
O surgimento dos

Systems of Agreement modernos

A transformação digital permite o surgimento de sistemas de registros e sistemas de engajamento modernos para processos importantes de negócios e comunicações. Agora estamos vendo o surgimento de Systems of Agreement modernos para automação e conexão dos processos de contratos, permitindo que as empresas acelerem e simplifiquem a forma de fazer negócios.

SofoE

SofoA

SofoR

Índice

Resumo executivo	3
O processo de negócios essencial que ainda precisa ser modernizado	5
Custos dos Systems of Agreement legados	7
Systems of Agreement modernos	8
Preparar	8
Assinar	9
Agir	9
Gerenciar	9
Fatores de sucesso dos Systems of Agreement modernos	10
Legalidade	10
Conectividade	10
Confiabilidade	10
Segurança e privacidade	10
Flexibilidade de implantação	11
Flexibilidade de adoção	11
Facilidade de uso	11
Estudo de caso: Salesforce	12
Systems of Agreement do futuro: contratos inteligentes, blockchains, IA	13
Referencial de excelência e práticas recomendadas	14
Sobre os autores	15
Sobre a empresa	15

Resumo executivo

A transformação digital está tornando os negócios mais fáceis e mais ágeis. As empresas investiram bilhões de dólares para modernizar seus sistemas de registros (SofR), como CRM¹, HCM² e ERP³, e seus sistemas de engajamento (SofE), como os aplicativos de automação de marketing e de colaboração interna. No entanto, em muitas empresas ainda há um sistema central para o processo de negócios que precisa ser modernizado. É o *System of Agreement* (SofA) da empresa: a coleção de tecnologias e processos usados para preparar, assinar, agir e gerenciar contratos.

SofE

Systems of Engagement (SofE)

Sistemas usados por clientes e funcionários para interações digitais com a empresa

SofA

Systems of Agreement (SofA)

Sistemas para preparar, assinar, agir e gerenciar contratos

SofR

Systems of Record (SofR)

Fontes confiáveis para diversos tipos de dados de negócios, como registros de clientes, registros de funcionários e inventário

O System of Agreement é o ponto de conexão para processos de contrato que abrangem SofR, SofE e todas as funções de negócios: contratos de vendas, ofertas de contratação do departamento de Recursos Humanos, contratos de confidencialidade do departamento Jurídico e centenas de outros tipos de contratos. Consulte a figura na próxima página com mais de 70 tipos de contratos em 10 funções de negócios.

Na maioria das empresas, o System of Agreement apresenta muitos processos manuais, tempos de resposta lentos e erros humanos. Esses Systems of Agreement legados consomem tempo e dinheiro desnecessariamente. Além disso, eles prejudicam as experiências de clientes, funcionários e parceiros. Em um sentido amplo, quando consideramos que os contratos estão presentes em empresas de todos os tipos e tamanhos, os Systems of Agreement legados estão impondo um obstáculo persistente e perene à produtividade das empresas em todos os setores da economia.

Algumas empresas já deram o primeiro passo para a transformação. Elas implementaram uma tecnologia de assinatura eletrônica para eliminar a necessidade de assinaturas físicas: um avanço crucial e valioso. Mas, por mais importante que seja, a assinatura eletrônica aborda uma única etapa do amplo processo de contratos, e as outras etapas continuam com processos manuais. Ao preparar um contrato, por exemplo, os profissionais geralmente precisam inserir novamente dados presentes em outros sistemas, como informações do cliente, produto ou preço. Ou após a assinatura de um contrato, os profissionais

¹ Gerenciamento de relacionamento com o cliente

² Gerenciamento de capital humano

³ Planejamento de recursos corporativos

Os contratos são a base dos negócios, e eles estão em todos os lugares.

Vendas <ul style="list-style-type: none">– Processamento de ordens de vendas– Provisionamento de contas do cliente– Prazos especiais de negociação– Contratos de indicações– Contratos com revendedores– Contratos com parceiros– Suporte de vendas– Documentos de empréstimo– Contratos de suporte e renovações	Marketing <ul style="list-style-type: none">– Registro de eventos– Aprovações de comunicações com clientes– Mala-direta/aprovações por e-mail– Contratos com fornecedores por eventos– Contratos de descontos– Contratos de patrocínio– Contratos de promoções– Contratos de publicidade– Aprovações de comunicados à imprensa– Contratos de licenciamento de marca– Aprovações de planos de mídia	Serviços <ul style="list-style-type: none">– Alteração de contas– Ordens de serviço/trabalho– Alteração de termos– Solicitações de autoatendimento– Conformidade– Serviços em campo– Aplicações de novas políticas– Cancelamentos/suspensões de políticas– Licenciamento de agência independente– Autorização de transferência eletrônica de fundos (TEF)	Recursos Humanos <ul style="list-style-type: none">– Cartas de oferta– Documentação de novas contratações– NDA do candidato– Lista de verificação de integração/desligamento– Distribuição e assinatura da política dos funcionários– Contratos com terceirizados– Termos de não divulgação– Gerenciamento de PTO– Avaliação de desempenho– Contrato de trabalho	Financeiro <ul style="list-style-type: none">– Processamento de faturas– Processamento de despesas– Gerenciamento de capitalização– Aprovação de auditorias– Gerenciamento de políticas– Aprovação de inventário– Baixa/transferência de ativos– Solicitações de empréstimos– Reembolso de imposto sobre vendas e uso– Abertura de contas do consumidor– Produtos de depósito
TI/Operações <ul style="list-style-type: none">– Controle de ativos– Solicitações de mudança– Aprovação de solicitações– Gerenciamento de acesso– Relatórios de incidentes– Autorização de alteração de produção– Autorização de manutenção– Autorização– Aprovação de imóveis– Aprovações de orçamentos de projetos	Jurídico <ul style="list-style-type: none">– NDAs– Gerenciamento de contratos– Conformidade interna– Licenciamento de IP– Inscrições de patente– Atas de conselhos– Declarações juramentadas– Intimações– Cartas de contratação– Memorandos de entendimento	Instalações <ul style="list-style-type: none">– Registro na recepção– Ordens de serviço– Contratos de aluguel– Solicitações de mudança (entrada/saída)– Autorizações de estacionamento– Manutenção do edifício– Desenhos CAD da construção– Contratos de empréstimo de equipamento– Alterar formulários de justificção– Autorizações de construção– Ordens de alteração	Gerenciamento de produtos <ul style="list-style-type: none">– Gerenciamento de mudanças– Gerenciamento de liberações– Relatório de revisão de código– Aceitação de requisitos– Compromissos de escopo de liberação– Aprovação de políticas– Contratos de beta/SDK– Inscrição em programa de desenvolvedor– Métodos de desenvolvimento de produtos– Avaliação de produtos novos– Divulgação de ofertas novas	Compras <ul style="list-style-type: none">– Ordem de compra– Declaração de trabalho– Contrato mestre de serviço– Aprovação de RFP– Conformidade do fornecedor– Contratos de nível de serviço– Cartas de rescisão– Contratos de licença de software– Tabelas de tarifas– Processamento de faturas– Contratos com subcontratados– Contratos de fornecedor

geralmente precisam transferir manualmente os termos do contrato para sistemas de faturamento, por exemplo. Assim, o que acontece antes e depois da parte da assinatura precisa da mesma agilidade fornecida pela assinatura eletrônica.

Essa necessidade deu origem ao *System of Agreement moderno*, um sistema automatizado e conectado de ponta a ponta. Enquanto os Systems of Agreement legados não tinham nenhuma plataforma subjacente, os Systems of Agreement modernos têm uma plataforma e aplicativos especialmente desenvolvidos para acelerar o processo de realização de negócios. O System of Agreement moderno conecta muitos outros sistemas, dessa forma o contrato passa pelos processos de preparação, assinatura, representação e gerenciamento de forma altamente automatizada. Assim como as plataformas de CRM surgiram para dados de clientes, as plataformas de HCM surgiram para dados de RH e as plataformas de ERP surgiram para dados de finanças e operações, os Systems of Agreement modernos estão surgindo para contratos e processamento de contratos.

Os diferenciais das plataformas de System of Agreement serão a forma como lidam com as especificidades jurídicas dos contratos, a conexão com outros sistemas, a facilidade de teste, implantação, uso e a facilidade de incorporar novos desenvolvimentos em tecnologias emergentes, como inteligência artificial, blockchains e contratos inteligentes.

Considerando que os contratos estão presentes em todos os pontos dos negócios, as empresas que se modernizarem agora poderão obter benefícios significativos de redução de custos e experiência do cliente, além de obter uma vantagem competitiva em relação às empresas que demorarem mais para se modernizar. Para comparar nosso System of Agreement com as práticas recomendadas, e identificar as próximas etapas da modernização, há uma [ferramenta de avaliação interativa em três minutos](#).

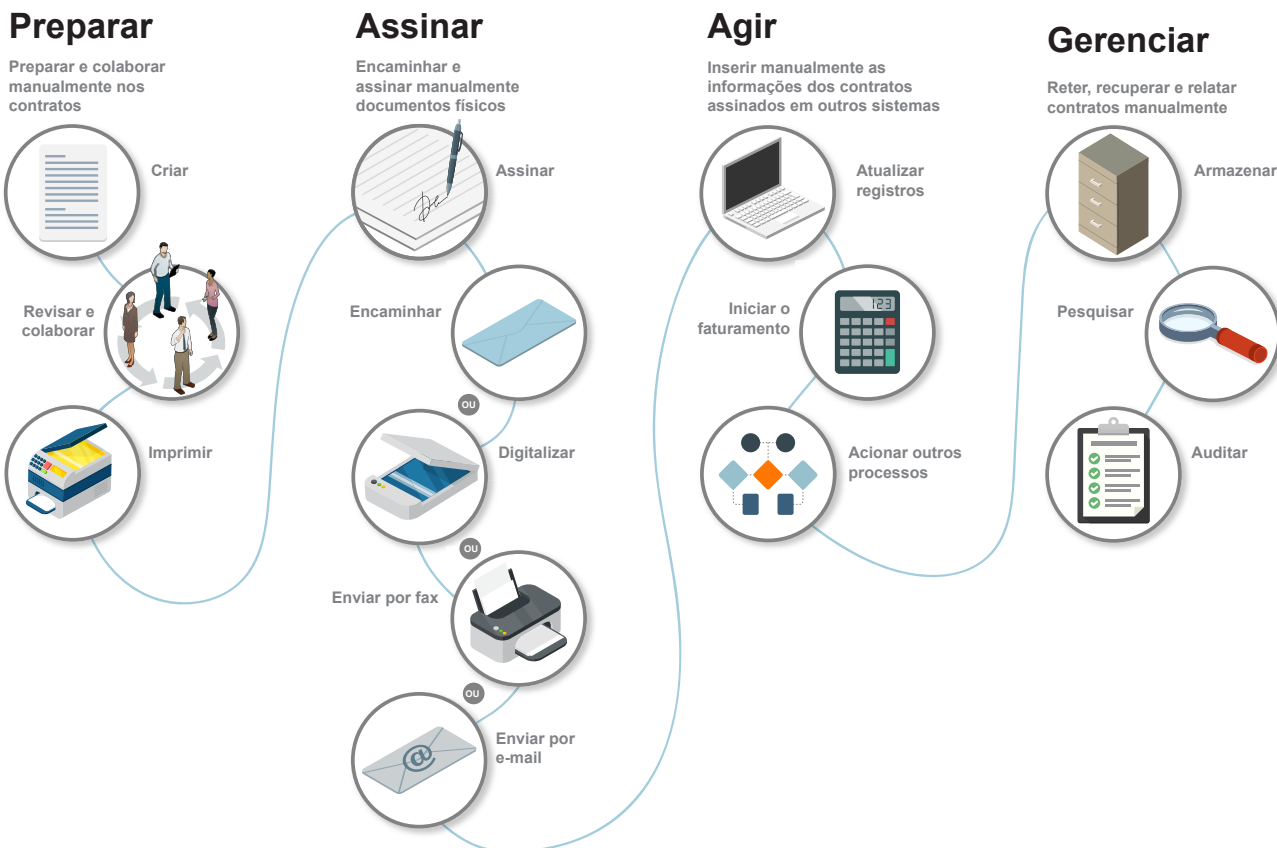
O processo de negócios essencial que ainda precisa ser modernizado

A transformação digital agilizou a forma como as empresas fazem negócios. O comércio eletrônico permite que os clientes comprem o que querem a qualquer momento e em qualquer lugar. O software de HCM permite que os registros dos funcionários sejam acessados, atualizados e compartilhados muito mais rapidamente do que quando estavam em gabinetes de arquivos ou espalhados em servidores de arquivos. O mesmo pode ser dito das informações gerenciadas em plataformas de CRM, ERP e outras plataformas de software comuns no momento. Elas modernizaram os processos essenciais de negócios, muitas vezes substituindo os processos manuais baseados em papel. No entanto, ainda há um sistema central para o processo de negócios que precisa ser modernizado: o System of Agreement.

O System of Agreement automatiza o processo central dos negócios: o processo dos contratos. Todas as organizações operam com contratos, de contratos com clientes e parceiros a contratos de trabalho e várias formas de aprovações e assinaturas internas. Os contratos diferem dos documentos normais porque geralmente envolvem compromissos legais e estão sujeitos a regras regulamentares sobre como são assinados e mantidos. Essas regras dependem do tipo de contrato e das leis regionais. Por isso, os contratos exigem processos e sistemas especializados.

Então, o que é exatamente um System of Agreement? É a forma na qual o contrato passa pelas quatro etapas do seu ciclo de vida: preparar, assinar, agir e gerenciar. Em muitas empresas, esse ciclo de vida atualmente envolve uma grande quantidade de processos manuais, pessoas e tecnologias, conforme ilustrado abaixo.

Os processos antigos de contratos geralmente são manuais e fragmentados.



Durante a etapa de preparação, diversos contribuidores criam e revisam o conteúdo em um processo quase totalmente manual com duração imprevisível. Para ser justo, o processamento de textos e o e-mail fizeram maravilhas ao trazer este processo para o século XX. Infelizmente, estamos há quase duas décadas no século XXI e a maioria das empresas não tem nada de novo para mostrar, apenas mais e mais e-mails clamando por cada vez mais atenção.

Em contrapartida, no que se refere à assinatura de contratos, houve um grande avanço. As soluções de assinatura eletrônica de empresas como a DocuSign permitem às empresas distribuir, assinar e coletar contratos sem recorrer aos papéis impressos. Isso pode acelerar significativamente o tempo de retorno, reduzir os custos e eliminar grande parte dos erros. Como a empresa Gartner concluiu recentemente, "Tendo alcançado uma adoção geral, os benefícios reais da assinatura eletrônica são previsíveis, amplamente reconhecidos e estão sendo obtidos por milhares de organizações e milhões de usuários".⁴

A assinatura eletrônica apresenta outro efeito importante: Ela supera o obstáculo imposto pelas assinaturas físicas, que são inerentemente manuais. Após a remoção desse obstáculo, há uma possibilidade real de transformação digital do processo de contratos de ponta a ponta.

A transformação digital guarda uma promessa especial para a próxima etapa no ciclo de vida dos contratos: Agir. Hoje, para os termos de um contrato entrarem em vigor, as informações precisam ser extraídas e inseridas em diversos sistemas de registros, acionando ordens de serviço, compras de inventário, pagamentos e afins, bem como em sistemas de engajamento, alertando funcionários, clientes e parceiros das alterações. Quando tudo isso é feito manualmente, atrasos e erros são inevitáveis, prejudicando a produtividade, para não mencionar a criação de um escalonamento ocasional que pode colocar em risco até mesmo os relacionamentos mais valiosos.

Por fim, depois que entram em vigor, os contratos precisam ser armazenados e gerenciados. Novamente, o século XX fez uma contribuição extraordinária: em praticamente todas as empresas, essa fase do ciclo de vida realmente se tornou digital. Infelizmente, ela não se tornou inteligente. Ou seja, quando um contrato é arquivado, muitas vezes ele é esquecido: fora do alcance da visão, fora da mente. Isso significa oportunidades perdidas de alterações de preços em renovações, que podem resultar em perdas de renda. Isso também pode significar perdas de direitos, desperdiçando assim termos e condições negociados vigorosamente. Na realidade, no que se refere à fase de gerenciamento dos Systems of Agreement, muitas empresas não têm nenhum sistema.

⁴ Gartner, *Market Guide for Electronic Signature (Guia de mercado para assinatura eletrônica)*, 16 de janeiro de 2017

Custos dos Systems of Agreement legados

Segundo uma pesquisa realizada pela Forrester Research,⁵ todos os tomadores de decisões de TI e linha de negócios entrevistados informaram uma combinação de desafios relacionados aos contratos:

- Dificuldade de manter a visibilidade sobre a localização e o status de documentos em papel
- Falta de segurança em documentos impressos
- Dificuldade de administração e controle de documentos ao longo do tempo
- Dificuldade de coleta e gerenciamento de documentos de múltiplas fontes
- Enfadonhas tarefas em papel, como escaneamento e gerenciamento de documentos
- Custos e atrasos devido a erros humanos na execução de processos manuais

Esses não são problemas isolados. Eles ocorrem em empresas de todos os tamanhos, setores e localidades. Em um amplo sentido, além dos problemas mencionados acima, empresas com Systems of Agreement legados:

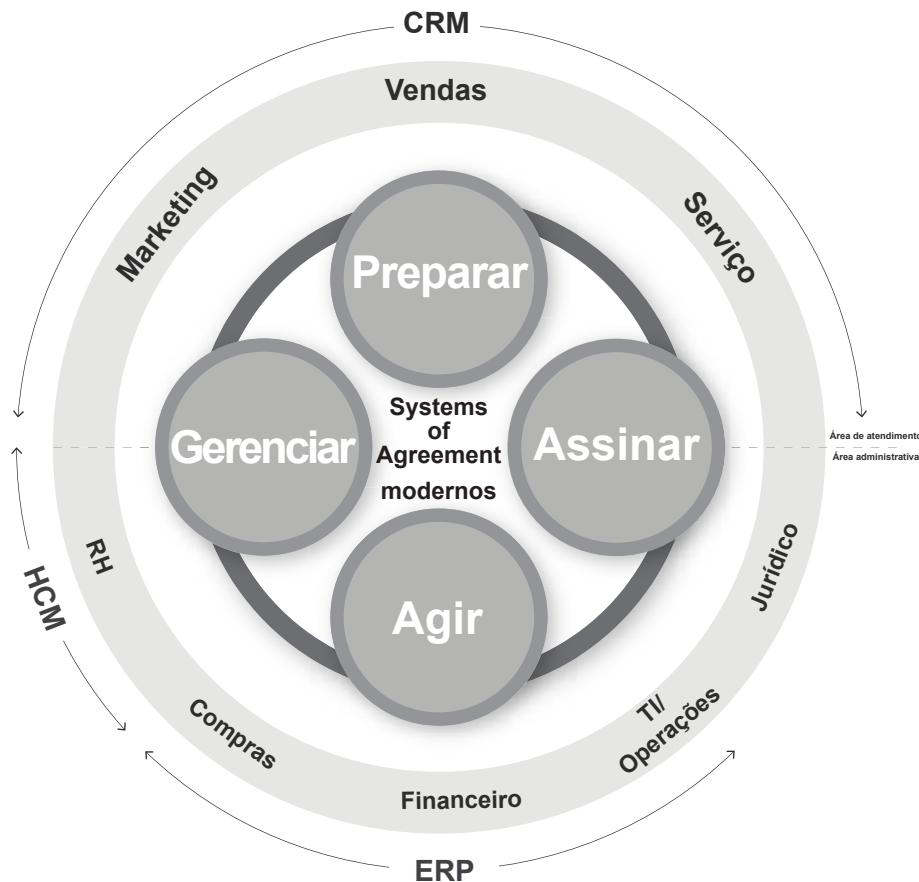
- **Perdem tempo.** Antigamente, era aceitável que os contratos demorassem dias ou semanas para serem processados. Hoje em dia, esse processamento deve demorar minutos ou horas.
- **Perdem dinheiro.** Um processo de contrato com muitas etapas manuais tem um custo de cinco a dez vezes superior a um processo automatizado equivalente, principalmente devido ao tempo desnecessário gasto em trabalho manual. Além disso, se ele envolver papel e impressão, há custos adicionais desnecessários com materiais
- **Perdem receita** para concorrentes que conseguem fornecer um processo mais rápido e fácil de fazer negócios. Especialmente com contratos de vendas, se o processo de fechamento de uma empresa for mais lento e mais difícil do que o de seus concorrentes, haverá perda de negócios e de produtividade de vendas; é apenas uma questão de quanto.
- **Prejudicam a satisfação de clientes e funcionários com processos desatualizados em papel que as pessoas detestam.** Amazon, Netflix e Uber acostumaram as pessoas a esperar a velocidade e a simplicidade dos serviços sob demanda. A qualquer hora, em qualquer lugar e de qualquer dispositivo. Empresas que não atendem a essa expectativa desagradam cada vez mais seus clientes e funcionários.
- **Criam um risco de exposição legal e de conformidade devido à falta de padronização e segurança.** Muitas empresas não conseguem nem mesmo encontrar todos os seus contratos, muito menos saber se estão protegidos e se foram firmados de forma legalmente exequível. Além disso, muitas empresas têm funcionários que estão criando contratos com base em modelos desatualizados que foram transferidos de um servidor de arquivos anteriormente e nunca foram atualizados. Essa falta de visibilidade nos processos de contrato pode levar a surpresas jurídicas desagradáveis.

Esses fatores estão fazendo com que as empresas modernizem seus Systems of Agreement. Mesmo que algumas partes tenham sido digitalizadas, como processamento de textos, e-mail e assinatura eletrônica, um System of Agreement legado é uma coleção de partes desconectadas que contam com processos manuais para juntar essas partes. É necessária uma plataforma de tecnologia que conecte as partes em um processo automatizado.

⁵ Forrester Research, *Tecnologias digitais transformam o jogo dos negócios: O surgimento do gerenciamento de transações digitais (DTM) como uma solução-chave*, março de 2015

Systems of Agreement modernos

Assim como as plataformas de CRM, HCM e ERP especialmente desenvolvidas para gerenciar dados e guiar fluxos de trabalho em suas áreas respectivas, um System of Agreement moderno precisa de sua plataforma especialmente desenvolvida. Essa plataforma deve atuar como um hub para coordenar e conectar todos os outros sistemas e processos que alimentam, oferecem suporte ou usam contratos, incluindo os próprios sistemas de CRM, HCM e ERP.



Essa tecnologia de plataforma está surgindo agora. Uma maneira útil de pensar sobre isso é em termos das atividades das etapas Preparar, Assinar, Agir e Gerenciar.

Preparar

Atividades de criação de um contrato até o momento em que ele está pronto para assinatura.

Por exemplo:

- Criar um documento em um aplicativo de produtividade, como o Microsoft Word ou o Google Docs, e transferir facilmente o documento para um processo de contratos.
- Fornecer modelos de contratos aprovados pelo setor, como os exigidos pelas associações de imóveis regionais.
- Coletar os dados dos sistemas de registros, como CRM, HCM e ERP, para preencher automaticamente as partes de um contrato, como as informações de cliente, produto e preço.

- Gerar automaticamente um contrato com blocos de conteúdo que são configurados dinamicamente com base na região geográfica do signatário, por exemplo
- Com uma experiência semelhante a um assistente, orientar o signatário a fornecer as informações necessárias para a criação automática de um contrato personalizado de acordo com suas necessidades, como para uma solicitação de empréstimo.
- Permitir que diversas partes colaborem e insiram comentários no contrato de rascunho em tempo real, de forma que as deliberações sejam mantidas como parte do registro legalmente admissível do contrato.

Assinar

Essas atividades consistem na assinatura do contrato de maneira legalmente válida.

Por exemplo:

- Encaminhar o contrato para diversas partes com funções diferentes, como revisores, aprovadores e signatários. Para signatários, alguns devem assinar somente em determinada ordem e outros podem assinar em paralelo.
- Identificar cada signatário com um método adequado de acordo com o tipo de contrato e as leis regionais. Isso pode variar de uma simples autenticação de e-mail até a apresentação de um documento oficial pelo signatário via videoconferência.
- Monitorar o status de cada participante no processo, para ficar claro quem ainda precisa fazer o que.
- Certificar o processo de assinatura e o contrato concluído, incluindo um registro detalhado de quem fez o quê, como eles foram autenticados e outras informações contextuais.

Agir

Essas atividades consistem no cumprimento dos termos do contrato assinado.

Por exemplo:

- Se o contrato exigir um pagamento, transferir automaticamente a quantia a um sistema de faturamento ou até mesmo coletar o pagamento como parte do processo de assinatura.
- Se o signatário fornecer informações novas ou atualizadas como parte do processo, transferir automaticamente essas informações para o sistema de registros relevante, como o sistema de CRM.
- Acionar outros processos com base na conclusão do contrato, como a abertura de uma nova conta do cliente.

Gerenciar

Essas atividades consistem em gerenciar os contratos concluídos.

Por exemplo:

- Manter os contratos protegidos em um local centralizado ou manter um acesso centralizado aos contratos presentes em repositórios diferentes.
- Recuperar contratos com base em diversos critérios, incluindo pesquisa de conceito acionada por IA⁶.
- Informar sobre conclusão do contrato, tempo de processamento e diversas outras tendências.
- Reutilizar novos contratos como modelos para contratos futuros.

Esses recursos não são futuros. Uma plataforma de System of Agreement moderno pode fornecê-los hoje. O resultado é uma redução de tempo, custo e risco, bem como uma melhoria na experiência dos funcionários e clientes.

⁶ IA significa tecnologia de inteligência artificial.

Fatores de sucesso dos Systems of Agreement modernos

A seção anterior explicou *o que* um System of Agreement moderno faz. Também é importante compreender *como* essas atividades precisam ser realizadas para obter sucesso. Isso leva aos principais requisitos de uma plataforma de System of Agreement (SofA)

Legalidade

A etapa Assinar era, e ainda é para muitas empresas, o principal obstáculo na modernização dos Systems of Agreement devido às peculiaridades da legalidade. A assinatura é o momento do compromisso jurídico. Feita de forma errada, pode ter consequências severas desproporcionais. Então qualquer plataforma de SofA precisa iniciar com um processo correto de assinatura eletrônica: Ela fornece todas as opções para a autenticação adequada dos signatários? Como ela gera evidências admissíveis no tribunal? Para empresas globais, ela é aceita no mundo todo? Para empresas de setores regulamentados, ela fornece suporte às leis e regras relevantes? Há muitas outras perguntas, cada uma com suas próprias consequências.

Conectividade

O "sistema" no System of Agreement refere-se a uma coleção de componentes conectados. O componente central é a plataforma de SofA, que deve se conectar rapidamente a um grande número de outros sistemas. Os três principais tipos de conectividade são:

- **Integração com os sistemas existentes da empresa.** São conexões pré-criadas com aplicativos de CRM, ERP, HCM, produtividade e outros aplicativos que as empresas usam. Sempre que necessário, as integrações devem trocar dados nas duas direções e permitir a integração de fluxos de trabalho de contrato nos aplicativos que os funcionários já usam.
- **Extensões da plataforma de SofA.** São conexões pré-criadas com fornecedores de softwares especializados, que incluem funcionalidades adicionais na plataforma de SofA, como cofre eletrônico para serviços financeiros, formulários imobiliários específicos para diversas associações locais de corretores de imóveis e recursos de verificação de identidade para situações especializadas.
- **Conectividade personalizada.** Permitir a conectividade com aplicativos proprietários e uma API⁷ rica em recursos e bem documentada é obrigatório.

Confiabilidade

As empresas operam com contratos, então a plataforma de SofA não deve ficar indisponível para manutenção ou devido a problemas inesperados. E não adianta o fornecedor oferecer um Acordo de Nível de Serviço (SLA) com alto tempo de atividade se não conseguir cumpri-lo regularmente. É importante conhecer o histórico real de tempo de atividade durante um período de anos.

Segurança e privacidade

Os contratos normalmente contêm informações confidenciais dos clientes e dos termos dos negócios. Então é importante compreender como uma plataforma de SofA consegue se proteger: Ela cumpre as

⁷ API significa interface de programação de aplicativos. É a especificação de como um sistema de software pode ser controlado por outros sistemas de software.

normas de privacidade e segurança, como a ISO 27001⁸, SSAE 18 (SOC 1 Tipo 2, SOC 2 Tipo 2),⁹ PCI,¹⁰ e HIPAA?¹¹ Ela vai além dos requisitos da GDPR¹² da União Europeia para alcançar as regras corporativas vinculantes aprovadas pela União Europeia?¹³ Quantas empresas financeiras de grande porte usam a plataforma?

Flexibilidade de implantação

Muitas empresas estão comprando softwares novos com implantação na nuvem, mas alguns setores exigem ou preferem manter as informações confidenciais dos clientes no local. Quando completa, a plataforma de SofA permite implantação na nuvem, no local ou uma implantação híbrida

Flexibilidade de adoção

A modernização de um System of Agreement tem potencial para ser um projeto grande. Uma plataforma de SofA bem projetada permite adoção incremental começando com ganhos rápidos e de alto impacto que podem ser ampliados.

Serviços de sucesso do cliente

Especialmente para organizações maiores, a modernização de um System of Agreement pode envolver uma complexidade significativa no planejamento e na execução. Dessa forma, é importante que um fornecedor de plataformas SofA traga não apenas a tecnologia, mas também a experiência humana para impulsionar o sucesso. Procure uma organização de serviços que vá além do treinamento e suporte técnico padrão, até os recursos de consultoria no planejamento, arquitetura e implementação da plataforma SofA e suas conexões com outros componentes. Esses recursos devem variar de conhecimento técnico (por exemplo, como usar melhor uma API específica) até orientação comercial e organizacional (por exemplo, melhores práticas para a criação de um Centro de Excelência interno em torno do seu System of Agreement).

Facilidade de uso

Por último, mas não menos importante, é outro fator que caso não seja atendido corretamente, pode prejudicar todo o resto: facilidade de uso. Se a plataforma de SofA for muito complexa de usar, ela não será usada. Isso se aplica aos usuários finais que assinam contratos, funcionários que preparam e gerenciam contratos e desenvolvedores que criam softwares que se conectam à plataforma de SofA. Então, é importante que a plataforma de SofA comprove sua facilidade de uso por meio de testes, permitindo que os constituintes relevantes julguem a experiência por conta própria. E quando há aplicativos envolvidos, é importante verificar as avaliações e as contagens de downloads nas lojas de aplicativos.

⁸ ISO é a Organização Internacional de normalização.

⁹ SSAE (Declaração sobre padrões para compromissos atestatórios) 18 é uma norma de auditoria para organizações de serviço. SOC (Controle organizacional de serviços) 1 Tipo 2 e SOC 2 Tipo 2 são os requisitos de relatório relevantes para empresas de software baseado na nuvem.

¹⁰ O Padrão de segurança de dados da indústria de cartões de pagamento (PCI DSS) é um padrão de segurança para proteger os dados dos cartões de crédito.

¹¹ Lei de portabilidade e responsabilidade de seguros de saúde (HIPAA) de 1996 dos Estados Unidos inclui normas de segurança e privacidade para proteger as informações de saúde das pessoas.

¹² A Regulamentação geral de proteção de dados (GDPR) é uma regulamentação da União Europeia para proteção e privacidade dos dados pessoais.

¹³ Com regras corporativas vinculantes (BCRs), a União Europeia analisa e certifica as práticas das empresas de transferência de dados pessoais para fora da União Europeia.

Estudo de caso: Salesforce



A Salesforce, uma das principais empresas de software do mundo, é um excelente exemplo de empresa que usa um System of Agreement moderno. No passado, os representantes da Salesforce enviavam os contratos por e-mail ou pelo correio e recebiam os contratos assinados em uma média de dois dias. Quando o contrato era concluído, a equipe de operações de vendas precisava entrar em contato com o cliente para obter um número de ordem de compra (OC) para faturamento. O cliente recebia o pedido somente após a conclusão do processo

Usando o DocuSign como sua plataforma de System of Agreement, a Salesforce agora cria e preenche automaticamente os contratos com dados de qualquer registro de CRM da Salesforce, e depois envia o contrato para assinatura, tudo diretamente a partir do aplicativo da Salesforce. O cliente insere o número da OC durante o processo de assinatura e esse número é registrado no CRM da Salesforce. Uma nova instância do software da Salesforce é então fornecida automaticamente ao cliente.

Com seu System of Agreement modernizado, mais de 90% dos contratos da Salesforce são concluídos no mesmo dia e 71% são concluídos em até uma hora. Essa grande economia de tempo significa uma melhor experiência do funcionário e do cliente e um reconhecimento de receita mais rápido. Além disso, há uma grande economia de custos devido à remoção dos processos manuais.

Além de usar seu System of Agreement para seus mais de 3.000 representantes de vendas, a Salesforce também o implantou para uso por seus departamentos de RH, compras e outros departamentos.

Systems of Agreement do futuro: contratos inteligentes, blockchains, IA

Como os Systems of Agreement são parte de uma tendência muito maior de transformação digital dos processos de negócios de ponta a ponta, é especialmente importante considerar a preparação da plataforma para inovações: como a plataforma permitirá que as empresas aproveitem as novas tecnologias que surgirem?

Por exemplo, os contratos evoluíram de contratos em papel para documentos em PDF¹⁴. Os PDFs são digitais, mas são como imagens de papel. Exibido em um telefone, o texto de um documento PDF de tamanho normal pode ser reduzido e se tornar ilegível. Os usuários finais atuais esperam mais. Eles esperam documentos que ajustem automaticamente sua formatação para permitir a leitura em dispositivos que variam de computadores a smartphones. À medida que os contratos evoluem nessa direção, a plataforma de SofA deve abordar essa evolução de forma uniforme.

Da mesma forma, se outros sistemas agirem em relação ao conteúdo de um contrato, é importante extrair as partes acionáveis. Isso inclui não apenas os números e as palavras na página, mas também conceitos de nível superior que podem precisar ser inferidos, como tipos de cláusulas contratuais, cada uma com sua própria lógica de negócios e fluxos de trabalho. Esse é um uso potencial das tecnologias de inteligência artificial nos Systems of Agreement. Mencionaremos outros abaixo.

Em um sentido amplo, e se os contratos forem além dos documentos para incorporar códigos executáveis do computador? Essa é a visão dos contratos inteligentes, que podem executar automaticamente termos de contrato, como fazer um pagamento de seguro de safra quando o clima exceder 30 °C em abril. No futuro do contrato inteligente, a preparação de um contrato precisará de ferramentas de criação e teste adequadas ao código, não apenas de texto. E a aplicação de contratos tem um novo significado quando a ação é executada pelo próprio contrato, exigindo requisitos para alertas, notificações e validações de fontes de dados. As plataformas atuais de SofA precisam ser projetadas para esse futuro.

Da mesma forma, tecnologias emergentes, como blockchains e IA, terão uma função no processo do contrato. Por exemplo:

- À medida que a tecnologia evolui, os blockchains terão um papel no fornecimento de um registro seguro da existência de um contrato e de seus dados relevantes, que os parceiros de uma empresa podem usar. Os blockchains também podem permitir novas formas de gerenciar a identidade. Por fim, eles podem ser infraestruturas para executar contratos inteligentes.
- A inteligência artificial já está sendo usada para pesquisa, extração e descoberta inteligentes, como encontrar contratos que envolvem o conceito de privacidade sem precisar saber ou especificar todas as palavras-chave possíveis. No futuro, a IA poderá classificar automaticamente os contratos por nível de risco, redigir informações confidenciais, analisar e otimizar processos de contratos, entre muitos outros usos possíveis.

Considerando a inevitabilidade desses e de outros desenvolvimentos de tecnologia, as plataformas de SofA devem ser capazes de incorporar ou se conectar a esses recursos. Caso contrário, o System of Agreement moderno se tornará ultrapassado.

¹⁴ O Portable Document Format (PDF) é um formato de arquivo desenvolvido na década de 1990 para apresentar documentos independentemente do aplicativo ou sistema operacional subjacente.

Referencial de excelência e práticas recomendadas

Todas as empresas têm um System of Agreement, mas muitos ainda precisam ser modernizados. Como resultado, os sistemas e as empresas não conseguem acompanhar a velocidade dos negócios em um mundo acelerado. Considerando a abrangência dos contratos nos negócios, as empresas que se modernizarem agora poderão obter benefícios significativos de redução de custos e experiência do cliente, além de obter uma vantagem competitiva em relação às empresas que demorarem mais para se modernizarem.

Para comparar nosso System of Agreement com as práticas recomendadas, e identificar as próximas etapas da modernização, há uma [ferramenta de avaliação interativa em três minutos](#).

Sobre os autores

Scott Olrich

Diretor executivo de estratégia e marketing da DocuSign

Steve Krause

SVP de estratégia e marketing de produtos da DocuSign

Geoffrey Moore

Consultor, palestrante e autor, conhecido por seu livro *Crossing the Chasm*

Sobre a empresa

A DocuSign é pioneira no desenvolvimento da tecnologia de assinatura eletrônica e atualmente está fazendo o mesmo com sua ampla plataforma de System of Agreement. Baseada em nuvem, a plataforma permite que empresas de todos os tamanhos e de todos os setores modernizem todo o processo de contratos, desde a preparação dos documentos até a sua assinatura, aplicação e gerenciamento. Hoje, como resultado, temos mais de 400.000 clientes e centenas de milhões de usuários em mais de 180 países em todo o mundo para acelerar os negócios e simplificar a vida.

DocuSign, Inc.

221 Main Street, Suite 1000
São Francisco, CA 94015
www.docusign.com

DocuSign Brasil

Rua Gomes de Carvalho, 1306
6º andar, Cj. 61 Vila Olímpia
São Paulo - SP CEP: 04547-005
+55 (11) 3330-1000
contato@docusign.com