

ロボティックプロセス自動化によるデジタル労働力の創出

多くの企業組織では、業務のあらゆる側面をデジタル化し、自動化するという大きなプレッシャーを受けています。社内外を問わず、システム、ウェブサイト、ポータル間での情報の収集、確認、入力といった重要なビジネスプロセスに関しては、いまだに多くの組織が手作業に頼っています。このような繰り返しの多い修正作業では、従業員が多数のシステムにログイン、ログアウトし、様々なソースやフォーマットの間でデータを切り貼りする必要があります。

手作業は退屈でつまらないだけでなく、特に自動化された作業プロセスが予測可能であるのと比較すれば、著しく非効率的で不正確です。IT部門はますます急務になっている事業部門のニーズに迅速に応えようと努力していますが、自動化に向けた主要な取り組みは先延ばしにされ、予定を変更され、置き去りにされる傾向にあります。その結果、手作業はなくなり、非効率な業務も現状のままです。

ソフトウェアロボットによる主要ビジネスプロセス活動の自動化

ロボティックプロセス自動化 (RPA) は、従業員とともに働くデジタル労働力を生み出し、効率化の促進を可能にします。RPAでは、パワフルでダイナミックなプロセスフローで構成されるソフトウェアロボットが、ビジネスプロセス管理 (BPM) をはじめとするその他の自動化プラットフォームを補完しながら、人間が行う作業を自動化するため、データ中心の手作業がほとんどなくなります。

ソフトウェアロボットは、コンピュータを使用し、従業員が行う特定の操作を模倣します。これは、エンタープライズアプリケーション、ウェブサイト、ウェブポータル、レガシーシステム、あるいはEメールやMicrosoft Excelなどを含むデスクトップアプリケーションと情報をやり取りする際の操作も含まれています。基本的なデスクトップ自動化ツールやコストのかかる自社開発プロジェクトとは異なり、RPAはコーディングを必要としないシンプルな方法を採用し、人間が行う作業のうち、情報にアクセスして行動するあらゆる人的活動を自動化します。

RPAでビジネスプロセス自動化ソリューションを補完

複数のデータソースからのデータにアクセスして処理することができるため、ロボットプロセスの自動化では、古いプロセスのリエンジニアリングや操作の中核をなすプラットフォームを取り除いたりする必要はありません。RPAは、特定のニーズに応じて独立したソリューションとして動作します。また、大規模なプロセスのさまざまな段階でロボットを使用し、顧客との商取引や保険請求処理、住宅ローン融資などの主要な業務プロセスにおける手作業のさらなる削減を促すことにより、従来のビジネスプロセス管理 (BPM) およびケースマネジメントを補完する役割も果たします。



さまざまなビジネスニーズに対応する汎用性

RPAは、以下の多数のシステムおよびデータソースにわたって、いくつものステップを必要とする労働集約的な作業を代替します。

- ◆ 物流業務
- ◆ 財務会計
- ◆ 顧客および従業員向け導入支援
- ◆ 規制遵守の監視および報告
- ◆ 住宅ローン融資
- ◆ カスタマーサービスおよびコールセンター
- ◆ サプライチェーンマネジメント
- ◆ 保険請求処理
- ◆ 患者管理
- ◆ 販売業務

プロセスインテリジェンスを活用したプロセスの理解と改善

ロボティックプロセス自動化とコアビジネスプロセスの継続的な監視により、以下のことが可能になります。

- ◆ プロセスの実行方法に関する貴重な洞察を得る
- ◆ 労働力をよりよく理解し管理する
- ◆ プロセスの傾向とパターンを特定する
- ◆ 最適化と調整が必要な情報を取得する

最終的な結果: より多くの情報に通じることで、問題が起こってから対応するのではなく事前に対策を行い、予測に基づいて業務をよりスマートに管理できるようになります。この新たな洞察があれば、静的レポートは必要なくなります。プロセスにおける特定のステップでピークを突き止め、ボトルネックを処理して顧客の問題やチャンスを逃す前に、問題をよりよく予測できます。

ロボティックプロセス自動化の利点

容易な情報の統合

ウェブサイト、ポータル、アプリケーションからデータを自動的に取得し、システムに統合することにより、処理を容易にし、意思決定に関する洞察を提供します。

忙しい従業員に時間を返還

従業員が反復作業から解放され、人の関与が必要な活動にスキルを生かすことができるようになります。

業務効率の改善

スピード、インテリジェンス、効率性、品質をビジネスプロセスに浸透させることで、予算と人材の流出を防ぎます。

人的ミスの削減

毎回同じようにプロセスを完了するため、より正確で信頼できる結果が得られます。

ビジネススピードに適合

ビジネスニーズや優先課題の変化に応じてソフトウェアロボットを新たなプロセス活動に展開します。展開には数カ月もかかりません。わずか数日から数週間で自動化の構築を展開できます。

お客様の成功例

PITT OHIO

課題:PITT OHIOは、特定の荷送人グループに対してプレミアムレベルのサービスを提供します。プレミアム顧客が受けることのできるサービスには、Eメールによる受取依頼機能などがあります。顧客サービス担当者(CSR)は、このサービスを支えるため、Eメールの積荷情報を社内のスケジュール管理アプリケーションに手作業で再入力していました。受取日時を確認するため、CSRは船会社のポータルにログインし、回答を再入力しなければなりませんでした。

結果:Kofax Kapow™ のロボティックプロセス自動化プラットフォームにより、プレミアムサービスの範囲を拡大することが可能になったため、生産性が著しく向上し、最低限のコストで収益が増大しました。手作業でウェブサイトを更新する必要がなくなり、CSRの労働時間の90~95%を、より付加価値の高い仕事に充てることができました。Kapowのロボティック自動化によって、日常的なB2Bポータルの更新コストが100%削減され、損失の大きい転記ミスもなくなりました。

Union Bank

課題:モーゲージ市場における需要の増加は、ユニオン銀行にとって有利な販売機会をもたらしましたが、ローン取引の最高価値を得るには速やかに行動する必要があります。手作業による遅延は、売上の喪失、収益への時間の短縮、銀行のキャッシュフローへの悪影響を及ぼすことがよくありました。

結果:Kapowのロボットプロセス自動化により、銀行は関連するすべてのファイルを自動的に収集し、簡単なナビゲーションのためブックマーク付きでPDFに結合し、ファイルが準備完了したときにローン担当者に通知を送信することができます。これは、ソフトウェアロボットを使用することによる手作業を自動化し、ローン取引の収益化時間を短縮し、コストを削減します。これらの処理は、監査コンプライアンスを容易にする消費者貸出グループの1つのプロセス活動にしかすぎません。

ロボティックプロセス自動化とプロセスインテリジェンスについて、詳しくは以下をご覧ください。

kofax.com/robotic-process-automation

kofax.com/solutions/cross-industry-solutions/analysis-and-insight

