



レガシーシステムからの脱却

**Lotus NotesからAI搭載ワークフローへ迅速に
プロセスをシフト**

Pega Platformで実現する、AI駆動型の
トランスフォーメーション

2025

AIの時代へ

今後の10年間でAI リーダーが定義

AIとデジタル分野のリーダー企業は出遅れた企業に比べて2~6倍のスピードで成長。

1

AIとオートメーションがコスト削減とカスタマーエクスペリエンスの向上の機会を企業に提供します。

先進的な企業は、AIを武器にビジネスの在り方を変革しています。

- **顧客エンゲージメント**：すべての顧客とのインタラクションをパーソナライズし、心に響くやり取りを実現。顧客の拡大、獲得、維持につなげます。
- **顧客へのサービス**：あらゆるチャネルで100%セルフサービスの成果を達成。NPSを向上させ、サービス提供コストを削減します。
- **事業運営**：エンドツーエンドのビジネスプロセスを自動化し、従業員をあらゆる段階で支援。コスト削減と顧客成果（カスタマーアウトカム）の迅速な達成を実現します。



レガシーシステムが企業の足かせに

平均的な企業では
技術的負債で**3億7,000万**
ドル以上の損失

レガシーシステムの影響は甚大

- ・ **イノベーションの停滞**：企業の68%は、業務の効率化に使用すべき時間を、レガシーシステムのメンテナンスに費やしていると回答しています。
- ・ **オートメーションの遅れ**：企業の68%は、レガシーシステムが組織運営の効率化を妨げていると回答しています。²
- ・ **顧客への悪影響**：企業の57%は、レガシーシステムへの依存によりサービスに遅延や分断が生じ、これが原因で顧客が離れていることを認めています。²



レガシーの負債

Lotus Notesが足かせに

企業は10年以上にわたり、**Lotus Notes**からの脱却を試みてきました。



顧客体験が
時代遅れに

- ・旧式でアクセシビリティに欠けるUXが、従業員の生産性を低下
- ・顧客向けセルフサービスチャネルと連携するための最新APIが不足



オートメーション
とAI
遅延が発生

- ・LotusScript：脆弱で分散したワークフロー
- ・ネイティブAIサポートが欠如



データ
分断された状態

- ・独自のNSFデータストレージ
オンプレミスDominoデータベースに閉じ込められたカスタマーデータ、メール、通信



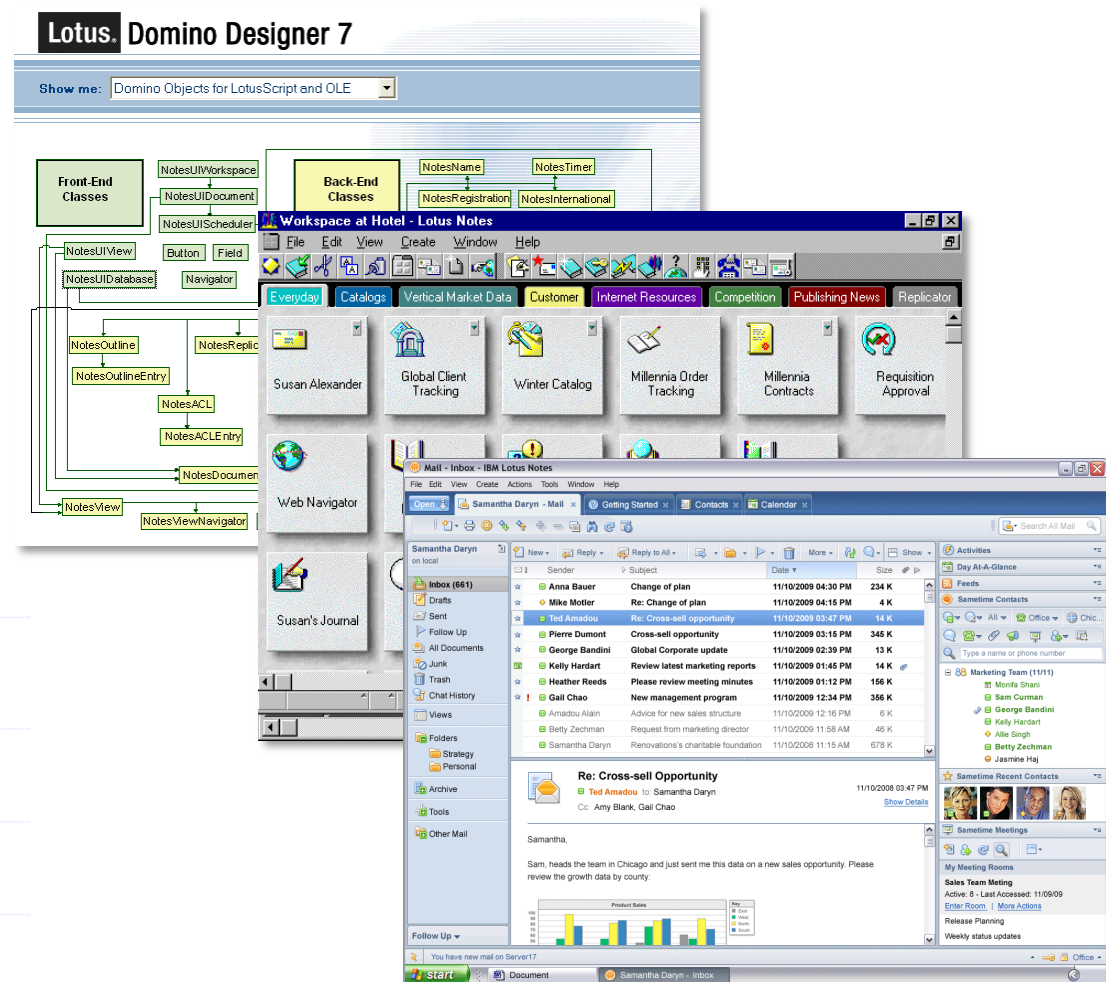
人材
不足が常態化

- ・メンテナンスのための開発者の確保が困難
- ・高額なコンサルタント費用



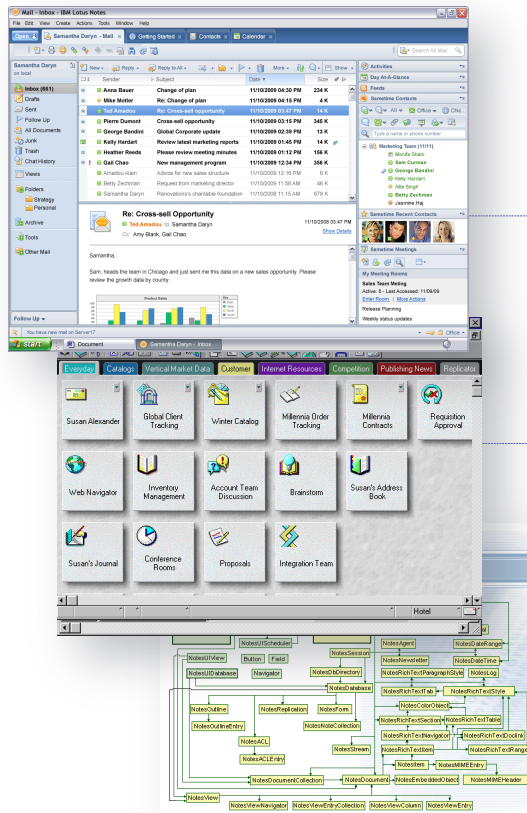
メンテナンス
高いコスト

- ・モノリシックアプリケーション
- ・高額なライセンスおよびサポート費用



トランスフォーメーションの現状

レガシーシステムの最新化プロジェクトの75%以上が失敗する理由¹



ドキュメントの不足

数千のLotusScriptとフォームがありながら、ドキュメントは最小限。

分散したビジネスロジック

ロジック、UI、データが密結合した状態で、あらゆる場所にオートメーションが散在。

複雑なデータ構造

切り離しが困難なドキュメントストアの構造により、多くの場合、データ品質に問題が発生。

なぜLOTUS NOTESトランスフォーメーションは失敗するのか？

アプリケーションが実際に何を実行しているのかを包括的に理解できない。

ドキュメントがなく、独自の言語を使用。

ビジネスロジック、プロセス、UX、データの分離が難しい。

アプリケーションを分解し、カスタマージャーニーを再構築することが必要。

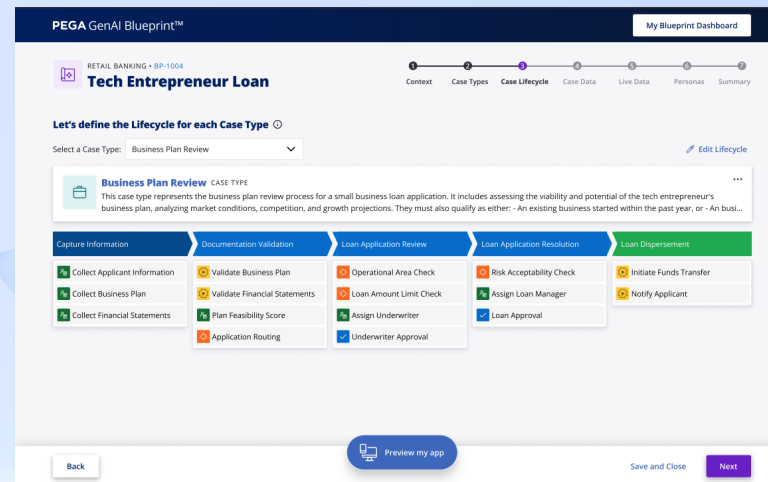
将来を見据えて、データをクラウドへ移行し、システムを統合することが必要。

ドキュメントベースのストレージをクラウド上のリレーショナルデータストアに抽出し、統合を迅速にレプリケーションすることが必要。

リスクがあり、時間、コストがかかる。

一般的なプロジェクトでは、数年の時間および数百万ドルのコストが必要。

NotesからBlueprint™への移行 によるトランスフォーメーションの再構築



迅速な
分析

直感的な
Blueprint

将来を見据えた
アーキテクチャ

Pegaで実現する、AI駆動型LOTUS NOTESモダナイゼーション

NotesからBlueprint™への移行によりLotus Notesアプリケーションを瞬時に理解

AI支援のレガシーモダナイゼーションワークベンチ

- **Lotus Notesに閉じ込められたプロセスを理解：**
LotusScript、フォーム、アクション、エージェントを分析し、エンドツーエンドのカスタマージャーニーの全体像を理解します。
- **データ移行戦略を構築：** Dominoデータベースの構造を分析し、今後の方針を決定して、廃止するデータ、移行するデータ、変換するデータを特定します。
- **ロジックを理解：** ビジネスルールライブラリを生成し、これまでアプリケーション全体に分散していた判断、検証、ロジックを完全に可視化します。



Pegaで実現する、AI駆動型LOTUS NOTESモダナイゼーション

カスタマージャーニーの再構築

PEGA BLUEPRINT™

- ・ **レガシー分析を加速** : Capgeminiのインサイトをレガシーシステムの動画、データ構造、プロセス図などと共に出力することで、プロセスを瞬時に理解できます。
- ・ **ベストプラクティスを基に構築** : Blueprintに搭載されたAIエージェントが、業界標準、Pegaとパートナーの専門知識、組織の知識を反映し、出発点となるアプリケーションを構築します。
- ・ **コラボレーションによる再構想** : Blueprintでは、完全な共同作業が可能です。業務部門とIT部門の関係者全員が参加し、AIによる提案を素早く取り入れ、共通言語で要件を定義し、いつでもアプリをプレビューして確認できます。
- ・ **開発を迅速に開始** : 長期化しがちな要件定義プロセスを排除し、短期間での本番稼働を目指します。

このアプリケーションでは、申請からアカウント作成および管理までのエンドツーエンドのカード管理プロセスを効率化する必要があります。

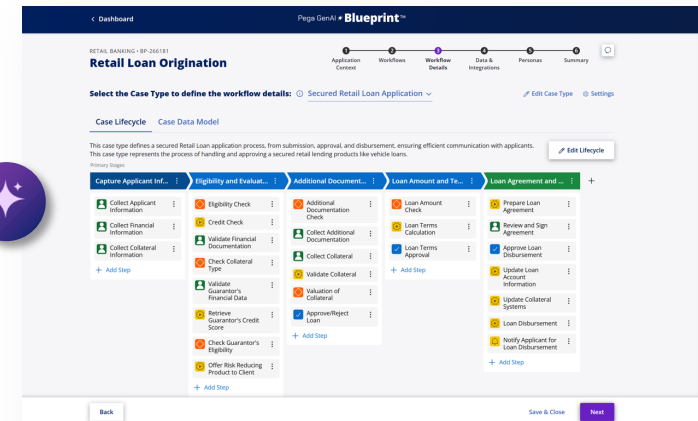
ビジネス目標



ドキュメント

```
000011 SY12.XLLB(PDNCB1) - 1.00 Columns: 00001 00002
Command: ****Top of Data ****Scroll ****
000001 //PDNCB1.DOC (10000)
000002 // "Excludes Sieve",
000003 // CLASLAL,
000004 // REGCLAL,
000005 // REGCLAL,TIME(1000),
000006 // REGCLAL,TIME(1000),
000007 //*****
000008 // Name: SY12.XLLB(PDNCB1)
000009 //
000010 // Desc: Sieve of Eratosthenes programmed in COBOL.
000011 // All prime numbers up to the value entered via
000012 // COS.SYSIN are removed, due to a COBOL
000013 // implementation limitation a maximum limit
000014 // of 8192 can be entered.
000015 //*****
000016 //*****
000017 //*****
000018 //*****
000019 //*****
000020 //*****
000021 //COS.SYSIN 00 *****
000022 //COS.SYSIN 00 *****
```

レガシーアプリの動画、画面および技術的アウトプット

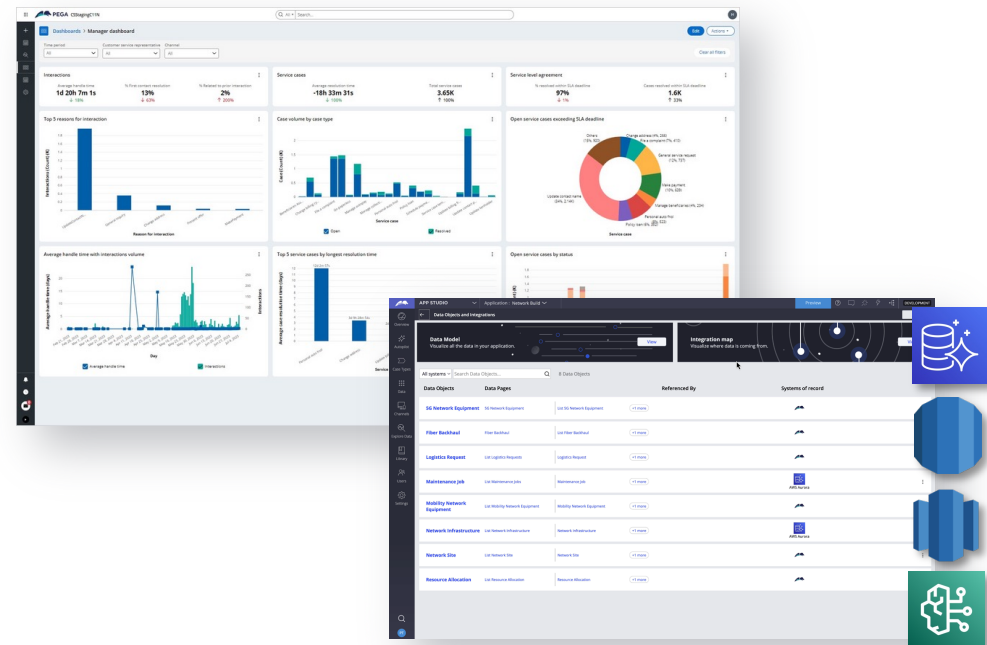


Pegaで実現する、AI駆動型LOTUS NOTESモダナイゼーション

かつてない速さで クラウド移行

PEGA PLATFORM™

- ・ **クラウドワークフローで迅速に本番稼働**：Blueprint-to-liveのAI搭載SDLCにより、Pega Cloud®上で新たなクラウドネイティブアプリを生成します。
- ・ **レガシーからデータを解放し、AIとオートメーションを強化**：レガシーデータをAWS（RDS、Aurora、Redshift）上の新しいクラウドネイティブデータストアへ移行します。
- ・ **エンタープライズデータストアとワークフローを迅速に連携**：ネイティブコネクタを活用して、新しいデータストレージサービスとワークフローを接続します。
- ・ **信頼性の高いAIで手作業を自動化**：Pega Predictable AI™ エージェントをワークフローとエクスペリエンスに組み込み、拡張可能なエージェント型業務を実現します。



トランスフォーメーションの成果 クラウド内のエージェント型アプリケーション

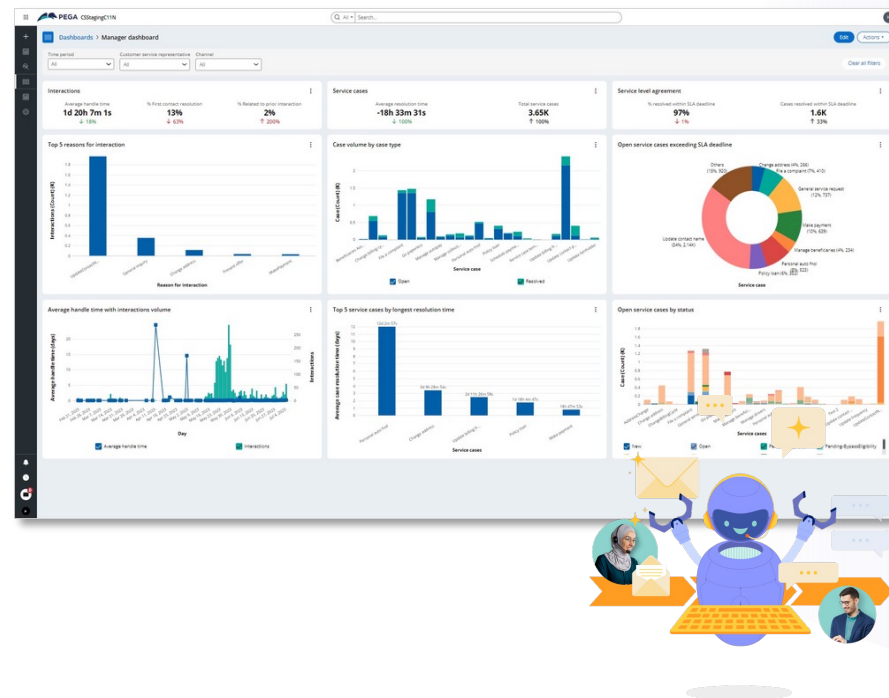
信頼できるAIで業務を変革

Pega Predictable AI™ エージェントでは、AIが独自の判断ではなく統制されたワークフローからヒントを取得し、セルフサービスとオートメーションを実現します。これにより、以下が可能になります。

すべてを自動化：多数のローコードAIとオートメーション機能を調整するプロセスを推進します。

フロントオフィスとバックオフィスを接続：あらゆるチャネルにワークフローを組み込み、Web、モバイル、チャット、メール、音声などすべてのチャネルで、顧客と従業員に必要な成果をもたらします。

大規模な効率化：インテリジェントな作業の優先順位付け、ルーティング、SLA管理、レポート作成などにより、リソースの活用を最大化し、問題が発生する前に未然に解決します。



トランスフォーメーションの現状

レガシーシステムの最新化プロジェクトの75%以上が失敗する理由¹

完全な廃止

分析と理解 (6か月)

レガシーシステムの中に何があるのか、何を移行すべきか、そしてその理由を理解しようとして、**大量のコードやドキュメントの調査に追われる。**

設計と計画 (3か月)

必要なものを引き継ぎつつ、将来のあるべき姿を再構想する際に、**業務部門とIT部門の連携に苦心する。**

開発とデプロイ (1～3年)

時間がかかり、高コストの手作業による開発によって、読みにくく保守も困難な機械生成されたJavaコードが大量に生じる。

移行、本番稼働 (6か月)

長期のリリースサイクル、遅いデータ移行、複雑な統合によって、クラウドにデータを取り込み、新しいシステムを既存のIT環境やデータベースに接続するのが困難になる。

トランスフォーメーションの再構築

PegaのAI駆動型トランスフォーメーション

レガシーシステムの廃止を
迅速に実現

企業にとって使いやすい
AI主導の分析

クラウドプラットフォーム上での
ローコード開発

分析
1日

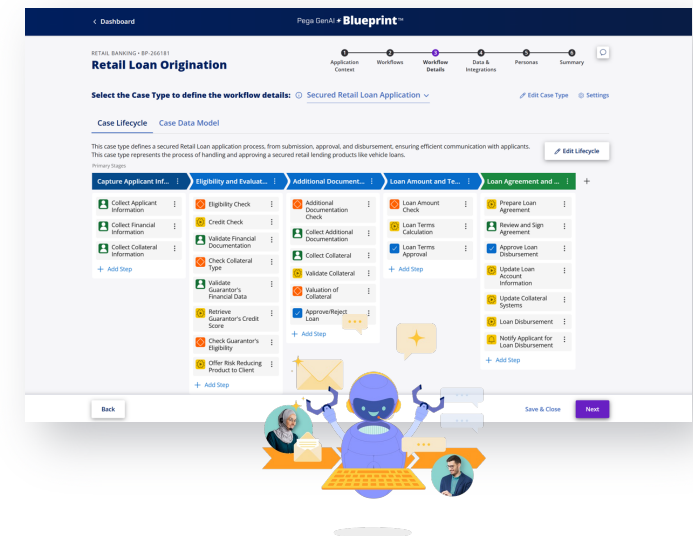
設計
2週間

MVP稼働
90日

完全な廃止
6か月未満

AI搭載の協働環境
Pega Blueprint™のAIによる設計

柔軟な調整が可能
自動生成による統合とデータ管理



AI駆動で加速する レガシートランスフォーメーション

お客様の成功事例

アメリカ合衆国
国家機関

100万行超のCOBOLからクラウドプロトタイプへの移行にかかる時間

2週間

AWSとPegaによるメインフレーム置き換えの概念実証

Allianz

自社開発アプリからクラウドへの引受業務の移行

市場投入までの時間を短縮

AccentureおよびPega BlueprintによるJava置き換えの概念実証


vodafone

レガシーワークフローから新しいクラウドアプリへ

40時間以内に本番稼働

ネットワークオペレーションの刷新



レガシーBPMからの迅速な移行

800以上のワークフロー

シェアードサービス変革

