

IBM Lead to Cash

データ分析、オートメーション、
AI を用いた動的でリアルタイムの
最適化によりパフォーマンスを変革



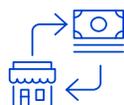
あらゆる顧客とのやりとりの価値を最大化することができるでしょうか？

Lead to Cash ワークフローは、確実に企業の中核に位置付けられていますが、販売者と顧客の必要とする価値を提供しているのでしょうか？ 答えは、おそらく「No」でしょう。なぜなら、真に顧客優先に焦点を当てたチームとプロセスになっていないからです。データはサイロ型で断片化されていることが多く、そのため、価値を測ることが困難になっています。Lead to Cash ワークフローをモダナイズすることで、これまで以上に迅速に洞察を得ることができるようになります。販売者が顧客データと製品データをすぐに利用でき、顧客とのやりとりを最大化することができたり、必要に応じて顧客がセルフサービスで対応を得られるとしたらどうでしょうか。IBM® Lead to Cash ワークフローを実装すれば、すべて実現できます。

ワークフローは、組織内で物事を実行する方法です。

では、インテリジェント・ワークフローはどう違うのでしょうか？

インテリジェント・ワークフローには、予測的、自動化、アジャイル、透過的という特徴があります。インテリジェント・ワークフローは、経理財務プロセスを短期間でデジタル変革に適応させることができ、販売者、サポート部門、顧客、パートナーにより大きな価値を提供します。このプロセス変革により、チームの専門知識を AI やオートメーションなどの先進テクノロジーと組み合わせることが可能になり、また、企業内のデータと外部のデータを結合することもできるようになります。しかも、すべて任意のクラウド・プラットフォーム上で実現できます。



IBM Lead to Cash ソリューションは、次のような成果をもたらす可能性があります。

- キャッシュ・フローが30%改善¹
- お客様満足度が35%向上¹
- 営業効率が25%向上¹

IBM Lead to Cash プロセスは、インテリジェント・ワークフローをベースにしたスマートなパイプライン・アクセラレーター



顧客中心に設計されたインテリジェント・ワークフローにより業界をリード

IBM Lead to Cash インテリジェント・ワークフローは、機械学習、自然言語認識、ロボティック・プロセス・オートメーション (RPA) などの最新技術を用いて、バック・オフィス、ミドル・オフィス、フロント・オフィスのプロセスを強化します。販売プロセス全体が完全に可視化されれば、エンドツーエンドで戦略的なビジネス価値を実現することができます。これにより、キャッシュ・フローを維持しながら、継続的に支払いサイクルを早め、クローズまでの時間を短縮することができます。インテリジェント・ワークフローはデータのサイロを解消し、販売収益の減少やキャッシュ・フローの停滞、理想的とは言えない顧客体験を改善することができます。



プロセス中心の変革はインテリジェント・ワークフローで実現

IBMは、プロセス変革アプローチ、豊富なドメインと業界の専門知識、IBM Benchmark Wizard 等のツール、コンポーネント・ビジネス・モデルを適用して成熟度評価を行い、変革のロードマップを策定します。次に、お客様の既存のインフラストラクチャー上にモジュール化したソリューションを実装したインテリジェント・ワークフローを構築することで、業務の効率を向上します。これにより、柔軟性が増し、変化に対応でき、プロセスが統合され、履歴データをリアルタイムに適用できるようになります。



Dynamic Deliveryフレームワークがレジリエントなオペレーション・モデルを提供

IBM Services® Dynamic Delivery により、レジリエントなデリバリー・モデルの中で、自律的で強力な、モチベーションの高いクロス・ファンクショナルなチーム文化が創造されます。AI 対応ツールが実装され、移行時のデータ管理が可能になります。IBM のアジャイルな働き方は、継続的改善の文化と、柔軟なオペレーション・モデルを構築するのに役立ち、コスト削減と効率の向上をもたらします。



IBM のアジャイルな人材は、ドメイン、業界、テクノロジーに関する豊富な専門知識を所有

IBM は、変化するビジネス環境やテクノロジーの進歩に合わせて、常にドメイン、業界、テクノロジーのスキルを更新する優秀な人材を擁しています。IBM が提供する、AI を活用しパーソナライズされたラーニング・システム FutureSkills+ により、継続的学習曲線の一部として必要になるスキルの特定と習得ができます。



The IBM Garage™ メソッドが、インテリジェント・ワークフローの共同設計と共創を促進

The IBM Garage™ メソッドは、価値のある革新的な変革を迅速に実現するために役立つIBM独自のフレームワークです。IBM がお客様の構想に合わせて共同作業を行う際、IBM のエキスパートや IBM ビジネス・パートナーのドメイン・エキスパートと協力し、お客様のLead to Cashの実現を推進します。IBM は、最高クラスの標準に対応した4,000 を超えるプロセス・マップを備え、12,000 人を超える強力なLead to Cashの専門家コミュニティにより、お客様の課題を解決します。



IBM Garage メソッドロジーは、次のような真の価値を提供します。

- イノベーションのアイデアを10倍創出
- 価値実現までの時間を67%短縮
- 平均 ROI が102%²



差別化要因： IBM Lead to Cash の特徴

最先端テクノロジーの活用：

最先端テクノロジーのプロバイダーとして認知されている IBM は、AI オートメーションなどの最新技術を統合し、お客様固有のワークフローの構築を支援します。

価値の増幅：

多くのプロセスとタスクが統合されることにより、より大きな推進力と価値を生み出すインテリジェント・ワークフローをお客様と共に構築します。

優れた可視性の構築：

お客様と共に Lead to Cash インテリジェント・ワークフローとプロセスの全体にわたって透明性を確保することで、重要となる可視性、効率性、柔軟性、コラボレーションを実現します。

拡張性のあるイノベーションと変革：

戦略策定から実装までお客様と協業することで、企業全体に拡大可能なイノベーションと変革を実現します。進捗を追跡し、従業員体験を改善して、お客様と協力して市場に向けたソリューションを提供します。



IBM自身が、IBM Lead to Cash インテリジェント・ワークフローを使用した変革を行ったことにより、トランザクション時間が大幅に短縮されることが実証されました。 [事例を読む](#)。

IBM の経験から得られるメリット： IBM Lead to Cash ワークフローの3つの原則

ポジティブなステークホルダー体験を強化

Lead to Cash 全般におけるプロセス統合と実装が優先事項となります。お客様のバリュー・チェーンのユーザーは、一貫性のある自動化された Lead to Cash プロセス管理からメリットを得られます。これらのプロセスには、見積もり作成、契約と注文管理、請求、回収とクレーム管理、決済などのプログラムが含まれます。データ、AI、テクノロジー、オートメーションを使用して業務プロセスのプラットフォームを構築することで、ユーザーが複数システムのインターフェイスを管理したり、遷移したりしやすくなります。

価値実現へのスピードを加速

IBM はプロセスの視点から Lead to Cash プラットフォームを事前構築しており、さまざまな業界の顧客向けにカスタマイズと調整を行います。IBM Garage メソドロジーを使って、短期間でカスタマイズ可能なアセットをお客様と一緒に調整します。

インパクトに備えた管理

IBMの構想は、プロセス・プラットフォームがデータ、AI、分析機能を使い、自動でプロセス・エンジンになることです。唯一の例外は、キャッシュ・フローやサービス・コストなど、お客様にとって最も重要な成果を得るために、人間の従業員が管理する部分でしょう。

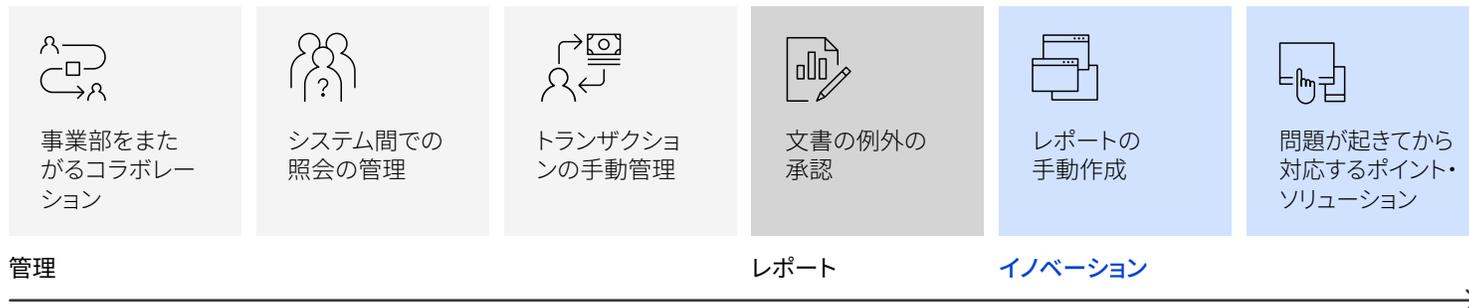
このプラットフォームは、ユーザーのニーズに焦点を当てることで業務プロセスを強化します。以下を活用したIBMのイノベーションがこのプラットフォームを支えています。

- 非構造化データと構造化データ
- タスクとアクションを承認または解決するインテリジェントなルーティング
- 照会管理でユーザーを補助する仮想エージェント
- データの傾向を履歴分析するコグニティブ・アドバイザー
- (必要に応じて) 実行可能な洞察のためのソーシャル・ドメイン

バックオフィス業務、再構築

事務作業時間の縮小、イノベーションの時間の拡大

IBM Lead to Cash 実装以前



IBM Lead to Cash 実装後



お客様事例

01

IBM自身の財務プロセスと調達プロセスを再構築

課題: IBMのような複雑なマトリクス組織にわたる長いプロセスとサイロ化されたコミュニケーションは、見積もりや契約に時間がかかり、顧客にフラストレーションを与える可能性があります。大企業で複雑な業務プロセスを再構築することは、大がかりな仕事です。プロセスをモダン化して結果が出るには数ヶ月、あるいは数年かかるだろう、と考えていました。

ソリューション: IBMのチームは、ワークフローをエンドツーエンドで評価することで、新たなシェアード・サービス・モデルを最適化できることを理解していました。すぐに、組織構造を検査し、企業全体で単一の責任者を置く必要があることに気づきました。マーケティング、製品仕様、販売、契約プロセスのオートメーションを合理化する必要がありました。

IBMのスタッフは、IBMポートフォリオ全体で信頼できる唯一の情報源を構築しました。IBMではそれを Lead to Cash と呼んでいます。

ビジネス上のメリット: Lead to Cash ワークフローにより、購入者と販売者のユーザー・エクスペリエンスが大幅に向上しました。手動で行う反復的な作業は、精度と効率の高いインテリジェント・ワークフローに姿を変え、より深い洞察を行うコグニティブ機能を提供します。

02

信頼できる唯一の情報源

課題: 大手通信会社が必要としていたのは、Order to Cash サービスの合理化と同時に、エンドツーエンドのワークフロー全体を再構築することでした。同社は、業務効率を向上させるためには、最新のテクノロジーが必要があることに気づきました。

ソリューション: IBMは、プロセスの標準化と最適化を通じて、この企業の効率の向上とコスト削減を推進しました。IBM Lead to Cash インテリジェント・ワークフロー・ソリューションが、大掛かりな IT 変革を必要とすることなく、既存の IT インフラストラクチャー上に構築されました。

ビジネス上のメリット: 大手通信会社は、グローバルなオペレーション変革により、注文管理プロセス全体にわたり可視性が大きく向上したことを実感しました。より深い分析から得られる洞察により、スピーディで正確な意思決定と生産性の向上を実現しました。

03

エンドツーエンドのプロセスの可視化と管理

課題: 大手の消費財メーカーは、分散されたシステムを使用しており、サイロ型のプロセスと従業員の対応が課題となっていました。サイロは、全体の可視性を遮ります。そのため、組織と顧客の両方に最適な結果を生み出すことができなくなります。

ソリューション: 顧客の購入、支払いパターン、トレンドから知見を得るために、お客様と緊密に連携して IBM Lead to Cash を実装しました。IBM チームは、サイロ化されたプロセスを改善するために役立つインテリジェント・ワークフローの再構築を含むプロセスの変更も提案しました。

ビジネス上のメリット: 消費財メーカーのお客様は、IBMの AI モデルを使用して資金を回収し、期限超過債務を減らしながら、請求から売掛金回収のプロセスにかかる人員の効率化を実現しました。プロセス全体の可視性と管理により、同社は、Lead to Cash ワークフローを加速することができました。



IBMは、年間6,200万件以上のLead to Cashトランザクションを最適化しています。

「お客様のニーズに焦点を当て、販売者の
エンドツーエンドの体験を最適化すること
で、常に進化を続ける Lead to Cash 機
能を提供します。」

— Theresa Dirker, Vice President,
Enterprise Services Transformation & Enablement, IBM

IBM をお勧めする理由

IBM は、優れた顧客体験を提供することに重点を置いたハイブリッド・マルチクラウド環境に、ビジネス・プラットフォームとインテリジェント・ワークフローを統合することで、ビジネスを変革しています。IBM独自の Lead to Cash メソドロジーは、最先端の技術に対する優れた理解、プロセスと業界に関する深い専門知識、またスキルの高い IBM ビジネス・パートナーとリソースのエコシステムを備えています。お客様のビジネスに大きなイノベーションをもたらすお手伝いをします。

お客様がビジネス上のバリューを達成するための支援をいたします。IBM Lead to Cash ソリューションの詳細をご参照いただき、お客様のビジネスのための Lead to Cash プロセスの再構築について、IBM Services エキスパートにお問い合わせください。

今すぐ始めましょう →



© Copyright IBM Corporation 2021

日本アイ・ビー・エム株式会社
〒103-8510
東京都中央区
日本橋箱崎町 19 番 21 号

アメリカ合衆国にて制作

2021 年 4 月

IBM、IBM ロゴ、IBM Garage、IBM Services は、米国およびその他の各国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、ibm.com/trademark をご覧ください。

本資料は最初の発行日時における最新情報を記載しており、予告なしに変更される場合があります。すべての製品が、IBM が営業を行っているすべての国において利用可能とは限りません。

引用されているお客様の例は、説明のみを目的として提示しています。実際の結果は特定の構成や稼働条件によって異なります。

本書に掲載されている情報は現状のまま提供され、第三者の権利の不侵害の保証、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任なしで提供されています。IBM 製品は、IBM 所定の契約書の条項に基づき保証されます。

1 記載されているお客様事例は、IBM製品を使用して達成した結果を示す目的として提示しています。実際の環境コストやパフォーマンス特性はそれぞれのお客様の構成や条件によって異なります。お客様のニーズに合ったソリューションに関しては、IBM へご相談ください。

2 「IBM Garage の総経済効果」、Forrester Consulting 社により実施された委託調査、2020 年 10 月

79035379JAJP-01