

プロセスマイニングとタスクマイニング を組み合わせることで、 より優れたインサイトを実現

ABBYYがお答えするQ&A

はじめに

先日、ABBYYの最高技術・製品責任者であるScott Opitz氏に、タスクマイニングおよびプロセスマイニング技術の現状について話を聞きました。

タスクマイニングとも呼ばれるプロセスディスカバリーは、デスクトップエージェントを使用し、社員のデスクトップの業務プロセス遂行状況を理解します。プロセスマイニングは、ITシステムのイベントログを分析することで、プロセスを理解するものです。

どんなタスクマイニングおよびプロセスマイニングのプラットフォームにおいても、中核的な利点となるのは、ビジネスプロセス内の業務の流れや、関係する人、エンティティ、リソース、システムを理解できることです。

組織によっては、単にプロセスを文書化し、その適合性を保証するために、プロセスを理解したいと考えているかもしれません。しかし、昨今では、ほとんどの組織が、主にプロセスの最適化と自動化の可能性を見極めるために、プロセス理解に取り組んでいます。

タスクマイニングおよびプロセスマイニングのプラットフォームは、根本原因分析（RCA）やシナリオ・シミュレーションといった機能を提供し、プロセス・ドキュメント・ドキュメンテーション（PDD）のエクспортを可能にすることで、これらの目標達成に貢献します。後者は、Automation AnywhereやUiPathなどの自動化プラットフォームに直接インポートすることができます。

ABBYYは、タスクマイニングとプロセスマイニングを組み合わせた技術を提供する、数少ないベンダーの1社です。Timelineは、組織のデータ収集・変換・分析をサポートし、パイプライン全体の改善をサポートします。ABBYYはTimelineをインテリジェント文書処理プラットフォームに統合し、組織がコンテンツ中心のプロセスがどのように実行されるかを理解できるようにしました。

プロセスマイニングとタスクマイニングには、それぞれ異なる利点があります。その両方を採用することにはどのようなメリットがあるのですか？

タスクマイニングは、インテリジェント・オートメーション（IA）戦略を強化する手段として、より多くの企業が導入するようになり、急速に普及が進んでいます。タスクマイニングがあれば、プロセスをより深堀りして洞察できるようになります。これにより、組織は、人、データ、テクノロジー（レガシーテクノロジーや自社製テクノロジーを含む）が組織全体でどのように連携しているかを詳しく理解することができます。それを通じて企業は、タスクの遂行状況をモニタリングし、可能な限りこれらのタスクの改善・自動化を図ることができます。タスクマイニングとプロセスマイニングの相乗効果により、企業規模でのプロセス・インテリジェンスが可能になります。ビジネスリーダーは、そこで得られたビジネスオペレーションに対する真の可視性を通じて、プロセスの最適化、コンプライアンス、インテリジェント・オートメーションを促進することができます。

組織は、包括的なプロセス理解に向けた投資をする前に、プロセスマイニングまたはタスクマイニングのどちらか1つから始めるべきでしょうか？

重要な事実に基づく計画なしにプロセス改善を進めようとする、組織は市場投入までの時間の問題や高い機会費用に直面することになります。

組織は、自分たちにとって何が重要なのかを考えることから始めるべきです。タスクマイニングだけでは、プロセスの完全な遂行状況を包括的かつ全体的に把握することはできません。逆に、プロセスマイニングだけでは、自動化の機会を特定するために必要な、タスク実行に関する詳細なインサイトを得ることはできません。

両者を組み合わせることで、インテリジェント・オートメーションの成功に不可欠な360度の視点と深い理解を得ることができるのです。真のプロセス・インテリジェンスを実現するためには、複合的な提案が必要だと考えており、これまでのところ、お客様もこのアプローチに賛同してくださっています。

ABBYYは、タスクマイニングとプロセスマイニングの両方に同じ分析エンジンを使用しています。それは、クライアントがプロセス全体を理解するうえで、どのように役立っているのでしょうか？

ABBYYのタスクマイニングおよびプロセスマイニングソリューションには、人工知能（AI）を採用しています。これにより360度の視点からビジネスオペレーションを可視化し、人、プロセス、コンテンツから得たインサイトを組み合わせることができるようになります。これは、手動分析のような従来のアプローチを凌駕し、データを使ってビジネスプロセスを専門的に理解し、完全に可視化するものです。プロセス・インテリジェンスにより、ITシステムのあらゆる組み合わせからデータを抽出し、それをデスクトップ上のユーザーエクスペリエンスと組み合わせ、エンドツーエンドのプロセスをプロセスのデジタルツインとして再現することができます。つまり、プロセスの流れ、ボトルネック、パスのバリエーションを自動的に可視化し、データに基づいた改善提案を行うことができます。

在宅勤務者の多いハイブリッドワークフォースの場合、プロセス理解が特に重要になるのはなぜでしょうか？

リモートワークやハイブリッドワークの環境が整う中で、効率の悪いプロセスがどれほどまでに、社員と顧客の両方にエラー、遅延、不満を引き起こしているのかが明らかになってきました。人材不足もあり、企業は最大限の効率で事業を展開することが求められています。プロセスマイニングおよびタスクマイニングの力を借りれば、IT部門やマネジメントチームの盲点をなくし、プロセスやオペレーションが実際にどのように機能しているかを確認することができます。

プロセスのインサイトを得心するために、すべてのユーザーの記録を取る必要があるのでしょうか？

どんな組織にも高い業績を上げるスタッフがあります。チームには、生産性で同僚を大きく引き離すメンバーもいれば、遅れをとってしまうメンバーもいます。1~2人のスタッフしか分析しない場合、トレーニングの課題をはじめ、ショートカットやホットキーの使用状況、自動化で考慮されていない特定のユーザーからの想定外を見落とす可能性があります。

人間が仕事を完了する場合、人それぞれの方法が存在します。その多様な方法に目を向けることは、組織が変革に向けて計画する最善の「ハッピーパス」を見出すのに役立ちます。多様なユーザーを対象にすることは大事ですが、全員を対象にする必要はありません。

代表的な例となるユーザー／ケースの記録を取るのがベストでしょう。

タスクマイニングとプロセスマイニングを組み合わせたプロセスの主な成果は、やはり自動化でしょうか？なぜ、1つのデータセットだけを使うと、全体を取り上げた場合に比べて不利となるのでしょうか？

自動化は、複数のシステム、部門、プロセスグループにまたがっています。プロセスのライフサイクル全体における自動化の複雑な詳細と影響を理解しないことで、間違いを犯す危険性があります。測定しないものは改善もできないので、自動化する前にプロセスがどのように機能しているかを包括的に理解することが極めて重要です。自動運転車を、現実世界のシミュレーション訓練を一度も行わずに、いきなり公道で走らせることを想像してみてください。少し大袈裟かもしれませんが、多くの組織が自動化でやっていることは、まさにこれなのです。失敗するのは、成功時の測定をしなかったり、システムが安定していること（異常になっていないこと）をモニタしていないためです。

では、クライアントがプロセス全体を把握せず場当たり的なプロセス自動化しないようにするために、どのような工夫をすべきですか？

複数の部門にまたがり、サイロ化したバックエンドシステムの中で、プロセスがリアルタイムでどのように機能しているかを理解することは、多くの組織にとって大きな課題となっています。これまで企業は、手作業と、第一世代のプラットフォーム（初期のプロセスマイニングやビジネス・インテリジェンスなど）を組み合わせて、プロセスのインサイトを得ようとしてきました。ですが、それでは時間やコストがかかり、エラーも発生しやすいことが実際の経験から分かっています。インテリジェント・プロセス・オートメーションに対する需要と期待が高まるにつれ、ベンダーや導入組織は、実装前のタスクマイニングや現状のベンチマーキングに必要な時間と労力を把握することで自動化の優先度が制限されていることに気付き始めています。「次に何を自動化すべきかを知り、その理由まで突き詰めるにはどうしたらいいのでしょうか？」

自動化を導入する前に、スタッフがどのように働き、プロセスがどのように実行されているかを全体を理解しなければなりません。そのためには、ビジネスプロセスとそれを推進するタスクをエンドツーエンドで完全に可視化することが必要です。プロセス全体を可視化して分析できれば、どのプロセスに自動化のメリットがあるのか、またその理由は何なのかを容易に特定することができます。もしプロセス自体にすでに欠陥があり、場当たり的な自動化によりそのプロセスの欠陥をさらに悪化させる事も想定されます。

プロセス・インテリジェンスは、組織がデジタル・トランスフォーメーションや自動化の取り組みを行う上で、最も影響の大きいプロセス・インスタンスを容易に特定・定量化し、そこにターゲットを絞るのに役立ちます。

タスクマイニングとプロセスマイニングのデータを組み合わせることで、他の下流工程にどのような影響を与えるのでしょうか？例えば、適合性検査などの分野ではメリットがあるのでしょうか？

タスクの分析レベルを上げると、より高度なデータを記録することができます。

カスタマイズされた記録により、エージェントはタスクの実行中に発生したすべてを追跡できるため、各タスクの実行方法に関する情報を復元することができます。同じタスクでも、実行するステップ、費やした時間、失った時間など、各リソースによってアプローチが異なる場合があります。

タスクマイニングとプロセスマイニングを組み合わせたアプローチに対して、クライアントはどのような反応を示していますか？

お客様の多くは、人と自動化を繋げることを望んでいるようです。

やはり何と言っても、人、プロセス、データの交わりを理解することが、真のビジネス変革の出発点なのです。ABBYY Timelineではプロセスマイニングとタスクマイニングを組み合わせ、生産の自動化をモニタリングします。そのシームレスな方法を取り入れることで、開発者やビジネスリーダーは自動化の可能性を完全に把握し、チャンスに迅速かつ効果的に対応できるようになります。

プロセス理解は、ABBYYで行っている文書理解や文書処理といった他の作業とどのように関わっているのでしょうか？

インテリジェント文書処理（IDP）とプロセス・インテリジェンスは、どちらもインテリジェント・オートメーション（IA）戦略を成功に導くうえで不可欠な要素です。今日、一般的なIAスタックには、IDPとプロセスマイニングの両方が、自動化プラットフォームと組み合わせられています。IAスタックを構築する際、1つのプロバイダーのエコシステムに縛られるのではなく、良いものを組み合わせ、いわゆる「いいとこ取り」のアプローチが最も生産的であることが実証されています。

ABBYYの目標は、クラス最高のIDPとプロセス・インテリジェンスを提供し、お客様のビジネス目標達成に貢献することです。ビジネスプロセスの約8割は文書が主体になっていると言われています。プロセスとその原動力となる文書の両方に対するインサイトを組み合わせることで、全く新しいレベルの可視性がもたらされ、お客様は自動化プロジェクトのROIをより早く達成することができます。さらに、スタッフの効率性や満足度も向上します。

タスクマイニングとプロセスマイニングの組み合わせにより、どのような事が可能になるのでしょうか？

人、プロセス、データの交わりを理解することが、真のビジネス変革の出発点となります。ユーザータスクデータ、システムログ、ビジネスデータを結びつけて新たな情報を導き出す能力があれば、組織はプロセス上の問題を減らしてカスタマーサービスの品質をさらに高め、デジタル・トランスフォーメーションを加速できます。

これからの働き方には、もっと流動的に仕事をするのが求められています。多くの人々、機械、インタラクションが交差する中で、業務をどのように遂行すべきかを考え直さなければなりません。業務を各タスクに細分化し、仕分けることは、人間と機械の持続可能なハイブリッドワークフォースを実現する最善の方法です。

最後に

タスクマイニングとプロセスマイニングを組み合わせれば、補完的なデータを用いてプロセスをより包括的に洞察できるため、プロセス全体に対する理解が深まるはずです。NelsonHallは、以前からこれらの技術が同じソリューションとして提供されることを期待していました。ABBYYのようなベンダーが複合的なソリューションをいち早く提供することで、プロセス理解市場は自動化とプロセスの最適化という課題に、より効率的に対処することができるようになるでしょう。

NelsonHallについて



NelsonHallは、世界を代表するアナリスト企業で、デジタル・オペレーションの変革において、さまざまな組織が「それを可能にする技術」の理解を深められるよう取り組んでいます。米国、英国、ヨーロッパ大陸、インドに所在するアナリスト達と共に、NelsonHallは、パイサイドの企業が潤沢な情報を基に迅速に意思決定ができるよう、市場やベンダーに関する詳細かつ重要な情報を提供しています。また、ベンダー向けには、市場の動向やユーザーのニーズに関する詳しい知識を提供し、市場開拓戦略を強化するためのサポートも行っています。NelsonHallの調査は、厳密な一次調査を基にしており、分析内容の質と深さ、洞察力において高い評価を受けています。