

по материалам

Gartner[®]

(адаптированный перевод)

Владислав Тюрин



ECM > CSP > DM

С 2017 года компания Gartner заменила в своих аналитических обзорах системы Enterprise Content Management на Content Services Platforms. Обозначив качественное изменение в задачах, принципах, правилах, функциях и процессах работы с корпоративным контентом.

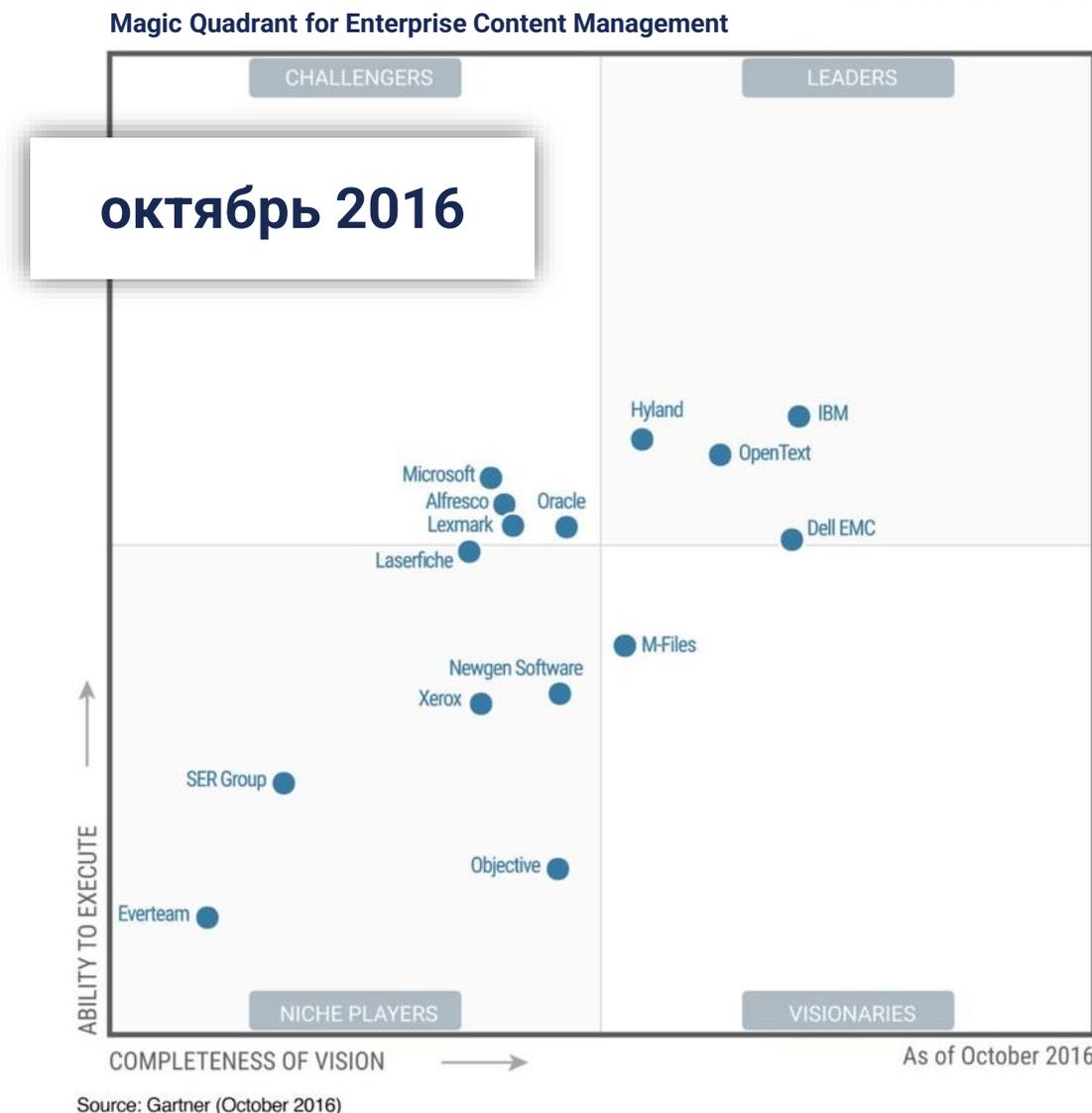
В декабре 2024 года Gartner представил Magic Quadrant for Document Management в качестве нового варианта маркетинговой оценки информационных систем управления контентом.

2025
февраль



Ключевые компоненты ECM:

- управление документами;
- управление образами документов;
- управление хранением и соответствия нормам;
- управление потоками работ;
- управление веб-контентом;
- управление мультимедиа контентом;
- управление знаниями;
- документно-ориентированное взаимодействие.





CSP представляет собой набор сервисов и микро-сервисов:

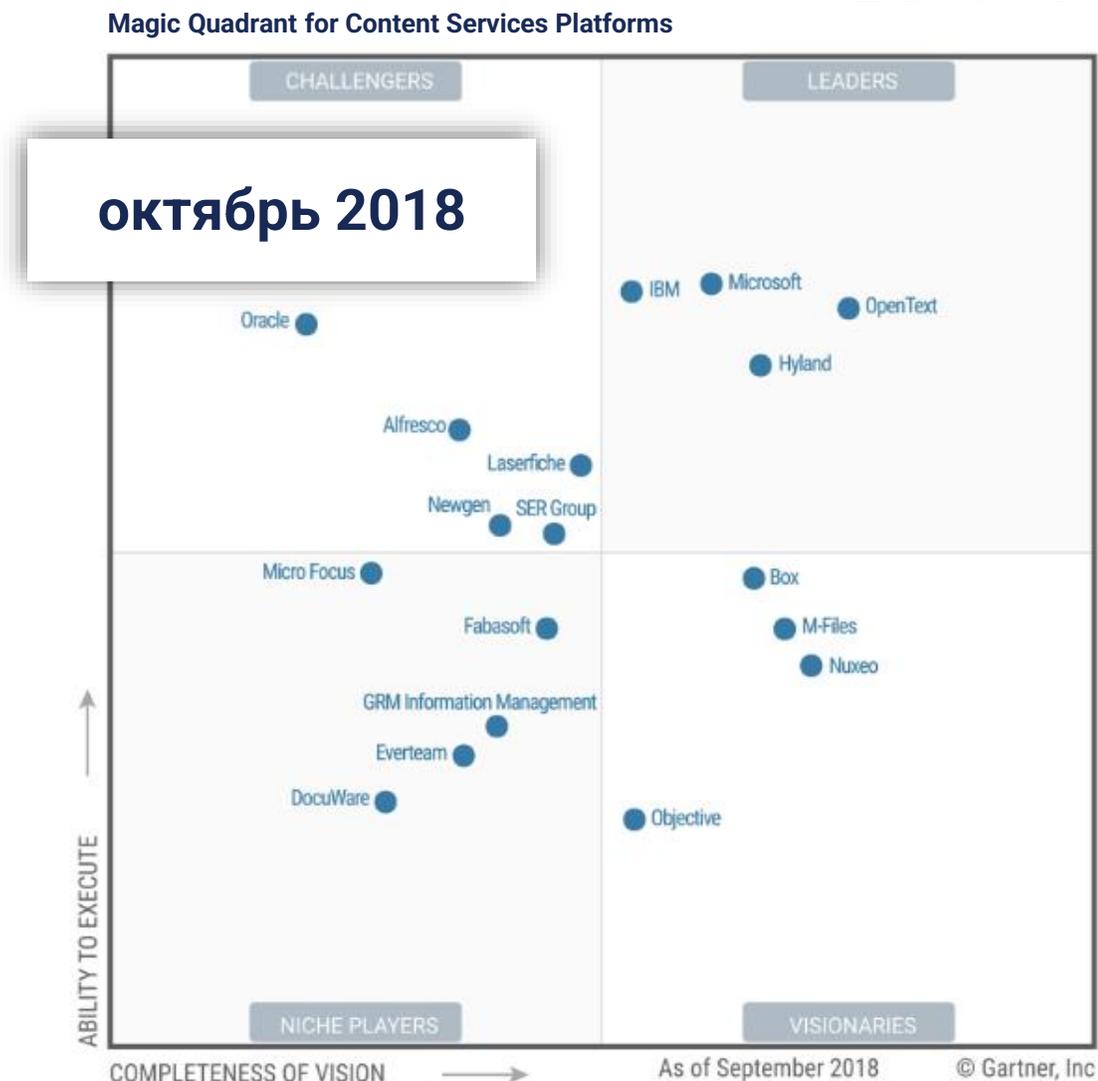
- воплощенных
 - либо в виде интегрированного набора продуктов,
 - либо в виде отдельных приложений,
- использующих общие API и репозитории для обработки различных типов контента,
- созданных в интересах множества категорий сотрудников,
- основанные на многочисленных сценариях использования контента в организации.





CSP включает следующий функционал:

- захват и загрузка контента в оцифрованных форматах файлов;
- управление оцифрованными файлами контента и связанными метаданными;
- бизнес-обработка цифрового контента;
- продуктивная работа пользователя с цифровым контентом;
- платформенные сервисы для цифрового контента;
- администрирование контента и платформы в целом.



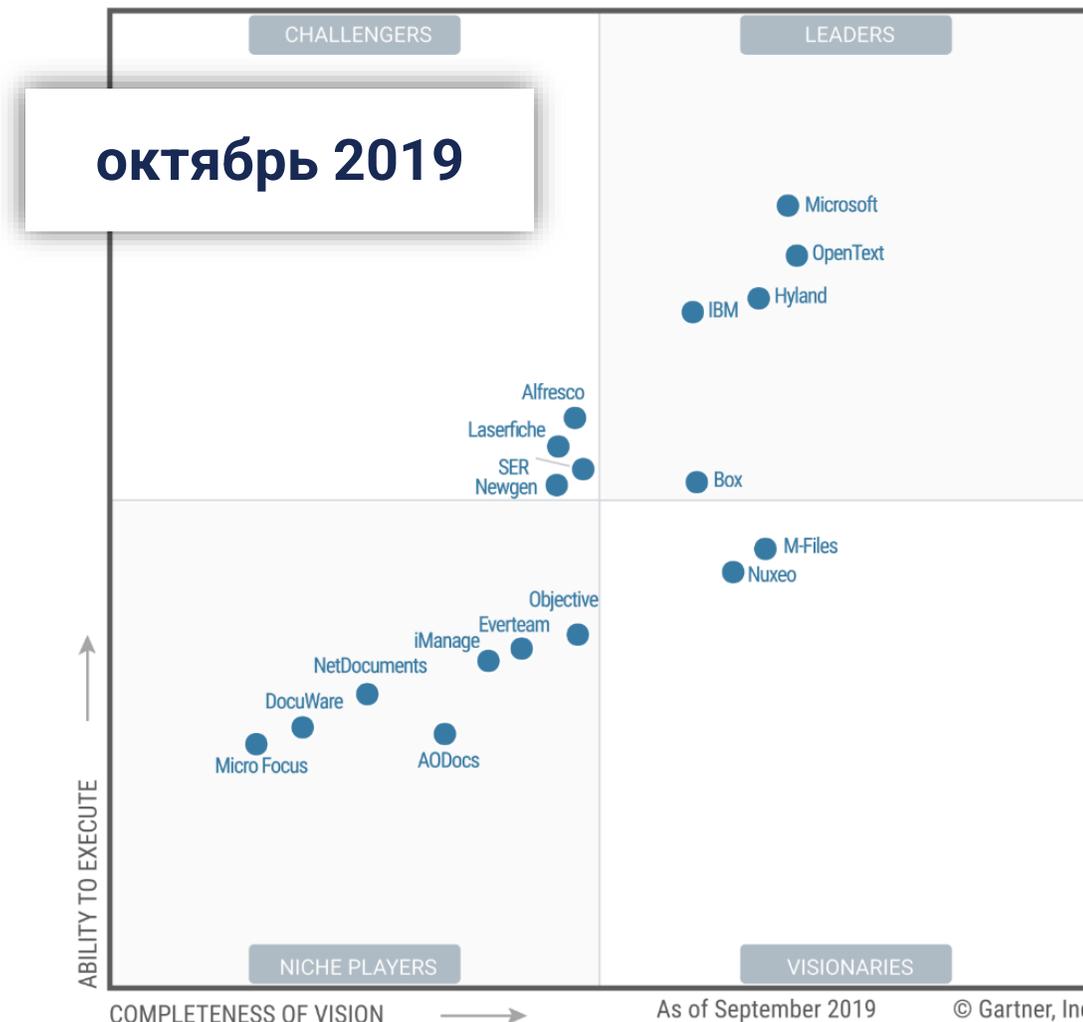


Content Services Platform – ключевой элемент цифрового рабочего пространства и цифрового бизнеса.

Content Services Platform – это интегрированная платформа, которая для поддержки цифрового бизнеса и трансформации предоставляет:

- контент-ориентированные сервисы,
- репозитории,
- API,
- решения и инструменты бизнес-обработки.

Magic Quadrant for Content Services Platforms





Типичные случаи использования CSP включают:

- управление документами,
- бэк-офисные процессы,
- приложения бизнес-процессов,
- управление записями,
- управление производительностью команды.

CSP может предлагать готовые решения для вертикальных и горизонтальных процессов контента (таких как управление делами, управление юридическими вопросами, управление контрактами).





CSP имеет свой собственный репозиторий и может интегрироваться с внешними, не родными репозиториями и приложениями.

CSP имеет веб-интерфейсы, интерфейсы настольных компьютеров и мобильных приложений, которые позволяют пользователям перемещаться по различным контент-сервисам и работать с ними.

CSP доступна локально, как размещенные сервисы, в облаке (SaaS, PaaS) или в гибридных архитектурах, которые объединяют облачные и локальные хранилища и/или службы.





CSP являются основой управления и использования контента в организации.

Технологии CSP позволяют сотрудникам получать контент и работать с ним современным и беспрепятственным способом, независимо от структуры и границ бизнеса.

Основные функции CSP включают сбор, создание, консолидацию, обработку и хранение контента для поддержки личных, групповых, ведомственных и корпоративных бизнес-операций.

CSP предоставляют базовый набор инструментов для хранения, индексирования и управления контентом с возможностью его редактирования и управления версиями. Они служат точкой доступа организации по умолчанию для внутреннего контента и предоставляют возможность встраивать контент в другие связанные документы и приложения для управления записями (например, планирование ресурсов предприятия, управление ресурсами клиентов, решение для управления человеческим капиталом).

CSP предоставляют возможность консолидированного управления контентом и повышения эффективности его использования за счет хранения записей, размещения и обособленности данных, безопасности документов и аудита работы с документами.



по материалам

Gartner[®]

Market Guide for
Content Services
Platforms

09.01.2023

Функциональность



Хранение



Индекс



Управление

Базис



Защита



Регулирование

КОНТЕНТ

Основные сценарии использования



Разделяемые файлы



Оптимизация процессов



Поддержка регламентов

Разделяемые файлы:

распространение значительных объемов контента среди физических и юридических лиц внутри и за пределами организации.

Включая обмен отчетами для устаревших приложений или оцифрованных бумажных документов. Централизованная замена совместного использования файлов на рабочем столе или в сети.

Оптимизация процессов: операционно-ориентированная оптимизация процессов проверки или утверждения при создании или распространении контента.

В том числе с целью сокращения времени, необходимого для поиска деловых документов, таких как контракты или документы, относящиеся к сотрудникам.

Поддержка регламентов: процедуры, гарантирующие, что контент сохраняется или уничтожается проверяемым и соответствующим образом.

Например, в соответствии с финансовыми или кадровыми регламентами и стандартами, учитывая правила обработки персональных данных и медицинских сведений.

Три функциональных кластера CSP (диаграмма)



по материалам

Gartner

Market Guide for
Content Services
Platforms

09.01.2023

Три функциональных кластера CSP (описание)



по материалам

Gartner

Market Guide for
Content Services
Platforms

09.01.2023

Функциональность Content Services Platform можно разделить на три кластера:

A. Совместное использование контента

– базовая функциональность централизованного хранения и обмена файлами. Обычно обеспечивает работу с документами отдельными лицами или командами, но иногда применяется для поставки официального делового контента сторонним лицам.

B. Базовые службы управления контентом

– основной набор функций, необходимый для обеспечения эффективной работы бизнеса с контентом.

C. Полный пакет сервисов управления контентом

– функционал обеспечивающий работу на платформе с различным типом специализированного контента, который имеет дифференцированные требования к технологиям и алгоритмам хранения, обработки и распространения информации.

Например, извлечение документов из мэйнфрейма, оцифровка бумажных документов и создание массовых рассылок.





A Совместное использование контента:

1. Хранилище контента

Масштабный репозиторий контента, способный хранить десятки миллионов или миллиарды объектов и связанных метаданных в одном выделенном клиентском пространстве. Репозитории должны хранить все нативные типы контента, независимо от формата. Другие функции на уровне репозитория: шифрование, управление наборами данными.

2. Интеграция с приложениями

Большинство CSP обеспечивают интеграцию со стандартными приложениями офисных пакетов, такими как текстовые процессоры, инструменты для работы с электронными таблицами и презентациями, а также с электронной почтой. Наиболее распространенными поддерживаемыми пакетами решений для цифровых рабочих мест являются офисные пакеты от Microsoft и Google. Некоторые платформы также могут поддерживать Microsoft Teams. Отдельные решения обеспечивают автоматизированное управление электронной почтой с поддержкой предиктивной индексации.

3. Система защиты контента

Стандартные средства управления безопасностью позволяют организации защищать контент на уровне файлов и на уровне модели на основе метаданных с учетом ролей, режимов и мест доступа. Расширенные возможности: активное выявление, классификация и контроль конфиденциального контента; предотвращение потери данных.

4. Управление доступом

Средства управления конфиденциальностью позволяют организации хранить контент и метаданные в соответствующих местах исходя из их содержания, состава и структуры. Часто используется для обеспечения необходимого уровня доступа к данным с учетом прав пользователей.

Корпоративное администрирование:

Единая консоль администрирования, которая позволяет администраторам управлять пользователями, группами, ролями, а также общими параметрами производительности и возможностей системы. CSP обычно интегрируется со службами информации каталогов предприятия для управления пользователями/группами/ролями/безопасностью и обеспечивает поддержку единого входа.

Открытое API:

Большинство CSP предоставляют клиентам REST API, который обеспечивает доступ к основным функциям продукта. Как минимум, CSP должен предоставить API, позволяющий клиенту извлекать, записывать или удалять объекты контента и метаданные.



B Базовые службы управления контентом:

5. Метаданные

Функция для определения и использования модели метаданных в отношении конкретных типов контента, в дополнение к метаданным традиционных файловых систем. Метаданные могут применяться для поддержки пользователей при создании контента (автозавершение, подсказки), предлагая варианты на основе поиска или предопределенных шаблонов. Метаданные также могут быть ситуационными и контекстными.

6. Библиотечные службы

Возможность загрузки контента и создания нового контента на платформе. Библиотечные службы обеспечивают проверку контента на входе/выходе, создание новых версий, а также отслеживание и ведение истории изменений. Расширенные функции включают предоставление шаблонов для создания нового контента или структур папок.

7. Поиск

Возможность для конечных пользователей выполнять полнотекстовый, контекстный или структурный поиск текста, который встречается «где угодно» в контенте, хранящемся в системе. Многие CSP также обеспечивают фасетный поиск, установку дополнительных фильтров на основе метаданных для оптимизации результатов поиска.

8. Отчетность

Определение и подготовка отчетов об использовании системы, а также отчетов со сведениями о контенте, соответствующего определенным критериям.

9. Обеспечение мобильности

Мобильный клиент, доступный на платформах iOS и Android, который обеспечивает доступ к основным возможностям управления документами, включая чтение, поиск и индексацию.

10. Конвертация типов контента

Преобразование одних типов контента по формату в другие. Наиболее распространена конвертация документов в рамках офисного цифрового рабочего места (например, документов Word в PDF). Кроме того, возможно преобразование изображений и технических документов (включая распознавание текста). Некоторые CSP вместо конвертации предлагают простой просмотр файлов без фактического их преобразования и сохранения в новом требуемом формате.



С Полный пакет сервисов управления контентом:

11. Автоматизация процессов

Базовый сценарий автоматизации процессов в CSP обычно заключается в машинной обработке потока работ по созданию, проверке и утверждению контента. Продвинутое CSP поддерживают автоматизацию посредством серии синхронных или асинхронных задач, которые выполняются либо людьми, либо автоматизированными средствами. Эти процессы могут работать как внутри, так и за пределами организации и использовать очереди задач пользователя или электронную почту. Функциональность сосредоточена на документах или контентных действиях, таких как извлечение метаданных или сравнение документов.

12. Аналитика контента

Наиболее распространены алгоритмы анализа контента позволяющие его классифицировать и обогащать метаданными (используя в том числе компьютерное зрение и обработку естественного языка). Анализ контента также включает в себя функции, позволяющие понять, как контент потребляется аудиторией.

13. Анализ продуктивности

Направлен на предвидение потребностей пользователей и оптимизации их действий. Это становится возможным благодаря управлению задачами и технологии связывания на основе графов, которые используются для обнаружения шаблонов работы и проактивного предоставления контента пользователям. Расширенные возможности позволяют автоматически связывать контент в файлах, на сайтах и в социальных сервисах на основе общих тем или объектов.

14. Интегратор бизнес-ролей

Часто контент является ресурсом для бизнес-процессов, которые автоматизируются специализированными приложениями. Для комплексной интеграции нескольких платформ и приложений с целью обеспечению единого рабочего места необходим соответствующий обновляемый функционал, обычно поддерживаемый сторонними поставщиками.



С Полный пакет сервисов управления контентом:

15. Корпоративный поиск

Распространенным поддерживаемым вариантом является корпоративный поиск, позволяющий находить контент, расположенный в нескольких различных репозиториях и файловых хранилищах. Множественные интеграции расширяют задачи и функции с этим связанные, поддерживая редактирование или удаление контента, хранящегося в сторонних репозиториях или файловых хранилищах.

16. Регулирование информации

Большинство зрелых CSP обеспечивают высокий уровень управления записями, главным образом для поддержки правил удаления файлов. Некоторые системы по-прежнему поддерживают хранение только на основе папок, что затрудняет работу в организациях со сложными политиками хранения. Некоторые CSP и сторонние решения предлагают управлять объектами как записями, другие CSP обеспечивают инструменты совместной работы с контентом или с разделяемыми между пользователями файлами.

17. Управление поставкой контента

Документы, созданные в автоматическом режиме, управление коммуникациями с клиентами, сохраняемая отчетность, архивирование контента и иные задачи требуют эффективного управления процессами поставки (экспорта) контента. CSP, которые публикуют контент для большой аудитории, должны иметь возможность масштабирования с учетом предполагаемых средних и пиковых рабочих нагрузок.

18. Обработка документов

Инструменты для интеллектуальной обработки документов позволяют извлекать данные для поддержки автоматизации крупномасштабных и повторяющихся задач по обработке контента. Могут применяться технологии естественного языка и компьютерного зрения для извлечения данных из структурированного и неструктурированного контента.



Рынок CSP – зрелый и многие поставщики присутствуют на нём более 30 лет.

Фиксируемые изменения на рынке постепенные и не революционные.

Показательные тренды, определяющие текущий характер развития рынка CSP:

- 1. Медленный рост рынка:** рынок сервисов для управления контентом в целом (включая инструменты для совместной работы) вырос на 10,8% в 2021 году, поскольку организации реагировали на проблемы, связанные с COVID-19. CSP показали рост на 7,5%. Но цифровые сервисы для работы с контентом отстали от общего рынка прикладного программного обеспечения на 5,2%.
- 2. Продолжающаяся консолидация поставщиков:** Gartner отмечает устойчивый темп консолидации и поглощения на рынке CSP с момента введения наблюдения за рынком в 2001г. Если ранее на Gartner Magic Quadrant по ECM/CSP были представлены 67 поставщиков. То сейчас из них остались всего 33, в то время как 16 вендоров объединились с OpenText, а 5 – с Hyland.
- 3. Ориентирование на стандарты Microsoft 365:** пакет во многом является стандартным для повышения производительности, в котором Microsoft Teams используется для широкого взаимодействия, а SharePoint служит базовым хранилищем контента и основной платформой сервисов по управлению контентом. Многие организации при этом используют ряд специализированных решений для цифровых рабочих мест, обслуживающих бизнес-потребности в конкретной области (например, обработка юридических документов или счетов к оплате).
- 4. Минимальная функциональная дифференциация:** вместо нишевой специализации или акценте на высокодифференцированных решениях, большинство CSP ориентированы на базовый схожий функционал с относительно небольшими различиями. Новые разработки чаще происходят на уровне дополнительных модулей. Заметен значительный переход большинства CSP в сторону полноценных SaaS-решений.



Gartner выделяет ряд следующих факторов, которые направляют, преобразуют или способны подорвать рынок CSP (начало):

- 1. Диверсификация и инновации на уровне приложений:** меньшие по размеру специализированные приложения, созданные для конкретных бизнес-задач, а также достижения в области интеллектуальных решений по производству и классификации контента будут иметь преимущества (как это видно на смежных рынках, таких как решения для обработки документов).
- 2. Интеграция бизнес-направлений и вертикальная специализация:** возможности интеграции с широким набором бизнес-приложений (например, Salesforce, SAP, ServiceNow, SAP SuccessFactors, Workday) уже являются стандартом. Долгосрочная дифференциация платформ более вероятна за счет географической адаптации и вертикальной специализации в таких отраслях, как страхование и здравоохранение.
- 3. Управление информацией:** сценарии использования CSP, связанные с управлением и контролем доступа к контенту, останутся главным фактором развития. Инвестиции будут увеличиваться в смежные технологии управления информацией, включая защиту информации и персональную идентифицируемую информацию. CSP по-прежнему будут при этом служить безопасным корпоративным хранилищем, отвечая требованиям по защищенному управлению документами и записями.
- 4. Целостный подход к управлению контентом:** организации переосмысливают важность и последствия стратегии целостного подхода к управлению контентом, к выполнению операций с контентом и по взаимодействию с ним.



Gartner выделяет ряд следующих факторов, которые направляют, преобразуют или способны подорвать рынок CSP (окончание):

- 5. Вопрос экономической целесообразности использования Microsoft 365:** поскольку организации часто совмещают пересекающиеся и избыточные технологии для продуктивных решений и при совместной работе в цифровой среде, вопрос о том подходит ли SharePoint для управления контентом в полной мере, будет оставаться открытым. Пока SharePoint предоставляет базовый набор функций, другие CSP-поставщики могут перекрыть его функционально, оправдав более высокую стоимость своих продуктов и сервисов.
- 6. Низкий уровень интеллектуализации контента:** поскольку организации ищут новые способы использования существующего контента или улучшения бизнес-процессов с помощью интеллектуализации контента, они иногда обнаруживают, что подобные усовершенствования в основном доступны в приложениях вне рамок CSP. Например, сервисы по управлению жизненным циклом контрактов (CLM) позволяют анализировать условия контракта по регламентам организации. CLM также могут генерировать новые контракты из библиотеки. Организации ищут аналогичную функциональность для других документов, таких как письма с предложениями о работе или типовые операционные процедуры.
- 7. Нишевые возможности low-code:** CSP предоставляют возможности low-code-автоматизации, которые обращаются к контенту внутри контура, но редко предусматривают доступ к данным вне платформы. Организации ищут способы использовать выбранную ими low-code-платформу (LCAP) для работы не только со своим контентом, но и со сторонним. Это требует разработки собственной интеграции между LCAP и CSP.



по материалам

Gartner[®]

Market Guide for
Content Services
Platforms

09.01.2023

Руководители, ответственные за формирование цифрового рабочего места работника бизнеса, должны:

1. Сформировать базовое представление о текущей экосистеме используемых бизнесом контент-сервисов, привлекая кросс-функциональные заинтересованные стороны, обладающие знаниями о бизнес-требованиях и сценариях использования таких сервисов сотрудниками.
2. Определить самые большие и значимые разрывы и проблемы по возможностям и издержкам, сопоставив результативность сервисов для управления контентом с ценностью и эффективностью бизнес-задач.
3. Дифференцировать поставщиков контент-сервисов, оценивая возможности интеграции с имеющимися или перспективными бизнес-приложениями (информационными системами) с учетом вертикальной специализации, принимая во внимание, что большинство CSP функционально стабильны и стандартизированы.



по материалам

Gartner[®]

Market Guide for
Content Services
Platforms

09.01.2023

Руководители, ответственные за формирование цифрового рабочего места работника бизнеса, должны:

1. Сформировать базовое представление о текущей экосистеме используемых бизнесом контент-сервисов, привлекая кросс-функциональные заинтересованные стороны, обладающие знаниями о бизнес-требованиях и сценариях использования таких сервисов сотрудниками.
2. Определить самые большие и значимые разрывы и проблемы по возможностям и издержкам, сопоставив результативность сервисов для управления контентом с ценностью и эффективностью бизнес-задач.
3. Дифференцировать поставщиков контент-сервисов, оценивая возможности интеграции с имеющимися или перспективными бизнес-приложениями (информационными системами) с учетом вертикальной специализации, принимая во внимание, что большинство CSP функционально стабильны и стандартизированы.

Content Services Platform transitioning to Document Management



Gartner Peer Insights. Search vendors, products or markets Write a Review Categories For Vendors Join / Sign In

Content Services Platforms (Transitioning to Document Management) Reviews and Ratings

What are Content Services Platforms?

Content services platforms (CSPs) are foundational for managing and utilizing content within an organization. CSP technologies enable employees to retrieve and work with content in a modern and seamless way across devices and organizational boundaries. Core CSP functionalities include content capture, creation, consolidation, processing and retention to support personal, team,.... [Show More](#)

<https://www.gartner.com/reviews/market/content-services-platforms>

Gartner Peer Insights. Search vendors, products or markets Write a Review Categories For Vendors Join / Sign In

Content Collaboration Tools (Transitioning to Document Management) Reviews and Ratings

[Download PDF](#)

What are Content Collaboration Tools?

Content collaboration tools provide an easy way for employees to use and share content both inside and outside the organizations. Since these tools can be used to collaborate with customers, partners and suppliers, they often provide rich security and privacy controls. Today, much of this functionality also can be found... [Show More](#)

<https://www.gartner.com/reviews/market/content-collaboration-tools>



по материалам

Gartner

Document Management определяется как совокупность инструментов и практики в интересах отдельных пользователей, команд и предприятий предназначенные для:

- сбора,
- хранения,
- обработки и
- доступа

к документам и контенту.

Document Management используется для широкого спектра совместных и операционных целей, обеспечивая цифровое рабочее место, совместную работу с контентом, процессы, ориентированные на контент, **контент-сервисы** для корпоративных приложений и управление контентом.





по материалам

Gartner

Magic Quadrant
for Document
Management

18.12.2024

* авторская
визуализация
по аналогии

Функциональность

Сбор



Обработка

Хранение



Доступ

Выбор потребителя



Универсальный
набор
инструментов

vs



Упакованное
приложение

УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ

Основные сценарии использования



Разделяемые
документы



Оптимизация
процессов



Поддержка
регламентов



Документо-
оборот



Внешнее взаимодействие

Разделяемые документы:

работа в рамках цифровых рабочих пространств, включая обмен сообщениями, проведение совещаний, взаимодействие по интрасети, совместное редактирование.

Оптимизация процессов и

исполнение задач: автоматизация и выполнение контент-центричных бизнес-процессов.

Поддержка регламентов:

исполнители, работающие с электронными записями, отвечают за контроль хранения и утилизации критически важной для бизнеса информации.

Документооборот:

корпоративные приложения, которые создают и используют документы в рабочем потоке, как background-процесс.

Внешнее взаимодействие:

работа с подрядчиками, деловыми партнерами и клиентами.



Gartner оценивает, что от 70% до 80% корпоративной информации неструктурировано. Это представляет собой значительную проблему для организаций, которые должны раскрыть потенциал и снизить риски контента.

Инструменты управления документами имеют решающее значение для корпоративных стратегий автоматизации, которые должны обеспечивать работу с неструктурированной информацией или контентом.

Инструменты Document Management представляют собой упакованный набор компонентных контент-сервисов, которые можно настроить в соответствии с конкретными бизнес-потребностями.

Их можно найти в качестве компонентов цифровых рабочих мест. Они часто используются в качестве функциональных платформ для создания бизнес-решений. Это означает, что инструменты Document Management могут конкурировать со смежными рынками приложений контент-сервисов, таких как управление цифровыми активами и управление жизненным циклом контрактов, представляющих собой предварительно упакованные решения под бизнес-потребности соответствующих отделов и отраслей.

Выбор между универсальным набором инструментов управления документами и упакованным приложением является ключевым выбором для потребителей.

по материалам

Gartner[®]

Magic Quadrant
for Document
Management

18.12.2024



по материалам

Gartner[®]

Magic Quadrant
for Document
Management

18.12.2024

Инструменты Document Management – это универсальные платформы для управления контентом для разных сценариев использования.

- ✓ **Сотрудники**, работающие в рамках цифровых рабочих пространств, включая функции обмена сообщениями, проведения совещаний, взаимодействия по интрасети, совместного редактирования, **используют управление документами для совместной и удаленной работы над общим контентом.**
- ✓ **Сотрудники**, работающие с подрядчиками, деловыми партнерами и клиентами, **используют систему управления документами для внешнего взаимодействия со сторонними организациями.**
- ✓ **Бизнес-профессионалы**, работающие с документами при исполнении контент-центричных бизнес-процессов, **используют управление документами для обеспечения автоматизации процессов и управления задачами.**
- ✓ **Бизнес-профессионалы**, работающие с корпоративными приложениями (такими как CRM, ERP, управление человеческим капиталом и управление цепочками поставок), используют документы в потоке работ и для них **Document Management по факту встроен в эти приложения.**
- ✓ **Records-менеджеры и администраторы** (лица работающие с электронными записями), отвечающие за контроль хранения и утилизации критически важной для бизнеса информации, **используют инструменты управления документами для обеспечения соответствия нормативным требованиям и политике компании.**

Два уровня функциональности DM (диаграмма)



по материалам

Gartner

Magic Quadrant
for Document
Management

18.12.2024

* авторская
визуализация
по аналогии





Обязательный функционал Document Management включает:

- 1. Хранение контента** – контроль того, где и как хранится контент на каждом этапе его жизненного цикла. В рамках стратегии управления жизненным циклом информации может включать: шифрование; суверенное хранилище; многоуровневое хранилище; локальное хранилище; облачное хранилище; хранилище файловой системы; хранилище с адресацией контента; хранилище баз данных и хранилище с возможностью записи один раз и многократного чтения.
- 2. Службы метаданных** описывают контент с использованием сводных данных. Простые системы имеют системные метаданные только для чтения, но более сложные службы поддерживают классификацию документов, определяемые пользователем типы и атрибуты с использованием стандартных для отрасли моделей метаданных.
- 3. Поисковый сервис** находит контент на основе метаданных или полного текста документов. Инструменты поиска используют обработку естественного языка для создания инвертированного индекса или более продвинутых векторных вложений. Многие системы поддерживают фасетный поиск, который может фильтровать результаты на основе метаданных.
- 4. Библиотечные сервисы и репозитории** – организация и индексирование коллекции документов. Библиотечные службы предоставляют возможности для проверки и выдачи контента, а также для отслеживания и ведения истории версий. Некоторые решения поддерживают сложные отношения между контентом. Расширенные библиотечные службы включают шаблоны.
- 5. Службы безопасности и защиты** – предотвращение несанкционированного доступа и изменения контента и метаданных в контуре управления доступом на основе ролей. Расширенные функции обеспечивают защиту конечных точек, предотвращение потери данных и классификацию безопасности.
- 6. Интеграция цифрового рабочего места** – сервисы, которые гарантируют, что документы могут использоваться в цифровых рабочих пакетах, которые включают управление совместной работой, коммуникации и совместное редактирование документов.
- 7. Сервисы управления информацией** – классифицируют, сохраняют и удаляют контент в соответствии с операционными и юридическими потребностями (в т. ч. политики хранения по срокам службы контента; классификация контента для поддержки персонально идентифицируемой информации, администрирование записей).



Общий (расширенный) функционал Document Management включает:

- 1. Поддержка многоканальности** – позволяет пользователям получать доступ к контенту независимо от устройства и местоположения, в т. ч. просмотр и поиск документов на веб- и мобильных устройствах. Реализуется встроенная поддержка устройств и операционных систем, таких как службы синхронизации и обмена файлами.
- 2. API и сервисы интеграции** – позволяют настраивать интеграцию с другими приложениями для широкого спектра вариантов использования, ориентированных на контент. Интерфейсы сервисов интеграции включают интерфейсы командной строки, наборы средств разработки программного обеспечения (SDK) языковой среды, веб-службы и пакетные интерфейсы. Некоторые поставщики поддерживают такие стандарты, как протокол безопасной передачи файлов (SFTP), WebDAV и службы взаимодействия с Content Management Interoperability Services.
- 3. Сервисы совместной работы** – помогают сотрудникам и третьим лицам совместно использовать контент. Сервисы совместной работы включают поддержку рабочих пространств для коллективной работы, синхронизированный контент на устройствах, поддержку совместного редактирования в реальном времени, интеграцию с комплектами цифровых рабочих мест и поддержку внешнего взаимодействия.
- 4. Автоматизация рабочих процессов** – координация и автоматизация задачи, связанных с документами, между пользователями и системами. Обычно используется для обеспечения процедур правки и согласования документов, кейс-ориентированных процессов и процедур электронного подписывания. Для более сложных потребностей применяются иные решения типа автоматизации бизнес-процессов (BPA), роботизации процессов (RPA) и корпоративных low-code платформ (LCAP).
- 5. Интеграция корпоративных приложений** – помогает пользователям получать доступ к документам с учетом контекста при использовании таких инструментов, как Salesforce, ServiceNow, SAP ERP и SAP SuccessFactors, а также Workday. Распространена интеграция с отраслевыми системами и приложениями.



Общий (расширенный) функционал Document Management включает:

- 6. Службы загрузки** – помогают пользователям принимать и классифицировать контент из таких источников как устройства пользователей, облачные сервисы обработки изображений пользователей и другие репозитории. Методы обработки документов для классификации данных контента включают оптическое распознавание текста в изображениях, распознавание штрихкодов, извлечение текста и интеллектуальное распознавание рукописного текста.
- 7. Искусственный интеллект** – решает важные задачи управления знаниями фокусируясь на преобразовании контента, разработанного для людей, в данные для машин, и наоборот. Поддержка ИИ в Document Management помогает извлекать текст из изображений, заполнять метаданные и классифицировать документы. Расширенные возможности с поддержкой генеративного ИИ помогают пользователям применять запросы на естественном языке как к отдельным документам, так и к репозиториям с помощью генерации дополненного поиска.
- 8. Гибкая модель развертывания** – помогает организациям заказывать и управлять услугами различными способами, в том числе через SaaS, сервисы управляемые поставщиком и сервисы управляемые клиентом. Многопользовательские модели SaaS наиболее распространены в случаях совместной работы, а сервисы управляемые поставщиком наиболее распространены для специализированных операций.
- 9. Администрирование и аналитика** – помогают опытным пользователям и администраторам конфигурировать систему, оценивать производительность и управлять ею.

по материалам

Gartner[®]

Magic Quadrant
for Document
Management

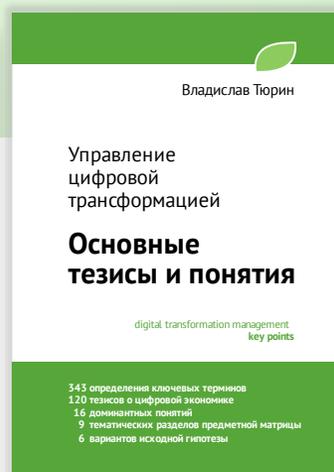
18.12.2024



Владислав Тюрин

эксперт по цифровой трансформации

<https://vladtyurin.ru>



скачать
книги

