

今なぜデジタルプロセス オートメーションを導入 すべきなのか

今日と明日のデジタル変革を加速化させる

PEGA
ホワイトペーパー



Build
for
Change®

目次

- 3 はじめに
- 4 オートメーションとオペレーショナル エクセレンスの現状
- 4 期待の頂点から幻滅の谷底へ
- 6 デジタル プロセス オートメーションの導入
- 7 デジタル オートメーションを目指す企業が良かれと思って犯す 3 つの失敗
- 9 成功への新たな道のり:タスク重視から成果重視へ
- 13 Pega を活用したデジタル プロセス オートメーション
- 14 まとめ

はじめに

企業がデジタル変革の可能性を探求する中、多くの人々が表面的な改革にしてはいけないことに気づき始めています。デジタル変革には、新しいチャネルを採用したり、新しいテクノロジーを導入する以上のことが求められます。企業はプロセスの変革、つまり顧客へのサービス提供、約束の履行、オペレーションの実行に関するプロセスを変えていかなければならないのです。Forrester 社による最近の調査では、プロセス改善プロジェクトの主なテーマが、今後 2 年以内にコスト削減からデジタル変革の加速化に移るであろうと予想しています¹。

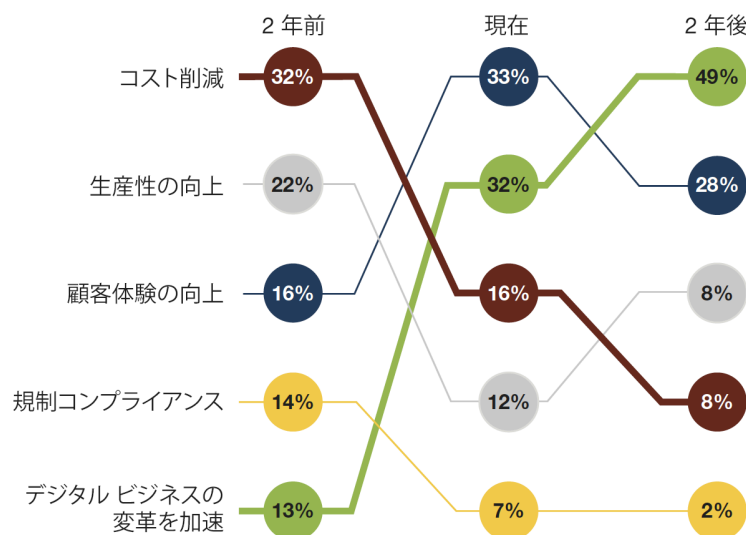


図 1: デジタル変革の中心にプロセスを位置づける経営者が増えています

ロボティック プロセス オートメーション (RPA)、AI、インテリジェント オートメーションの誇大宣伝は、デジタル変革どころかデジタル カオスを招きかねません。業務や IT のリーダーは、次々に現れては消える流行り文句とベンダーを上手に使い分けながら、真の価値を提供していくことが求められています。プロセスとオートメーションの問題をすべて RPA だけで解決しようとするとう失敗し、新しいサイロを生み出してしまいます。テクノロジーの可能性は期待感を呼びますが、テクノロジーそのものがデジタル変革の難関業務を引き受けてくれるわけではありません。つまり、サイロ間の組織的な調整、エンド ツー エンドの顧客第一主義での考え方の育成、アジャイル開発とデザイン思考にまつわる能力開発といった課題は残ります。

今日のオートメーションの課題は、流行り文句的なテクノロジー以上のものが要求されます。企業は AI や RPA など将来性のある新しいテクノロジーだけでなく、業績に大きなインパクトをもたらす実証済みのビジネス プロセス マネジメント (BPM) やケース マネジメントを組み合わせなければなりません。業務と IT を連携させるには、ローコード アプローチを活用しながら、アジャイル手法とデザイン思考を取り入れることも必要です。そして、自動化はコスト削減という視点から見るだけでなく、顧客や従業員が要求する効率的なエクスペリエンスの設計と実装になくてはならない重要な部分と考える必要があります。デジタル プロセス オートメーションの真の目標は、まさにこの点にあります。

¹ Koplowitz, R, "The Growing Importance of Process to Digital Transformation," May, 2018. アクセスはこちらから:
<https://www.forrester.com/report/The+Growing+Importance+Of+Process+To+Digital+Transformation/-/E-RES143158>

オートメーションとオペレーショナル エクセレンスの現状

ソフトウェアは今まで常にプロセスの効率化を担ってきました。表計算、文書作成、ワークフロー、文書管理、ビジネス プロセス マネジメントなど、ソフトウェアはビジネスの生産性を高め、コスト ダウンを可能にしてきました。

しかし、デジタル変革には効率化以上のものが求められています。顧客の期待の移り変わりに合わせて、ビジネスもソフトウェアも一から設計し直す必要があるのです。企業は、アジャイル手法とツールを組み込み、AI や RPA などのスマート テクノロジーを搭載したプロセス重視のアプリケーションの導入をますます多く計画しているか、すでに使い始めています。しかし、既存のレガシー システムや内部・外部の複数のデータソース、サードパーティ アプリにこれらの新しいツールやテクノロジーを統合するのは容易なことではなく、デジタル変革に予想以上の時間がかかっています。

期待の頂点から幻滅の谷底へ

RPA: 実際にどのくらい自動化しているか

ほんの数年前まで、プロセスの転換はビジネス プロセス マネジメント (BPM) テクノロジーに任されていました。多くの企業システムはサイロ化されているため、このアプローチではサイロ間の調整と高コストな統合が必要でした。BPM のプロジェクトでは往々に、新しいアプローチをデザインするのではなく、既存のプロセスの文書化と分析に時間をかけすぎて、分析まひに陥り、決断を下せないことが多く見られました。

そんな中で、戦術的で早期に結果を出す RPA などのテクノロジーが現れてきたのは幸いでした。突如、プロセスの問題はすべてオートメーションで解決できるかのように思われました。今や多くの企業では、RPA をオートメーションのニーズに応える万能薬のように捉えています。RPA はすばやくインストールでき、非侵襲的な性質を持つため、デジタル変革のスピードを支える能力が IT 部門にないことに不満を抱いていた多くのビジネス ステークホルダーにとっては一躍お気に入りのプロジェクトになりました。

しかしここ数年は、RPA 導入の初期の騒動が落ち着きを取り戻すなか、分断化されたプロセスに RPA を幅広く適用するという厳しい現実と直面しています。



² Lamberton, C. (2017, June). Get ready for Robotic Process Automation. <https://www.ey.com/gl/en/industries/financial-services/fso-insights-get-ready-for-robotic-process-automation> Lamberton, C, "Get Ready for Robotic Process

³ Wright, D, "Deloitte Global RPA Survey," 2018. アクセスはこちらから: <https://www2.deloitte.com/bg/en/pages/technology/articles/deloitte-global-rpa-survey-2018.html>

RPA はほぼどんなオートメーション戦略の中にも組み込みますが、問題は適切に実装できるかどうかです。RPA だけでデジタル変革を推し進めようとしても、ルールベースの複雑な意思決定を含むプロセス、複数のシステム間での処理が必要、人間とオートメーションの両方のオーケストレーションが必要といった、明らかにテクノロジーの手に負えないユース ケースが存在します。

RPA だけにフォーカスすると、レガシー システムの問題に終止符を打てず、カスタマー エクスペリエンスを支えるプロセスの合理化がなおざりになってしまいます。サイロ化されたオペレーショナルプロセスがボトルネックによりスローダウンすると、もともと欠陥のあったプロセスをロボット軍団が何回繰り返したところで何の解決にもなりません。

つまり、RPA は既存のプロセスを自動化することは可能ですが、デジタル世界のためにプロセスを設計し直すといった革命的ニーズには太刀打ちできないのです。

AI にできること

すでに長年にわたって存在していた人工知能 (AI) は今、流行の波に乗って再び頭角を現し、混沌と潜在性の両面をかもし出しています。実用的な AI アプリケーションがこの 10 年間で次々と登場し、変化がますます加速化しています。大量のデータは意思決定を支援し、クラウド コンピューティングはパワーを増強、顧客の期待はますます高まっています。

しかし AI は、顧客の心をつかみ、やり取りを最適化するための使い方をリーダーが明確に理解していなければ、その潜在能力を発揮できません。AI を使いこなすには、現在のエンゲージメント モデルの率直な評価を行う必要があります。パーソナライズされたマーケティングを行っているか、インサイトによって販売を強化しているか、サポート担当者をインテリジェンスでガイドしているか、といった評価です。

目を惑わされた多くのベンダーは、注目を浴びようと AI を決まり文句に誇大宣伝を繰り返しています。しかし残念ながら、すべてのベンダーが AI から有意義な成果を大々的に上げる確かな実績を持っているわけではありません。なかには、買収した個別のソフトウェア スタックをマーケティング的にパッケージ化した見かけ倒しのものもあります。企業はブランドの裏側を探り、AI の成果の具体的な証拠を求める必要があるでしょう。

プロセスの重要性

プロセスは岐路に立たされています。多くの企業はエンド ツー エンドのデジタル変革の価値を認識してはいますが、従来の BPM システムはいまだコストが高く複雑すぎて、実際には効果のない限られた数のアプリケーションにフォーカスしすぎていると考えています。

このような課題があるにもかかわらず、成功を収めた BPM プロジェクトは数千件のアプリケーションを提供し、業務や説明責任を合理化してきました。こうしたアプリは情報を追跡し、そのデータに基づいて不具合の改良、交換、撤去を行うことでパフォーマンスの向上に役立てられています。

デジタル プロセス オートメーションの導入

従来の BPM をステップアップさせたデジタル プロセス オートメーション (DPA) は、真のエンド ツー エンド アプローチによるデジタル変革を可能にします。DPA は、企業の従業員とカスタマー エクスペリエンスを向上させるために、インテリジェンスとデザイン思考によってプロセスを合理化します。

既存のプロセスを自動化する独立したテクノロジーの BPM やロボティクスとは異なり、DPA はテクノロジーを統合し、企業全体のデジタル変革を可能にします。さまざまなシステムとリソースを含む複雑なプロセスのオーケストレーションができ、社内プロセスを駆動するアプリの開発と保守も行えるようになります。DPA により、システムのサイロ化の解消、顧客重視の強化、レガシー テクノロジーの俊敏性の向上、エンド ツー エンドのオートメーションの提供を行って、顧客と従業員のニーズに応えます。

DPA でデジタル フロントエンド プロセスとバックエンド オペレーションをサポートするには、総合的なアプローチが求められます。企業のすべてのプロセスについて考え、それらがどのような相互関係により成果を上げるかを理解する必要があります。

シチズン デベロッパーの台頭

プロセスをデジタル化して自動化するニーズの急速な高まりと、アプリケーション開発の需要の急増により、無数の IT 部門で危機が生じています。しかも AI テクノロジーの管理と価値の創出をデータサイエンティストに頼る傾向が強まり、複雑さがいっそう増えています。熟練の開発者やエンジニア不足が、変化の大きな原動力となっています。

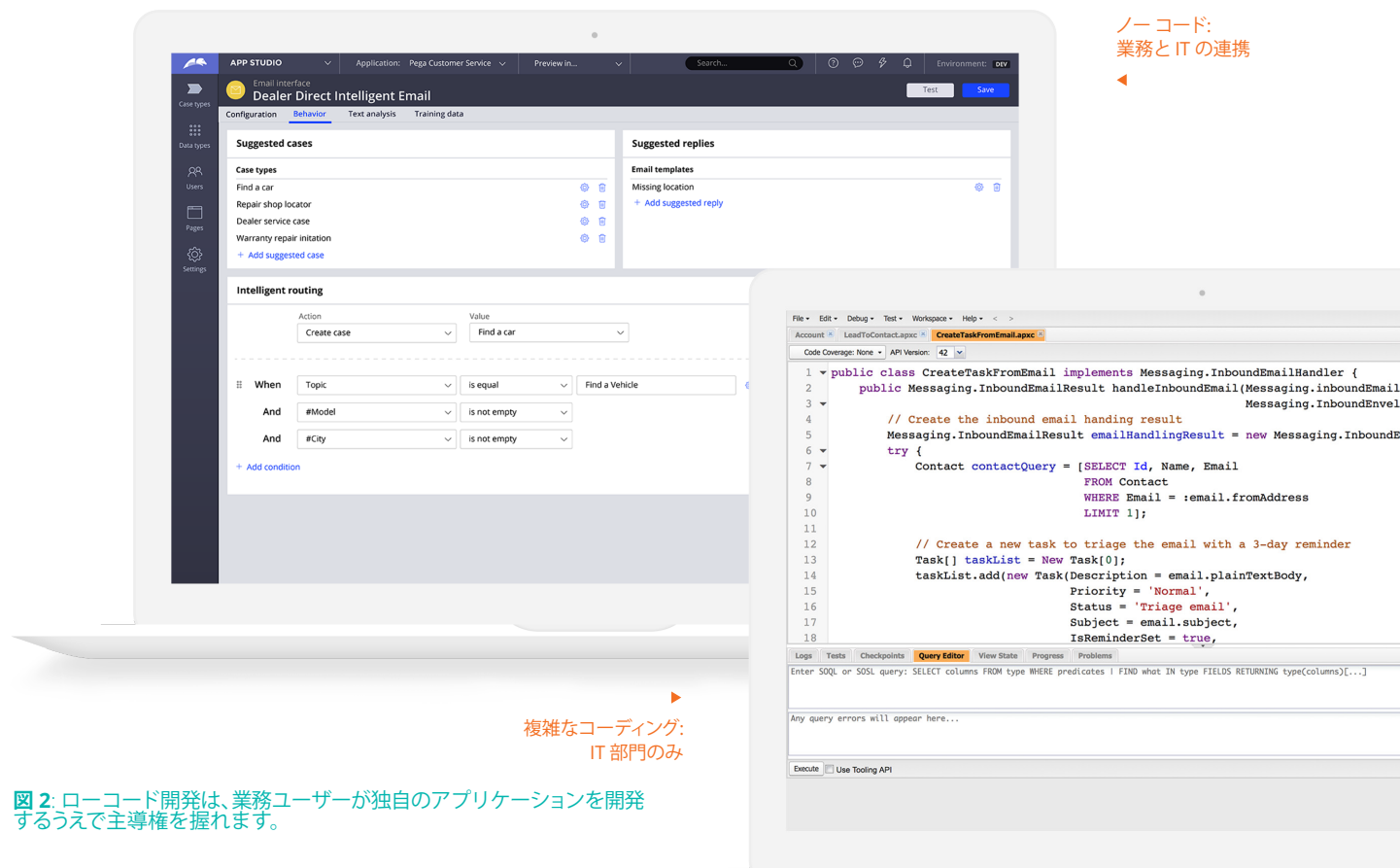


図 2: ローコード開発は、業務ユーザーが独自のアプリケーションを開発するうえで主導権を握れます。

ローコードのアプリケーション開発プラットフォームは、企業における熟練開発者の人手不足を埋めるのに役立ちます。こうしたプラットフォームはプログラマーの手が足りなくても、アプリケーションのカスタマイズを社内ですばやく安価に行うことが可能になります。プログラマー以外の人でもアプリケーションの仕様を視覚的に構築していけるため、業務部門やマーケティングの担当者など企業内の「シチズン・デベロッパー」が IT 部門と連携してオペレーションに特有のアプリケーションを設計し、カスタマイズできるようになります。

デジタル オートメーションを目指す 企業が良かれと思って犯す 3 つの失敗

ソフトウェア業界では、重大な変革を約束しながら、現実のものにできないということが往々にしてあります。企業は、ボットの導入や AI の実装といった新しいアプローチを重視しすぎています。戦術的なニーズは解決できるかもしれませんが、長期的なデジタル変革においては的外れな行動です。

ここでは、企業がデジタル プロセス オートメーションやデジタル変革を追求する際に犯しがちな 3 つの失敗を紹介します。

失敗 1: ジャーニーではなくチャンネルを自動化してしまう

チャットボット、インテリジェント アシスタント、テキスト メッセージング、Web セルフサービス、E メール、コール センターなど、非常に多くのチャンネルが存在し、さらに増え続けています。存在感を示さなくてはならない企業は、カスタマー ジャーニーの代わりに、特定のチャンネルのオートメーションにフォーカスしてしまい、独立した開発チームが各チャンネルで独自のロジックを構築したため、インテリジェンスが切り離され、プロセスが分断されたサイロ化システムができあがってしまったのです。

ロジックは各チャンネルでハードコード化されているため、エクスペリエンスに一貫性がなく連続性もありません。企業は重複したシステムを構築して開発費を無駄にするばかりか、顧客の不満も募らせています。個別のチャンネルを自動化するアプリの開発に目を向けてしまうと、企業も顧客も手に入れたいシームレスなエクスペリエンスの提供は夢物語に終わってしまいます。

失敗 2: プロセスではなくタスクを自動化してしまう

スタンドアロンのボットの実装で一定の成果を上げられる可能性もありますが、ビジネスの変革は到底行えません。スタンドアロンのボットの実装は、多くの方が考えるよりも困難です。どんなプロセスでも例外は発生し、業務ロジックを手動で更新しなければならないため、ボットの運用が中断して効率がさらに悪化することもあります。また、独立したタスクにフォーカスすることは、オートメーションの残りの大部分がまだ検討中で、成果が表れていないことを意味します。単に人手を減らして ROI を向上させようとしても、多くの場合うまくいきません。多くの企業は、10 人分の仕事を 100% 自動化するよりも 100 人分の仕事の 10% を自動化する方が簡単であることに気づいていません。プロジェクトの失敗が深刻なレベルに達して初めて気づくということもよくあります。

タスク重視のボットでは、オートメーション プロジェクト全体に共通の断片化の問題が発生します。2018 年に行われた APQC による調査⁴では、回答者の 26.6% が「機能ベースからプロセス思考文化への移行」を最大の課題として挙げています。タスク重視の見方は、ほとんどのプロセスがその存在理由である有意義な結果を出すことを無視しています。顧客は、新商品の購入、アカウントの開設、問題の解決など、何かしら求めるものがあるために問い合わせます。しかし、そうしたなかで成果を上げても、サイロ化されたシステムに埋もれてしまいます。タスクを個別に自動化すると成果を見失い、不本意にも顧客に問題を押しつける結果となってしまいます。

失敗 3: エンド ツー エンドのオートメーションではなく、サイロ別の自動化にしてしまう

おそらく最も痛手の大きい失敗は、エンド ツー エンドでエクスペリエンスを合理化するためにプロセスを再設計するのではなく、サイロ内のプロセスとタスクを自動化してしまうことです。多くの企業はフロントエンドのエンゲージメントのデジタル変革を、バックエンドのシステムやプロセスにつなげて成果を出すことができていません。ボットの個別導入では、カスタマー ジャーニーのマッピングや、エンド ツー エンドのエクスペリエンスの構築ができず、特定のタスクが早くに行われるだけです。これにより顧客にもたらされるエクスペリエンスやサービスと、それらを効率的に提供する能力の間にギャップが生じます。

オートメーションはデジタル変革で重要な役割を果たしますが、もっと大きなコネクテッド エコシステムの一部として運用する必要があります。タスクベースのオートメーションでデジタル チャネルエクスペリエンスの構築や運用コストの削減だけにフォーカスしてしまうと、企業はデジタル変革からもたらされるはずのメリットを完全には活かせません。

オートメーションは、エンド ツー エンドで導入しないとサイロ化がますます進み、多数のフロントエンドチャネルとバックエンドのプロセスやデータ間のギャップを広げてしまいます。このアーキテクチャの破壊は非常に高くなります。変更や拡張が行えないこともあり、新しいテクノロジーを導入する際はシステムをすべて置き換える「リップ アンド リプレース」のサイクルを経なければなりません。マッキンゼーは RPA のリスクに関して、「エンド ツー エンドで成果を把握するほうが、特定のポイントに対してロボティクスの応急処置を行うよりも良い」と報告しています⁵。オートメーションは業務プロセスやシステムとシームレスに適合させる必要があります。ロボティック オートメーションは、実用的な API が利用可能になれば交換できます。

⁴ APQC, "Process and Performance Management," February, 2018. アクセスはこちらから: <https://www.apqc.org/knowledge-base/download/416920/>

⁵ Edlich, A. and Sohoni, V., "Burned by the bots: Why robotic automation is stumbling," May, 2017. アクセスはこちらから: <https://www.mckinsey.com/business-functions/digital-mckinsey/our-insights/digital-blog/burned-by-the-bots-why-robotic-automation-is-stumbling>

成功への新たな道のり: タスク重視から成果重視へ

従来の BPM や RPA の段階的に進むプロジェクトは、方向性は正しいものの、真のデジタル変革をもたらすにはもっと多くのことが要求されます。DPA はデジタルの世界で顧客と従業員のニーズを満たすため、プロセスを再設計するテクノロジーと方法論を提供しています。DPA を導入して成功を推進・加速させるには、顧客が求める成果や要求されるエクスペリエンスに関するプロセスを再考し、そのようなジャーニーの設計・提供に必要なタスクとオートメーションを統合することが必要です。

**「私たちは最初のバージョンから開発を加速化できました。
かなり短期間で完成し、プロセスも可視化され、連携もバッチリです」**

-スコット・ネルソン
テクノロジー ディレクター
Manheim

DPA はエンド ツー エンドで

サービス プロセスについてはエンド ツー エンドで考え、顧客にとっては簡単、企業にとっては効率の良い成果が得られるジャーニーを設計することが非常に重要です。デジタル プロセス オートメーションは、エンド ツー エンドのオートメーションです。ロボティクスを活用したタスクの自動化は必要に応じて行いますが、プロセスはエンド ツー エンドで導入すべきです。つまり、デザイン思考をプロセスに適用することを意味します。デザイン思考は、顧客と従業員のエクスペリエンスに及ぼすプロセスのインパクトから始め、素早いプロトタイプを活用しテストを行ってエクスペリエンスを再構築します。これをオートメーションに適用するということは、手動タスクに伴うプロセス ステップをスピードアップするためにボットを活用するだけでなく、プロセスの開始から完了までを、成果をデザインの中心にして考え直すことを意味します。

エンド ツー エンド オートメーションとロボティクスを連携させれば、コンテキストを保ったまま業務のオーケストレーションがいつでも、どこでも可能になります。また、アプリケーションの変更が発生した場合や、ボットを置き換える API が利用できるようになった場合は、プロセスを中断することなく、これらの変更に対応できます。

どんなプロセスでも、またロボットと人間のする仕事を組み合わせるときも、すばやく導入して成果を得ることは極めて重要です。コードを使わないでアプリケーションを設計できる機能は非常に重要です。業務と IT を、オブジェクト駆動のノーコード環境で連携させることで、再設計されたプロセスにすばやく息が吹き込まれます。

多くのベンダーがエンド ツー エンドのオートメーションが可能であると主張していますが、重要な要素が欠けています。セールストークに惑わされないように気をつけましょう。DPA の基本的なチェック項目を確認するだけでは不十分なのです。また、DPA のすべての要素が含まれているだけでなく、ひとつの一元化されたプラットフォームで稼働することを確認する必要があります。それができれば、時間のかかる統合作業を回避できるからです。

デジタル プロセス オートメーションのチェックリスト

総合的な DPA 戦略には、次のコンポーネントを含めます。

✓ ケース マネジメント	✓ テキスト分析
✓ ワークフロー	✓ セルフサービス型プラットフォーム
✓ プロセス モデリング	✓ コンシューマー級の使いやすさ
✓ ビジネス ルール	✓ アプリケーションの統合
✓ ロボティック オートメーション	✓ アジャイル ローコード開発
✓ ドキュメント サポート	✓ ガードレールとガバナンス
✓ AI を活用した意思決定	✓ デザイン思考

DPA はケース マネジメントから始める

すべてのレベルで、DPA の目標は成果に結びついています。しかし、各段階の成果に対する進捗はどのように可視化され、追跡されるのでしょうか。それはケース マネジメントの入力から始まります。

「ケース」とは、特定の成果を表す仕事の一端を指します。問題解決を求める顧客の問い合わせや、アカウント開設の要望などがその一例です。ケース マネジメントでは視覚的な表現を活用して、ビジネス成果につながる仕事の一端の必須手順を示し、論理的なステージを上位レベルのマイルストーンにマッピングしていきます。これにより、最終目標に到達するために必要な中間ステップをすべて視覚化できるだけでなく、モジュラー化されたプロセスを再利用することもできます。すべてのステップを文書化し、ルールと例外を把握し、再利用が可能のため、プロセスの構築や再構築で推測を行う必要はありません。

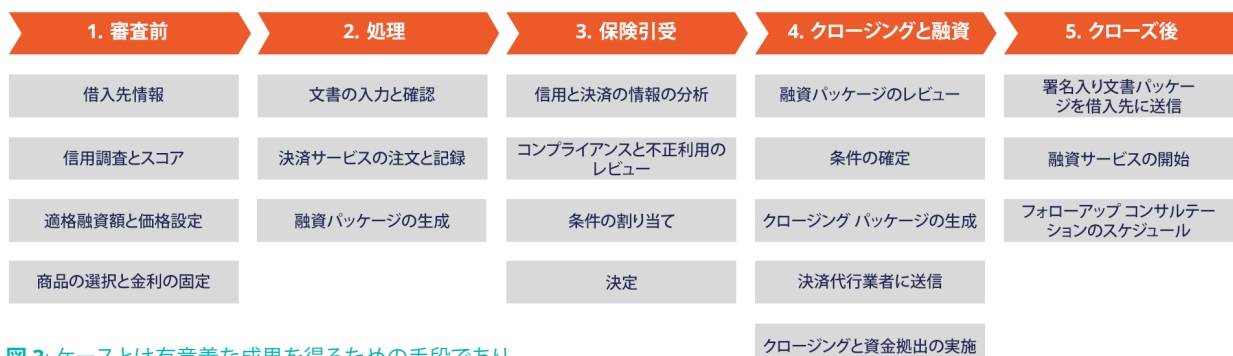


図 3: ケースとは有意義な成果を得るための手段であり、ジャーニーの「ステージ」を簡単に文書化できます

業務ユーザーは、シンプルなビジュアル デザイナーでステージやマイルストーンを描き、定義できます。ユーザーはプログラミングの詳細を知らなくても各ステージにステップを追加し、プロセスのフレームワークを構築し、共通の言語で開発することができます。ケースは業務部門と IT 部門が共同で作業する上でのキャンバスになります。

DPA が AI をオペレーショナル インテリジェンスに転換する

オペレーショナル インテリジェンスの取り組みでは、プロセスとワークフローで実際に機能しているものにフォーカスする必要があります。では、オペレーションにおける AI の真の意義とは何でしょうか。AI 戦略を実際に導入する前に、セールストークを忘れていったん基本に立ち帰りましょう。

初めに、ビジネスルールとプロセスを評価しましょう。どのような業務のアクションに転換したら良いでしょうか。AI がなくても見分けられるものがありますか。ボトルネックを特定し、影響を評価し、根本原因を判別するために、別のツールが必要ですか。人間とボットの両方について時間や担当者が正しく割り当てられていますか。多くの場合、特に顧客体験に関するプロセスでは、現在のプロセスを調査するよりも、提供したい顧客体験の観点でプロセスを再設計する方が望ましいといえます。

DPA が既存のシステム全体で機能する

フロントエンドで新しいエクスペリエンスを提供しながら、企業の中核となるデータやトランザクションを保管するバックエンドシステムの保守を行うのは大きなプレッシャーです。昨今の企業は部署全体を通じて平均 1,181 件のクラウド アプリを使用しているため⁶、新システムの統合は厄介で、難しく、時間がかかる場合があります。レガシー システムを完全に置き換える「リップ・アンド・リプレイス」アプローチは、コストがかかり、リスクが高く、投資の回収に何年もかかります。レガシー システムの上にポイント ソリューションを構築して短期的な問題を解決しても、サイロ化の進行に拍車をかけるだけです。このアプローチは短期的には成果を上げるかもしれませんが、新しいテクノロジーを活用する場合にパッチ ソリューションが増加の一途をたどり、戦略的ではなく、柔軟性もありません。

しかし、DPA なら、フロントエンドのエクスペリエンスをバックエンドのレガシー システムにシームレスに接続することで、トレードオフが回避されます。このテクノロジーでは、オープンで拡張可能なレイヤーにレガシーシステムを包括的に更新 (Wrap and Renew) し、業務の成果を短期間で改善できます。

相互運用性とオープンな拡張性を確保しながら、リアルタイムの意思決定とエンド ツー エンドのオートメーションの業界最先端の機能を提供する。それが DPA の目指すところです。

DPA はローコードで生産性を加速化させる

企業はイノベーション、サイロ化の解消、コスト削減の方法を模索しており、ローコードはそれらのすべてに役立ちます。単純でも複雑でも、アプリの構築に悪戦苦闘しているようでは困るものです。実証済みのビジュアル デザイン アプローチにより、アジャイル開発と業務と IT 間の紐連携を強化します。

業務ユーザーと IT スタッフが要件をすり合わせ、ビジネス ルール、プロセス、オファーをローコードですばやく開発・実装します。

⁶ Netskope, "Netskope Report Reveals User-Led HR, Marketing, and Collaboration Applications are Most-Used, Despite Pending GDPR." February, 2018. アクセスはこちらから: <https://www.netskope.com/press-releases/netskope-report-reveals-user-led-hr-marketing-collaboration-applications-used-despite-pending-gdpr>

ビジネス ステークホルダーは、アジャイル開発の成果物に関してフィードバックや要件をプロジェクト管理ツールに直接入力することができます。ビジネスを開発プロセスに近づけることでシャドー IT を排除でき、開発チームはコンプライアンスを守りながらイノベーションを全面的に展開できます。

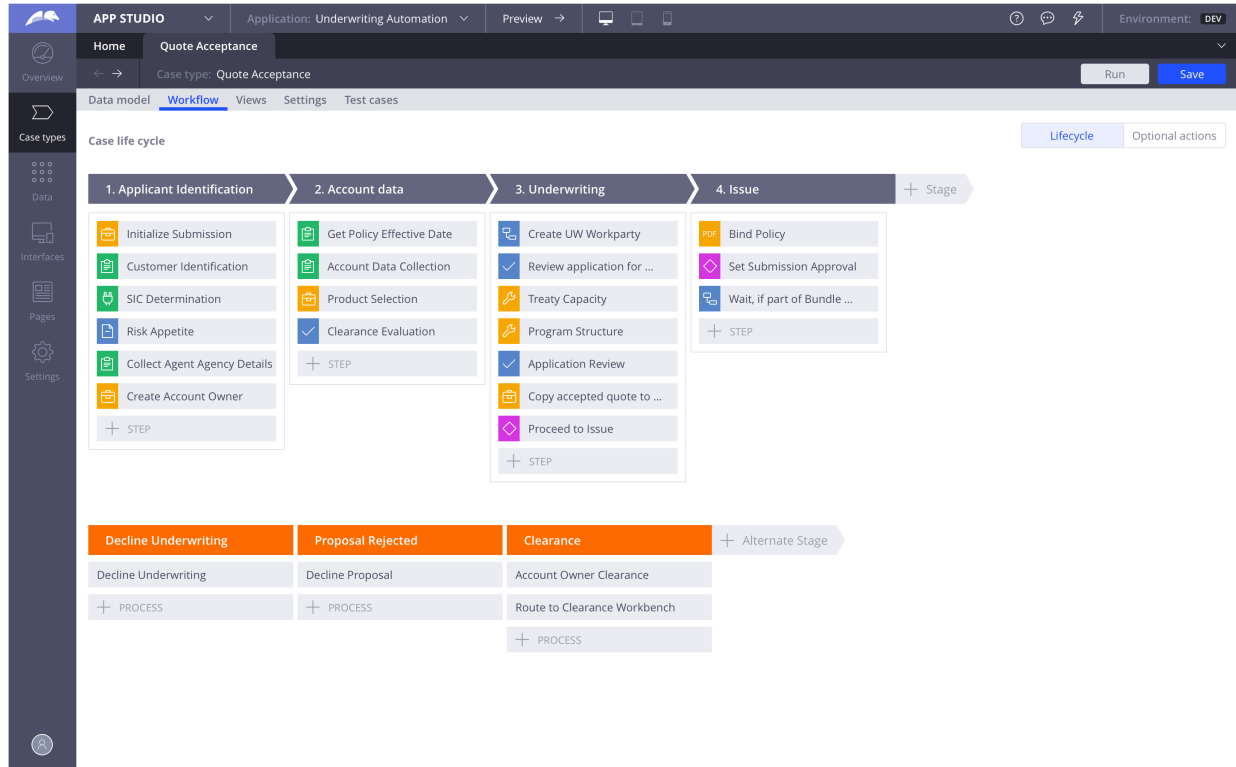


図 4: ビジュアル モデルとアジャイル手法を活用し、常に最新で変更しやすいアプリを開発

ローコード開発は、スタッフが独自のアプリケーションを開発・保守するうえで主導権を握れます。一方で熟練の開発者は、要件を追いかける代わりに、付加価値の高い仕事に集中できます。これにより、どのレベルの開発者でも、事前設定された再利用可能なビルディング ブロックを使って、エレガントで将来性のある強力なアプリケーションをすばやく設計できます。

Pega の DPA

Pega は業界最先端の DPA テクノロジーと実証済みのアジャイル手法やデザイン思考の方法論を組み合わせることで、コスト削減と短期での製品化、継続的なデジタル変革のジャーニーへの一歩を支援しています。このアプローチでは、高額なシステム投資を行う前に、まず業務部門と IT 部門のリーダーが連携して重要課題を特定し、最初に取り組むべき問題を定義します。

Pega のテクノロジーは、成果物を実行・達成可能な短いスプリントに分割し、ユーザー エクスペリエンスの設計と開発のためのアジャイル プロセスを作ります。単なるローコード開発ではなく、真のノーコード開発を可能にするビジュアル ツールを使うことで、業務部門と IT 部門は常に内容が変化する要件文書や仕様書をやり取りする手間を省いてソフトウェアを設計できるようになります。Pega のビジュアル モデルには、ビジネス目標、プロセス、UI、インテグレーション、セキュリティといったすべてのものが直接取り込まれます。

Pega はプロセスの再設計についても数々の可能性を開き、必要に応じてボットや API、人が完全に連携しながら仕事を確実に進められるようにします。人とボットが連携して働くことで、人ならではの経験はそのまま保ちながら、ボットでは効率化とコストの削減を図れます。

では、デジタル変革はどうすれば達成できるのでしょうか。Pega のアプローチなら、主要な カスタマーのジャーニーの意思決定とプロセスの最適化を 30 日ほどの短期間で始められます。これにより、PC の大量入れ替えも、チャンネルシステムのサイロ化のリスクもなく、カスタマー サービスのエクスペリエンスとオペレーションのデジタル変革を進め、価値をすみやかに手にすることができます。

まとめ

デジタル変革の達成とは、単にオートメーションやプロセス管理を導入することではなく、成果主導型のプロセスであり、エンド ツー エンドのオートメーションを図り、顧客と企業の双方にとって価値を生み出すことを意味します。デジタル プロセス オートメーションにより、顧客が求めるストレス フリーのエクスペリエンスと企業が求める効率性がもたらされます。

デジタル変革のジャーニーを今すぐ歩み始め、成果を手にしましょ。プロセスの合理化、デジタル プロセス オートメーション、システムの改善を行って、顧客に今すぐ価値を届けましょ。

[こちらから](#) Pega を活用したデジタル プロセス オートメーションの詳細をご覧ください。

準備はできま
したか？

Pega のプラットフォームの威力を、**30 日間の無料トライアル**でお試ください。



Pegasystems はカスタマー エンゲージメントおよびオペレーショナル エクセレンスを実現するソフトウェアのリーダーです。統合 Pega Platform™ 上に構築された適応型クラウド設計ソフトウェアでは、戦略的なビジネスニーズに合わせてアプリケーションを迅速に展開し、簡単に変更することが可能です。過去 35 年にわたり、Pega は CRM とデジタル プロセス オートメーション (DPA) の分野で、高度な人工知能とロボット オートメーションを搭載した定評のある機能を提供しており、世界有数のブランドが画期的な業績を達成するのに貢献してきました。

詳細については、当社ウェブサイト www.pega.com/ja をご覧ください。