



## 例外をチャンスに変える

インテリジェントワークフローで、大規模に  
例外を予測し、解決します。

どのようなビジネスプロセスにおいても、例外や変則的な業務が発生する可能性があります。しかし、それらをどのように管理し、解決するかということが、顧客へのアピールにもなります。例外を正確に処理し、素晴らしいサービスを提供するには、発生のタイミングや原因を理解する必要があります。混乱やリスクを回避し、プロセスを改善するためには、リアルタイムで例外を理解し、対応し、予測する能力が必要です。インテリジェントワークフローによる自動化およびワークフローを通して、コストや時間を節約し、リスクを低減するプロセスを標準化し、例外処理を迅速に行うことができます。

## 例外の発生

どんなビジネスにおいても、予想外の出来事は起こるものです。エラーや通常の手順を外れたリクエストから、例外が発生する可能性があります。また、それをどのように解決するかが、収益に影響を与えます。

例外が発生した場合、その解決法はほとんどの場合、手作業を介して行われ、スタッフは予定された業務から引き離されます。手動プロセスは、自動プロセスよりも時間がかかるだけでなく、エラーやばらつきが発生しやすく、監査証跡、根本原因、または動向を明らかにするためのデータが提供されることはほとんどありません。

これらはすべて、ビジネスの成功と拡大を阻む障壁です。

**請求書の決済例外処理により、請求者は毎年7億2,000万ドルの損害を被っています。**

- NACHA、電子決済協会

## 例外処理の運用と最適化

インテリジェントワークフローは、応用AIを使用してトランザクションとイベントを分析し、介入が必要な時期を事前に特定し、問題解決に必要なステップを自動化します。これが、リスクとコストの削減、生産性の向上、NPSの改善など、問題が大きくなる前にプロセスのギャップを解消するのに役立ちます。また、共同作業によるローコードのオーサリング環境で構築されるため、以下の内容を簡単に作成できます。

- プロセスを定義し、対応するアプリケーションを単一のサーフェス上に構築し、業務部門とIT部門が連携して最適なビジネス成果を実現します。
- 搭載されたAIを使用して、手遅れになる前に、失敗する可能性や期限切れを検出し、必要に応じて自動的に仕事の優先順位を変更し、ルートを変更し、エスカレーションを行うことができます。
- プロセスの新しいレイヤーに的を絞った変更内容を構築し、ワークフロー、意思決定、状況、関係者、および体験を地域や提案ごとに特化させます。規模が拡大しても、ワークフローをゼロから構築するのではなく、再利用できます。

## 一般的な例外の種類

### 金融詐欺またはクレジットの不正利用

不正利用は、顧客満足度やロイヤルティに破壊的な影響を及ぼします。このような事態をうまく処理することは、顧客を維持し、さらなる事態を回避するために不可欠です。

### 支払い処理

支払いが拒否されると、自動プロセスが手作業による回避策に戻され、運用コストが上昇し、処理時間が長期化します。つまり、お客様やそのサービス提供先が必要な時や期待する時に支払いが行われないということです。

### クレーム

審査請求および苦情処理は望ましくないことですが、エスカレーションやコストの増加を避けるために効率的に処理する必要がある重要な顧客とのインタラクションです。

### 受注処理

顧客に心境の変化があっても、世界レベルのサービスを期待する気持ちは変わりません。納期に間に合わない場合、物流コストが増大し、顧客やビジネスパートナーに長期的な損害を与える可能性があります。

### 品質

お客様やその顧客が不具合を発見し、手直しや交換が必要になったり、ペナルティが発生してから対応したりするのではなく、品質に悪影響を及ぼす可能性のある状況を検知することで、製品やサービスに品質を組み込むことができます。

# インテリジェントワークフローを 例外管理に活用する方法

## プロセスのギャップを埋める

トランザクションやイベントをリアルタイムで分析し、理想的なプロセスを逸脱する状況を検出します。ルールとAIを活用し、介入が必要な業務を特定し、トリージします。結果を予測し、事後的に反応するのではなく、事前に対応します。

## 業務の早期解決

作業を自動化し、適切な担当者に正しくルーティングすることで、より迅速に解決します。問題が発生するのを待つのではなく、必要なときに具体的かつ先手の解決事例をトリガーします。期限、監査可能性、履歴、レポート作成などを完全にコントロールします。

## 顧客体験と従業員体験の改善

プロセスのばらつきの原因を発見するために分析できる完全な監査証跡のためのデータを収集します。インサイトを活用してプロセスを最適化し、総合的な顧客体験に影響を与えるエラーや異常を防止します。

## Pegaのローコードプラットフォームを活用して、 3か月以内に大幅なROIを達成

Pegaのローコードプラットフォームを使用すると、従来の方法に比べてかなり短時間で、本番環境に対応したワークフローを構築することができます。Pegaは既存の業務アプリケーションとシームレスに統合されるため、新しいワークフローを追加したり、地域や業種ごとにワークフローを特化したり、Pegaアプリをあらゆるチャンネルでデリバリーでき、それぞれに特定のコードを記述する必要がないためです。また、特許取得済みのレイヤードアーキテクチャを使用することで、変化に合わせて設計し構築を開始できるため、新しいビジネス環境、規制、あるいは地政学的な状況にも容易に適応できます。

「刷新された支払い後のプロセスを当社独自の画期的なシステム設計に統合することにより、支払いに関する整合性、可視性、効率性、利用者サービス、ならびに国民に提供される価値が大幅に改善されました」

- ウェス・ジョンソン氏

米国財務省Philadelphia Financial Centerエグゼクティブディレクター代理



## 業界をリードする顧客企業

**米国財務省**は、約300の国家行政機関の支払いの正確性と利用者サービスを改善し、システム運用コストを年間1000万ドル削減しました。

**GE Healthcare**は、すべての注文を手作業で監視する代わりに、例外処理管理モードを導入しました。

**クイーンズランド州教育省**は、通知とエスカレーションの自動化、必要な時間枠内でのクレーム対応のためのワークフローの合理化、および現場スタッフの効率的な業務をサポートする、新しいクレーム対応管理システムを実装しました。



例外を管理し最適化する方法について、こちらのサイトで詳細をご確認ください。

[インテリジェントワークフローによるビジネス価値の実現のeBookをダウンロード](#)

詳細については、[pega.com/ja](https://pega.com/ja) をご覧ください。