

# Transformando o gerenciamento de informações.

Dow Chemical Company torna o gerenciamento crítico seguro e mais fácil de acessar e compartilhar.



# Uma solução de processamento por imagem permitiu que cientistas levassem novos produtos da condição de ideia para a de colocação no mercado com maior rapidez.



“A capacidade de gerenciar e compartilhar informações entre os membros da equipe de pesquisa e desenvolvimento é fundamental.”

– Anne E. Rogers  
Chefe de Proprietary Information Services  
Dow Chemical Company

## Histórico

Com vendas anuais acima de US\$57 bilhões e aproximadamente 46.000 empregados, a Dow Chemical Company, baseada em Michigan, Midland, é um negócio líder em ciência e tecnologia que fornece produtos químicos, plásticos e agrícolas e serviços inovadores para clientes em mais de 160 países. Atualmente, o gerenciamento do capital intelectual de excelência mundial é também outro componente essencial da cultura corporativa da Dow.

## O desafio

Uma forte defensora de gerenciamento de conhecimento, Anne E. Rogers, Chefe de Proprietary Information Services no Business Intelligence Centre na Dow, é responsável pela retenção a longo prazo de alguns bens intelectuais importantes de pesquisa e desenvolvimento da empresa. Eles incluem relatórios de tecnologia complexa e pesquisa do mercado de patentes, bem como o rastreamento de notebooks do laboratório, de inestimável valor, mantidos pelos cientistas.

“Um cientista trabalha explorando o que já foi feito e, então, aprofundando-se ainda mais”, explicou Rogers. “Quanto mais você facilitar para um cientista a descoberta do que já foi feito, mais rápido você pode levar novos produtos da condição de ideia para a de colocação no mercado.”

Embora os cientistas da Dow pudessem pesquisar um banco de dados eletrônico com o sistema atual, eles tinham que aguardar de cinco a sete dias para que documentos antigos fossem localizados e recuperados manualmente de um número de instalações de armazenamento operadas pela equipe da Rogers.

## Os documentos precisavam de preservação.

Os primeiros artigos selecionados para a conversão digital foram os documentos

primordiais de pesquisa e desenvolvimento da Dow datados de 1937. A motivação inicial do projeto foi a preservação. Essa coleção tinha o percentual mais alto de papel fino e translúcido, que já estava começando a esfriar com o tempo, e as palavras e imagens estavam literalmente desaparecendo da página.

Como havia apenas uma única cópia de vários desses artigos importantes, a Dow estava muito preocupada com a falta de um plano de recuperação em caso de desastre e, também, com a falta de capacidade para guardar com segurança documentos cruciais.

## A integração do conhecimento era uma preocupação.

Rogers e sua equipe também ficaram encarregados da reunião de documentos fundamentais e bens intelectuais obtidos com fusões e aquisições recentes. Em 2001 sozinha, a Dow anunciou a compra de seis grandes empresas e concluiu uma fusão com a Union Carbide Corporation (UCC). O valor de cada aquisição se encontra com frequência na coleção dos documentos que mapeiam as inovações da tecnologia e rastreiam o desenvolvimento de produtos. Os cientistas da Dow estavam ávidos para ter todas essas coleções adquiridas recentemente integradas de forma contínua à base de conhecimento global da Dow o mais rápido possível e, também, com o menor custo.

## A competência em processamento de imagem de grande volume era necessária.

Na preparação da solicitação da proposta, a Dow enfatizou a necessidade de processamento de imagem de alta qualidade em um ambiente de muita segurança no qual um fornecedor pudesse processar, de forma oportuna, grandes volumes de informações confidenciais antecipadas. De acordo com a Rogers, dos fornecedores que poderiam realizar o trabalho, a Xerox se apresentou com a solução de melhor custo.

## A solução

A Xerox trabalhou com a equipe da Dow para desenvolver uma especificação de projeto bem detalhada, na qual todos os problemas possíveis foram identificados e os processos trabalhados com antecipação. Os documentos da Dow chegavam diariamente no Xerox Imaging Centre, onde a produção normal tem uma média de um milhão de páginas por mês.

Aqui, os documentos eram digitalizados, os relatórios sofriam uma nova montagem e as imagens eram mais aprimoradas antes da criação de arquivos Adobe® Acrobat® PDF. Os arquivos PDF eram, então, inspecionados quanto a qualidade e completude antes de serem transferidos para os CD-ROMs e enviados de volta para a Dow.

### Uma estimativa detalhada do projeto era necessária.

Na primeira fase do projeto, a Dow se apoiou nos registros do banco de dados para calcular o tamanho e escopo da coleção; entretanto, ela chamou nossos especialistas em tratamento de imagem para avaliar com precisão a condição e possibilidade de digitalização dos documentos antigos do legado.

Para os documentos recebidos como resultado de fusões e aquisições, a Dow precisava de mais informações sobre o tamanho, escopo, quantidade de duplicação e condição geral dos materiais, para avaliar com maior precisão o tamanho de cada projeto de digitalização subsequente.

Para obter uma estimativa do projeto detalhada, a Dow mais uma vez chamou nossos especialistas em documentos para pesquisar as coleções, incluindo a biblioteca técnica preferencial de tamanho considerável obtida da fusão com a Union Carbide.

### Vários tipos de documentos foram encontrados.

Essa coleção não era nem um pouco uniforme, tornando problemática a digitalização de alto volume. Em alguns relatórios, havia “originais” escritos à mão ou mimeografados, com papéis de cores e tamanhos diferentes, cópias heliográficas de grandes formatos e até mesmo páginas com amostras de produto coladas às páginas de observação. Alguns relatórios foram encontrados em livros de capa dura, que tinham que ser desencadernados antes da digitalização.

“A Xerox demonstrou uma flexibilidade inacreditável e um desejo de trabalhar conosco sempre que eram descobertas exceções ou surpresas como essas,” contou Rogers. “Eles nos davam opções de escolhas diferentes de manuseio e tratamento de imagem, o que fez com que fosse muito fácil tomarmos rapidamente decisões melhores e mais consistentes.”

## Os resultados

Depois que a coleção inicial da Dow foi disponibilizada para os cientistas de pesquisa e desenvolvimento e parceiros estratégicos no mundo inteiro, os níveis de acesso quadruplicaram imediatamente e continuaram a crescer desde então. Os cientistas vibraram com o acesso imediato.

De acordo com Rogers, como a tecnologia Xerox® finalmente possibilitou a digitalização de documentos cruciais do legado, foi empolgante ver como o fornecimento de acesso global à coleção inteira da Dow fez uma diferença significativa para os cientistas da empresa.



“Esse foi um projeto bastante complexo e ficamos muito impressionados com a competência da Xerox em tratamento de imagem, a segurança da sua operação e o sistema de rastreamento em tempo real de cada página de todos os documentos no processo de tratamento de imagem”.

– Anne E. Rogers  
Chefe de Proprietary Information Services  
Dow Chemical Company

# O acesso mais rápido a documentos de pesquisa e desenvolvimento melhora o tempo de colocação no mercado.

Junto com os altos níveis de satisfação do usuário, a solução Xerox teve impacto de expressão em outras áreas:

- Bens intelectuais insubstituíveis protegidos de destruição com um plano de recuperação de negócio em caso de desastre e solução de tratamento de imagem digital
- Melhor tempo de colocação no mercado, com a simplificação do processo de desenvolvimento de produtos e o fornecimento de pesquisa e desenvolvimento com acesso instantâneo de qualquer área de trabalho aos documentos
- Melhor qualidade de imagem e condição de leitura dos documentos técnicos mais antigos e preciosos da Dow
- Conhecimento rapidamente integrado das fusões e aquisições da Dow em uma base de conhecimento centralizada
- Coleções múltiplas eliminadas, custos de armazenamento reduzidos e equipe realocada para ganhos de produtividade adicionais

“Ficamos também muito impressionados com a organização e o nível de profissionalismo na Xerox inteira. Lidamos com especialistas em documentos na empresa em diferentes instalações e a Xerox sempre conseguiu nos fornecer uma interação contínua”, observou Rogers. “Não houve surpresas com a Xerox—o que nos prometeram foi exatamente o que obtivemos”.

**Sobre Xerox Services.** A Xerox Corporation é líder mundial em processos de negócios, tecnologia da informação e em terceirização de serviços de documentos. A combinação singular de nosso conhecimento da indústria e nossa capacidade de implementação mundial ajuda sua empresa a reduzir custos, agilizar processos operacionais e aumentar receitas enquanto abre caminho para você se concentrar no que você faz de melhor: seu negócio real.

**Para obter mais informações sobre como ajudamos fabricantes do setor da indústria química, visite [www.xerox.com/services](http://www.xerox.com/services).**

## Resumo do estudo de caso

### O desafio

- Preservar antigos documentos técnicos para melhorar a leitura e o acesso
- Estabelecer um plano de contingência efetivo para em caso de desastre se preservar o acesso a insubstituíveis documentos técnicos
- Aproveitar bens intelectuais de fusões e aquisições, integrando-os à base de conhecimento centralizada da Dow
- Simplificar o processo de pesquisa e desenvolvimento global e melhorar o tempo de colocação no mercado

### A solução

- Digitalização de 5,5 milhões de páginas de documentos

### Os resultados

- Melhor tempo de colocação no mercado, com o fornecimento de acesso on-line contínuo a todos os documentos cruciais de pesquisa e desenvolvimento
- Custos de armazenamento reduzidos e equipe realocada para ganhos de produtividade adicionais
- Acesso imediatamente quadruplicado e recuperação da coleção de documentos da Dow, aumentando a satisfação do usuário

