Take the Robot out of Your Employee with RPA & IBM Automation

Kramer Reeves
Director,
Global Marketing, IBM Automation,
IBM Corporation

IBM Cloud

デジタル・オートメーションにより、業務の担当者が優れた顧客体験を大規模に構築することが可能に

スムーズな融資の組成

- 数時間かかっていた承認処理を数分で完了（5年前と比べて1/10に短縮)
- アナリティクスと機械学習により顧客体験を向上

請求処理の自動化

- 透明性と即時可視化を担保しながら迅速な保険の支払いを実現
- 機械学習とAIにより詐欺や不正使用を認知し、迅速なトラッキングを実現

ヘルスケア管理の最適化

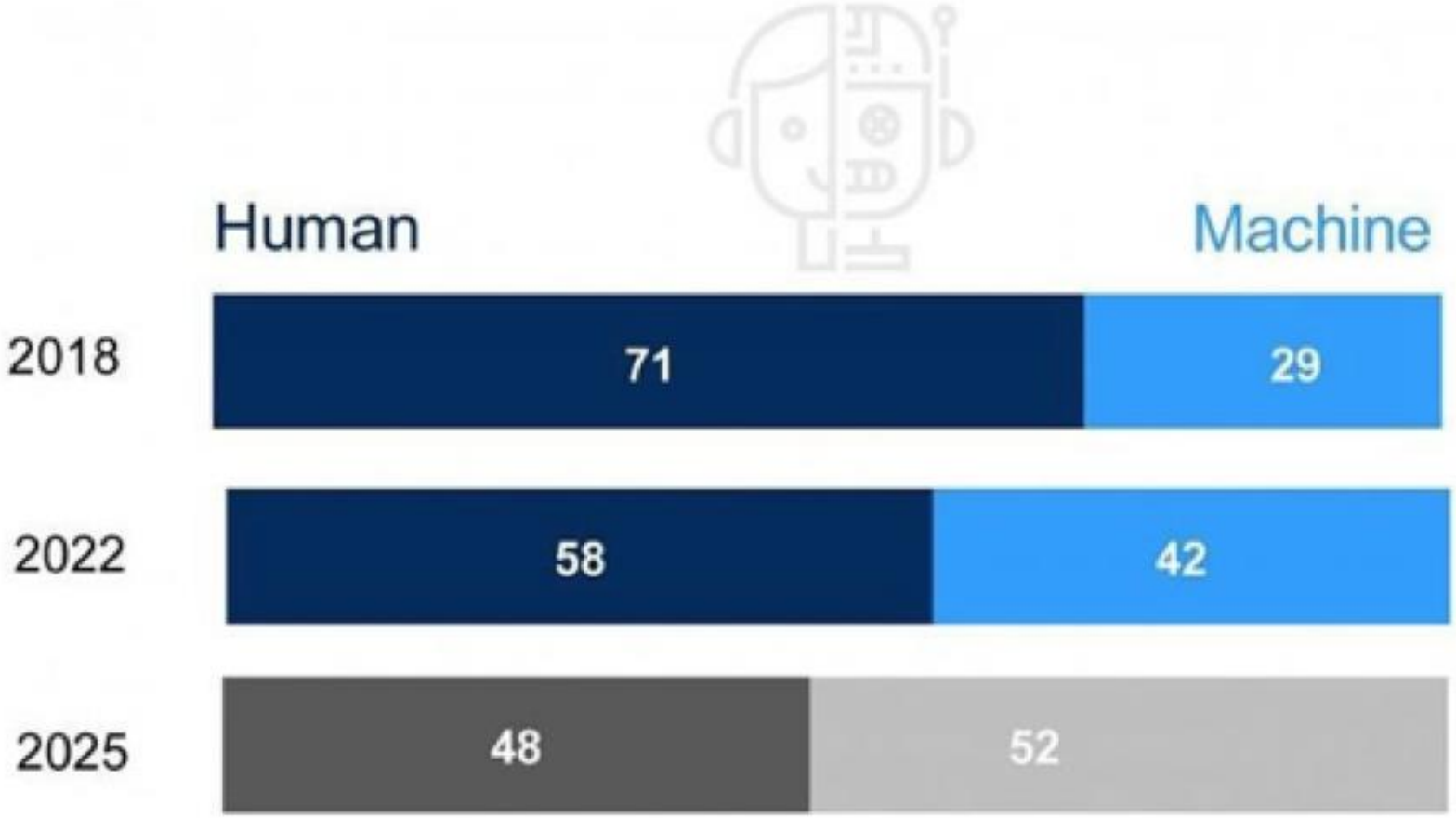
- 患者や設備のスケジュール管理等の定型業務の自動化
- アナリティクスと AIにより無駄なヘルスケア・リソースを最小化

IBM Cloud © 2019 IBM Corporation

既存の作業における人と機械の割合

オートメーションの割合

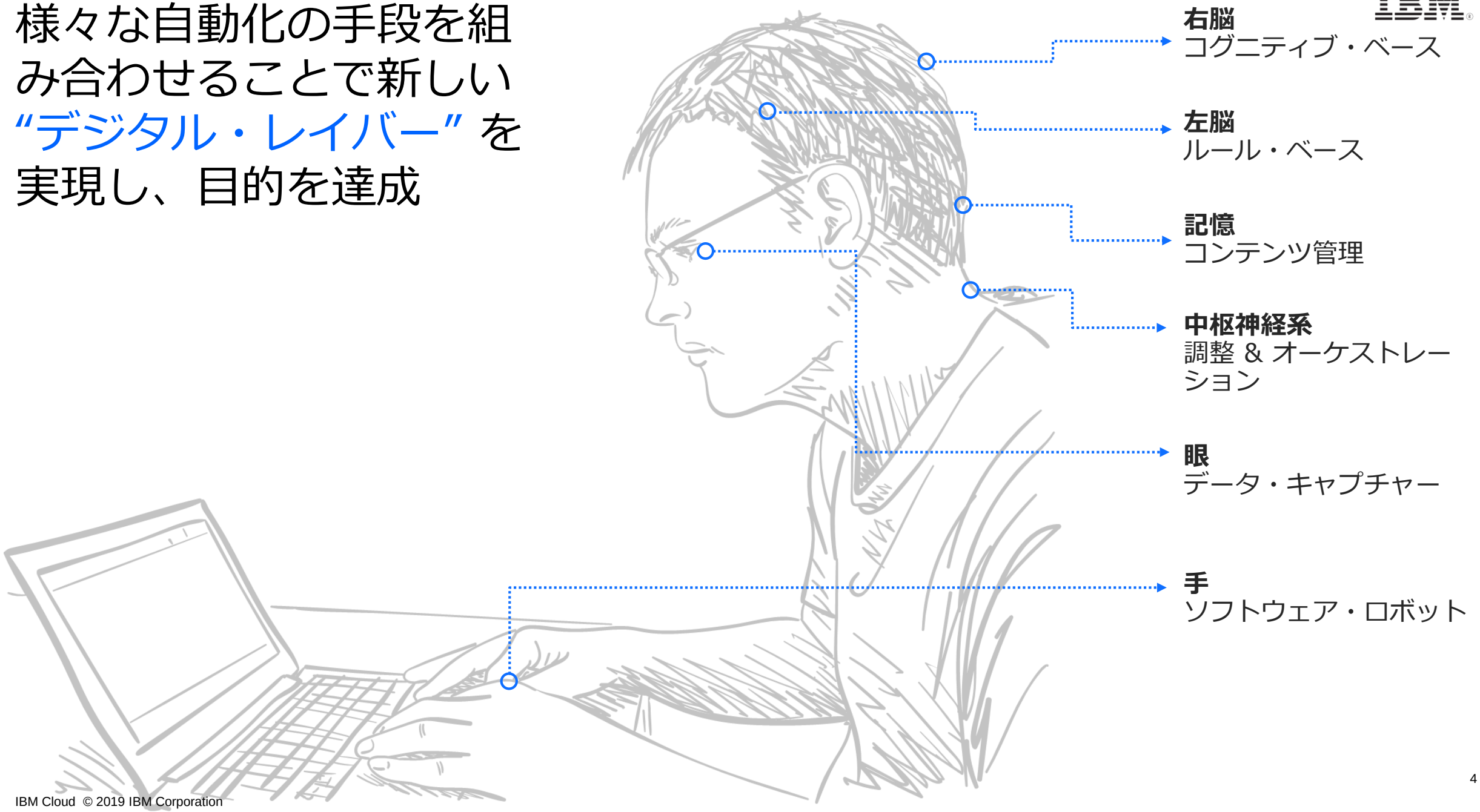
作業時間の比率(%)



IBM Cloud © 2019 IBM Corporation

出展： http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf

様々な自動化の手段を組み合わせることで新しい“デジタル・レイバー”を実現し、目的を達成



右脳
コグニティブ・ベース

左脳
ルール・ベース

記憶
コンテンツ管理

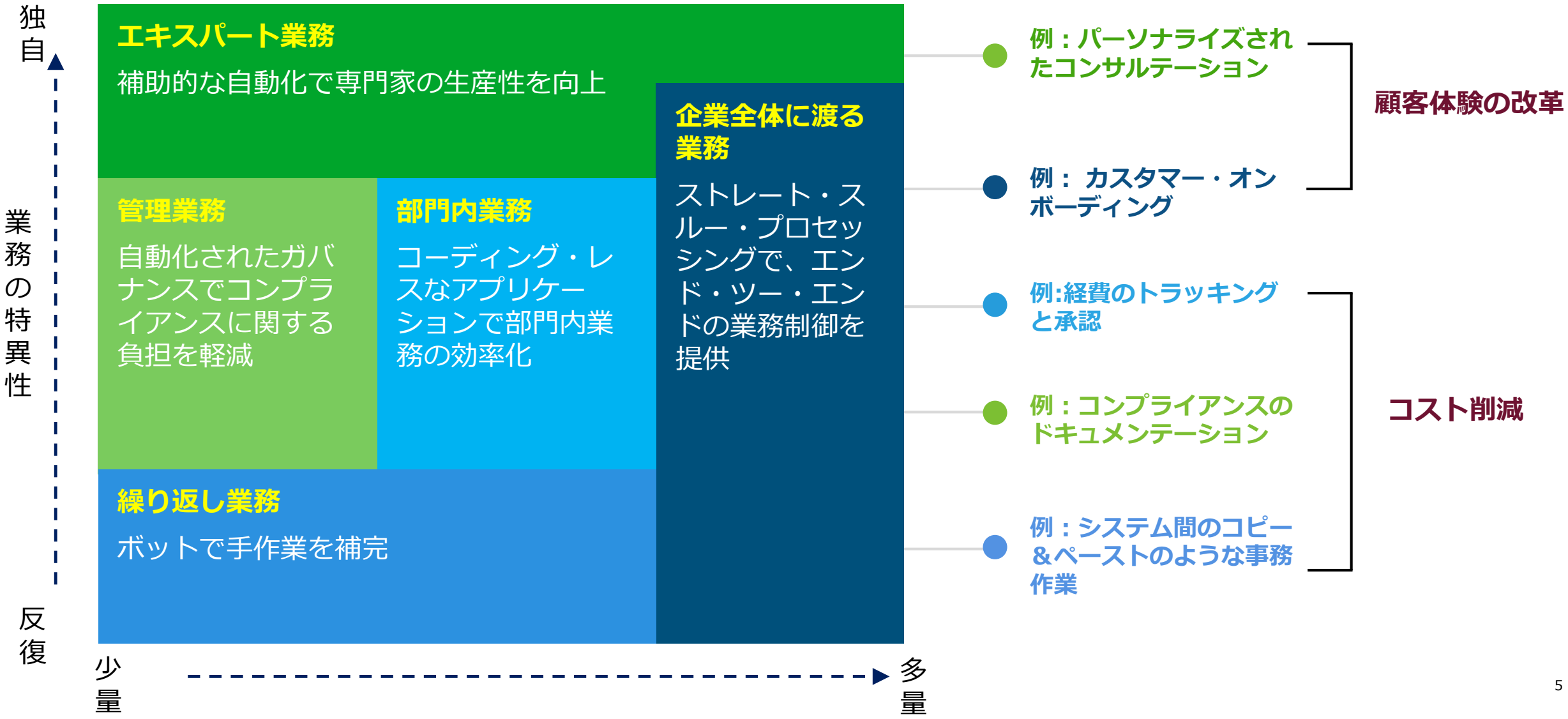
中枢神経系
調整 & オーケストレーション

眼
データ・キャプチャー

手
ソフトウェア・ロボット

IBM Cloud © 2019 IBM Corporation

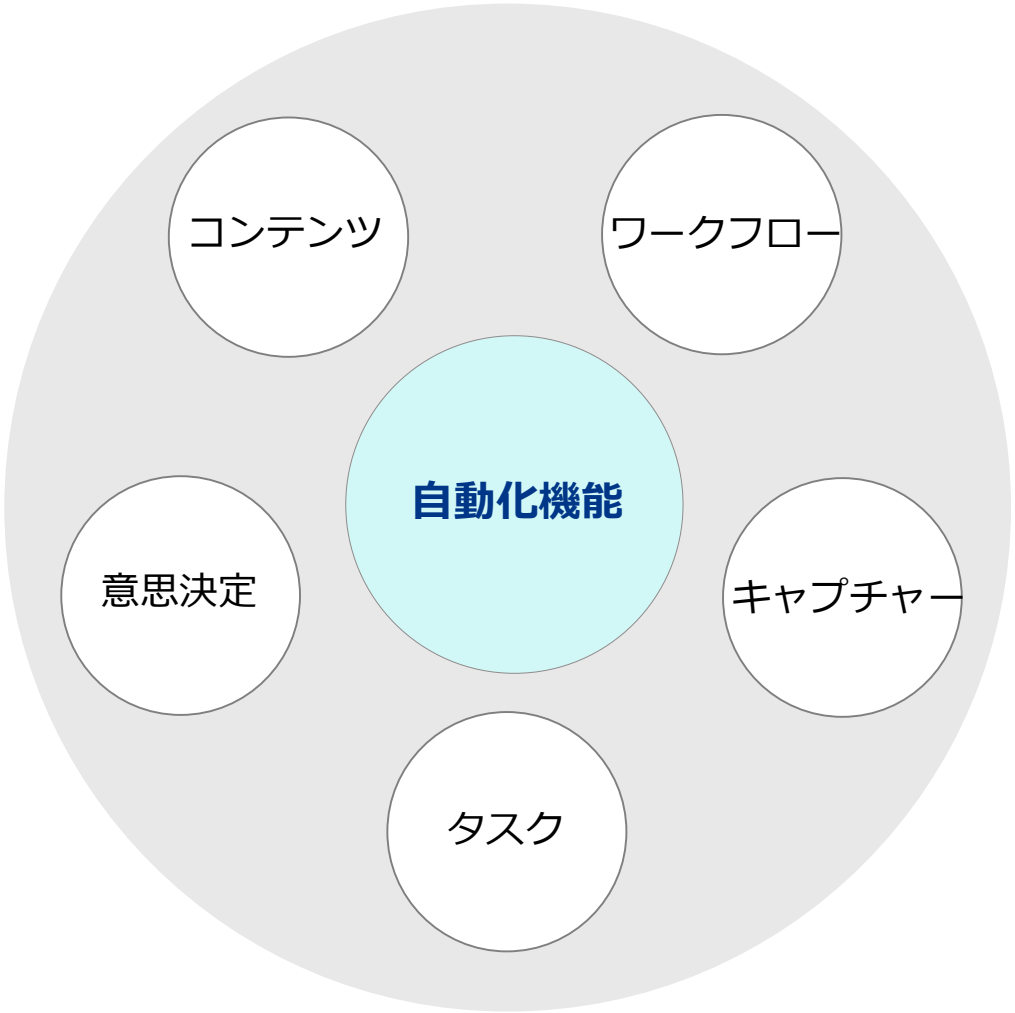
自動化は、顧客体験の改革とコスト削減を実現しながら、従業員あたりの売上高を最大化する



あらゆる働き方で成果を出すには、鍵となる5つの機能が必要

成果

- 社員の生産性向上
- エンド・ツー・エンドの業務制御を提供
- 部門内業務を削減
- コンプライアンスに関する負荷を軽減
- ボットで手作業を補完



IBM Cloud © 2019 IBM Corporation

今、自動化の最前線にいるのは「インテリジェンス」

インテリジェントな自動化がナレッジワーカーを支援

情報収集	状況把握	最善の行動を決定
ナレッジワーカーの時間の19%が情報検索と情報収集に費やされている[1]		最初の対応で問題が解決すれば、顧客離れの67%を防ぐことができる
	8000億ドルの市場において、パーソナライゼーションを正しく使用した15%の企業は収益を向上	

[1]McKinsey, 2012
[2]BCG, 2017
[3]ThinkJar, 2017

IBM Cloud © 2019 IBM Corporation

自動化プラットフォームでの業務のインテリジェンス

Business Automation Insightsを使うことで、自動化プラットフォームで実行中のビジネス・オペレーションの可視化と深い理解が可能に

収集
DBAコンポーネントの複数インスタンスの詳細なビジネス・データを把握し、データレイクに蓄積

可視化
事前定義した、または、ユーザーがカスタマイズしたダッシュボードにより、業務部門のマネージャーにリアルタイムの可視化を提供

計測
収集したビジネスとオペレーションのメトリックに基づき、データを関連付け、計測する

学習 & 手引き
データ・サイエンティストがオペレーションのデータレイクに機械学習を適用し、業務部門のマネージャーとナレッジワーカーに対して推奨を提供することで、オペレーションの成果を向上

オペレーションにて生成されたデータを装備することで、
自動化の中で大規模にAIを適用するための基礎データとなる

IBM Cloud © 2019 IBM Corporation

DBAにおけるIBM AIストーリーの3つのキー・コンセプト

Put AI to Work

ビジネス・オペレーションを変革するために、隠れたインテリジェンスを見つける

- 将来の結果を予測し形づくる
- 社員が価値の高い仕事ができるよう最適化
- 意思決定とビジネス・プロセスの自動化
- 新しいビジネス・モデルを再考

The AI Ladder

AIへの旅を加速する規範的なアプローチ

INFUSE – 信頼性と透明性のあるAIを運用

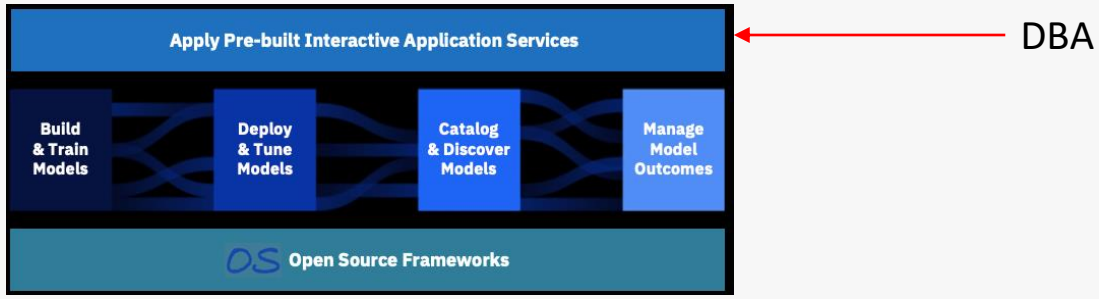
ANALYZE – あらゆる箇所にAIによる洞察を

ORGANIZE – 信頼できる分析の基礎を構築

COLLECT – データをシンプルかつ利用可能に

Data of every type, regardless of where it lives

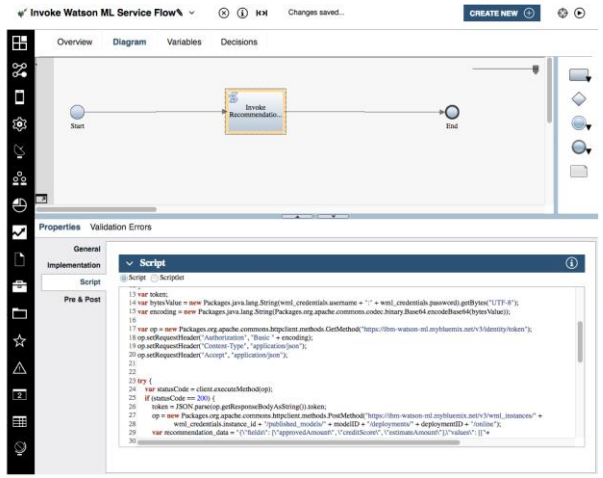
IBM AI ポートフォリオ



ビジネス・オペレションにインテリジェンスを追加

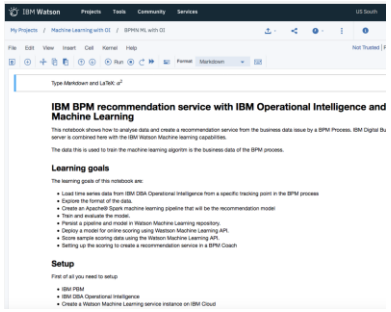
データの活用

Process Designer



機械学習

IBM Watson Studio

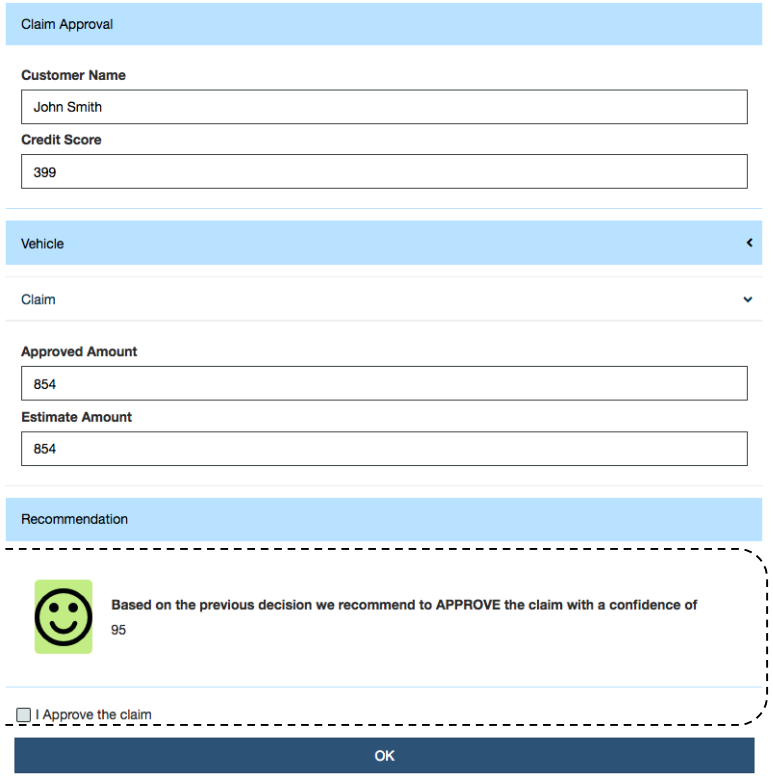


Watson Studio Notebook (サンプル)

機械学習モデル (サンプル)

DBA

機械学習による推奨を実行



…

お客様のデータレイク

＋

IBM Watson Machine Learning

＝

IBM Business Automation Insights

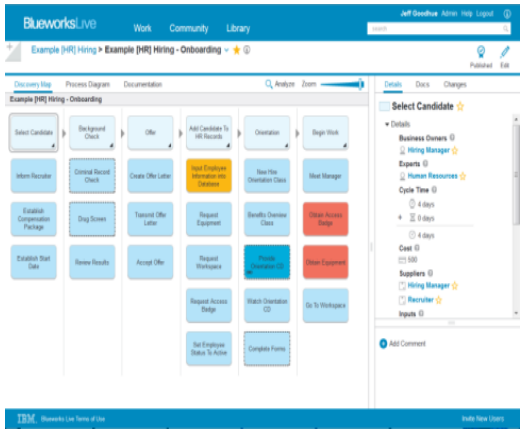
IBM Cloud © 2019 IBM Corporation

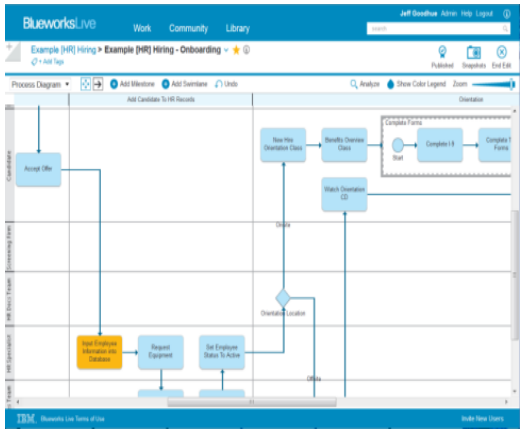
モデリング：IBM Blueworks Live

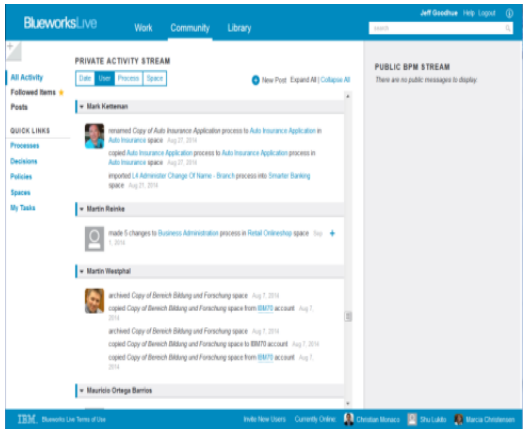
初心者に使いやすく、エキスパートも満足する豊富な機能を提供

～プロセス・マッピングを学んでいる人には簡潔なビューを提供する一方で、優れたプロセス分析機能も提供

- **いつでもアクセス可能** – ブラウザーからプライベート・クラウドのアカウントにアクセス
- **文書化** – 複雑なプロセスの発見・モデリング・文書化を実現
- **コラボレーション** – チームにまたがったコラボレーションとコミュニティの活用により、プロセスを向上
- **信頼できる情報源** – 権限で管理された、1つに集約されたプロセス・レポジトリーを共有
- **ガバナンス** – プロセスに対して承認プロセスを定義

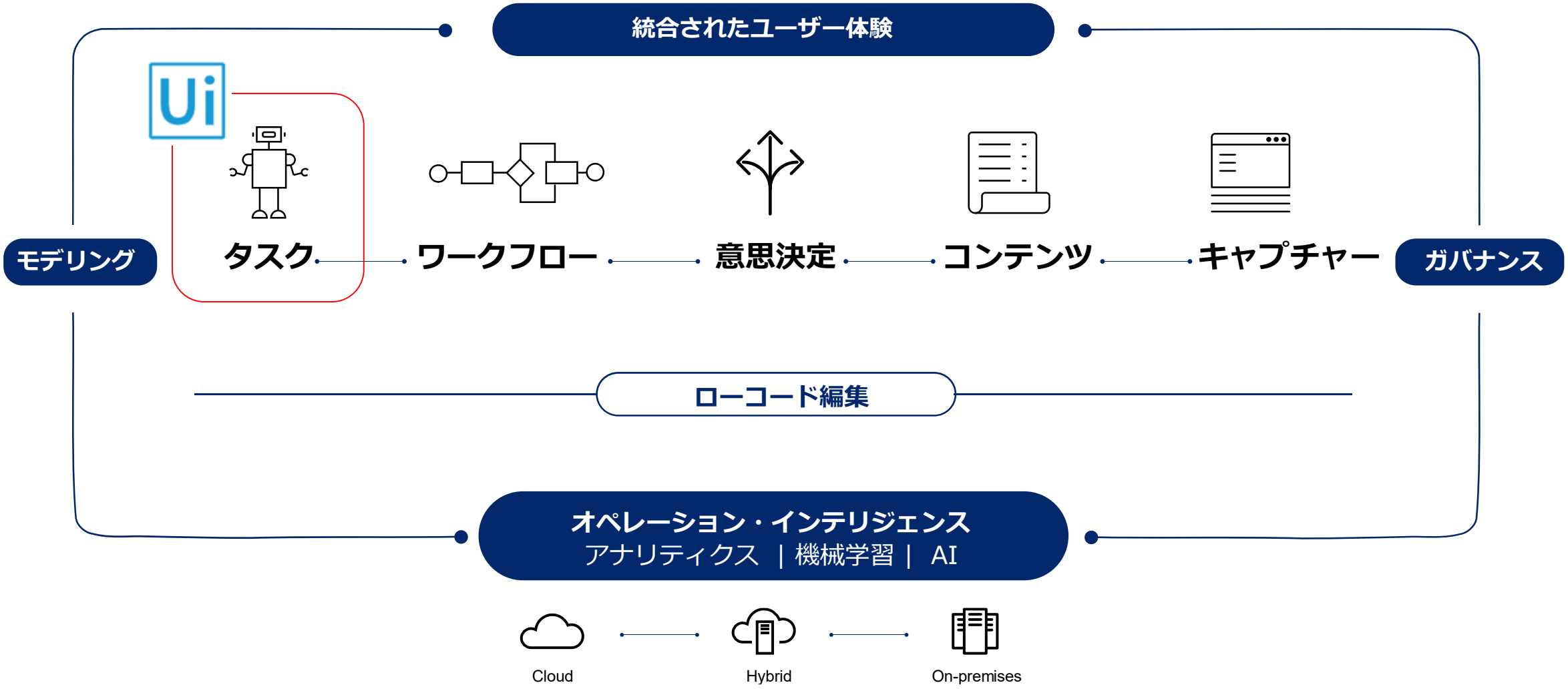






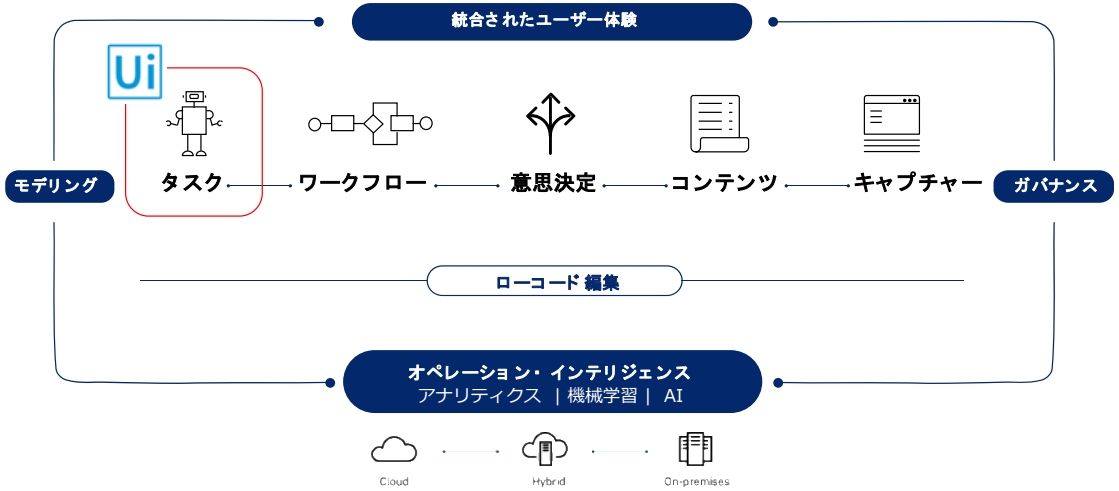
IBM Cloud © 2019 IBM Corporation

統合プラットフォームにおける UiPath & IBM の自動化機能



IBM Digital Business Automation と UiPath の技術的連携

- 今回の技術的連携により、UiPath RPA と IBM DBA のローコード・ツール (ワークフロー、意思決定、キャプチャー）を統合
- お客様に、定型作業だけでなく、あらゆる働き方に対応する自動化プラットフォームを提供
- UiPath RPAを使用してさらに自動化を推進するには、 UiPath Go! から IBM アクティビティ・セットをダウンロードしてください



IBM Cloud © 2019 IBM Corporation

UiPath RPAとIBM DBAはあらゆる働き方に自動化機能を提供

眼 + 手

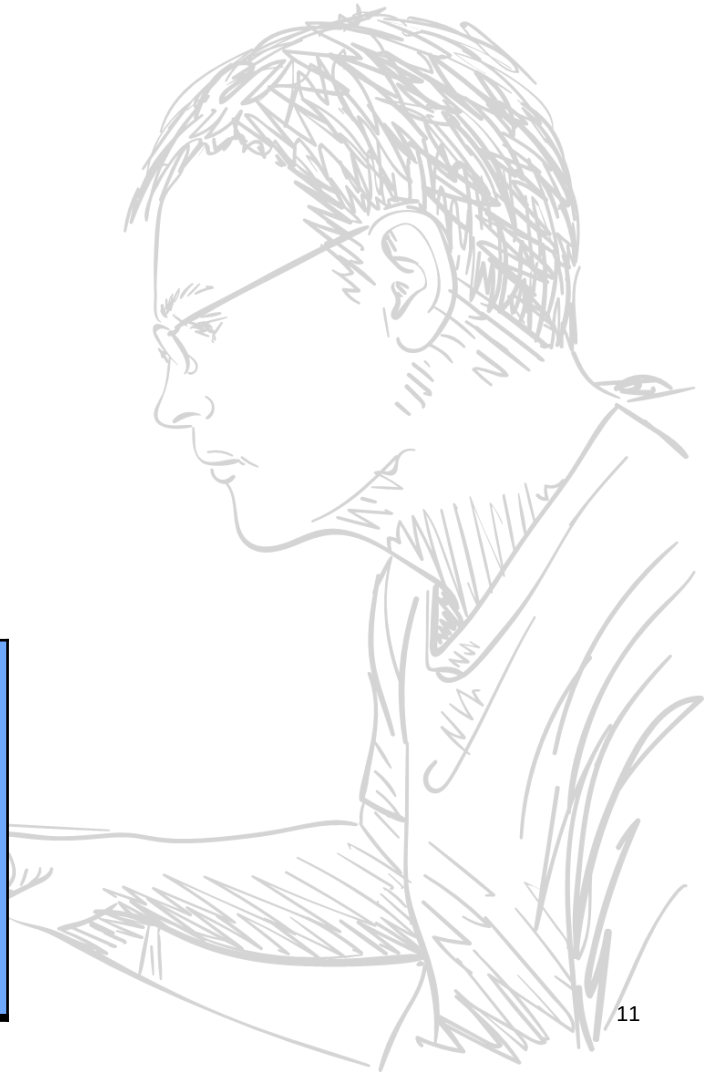
- 非構造化コンテンツからの情報の抽出と処理
- **例：**請求書データを契約書と解釈して照合
- データ・キャプチャーとコンテンツ管理によりRPAの価値を拡大

左脳 + 手

- 反復的なタスクから複雑なルールを分離
- **例：**注文入力中の割引の計算
- 意思決定管理によりRPAの価値を拡大

中枢神経系 + 手

- 反復作業と知識作業の適切なバランスを調整
- **例：**クレームの例外を大量に処理
- ワークフローによりRPAの価値を拡大



IBM Datacap

IBM Operational Decision Manager

IBM Business Automation Workflow

UiPath **Go!** にある**IBMアクティビティ・セット**で自動化を推進

RPAへの投資から更なる価値を引き出すには？

IBMはお客様の成功を支援します – RPAへの投資から更なる価値を引き出すには、IBMの専門家との相談会に今すぐお申し込みください

ibm.biz/automation

IBM Digital Business Automation お客様事例

PNC銀行

- 銀行が手動で確認する必要があった融資の申し込み数を80%削減
- 顧客の360°ビューを実現
- 様々な事業部門で50の業務プロセスを自動化

- **ソリューションの中で使われている IBM Digital Business Automation 製品：** Business Process Manager, Content Manager OnDemand, Operational Decision Manager, FileNet Content Manager, Content Navigator, Blueworks Live

ガリシア銀行

- 24時間かかっていた信用取引申請の即時承認を実現
- 変革により業務のペーパーレスを実現
- 1週間で新しいデジタル・プロセスを構築・展開

- **ソリューションの中で使われている IBM Digital Business Automation 製品：** FileNet Content Manager, Content Navigator, Datacap, Blueworks Live, Business Process Manager, Operational Decision Manager

オタワ病院

- 病院での患者の流れを改善
- 電子的な診察サービスの提供により、素早い診察と治療を実現
- 手術室の準備の精度が向上

- **ソリューションの中で使われている IBM Digital Business Automation 製品：** Blueworks Live, Business Process Manager, Operational Decision Manager, Content Manager

次のステップ – RPAから更なる価値を引き出すには

- **オートメーション戦略立案セッション**にご参加ください
- **UiPath Go!**からアクティビティ・セットをダウンロードして、UiPathとIBM Automationの連携をお試しください

IBM Cloud © 2019 IBM Corporation