

クラウド対応コンテンツサービスの台頭

機敏でインテリジェントな情報管理で、未来に向けて成長



Hyland™

目次

(クリックするとその章が開きます)

- 3 急増する情報管理の必要性
- 4 情報管理の6つのV
- 5 進化するECMニーズ
- 6 コンテンツサービスが現状を打破する4つの分野
- 7 **情報アクセス**
情報アーキテクチャ
- 8 **ソリューションの作成**
ローコードソリューションの作成
- 9 **ビジネスオートメーション**
インテリジェントオートメーション
- 10 **文書を超える**
文書を超えるリッチメディア
- 11 **未来創り**
- 13 **ハイランドについて**



急増する情報管理の必要性

組織は常にビジネス情報を効果的に管理する必要があります。しかし、今日、使いやすさとセキュリティ、リモートワークとコンプライアンスの両面でバランスを取る必要があり、IT部門はこれまで以上にプレッシャーを受けています。そのプレッシャーがCOVID-19によってさらに高まり、かつて見たことのない速さでデジタルトランスフォーメーションが進行しています。組織は次の理由で、いくつかの多様な分野にわたって適応することを余儀なくされました。

- 可能な限り、迅速かつスムーズにリモートワークに移行する必要性
- 投資水準、購買パターン、全体的な支出水準に影響する不安定な市況
- 小売、旅行、おもてなし分野でのIT購入の減少
- ヘルスケア、eコマース、自己啓発/福祉業界などの分野におけるIT支出の急増

急速に変化する不確実な時代では、ビジネスで守りの姿勢を取ることは当然なことだといえますが、賢明な組織はその逆の行動を取ります。不安定な環境にあっても目標を達成し、危機に際して賢明な投資を実行する企業は、将来その成果を享受する上で最適な立場にあります。

ビジネスに不可欠な情報の管理は、最も基本的で重要な分野の一つです。このeBookでは、組織が変更の管理、リスクの抑制、ビジネス価値の向上を情報管理によって実現する理由と、そうした要求にクラウドコンテンツサービス・プラットフォームがどのように対応するかについて説明しています。

ビジネスに不可欠な情報の管理は、最も基本的で重要な分野の一つです。

情報管理の6つのV

情報管理分野における変化のきっかけは、パンデミックだけではありません。

Vで始まる6つのワードが示すように、情報管理では重要な情報とコンテンツを処理するための、より優れたビジネスソリューションとプラクティスのニーズが強まっています。これらは、あらゆる規模の組織でプレッシャーを増大させます。

Volume (量)

IDCによると、組織が作成したり、受信したりするデータやコンテンツの量は、保存し処理する能力を上回る速さで増加しています。この傾向がすぐに減速する兆候はありません。

Variety (多様)

最新のコンテンツは、スキャンされたOffice文書だけではありません。ここには動画、画像、SMSメッセージなども含まれます。

Velocity (速度)

情報が作成されるスピードがますます速まっていますが、いつでもどこからでも情報にアクセスしたいという要求も同時に高まっています。

Variation (変化)

組織は、新旧の情報を組み合わせて管理し、絶えず進化するコンプライアンスの課題と要件に照らし合わせて適用する必要があります。

Value (価値)

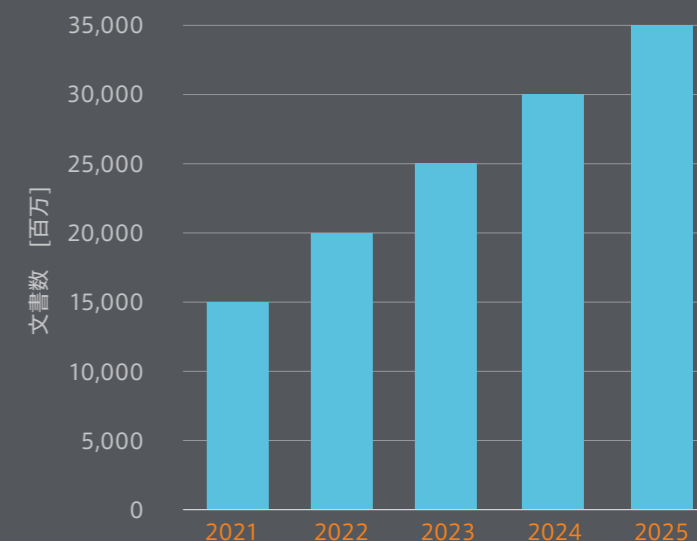
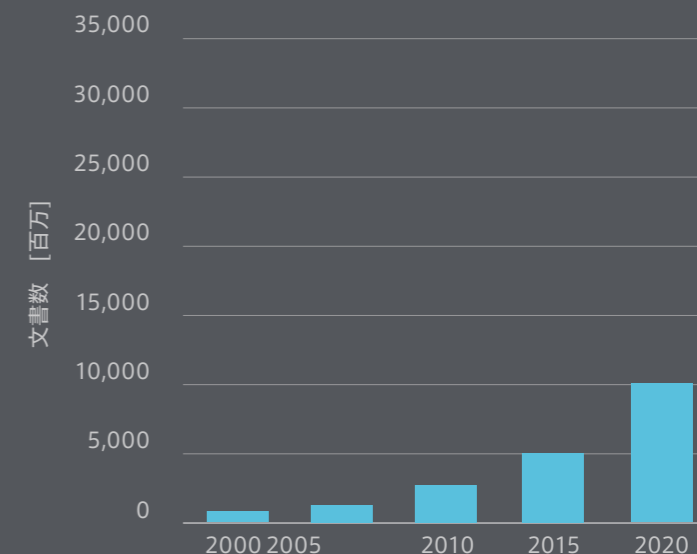
コンテンツは、さまざまなビジネスプロセスのコアなコンポーネントであるため、データやコンテンツの効率的なキャプチャ、データ抽出、ルーティングが不可欠です。

Visibility (可視性)

組織が大きくなるにつれ、管理する情報サイロとシステムの数も増加します。これらの無数のツールから情報を探し出して管理するには、洗練されたソリューションが必要です。

企業内で情報を管理するために使用する従来のツールは、エンタープライズコンテンツ管理 (ECM) システムです。ただし、多くの時代遅れのレガシーECMプラットフォームは、現実世界のビジネス上の課題への取り組みとソリューションの提供に苦勞しています。

過去20年間と今後5年間



進化するECMのニーズ

エンタープライズコンテンツ管理プラットフォームは、2000年代の初頭から存在しており、あらゆる規模の組織内で文書やデータを管理・制御することが実証されています。しかしながら、2000年代のビジネス界は、2020年代の現在の世界とは大きく異なっていました。そのため、情報管理に使われた戦略とツールを近代化する必要があります。最新のコンテンツ管理への転換に関して考慮すべき点がいくつかあります。

旧式化したプラットフォーム

従来の多くのECMプラットフォームには、ECMが世に出されたときと同じモノリシックなフレームワークが残っています。これにより、機能が制限され、最新のソリューションとの統合が課題となり、アドオンの開発とメンテナンスのサイクルに費用がかかっています。

クラウドに移行？

一部のECMベンダーとそのお客様は、当初、クラウドに抵抗がありましたが、情報セキュリティに対する信頼性が向上したことで、クラウドに移行する企業が増えています。ただし、組織内のコンテンツ管理戦略とツールがクラウドに対応し、クラウド上で完全に機能すると保証することが主な要件となります。

イノベーションの制約

最新のインフラストラクチャの再構築に注力するあまり、特定のレガシーベンダーのイノベーションや新機能が低下する場合があります。これらのプラットフォームを使用するユーザーは、高度な自動化、コラボレーションや業務アプリケーションとの統合、最新の簡素化された管理やユーザーインターフェイスなどの新しいコア機能を見逃し、競争上深刻な不利を強いられることとなります。

継続する高額な実装費

ほとんどのECMシステム展開では、慎重な計画、数多くの設定、重要となるユーザートレーニングが必要です。これを組み合わせると、特に最新のプラットフォームで利用できる柔軟な月額料金モデルや広範なカスタマイズオプションと比較した場合、実装コストが高くなります。

情報スプロール

組織内のすべてのコンテンツを1つのシステムで保存するという長年の主張にもかかわらず、ベンダーはこの約束を果たすことができず、複数の切断された情報システムが展開されました。そのいずれもが互いに連携するように設計されていませんでした。結果、旧式化したプラットフォーム、放棄されたコラボレーションサイト、孤立した部門ソリューションの集合体となっています。

コンテンツサービスが現状を打破する4つの分野

ガートナーは、「エンタープライズコンテンツ管理」という用語は、もはや市場のダイナミクスに適合せず、「コンテンツサービス・プラットフォーム」が推進する「コンテンツサービス」に置き換える必要があるとしています。コンテンツサービス・プラットフォームは、ECMの次の進化であり、旧式化したECMプラットフォームが直面する課題を解決する機会だと考えています。コンテンツサービスは、ビジネスを広い視野で捉えているのです。このeBookでは、戦略的なコンテンツサービスのアプローチで考えが変わる4つのビジネス分野に焦点を当てています。

- デバイス、時間、場所を問わず、情報へのアクセスを向上
- ビジネスに重点を置いたソリューションをより迅速かつ安価に構築し、その後のメンテナンスが容易
- 複数のビジネスプロセスの自動化、効率化、可視化を向上
- 動画や画像など、新しいリッチメディア形式によるインテリジェントな管理

以上のように、情報管理の必要性は、かつてないほど高まっています。コンテンツサービス・プラットフォームを使用する組織はシンプルな情報管理を超え、消費ベース、サブスクリプション、永久ライセンスといったライセンスモデルによる、柔軟な価格設定を利用して真のデジタルトランスフォーメーションを実現できます。

移行の準備はできていますか？





情報アクセス

COVID-19のパンデミックから何かを学んだとすると、いつでも、どこからでも情報にアクセスできなければならないということです。情報管理者にとって、これはコンテンツにアクセスするためのリモートツールやモバイルツールを利用できること、また、以下のようなコンテンツ中心のビジネス分野とやり取りできることを意味します。

- ビジネスワークフローの実行
- 光学式文字認識(OCR)、翻訳、文字起こし、感情分析などのクラウドネイティブサービスへの統合
- ローコード開発ツールを使用した、新しいカスタム/ビジネス固有のソリューションの作成
- 企業の情報資産から価値を引き出すための分析と人工知能 (AI) の活用

文脈の中で、コンテンツにアクセスするという概念の重要性がますます増大しています。

ナレッジワーカーにとって、これは、Eメールツール、コンテンツ作成ツール、ERPやCRMビジネスシステム、ネイティブなコンテンツサービスインターフェイスなど、あらゆるビジネスシステムからすべてのコンテンツにシームレスにアクセスできるということです。セルフサービスポータルへの投資が増えていることで、ユーザーは文書やデータをシステムに追加したり、製品選択、ローン申請、アカウント管理などのアクティビティ用の独自のワークフローを作成したりできます。

お客様は、権限を得られることに喜びを感じます。コンテンツサービスの観点では、シンプルなモバイルアプリから、完全にクラウドネイティブアーキテクチャ上に構築された究極のコンテンツサービス・プラットフォームまで、クラウドの力を活用した一連のオプションが連鎖的に提供されるということです。

鍵となるソリューション

情報アーキテクチャ

ガートナーはコンテンツサービスを「統合された製品スイートとして、または共通のAPIとリポジトリを共有する個別のアプリケーションとして実体化し、多様なコンテンツタイプを活用して組織全体で複数の構成要素と多数の用途にサービスを提供する一連のサービスとマイクロサービス」と定義しています。

ガートナーによって定義されたコンテンツサービスのビジョンを実現するには、クラウドを活用した情報アーキテクチャが大きな助けになります。AWS、Microsoft Azure、Google Cloud Platformのようなパブリッククラウドインフラストラクチャを活用できるコンテンツサービス・プラットフォームには、多くのビジネス上の利点があります。

無限の可能性

クラウドには、比類のない柔軟な拡張性があります。一例として、大学での願書受付シーズン中に処理能力を拡大させ、休暇中には、リソースを縮小できることが挙げられます。

制御可能な総所有コスト

クラウドアーキテクチャでは、維持費の削減、リソース管理の簡素化、長期的なプラットフォーム所有コストの管理強化が可能です。

マイクロサービスアーキテクチャ

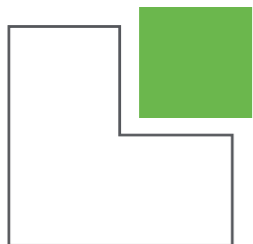
モジュラスケーリングを活用するクラウド型プラットフォームは、新しいクラウドネイティブなサービスにとって優位性があります。

イノベーションへの即時アクセス

クラウド型プラットフォームで利用されているソフトウェア管理の絶え間ないイノベーションや配信モデル (CI/CD) では、ユーザーが介入することなく即時に更新プログラムを展開できます。

複数の統合オプション

クラウド型ソリューションは、コンテンツアクセスを他の業務アプリケーション内に簡単に統合する機能を提供します。クラウドベースのSalesforce CRMでお客様レコードに関連するコンテンツを提供する場合でも、オンプレミスの人事ソリューションで履歴文書へのアクセスを提供する場合でも、柔軟で迅速な統合がビジネスに大きなメリットをもたらします。



ソリューションの作成

組織は、それぞれがユニークであり、市販のソリューションが特定のニーズや課題に対応できることは、ほとんどありません。つまり、企業向けITソリューションの購入では、ビジネスに特化したカスタマイズが必要になります。しかし、多くのレガシーECMシステムは、プラットフォーム上で有益なソリューションを開発するために必要なツールの品質に欠けています。

現代の組織では、情報管理を含むあらゆるビジネス分野で機敏性が求められています。つまり、以下のようなツールが必要になります。

- 専用のコンテンツやケース管理ビジネスソリューションの迅速な開発
- 既存のソリューションの迅速な設定とカスタマイズ
- 初期開発や将来の変更とメンテナンスの簡素化
- オープンソース主導をサポートし、オープンソースコミュニティにアクセスしてソリューション開発を迅速化
- 新しいアプリのプロトタイプを作成を加速し、生産性と問題解決を促進
- イノベーションのスピード化

幸いなことに、ほとんどのコンテンツサービス・プラットフォームには、これらの前提条件すべてに対応するツールが用意されています。どのようなツールかといえば、それはローコード開発ツールです。

鍵となるソリューション

ローコードソリューションの作成

ローコード開発ツールは新しいものではありません。ソフトウェア開発のような分野では、長年使用されてきました。Visual Basicを使用してアプリを作成して育った人は、GUIベースの開発ツールに精通しているはずで、同様に、情報管理では、ビジネスプロセスの作成・管理を視覚的に実行するワークフローデザインツールがありますが、最新のコンテンツサービス・プラットフォームでは、ローコードツールが高性能になり、ビジネスに幅広いメリットをもたらしています。以下はその特長のいくつかです。

- 視覚的かつ宣言的なデザインモデルにより、簡単に習得可能
- 高度なコラボレーションで、ビジネスアナリストとIT開発者の関与が可能
- ラピッドプロトタイピングや迅速なイノベーションを重視
- 反復開発により、開発者は誰でもアプリの改良と維持が可能
- ビジネス重視で、チームが目的に特化したコンテンツとケース管理アプリケーションを迅速に開発し、ビジネス上の問題点を解決

注：ローコード開発ツールは、開発者の少ない多くのチームによる迅速なプロトタイピングを可能にしますが、組織がローレベルのコードを作成する必要がある場合もあります。ローコード環境を整備することは、カスタムコーディング環境、オープンスタンダード、またはオープンでアクセス可能なアプリケーションプログラミングインターフェイスの必要性を置換するものではありません。最新のコンテンツサービス・プラットフォームでは、ローコードからフルコードまで、およびその間のすべての機能とツールを提供する必要があります。



ビジネスオートメーション

最初の文書管理システムが登場して以来、IT企業はプロセスを自動化する可能性を売り込んできました。自動化は、手作業のタスクを置き換え、人為的エラーを排除し、スタッフが日常的なでない、より価値の高い業務に集中できるようにします。

ECMは、紙ベースの文書主体のプロセスをシンプルに自動化することに取り組んでいましたが、現代の組織はもっと多くのものを求めています。ビジネスコンテンツは、単に文書やスキャンした画像だけではないのです。ナレッジワーカーは、より多様でアドホックなプロセス、画像、音声、動画などのさまざまな形式の受信情報を扱うことが求められます。理想な世界では、企業は自動化によって以下を実現できます。

- 一括または個々のトランザクションの両方で、文書取り込みを自動化
- 特殊なコンテンツを自動的に識別
 - たとえば、請求書、契約書、送金、通信、Eメール、履歴書など
- コンテンツから有益なデータを抽出して、後の検索を容易にする
 - テキストやデータは、従来式のツールでも抽出されましたが、今ではさらに進化しています。たとえば、Eメールやボイスメールから感情を抜き出したり、動画から重要なシーンを特定したり、画像内の特定の製品タイプを識別したりします。
- オリジナルコンテンツの複数の表示方法の切替を作成
 - たとえば、文書のPDFバージョン、動画や画像の複数の解像度や形式、法律文書の透かし、または伏せ字処理されたバージョンなどです。
- 場所、関連文書、メタデータに基づいて、文書やデータを関連するプロセスとユーザーにインテリジェントにルーティングします。

多くの理由により、自動化はこうした要求を難なく提供できず、約束を果たしていません。しかし、最新のコンテンツサービス・プラットフォームには自動化だけでなく、ロボティックプロセスオートメーション(RPA)とAIを活用した自動化が備わっています。

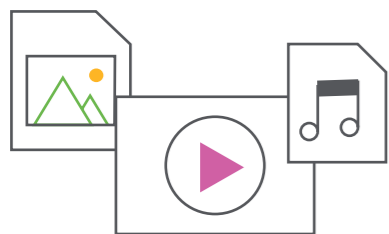
鍵となるソリューション

インテリジェントオートメーション

現代のコンテンツサービス・プラットフォームにおける自動化は、従来のOCRから最新のRPAやAIなどのより新しい技術まで、複数の技術を利用して目的を達成しています。インテリジェントオートメーションは、計算力を活用して人間のような理解、判断、意思決定を行うことに重点を当て、エラー率の低下や目にも留まらぬ速さといった付加的なメリットを提供します。各テクノロジーがどのように機能するかを論じるのではなく、現代の自動化がビジネスにもたらすメリットに注目しましょう。

- OCR、RPA、AIを組み合わせることでコンテンツをインテリジェントに識別・分類
- 受信コンテンツから、データをインテリジェントに抽出し割り当て
- 自動的に作成されるフォルダ構造とメタデータを使用して、関係とグループ関連情報を識別
- ファセット検索、詳細なリレーションシップ、包括的なメタデータのタグ付けを可能にして検索を向上
- 複数のフェデレーションリポジトリのコンテンツにインデックスを作成し、企業全体の検索機能強化を促進
- プロセスの自動化 — 抽出データから直接プロセスをトリガーしたり、意思決定を自動化したりして、より予測可能で正確な結果を実現
- コンプライアンスの自動化 — 保有ポリシーと記録ポリシーの割り当て、アクセス制御の割り当て、ストレージとアーカイブの要件などの決定により、コンプライアンスを強化し、手作業によるエラーを排除

現代のインテリジェントな自動化がもたらす可能性には限りがありません。コンテンツサービス・プラットフォームを使用すると、組織はシステム固有のツールや、他のベンダーからクラウドベースのマイクロサービスとして提供されているツールを使用して、キャプチャ、プロセス最適化などの分野で自動化を最大限に活用できます。



文書を超える

社会やビジネス界でデジタル化が進行するにつれ、使用するコンテンツの種類も変化し拡大しています。個人も、携帯電話を使用して画像、音声、動画コンテンツを作成し、ソーシャルメディアで共有しています。リッチメディアの利用は、ビジネス界ではやや遅れていますが、急速に追いついてきています。

ほとんどのECMツールは、さまざまな写真、動画、音声、TIFF、JPG、PNG、AI、EPSといったグラフィックデザインの形式を保存できますが、そうするように特別に設計されているわけではありません。同様に、従来のデータ抽出ツールやOCRエンジンは、文書からテキストを抽出する十分な能力を備えていましたが、画像や動画が何を示しているかを解釈して理解することは、はるかに複雑で特有なプロセスです。簡単に言えば、ECMツールには、現代の企業でリッチメディアコンテンツを効果的に管理するために必要な機能が欠けています。これらの要件には、以下のニーズが含まれます。

- Adobeスイートのようなリッチメディア作成ツール
- コンテンツ形式やメディアの種類を問わずにコラボレーションを向上
- リッチメディアからインサイトやビジネスデータを抽出してビジネス価値を拡大
- リッチメディアコンテンツのネイティブビューアを提供
- リッチメディア形式の注釈と編集
- 元のコンテンツの代替解像度とフォーマットを作成するための表示方法切替管理を提供
- 動画やCADファイルなど、高解像度・大容量コンテンツに特に重要な高速アクセスを確保

デジタルアセット管理 (DAM) ツールは、従来のビジネスワークフローをサポートするリッチメディアの活用を可能にするだけでなく、業務でリッチメディアツールを使用したい組織内のクリエイティブ部門、マーケティング部門、プロダクトデザインチームにも提供されます。多くの場合、これによって別の情報サイロが増え、効率的に業務することがさらに困難になります。コンテンツサービスは、統合ソリューションを提供するのでしょうか？

鍵となるソリューション

文書を超えるリッチメディア

多くのコンテンツサービス・プラットフォームには、リッチメディア関連の機能を提供するために必要なツールがいくつかありますが、純正なDAM機能を十分に備えているのはごくわずかです。統合DAM-liteツールのニーズの高まりに適切に対応するには、コンテンツサービス・プラットフォームに以下が必要です。

- 柔軟な表示オプション
 - リモートやモバイルの要件をサポートする、解像度の低い表示方法の切替を提供する機能
 - 機密情報を保護し、法的文書の有効性を示す透かしの適用
- メタデータ抽出
 - 写真や動画フレーム内の特長や要素を識別する機能
- 迅速に検索し、他の目的に活用する統合検索の提供
- リッチメディアコンテンツをインテリジェントに分類・整理
 - 例：メディアの種類、主題、事業ユニット、製品など
- 抽出されたデータを使用して新しいインサイトやプロセスの自動化を推進するためのワークフローやビジネスプロセスの統合
- Adobe Creative Suiteのようなリッチメディアの編集および作成ツールとの緊密な統合
- デジタルおよびWebパブリッシングツールへのシームレスな統合

ビジネスのあらゆる分野で、リッチメディアがますます進行しています。保険金請求における車載カメラ映像の利用から、コンプライアンスを目的とした動画トランスクリプトまで、リッチメディアは定着しつつあります。最新のコンテンツサービスツールは、より広範な情報管理活動の一環としてリッチメディアを扱う必要がある組織に大きなメリットをもたらします。

未来創り

パンデミック後の世界に移行するにつれ、組織は、情報管理の実践に投資して技術革新を実行する上で、最適な立場に置かれていることに気付きます。企業がリモートワークからハイブリッドモデルに移行できるかどうかは、情報システムの柔軟性と機敏性を検証するもう1つの方法でもあります。コンテンツサービス・プラットフォームはこの課題に対応する準備ができています。



コンテンツサービス・プラットフォームが情報管理責任者に新しい機会を提供することは明白です。クラウド型ソリューションにより、お客様、従業員、パートナー様は、いつでも、どこでも、どのデバイスからでも、重要な情報に即時に場所を選ばずにアクセスできます。

ところが、未だに多くのビジネスリーダーは、最新のコンテンツサービス・プラットフォームが提供するメリットをどのように入手するかで苦心しています。こうした組織向けに、コンテンツサービスを最大限に活用するためのロードマップを5段階で提示します。

1

想像する

長期にわたり、組織は業務ソフトウェアに対する期待を抑制することを余儀なくされてきました。最新のコンテンツサービス・プラットフォームは、これらの制約を取り除き、情報管理のリーダーが、デジタルトランスフォーメーションを推進するビジネスをどのように支援できるかという観点から考察するようにします。

お客様、パートナー様、スタッフに役立つソリューション、プロジェクト、機能の希望リストを作成します。夢を大きく持てば、その結果は華々しいものになる可能性があります。

2

条件を満たす

組織がビジネス要件を特定すると、それらの要件に対処するために必要なコアコンテンツサービス機能を簡単に特定できます。このeBookで取り上げた4つの主要な領域(コンテンツアクセス、ローコード、インテリジェントオートメーション、クラウドのパワーにアクセスするメリット)を参照ください。

すべてのベンダーやコンテンツサービス・プラットフォームには、さまざまな分野での強みがあります。先に進む前に、特定の機能ニーズに合ったものを特定します。

3

レビューを確認する

企業はしばらくECMやCSPツールを使用してきました。多くの企業は良い面と悪い面の両方で、自分たちの見解や経験を喜んで共有しています。購買対象となり得るプラットフォームを特定する場合、事例、ピアレビューサイト、アナリストレポートなどが役立ちます。時間をかけて、これらのリソースをできるだけ多く確認してください。

4

試してみる

最新のCSPベンダーは、機敏性と新しいソリューションの作成スピードについて頻繁に言及しています。それをテストしてみてください。新しいプラットフォームにコミットする前に、組織は、概念実証を実行するか、明確に定義された目標と成功基準を持つ小規模なパイロットプロジェクトを実行するかにかかわらず、それを試すことを検討する必要があります。

5

先に進める

プロジェクトの鍵は、プロジェクトを開始させることです。テクノロジーはかつてないスピードで進化し、コンテンツの量は指数関数的に増加しており、最新のコンテンツサービス・プラットフォームへの移行を遅らせるたびに、競合他社が優位に立ちます。古いことわざで表現すると、「何もできない日は2日しかない。ひとつは、昨日で、もうひとつは、明日と呼ばれる日だ。だから今日が実行する日だ」ということです。

コンテンツサービスは、エンタープライズコンテンツ管理システムの後継者という位置付けではありません。リモートワークへの移行が、ここ数年間で組織のデジタルトランスフォーメーションを加速した可能性があります。コンテンツサービスは、今後10年間、そしてそれ以降もその動きを継続させることができるプラットフォームです。

ハイランドについて

ハイランドは、適切な情報の360°の全体像を適切な人に、必要な時に、必要な場所で、提供します。コンテンツサービスのハブとして、企業全体のデータとシステムを連携させるすることで、状況に応じたコンテンツをスマートに表示します。いつでも、どこでも、どのようなデバイスでも、完全な情報への簡単で安全なアクセスをユーザーに提供することで、組織のデジタルトランスフォーメーションを可能にし、より迅速で有意義なインタラクションを促進します。ユーザーとお客様のニーズを予測する革新的でインテリジェントな自動化技術を活用することで、組織とその従業員が価値の高いタスクに集中し、サービスを提供する人々とより有意義で適切なつながりを築けるよう支援します。

HylandTM

詳細は [Hyland.com](https://www.hyland.com) をご覧ください。