実現できたこと

48 件の成功事例

目次

コミュニケーションおよびメディア

前書き 4
EE 6
大手国内電気通信プロバイダー 8
オレンジ ビジネス サービス 10
スプリント 12
トーク・トーク 14
テレコム・イタリア 16
テルストラ 18
ボーダフォン 20

エネルギーおよび公益事業

要旨抜粋 22
ブリティッシュ・ユーティリティ 24
石油ガス スーパーメジャー 26

金融サービス

要旨抜粋 28
アルファ銀行 30
アメリカン・エキスプレス 32
グローバル コーポレート銀行 34
イシュバンク 36
米国大手リテール銀行 38
大手総合銀行 40
マークイット 42
多国籍銀行 44
ロイヤル・バンク・オブ・スコットランド 46

政府機関

要旨抜粋 48
カリフォルニア FTB 50
ニュージャージー裁判所 52
ニューサウスウェールズ交通管理センター 54
スウェーデン連邦失業保険基金 56
アメリカ合衆国退役軍人省 58

ヘルスケア

要旨抜粋 60
ケアファースト 62
ファロン・ヘルス 64
ヘルス・アライアンス・プラン 66
MGen 68
ユナイテッドヘルスケア・グローバル 70
ユナイテッド・ヘルスグループ 72

保険

要旨抜粋 74
エイゴン 76
CSAA 78
グローバル保険企業 80
大手保険キャリア 82
Xchanging 84

ライフサイエンス

要旨抜粋 86
アリーア 88
C3i ヘルスケア コネクションズ 90
グローバル契約調査機関 92
グローバル医療機器メーカー 94
ファイザー 96
グローバル大手バイオ企業 98
トランスセレレート・バイオファーマ・インク 100

製造およびハイテク

要旨抜粋 102
自動車業界最大手企業 104
グローバル ハイテク リーダー 106
発電のグローバル リーダー 108
米国大手 BPO 110
米国大手自動車メーカー 112
大手米国自動車メーカー 114

コミュニケーションおよびメディア:

前書き

コミュニケーション サービス プロバイダー (CSP) は歴史上類を見ない局面を迎えています。それらの組織は、優れた顧客体験を実現し、莫大な株主価値を創出する経営サイクル上まれに見る機会に遭遇しています。顧客は物理的な世界と仮想的な世界でより良いセルフサービスと合理化されたライブ体験を望んでいます。両方向における取り組みが大幅なコストの節約と売上の増大を約束しています。

これは実証済みです。Google や Amazon は検索内容またはショッピング ジャーニーのコンテキストに関連性の高いオファーや推奨を提示するため、顧客は広告を喜んでクリックして、推奨される商品を購入しています。Uber は顧客のコンテキストをモバイル アプリから運転中のドライバーに渡すことで、オンラインの世界とオフラインの世界を統合し、優れた顧客体験を提供しています。これらすべての企業の業績はどうなるでしょうか?コストが低下し、売上が増大し、顧客満足度が高まります。

確かに、CSP が顧客体験を革新するには Google、Amazon、そして Uber のように簡単には行かないかもしれません。CSP は顧客のライフサイクル全体で、レガシー IT、縦割り型チャネル、および責任者の気まぐれに支えられている複雑な製品および価格プランと闘わなければなりません。ただし、一部の業界リーダーはこの取り組みに成功しています。勝者はビジネスに支えられテクノロジーに対応するアプローチを活用して情報をパーソナライズされたインサイトやアクションに転換しています。

Pegasystems は大手 CSP と連携して顧客体験を大幅に向上しつつ、優れた売上成長とコスト削減を推進しています。よく見られる実績:ネット プロモーター スコア 40% 増加、販売コンバージョン 300% 増加、解約率 10% から 20% 削減、および平均処理時間 (AHT) 15% から 20% 短縮。

ペガがワールドクラスの CSP 企業と提携している様子をご覧になり、ビジネスの転換点として、また顧客体験を革新するための参考になさってください。ご不明な点がおありでしたら steve.rudolph@pega.com までお問い合わせください。

Pegasystems、コミュニケーションおよびメディア担当副社長 兼 事業部門リーダー、
スティーブ・ルドルフ

1対1の顧客エンゲージメントを通して売上増大を促進

ビジネス目標

- 顧客ニーズにマッチするオファーでコンバージョン率が向上
- 顧客の行動を理解して販売ごとの売上高を最大化
- 意味のあるオファーを提供して顧客体験を改善
- 効果のないオファーを最小限にして業務コストを削減

実績

- オファーが提示される回数が 3 倍に
- オファーが受け入れられる回数が 4 倍に
- クロスセル / アップセルにより売上が 62% 増加
- ネット プロモーター スコアが 5% 上昇
- 新規オファーは数週間ではなく 2 日後に実行可能に

3,100 万社の顧客企業 ▪ 11,000 社のエージェント、店舗従業員、およびカスタマー ケア担当者

“アナリティクスが実際に機能し、行動につながるようにします。それらがエージェントにとって意味のあるものになるようにします。そして顧客価値と戦略的優先順位を検討します。次のベスト アクションの提案が 3 倍、成功したオファーのプレゼンが 4 倍増になりました”

EE 社、顧客基盤管理主任、
スザンヌ・ウーリー氏

課題とビジョン:

利益を増加させるパーソナライズされたオファーを創出

EE 社のマーケティング担当役員はクロスセル/アップセルの販売パフォーマンスを改善することにより既存の顧客ベースの利益増を促進することを望んでいました。

コミュニケーション サービス プロバイダーは売上が減少傾向の飽和市場で事業を行っており、従来のキャンペーンではこのトレンドに対抗するのに必要な売上を得られていませんでした。

企業には既存の顧客ベースに追加製品やサービスを販売するための代理店向けのツールがありましたが、クロスセル/アップセルのおすすめの内容は一般的なもので、コンバージョン率は低く、EE 社の代理店はおすすめの内容の提供に自信を失っていました。結果として、オファーの考案は代理店の体験と知識に委ねられ、数社のスター代理店が成功を収めるものの、大部分は失敗に終わっていました。

EE社は顧客の行動、オファーを受け入れる傾向、オファーの利益率の理解に基づいて代理店に推奨内容を伝え、クロスセル/アップセルの売上増を大幅に引き上げることを狙いました。EE 社は企業の戦略的および商業的な優先順位に合わせてソリューションを選定したいとも願っていました。

ペガによる支援

各顧客向けの最適オファー戦略を設計

EE 社のチームは、顧客ごとの最適オファーを簡単にリアルタイムで判別し、代理店が実行できるようにするため、ペガのマーケティングおよび顧客意思決定ハブ ソリューションを採用しました。

ペガのツールを使うと、EE 社はビッグデータおよびアナリティクスによる顧客コンテキストをリアルタイムで取得し、顧客ごとに最適なオファーを決定することができます。代理店支援チャネルの標準会話機能に組み込まれたクロスセル/アップセル機能により、担当者に対して顧客ごとに上位 3 種類のオファーが「フィード」されます。推奨内容の精度が高かったため、すべての代理店が販売に成功し、追加のトレーニングは必要ありませんでした。

ペガのソリューションは急速に変化する、競争の激しい市場で俊敏性も提供します。EE 社は今では数週間後ではなく一両日中に新しいオファーを提示できています。ペガは、チャネルに関わらず、またオファーが顧客に受け入れられるかどうかに関わりなく、複数のチャネルを接続し、推奨内容をリアルタイムで可視化する「意思決定ハブ」として機能する真のオムニチャネル サポートも提供しています。

実現できたこと:

EE 社の顧客オファーの成功は 4 倍増に

ペガは代理店支援ロイヤリティ チャネルで立ち上げた最初のソリューションです。ビジネス上のメリットはすばやく認識され、すべての代理店支援チャネルに展開されることになりました。EE 社の受け入れられたオファーの数は 4 倍になり、クロスセル/アップセルの取引 1 件当たり 4 ポンドの売上を増加させました。売上につながったオファーの 90% は上位 3 種類の推奨品目からのものです。代理店は今では自信をもってオファーを提供できるようになり、ビジネス KPI のインパクトを容易に認識できるようになりました。

顧客の満足度も向上しています。次のベスト アクションのおすすめを受信したすべての顧客について EE 社のネット プロモーター スコア (NPS) は 5% 増加しました。顧客は「売り付けられた」という感じではなく、より建設的な会話を代理店と楽しむようになっています。

今では EE 社は市場ニーズにより効果的に対応できるようになりました。たとえば、企業は新しいオファーを企画した後、顧客のニーズに合わせて 2 日以内に戦略を変更することができます。現在、EE 社は IVR インタラクションなどの顧客サービス ユースケースに追加して適用することを検討しています。

BT グループの EE 社は英国最大のモバイル通信企業で、モバイルおよび固定通信サービスを消費者に提供しています。EE は英国全体で 3,100 万人の顧客と 550 店舗を有しています。

自動化によりすばやい投資回収を実現

ビジネス目標

- 平均処理時間 (AHT) を短縮
- クリティカル CSR タスクを合理化
- 年間を通してコスト節約を実現

実績

- CSR 再訓練の必要性は最小限に
- 問い合わせごと平均処理時間を 9 秒短縮
- 200 万ドルの価値を創出
- 1800 万ドルのコストを回避

> *ロボティック オートメーションの導入により、毎年コストを大幅に削減し、平均処理時間を短縮し、CSR トレーニングの必要性を最小化できている*

米国電気通信プロバイダー、開発および情報テクノロジー担当マネージャー

課題とビジョン:

自動化でサービス効率を改善

電気通信企業のデスクトップ環境は複雑でレガシー デスクトップとサーバーサイド アプリケーションの両方から構成されています。企業は Windows アプリケーションおよび Web アプリケーション、ユーザーのデスクトップにホスティングされる一部のアプリケーション、その他 Citrix 経由でデスクトップにストリーミングされるアプリケーションが混在するカスタマーケア環境のさまざまな分野を融合し、顧客サービス担当者 (CSR) の効率を向上させる必要に迫られています。CSR は時間と仕事に追われながら、複数のアプリケーション画面を切り替えて作業しており、多数のフィールド間で手作業の入力、コピー、貼り付けを行っていました。必要な手続きや規制に関する情報の通知などコンプライアンスの問題について自動化は行われていませんでした。

ペガによる支援

少ない再訓練ですばやく処理速度を向上

テレコムは最初に 1,500 台のデスクトップに展開し、次に 5,000 台のデスクトップ、最終的には 14,000 台に導入しました。ペガのロボティック オートメーションは短期間で多くのプロセスを効率化しました。それは、問い合わせ処理時間の短縮、コンプライアンスの向上、再訓練の必要性の最小化という結果につながりました。多数のエンタープライズ環境にありがちなこととして、企業のデスクトップ アプリケーション ポートフォリオには API のない多くのレガシー アプリケーションが含まれていました。ペガのロボティック オートメーションを活用することで、企業は Windows、Web および PowerBuilder アプリケーションを含む幅広い種類の個別システムを統合することができました。基盤となるアプリケーションにアクセスしたり、カスタマイズしたりする必要はありませんでした。

実現できたこと:

迅速に投資回収を実現し、数百万ドルを節約

ペガのロボティック オートメーションにより、問い合わせ 1 件あたり平均処理時間は 9 秒短縮され、これは年間 1800 万ドルに相当します。導入は 4 か月で完了し、投資回収の効果はただちに実現されました。代理店ごとに数秒の短縮でも全体では累積され、CSR の給与、福利厚生、およびコール センターの一般管理費を含め、年間 200 万ドルを節約できています。CSR は新たな手続き、回避策、またはトラブルなしでツールバー、ファンクション、およびオートメーションの使い方をすばやく習得しました。自動チェックボックス リスト、コピー転送機能、およびその他のプロンプトにより、顧客が望み、代理店が必要としていそうな関連性の高いタイムリーな情報が CSR に対して理想的な問い合わせフローの適切なステージで提供されます。

米国大手電気通信プロバイダー

米国電気通信企業でワイヤレス音声、メッセージング、およびデータ サービスのプロバイダーで 30,000 名超の従業員を擁しています。

OBS でイノベーションと俊敏性を促進

ビジネス目標

- オーダーメードの B2B ソリューションを実現
- 複雑な顧客プロジェクトに簡単に適応
- IT 簡素化およびパーソナライズされた関係を促進
- 可視性およびフルフィルメント制御を改善
- B2B サービスの導入期間を短縮

実績

- 導入効率を 30% 改善
- 作業停止を 50% 削減
- 再作業を 50% 削減
- 導入期間を 10% 改善

“[ペガのソリューション] でとてもすばやく、マーケティング部門よりも速く行動できることがわかりました。IT 部門がマーケティング部門を出し抜くなんてことがあるのでしょうか? 滅多にありませんが、誇らしく思っています”

オレンジ ビジネス サービス、IT 部長、
ジャン・ジャック・ゴーヤー氏

課題とビジョン:

インタラクションをパーソナライズし、オーダーメードの B2B ソリューションを実現

OBS でのエンタープライズ サービスの導入プロセスは本質的にダイナミックかつ複雑で多数のワークグループ、パートナー、およびスキルを持つ人材が必要とされていました。OBS では、注文から導入までのプロセスの合理化が望まれていましたが、3 つのビジネス上の課題に直面していました。旧式の IT ツール、非効率なビジネス プロセス、そして変化にすばやく対応できない、という問題です。

IT システムではワークロードを管理したり、タイムリーな情報を提供したりできず、サービスや製品提供に大幅な遅れが生じていました。エンジニアが休暇に入る直前に仕事を受けたら、納期が数週間遅れることはざらで、可視性がなく、再割り当てやエスカレーションも一切されていませんでした。IT システムもビジネスや顧客の変化する需要に簡単には対応できていませんでした。結果として、顧客満足度の低下や納期の遅れが生じていました。

OBS のビジョンは事業をデジタル転換し、注文管理および電気通信サービスのプロビジョニングを行い、ビジネスの俊敏性を高めて最大のクライアントの顧客体験を向上させるというものでした。

また、企業は SALTO と呼ばれるプログラムを通して、中小企業からグローバル企業まで幅広い顧客にオーダーメードのソリューションを提供することを目指していました。

ペガによる支援:

業務を変革してビジネスの俊敏性を改善

OBS は大企業でオーダーメードのサービスを求める複雑な注文に対応する能力を備えたペガを導入しました。SALTO プログラムは、すべての仕事を空きやスキルセットに基づいて、ワークグループ間でインテリジェントにバランスを取ることで顧客エンゲージメントを向上させることを目標としていました。

プログラムでは納入プロセスもガイドし、導入チーム内でのリアルタイムの情報共有を実現します。エラーが発生した場合には、OBS は関係者にすばやくアラート通知し、プロアクティブにリスクを緩和します。

B2B 環境では予想外の変化が常に起こるため、SALTO は変化に適応できるようにも設計されています。SALTO はモジュール型の再利用可能な「プロセス ブロック」の活用により最適プロビジョニング プロセスの劇的なオーケストレーションを実行し、顧客の状況ごとに最適なプロセスを導入することを保証しています。これにより新規サービスの導入または新規市場への移行の導入期間も短縮されます。

実現できたこと:

サービス提供時間を 30% 改善

ペガのケース マネジメント機能を使って、OBS は顧客とのコミュニケーションを 30% 改善しました。SALTO ではコミュニケーションが明確になり、通知や情報依頼を完全に把握できるようになりました。

ペガと連携し、SALTO の不在管理機能を活用して OBS は注文からアクティベーションまでの時間を 30% 短縮し、作業放棄を 50% 削減しました。ペガのインテリジェントなルーティングおよび業務自動化機能を使用することで、業務が最適な作業者に 100% 割り当てられ、やり直しが半分に減りました。新規サービスの導入期間は 10% 改善されました。

OBS はペガの導入により 6 種類のシステムを 1 つに統合することで TCO を大幅に削減しました。

orange™

オレンジ ビジネス サービス (OBS) は多国籍企業のための通信製品やサービスを提供するサービス プロバイダーです。クラウド コンピューティング、統合通信、およびコラボレーションに関連する製品やサービスをグローバル企業に提供しています。OBS は 220 の国や地域に展開し、166 か国で 30,000 名超の従業員を雇用しています。

記録的なスピードで ワールドクラスの 顧客維持率を達成

ビジネス目標

- 新規顧客を開拓し既存客を取り込み
- エージェントの効率と効果を改善
- 顧客の 1 対 1 のパーソナライズされた体験を創出
- カスタマー ケア体験を抜本的に変革

実績

- 解約率を 10% 低減
- 取引中のネット プロモーター スコア (NPS) が 40% 上昇
- 新規契約 40% 増
- 顧客アップグレードが 800% 増加

7,500 名のエージェント ▪4 拠点のコール センター ▪5,000 店の小売店 (直営およびフランチャイズ) ▪地域マーケティング キャンペーンを支援

“ペガには適切な顧客に、適切なタイミングでまた適切な方法でアプローチできるようにしてくれる頭脳が存在します。従来型の電気通信企業の支援とはまったく異なっています。顧客引き留めオファーの承諾率が倍増しています。それが大きいですね ”

スプリント、CEO、
マルセロ・クラウレ氏

課題とビジョン:

カスタマー ケア体験を抜本的に変革

スプリントの新 CEO、マルセロ・クラウレ氏は、スプリントを根本的に変革し、米国ワイヤレス市場のシェアを伸ばすことをミッションとしていました。まず解約率への対策に取り組むことが、スプリントのポジションを改善する最高の機会になると考えました。

2014 年末の解約率は 2.3% と主な競合の 2 倍でした。顧客を引き留める最前線となるカスタマー ケア エージェントは、独自の判断と経験に基づいてベストなアプローチを選んでいました。実際には、エージェントは 20 種類超のオファーから「適切」なものを探し、電話口で会話を続けるということがなされていました。良い結果は得られておらず、顧客体験は一貫性が欠けていました。

スプリントは顧客ケアのアプローチを抜本的に見直して、非効率で手動の「お仕着せ」のアプローチを廃止し、1 対 1 でパーソナライズされた顧客体験の創出に移行することを必要としていました。

ペガによる支援:

顧客引き留めソリューションを 90 日間で導入

スプリント チームはペガのマーケティング ソリューションを最初の 90 日間で 4 サイトの 1,000 名のエージェントに導入し、すべてのコール センター チームにすばやく展開しました。

ペガの導入により、スプリントは解約のおそれのある後払い顧客をプロアクティブに識別し、リアルタイムのコンテキスト情報を活用して関連性の高いおすすめができるようになりました。ペガの次のベスト アクション分析により、ケアおよびリテール エージェントは 3 種類の最適な顧客引き留めオファーを提示できるようになり、顧客維持率と利益率を最大化することができています。エージェントが顧客とやり取りするたびに、オファーに成功したかどうかに基づいてよりインテリジェントな決定ができるように適応学習システムが成長していきます。

ペガの顧客意思決定ハブ (CDH) は次のベスト アクションのおすすめを提示し、すべてのチャネルでリアルタイムかつコンテキストに基づいた決定ができるようにした「頭脳」として機能します。

スプリントはこのテクノロジーを社外チャネル、顧客ケア、および小売店に展開し、さらに追加製品ラインを拡大している最中です。

実現できたこと:

解約率 10% 低下、NPS 40% 向上を達成

スプリントはペガの次のベスト アクションのおすすめを活用して優れた成果を達成しました。顧客離れを 10% 削減し、トランザクション NPS は 40% 増加しています。最終的に新規契約 40% 増、アップグレードは 800% 増加しました。スプリント 2016 年 7 月の業績発表で、後払い電話の解約率が過去最低の 1.39% を記録したことを報告しました。ペガはこの改善で重要な貢献をしてきました。

Pega Marketing for Communications はすべてのスプリント コール センターに配備されており、7,500 名を超えるエージェントがツールを活用していて、エージェントの使用率は 90% 近くになっています。

ペガはスプリントの小売店でおすすめのオファーを行っています。社外のマーケティング キャンペーンが他の多数の地域ごとのチャネル (法人マーケティング、デジタル、IVR) および前払い製品ラインに導入される予定です。

“エージェントは顧客が何について問い合わせているのか、コンテキスト情報が提供されます。情報に基づいた適切なソリューションが提案されるため、顧客体験が向上します ”

スプリント、マーケティング担当副社長、ジム・カラン氏

Sprint

スプリントは米国の Tier 1 ワイヤレスキャリアで年間 350 億ドルの売り上げをあげています。全体で約 6,000 万ユーザー、後払いワイヤレス サブスクライバー 3,000 万ユーザー、35,000 人のコールセンター エージェント、および 5,000 店の小売店 (直営またはフランチャイズ) をサポートしています。

消費者革命をリード

ビジネス目標

- 顧客体験を改善
- プロセスを簡素化してサービス コストを削減
- セルフサービス チャネルの利用を最大化
- 顧客ライフサイクル全体でインタラクションを簡素化し、透明化してパーソナライズ

実績

- 初期クレームを 40% 削減
- 初期問い合わせを 15% 削減
- クレームの減少、問い合わせ時間の短縮、解約率の低下により累計 2,100 万ポンドの節約

- ソリューションはトーク・トークの 3,000 拠点のコンタクト センター エージェントの過半数が使用
- 次のベスト アクション テクノロジーによりオンラインのすべての顧客に対しておすすめオファーを表示

“[新規顧客] クレームを 40% 削減し、[新規 顧客] 問い合わせを 15% 削減しています。解約率は史上最低となりました。これはソリューションが根付いて、顧客体験を向上させていることを示す証拠となっています。”

トーク・トーク、顧客ロイヤリティ戦略主任、
アレックス・バートルズ氏

課題とビジョン:

急速な成長 + 大きな野望 = 消費者革命

2006 年の創業以来、トーク・トークは英国のベストバリュー フォー マネー プロバイダーになることをミッションとしています。この野望のもとに企業買収により急速に成長してきたため、多数のレガシー システムの複雑性が顧客サービスのイノベーションを阻害していました。また、一貫性のある顧客体験を提供できていなかったため、顧客サービスの提供の点で企業の評判は芳しくありませんでした。

顧客エンゲージメントを改善するため、トーク・トークは複雑性を排除し、チャネル全体で一貫性のある顧客サービスを提供して劇的にコストを削減しなければなりませんでした。

トーク・トークでは、別のソリューションを導入しようとしたこともありましたが、複雑なプロセスに対応できずに失敗に終わりました。顧客側でサービスの障害、新しい注文やアップグレードの問題が発生した場合には複数回の問い合わせをしなければなりませんでした。さらに、チャネルごとの体験が異なっていました。たとえば、「最短工事日」がインターネットと電話で異なるなどです。

トーク・トークのビジョンは一貫性のある、ベストプラクティス ベースのプロセスをチャネル全体、特にセルフサービス チャネルに導入するというものでした。

ペガによる支援:

チャネル間のサービスを合理化

トーク・トークは現在の顧客サービス ソリューションの欠点と、最先端のオンライン変革戦略の複雑性を管理できないシステムの限界を認識していました。同社はペガのベストプラクティスベースのプロセスを開発できる能力を高く評価し、セルフサービスチャネルを含むすべてのチャネルに一貫性を持たせ、真のオムニチャネル顧客体験を提供する点で、ペガに協力を求めました。

そして同社の Pega Customer Service for Communications の採用により、ケース マネジメント、業界サービス ケースおよび顧客サービスの次のベスト アクションが導入されました。

顧客がセルフサービス チャネルを活用できるよう、トーク・トークはプロセスの可視性、パーソナライゼーション、およびインテリジェンスを高めることが求められました。ペガは顧客とのやり取りにおけるトーク・トークの最高のエージェントによる判断を繰り返すことでインテリジェンスを提供しています。システムでは、同じ顧客サービスプロセスをデジタル経由でセルフサービスチャネルに拡張し、可視性を高めています。

実現できたこと:

俊敏性の高い新たな方法を導入

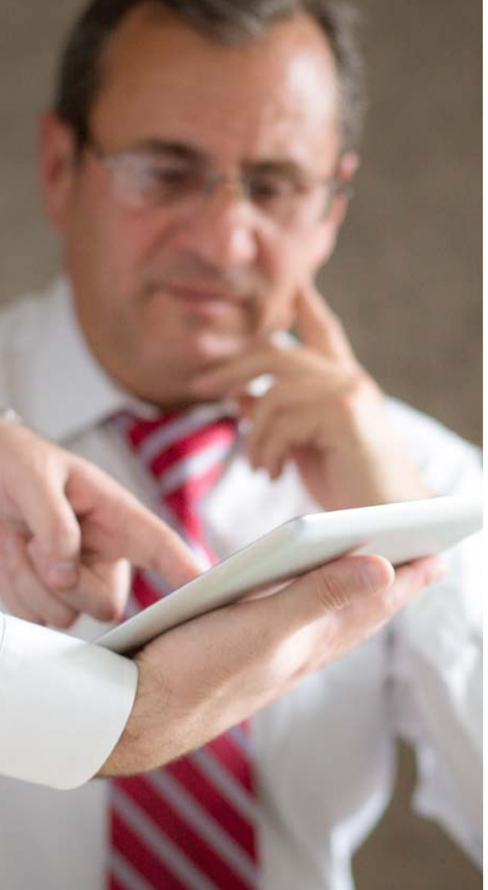
トーク・トークはペガの導入により、すべてのチャネルで一貫性のある顧客体験を提供できるようになりました。ペガのケース マネジメントの導入により、トーク・トークは顧客サービスの障害や未納の注文の修正で主導権を握れるようになり、問題を迅速に追跡して、満足の行く解決に導き、各ステップで顧客に通知を出すことができるようになりました。顧客満足における最大のペインポイントに効果的に対処することで、トーク・トークでは初期クレームを 40% 削減し、問い合わせ数を 15% 削減できました。

トーク・トークのペガのソリューションはエージェント デスクトップで提供する強力なケース マネジメント機能、オムニチャネル プラットフォーム、そして顧客の次のベスト アクションを推奨するペガの意思決定支援機能が含まれています。次のフェーズではペガをトーク・トークの顧客向けプロセスおよびエージェントの残りに拡張することが予定されています。

「ペガを導入したのは技術者が好む新しいテクノロジーだから、というわけではありません」とトーク・トークのシステム アーキテクト、アンドリュー・ストアラー氏は言います。「導入したのはお客様にとって正しいことだからです」

TalkTalk

トーク・トークはクアッドプレイ プロバイダーで英国第 4 位のオペレーターです。企業は破壊的なイノベーションを市場に先駆け、多くの場合、他社よりも安く提供する最高のバリュー フォー マネー プロバイダーを目指しています。トーク・トークには消費者および企業間取引市場で 400 万近いユーザーがいます。



B2B 顧客体験を一元化

ビジネス目標

- 最大の顧客のための顧客体験を改善
- 一元的な情報および通信テクノロジー サービスを提供 (モバイル、固定、クラウド、デジタル ライフ)
- 可視性を向上させ、一元化された販売プロセスを制御
- 新規 B2B サービスの導入期間を短縮

実績

- 導入期間を 1 年から 1 か月に短縮
- 「縦割り型」の CRM スタック間でエンタープライズ製品バンドルを実現
- 一元化ソリューションの顧客体験を改善
- 顧客の一元管理ビューを実現

- 20,000 社の企業にサービス提供
- 1,200 名のシステム ユーザーをサポート
- 年間 440,000 件の契約

“かつては顧客中心ではなくサービス中心の縦割り型のシステムでした。ペガの導入で、契約ライフサイクルを短縮し、顧客の変化に適応できるダイナミックなプラットフォームを構築できています”

テレコム・イタリア、カスタマーケア主任、
ゴフレド・スドルボリニ氏

課題とビジョン:

差別化された B2B 顧客体験の提供

テレコム・イタリアは、複数の事業部にまたがる販売、設定、見積、発注プロセスにおいてシームレスなデジタル顧客体験を提供することを望んでいました。それは販売代理店に案件、契約、および修理依頼の完全な可視性を付与することを意味していました。

これらの目標の障害となっていたのは複雑な IT 環境で、縦割り型のレガシー システムがエンタープライズ ビジネスと顧客ベースをサポートしていました。顧客情報の統合ビューや情報を一元的に可視化する機能がないため、販売および契約プロセスは手動で行われ、エラーが発生しやすく、販売機会が失われ、カスタマイズ依頼は対応時間が遅く、顧客の満足度は低下していました。

テレコム・イタリアのビジョンはカスタマイズ依頼にすばやく対応し注文を正確に納期通りに届けることにより、差別化された B2B 顧客体験を提供するというものでした。これを実現するため、企業はシステムを統合してシームレスな顧客体験を提供することで、販売、契約、フルフィルメント、および請求プロセスを一元化する必要がありました。

ペガによる支援:

レガシー インフラ上に最新型のソリューションを構築

テレコム・イタリアは複雑性を管理でき、既存の IT エコシステム上で動作するペガを採用しました。2 種類の既存の CRM ソフトウェアを統合しようと試みていましたが、失敗に終わっていました。

レガシー システムのリプレースを望むほとんどの企業とは異なり、テレコム・イタリアはバックオフィス システムと統合するリスクとリプレース コストを考え、既存の修理、注文、製品カタログの活用を必要としていました。

テレコム・イタリアの当初のフォーカスは契約と注文プロセスの合理化でした。ペガのソリューションはレガシー環境を包み込み、3 種類の CRM システムの製品および顧客データを統合して、複雑なエンタープライズ ソリューションをサポートします。ペガのソリューションには販売チームが、レガシー CRM システムの製品およびサービスをバンドルできる統一製品カタログが含まれ、新しいサービスベースの製品も提供できます。

ソリューションではユース ケース マネジメントも使用してオーケストレーションを実現し、シームレスなハンドオフ、フォロースルー、および一元的な可視性を保証しています。

実現できたこと:

顧客体験、応答性を改善

ペガのソリューションを使って、テレコム・イタリアは市場を開拓し、十数件の新たな統合されたオファーを積極的に提供しています。IT ではなくビジネス部門で独自に変更できるため、オファーは数か月ではなく数週間の単位で提供できます。新しい間接販売チャネルにより、新しい顧客を開拓でき、顧客ロイヤリティを促進する新しいプログラムも開始されました。これにより売上が増加し、マーケットシェアが拡大し、ブランドロイヤリティが高まりました。

テレコム・イタリアはまず、企業クライアントの上位 30,000 ユーザーにソリューションの運用を拡大し、さらに 200,000 ユーザーに段階的に拡大することを計画しています。この段階的な展開によりリスクを低減し、ソリューションやプロセスを繰り返し洗練することができます。

同社はペガの Build for Change テクノロジーを活用して、IT の力を借りずに製品、ビジネス ルール、およびプロセスを変更し、導入期間を短縮し、エラーを削減し、販売サイクル時間を加速させています。

TELECOM ITALIA

テレコム・イタリアはイタリアのモバイル、データ、および音声ネットワーク事業者です。子会社とともにコミュニケーションの充実、信頼性の高いデジタル ライフ、およびデジタル エンターテイメントを含む、デジタル サービスのさまざまな領域にフォーカスしています。テレコム・イタリアのセグメントには、消費者、法人、および国内の卸売業者が含まれます。

テルストラのストリーミング サービス再配置

ビジネス目標

- カスタマー アドボカシーによって測定される顧客満足度を改善
- 顧客移動管理の業務効率を向上
- サービス再配置パイプラインをリアルタイムで可視化

実績

- 導入を 90 日間で完了
- お詫びのクーポンを 38% 削減
- 顧客クレームを 30% 削減
- カスタマー アドボカシーを 180% 改善

“以前は顧客の移動に伴って、すべての要素を調整するために大量の手作業が求められる複雑なプロセスが関係していました。これはカスタマー アドボカシー レートに影響しました。今では、すべてリアルタイムで可視化できており、カスタマー アドボカシーは 180% 向上しました”

テルストラ、上級ビジネス アナリスト、
フランク・ファーガソン氏

課題とビジョン:

顧客移動の効率および透明性を向上

毎年、300,000 万人近い顧客が、別の住所に固定回線サービスの引越しを特定の日付で依頼します。テルストラにとって、これは困難な作業でした。

テルストラは 1 回の引越しで平均 4 件の注文を管理するレガシー システムを有していました。複雑なプロセスやシステムにより、顧客のエピソードの全体が見られなくなっており、情報を一元化するには大量の手作業をこなさなければなりませんでした。ほとんどの移動では複数の内部注文が関係し、それによりエラー状態が発生し、引越し処理が遅れました。

さらに悪いことに、テルストラの代理店では問題について知らされることもなく、作業が完了したことになっていました。テルストラのシステムでは、97% の注文が正常に処理されたと報告されていましたが、カスタマー アドボカシーが弱く、企業の評判は良くありませんでした。手作業、複数の注文、および時々不要な出張サービスが加わり、コストと収益性は押し下げられていました。

テルストラのビジョンは引越しのジャーニーを一元管理し、カスタマー アドボカシーを大幅に改善することでした。

ペガによる支援:

テルストラのデータではなくジャーニーの追跡を実現

テルストラは、顧客の引越しエピソードを最初から最後まで 1 つのビューで表示できるペガの顧客サービス ソリューションを採用しました。テルストラはペガのケース マネジメント機能を活用して、各エピソードの追跡や、かつては複数の人や部門で手作業の受け渡しが必要だった、複数ステップの自動化ができるようになりました。プロセスのどの時点でも、問題が発生したらどのエージェントにも問題についてのリアルタイムの可視性が提供され、プロアクティブにアクションを講じることができます。ペガを使って、テルストラは今ではリアルタイムでレポートを作成でき、非効率的なプロセスを最適化することができています。

加えて、ペガの最初のソリューションはコストの掛かる IT レプレースではなく、ペガのケース マネジメント機能で既存の注文管理およびサービス自動化システムを「包み込む」ことにより、たったの 90 日間で本格稼働に至りました。

実現できたこと:

顧客体験、応答性、および効率を改善

テルストラはまず、ペガの顧客サービスでケース マネジメントを 90 日間で立ち上げ、続く 90 日間のフェーズでレガシー システムとより深い統合を行い、自動化を進めてケース マネージャーがすべてのケースを扱うのではなく、問題に対処できるようにしました。

現在 90% 近くの顧客がこのソリューションで引越しを処理しており、企業は毎年対応できる引越し件数を増やしています。テルストラの顧客サービス アドボカシーは 180% 改善し、顧客に影響が及ぶ前に問題を特定し、管理できるようになりました。引越しオーダーでのエラーが少なくなり、エージェントには引越しプロセスのどの時点でも優れた可視性が提供され、お詫びのクーポン発行は 38% 削減されました。

さらに、人手による介入は例外問題が発生した場合に限定されたため、テルストラの業務効率が大幅に向上しました。これにより、テルストラはパフォーマンス問題および引越しケースの完了までのパイプラインラインのリアルタイムの可視化に基づいて業務プロセスの最適化を推進できるようになりました。

テルストラ コーポレーション リミテッドはオーストラリア最大の電気通信およびメディア企業です。企業は 1,600 万人のモバイル ユーザー、750 万人の電話利用者、300 万人の固定ブロードバンドユーザーを抱えています。また 32,000 名近くを雇用しており、362 店舗のブランド リテール ストアでサービスを提供されており、90 拠点のビジネス センター、127 社のビジネスおよびエンタープライズ パートナーを有し、15,000 超の事業所を展開しています。

優秀な注文管理

ビジネス目標

- B2B 注文の取り込みおよびフルフィルメントにおける複雑性に対処し、コストを削減
- 注文品質および顧客満足度の向上
- 市場ニーズに対応する迅速な導入期間を達成
- リソース計画を改善

実績

- 注文フルフィルメント工数を 51% 削減
- 導入期間を 40%-70% 改善
- 他社注文のコストを 30% 削減
- 2014 年ガートナー社 BPM エクセレンス アワード受賞

ペガ テクノロジーおよびアプリケーションに基づく 4 種類の異なるソリューション ▪ 3,500 名の従業員がペガを利用

“—元化された法人顧客ビジネスのオーバーレイにより変革が実現され... 緊急な顧客のニーズにも対応できるようになりました”

ボーダフォン・ドイツ、エンタープライズ BPM コンプライアンス主任、
ジェンズ・フューディッカー氏

課題とビジョン:

B2B のオーダー プロセスを合理化して、顧客の期待に応える

ボーダフォン・ドイツでは、急速に成長するエンタープライズ ビジネスと分断された IT システムにより、顧客ニーズの対応がますます複雑になってきていると思われました。

顧客オーダーはスプレッドシート、Eメール、および顧客ポータルを含む様々な形式で収集されていました。オーダーは一貫性や完全性に欠け、複数の注文管理システムに手入力されていたため、エラーが発生しやすいプロセスとなっていました。数千のカスタマイズ サブオーダーについては、8 つの異なる部門や拠点で処理する必要がありました。加えて、一部の注文はアウトソースされており、フルフィルメント エラーのリスクが増大していました。プロジェクト マネージャーはオーダーを正しく追跡できず、紛失したり、顧客クレームが発生するまで提供できないという事態が見られました。

ボーダフォン・ドイツは販売当初の約束を実現することで顧客体験に変革をもたらすことを望んでいました。同社はオーダー フルフィルメント プロセスの合理化や自動化に役立てるため、すべての販売チャネルでデジタル オーダー収集プロセスを開発することを目指しました。

ペガによる支援:

俊敏性の高いアプローチを活用してデジタル注文管理を実現

ボーダフォン・ドイツは段階的なアプローチで変革を実現でき、俊敏性の高い手法を活用できるペガを採用しました。業務部門と IT 部門がソリューションの開発に協力したため、導入期間の短縮が可能になりました。

ボーダフォンではペガの導入により、デジタル オーダーの収集、テクニカルオーダーフルフィルメント、およびビジネス プロセス オートメーションを実現しています。システムでは、新規注文についてマルチチャネルのガイデッド プロセスがサポートされており、オーダー フルフィルメントは適切なリソースに割り当てられ、タスクを実行するのに必要なすべての情報が提供されます。

ボーダフォンはレガシー システムをリプレースする代わりにレガシー IT 資産をペガのソリューションで包み込み、資産を新規ビジネス プロセスに組み込んで機能をリニューアルしました。ペガの導入により、異なるレガシー システムを操作する一元化されたオーバーレイおよびオーケストレーションが、 3 か月から 6 か月のフェーズで段階的に提供されました。

今ではボーダフォンは一元化されたプロセス マネジメントおよびステータス ビューに基づいて業務上の混乱にプロアクティブに対応できています。

実現できたこと:

B2B のオペレーショナル エクセレンスを達成

ペガを活用することで、ボーダフォンはオーダー フルフィルメントの工数を 51% 削減でき、俊敏性の高い手法でのプロセス改善により導入期間を 40% から 70% 削減できました。他社プロバイダーとのやり取りの最適化することで注文処理において 30% のコスト削減を達成しました。一元化された注文処理の可視性が向上し、顧客満足度も改善されています。

ボーダフォンの販売チームおよびクライアントは優れた顧客体験をもたらすサービスに信頼を寄せ、コントロール性や可視性を向上させています。ボーダフォンはペガのソリューションを拡張し、システムのデジタル注文収集機能や改善されたプロセス オートメーションを使って販売チャネルを追加する計画を立案しています。

さらに、販売、構築、および実行プロセスの注文ステータスの可視性を高めることによる顧客サービスの改善も目指しています。

vodafone

ボーダフォン グループの子会社、ボーダフォン ドイツは世界最大の通信企業の一つです。30 か国に 4 億人を超える顧客と 90,000 名の従業員を擁しています。

エネルギーおよび公益事業:

要旨抜粋

世界人口の大部分が都市化され開発された環境に移行するにつれ、水資源やエネルギーに対する需要がグローバルに高まっています。エネルギー価格の変動、規制の変化、地政学的な動向、および次世代エネルギーの発電と送電の中で、エネルギー業界はパフォーマンスの最適化に専念しています。

エネルギー プロバイダーは常にエネルギー マネジメントと生産プロセスの微調整に注力しているとはいえ、古いアプローチでは十分ではありません。激動する市場、ますます要求を強める顧客、規制強化の圧力、ますます緊急性を帯びる環境問題を考えると、エネルギー業界はプロセスのオーバーホールが必要な時期のただ中にあるといえます。

これを実現するため、自動化やインテリジェント ワークフロー、予測型アナリティクス、および最も離れたエネルギー生産資産に対しても可視性を提供するネット接続デバイスを含む、テクノロジーを活用できます。エネルギー業界が直面している最大の課題は、既存の文化やデジタル テクノロジー投資への価値を完全に実現するのに役立つ新しいアプローチ、プロセス、およびワークスタイルに対する抵抗を克服することです。

ペガは世界のエネルギー プロバイダーと協力して、エネルギーの新時代に備えています。そして、顧客エンゲージメントへの新しいアプローチから、エンタープライズ資産マネジメントや予測型保守まで、生産、流通、販売、および顧客サービス機能に対する可視性を向上し、価値ストリーム全体をデジタル化する上でエネルギー巨大企業を支援しています。そうすることにより、これらのエネルギー リーダーがリアルタイムの知識やインサイトを収集して戦略的機会を活用し、ビジネス アプリケーションの実行、ロジスティクスから現場機器やおよび顧客サポートに至るまで効率を最大化できるようにしています。以下のケース スタディをご覧になると、コスト効果の高い方法でビジネスをリニューアルし、業務のデジタル化を進める上でペガがどのようにお役に立てるかヒントが得られます。ご不明な点がおありでしたら bruce.williams@pega.com までお問い合わせください。

Pegasystems、副社長兼ビジネス ライン リーダー、
ブルース・ウィリアムズ

統一マーケティングで価値を解き放つ

ビジネス目標

- クロスチャネル顧客エンゲージメントの単一プラットフォームを構築
- 請求先名の大量取得を 3 時間で処理
- 洗練された大規模なシミュレーション機能を提供

実績

- データ遅延時間を 85% 削減
- カスタマー コンバージョンが最初の 3 か月で 20% 増加
- 新しいテクノロジーで数百万ポンドの節約

- 2,000 万件の名前取得を 3 時間で処理
- 2000 万件の SLA シミュレーションを 3 時間で実行
- 3 時間で 10 億件のオファーをシミュレーション

> *今回のペガへの以降で数百万ポンドが節約できると見込まれています。得られた利益はというと、フェーズ 1 だけでコンバージョン率が 20% 上昇しました*

ブリティッシュ・ユーティリティ、次世代意思決定部門、業務主任

課題とビジョン:

プッシュ型マーケティングからカスタマー カンバセーションへ移行

この公益事業会社はこれまで製品ラダー マーケティング戦略を活用し、プッシュ型のコミュニケーションを実施してきました。縦割り型のチャネルとテクノロジーで運営を続ける中でも、関連性が高く、タイムリーな会話による顧客エンゲージメントを導入し、長期的な関係を築くというビジョンを描きました。

そして顧客の意思決定プラットフォームを再設計することにより、重要な改善の実現が可能になり、会社の貴重なデータ資産から価値を創出できることに気づきました。

リアルタイムの顧客意思決定環境というビジョンで単一のプラットフォームでインバウンドおよびアウトバウンド チャネルをホスティングします。「製品プッシュ」は顧客体験、認識レベル、およびパーソナライゼーションをサポートするカスタマー カンバセーションに置き換えられました。また、日次データの更新により、アウトバウンド キャンペーンの遅延は 95% 削減できると考えました。

ペガによる支援:

オムニチャネル メッセージングのための統一プラットフォームを構築

ペガのマーケティングを活用して、縦割り型の顧客意思決定環境をコンテキスト型で、マルチチャネル メッセージングを実現する統一プラットフォームへの転換を狙う、以下の段階的なアプローチを設計しています: フェーズ 1:インバウンド チャネル プラットフォームを再構築します。

- フェーズ 2:インバウンドおよびアウトバウンド チャネルを統合します。
- フェーズ 3:デジタル チャネルをリアルタイムに移行します。
- フェーズ 4:残りのチャネルをリアルタイムに移行します。

プロジェクト開始から 5 か月以内で企業はクラウドベースのメッセージング ソリューションを導入し、フェーズ 2 および 3 でクラウド インフラを導入しました。ペガの Visual Business Director を活用して 1000 万人の顧客で複数のシミュレーションができるトレーニング モジュールをカスタマイズ開発しました。フェーズ 1 のレポーティング機能では、すべての販売、クロスセル、およびアップセル コミュニケーションの結果についてデータを提供します。

フェーズ 2 から 4 では重要なチャネルでコンテキスト型のデジタル メッセージングを導入し、12,000 名のフィールド エンジニアがすべてのデータにリアルタイムでアクセスできるようにします。

成果:

2,000 万人のガス利用者のための堅牢なクロスチャネル コミュニケーション

ビジネス駆動型アプローチにより、事業会社は IT 部門の関与を最低限にしてシステムのフェーズ 1 をすばやく立ち上げて展開できます。これにより大幅にコストを節約でき、事業部門で独自に運用できるとともに、データ提供期間が 4 日間から 1 日に 85% 短縮されました。全体的に、業務プロセス、テクノロジー、および顧客体験を統合していくことにより、強力で競争力のあるツールが開発されました。

フェーズ 1 ソリューションは最大 1,000 万人の請求先およびサービス提供先住所 (BNA) を 3 時間で生成することができます。シミュレーションでは同様の使用量やサービス レベル契約 (SLA) が設定されます。

フェーズ 1 での取り組みでは、既存客および見込み客合わせておよそ 2,000 万人にパーソナライズされた接触を行っています。予想外の (それでも嬉しい) 成果はというと、オファーのコンバージョン率で 20% 増加しました。

再設計されたプラットフォームにより、事業会社にインテリジェントなカスタマー カンバセーションおよびエンゲージメントの戦略的で、双方向のチャネルが提供されています。

ブリティッシュ・ユーティリティ

英国市場でガス、電気、および住宅サービスを提供する大手公益事業プロバイダーは、1,000 万世帯の既存客および 800 万世帯の見込客を有しています。英国のエネルギー企業「ビッグ 6」の 1 社で年間売上高は 189 億ドル (143 億ポンド) で約 30,000 名の従業員を雇用しています。

生産性を改善しつつ契約サイクル時間を短縮し、コスト削減

ビジネス目標

- ポリシーの変更によって求められる住所変更の手作業の更新への依存を削減
- 契約サイクル タイムを短縮
- ユーザー生産性を向上し、高付加価値で売上を生み出すアクティビティに再注力
- コスト削減およびコスト回避

実績

- 初期ソリューションは 14 週間で導入
- 自動化プロセスにより年間 12,000 時間を節約できる見込み
- 200 万ドルの価値創出
- 750,000 ドルのコスト削減
- 500,000 ドルのコスト回避

“手動のプロセスと重複入力の削減により、調達リソースの時間をもっと価値のある活動に割り振ることができるようになりました”

石油ガス スーパーメジャー、最高調達責任者

課題とビジョン:

契約サイクル タイムを短縮

この石油ガス スーパーメジャーは契約を作成する、または変更するのに必要な時間、契約サイクル タイムの短縮に注力していました。契約サイクル タイムを短縮するために、同社は契約プロセスおよびサイクル時間の部分に完全な可視性を必要としていました。ただし、これはポイント ソリューション ERP、契約コンテンツ システム、および自社開発システムの統合が上手くいっていないため、不可能でした。

加えて、継続的に変化するグローバルおよびローカル ポリシーに準拠するため、調達部門はすでに複雑なビジネス プロセスを手作業で更新せざるを得ず、その過程で新しいシステムが開発されていました。これらの繰り返される非効率的な状況により、生産性が悪化し、コストが上昇し、契約サイクル タイムにマイナスの影響が及んでいました。

ペガのペガによる支援

契約サイクル マネジメントを 14 週間で実現

ペガにより Contract Lifecycle Management ソリューションが提供され、作成、レビュー、承認のプロセスおよび契約依頼の処理のオーケストレーションが行われています。ダッシュボードはユーザーに部門の作業量、保留中の納期、およびユーザー生産性についてのハイレベル ビューを提供するように設定されました。社内 IT 部門は部門の様々な役職向けの標準レポートを作成していましたが、ユーザーはその場で独自のレポートを作成することができるようになりました。

初期ソリューションは 14 週間で導入されました。ペガのユーザー インタフェース機能により一貫性のある、直感的なルックアンドフィールが提供され、使いやすいソリューションになっています。今では世界のおよそ 3,500 名の調達プロフェッショナルがペガ プラットフォームを活用して契約ライフサイクルを管理しています。ペガのビジネス プロセス マネジメントおよびケース マネジメント機能により調達部門は複雑なビジネス プロセスやルールを簡単に定義、設定、メンテナンスすることができ、グローバル ポリシーおよびローカルポリシーの両方で完全なコンプライアンスがサポートされます。

ペガのレポーティング機能は調達部門の独自のプロセスのに不可欠なビューを提供しています。タイムリーで信頼性の高いデータ レポーティングの結果として、サービス レベル契約が締結され、報告され、改善されています。

実現できたこと:

年間 12,000 時間を節約

今では大手石油・ガス会社の調達プロセスは完全に可視化され、契約サイクル タイムを短縮する追加のプロセス改善の機会の特定が始まっています。手作業のプロセスを廃止することで、年間 12,000時間を節約し、その時間を契約交渉など、より価値の高いアクティビティに割り振ることができます (累積すると年間 200 万ドルになると予想されます)。加えて、2 大自社開発システムを廃止し、追加の自社開発システムを回避することで、 およそ 125 万ドルの追加の節約につながりました。

以降のプロセスやビジネス ルールの変更は調達部門が直接加えることができるため、グローバル ポリシーおよびローカル ポリシーの完全なコンプライアンスが保証されます。システムではビジネス プロセス フローやルールを活用して、プログラミングが自動化されているため、今では多くの変更は IT 部門が関与する必要はなく、調達プロフェッショナルが直接加えられるようになっています。

石油ガス スーパーメジャー

世界最大の国際石油資本 1 社、石油ガス スーパーメジャーは石油、天然ガス、および地熱発電のすべての分野に従事しています。企業の専門分野には炭化水素の開発および生産、精製、マーケティングおよび輸送、化学薬品の製造および販売、および発電が含まれています。

金融サービス:

要旨抜粋

リテール銀行から大手投資機関まで、すべての金融機関はプロセスを簡素化し、長期的な顧客関係を築くためにイノベーションを導入する点で苦闘しています。これらの機関の多くはこの種の手ごわい挑戦に立ち向かうためデジタル変革に期待しています。

デジタル変革は銀行の戦略的アジェンダの最優先事項ではあるものの、別の 2 つの要素にも注意を向ける必要があります。不確実な経済の中でも容赦ないコスト削減を行うことと、規制環境の変化に対応することです。同時に、さまざまなチャネルで、特に「Always-On」の環境でシームレスな顧客体験を提供する点で銀行は非常に大きな圧力にさらされています。

大手銀行はデジタル変革について、自分たちだけで対応できないと気づきました。これらすべての取り組みに対応する唯一の方法は、ビジネスのデジタル変革を支援し、顧客とやり取りしてサービスを提供する方法に革命をもたらす、パートナーを見つけることでした。

ペガは銀行業における最大手企業が効率、俊敏性、およびイノベーションにおける最新ニーズに対応する点で支援してきました。ペガの豊富な業界専門知識と最新型のインテリジェント オートメーションを活用し、将来に備えつつ新たなレベルの効率化を達成し、収益性とコンプライアンスを取り戻して維持しています。

重要なこととして、これらの銀行はペガの戦略的アプリケーションおよび最先端の機能を活用して顧客データを集約し、プロアクティブで、パーソナライズされたアドバイスを提供し、顧客が健全な財務的な意思決定ができるようにしています。同様にすることで、金融サービス機関は顧客に対する立場を保証する、つまりデジタル化された将来に備えて関係を維持するだけでなく、自社の関連性と収益性を高めるデジタル体験を提供できます。

短い時間いただけるなら、デジタル化の課題や機会をとらえるのにペガがどのようにお役に立てるかをご説明させていただきます。ご不明な点がおありでしたら michael.haney@pega.com までお気軽にお問い合わせください。

Pegasystems、金融サービス担当副社長 兼 事業部門リーダー、
マイケル・ヘイニー

コーポレート クライアント債権回収:サービス時間を 4 分の 1 に削減

ビジネス目標

- 電話応答する債権回収エージェントにクライアント残高の統一デスクトップ ビューを提供
- アカウントおよびトランザクション データについてのクライアント問い合わせの応答時間を改善
- モバイル バンキングおよび SMS アラートのクライアント セットアップ依頼を取り込み
- 製品やサービスの関心を引き付ける

実績

- 重要な問い合わせタイプのサービス時間を 4 分の 1 に削減
- すべてのセグメントで 1,500 超のユーザー
- 企業全体で 20% のペガ コンポーネントを再利用

“このプロジェクトはペガをすばやく導入した良いお手本になっています。デフォルトでサポートされる Avaya 接続とクライアント サービス向けペガ アプリケーションで、すばやい導入を実現でき、サービス時間は 4 倍スピードアップしました”

Pegaworld 2015 にて、アルファ銀行 JSC、CIO、
マーティン・ビレキー氏

課題とビジョン:

業務部門を超えて IT を変革

アルファ銀行は異なるビジネス ライン間で類似のビジネス プロセスを統一するビジョンを描きました。同時に、ビジネス プロセスの透明性を高め、現在の作業のステータス、現在割り当てられている作業、および作業の SLA を制御することを目指していました。さらに、同種のビジネス プロセスを再利用して開発をスピードアップし、コストを削減することも望んでいました。それで、業務アプリケーション開発における業務部門と IT 部門のコラボレーション ギャップを縮小し、業務プロセスの品質を高めつつ、SLA を低下させてもクライアント体験を改善し、書類や依頼の紛失をなくすことを目指しました。

ペガによる支援:

インフラの更新による導入期間の短縮

アルファ銀行は Pega 6 および Pega 7 を使用してコーポレート顧客向けのペガ クライアント サービス アプリケーションを含むいくつかのアプリケーションを開発しています。これらのアプリケーションはフロントオフィス (セールス オートメーション) で、バックオフィス業務はリテール、中小企業、大企業などいくつかのセグメントにわたっています。これらの取り組みの中で、ペガは記録形態の異なるシステム (コア バンキング システム、SAP HR) を統合することにより既存のインフラを包み込みリニューアルすることに成功しました。ペガの Direct Capture of Objectives (DCO) ツールを活用し、俊敏性の高い手法で新機能をすばやく導入することにより、銀行は市場投入スピードの大幅アップを実現できました。

成果:

サービス レベルとロイヤリティの向上

重要なコーポレート コール センター プロセスのサービス時間 400% 減少に加え、問い合わせるエラーの削減、およびクライアント体験の改善により、銀行では大きな成果を経験しています。ペガのアーキテクチャでは、エンタープライズ統合およびプロセス機能の共有が促進されているため、20% の (技術および業務) コンポーネントの再利用を達成し、いくつかのアプリケーションは「ペーパーレス」で開発でき、リージョナル オフィスで 100 超のサブプロセスを統合し、 社内ペガ トレーニング プログラムで 100 名超の IT スペシャリストを認定しています。

Alfa-Bank

アルファ銀行はロシアおよび独立国家共同体 (CIS) に 200 を超える支店を有しています。カザフスタン、オランダ、および米国にも子会社を有し、銀行の CIS 支店ネットワークは幅広い商業および投資銀行サービスを法人およびリテール クライアントに提供しています。

優れたグローバル サービスを提供

ビジネス目標

- 世界の最も尊敬されるサービス ブランドになる
- すべての導入チャネルでシームレスなサービスを提供
- 一元化されたグローバルな債権回収ポータル
- ビジネス俊敏性を改善
- 顧客とのすべてのやり取りで関係性とエンゲージメントを深める

実績

- 12 か国、6 か国語、68 拠点の債権回収サイト
- 12,000 名のカスタマー ケア プロフェッショナル
- 年間 2 億件を超える相談
- 新規デプロイ コストを 75% 削減

“当社は世界の 12 の市場、12 か国で立ち上げ、6 か国語で債権回収を行っています。毎年 2 億件のインタラクションを扱っており、その数はさらに増加しています”

アメリカン・エキスプレス、グローバル債権回収機能担当副社長、
スチュワート・グリーン氏

課題とビジョン:

利益を確保しながら卓越した顧客体験を提供する

世界各地の 50 拠点の債権回収サイトを有するアメリカン・エキスプレスは世界の最も尊敬されるサービス ブランドになるべく尽力しています。このことは需要が急速に変化し、提供チャネルが常に進化する 「連続可用性環境」でも常に顧客の期待を上回らなければならないことを意味しています。

サービス チャネルが複雑化するにつれ、同社の業務には重圧がかかるようになりました。同社の課題は 22 社の米国および国際サービス企業を 1 社の世界サービス企業に統合し、複数の国や事業部門にまたがる分断されたシステムから顧客にサービスを提供することでした。エコシステムの運営、更新、および相互接続はコスト効率とはほど遠い状態でした。

同社はあらゆる場所のすべての関係ケア プロフェッショナルが業務プロセスの標準化と単一の顧客ケア ポータルを必要としていることに気づきました。このことは 99.99% の可用性、また堅牢な復旧と一流の応答時間を提供するテクノロジー プラットフォームでの最先端のユーザー体験を意味しています。

ペガによる支援:

導入初日から顧客サービスの価値を実現

アメックスはソリューション ユーザーと共同で顧客と従業員両方の未来の体験を設計し、最適化しました。カスタマー ケア プロフェッショナル (CCP) を開発および設計チームに迎えることさえしました。

さらに複数の事業部門のためにアプリケーションを開発して提供するエンタープライズ センター オブ エクスパティーズ (COE) を設立し、ペガのテクノロジーを活用して企業全体で共通コンポーネントを提供して再利用できるようにしました。これにより企業全体でのガバナンス、コラボレーション、および再利用可能性が実現しました。

“法人クライアント部門の人が来て、法人事業部門のポータルを構築したいと言いましたが、元のポータル アーキテクチャとしてすでに構築していたものの 70% を再利用できました”

アメリカン・エキスプレス、グローバル債権回収ネットワーク テクノロジー担当副社長、
イレーナ・フィゲロア氏

アメックスはジャーニーに対して、ユーザー主導型コラボレーションやオープン ガバナンスを組み合わせた俊敏性の高いスクラム手法を活用した高度なエンゲージメントを実現する開発モデルを採用しました。

成果:

世界最高のサービス ブランドとして効率化を実現

ペガ ベースのプラットフォームは 12 か国で導入され、日本語およびドイツ語を含む 6 か国語で提供されています。2 億件を超えるインタラクションが新アプリケーションの 180 プロセスで処理され、作業のおよそ 90% が CCP により処理されたことになります。

さらに、実際のユーザーを開発および設計チームに取り込むことで、アメックスは MVP (最小限の実用製品) だけでなく、MLP (最小限に愛される製品) を生み出していることに気づきました。

JD Edwards のクレジット カード顧客満足度ランキング 1 位に連続して選ばれていることに加え、顧客支払額、平均処理時間、顧客離れ、費用マージン、および顧客満足度においても改善が見られています。新分野では以前に開発された基盤の 70% が再利用でき、新規導入コストは 75% 削減されました。

アメックスとして知られる、アメリカン・エキスプレス・カンパニーはクレジット カード、チャージ カード、およびトラベラーズ チェック事業で有名です。アメックスは米国クレジットカード取引合計額のおよそ 24% を占めています。1850 年に創業されたアメックスはフォーチュン 500 の 88 位にランクされています。2015 年度の総資産は 1610 億ドル、取引額は 1 兆ドルで、年間 328 億ドル の売り上げをあげています。

標準化されたグローバル サービスでビジネスを支援

ビジネス目標

- 法人顧客向けのサービス品質および一貫性を改善
- 詳細アカウントおよびトランザクション データをグローバルに提供
- 標準化してローカルおよびリージョナル要件を明確化
- 地元事業所のサービス担当者を支援

実績

- 基本サービスの問い合わせ時間を 24 時間から 2 時間に短縮
- コストやリスクの低減およびリージョナルおよびグローバル コンプライアンスの向上
- 各クライアントのグローバル、複数品目、クロスチャネル ビューを提供
- 自動化ワークフローによりバックオフィス効率を向上

“私たちは顧客への一貫したクラス最高の顧客サービスの提供に乗り出しました。そして、ペガシステムのソリューションは優れた顧客サービス部門としてのポジションを確立するのに役立ってきたと私は考えています”

グローバル・コーポレート・バンク、トランザクション サービス部門担当役員

課題とビジョン:

世界中のサービス提供を変革

このグローバルなコーポレート銀行は最大のクライアントに対して一貫したサービス、そして複数の大陸とタイムゾーンにまたがる詳細なアカウントおよびトランザクション データを提供したいと考えていました。この目標を達成するため、銀行のトランザクション サービス部門は複数のサービスやサポート システムを自動化され、標準化されたツールやプロセスに統合し、年間 7 億 5,000 万件の トランザクションを管理することを望んでいました。6 大陸の 100 か国を超える約 65,000 社のクライアントにサービスを提供し、トランザクション サービス ユニットは 2,200 種類の業務アプリケーションを扱い、ツールや機能をカスタマイズして法人サービスに必要なローカル、リージョナル、および国内の要件に対応しています。

ペガによる支援:

戦略的グローバル サービス プラットフォームを実現

この銀行は共通の、再利用可能プロセスを定義し、ローカル規則、製品、チャネル、および基準に対応するダイナミック ルールと組み合わせるというペガのユニークな能力を活用しました。ペガの機能を利用した 1 画面の統合インタフェースにより、トランザクションおよびアカウント データ、レポーティング/アカウント ロールアップ、および顧客スコアカードを含む、各クライアントの完全なビューがリアルタイムで提供されます。ペガからのインサイトやガイダンスにより、銀行のサービス担当者は世界中で一貫したサービスを提供でき、特殊な要件についても説明できます。顧客スコアカードは重要なアカウント指標についての貴重なスナップショットを提供し、同時に重要なサービス指標に対して能力を実証するトランザクション サービス ユニットを有効にします。

さらに既存のツールとすばやく統合できるペガの機能を活用し、既存のインフラを最大限に利用してサービスの中断を回避しました。

トランザクション サービス ユニットはシームレスな サービス提供、およびビジネスの継続性、最小限のカスタマイゼーション、プロセス合理化、およびシステムの簡素化を保証する段階的な 2 年間のロードマップを開発しています。ペガのソリューションは現在、世界中で 3,500 名のサービス担当者に活用されています。

実現できたこと:

10 分の 1 の時間でサービス品質を向上

一貫性のあるフロントエンドでデータを標準化することで、地元のサービス担当者はクライアントの問い合わせを解決するための他地域にあるサービス センターに連絡して支援を求める必要がなくなります。一部の基本サービス問い合わせの解決時間は 24 時間から 2 時間に短縮加えて、ワークフロー自動化により、基本的なトランザクションに必要な作業をカットできるため、バックオフィス効率が向上し、サービス スタッフが戦略的コンサルティング サービスをクライアントに提供する時間を増やすことができています。

ペガによりセルフサービス型のソリューションもクライアントに提供されています。顧客の問い合わせの多くは現在セルフサービス方式ですばやくおよび効果的に管理されるため、サービス担当者は複雑な問い合わせに注力できるようになりました。クライアントがセルフサービスで処理できるようにすることで、銀行はトランザクション件数を増加させ、全体的な生産性を向上させつつ、資本コストと業務リスクを低減しています。

グローバル コーポレート銀行

フォーチュン 500 の 95% を構成する企業の会計係、CFO、資産管理者、および財務担当者のニーズに応えるサービスを提供する有名なグローバル銀行では、数兆ドルの資産を管理し、信託サービスでは統合された現金管理、ファンド、債券、およびトレード サービスを多国籍企業、金融機関、および公共機関向けに提供しています。

イシュバンクでのデジタル変革

ビジネス目標

- 複雑性を低減
- アーキテクチャを標準化
- プロセスの堅牢かつ持続可能なフレームワークを確立
- 企業文化を変革し作業をすばやく、簡単、シンプルに実行

実績

- 500 超のプロセスで 30% から 80% 効率化
- 開発生産性が 60% アップ
- 40 種類のレガシー システムを統合

- 日次ユニーク ユーザー:15,000
- ピーク時同時処理セッション数:5,000
- ピーク時日次ケース件数:80,000
- 年間 1,300 万から 1,400 万ケース
- 30 超のプロジェクト

“デジタル銀行になるには、お客様とのやり取りをデジタル化するだけでは不十分です。すべてのプロセスをデジタル化することも重要です”

イシュバンク、CIO、
ハカン・アラン氏

課題とビジョン:

デジタル バンキングにより若年層にアピール

トルコの人口の 15 歳から 24 歳は約 17% で、テクノロジーに詳しいデジタルに馴染みのある見込客が 1,350 万人存在していることになります。

国内で最も歴史のある銀行、イシュバンクは増加する若年層の需要に応えるためにデジタル変革ジャーニーに乗り出す必要に気づきました。まず、業務を変革して効率化し、手作業でペーパーベースのプロセスをなくすことが必要でした。

Opera と呼ばれるイシュバンクの取り組みには以下の目標が含まれています:

- 簡素化:500 の新規プロセスを追加し、効率性を 30% 向上させ、テクノロジー プラットフォームを簡素化します。
- 標準化:ケース マネジメント、レポーティング、および COE の標準アプローチを確立します。
- 持続可能性:デジタルおよび俊敏性の高い手法に基づいて堅牢なアーキテクチャを開発します。

ペガによる支援:

改革プログラムのプラットフォームを構築

イシュバンクは、既存のプラットフォームが競合優位性を維持し、顧客ニーズに対応する目標を達成するには効率が悪いことに気づきました。厳格なベンダー評価の後、ペガの Case Management ソリューションが採用されました。「現実世界にビジョンを適用する点で、ツールのビジョンとパワーが気に入りました」とイシュバンクの、ビジネス プロセス マネジメントおよびデジタル バンキング チャネル開発事業部長、アリ・ヤルチュン氏は語っています。

イシュバンクは導入期間をすばやく短縮し、統合環境を実装し、レガシー システムを集約して段階的に廃止し、新アプリケーションを支店およびオペレーション センターに展開して、30 超のプロジェクトを導入する、デジタル変革ジャーニーを経験しています。

成果:

デジタル機能により数百万ドルを節約

イシュバンクはデジタル変革のビジョンを実現するために業務基盤の変更に注力しました。Opera プロジェクトにおけるペガとのコラボレーションにより、500 超のプロセスで簡素化、標準化、持続可能性が実現し、イシュバンクがトルコのデジタル銀行になる道が開かれました。

ほとんどのプロセスを 30% から 80% 効率化し、40 種類のレガシー システムの使用を廃止することで、トータルで 5,000 万ドルから 6,000 万ドルの節約が見込まれています。

TÜRKİYE İŞ BANKASI

1924 年創業のイシュバンク (Türkiye İş Bankası) はトルコ最大の銀行で、世界最大手金融機関の一つとなっています。国内 1,354 拠点および海外 55 拠点の支店ネットワークを有し、1,400 万を超える顧客にサービスを提供しています。2015 年度には国際決済銀行 (BIS) によって定義される中核的自己資本 (Tier1) の総利益を 68 億ドルあげています。

ペガが銀行重要指標の達成を支援

ビジネス目標

- 平均処理時間を短縮
- 販売機会の増加
- エラー レートの削減
- 代理店トレーニング時間の削減
- 代理店アプリケーションを使いやすくする

実績

- 支払いプロセスの平均処理時間を 66% カット
- アップセルおよびクロスセルが増加
- 代理店コンプライアンスを改善
- 代理店トレーニング時間を短縮し、離職を防止

“ペガのロボティック オートメーションを導入して、顧客一人ひとりを知ることのできる環境を作り、平均処理時間を短縮し、トレーニング時間を最小限に抑えつつ、販売機会を拡大し、CSR のコンプライアンスを改善しています。”

米国大手リテール銀行、事業部長兼マネジメント サービス担当副社長

課題とビジョン:

サービスを加速し、代理店売上を増加

この米国大手リテール銀行は販売およびサービス センター エージェントの顧客サービスや販売リターンの改善を必要としていました。システムは、Siebel CRM、Visual Basic、およびメインフレームとブラウザーベース アプリケーションの両方を含む混在したレガシー システムを使用していました。このような複雑な環境で個別アプリケーションを使用するエージェントは常にアプリケーション画面を切り替えており、いくつかの重要な分野のパフォーマンスに影響が及んでいました。そこで大幅に業務を効率化し、シンプルなコンプライアンス プロセスを導入し、トレーニング時間を短縮する、というビジョンを描きました。エージェントにはすばやく基本的な技能を身につけ、すばやく「熟練」のステータスに進歩して短期間で多くの販売機会を創出できるようになることが望まれました。

ペガによる支援:

導入後ただちに投資回収が可能に

この銀行にペガ ロボティック デスクトップ オートメーションを導入した後 90 日間ですばやい投資回収が実現されました。今では銀行アナリストは俊敏性の高いアプローチ手法を活用して、パフォーマンス フィードバックに反応し、記録的なスピードですべてのデスクトップに対するソリューションの機能改善を導入しています。基盤となるアプリケーションを変更せずに、Windows ベースおよび VB レガシー CRM システム、複数の 3270 メインフレーム セッションやアプリケーションを実行するエミュレーター、およびいくつかのブラウザーベースの Web アプリケーションを含む、いくつかの個別レガシー アプリケーションを統合できました。共通アクセス フィールドやコントロールを融合して顧客情報ビューを統一する複合インタフェースを開発し、ワークフローの改善をすばやく実現しました。銀行は顧客確認、送金、抵当権抹消および住宅ローン返済、住所や電話番号の変更、および外交営業へのデータ転送を含む、繰り返される作業を自動化することができました。

実現できたこと:

デスクトップ ソリューションにより代理店の生産性を向上

銀行のいくつかの重要なプロセスで平均処理時間を大幅に短縮できました。1 つの支払いプロセスでは、22 のステップが自動化され、平均処理時間は 360 秒から 120 秒に 66% 短縮されました。処理時間の短縮は従業員エンゲージメントに直結し、アップセルやクロスセルの成功率が上昇しました。エージェントはアプリケーションの使用に集中でき、精度の高いサービスを提供できるようになりました。フォーム間の自動コピー機能によりデータ エラーが大幅に削減され、適切な手続きを施行し、正しく作業を完了するための一貫性のある新しいユーザー プロンプト、フォーム、および自動化ワークフロー ステップによりエージェント コンプライアンスも改善されました。センター マネージャーは個別ユーザーのデスクトップ指標を記録し、プロセスを分析して、ワークフローを改善可能かつて資格や経験を得るために 60 日を要していたエージェント トレーニングの時間も大幅に短縮されました。

米国大手リテール銀行

米国最大の銀行の 1 社で約 1,000 億ドルの資産を有し、投資マネジメント、リテールおよび商業銀行、消費者ファイナンス、および投資銀行プロダクトおよびサービスを世界中で提供しています。

オンボーディング、コンプライアンスを変革

ビジネス目標

- 社内外のクライアント体験を改善
- クライアントごとのサービス コストを削減し、コンプライアンスを強化
- 一元化されたクライアント ライフサイクル マネジメントに移行
- グローバル変革アプローチで業務効率を向上

実績

- クライアントごとのサービス コストを削減し、コンプライアンスを強化
- 透明性の向上および顧客中心主義の強化
- 9 か国、200 人超のユーザーでソリューションを本格稼働

“ペガは以前のマニュアルベースの組織や作業の構造を把握し、適切な構造になるように支援してくれます”

大手総合銀行のエグゼクティブ スポンサー

課題とビジョン:

クライアント オンボーディングと顧客サービスを変革

この総合銀行の内部顧客は既存プラットフォームのグローバル コスト、パーソナライゼーションやローカル コンプライアンス準拠の不足、IT 俊敏性の欠如に懸念を表すようになっていました。最近になってこのグローバル銀行および投資家ソリューション グループは社内クライアント オンボーディング プラットフォームをリプレースし、新しいグローバル顧客サービス プラットフォームを導入することを 2 つの大きな柱とする変革プログラムを発表しました。

縦割り型のオンボーディング アプローチから脱却して、一元化された、グローバル クライアント ライフサイクル マネジメント ソリューションへの移行が望まれました。プロジェクトでは、俊敏性の高い、継続的導入手法を活用した共有プラットフォーム上に実行される戦略アプリケーションを開発する目標を達成するため IT 部門のサポートも必要でした。

ペガの戦略アプリケーションはクライアントオンボーディング、債券回収、クライアント インタフェース、および業務効率化の取り組みを強力にサポートしています。

ペガによる支援:

銀行顧客の取り組みを達成する総合的なアプローチを活用

グローバル銀行および投資家ソリューション グループがクライアント オンボーディング/KYC (Know Your Customer) プロジェクトでペガの導入を評価した際、ソリューションを自社開発した場合と比較が行われました。並行して、顧客サービス向上や業務効率化など顧客ライフサイクル管理に関連する他のトピックを特定する作業に入りました。これにより銀行の経営幹部と強い絆が生まれました。

その他の重要な意思決定の要素として以下のものが含まれます:

- 銀行のデジタル戦略に沿ったグローバルプラットフォームを提供できるペガの総合的なアプローチ (戦略アプリケーションと俊敏性の高い開発プラットフォームの組み合わせ)。
- ペガの広範なグローバル金融サービス レファレンス。
- 拡張されたオンボーディングおよび顧客サービス要件を含む、銀行固有の要件に基づいた 2 大概念実証でテストされた、ペガのポートフォリオ機能と俊敏な導入。

実現できたこと:

顧客ライフサイクル マネジメントにより顧客体験を改善

ペガの戦略アプリケーションはクライアント オンボーディング、債券回収、クライアント インタフェースの簡素化、および業務効率化について、グローバル銀行業務および投資家ソリューション グループの取り組みを強力にサポートしています。ペガは銀行のデジタル変革プログラムに準拠するとともに、推進するツールともなっており、デジタル戦略を完全にサポートしています。

ペガと連携し、この銀行ではたった 3 か月で一元化されたクライアント ライフサイクルを導入し、作業最適化プラットフォームを 9 か国 200 ユーザーの本番環境で使い始めています。今では以下のようなメリットをもたらす機会が提供されています:

- クライアントごとのサービス コストを削減し、コンプライアンスを強化
- 透明性の向上および顧客中心主義の強化

実現された成功に基づいて、ペガを法人および商業分野に展開することを計画しています。

大手総合銀行

フランスの多国籍銀行および金融サービス機関で、ヨーロッパ最大の金融サービス グループの一つです。グループは多様化した総合銀行モデルに基づき、堅実な財務基盤を保ちつつ持続可能な成長戦略のもと運営されています。148,000 名を超える従業員を擁し、ヨーロッパとアフリカに事業を展開しています。

数千の銀行の KYC を緩和

ビジネス目標

- 銀行および法人クライアント向けの一元化された KYC/デューデリジェンス データ ソース
- 合理化された、自動化プロセスにより KYC プロファイルの完全な照合および管理を実現
- ルールが変化する中で迅速な納入を実現

実績

- 6 か月後に本格稼働し、113,000 の法人をサポート
- 2,200 を超えるバイサイドおよび法人クライアントで 350,000 超の書類をアップロード
- あらゆる投資商品やクライアントのフル オンボーディングとメンテナンス、休眠アカウントのオフボーディング

“Pega CLM の導入で...アカウント解説やコンプライアンスの準拠はすばやく達成され、企業の流動性が増し、市場化スピードがアップしました。KYC の重荷を軽減するため 1,500 を超える [クライアント] と連携し、複数の当事者と相互にやり取りしました”

kyc.com (マークイット)、CEO、
ジョン・メイ氏

課題とビジョン:

金融機関向け KYC の複雑性を克服

大手金融サービス機関は顧客と関連会社のために常に変化する規制、特に銀行の顧客確認 (KYC) コンプライアンスに対応するために多くの時間とお金を費やしています。市場全体で二度手間が発生しているため、マークイットおよびジェンパクトはこれを KYC デューデリジェンス データの「ゴールド コピー」のための一元化されたソースを提供する機会と見ています。

プロファイルの照合と管理は単純な作業ではありません。必須情報の照合プロセスはほとんど手作業で行われ、複雑な多国籍企業構造、企業役員、事業管轄など、照合と必要とする情報に影響を及ぼすすべての事項の調査が含まれます。このプロセスは制御され、追跡され、管理されることが不可欠です。KYC サービスはプロファイルが正しく、適切に管理され、最新であることを示す責任を担っているため、監査の必要もあります。

ペガによる支援:

Pega 7 を KYC コンプライアンスのエンジンとして活用

kyc.com を運用するため、マークイットとジェンパクトは Pega 7 Case Managemt と CRM を活用して KYC のメンテナンスおよび FATCA プロファイルの作成とメンテンスを管理することにしました。これにより新しい管轄裁判所、金融機関、およびエンド カスタマーを組み込む際のスピードがアップしました。ケースは新規クライアント登録時に顧客としての初めてのプロファイルを作成する、既存のプロファイルで定期的なレビューと更新が求められる場合、コーポレート アクション (例、買収)、外部フィード (例、企業に対する否定的メディア情報)、銀行側の顧客から KYC サービスにより提供されたプロファイル情報が不正確との申し立てられた場合など、さまざまなトリガーで開始されます。

Pega 7 のケース マネジメント機能により kyc.com の統制、監査が可能になり、顧客ニーズの対応がすばやくなりました。Pega 7 の CRM 機能では銀行と顧客のコミュニケーションを管理し、連絡先、企業、および企業構造、E メールおよび電話を記録し、構造や連絡先を変更します。

実現できたこと:

kyc.com で数千のユーザーを獲得

既存客のほとんどがオンボーディングおよび顧客デューデリジェンス プロセスにペガを使用していたため、マークイットおよびジェンパクトはペガを採用しました。ペガはこのフィールドのマーケットリーダーと広くみなされています。

流動的な規制と顧客の変化にペースを合わせる変更を加える容易さとスピード、さらにペガの先進的で柔軟な統合機能を検討したマークイットとジェンパクトはペガが唯一の選択肢と感じました。

現在、最大手グローバル銀行 12 行が kyc.com と契約しており、2,200 超のバイサイドおよび法人クライアントが登録されています。Kyc.com では 113,000 を超える法的機関がサポートされており、システムには 350,000 超のドキュメントがアップロードされています。

IHS Markit™

Kyc.com は金融サービス市場の大手ベンダー 2 社、IHS マークイットおよびジェンパクトによるジョイント ベンチャーです。コンプライアンス、税金、データ確認、およびレファレンス データ サービスの堅牢なパッケージを提供し、113,000 を超える法人、350,000 超の文書をサポートしています。Kyc.com は最大手グローバル銀行 12 行、2,200 超のバイサイドおよび法人クライアント、6,000 社の企業、および 80 行の銀行によって信頼されています。

銀行はオートメーションの価値を解き放つ

ビジネス目標

- メインフレーム、Windows および Web アプリケーションを含むレガシー アプリケーションの統合
- アプリケーション コードを修正せずに銀行従業員の業務プロセスを合理化
- 新アカウント マネージャーのトレーニングを削減し簡素化

実績

- エラー レートを 29.7% から 2% に削減
- 処理時間を 78% カット
- 処理されるアカウントを倍増
- ポリシー確認の平均処理時間を 28% 削減

“私たちは自分たちのソース システムにアクセスできない事実と、顧客トランザクションをシームレスに 1 度でプロセスを完了できる大規模なバンキング アプリケーションの必要性にすぐ気づきましたが、システムを直接制御して改善する方法がありませんでした”

多国籍銀行、コーポレート テクノロジー担当上級副社長

課題とビジョン:

手作業を自動化して顧客サービスを改善

この銀行のサービス センターはリテール銀行業界を悩ませている典型的なプロセスのボトルネックに直面していました。銀行員は各種レガシー アプリケーションの複数の画面を切り替えるという面倒な手動のビジネス プロセスが求められました。優れた顧客サービスを提供できなかったのはこのためです。同行はメインフレーム、Windows および Web アプリケーションを含む複数のレガシー アプリケーションの統合により、効率を改善しビジネス プロセスを合理化できることに気づきました。既存のアプリケーション コードを修正することなく、これを実現することにより、新アカウント マネージャーに必要とされるトレーニングを削減し、簡素化することができます。

ペガによる支援:

支店プロセス全体ですばやくコストと時間の節約を実現

同行ではペガのロボティック オートメーションを活用して、およそ 3 週間で 6 種類の自動化を含むプロトタイプ ソリューションを構築しました。2 週間のトレーニング期間の後、銀行側の 2 名の開発者がプロジェクトを引き継ぎました。初期プロジェクトではローン クレジット確認プロセス、アカウント サインアップ、アカウント メンテナンス、およびチェッキング、セービング、およびその他の投資商品のアップセル プロセスにフォーカスしました。新しい機能は 3 種類のビジネス領域、つまりバックオフィス、銀行支店、およびコンタクト センターにわたっています。ソース コードを修正せずにレガシー アプリケーションを合理化することで、同行では時間とお金の両方を節約できました。

実現できたこと:

プロセスの円滑化により価値あるプロジェクトにフォーカスが可能に

支店業務のサインオン時間は一人当たり 78 秒からたった 45 秒に短縮され、4 種類のレガシー アプリケーションが 1 つのビューに統合されました。コンタクト センターでは、ペガのロボティック オートメーションを活用してレガシー アプリケーションを統合し、画面間で自動的にアカウント情報を更新し、ポリシー コンプライアンスのためのプロンプト表示がされるようになりました。結果: エージェント一人当たりの平均処理時間は 120 秒 (28%) 短縮され、エラー レートは 29.7% から 2% に減少しました。

バックオフィスでは、ペガのロボティック オートメーションによりいくつかの重要なプロセスを合理化し、処理時間を 78% 削減して、処理するアカウント件数を倍増させました。クレジット確認やその他の手作業のプロセスを完了するのに必要なスタッフ数を削減できたため、 他のプロジェクトにスタッフを割り振る事ができるようになりました。レガシー アプリケーションをアップグレードするための新規の投資は必要なく、チームは今ではペガ ロボティック オートメーションを活用した生産性向上や節約のための新たな機会を模索しています。

多国籍銀行

グローバルなフルサービス型銀行のサービス センターでは、チェッキング アカウント、ローン申請、クレジット カード アカウント、およびその他の金融投資オファーを処理しています。同行は 100 か国を超える地域に展開し、サービス センターは国内銀行業界のイノベーション リーダーと評価されています。

RBS を最も信頼される銀行に

ビジネス目標

- 顧客にとって何が重要かを理解する
- 顧客が必要としている時にサービスを提供する
- チャネル全体で優れた体験を提供する
- それぞれの関係から生涯価値を獲得する

実績

- 100 超の顧客ジャーニーをサポート
- 住宅ローン維持率が 20% 増加
- Web から支店へのトランジションが 0% から 40% に増加
- 2015 年度 10% ROI の次のベスト アクション

- 1,700 万人のオムニチャネル対応顧客
- チャネル全体でサポートする 15,000 名のエージェント
- 年間 20 億件超のパーソナライズされたインタラクション

> *私たちは顧客を一人ひとり知り、顧客についての知識を有意義な仕方で活用できる、つまり真に必要とされる時に顧客に寄り添える環境を開発しています*

RBS、データ サイエンスおよび顧客意思決定部門主任、
ジェシカ・カスバートソン氏

課題とビジョン:

パーソノロジー:顧客を真に知ることで最適な意思決定を実現

グローバル金融危機に続いて、過当競争の市場の中で、ロイヤル・バンク・オブ・スコットランド (RBS) は収益性の高い顧客を引きつけ、維持するために尽力する必要がありました。リテール アカウントの強力な基盤を確立するため、銀行はパーソナライズされたマーケティング アプローチを導入して、顧客関係を効率化することが求められていました。

RBS の「最も信頼される銀行」になるという目標を達成するため、商品の押し売りから、顧客との会話で付加価値をもたらすスタイルへの変化が求められました。新しいクライアント基盤を構築してクロスセルの機会を活用することに加え、顧客ロイヤリティおよび持続可能で長期的な売上ストリームを確保することが必要でした。

従来、RBS では「打ち上げ花火」のようなキャンペーンに頼っていましたが、新たに打ち出された方向性で、バンキングを簡単にし、顧客に耳を傾け、必要とされる時に価値を提供することに注力することになりました。この体験を実現するため、RBS は高度なアナリティクスおよび意思決定管理を活用し、チャネル全体で顧客とのインタラクションをより個人的な (そして収益性の高い) ものにすることが必要でした。

ペガによる支援:

「Always-On」の顧客ブレインを活用するパーソナライズ

RBS はデータの価値を認識していたものの、影響力を最大化するためには顧客コンテキストを活用して、チャネル全体でデータを統一する必要がありました。RBS のオムニチャネル顧客意思決定ハブで実行されるペガのマーケティング アプリケーションは、1700 万以上の顧客と 1 対 1 でパーソナライズされたアプローチによるエンゲージメントを実現しています。

RBS は Web、支店、コンタクト センター、および外部チャネルでパーソナライズされた次のベストアクションのおすすめを統合しました。推奨内容は販売に限定されていません。単に販売するだけでなく、顧客にサービスを提供するために情報に基づいた会話ができるように設計されています。顧客体験を向上させるため 100 を超えるユニークジャーニーを設計し、毎年 20 億件超の顧客とのインタラクションにおいてパーソナライズされたオファーを提示し、メッセージングを行いました。

アナリティクスのパワーが必須となり、ペガの機械学習がプロセスに統合されました。この機能により、顧客と共に進化する自己学習フレームワークが提供され、状況の変化に伴って自動的に戦略や戦術を調整することができるようになりました。

実現できたこと:

RBS は顧客の信頼を得る

「パーソノロジー」と呼ばれるコンセプトを中心に顧客アプローチを再構築した RBS は、今では関連性の高いリアルタイム コンテンツをインバウンドとアウトバウンドの両方のチャネルで顧客に提供できるようになっています。ペガ プラットフォームに搭載された俊敏性の高い機能により、銀行ではプログラムを数か月の単位ではなく、数日の単位ですばやくレビューして承認できます。

銀行のペガへの投資により、エージェントが接するチャネルで価値の高い会話を行うのに必要なインテリジェンスやガイダンスが提供されました。支店スタッフは関連性の高い推奨内容に加えて、顧客の「お誕生日おめでとう」メッセージのようなシンプルなものでさえ、より深く、よりパーソナライズされた会話を促進し、ロイヤリティを高めることに気づきました。

加えて、銀行の Web チャネルのパーソナライゼーションでは、毎日数百万件の顧客インタラクションが行われ、売上に直接影響を及ぼします。住宅ローン維持率は 20% 改善し、および 40% の支店アポイントメントはオンラインから予約されました。数年前は 0% だったチャネルです。

顧客に再投資することにより、RBS は顧客との関係を 1 件ずつ改善し、「最も信頼される銀行」の地位の獲得を目指した努力を続けています。

RBS
The Royal Bank of Scotland Group

スコットランド、エディンバラに本社を構える 1727 年創業のロイヤル・バンク・オブ・スコットランド (RBS) グループにはナショナル・ウエストミンスター銀行、アルスター銀行、および RBS ブランドの銀行と 92,000 名超の従業員、2,200 の支店、および 1,700 万の顧客が加わっています。RBS の事業目的は極めてシンプルです。それは顧客に良いサービスを提供するというものです。顧客サービス、信頼、およびアドボカシーのリーダーになるべく尽力しています。

政府機関:

要旨抜粋

政府機関は世界で最も重要な責任を担っています。24 時間体制で公共安全を保証し、退役軍人やサービス会員の介護、重要なインフラの管理などを担当しています。政府機関はまた人々が吸う空気、楽しむ土地、飲む水を保全しています。献身的なサービスにより雇用の福利厚生が効率的に提供され、人々は必要な時に支援を受け、国民はさまざまな脅威から保護されています。

それぞれのユニークなミッションを達成するため、政府機関のリーダーはテクノロジーやプロセスを精査しています。IT は驚異的なペースで進化しており、政府機関は予算の圧力、レガシー システムの更新、市民の期待の変化、人口増減、迅速に結果を実現する必要など想像を絶する課題に直面しています。政府機関のリーダーは納税者が納める税金の忠実な管理者となっており、すべての投資がスケーラブルで柔軟なものになるように務めています。ペガはこれら共通の課題一つ一つに対応する政府機関のクライアントと協力し、価値をすばやく実現して、将来の変化に備える点で政府機関を支援できることをできることをとても誇りにしています。

さらに世界の政府機関が変化をもたらす基盤をどのように構築しているかご覧いただけます。ご不明な点がおありでしたら douglas.averill@pega.com までお気軽にお問い合わせください。

Pegasystems、グローバル政府機関ビジネス部門リーダー、

ダグラス・エーブリル

カリフォルニア州は市民サービスに 20 億ドルを創出

ビジネス目標

- 顧客体験を改善し、コストを削減して、税率格差を是正
- 納税者に安全なセルフサービス型オプションを提供
- 手作業のプロセスを自動化して例外を削減し、税還付をスピードアップ
- 複雑で変更の多い税コードに対して州全体の税還付を検証
- 従業員の生産性を改善

実績

- 州全体で 20 億ドルの税収
- 4 か月以内に 1600 万件の税還付を処理
- 個人所得税の 24 時間年中無休のセルフサービス型問い合わせ
- 確定申告のための平均コストを削減

- ピーク時 1 日当たり 960,000 件の税還付を処理
- 1 時間当たり 24,000 件の税還付を処理
- 1 週間で 400 万件の税金還付

“2016 年は過去最高の確定申告シーズンでした。ペガの活用を含む改善により、4 か月以内に 1,600 万件超の税還付を処理できました。先週だけでも 400 万件の申告を処理し、1 件の問題も、サービス要求もありませんでした”

カリフォルニア フランチャイズ タックス ボード、CIO、キャシー・クリーク氏

課題とビジョン:

納税格差を是正

個人所得税は市民サービスのための州の収入の大部分を占めており、カリフォルニア フランチャイズ タックス ボード (CA FTB) は市民の納税の必要のある金額と自主的に支払った金額の差額を還付で調整する必要がありました。間違った申告用紙の使用やその他の例外的な状況により税還付のおよそ 20% は正確ではなく、納税者は税金を払っていませんでした。

CA FTB はまた複雑で変更の多い税コードに対して州全体の税還付をすばやく自動的に検証することを望んでいました。

ペガの導入前は、検証は手作業で行われていました。CA FTB の目標は例外的な状況を減らし、自動的にルールを検証し、申告をより正確かつ効率的に行えるよう納税者を教育するというものでした。

ペガによる支援:

従業員生産性および顧客体験を向上

これらの目標を達成すべく、州税の還付を正確に検証するため CA FTBはペガを導入しました。ペガ アプリケーションは Enterprise Data to Revenue (EDR) プロジェクトの一環で、エンタープライズ事業と最新型システムの導入を対象としていました。

ペガはまず紙の通信処理を自動化するために活用され、その後プラットフォームを使用して 2016 年の個人所得税還付 1,600 万件の処理を行い、最高で一日当たり 960,000 件を扱いました。

書類をスキャンしたら、ペガ プラットフォームのアプリケーションが通信内容の種類を特定し、自動的に適切な担当者や部門に回されます。かつて CA FTB ではさまざまな種類の紙の書類が手作業で仕分けられていました。

実現できたこと:

顧客サービスを改善し、節税を実現

新機能で税還付が分析され、自動的に検証されたため、処理コストが削減され、職員の生産性が改善されました。

EDR では、非効率的な紙ベースのプロセスをほぼ全廃し、およそ 100 万件のデジタルおよび紙ベースの税還付の処理が自動化されました。

さらに、EDR では納税者に安全なセルフサービス型オプションが提供され、税還付が検証され、手作業のプロセスは自動化して標準化されました。納税者はメール、電話、またはテキスト メッセージなど通信オプションを選ぶことで、迅速に質問に回答でき、すばやい税還付が可能になります。

アプリケーションにより CA FTB では、考えられるあらゆるシナリオで税還付プロセスをインテリジェントに自動化し、市民への税還付と州への納税の両面で迅速な処理が実現しました。

プロセスが改善され自動化されたため、EDR の結果として州の収入が 20 億ドル超増加しました。

カリフォルニア州フランチャイズ タックス ボード

カリフォルニア州 (CA) フランチャイズ タックス ボード (FTB) は米国で 2 番目に大きい税務署で経済規模は世界第 6 位となっており、1,600 万件を超える税還付を処理し、年間 100 万件の法人税還付を行っています。サービスや情報を提供し、納税者が正確性と適時性の高い税還付を申告できるよう支援しています。

刑事司法改革をリードする

ビジネス目標

- 市民にとってより公正な刑事司法プロセスを創出
- 公共安全を改善
- プロセスを合理化して効率を改善
- 250 年の歴史を持つ保釈プロセスを変更し、保釈金を支払えない人々に公平な機会を提供

実績

- 再利用および縦割りの撤廃により 500 万ドル超の節約
- 電子被告人監視のコストを 96% 削減
- 統一訴状入力システムを 9 か月未満で開発
- 3 つのレガシー アプリケーションを統合して 9 か月で導入
- 訴状入力の効率が 87% アップ

- 2,500 名の地方裁判所の職員
- 40,000 名の法執行担当者およびエージェンシー

“2015 年、ニュージャージー州では 250 年の歴史を持つ保釈プロセスを変更する歴史的な法律が議会を通過しました。ニュージャージー州は、裁判前サービスにより、判事が保釈に関する公正な意思決定を下す前により多くの情報を提供できるようになりました”

ニュージャージー裁判所、CIO、
Jack McCarthy 氏

課題とビジョン:

警察から裁判所への送致の効率化および自動化

およそ 2,500 名の地方裁判所の職員および最大 40,000 名の法執行担当者および代理機関が刑事または交通事件においてニュージャージー裁判所 (NJC) を利用しています。事件管理システムの自動化は効率的かつ正確な情報フローにとって不可欠でした。警察官および執行官のプロセスを合理化するため、NJC はペガと協力して統一訴状入力 (UCE) システムを 9 か月で開発しました。

NJC では、釈放プロセスの改革も始め、リスクの低い被告人については、裁判前に家族のため収入を引き続き得られるようにし、リスクの高い被告人の拘置を継続するようにしました。この改革により拘置施設の過密状態を緩和し、発生する税金コストを下げることにもつながります。

加えて、NJC は裁判所の個別の事件のライフサイクル マネジメントを合理化し、自動化する必要がありました。NJC は裁判所のシステム全体を一元管理することから始め、複数の記録システムの統合、およびプロセスの自動化に着手しました。

ペガによる支援:

法執行および裁判所プロセスの合理化

歴史的な刑事司法改革を実現するため、ペガは NJC と協力して以下を実現しました:

- 俊敏性の高いアプローチを活用し、UCE プロジェクトから初めて複数のアプリケーションを開発。UCE の導入により、ニュージャージー州のすべての警察官は、統一訴状入力システムに訴状または切符を直接入力し、事件のライフサイクル全体を管理。
- 実証済みの統計モデルに基づいて被告人の社会に対するリスクを評価する公共安全評価 (PSA) アプリケーションを開発。第三者により定義される業務ルールに基づき、リスク スコアが生成されるため、裁判官は裁判前の被告人にとって次のベスト アクションを決定する際に、情報に基づいたリアルタイムの意思決定を下すことができます。
- 裁判前に被告人を監視するアプリケーションを設計。電子監視や裁判前サービスを活用して、執行官は釈放された被告人を効率的に監視し、次回の裁判の日付やその他の裁判所命令のリマインダーを通知。
- 被告人の迅速な裁判を受ける権利を保証し、各事件で 180 日以内の裁判移行を保証。NJC では自動化ビジネス プロセスと組み込み型の事件ライフサイクル管理機能を活用してコンプライアンスを保っています。

実現できたこと:

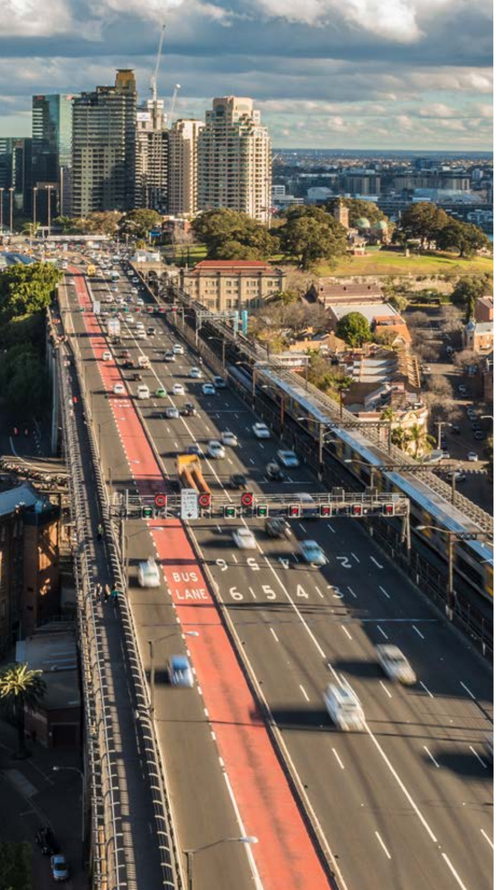
公共安全の改善およびより公正なシステム

NJC では統一訴状入力システム、公共安全評価、裁判前監視アプリケーションおよび地方自動化裁判所システム (MACS) アプリケーションを活用して、刑事司法改革をリードしつつ、法的義務を満たしています。

MACS アプリケーションの導入により、NJC は今では、事件管理サービスのメニューを備え、毎回の新規リリースでアプリケーションの再利用を最大化できるフレームワークが得られています。NJC では、18 種類の共通のユースケースを特定してすべての裁判所システムの統一プラットフォームでプロセスを再利用することで、500 万ドルを節約し、開発時間を 6,000 時間短縮しました。これは重複する複数のアプリケーションを開発する代わりに、地方、刑事、保護観察、薬物、税金、および家庭裁判所により使用される、スケジュール設定や支払い処理など共通のプロセスを再利用できたことを意味しています。NJC では 30 年以上使用している縦割り型のレガシー アプリケーションを結合し、冗長性を排除しました。

ニュージャージー裁判所

毎年およそ 700 万件の新規事件がニュージャージーの裁判所に申し立てられます。裁判官は刑法、交通違反、家庭に関する事件、および米国の基本的な権利など様々なトピックに関する紛争を裁定します。最近、ニュージャージー州では市民にとってより公正な刑事司法プロセスを創出するための革命的な刑事司法改革法が議会を通過しました。



4 か月で出張体験を改善し、コストを削減

ビジネス目標

- 遅延を最小化し、タイムリーで正確な情報を出張者に提供
- プロアクティブなインシデント マネジメント システムを運用
- 市民サービスおよびコミュニケーションを改善
- デバイス障害に迅速に対応

実績

- 4 か月後に本格稼働
- ニューサウスウェールズの出張者にスムーズな体験を実現
- 運用効率化によりコストを削減
- シームレスかつ透明性の高い障害管理ネットワーク

▪ 18,000 km の道路 ▪ 5,000 を超える橋やトンネル ▪ 20,000 超の遠隔デバイスからのレポート

“たった 4 か月で技術リソースの有効活用、障害処理の優先順位付け、応答時間の短縮など、ペガと障害管理ソリューションの導入により大きな成果が得られています”

ニューサウスウェールズ州 (オーストラリア) 交通管理センター、交通事業システム主任マネージャー、クリス・ルウォルト氏

課題とビジョン:

市民サービスの向上およびコスト削減

ニューサウスウェールズ州交通管理センター (NSW TMC) では、すべての車両、鉄道、フェリー、およびバスの運行を 18,000 km の道路および 5,000 を超える橋やトンネルで管理しています。

ペガと協力して数千ユーザーのために既存の道路センサー ネットワーク、インテリジェント交通システム、電子メッセージ ボード、および看板を組み込んだプロアクティブなインシデント管理システムの開発を行いました。

遅延を最小限にして、旅行者のために適時性と正確性の高い情報を提供するため、NSW TMC は交通調整サービスの向上、および NSW 道路網の監視・管理の強化を望んでいました。

ペガによる支援:

交通・インシデント アクティビティ管理をスピードアップ

ニューサウスウェールズ州の旅行者に良い思い出となる体験を保証するため、シームレスかつ意思決定ベースのインシデント マネジメント ソリューション、フォールト マネジメント サービス (FMS) が開発されました。FMS は無数の交通関連イベントの追跡、管理、および対応を効率化します。アジャイル手法とペガの機能を活用し、たった 4 か月で成果を上げています。

FMS は電光掲示板メッセージおよび速度制限表示、交通信号、および監視装置を含む 20,000 を超える遠隔装置から報告される障害を回避し、解決しています。このソリューションは NSW TMC のスタッフがすばやくインシデントを解決できるように支援し、ペガのビジネス ルールを活用することで優先順位の設定とエスカレーションを自動化し、現場技術者へのダイナミックなプロセス フローを促進しています。

実現できたこと:

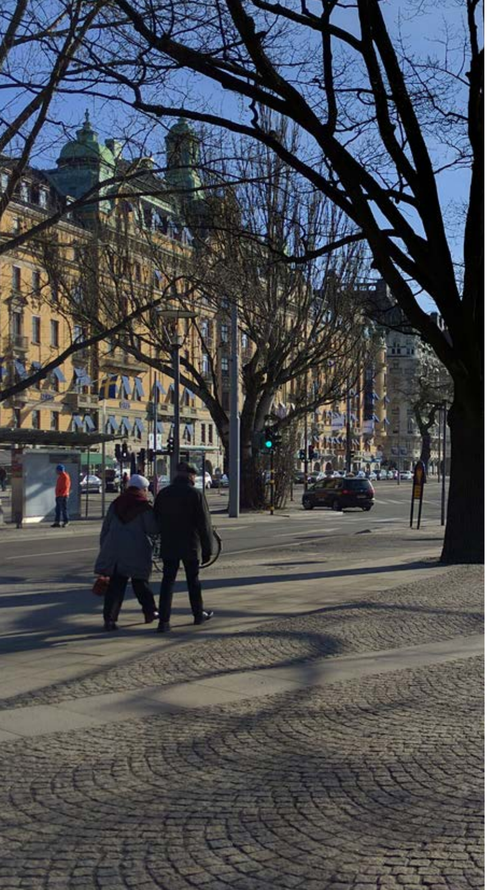
今後の変化への準備

NSW TMC は正確なコミュニケーションとスムーズな移動を実現して市民サービス レベルを向上させています。運用効率化によりコストを削減することもできました。有効な修繕活動の実施や優先順位付けを通して、イベントを迅速に評価し、対応できるようになりました。FMS プログラムの導入の結果、オーストラリア、シドニーで毎年開催されるガートナー BPM サミット 2013 の「最優秀 BPM テクノロジー」を受賞しました。

今では、洗練された、インテリジェントに応答できる俊敏性の高いインシデントおよびケース マネジメント システムとなっています。ペガは現在の要件をサポートし、当機関や関連機関の将来の変化に備える俊敏性の高い基盤を提供できるため採用されました。時間の経過とともに、データに基づくプロセスの精度が高まるにつれ、応答時間を短縮できることが期待されています。具体的には、コラボレーティブ インシデント マネジメントを組み込み、サポート担当者と業務担当者の連携を改善する計画を立てています。

NSW GOVERNMENT Transport for NSW

オーストラリア、ニューサウスウェールズ州の交通管理センター (NSW TMC) は NSW 交通網の顧客体験の改善に注力している政府機関です。すべての車両、鉄道、フェリー、およびバスの運行を 18,000 km の道路および 5,000 を超える橋やトンネルで管理しています。NSW ではペガを導入して既存の道路センサー ネットワークを活用し、プロアクティブ インシデント マネジメント システムを構築しています。



必要とされる時に市民サービスを改善

ビジネス目標

- 失業保険の対象メンバーにより効率的、ユーザーフレンドリー サービスを提供
- すべての 28 の保険基金すべてを 1 つの一貫性のある IT プラットフォームに統合し、個別の基金でブランディングを再利用して一貫性を実現
- 紙ベースのプロセスをデジタル化し、Web ベースのセルフサービスに移行
- ケース解決時間の短縮

実績

- 28 の組織全体でスケーラビリティを改善
- ケース解決時間を数週間から数分に短縮
- オンライン メンバー稼働率を 65% から 79% に向上
- アプリケーション プロセスを 2 週間から数分に削減

- 28 社の企業
- 350 万の会員
- 毎月曜日 40,000 件のケースを処理
- 2 時間あたり 20,000 の同時実行モバイル ユーザー

“ペガを活用して、会員のケース解決時間を数週間単位から数時間に短縮しています。これにより、失業保険の給付を受ける会員のニーズにすばやく応えることができています。そして、このニーズの対応には追加コストがかかっていません”

スウェーデン連邦失業保険基金、CIO、
ジョアキム・クルーゼ氏

課題とビジョン:

市民の要求に対応する

スウェーデン連邦失業保険基金 (SO) では会員の急速に変化するニーズやテクノロジーの幅広い利用に対応することが求められていました。会員はスマートフォン、タブレット、そして従来のパソコンなど好きなチャネルで政府機関とのやり取りできることを期待しています。ペガの導入により、SO は資格をチェックし請求を処理する会員のための機能をオムニチャネルで提供できるようになりました。しかも、すべてのチャネルについてアプリケーションを再設計する必要はありません。アプリケーションの設計は一度だけで、その後あらゆるユーザー インタフェースに反映されます。

ペガによる支援:

市民の完全なビューを確立

現在、SO では会員ジャーニーの完全なビューが提供されており、各会員とケース マネージャーのエンゲージメントにおけるインタラクションについての 360 度ビューに基づいてインサイトやガイダンスを得ることができます。たとえば、SO では失業した会員の前職の勤務先を簡単に特定でき、直近の給与を安全に表示することができます。すべての雇用歴は安全にデジタル化されて一元管理され、会員のプライバシーを保護しながら、失業保険の給付プロセスを迅速で効率的なものにしています。紙の申請書では 2 週間かかっていたプロセスが今ではオンラインにて数分で完了します。加えて、失業中の会員は失業給付金の支給日をオンラインでチェックできます。

実現できたこと:

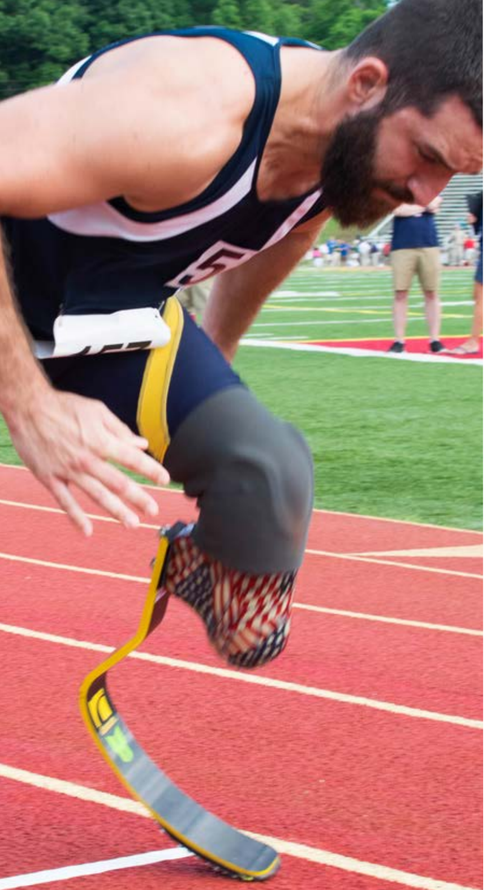
品質を保証し、顧客サービスにフォーカス

ケース マネージャーは今では SO 会員と多くのクオリティ タイムを過ごすことができ、ニーズが確実に満たされるようにしています。毎週月曜日の朝には 40,000 件のケースが処理され 2 時間の時間枠に 20,000 人の同時モバイル ユーザーがアクセスするため、SO ではゼロ ダウンタイムを保証する必要があります。デジタル化と統一プラットフォームの仕様により、SO は大幅に処理時間を短縮し、ケース マネージャーを解放して会員に対するサービスを向上させ、効率化できるようにしています。失業中の会員は不安で無力に感じることがありますが、デジタル化のおかげで、情報が安全かつ効率的に処理され、それが会員のストレス軽減につながります。

さらに、SO 会員の生産性が向上しています。すべてのシステムとアプリケーションが同じなため、一貫したプロセスとインタラクションを期待できます。これにより未熟な職員によるリスク、追加トレーニングの必要性を低減し、生産性と顧客サービスを向上させます。

スウェーデン連邦失業保険基金

スウェーデン連邦失業保険基金 (SO) は 350 万人の会員に対し、28 の独立した基金を通じて保険給付を支援しています。SO は各基金に共通の IT プラットフォームと各基金で再利用され専門化された統一ペガ プラットフォームの提供を担当しています。これにより、失業給付の支払いを確実に行い、政府規制の変更に俊敏に対応することが可能になります。



VA FSC は税金を数百万ドル節約

ビジネス目標

- ベンダー支払いの正確性と適時性を改善
- レガシー システムをリプレースして効率と柔軟性を改善
- 支払いの過不足を防止
- コスト節約につながる従業員効率を改善

実績

- 支払い精度をほぼ 100% に
- 処理コストを 33% 削減
- 退役軍人中心主義
- 従業員の生産性を改善

▪ 1,200 万件の請求 ▪ 年間 140 億ドルの支払い

“大量かつ複雑な業務を処理するため、デジタル変革が必要でした。IPPS の導入で給付精度をほぼ 100% にでき、請求処理コストを 33% 削減できました。節約分は退役軍人介護に回すことができます”

アメリカ合衆国退役軍人省、金融サービスセンター金融事業部長、
クリント・ローザー氏

課題とビジョン:

VA ミッションをサポートし、サービスを迅速に提供してコストを削減

アメリカ合衆国退役軍人省 (VA) の金融サービス センター (FSC) は継続的改善と絶え間なく変わるポリシーに対応できるテクノロジー プラットフォームを必要としていました。FSC は再利用可能でかつ開発期間の短いソリューションが必要だったため、ペガを採用しました。

退役軍人の介護に利用できる最先端の医療機器やサービスを提供するため、VA FSC は請求支払いおよび処理システム (IPPS) を導入しました。IPPS は VA FSC でペースメーカーからベッドにまでの病院機材、施設メンテナンス サービスを含む全米の VA 医療施設に対する支払い処理すべてで使用される統一オンライン請求認証システムです。

高品質のベンダーのリストにより、多数のサプライやサービスにアクセスでき介護の向上が保証されています。VA は政府基金の忠実な管理者でありつづけるため、支払いの正確性も重視しています。IPPS によりベンダー支払いの正確性と適時性が改善されてきました。

ペガによる支援:

デジタル変革により効率と従業員の生産性を改善

すべての支払い処理を IPPS に統一することで、VA ではレガシー アプリケーションをリプレースし、システムの効率と柔軟性を改善できました。かつては、複数の縦割り型のシステムを切り替えて使っており、システム間の通信は遅く、保守に高額な費用がかかりました。IPPS のオートメーション導入により、あらゆる形式の請求書を受領し、高度なビジネス ルール処理を実行し、請求書の承認を求めるルーティングを自動化し、適切な支払いトランザクションを生成できるようになったため、支払い処理がスピードアップしました。

IPPS に加えて、VA FSC はペガの Eligibility and Enrollment (EE) および Referral and Authorization System (RAS) を採用しています。これらのシステムは退役軍人に VA 医療ネットワーク以外のサービスを含む医療ケアを受ける選択肢を提供する Choice Act をサポートするのに活用されています。VA では EE と RAS を活用して医療請求を処理し、退役軍人介護の支払いを行っています。

実現できたこと:

顧客サービスの向上、コストの削減、およびコンプライアンスの改善

IPPS を導入した結果、VA FSC では請求処理コストを 33% 削減できました。業務の合理化および効率化により、VA は納税者の支払う税金を節約することができます。

VA FSC では顧客サービス アプリケーションも活用し、顧客の履歴や問題を解決する最善の方法についてのコンテキストを含む、各ベンダーの完全なビューを提供しています。VA では顧客 サービス パフォーマンス指標に対するリアルタイムのインサイトが得られるようになり、優先順位の設定やサービスの継続的な改善が可能になりました。

納税者の可視性を改善することで、IPPS はより正確なレポーティングとより簡単な政府機関コンプライアンスを実現しています。IPPS により不適切な支払いを回避できるだけでなく、Improper Payments Elimination and Recovery Improvement Act (不適正支払削減および復旧改善法) への準拠も支援されています。

アメリカ合衆国退役軍人省

アメリカ合衆国退役軍人省 (VA) は退役軍人、生存者およびその家族をサポートするプログラム、医療機器、および施設サービスの管理を担当しています。テキサス州オースティンの VA 金融サービス センター (FSC) では、退役軍人のため年間 140 億ドル相当のアイテムやサービスに対して、適時性および正確性の高い支払いを行っています。

健康保険:

要旨抜粋

21 世紀に入り、世界的に健康保険事業の業績を改善し、コストを低下させ、品質を向上させることが必須になっています。今日の消費者はかつてない革新的なテクノロジーが生活のほとんどすべての分野を取り巻く時代に成長しています。顧客は今では、保険機関に対して効率的で、パーソナライズされ、インサイトに満ちた顧客体験をもたらすテクノロジーの導入を期待しています。

保険機関の前には、テクノロジー リテラシーの普及、新しいケア モデル、そして健康を促進する企業の目標を組み合わせるかつてない機会が広がっています。

この機会を現実のものにするには、個人のデータを活用した上で臨床ベストプラクティスを基盤とし、高い成果をもたらすビジネス モデルを参考にしてピンポイントで顧客体験にフォーカスする必要があります。日々、ペガを導入した保険機関はこの取り組みで成功を収めています。勝者はビジネスに支えられテクノロジーに対応するアプローチを活用して情報をパーソナライズされたインサイトやアクションに転換しています。

ペガは大手保険機関と連携して顧客体験を大幅に向上しつつ、優れた売上成長とコスト削減を推進しています。CMS 品質レートが最大 5 つ星に改善され、更新処理時間が 78% 短縮され、顧客サービス エージェント トレーニング時間が 60% 短縮され、請求却下が 67% 減少しました。

ペガがワールドクラスの保険機関と提携している様子をご覧になり、顧客の健康を向上させ、ケアと顧客ジャーニーを革新するための参考になさってください。ご不明な点がおありでしたら susan.taylor@pega.com までお問い合わせください。

Pegasystems、ヘルスケア担当副社長およびグローバル マネージャー、ペガシステム
スーザン・テイラー氏

ケアファーストは商品開発のスピードアップを実現

ビジネス目標

- 商品ビルドを管理し、商品データを 1 回限りコーディングする機能を提供
- 商品設定プロセスを合理化し、重複する開発作業を排除
- 効果的な監査およびレポーティング機能を提供

実績

- 250 種類の医療商品を 5 週間で設定
- 請求エンジンおよびセルフサービス ポータルの履歴を保管
- 更新設定時間を 50% カット

- 800 超の医療商品の設定のためのライフサイクル マネジメントを提供
- 3 つの管轄区域および 2 つの法的機関のコンプライアンスを実現

“PCS を活用して商品開発管理に関連するプロセスを合理化できたことをとても嬉しく思っています”

ケアファースト、PMI-ACP プログラム マネージャー、
フェードラ・スワン氏

課題とビジョン:

商品と給付の一元化され柔軟なポータルを迅速に導入

ケアファーストでは、プロセスの冗長性を大幅に削減しつつ商品提供をスピードアップさせる必要がありました。健康保険者の縦割り型のチームは、請求エンジンと給付システムという、2 つの異なるシステムに商品と給付を設定しており、それが一貫性のあるメンバーおよびプロバイダー体験の提供において障害となっていました。

規制変更や業務ニーズのシフトがあると、設定と同様の労力が求められ、数百種類の商品を手作業で更新するか、1 つずつ再設定する必要がありました。

ケアファーストでは商品と給付の標準セットの統一リポジトリとして機能し、請求エンジンおよびサービス見積業務システムにエクスポートできるソリューションを導入する、というビジョンが描かれました。

その機能により、商品と給付を管理するプロセスが合理化されただけでなく、消費者中心の市場でリーダーの地位を維持するのに役立つ迅速で正確な対応を可能にする柔軟なソリューションが提供されました。

ペガによる支援:

商品と給付の設定の自動化および統合

ケアファーストは、精度の改善、提供時間の短縮、および給付管理の複雑性を緩和するという事業目標を達成するため、ペガの健康保険向け Product Composer System (PCS) を採用しました。PCS の健康保険固有のコンテキストや複雑な健康保険商品をサポートする能力は、ケアファーストの事業目的を達成するのに不可欠でした。

PCS の商品開発ブロックの継承と再利用により、変更を導入する時間も短縮されました。加えて、PCS によりワールドクラスのワークフローおよびレポーティング機能が提供され、ケアファーストでインスタンス化された商品および給付のライフサイクルを管理できるようになりました。

ケアファーストでは、PCS で商品および給付のコーディングを行い、Pega 7 プラットフォームの機能を活用して設定データをエンタープライズ システムで必要とされる形式で抽出し、スピードと正確性を向上させる自動化プロセスを開発することができました。以前は手作業のプロセスだったものが、今では自動化され、追跡や報告が可能になっています。

実現できたこと:

効率的な製品設定、迅速な対応

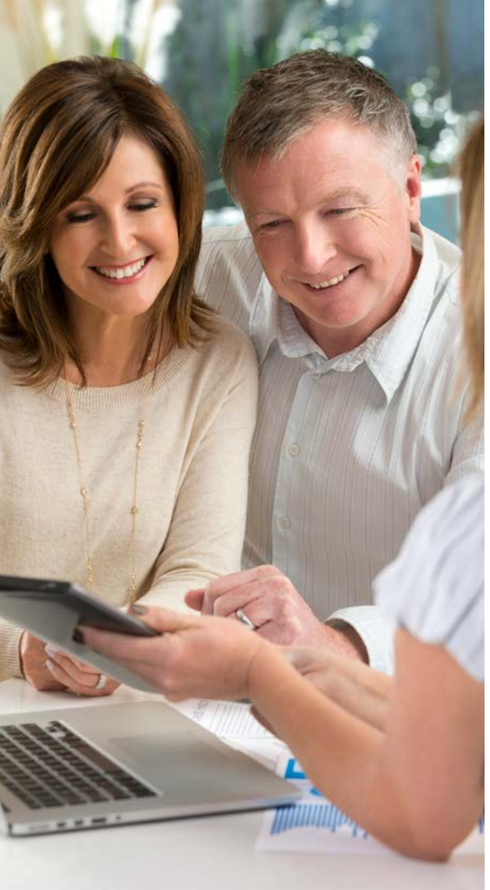
導入後、ケアファーストでは医療費負担適正化法に準拠するため 5 週間で 250 種類の医療製品を設定できました。対応期間は 50% 短縮され、作業量は 50% 削減されました。結果として、ケアファーストの PCS では、2016 年 ACA 医療製品ポートフォリオの管理まで守備範囲が広がり、今では眼科および薬局を含むレガシー請求エンジンの 1 つで処理されるすべての商品を取り込む計画が進んでいます。

最近、ケアファーストの設定チームは緊急なコンプライアンス要件に対応するため、450 種類超の医療プランを更新しました。健康保険ごとに 2 つのシステムの更新を行う代わりに、設定チームは一括更新パッチを送信し、関係する両方のシステムで同時に公開することができました。ケアファーストではこの作業にかかる時間が 50% 短縮されました。

現在、ケアファーストでは 800 種類超の商品を PCS で管理しており、レガシー請求エンジンで処理されている大規模グループ商品市場を取り込むまで設定作業が拡大しています。

ケアファースト

ケアファーストは米国中部大西洋地域最大の健康保険支払者で 340 万人のメンバーを擁し、10 年超にわたり優れた顧客サービスを連邦公務員プログラム メンバーに提供してきた「ベスト・イン・ブルー」の保険機関とみなされています。ケアファーストは地域最大のプロバイダー ネットワークで、ネットワークに参加する地域の健康保険プロバイダーの 80% 超を占めています。



ファロンで見積からカード請求までを合理化した方法

ビジネス目標

- オンライン ブローカーの顧客リストを作成
- 医療改革の締め切りに間に合わせる
- ブローカー体験を向上させる販売プロセスの再設計
- 案件管理と見積作成を組み合わせ
- 複数計画の設計で見積および提案生成を自動化

実績

- 見積生成時間を 75% 削減
- ソリューションは 4 か月で完成
- マサチューセッツ州によって指定された「ベンチマーク」

▪ 4,000 社超のブローカー ▪ ワンストップショッピングの保険販売 ▪ 個人や小グループ向けに 4 種類のプログラム、1,600 種類の商品から見積し、見積からカード請求までを合理化

“私たちは賢く作業するだけでなく、ブローカー、雇用主、および個別の消費者を含む、外部顧客のニーズに迅速に対応するためにペガシステムと連携しています ペガ テクノロジーのおかげで、顧客体験を向上させ、期待を上回るサービスを提供できます”

ファロン、上級副社長および CSO (最高販売責任者)、
デービッド・ プシェシェク氏

課題とビジョン:

ACA のすばやい規制対応を実現し、売上を増大

医療費負担適正化法が施行される前の 2013年、ファロン・ヘルスは他の保険機関と同様、法令準拠のためのシステム導入に苦慮していました。

保険者は市場に参加するための規則に準拠する必要があったことに加え、ブローカー エコシステムに対して効果的に競争するためのツールを提供する必要もありました。

ファロン・ヘルスでは複数の課題に直面していました。連携性のない IT システムでは、州保険市場への参加、ACA メンバー レーティング、および合併市場要件を含むコンプライアンス書類の提出に対応できませんでした。さらに、既存のブローカー ポータルでは販売実績がありませんでした。実行力のなさが市場シェアとブローカーのマインドシェアの喪失につながっていました。

ファロン・ヘルスはわずか 4 か月で増加するマーケットプレイス、商品、および販売チャネル全体でブローカーの販売と見積インタラクションを簡素化してパーソナライズし、コンプライアンスを推進して、効率化を実現し、競争優位性を達成して、会員数の増加させることを望んでいました。

ペガによる支援:

俊敏性の高いブローカー ポータルで迅速に投資回収

ファロン・ヘルスはすばやくコンプライアンスを実現し、リテール販売を改善する単一のプラットフォームとして、ペガの販売および登録システムを採用しました。保険機関はペガの技術的な熟練や業務ニーズへの対応、販売からサービスまでの機能、そして全体的な保険商品販売のビジョンに感銘を受けました。特に健康保険に注力した販売と登録ソリューションの価値を短期間で実現できるペガの能力も評価されました。

ペガとファロン・ヘルスは、アジャイル開発手法を活用する業務部門、IT 部門、そして外部パートナーとの高度に統合されたパートナーシップを形成しました。チームは短期間でペガの即戦力となる機能を活用して魅力的なブローカー体験を創出し、ブローカーと顧客のやり取りにおいて、書類作成を含む、ストレスのないほぼリアルタイムのセルフサービス型販売インタラクションを導入しました。感動的な顧客体験やブローカー体験に加え、チームは業務および企業プロセス分析を導入し、パフォーマンス管理機能を提供しました。

実現できたこと:

上質の体験により上質の成果を実現

わずか 4 か月で、ファロン・ヘルスはペガの HIPAA 270/271 EDI 機能パッケージを活用して、マサチューセッツ健康保険取引所の資格と給付の問い合わせを電子的に管理できるようにし、州取引所参加要件のコンプライアンスを達成しました。

同時に、ファロン・ヘルスではペガの販売および登録機能を実装し、直接販売および 4,000 社のブローカー アクティビティを合理化、改善しました。ファロン・ヘルスのペガ駆動のブローカー ポータル、QuoteNow の立ち上げで、シンプルな操作、ワンストップ ショッピング (1 回の訪問で全雇用主の全プランを表示)、より迅速で、よりプロフェッショナルな、詳細見積を提供できるようになりました。これにより、ブローカーの体験が改善し、ファロンの競争的差別化が可能になりました。

「できないことはない」という姿勢と、ミッションに対するピンポイントのフォーカスのおかげで、ファロンのチームはブローカー コミュニティとビジネス パートナーの信頼を獲得しています。加えて、マサチューセッツ州ではファロンの事業が模範的な「ベンチマーク」と指定されています。

fallonhealth

1977 年に創業されたファロン・ヘルスは、グループおよび非グループを対象とした健康保険オプション (コマーシャル、メディケイドおよびメディケア) にてヘルスケア サービスを提供するマサチューセッツ州の非営利組織です。ファロンは福利厚生給付および給付設計のイノベーターとして、NCQA により全業種で継続的に上位 10% に入る健康保険とみなされています。

HAP は自身の健全性を向上

ビジネス目標

- シームレスな、クロスチャネルの文書取り込み
- スマート ルーティングおよび自動化ワークフロー
- 自動的に優先順位が設定されるエスカレーションおよびリアルタイム パフォーマンス ダッシュボードおよびレポートによる迅速な処理
- 効率的なコミュニケーション
- コンプライアンスの改善

実績

- 適時性が 13% 向上
- 正確性が 33% 向上
- 生産性が 66% 向上

“消費者主導型のヘルスケアの時代に、効果的な審査請求および苦情処理マネジメントシステムとプロセスを備える健康保険には競合優位性がもたらされます”

ヘルス・アライアンス・プラン、顧客体験部長、
ガリマ・アガーワル氏

課題とビジョン:

審査請求および苦情処理を改善して成長と歩調を合わせる

他の健康保険と同様、ヘルス・アライアンス・プラン (HAP) は非常に労働集約的で時間がかかる、手作業の多い審査請求および苦情処理という課題に直面していました。州や連邦政府の規制への準拠や常に進化する要件に対応する圧力を受け、健康保険プロバイダーが正確に審査請求および苦情処理を管理し、エラー率を下げることは不可欠でした。

ほとんどの健康保険機関はコンプライアンスを改善し、生産性を上げて品質スコアを向上させ、ペナルティを最小限に抑えるために苦闘しています。さらに、レポーティングの可視性も向上させ、メンバーやプロバイダーの満足度を高める必要もありました。健康保険分野の最近の規制変更を受けて、HAP では登録の増加およびメンバー給付額の増加が見られ、審査請求および苦情処理のコストが急激に増加しています。

HAP では審査請求および苦情処理ライフサイクルを合理化する統一プラットフォームの導入が決定されました。

ペガによる支援:

プロセスの自動化により優れたメンバー体験を促進

ペガのおかげで、HAP では発生から解決に至る審査請求および苦情処理ライフサイクル全体を合理化できています。ソリューションのプロセス自動化フレームワークの設定により、Web、メール、FAX、窓口、などを含む複数のソースからの審査請求および苦情処理のあらゆるフローを合理化できます。ケースの緊急度に基づいてトランザクションの優先順位を設定するペガのスマート ルール エンジンにより、スキルベースのルーティングが実現し、ケースを迅速に割り当てることができるようになりました。

HAP ではペガと連携して、将来参照し、企業監査で使用するためのドキュメントおよびケース メモをすべての一元化しました。一貫性と説明責任を保証するための広範なパフォーマンス指標についてプロセスを計測できる監視ダッシュボードも開発されました。

さらに、審査請求および苦情処理の各段階において受信および発信は自動的に開始され、記録されます。プロセスはペガで一元管理されて高い制御性や透明性が提供され、優れたメンバー体験が促進されています。

実現できたこと:

HAP は予想を上回る生産性、時間、および正確性を実現

「ほとんどすぐに結果が現れました」と、HAP の顧客体験部長、ガリマ・アガーワル氏は語っています。生産性、適時性、および正確性を調べると、すべての指標が向上していました。

プロセスの自動化と標準化により全体のサイクル時間が短縮され、適時性の指標が大幅に改善しました。ペガの導入で HAP はすべてのケースの更新と書類を追えるようになり、コンプライアンス管理が提供され、品質スコアと正確性スコアの改善につながりました。

HAP はプロセスの標準化により生産性を 2 倍に向上させています。ペガの 360 度ビューとシンプルで明確なプロセスに基づくインサイトおよびガイダンスにより、メンバーとプロバイダーの両方に対するサービスが改善されています。

ヘルス・アライアンス・プラン (HAP) はヘンリー・フォード・ヘルス・システム (HFHS) の子会社で、個人、法人、団体に保険を提供する米国大手健康保険システムの 1 機関です。HAP は医師、雇用主、およびコミュニティ グループと連携し、サービスを提供するあらゆるコミュニティで健康全般や福利厚生の向上に貢献しています。

MGEN はデジタル変革を実現

ビジネス目標

- すべてのエンゲージメント チャネルで一元化されたカスタマー ジャーニーに接続して簡素化
- プロアクティブかつパーソナライズされたマーケティング、販売、およびサービスを提供
- オファーの導入期間を短縮して承諾率を向上

実績

- 見込客と顧客の両方を含む合成画面にすばやくアクセス
- 売上スケジュール サイクル タイムを 70% 削減
- 平均処理時間を短縮

▪ 300 万件の受電 ▪ 600 万件の Web インタラクション ▪ 380,000 件のメール
▪ 年間 100 万回の支店訪問

“ペガの導入効果は計り知れません…一元化された統合販売ソリューションにより効率的に販売できるだけでなく、フロント オフィスとバックオフィスの接続も実現しています”

MGen、マーケティング マネージャー、
アラン・レギャレック氏

課題とビジョン:

顧客をつなぎとめ、事業を発展させ、変革する

新たな競合、度重なる規制の変更、商品利益率の低下、顧客離れの加速など、積み重なる市場の圧力により、MGen では企業変革戦略の必要性が認識されていました。同社の目標は、顧客をつなぎとめ、事業を発展させることでした。

健康保険機関はシームレスかつすべての通信チャネル (コンタクト センター、SMS、インターネット、独立代理店、および支店ネットワーク) で調整された販売モデル、そして効率化されたターゲット マーケティングおよびサービス アクティビティを必要としていました。デジタル化やパーソナライズ機能に加え、年間で販売が集中するシーズンの実績を改善するため、業務の効率化と自動化も求められました。

MGen が抱える多数のレガシー システムでは更新やリプレースが必要だったため、マーケティング、販売、および顧客サービスを支援して、最先端の機能を提供して、顧客ジャーニーをすばやく改善する新しい CRM ソリューションへの移行が計画されました。

ペガによる支援:

ペガの CRM を活用して顧客体験を統合

MGen の厳正な CRM 選定プロセスを経て、すばやく成果を上げる実証済みの能力、オムニチャネル サポートおよび統合機能、および幅広い CRM 機能、特に包括的な顧客合成画面で販売代理店やサービス代理店に豊富な顧客インサイトを提供する機能が考慮され、ペガが採用されました。

MGen は健康保険向けペガ カスタマー サービス開発プロジェクトを開始しました。保険機関 15 社のバックエンド システムからリアルタイム データを顧客 360 度合成画面で提供するソリューションはたった 5 か月で本番稼働しました。

Outlook の統合により、顧客サービス担当者は今では、販売のアポイントメントを取り、支店と情報を共有できるようになっています。

次に、MGen は見込客の 360 度ビューをリリースし、販売プロセスを自動化しました。次の MGen のキャンペーンおよび見積作成ツールとペガが統合され、初めて一元化された CRM 体験が従業員と顧客に等しく提供されました。

実現できたこと:

リアルタイムのインサイトにより販売とマーケティングを生産的、プロアクティブに

MGen のソリューションはすべての企業システムおよび通信チャネルの間のリンクを確立するため LINK と命名されています。このソリューションは MGen を見込客や顧客に近づけ、MGen の販売および顧客サービス機能をより効率的で、プロアクティブ、そしてパーソナライズされたものにしています。

LINK のクロスチャネル アクティビティ モニタリングの導入を機に MGen はマスマーケティングからターゲット キャンペーンに移行しました。販売アポイントメント設定の時間短縮により、年間販売シーズンの限られた時間を活用して、より多くの見込客に対応できるようになりました。デジタル変革計画と歩調を合わせ、引き続き CRM コンポーネントをペガでリプレースし、フロント オフィスとバック オフィスおよび顧客ジャーニー全体でリンクを増やす予定です。

「毎日のコンタクトで何が起こっているか見える化されていて、販売機会や打ち出したマーケティング キャンペーンがどうなっているか知ることができます」と、MGen のマーケティング マネージャー、アラン・レギャレック氏は言います。「売上を増加でき…業務ユーザーの評判も上々です。私たちの生活をすでに変えています」

1947 年に創業された MGen は、強制健康保険および付加給付を専門に扱う非営利組織で、教育、調査、文化分野のプロフェッショナル向けの生命保険、傷害保険を提供しています。MGen は年間 400 万人近いフランス市民をカバーしています。

思いやりのある ケア マネジメント

ビジネス目標

- グローバルなケア対応のための一元化されたケース マネジメントを創出
- 業務プロセスを合理化
- コミュニケーションおよびテクノロジー インフラを標準化
- ケア対応ケース マネジメントを再設計
- 消費者向けアプリケーションの開発

実績

- 新規スタッフのトレーニング時間を 43% 短縮
- 1 日 1 回のシフト当たり生産性を 2 時間アップ
- 100 種類超のビジネス アプリケーションを統合

- 世界中の 400 万人のメンバー ▪ 4 大陸の 125 か国
- 世界中の 100 万社のケア プロバイダー ▪ 5 事業部

“ペガのダイナミック ケース マネジメントと緊急応答センターのケース マネージャーの専門知識を組み合わせると、最高のサービスを提供できます”

UHC グローバル、IT プロジェクト マネジメント部長、
ジェフ・ガンザー氏

課題とビジョン:

合理化され、思いやりのあるケア対応ケース マネジメントを提供

ユナイテッド・ヘルスケア・グローバルはケース マネジメントに幅広い種類のレガシー システムを使用しており、100 種類超の業務アプリケーションと 150 超のワークフローが存在していました。

UHC グローバルでは、ケース マネジメントを合理化するため、また効率と思いやりをうまく融合してこのサービスを提供するため、パラダイム シフトが必要とされていることに気づきました。企業は柔軟でスケーラブルなシステムを構築するため、ケース マネジメントをゼロから再設計しなければなりませんでした。

当初、UHC グローバルはレガシー アプリケーションをすべて再構築するというビジョンを描いていましたが、それは時間と費用の両面で実現不可能でした。代わりに、UHC グローバルは十数種類のレガシー アプリケーションの統合を可能にする、ペガの堅牢なダイナミック ケース マネジメントと業界をリードする機能の採用を決めています。

“ペガのダイナミック ケース マネジメントと緊急応答センターのケース マネージャーの専門知識を組み合わせると、最高のサービスを提供できると考えています”

UHC グローバル、
IT プロジェクト マネジメント部長、
ジェフ・ガンザー氏

ペガによる支援:

消費者向けのダイナミックなアプローチをケース マネジメントに適用

PegaWORLD 2014 に出席した、UHC グローバルの設計チームはペガのダイナミック ケース マネジメントの強力な機能について知りました。以下を実現するアプリケーションとなることが明らかになりました:

- 既存アプリケーションをすべてオーケストレーション
- インテリジェントなワークフローを提供
- シームレスな、一元化されたソリューションをすべてのユーザーに提供
- ケース マネージャーの独自の専門性の発揮を可能に

Concourse と呼ばれる新しいソリューションは 5 つの事業部門を一元管理できるダッシュボードを備えており、すべてのケースを簡単に管理でき、シームレスな作業とケアの移行を実現し、ダイナミック ケース リスク評価などの機能が自動化されています。柔軟かつスケーラブルなソリューションは、コンシューマライゼーションも念頭に開発されました。

「私たちはユーザーにこのツールに慣れ親しんでもらうことを願っています」とガンザー氏は言います。「一般に知られている Google 検索のように、気軽に使ってもらえるようにしたいと思っています」

実現できたこと:

世界中のケアのためのワールドクラスなソリューション

ペガのダイナミック ケース マネジメントについて知った時からおよそ 15 か月で、UHC グローバル チームは設計、開発、そして実装を行い、ワールドクラスな世界的ソリューションを導入しました。

Concourse は 4 大陸 125 か国の 400 万人の顧客基盤のケース マネジメントを支援しています。加えて、世界中の 100 万社のケア プロバイダーとのコラボレーションを実現し、UHC グローバルの 5 事業部門の枠を取り払いました。

コンシューマライゼーションの目標は、新入スタッフ トレーニングの劇的な改善で達成されています。以前、トレーニングには 3.5 か月を要していましたが、今では新入スタッフはたった 2 か月で準備ができ 43% の改善が見られました。

加えて、面倒なケース マネジメントの転送、再割り当て、情報のブリーフィングが不要になったため、UHC グローバルのすべての応答センター全体におけるすべての変更で 2 時間分程度生産性の改善が見られました。

「今後はペガが指揮者のようになります」とガンザー氏は言います。「システムのオーケストレーターです」

UnitedHealthcare Global

ユナイテッド・ヘルスケア・グローバルはユナイテッドヘルスケア・グループの一員です。125 を超える国々でサービスを提供し、医療給付の 460 万人を含め、社内、健康、流通分野の総合的な機能を提供しています。加えて、ユナイテッド・ヘルスケア・グローバルは、健康保険テクノロジー、融資、および導入サービスを提供して各国の健康保険システムをサポートしています。

成功への道を効率化する

ビジネス目標

- システム アクセスを改善
- ビジネス ソリューションを合理化
- エンタープライズ ツールを統合し、一貫性のあるデザインで開発
- 標準化された、再利用可能コンポーネント リポジトリを作成
- 直感的で、魅力的なアプリケーションで操作性を改善

実績

- 医師の契約サイクルタイムを 9 倍改善
- BPM エンタープライズ標準を確立
- メンバーおよびプロバイダーとの関係を向上

▪ ユーザー ベースが 200,000 人増加 ▪ 39 超のプログラムを提供 ▪ 700 名超のペガ従業員をトレーニング

“ペガは暗闇の中の懐中電灯のように前を明るく照らしてくれた”

ユナイテッド・ヘルスケア、メディケアおよび退職担当上級副社長、
ローラ・シアボラ氏

課題とビジョン:

業務を効率化して顧客サービスを改善するためプロセスを簡素化

UHG では複雑なプロセスに関して記録が複数のシステムに混在していて、一元的な可視性に制約があり、コンポーネントを再利用できない、という大きな課題を抱えていました。企業全体では、複数のツールが使用されていましたが、直感的ではなく、魅力的でもユーザーフレンドリーでもありませんでした。

UHG では、業務機能を改善する事業の変革をもたらすことがビジョンとして掲げられました。これには業務機能との調整能力向上、管理コストの低減、ソーシャル機能、およびトレーニングの改善が含まれます。

それらの機能により UHG のコール センターおよび業務プロセスを合理化するだけでなく、センター オブ エクセレンスを提供して、すばやく対応し、正確性を向上させ、健康保険業界のリーダーとしての地位を維持することが可能になります。

ペガによる支援:

プロセスを合理化、顧客体験を改善

UHG はメンバーやプロバイダーの複数の事業セグメントにおける審査請求、苦情処理、および紛争の記録を支援するシステムとしてペガを採用しました。UHG では、複雑な請求の自動裁決を増やし、ワークフローの自動化およびプロセス合理化により、軍人および退役軍人の紹介/稼働マネジメントも効率化しています。

また、プロバイダーのセルフサービス型ジャーニーを変革し、医師契約業務およびプロバイダー層メンテナンスをサポートするワークフロー ツールを開発しました。薬剤師や技術ヘルプ デスクが使用していた以前の認証システムも拡張されました。

今回の変革では、統一された、製品に依存しないソリューションを開発することで、消費者と販売代理店に対して最新型のシンプルなメディケアおよび退職電子登録体験が提供されました。

最後に、チームはワークフローおよびケース マネジメントを包含する顧客サービス アプリケーションを統合し、高品質なサービス提供を保証するため、単一のツールから複数のソースの関連情報にアクセスできるようにしました。

実現できたこと:

ワークフローの標準化、投資回収を達成

導入に際して UHG は一元化されたワークフロー エコシステムを異なる 4 事業部で 30 超のプログラムに導入し、大幅な ROI を達成しました。ジャーニーの中で、UHG はペガのユーザー ベースを 50,000 ユーザーに増やして大規模な複数年プログラムを開始し、プロバイダー体験の改善に取り組みました。さらに、チームは数年間でユーザー ベースを 200,000 ユーザーに増加させています。

現在では、ペガとの戦略的パートナーシップにより UHG ではビジネス プロセス マネジメント センター オブ エクセレンス (BPM CoE) を確立しています。39 のグループにわたって BPM にフォーカスしたプログラムを開発し、BPM を企業全体の規律としてプロセスに組み込むとともに、普及を推進しています。

UNITEDHEALTH GROUP®

ユナイテッドヘルス・グループ (UHG) は米国および世界中の 125 か国で 8500 万ユーザーに健康関連サービスを提供しています。企業の 2013 年度の売上は 1 兆 2250 億ドルでフォーチュン 500 の第 14 位にランクされています。UHG は 2011 年、2012 年、2013 年、および 2014 年に保険およびマネージド ケア部門でフォーチュン誌の世界で最も賞賛される企業に指名されています。

保険:

要旨抜粋

保険業界はかつてない変化と新しい大きな機会に直面しています。この「ニューノーマル」から生じる機会は数え切れません。またサイバー攻撃、 保険テック分野の競合他社、顧客の期待の変化などの新たなリスクも生じています。企業が成功を収めるにはレガシー プロセスを自動化し、進化する保険マーケットプレイスに適応する必要があります。保険会社の役員は高度にパーソナライズされ効率化された顧客サービスによって消費者や法人顧客の期待に応えていく必要があります。加えて、「共有型」 経済の成長により、個人および企業リスクの市場で大きな転換が進展しています。保険会社が戦略的な成功を収めるためには、この転換プロセスの管理が不可欠です。

保険業界は業務プロセスを合理化し、適切な情報が適切な人に適切なタイミングで届くようにする、つまりデジタルのスピードで効率と効果性を改善することで、これらの課題に直接対処しています。情報はスマート デバイス、自動運転車、ウェアラブル テクノロジーを含む IoT (モノのインターネット) を通してますます増加していきます。大手保険会社は「社内から社外」ではなく「社外から社内」に向いたカスタマー セントリック モデルを採用することで、迅速でコスト効果の高い実装機能を活用することを計画しています。

ペガは長年、保険会社がこれらの市場機会に対応できるよう革新的なソリューションを提供してきました。顧客とのつながりの重要性を考慮し、ペガのクライアントは流通チャネルの生産性を強化し、独立および自社専用代理店に対してマーケティング、クロスセル、アップセル、そしてクライアントをつなぎとめる高度な機能を活用しつつ、クライアントのニーズを満たすソリューションを提供しています。その目標は収益性と成長のバランスを保ち、優れた流通の成果を維持し、ワールドクラスな顧客サービスを提供することにあります。

ペガの導入により目に見える成果を上げた顧客事例を以下のケーススタディからご覧いただけます。お客様がビジネスの目標を達成できるよう私たちの体験やソリューションを共有できることを楽しみにしています。ご不明な点がおありでしたら james.ryan@pega.com まで直接お問い合わせください。

Pegasystems、副社長 兼 グローバル保険事業部長、
ジム・ライアン

エイゴンは顧客サービスを再定義

ビジネス目標

- カスタマー セントリックな体験を創出
- コンタクト センターの効率と効果性を改善
- サービス担当者に顧客の 360 度ビューを表示できるシンプルで、直感的なダッシュボードを提供

実績

- ネット プロモーター スコアが 2012 年の -28 から 2015 年には 18 に上昇
- 2012 年から 2015 年の間に 1 コール解決を 60% 改善

> *“サービス コストの削減だけではありません。顧客体験を改善することもできています。ネット プロモーター スコアは大幅にアップしました。コンタクト センターでの 1 コール解決はペガ導入前に 50% だったものが、80% に跳ね上がりました”*
>
> **エイゴン、ペガ デリバリー センター マネージャー、ニック・ヒル氏**

課題とビジョン:

カスタマー セントリックで効率的な組織になる

効率的で反応が速く、個人的なサービスの期待が高まる中で、エイゴンは顧客体験を根本的に改善することを望んでいました。

業界リーダーとして、エイゴンは常に並外れた顧客サービスの提供に尽力してきました。ただし、顧客サービスの期待の「ニュー ノーマル」、そしてリーダーとしてペースを支配する意欲を評価する中で、 変化する時に来ていることに気づきました。

ペガと連携し、エイゴンは優れた顧客サービス提供のカギ、つまり顧客サービス チームにフォーカスしました。このエンゲージメントの「最前線」での仕事を効率化するには適切なシステム (IT ツールと機材) が必要とされます。

エイゴンはプロセスを自動化し、ペガのナレッジ マネジメント ソリューションを活用して、顧客サービス担当者が利用する情報を合理化し整理し、コンテキストにおいて関連性の高い情報を提供できるようにする取り組みに乗り出しました。

ペガによる支援:

オーケストレーションされ、合理化されたカスタマー ジャーニー

ペガはエイゴンの請求プロセスを開始し、顧客コミュニケーションを処理し、新規ポリシーおよびデジタル アカウントを設定する中核作業管理ソリューションの開発を支援しました。

システムは作業の優先順位に基づいて、適切な作業が適切な代理店に適切なタイミングで送信されるように設計されています。さらに、プロセスの自動化で手作業のタスクを削減します。

顧客サービス担当者はもう複数のポリシー データベースから関連性の高い顧客情報を抽出するために探し回る必要はなくなりました。

エイゴンはペガと連携することで、今では顧客の 360 度ビューが提供されており、サービス担当者は顧客の依頼にすばやく対応できるだけでなく、エイゴンと顧客の過去のやり取りを表示できるようになりました。

> *“ペガはフロント エンドの顧客エンゲージメント層をバックオフィス システムに接続する強力接着剤のようなものです”*
>
> **エイゴン、IT 戦略およびアーキテクチャ主任、ジョン・デビッドソン氏**

実現できたこと:

代理店にサービスを提供して、顧客満足度を 2 桁増加

エイゴン/ペガのコラボレーションによりコストは大幅に削減され、顧客満足度が向上しています。情報が整理された直感的で使いやすいデスクトップ インタフェースの導入により、代理店は今では、手作業のデータ収集から、効率的で、コンテキスト重視の、パーソナライズされたサポートの提供にフォーカスを移しています。

1 コール解決が 50% から 80% に増加し、ネット プロモーター スコアが 2012 年の -28 から 2015 年には 18 と急上昇しました。従業員エンゲージメント スコアも同期間に 33% から 60% に上昇しました。

「すべてのサービスはペガを使って提供できるようになりました。そして、すべての CSR が顧客についてあらゆる情報をシステムから見られることで、カスタマー セントリックな業務が実現しました」とエイゴンのペガ導入センター マネージャー、ニック・ヒル氏は言います。

エイゴンは本質的にトランザクション ベースで受け身の顧客サービスという従来のパラダイムから脱却し、思いやりがあり、すばやく反応する、総合的な保険業界の新たなサービス標準を定義しています。

エイゴンは生命保険、年金、および資産管理サービスの世界を代表する保険会社で、およそ 5420 億ポンドの資産を管理し、世界中の 25 か国に事業を展開しています。

CSAA 保険グループ: 顧客体験を変革

ビジネス目標

- 優れたサービス体験で顧客を喜ばせる
- 代理店の満足度を改善し、トレーニング時間を短縮
- 代理店効率を改善 (例、一次解決率の改善、平均処理時間の短縮)
- 顧客エンゲージメントを向上し、クロスセル/アップセルの機会を拡大

実績

- ネット プロモーター スコア (NPS) および顧客満足度を大幅に改善
- 代理店が使いやすい簡素化された、直感的なデスクトップの提供により、満足度を向上
- 平均処理時間 (AHT) および 1 コール解決率を改善
- 迅速な導入 6 か月超の目標

“サービス センターを運営している地域では、年間 500 万件の問い合わせを受けています。1 年前は...顧客がいつから AAA の会員になったか知る由もありませんでした。今はわかります。完璧な顧客体験を提供できるよう情報を有効活用しています”

CSAA 保険グループ、ビジネス オーナー、
スティーブ・ローバリー氏

課題とビジョン:

顧客中心主義の追求

270 万を超える AAA 会員を抱え、32 億ドルの正味保険料収入を有する保険グループとして、CSAA では顧客体験をロイヤリティと成長を促進するものに転換する必要がありました。目標は、シンプル、プロアクティブ、そしてパーソナルな顧客体験を提供することです。

CSAA はシンプルで直感的な代理店デスクトップを開発することが不可欠と考えました。今日の多数の大手保険会社と同様、CSAA は複数のシステムに顧客データを保持するレガシー IT システムの課題に直面していました。結果として、代理店は重要な何秒か何分かを顧客データを取り出すために費やしていました。改善された代理店インタフェースでは、重要な顧客データにすばやくアクセスでき、代理店は顧客ニーズにフォーカスできます。

CSAA は代理店が様々なポリシー管理システムの中から個別のデータを引き出すために探し回る代わりに、顧客の声に耳を傾ける、顧客のニーズに対応する、さらにはクロスセルの機会を提供するなど時間をもっと価値のある活動に費やせるようフォーカスを移す、というビジョンを描いていました。

ペガと共同で、CSAA は顧客体験の転換に乗り出し、ペガ プラットフォームに統合顧客サービスおよび販売機能を導入しました。

ペガによる支援:

顧客向けの効率的な総合ビューを開発

顧客体験を抜本的に改善するため、CSAA は「中から外」の観点ではなく「外から中」の観点にシフトすべきことに気づきました。

この目標を達成するため、CSAA はペガと協力して顧客ジャーニー全体でプロセスを再定義しました。CSAA では最終的に、顧客サービスのプロセスを変化させるだけでなく、販売から顧客サービスに至るまで、顧客との継続的なインタラクションにペガのアプリケーション スイートを導入することを決定しました。

CSAA ではペガと連携し、複数のポリシー管理システムのデータを連結し、複雑な内部プロセスを簡素化し、および顧客の「単一のビュー」を作成しています。CSAA では初めて顧客とのやり取り (インタラクション) を追跡できるようになりました。結果にフォーカスした CSAA はペガの総合ソリューションの導入を 6 か月という短い期間で完了しました。

CSAA によると、このジャーニーは重要な成果となりました。「ペガのスタッフは優秀です。このようなエンゲージメントで人材と文化は重要な役割を果たします」と CSAAの スティーブ・ローベリーは言います。

実現できたこと:

効率、顧客および代理店体験を改善

CSAA とペガは代理店と顧客の間のインタラクションを、純粋に取引ベースの体験から、効率化された、効果的なカスタマー セントリックのエンゲージメントに転換しています。

CSAA はシンプルで直感的なデスクトップ機能を代理店に提供し、顧客に新たなフォーカスを当てています。過去のインタラクションについての顧客情報や関連性の高い顧客インサイトで武装した代理店には、今では優れた顧客サービスを提供するためのコンテキストがあります。代理店は今では、顧客満足およびロイヤリティを改善し、関連性の高いクロスセルおよびアップセルを提供して売上を増加させるために時間を費やすことができています。

CSAA では目覚ましい成果が見られました。毎年数百万件の問い合わせを受ける状況で、効率が向上し、平均処理時間 (AHT) が短縮して改善、顧客満足度が向上し、ネット プロモーター スコアが上昇しています。

AAA Insurance | CSAA Insurance Group

保険業界で 100 年を超える経験を有する CSAA 保険グループは、米国の個人向け住宅、自動車および損害保険グループ上位 20 社の 1 社です。

優れた代理店チャネルを構築

ビジネス目標

- 顧客体験の合理化で顧客と代理店の満足度を向上
- 顧客ニーズを予想して「リアクティブ」から「プロアクティブ」に
- 代理店ロイヤリティを改善
- 代理店を新規開拓
- アップセルおよびクロスセルが増加

実績

- 新しい代理店ポータルを 15 か月以内で立ち上げ
- 135,000 の代理店に展開
- 代理店の体験を向上
- 顧客向けサービス品質の改善

“私たちは代理店とやり取りする方法と、代理店が顧客、つまり被保険者とやり取りする方法を再定義しています”

国際保険企業、CEO

課題とビジョン:

代理店を強化し、新規ビジネスを促進

独立した代理店を中心として競争の多い市場においては、保険会社はクライアントのビジネスの獲得に向けて競い合うだけでなく、関係や代理店のビジネスについても競い合っています。競争の最前線に留まるため、この国際保険キャリアは代理店およびクライアントの体験を両方最適化する最先端の代理店ポータルの導入を決断しました。

これには代理店に対して、次のベスト アクションのおすすめで効果的に販売を支援するツール、クライアントのアカウントや要件に対するインサイト、日本の最も効果的で企業に優しい保険会社になるためのツールセットが含まれています。代理店の成功を支援することによって、広大な代理店基盤との長期にわたる収益性の高い関係を生み出します。

ペガによる支援:

プロセスの再定義およびビジネスの大変革

保険会社は顧客に真に並外れた体験を提供するため、代理店をサポートする方法を根本から再吟味して、革命的に変化させることを目指し、代理店の成功に貢献しています。

代理店が成功を収めるためには専門分野を習得する時間が必要です。販売プロセスは複雑になる可能性があり、リスクを正しく収益性を保って引き受けるには大量のデータが求められます。クライアントに対応し、売上を増加させる代理店の時間と労力を削減するため、直感的で使いやすい代理店向けソリューションが開発されました。

代理店向けソリューションでこのレベルのサポートがマネージャーに提供されるため、代理店の専門分野でインサイトを提供し、代理店が販売機会を見分け、保険募集人として成功を収めることに貢献します。

ソリューションはペガの Sales Automation for Insurance application 上で開発され、代理店と事業関係者がやり取りするコラボレーティブなプロセスで、コア要件が特定されました。導入は短期間で完了し、ソリューションによりすべての業務ニーズが満たされる結果となりました。

実現できたこと:

エンゲージメントをパーソナライズし、代理店および顧客の満足度を向上

この保険会社ではペガと連携し、独立代理店のネットワークとエンドカスタマーのインタラクションをトランザクションの交換からパーソナライズされ、応答性の高い、顧客にフォーカスした体験に変革しています。

代理店デスクトップを簡素化し、重要な顧客販売情報に簡単にアクセスできるようにすることで、保険会社は好みを打ち出し、独立代理店の流通チャネルとの関係を強化することができています。

同時に、保険会社は顧客ごとの固有な状況に基づいてクロスセルやアップセルを促進する最適化された販売プロセスを通して代理店がよりすばやくエンドカスタマーに反応できるようにしています。その結果、代理店の体験が向上し、顧客向けサービス品質が改善されました。

グローバル保険企業

このグローバル保険リーダーが達成した成果は、160 超の支店の 12,000 名の従業員、そして独立保険代理店ネットワークの 135,000 名超のプロフェッショナルの協力によるものです。

並外れた顧客サービスを提供

ビジネス目標

- 処理時間の短縮および問い合わせ件数の減少
- 従業員および顧客満足度の改善
- コストの削減およびトレーニング時間の短縮
- クロスセルの増加

実績

- 数百万ドルを節約
- 顧客満足度を改善
- 平均処理時間を短縮し、コストを低減
- 従業員満足度の向上

米国大手保険キャリアと共同で、ペガは顧客サービス デスクトップを合理化し、20 以上の画面を数種類まで削減し、効率を向上させるとともに、トレーニング時間を削減し、業務の柔軟性を高めています。

課題とビジョン:

代理店体験を再定義し、顧客体験を向上

業界リーダーの地位に留まるため、この大手保険会社は代理店の体験を根本的に再定義することで、顧客体験を改善しようと考えました。代理店を案内する情報フローを簡素化して、顧客ニーズにフォーカスし、すばやく、応答性の高い顧客サービスを提供できるようになることを望んでいました。

これを達成するため、保険会社は代理店が複数のデータベースや管理システムの情報を分類し、重要な顧客情報を探さなければならないという、お馴染みの課題に取り組みました。結果として、代理店は情報収集ではなく、顧客の声に耳を傾け、顧客のニーズに対応することにかなりの時間を費やせるようになりました。

保険会社に共通する別の課題は、新しい顧客サービス担当者トレーニングのコストです。保険会社の業務を拡大するため、立ち上げ時間やトレーニング コストを削減するトレーニング プロセスの大幅な合理化が求められました。

保険会社はペガと連携し、顧客サービス代理店に対してポリシー、顧客、および請求を含む複数の異なるソースから顧客データを集約する機能の提供を目指しました。ペガによりこの情報フローを簡素化し、このデータからガイダンスを提供することで、担当者の迅速かつ効率的な対応を可能にし、一貫性のある、優れたサービスを提供できるようになります。

ペガによる支援:

代理店を効率化し、顧客満足度を向上

保険会社はペガのスケーラブルで効率的なプラットフォームでビジネス上の成果をあげられることを理解しペガの採用に至りました。

この理解は、以前のペガ導入プロジェクトの成功に基づいていました。そのプロジェクトは複数のバックオフィス プロセスを合理化し、自動化する、業務プロセスの最適化に関するもので、効率と顧客満足度が向上していました。

この保険会社はペガをパートナーとして社内グループの枠を取り払い、情報をすばやく移動し、トレーニングの必要性を最小限にしつつ、優れた業績を達成する直感的で使いやすいアプリケーションを開発することができました。

ペガを活用することで、保険会社はプロセスをデジタル化して顧客満足度を向上させる道に邁進しています。

Pega 7 プラットフォームおよび保険業界向け顧客サービスにより、保険会社は代理店へのデータフローを合理化し簡素化できています。これは既存のデータベースを自動化して顧客の 360 度ビューを提供し、重要データを活用して代理店が顧客ニーズに対応し、予期できるようにしたことによって達成されています。

実現できたこと:

コストを節約し、代理店の生産性を高め、顧客満足度を向上

保険会社ではペガと連携し、直感的な、使いやすい代理店デスクトップを開発して顧客体験を変革できました。

サービス担当者は、今では情報検索に費やす時間が少なくなり、顧客ニーズに対応することができるようになりました。エンゲージメントの品質改善により、クロスセルやアップセルの機会が大きく開かれました。

この導入により、保険会社で 30 以上あった画面は 10 程度まで削減できました。直感的でシンプルなポータルにより、トレーニング時間が短縮され、管理能力が向上しました。各代理店は今では増加する問い合わせを 1 つのアプリケーションで処理でき、生産性、それも特に新入社員の生産性が向上しています。

保険会社では、全体的に以下の成果を実現しています:

- 効率化により数年間で数百万ドルを節約
- 平均処理時間を短縮
- 郵送事務費用の低減
- 顧客体験の大幅な改善
- 従業員満足度の向上

米国大手保険キャリア

世界最大手保険キャリアの 1 社。

グローバル保険イノベーションを推進

ビジネス目標

- かつて解決まで長時間を要したプロセスを抜本的に簡素化して効率を向上
- 規制コンプライアンスを保証
- ブローカーと保険会社の資本の厳格な統制を実現
- 保険業界のグローバルなイノベーションを推進

実績

- クライアント業務を 50% 改善
- 規制管理を改善
- アプリケーションのセキュリティを改善
- 解決までの時間を数か月から数秒に短縮

> *“Pega と Netsett の強みは社内のグループ取引処理にあります。何百万もの取引を処理し、自動で検索できるのですから。このプロセスは保険会社では数週間または数か月かかることもありますが、数秒でできてしまいます”*

Xchanging の Netsett ディレクター、
ショーン・ノリス氏

課題とビジョン:

デジタル時代のスピード トランザクション解決

Xchanging は最古の保険会社の一つで最も尊敬されるブランドのロンドン、ロイドの手形交換所システムの一部として独特の地位を占めています。

保険業界でデジタル転換が進展し、保険マーケットプレイスがますますデジタル化されるにつれ、Xchanging ではブローカーと保険会社の間で反応の速い、効率的なサービスに対する期待が膨らむという状況に対処する必要がありました。

このような環境の中で競争し、ビジネス ソリューション サービス プロバイダーとしてリーダーの地位を維持するには、 当事者間のトランザクション実行スピードを改善する手順の変更に乗り出すことが必要と気づきました。

ペガと共同で Xchanging は事業の改善、そして保険請求の「差額決済」を実行するのに必要な時間の短縮に乗り出しています。

ペガによる支援:

事業を変革して、プロセスを改善

Xchanging の Netsett はロンドン市場保険プラットフォームで Pega 7 を活用し、信頼を損なうことなくブローカーとキャリアの間の複雑な支払いトランザクションのスピードを改善する作業に取り組みました。

Xchanging ではペガと連携し、効果的に事業を効果的に変革してプロセスを改善し、内部ステップを合理化し、解決時間を短縮できました。

実現できたこと:

解決スピード、顧客成果の劇的な改善

ペガは世界最大の保険キャリアに対し、Xchanging が複雑な支払い調整を合理化、自動化するのを支援してきました。

ソリューションはスケジュールを前倒しで導入され、Xchanging のクライアント業務は 50% 改善され、規制対応が向上し、アプリケーション セキュリティが増強されました。各取引にかかる時間は数か月から数秒に劇的に短縮されました。

Xchanging はペガを使って数百万件のトランザクションを処理し、自動的にマッチングできます。結果:かつて数週間から数か月かかっていたプロセスをわずか数秒で終えることができます。Xchanging の顧客にとって、ビジネス上のメリットには以下のものが含まれます:

- 現金引当の向上
- 迅速な調整
- ポリシー管理の改善

加えて、Pega 7プラットフォームにより、Netsett はクラウド、オンプレミス、またはその両方を組み合わせることができるようになり、Xchanging はビジネスの柔軟性と顧客に選択肢を提供できるようになりました。

Xchanging

Xchanging は保険に特化し、テクノロジーを活かしたビジネスサービスを提供するグローバル企業です。世界中で年間 300 億ポンド以上の保険料を管理し、ロンドンを拠点とする保険市場、ロイズの事務サービスを管理しています。

ライフサイエンス:

要旨抜粋

バイオファーマおよび医療機器メーカーは常に顧客の健康状態の改善にフォーカスしてきました。健康保険業界の劇的な変化により、患者と緊密な関係を醸成しなければなりません。ライフ サイエンス リーダーは薬剤や機器を提供するだけでなく、患者に直接働きかけ、個人の健康状態や治療の成果を改善する総合的な顧客ジャーニーを実現しています。

テクノロジーに敏感な顧客とソーシャル プラットフォームからコネクテッド デバイスに至るデジタル テクノロジーのおかげで、情報提供、融資支援、および治療アドヒアランスなど患者サービスに対する全体的で統合されたアプローチを提供するまたとない機会が到来しています。ただし、患者中心型のモデルへのシフトは簡単ではありませんでした。ライフ サイエンス企業では、ビッグデータやソーシャル メディアに接続された環境で安全性や規制要件に対応しつつ新しい顧客体験を提供する必要が生じています。パーソナライズされた医療の時代に市場投入期間を短縮するため研究開発のプロセス全体を改善すべきことは言うまでもありません。

より強力にテクノロジーの力を発揮することにより、ライフ サイエンス事業はデジタル時代のかつてない機会をとらえることができるようになります。ペガはライフ サイエンス リーダーと協力して、複数の機能分野で患者とプロバイダーのジャーニーをオーケストレーションし、真の顧客ニーズを汲み取って、患者の体験を向上させることにより最終的な成果を改善しています。さらに R&D では、ラボの自動化および臨床試験におけるアナリティクスの運用を通して、新製品を市場に投入する時間とコストを節約できるよう顧客を支援しています。

ペガがワールドクラスのライフ サイエンス企業と提携している様子をご覧になり、健康保険の新時代において収益性を高めながら顧客に新たな価値を提供する点で参考になさってください。ご不明な点がおありでしたら ed.chase@pega.com までお気軽にお問い合わせください。

Pegasystems、ライフ サイエンス ソリューション部長、
エド・チェース

患者サポート サービスで導入期間を 75% 短縮

ビジネス目標

- 単一の、スケーラブルな臨床プラットフォームを開発
- すばやい開発と導入を保証
- 総合的な、患者中心型のビューを提供
- 高度にパーソナライズされたビューおよびワークフローを実現

実績

- 登録時間を 5 倍スピードアップ
- 50% コスト削減
- 導入期間を 75% 短縮

- 2,500 万人の参加者
- 2,000 名の看護師、50 名超の医師を含む、およそ 5,000 人の臨床ユーザー

> *“ペガのおかげですばやく顧客に反応して、医療イノベーションを導入できるようになっており、アリーアにはスピードやイノベーションの点で明確な競争優位性がもたらされています”*
>
> アリーア、CIO (最高情報責任者) 兼テクノロジー ソリューション社長

課題とビジョン:

単一の患者サービス プラットフォームを開発

ポイントオブケア診断やパーソナライズされた健康支援ソリューションのグローバル リーダー、アリーアは自身の健康やクオリティ・オブ・ライフを自宅で改善する個人を支援しています。

アリーアは Apollo と呼ばれる単一の臨床プラットフォームを開発し、ビジネス プロセス マネジメント (BPM) ソフトウェアと患者中心型ポータルを組み合わせて活用する戦略的ビジョンを採用しました。ポータルは患者の健康状態に基づいて高度にパーソナライズされる必要がありました。消費者の生体監視装置や病院/薬局請求からのデータフィードをリアルタイムに処理し、患者についての総合的なビューを開発する必要もありました。

ペガによる支援:

プラットフォームと患者ポータルの設計から稼働までの期間を短縮

当初、アリーアでは Java の自社開発による Apollo の構築が検討されましたが、導入期間は許容できるものではありませんでした。その代わり、すばやい導入、リアルタイムのルール処理、およびカスタマイゼーション機能を備え、業務と IT のコラボレーションを実現するペガが採用されました。ペガの活用により、業務ユーザーのチームと内容領域専門家は、設計から本番稼働まで自社開発作業に見積もられた半分にも満たない期間で、Apollo を開発することに成功しました。

得られた成果にはスマートフォン機能などの重要な新機能や、Apollo がリプレースする既存の 6 つの臨床プラットフォームのほとんどすべての機能が含まれます。新機能には疾病管理、患者ケースマネジメント、およびウェルネスが含まれています。続く機能拡張の導入期間は 6 週間まで短縮されています。

実現できたこと:

2500 万ユーザーの参加者を持つ堅牢なサービス プラットフォーム

Apollo はアリーアのケア マネジメントのための第 3 世代プラットフォームです。健康管理システムは、個人の健康およびフィットネス モニタリング、ケース マネジメント、健康およびウェルネス、およびプロバイダー統合のための機器サポート (例、体重計、血圧計、血糖測定器) を含むケアマネジメントを支援しています。プラットフォームの健康ポータルにより、個人の健康記録 (PHR) にモバイルからもアクセスでき、プロバイダーと参加者のエンゲージメントが促進されます。

新しいプラットフォームの重要な側面は、高度に専門化されたワークフローをダイナミックに開発する機能です。ペガのモジュール型アプローチやダイナミック ルール管理機能を活用して、Apollo のケア計画は新しいデータが取得されると自動的に修正されます。

新しいプラットフォームは拡大し、2,500 万名を超える患者、2,000 名超の看護師および 50 名を超える医師を含むおよそ 5,000 名の臨床ユーザーに使用されています。毎日、生体監視装置やレファレンス ラボからの 300,000 を超えるデータレコードが処理され、毎月 1 億件のトランザクションが処理されます。

Alere™

アリーア・ヘルスは、今ではユナイテッド・ヘルス・グループの一員としてパーソナライズされたサポート、コンディション マネジメント、ケース マネジメント、福祉、ウェルネス、および女性や子どもの健康サービスを提供しています。これらのサービスはアリーアのクライアントのため、患者に提供され、健康の維持や改善を支援します。

患者のジャーニーにフォーカス

ビジネス目標

- オムニチャネル コミュニケーションで変更の実施やプロセスの改善を促進
- 患者個人に対する独自のサポートを提供
- 顧客データベースおよび他社サービスを統合し、一貫性のある患者ジャーニーを提供

実績

- 患者とのやり取りにおける品質と価値を向上
- 製品や症状の急速な変化に対応するサポート
- 患者データおよび履歴に基づいて、よりオーダーメード型のインタラクションを実現

- 150 名の健康保険プロフェッショナル
- 100 か国の 30 か国語
- 年間 3,000 万件のマルチチャネル インタラクション
- 世界の製薬会社上位 20 社のうち 16 社

“健康保険業界は急速にかつ常に進化しています。信頼されるアドバイザーが患者のジャーニーを改善する目的で活用する貴重な顧客インサイトを取得するために縦割り型の情報システムの枠を取り払うテクノロジーを必要としていました”

C3i ヘルスケア コネクションズ (C3iHC)、ペガ ソリューション担当部長、アミット・ラジャラム氏

課題とビジョン:

いつでも、どのチャネルでもあらゆる患者のジャーニーをフォロー

健康保険をパーソナライズする時代に入り、C3iHC は患者に信頼されるアドバイザーとして差別化するため、接客を担当する専門家に深いインサイトを提供する必要性に気づきました。

幅広い種類のサービスで健康保険プロバイダーが患者と効果的にやり取りするために、人手によるインタラクションとスケーラブルなクロスチャネルの意思決定管理テクノロジーとのバランスを取る必要がありました。

また、患者の次のベスト ステップを見分け、患者ごとに複数のインタラクションからコンテキストと継続性を提供する機能により、患者が処方された治療に従うのを助けることも望んでいました。そのような患者エンゲージメントの改善はアドヒアランスを向上し、成果を上げます。

現在のシステムでは、職員が手作業でデータを確認し、患者ケアの複雑なジャーニーをパーソナライズすることが求められていました。

C3iHC はどのチャネルでもクライアントの患者ジャーニーをフォローする、というビジョンを描きました。それで、専門家が患者にフォーカスできるようなインサイトを提供するソリューションが必要でした。

ペガによる支援:

個別化された患者サービス

C3iHC ではペガと連携し、製品の安全性、医療情報、患者支援、およびアドヒアランスを重視して、総合的な患者およびヘルスケア プロバイダー向けソリューションを導入しました。

CaseTrack360 と名付けられたシステムからは同じプラットフォームのどのサービスにも、医療情報から副作用の報告までアクセスできます。顧客基盤全体で共通コンポーネントを活用することにより事業拡大に対応し、開発やクライアント オンボーディングのための時間を短縮できるように設計されています。

システムの導入により、C3iHC では新規要件や規制ガイドラインが出たらすぐに適応させることができるようになりました。代理店は手作業でシステムを切り替える必要がなくなり、プラットフォーム全体で患者のインタラクション データにアクセスできるようになりました。

C3iHC は今では医療情報、健康コーチング、患者支援、アドヒアランス、および新規顧客、製品、治療法、情報および規制についてのクレーム/副作用管理サービスを提供できるようになりました。より魅力的な、患者中心型の体験を提供しつつ、業務効率を改善できています。

実現できたこと:

健康状態の改善に向けた統合プロセス イノベーション

今では、患者とのエンゲージメントが改善され、顧客に対する価値を向上させることができています。成果には 64% 超の予約確定率、70% 超のエンゲージメントでの付加価値サポート、100% の副作用および製品品質クレーム特定、オムニチャネル インタラクション、インテリジェントなシステム ガイダンス、監査機能の向上が含まれています。さらに、80% の問い合わせは今では 20 秒以内に回答されます。

システムでは、様々な縦割り型のシステム全体の情報を活用し、高度なインサイトの提供による複雑なインタラクション、HIPAA コンプライアンス、およびデータの有意義な利用の管理が実現しています。CaseTrack360 はケースを取り込み、業務ルールで自動化してトレーニング時間を短縮し、業務効率を改善し、適時性と納期を管理して、規制コンプライアンスを支援します。

“ペガの導入により、専門サービス エージェントは今では、最も重要な要素、つまり患者にフォーカスできるようになっています...患者から信頼されるアドバイザーとして、どのチャネルでも最高品質のサービスを提供していきます”

C3iHC、アカウント管理担当副社長、ケビン・コノリー氏

C3i HEALTHCARE CONNECTIONS

Telerx の事業部門、C3i ヘルスケア コネクションズは、グローバル コンタクト センターのネットワークを経由する、患者と健康保険のプロフェッショナル、企業担当者のマルチチャネル エンゲージメントを専門に扱う業界をリードするビジネス プロセス アウトソーサーです。

臨床試験の時間とコストを削減

ビジネス目標

- 臨床試験プロセスの最終ステージを自動化
- FDA コンプライアンスを保証
- 紙ベースのプロセスや手作業のステップを削減
- サイト選定プロセスをスピードアップ

実績

- サイト選定に関連する時間とコストを削減
- 規制へのコンプライアンスを保証
- 透明性の向上およびレポーティング機能の強化
- サイト選定プロセスを競合優位性に転換

- サイトごとの数百の要件をもつ複数の臨床試験を同時に実行
- グローバルな複雑性および規制の変更をシームレスに管理
- 1 回の臨床試験に付き数百の候補サイト
- 監査証跡およびコンプライアンス機能

“ペガのソリューションは最終段階の臨床試験を支援する面倒な手作業でも重要なタスクを簡単、迅速、シームレスで透明性の高いものにしてくれます。ペガのおかげで、全体的なコストを下げ、臨床試験のスピードを上げつつ適切なサイトおよび FDA コンプライアンスをすばやく選定できるようになりました”

グローバル契約調査機関、グローバル CMO、CTMS 役員

課題とビジョン:

臨床試験事業に革命をもたらす

このグローバル契約調査機関 (CRO) は臨床試験の効率的な実施に苦労していました。サイト選定プロセスに関連する規制や複数の要件により大量の手作業と情報追跡が求められました。

サイト選定は大量の手作業が必要で、FDA が定める規制のためプロセスの処理スピードは遅くなっていました。効率的なプロセスがなく、CRO ではステータス レポートをサイトやクライアントに効果的に提出できず、時間や収入を最大化することができていませんでした。

既存の臨床試験マネジメント システム (CTMS) は自動化されておらず、作業の追跡もできなかったため、CRO ではサイトが FDA 要件に対応していることを保証できませんでした。各サイトでは、数百もの要件に適合していることを確認し、必要な文書を自分たちで用意し、結果として提出内容に不備を生じ、納期にも遅れていました。

CRO とサイトの間のコミュニケーションが自動化されていなかったため、選定プロセスのステータスを追跡してサイトに通知することは簡単ではありませんでした。チームは提出内容を手作業でレビューしなければならず、時間がかかる面倒なプロセスとなっていました。

CRO は手作業の既存のプロセスを自動化することで、時間を節約でき、サイト選定プロセスをスピード アップして、コミュニケーションを改善できることに気づきました。

ペガによる支援:

臨床試験ワークフローの最終ステージを自動化

CRO はペガ プラットフォームを採用して、最終ステージの治験ワークフローを自動化することにしました。

スプレッドシートを使う手作業をなくし、プロセスを合理化し、各タスクの可視性を大幅に向上させることで、CRO は今では複雑なアクティビティをすばやく処理し、全体的なコストを下げることができています。ペガにより臨床システムが統合され、部門の Eメール、FAX、および紙ベースの通信内容が社内外で管理されます。プロセスおよびケース マネジメント ソリューションは設計や更新を効率化します。変わるために築く機能は CRO が新しい顧客要件や規制要件にすばやく適合することを可能にします。

新しいソリューションにより、CRO は文書化依頼およびレビュー プロセスをオンラインで移行できるようになりました。これにより CRO は各サイトの提出、報告状況を簡単に追跡でき、イベントベースのトリガーを活用して関係者に最新情報を通知できるようになっています。プロセスの改善により、当て推量や再作業がなくなり、サイト選定を妨げたり、レビューや臨床試験の参加についてサイトの資格を失わせたりして納期に遅れることもなくなりました。

実現できたこと:

プロセスを合理化、透明性を向上、コストを低減

迅速かつコラボレーティブな導入により、ペガは CRO がすばやくソリューションを実装し、短い導入期間でプロジェクトを完了できるよう支援してきました。紙ベースのドキュメントが削減され、手作業が少なくなり、最終的に全体のコストを下げることができたと報告されています。サイト選定プロセスの改善により、サイトやスポンサーを調べる体験の向上も支援することができています。これにより CRO は競合他社から差別化できます。CRO ではサイト コンプライアンスやデータ整合性についての FDA 要件を満たし、重要な知的財産を安全なプロセスと文書管理で厳重に保護することができており、これはもう一つの競合優位性をもたらしています。

グローバル契約調査機関

世界 6 大陸の 100 を超える国で 6,000 名超のスタッフが業務に従事する大手契約調査機関 (CRO) では、大小様々な製薬会社やバイオテクノロジー会社と連携し、フェーズ 1 からフェーズ 4 までさまざまな規模の臨床試験に対応するスケーラブルなサービスを提供しています。

運営コストを 430 万ドル削減

ビジネス目標

- 健康保険プロバイダー (HCP) エンゲージメント プロセスを合理化
- グローバル透明性規制に準拠
- 効率的でユーザー フレンドリーなアプリケーションで複数のシステムを接続
- 業務の透明性を向上し、監査機能を改善

実績

- 年間 430 万ドルを節約
- 手作業の 72,000 時間を削減
- 規制報告要件に対する透明性およびコンプライアンスを実現
- あらゆる機能分野におけるあらゆる HCP エンゲージメント アクティビティの包括的なビューを提供

2,000 名超の販売員がシステムを使用 ▪ 年間 250,000 を超える HCP エンゲージメント リクエストを管理
▪ 本番稼働後 5 年超で多数の機能拡張を導入

“ペガの活用により、今では正確なデータ制御が実現し、継続的なインタラクションに基づく業務レポートを作成する機能が提供されています”

グローバル医療機器メーカー、グローバル コンプライアンス マネージャー

課題とビジョン:

HCP エンゲージメントの効率と透明性を向上

ライフ サイエンス企業はコンサルティング、調査、臨床試験、補助金、寄付、評価、および教育アイテムなど多数のチャネルで健康保険プロバイダー (HCP) とやり取りしています。販売、マーケティング、およびコンプライアンスの担当者は部門間のコラボレーションや分断されたアクティビティの透明化に苦闘しています。

制御や監督の不足により、サンシャイン法などの規制に準拠する課題が生じ、販売やマーケティング活動の全体的な効果性や効率が低下します。

HCP エンゲージメント アクティビティの背後にあるシステムや人材は例によって分断されており、透明性や同期性に欠けていました。

この医療機器メーカーは複数の機能分野で多数のシステムを橋渡しするソリューションを必要としていました。ソリューションは洗練され、グローバルなブランド バリエーションを扱えるほどスケーラブルで、かつシンプルで効率的なものにする必要がありました。

同社は包括的で俊敏性の高いソリューションを導入して統合ワークフローを一元化し、正確にデータを取得し、監査および報告機能、効率的でユーザーフレンドリーなプロセス、そして新たな規制にすばやく適応する機能を備えるというビジョンを描いていました。

ペガによる支援:

すべてのインタラクションのためのネット接続された HCP エンゲージメント レイヤーを開発

ペガのプラットフォーム上で機能するソリューション、Life Sciences Foundation、および Aggregate Spend Application により提供される、総合的な HCP エンゲージメント プラットフォームでは、企業の現在そして将来の業務ニーズを満たすための修正や微調整を簡単に加えることができます。

結果的に業務アプリケーションではエンゲージメント計画、予算、プロジェクト、契約書、イベント、および対象受給者データベースに関する必要な情報を取得することができます。販売、マーケティング、コンプライアンス スタッフ、および支援システムから商品マスター ファイルも取り込むことができます。加えて、ソリューションは支払いしきい値、公正市場価値、業務ルール、HCP ポータル、および製品や価値の移転についてお互いにやり取りする際に社内外のユーザーが従う必要があるプロセスや手続きのガバナンスを促進しています。

ペガのユニークなプラットフォームとアプリケーションの導入により、企業は個別システムをすべて統合して、プログラムやインタラクションの種類に関わらず要件の変更に対応し、販売担当者やサポート担当者の効率を改善することができています。

実現できたこと:

コンプライアンス、効率および顧客エンゲージメントの向上

ペガのソリューションは当初 9 か月間で導入され、2011 年から本番稼働して多数のアップグレードや機能拡張を行ってきました。現在、システムは Pega 7 プラットフォームにアップグレードされています。また、当初はオンプレミスで管理されていましたが、今では Pega Cloud に移行されています。

ペガの導入により、今では透明性の規制に対応すべく簡単かつすばやく必要なすべての情報を提供するための揺るぎない地位を築くことができています。企業全体で効率を向上させ、HCP エンゲージメント プロセスを標準化することもできました。年間およそ 250,000 件の開始リクエストが処理され、毎月 2,000 名の販売員がシステムを利用しています。新しいアプリケーションを導入した結果、販売スタッフの効率と生産性の改善により 430 万ドルの節約ができたと見積もられています。

これらの導入効果により、企業の販売チームは HCP とよりシームレスにやり取りできるようになり、顧客と企業のインタラクションも全体的に改善されました。

グローバル医療機器メーカー

世界の大手メーカーの 1 社でアナログおよびデジタル X 線写真、コンピューター断層撮影 (CT)、磁気共鳴 (MR)、超音波、陽電子放射断層撮影 (PET)、および核医学の画像診断装置を製造しています。2014 年には 1,580 億ドルを売り上げ、農村地域や新興市場でのイノベーションの開発に尽力し、臨床医やヘルスケア プロバイダーによる低コストで高品質なケアの提供に貢献しています。

グローバルパートナーシップ全体で医薬品の安全性を管理

ビジネス目標

- PVA 作成および管理のコストを削減
- PVA 追跡、データ収集、レポーティング、およびコンテンツ配信の手作業を削減
- コンプライアンスおよび監督の透明性を改善
- 冗長/重複/分断化されたシステムのコストを削減

実績

- パートナーとのやり取りを中央組織に移行
- 手動による定期的なレビューを削減
- レポーティング工数を 5 日から半日に短縮
- コンプライアンスを実証する能力の改善
- 検査や監査において情報依頼に対する回答時間が大幅に短縮

▪ すべてのファイザー製品およびパートナーをグローバルにサポート ▪ 5,800 種類の製品 ▪ 500 社のパートナー
▪ 250 の市場 ▪ 650 件の医薬品安全性監視契約 ▪ 複数のファイザー企業システムと統合

“グローバル グループ内のパートナーは副作用、集計レポート、安全性シグナルの履歴を一元管理して共有できるようになりました。システムが効率化され、自動化されていなければ、これは実現できませんでした”

ファイザー・インク、上級情報アナリスト、
ジェフリー・ハンソン氏

課題とビジョン:

医薬品安全性監視を自動化

ファイザーは他の医薬品企業と同様、製品の安全性を恒常的かつ包括的に監視する責任を負っています。この労働集約的な責任はグローバルパートナーにとってはさらに複雑で困難となります。

実務においては、数百ものグローバルパートナーとの医薬品安全性監視契約 (PVA) を手作業で管理し、世界中の数千もの製品の PVA によって規定されるすべての PV アクティビティをアクティブに追跡しなければなりませんでした。保健機関からの厳格な規制監督と頻繁な報告および監査の要件は、透明性と完全な監査機能を提供しなければならないことを意味していました。

これらの課題の解決において、既存の PV ソフトウェア ベンダーはあまり助けになりませんでしたが、ファイザーの PV 担当役員はイノベーションを推進し、コンプライアンスを改善して効率化する機会を見て取りました。ファイザーは PVA を追跡するだけでなく、追跡、監視できるように PVA 情報を実行可能なタスクに分解することも必要と考えていました。

ペガによる支援:

統合ソリューションを迅速に導入

ファイザーはペガの業界をリードするビジネス プロセス マネジメントおよびダイナミック ケース マネジメント機能、さらにペガの市販後医薬品安全性監視アプリケーションを活用して、市販後医薬品安全性監視エクスチェンジ (PVX) ソリューションを 4 か月足らずで導入しました。

ファイザーのすばやい導入はペガの Direct Capture of Objectives ツールだけでなく、ペガの特許取得済み Situational Layer Cake により、ファイザー全体で多数のファイザーの既存のコンポーネントを他のペガのソリューションから再利用し、開発作業 30% を削減できると見込まれています。

実現できたこと:

効率およびコンプライアンスを改善

PVX アプリケーションによりファイザーの手作業は大幅に削減されるか、完全に廃止されました。プロセスは PVA のインポートから始まります。

各 PVA のサイクル (作成、レビュー、承認、更新など) はペガで管理され、マイルストーンが自動的に追跡されて、重要な日付についてアラート通知されます。これだけでも透明性とコンプライアンスが改善されましたが、アプリケーションは 2 番目のコンポーネントにより最大のイノベーションと価値が実現されました。

PVA が有効になると PVX により各アクティビティの構造化された詳細が取得され、報告、リスク管理、ラベル更新などが集約されます。アクティビティについては、それぞれの責任範囲と納期、または関連するシステムが定義されます。アクティビティはペガで追跡され、納期に関してアラート通知されるとともに、ファイザーの他の PV システムからオンデマンドでデータにアクセスできます。最後に、透明性を改善し、監査作業を削減するために総合的な報告および監査機能が提供されます。

“PVA ライセンシング グループにとって不可欠なツールになっています。医薬品安全性監視契約の可視性を高めることに大きく貢献しました。データ収集が改善し、レポーティングが向上しています。定期的なレビュー作業がワークフロー化されました”

ファイザー・インク、上級情報アナリスト、
ジェフリー・ハンソン氏

150 年超にわたり、ファイザーは寿命を延ばし、健康を改善する治療法を人々に届けてきました。そのグローバルなポートフォリオには医薬品、ワクチン、そして世界的に有名な消費者ヘルスケア製品が多数含まれています。

リスク削減およびコンプライアンス向上: 患者中心型 REMS

ビジネス目標

- FDA リスク評価およびリスク緩和戦略 (REMS) に準拠する患者にフォーカスしたシステムを提供
- 患者をリスクから保護し、健康状態を改善しつつ、コールセンター プロセスを合理化
- 患者が必要とする重要な治療法にすばやく信頼性の高い方法でアクセス

実績

- 効率を 30% アップしつつ患者体験を改善
- FDA REMS コンプライアンス ニーズに対応
- プログラム コストを年間 150 万ドル削減
- 変化する規制ニーズへの支援の対応

“セルフサービス型チャネルを賢く活用することで、FDA 要件に準拠しつつコストを削減することができました”

グローバル バイオ最大手企業、情報テクノロジー担当副社長

課題とビジョン:

リスクおよびコンプライアンスを管理

特定の高リスク製品を販売する医薬品企業はアメリカ食品医薬品局のリスク評価およびリスク軽減戦略 (REMS) 要件に準拠することが求められており、REMS では医薬品または生物製剤に関連するリスクを管理するためのプログラムの導入が要求されています。REMS プログラムにはメディケーション ガイド、患者パッケージ折込み、コミュニケーション計画、安全な利用または導入システムを保証する要素が含まれることがあります。導入システムでは患者、プロバイダー、および薬局をすべて同一のシステムにリアルタイムで統合する必要があるため、特有の課題に直面することがあります。

この製薬会社の導入システムでは、正規の患者診断結果を薬局から処方される薬剤と同期化するコンプライアンスが求められました。既存のシステムは柔軟性に欠けており、十分な俊敏性がなく、リアルタイム同期やすばやい変更ができませんでした。

システムには重要かつ高リスクの薬の調剤をグローバルに管理し、タイミングよく必要な患者に届ける俊敏性が求められ、REMS に準拠し、患者の安全を保証することも必要でした。それでコンプライアンスを保証するため、ビジネス ルールおよびプロセス マネジメント プラットフォームに加えて、それとは別のコンタクト センター マネジメント ソリューションが必要と判断されました。

ペガによる支援:

BPM を顧客エンゲージメントと統合

製薬会社はグローバルな薬の流通を実現し、規制要件に準拠し、企業の長期的な計画に合わせてコストを削減するため、完全に統合され、一元化されたソリューションを導入するのにペガが最良のパートナーとなると判断しました。

ペガと連携し、医薬品企業は FAX、IVR、コンタクト センター、および Web セルフサービスを含めすべてのチャネルで登録プロセス (患者、医師、および薬剤師)、アンケートに記入してリスクを判別する処方プロセス (患者と医師)、調剤プロセス (薬剤師) を合理化しました。

そうすることで、より患者中心型の支援を提供しつつ、手動による介入や全体的なコストを削減することができます。

実現できたこと:

健康リスクを低減する俊敏性の高い、患者中心型のシステム

今では、REMS プログラムの変更はかつて数か月かかっていたものが数日で変更できるため、患者の安全性、コンプライアンスを維持し、増え続ける患者ベースにより良いサービスを提供できるようになっています。加えて、効率を 30% アップさせつつ、企業内の 30 名のサービス担当者を再配置し、プログラムコストを年間 150 万ドル削減しています。

効率より重要なこととして、ハイリスク薬の REMS 処方規制のコンプライアンスを保証することにより、患者に対する健康リスクを減らしつつ、必要な薬をタイミング良く入手して究極的には患者の体験およびクオリティ・オブ・ライフを向上させることもできています。

グローバル最大手バイオ企業

この大手製薬会社は、患者の健康状態を改善する革新的で個々に合わせたオーダーメード医療の提供に注力しています。

安全で自動化された医薬品比較ネットワーク

ビジネス目標

- 手動のプロセスを自動化
- トランザクションのコンパートメント化
- ユーザー向けプロセスを簡素化
- 堅牢なプラットフォームで高可用性とセキュリティ機能を提供
- 拡張性とスケーラビリティを保証

実績

- 手動のプロセスを廃止
- 臨床試験の信頼性の高い医薬品調達手段を開発
- メンバー企業でワークフローを標準化
- 今後の取り組みのための基盤を確立
- クラウド ソリューションを迅速に導入

- R&D 標準の開発によりコストを削減し安全性を改善
- 21 社の既存医薬品企業のコンソーシアム
- メンバー企業が経営陣と従業員を選出
- 主なフォーカスは、R&D 標準によるコスト削減および安全性の改善
- 全体的に市場投入期間を短縮

> *ペガを採用した最大の理由はセキュリティの面があったからです。企業が他社のトランザクションを見られてしまうことは避けなければなりませんでした。ペガはその点、とてもよく機能していました*

トランスセレレート・バイオファーマ・インク、メンバー代表

課題とビジョン:

複数の企業に対して治験のソーシングを可能に

有効性および安全性が改善されたことを証明するため、FDA の承認を受ける新薬は確立された医療と比較されなければなりません。この比較調査の結果は後に新薬のマーケティングを実施するために医薬品企業により利用されます。

メンバー企業は同じ市場の競合でもあるため、トランザクションのセキュリティとアクセス権限が主要な検討事項となりました。トランスセレレートは R&D 市場の予期せぬ変化にダイナミックに対応しつつ、メンバー間の機密を保てる拡張可能で俊敏性の高いプラットフォームを必要としていました。

そのため俊敏性の高い ソリューションをすばやく開発して、実対照薬のデータを保護できる能力を持つペガを採用しました。

臨床試験は通常、世界の複数の拠点で実施されるため、実対照薬の購入と配布はお金がかかり、リスクの高いものになります。

そこで企業は臨床試験の薬剤調達に業界のベストプラクティスを導入できるサービス プラットフォームというビジョンを描きました。BPM を活用して自動化し、トランザクションを加速して、アプリケーションとのユーザー インタラクションを簡素化することを望んでいます。

ペガによる支援:

クラウド上に堅牢かつスケーラブルなプラットフォームを導入

すべてのトランザクションに固有の業務ルールと目的があるため、言語、地域、治療分野に関わりなくアプリケーションは各メンバーのダイナミックなニーズに対応することが必要でした。

バイオファーマ業界は革新的な治療法を開発していますが、その事業の多くはアナログ型で十分に自動化されていません。手作業のプロセスではパートナーごとに複数のスプレッドシートを使っており、安全ではなく新たなクリニカル イノベーションを推進するには転換が求められました。バイオファーマには安全で信頼性と精度の高いソリューションが必要でした。

トランスセレレートは、各トランザクションがケースとして扱われ、厳しい納期を管理する能力を持つペガ BPM およびケース マネジメントを採用しました。安全なに区分化されたトランザクションにより、プロセスに参加するメンバー企業にのみアクセスが提供されます。

Pega Cloud により、アプリケーションの将来の拡張に備えた企業に依存しないプロビジョニングが用意され、メンバー企業が要求する高可用性およびスケーラビリティを提供できます。

実現できたこと:

ペガ テクノロジーにより信頼性を向上

製薬会社はペガのプラットフォームを活用してコラボレーションを実現し、要件を取得して、業界のベストプラクティスを定義し、メンバーのトランザクションを安全かつ非公開でオーケストレーションするソリューションを導入しました。ペガによりパートナー企業間の手動のプロセスも完全に自動化しました。

安全な区分化されたトランザクションにより、プロセスに参加するメンバー企業に対してのみアクセスが提供されます。Pega Cloud により、将来のアプリケーション拡張のための企業に依存しないプロビジョニングが提供されます。

Pega Cloud では、トランスセレレートのメンバー企業がコスト削減、安全性の改善、導入期間の短縮を体験することもできます。トランスセレレートはメンバー間に信頼感も醸成しており、すばやい拡大を実現しています。

> *ペガの ビジネス プロセス マネジメント ソフトウェアはとてもよく機能しています*

トランスセレレート・バイオファーマ・インク、ヘッド コンパレーター ネットワーク

TransCelerate BIOPHARMA INC.

トランスセレレート・バイオファーマ・インクは、バイオ製薬調査および開発コミュニティ全体で、効率的、効果的、高品質な新薬の提供を推進するソリューションを特定し、優先順位を付け、設計し、導入を促進することによって世界の人々の健康を改善することををミッションに掲げる非営利団体です。

製造およびハイテク:

要旨抜粋

製品の販売から、サービスの販売へ。メーカーは業界史上、最も劇的な変化を生き残る必要があります。ますますデジタル化されるビジネスの世界において、自動車メーカーは自動車ではなく移動手段を販売することになります。通信ハードウェア メーカーはインフラではなく、接続を売っています。重機メーカーはエンジンや機械ではなく、パワーやアップタイムを売っています。この新しい経済体制で発展するためには、事業の再定義が必要になっていることは明らかです。

この構造的な変化の中でも、メーカーは昔からの目標を見失うべきではありません。急速に変化する市場と新しいバリューチェーンの現実の中で、サプライチェーンやプロセスは世界中で高品質な製品を生み出さなければなりません。そして引き続き顧客満足を最適化し、2 年であれ 20 年であれ、顧客がサンフランシスコ、シンガポールまたはスイス在住であれ、関係が続く限り顧客ロイヤリティを維持することが必要です。

センサー対応製品、 IoT (モノのインターネット)、予測型アナリティクス、コネクテッド プラットフォーム、およびインテリジェント オートメーションにより、これほどまでに利用できる情報があったことはかつてありません。ただし、情報格差の中にあって、確立されたビジネス手法にブレイクスルーをもたらし、変化の激しい機会をすばやくつかむには、これらの機能を統合することが必要です。

ペガはメーカー、ロジスティクス、およびサービス プロバイダーのグローバル コミュニティと協力して、業務機能やテクノロジー機能を需要と消費者行動の新時代を予期して実現するソリューションに移行させています。大手メーカーはペガと連携し、消費およびサブスクリプション ベースのサービス ビジネス モデルの価値を発掘するポジションに自らを位置づけています。そして製品パフォーマンスのリアルタイムの知識に対応し、さらに俊敏性の高いグローバル業務となるよう調整して、新たなレベルの顧客エンゲージメントを実現しています。製品まわりの新しいパートナー エコシステムのイメージや開発を支援しつつ、まったく新しくデジタルに接続された顧客体験を創出して提供しています。

続くケース スタディを調べると、ペガが世界で最も有名なブランドで新しい収益性の高いビジネス、つまりデジタル化を支援している様子についてご覧いただけます。私どもは何でもお客様のお役に立ちたいと願っております。ご不明な点がありましたら bruce.williams@pega.com までお問い合わせください。

Pegasystems、副社長兼ビジネス ライン リーダー、
ブルース・ウィリアムズ

検品自動化を推進

ビジネス目標

- 監視品質検査責任および結果の単一のソースを作成
- 問題解決および対策立案の迅速化
- 検品プロセス コンプライアンスのモニタリングを改善
- サプライヤー品質の説明責任を強化

実績

- アプリケーション開発時間を 52 週間から 14 週間に 73% 短縮
- 5 年間で 660 万ドルを節約
- 5 年間で 300% 超の ROI を達成

- 北米の製造工場 12 拠点超
- 数千名の労働者がモバイル アプリを利用
- 検査制御機能アプリで各自動車部品を監視

“ *ペガには高い期待を抱いていましたが、それに応えてくれました* ”

自動車業界最大手企業、品質部門、副社長

課題とビジョン:

検品プロセスの自動化を強化

この自動車業界の有力企業は北米全体に製造施設を展開しています。工場や自動車メーカーの部品サプライヤーの検品管理は明確に規定されていたとはいえ、多くが手動によるプロセスでした。確立された検品プロセスはいくつものバインダーに文書化されて参照され、記憶されてトレーニングが実施されていました。

メーカーでは重要な検品プロセスを自動化して制御を向上し、監査履歴を提出して、コンプライアンス レポーティングを支援できるようにすることが望まれていました。

ペガによる支援:

クラウド アプリで検品管理を合理化

自動車メーカーはペガと共同して品質情報管理システム (QIMS) を開発しました。システムは当初 2 種類のアプリケーションによりサポートされます。1 つは品質検査責任の自動化、そしてもう 1 つは組立ライン作業者の問題識別および報告です。

品質検査アプリケーションはペガの業務ルールを使用して適切な検査責任を識別し割り当てます。割り当て、通知、オーバーライド、および再割り当ては Pega 7 Cloud アプリケーションで管理されます。

組立ライン アプリが外部サプライヤーおよび内部品質エンジニアリングへの通知を管理します。ペガの業務ルールを適用して、すべての不適合インシデントをカテゴライズします。

ペガは Methodology Alignment Workshop を提供することから始めました。企業の俊敏性は高くありませんでしたが、迅速な反復開発に関心が示されていました。ペガが主導し Cognizant が参加したプロジェクト チームでは Direct Capture of Objectives (DCO) ツールを活用して、要件と設計インプットを開発チームに回しました。

実現できたこと:

すばやい問題解決、コンプライアンス追跡の向上

プロジェクト チームは 2 種類の本番稼働アプリケーションを並行しておよそ 14 週間で開発しました。通常、メーカーのシステム開発プロジェクトは 1 年以上かかることが多く、今回のアプリケーション開発時間は大幅に節約されたことになります。

2015 年 8 月下旬に QIMS を導入して以来、今ではサプライヤーの検品プロセスを追跡し、迅速に問題を解決し、品質保証およびコンプライアンス レポーティングを実施できるようになりました。当事者からタイムリーな対応と処理時間の追跡を可能にするために SLA も使用されます。

今回のプロジェクトの成功を受けて、他の 2 つのペガ プロジェクトが開始し、その他にも 3 つのプロジェクトが予定されています。今後数年かけて、少なくとも 8 つのペガベースの QIMS プロジェクトを実施し、サプライヤー検品プロセスの自動化を進める予定です。

自動車業界最大手企業

この自動車業界最大手企業は、伝説的な継続的改善プログラムのさらなる改善に向けて製造検品プロセスの自動化に尽力しています。新しく自動化された品質検査および監視システムにより、ライン作業員および外部サプライヤーに品質を測定し、迅速に問題を解決し、説明責任およびコンプライアンスを改善する重要なツールが提供されています。

適応性の高い企業になる

ビジネス目標

- 製品ベースのビジネス モデルからソリューション主導型に移行
- グローバル サービス サプライチェーンを一元管理して可視化
- サービス プロセスの変更をすばやく効果的に実施

実績

- 導入期間を数か月から数週間に短縮
- プロセス効率およびユーザー体験を向上
- アセット リカバリー率が 91% から 94.7% に上昇

“ペガでは業務プロセスやおよびルールを管理し、俊敏性の高い方法で変更を導入できる点が気に入っています。適応型アナリティクスにより変更の効果性を把握してから、必要に応じて業務プロセスを修正できます”

グローバル ハイテク リーダー、エンタープライズ アーキテクチャ部長

課題とビジョン:

エンタープライズをデジタル化して継続的な変化に対応

このグローバル ハイテク リーダーはテクノロジー、市場、および競合の産業ビジネス モデルの大きな変化に直面し、「製品とサービス」の企業から「IT ソリューション」企業へと変革を遂げることを望んでおり、変化のために構築されたプロセスと堅牢なビジネス情報アーキテクチャを備えた適応型の企業になる必要がありました。「機動的な IT」により業務を実行するスピードで変化する必要もありました。

ただし、グローバル サービス サプライチェーン プロセスは孤立した ERP システムおよび手作業のプロセスに依存していました。企業の 80 億ドル規模のグローバル サービス ロジスティクスおよびオペレーション部門で、1,400 か所の拠点から 900,000 点の部品を配送していましたが、ワークフロー マネジメント、ルール マネジメント、プロセス自動化、プロセス実行、意思決定、およびアナリティクスについてはそれぞれ個別のツールを使用していました。

企業は統一業務レイヤーとして機能するインテリジェントなビジネス プロセス マネジメント プラットフォームに移行して、一元化された可視性を実現することに注力しました。

ペガによる支援:

ビジネスを強化して IT を簡素化することで俊敏性を向上

変化に対するスピードと応答性でペガが採用されました。すべての企業のグローバル サービスのサプライチェーン アプリケーションおよびプロセスに対して、ペガは業務ルール管理システムとして位置づけられました。

今ではユーザーごとに役職でパーソナライズされた単一のダッシュボードや業務を一元管理できる一貫性のあるビューが用意され、バックオフィス システムや ERP ソリューションのリアルタイム情報を表示する機能が提供されています。

アセット リカバリーについてルールベースのエンジン、例外ベースの注文管理、およびエスカレーション管理も導入され、顧客体験を中断させる例外を最小限に抑えることができます。

ペガの導入により、業務ユーザーは最低限の IT 部門の支援で業務ルールやポリシーを管理できるようになりました。ユーザーは事前に変更の影響をシミュレーションでき、オンデマンドで変更を加えることができます。適応型アナリティクスの活用により、新しいプロセスの効果性を評価し、必要に応じて修正することもできます。

実現できたこと:

企業全体でデジタル化することで可視化を進め、変化のスピードを上げる

効率、スピード、コスト、ユーザー体験、ビジネス リスクなど、企業のすべての標準サービス指標は良い傾向を示しています。

新しい IT 機能の導入は 3 か月から 6 か月かかっていたものが、2 週間から 4 週間に大幅に短縮され、多数の機能が業務部門により直接導入されています。中央能力センターも開発されており、ペガが開発した増え続ける 20 種類以上のカタログから資産を再利用できます。

ペガをクラウドで実行することにより、インフラコストが減少しました。4 か月のグローバル展開により劇的な生産性の上昇が見られています。

企業のアセット リカバリー作業は 91% の復旧率から 94.7% に上昇しました。「ペガの Build for Change 機能と俊敏性への注力により、導入期間は数か月から数日に短縮され、効率化により 140 万ドルを節約できました」、とグローバル サービス ロジスティクスおよびオペレーションのビジネス テクノロジストは言います。「業務改善効果は年間で 130 万ドルの輸送費削減、1 億 2,000 万ドルのパーツ リカバリーが含まれ、請求の新機能で 800 万ドルに上りました」。

グローバル ハイテク リーダー

この 500 億ドルを売り上げる世界の大手ネットワーク企業は人々が接続、通信、協力する方法を転換することに注力しています。120 か国、400 以上の事業所の 70,000 名を超える従業員が製品を設計し、販売し、サービスを提供し、世界中のネットワークを開発し接続する統合ソリューションを導入しています。

将来性のあるシステム停止マネジメント

ビジネス目標

- システム停止プロセス関係者との連携を向上
- 顧客の期待に応えるオンタイム パフォーマンスの改善
- 事業部門を完全に可視化
- 将来の変革/デジタル化のための プラットフォームを構築

実績

- システム停止計画情報の一元管理
- 一元化された可視性を実現
- コンプライアンス コストを低減
- 将来のプロセス カスタマイゼーションに対応

- SAP のデータ統合、Salesforce.com、PrimaVera、ローカル ソース
- 世界中 24 時間年中無休のケース マネジメント
- 最大の拡張性、コスト管理、再利用

“ペガはデジタル変革における戦略的パートナーです... ペガのおかげで複数のタイムゾーン、複数の地域でグローバルなユース ケースをサポートする柔軟性や俊敏性が得られています”

発電の世界的リーダー、リード プロジェクト マネージャー

課題とビジョン:

計画システム停止を管理する単一のプラットフォームを開発

この企業はユーティリティ、石油・ガス、および生産加工業界で電力設備のローテーションについて信頼性の高い最適なパフォーマンスを保証するグローバル リーダーです。

顧客の発電設備で定期的に求められるタービンの停止を計画し実行するのに、1 年半かかっています。停止情報は多数のシステムや国に分散されていたため、基本的なデータをまとめ動作ステータスの最新情報を管理することは困難でした。一貫性のある信頼性の高いデータ アクセスを提供することで、システム停止のマネジメント効率を上げ、エネルギー パートナーの満足度を向上させることができます。

2015 年には、システム停止管理プロセスのオンタイムパフォーマンス、完全な透明性、および効率の改善により顧客満足度を向上させる積極的な取り組みを始めました。ダッシュボードとマネジメントプラットフォームを備えたソリューションを導入し、世界的な規模の複雑なシステム停止を計画する、というビジョンが描かれました。

ペガによる支援:

多様なシステムを俊敏性の高いプラットフォームに統合

いくつかのパートナーを検討した結果、企業はグローバル ケース マネジメント システムのビジョンを構築する能力を持つペガを採用しました。意思決定の転機は、企業の分散化され、まとまりがなく、管理しにくい、一貫性のないシステムを単一の、コスト効果の高い、俊敏性の高いプラットフォームに統合するペガのユニークな能力について知った時に訪れました。

この俊敏性は企業の重要な目標に沿いつつ、すばやい仕様変更の実施や関連するコストの制御を可能にしました。

Pega 7 プラットフォームを導入すると、Salesforce.com、SAP、およびその他のレガシー アプリケーションでリソースを統合できるようになります。ペガのケース マネジメント機能を導入すると、多様なシステム停止シナリオを扱うビジネス ルールを開発するフレームワークが提供され Pega 7 Cloud により、グローバル企業の重要な業務は 24 時間年中無休で「日の沈まない」連続運用が可能になります。

実現できたこと:

コストが低く、透過性の高い障害管理

今では新しいグローバル ケース マネジメント プラットフォームにおいて、さまざまな分散型システムの重要なシステム停止関連情報が一元的に管理されています。ケース マネジメント ダッシュボードにより、タイムゾーンの違いやプロジェクト マネージャーの所在地に関わりなく、効率的なシステム停止の計画と実行に必要不可欠な透明性が提供されます。

最大のメリットの一つには、システム停止計画と解決においてデータ関連のミスを防ぎ、罰金を回避できることが挙げられます。ペナルティは顧客ごとのサービス レベルで定められ、何十万ユーロに上ることも多々あります。

ペガの基盤となるアーキテクチャに搭載された機能により、企業は将来に備えて、市場や規制要求の変化に対応し複数の製品ラインや地域でソリューションをカスタマイズできるようになっています。

発電のグローバル リーダー

このグローバル サービスの有力企業は、電化、自動化、デジタル化に注力しています。エネルギー効率の良い、リソース節約型テクノロジーを供給する世界最大の事業者として発電、送電、および医療診断サービスを提供しています。

BPO、顧客体験を飛躍的に改善

ビジネス目標

- 顧客体験を向上
- 問い合わせ処理合計時間を短縮
- 顧客サービス担当者の品質保証スコアを改善
- アップセルおよびクロスセル機会が増加

実績

- 平均処理時間を 40% 改善
- 品質保証スコアが 94% から 96% に上昇
- 顧客満足度スコアが 91% から 99% に上昇

> *“ペガのロボティック オートメーションでは、アプリケーションを背後で実行しながら、代理店のダッシュボードに多数のオプションを表示できます。これにより、実行中の作業に集中でき、電話口の顧客体験が改善されます”*
>
> 米国大手ビジネス プロセス アウトソーサー、顧客ケア部長

課題とビジョン:

プロセスではなく顧客にもっとフォーカス

この大手ビジネス プロセス サービス プロバイダーでは、顧客サービス担当者は、クライアント、パートナー、および社内システムからの個別のアプリケーションや Web サイトに依存しており、電話の問い合わせに対応する際に手作業のプロセスや重複するステップが発生していました。CSR は時折、顧客体験よりもシステム操作に集中しなければなりませんでした。複数のシステムが存在することで、データが不正確になるリスクがあり、エージェントには問い合わせやサービス依頼に効率的に対応するのに必要な顧客データの統合されたビューが提供されていませんでした。

「リーダーの地位を確保し、顧客に対するサービスを向上させるため、変化が必要でした」と企業の顧客ケア部長は言います。

ペガによる支援:

データを改善し、インテリジェントなガイダンスを提供してサービスを向上

ペガと連携し、最初のロボティック オートメーションが 3 週間で開発され、短いテスト期間の後、実装されました。ソリューションは一回につき 1 チームに対して展開され、トレーニングを受けていないエージェントで新しい方法と古い方法が比較対照されました。

ペガのロボティック オートメーションソリューションでは、社内およびクライアントまたはサプライヤー所有に関わらず、企業のさまざまなアプリケーションや Web サイトに簡単に適応できました。柔軟に設計されたソリューションにより、企業の開発チームはエージェントにとって最も役立つワークフローとなるように並び順を試行できます。結果として、顧客データのより包括的なビューおよび適切な時に適切な情報にアクセスできる機能がエージェントに提供されます。

ペガの ソリューション コンサルティング チームは、最初の導入モデルの一環としてオンサイトヘルプを提供しました。これにより、企業の開発チームは案内や指導を直接受けることができ、将来的にソリューションを開発するヒントも得られました。

実現できたこと:

重要指標、満足度スコアを早期達成

新入社員のエージェント向けトレーニング時間は 1 日半短縮でき、引き継ぎ時間の重要指標で約 25% 削減を達成しました。ペガのロボティック オートメーションの利用はすでに他の大規模クライアント コンタクト センターに拡大されています。現在まで、数千台のエージェント デスクトップで 30 を超えるロボティック オートメーションが開発され、今後 6 か月であと 12 種類の開発が予定されています。ペガの俊敏なアプローチは、エージェントに包括的な 360 度の顧客ビューを提供し、インテリジェントなガイダンスを提示してアップセルの効果性を改善するなど、小規模のプロジェクトでも標準の手法となっています。企業は進歩を続け、ペガをクライアント サービスや経理など他の部門にも拡大するというビジョンを描いています。フォーカス グループはそのまま存続し、使いやすさを向上させ、新たな自動化を実施する機会をうかがうことになりました。

米国大手ビジネス プロセス アウトソーサー

このビジネス プロセス アウトソーサーはワールドクラスな組織に対し、戦略的マーケティングおよびビジネス インテリジェンスによる事業の最適化を支援しています。堅牢な顧客ケア サービスを提供し、優良顧客のために年間数百万枚のポイントカードのポイント交換を支援しています。カスタマー ケア センターでは年間 300 万件超の問い合わせを扱っています。

自動車 OEM、保証プログラムで年間 5,300 万ドルを節約

ビジネス目標

- 統合された、グローバルな保証プログラムの開発
- 保証請求コストを削減
- 不正請求を最小限に抑え、正当な請求を適切に処理
- 保守および IT サポート コストを低減

実績

- 実行速度 400% アップ
- 年間 5,300 万ドルの経費および請求額の節約
- 請求精度の改善
- システミック品質問題を新たに可視化

- 12,000 社のディーラーに展開 ▪ 年間 1,800 万件の請求を処理予定
- 世界中の 150 超の DMS システムをサポート

“日々、問題について知るのが早ければ早いほど、1 日分の生産性の悪化を防ぐことができます。そうすることで日々多額のコストを節約できます。新しいシステムでは、設計者が新車乗り出しの直前まで問題のディーラー、技術者、車両にアクセスできます”

米国最大手自動車メーカー、グローバル戦略マネージャー

課題とビジョン:

グローバル保証ソリューションで事業を合理化し、コストを低減

この自動車 OEM メーカーは、保証業務における説明責任、正確性、および俊敏性を改善しつつ、全体的にコストを削減することを望んでいました。年間保証支払いの 8% 〜 10% (1,700 万ドル〜1,900 万ドル) にミスがあったか、不正に請求されており、保証請求の 10% 〜 12% の処理が不正確であったと推定しています。

世界全体に正確で一貫したシステムを望んでいましたが、既存の保証環境 (4 地域、29 か国語の 11 種類の異なるシステムで構成) ではそれが決して実現できないことが判明しました。

そのため、30 年前の保証ソリューションを世界中で単一の業務ルールのコア セットで標準化されたシステムにリプレースすることになりました。このシステムにより処理コストを削減し、不正請求を最小限に抑え、適切な請求を正確に処理し、サプライヤーから回収する資金を増やすことになります。

同様に重要なこととして、既存のシステムでは 250 文字に制限されていた完全な修理データにアクセスし、システミックな品質問題を識別することができるようになります。

ペガによる支援:

グローバル ビジネス ルールを確立し、保証プロセスを改善

iBPMS 分野のリーダーシップ、スケーラビリティ、および柔軟性が広く認められていたため、グローバル保証ソリューションのサポートにペガが採用されました。ペガが保険業界で以前開発していた保証フレームワークにより、この OEM メーカーは早いスタートを切ることができました。

この新しい保証プラットフォームの基盤として、ペガは請求処理のコア グローバル ルール セットを導入し、ローカル ルール セットをレイヤーにして地域固有のガバナンスおよび処理ニーズに対応しています。

コア ルール セットを開発するため、ペガは既存のルールをメーカーのレガシー環境からペガ プラットフォームに移行して統合し、従来の環境では設定が不可能だった複雑なルールを導入しました。これらの機能拡張のおかげで、請求処理の正確性、一貫性、および適時性を高めることが可能になりました。

このグローバル保証システムは保証付きの車両の作業が完了したディーラーに支払いを行ったり、生産ラインの潜在的な問題について設計者にアラートを通知したりするために活用することができます。

実現できたこと:

俊敏性およびインサイトを向上させ全体のコストを低減

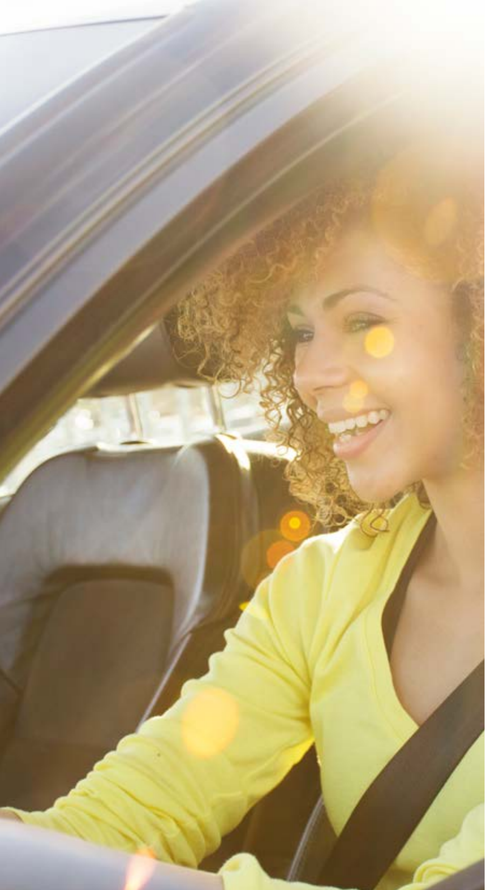
単一の、グローバル保証ソリューションにより、ビジネス環境の変化にかつてないスピードで適応できます。「ソリューションのおかげで、請求処理に柔軟性が生まれており、より詳細に制御できるようになり、複雑な編集も加えることができます」と、自動車メーカーの IT マネージャーは言います。

ルールの統合によりプロセスは 400% スピードアップしました。新しいルールやプロセスの承認に対する制御の改善、コスト管理の工場、および不適切な支払いの早期発見により企業は多額の保証費用を節約できています。これらの制御の厳格化および請求エラーの削減により、保証関連費用を年間 5,300 万ドル節約できています。

正確で一貫性のあるデータにより、メーカーは期待通りに以前よりすばやくシステミック品質障害に対応できるようになっています。

米国最大手自動車メーカー

200,000 人の従業員、世界 70 拠点の工場、約 12,000 社のディーラーを擁する巨大なグローバル自動車メーカー。コア ビジネスには、自動車、トラック、SUV、および高級車の全ラインの設計、製造、マーケティング、および修理が含まれています。



顧客意思決定ハブを推進

ビジネス目標

- 4G LTE 接続された自動車を活用する次世代の顧客プラットフォームを開発
- 最先端の車内安全および接続システムについて登録者に情報を提供
- Web サービスおよびアプリケーションのためのサービス インタフェースを登録者に提供

実績

- 最初の 6 週間で登録者維持率は 1.5% 増加
- 年間売上高 3300 万ドル増の見込み
- 随時更新 (3 か月に 1 度や半年に 1 度ではない)

- 世界中に 5,000 名の顧客アドバイザー (2016 年 Q4 現在)
- 北米で月間 100,000 件超の緊急問い合わせを処理
- 700 万超のサブスクライバー

“チャネルごとに回答をカスタマイズできるため、アドバイザーの柔軟性が非常に高まっています”

米国大手自動車メーカー、企業意思決定管理グループ、マネージャー

課題とビジョン:

グローバル サブスクライバー向けの体験を合理化

米国大手自動車メーカーによるネット接続されたサービスでは、サブスクライバー ベースにサービスを提供するため、グローバル展開を簡単かつ効果的にサポートできる次世代の最新型プラットフォームが必要とされていました。レガシー テクノロジーは維持に費用がかかり、アドバイザーが使いにくいシステムでした。自動車 OEM メーカーはサブスクライバーが更新をあきらめる大きな要因はアドバイザーの応答時間にあると見極めました。

4G LTE 機能を備える新車両の到来により、この新しいテクノロジーに付随する無数の新機能、製品、およびサービスをサポートするという課題が生まれています。製品やサービスの組み合わせはかつてなく指数関数的に増加しています。

この機会に単一チャネルのコンタクト センターが意思決定を行うモデルのボトルネックを解消し、コンタクト センター、Web セルフサービス、モバイル アプリケーション、および車内ヘッド ユニットなどサブスクライバーが企業とやり取りするために使用するすべてのチャネルで意思決定を行う、スタンドアロン型のモデルに移行することになりました。

ペガによる支援:

すぐに使える機能を活用して戦略的なスタート地点を提案

この大手自動車メーカー要件調査、ROI モデル、およびテクノロジー評価の後にペガのソリューションを選定しました。チームはペガのすぐ使える機能の戦略的優位性を見て取りました。チームはシステムを簡単にメンテナンスできるように最初から多くのカスタマイズを望んでいませんでした。ペガのソリューションの視覚型インサイト発見ツール、Visual Business Director が活用され、次のベスト アクションの統合、予測型および適応型アナリティクス、および仲裁裁定が導入されました。

プロジェクト チーム メンバーは最初からビジネス オーナーの特定にフォーカスし、プロジェクトを通してそのフォーカスを保ちました。一元化された導入ステータス ダッシュボードではすべてのフェーズのアクティビティが追跡され、開発チームと製品オーナーは毎日のミーティングで最新情報を元に打ち合わせることができます。

今では、どのチャネルでもサブスクライバーがサービスにコンタクトすると、ペガの顧客意思決定ハブがルール、予測型インテリジェンス、および機械学習を使用して、チャネルに依存しない一貫した関連性の高い販売、クロスセル、および顧客維持のための次のベスト アクションを提示します。

実現できたこと:

俊敏性およびインサイトを向上させ全体のコストを低減

このメーカーは顧客サービス体験の頭脳として顧客意思決定ハブ を採用しました。最初の登録から、車両パッケージの決定、耐用年数での廃車まで、ペガは自動車メーカーと共同で、関係する意思決定プロセスの条件を決定しています。3 種類の異なるシステムで稼働していた問い合わせルーティング ルールも意思決定ハブに統一されました。

自動車メーカーの開発チームは、ペガの顧客意思決定ハブおよびペガ プラットフォームを活用して、4 か月または 6 か月ごとのメジャー リリースまで待つことなく、臨機応変に変更を加えています。サブスクライバーは必要に応じて徐々に改善されていくのを見ることになります。そしてサービス チームはメーカーの 4G LTE カーの車列を処理する能力を手に入れました。

最近、社内チームは重要な顧客価値マネジメント指標を見直しています。結果はどうだったでしょうか？コンバージョン率、利益率の改善、新たなコンバージョンの顧客ライフサイクルの延長、利益希薄化の低減により年間 3,300 万ドルの効果が得られていると推定されています。

米国最大手自動車メーカー

200,000 名超の従業員を擁し、157 か国に事業を展開しています。この会社の子会社は、700 万名の顧客に対し、サブスクリプション ベースで車内セキュリティ、通信、ナビゲーション、およびリモート診断のサービスを世界的に提供しています。

目次

クライアント ライフサイクル マネジメント

マークイット 42
欧州大手銀行 38

クラウド

C3i ヘルスケア コネクションズ 90
MGen 68
Xchanging 84
グローバル ハイテク リーダー 106
グローバル医療機器メーカー 94
トランスセレレート 100
ブリティッシュ・ユーティリティ 24
ロイヤル・バンク・オブ・スコットランド 46
自動車業界最大手企業 104
石油ガス スーパーメジャー 26
発電のグローバル リーダー 108

プラットフォーム

アメリカ合衆国退役軍人省 58
イシュバンク 36
オレンジビジネス サービス 10
カリフォルニア FTB 50
グローバルハイテク リーダー 106
トランスセレレート 100
ニューサウスウェールズ交通管理センター 54
ニュージャージー裁判所 52
自動車業界最大手企業 104
石油ガス スーパーメジャー 26
発電のグローバル リーダー 108
米国大手自動車メーカー 112

マーケティング

EE 6
スプリント 12
ブリティッシュ・ユーティリティ 24
ロイヤル・バンク・オブ・スコットランド 46
大手米国自動車メーカー 114

ロボティック オートメーション

BPO プロバイダー 110
多国籍銀行 44
大手国内電気通信プロバイダー 8
米国大手リテール銀行 38

顧客サービス

C3i ヘルスケア コネクションズ 90
CSAA 78
MGen 68
アメリカン・エキスプレス 32
アメリカ合衆国退役軍人省 58
アリーア 88
アルファ銀行 30
エイゴン 76
グローバル コーポレート銀行 34
グローバル大手バイオ企業 98
スウェーデン連邦失業保険基金 56
テルストラ 18
トーク・トーク 14
ヘルス・アライアンス・プラン 66
ユナイテッドヘルスケア・グローバル 70
大手保険キャリア 82

顧客意思決定ハブ

CSAA 78
EE 6
グローバル ハイテク リーダー 106
スプリント 12
トーク・トーク 14
ロイヤル・バンク・オブ・スコットランド 46
大手米国自動車メーカー 114

事業

Xchanging 84
グローバル医療機器メーカー 94
グローバル契約調査機関 92
ケアファースト 62
ファイザー 96
ユナイテッドヘルス・グループ 72

販売自動化

MGen 68
グローバル保険企業 80
テレコム・イタリア 16
ファロン・ヘルス 64
ボーダフォン・ドイツ 20

Pegasystems について

Pegasystems (NASDAQ:PEGA) は、セールス、マーケティング、サービス、および経営のための戦略的アプリケーションを提供しています。ペガのアプリケーションは、業務を合理化し、すべてのチャネルにわたって企業と顧客をリアルタイムかつシームレスに結び付け、変化の激しい要件に対応します。ペガのグローバル上位 500 社の顧客には世界最先端の大手企業が多数含まれています。ペガのアプリケーションは、オンプレミスまたはクラウドで利用することができ、統合された Pega 7 プラットフォーム上に構築されています。このプラットフォームでは、視覚的なツールを使用して、顧客のビジネスニーズに合わせてアプリケーションを簡単に拡張および変更することができます。顧客企業からは、最速の導入期間を実現し、極めて短期間で効率的な横展開およびグローバル展開を可能にする企業として評価いただいております。

詳細については、当社ウェブサイト **WWW.PEGA.COM/ja** をご覧ください。

© 2016 Pegasystems, Inc. All rights reserved.すべての商標はそれぞれの所有者に帰属します。