (LOB) comuns.

Para maximizar a eficácia dos serviços de conteúdo com processos de negócios mais amplos, muitas vezes é imperativo garantir que os usuários permaneçam no aplicativo LOB no qual estão trabalhando. A alternância contínua de contexto em um aplicativo totalmente separado pode ser uma perda de produtividade. A integração SAP é uma integração extremamente popular para produtos de plataformas de serviços de conteúdo, mas outras integrações (como Salesforce, Workday, Microsoft Dynamics e ServiceNow) são desejáveis.

Capturar

Captura é a capacidade de digitalizar informações e armazená-las no repositório de conteúdo. A captura de informações em papel com reconhecimento óptico de caracteres (OCR) é o aspecto mais tradicional, mas a captura móvel também é particularmente importante para as plataformas de serviços de conteúdo.

A funcionalidade da linha de base é a capacidade de capturar via dispositivos móveis. Recursos mais avançados incluem a capacidade de manipular imagens no ponto de captura (adicionando páginas adicionais a documentos de várias páginas ou anotações de sobreposição, por exemplo). A captura multicanal em larga escala de informações em papel é um requisito comum para produtos no mercado de plataformas de serviços de conteúdo.

Colaboração

Os recursos de colaboração ajudam os usuários a trabalhar em conjunto em projetos usando um conjunto comum de documentos. Eles incluem recomendações, comentários, compartilhamento, coautoria, marcação, tarefas e gamificação. A construção "espaço de trabalho" permite um espaço seguro persistente para colaboração de conteúdo estendida.

Esses recursos são críticos para estender a colaboração de conteúdo entre equipes, além dos limites organizacionais e com indivíduos ou grupos fora da organização. Identificação social, favoritos, encaminhamento, notificações, aprovações de fluxo de trabalho, assinaturas e uso de conteúdo de mapeamento ampliam a sincronização de arquivos e a funcionalidade de compartilhamento como um canal assíncrono para o processamento de conteúdo.

Gerenciamento de conteúdo

O gerenciamento de conteúdo permite que os usuários trabalhem efetivamente com o conteúdo armazenado no sistema, fornecendo controles de conteúdo padrão para documentos, imagens e outras mídias. Isso inclui recursos como importação, edição, exibição de conteúdo multiformato, controle de versão e anotação.

O gerenciamento de conteúdo está no centro de todos os requisitos de uma plataforma de serviços de conteúdo para torná-la um local eficaz para acessar e manter o conteúdo. Recursos mais avançados (além dos mencionados acima) incluem gerenciamento de modelo de conteúdo, facilidades silenciosas de check-in / check-out e o agrupamento de documentos por meio de relacionamentos ou conjuntos de documentos.

Segurança de Conteúdo

Os recursos de segurança de conteúdo aplicam controles diretamente relacionados à proteção do conteúdo. Isso inclui listas de controle de acesso (ACLs), gerenciamento eletrônico de direitos digitais (EDRM) e prevenção de perda de dados (DLP).

A segurança do conteúdo é um recurso essencial para as organizações que priorizam a privacidade e a segurança do conteúdo armazenado em plataformas de serviços de conteúdo. Outros recursos incluem criptografia de conteúdo, controles de acesso baseados em funções, marca d'água de conteúdo, regras de herança de segurança, gerenciamento de links e proteção de conteúdo em dispositivos móveis.

Modelo de Entrega

A capacidade do modelo de entrega avalia a maneira como os produtos são implantados e a eficácia do serviço no qual eles são implantados. Isso inclui considerar se o produto está disponível no local e na nuvem e quais níveis de serviço estão disponíveis em cada modelo.

Os recursos avaliados variam dependendo da plataforma estar disponível na nuvem, no local ou em ambos. Para um serviço baseado em nuvem, isso inclui a avaliação de artefatos do fornecedor, como políticas de privacidade, termos de serviço públicos, critérios de saída e planos de continuidade de negócios. Para serviços locais, a flexibilidade da plataforma é avaliada (por exemplo, as opções de banco de dados, sistemas operacionais e opções de virtualização suportadas).

Governança da Informação

A governança da informação abrange os recursos que permitem que uma organização seja compatível com os mandatos regulatórios e organizacionais. Inclui certificação com padrões internacionais e controles formais para preservação de conteúdo a longo prazo.

A governança da informação é geralmente um requisito primário para as organizações que avaliam a tecnologia de plataformas de serviços de conteúdo. Inclui conformidade ou adesão a normas como ISO 15489, DoD 5015.2 e MoReq 2010. Também inclui recursos envolvidos no gerenciamento de ciclos de vida de conteúdo de longo prazo, como retenção, disposição e retenção

legal. Também inclui aqui a certificação e o padrão comumente suportados por plataformas de serviços de conteúdo baseadas em nuvem, como HIPAA, FISMA, SSAE 16 Tipo 2 e PCI DSS.

Metadados e Classificação

Metadados e classificação definem os recursos usados para associar metadados ao conteúdo em uma plataforma de serviços de conteúdo.

A capacidade de criar e gerenciar tags não estruturadas é fundamental aqui. Recursos mais avançados permitem que os usuários definam padrões estruturados de metadados, aprimorando a capacidade de descoberta e a extração de insights.

Mais sofisticação inclui:

- A capacidade de definir tipos complexos de metadados (por exemplo, grupos de campos que formam um todo coletivo, como um endereço).
- A capacidade de definir e usar taxonomias estruturadas.
- Controla como as versões dos metadados são aplicadas ao conteúdo relacionado.

A classificação automatizada orientada pelo aprendizado de máquina é uma tecnologia emergente para fornecedores de plataformas de serviços de conteúdo.

Plataforma

O recurso da plataforma representa a arquitetura técnica de uma plataforma de serviços de conteúdo e sua integração com o cenário e a estratégia organizacional de TI mais ampla.

Os exemplos incluem recursos padrão, como APIs baseadas em REST, e a capacidade de escalar para atender à demanda. Recursos avançados incluem APIs do CMIS e integração com plataformas SIEM. Uma forte oferta de plataforma permite que os clientes estendam e personalizem todos os aspectos dos serviços. Isso requer APIs e interfaces com outros serviços de conteúdo (por exemplo, gerenciamento de conteúdo, segurança, pesquisa, armazenamento e metadados) entre armazenamento, implantação e repositórios.

Produtividade

Projetos integrados e intuitivos oferecem acesso contínuo entre arquivos a arquivos, produtividade e aplicativos de negócios.

Esse recurso suporta edição de arquivos, colaboração de conteúdo em tempo real, anotações e anotações - de forma nativa ou através da integração com suítes de terceiros. Soluções com fortes recursos de produtividade fornecem interfaces intuitivas e design integrado e centrado no usuário. Eles permitem que os usuários finais sincronizem, compartilhem e acessem arquivos em diferentes modelos de trabalho (por exemplo, no escritório, remotamente ou em dispositivos móveis). Esse recurso concentra-se em recursos que aprimoram a produtividade do usuário com arquivos, como captura, edição, atribuição de pastas e compartilhamento.

Procurar

A capacidade de pesquisar informações - dentro do conteúdo ou usando os metadados associados ao conteúdo - e recuperar um conjunto de resultados.

O fornecimento de pesquisa de texto completo é um recurso padrão para esse recurso, juntamente com a pesquisa de metadados, na qual os metadados são incluídos no sistema subjacente. Recursos mais avançados incluem a capacidade de ir além do repositório nativo e recuperar os resultados da pesquisa de outros serviços. O modo como os resultados da pesquisa são exibidos e a flexibilidade oferecida aos usuários para manipular e interrogar melhor esses resultados também é um grande diferencial.

Sistema de segurança

A segurança do sistema define como o sistema subjacente é protegido. Inclui considerações para autenticação, gerenciamento de identidades e criptografia da comunicação e registro da atividade do usuário.

Outros recursos e controles considerados incluem integração LDAP, gerenciamento de chaves de criptografia, serviços de limpeza remota, suporte a SAML, logs de auditoria, fixação de dispositivos e conformidade com FedRAMP para serviços baseados em nuvem.

Fluxo de trabalho e processo

O recurso mais básico do fluxo de trabalho e do processo é geralmente a atribuição de tarefas ad hoc, que pode ser usada em um processo do tipo aprovação. Recursos mais avançados permitem que usuários autorizados definam fluxos e UIs (representados como formulários) adequados para serem utilizados por qualquer número de processos de negócios.

Outros recursos comuns incluem gerenciamento de tarefas, rastreamento, integração de assinaturas digitais e integração com outros processos externos. O ambiente de modelagem também é uma consideração importante, pois determina a velocidade com a qual os aplicativos podem ser implementados usando a estrutura de processo subjacente. O suporte para os usuários finais poderem definir fluxos de processos sem a necessidade de constante interação de TI tem o potencial de acelerar ainda mais os esforços de desenvolvimento.

Casos de Uso

Aplicativos de negócios integrados

Integração de recursos de conteúdo em aplicativos horizontais (RH, financeiro, jurídico corporativo) e verticais (seguros, educação, manufatura).

Os objetivos comerciais por trás disso podem ser variados, mas exigem uma apresentação e manipulação consistentes do conteúdo, independentemente do ponto de acesso. A tecnologia de plataformas de serviços de conteúdo é frequentemente vista como uma maneira de apoiar as operações comerciais fundamentais de uma organização. O conteúdo precisa ser incorporado a essas operações e, normalmente, há outro aplicativo que controla o processo geral. Os serviços de conteúdo, portanto, precisam ser intimamente integrados a esses aplicativos de negócios principais. Os exemplos variam de acordo com o setor, mas incluem integrações ao gerenciamento de solicitações de seguro, registros de pacientes e sistemas de gerenciamento da qualidade. Na maioria dos casos, é importante que plataformas de serviços de conteúdo sejam perfeitamente incorporadas ou até invisível para o usuário final.

Também existem processos que controlam como uma empresa opera e, novamente, o conteúdo é um componente-chave. Isso inclui muitos dos aspectos horizontais de uma organização, incluindo RH, finanças, marketing, jurídico e muito mais.

O recurso de definição para este caso de uso é a ativação de aplicativos de negócios.

Composição do Aplicativo de Conteúdo

A capacidade de configurar e definir aplicativos centrados no conteúdo por meio da forte integração de serviços de conteúdo e processos de negócios.

Os aplicativos de conteúdo implementados nos produtos de plataformas de serviços de conteúdo são usados para atender a uma variedade de requisitos diferentes do usuário, incluindo gerenciamento de incidentes, gerenciamento de casos e gerenciamento de serviços. São aplicativos criados especificamente para atender a necessidades comerciais específicas. Eles são desenvolvidos usando técnicas de modelagem que podem ser usadas para definir processos, modelos de informações, UIs e painéis de inteligência de negócios. Eles podem abordar constituintes de negócios internos ou externos e, portanto, são usados para definir aplicativos B2E, B2B ou B2C. Fortes recursos de fluxo de trabalho e processo, juntamente com recursos de análise e relatórios, são os recursos mais importantes para o desenvolvimento de tais aplicativos.

Os recursos definidores para este caso de uso são fluxo de trabalho, processo e plataforma.

Gerenciamento de documento

O gerenciamento de documentos inclui um conjunto padrão de serviços de biblioteca - como controle de versão, check-in / check-out e visualizadores de documentos - que suportam vários formatos de conteúdo.

A integração com ferramentas comuns de produtividade do usuário também é necessária para permitir a criação e a categorização efetivas de conteúdo. Os recursos de recuperação que permitem aos usuários localizar e utilizar o conteúdo conforme necessário são importantes. A colaboração também é altamente importante. As práticas modernas de trabalho exigem a capacidade de trabalhar efetivamente com o conteúdo em equipe e em uma base ad hoc. Isso ainda ocorre principalmente nos formatos tradicionais de escritório, mas há um crescimento cada vez maior de outras formas de conteúdo, como Google Docs, Box Notes e Dropbox Paper.

Os recursos definidores para este caso de uso são gerenciamento de conteúdo, metadados e classificação e pesquisa.

Gerenciamento de Registros

Uma demanda comum do cliente por uma plataforma de serviços de conteúdo é atuar como um repositório corporativo seguro para oferecer suporte ao gerenciamento de registros, conformidade regulamentar e continuidade dos negócios.

O gerenciamento de riscos e a conformidade regulamentar continuam sendo fatores críticos para a adoção de plataformas de serviços de conteúdo. Os documentos perdidos têm um custo e também podem reter o conteúdo por mais tempo do que o absolutamente necessário. Esse custo pode ser alto se o documento perdido for exigido pelas autoridades reguladoras ou se o conteúdo for necessário como evidência em litígios. Os direcionadores legais e regulatórios exigem que as organizações mantenham o controle dos ativos de informações e forneçam uma trilha de auditoria completa de como, quando e onde esses ativos foram acessados. Os módulos de gerenciamento de registros fornecem as políticas, processos e certificações para cumprir com os regulamentos específicos do setor.

Os recursos definidores para este caso de uso são controle de informações e segurança de conteúdo.

Espaço de trabalho da equipe

Apoiar indivíduos e profissionais do conhecimento que precisam acessar conteúdo relevante no contexto de seu projeto ou tarefas de trabalho em um espaço de trabalho consolidado.

O conteúdo pode ser o resultado de processos e tarefas colaborativos e é frequentemente a evidência ou substância da tomada de decisão. O conteúdo pode ser o próprio produto e geralmente é gerado por trabalhadores de alto valor trabalhando em equipe. Embora o trabalho em equipe possa frequentemente ser ad hoc e muitas vezes não relacionado a processos de negócios mais estruturados, ele geralmente é direcionado a um tema ou resultado comercial específico. Portanto, o conteúdo precisa ser reunido rápida e intuitivamente em áreas de trabalho baseadas em equipe que possam ser

prontamente compartilhadas e colaboradas pelos usuários, dentro e fora da organização.

O conteúdo em si é criado, avaliado, marcado ou entregue por meio de um processo ou canal social. Pode ser pessoal ou orientado para equipes, e pode incluir o uso de cenários de conteúdo social (como blogs, wikis ou outras construções de conteúdo modernas). As características dessas construções são geralmente on-line, editáveis em tempo real por muitos usuários e com funções internas para colaboração baseada em tarefas.

Os recursos definidores para este caso de uso são colaboração e produtividade.

Fornecedores adicionados e descartados

Revisamos e ajustamos nossos critérios de inclusão para os Quadrantes Mágicos e seus Recursos Críticos complementares à medida que os mercados mudam. Como resultado desses ajustes, o mix de fornecedores pode mudar com o tempo. A aparição de um fornecedor em um Quadrante Mágico / Recursos Críticos em um ano e não no próximo não indica necessariamente que mudamos de opinião sobre esse fornecedor. Pode ser um reflexo de uma mudança no mercado e, portanto, de critérios de avaliação ou de uma mudança de foco desse fornecedor.

Adicionado

- **AODocs:** esse fornecedor aparece na pesquisa deste ano porque sua participação no mercado continuou a crescer. Ele fornece uma solução que está bem alinhada com a visão do Gartner sobre a evolução contínua do mercado e a importância do SaaS / PaaS.
- **iManage:** Este fornecedor aparece na pesquisa deste ano devido a evidências de sua aplicabilidade além de um mercado único (o setor jurídico).
- **NetDocuments:** Este fornecedor aparece na pesquisa deste ano devido à evidência de sua aplicabilidade além de um mercado único (o setor jurídico).

Desistiu

- **Gerenciamento de informações GRM:** devido à venda de sua organização chinesa, esse fornecedor não atendeu ao critério de inclusão geográfica do Quadrante Mágico complementar, que exigia que os fornecedores tivessem uma base de clientes estabelecida e suporte localizado (fornecido diretamente ou via parceiros) em pelo menos duas regiões principais (conforme definido nos critérios de inclusão). O GRM continua sendo um fornecedor forte, com uma rica oferta de SaaS na América do Norte e na América Latina.
- **Fabasoft:** este fornecedor não atendeu aos critérios de inclusão de receita e crescimento de 2019 com sua linha de produtos. A Fabasoft tem uma presença significativa de clientes na Europa, com uma solução centrada em governança da informação disponível como SaaS. Ele também tem presença mundial no segmento de mecanismos de insight, com seu portfólio de produtos Mindbreeze.
- **Oracle:** este fornecedor está desenvolvendo sua estratégia para o mercado de plataformas de serviços de conteúdo. Seu foco é o Content and Experience Cloud, um produto voltado principalmente para casos de uso do B2C e geralmente associado à tecnologia de gerenciamento de conteúdo da web. A Oracle não está promovendo ativamente o WebCenter Content, para novos clientes. Como tal, não possui um produto estratégico para levar ao mercado. A Oracle, portanto, não atendeu ao critério de inclusão geográfica que exigia que os fornecedores comercializassem seus produtos em pelo menos duas regiões principais (conforme definido nos critérios de inclusão).
- **Hyland (Conteúdo Perceptivo):** O Conteúdo Perceptivo é um produto que a Hyland adquiriu da Lexmark em 2017. A Hyland está enfatizando menos o Conteúdo Perceptivo para novos clientes e, portanto, foi removido dessa análise no nível do produto. A Hyland continua a dar suporte aos clientes atuais e fornece um caminho de modernização do produto para clientes que atualmente usam o Perceptive Content. O OnBase continua sendo coberto no relatório, e a Hyland é incluída como líder no Quadrante Mágico correspondente.

Critério de inclusão

Os critérios de inclusão para esta pesquisa de Capacidades Críticas são os mesmos do "Quadrante Mágico para Plataformas de Serviços de Conteúdo". O Quadrante Mágico avaliou 18 fornecedores, todos os quais atendiam aos seguintes critérios de inclusão (a principal mudança a partir de 2018 é a especificação direta de requisitos mínimos). recursos funcionais):

- **Oferta:** o fornecedor precisava ter uma oferta de uma plataforma de serviços de conteúdo geralmente disponível para uso corporativo, que deve estar disponível como um produto autônomo e cobrado separadamente. O produto precisava estar disponível antes de 1 de maio de 2019.
- **Receita:** o fornecedor deve ter pelo menos US \$ 20 milhões em receita total derivada das vendas em 2018 *ou* ter uma taxa de crescimento de receita demonstrada de 40% de 2017 a 2018. A receita total inclui a receita gerada pelas vendas de software / plataforma de serviços de conteúdo, manutenção e serviços de suporte.

A receita total está alinhada com as vendas de:

- **Licenças:** direitos de uso do software, com base no tipo de contrato (licença perpétua ou a termo)
- **Serviços baseados em nuvem :** receita de serviços em nuvem, incluindo IaaS, PaaS e SaaS
- **Assinaturas:** taxas anuais por software licenciado no local, bem como receita de licença de serviços gerenciados por um único inquilino (como hospedagem)
- **Taxas de suporte técnico e manutenção: taxas de** contrato para serviços de suporte (excluindo treinamento), novas versões, atualizações e atualizações
- **Total de usuários:** havia pelo menos 200.000 usuários ativos e pagos entre todas as organizações licenciadas para usar o (s) produto (s).
- **Base instalada:** a base instalada em 1 de abril de 2018 precisava atender ao seguinte critério:
 - O número total de organizações de clientes precisava ser superior a 500.
- **Geografia:** o fornecedor teve que comercializar ativamente seus produtos, ter uma base de clientes estabelecida e suporte localizado (fornecido

diretamente ou via parceiros) em pelo menos duas regiões principais. Pelo menos 10% da base de clientes do fornecedor teve que ser cobrada em uma região geográfica fora de seu território principal. As geografias foram:

- América do Norte
- Europa
- Oriente Médio e África
- Ásia-Pacífico
- América latina
- **Funcionalidade mínima:** a plataforma do fornecedor precisava oferecer suporte a um nível básico de funcionalidade por meio de recursos nativos para o seguinte (a menos que especificado de outra forma), no mínimo:
 - Administração:
 - Console de administração unificado
 - Análise e relatórios:
 - Capacidade de extrair relatórios para um aplicativo de relatório externo
 - Ativação de aplicativo de negócios
 - Capturar:
 - Fornecimento de serviços nativos ou integração com terceiros suportados, para fornecer:
 - Reconhecimento óptico de caracteres zonal (OCR) / reconhecimento inteligente de caracteres (ICR)
 - Reconhecimento de formulário
 - Reconhecimento de código de barras
 - Colaboração:
 - Capacidade de compartilhar conteúdo com usuários e grupos individuais

- Capacidade de agrupar o conteúdo em algum tipo de espaço de trabalho para o qual outros participantes possam ser convidados
- Capacidade de anotar e comentar o conteúdo em um formato PDF (no mínimo)
- Gerenciamento de conteúdo:
 - Versionamento
 - Check-in / check-out silencioso
 - Agrupamento de documentos com base em pasta, metadados ou conjuntos
- Segurança de conteúdo:
 - Controle de acesso para itens de conteúdo individuais
- Modelo de entrega:
 - Capacidade de implantar a solução em uma nuvem
- Governança da informação:
 - Gerenciamento de retenção e disposição com retenções legais
- Produtividade:
 - Acesso multicanal (computador, web e celular)
 - Integração com o Microsoft Office (salvamento direto do Word)
- Procurar:
 - Metadados e pesquisa de texto completo
 - Resultados de pesquisa restritos pela imposição de permissões de conteúdo
- Sistema de segurança:
 - Suporte ao protocolo LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)
 - Suporte SAML
 - Criptografia de repositório
 - Trilha de auditoria

- Fluxo de trabalho:
 - Fluxos de trabalho de várias etapas
 - Assinaturas eletrônicas (nativamente ou via integração suportada)

Tabela 1 : Ponderação de recursos críticos em casos de uso

Capacidades críticas	Aplicativos de negócios integrados	Composição do Aplicativo de Conteúdo	Gerenciamento de documento	Gerenciamento de Registros	Espaço de trabalho da equipe
<u>Administração</u>	0.02	0.04	0.02	0.05	0.04
<u>Análise e relatórios</u>	0.02	0.05	0.02	0.03	0.02
<u>Untitled</u>					
<u>Ativação de aplicativos de negócios</u>	0.35	0.07	0	0.02	0
<u>Capturar</u>	0.08	0.04	0.07	0	0.02
<u>Colaboração</u>	0	0.02	0.05	0	0.45
<u>Gerenciamento de conteúdo</u>	0.04	0.04	0.35	0.05	0.05
<u>Segurança de Conteúdo</u>	0.04	0.04	0.1	0.15	0.05
<u>Modelo de Entrega</u>	0.09	0.04	0	0	0.05
<u>Governança da Informação</u>	0.05	0.04	0.05	0.42	0
<u>Metadados e Classificação</u>	0.05	0.05	0.12	0.1	0.04
<u>Plataforma</u>	0.08	0.16	0	0	0.02
<u>Produtividade</u>	0.05	0.04	0.05	0	0.18
<u>Procurar</u>	0.04	0.03	0.12	0.1	0.02

Capacidades críticas	Aplicativos de negócios integrados	Composição do Aplicativo de Conteúdo	Gerenciamento de documento	Gerenciamento de Registros	Espaço de trabalho da equipe
<u>Sistema de segurança</u>	0.04	0.04	0	0.08	0.04
<u>Fluxo de trabalho e processo</u>	0.05	0.3	0.05	0	0.02
<u>Total</u>	1	1	1	1	1

Fonte: Gartner (outubro de 2019)

Essa metodologia exige que os analistas identifiquem os recursos críticos para uma classe de produtos / serviços. Cada recurso é então ponderado em termos de sua importância relativa para casos de uso de produtos / serviços específicos.

Avaliação de Capacidades Críticas

Cada um dos produtos / serviços foi avaliado quanto aos recursos críticos em uma escala de 1 a 5; uma pontuação de 1 = Fraco (a maioria ou todos os requisitos definidos não são atingidos), enquanto 5 = Excelente (excede significativamente os requisitos).

Tabela 2 : Classificação de produto / serviço em recursos críticos (principais)

Capacidades críticas	Alfresco	Hyland	IBM	M-Files	Microsoft
<u>Administração</u>	4.8	4.3.	4.7	4.5	4.8
<u>Análise e relatórios</u>	4.4.	3.5	4.2	4.8	4.7
<u>Ativação de aplicativos de negócios</u>	2.0	3.9	3.1.	3.2.	3.5
<u>Capturar</u>	4.1	4.9	4.8	4.0	3.1.
<u>Colaboração</u>	3.3.	4.4.	4.0	3.9	4.9
<u>Gerenciamento de conteúdo</u>	4.1	4.6	4.6	4.4.	4.2

Capacidades críticas	Alfresco	Hyland	IBM	M-Files	Microsoft
<u>Segurança de Conteúdo</u>	4.3.	4.2	4.6	4.5	3.7
<u>Modelo de Entrega</u>	2.6	4.1	4.5	4.2	4.7
<u>Governança da Informação</u>	4.5	3.6.	4.5	4.2	3.0
<u>Metadados e Classificação</u>	4.6	4.6	4.7	4.7	4.7
<u>Plataforma</u>	4.5	3.8	4.7	3.0	3.9
<u>Produtividade</u>	3.8	3.4.	4.3.	2.9	4.8
<u>Procurar</u>	4.1	4.0	4.8	3.7	4.9
<u>Sistema de segurança</u>	3.2.	3.3.	3.8	3.3.	4.7
<u>Fluxo de trabalho e processo</u>	4.1	4.8	4.9	4.0	3.5

Fonte: Gartner (outubro de 2019)

A Tabela 3 mostra as pontuações de produtos / serviços para cada caso de uso. As pontuações, geradas pela multiplicação das ponderações de casos de uso pelas classificações de produto / serviço, resumem o quão bem os recursos críticos são atendidos para cada caso de uso.

Tabela 3 : Pontuação do produto em casos de uso (principais)

Casos de Uso	Alfresco	Hyland	IBM	M-Files	Microsoft
<u>Aplicativos de negócios integrados</u>	3,28	4.05	4.06	3,67	3,90
<u>Composição do Aplicativo de Conteúdo</u>	3,99	4,23	4.54	3,85	3,95
<u>Gerenciamento de documento</u>	4.17	4,37	4,61	4,21	4,21
<u>Gerenciamento de Registros</u>	4,28	3,89	4,49	4,20	3,81
<u>Espaço de trabalho da equipe</u>	3,65	4,15	4,26	3,82	4,67

Fonte: Gartner (outubro de 2019)

Para determinar uma pontuação geral para cada produto / serviço nos casos de uso, multiplique as classificações na Tabela 2 pelas ponderações mostradas na Tabela 1.

Evidência

As fontes para a análise neste relatório são as mesmas do Quadrante Mágico correspondente e incluem:

- Uma pesquisa de produtos e fornecedores do Gartner realizada em maio de 2019
- Uma pesquisa do Gartner com clientes de referência de fornecedores, realizada em maio de 2019, para a qual havia 187 respondentes
- Pesquisa de participação de mercado da Gartner
- Revisões do fornecedor Gartner Peer Insights
- Briefings presenciais e em vídeo com fornecedores
- Demonstrações em vídeo de casos de uso e usabilidade
- Comentários dos usuários do serviço de consulta de clientes do Gartner
- Respostas dos fornecedores a questionários específicos para este mercado
- Entrevistas com clientes de fornecedores
- Informações, relatórios de notícias e dados geralmente disponíveis em publicações financeiras e do setor
- Discussões com analistas do Gartner em comunidades relevantes de pesquisa do Gartner
- Comentários dos gerentes do Gartner
- Revisões factuais dos fornecedores
- Informações, relatórios de notícias e dados geralmente disponíveis em publicações financeiras e do setor
- Discussões com analistas do Gartner em comunidades relevantes de pesquisa do Gartner
- Comentários dos gerentes do Gartner
- Revisões factuais dos fornecedores

Metodologia de Capacidades Críticas

Essa metodologia exige que os analistas identifiquem os recursos críticos para uma classe de produtos ou serviços. Cada recurso é ponderado em termos de sua importância relativa para casos de uso específicos de produtos ou serviços. Em seguida, os produtos / serviços são classificados em termos de quão bem eles atingem cada um dos recursos críticos. Uma pontuação que resume como eles atendem aos recursos críticos de cada caso de uso é calculada para cada produto / serviço.

"Recursos críticos" são atributos que diferenciam produtos / serviços em uma classe em termos de qualidade e desempenho. O Gartner recomenda que os usuários considerem o conjunto de recursos críticos como alguns dos critérios mais importantes para decisões de aquisição.

Ao definir a categoria de produto / serviço para avaliação, o analista primeiro identifica os principais usos dos produtos / serviços nesse mercado. Quais são as necessidades que os usuários finais desejam atender ao considerar produtos / serviços nesse mercado? Os casos de uso devem corresponder aos cenários comuns de implantação do cliente. Esses cenários distintos de cliente definem os casos de uso.

O analista identifica os recursos críticos. Esses recursos são grupos generalizados de recursos normalmente exigidos por essa classe de produtos / serviços. A cada capacidade é atribuído um nível de importância para atender a essa necessidade específica; alguns conjuntos de recursos são mais importantes que outros, dependendo do caso de uso que está sendo avaliado.

O produto ou serviço de cada fornecedor é avaliado em termos de quão bem ele fornece cada recurso, em uma escala de cinco pontos. Essas classificações são exibidas lado a lado para todos os fornecedores, permitindo comparações fáceis entre os diferentes conjuntos de recursos.

As classificações e as pontuações resumidas variam de 1,0 a 5,0:

1 = Fraco ou Ausente: a maioria ou todos os requisitos definidos para uma capacidade não são atingidos

2 = Justo: alguns requisitos não são alcançados

3 = Bom: atende aos requisitos

4 = Excelente: atende ou excede alguns requisitos

5 = Excelente: excede significativamente os requisitos

Para determinar uma pontuação geral para cada produto nos casos de uso, as classificações do produto são multiplicadas pelas ponderações para obter a pontuação do produto nos casos de uso.

Os recursos críticos selecionados pelo Gartner não representam todos os recursos de nenhum produto; portanto, pode não representar os mais importantes para uma situação de uso ou objetivo comercial específico. Os clientes devem usar uma análise crítica de recursos como uma das várias fontes de entrada sobre um produto antes de tomar uma decisão sobre produto / serviço.

Destaque para o M-Files

O M-Files obteve uma pontuação muito boa nos recursos. Em três deles, o M-Files chegou ao topo:

Análise e relatórios

A M-Files conquistou **o primeiro lugar** em análises e relatórios, presumivelmente resultado do investimento com inteligência artificial e Machine Learning - trabalhando para identificar e extrair automaticamente dados valiosos de documentos.

Confira um trecho da descrição do Gartner sobre esse recurso:

“Esses recursos permitem que os usuários descubram idéias sobre o conteúdo e os dados armazenados na plataforma de serviços de conteúdo. A inteligência artificial na forma de recursos de aprendizado de máquina tornou-se um componente importante para o fornecimento desses recursos. O Analytics e os relatórios fornecem informações para os usuários finais. Essas informações podem ser extraídas do conteúdo na forma de texto, vídeos ou imagens. Eles também podem ser entregues a partir dos dados inerentes a muitas plataformas, incluindo metadados e rastreamento baseado em tarefas / fluxos de trabalho. Foi dada maior ênfase neste relatório à capacidade de utilizar recursos analíticos mais avançados usando o aprendizado de máquina orientado por IA para fornecer painéis acionáveis. ”

Metadados e Classificação

M-Files marcou o segundo lugar com **4,7 de 5** para metadados e classificação. Sempre ressaltamos que os metadados são uma das partes mais importantes em uma plataforma de serviço de conteúdo, pois continua sendo a força que impulsiona quase todos os outros recursos. Se uma empresa se destaca na classificação de suas informações, um mundo inteiro de produtividade e eficiência se torna realidade, pois os metadados sustentam os fluxos de trabalho, as permissões, a capacidade de pesquisa, criando relacionamentos entre documentos e idéias e muito mais.

Um trecho da descrição do Gartner sobre esse recurso:

“Metadados e classificação definem os recursos usados para associar metadados ao conteúdo. A capacidade de criar e gerenciar tags não estruturadas é fundamental aqui. Recursos mais avançados permitem que os usuários definam padrões estruturados de metadados, aprimorando a capacidade de descoberta e a extração de insights.”

Segurança de Conteúdo

M-Files ficou em terceiro lugar com **4,5 em 5** em segurança de conteúdo. A segurança dos dados é uma das principais prioridades das empresas. Há muito mais em jogo do que apenas multas e penalidades por uma violação de dados. A reputação da organização está em risco e, portanto, perde negócios. Segundo um relatório da IBM, o custo médio global de uma violação de dados no setor de serviços profissionais é de US \$ 4,5 milhões. O maior contribuinte para esse custo é a perda de negócios. O M-Files prioriza a segurança de conteúdo, protegendo seus dados contra uso indevido interno e externo.

Um trecho da descrição do Gartner sobre esse recurso:

“Os recursos de segurança de conteúdo aplicam controles diretamente relacionados à proteção do conteúdo. A segurança do conteúdo é um recurso essencial para as organizações que priorizam a privacidade e a segurança do conteúdo armazenado na plataforma.”