

5 ドキュメント中心のビジネスプロセスをインテリジェントに自動化するための5つのステップ

ビジネス文書や非構造化データが、デジタルトランスフォーメーション(DX)を成功に導くうえでの障害となっていないですか？

多くの組織において、単純で時間がかかり飽きてしまう反復的な作業はすでに過去のものとなり、疲れ知らずのデジタルワーカーが代行し、レガシーシステム間のデータ転送など、どこのスタッフでも嫌がる仕事を引き継いでいます。この種の自動化はスタッフの負担を軽減し、生産性の価値を高めることができますが、顧客体験に大きな影響を与えうる複雑な活動を自動化しようとする場合には、どうしても細かなタスクにフォーカスしてしまい壁にぶつかってしまいます。ほとんどの場合、顧客とのやりとりには、文書、Eメール、チャットメッセージ、手紙といった非構造化コンテンツを含むコミュニケーション手段が用いられています。このようなコンテンツ中心のプロセスを完全に自動化するには、データを理解し、インサイトを取り出し、自動化プラットフォームが人間のような判断をできるようにすることが鍵となります。

コンテンツインテリジェンスがあれば、自動化プラットフォームやデジタルワーカーが人間の手を介さずとも人間のようにドキュメントを理解し、処理できるようにするための認知能力やスキルを活かすことができます。ビジネス文書に書かれているデータを理解することによって、トランザクションはより速く、より高い精度で実行され、プロセスや規制要件にも準拠することができ、利用可能なリソースはそのアウトプットや効率性を倍増させることができます。

インテリジェント・ドキュメント処理を行うための5つのステップ

1 自動化されているものとその理由を理解

今日の組織は、自動化の実験やPoC（概念実証）のプロセスを経て、タスクベースのシンプルなワークフローを自動化しています。こうした初期段階では、自動化への投資から真の価値を得るためには、自動化へのより戦略的なアプローチが必要であることが浮き彫りになってきます。それはすなわち、人工知能（AI）や機械学習を活用し、より複雑なプロセスベースの自動化へと移行し、ハイパーオートメーションへの第一歩を踏み出す時期に差し掛かっているということです。プロセスベースの自動化の鍵は、組織内のプロセス、そのバリエーション、およびそれに対応するコストを分析する能力です。それは、どのプロセスを最初に自動化すべきか判断したり、スタッフ、顧客、ビジネスのために最適な結果をもたらす自動化を設計するうえで欠かせない能力です。

2 コンテンツインテリジェンスを用いて既存の自動化インフラストラクチャを強化

ビジネスプロセスの分析ではよく、1つのビジネストランザクションに関与するビジネスシステム、ステップ、人、文書の数が予想以上に多いことが明らかになります。それはしばしば、摩擦、遅延、エラー、コンプライアンスリスクの原因にもなっています。それが指し示すことは、どんな組織においても、プロセスを標準化し、人と人とのやりとりを減らし、システム同士を接続することが、ビジネスに不可欠なプロセス、コストや時間のかかるプロセス、さらにコンプライアンスに関連するプロセスを自動化するうえでのキーポイントになっているということです。これらのビジネス上クリティカルなプロセスに共通しているのは、コンテンツです。RPA、ECM、BPA、ERPなどの既存のビジネスシステムを有意義に接続し、人間とのインタラクションなしにストレート・スルー・プロセッシングを実現するためには、組織は単なるOCRを超えてドキュメントプロセスの自動化を強化し、AIを活用したコンテンツインテリジェンスを実装する必要があります。こうしたテクノロジーがあれば、文書を理解し、そこから意味を抽出するという、本来は人間だけが行っていたタスクを機械に任せることができるようになります。

3 オートメーションの民主化を通じてより高い価値を実現

コンテンツ中心のプロセス自動化においてはこれまで、多くの組織が失望を味わってきました。その理由として、1つのプロセスを自動化するためには、何ヶ月もの導入期間や、多くの専門家、莫大な予算を必要とすることが挙げられます。また、大きな期待を抱かせた未知のAI機能が、実際のプロセスの複雑さにはかなわなかった、ということもその原因のひとつになっています。企業は自動化の目標をサポートするスケーラブルなソリューションを必要としています。それを通じて、新しいシチズンデベロッパーが、機械学習、キャプチャ、コーディングの経験がなくても、簡単な方法で自動化を設計、学習、公開したり、パフォーマンスを分析したり、新しいユースケース、新しいドキュメントタイプ、新しいビジネスプロセスに合わせて迅速な拡張を行ったりすることができれば理想的です。ローコード/ノーコードで拡張可能なコンテンツインテリジェンスプラットフォームを導入することで、企業のグループは、同僚が作成した学習済みの認知スキルを活用して、デジタルトランスフォーメーションジャーニーをさらに加速させることができます。

4

プロセスのばらつきやエラーを減らしてコンプライアンスを確保

インテリジェントかつ高精度なコンテンツ処理・ドキュメント処理を活用することで、組織は、人間がループ内にいるかいないかにかかわらず、ビジネストランザクションのストレート・スルー・プロセッシングを実行する自動化フローを設計することができます。これにより、誤字脱字や注意散漫などのヒューマンエラーを排除することができ、さらなるコスト削減や生産性の向上を実現することができます。どのプロセスも設計されたパスに沿って実行され、必要なチェックや承認もすべて通過し、さらにコンプライアンス規制によって課せられたプロセスのステップをスキップするようなこともありません。人間は、例外的なケースを処理したり、自動化されたプロセスの結果を必要に応じて検証したりするタスクに専念することができます。

5

競争に打ち勝つために、カスタマーサービスの品質を継続的に改善

コンテンツやドキュメント中心のプロセス自動化を成功させるには、さまざまな文書から意味を理解して抽出するための認知スキルが必要です。しかし、実際の現場での課題やバリエーションに対応するためには、モデルが新しいバリエーションや人間とのインタラクションから継続的に学習し、改善していくことが非常に重要です。新しい抽出モデルを学習し、既存モデルを継続的に改善し、結果をモニタリングしながら自動化を新しいユースケースに拡張することで、ビジネスアナリストはプロセスの自動化をさらに最適化し、新たなレベルのストレート・スルー・プロセッシングを実現することができます。さらにビジネストランザクションをより速く、より正確に実行することが可能になり、それを通じて顧客体験が最適化され、常に競争に打ち勝つ能力がもたらされます。

ABBYY Digital Intelligenceが、卓越した顧客体験のための新たな扉を開く

プロセスを改善し、顧客を喜ばせるためには、当て推量を伴うべきではありません。ABBYYのデジタルインテリジェンスプラットフォームがあれば、貴重でありながらも達成するのがなかなか難しい業務に関するインサイトを得ることができ、それにより真のビジネス変革が実現されます。デジタルインテリジェンスは、プロセスがどのように機能しているかをより正確に把握するためのデータへのアクセスと、それを促進するコンテンツへのアクセスを組み合わせた正しいアプローチにより、以下のような重要な事項において絶大な影響力をもたらしてくれます。顧客体験、市場競争における優位性、視覚化、コンプライアンス。

➔ ABBYYのみが、組織のDXにおけるインテリジェンス度を高めます。プロセスのパフォーマンスを完璧にするための方法については、abbyy.comをご覧ください。

ABBYY

詳しい情報については、www.abbyy.com/ja/digital-intelligence/をご参照ください。
お問い合わせは、以下URLに記載のABBYYまでお願いします：www.abbyy.com/ja/contacts。
© ABBYY 2020 ABBYYは、ABBYY Software Ltdの登録商標です。ここに記載されているその他すべての製品名および商標は、各所有者に帰属します。#12703

abbyy.com