

エンタープライズコンテンツ管理を近代化するための5つの推進要因

レガシーシステムを使用するユーザーに検討して欲しい優先事項



Hyland™

目次

(クリックするとその章が開きます)

- 3 デジタル時代の新たな要件
- 4 ECMの最新のアプローチ
- 5 コンテンツがデジタル運用を促進
- 7 機敏さはニューノーマル
- 9 近代的なエクスペリエンスは重要
- 11 スピードの必要性
- 13 継続する予算の圧迫
- 15 今後の展開

デジタル時代の新たな要件

デジタル時代において成功を収めるには、企業が迅速に行動し、機敏に適応し、イノベーションを継続する必要があります。また、業務のデジタル化、新しいデジタルサービスの提供、現代の従業員や技術に精通したお客様の要求を満たす必要があります。では、お使いのエンタープライズコンテンツ管理 (ECM) はこうした状況に追随できるのでしょうか？

レガシーECMは、異なる時代に設計されていたというのが事実です。柔軟性が不十分で、今日のダイナミックなビジネス環境やコンピューティング環境には技術的に限りがあります。

一般的な課題：

- 新しいECMプロジェクトが軌道に乗らない
- デジタル運用で信頼できる単一のソースがない
- 現代のユーザーは時代遅れのECMエクスペリエンスを避ける
- クラウド対応のECMのメリットには手が届かないと感じる
- 最後の主要なECMアップグレードが遅れ、予算オーバーになった

ECMへの最新のアプローチ

幸いなことに、従来のECMシステムの制限から解放された、新しいコンテンツ管理アプローチがあります。次世代のコンテンツサービス・プラットフォームは、デジタル時代に合わせて構築されています。モジュール式で、オープンで、柔軟性があり、クラウドネイティブです。また、急速に進化するビジネスニーズに対して、魅力的なユーザーエクスペリエンスで対応できます。

「エンタープライズコンテンツ管理 (ECM) 市場は、クラウドファーストで柔軟性があり、拡張可能なプラットフォームへと進化し続けています。現在、最新のコンテンツプラットフォームがベンダー環境を支配しており、お客様は老朽化したオンプレミスリポジトリから、これらのプラットフォームへの移行を着実に進めています」

Forrester¹

1

コンテンツがデジタル運用を促進



コンテンツをコントロールできるということは、デジタルトランスフォーメーションの取り組みにとって重要です。その理由は、明白です。まず、コンテンツは、ほぼすべてのビジネスプロセスの中心です。また、コンテンツは、付加価値の高いインサイトを生み出す豊富な、ただしほとんど利用されていないソースであるため、この重要な資産をコントロールすることで、ビジネスに大きな力を与えることができます。

デジタル運用が優先される今こそ、既存のECMシステムがイノベーションに役立つのか、それとも役立たないかを問うときです。デジタル戦略を進めることには、とても刺激的ですが、しかし、閉鎖されたリポジトリに閉じ込められたサイロ化したコンテンツでは、画期的なソリューションを提供することは困難です。また、最新の人工知能 (AI) や機械学習 (ML) の技術を活用して、コンテンツの価値を引き出して拡大させることができなければ、さらに困難を極めます。

コンテンツサービスによる業務のデジタル化

最新のコンテンツサービス・プラットフォームは、コンテンツを新しいデジタルエクスペリエンスやサービスに統合するために必要な柔軟性とオープン性を備えています。

コンテンツ、プロセス、ガバナンスをAIやMLサービスで統合するプラットフォームは、さらに強力になります。これらのサービスを組み合わせることで、完全なデジタルビジネスプラットフォームが実現します。

コンテンツからインサイトを引き出すAIサービスや、時間の経過とともにインサイトを向上させるMLサービスは、可能性の世界を広げます。テキストや画像の解析を利用して、エンタープライズコンテンツ内のデータをマイニングし、リッチ化し、活用することができます。また、よりインテリジェントで効率的かつコンプライアンスに準拠した方法でコンテンツを導入できるため、ビジネス全体のデジタル運用が容易になります。**主要なクラウドプロバイダーのAIサービスとMLサービスをネイティブに統合するプラットフォームにより、すぐに運用を開始できます。**

2025年には、クラウドネイティブプラットフォームが、2021年の40%未満から95%以上の新しいデジタル化取り組みの基盤として使用されるようになると予想されます。

Gartnerⁱⁱ

GARTNERおよびMagic Quadrantは、Gartner, Inc.およびその関連会社の米国および国際的な登録商標およびサービスマークであり、許可を得て使用しています。All rights reserved.

2

機敏さはニューノーマル



それは、デジタル新興企業、破壊的技術、分散した労働力、インターネットに接続された消費者が現状を揺るがすような不安定なビジネスの世界です。そうした状況で競合他社に先立つためには、迅速に方針を変える機敏さが必要です。

IT部門には、ビジネスニーズを満たすというプレッシャーがかかっています。何十年前のモノリシックなアーキテクチャに基づく硬直したECMシステムでは、それは難しいのです。

お使いのECMプラットフォームは、今日のビジネスに最適なものを提供し、明日はそれを進化させるという柔軟性を備えているでしょうか？

コンテンツサービスで機敏性を獲得

急速な変化に対応する能力を構築するには、アジャイルでオープンなAPI主導のアーキテクチャを備えたモジュール式のコンテンツサービス・プラットフォームを検討してください。コンテンツサービスを既存のアプリケーションや新しいデジタルソリューションに迅速かつ容易に統合できます。

その後、ビジネスニーズが高まれば、サービスを微調整し、拡張し、再利用することができます。これは、新しいイノベーションを素早く生み出すための実証済みの方法です。

オープンスタンダードとオープンソースのコアを備えたコンテンツサービス・プラットフォームを選択してください。ソリューションがさらに将来を見据えたソリューションになります。ベンダーの独自のテクノロジーに縛られることなく、自由に、迅速に、反復的に、独自の条件でイノベーションを起こすことができます。

「コンテンツサービスにより、意思決定者は自信を取り戻し、将来を見据えた運用が可能になります。」

Forresterⁱⁱⁱ

「私たちが移行しているプラットフォームの多くは、維持し、進化し続けることが非常に困難です。」

RBC Capital Markets
マネージングディレクター、オペレーションおよびシェアードサービステクノロジーの責任者

Jim Williams氏

[事例全体を読む >>](#)



RBC Capital Markets

3

近代的なエクスペリエンスは重要



50%

のECM展開で、ユーザーの採用率が予想を下回っている

Systemscope^{iv}

「コンテンツやプロセスが豊富なアプリケーションのクラウド配信モデルは、従業員や信頼できる外部関係者が必要な情報にアクセスして利用しやすくします」

Forresterⁱⁱⁱ

私たちの働き方は急速に変化しています。人々は、モバイルをもっと利用するようになり、コラボレーションでプロジェクトを実行するようになります。デジタルネイティブの人々が職場を変え、洗練された消費者向けアプリケーションによって形成された新しい期待をもたらしているのです。

旧式のECMシステムは現代のワークスタイルに合わず、ユーザーの受け入れに支障をきたします。従業員は面倒なECMシステムを避け、代わりに消費者向けファイル共有サービスなどのシャドーITソリューションを使用するかもしれません。または、重要なビジネスシステムと別のECMソリューションを切り替える必要があるため、ユーザーの作業が中断され、速度が低下する可能性があります。

現代のユーザーを魅了するエクスペリエンス

最新のコンテンツサービス・プラットフォームを使用すると、真に優れた働き方を人々に提供できます。保険システムで請求手続きを処理する場合でも、モバイルデバイスから提案書を共同で作業する場合でも、ユーザーが目の前のタスクを完了するために必要なときに必要な場所にコンテンツを提供できます。

カスタムソリューションを開発する必要がある場合、汎用のインターフェイスに制限されることはありません。最新のコンテンツサービス・プラットフォームは、再利用可能なUIコンポーネントを含む、ローコードアプリの設計および開発ツールを備えています。これらの構成ブロックを組み立てて、人々が喜んで採用するような、目的に合った魅力的なデジタルエクスペリエンスを素早く作り上げることができます。

4

スピードの必要性



新しいプロジェクトをビジネスに必要なスピードで時間通りに提供することは、レガシーECMシステムでは、共通する課題でした。ECMの導入がうまくいかなかったという話は、多くの方が経験されているでしょう。たとえば、長くて面倒なアップグレードや、高額なコンサルタントが何ヶ月もの間、会議室にこもっている状態などです。

ボトルネックになったり、ビジネスを遅延させたりすることを望むITチームはありません。

コンテンツサービスによる加速と反復

最新のコンテンツサービス・プラットフォームでは、ソフトウェアの配信サイクルを短縮し、迅速で段階的な機能強化をサポートする先進的な開発アプローチを最大限活用できます。

アジャイル開発手法などのアクセラレータは、コンテナ化された展開、コードとしてのインフラストラクチャ、継続的インテグレーションとデプロイ (CI/CD) パイプラインで活用できます。新しいソリューションを数週間、場合によっては数日で展開し、大規模な 1 回限りのプロジェクトから継続的なイノベーションに移行できます。

クラウドアプリを作成する場合、クラウドネイティブのコンテンツサービス・プラットフォームを使用すれば、すぐに取り組むことができます。単一のクラウドプロバイダーに制限されないプラットフォームを必ず見つけてください。大手ベンダーは、クラウドのベストプラクティスを組み込んだリファレンスアーキテクチャで実装を開始します。本番環境では、コンテンツサービスは自動的に拡張されるため、ハードウェアのプロビジョニングを待つ必要はありません。また、新しい環境をすばやく立ち上げて、他のコンテンツの課題に対処できます。

秒未満の応答 時間

Delta Dental of Californiaは、大量の文書を扱う保険請求処理業務において、IBM FileNetではなくハイランドのAlfrescoプラットフォームを選択し、大規模かつ重要なパフォーマンスを実現しました。秒未満の検索時間はメリットの1つで、お客様の要望に電光石火のスピードで対応できます。



5

継続する予算の圧迫



コストを半分に削減

Lantik, S.A.は、スペインのビスカヤ県の県庁に技術サービスを提供しています。県が合理的なソリューションで近代化を図ろうとした際、112の自治体で120万人にサービスを提供できるほどパワフルで、年間50%以上のコスト削減を実現できるAlfrescoプラットフォームを選定しました。



コストは要因ですが、コストがテクノロジー購入の主な動機であってはなりません。ただし、ビジネスがECM投資から最高の利益を得ているかを評価する必要があります。

コンテンツサービス・プラットフォームは、短期間で価値をもたらします。レガシーECMシステムよりも統合、保守、拡張が容易で、その分コストも低く抑えることができます。さらに、クラウドネイティブアーキテクチャは、総所有コスト(TCO)を大幅に削減することができます。

ダイナミックな拡張性により、大幅に節約でき、オンプレミスのソリューションと比較してコンテンツストレージのコストを最大70%削減できます。

ビジネスの獲得

レガシーECMベンダーに縛られることで、高いコストがかかることも考慮してください。ITプロバイダーは、毎年ビジネスを獲得する必要があります。

ECM企業の中には、顧客の惰性を利用する企業もあります。そうした企業は、高額な保守や延長サポート料金を徴収しますが、その見返りとして、新しい製品でイノベーションを提供することはありません。

ECMにベスト・オブ・ブリードのアプローチを取ることで、ビジネスと技術の両方の観点から柔軟性を高めることができます。また、オープンソースのコアに基づくプラットフォームでは、より強力な立場になります。ベンダーのロードマップや顧客価値への取り組みに不満がある場合は、いつでもオープンソースバージョンに戻ることができます。

今後の展開

ITチームは、デジタル時代のプレッシャーに直面してECM戦略を再評価しています。どの組織も大規模なECMシステムを一晩で交換することはできません。しかし、何もしないことによるビジネスリスクは、どうでしょうか？そして、保守ではなくイノベーションに投資することで何を得ることができるのでしょうか？

賢明な計画とは、時間をかけて最新のECMアプローチを採用することです。概念実証として、新しいプロジェクトにコンテンツサービスを実装してみてください。テクノロジーをテストし、価値を証明し、ビジネスに即時に影響を与えることができます。そこから徐々に拡大することができます。

AI、ML、クラウドなどの新しいテクノロジーでエンタープライズコンテンツを最大限に活用することで、より多くのユースケースに対応します。また、専門家による移行サービスを活用して、ビジネスの取り組みをサポートできなくなっているECMシステムへの依存度を軽減します。

デジタル時代の要求により、ECMの近代化は必須となっています。問題は、シフトするかではなく、いつ、どこから始めるかです。オープンなクラウドネイティブのコンテンツサービス・プラットフォームでは、ユーザーが受け入れ、ビジネスがデジタル時代で成功するために必要な革新的なソリューションを迅速に提供できます。

レガシーECMがビジネスを妨げていませんか？

老朽化したECMシステムでは、今日の動きの速いデジタルワークフォースの要求に対応することは困難です。こうしたレガシーシステムは、デジタルトランスフォーメーション、イノベーション、さらには基本的なビジネス目標の達成など、複数の分野で提供できていません。一方、サポートと保守のコストは上昇し続けています。

リスクの高いアップグレードや高価な延長サポートパッケージの購入を望まない、あるいは単に停止状態の製品に不満があるなどの場合は、ハイランドのクラウドネイティブなコンテンツサービス・プラットフォームを使用してECMに最新のアプローチを取ることを検討してみてください。これらの最新のプラットフォームを使用すると、コンテンツがデジタル運用を促進し、ユーザーが求めるエクスペリエンスを提供します。新しいプロジェクトを迅速に提供し、必要に応じて方針を変更できる機敏性を実現するソリューションを取得でき、レガシーシステムのサポートと保守にかかる高騰しがちなコストを削減することができます。

Hyland™

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

出典：

- i. Forrester, The Forrester Wave™: Content Platforms, Q2 2021, 2021.
- ii. Gartner, Top Strategic Technology Trends for 2022: Cloud-Native Platforms, 2021.
- iii. Forrester, Prepare for the Next Business Stress Test with Content Services, March 2021.
- iv. Systemscope, You Want an ECM? You Can't Handle an ECM!, 2016.