

Relatório do estado do gerenciamento de contratos de 2018

Visão geral

Quando você ouve a expressão "tecnologia de ponta", pode pensar em inovações como carros autônomos e compras com realidade virtual. É pouco provável que o gerenciamento de contratos seja a primeira tecnologia de ponta que passe pela sua cabeça. Mas, na verdade, as inovações em gerenciamento de contratos são reais e chegaram com tudo. Embora os contratos já existam há séculos e os novos processos, métodos e tecnologias possam oferecer benefícios consideráveis, muitas organizações ainda deixam de aplicar as melhores soluções disponíveis para solucionar os processos aparentemente complexos de geração, automatização, gerenciamento e armazenamento de contratos.

Para ajudar a entender as mudanças causadas pelas inovações no gerenciamento de contratos e como elas estão sendo usadas, a SpringCM, uma empresa da DocuSign, conduz uma pesquisa anual sobre o estado do gerenciamento de contratos, cujos resultados foram resumidos neste relatório. Nosso relatório do estado do gerenciamento de contratos é sempre revelador e serve como um lembrete de que os desafios enfrentados pelas empresas não desaparecem simplesmente; eles evoluem. À medida que lidamos com um desafio, outros vão surgindo. Este é o quarto relatório anual e, graças à publicação desse estudo todos os anos, identificamos as vitórias e os progressos que estão ajudando as empresas a avançar com mais rapidez e a possibilitar que os processos de gerenciamento de contratos ocorram de maneira contínua, com maior precisão e mais transparência.

Ao analisarmos os resultados da pesquisa resumidos neste relatório, fomos inspirados pelo progresso contínuo que as organizações estão fazendo em direção à transformação digital e às melhorias nos processos. Também fomos lembrados dos desafios que ainda estão presentes.

Quer você seja responsável por tomadas de decisões técnicas, um líder corporativo ou apenas esteja tentando colaborar com o fluxo de trabalho da sua organização, você se sentirá motivado ao saber que existem soluções inovadoras que ajudam a lidar com seus desafios de gerenciamento de contratos. Esperamos que este relatório o inspire a entender melhor o estado do gerenciamento de contratos em 2018 e que você leve em conta o modo como essas tendências podem se aplicar ao seu caso. O System of Agreement é a implementação do fluxo de trabalho de contratos inteligente: uma abordagem que se vale da inteligência para executar automaticamente os contratos, incluindo pagamentos, segundo cláusulas predefinidas.

Índice

Introdução	6
Composição do público-alvo	7
Processo	9
Ferramentas	10
Pessoas	11
Insights	12
Metodologia de pesquisa	14

Introdução

Em 2018, as empresas se moveram a uma velocidade sem precedentes e foram governadas por relacionamentos mais complexos do que nunca.

Algumas tendências que operam em conjunto podem começar a explicar esse mundo ultrarrápido e hiperconectado que as empresas de todos os tamanhos estão enfrentando. A computação em nuvem, um fator perene ao longo dos últimos anos, atingiu a maturidade como um modelo de implementação. Como resultado, as empresas estão redigindo contratos para possibilitar que serviços que antes eram gerenciados internamente agora sejam facilitados por parceiros externos experientes. Tendências como acordos de trabalho de economia compartilhada e varejo pop-up deixaram de ser experimentais para se tornarem triviais, levando a relacionamentos dinâmicos e oscilantes entre empresas, parceiros e funcionários. Da cadeia de suprimentos ao front office e do armazém ao caixa, os relacionamentos de negócios mudaram e agora envolvem mais atores, mais parcerias e mais "partes móveis". E em todo e qualquer caso, um contrato define os detalhes do relacionamento. Nesse cenário, a SpringCM está divulgando seu quarto relatório anual sobre o estado do gerenciamento de contratos, oferecendo uma visão geral de como as empresas estão criando, processando e gerenciando os documentos fundamentais que delineiam e definem cada aspecto de suas operações. E neste ano, como o panorama dos negócios continua a passar por mudanças, as empresas também estão buscando novas formas de lidar com seus contratos. Nossas conclusões mostram que as empresas estão caminhando em direção às soluções automatizadas para gerenciar complexidades cada vez maiores em áreas como eficiência operacional, segurança e conformidade. A quantidade de entrevistados da pesquisa deste ano quase dobrou em relação a dois anos atrás. Em 2018, 1.891 pessoas nos deram suas percepções sobre o modo como estavam usando a tecnologia de gerenciamento de contratos.

À medida que as empresas continuam a melhorar e a simplificar suas operações para atender às novas necessidades do mundo corporativo, vem sendo cada vez mais crucial alcançar a excelência nos processos de gerenciamento de contratos. A pergunta não é mais se uma solução automatizada deve ser implementada, mas qual solução automatizada é melhor.

Ao ler o relatório do estado do gerenciamento de contratos de 2018 e trilhar seu próprio caminho em busca de uma maior excelência operacional, você poderá entender melhor como os líderes das empresas estão tomando essa decisão e quem está sendo mais afetado nesse cenário. O relatório deste ano traz uma visão sobre as armadilhas de se ter um processo de gerenciamento de contratos ineficiente e ineficaz, os obstáculos que as empresas estão enfrentando ao implementar e usar ferramentas de gerenciamento de contratos e as medidas que elas estão tomando para acertar esse processo.

Composição do público-alvo

Função atual

Em 2017, o maior grupo de entrevistados da pesquisa era composto por profissionais de vendas. Este ano, a principal função é TI, com quase 31% dos entrevistados sendo do departamento de TI (uma taxa de resposta cerca de 13% maior em relação ao grupo de TI no ano passado). Este ano, apenas um pouco mais de 9% dos entrevistados eram de vendas.

Essa nova distribuição pode ser um indicativo da mudança de perspectiva por parte das empresas. Em vez de ver o gerenciamento de contratos como um processo de responsabilidade principalmente das vendas, as empresas podem estar reconhecendo como uma tecnologia capacitadora para toda a empresa, implementada pela TI e aproveitada pelos departamentos de vendas, jurídico, marketing e outros.



Número de funcionários

Este ano, as empresas com 500-3.000 funcionários representaram quase metade (47%) dos entrevistados, e aquelas com mais de 8.000 funcionários representaram quase um quarto (22%). Embora cerca de 15% dos entrevistados tenham se identificado como sendo de empresas com 100-499 funcionários, comparativamente houve menos microempresas e pequenas e médias empresas (com menos de 99 funcionários) participando da pesquisa, cerca de apenas 2%.



Composição do público-alvo

Setores

Este ano, o setor de marketing/publicidade ocupou o topo da lista entre os grupos que mais participaram da pesquisa, tendo subido do sexto lugar em 2017.

O maior destaque desse setor pode indicar como o processo de contratos está afetando áreas da empresa mais destacadas e voltadas para o público. Não apenas setores que vêm atrás na cadeia de suprimentos, como manufatura, ou atrás na cadeia administrativa, como a TI.

Embora contabilidade/consultoria/serviços comerciais apareçam novamente no topo da lista este ano, eles estão abaixo do jurídico, demonstrando que até mesmo em uma área notoriamente resistente a mudanças, como a jurídica, as empresas estão explorando soluções de gerenciamento de contratos como a maneira certa de gerenciar tarefas relacionadas a contratos.

- 1 Marketing/publicidade
- 2 Jurídico
- 3 Contabilidade/
consultoria/serviços
comerciais
- 4 Processos/manufatura
- 5 Alimentos/bebidas
- 6 Tecnologia/hardware/
software
- 7 Varejo/atacado
- 8 Geração de contratos
- 9 Financeiro/serviços
bancários
- 10 Eletrônica

Processo

A entrega mais rápida dos contratos demonstra que as empresas estão conduzindo os negócios com mais eficiência. É animador que cerca de 45% dos entrevistados deste ano tenham relatado que seu processo de aprovação de contratos leva entre duas e três semanas, ao passo que apenas 27% disseram levar menos de um mês. Quase 14% disseram que o processo leva menos de duas semanas.

A pesquisa deste ano também questionou o número de versões dos contratos que os entrevistados geram antes de chegar a uma versão final para assinatura. Uma pequena maioria (cerca de 39%) costuma usar apenas uma ou duas versões, enquanto cerca de 32% dos entrevistados disseram usar três ou quatro versões de cada contrato e 29% disseram usar cinco ou mais. Está claro que as ferramentas que permitem aos usuários manter a precisão entre as versões, compará-las rapidamente e convenientemente rastrear e destacar alterações podem se mostrar valiosas para uma quantidade considerável de empresas nos diversos setores.

Além disso, o processo de aprovação continua a ser um ponto crítico para elas ao gerenciar contratos. Enquanto no ano passado 64% dos entrevistados disseram que o processo de aprovação causava atrasos nas negociações, este ano mais de 66% consideraram esse um problema relativamente importante, e cerca de 21% o consideraram um grande problema. Alguns aspectos, como encaminhamento, assinatura eletrônica e outras funções que simplificam o processo de aprovação são fundamentais para atender às necessidades do processo de contratos.

Duração do ciclo típico de contrato negociado

14%

Menos de duas semanas

45%

2-3 semanas

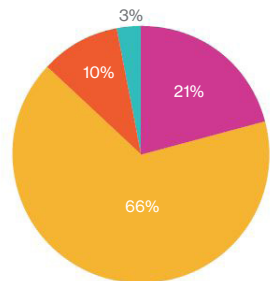
38%

4-6 semanas

3%

Mais de 6 semanas

Duração do ciclo típico de contrato negociado



- Grande problema
- Problema relativo
- Não é um problema
- N/A

Os maiores desafios

Este ano, mais da metade (52%) dos entrevistados identificaram o rastreamento de obrigações, resultados do processo e principais eventos como os maiores desafios no gerenciamento de contratos. Aprovações, fluxo de trabalho e correções vieram em seguida na lista de problemas mais significativos.

Isso mudou em relação aos anos anteriores, em que o fluxo de trabalho costumava ser o principal desafio. Embora ainda exista um problema em comum, essa mudança demonstra que as empresas certamente podem se beneficiar de ferramentas que organizam e simplificam os processos relacionados a contratos. Além disso, nunca foi tão importante ter essas ferramentas à disposição e colocá-las em prática.

- 1 Rastreamento
- 2 Aprovações
- 3 Fluxo de trabalho
- 4 Correções
- 5 Gerenciamento de cláusulas
- 6 Receita perdida
- 7 Assinatura eletrônica
- 8 Geração de contratos
- 9 Renovações
- 10 Armazenamento de contratos

Ferramentas

Talvez a evidência mais clara da crescente adoção de soluções de gerenciamento de contratos seja que 44% dos entrevistados da pesquisa deste ano disseram estar usando uma solução de gerenciamento de contratos. No ano passado, o índice foi de 32%.

Se uma maior porcentagem de empresas está usando ferramentas de gerenciamento de contratos, por que as negociações ainda estão atrasando? Em termos simples: ou as empresas estão usando as ferramentas de gerenciamento de contratos sem aproveitá-las ao máximo, ou elas estão usando ferramentas que não atendem às necessidades de seus processos em evolução. Essa análise é corroborada em um estudo conduzido pela Forrester, que constatou que 50% das empresas que implementam soluções de gerenciamento de contratos estão usando essas ferramentas meramente como repositórios passivos para seus documentos.

Os entrevistados do estudo deste ano também relataram que o uso do e-mail para gerenciamento de contratos – uma maneira notoriamente desorganizada de lidar com processos de contratos – diminuiu para cerca de 34%, em comparação com os 60% do ano passado.

Mas muitos entrevistados deste ano disseram usar vários processos para gerenciar contratos (por exemplo, tanto e-mail como Microsoft Excel). Na verdade, ao analisarmos mais a fundo os hábitos de gerenciamento de contratos dos entrevistados, constatamos que 52% usam entre 1-5 ferramentas para gerenciar contratos ou documentos. Atrás deles, 38% disseram usar entre 6-10 ferramentas, e 8% disseram usar mais de 11.

As empresas parecem estar combinando várias ferramentas para gerenciar contratos, o que demonstra como essa tarefa ficou mais complicada. Atender às necessidades de processamento de contratos de uma organização específica pode ser complexo, e mesmo com uma solução para gerenciar algumas das tarefas relacionadas, as empresas estão combinando ferramentas existentes para preencher lacunas em seus processos que uma solução individual não consegue fazer.

No fim das contas, uma solução individual que ofereça aos usuários a capacidade de reduzir ou eliminar a necessidade de várias ferramentas melhora o ROI de uma determinada solução. Isso também reduz os tipos de ineficiências, erros e equívocos que acontecem quando os funcionários precisam ir e voltar entre diferentes programas, comunicações por e-mail e afins para fazer o trabalho.

Obviamente, existem algumas ferramentas externas a uma solução de gerenciamento de contratos que não podem ser totalmente substituídas, como a assinatura eletrônica e o CRM. Assim, as empresas estão buscando realmente simplificar suas operações enquanto buscam soluções que possam ser facilmente integradas.

Como você está gerenciando seus contratos?

59%

Microsoft Excel

45%

Com uma ferramenta de gerenciamento de contratos

41%

Unidades compartilhadas

34%

E-mail

9%

Outros processos/ nenhum processo

Pessoas

Este ano, os entrevistados relataram que o departamento jurídico foi o principal envolvido nos contratos (59%). No entanto, diferente do ano passado, quando o departamento de vendas ocupou o topo da lista com 67% (e o departamento jurídico ficou em segundo lugar, com 61%), os números deste ano foram mais bem divididos entre vendas (29%), operações de vendas (29%), equipe executiva (31%) e outras unidades de negócios.

Esses resultados demonstram que o processo de contratos é relevante para além das vendas. Embora os contratos geralmente sejam examinados pelo departamento jurídico, os processos de contratação atualmente estão mais bem distribuídos e aplicáveis à empresa como um todo, seja vertical ou horizontalmente entre os departamentos.

As empresas ainda estão relatando que erros humanos afetam seus processos de contratação com frequência ou muita frequência (74%, combinados), o que tem sido o caso dos nossos últimos relatórios.

Mas, este ano, elas se mostraram confiantes quanto à importância de uma solução automatizada, especialmente aquelas que usam IA, para mitigar esses erros. A maioria das empresas entrevistadas (82%) relataram estar buscando soluções de IA para ajudar com o fluxo de trabalho e o gerenciamento de contratos. E quase todas as empresas (97%) disseram acreditar que a IA tem o potencial de reduzir os erros humanos, acelerar o processo de aprovação de contratos ou ambos.

Departamentos envolvidos no processo de contratos

59%

Jurídico

31%

Resumo executivo

29%

Vendas

29%

Operações de vendas

24%

TI

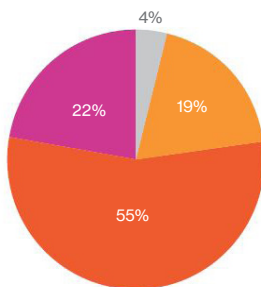
24%

Financeiro

16%

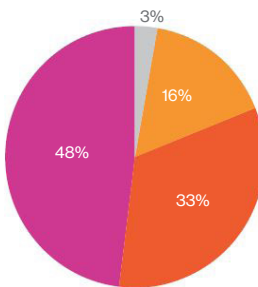
Compras

Com que frequência o erro humano afeta seu processo de contratos?



- Com muita frequência
- Com frequência
- Às vezes
- Nunca

Como você espera que a IA ajude com os processos de gerenciamento de contratos?



- Reduzir erros humanos
- Acelerar o processo de aprovação
- Ambos
- Não sei

Insights

Em 2018, o gerenciamento de contratos automatizado se tornou uma realidade nas empresas. Muitas identificaram os problemas operacionais causados pela necessidade de criar, processar e gerenciar contratos a um nível de velocidade e precisão que simplesmente não pode ser alcançado manualmente em grande escala. Embora elas tenham identificado os problemas operacionais e estejam usando soluções de gerenciamento de contratos, nem todas as soluções acompanharam essa mudança.

Estamos observando uma evolução no setor, uma busca por uma solução mais abrangente: Systems of Agreement modernos que automatizam e conectam o processo de contratos.

Esse ponto é validado em um artigo da DocuSign, [O surgimento dos Systems of Agreement modernos](#): "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."

O artigo continua, dizendo: "Todas as empresas têm um System of Agreement, mas muitos ainda precisam ser modernizados." Quer você agora esteja pensando em se juntar ao número crescente de empresas que estão se beneficiando de soluções modernas, quer esteja buscando um upgrade para a ferramenta que já usa, reflita sobre a importância do seguinte:

Uma solução que não seja meramente um repositório, mas que tenha ferramentas especificamente criadas para lidar com tarefas relacionadas aos contratos, como correções, assinatura, análise etc.

Um fornecedor que se integre facilmente com ferramentas externas relevantes para o processo de contratos, como CRM, produtos de assinatura eletrônica e assim por diante.

Uma plataforma criada para a adoção incremental e focada primeiramente nos ganhos de alto impacto que pode proporcionar.

Um fornecedor focado no sucesso do cliente e em um ciclo de desenvolvimento iterativo que assegure que as necessidades do cliente sejam sempre atendidas e que a solução em si não se torne ultrapassada.

Insights

As organizações estão trabalhando com seus fornecedores para liderar o caminho em busca de operações tecnológicas que possam lidar com as tarefas necessárias nos atuais relacionamentos de negócios que são complexos e fazem um grande uso de contratos. No fim das contas, uma solução moderna e abrangente que ofereça aos usuários a capacidade de reduzir ou eliminar a necessidade de várias ferramentas desconexas, que muitas vezes criam silos e geram ineficiências, melhora o ROI de uma determinada solução.

Ao se beneficiar da eficiência operacional proporcionada por um System of Agreement moderno, você pode desempenhar um papel nessa emocionante evolução contínua: trabalhando com o fornecedor certo para determinar suas necessidades, reavaliando seus processos e entrando nesse novo mundo onde as soluções automatizadas assumem o trabalho e dão a sua empresa tempo e capacidade para cuidar do que interessa.

Participe da conversa #StateofCM!

Clique ou copie este link <https://ctt.ac/9MwcF> e compartilhe-o em suas redes sociais preferidas.

Metodologia

A SpringCM realizou nossa pesquisa sobre o estado do gerenciamento de contratos de 2018 entre 13 e 21 de junho de 2018. A pesquisa foi enviada por e-mail e conduzida on-line.

Entrevistamos 1.891 pessoas, todas as quais receberam a pesquisa por e-mail. Cada entrevistado respondeu a 37 perguntas, que vão de "Como você descreveria sua função atual?" a "Em que medida o processo de aprovação de contratos está causando atrasos nas negociações?"

Para ver a demografia detalhada e completa dos entrevistados da pesquisa, consulte a Composição do público-alvo no início deste relatório.

A equipe

Equipe da SpringCM: Katie Gutwein, Brooke Glynn, Jordan Jones

Autor: Matt Stern

Sobre a DocuSign

A DocuSign ajuda as organizações a se conectarem e automatizarem a forma como preparam, assinam, atuam e gerenciam contratos. Como parte de sua Plataforma de System of Agreement baseada em nuvem, a DocuSign oferece a assinatura eletrônica – a melhor maneira do mundo para assinar eletronicamente usando praticamente qualquer dispositivo, em quase qualquer lugar e a qualquer momento – e a SpringCM, uma solução segura e escalável para gerenciamento de documentos e contratos. Atualmente, quase 430.000 clientes e centenas de milhões de pessoas em mais de 180 países usam a DocuSign para acelerar o processo de fazer negócios e simplificar suas vidas.

DocuSign, Inc.

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

Para obter mais informações

ligue para +1-877-720-2040 ou siga a @DocuSign
no Twitter, LinkedIn, Facebook, Instagram e
Snapchat.