

プロセスデジタルツインの必要性

ビジネスフローの現状（開始から終わりまで）を把握することができなければ、ビジネスのプロセスを体系的に改善・具現化できないことは言うまでもありません。仕事の現場で社員が特に不満に思うのは、本来効果をあげるべき社内プロセスが非効率になっていることです。このような状況下では、気づかないうちに現場の業務効率化と、顧客満足度に影響を及ぼすことは容易に想像がつきます。

社内業務プロセスの実際の仕組みを理解するため、これまでは、マニュアル作業やサンプル抽出ベースによるプロセスの検出、マッピングおよび分析に頼り切った従来のプロセス評価手順が用いられてきました。しかし、こうした評価手順は、非常にコストがかかり主観的であると同時に、ひどく時間がかかると考えられていました。また、この手順はデジタルへの移行要求が強まる中で、リーダーの早急なパフォーマンス改善要求と相まってそのペースを維持するのがなかなか難しいことも指摘されています。

また、この手順はデジタルへの移行要求が強まる中で、リーダーの早急なパフォーマンス改善要求と相まってそのペースを維持するのがなかなか難しいことも指摘されています。

現在のデジタル時代の副産物の一つに、組織の事業運営に関わるありとあらゆるプラットフォームから取得された豊富なデータがあります。こうした運用システムで生成された巨大なデータポイントを費用対効果の良い方法で利用し、プロセス実行の理解しやすく使いやすいエンドツーエンドの一元化ビューに換えることは、現代における課題であり、同時に自然発生的機会でもあります。

これに挑まずして、ビジネスインテリジェンス（BI）がこの試練を解決に導くことはありません。BIは、特異かつ最適な時点で保存した主要ビジネスの指標を提供することに長けていますが、時系列イベントを上手く合わせるのが難しく、意義のあるプロセスベースのアナリティクスを提供するという面においてはお粗末な結果に終わることもあります。

しかし、これには対応する方法があります。既存のソフトウェアアプリケーションの監査ログに残されたデータポイントをまとめて整理することに特化したプラットフォームです。2010年頃に、プロセスマイニングと称される、この分野の研究が生まれ、今では「プロセスインテリジェンス」と呼ばれる製品群へと進化しています。プロ

セスインテリジェンスは、重要な急成長中のビジネス戦略の一つとして、「**デジタルツイン**」を通じて組織のプロセスをコントロールし、継続的かつ持続可能なプロセスエクセレンスの機会を提供します。

複数のシステムの中から優れた（そして驚きの）形でいかに業務プロセスがエンドツーエンドで実行されるかを可視化して把握することができるという、画期的なプラットフォームです。プロセスインテリジェンスの便利なツールは、プロセス上の影響力の大きい変化を特定し、潜在的ROIの改善機会や明確なコンプライアンスリスクを明らかにし、特殊な動きの原因を絞るのに貢献します。プロセスインテリジェンスは、効果的な診断分析により既存の分析結果を拡張するものであるため、すでに費やしてきたBIへの投資が無駄になることはありません。

プロセスデジタルツインは、会社のITシステムにより行われたプロセスフローをただ100%可視化するだけのものではありません。予期しないまたは望まない動きを促す複雑な影響を把握することもできるようになります。各企業は、社内のITシステムや毎の各種システムに大きな投資を行っていますが、そこから得られるあらゆる重要な情報を追跡し、後の分析のために保存されるようになります。

各社独自のプロセスデジタルツイン構築

デジタルツインのコンセプトは、ABBYY Timelineプロセスインテリジェンスプラットフォームの根幹となるものですが、これまで行われてきたプロセスを振り返って見るというのではなく、インタラクティブな可視化によりプロセスが今どのように行われているのかをリアルタイムで見えていきます。プロセスが可視化され、分析・評価、そして最適化されれば、何度も後戻りせず、実行ルールを視覚的に組立て、リアルタイムのプロセスフローで変化を自動的にモニタリングできるようになります。

自社データの取得 プロセスの把握 将来の予測 効果的な実行

KPIs、SLA、一連のプロセス実行、コンプライアンスルールができていても、プロセスの変化への措置が忘れ去られてしまうことは多くあります。

この要素にプロセスの結果が出るタイミングを予測できる能力が加われば、今の時代のインタラクティブなデジタルツインの力をよく理解いただけるはずです。

Timelineプロセスインテリジェンスは、プロセスフローを自動的に検出し、プロセスの動きを分析する便利なツールを提供し、生産性の最適化と顧客満足度の改善を行うことで、その真価を発揮します。リアルタイムでプロセス実行をモニタリングすることでパフォーマンスのピークの状態を持続させ、一連の流れにおけるプロセスの結果を早期に予測して良い結果を得るといった理想を実現可能にします。

プロセスデータを詳細に理解することができれば、アナリストは事業のプロセスフローの仕組みと改善すべきプロセスについてもっと詳しい情報を提供できるようになるため、会社は非効率なプロセスの見見や改善に費やす時間およびコストを削減でき、企業価値を一層高めることができます。

事業のプロセスをより簡単に把握する

洗練されたプロセスインテリジェンス戦略において、インタラクティブなデジタルツインの構築は不可欠です。プロセスデータの分析は仕事量の割には成果に乏しいのが常です。分析するプロセスに関わらず、答えを得るために、手作業によるレビューや、何度も何度もコードを書いたりといった作業が発生しますが、労力のわりには深くプロセスを掘り下げた正確なインサイトや理解を得るに

はまだ不十分です。手作業によるプロセス評価は、時代遅れなばかりでなく、不正確かつ主観的なフィードバックになりがちです。そこで、プロセスインテリジェンスならコーディングの必要もなくリアルタイムで最新のデータを得られます。ポイント&クリック式インターフェースと自動KPI算出を用い、Timeline Analysys分析エンジンがプロセスアナリティクスを運用レベルに引き上げます。

プロセスに関わる当事者は、タスクの発生する場所や時間、付帯する手順、実行担当者、発生条件といったプロセスのあらゆる側面を理解していなければなりません。とはいえ、ほとんどの場合、プロセスを進めるリーダーには適切なツールやリソースが配されておらず、ライフサイクル全体のプロセスを調査することもできなければ、100%の正確性や信頼性を保証することもできません。従来のビジネスインテリジェンスツールには大局を捉えた情報を提供する能力があるものの、ビジネスユニットや地域、ITシステム全体のプロセスで起こっている出来事を詳細に説明するような診断アナリティクスを行うことはできません。

ビッグデータを活用するこの時代、私たちの使用するシステムの記録には非常に重要な情報があふれています。この情報を用いて、ビジネスユーザーは、エラーを引き起こしたりリードタイムを延ばしたりしてしまう要素や正常とは言えないさまざまなプロセスの洗い出し、頻繁に行われるバスの判別、プロセス上に潜む非効率的な要素の特定を簡単にできるようになります。

プロセスデジタルツイン

プロセスデジタルツインを活用して、事業のあらゆるプロセスを改善できます。ITシステムから得られるプロセスデータを有効なインサイトに転換することで、迅速かつ低コスト、そして適格な改善の決断を促します。ABBYY Timelineソリューションは、企業がどのようなサービス提供でも持続的に有効なデータドリブン意思決定を実現できるようにします。

複数のバックエンドシステムを使い、複雑なステップでプロセスが実行される場合であっても、プロセス全体をエンドツーエンドで全て可視化することができます。そうして、既存のシステムでは成しえなかったプロセス全体の可視化と分析が可能となる会社独自のプロセスデジタルツイン構築を実現します。

ABBYYのセキュアなクラウド型プラットフォームは、ウェブブラウザにアクセスできる環境であればどこにいても、プロセスの検出、分析、自動モニタリング、そして予測を年中無休で可能にします。

プロセスデジタルツインを活用下さい

Timelineプロセスインテリジェンスを実現するABBYY製品の詳細については、www.abbyy.com にアクセス下さい。

ABBYY[®]

ABBYY ジャパン株式会社 | [本社] 〒222-0033 横浜市港北区新横浜2-5-14 WISE NEXT新横浜 3階

WWW.ABBYY.COM

© 2019 ABBYY Process Intelligence, Inc.

ABBYYは、ABBYY Software Ltd の商標です。ここに記載されている他のすべての製品名、商標、登録商標は、各所有者の所有物です。

本書は情報提供のみを目的として作成されており、掲載内容は事前の通知なく変更されることがあり、記載内容に誤りがないことの保証はいたしません。また、他の保証や条件の対象にもなりません。質問等がある場合には、弊社担当者にお問い合わせください。 #10467