



Content Services Platforms

особенности и приоритеты





Что такое сервисы для контента?



Основные сценарии использования



Три категории функциональности Content Services Platforms?



CSP являются основой управления и использования контента в организации.

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

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 ними.

по материалам

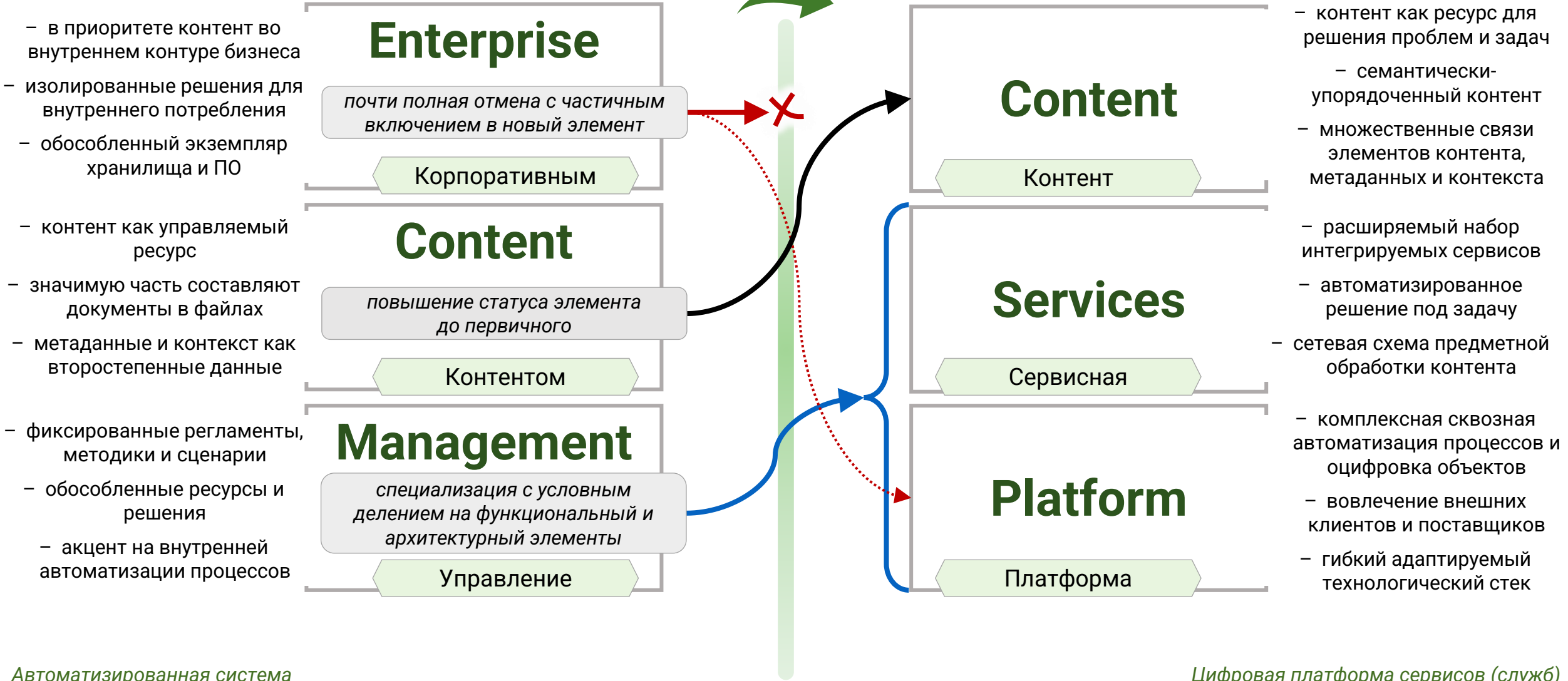
Gartner

Market Guide for
Content Services
Platforms (2023)

Переход от ECM к CSP



Gartner 2017



- в приоритете контент во внутреннем контуре бизнеса
- изолированные решения для внутреннего потребления
- обособленный экземпляр хранилища и ПО
- контент как управляемый ресурс
- значимую часть составляют документы в файлах
- метаданные и контекст как второстепенные данные
- фиксированные регламенты, методики и сценарии
- обособленные ресурсы и решения
- акцент на внутренней автоматизации процессов

- контент как ресурс для решения проблем и задач
 - семантически-упорядоченный контент
- множественные связи элементов контента, метаданных и контекста
- расширяемый набор интегрируемых сервисов
- автоматизированное решение под задачу
- сетевая схема предметной обработки контента
- комплексная сквозная автоматизация процессов и оцифровка объектов
- вовлечение внешних клиентов и поставщиков
- гибкий адаптируемый технологический стек

Автоматизированная система управления корпоративным контентом

Цифровая платформа сервисов (служб) управления контентом

Чем интересно и важно исследование Content Services Platforms*



* в контексте задач решаемых цифровой экономикой и с точки зрения реализации проектов цифровой трансформации

НАСЛЕДОВАНИЕ СВОЙСТВ И ФУНКЦИЙ

Контент-сервисная платформа как абстрагированная модель системы (подсистемы), управляющей значимой информацией



ПРОИЗВОДНЫЕ ПОДСИСТЕМЫ

Любая информационная система включает специализированные подсистемы (модули, компоненты) управляющие значимой информацией

ЦЕННОСТЬ КОНТЕНТА

Вопросы качества и системного извлечения ценных знаний из любого контента (потoki, записи данных, файлы, хранилища)



CSP



СМЫСЛОВАЯ СВЯЗАННОСТЬ

Задачи глобального экосистемного связывания контента и адекватного применения разнообразных семантических моделей

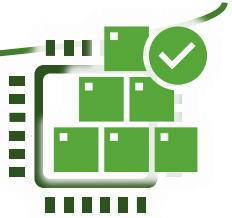
ПРОБЛЕМА УПРАВЛЯЕМОСТИ

Варианты решения проблемы управления возрастающими объемами значимой информации (преодоление ограничений)



СЕРВИСНАЯ ЦИФОВАЯ ПЛАТФОРМА

Построение и оптимизация моделей управления контентом в цифровой платформе с помощью набора внутренних и внешних сервисов



CSP как специализированная цифровая платформа



Content

Контент



Семантически связанный контент

предметная специализация
накапливаемого уникального контента

смысловое разделение и разметка
контента с учетом формата, режимов
доступа и целевых задач

динамические модели связывания
единиц контента

Потребность в разработке и развитии
комплексных цифровых моделей
контента (в т. ч. семантических)

Контент помогает автоматизировать
решение сложных аналитических задач

Services

Сервисная



Система интегрированных сервисов

функционально достаточная
программная и аппаратная база для
множества интегрируемых сервисов

сборка автоматизированных процессов
решения под задачи и запросы

сложные схемы использования сервисов
для работы с контентом

Потребность в сквозной автоматизации
работ по созданию и обработке контента
(с цикличным улучшением результатов)

Набор контент-сервисов определяет
специализацию CSP

Platform

Платформа



Цифровая платформа

функционально-разграниченный
сетевой доступ

совместно используемое программное и
аппаратное обеспечение

автоматизированная поставка
потребителям необходимых
экономических благ

Потребность в цифровой трансформации
бизнеса или той части бизнеса, который
ориентирован на работу с контентом

Контентом пользуется не только бизнес,
но и его клиенты (поставщики)





Оператор
цифровой
платформы

пример:
Ridero



**АВТОРЫ –
поставщики
контента**



Создание, связывание, получение
и конвертирование

Проектирование, разработка, управление, координация

**Платформа
распространения
контента/изданий**

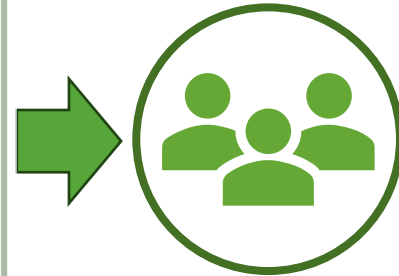
специализированная
производная CSP
наследующая принципы и
функционал ECM

Классификатор

- ✓ Двусторонняя цифровая платформа (III-ий тип)
- ✓ Индустриальная цифровая платформа с пакетом платформенных решений для авторов и читателей контента
- ✓ Бесконтактная цифровая платформа
- ✓ Тип: сервисная цифровая платформа, подтип: коммуникационная платформа

Запросы, использование, оценка,
анализ, обратная связь

**ЧИТАТЕЛИ –
потребители
контента**



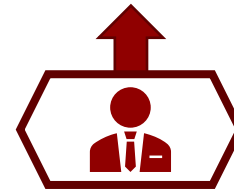
Расширение функционала

Регулирование, стандарты

**Технологические
поставщики** (поставщики
сервисов и технологий)



Регуляторы
(нормы, правила,
ограничения)



Ключевые направления развития CSP



		КОНТЕНТ	ЦЕЛИ	ПРОЦЕССЫ
внешние	ЭКосИСТЕМНЫЕ	1 Моделирование контента: семантика, метаданные и контекстное связывание	6 Сквозные платформенные решения	9 Экосистемные преимущества
	пороговые	2 Новое качество контента	5 Кастомизация под практические задачи	8 Совместный доступ и комьюнити
	внутренние	3 Выбор специализации	4 Капитализация контента и сервисов	7 Компетентность пользователей

Опорные вопросы приоритетного развития CSP



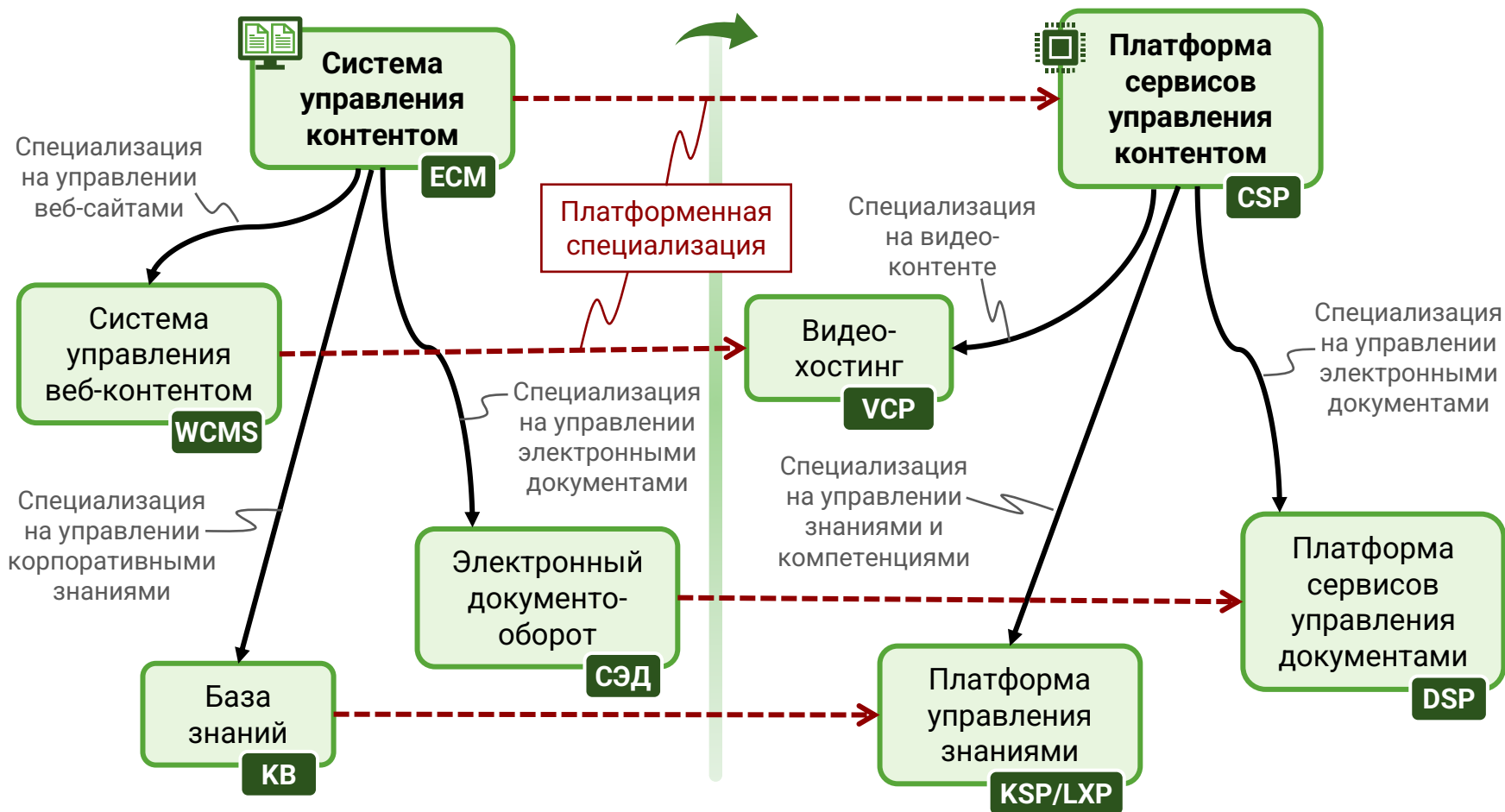
		КОНТЕНТ	ЦЕЛИ	ПРОЦЕССЫ
внутренние	РЕСУРСНЫЕ	На чем основывается базовое конкурентное преимущество? 1	Можно ли системно повышать ценность контента? 4	Что повышает ценность работы клиентов в CSP? 7
	КЛИЕНТСКИЕ	В чем особенность контента, управляемого CSP? 2	Что помогает отвечать на множество дифференцированных запросов клиентов? 5	Следует ли развивать профессиональное сообщество пользователей CSP? 8
	ЭКОСИСТЕМНЫЕ	Как реализовать глубокую автоматическую обработку контента в CSP? 3	Как улучшать совместное решение задач в CSP? 6	Зачем выстраивать экосистемную интеграцию? 9

Выбор специализации по контенту и соответствующему функционалу (уникальный набор сервисов)

Специализация необходима для концентрации усилий и компетенций на наиболее востребованном и успешно-реализуемом решении.

Функциональное и технологическое развитие CSP должно соответствовать выбранной рыночной нише и помогать формировать наилучшие ценностные предложения клиентам.

Специализация усиливается и помогает сфокусироваться на предметных задачах или подзадачах управления контентом, позволяя их решать с максимально возможной эффективностью.



Специализация возможна:

1. **Контентная** – выбор предметной области
2. **Функциональная** – выбор пакета доступных технологий и сервисов
3. **Целевая** – выбор клиентских задач под которые формируются отдельные или связанные востребованные решения



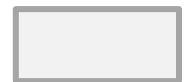
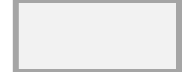
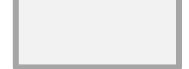
Получение динамического адаптируемого, персонализируемого контента, поставляемого и встраиваемого по принципу «точно-во-время»

Базовый контент хранится в виде условных единиц, семантически связанных и упорядоченных. Результирующий контент вычисляется, преобразуется и форматируется в нужный вид для конкретного клиента с учетом контекста его задачи, предпочтений и истории запросов.

Динамически вычисляемый контент с соответствующим функционалом необходим для обеспечения целостности, доступности, достоверности и полезности получаемой информации в режиме интенсивного совместного использования.

Хранилище контента

Единицы контента



Клиенты



Контур цифровой платформы



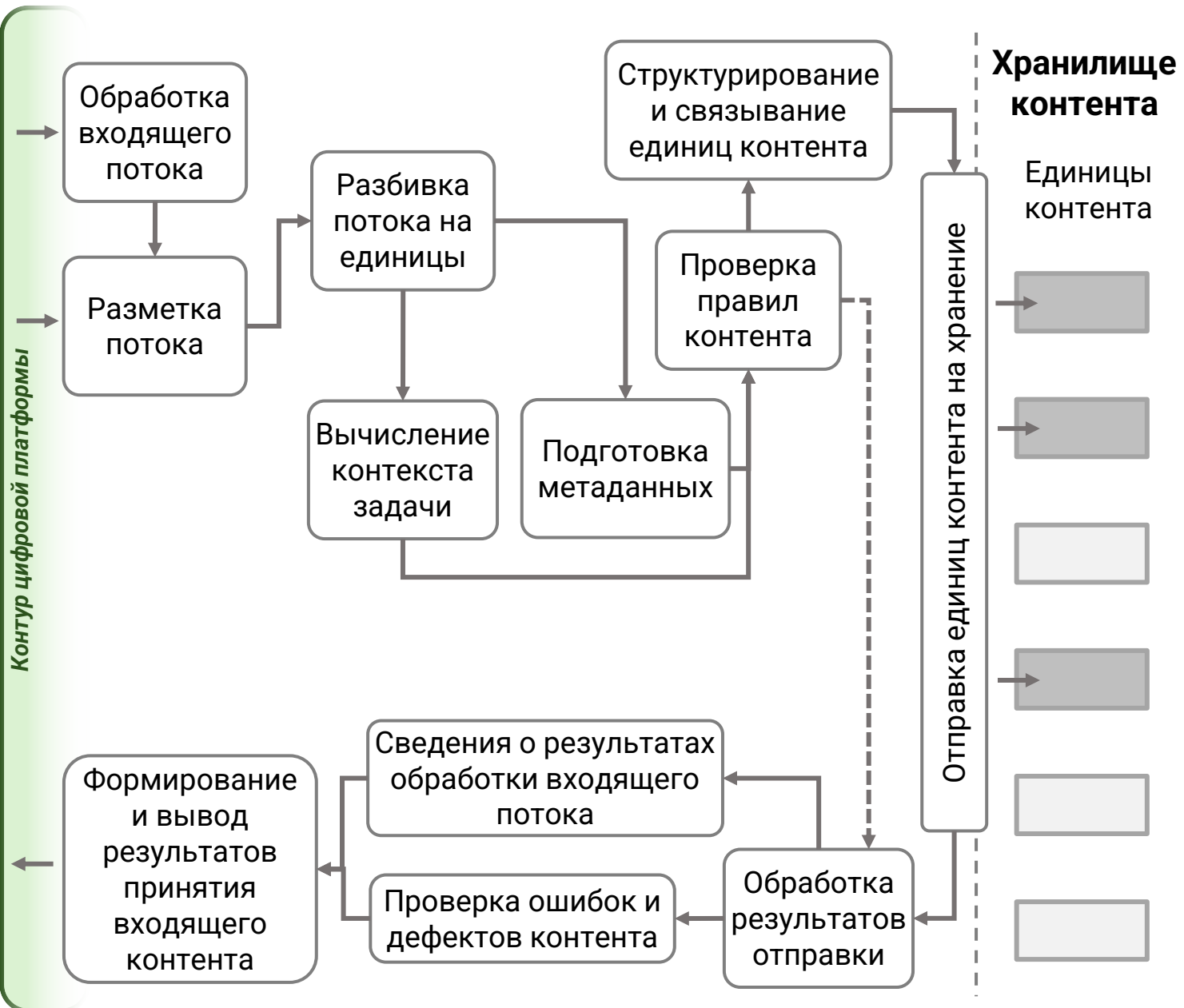
Обеспечение связывания и сопоставления контента по смыслу (семантика), метаданным, формату, контексту и ценностям

Контент принимается в систему обработанным и оптимально разделенным на минимально допустимые семантические единицы. Делается это таким образом, чтобы для целевой предметной области он мог быть логически связан, системно упорядочен и классифицирован.

Единицы контента сопрягаются и увязываются по метаданным, формату и ценностям, которые они представляют для получателя.

Моделирование контента необходимо для предельной и семантически контролируемой автоматизированной или полностью автоматической обработки значимой информации.

Поставщики контента





Наращивание капитализации контента (повышение качества, ценности и востребованности)

Капитализация контента – интегральная аналитическая оценка – позволяет отследить востребованность структурированной и фрагментированной информации у пользователей и проанализировать состояние контента, выбрав методы, технологии и инструменты для повышения его ценности.

Наращивание капитализации контента – управление процессами сбора, обработки и хранения контента с непрерывным оцениванием и улучшением качества данных в обороте и ценности информации необходимой клиентам для удовлетворения их потребностей.

Понижающие капитализацию факторы



Негативная оценка от клиентов

Отрицательный отзыв экспертов

Несоответствие сведений

Низкий уровень качества данных

Ошибки в данных или структуре

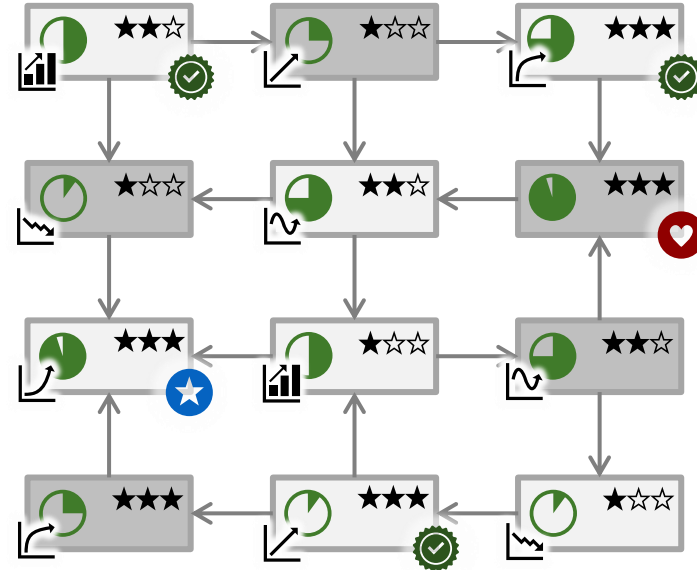
Невостребованность контента

Запросы на доработку и исправления



Хранилище контента

Семантически упорядоченные и классифицированные, связанные, атрибутированные единицы контента



Система скоринга единиц контента

Рейтингование контента

Аналитика контента



Повышающие капитализацию факторы

Позитивная оценка от клиентов

Положительный отзыв экспертов

Взаимное подтверждение сведений

Высокий уровень качества данных

Отсутствие ошибок в данных или структуре

Высокая востребованность контента

Запросы на обновления и дополнения



Кастомизация контента и сервисов для решения практических задач (специализация на задачах, решения под запросы, учет контекста)

Кастомизация предполагает значимое изменение контента или функционала с созданием новых данных или программных элементов.

Кастомизация усиливает предметную специализацию и отвечает на разнообразные запросы клиентов, которые связаны контентом или функциональным набором сервисов.

Отслеживая практические задачи, решаемые клиентами в рамках платформы или с её использованием, накапливается и непрерывно улучшается библиотека персонализируемых сервисов (инструментов) оптимально отвечающих широкому спектру потребностей пользователей.





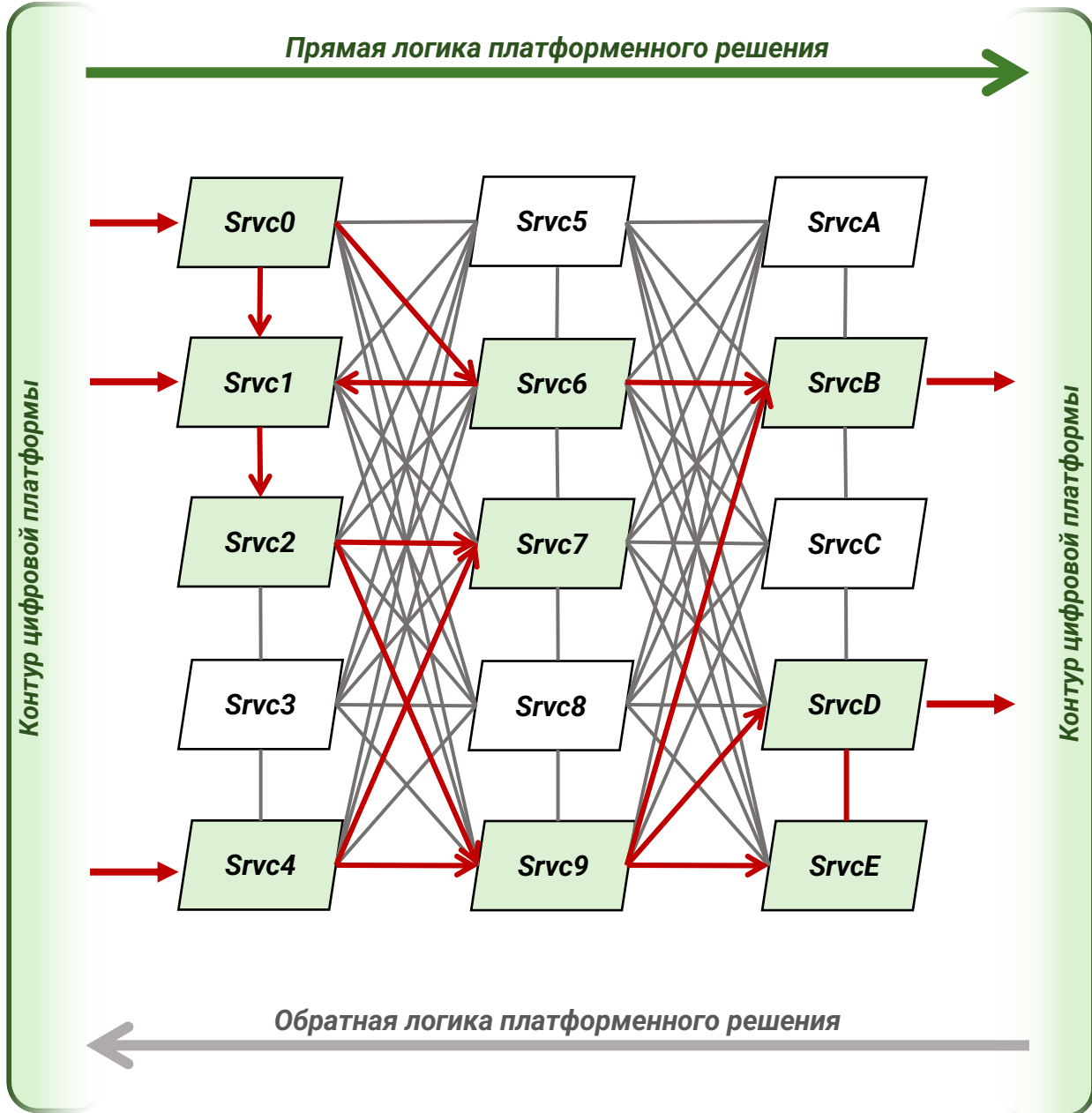
Выстраивание сквозных платформенных решений – длинные цепочки процессов для комплексного решения совместных задач (интеграция компетенций)

В основе эффективных платформенных решений – комбинация сервисов автоматизированной или полностью автоматической обработки исходного контента для получения клиентами требуемой информации.

В рамках CSP создается и развивается сеть сервисов, применяемых для исполнения отдельных процессов или цепочек связанных процессов (выстраиваемых динамически).

Сервисы формируют сквозные решения и задействуют по необходимости соответствующих исполнителей, объединяя их компетенции и рабочие усилия.

Поставщики контента



Получатели контента



Повышение уровня компетенций пользователей (с постепенным уходом от рутинных процедур к креативным задачам при работе с контентом)

В CSP востребованы и должны развиваться сервисы повышения профессионального уровня пользователей в связи с доступным функционалом и решаемыми на платформе задачами.

Компетентность потребителя – это важный аспект, который нельзя игнорировать и который значимо помогает с качественной обратной связью и с построением профессионального комьюнити.

Основная задача – ассистировать клиенту в рамках перехода от выполнения рутинных операций и элементарных работ к автоматическому пакетному исполнению процессов.





Развитие моделей реализации и инструментов совместного доступа к контенту и функционалу (безопасное эффективное комьюнити)

Добиться сетевого эффекта, высокой совместной компетентности или ресурсной оптимизации в рамках CSP позволяет целевое развитие профессионального сообщества.

Совместная работа пользователей разного уровня компетентности и разной предметной специализации обеспечивается соответствующими инструментами, которые реализуются на платформе в виде сервисов управления контентом.

Вопросы безопасного и доверительного взаимодействия пользователей являются одними из приоритетных, но они не должны создавать барьеры для участников.



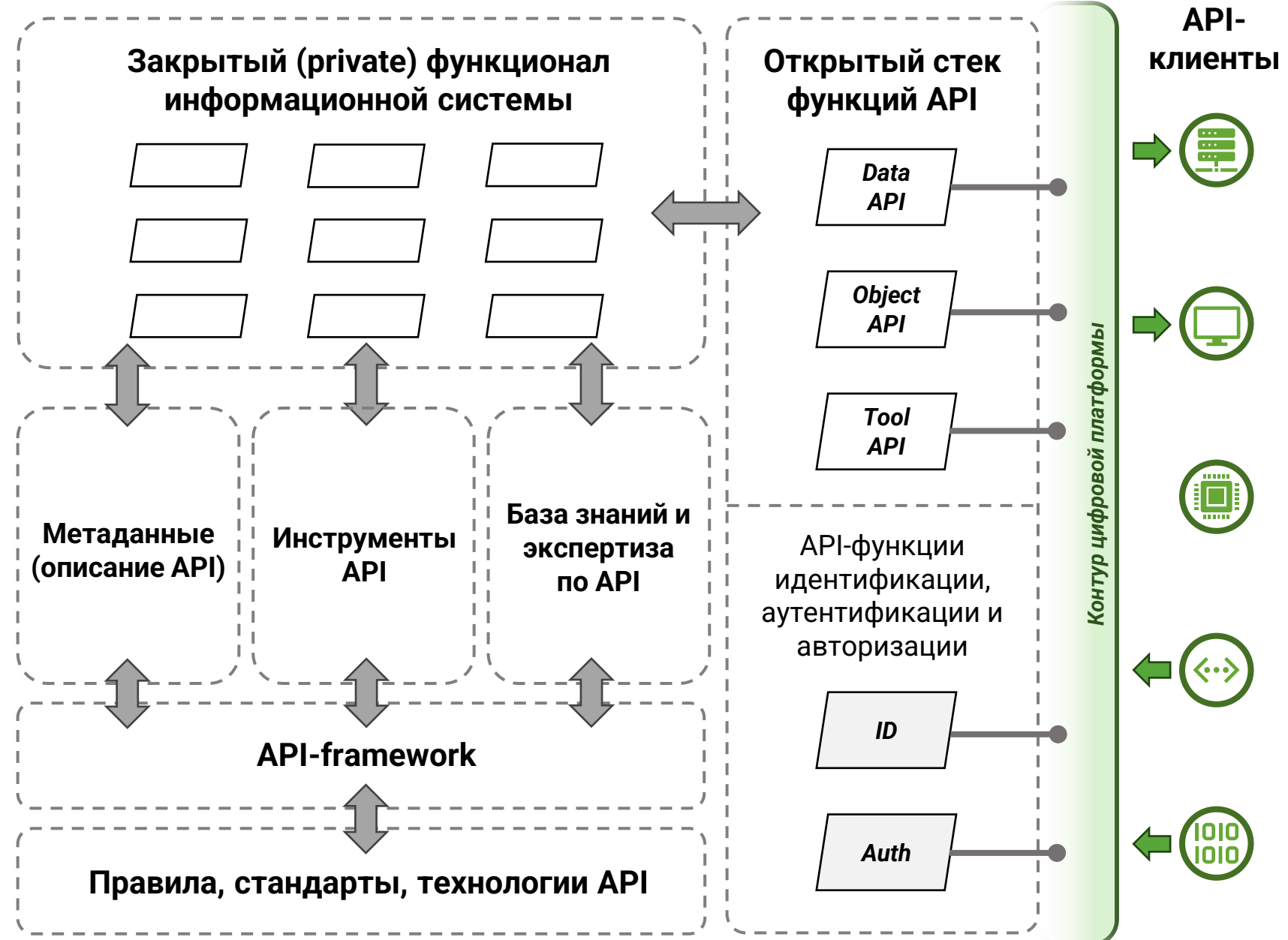


Проектирование и развитие функциональной экосистемной интеграции для интенсивного обмена контентом и делегирования исполнения задач сторонним сервисам (EcoAPI)

Преимущества экосистемной интеграции обеспечиваются полноценной и продуманной архитектурой API.

Сторонние подключаемые сервисы могут стать как элементами комплексного решения на базе CSP, так и взять на себя основную роль при решении задач клиентов по работе с контентом.

Уровень реализации API должен быть настолько высок (технологически и логически), чтобы позволять специализированным системам в почти полностью автоматическом режиме создавать и использовать доверенные подключения для обмена контентом или исполнения задач.



Резюме: приоритетные направления развития CSP



	КОНТЕНТ	ЦЕЛИ	ПРОЦЕССЫ
внутренние РЕСУРСНЫЕ	Выбор специализации по контенту и соответствующему функционалу (уникальный набор сервисов) 1	Наращивание капитализации контента (повышение качества, ценности и востребованности) 4	Повышение уровня компетенций пользователей (с постепенным уходом от рутинных процедур к креативным задачам при работе с контентом) 7
пороговые КЛИЕНТСКИЕ	Получение динамического, адаптируемого, персонализируемого контента, поставляемого и встраиваемого по принципу «точно-во-время» 2	Кастомизация контента и сервисов для решения практических задач (специализация на задачах, решения под запросы, учет контекста) 5	Развитие моделей реализации и инструментов совместного доступа к контенту и функционалу (безопасное эффективное комьюнити) 8
внешние ЭКОСИСТЕМНЫЕ	Обеспечение связывания и сопоставления контента по смыслу (семантика), метаданным, формату, контексту и ценностям 3	Выстраивание сквозных платформенных решений – длинные цепочки процессов для комплексного решения совместных задач (интеграция компетенций) 6	Проектирование и развитие функциональной экосистемной интеграции для интенсивного обмена контентом и делегирования исполнения задач сторонним сервисам (EcoAPI) 9

New Gartner's transitioning

1 <https://www.gartner.com/>
Gartner Magic Quadrant for CSP

2021	2022	2023	2024
+	?	?	?

2 <https://www.gartner.com/en/information-technology/research/magic-quadrant>
Gartner Magic Quadrant & Critical Capabilities

Document Management Magic Quadrant	10/31/24
Document Management Critical Capabilities	10/31/24

3 <https://www.gartner.com/reviews/market/content-services-platforms>
Content Services Platforms (Transitioning to Document Management) Reviews and Ratings

4 <https://www.gartner.com/reviews/market/content-collaboration-tools>
Content Collaboration Tools (Transitioning to Document Management) Reviews and Ratings

Document Management
ождается переход к...

Насколько корректно переходить от цифровой платформы сервисов управления контентом к управлению документами?

В чем причина отказа от упоминания платформы?

Почему сервисный подход после перехода не акцентируется?

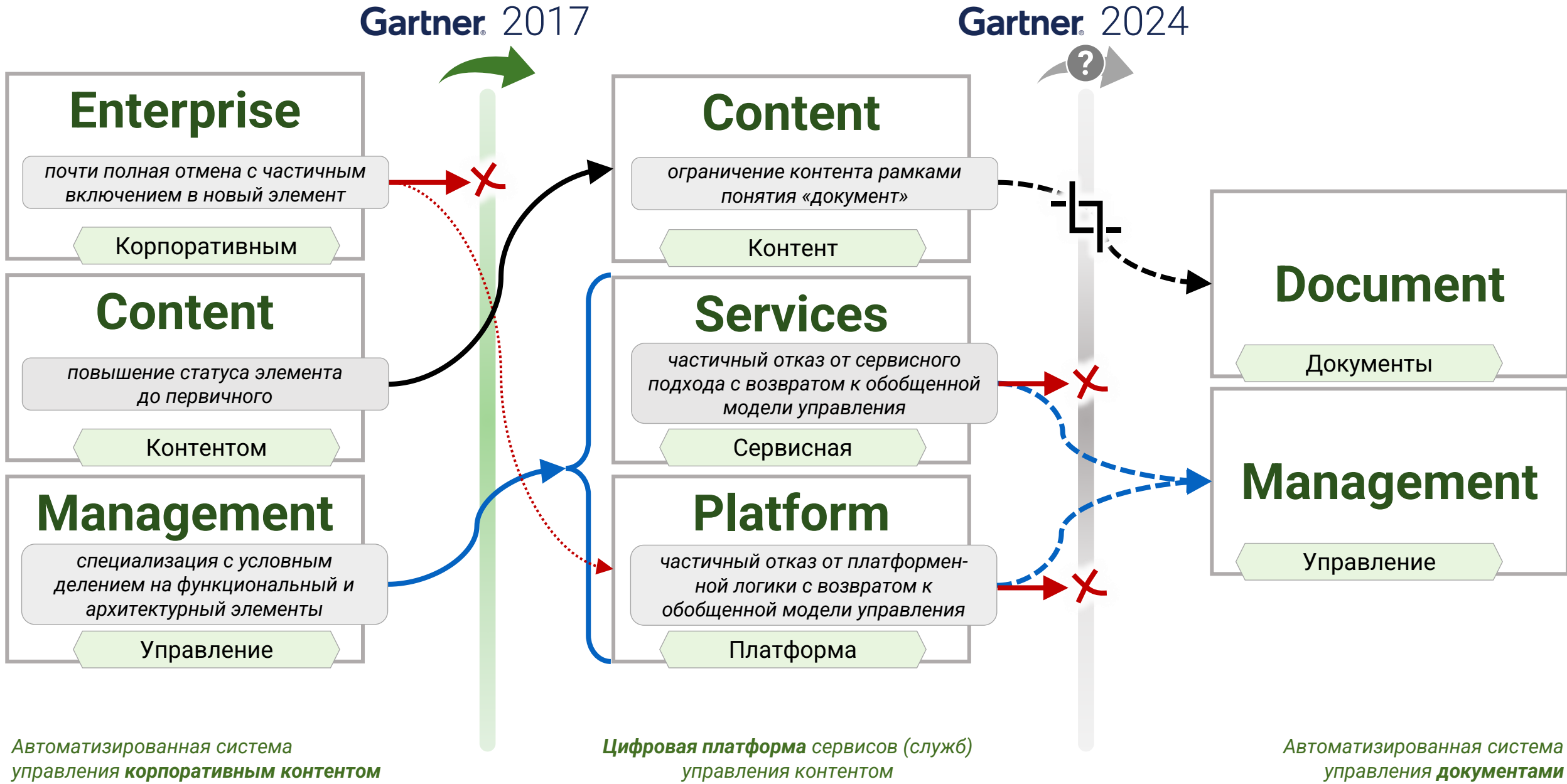
Как понимать и объяснять предлагаемые изменения?

Что делать с проблемой определения сущности электронного документа?

Приравнивается ли теперь документ к файлу?

	Не понимание изменений	Понимание изменений
Отказ признавать изменения	Ошибка	Упрощение
Признание изменений	Поиск решений	Специализация

Document Management с 2024 года

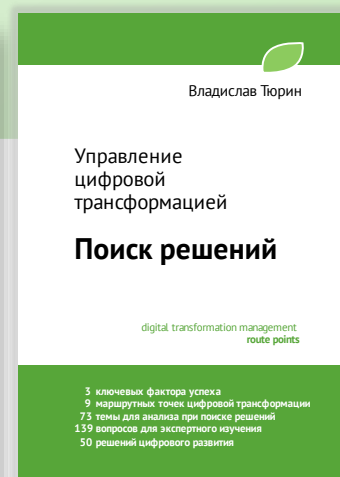
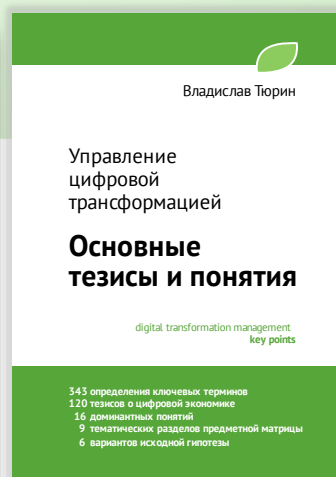
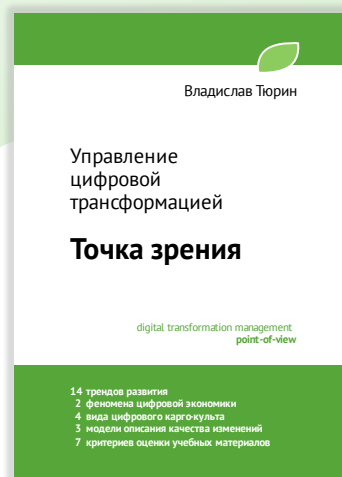


Спасибо за внимание!

Владислав Тюрин

эксперт по цифровой трансформации

m@vladtyurin.ru



скачать
книги

