

実績のある業務プロセスを標準化して ご提供するBPS



日本アイ・ピー・エム株式会社
BTO事業
BPSソリューション

桐澤 大

Dai Kirisawa

BPS solutions
Business Transformation
Outsourcing
IBM Japan, Ltd.

従来は一件一件手づくりになることが多かったBTO(Business Transformation Outsourcing)のサービス。それをIBMは、世界各国でのサービス提供経験を基に、中核となる優れた業務サブプロセスを標準ソリューション・コンポーネントとして整備しました。これを活用して迅速にご提供するのがBPS(Business Processing Service)です。中堅企業のお客様への迅速なサービスはもちろん、大規模なソリューションを構築する際にも中核となります。BPSソリューションは、セキュリティー対策を施したインターネットを介してグローバル・デリバリー・センターからご利用いただき、従量課金でのご利用も可能です。

BPSソリューションは、部品化され標準化された業務サブプロセスを組み合わせることで、ご提供することを目指しています。使用するアプリケーションは、SOA(Service Oriented Architecture : サービス指向アーキテクチャー)にのって移植されたものです。共通のIT基盤の上に、世界中でさまざまなBPS用のアプリケーションが蓄積されつつあります。請求 - 回収サービスをはじめとした、IBMの持つアセットを有効活用したBPSソリューションをご利用いただける環境が整いつつあります。お客様のイノベーションをスピードアップするものとして、BPSは大きな期待とともに実際の利用がスタートしました。

Management Forefront ②

SPECIAL ISSUE: Business Transformation Outsourcing

BPS: Providing Standardized Proven Business Processes

Business Transformation Outsourcing (BTO) services were apt to be "handmade" on a case-by-case basis, so far. Based on experiences of providing services across the globe, IBM harvested outstanding core business subprocesses as standardized solution components. Taking advantage of them, Business Processing Service (BPS) is able to be delivered rapidly. BPS can be a core of large custom solution as well as a stand alone rapid solution. BPS solutions are delivered from Global Delivery Center via secured Internet, and can also be used with "Pay per Usage."

We are aiming to provide BPS as composition of componentized and standardized business subprocesses. BPS applications are developed or migrated based on Service Oriented Architecture (SOA). Various kind of BPS applications are being amassed around the world on a common IT infrastructure. An ideal environment is about to be ready where clients can make use of asset based BPS solutions, such as invoice to cash solution service. Actual use of BPS has just started with big expectation of accelerating innovation for client business.

中核となるソリューションをあらかじめ用意

これまでのBTOのサービスは、世界的に見ても、一件ずつ手づくりでご提供してきました。新たなビジネス・モデル/業務プロセスへの変革を行うために、まず目的、対象プロセス、メリットの明確化を行い、次に実行計画の策定・精査を実施。さらに新しい業務プロセスを実行するための業務移行、およびサポートするシステムの整備、という手順を踏んで初めて新たな業務プロセスが実行に移され、ビジネスとしての結果へと結び付いていったわけです。

一方、IBMでは、こうした世界各国におけるBTOのさまざまな経験・ノウハウの蓄積を基に、あらかじめ中核となるようなソリューションを標準化し整備しました。これをご活用いただくことによって、お客様が変革をより早く実現できるよう準備を進めてまいりました。この中核となる業務プロセスのソリューションをBPSソリューションと呼び、いよいよご利用いただけるようになったのです(図1)。

BPSは、ある特定の業務分野に限定した業務サブプロセスを標準化し、パッケージ化したものです。範囲の広い業務プロセスの変革をする際にも、BPSを一つのコアとしてご利用いただくことにより、新業務プロセスを迅速に導

入できるようになります。さらに、業務プロセスのグローバルなベスト・プラクティスが利用できるなど、いろいろなメリットが生まれます。ERP(Enterprise Resource Planning: 統合基幹業務システム)アプリケーション・パッケージがそうであったように、業務の分野においてもグローバル・レベルで標準化された業務プロセスやそのアプリケーションおよびIT(情報技術)インフラを、業務のオペレーションを含めてご提供いたします。

ネットワークを介して従量課金でBPSソリューションをご提供

こういったBPSソリューションは、アプリケーションおよびITインフラもセキュリティ対策を施したインターネットを介してご提供します。また、業務のオペレーションも、お客様のところにIBM要員が常勤して遂行するのではなく、IBMのグローバル・デリバリー・センターからご利用いただくことで、より安価に安心してご利用いただけると考えています。

BPSソリューションをご利用いただくに当たり、社内の経理部門や人事部門といったユーザー部門の方々に対してIBMが業務を直接遂行し、そのサービス・レベルに対して水道料金のような従量課金の形態もご利用可能です。

お客様にとっては、サーバーや業務ソフトウェアを導入する必要がなく初期投資を軽減できる上に、システムの運用だけでなく新たな法令対応などアプリケーションの保守・開発などの運用コストも削減できます。また、業務のオペレーションの集中化は、専門性の深化とともに、業務プロセスの可視化や職務権限の分離などにもつながり、変革によるメリットをより多く享受できるものとなるでしょう(図2)。

SOAをベースとしたBPSアプリケーション・コンポーネント

BPSのアプリケーション・コンポーネントは、全世界共通の基盤の上で稼働させるべく開発・移植を進めており、基本的に複数のお客様に対してご提供可能です。

土台となる共通サービス提供基盤は、SOAのESB(Enterprise Service Bus)を中心に構築しました。新しい

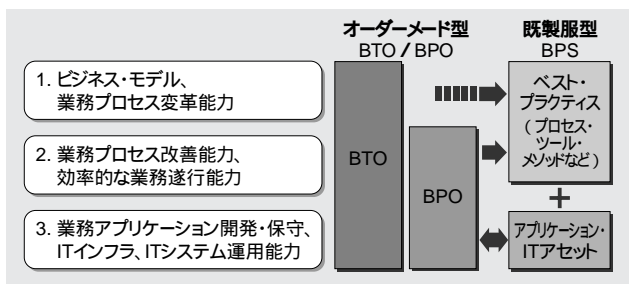


図1. ベスト・プラクティスをアセットへ

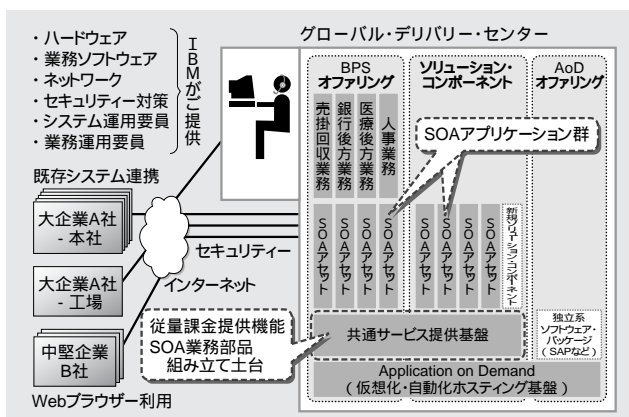


図2. BPSの提供形態

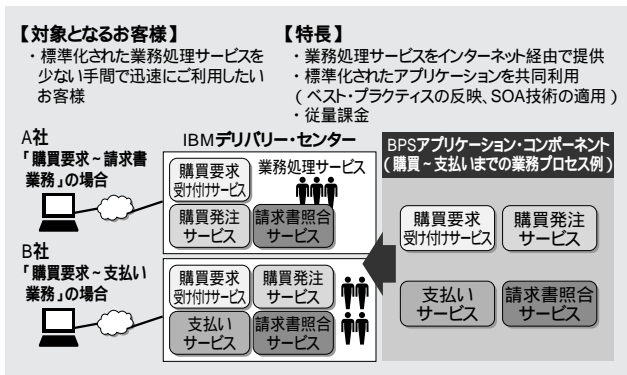


図3. BPSの特長

BPSのアプリケーション・コンポーネントは世界各国で開発され、アセットとして蓄積されつつあります。

こういったBPSのアプリケーション・コンポーネントは、既存のコンポーネントの組み合わせで活用したり、新たな業務ニーズなどに応じて新規開発されたコンポーネントやお客様の既存のアプリケーション・コンポーネントを組み合わせることで活用することによって、将来への拡張性とともによりきめ細かく高度なサービスを提供できるようになっていきます(図3)。

世界各国のIBMが 共通のサービス提供基盤を用いて提供

BPSソリューションを支えているIT基盤は共通サービス提供基盤と呼ばれ、IBMの最新のテクノロジーを駆使したもので、四つの部分から構成されています(図4)。

最もベースにあるのは、プロビジョニングなどの仮想化(IT資源を柔軟に分割・統合する)技術やオートノミック(ITシステムに自身を管理する自律性を持たせる)技術を備えたオペレーション・サポート・サービスという部分です。その上にあるビジネス・サポート・サービスでは、お客様お

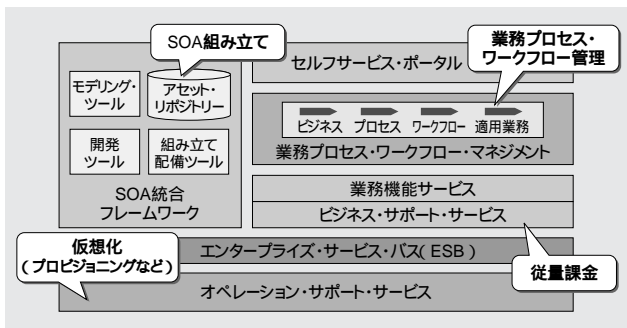


図4. BPS共通サービス提供基盤

よびユーザーIDごとの管理や従量課金などの部分を担います。さらにその上に、SOAの部品を呼び出して業務を処理する業務プロセス・ワークフロー・マネジメントが乗っています。図の左側は開発環境で、SOAの部品を組み合わせることで新しいアプリケーションをつくる部分をカバーします。この共通基盤は、IBMがこれまでお客様へご提案してきた仮想化やSOAなどのテクノロジーを、IBM自身が最大限に活用して構築しています。

SOA化された部品と、その業務に特化したスタッフとを組み合わせることでコンポーネント化された業務プロセスを効率的にご提供する、それがIBMのBPSです。お客様の課題解決に貢献するために、既に世界各国で実績のある優れた業務プロセスのコンポーネントを組み合わせることで提案できるのは、わたしたちIBMならではの強みです。

間接材購買ソリューションをはじめ 複数のBPSソリューションをリリース

それでは、実際にIBMの持つソリューション資産を活用したBPSソリューションをご紹介します。

間接材購買サービスは、全世界で2.5兆円の間接材購買実績を持つIBMならではの戦略ソーシングのノウハウを標準プロセスとして提供するものです(図5)。購買業務の変革や効率化をご検討のお客様に、迅速かつ安価にご利用いただけます。

また、コンプライアンスや内部統制の面が強化されるといっても見逃せません。内部統制の強化項目の一つに、購買とその買掛金の管理があります。間接材購買サービスをご利用いただくことでプロセスが可視化・標準化さ

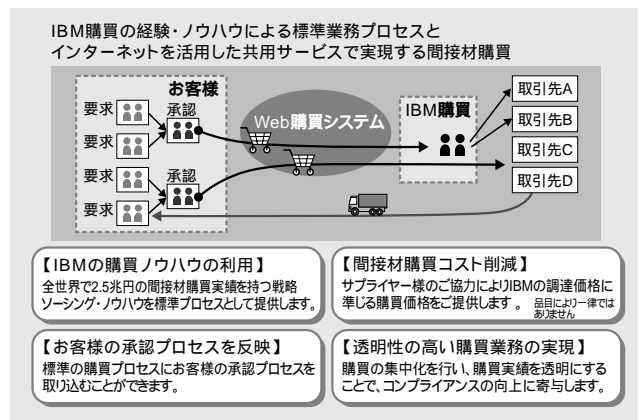


図5. 間接材購買サービス

れ、内部統制の強化を図ることができます。

売掛金回収を短縮する業務ノウハウも一緒に

請求 - 回収サービスは、請求書発行から売掛金回収までのバック・オフィス業務ソリューションです。このソリューションは、既に米国や欧州で実績があるものです。その特長は、標準化された効率的プロセスによって売掛債権回収業務のコストが削減できるだけでなく、売掛金回収日数を短縮する業務ノウハウにより、お客様の運転資本の改善に貢献できることです。

外国で実績のあるソリューションを日本で使用する場合、商習慣の違いを考慮しなければならないのは言うまでもありません。日本アイ・ピー・エム株式会社では、単に欧米のものを日本語化するのではなく、業務分野の専門家たちによる慎重な評価を実施した上で日本版を用意しているため、安心してお使いいただけます。

このソリューションも、内部統制の強化に大いに貢献します。請求書発行から売掛金回収まで、業務に特化したシステムの活用による自動化・標準化・可視化を実現します。

人材育成や文書管理のソリューションも用意

IBMは、長年にわたって人材育成に注力してまいりました。このノウハウを、日本アイ・ピー・エム人財ソリューション株式会社と共同でご提供いたします。プロジェクトマネジメント・指導者育成・営業研修・新人研修などのコンテンツを、リモートでご利用いただけるとともにクラス・ルーム形式を含め、パッケージでご提供いたします。人材育成に加えて、人事業務サービスも用意しております。

文書管理に関しては、二つのソリューションがあります。イメージ・コンテンツ・マネジメント・ワークフローは、既に米国や欧州で実績のあるソリューションです。また、大量のドキュメントの電子保管 / 検索業務サービスもご用意しました。日本の金融関係や公共関係のお客様では極めて大量の書類を扱っており、後から容易に検索できる方法で文書管理をする必要があります。IBMでは、それらの書類をイメージ・データに置き換えてコストの安価な遠隔地から業務を遂行いたします。これらのBPSソリューション・メニューを日本で開始いたします(図6)。

	分野	概要	お客様価値	提供予定時期
1	間接材購買サービス	IBMソーシング・ノウハウを基にした購買標準プロセス・ソリューション	IBM購買ノウハウを利用した標準プロセス 購買コスト削減 透明性の高い購買業務の実現 お客様承認プロセスを反映可能な標準プロセス	2007年 第2 四半期
2	研修サービス	IBM人材育成コンテンツの遠隔提供ソリューション ・管理者育成 ・プロジェクトマネジメント ・営業研修 ・提携外部コンテンツ	業界で高評価の人材育成コンテンツ 遠隔提供によるコスト削減 研修運営業務遂行による業務効率の向上	2007年 第2 四半期
3	請求 - 回収サービス	売掛債権回収業務変革ソリューション (受注 - 回収プロセス変革 ソリューションの請求以降) 成功報酬型プライシング	売掛債権回収業務コスト削減 資本コストの削減 内部統制機能強化 債権管理業務の可視化 戦略業務 コア業務へのシフト	2007年 第3 四半期
4	文書管理サービス	膨大な書類の電子保管・検索によるプロセス変革ソリューション	書類管理業務コストの削減 書類保管スペース・コスト削減 書類参照業務コストの削減 書類移送コストの削減 個人情報漏えいリスクの低減	2007年 第2 四半期
5	人事業務サービス	人事業務サービス標準プロセス・ソリューション ・給与社保計算 ・人事ワークフロー ・従業員対応 ・情報配布回収	標準プロセスと柔軟なシステムによるプロセス変革 初期投資のない迅速導入	2007年 第3 四半期

提供予定時期については、予定であり変動する可能性もあります。

図6. リリース予定のBPSソリューション

上記に加えて、欧米で提供され実績のある、サプライチェーン可視化ソリューション、銀行バック・オフィス・サービス、医療保険バック・オフィス・サービスといったソリューション群についても、日本のお客様のニーズや適合性を評価しており、準備が整い次第ご提供を開始いたします。

BPSはイノベーションのスピードを加速する

これまでにご紹介したBPSソリューションは、導入の際にも従来と比べて大きなメリットがあります。

間接材購買サービスのような標準プロセス定型ソリューションについては、標準プロセスに合わせていただくことによって、迅速かつ安価にご利用いただくことができるようになります。サプライチェーン可視化ソリューションについては、個々のお客様ごとに異なるサプライチェーン・システムに合わせて接続し、ご利用いただく個別ソリューションになりますが、世界で実績あるノウハウとアセットにより業務変革を短期間に推進可能です。

このように標準化された業務サブプロセスを組み合わせる骨組みをついた上で、お客様の業務プロセス変革をご支援するという方法が採れるようになります。業務プロセスのベスト・プラクティスを容易に利用できるようなBPSは、企業のイノベーションのスピードをいっそう加速することでしょう。