

Unindo documentos e processos

Draft 2

13 de Abril de 2016

Introdução

Existem hoje no mercado inúmeros softwares que auxiliam os processos nas organizações. Podemos nos referir a eles como CRMs, ERPs e Sistemas Especialistas (aqueles feitos sob encomenda). O segmento Contábil, por exemplo, utiliza alguns sistemas a fim de prestar o serviço contábil aos seus clientes.

Independente do tipo de sistema é notável como eles são Orientados a Dados. Isso resulta em cenários onde os dados estão nos cadastros e os documentos, caso eles sejam necessários, estão espalhados por diversos lugares nas empresas (rede, email, intranet, computadores pessoais, etc). Como para muitos processos o documento é peça chave essa é uma grande causa de ineficiência.

É por isso que podemos dizer que existe uma lacuna entre **Documentos & Processos**. O Holmes existe para ajudar as empresas a reduzirem esta lacuna.

Nossa missão: Unir documentos e processos

Processos Orientados a Dados e processos Orientados a Documentos

As empresas possuem departamentos que possuem processos. Muitos destes processos são Orientados a Dados, outros, Orientados a Documentos¹. Os sistemas Orientados a Dados são cheios de cadastros e funcionalidades apresentadas em

¹ Veja mais em referências: 1. Content-oriented workflow models

telas que tornam a informação visível fazendo o processo fluir através das ações dos usuários.

Para exemplificar a diferença entre processos Orientados a Dados e processos Orientados a Documentos podemos usar o caso da Implantação do Holmes.

No início, para auxiliar no processo de implantação, configuramos no Holmes um processo que girava em torno do Termo de Adesão. Como o Holmes é Orientado a Documentos o Termo de Adesão era necessário para fazer o processo andar. Mais tarde a empresa decidiu adotar um CRM (Dynamics) e migramos o processo do Holmes para o CRM. No Dynamics, o Termo de Adesão também está presente, mas raramente é necessário para o processo de Implantação. O processo flui naturalmente em torno dos dados que estão disponíveis nas telas do sistema. De fato, o processo de implantação não gira em torno do Documento Termo de Adesão. Daí o CRM, Orientado a Dados, e não o Holmes, Orientado a Documentos, ser mais adequado.

Para identificar processos Orientado a Documentos podemos destacar as seguintes perguntas:

1. O volume de documentos para um determinado processo é grande?
2. Existe alguma informação contida apenas no documento relevante para o “andamento” do processo?
3. O documento é imprescindível como comprovação num determinando ponto no processo?
4. O quanto eficiente são os processos que acumulam um conjunto de documentos relacionados no seu ciclo de vida?
5. Qual é o processo?

A lacuna entre sistemas

No Holmes temos uma etapa imprescindível denominada *Classificação do Documento*. Embora em alguns cenários este passo possa ser automatizado, na maioria das vezes a classificação do documento obriga o usuário a fornecer a mesma informação que já se encontra no seu sistema Orientado a Dados. Em outras palavras, é como se o usuário tivesse que entrar com a mesma informações duas vezes, uma no seu ERP/CRM e outra no Holmes.

Um Sistema que atua no Departamento pessoal, por exemplo, já possui informações do funcionário a ser admitido. Mas caso a empresa deseje armazenar os documentos deste funcionário no Holmes é provável que ela tenha que fornecer seu nome e CPF novamente, pois o sistema do Departamento Pessoal e o Holmes não se conversam.



Uma maneira de tapar esta lacuna é através de integração entre sistemas Orientado a Dados e Orientado a Documentos. Entre eles e o Holmes.

O Holmes na retaguarda

As interfaces de usuários só existem porque não podemos interagir com o computador da mesma maneira que interagimos com as pessoas. Afinal de contas, imagine se pudéssemos dizer: Holmes, pegue esta Nota Fiscal com vencimento em 21/03/2016 e envie para a Contraine Assessoria. Como isso ainda é só ficção, a cada novo sistema os usuários precisam aprender um idioma novo, composto por botões, links, telas, etc. Nesse sentido, o melhor dos mundos são “sistemas transparentes”, onde as pessoas não precisam reaprender nada!

A melhor interface é não ter user interface - Golden Krishna²

A integração é uma maneira de tornar o Holmes transparente. Temos bons casos de sucesso onde os clientes continuam adicionando documentos nos sistemas que já conhecem e eles vão para o Holmes com sua classificação já definida. Isso é possível porque estes sistemas enviam não só o documento para o Holmes, mas também as informações que eles já têm. São nestes casos que dizemos que o Holmes atua na retaguarda, pois ele não aparece para o usuário final.

Os principais motivos identificados até o momento para os clientes desejarem um repositório de documentos na retaguarda são:

1. Meu sistema não suporta o volume de documentos gerado
2. Eu não quero ter custos com armazenamento e manutenção de documentos no meu sistema
3. Quando preciso encontrar algum documento no meu sistema tenho bastante dificuldade

² Veja mais em referências: 2. The best interface is no interface: why we don't always need An App for That

Em muitos casos o fato do Holmes atuar na retaguarda confere mais duas vantagens:

1. A quantidade de usuários que precisa de treinamento no Holmes é reduzida drasticamente
2. A quantidade de usuários que precisa de suporte de uso do Holmes é reduzida drasticamente

Os itens 1 e 2 acima acontecem porque uma vez que o Holmes não “aparece” para todos os usuários não há porque eles serem treinados e nem terem dúvidas. A integração, muitas vezes, é um investimento inicial que compensa no longo prazo!

do programador). Uma eventual evolução neste sentido seria identificar os casos de integração mais comuns e transformar em blocos que possam ser facilmente “plugáveis” em outros sistemas.

Um candidato a Building Block³ seria um formulário com campos de informação e upload que ao ser embutido num outro sistema confere a este o poder enviar o documento classificado para o Holmes. Imagine pegar este caso de uso inteiro e simplesmente plugar em outro sistema?

O case da Omni Financeira resultou num Building Block que podemos chamar de Popup Contextual: se trata de uma janela Popup, facilmente adicionada nos outros sistemas, que os permite enviar documentos para o Holmes.

Muitos assumem que a integração de sistemas é um problema técnico apenas. Se o meu sistema permitir integração o negócio flui normalmente, certo? Num mundo meramente

Building blocks

Para facilitar as integrações o Holmes disponibiliza a API (serviços que permitem aos outros sistemas dispararem rotinas no Holmes) e o SDK (Kit de desenvolvimento que facilita a vida

³ Veja mais em referências: 3. The Building Block Method

técnico sim! Mas quando entram em cena o negócio, os processos e principalmente as pessoas, têm-se início um jogo de “responsabilidades”: O provedor das APIs espera que o consumidor aprenda e integre. Por outro lado, o consumidor não quer esta “responsabilidade” para ele, afinal de contas uma integração é um problema a mais, uma coisa a mais no seu backlog para se preocupar. Esse cenário é agravado pelo fato de que muitas vezes é desejável fazer integrações em projetos piloto. Por isso, os Building Blocks se apresentam como uma estratégia interessante, pois quanto mais Plug & Play for a solução menor a resistência.

Atuação no Backoffice

Por mais que eventualmente faça parte de um discurso comercial para o seguimento de concessionárias, o Holmes não ajuda a vender mais carros! Isso seria o mesmo que dizer que

nossos sistemas desenvolvidos no passado ajudaram a Petrobras a extrair mais Petróleo. Seja no segmento de concessionárias, construção civil, varejo, serviços, etc, o Holmes atua no Backoffice⁴.

O Backoffice é a parte que cuida do funcionamento da empresa, e não da sua atividade fim. Ele é composto por áreas como Administrativo, Financeiro, Fiscal, Contábil, Contas a Pagar, Recursos Humanos etc. O valor agregado do Holmes está nos processos Orientados a Documentos destes departamentos.

O Holmes agrega valor nos processos Orientados a Documentos dos departamentos do Backoffice das empresas.

⁴ A back office in most corporations is where tasks dedicated to running the company itself take place - Wikipedia

Identificando processos

Recursos Humanos não é um processo, é um departamento que possui processos tais como Admissão, Demissão, Férias, Prontuário do Funcionário, etc. Contábil, por sua vez, pode ser considerado um processo (o processo contábil) e um departamento, mas é também um seguimento. O departamento Contábil só é um seguimento porque muitas empresas preferem terceirizar toda ou parte do processo contábil com escritórios especializados. O processo contábil é grande e o Holmes geralmente entra numa parte pequena dele. É muito comum, por exemplo, que nossos clientes contábeis utilizem o Holmes no processo de disponibilizar os impostos aos seus clientes.

A proposta de valor do Holmes está no Processo e não do Departamento ou segmento.

Algumas contabilidades usam o Holmes em vários subprocessos do departamento Fiscal e Pessoal. Outras, apenas no processo de Arquivamento de documentos.

Segundo a Wikipedia:

Um processo é uma sequencia de atividades na geração de resultados

Seguindo esta definição podemos identificar os processos nos quais o Holmes agrega valor da seguinte forma:

1. Quais são as atividades necessárias para uma determinada tarefa?
2. Destas atividades, quais envolvem documentos?
3. O que se espera obter no final destas atividades que envolvem documentos?

O processo Admisional, por exemplo, é composto por diversas atividades de acordo com a estrutura da empresa. O Holmes entra na parte do processo que diz respeito a coleta de documentos. O que se espera obter no final deste subprocesso é uma maior eficiência na coleta e acesso aos documentos.

Observe: O Holmes ajuda na parte do processo que envolve documentos.

Já o processo de impostos do mês, muito comum no seguimento contábil, é composto por diversas tarefas, dentre elas a geração do imposto a partir do software contábil, e o Holmes entra na parte que diz respeito ao envio do imposto a ser pago pelo cliente. O que se espera obter no final é uma maior eficiência no envio do documento pelo contador, no acesso pelo cliente e, ao mesmo tempo, estas atividades são registradas em Logs do sistema para que o Contador tenha como comprovar que enviou o documento dentro do prazo necessário. *Observe novamente: O Holmes ajuda na parte do processo que envolve documentos.*

Classificação AVER dos processos

De processo em processo e ate mesmo ao longo do ciclo de vida de um mesmo processo as necessidades dos usuários va-

riam. Em alguns processos envolvendo documentos há uma grande demanda por *automação*, em outros o que se deseja é ter uma *visão* geral. É muito comum também os casos onde o benefício maior esta no modo como o sistema auxilia na execução do processo e, finalmente, há cenários onde o que necessidade maior é *recuperar* o passado. **Automação, Visão, Execução e Recuperação** são os pilares da perspectiva AVER. Cada um deles visa atender um tipo de expectativa diferente dos usuários:

- **Automação:** Através do Holmes, como posso lidar com este volume de documentos? Como posso evitar falhas humanas nestes processos?
- **Visão:** Através do Holmes, como posso acompanhar o que esta acontecendo?
- **Execução:** Através do Holmes, como posso fazer o que eu tenho que fazer hoje?

- **Recuperação:** Através do Holmes, como posso recuperar os documentos do passado quando eu precisar deles?

É possível agrupar todas as funcionalidades do Holmes segundo estes quatro ângulos. Isso pode ser muito útil no momento de entender a principal necessidade do cliente e destacar no sistemas apenas as funcionalidades que melhor atendem a tal necessidade.

A topologia de entrada de documentos

A maneira como estão definidos os processos nas empresas influencia no modo como os documentos são cadastrados no Holmes. Temos dois cenários:

1. Entrada de documentos centralizada

2. Entrada de documentos descentralizada

A entrada centralizada ou descentralizada caracteriza a Topologia de entrada de documentos. A topologia influencia a expectativa do cliente e até mesmo o modelo comercial.

Na Topologia Centralizada geralmente muitas áreas enviam os documentos para uma Central (Departamento de Arquivo ou CSC). Neste caso aumenta a expectativa por automação, pois pode ser difícil para uma área atender toda a empresa para de entrada de documentos no Holmes. Já a Topologia Descentralizada separa o trabalho. Nestes cenários, os diversos pontos cuidam apenas da entrada dos seus documentos, o que acaba resultando numa menor expectativa pela a automação. Vale lembrar que Automação sempre é desejável, afinal de contas quem não quer que o documento seja cadastrado automaticamente? Outro detalhe sutil é que a automação evita erros humanos, de modo que mesmo para um volume pequeno de documentos a automação tem valor.

A topologia também influencia o modelo comercial. Numa topologia Centralizada o financiador tende a ser um só, ou seja, uma área paga a conta sozinha. Numa topologia descentralizada é possível trabalhar com rateio, o que torna o produto mais barato para cada “ponto” interessado, e geralmente se traduz um Ticket maior para nós.

A capilaridade dos processos

Se o Holmes tem um uso limitado dentro do cliente, ou seja, se tem visibilidade para poucas pessoas e áreas, a tendência é que seu cancelamento seja pouco sentido. Isso para o nosso negócio é um risco a ser mitigado. Se o Holmes está disseminado, com diversas pessoas e áreas dependendo dele para seus processos, seu cancelamento passa a ser um problema para o cliente e não para nós.

O Holmes pode ser imaginado como uma ponte que une pessoas, processos e sistemas. Quanto mais pontas maior a capilaridade. Quanto maior a capilaridade maior será o valor agregando, maior será o Ticket e maior a barreira de saída. Aumentar a capilaridade do Holmes, portanto, deve ser uma meta a ser buscada constantemente.

A experiência mostra que dificilmente conseguimos entrar num cliente novo de um maneira muito abrangente. Em outras palavras, nunca houve um caso em que o cliente se desse e pagar muito na promessa que nós resolveríamos todos os seus problemas de processos envolvendo documentos. A estratégia que tem se mostrado mais bem sucedida é começar pequeno e expandir ao longo do tempo. A expansão, de fato, nada mais é que um modo de aumentar a capilaridade. Sob esta perspectiva, um bom contrato comercial é aquele que prevê uma estratégia de expansão a priori.

Dado que a expansão e a capilaridade são fatores críticos a nossa estratégia de crescimento, isso deve ser levado em consideração no Design do produto. Recentemente adicionarmos duas novas funcionalidades que estão de acordo com este Mindset.

1. Possibilidade de impedir o cliente de criar novas Naturezas
2. Possibilidade de impedir o cliente de criar novos Workflows

Estes dois itens são tratados caso a caso cliente a cliente. Mas o que percebemos é que uma estratégia de crescimento por processos é incoerente com a “liberdade” de alguns clientes em tirar proveito do Holmes para resolver “novos” problemas que não aqueles identificados no momento da venda. O cliente “recebe mais” e continua pagando o mesmo. Eventualmente as pessoas argumentam “em favor do cliente” dizendo que quanto mais o deixarmos “livre” mais ele utilizará nossa ferramenta se tornando “fiel”. Mas se, de fato, a fidelidade vem

da capilaridade a liberdade é o meio e não o fim. Não atoa quando nós o auxiliamos com o aumento da capilaridade temos a vantagem de aumentar o nosso retorno. Escalar não é fácil, conseguir novos clientes não é fácil, abrir mão da expansão no cliente sob o argumento da “liberdade” é assumir que nossa escala será horizontal (mais clientes sempre) e não vertical (mais retorno no mesmo cliente) o que vai totalmente contra o que as planilhas de acompanhamento do negócio estão mostrando (o maior crescimento nos últimos tempos está no pós-venda).

Num mundo ideal a estratégia de expansão pode ser “acordada” com o cliente desde o início. Se tiver uma visão de onde quer chegar ele poderá elencar um conjunto de processos (ou projetos) para ter uma noção de quanto vai custar quando a solução estiver totalmente implementada. Obviamente, nossa experiência pode e deve ajudá-lo a construir esta visão. De qualquer forma a vantagem para o cliente é o fato de pagar menos no começo, com processos de escopo

mais bem definidos, e aumentar seu investimento conforme entregamos valor em outros processos com o nosso produto.

O usuário Terceiro

Uma das coisas que sabemos do nosso produto, sem sombra de dúvidas, é que ele pode ser utilizado pelo cliente do nosso cliente, por exemplo, pelo cliente dos Contadores. Chamamos o cliente do cliente de Terceiro. O Terceiro pode ter dois usos principais: classificação e visualização.

O Terceiro tem expectativas diferentes do nosso cliente. Para entender isso, vamos supor que um belo dia você deixe de receber a sua conta de luz pelo correio e receba um email dizendo que precisará acessar um sistema para ver seu documento. Para acessar o sistema você vai precisar de um usuário e senha, vai ter aprender a mexer neste sistema, enfim, vai precisar se adequar as novas regras. E a Eletropaulo lhe apresenta isso com um grande benefício: agora você tem o Hol-

mes! Quem foi que disse que isso é bom? Provavelmente você será bem resistente a essa mudança. E provavelmente dirá: não tenho nada a ver com este tal de Holmes, meu relacionamento é com a Eletropaulo. Entende agora? Essa é parte da resistência que os nossos clientes enfrentam quando desejam que o Holmes seja utilizado pelo terceiro.

Outro ponto importante aqui é o fato que existem dois idiomas quando se trata de aprender a usar um software parametrizável como o Holmes. O primeiro é o Tecniêns: o que é classificar, natureza, documentos relacionados etc. O segundo é o Negociêns: isso aqui é uma nota fiscal de entrada ou de saída? Isso é um movimento bancário ou recibo? Isso é um DCTF ou impostos a pagar? O terceiro fala o Negociêns e o nosso suporte nem sempre é fluente. Por isso, quando tem um problema no Holmes, o terceiro prefere entrar em contato com o nosso cliente que sabe falar a língua dele.

Quando desenvolvemos o Holmes jamais pensamos que ele poderia ser utilizado pelo terceiro, resta saber se devemos

investir para permitir que este cenário se torne cada vez mais natural, ou se devemos continuar ignorando.

Princípios de Design do produto

O Holmes não é um produto vertical. Isso significa que não há um único segmento, uma única proposta de valor com escopo bem definido, um único nicho. Justamente por este motivo ele é parametrizável (que tende a ser customizável?). Nestes casos, a complexidade envolvida em encontrar a funcionalidade ideal para o usuário final é bem grande. Afinal de contas quem é o usuário final? O que envia impostos para o cliente? O que lida com documentos de semi-novos? O que digitaliza Notas Fiscais nas obras? O que aprova pagamento a fornecedores? O que pesquisa os carros pelas placas? O que envia documentos para os clientes? O que cadastrá documentos o

dia inteiro? O que faz consultas para encontrar documentos para auditoria? O que pesquisa por Notas Fiscais? O que consulta documentos para fazer lançamentos contábeis? Compare isso com o Uber cujo objetivo é chamar taxi, ou com o Airbnb que o objetivo é alugar imóveis. O Holmes está mais para um CRM como o Dynamics, onde a consultoria ou um usuário administrador o deixa com "a cara da empresa", do que para estes produtos B2C focado e com propostas de valor muito bem definidas. Isso não é ruim, é apenas um fato! Afinal de contas qual o tamanho empresas como a SAP, Totvs e até mesmo Microsoft? Talvez pudéssemos compreender melhor o caminho a seguir se empresas como estas fossem nosso principal Benchmark.

Já tivemos solicitações de clientes para ocultar este ou aquele botão, mas o Holmes hoje ainda não permite isso. Pois, adivinhe, quais funcionalidades devem estar ou não disponíveis para o usuário? Depende do processo! E os processos, entre as variadas empresas e seguimentos, podem ser bem diferentes embora o objetivo seja o mesmo.

Porém, mesmo diante deste universo enorme de possibilidades ainda, é possível classificar os usuários em três grandes categorias:

1. Usuário final
2. Implantação (admin)
3. Suporte

Para cada um deles um princípio de Design é mais adequado.

Respectivamente:

1. Simplicidade
2. Flexibilidade e
3. Diagnóstico

Como empresa desenvolvedora de software sempre tivemos em mente que a principal premissa de Design é a **simplicidade**. O problema é que simplicidade é o oposto de **flexibilidade**⁵.

Todas as vezes que tentamos fazer algo simples o suficiente acabamos por “limitar” a funcionalidade, e quando o processo demanda mas não somos capazes de atender temos que envolver a equipe de desenvolvimento. Lutamos um bom tempo para minimizar suporte de nível 1 mas a falta de flexibilidade e ferramenta fez explodir a quantidade de suporte de nível 2. Para que o nosso produto possa atender os mais variados processos ele precisa ser *flexível*. Em outras palavras, para o usuário final a *simplicidade* é desejável, mas para o consultor de implantação ou o administrador do sistema a *flexibilidade* é mais importante. Para que possamos prestar um bom serviço o consultor deve ser capaz de implantar rápido e de modo aderente aos processos dos clientes. A agilidade do consultor em colocar o processo em produção é percebida como qualidade no serviço prestado, isso sem falar que um

⁵ Veja mais em Referências: 4. Simplicidade Vs. Flexibilidade, 5. Modern Information Retrieval, 6. 7 Interface Design Techniques to Simplify and De-clutter Your Interfaces

processo bem implantando tende a ter adesão mais fácil e quanto mais rápido implantarmos maior a nossa escalabilidade.

Por fim, ao conversar com o pessoal do Suporte percebe-se que boa parte do tempo de atendimento é dedicado a entender o que o cliente deseja. Como já foi dito aqui o cliente fala Negociês e nós somos fluentes apenas em Tecníquês. Mais uma vez o fato de não ter um produto verticalizado complica a situação uma vez que é bem difícil falar tantos idiomas dos inúmeros processos e seguimentos. É por isso que se tivermos em mente que o diagnóstico rápido do problema ajuda na prestação do serviço isso pode influenciar o Design da funcionalidade e resultar em qualidade de atendimento.

Um dos grandes avanços do Holmes em termos de suporte foi a criação do Watson, um sistema de uso interno que nos permite ter a mesma configuração que os usuários com dúvidas. Ter boas maneiras de diagnosticar os problemas não só nos permite prestar um melhor suporte como evita que os outros níveis de suporte precisem ser envolvidos. Em outras pa-

lavras, quanto mais o suporte de nível 1 puder identificar os problemas melhor! Ao que tudo indica, a adoção do Intercom melhorou bastante a comunicação dos diferentes níveis de suporte permitindo um diagnóstico e solução de problemas mais rápido. Mas, no final das contas, como projetar funcionalidades ou ferramentas sob a perspectiva do diagnóstico pode impactar o nosso modo de pensar, seja você desenvolvedor, Designer ou até mesmo Comercial que pode usar isso como diferencial?

A fórmula da Coca-Cola

Quando começamos a desenvolver o Holmes tínhamos algumas premissas:

1. Tudo deve ser meta-dado
2. O foco é a busca e o resultado

3. As consultas não devem passar pelo banco de dados

Nós miramos no que vimos e acertamos o que não vimos. Queríamos um sistema mais simples que seu antecessor, o Media Manager, e acabamos com uma flexibilidade acidental. Pensamos que estávamos construindo um bom sistema de gestão de documentos, mas acabamos com um dos melhores repositórios de documentos do mercado, que, aos poucos, também faz brilhar sua essência na gestão de documentos.

O fato de tratar tudo como meta-dado e busca deu origem as Pastas Inteligentes, o Avise-me e permitiu um nível de granularidade no permissionamento que não é muito comum encontrar nos concorrentes. Isto pode parecer técnico, mas, devidamente configurado, o permissionamento resulta em simplicidade ao usuário final. Por exemplo: os concorrentes atribuem permissões baseado nas pastas de arquivos. Isso trás diversos problemas, dentre eles a necessidade de ter uma estrutura única de pastas para toda a empresa, o que ge-

ralmente acarreta em duplicidade de documentos que precisam estar tanto nas pastas do departamento jurídico quanto na pasta do departamento fiscal. Mesmo quem consegue driblar este problema enfrenta uma grande complexidade para se adequar aos processos dos clientes, umas vez que eles têm obrigatoriamente que ser encaixados em uma estrutura hierárquica de pastas única! Quando você só tem é um martelo tudo se parece com um prego!

No Holmes a configuração é totalmente flexível pois a permissão pode estar no Perfil, mas também nas características e na combinação de ambas as estratégias. As pastas Inteligentes permitem criar estruturas diferentes para cada perfil de usuário sem a necessidade de duplicar arquivos. De fato, quando o usuário faz uma busca o sistema constrói uma instrução implícita com todas as regras de permissão para filtrar o resultado (sim, isso é bem técnico, mas não preocupe).

A flexibilidade em manipular meta-dados nos mostrou que a maneira de se trabalhar com estas unidades tão essenciais sofre total influência do processo. Inicialmente imaginava-se que as características tinham como objetivo auxiliar a busca, mas logo estávamos utilizando as características para viabilizar o permissionamento com o que chamamos de "restrição por características". Um departamento que poderia ser traduzido num Perfil às vezes precisa ser desmembrado em dois devido a maneira como desejamos configurar o Workflow. Em outras palavras, é verdade que existe uma tendência para a identificação das Naturezas, Características e Perfis, mas de acordo com a necessidade do cliente o que imaginávamos que seria o Perfil pode virar Natureza o que o seria Natureza pode virar característica, etc., pois, no final, tudo é meta-dado.

Os Meta-Dados são o coração e a busca é o cérebro do Holmes. Esta é a nossa fórmula da coca-cola.

Vale ressaltar também que as pastas inteligentes e o preview deram ao Holmes uma outra característica que nos esquecemos com facilidade: O Holmes é um sistema quase "sem telas". Porém, se olharmos pelo aspecto do Workflow podemos até mesmo inverter este pensamento e dizer: O Holmes é um sistema com "telas dinâmicas". Afinal de contas, nos casos do Workflow, entramos numa pasta inteligente para executar ações específicas que só estão presentes ali (como se fosse uma tela de sistema). Para entender melhor essa nossa vantagem pense na abordagem de pastas tradicionais ainda usadas por muitos concorrentes: eles não tem como atribuir ações específicas de acordo com a pasta, por isso, acabam construindo novas telas nos seus sistemas o que aumenta a complexidade para o usuário final!

Nós amamos e sempre falamos em simplicidade. Mas é preciso entender que a verdadeira simplicidade está no fato do modelo ser adequado aos processos da empresa com todas suas nuances. Um sistema que se adequa aos processos das empresas sofre menos resistência na adesão do que

aquele que, por ser rígido, obriga as pessoas a agirem de um modo muito diferente a maneira como elas pensam. A estratégia de atender todos os casos possíveis numa única solução também pode ser um problema, pois se para um processo determinada funcionalidade não é relevante estes elementos acabam sobrando na User Interface, o que pode confundir os usuários. É por isso que considero a implantação e o Administrador do sistema o segundo nível de Design do Holmes: o Design do Processo Orientado a Documentos, que cai como uma luva em cada caso!

Eu acredito que o sucesso Holmes passa pelo entendimento da nossa essência, os valores que definimos, as soluções do time de desenvolvimento, sua aplicação pelo time de implantação, a manutenção pelo suporte e a replicação dos casos de sucesso pelo time comercial.

Se estivemos todos juntos na missão de **Unir Processos e Documentos**, com os conceitos consistentes que construímos, podemos fazer isso como nenhum outro.

Referencias

1. Content-oriented workflow models

https://en.wikipedia.org/wiki/Content-oriented_workflow_models

1. The best interface is no interface: why we don't always need An App for That

<http://www.theverge.com/2015/3/17/8103593/golden-krishna-best-interface-is-no-interface-excerpt>

1. The Building block Method

http://www.gaudisite.nl/proefschrift_jkm_bbm.pdf

1. Simplicidade Vs. Flexibilidade

<http://ux.stackexchange.com/questions/92/simplicity-vs-flexibility>

1. Modern Information Retrieval

<http://people.ischool.berkeley.edu/~hearst/irbook/10/node3.html>

1. 7 Interface Design Techniques to Simplify and De-clutter Your Interfaces

<http://www.webdesignerdepot.com/2009/02/7-interface-design-techniques-to-simplify-and-de-clutter-your-interfaces/>

Perguntas

1. Por que acreditamos que, apesar de terem outros sistemas, as empresas ainda precisam do Holmes?
 - a) Porque nossa solução é melhor
 - b) Porque estes sistemas não c bem com documentos
 - c) Porque a nossa busca é poderosa
 - d) Porque o Workflow é melhor quando feito em cima de documentos

1. Qual destas perguntas não ajuda a identificar Processos Orientados a Documentos?
 - a) Existe alguma informação contida apenas no documento relevante para o “andamento” do processo?

- b) O documento é imprescindível como comprovação num determinando ponto no processo?
 - c) O volume de documentos para um determinado processo é grande?
 - d) Você tem problema com a sua organização de documentos?

1. Qual dos itens abaixo não é um benefício, necessariamente, da integração entre o Holmes e outro sistema?
 - a) A integração permite puxar vários documentos de outro sistema ao mesmo tempo
 - b) A integração ajuda automatizar o processo
 - c) A integração evita erros de digitação na classificação do documento
 - d) A integração pode tornar o Holmes mais transparente para os usuários

1. Qual é o principal desafio para viabilizar a integração
 - a) Definir bem o escopo da integração
 - b) Conseguir o comprometimento dos programadores do "outro lado" para fazer a integração
 - c) Ensinar os programadores do "outro lado" como funciona a integração
 - d) Mostrar que temos uma API
1. Qual das afirmações abaixo não é verdadeira sobre o fato do Holmes ser transparente?
 - a) Podemos reduzir custos com treinamento
 - b) Podemos reduzir custos com suporte
 - c) O processo de implantação é mais fácil
 - d) O custo para o cliente abandonar o Holmes é adotar outra solução é baixo

Qual a relação disso com a implantação?¹