

コンテンツサービスが、 インテリジェントで コネクテッドな 企業を実現させる 4つの理由

エンタープライズコンテンツ管理 (ECM) に対する新しいアプローチは、企業内の情報から新しい価値を抽出し、ビジネスプロセスを活性化することで、変革をもたらします

企業内のデジタル情報は急増しています。コンテンツサービスは、デジタルコンテンツを主要なシステムプロセスに組み込むことで、効率性とビジネス成果を大幅に高めています。本ドキュメントでは、この急激に変化する状況と、コンテンツからより多くの価値を引き出す方法について解説しています。

目次

はじめに.....	3
デジタルワークプレースの進化.....	4
導入の実際.....	4
コンテンツサービスが、インテリジェントでコネクテッドな企業を実現させる4つの理由	
1. 主要ビジネスアプリケーションの価値を高める.....	5
2. ビジネスプロセスを最大限に機能させる.....	5
3. 従業員の生産性を向上させる.....	6
4. 信頼できる唯一の情報源を提供.....	6
まとめ: 次のステップとそこに至るまでの道筋.....	7
リソース.....	7



はじめに

情報は、組織にとって最も価値のある資産です。それは、社内の記録から、顧客やパートナーとの間のコミュニケーション文書、社内で創出された知的財産に至るまで、あらゆる情報を含みます。

これらの情報の大部分は、現在デジタル化されており、その変革にはさまざまな利点があります。デジタルメディアは、必要に応じて取り込み、保存、共有、破棄するのに適しています。ただし、そのほとんどは孤立しサイロ化されてしまっており、それが作成されたアプリケーションやプロセス内でしか使用できません。また、アクセスするのが難しく、そのほとんどは管理が不十分であり、その情報を最も生かすことができる人に行き渡らせるのは困難な状況にあります。

企業は、ボリュームの増大とフォーマットの多様化に伴い、情報を管理し、価値を抽出するのに苦心しています。顧客やビジネスモデルの変化は、情報のやりとり、共有、コラボレーションを行うための新たな方法を必要としています。

高まる競争力、規制遵守、顧客サービスに関するニーズに応えられるようにするため、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 (ECM) プラットフォームが持つ組織・管理面の強みを、情報の発信源となるアプリケーションにまで拡張します。

主要アプリケーションにコンテンツサービスを統合することで、コンテンツは作成後すぐに分析されるようになります。メタデータの分類とガバナンスポリシーが自動的に指定・適用されるようになります。最も重要な点は、コンテンツサービスがダイナミックなコネク션을生成することで、メタデータの関連性に基づいてコンテンツを抽出し、企業全体で共有できるようになることです。

時間のかかる検索を行う代わりに、ユーザーは必要な情報をタスクに合わせて(多くの場合は、好みのインターフェース内で、または専用のワークスペースを介して)受け取ることができます。その結果、より高速に、より優れたスマートな意思決定が行えるようになります。

コンテンツをデジタルビジネスにつなげるというこのアプローチは、「インテリジェントでコネクテッドな企業」にとって不可欠なものです。以下では、コンテンツサービスの導入の実際について解説します。ぜひ読み進めて、可能性を探ってください。

構造化されたビジネスプロセスという観点から、エンタープライズコンテンツを管理する

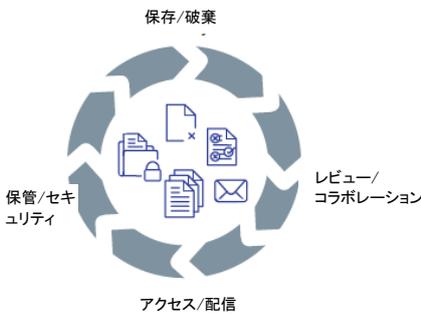
古いパラダイム

コアビジネスプロセスと別々に管理されたコンテンツ

ただのコアビジネスプロセス



コンテンツ



新しいパラダイム

コアビジネスプロセスに統合されたコンテンツ (例: HCM、ECC、SRM、CRM、PPM、ERP)

コンテンツが強化されたビジネスプロセス



上の図は、「コアビジネスプロセスと別々に管理されたコンテンツ(古いパラダイム)」から、「主要なビジネスプロセスに統合されたコンテンツ(新しいパラダイム)」への移行を示しています。



基本がよく分かる動画(英語)がご覧いただけます。また、ここから、[AIIM が発行する「産業調査レポート 2018」](#)(英語)の完全版がダウンロードできます。

デジタルワークスペースの進化

企業のデジタル化と、情報のサイロ化が進むに従って、コンテンツ管理に対するニーズは高まりつつあります。膨大な量のデータを管理するだけでなく、ビジネスに生かせるインサイト(知見・洞察)の形で情報の価値を引き出すには、情報にシームレスにアクセスし共有できることが不可欠です。

そのうえ、テクノロジーは急速に進歩しています。コンテンツサービスは、ほんの数年前にはまだ新しいコンセプトでしたが、今日ではあたりまえの話題として語られるようになってきました。同じことが、クラウド、AI、キャプチャ、自動化テクノロジーにも当てはまります。

貴社では、どこまで対応ができていますでしょうか？ 優先事項は何でしょうか？ 達成可能なこと、達成したいことは何でしょうか？

AIIM が発行する「インテリジェント情報管理の現状 2018」レポートでは、貴社のベンチマークとして活用できる情報が提供されています。主に以下の考察が行われています。

- ・ 組織の情報管理に対する取り組みに変革をもたらす、ビジネスモデルのシフトと技術の進歩
- ・ 企業が採用すべき新しい方法論とアプローチ

導入の実際

「インテリジェントでコネクテッドな企業」を構築する: 重要なビジネスインサイトをビジネスシステムに結び付ける

以下の動画(英語)では、構造化されていないデジタルコンテンツを主要システムに接続することによって、ビジネスプロセスがどのように抜本的に変革されるのかを説明しています。

組織が、ドローンやロボットなどの新しい技術の導入・展開を進めていくと、コネクテッドなシステムやプロセスがなければそうした技術も十分には生かせません。コンテンツサービスの導入により、顧客は新しい種類のコンテンツをコアビジネスプロセスに統合し、リスクとコストをより適切に管理できるようになります。





「私たちが組織内でどんな問題を抱えていても、OpenText は、情報を管理するだけでなく、組織に付加価値をもたらす他のビジネスアプリケーションにも拡張可能なソリューションを持ち合わせていました」

Vince Boccieri

ECM プログラムマネージャ

— Salt River Project

[📄 サクセスストーリー\(英語\)はこちら](#)

コンテンツサービスが、インテリジェントでコネクテッドな企業を実現させる 4つの理由

1. 主要ビジネスアプリケーションの価値を高める

主要アプリケーションとは、ほとんどのユーザーが日常的に利用するソフトウェアのことです。これらは、請求書の支払い、顧客の管理、同僚とのコミュニケーションに使用されるツールで、多くのビジネスプロセスの中核を担っています。また、SAP®、Oracle®、Microsoft®、Salesforce®などが提供する ERP、HCM、CRM などのシステムもあります。

設計上、それらは非常に的を絞ったタスクを実行するのを得意としています。しかし、従来それらは孤立しサイロ化しており、ごく限られた少数数のみアクセス可能でした。コンテンツサービスは、これらのデータを開放して、シームレスに統制や加工を行い、社内のナレッジワーカーが利用できるようにします。

最も必要とされるタイミングで、必要とされる場所に情報を提供することで、サプライチェーンの最適化、ヒット商品の開発、資産パフォーマンスの最適化、そして顧客と良好な関係を築くことが可能になり、ビジネスシステムのパフォーマンスを向させます。

コンテンツサービスは、主要アプリケーションを企業全体のリソースとして最大限に活用することで、組織の投資対効果を最大化させることを可能にします。



「OpenText を導入する以前は、主に電子メールを使用して情報を交換していましたが、電子メールの送信元やエンドポイントを追跡する方法がなかったため、承認が遅れることが頻繁にありました。OpenText はこの「仲介者」を排除し、運用コストの削減をもたらしてくれます。また、あらゆる変更を完全に把握できるようになり、コンプライアンスが劇的に改善しました」

Ply Samudavanija

IT 部門バイスプレジデント Gulf MP

Company Limited

[📄 サクセスストーリー](#)

2. ビジネスプロセスを最大限に機能させる

ビジネスプロセスは組織の生命線ですが、孤立してしまうと機能しなくなります。プロセスが、効率的かつ正確に機能するためには、他のシステムやプロセスからの情報が必要です。

例えば、請求金額の調整を処理するには、フィールドスタッフ、顧客担当者、サプライヤー、請求書処理者などの間でコンテンツをやりとりする必要があります。さらに、これらのプロセスで作成されたすべての新しい情報にタグ付けして、別の重要なプロセス(規制対応、証拠開示)ですぐに利用できる状態にする必要があります。

プロセス全体の成果を最大限に高めるためには、重要なインサイトをビジネスプロセスにもたらす必要があります。コンテンツが強化されたビジネスプロセスモデルでは、コンテンツが作成され主要システムに接続されると、それを説明するための追加情報が一緒に格納されます。これはメタデータと呼ばれます。これによって、主要アプリケーションプロセス内で正しい情報が結び付けられるため、コンテンツがよりスマートに、関連性が明らかになります。メタデータは、これまで構造化されていなかったコンテンツをよりインテリジェントなものにし、重要なビジネスプロセスに結び付けます。

プロセス内の作業者は、別のシステムに切り替えたりせずとも、使い慣れたアプリケーションやインターフェースを通じて、情報のすべてを把握できるようになります。



3. 従業員の生産性を向上させる

ユーザーエクスペリエンスは、従来の情報管理プラットフォームではなおざりにされてきた要素です。コンテンツサービスを主要なビジネスシステムに取り入れることで、それが変化します。特定の目的を達成するために設計されているため、ユーザーが必要とする「方法、タイミング、場所」を反映する形で体験をカスタマイズしたり、ロールベースで体験を提供することが可能です。

「OpenText™ Employee File Management for SAP® Solutions を導入する以前は、人事部のスタッフは管理作業に時間を取られていました。すべての従業員のファイルをデジタル化し、簡単にアクセスできるようにすることで、オープンエンrollmentなどの他の業務に集中するための時間を確保できるようになりました」

Glenn Dieball

システム管理者 Johnsonville Sausage

[📄 サクセスストーリー\(英語\)はこちら](#)



4. 信頼できる唯一の情報源を提供

ますます多様化するソースからの情報が、加速度的に企業内に流入してきています。規制対応や法令遵守に対するニーズが高まっています。顧客は、十分な情報を伴わない回答の受け入れを拒否するようになっています。

ほとんどの組織は、5年も前から時代遅れになっているコンテンツ管理インフラストラクチャによって身動きが取れなくなっています。

しかし、解決策はあります。生産性の問題を解決し、ガバナンスのベストプラクティスをプロセスにまで広げるために、既存の ECM プラットフォームにコンテンツサービスを組み入れることです。

いわゆる「信頼できる唯一の情報源」を実現するまでには数多くのステップが必要ですが、ステップごとに、より多くの情報を統制できるようになるなど、効果は確実に現れます。そして、それは、イノベーションの促進、顧客サービスの強化、リスクの軽減につながるのです。

「ここには、三部作があります。OpenText™ Content Suite は、信頼できる情報源を提供します。OpenText™ Extended ECM for SAP® Solutions は、プロセスを提供します。そして OpenText™ Application Governance & Archiving for Microsoft® SharePoint® は、先駆的です」

Rick Quarmby 主席ナレッジマネジメント

アドバイザー Hydro Tasmania

[📄 サクセスストーリー\(全文\)はこちら](#)

「今、私は二つの事柄に関心を持っています...まず一つ目は、コンテンツサービスに対する考え方の変化です。OpenText は、コンテンツサービスを使って、ECM をビジネスプロセスに拡張し、そのビジネスプロセス内のアプリケーションにまで拡張することを長年にわたり提唱してきました。当社のお客様はこの方法で非常に成功しています。コンテンツサービスは、デジタルビジネスプロセスの変革に実際に活用されているのです」

Muhi Majzoub

OpenText エンジニアリング部門および IT 部門 エグゼクティブ・バイスプレジデント

当社の Muhi Majzoub へのインタビュー「[コンテンツマネジメントの見方を考える](#)」(英語)は[こちら](#)からご覧いただけます。

まとめ: 次のステップとそこに至るまでの道筋

情報管理に新しいアプローチを採用しないことのコストは、容易に数値化できます。消費者、各企業、各業界はデジタル変革の道を進んでいます。このことは、ほとんどの企業にとって、その存続が、企業の最も価値のある資産である「情報」をいかに効果的に管理し、そこから付加価値を得ることができるかにかかっていることを意味します。

幸いなことに、「インテリジェントでコネクテッドな企業」を実現するための土台、(つまり、クラウド、自動化、AI から成る、インサイトを集約するシステムインテグレーションを実施するための土台)、はすでに整っています。

企業内にすでにある ECM プラットフォームはその基盤であり、それにコンテンツサービスを追加することで進化を遂げることができます。そうすることで、ECM が柔軟で包括的なものになります。つまり、コンテンツからインサイトが得られるようになることで、ビジネスプロセスからより一層の価値が引き出せるようになります。より多くの情報を統制下に置きながら、より豊富な情報を社員やプロセスが利用できるようにして、生産性を高めることができます。

成功の秘訣は大きな飛躍ではなく、小さなステップにあります。部門やプロセス内の課題や機会を特定し、信頼できるベンダーと提携してソリューションを特定し実装しましょう。そして、そのステップを繰り返し行いましょう。

コンテンツサービスの業界リーダーとのパートナーシップ

OpenText は、コンテンツサービスソリューションの業界リーダーです。OpenText Extended ECM Platform は、以下のことを支援します。

- ・ 重要なプロセスの中心にある主要アプリケーションとの統合
- ・ 企業全体にわたるサイロ化の解消と情報フローの円滑化
- ・ 増え続ける多様なコンテンツを効果的に管理するための、シンプルかつ直感的なユーザーエクスペリエンスの提供
- ・ 信頼性の高い情報ガバナンスとセキュリティ機能の範囲の拡大

OpenText は、2018 年のガートナー社のマジック・クアドラント・レポートにおいて、コンテンツサービス・プラットフォーム分野の「リーダー」に再度認定されました。[詳細\(英語\)はこちらをご覧ください。](#)

リソース

以下の資料をお読みいただくことで、コンテンツマネジメントを取り巻く環境の変化と、OpenText のソリューションが将来に備える上でいかに役立つのかがご理解いただけます。

- ・ インテリジェントインフォメーションとは何かについては、OpenText の CEO 兼 CTO、Mark Barrenechea のブログ記事「[インテリジェントでコネクテッドな企業の実現に向けて](#)」(英語)をご覧ください。
- ・ ECM に対するこの新しいアプローチのコンセプトと実際の導入手法を理解するには、ブログ記事「[コンテンツサービスとは](#)」(英語)をご覧ください。
- ・ OpenText Enterprise World 2018 の「[コンテンツサービスに関する基調講演](#)」(英語)をご覧ください。成功への戦略、情報管理の未来、OpenText コンテンツサービスのロードマップをご紹介します。

OpenText は、どのようにコンテンツのインサイトを主要なビジネスシステムに結び付けて、インテリジェントかつコネクテッドなビジネスプロセスの実現をサポートしているのでしょうか。その説明がご覧いただけます(英語)。