

IBM Cloud Pak for Business Automation

AI を活用した自動化による
ビジネス・パフォーマンスの改善

働き方の変革と運用の簡素化

自動化と AI を組み合わせることで、2022 年までに企業は 1340 億 USD 相当の人的コストを節約できると見込まれています。また、AI と自動化を有効活用している大部分のリーダ企業は、収益成長率で競合他社をしのぐ見通しです。AI と運用の統合は、すべての相互作用、エクスペリエンス、プロセスをよりインテリジェントにして、イノベーションを加速します。

AI を活用した自動化の可能性をフルに発揮させるために、企業は実績のある自動化ソフトウェアを一貫して使用するとともに、より迅速な顧客のデジタル体験の作成から社内プロセスの最適化に至る、すべてのワークフローにベスト・プラクティスを適用する必要があります。とは言え、すべてのソリューションに、エンドツーエンドの運用の自動化に必要なすべてのテクノロジーが含まれているわけではなく、複数のポイント・ソリューションを使用する必要性、コストの上昇、拡張性の欠如などが発生する場合があります。

IBM Cloud Pak® for Business Automation では、任意のハイブリッドクラウドで使用できるモジュール式の統合ソフトウェア一式が提供されます。このソフトウェアのセットは、お客様の難しい運用上の課題を素早く解決するよう設計されています。IBM Cloud Pak for Business Automation には、プロセス・マイニング、コンテンツ、キャプチャー、意思決定、ワークフロー、タスクなどの幅広い、AI を活用した自動化機能一式と、小さく開始して、ニーズの展開とともに規模を拡張することを可能にする柔軟なモデルが含まれています。ロボティック・プロセス・オートメーション (RPA) を、人間の従業員の解放、オペレーショナル・インテリジェンスによる意思決定の迅速化、コアとなる運用全体での重要な作業の自動化範囲の拡大などに適用することにより、デジタル・トランスフォーメーション・ジャーニーを開始できます。セキュリティが充実した環境を導入して複雑なワークフローに信頼性と透過性を提供することにより、すべてのワークフローを調整して、既存の設備と統合できます。

IBM Cloud Pak for Business Automation は、AI によって生成された、実用的な推奨、影響を計測する標準装備の分析機能、ビジネス・ユーザーにも使いやすく、イノベーションを加速化するツール類によってお客様を支援してきました。このソフトウェアにより、お客様はプロセスの完了時間を 90% 短縮し、¹ 顧客の待ち時間を半分にし、² リスクを軽減し、数千時間もの作業時間を節約して、より価値の高い作業に時間を使えるようになります。³

ハイライト

- 改善の機会の特定
- 重要な分野に自動化を適用して、ビジネス効果を高める
- ビジネス・アプリケーションを作成して、変化する環境に素早く対応
- AI を活用した自動化による労働力の最適化

機能

IBM Cloud Pak for Business Automation は、以下のような機能によってお客様のビジネス・パフォーマンスを向上させます。

プロセス・マイニングとモデリングによって非効率性を正確に特定

プロセス・マイニングにより、プロセスがどのように実行されているのかに関する詳細情報を入力

主要なステークホルダーと連携して、As-Is プロセス・モデルを使用した理解を共有

オペレーショナル・インテリジェンスを適用して重要な洞察を獲得

コンテンツの分類と理解

- インテリジェントな分類機能によって、資料のカテゴリーを自動的に理解します。
- ディープ・ラーニングを活用することで、資料のラベルと値の関係を理解します。従来型のゾーン・ベースの抽出方法を一新します。
- IBM Watson Knowledge Studio を使用して、例えば E メールや契約書のようなテキストの意味を抽出します。
- オン・デバイス AI を使用して、インテリジェントなモバイル・ドキュメント・キャプチャー機能により重要な情報をリアルタイムで入手できます。

タスクの優先順位付け

- 予測分析を使用して、作業者のリストに含まれたすべてのタスクを以下のようにスコア付けします。
 - スキル・スコア
 - パフォーマンス・スコア
- 高価値、高スキル、ハイ・パフォーマンスのタスクが最上位にリストされるように、タスク・リストを並べ替えます。
- 作業者が、最も価値が高いタスクに優先的に時間を使えるようにします。

予測に基づいた意思決定を可能にします。

- 最小限のコーディングしか必要としない環境で、ビジネス・アナリストが機械学習 (ML) モデルにアクセスできるようにします。
- ML モデルを取り込んで、ルール・ベースの意思決定を拡張します。
- IBM Watson Machine Learning の予測分析とネイティブに統合できます。
- サード・パーティー ML プロバイダーが提供するサービスを取り入れるよう、広範囲にわたるフレームワークを使用しています。

インテリジェントなチャットボットの作成

- 標準装備の RPA チャットボット・コマンドを使用して、チャット機能を自動化します。
- 音声の合成と認識を実現する対話式音声応答 (IVR) によって、カスタマー・サポート機能を簡素化します。
- チャットボットと RPA コマンドを組み合わせることで、クライアントとの魅力的な対話を可能にします。

運用データへの AI の適用

- 複数のビジネス・ソースや運用ソースのイベント・データを収集します。
- キュレート済みのデータをデータレイクにフィードします。
- 以下の目的のために、データサイエンティストが AI や ML のプロジェクトで運用データを使用できるようにします。
 - プロセスの実行に関する洞察を獲得する
 - 作業員の効率を把握する
 - 推奨を提供する

RPA とデジタルワーカーを活用して労働力を強化

人間の従業員を反復作業から解放して、より価値の高い作業に従事できるようにする

テキスト応答や音声応答を使用してチャットボットと会話

非構造化資料から抽出されたデータに対応

自動化のコア機能によって運用を自動化

コンテンツの収集とデジタル化

- 多様なソースから、多様なフォーマットの文書を取得できます。
 - ML や AI のツールを使用して文書や画像のデータを分類し、抽出できます。
 - 強力な検索機能とリポジトリ全体のフェデレーション機能によって、ビジネス・コンテンツを保存・管理します。
 - 豊富な機能を持つ細かいセキュリティ管理とロール・ベースのリダクション機能を使用できます。
 - 協力的なコンテンツの共有と同期が可能で、モバイル・サポートが提供されます。
 - ライフサイクル管理とレコード管理の機能により、組織横断型データ保存の情報ガバナンスを確保できます。
- ### 作業の管理
- 柔軟な検索機能とフィルタリング機能を使用して、リアルタイムでプロセス・メトリックを測定できます。
 - 数百のプロセス・アプリケーションを一元管理のもとで開発できます。

意思決定の自動化

- 高度にスケーラブルなマイクロサービス・アーキテクチャーを使用して、意思決定をスピーディーにテスト、シミュレート、実行します。
- 実行トレースを使用して監査適合性を高めます。

最小限のコーディングでのアプリケーション作成

- コア機能を構成するための自動化コンポーネントは、中央ユーザー・インターフェース (UI) ビルダーを使用して、すべてドラッグ・アンド・ドロップによってアセンブルできます。
- 開発者が開発し、ビジネス・ユーザーが適用するツールキットを使用して、アプリケーションをアセンブルします。
- 標準装備のガバナンスとライフサイクル管理の機能を利用します。

モニタリングとレポート作成

- 複数の自動化機能間でイベントを相互に関連付けます。
- 事前定義され、ユーザーによる構成が可能なダッシュボードによって、リアルタイムの操作の可視化を実現します。
- AI の洞察を活用して、調整を行い、ビジネス運用を改善します。

テクノロジー要件

- Red Hat® OpenShift® Container Platform
- システムの動的な要件の詳細については、ibm.com/support/pages/node/1079007 でご確認ください。

導入オプション

オンプレミスの任意の既存のインフラストラクチャー、プライベートクラウド、パブリッククラウド、あるいは software-as-a-service (SaaS) として IBM によって管理される IBM Cloud で Red Hat OpenShift ソフトウェアによりサポートされるコンテナを使用すると、非常に簡単に、どこでも自動化ソフトウェアを実行できます。使用しやすく設計されたモジュール式のアプローチによって、必要な機能を利用できます。

IBM Automation Platform の一部である IBM Cloud Pak for Business Automation には、共通の統合レイヤー上に、開発と管理に使用される、コンテナ化された IBM のミドルウェアと一般的なソフトウェア・サービスが配置されています。

インストール・オプションの詳細については、ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSYHZ8_20.0.x/com.ibm.dba.install/op_topics/con_install_options.html をご覧ください。

セキュリティとサポート

IBM の Security and Privacy by Design

この製品は、セキュリティとプライバシーを中核にして設計されています。IBM の Security and Privacy by Design とは、セキュリティとプライバシーの製品、オファリング、サービスの設計への組み込みに関する IBM の取り組みを強化する、合理的で、俊敏性に富んだ、セキュリティとプライバシーにフォーカスしたプラクティス一式を指します。IBM は、サイバー脅威とプライバシー脅威の両方のアセスメントを行います。IBM は、業界標準の脅威モデルとプライバシーの影響評価の概念を活用して、最初の段階から個人データの最小化の原則に従い、十分なデータ保護を行うための環境を整備できるよう支援します。また、侵入テストや手動倫理的ハッキングに加えて、システム、コード、アプリケーション・セキュリティのテストも行います。テスト機能は、DevOps パイプラインに統合し、また自動化することにより、アジャイルな実践と継続的なデプロイメントをサポートする方法で実装されます。さらに、最終的な個々のチームおよび企業レベルの製品レビューは、重要な基本的セキュリティ要件が完全に満たされていることを確認するために、一般出荷開始日以前に実施されます。

IBM Cloud Pak for Business Automation は、以下の標準に準拠しています。

- ISO/IEC 27001:2013 (27017, 27018)
- GDPR/IBM

IBM Cloud Pak for Business Automation は、ヘキサゴナル・アーキテクチャー・モデルをベースとしています。つまり、各コンポーネントは、一貫性のあるサービスのプロバイダー/消費者として実装され、ビジネス・ロジックはプライベート・アクセス用の内部コンポーネント内にカプセル化されます。すべてのネットワーク・コミュニケーションは、HTTP プロトコルに基づいて行われ、HTTPS TLS 1.2. によって保護されます。デフォルトでは、外部からのアクセスは HTTPS TLS 1.2. に限定されます。内部のコミュニケーションを、HTTPS TLS 1.2. のみを使用するように構成することもできます。

IBM Cloud Pak for Business Automation

機能とメリット

機能	メリット
プロセス・マイニングとモデリング	マッピング、モデリング、マイニングをコア・ビジネス・プロセスに適用することで、貴社の現状を正確に把握できます。非効率性とホット・スポットを明確にすることにより、自動化が最大のメリットをもたらす主要な分野を特定できます。
RPA とデジタルワーカー	ハイブリッド・ワークフォースの採用により、生産性を高めることができます。また、RPA を使用すると、タスクを自動化して、従業員を反復作業から解放し、より価値の高い作業やイノベーションに重点的に取り組めるようになります。
オペレーショナル・インテリジェンス	AI を活用したワークフォースとパフォーマンス管理ダッシュボードは、問題の発生時にアラートを発行し、次取るべき手段を推奨して、問題の早期解決と継続的な改善を実現します。AI やディープ・ラーニングの専門知識を使用してアプリケーションを作成して、ワークフォース内のスキル・ギャップを埋めることができます。
自動化のコア機能	包括的な機能セットを備えた IBM Cloud Pak for Business Automation の導入により、お客様はさまざまなタイプの作業を自動化できます。高度なコンテンツ・サービス、インテリジェントな情報抽出、ビジネス・プロセス・マネジメント、AI を活用した意思決定を組み合わせることで、一気通貫で業務を処理することができるようになります。

まとめ

IBM Cloud Pak for Business Automation は、お客様の業績向上に寄与します。このソリューションは、ビジネス・チームとIT チームが素早くスケールアップまたはスケールダウンすることで、変化する顧客の需要に対応し、また新しい製品やサービスを迅速に作り出して競争上の優位性を確保し、従業員の生産性を高めることを目的としています。この製品には、コンテンツ、キャプチャー、ワークフロー、意思決定、タスクなどの幅広い、AI を活用した自動化機能一式と、小さく開始して、ニーズの展開とともに規模を拡張することを可能にする柔軟なモデルが含まれています。

IBM Cloud Pak for Business Automation は、IBM Automation Platform の一部です。IBM の自動化サービスを利用して、貴社のプロセスの稼働状況に関する洞察を獲得し、ホット・スポットやボトルネックを可視化し、財政的な影響に関する情報を使用して、解決すべき課題を優先順序付けできます。

詳細情報

IBM Cloud Pak for Business Automation の詳細については、IBM 担当員または IBM ビジネス・パートナーにお問い合わせいただくか、ibm.com/jp-ja/cloud/cloud-pak-for-business-automation をご覧ください。

IBM をお勧めする理由

IBM Cloud は、企業向けの非常にオープンで安全なパブリッククラウドと、次世代のハイブリッドクラウド・プラットフォーム、先進的なデータおよび AI の機能、さらには 20 にわたる業種の深い専門知識を提供しています。

貴社の自動化のビジョンを実現するのに役立つ IBM の広範なドメインの知識と業界での経験を利用して、AI を活用した自動化への道りを今すぐ開始しましょう。14,000 人を超える自動化の専門家、5,000 の自動化のお客様、4,000 ものデプロイ済みのボットやランタイム・スクリプトを擁する IBM は、企業の優れた運用を支援するために必要な強力な基盤と歴史を備えています。詳しくは、ibm.com/jp-ja/automation をご覧ください。

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19-21

IBM のホーム・ページは以下をご覧ください。

ibm.com

IBM、IBM ロゴ、IBM Cloud、IBM Cloud Pak および IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。現時点での IBM の商標リストについては、<http://ibm.com/trademark> をご覧ください。Red Hat および OpenShift は Red Hat, Inc. やその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

本書の情報は最初の発行日の時点で得られるものであり、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なものではありません。

IBM 以外の製品とプログラムの操作またはサービスの評価および検証は、お客様の責任で行っていただきます。

本書に掲載されている情報は特定物として現存するままの状態を提供され、第三者の権利の侵害の保証、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。

適切なセキュリティの実施について: IT システム・セキュリティには、企業内外からの不正アクセスの防止、検出、および対応によって、システムや情報を保護することが求められます。不正アクセスによって、情報の改ざん、破壊、悪用を招くおそれがあり、また他のシステムの攻撃のためにご使用のシステムが誤用または悪用されるおそれがあります。完全に安全と見なすことができる IT システムまたは IT 製品は存在せず、また単一の製品、サービスまたはセキュリティ対策が、不正アクセスを防止する上で、完全に有効となることもありません。IBM のシステム、製品およびサービスは、合法的で、包括的なセキュリティの取り組みの一部となるように設計されており、これらには必ず追加の運用手順が伴います。また、最高の効果を得るために、他のシステム、製品、またはサービスを必要とする場合があります。IBM は、何者かの悪意のある行為または違法行為によって、システム、製品、またはサービスのいずれも影響を受けないこと、またはお客様の企業がそれらの行為によって影響を受けないことを保証するものではありません。

お客様は自己の責任で関連法規を遵守しなければならないものとします。IBM は法律上の助言を提供することはいたしません。また、IBM のサービスまたは製品が、お客様がいかなる法規も遵守されていることの裏付けとなると表明するものでも、保証するものでもありません。

© Copyright IBM Corporation 2021

- 1 「Banco Popular 社: ロボティック・プロセス・オートメーションによってプロセス完了時間を 90% 短縮」、*IBM お客様導入事例*、2018 年 10 月、ibm.com/case-studies/banco-popular
- 2 「Brownells Inc.: IBM Operational Decision Manager ソフトウェアを導入してビジネス・ルールを自動化することで顧客サービスを改善」、*IBM お客様導入事例*、2017 年 8 月、ibm.com/downloads/cas/YZN10GWK
- 3 「TTI, Inc.: IBM ロボティック・プロセス・オートメーションを使用してワークフォースの効率を改善」、*IBM お客様導入事例*、2019 年 2 月、ibm.com/case-studies/tti-inc-dba

