



# 運用を簡素化し、 多くの業務を短時間でこなす

インテリジェントワークフローは、コスト削減を実現しながら、効率性、アジリティ、および持続可能性を高めます。

お客様の組織は日々、リモートワークの必要性、新たな規制要件、社会および持続可能性のための取り組み、取引量の増加など、効率的な業務を実現する上での課題に直面しています。インテリジェントワークフローの利用により、エンタープライズアプリケーションに接続し、スタッフ、データ、システム、およびプロセスを調整することで、不要な手作業や重複する手順を排除し、エクスペリエンスを向上させます。

## 業務やテクノロジーの分散化による運用システムの断片化

オンプレミス型の業務から、リモート型やハイブリッド型の業務の導入による移行は、業務の効率化にとって大きな課題になっています。アクセス不能なレガシーシステムおよび分断されたデータやプロセスは、顧客へのサービス提供や、エンドツーエンドで迅速かつ正確な業務を困難にしています。また、取引量は増加する一方です。

**プロセスの非効率性により、組織では年間収益の20%から30%の損失が生じる可能性があります。**

-IDC

過去10年間に新しいアプリやチャネルを導入してフロントエンドの顧客体験をデジタル化することに注力してきた企業の間では、バックオフィスのシステムがその変化に追いついていないという認識が急速に広がっています。それは、ミドルオフィスやバックオフィスの業務が、フロントオフィスのイノベーションから大きく乖離しているためです。企業が顧客の要望を満たすために行うシームレスなエクスペリエンスは、断片化されたデータ、サイロ化されたシステム、分断されたチームなどにより、企業内で崩壊しています。

**大企業は、平均175種類の独立したビジネスアプリケーションをデプロイしています。**

-Okta

## スタッフ、システム、データ、およびプロセスの連動

効率的な業務とは、インテリジェントプロセスオートメーション、リアルタイムデータ、AIベースの意思決定を用いて、組織全体の業務を活性化させることです。同期状態を維持するために情報の流れを拡大し、スマートで自動化されたプロセスで従業員の共同作業および最高の成果をサポートします。

## オペレーショナルエクセレンスの5つの特徴：

### サイロの除去

スタッフやシステムのサイロ化により、企業内および部門間の効率性が低下します。企業全体を可視化することで、プロセスの革新や顧客と従業員のエクスペリエンスを向上させる機会が明らかになり、大局的な視点で見ることができるようになります。

### ボトルネックの撤廃

プロセスは、最も時間のかかる業務の制約を受けません。ボトルネックは、アクティビティやリソースの優先順位付けや計画を困難にします。生産量が減少し、最終的には収益の悪化につながるのです。成功を収める企業は、摩擦を取り除き、保留状態を排除します。

### 自動プロセスと権限のあるスタッフ

手動プロセスは手間がかかり、エラーが発生しやすく、ばらつきが生じさせます。手作業によるプロセスの反復に時間を費やしているスタッフは、企業に対する価値を十分に発揮しているとはいえません。

### 高品質なデータ

企業が賢明な意思決定を行うには、タイムリーで、完全かつ正確にビジネスインテリジェンスデータにアクセスする必要があります。高品質なデータの活用により、継続的なプロセスの最適化が可能になります。

### インテリジェンスの適用

ワークフローが継続的に最適化されなければ、陳腐化し非効率になる可能性があります。ワークフローにAIを適用することで、自動化の機会を特定し、プロセスの問題点を検出し、データから得られるインサイトに基づくアクションを起こすことができます。

# インテリジェントワークフローを 業務改善に役立てる方法

## 業務の簡素化

インテリジェントオートメーションで反復的で予測可能な作業を自動化することで、業務の効率化とコスト削減を推進します。従業員が最も重要なことに集中できるよう、時間を還元します。

## 費用対効果の向上

ビジネス規則、意思決定、AI、プロセスオートメーションを組み合わせ、リアルタイムでワークフローを継続的に最適化します。プロセスのボトルネックを特定し、取り除きます。作業の再ルーティングと優先順位付けを行い、悪い結果やSLAの未達成を回避します。

## 迅速かつ正確な「完了」

高品質なデータにステークホルダーがアクセスできるようにし、業務リクエストや進行中のタスクの状況を可視化できます。データとAIを使用してインテリジェンスを行動に移し、チャンネルに関係なく、スマートなビジネスの意思決定を迅速に行い、短時間で多くの成果を上げます。

## 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は既存のビジネスアプリケーションとシームレスに統合されているため、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ありません。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。

## 「2020年における現場スタッフの生産性率は、2010年に実施された国勢調査の結果の文字どおり2倍近くになりました」

- Tim Olson

フィールドオペレーション担当アソシエートディレクター  
米国国勢調査局 (Census.gov)

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



## 業界をリードする顧客企業

**米国国勢調査局**は、共有データの収集と処理の最新化を行い、数十万人のユーザーの生産性を倍増させました。

**みずほ銀行**では、組織全体のペーパーレス化により、業務負担および業務処理時間を削減し、業務品質を向上させました。

**Google**では、インテリジェントオートメーションを推進するワークフロー管理ソリューションの活用により、サポートチケット処理時間を10倍に向上させました。



効率化に向けたワークフローの最適化に関する詳細は、[こちら](#)をご覧ください。

[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。