

# L'ÉMERGENCE DE SERVICES DE CONTENU CLOUD

Évoluer vers l'avenir grâce à une gestion agile et intelligente de l'information

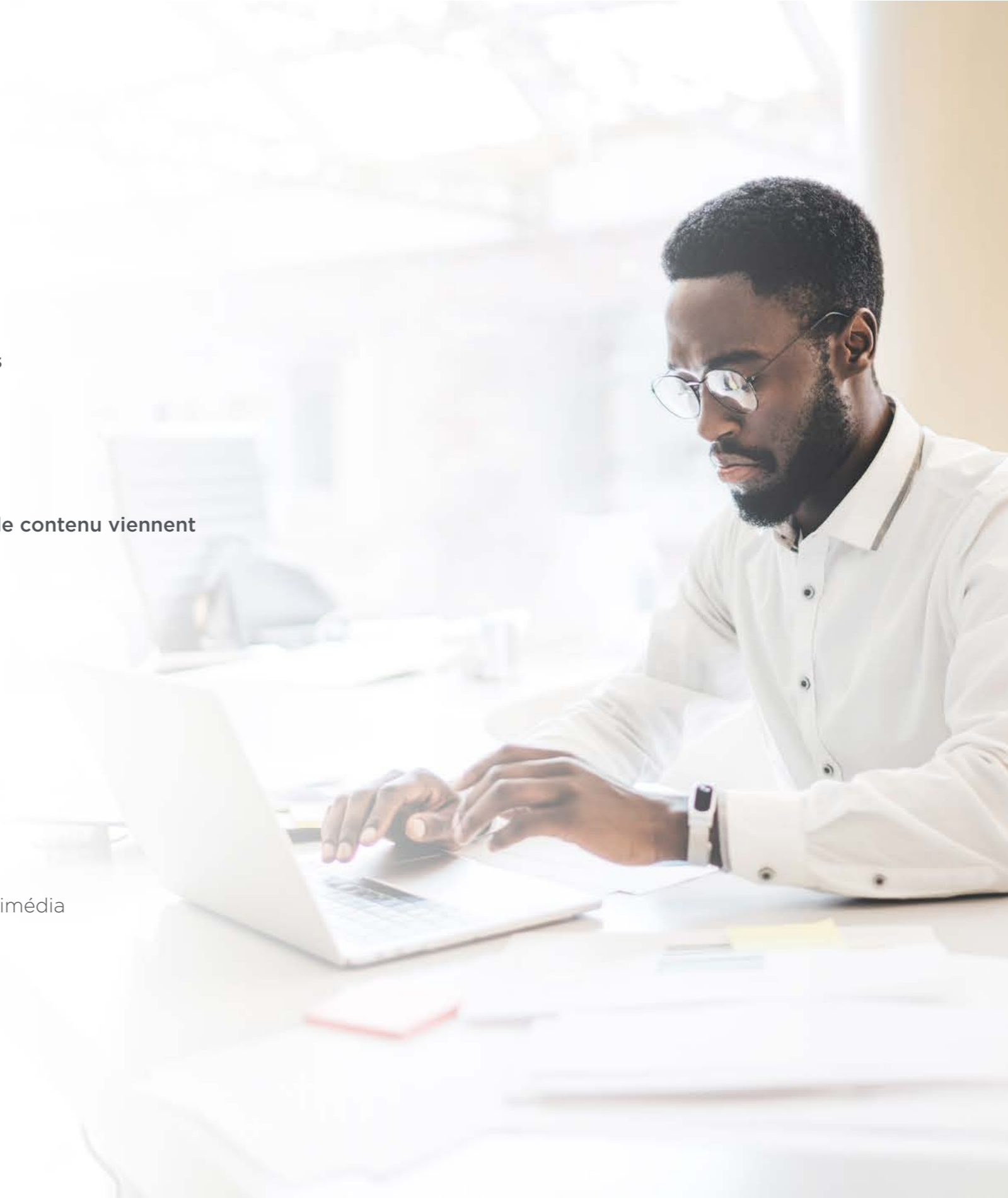


Hyland™

## TABLE DES MATIÈRES

*(cliquez pour accéder à un chapitre)*

- 3** Le besoin (exponentiel) de gérer les informations
- 4** Les six principes de la gestion de l'information
- 5** Le besoin évolutif d'ECM
- 6** Les Quatre domaines dans lesquels les services de contenu viennent à la rescousse
  - 7** **Accès à l'information**  
Architecture de l'information
  - 8** **Création de solutions**  
Création de solutions low-code
  - 9** **Automatisation des processus métier**  
Automatisation intelligente
  - 10** **Au-delà des documents**  
Au-delà des documents avec les formats multimédia
- 11** Bâtir l'avenir
- 13** À propos de Hyland



# Le besoin (exponentiel) de gérer les informations

Les organisations ont toujours eu besoin de gérer efficacement les informations métier mais aujourd'hui, la nécessité d'équilibrer la facilité d'utilisation avec la sécurité et le travail à distance avec la conformité signifie que les services informatiques sont plus que jamais sous pression. Cette pression a augmenté avec la COVID-19 — qui a entraîné le processus de transformation digitale le plus rapide jamais observé. La pandémie a contraint les organisations à s'adapter dans plusieurs domaines différents pour les raisons suivantes :

- La nécessité pour les entreprises de passer au travail à distance le plus rapidement et le plus facilement possible
- Des conditions de marché volatiles affectant les niveaux d'investissement, les habitudes d'achat et les niveaux de dépenses globaux
- La diminution des achats informatiques dans des domaines tels que la vente au détail, les voyages et l'hôtellerie
- L'augmentation des dépenses informatiques dans des domaines tels que les soins de santé, le commerce électronique et les industries d'aide à l'autonomie / du bien-être

Dans des périodes de changement rapide et d'incertitude, il peut sembler naturel d'adopter une position commerciale défensive — mais les organisations avisées font le contraire. En utilisant l'environnement instable pour alimenter leurs objectifs, les entreprises qui font des investissements judicieux en temps de crise sont parfaitement positionnées pour en récolter les fruits à l'avenir.

La gestion de vos informations critiques est l'un des domaines fondamentaux et les plus importants sur lesquels vous devez vous concentrer. Dans ce livre électronique, nous étudions pourquoi les organisations se tournent vers la gestion de l'information pour aider à gérer le changement, contenir les risques et générer de la valeur — commerciale, et comment les plates-formes de services de contenu natifs du cloud répondent à leur appel.

La gestion de vos informations critiques est l'un des domaines fondamentaux et les plus importants sur lesquels vous devez vous concentrer.

# Les six principes de la gestion de l'information

La pandémie n'est pas le seul catalyseur du changement dans le domaine de la gestion de l'information.

Les six principes de la gestion de l'information nécessitent de meilleures solutions et pratiques commerciales pour gérer les informations et les contenu clés. Chacun de ces domaines accroît la pression sur les organisations de toutes tailles.

## Volume

Selon l'IDC, la quantité de données et de contenu générés et reçus par les organisations augmente plus rapidement que leur capacité à les stocker et à les traiter. Cette tendance ne montre aucun signe de ralentissement proche.

## Variété

Le contenu moderne va au-delà de la simple numérisation et des documents Office. Il comprend des vidéos, des images, des SMS et bien plus encore.

## Vitesse

La vitesse à laquelle l'information est générée s'accroît, tout comme le désir d'un accès permanent, à tout moment et en tout lieu à l'information.

## Variation

Les organisations doivent gérer une combinaison d'informations nouvelles et anciennes et les appliquer à des défis et exigences de conformité en constante évolution.

## Valeur

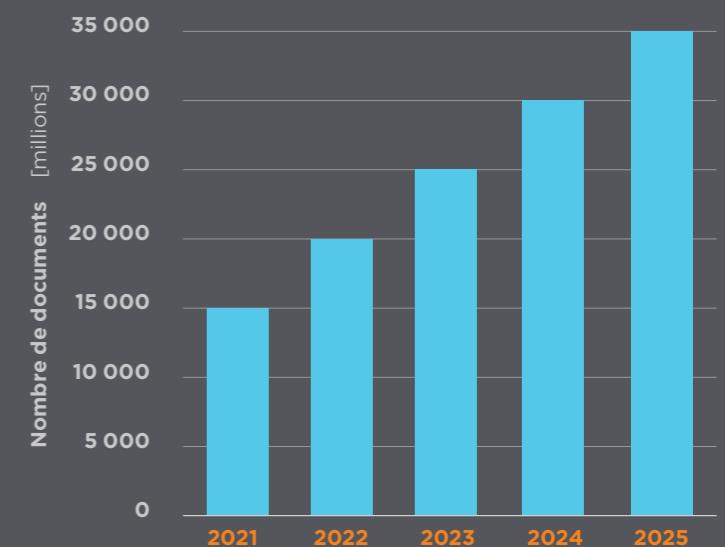
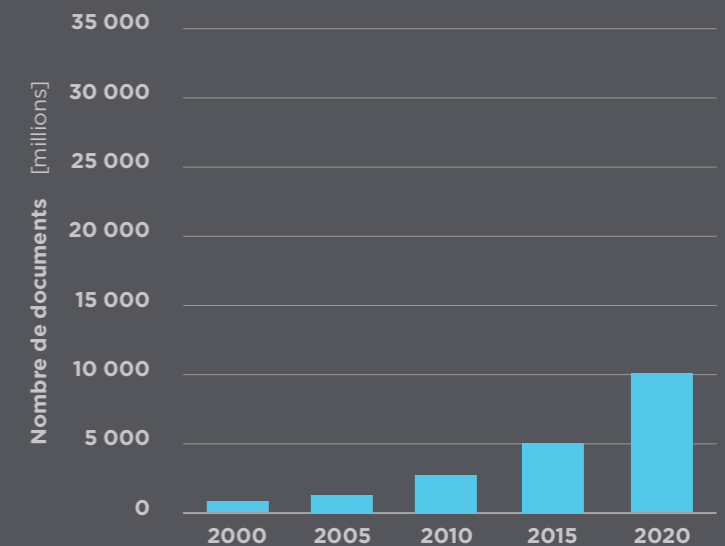
Le contenu est une composante principale de divers processus métier, de sorte que la capture, l'extraction et le routage efficaces des données et du contenu sont essentiels.

## Visibilité

Au fur et à mesure que les entreprises se développent, le nombre de silos d'informations et de systèmes qu'elles gèrent augmente. Une solution élégante est nécessaire pour trouver et gérer les informations à travers cette myriade d'outils.

L'outil traditionnel utilisé pour gérer les informations dans le monde de l'entreprise est le système de gestion de contenu d'entreprise (ECM). Cependant, de nombreuses plates-formes ECM obsolètes peinent à s'adapter et à fournir des solutions aux défis réels de l'entreprise.

## LES 20 DERNIÈRES ANNÉES PAR RAPPORT AUX 5 PROCHAINES



# L'évolution du besoin d'ECM

Les plates-formes de gestion de contenu d'entreprise existent depuis le début des années 2000 et sont reconnues dans des organisations de toutes tailles pour la gestion et le contrôle des documents et des données. Cependant, le monde des affaires des années 2000 était très différent de celui des années 2020 et, par conséquent, les stratégies et les outils utilisés pour gérer l'information doivent être modernisés. Il existe plusieurs facteurs à prendre en compte concernant cette transformation vers une gestion de contenu moderne.

## Des plates-formes vieillissantes

De nombreuses plates-formes ECM traditionnelles utilisent toujours le même cadre monolithique obsolète avec lequel elles sont nées. Cela entraîne des fonctionnalités limitées, des difficultés à intégrer des solutions plus modernes et des cycles de développement et de maintenance coûteux pour les modules complémentaires.

## Vers le cloud ?

Certains fournisseurs ECM et leurs clients ont d'abord été réticents vis-à-vis du cloud, mais la confiance accrue dans la sécurité de l'information a convaincu de plus en plus d'entreprises de franchir le pas. S'assurer que la stratégie et les outils de gestion de contenu au sein d'une organisation sont compatibles avec le cloud et entièrement fonctionnels dans le cloud est une exigence essentielle.

## Une innovation limitée

L'accent mis sur la restructuration en infrastructures modernes peut entraîner une baisse de l'innovation et de nouvelles fonctionnalités pour certains fournisseurs existants. Les utilisateurs de ces plates-formes passeront à côté de nouvelles fonctionnalités de base telles que l'automatisation avancée, l'intégration avec les applications de collaboration et d'entreprise et la gestion et les interfaces utilisateur modernes et simplifiées, ce qui les place dans une situation concurrentielle très défavorable.

## Des coûts de mise en œuvre toujours élevés

Le déploiement de la plupart des systèmes ECM nécessite une planification minutieuse, beaucoup de configuration et une formation importante des utilisateurs. Tous ces efforts combinés se traduisent par des coûts de mise en œuvre élevés, en particulier par rapport aux modèles de tarification mensuels flexibles et aux options de personnalisation étendues disponibles sur les plates-formes modernes.

## Une prolifération des informations

Malgré des années d'affirmations selon lesquelles un système stockerait tout le contenu d'une organisation, les fournisseurs n'ont pas tenu cette promesse, ce qui a entraîné le déploiement de plusieurs systèmes d'information déconnectés — dont aucun n'a jamais été conçu pour fonctionner avec d'autres systèmes. Il en résulte un ensemble de plates-formes vieillissantes, de sites de collaboration abandonnés et de solutions isolées utilisées dans les services.



## Quatre domaines dans lesquels les services de contenu viennent à la rescousse

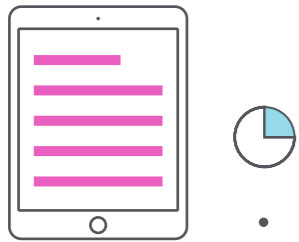
Selon Gartner, le terme « gestion de contenu d'entreprise » ne correspond plus à la dynamique du marché et devrait être remplacé par « services de contenu » pilotés par une « plate-forme de services de contenu ». Nous considérons les plates-formes de services de contenu comme la prochaine évolution de l'ECM, et l'occasion de relever les défis rencontrés par les plates-formes ECM vieillissantes et obsolètes. Les services de contenu ont une vision plus large de l'entreprise. Dans ce livre numérique, nous nous concentrons sur quatre secteurs d'activité qui peuvent être réimaginés à l'aide d'une approche de services de contenu stratégique :

- Un accès accru aux informations à partir de n'importe quel appareil, n'importe quel endroit, à tout moment
- Une création plus rapide et moins coûteuse de solutions métier, qui sont par la suite plus faciles à gérer
- Une automatisation, une efficacité et une visibilité accrues de plusieurs processus métier
- Une gestion intelligente des nouveaux formats multimédia tels que la vidéo et les images

comme nous l'avons si bien constaté, la nécessité de gérer l'information est aujourd'hui plus grande que jamais. Avec une plate-forme de services de contenu, les organisations peuvent aller au-delà de la simple gestion de l'information pour réaliser une véritable transformation digitale — avec une tarification flexible via des modèles de consommation, d'abonnement et de licence perpétuelle.

**Êtes-vous prêt pour cette aventure ?**





## Accès à l'information

Si la pandémie de COVID-19 nous a appris quelque chose, c'est la nécessité d'avoir accès à l'information à partir de n'importe quel appareil, à tout moment et de n'importe où. Pour les gestionnaires de l'information, cela signifie disposer d'outils distants et mobiles pour accéder au contenu, ainsi qu'interagir avec plusieurs secteurs de l'entreprise axés sur le contenu, notamment :

- L'exécution des workflows métier
- Intégration aux services natifs du cloud pour le moteur OCR, la traduction, la transcription, l'analyse des sentiments, et bien plus encore
- La création de nouvelles solutions personnalisées ou spécifiques à l'entreprise à l'aide d'outils de développement low-code
- L'utilisation d'outils d'analyse et de l'intelligence artificielle (IA) pour générer de la valeur à partir des ressources d'information de l'entreprise

Le concept d'accès au contenu dans son contexte est de plus en plus important.

Pour les travailleurs du savoir, cela peut prendre la forme d'un accès transparent à l'ensemble du contenu à partir de n'importe quel système d'entreprise, qu'il s'agisse de leur outil de courrier électronique, de leurs outils de création de contenu, de leurs systèmes d'entreprise ERP ou CRM ou de l'interface native des services de contenu. Les clients investissent de plus en plus dans des portails en libre-service, ce qui permet aux utilisateurs d'ajouter des documents et des données aux systèmes de l'entreprise et de piloter leurs propres workflows pour des activités telles que la sélection de produits, les demandes de prêt et la gestion des comptes.

Un client autonome est un client heureux. Du point de vue des services de contenu, cela implique de proposer une série d'options en cascade alimentées par le cloud allant d'applications mobiles simples à des offres ultimes de plateformes de services de contenu entièrement construites sur des architectures natives du cloud.

## SOLUTIONS CLÉS

### ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

Gartner définit les services de contenu comme « un ensemble de services et de microservices, incarnés soit comme une suite de produits intégrés, soit comme des applications distinctes qui partagent des API (interfaces de programmation d'applications) et des référentiels communs, pour exploiter divers types de contenu et servir plusieurs groupes et de nombreux cas d'utilisation au sein d'une organisation ».

Pour concrétiser la vision des services de contenu définie par Gartner, une architecture d'information basée sur le cloud est une aide considérable. Une plate-forme de services de contenu qui peut tirer parti des infrastructures de cloud public, —telles qu'Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, Google Cloud Platform, etc — offre de nombreux avantages métier :

#### Une extensibilité illimitée

Le cloud offre une extensibilité élastique inégalée. La possibilité pour une université d'intensifier le traitement pendant la saison des demandes d'admission des étudiants et de réduire les ressources pendant les périodes de vacances en est un exemple.

#### Un coût total de possession contrôlable

Les architectures cloud réduisent les coûts d'exploitation, simplifient la gestion des ressources et offrent un meilleur contrôle sur les coûts de propriété à long terme de la plate-forme.

#### Une architecture de microservices

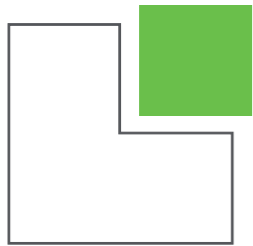
Une plate-forme basée sur le cloud tire parti de l'évolutivité modulaire et est parfaitement positionnée pour tirer parti des nouveaux services cloud natifs.

#### Un accès instantané à l'innovation

Le modèle de gestion logicielle à innovation constante et à livraison constante (CI/CD) utilisé par de nombreuses plates-formes basées sur le cloud signifie que les mises à jour peuvent être déployées instantanément et sans intervention de l'utilisateur.

#### Plusieurs options d'intégration

Les solutions basées sur le cloud permettent d'intégrer facilement l'accès au contenu dans d'autres applications d'entreprise. Qu'il s'agisse de diffuser du contenu associé à un dossier client dans Salesforce CRM basé sur le cloud ou de fournir un accès aux documents historiques dans une solution RH sur site, une intégration flexible et rapide peut générer des avantages métier significatifs.



## Création de solutions

Chaque organisation est unique, et il est rare que les solutions disponibles sur le marché répondent exactement aux besoins et aux défis spécifiques de l'entreprise. Par conséquent, l'achat d'une solution informatique d'entreprise est inévitablement suivi d'une personnalisation spécifique à l'entreprise. Cependant, de nombreux systèmes ECM existants ne disposent pas d'outils de qualité permettant de développer des solutions pertinentes sur cette plate-forme.

Les organisations modernes recherchent la flexibilité dans tous les secteurs de l'entreprise, y compris la gestion de l'information. Ils ont besoin d'outils qui leur permettent :

- De développer rapidement des solutions métier de contenu et de Case Management spécialement conçues
- D'augmenter la flexibilité de l'entreprise grâce à une configuration et une personnalisation rapides des solutions existantes
- De simplifier le développement initial et les changements et la maintenance à venir
- De soutenir les initiatives open source pour accéder au développement accéléré de solutions à partir de communautés open source
- D'accélérer le prototypage de nouvelles applications, ce qui améliore la productivité et la résolution des problèmes
- D'augmenter la vitesse d'innovation

Heureusement, la plupart des plates-formes de services de contenu sont livrées avec les outils nécessaires pour répondre à tous ces prérequis. Comment ? Elles utilisent des outils de développement low-code.

### SOLUTIONS CLÉS

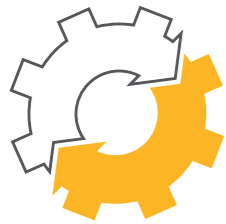
#### CRÉATION DE SOLUTIONS LOW-CODE

Les outils de développement low-code ne sont pas nouveaux ; ils sont utilisés dans des domaines tels que le développement de logiciels depuis de nombreuses années. Ceux d'entre nous qui ont grandi en créant des applications à l'aide de Visual Basic ont l'habitude d'utiliser des outils de développement basés sur une interface graphique. De même, dans la gestion des informations, les outils de conception de workflow offrent un moyen visuel de créer et de gérer des processus métier. Mais dans une plate-forme de services de contenu moderne, les outils low-code sont beaucoup plus efficaces et offrent à l'entreprise un large éventail d'avantages. Voici quelques-unes de leurs principales caractéristiques :

- Facile à utiliser grâce à leur modèle de conception visuel et déclaratif
- Hautement collaboratif, ce qui permet la participation aussi bien d'analystes métier et que de développeurs informatiques
- Prototypage rapide, encourageant une concentration sur l'innovation rapide
- Développement itératif, permettant à tout développeur d'affiner et de gérer des applications
- Centré sur l'entreprise, permettant aux équipes de développer rapidement des applications dédiées au contenu et au Case Management qui résolvent les véritables problèmes métier

Mise en garde : bien que les outils de développement low-code permettent un prototypage rapide par une équipe plus large et moins centrée sur le développeur, les organisations doivent dans certains cas créer un code low-level. Avoir un environnement low-code ne remplace pas le besoin d'un environnement de développement spécifique, de normes ouvertes ou d'une interface de programmation d'applications ouverte et accessible. Les plates-formes modernes de services de contenu doivent fournir des fonctionnalités et des outils allant du low-code au code complet, et tout ce qui se trouve entre les deux.





## Automatisation des processus métier

Depuis le premier système de gestion de documents, les entreprises ont été vendues sur la base du potentiel des processus automatisés. L'automatisation promet de remplacer les tâches manuelles, d'éliminer les erreurs humaines et d'accroître la capacité du personnel à se concentrer sur des tâches moins banales et à plus forte valeur ajoutée.

Alors que l'ECM a abordé l'automatisation simple des processus papier centrés sur les documents, les organisations modernes veulent aller plus loin. Le contenu métier ne se limite plus à des documents et des images numérisées. Les travailleurs du savoir doivent être en mesure de travailler avec des processus ad hoc — plus diversifiés et avec des informations entrantes dans une grande variété de formats, tels que des images, des fichiers audio et vidéo. Dans un monde idéal, l'automatisation permettrait aux entreprises :

- D'automatiser l'ingestion de documents, à la fois en vrac (lots) et dans le cadre de transactions individuelles
- D'identifier automatiquement des types de contenu distincts
  - Par exemple, factures, contrats, versements, correspondance, e-mails, CV, etc.
- D'extraire des données riches et pertinentes du contenu pour les rendre plus faciles à trouver ultérieurement
  - Les outils traditionnels ont extrait du texte et des données, mais nous pouvons maintenant aller beaucoup plus loin. Par exemple, il est possible d'extraire un sentiment à partir d'e-mails et des messages vocaux, d'identifier des scènes clés de vidéos et de distinguer des variantes de produit spécifiques dans les images.
- De créer plusieurs rendus du contenu d'origine
  - Par exemple, les versions PDF de documents, la résolution et les formats multiples de fichiers vidéo et images et les versions filigranées ou expurgées des documents juridiques
- Acheminer intelligemment les documents et les données — en fonction de leur emplacement, des documents connexes et des métadonnées — vers les processus et les utilisateurs concernés

Pour de nombreuses raisons, l'automatisation a eu du mal à répondre à ces demandes, ne faisant pas de la promesse une réalité. Mais les plates-formes de services de contenu modernes ne se contentent pas d'être automatisées ; elles ont une automatisation alimentée par la RPA (Robotic Process Automation) et l'intelligence artificielle.

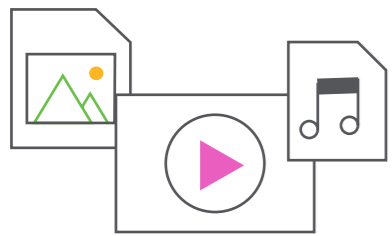
## SOLUTIONS CLÉS

### AUTOMATISATION INTELLIGENTE

Dans une plateforme moderne de services de contenu, l'automatisation fait appel à plusieurs technologies pour atteindre ses objectifs — de l'OCR traditionnel à des technologies plus modernes telles que la RPA et l'IA. L'automatisation intelligente se concentre sur l'utilisation de la puissance de calcul pour fournir une compréhension, un jugement et une prise de décision semblables à ceux de l'homme, avec comme avantages supplémentaires des taux d'erreur réduits et des vitesses fulgurantes. Plutôt que de discuter du fonctionnement de chaque technologie, concentrons-nous sur les avantages que l'automatisation moderne apporte à l'entreprise :

- Elle utilise une combinaison d'OCR, de RPA et d'intelligence artificielle pour identifier et classer intelligemment le contenu
- Elle extrait et attribue intelligemment des (méta)données à partir du contenu entrant
- Elle identifie les relations et regroupe les informations associées à l'aide de structures de dossiers et de métadonnées générées automatiquement
- Elle améliore la recherche en activant la recherche à facettes, les relations approfondies et le balisage complet des métadonnées
- Elle indexe le contenu de plusieurs référentiels fédérés pour renforcer les fonctionnalités de recherche à l'échelle de l'entreprise
- Elle automatise les processus : elle déclenche des processus ou automatise la prise de décision directement à partir des données extraites, pour des résultats plus prévisibles et plus précis
- Elle automatise la conformité : elle attribue des politiques de conservation et d'enregistrement, des contrôles d'accès et détermine les exigences de stockage et d'archivage pour renforcer la conformité et éliminer les erreurs manuelles

Le potentiel de l'automatisation intelligente moderne est sans limite. Les plates-formes de services de contenu permettent aux organisations de tirer le meilleur parti de l'automatisation dans des domaines tels que la capture, l'optimisation des processus, etc. en utilisant des outils spécifiques au système et ceux disponibles sous forme de microservices basés sur le cloud auprès d'autres fournisseurs.



## Au-delà des documents

Au fur et à mesure que la société et le monde des affaires se numérisent, les types de contenu que nous utilisons changent et s'étendent. En tant qu'individus, nous créons des images, du contenu audio et vidéo à l'aide de nos téléphones portables pour les partager sur les réseaux sociaux. L'utilisation des multimédia a légèrement pris du retard dans le monde des affaires, mais elle le rattrape rapidement.

La plupart des outils ECM peuvent stocker divers formats de photo, vidéo, audio et de conception graphique (tels que TIFF, JPG, PNG, IA, EPS, etc.), mais ils ne sont pas spécialement conçus pour le faire. De même, alors que les outils traditionnels d'extraction de données et les moteurs OCR étaient plus que capables d'extraire du texte d'un document, l'interprétation et la compréhension d'une image ou d'une vidéo est beaucoup plus compliquée et nuancée. En d'autres termes, les outils ECM ne disposent pas de fonctionnalités nécessaires pour gérer efficacement le contenu multimédia dans une entreprise moderne. Ces exigences nécessitent :

- De déployer une intégration avec les outils de création multimédia, tels que la suite Adobe
- D'améliorer la collaboration entre les formats de contenu et les types de médias
- D'extraire des informations ou des données métier à partir de fichiers multimédia pour générer une valeur commerciale
- De fournir des visionneuses natives pour le contenu multimédia
- D'annoter et de modifier des formats multimédia
- De proposer une gestion du rendu pour créer une résolution et des formats alternatifs du contenu d'origine
- De garantir un accès rapide au contenu, ce qui est particulièrement important pour les contenus haute résolution et volumineux tels que les fichiers vidéo et de conception assistée par ordinateur

En plus de permettre aux entreprises de tirer parti des contenus multimédia pour prendre en charge les workflows métier traditionnels, les outils de gestion des actifs numériques (DAM) sont mis à la disposition d'entreprises créatives, de services marketing et d'équipes de conception de produits au sein des organisations qui souhaitent travailler avec des outils multimédia. Pour beaucoup, cela ajoute un autre silo d'informations dans le mélange, ce qui rend encore plus difficile de travailler efficacement. Les services de contenu peuvent-ils offrir une solution intégrée ?

## SOLUTIONS CLÉS

### AU-DELÀ DES DOCUMENTS AVEC LES FORMATS MULTIMÉDIA

De nombreuses plates-formes de services de contenu disposent de certains des outils nécessaires pour fournir des fonctionnalités multimédia, mais seules quelques-unes ont une couverture suffisante pour offrir une véritable fonctionnalité DAM. Pour répondre correctement au besoin croissant d'outils DAM-lite intégrés, les plates-formes de services de contenu doivent fournir :

- Des options d'affichage flexibles
  - La possibilité de fournir des rendus de résolution réduits pour prendre en charge les exigences mobiles ou distantes
  - La possibilité d'appliquer des filigranes pour protéger les informations confidentielles et indiquer la validité d'un document juridique
- La possibilité d'extraire des (méta)données
  - La possibilité d'identifier les caractéristiques et les éléments d'une photo ou d'une vidéo
- La possibilité de proposer une recherche intégrée pour trouver et exploiter rapidement les supports à d'autres fins
- La possibilité de catégoriser et d'organiser intelligemment le contenu multimédia enrichi
  - Par exemple, par type de support, sujet, unité commerciale, produit, etc.
- La possibilité d'intégrer les workflows et les processus métier pour utiliser les données extraites afin d'obtenir de nouvelles informations et d'automatiser les processus
- Une intégration approfondie avec les outils de création et d'édition multimédia, tels qu'Adobe Creative Suite
- Une intégration transparente avec les outils de publication numérique et Web

Tous les secteurs de l'entreprise sont de plus en plus confrontés aux supports multimédia enrichis. Qu'il s'agisse de l'utilisation des images de la caméra embarquée dans les sinistres déclarés à l'assurance ou de transcriptions de vidéos pour des raisons de conformité, les supports multimédia enrichis sont là pour durer. Les outils modernes de services de contenu offrent des avantages significatifs aux organisations qui doivent travailler avec des supports multimédia enrichis dans le cadre de leurs activités de gestion de l'information élargies.

# Bâtir l'avenir

Alors que nous évoluons vers un monde post-pandémique, les organisations se retrouvent en parfaite position pour investir et innover dans leurs pratiques de gestion de l'information. La capacité des entreprises à passer du télétravail à un modèle hybride est un autre test de flexibilité et d'agilité de leurs systèmes d'information. Les plates-formes de services de contenu, cependant, sont prêtes à relever le défi.



Les plates-formes de services de contenu offrent de nouvelles opportunités distinctes pour les gestionnaires de l'information. Les solutions basées sur le cloud offrent aux employés, aux partenaires et aux clients un accès instantané et omniprésent à leurs informations clés à tout moment, n'importe où et sur n'importe quel appareil.

Pourtant, de nombreux chefs d'entreprise ont du mal à savoir par où commencer pour profiter des avantages offerts par les plates-formes de services de contenu modernes. Pour ces organisations, nous présentons une feuille de route en cinq étapes pour tirer le meilleur parti des services de contenu.

1

**Imaginer**

Pendant trop longtemps, les organisations ont été contraintes de limiter leurs attentes en matière de logiciels d'entreprise. Les plates-formes de services de contenu modernes éliminent ces contraintes et permettent aux responsables de la gestion de l'information de réfléchir à la manière dont ils peuvent aider l'entreprise à alimenter leur parcours de transformation digitale.

Établissez une liste de solutions, de projets et de fonctionnalités qui aideront vos employés, vos partenaires et vos clients. Osez rêver grand, et les résultats pourraient être spectaculaires.

2

**Cocher les cases**

Une fois qu'une organisation ait identifié ses exigences métier, l'identification des principales fonctionnalités des services de contenu nécessaires pour répondre à ces exigences doit être simple. Reportez-vous aux quatre principaux domaines abordés dans ce livre électronique : l'accès au contenu, le low code, l'automatisation intelligente et les avantages de l'accès à la puissance du cloud.

Chaque fournisseur et chaque plate-forme de services de contenu possède des atouts dans différents domaines. Identifiez ceux qui correspondent à vos besoins fonctionnels spécifiques avant de continuer.

3

**Consulter les avis**

Les entreprises utilisent les outils ECM et CSP depuis un certain temps, et beaucoup sont heureuses de partager leurs avis et leurs expériences, qu'ils soient bons ou mauvais. Les études de cas, les sites d'avis de pairs et les rapports d'analystes sont d'excellentes ressources pour identifier les plates-formes potentielles. Prenez le temps d'examiner autant de ces ressources que possible.

4

**Essayer**

Les fournisseurs CSP modernes font fréquemment référence à la flexibilité et à la vitesse à laquelle de nouvelles solutions peuvent être créées. Alors mettez-les à l'épreuve ! Avant de s'engager sur une nouvelle plate-forme, les organisations devraient chercher à l'essayer — que ce soit en effectuant une démonstration de faisabilité ou en exécutant un petit projet pilote avec des objectifs et des critères de réussite clairement définis.

5

**Bouger**

La clé de tout projet est de le démarrer. La technologie évolue plus rapidement que jamais, la quantité de contenu augmente à des taux exponentiels et chaque jour qui passe sans que vous n'adoptiez une plateforme de services de contenu moderne donne à vos concurrents une longueur d'avance. Pour paraphraser un ancien dicton : « Il n'y a que deux jours où l'on ne peut rien faire. L'un s'appelle hier, l'autre s'appelle demain. Aujourd'hui, c'est le jour idéal. »

Les services de contenu sont bien plus qu'un simple successeur de systèmes de gestion de contenu d'entreprise. La transition vers le travail à distance a peut-être accéléré la transformation digitale des organisations au cours des deux dernières années, mais les services de contenu constituent la plate-forme qui leur permettra de poursuivre sur cette lancée pendant la prochaine décennie et au-delà.

## À propos de Hyland

Hyland fournit une vue complète des bonnes informations aux bonnes personnes, où et quand elles en ont besoin. En tant que centre de services de contenu, nous mettons intelligemment le contenu en contexte en connectant les données et les systèmes dans toute l'entreprise. En offrant aux utilisateurs un accès facile et sécurisé à des informations complètes, partout, à tout moment et sur n'importe quel appareil, nous permettons aux organisations de se transformer numériquement et de faciliter des interactions plus réactives et pertinentes. En exploitant des technologies d'automatisation innovantes et intelligentes qui anticipent les besoins des utilisateurs et des clients, nous aidons les organisations et leurs employés à se concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée pour développer des liens plus utiles et pertinents avec les personnes qu'ils servent.



# Hyland™

Pour plus d'informations, rendez-vous sur **Hyland.com**