



オートメーション Blueprint: AI時代の仕事の オーケストレーション

業務部門とIT部門のリーダーが人、システム、
AIを
どのように連携させ、アジリティを管理してい
るかを探ります。



新時代の働き方

デジタル改革は、スピード、アジリティ、イノベーションを約束しています。ローコードプラットフォームは、ビジネスユーザーが従来のITボトルネックを回避し、ソリューションをすみやかに構築することを可能にしました。しかし、組織が急成長する中で、新たな課題が浮上しました。それは**無秩序な拡大**です。チームはそれぞれ独自のアプリを構築し、サイロ化されたワークフローを自動化し、連携していないソリューションのパッチワークを開発していました。全員が前進していたものの、その方向は必ずしも一致していませんでした。

今日、問題はただ速く動く方法だけではありません。重要なのは、目的とコントロールを伴い、組織として一体となって進むことです。AIがあらゆる業界を変革している世界で、勝者となるのは、人、システム、インテリジェンスのオーケストレーションを図り、適応力の高い統合エンタープライズを実現できる組織です。

組織は、単なるシステムではなく、顧客のために何をするかに基づいて構築する必要があります。リーダーはサイロ化されたシステムをスピンアップして自動化を推進するのではなく、カスタマージャーニーをエンドツーエンドで定義し、オーケストレーションを図るプラットフォームが必要です。このアプローチは、AIの進化に伴って将来性を高めます。カスタマージャーニーは一定に保たれ、仕事は人と自動化されたシステムの間でシームレスにシフトしていきます。



新しい方法が必要な理由

実際、大半の組織はまだ点と点をつなぐのに苦労しています。皆さんもそれを目にしたことがあるかもしれません。ある部門がプロセスを自動化し、別の部門がカスタムアプリを構築し、IT部門がガバナンスとコンプライアンスに対応しようと努めているような状況です。その結果、作業の重複、一貫性のないプロセス、可視性の欠如が生じます。何が自動化され、何が手動で行われ、何が実際に価値をもたらしているのかを見失いがちです。

これは単にITの問題ではなく、ビジネス上の問題です。全体像が見えていないチームでは、適応、拡張、革新が困難になります。AIが私たちの働き方の中心的存在になるにつれて、システムは統一が取れなくなるリスクが高まっていきます。

では、何が正解なのでしょう。私たちは、企業全体の人材、プロセス、テクノロジーを連携させ、働き方のオーケストレーションを図る新しい方法を必要としています。

BOAT:働き方のオーケストレーションを図る新しい方法

そこで登場するのが、**BOAT**(ビジネスオーケストレーションおよびオートメーションテクノロジー)です。BOATは、混乱に秩序をもたらすフレームワークのようなものと考えてください。すべてを破棄して置き換えるわけではありません(技術的負債をなくすため、部分的に破棄して置き換える必要はあるかもしれませんが)。幸い、Pega Blueprint™のようなツールを使えば、このプロセスをすばやく実行し、管理しやすいものにできます。

BOATプラットフォームは、次の4つの主要なオートメーション分野からの技術力を統合します。

- ビジネスプロセスオートメーション(BPA)
- ロボティックプロセスオートメーション(RPA)
- ローコードオートメーションプラットフォーム(LCAP)
- Integration Platforms as a Service (iPaaS)

BOATは開発と運用を単一のプラットフォーム内に統合し、インテリジェントドキュメントプロセッシング、プロセスマイニング、ワークフロー意思決定、生成AIなどの機能を統合します。

BOATプラットフォームの重要な機能は、これらのオートメーション分野全体のプロセス実行をエンドツーエンドで効率的に調整し、柔軟で回復力の高いオートメーションシステムを構築できることです。

BOATプラットフォームの注目点

すべてのオーケストレーションプラットフォームが同じように作られているわけではありません。ソリューションを評価する際は、以下の点に注意してください。

1.オペレーションが完全に接続されていること

チームが分断され、システムがサイロ化されていた時代は忘れましょう。未来は、フロントオフィスとバックオフィスの業務を統一し、一貫性のあるオムニチャネル体験と完全な可視性を提供する組織に開かれています。必要なのは、すべての作業をコアワークフローに組み込み、シームレスな状態管理を可能にし、あらゆるチャネルですべてのプロセスを利用できるプラットフォームです。

2.すべてを自動化するパワー

スピードの敵は手作業です。調査、データ入力、文書処理など、ユースケース全体でAIと自動化の機能を幅広く探しましょう。インテリジェンスは、すべてのカスタマージャーニーに組み込まれ、価値創出までの時間を迅速に短縮し、常にNext Best Actionを提示する必要があります。

3.エンドツーエンドのオーケストレーション

タスクを単独で自動化するだけでは不十分です。未来の勝者は、チームやシステム間のシームレスな引き継ぎを調整し、リソースの使用率を最大化させ、コストのかかるミスをなくす企業です。完全な監査可能性と可視性は必要不可欠です。動的な並列処理を可能にし、アドホックな業務を簡単に管理できるプラットフォームが必要です。

4.継続的な最適化

立ち止まっていれば遅れを取ります。適切なプラットフォームがあれば、発生する前に問題を予測し、カスタマージャーニー全体の非効率性を明らかにし、レガシーシステムを迅速に転換できます。常に学習し、改善できるように、AI駆動型のプロセスマイニングと設計時の最適化が組み込まれている必要があります。

5.エージェントへのエンタープライズアプローチ

オートメーションは進化しています。これはボットだけでなく、信頼できるワークフローをインテリジェントなエージェントに変換し、生産性を高め、予測可能で管理された結果を実現するものです。ガバナンスと監査可能性を持ち、チャネル全体に自信を持ってエージェントを展開できるソリューションを見つけましょう。



Pega Blueprintでエンドツーエ ンドのオーケストレーションを 加速させる方法

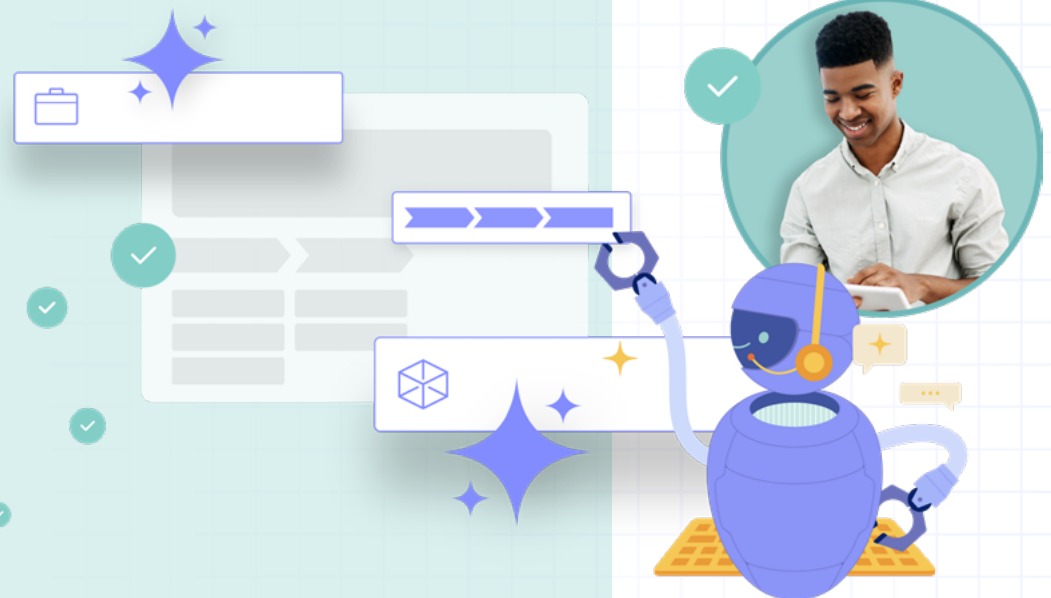
現代の企業にとって、デジタル変革とは単にスピードだけでなく、レガシーシステムからの脱却、チーム間の連携、一貫したエクスペリエンスを大規模に提供することを意味します。しかし、ほとんどの変革プロジェクトは行き詰まりを経験します。なぜでしょうか。それは、業務部門とIT部門が連携し、適応し、すばやく行動するための適切なツールが欠けているからです。

Pega Platform™は、ケースマネジメント、意思決定の自動化、プロセスの最適化、イベントオーケストレーションなど、あらゆる機能を統合するBOATプラットフォームです。しかし、ジャーニーの真の推進力となるのは、Pega Blueprintです。

Pega Blueprint™は、組織がPega Platform内でエンドツーエンドで業務のマッピング、分析、オーケストレーションを行うためのAIを活用したワークフロー設計ツールです。従来の複雑なプロセスを手動で解決する代わりに、ドキュメントやソースコード、ビデオさえアップロードできます。BlueprintのAIは、インサイトを抽出し、ベストプラクティスを提案し、新しいアプリケーションの開始点を生成します。業務部門とIT部門が共通の言語で連携し、本番の稼働前にワークフローをプレビューして調整を行います。

★なぜ、このことが重要なのでしょうか。

- レガシー分析とアプリケーション開発を迅速に行うことができ、長期間の要件収集は不要です。
- コラボレーションが組み込まれているため、業務部門とIT部門はソリューションを共同設計できます。
- AIエージェントがユーザーストーリー、テスト、統合マッピングの自動化を支援するので、新しいアプリケーションの本番稼働が数か月ではなく数日間で実現します。
- すべてのワークフローが管理され、監査可能で、拡張に合わせて最適化されます。



Blueprintの実例を見る

Deutsche Telekomは、チャンネルとシステム間のカスタマーサービスを統合したいと考えていました。同社はPega Platform内でPega Blueprintを使用することで、カスタマージャーニーのマッピング、標準化されたベストプラクティス、反復タスクの自動化を実現しました。その結果、エージェントは1台のデスクトップを使用して処理時間を30%短縮し、新しいサービスを数週間で展開できるようになりました。

Deutsche Telekomの設計責任者であるDaniel Wenzel(ダニエル・ヴェンツェル氏)は、次のように述べています。

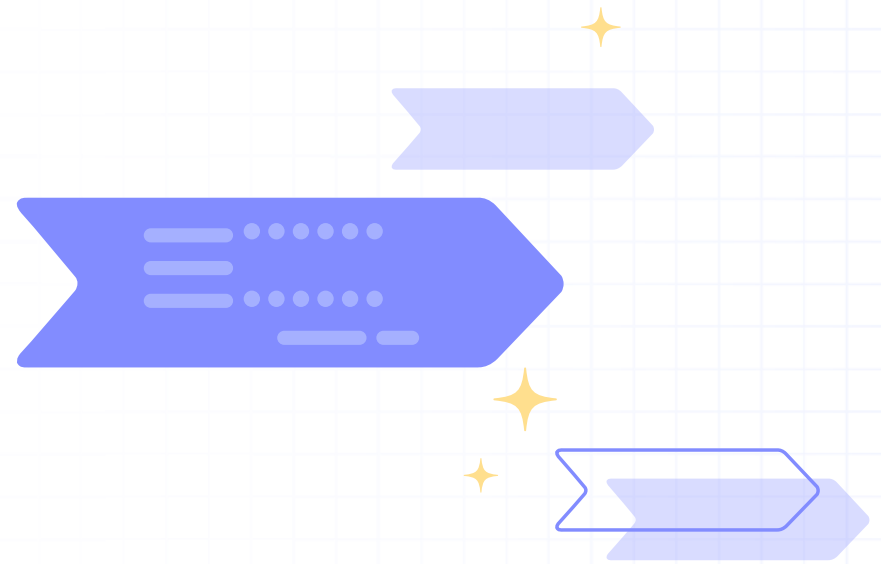
「Blueprintは**スピード**を生む構造になっています」

Pega Blueprintは従来のような単なるツールではなく、組織による業務のオーケストレーション、インテリジェントな自動化、次の展開への適応を可能にするアクセラレーターです。Pega Platformというバックボーンがあれば、変革は確実に進んでいきます。

BLUEPRINTの作成を開始

AI時代にはスピード以上のものが要求されます。それは調整、ガバナンス、適応力です。BOATはフレームワークとなり、Pega Blueprintはツールを提供します。

混沌とした状況に一貫性をもたらし、分断された自動化をオーケストレーションされた成果に移行する準備ができれば、**Blueprint**が持つ可能性をご検討ください。





Pegasystemsについて

Pegaは、エンタープライズ向けAIの意思決定とワークフローの自動化により、企業・組織のBuild for Change®を支援する、真のエンタープライズDXカンパニーです。世界で最も影響力のある企業の多くが、エンゲージメントのパーソナライズからサービスの自動化、オペレーションの簡素化まで、最も差し迫ったビジネス課題を解決するために当社のプラットフォームを活用しています。1983年の創業以来、Pegaの拡張性と柔軟性に優れたアーキテクチャにより、企業が今日の顧客ニーズに応えながら、将来に備えて継続的に変革できるように支援し続けています。pega.com/ja

