

プラットフォーム | eBook

ディスカバーハイランド

ハイランドコンテンツサービス概論



目次

(クリックするとその章が開きます)

3 はじめに

5 何を実行するのか

トップクラスのコンテンツサービス

キャプチャ

コンテンツ管理

プロセス自動化

カスタマーコミュニケーション管理

コラボレーション

ケース管理

レポートと分析

検索

保有管理と記録管理

専門的にカスタマイズした業界ソリューション

部門ソリューション

ハイランド技術を活用するその他の方法

28 どのように実行するのか

プラットフォームの特長

簡素化した統合

エンドツーエンドセキュリティ

直感的な設定

柔軟な展開

専門サービス

32 実行する理由



はじめに

ソリューションに投資して、変革を可能にするコンテンツサービスのポートフォリオも取得

革新しない組織が成長しようとして苦勞することは、多くの人が知る事実です。コンテンツを価値あるリソースとみなす組織であれば、コンテンツ管理だけに留まらず、それを効率よく使用する必要があることも理解しています。ハイランドはパートナーとして、また、エンタープライズコンテンツサービスの大手プロバイダーとして、技術革新の実現をお手伝いします。ただし、弊社について理解していただきたい重要な点が1つあります。それは、次の点です。

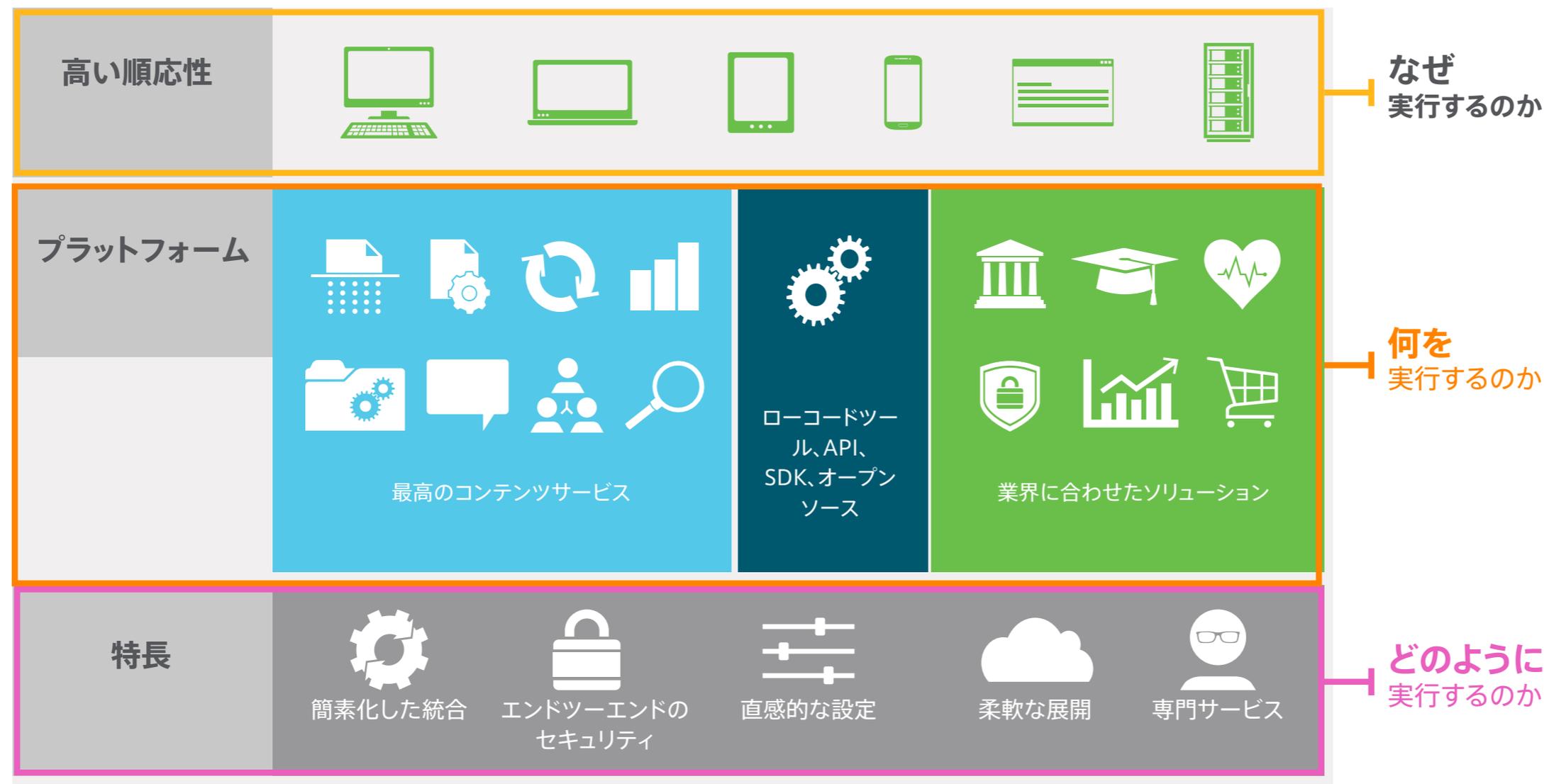
弊社が解決策となるわけではないという点です。解決策は、貴社と貴社の従業員にあり、弊社は、優れた成果を生み出すために必要なツールと知識を提供するに過ぎません。

ハイランドのコンテンツサービスソリューションは、コンテンツをより使いやすくさせ、現代のビジネスと連携させて互換性を持たせることで、ビジネスプロセスを改善させます。弊社のプラットフォームは、お客様の業界や部門で機能するように設計されたソリューションを提供します。また、業界の専門家が、ベストプラクティスを活用して適切な導入を支援します。ハイランドは、次に集中してソリューションを提供しています。

- お客様のニーズと業界に合わせた専門知識
- インテリジェントな自動化で、従業員が価値の高い業務集中可能
- 進化し続ける要件に対応する機敏性と適応性
- 目的別のソリューションからロードコード、オープンソースアプローチまで、お客様のアプリケーション戦略に合わせたデザイン
- クラウドを生かした、お客様のニーズを満たす多様な展開オプション
- ワークフローとビジネスプロセスプロセスの合理化を強化
- 他の基幹システムやアプリケーションとのシームレスな連携

ハイランド 101 によるこそ

この eBook では、ハイランドのコンテンツサービスが世界中のお客様にとってパワフルな製品である理由について概説しています。エンドツーエンドのコンテンツやプロセス機能から、幅広いソリューションアプローチやクラウド展開オプションまで、この概要を読むことで、ハイランドが提供するサービスと、ハイランドのコンテンツサービスを貴社および貴社の従業員のために活用することの意義をご理解いただけます。

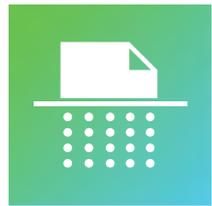




何を実行するのか： トップクラスのコンテンツサービス

2020年の Fortune 100 企業の半数以上がハイランドの製品とソリューションを活用しています。*

*2021年1月時点



キャプチャ

入ってくる情報の管理

ハイランドソリューションは、文書の保存場所や取得時の形式に関わらず、ソースから直接文書に含まれているデータを取り込んで1つのシステム内で整理します。しかも、これらの作業をほとんど人手を介さずに行います。

ハイランドのデータ処理では、コンテンツを失ったり、手入力で時間を無駄にしたりすることはありません。





キャプチャ

導入効果

- ✓ データ精度の向上
- ✓ プロセス効率の改善
- ✓ コスト削減
- ✓ 情報セキュリティの強化
- ✓ 従業員満足度の向上

主な特長

文書キャプチャ

モバイルキャプチャ、大量のバッチスキャン、多機能デバイス (MFD) から直接行うキャプチャなど、さまざまなキャプチャオプションで紙文書をデジタル化します。

電子キャプチャ

Eメール、PDF、Microsoft Office 文書は、ハイランドソリューションがキャプチャし、他の主要コンテンツやプロセスと自動的に連携させるデジタルドキュメントの一部です。

データキャプチャ

デジタル化した文書から主要データを取得する必要があるとします。そのような場合、自動化したインテリジェントデータキャプチャを使用すれば、重要な情報を抽出、分類、検証し、必要なユーザーやビジネスアプリケーションにデータを配信できます。

「Brainware 請求書キャプチャを導入したことで、請求書の最大50フィールドの自動処理、全フィールドの検索、および文書内の全フィールドの検証が可能になりました」

Siemens Global Shared Services
シニアプロジェクトマネージャー
Simeon Weibler 氏

キャプチャの実例

スイス最大の小売・卸売企業である Coop Group は、入ってくる大量の請求書処理に悪戦苦闘していましたが、ハイランドのエンタープライズ情報プラットフォームである OnBase を実装することで、正確かつ自動的に請求書から直接データをキャプチャし、エンタープライズリソースプランニング (ERP) アプリケーションに入力できるようにしました。

[成功事例を読む»](#)



コンテンツ管理

組織全体のコンテンツとデジタル資産を管理し最適化

ハイランドは、情報を整理してアクセスしやすくすることで、ユーザーによる情報処理を簡素化します。従って、ユーザーは、フォルダやファイルキャビネットの管理ではなく、業務の遂行に集中できます。

ハイランドのスマートで効率的なコンテンツサービスソリューションを導入すると、従業員は無駄な仕事から解放され、専門の業務に集中して戦略的な価値を生み出すことができます。





コンテンツ管理

導入効果

- ✓ 情報検索性の向上
- ✓ 情報セキュリティの強化
- ✓ コンプライアンスリスクの軽減
- ✓ ワークフローの簡素化
- ✓ データ価値の最大化

主な特長

バージョン管理

多様なコンテンツが混在する状況で多くのバージョンが存在し、苛立ちを感じるがよくあります。業界を問わず専門家にとって、基幹システムが修正版を管理し、ユーザーが最新のコンテンツに確実にアクセスできることが重要です。

注釈

メモ、電子署名、スタンプ、その他のマークアップを使用して、簡単に適用、検索、および処理できるようにし、ユーザーがコンテンツをデジタル的に操作可能にします。

デジタル署名

署名が必要な場合、お客様やパートナーに文書をファックスさせたり、郵送させたりすることは、カスタマーエクスペリエンスにとってよいことではありません。デジタル署名を使用すると、面倒な作業を排除し、文書配布を確実にしてワークフローを継続できます。

「OnBase は、現場で働くプロジェクトメンバーにアクセスを提供します。そのため、プロジェクトに必要な文書が現場で即時に見つかります。今では、現場の担当者が、最新バージョンの図面で働いていることが保証されています」

G.A. West
文書管理マネージャー
Amy Roberts 氏

コンテンツ管理の実例

イリノイ州にある3万人の学生からなる College of DuPage は、競争力を維持するために学生を増やしたため、すべての書類の処理や学生とのコミュニケーションに遅れをとっていました。同大学は、ワークフローをインテリジェントに管理し、学生により高い価値を提供するため、Perceptive Content を含むハイランドソリューションの導入を選択しました。その結果、成績を評価する時間を60%短縮しました。

[成功事例を読む >>](#)



プロセスの自動化

ビジネスプロセスの迅速化に留まらず、プロセスの向上も実現

品質、一貫性、従業員のエンパワーメントは、インテリジェントオートメーションの背後にある価値を促進します。組織には、フローチャート(予測可能な手順と結果を持つもの)にマップできる構造化されたプロセスがあり、適切な担当者に重要な例外案件を提供すると同時に、これらのプロセスの最適化と自動化を可能にします。

これがスマートな自動化であり、ハイランドは、この点で競争優位性を生み出すことができます。





プロセスの自動化

導入効果

- ✓ ビジネスサイクルの加速化
- ✓ 生産性の向上
- ✓ エラーや業務のやり直し削減
- ✓ 情報セキュリティの強化
- ✓ 改善した労働力の利用

主な特長

ワークフローと承認

自動化したワークフロー - 必要に応じてシンプルな設定で、プロセスを簡素化し、従業員の価値ある業務への時間を増加させます。スマートなプロセス自動化により、ルールベースの自動化されたワークフロー、通知、および承認プロセスを簡単に設定し導入できます。

アドホックタスク

固定されたワークフローを使用できない場合は、アドホックタスクを活用して、業務ルールに基づいてユーザーに関連タスクを動的に提示します。このシンプルな回避策により、1回限りの調整であっても、特定タスクのソリューションを展開できます。

ロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)

RPA は、コンテンツやプロセス管理ソリューションを補完・最適化します。人が手を加えてもビジネス価値を高められない、手動、ルールベース、反復する大量のタスクを自動化します

「OnBaseとハイランド RPA の連携により、完璧なクレーム処理と新しい業務システムを設計できました。この2つがなければ、これらの結果をだせませんでした」

Funeral Directors Life Insurance
開発担当副社長
Kyle Swearingen 氏

プロセス自動化の実例

Kansas City Life Insurance は、保険金請求や保険契約管理システムを導入していたにもかかわらず、業務プロセスの遅れから代理店と顧客の満足度で打撃を受けていました。同社は、プロセスを自動化するため、ハイランドの柔軟に設定できるコンテンツサービスプラットフォームである OnBase を選定しました。この導入で、チームプロセスの80~90%が自動化され、300万ドルのコスト削減を実現しました。

[成功事例を読む»](#)

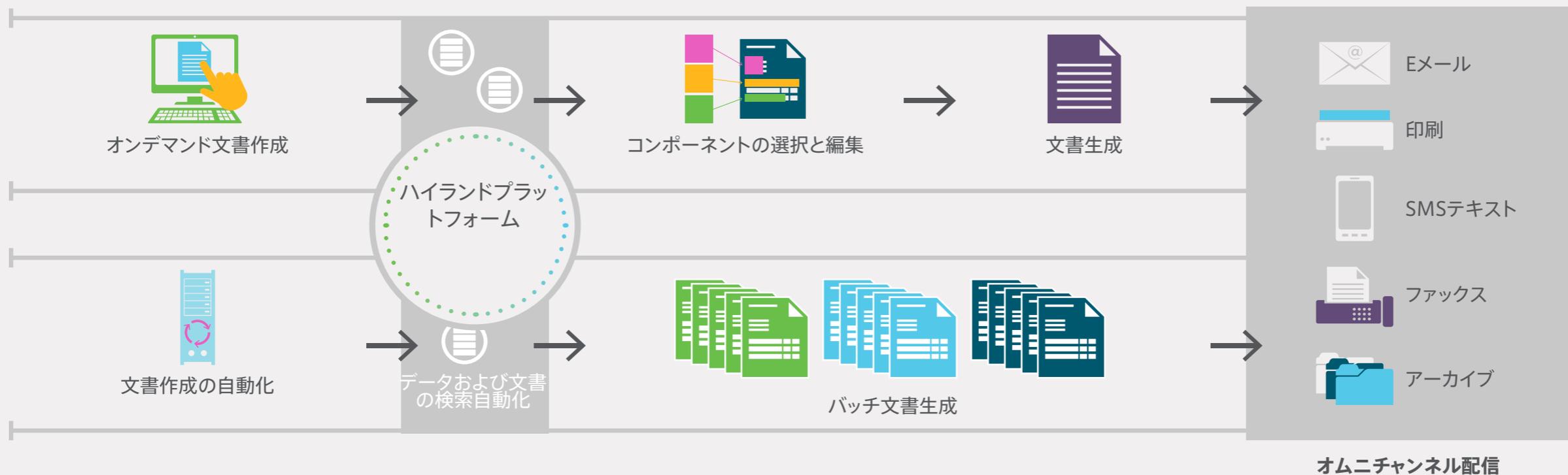


カスタマーコミュニケーション管理

カスタマーコミュニケーションの煩わしさを解消

成功する組織は、お客様と社内の両方における明確なコミュニケーションを優先します。今日のお客様中心の環境において、業界リーダーは、お客様との対話に強力な技術ツールの採用が必要だと認識しています。誰もが理解するように、ビジネスは人間関係に基づいて構築されます。つまり、すべてのビジネスプロセスを基本に戻して、優れたコミュニケーションの構築に注目する必要があります。

ハイランド製品が優れたコミュニケーションのパワーに投資する理由はそこにあります。それが、私たちがつながり、前進し、繁栄する方法です。





カスタマーコミュニケーション管理

導入効果

- ✓ お客様満足の改善
- ✓ 処理時間の短縮
- ✓ 精度の向上
- ✓ 一貫性とコンプライアンスの向上
- ✓ コスト削減

主な特長

直感的なデザイン

従業員は、まったく新しいシステムを覚えるよりも、もっと重要な業務に従事する必要があります。ハイランドのカスタマーコミュニケーション管理ソリューションは、使い慣れたコントロールと、コミュニケーションタイプを標準化するための設定しやすいテンプレートを提供します。

統合化された文書作成

お客様を重視する中で、カスタマーコミュニケーションを適切にパーソナライズすることが不可欠です。文書作成を統合することで、複数のソースシステムからデータを動的に取得して、真にパーソナライズされた通信文を作成できます。

マルチチャンネル出力

お客様の通信に関するニーズに容易に対応できます。ハイランドでは、複数の形式で通信をパブリッシュまたはエクスポートできる柔軟性を提供しています。

「以前の自動マージプロセスでは、文字通り毎晩何時間も時間を費やすほど非常に遅かったです。コンテンツコンポーザーを使用すると、1度に2,000~3,000までの通知を数分で完了できます。」

State of Montana
Department of Labor and Industry
IT 責任者
Casey Greenwood 氏

カスタマーコミュニケーション管理の実例

Montana Department of Labor and Industry (モンタナ州労働産業省)では、コミュニケーションに関する重大な問題を抱えていました。メールシステムは時代遅れで、失業保険の配達のような重要なプロセスは面倒で非効率的でした。同部門は、ハイランドのカスタマーコミュニケーション管理ソリューションである Content Composer を導入し、自動マージプロセスが完了するまでの待ち時間をわずか10~15分に短縮しました。

[成功事例を読む](#)



コラボレーション

コンテンツのコントロールを失うことなく、共有とコラボレーションを実現

ビジネスは外部からの影響を受けます。遠く離れた同僚、患者、非政府組織の従業員、お客様とコラボレーションする場合、シンプルで直感的で使いやすく、またセキュアに共有できる方法が必要です。適切なテクノロジーを使用することで、組織について誰も耳にしたくないような、「現代では信じられない」といった発言や、ストレスが溜まるようなプロセスから問題を取り除くことができます。

ハイランドソリューションを使用するコラボレーションでは、相手が考えるとおりにコラボレーションを簡素化できます。





コラボレーション

導入効果

- ✓ 生産性の向上
- ✓ 情報セキュリティの強化
- ✓ プロセス効率の改善
- ✓ コンプライアンスリスクの軽減
- ✓ ユーザーエクスペリエンスの向上

主な特長

クラウド型

お使いの技術インフラストラクチャがクラウド、オンプレミス、またはハイブリッドのいずれであっても、クラウド型の文書共有とコラボレーションを簡単に追加できます。組織は完全な所有権と管理を維持しながら、拡張性、セキュリティ、およびアクセス性を享受できます。

コラボレーションツール

コンテンツを社内でも共有したり、パートナーやお客様とコラボレーションしたりすることは、ほとんどの組織で日常的に行われています。ハイランドコンテンツサービスでは、直感的なコラボレーションツールを提供し、ユーザーが簡単に編集やコメントをしたり、共有ファイルのタスクを作成して割り当てたりすることができます。

暗号化と監査追跡

情報セキュリティとコンプライアンスは、いつでも最優先事項です。ハイランドコンテンツサービスは、エンドツーエンドのデータセキュリティ、広範なアクセス制御、共有、アクセス、変更を含むユーザーアクティビティの完全なログを提供します。ユーザーが再監査に気後れしてしまうことは望ましくありません。

「スタッフは、すばやく ShareBase の使用方法を習得し、ユーザーは非常に便利なソリューションを取得しましたが、最も重要なことは、それが受側の人にとっても使いやすいということです。このデジタル情報交換は、セキュリティの向上と、双方のプロセスの迅速化に役立ちました」

Fulton County Health Center
IS アプリケーションアナリスト
Julie Richer 氏

コンプライアンスの実例

オハイオ州フルトン郡の医療センターでは、紙への依存度が高く、必要以上にトナーと郵便料金を予算を費やしていました。ハイランドのクラウド型の文書共有およびコラボレーションプラットフォームである ShareBase を導入したところ、コスト削減、デジタルファイルの外部受信者への安全送信、プロセスの360°の全体像のユーザーへの提供などを実現しました。

[成功事例を読む»](#)

キャプチャ

コンテンツ管理

プロセス自動化

カスタマーコミュニケーション管理

コラボレーション

ケース管理

レポートと分析

検索

保有管理と記録管理



目次

はじめに

何を実行する
のかトップクラスのコン
テンツサービス業界ソリュー
ション部門ソリュー
ションハイランド技術
の活用どのように
実行するのかプラットフォームの
特長

実行する理由

15 / 34

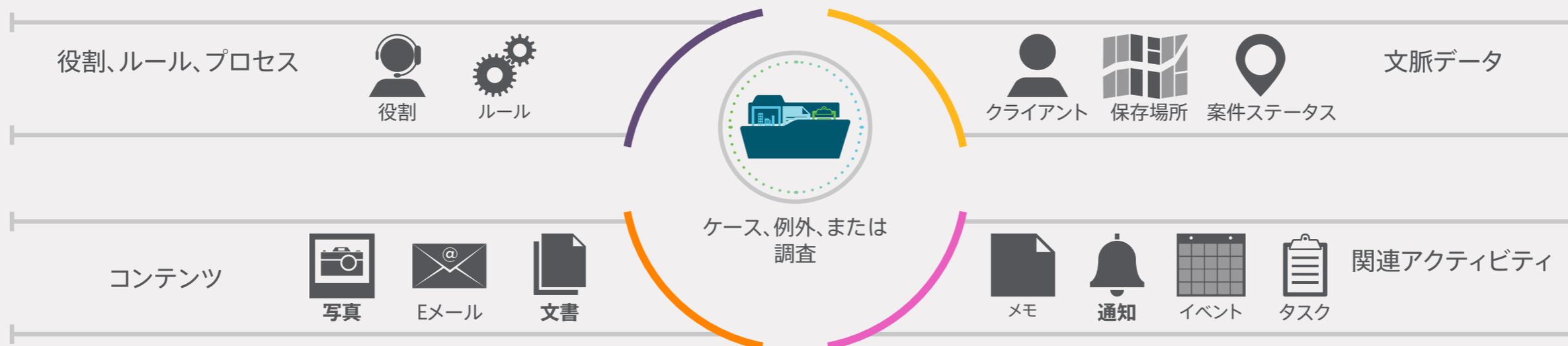


ケース管理

ケースやその他の情報中心のプロセスに関連するデータ、タスク、アクティビティを効果的に管理

今日のビジネス環境で成功を収めるには、実社会での運用に伴う動的で予測不可能なプロセスをサポートするソリューションが必要です。ハイランドのケース管理ソリューションは、データ関係、文書、およびプロセスを管理するための単一のプラットフォームを提供することで、必要なすべての情報の360°の全体像を提供し、従業員が効率的にケースを管理し、より良いビジネス上の意思決定を行うことを可能にします。

ハイランドパワー: このプラットフォームは、従業員が改善を図り、際立った仕事をするために必要なコンテンツを提供します。





ケース管理

導入効果

- ✓ プロセス標準化の向上
- ✓ 生産性の向上
- ✓ コンプライアンスリスクの軽減
- ✓ プロセスの可視化向上
- ✓ カスタマーエクスペリエンスの向上

主な特長

データ、コンテンツ、プロセス管理

組織のベストプラクティスに従いながら、従業員がデータとプロセスを管理できるよう支援します。ハイランドケース管理ソリューションは、ベストプラクティスの標準化、反復的なタスクの自動化、サポート情報と文書を1つのソリューションで管理できます。

コラボレーション

ケースでは、組織内外の複数のユーザーの参加が必要となります。ハイランドケース管理ソリューションを使用すると、メモ、スレッド化されたディスカッション、およびケースを取り巻くアクティビティの履歴を通じて、ユーザーのコラボレーションを容易にします。

レポートと監査

包括的なダッシュボードとわかりやすい監査証跡は、ケース管理のゴールドスタンダードです。これらのハイランドツールは、包括的で思慮深い設計により、透明性を高め、コンプライアンスをサポートします。

「アドバイザーがすべての学生情報を一箇所で入手できるようになりました。また、さまざまな関連文書にアクセスできるため、学生の概要をすぐに把握できます」

University of Notre Dame
文書管理マネージャー
Tracy Weber 氏

コンテンツ管理の実例

Grinnell Mutual Reinsurance Company は、100年の伝統を持つ優れたサービスを提供していましたが時代は進み、保険金請求部門と引受部門は情報サイロに苦闘していました。すでにハイランドの OnBase のユーザーである Grinnell は、ソリューション内のポイントアンドクリック設定を使用して独自のケース管理システムを構築しました。この変更により、すべての関係者に情報の360度の全体像がもたらされ、カスタマーサービスへの注力が復活しました。

[成功事例を読む»](#)



レポートと分析

実用的な洞察でコンテンツやプロセスに可視性を提供

重要なプロセスや業務の流れを監視し、レポートして最適化することが、継続的な改善の鍵となります。プロセス、システム、ユーザーアクションに対する包括的な判断がなければ、非効率とコンプライアンスを見落とすというリスクを負うこととなります。インタラクティブなダッシュボードや監査証跡など、リアルタイムのレポート作成と分析を実行できるなど、コンテンツを可視化する必要があります。また、コンテンツに関連するすべてのサービスは、他のシステムとシームレスに機能する必要があります。加えて、AI対応のツールや機能が情報を活用してインテリジェントな予測を立て、実行可能なインサイトで最も重要なコンテンツを分類し、有効に活用します。

業務を正確に実行するために360°の全体像を提供し、それを証明する。それがハイランドの優位性です。



ビジネスダッシュボードとレポート



監査証跡



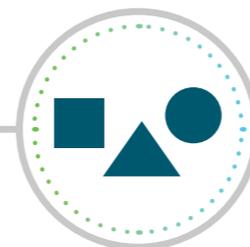
不足コンテンツ



ユーザーアクティビティ



プロセスとシステムのヘルス/ステータス



コンテンツ固有のものとコンテンツが含まれているもの



レポートと分析

導入効果

- ✓ 意思決定の向上
- ✓ 業務プロセスの改善
- ✓ 担当者の業務中断の減少
- ✓ コンプライアンスリスクの軽減
- ✓ 生産性の向上

主な特長

ダッシュボードとレポート

既成のレポート作成ツールをライブラリから選択するか、独自に設定します。ハイランドコンテンツサービスは、ユーザーと管理者に関連するプロセスとシステムの可視性を提供します。

監査証跡

監査とデータリクエストは、よくあることです。包括的な監査証跡とログを活用したり、特殊なレポートを事前に構成したり、監査担当者に必要なデータをカスタマイズしたビューを提供したりすることで、ストレスと業務の中断を軽減します。

ファイルの完全性レポート

場合によっては、所有しているファイルではなく、所有していないファイルが問題になることがあります。ハイランドコンテンツサービスでは、不足しているコンテンツ、古くなったコンテンツ、期限切れのコンテンツを簡単に特定できます。

プロセスマイニング

プロセス改善を強化しますか？プロセスマイニングは、システム全体のデータトランザクションログを調べて、改善を促進し、ボトルネックを解消します。

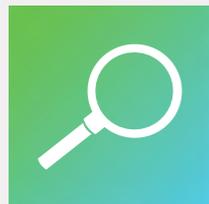
「OnBaseを導入してから数カ月も経たないうちに、ある調査員が地域の病院で抜き打ち検査を行いました。マネージャーを慌てて呼びましたが、監査がうまくいっただけでなく、調査員が驚嘆していました」

Alina Health
人事部長
Linda Laskow 氏

レポートと分析の実例

ミシガン州を拠点とする医療保険会社 Priority Health は、手作業による紙ベースのプロセス、扱いにくいデータベース、厳しい監査に苦慮していました。OnBaseを導入したことで、従業員は難なく規制を順守し、SLA (サービスレベル合意書) のスケジュールを守ることが可能になりました。さらに、OnBase は、完全に可視化した監査可能な証跡を使用してすべての情報を電子的に保存するため、監査プロセスがより簡単になります。

[成功事例を読む»](#)



検索

組織全体で適切な情報をインテリジェントに検索

ほとんどの組織が処理しているコンテンツの量を考えると、ことわざにある「干し草の山の針(望みのない探しものをするという意味)」のように、現在直面している課題を大幅に過小評価しています。つまり、組織内の膨大な量のコンテンツの中から、必要なものを必要なときに正確に見つけ出すことは至難の技なのです。膨大な量に加えて、セキュリティの壁、フォーマットの不統一、検索機能の絞り込み、アクセス性の問題などがあります。しかし、その中に重要なコンテンツがあれば、それを素早く取得できなければなりません。

ハイランドソリューションでは、何度も試したり、古いバージョンを試したり、結果がゼロだったりすることはありません。適切なコンテンツのみが目前に表示されます。それこそがハイランドが提供する高度な検索ソリューションです。



クラウドストレージと
アプリケーション



Eメールサーバー、メッ
セージ、添付ファイル



共有デバイスと
共有ネットワーク

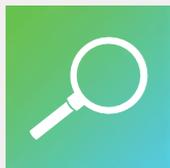


エンタープライズシステムと
データベース



ユーザーデスクトップと
デバイス





検索

導入効果

- ✓ 情報可視性の向上
- ✓ 知識ギャップの減少
- ✓ 生産性の向上
- ✓ コンプライアンスリスクの軽減
- ✓ 情報セキュリティの強化

主な特長

幅広い互換性

ユーザーは多数のシステムやファイル形式を処理できます。今では、それらすべてが検索可能です。ハイランドプラットフォームを使用すると、ユーザーは数百のファイル形式、システム、リポジトリからテキストやメタデータを検索できます。

インテリジェントなフェデレーション検索

ユーザーは、インテリジェントなクエリデザインツール、関連ランキング、文脈フィルタを使い、多数のエンタープライズシステム、アプリケーション、さらにレガシーコンテンツリポジトリにわたって、正しい情報をすばやく検索できます。

検索の自動化

新しいファイルやコンテンツを監視する必要がありますか。ユーザーは検索クエリを保存して共有したり、自動検索アラートに登録して、クエリに一致する新しいコンテンツが利用可能になったりしたときに通知を受けることもできます。

「何百万もの文書、複数のシステム、形式にわたって、重要な情報に迅速かつ正確にアクセスすることは絶対的な要件です。ハイランドのエンタープライズサーチは、構造化されたデータと構造化されていないデータの両方について、正確かつ迅速な検索を行う単一のアクセスポイントを提供します」

Bedfordshire Police
次席主任検査官
Bob Johnston 氏

検索の実例

イギリスの主要な郡警察部門では、さまざまなシステムに存在し異なる形式の大量情報を検索する有効な方法を必要としていました。ハイランドのエンタープライズサーチソリューションは、情報請求に対する応答時間を短縮し、生産性を大幅に向上させました。

[エンタープライズサーチについて確認する»](#)



保有管理と記録管理

文書やレコードのセキュアな保有と破棄を自動化

現代の組織では、かつてない量のコンテンツを使用、作成、管理しています。将来を見据えている企業にとって、この規模の情報ライフサイクルを手動で管理することはもはや不可能です。データの自動化に失敗すると、運用効率が低下し、セキュリティとコンプライアンスに関する不必要なリスクが発生します。これは基本的に、チームとビジネスにとって大きな問題です。

ハイランドコンテンツサービスを導入すると、コンテンツライフサイクルが最初から最後まで管理されるため、担当者は特定の記録管理やコンプライアンスのニーズを満たすことを心配する必要がなくなり日常業務に専念できます。

これがハイランドのインパクトです。コンテンツ管理がシンプルになり、従業員は煩雑な業務に煩わされることなく自身の業務に集中できます。





保有管理と記録管理

導入効果

- ✓ 規制順守の向上
- ✓ コスト削減
- ✓ 生産性の向上
- ✓ セキュリティリスクの軽減
- ✓ プロセス効率の改善

主な特長

フェデレーションガバナンスと保有管理

ユーザーを手動による文書のライフサイクル管理から解放し、代わりに日常業務に専念できるようにします。ハイランドフェデレーション検索は、承認、保管場所への移動、訴訟ホールド、さまざまなシステムに分散したコンテンツのアーカイブ、削除といったあらゆる保有タスクの自動化を可能にします。

一元的な記録管理

お客様の共通の関心事の1つは、未だに紙形式を維持している文書の保有をどのように処理するかにあります。一元的な記録管理では、ユーザーは、統一された保存ポリシーと証拠の連続性に従って、物理記録を電子記録とともに管理できます。

防御的な監査

現在の規制環境では、コンプライアンスを証明できることが重要となります。ハイランドコンテンツサービスは、保有と破棄を含む記録のライフサイクル全体に対する防御的な監査証拠を提供します。

「コンプライアンスの取り組みで保存する必要のある、小売用注文システムから生成された文書は、PDF に変換され、OnBase にインポートされます」

Cracker Barrel Old Country Store
インターネットサービスマネージャー
Mary Thompson 氏

保有管理と記録管理の実例

University of Richmond は、学生に生産的なサービスを提供し続けるために必要な記録保有とワークフローの機能を持たないレガシーシステムを使用していました。このプロセスには複数の部門が関与しており、堅牢なエンタープライズ情報プラットフォームの検索が重要でした。OnBase を立ち上げたその日のうちに、同大学は50万以上の重複または不要な文書を削除しました。OnBase は14か月以内にシステムを完全に置き換え、38万の必要な文書を分類しました。

[成功事例を読む](#)»

Governance Rules as a Service

保有管理を強化しますか? Iron Mountain® と共同で開発した Governance Rules as a Service ソリューションを検討してください。保有やプライバシー規制に対する規制順守の知識、達成、実証を自動化し簡素化できます。

専門的にカスタマイズした業界ソリューション

お客様の業界に特化したソリューション

さまざまな業界が30年にわたりハイランドと課題を共有してきました。世界中の数千の組織が、弊社の堅牢なコンテンツサービスと専門的にカスタマイズされたソリューションを使用して、問題点を解決し、業界固有の要件を満たしています。ハイランドは、お客様のニーズに耳を傾け、お客様の業界内から各分野の専門家を採用して製品開発にあたることで、変化に対応しています。弊社の目標は、単にソフトウェアプロバイダーであることだけではなく、現在および将来にわたって優れた製品とサービスを提供する信頼できるパートナーであることです。

似ている業界が2つもないことをよく理解しています。そのため、基盤となるソリューションに加えて、業界別にトップクラスのソリューションを開発することに多大な投資を行っています。

以下は、ハイランドが提供する業界に特化したソリューションの一部です。



保険

- 損害
- 生命、健康、年金
- サードパーティ管理者



高等教育

- 入学手続き管理
- アドバンスメントオフィス/陸上競技
- アドミニストレーション
- 業務オフィス



ヘルスケア

- 健康情報管理
- 臨床
- 患者アクセス
- 患者向け金融サービス
- 健康保険



政府・自治体

- 司法と公共の安全
- 健康と福祉
- 計画と公共事業
- 財務と管理



金融

- 銀行
- 資産管理
- 信用組合
- リース



その他業界

ハイランドの堅牢なコンテンツサービス・プラットフォームは、右のような分野でも大きな影響を与えます。

- 芸術と芸能
- 建設
- 製造
- 鉱業
- 石油とガス
- 小売業
- 輸送
- ユーティリティ
- 卸売流通

部門ソリューション

ハイランドは、人事、支払管理、契約管理など、業界に特化していない組織の領域でも信頼のおけるソリューションプロバイダーです。ハイランドの専門知識は、日々のワークフローの簡素化とビジネスプロセスの迅速化に役立ちます。

ハイランドコンテンツサービスは、管理部門の業務にも対応します。



支払管理

- 承認管理
- 苦情解決
- 請求書キャプチャ
- 請求書処理
- 業者管理



売上管理

- 請求書発送
- クレジットと回収
- 苦情解決
- 請求書支払処理
- 配達証明
- 注文処理



人事

- 従業員ファイル管理
- 従業員のオンボーディング
- 従業員関係
- 従業員オフボーディング
- 方針と手順



契約管理

- 修正
- 承認と署名
- オーサリング
- コラボレーションとレビュー
- 契約リクエスト
- 有効期限追跡
- 実施確認管理



その他のプロセス

- 技術変更管理
- 設備管理
- 調達と購買
- 品質とプロセス管理
- 業務指示管理

ハイランド技術を活用するその他の方法

カスタマイズされた多数のソリューションに加えて、ハイランドはポイントアンドクリックで設定可能なフォームやワークフローから、オープンプラットフォーム、業界をリードする技術でアプリケーションを強化するAPI(アプリケーションプログラミングインターフェイス)やSDK(ソフトウェア開発キット)まで、幅広いアプリケーション開発ツールを提供しています。

ビジネスやプロセスを熟知しているのは、お客様だけです。これが、ハイランドが実績ある技術を使用して、お客様に最適なアプリケーションを容易に構築できる理由です。

ローコード機能でビジネスの機敏性を実現

今日のビジネス環境はかつてないほど急速に変化しています。企業はこうしたニーズに対応した新しいビジネスアプリケーションを迅速に立ち上げ、要件の変化に応じてアプリケーションを容易に適応させる能力を必要としています。ハイランドは、迅速に設定可能なソリューションを求める企業に対し、ローコード機能を提供します。

- 展開をスピード化し、広範におよぶカスタムコーディングを最小限に抑えます。
- ラジオボタン、チェックボックス、ドロップダウンメニューなどのオプションを利用して、アプリケーションを設定できます。
- 基幹業務システム間に存在する機能のギャップを埋め、Lotus Notes や Access などの古くなったデータベースアプリケーションを置き換えます。
- ビジネスユーザーとITのコラボレーションを向上させます。
- ビジネスのペースに合わせてプロセスを適応させます。
- ITスタッフを強化し、組織全体のコンテンツ対応ソリューションをサポートします。

アプリケーションの構築にローコードのアプローチを採用することで、IT環境全体を合理化し、アプリケーションの無秩序な増加を最小限に抑え、ビジネス部門が連携しないポイントソリューションを購入して実装する必要性を排除できます。

オープンプラットフォームでITを強化する

優れた開発部門を持つ企業では、オープンプラットフォームを利用することで、企業の成長に合わせたソリューションのカスタマイズやパーソナライズが可能です。オープンスタンダードやオープンAPIをサポートすることで、IT部門はさまざまなビジネスニーズに柔軟に対応できるようになると同時に、コンテンツサービスを一般的な生産性アプリケーションやビジネスシステムに簡単に統合できるようになります。また、オープンテクノロジーに基づくコンテンツサービスは、活発なコミュニティとグローバルな開発者の貢献により、継続的なイノベーションを促進します。

WEBサービス、API、SDKの詳細

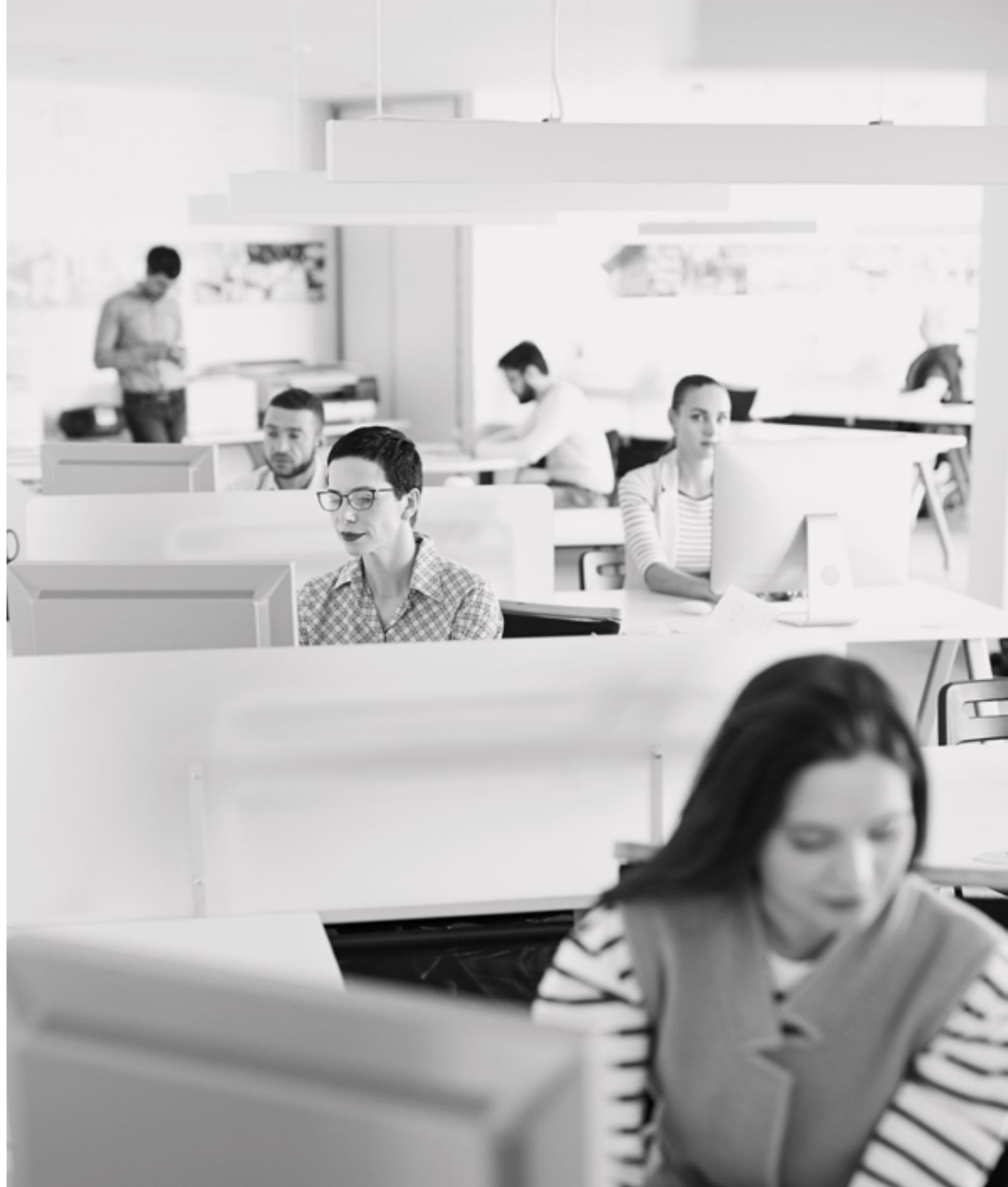
ハイランドの優れたコンテンツサービスで強化できる既存のアプリケーションがありますか。以下をご利用いただけます。

- **Web サービス:** ポイントアンドクリックインタフェイスを活用して、外部ユーザーまたはサードパーティのアプリケーションがハイランドの機能にアクセスできる標準的なWebサービスを作成します。
- **API:** APIスイートを活用して、ハイランドとの独自の統合を構築し、業界標準のプログラミング言語を使用して、プログラマに文書やプロセスなどへのアクセスポイントを提供します。
- **SDK:** ハイランドの機能を独自のアプリケーションに組み込むことで、ユーザーがリッチコンテンツサービス機能にアクセスできるようにします。

「この革新的で拡張性が高く、使いやすいオープンなプラットフォームを短期間で構築できたのは、Alfresco の協力のおかげです」

Cisco
最高経営責任者
Chuck Robbins 氏

ハイランドとパートナーシップを組むと、市場で最も機敏で直感的に使えるコンテンツサービスを活用できるだけでなく、問題を解決し、目標の達成に支援を惜しまない企業と協力できることになります。





どのように実行する のか： プラットフォームの特長

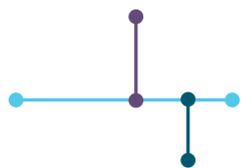
「私たちのビジネスは、人間関係を重んじるビジネスです。組織が大きく広範囲になるにつれ、お客様の質問に直ちに回答するという信用組合の良さを維持することが難しくなっていました。でも、従業員の業務を変えたハイランドコンテンツサービスが提供するメリットについて従業員は繰り返し評価しています」

Civista Bank
Executive Vice President/Chief Operating Officer
Rich Dutton 氏

プラットフォームの特長

簡素化した統合

業務プロセスの有効性は、従業員が日常的に使用するシステムとアプリケーションの連携に依存していることがわかっています。ハイランドは、簡素化した統合を優先し、ニーズに合わせて幅広いオプションを提供しています。



事前に構築されたコネクタ

ハイランドでは、ソリューションを一般的なサードパーティの生産性ツールやエンタープライズアプリケーションに統合させる上で役立つ、多くの目的に合わせた統合を提供しています。Epic、Guidewire、Duck Creek、Salesforce、SAP など多くのエンタープライズアプリケーションの組み込みコネクタは、迅速な実装と完全なサポートを提供します。



Web サービスと統合サーバー

事前に構築されたコネクタがない?それでも支障はありません。ハイランドの統合サーバーは、API へのプログラミングやエラーが発生しやすいフラットファイルのデータ交換に依存することなく、お客様のハイランドソリューションとコアシステム間のデータ交換を瞬時に保証します。さらに、パブリッシュ済みの Web サービスを使用すると、アプリケーションがハイランドソリューションのデータに簡単にアクセスできるようになります。



API 統合

ハイランドの API は、独自の統合を構築するための柔軟性を提供します。API は多くのハイランド製品で利用可能であり、業界標準のプログラミング言語とプロトコルをサポートしています。



画面レベルの統合

カスタムコーディングなしで既存のアプリケーションと統合したいとお考えですか?画面レベルの統合により、画面で開いているアプリケーションウィンドウ間のデータ操作を自動化できます。

エンドツーエンドセキュリティ

情報セキュリティは、ハイランドソリューションの単なる追加機能ではありません。弊社の目標は、セキュアなソフトウェアを提供し、お客様がリスクを軽減するために必要なツールと機能を提供することです。

- セキュアな開発ライフサイクル: すべては、ソフトウェアの開発とテストの方法から始まります。セキュアな開発ライフサイクルの方法論を使用することで、開発プロセスのすべての段階で情報セキュリティが優先されるようにします。
- セキュリティポリシー: 堅牢なセキュリティグループにより、部門、ユーザー役割、ドキュメントタイプ、その他のさまざまな設定可能な変数に基づいて、データへのアクセスを詳細に制御できます。
- 暗号化: エンドツーエンドの暗号化により、データに保護レイヤーが追加されるため、データの保存、使用、転送中も保護されます。このため、攻撃者が侵入した場合でも使用されることはありません。
- 冗長性と災害復旧: 冗長設定またはクラウド型の導入設定を使用すると、事業継続性および災害復旧プログラムをサポートでき、自然災害だけでなくランサムウェアやDDoS攻撃の影響も縮小または軽減できます。

直感的な設定

ハイランドソリューションはポイントアンドクリック操作の設定が可能です。チェックボックス、ラジオボタン、ドロップダウンメニューを使用してソリューションを迅速に設定し、簡単に変更できます。また、ハイランドは開発フレームワークやアクセラレータを提供し、より簡単になったソリューション構築をサポートしています。設定可能なアプローチにより、重要なソリューションの構築と拡張により深く関与して、変化や中断に迅速に対応できるようになります。

柔軟な展開

ほとんどの組織がそうであるように、クラウドとオンプレミスのアプリケーションを混在させて使用しているかもしれません。この10年間で、クラウドは真に成熟しました。次のエンタープライズソリューションをどこに展開するかを検討している組織にとって、実行可能で、多くのケースで魅力的な選択肢となっています。ハイランドは、プライベートクラウド、パブリッククラウドまたはハイブリッド環境であれ、他のアプリケーションやデータと最適に連携することで、お客様の組織に最善の方法でソリューションを展開できる柔軟性を提供します。

専門サービス

万能の技術ソリューションなどありません。ハイランドのソリューションは設定とカスタマイズが容易であり、しかも業界やソリューションの専門家からなるチームも用意しています。弊社のエキスパート達は、世界中のお客様に数万のソリューションを展開してきました。専門家チームは、次のサービスを提供します。

- 適切な技術ソリューションを選定する支援
- 業界のベストプラクティスを活用して、ユーザーとお客様のニーズを満たし、投資対効果 (ROI) の実現をスピードアップ
- 展開、統合、および変換の支援

ハイランドは、活発に活動しているオンラインコミュニティをサポートしています。ユーザーは他のハイランドの顧客、パートナー、従業員とネットワークを構築し、フィードバックを共有したり、専門家に質問したりすることができます。詳細は [Community, Hyland.com](#) をご覧ください。



ハイランドクラウド

ハイランドクラウドは、1,500社を超えるお客様、120億の保存文書、16年以上の実績を持つ成熟した実績あるクラウド配信プラットフォームです。ハイランドチームは、最先端のテクノロジーとセキュリティ重視のポリシーを活用し、お客様や正規ユーザーが必要なときに必要な場所で情報を利用できるよう、高い可用性を確保しています。

ハイランドは、OnBase や Perceptive Content などのシングルインスタンス SaaS ソリューションを提供しています。また、Alfresco PaaS や Nuxeo などのマルチテナント SaaS ソリューション、さらにハイランドエクスペリエンスプラットフォーム (HxP) 上で開発されたソリューションなども提供しています。これらのソリューションは、ハイランドの専門エンジニアによって管理、運用、サポートされており、Amazon Web Services (AWS) を含む信頼できるパートナーによって運営されている弊社の共同設置データセンターまたはパブリックデータセンターで世界中で利用できます。

ハイランドクラウドは、現在や将来におけるコンテンツサービスの取り組みをサポートすることを意図して設計および管理されています。コンテンツサービスの導入を決定することで、次のようなメリットが得られます。

可用性と信頼性の向上

プライベートに管理されたデータセンターでは、コアデータとアプリケーションがオフサイトで管理されるため、システム停止、自然災害、またはサイバー攻撃が発生した場合でも事業継続性を維持できます。ハイランドクラウドを使用するお客様は、積極的なデータ冗長性と災害復旧のおかげで、99.99%のデータ可用性を享受しています。

保存場所要件に適合

データのプライバシーやセキュリティに関する多くの新しい規制では、特定の国や地域にデータを保存することが求められています。クラウド展開では、データを地域内に保存できるだけでなく、最も近いデータセンターを利用してデータアクセスを高速化することも可能です。ハイランドクラウドは、四大陸にある複数のデータセンターを活用して、42か国以上の要件を満たしています。

拡張性の向上

ストレージとコンピューティングの電力要件は、組織の規模によって、または業界によっては季節で異なる場合があります。ハイランドクラウドを展開すると、社内の技術インフラストラクチャを変更することなく、変化するビジネスニーズに容易に対応できます。

データセキュリティリスクの軽減

データをクラウドに保存することで、高度なデータ保護と物理的なデータセンターのセキュリティ確保というメリットが得られます。ハイランドクラウドは、使用中、転送中、および保存中のデータを暗号化し、他の組織のデータと混合することはありません。ハイランドのグローバルクラウドサービスチームは、世界中のハイランドデータセンターを管理し、信頼性の高いセキュアな環境を提供しています。



実行する理由



目次

はじめに

何を実行する
のか

トップクラスのコン
テンツサービス

業界ソリュー
ション

部門ソリュー
ション

ハイランド技術
の活用

どのように
実行するのか

プラットフォームの
特長

実行する理由

32 / 34

トランスフォーマティブな体験の実現

ハイランドでは、最も重要なコンテンツやプロセスの最適化を支援するために30年以上にわたって投資を行ってきました。コンテンツの価値とは、保存することではなく、コンテンツを使用して組織を前進させ、従業員がよりスマートに業務し、お客様、患者、市民、クライアントにより良いサービスを提供できるようにすることだと考えています。

そのため、業界をリードするコンテンツサービスソリューションを完成させ、提供するためにたゆまぬ努力を続けています。これにより、お客様は、人と情報の間に変革をもたらすような体験を作り出すことができます。

1つのハイランドソリューション、または複数のハイランドソリューションを操作する場合でも、大画面で操作する場合でも、小画面で操作する場合でも、ハイランドコンテンツ・サービスの機能をすぐに利用できます。つまり、創造、改善、変革、人々の生活を変えるなどさまざまな可能性を実現します。

解決策はすでに整っています。どこに進むかは、お客様の選択次第です。

Hyland.com をご覧いただくと、ヒントが見つかります。

Hyland™

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