



競合他社 をはるかに超える エンドツーエンド のイノベーションを 実現

インテリジェントな複数のワークフローを連携させることで、スピーディーにビジネス価値を獲得し、業務改善効果や顧客のメリットを実現

顧客やパートナーのオンボーディングを迅速化し、業務を効率化し、ネットワーク障害などの例外を効果的に解決するには、デジタルイノベーションとワークフローのスマート化によって効率化を促進し、従業員の能力を向上させ、成果の改善につなげることが重要です。デジタル変革をすばやく実現しなければ、高速ネットワーク革命の最前線を行くアジリティの高い競合他社に先を越されるでしょう。このような時こそ、インテリジェントオートメーションが力を発揮します。インテリジェントオートメーションは、結果志向のローコードを使用したコラボレーション、エンドツーエンドのオートメーション、AIなどの強力なソリューションを活用して高い利益率を維持し、企業や顧客にすばやく真の価値を提供しながら、複雑なオペレーションを簡素化しデジタル化します。

CSPの回答者の54%が、業務の自動化を最優先課題にしていると回答¹

通信サービスプロバイダー（CSP）は、問題に直面しています。変更しにくい複数のレガシーシステム、複雑なコード、手作業が必要なツール、入り組んだ組織やワークフローが、解約の回避や業務の改善、顧客体験の簡素化を困難にしています。企業は、注文管理、ネットワーク展開とサービス保証、調達管理を改善し、その他の重要なビジネス課題を解決するための従来の方法に、すばやく巧みな修正を加えています。これにも限界があります。ワークフローや品質、コスト管理には、もっと適切な方法が存在します。それは、最初にイノベーションを全面的に受け入れ、業務運営と最適な顧客体験のギャップを埋めるテクノロジーに投資することです。

変革は難しいが、不可能ではない

Pegaのインテリジェントオートメーションは、フロントエンドおよびバックエンドのワークフローを顧客体験とつなげることで、統合されたエンドツーエンドの自動化アプローチを可能にします。

AIを活用した意思決定とワークフローの自動化を実現する強力なローコードプラットフォームを使用することで、変革をビジネスの基盤に組み込みます。これにより、問題が発生する前に予測して解決し、ワークフローを継続的に改善していく機能と可視性が得られます。また、ローコード開発によって、ビジネスユーザーとIT部門のコラボレーションを強化しながら、設計、大規模な変更、有益な成果をスピーディーに達成できるようになります。最新のアーキテクチャーにより、変化への対応やバリエーションの管理、新しい地域、部門、製品、チャンネルに展開する共有ワークフローの再利用をやすくすることで、どこでも一貫した成果を出せるようになりました。また、開発コストを抑えることで、多くの時間を生産性の維持に投入できます。

CSPが戦術的な自動化を単独で導入した場合、故障の発生やボトルネックになるリスクが高まります。インテリジェントオートメーションは、ワークフローと顧客とのインタラクションを成果に基づいて調整します。可視性と柔軟性は、段階的な短期間の自動化という形で、目的のデジタル環境に直接取り込まれます。スタッフとシステムがシームレスに連携して結果を出し、最終的にはコストと複雑性を低減して、競争力を強化できます。

¹ Digital Transformation:What Matters Most In Your Sector - November 2021

注文管理

CSPは、サイロ化したシステムと手作業が必要なツールやプロセスに依存しているため、体験の質と満足度を高める重要な原動力である顧客の期待に応えられずにいます。Pegaを導入し、フロントオフィス、バックオフィス、パートナー、顧客を独自のオムニチャネルアプローチでつなぐことで、通信製品とサービスの注文ワークフローのオーケストレーションと自動化を簡単に実現できます。

ネットワーク展開の管理

2025年までに米国におけるモバイル接続の51%が最新の5Gネットワークを利用ようになるため、5~10倍の基地局インフラが必要になるといわれています。ネットワーク計画を手作業で進めると、導入に時間がかかり、コストも上がります。一方、ワークフローを自動化し、タッチポイントを削減すれば、CSPは納期どおりのデリバリーを実現し、コストを抑えて利益を最大化できます。まずエンドツーエンドのジャーニーを提供することで、光ファイバー接続やモバイル通信接続を利用する家庭やオフィスビルを増加させることができます。

サービスの保証

家庭や企業において高速接続への依存度が高まる中、問題のスピーディーな診断と解決への需要も高まっています。しかし、CSPは運用上の課題を抱えており、ワークフローを手作業で進める場合の対応に苦慮しています。また、多くの場合は、顧客との接続や診断データの入手を第三者プロバイダーに依存しています。故障診断ワークフローを利用すれば、CSPはコストを削減し、複雑性を解消することができます。第三者のデータを正確に分析し、ワークフローを自動化することで、問題を速やかに解決し、高額で不必要なエンジニアの介入を大幅に削減できます。

調達管理

CSPの調達業務における主なワークフローには、一般的に手作業が多いため、価値の高いサービスの提供やサプライチェーンの監査および管理が困難です。テクノロジーやシステムが硬直しているということは、変革に必要なアジリティが欠けているということです。Pegaを導入することで、CSPはエンドツーエンドでワークフローを簡素化および自動化し、他のリファレンスと一貫性を持たせます。また、ケースマネジメントを使用して管理、可視化、一貫した成果を実現できます。調達チームはアジリティを発揮して、迅速な納品や変更に対応できるようになります。インテリジェントオートメーションは、エンドツーエンドの調達、リスク管理、在庫管理など、ビジネスに大きな影響を与える価値の高いインタラクションのワークフローに適用でき、コスト削減、キャパシティの向上、不正防止を実現できます。

「『一度の開発で何度も使える』という
コンセプトが現実化しています。この成功を
導いた大きな要因は、Pegaのローコード
自動化プラットフォームの力を活用できた
ことです」

- アンディ・ライアン (Andy Ryan)

ボーダフォンUK、デジタル運用・自動化責任者



vodafone

Vodafone Businessでは、グローバルな注文ワークフローの自動化が必要になったとき、Pegaのローコードインテリジェントオートメーションプラットフォームを採用し、ソリューションを構築しました。Pegaの導入によって、ワークフローのデジタル化と自動化を実現し、注文サイクルタイムを40%短縮するとともに、注文変更の見落としをゼロにできました。



Ciscoは世界中の大手企業が最速のデータネットワークを運営できるよう支援しています。しかし、Ciscoのグローバルサプライチェーンプロセスは孤立しており、手作業が多く、旧式のITに囚われていました。クラウドベースのアジャイルなモデルを導入することで、エンドツーエンドの可視化を実現し、手作業を93%削減できました。



Googleでは、Pegaの技術を使用して、トランザクション業務のライフサイクルとチーム間のトラブルチケット管理を刷新し、グローバルネットワークサービスとインストール管理の分析機能を強化しました。ワークフロー管理の改善により、ネットワーク障害が減り、サイクルタイムが10倍スピードアップしました。



オンボーディングに、
オペレーション、
例外対応まで。

サービスプロバイダー
としての将来性を確保します。

スピーディーに価値を引き出し、
ワークフローと顧客体験の
スマート化を実現

詳細については、
pega.com/jaをご覧ください。