

# IBM Cloud Pak for Business Automation ユースケース

AIを活用したオートメーションによるビジネス・パフォーマンスの改善



## 共通タスクの簡素化

ローコードのビジネスアプリケーションを構築し、作成から展開までの流れを管理します。

ページ 2 へ



## 顧客リクエストの自動処理

お客様からのリクエストに対し完了時間を短縮、一貫したシームレスな体験を提供します

ページ 8 へ



## 社内プロセスの最適化

問題を早期に発見して解決し、請求を合理化、業務処理をより効率的にします。

ページ 12 へ

[無料トライアルを試す \(英語\)](#)

[バイヤーズガイドを読む](#)



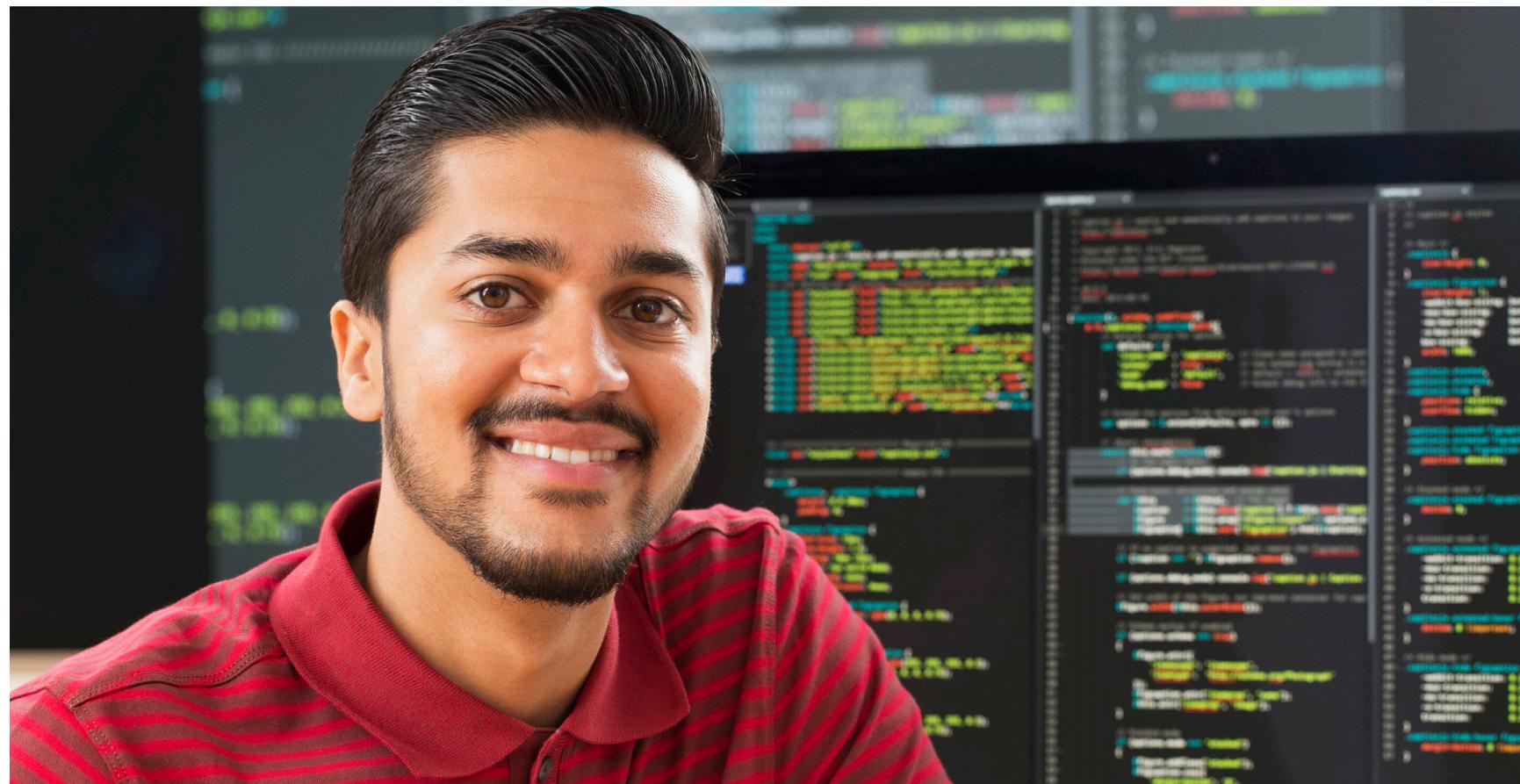
共通タスクの簡素化

## AIを活用した オートメーションによる ビジネス・オペレーション の变革

企業は生産性を高め、合理的な顧客体験を提供することにより、競争力を維持し、オペレーションを改善する方法を模索しています。

そして、AIを活用したオートメーションを主要なビジネス・オペレーションに適用・拡大することで、社内プロセスと顧客対応プロセスの両方を改善しています。

IT開発部門のジョーは、要求の対応に2倍の時間を費やし、遅れを出さないように深夜・週末も働いていました。



無料トライアルを試す (英語)

バイヤーズガイドを読む

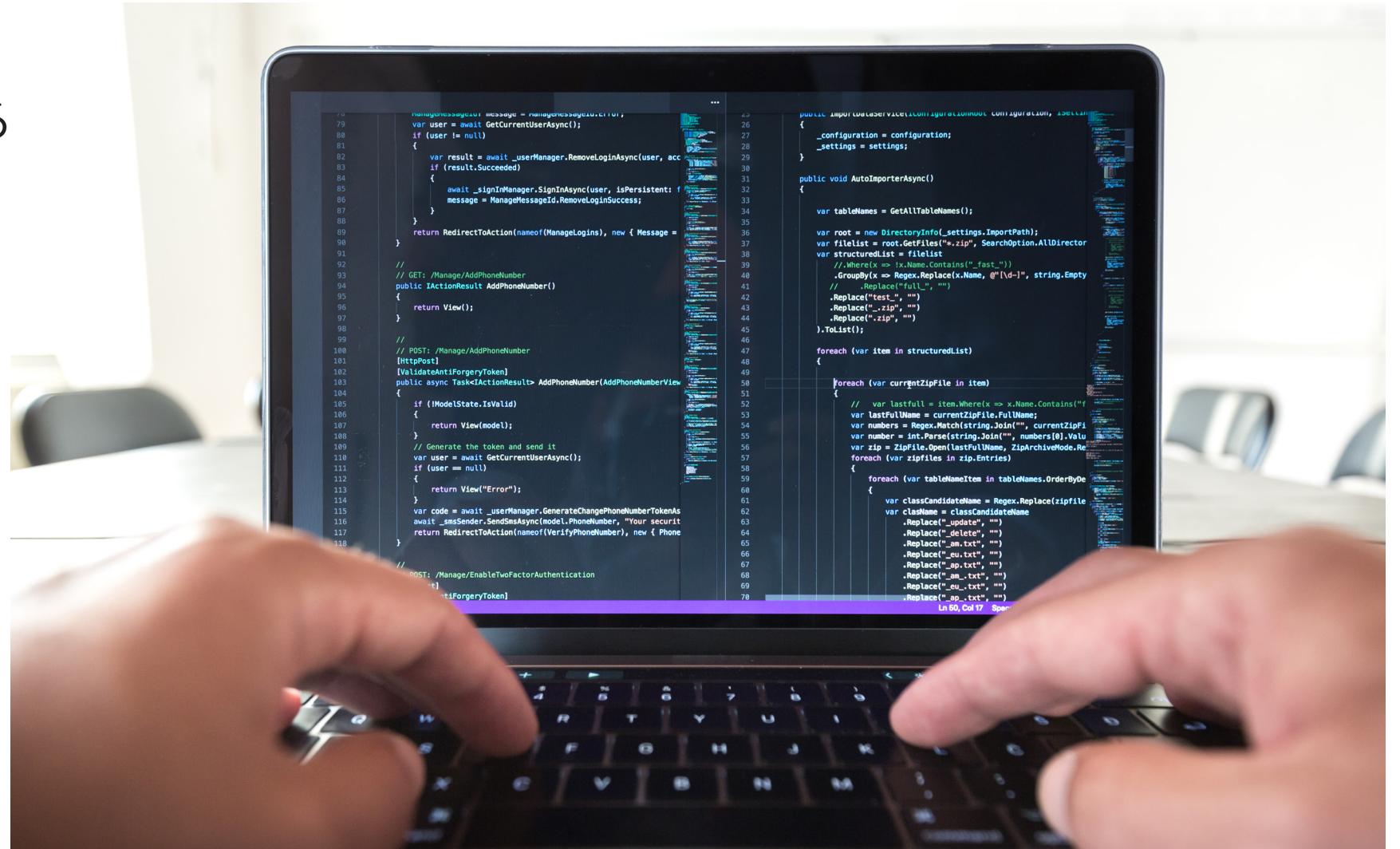


共通タスクの簡素化

## マイナーなアプリ変更に対する 部門の負荷を軽減

ジョーは、お客様担当チームのためのわずかな  
プロセス変更や簡単な自動化に多くの時間を費  
やしています。

できれば、技術者ではないお客様担当チームが、  
小さな調整やカスタマイズのできるツールを使  
用することで、この作業を軽減できないかと考え  
ています。



無料トライアルを試す (英語)

バイヤーズガイドを読む

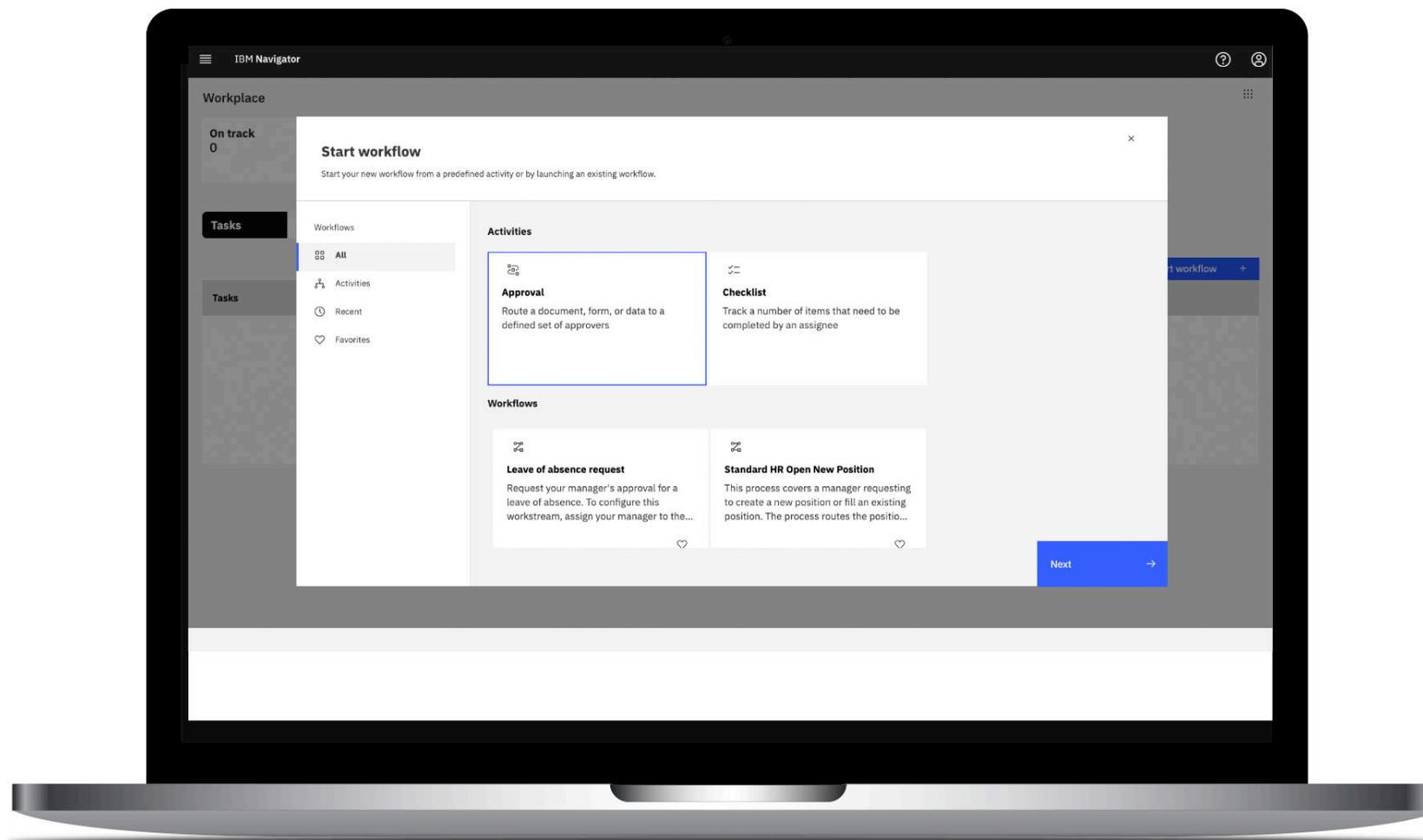


共通タスクの簡素化

## 一般的なタスクを自動化— コーディングは不要

ジョーは、技術的なスキルを必要とせずに、一般的なタスクを迅速に簡素化・自動化するツールを探しました。

彼は、IBM Cloud Pak for Business Automationを見つけました。これにより、お客様担当チームと協力して、コーディングなしで軽量のワークフローを作成し、単純な自動化を管理することができます。



無料トライアルを試す (英語)

バイヤーズガイドを読む

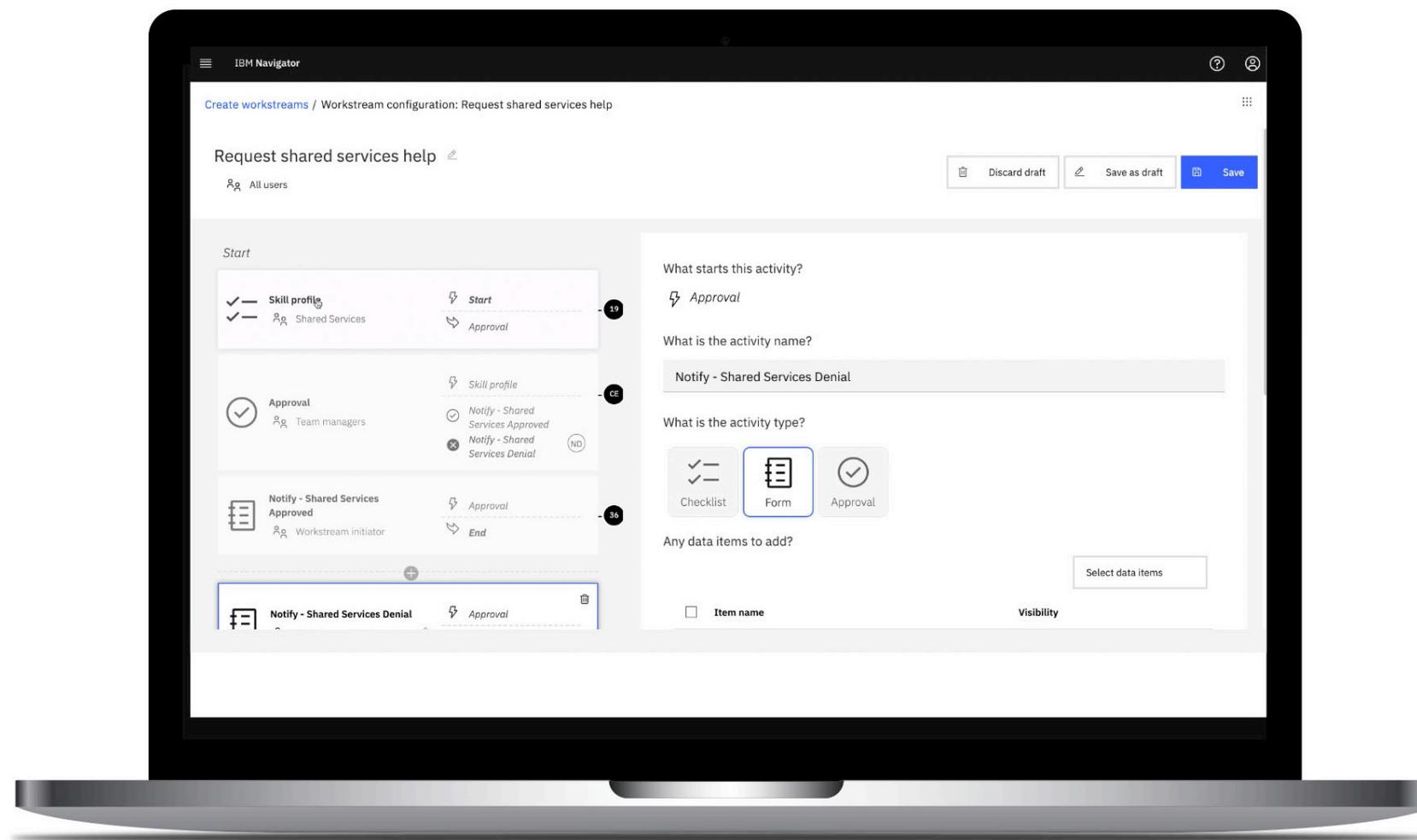
共通タスクの簡素化

## タスク要件ごとの ワークストリーム設計

ジョーは、リクエストを対応するためにワークストリームを作成することから始めました。タスクと承認チェーンを実行するために必要なスキル・プロフィールなどの情報を収集するためのフォームを設計しました。

次に、経験と可能なタスク要件を含むチェックリストを作成しました。

最後に各タスクを担当する部門を割り当てました。



[無料トライアルを試す \(英語\)](#)[バイヤーズガイドを読む](#)

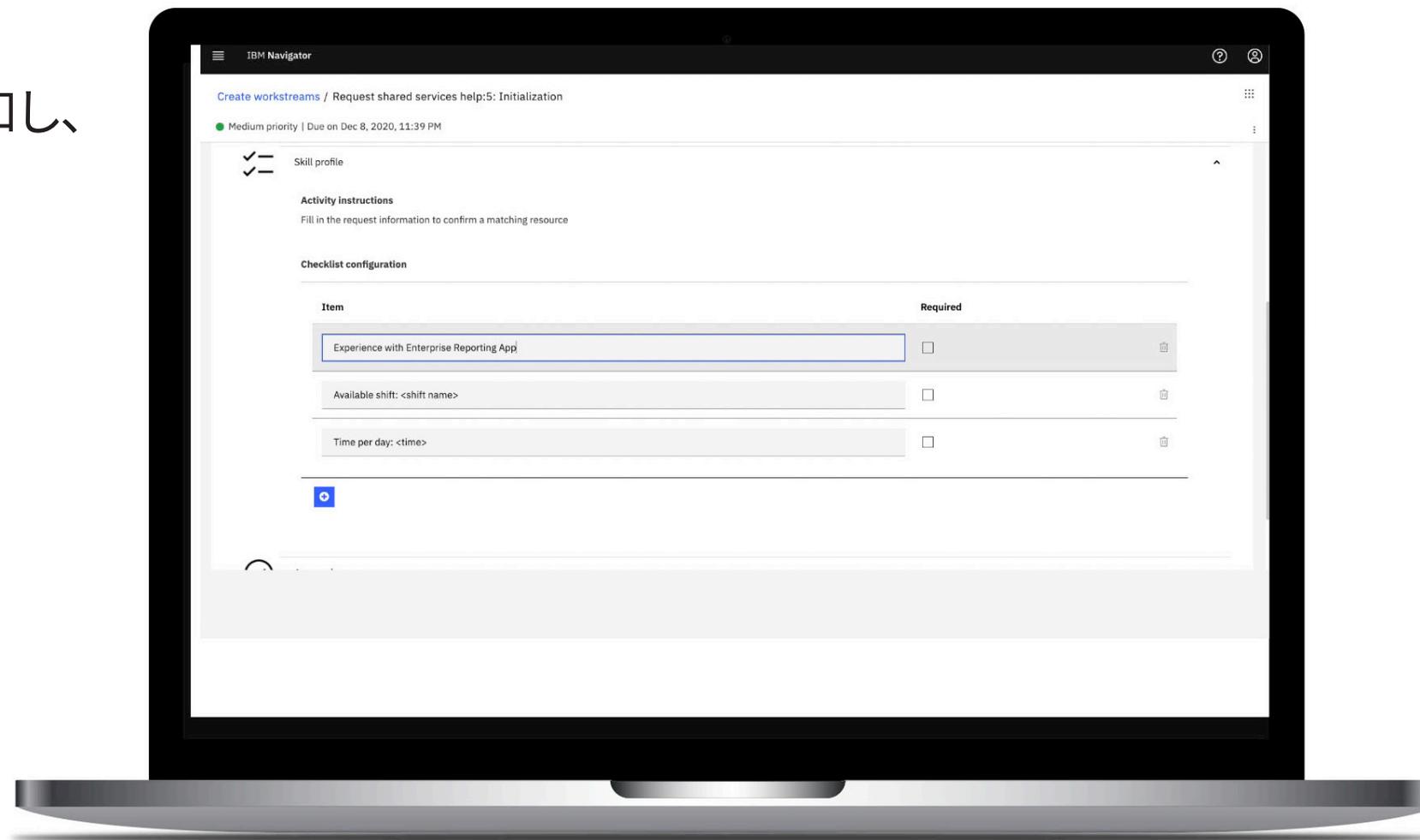
## 共通タスクの簡素化

# リモートワークの制限を緩和し、生産性を向上

お客様担当マネージャーのリンダは、実行が必要なタスクを提供するために、ジョーが設計したワークストリームを選択しました。

彼女は、アクティビティを入力し、必要なタスクを選択して、完了通知が必要かどうかを指示します。

残りはツールが処理します。



無料トライアルを試す (英語)

バイヤーズガイドを読む



共通タスクの簡素化

## AIを活用した オートメーションによる 内部プロセスの最適化

定常作業を自動化することにより、  
ジョーはプロセス時間を短縮し、生産性を高め  
ワークフローの完了を早めました。  
一方、リンダのチームは、コーディングの経験が  
なくてもアプリを変更することができるため、  
作業をより迅速に進み、より複雑なタスクに  
集中することができます。  
これにより、全体的な作業時間が短縮されます。



[無料トライアルを試す \(英語\)](#)[バイヤーズガイドを読む](#)

顧客リクエストの自動処理

## インテリジェントな 自動化による 優れた顧客サービスの提供

ジョーの自動化されたワークストリームでチームが成功した後、リンダはパフォーマンスを向上させる他の方法を探しています。

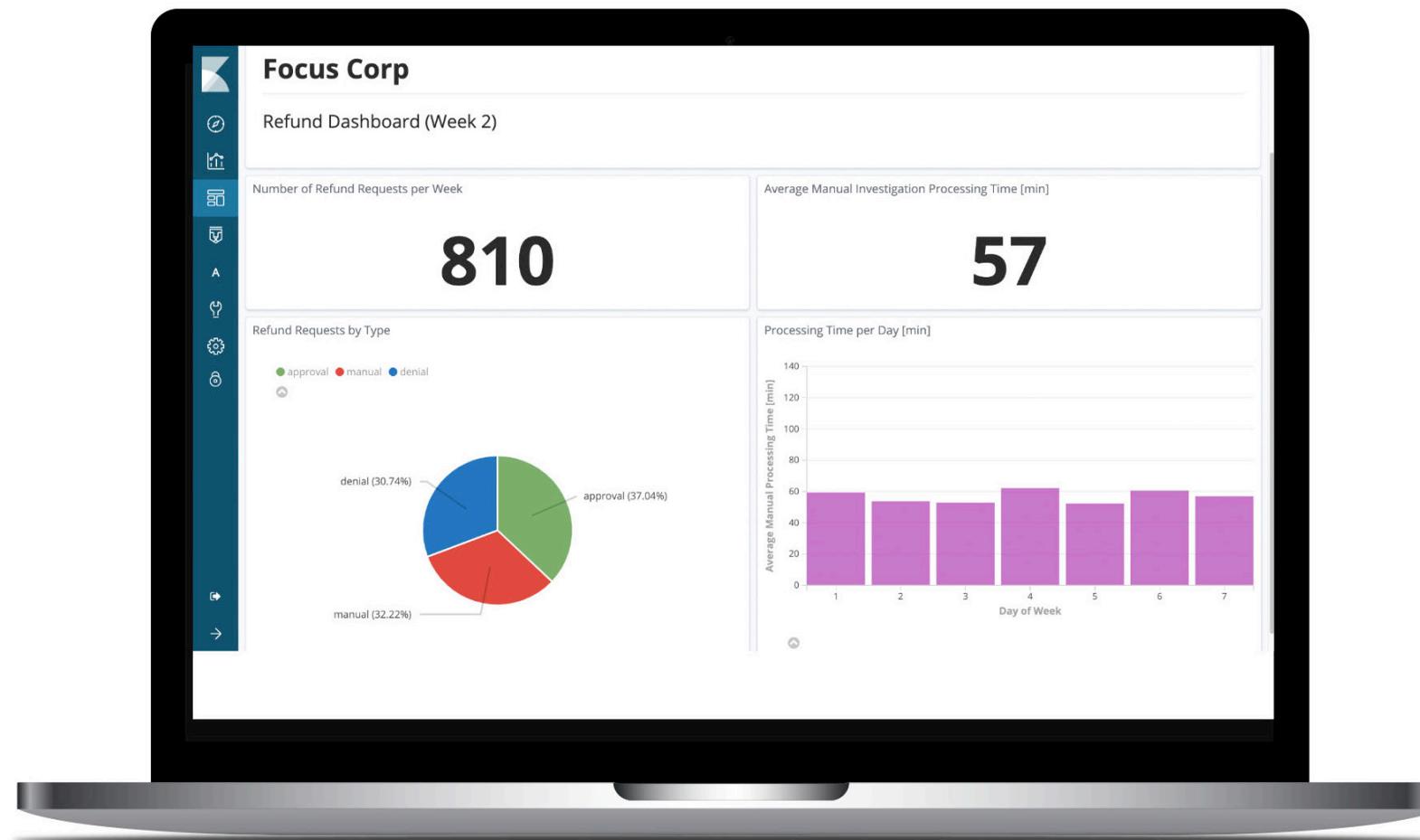
彼女は特に、プロセスの一部をデジタル化と自動化することに興味を持っています。

払い戻しなど、何百ものお客様からの申請が毎週届き、手作業での処理を余儀なくされています。

これには、非常に時間がかかっています。

各申請には、迅速かつ正確に確認、分類、判断、対応をしなければなりません。リンダは、一貫性と拡張性を兼ね備えた体験を迅速に提供できる方法を見つける必要があります。

つまり、申請に対して、迅速に対応する方法です。



無料トライアルを試す (英語)

バイヤーズガイドを読む



顧客リクエストの自動処理

## インテリジェントな 自動化により、 手作業をより効率的にする

リンダのチームは、返金申請を1件ずつ手作業で確認する代わりに、IBM Cloud Pak for Business AutomationのAI機能を活用し、それぞれのお客様に対し、適切にデータを読み取り、分類し、抽出します。このプロセスが完了したら、申請の処理方法を決定する必要があります。



無料トライアルを試す (英語)

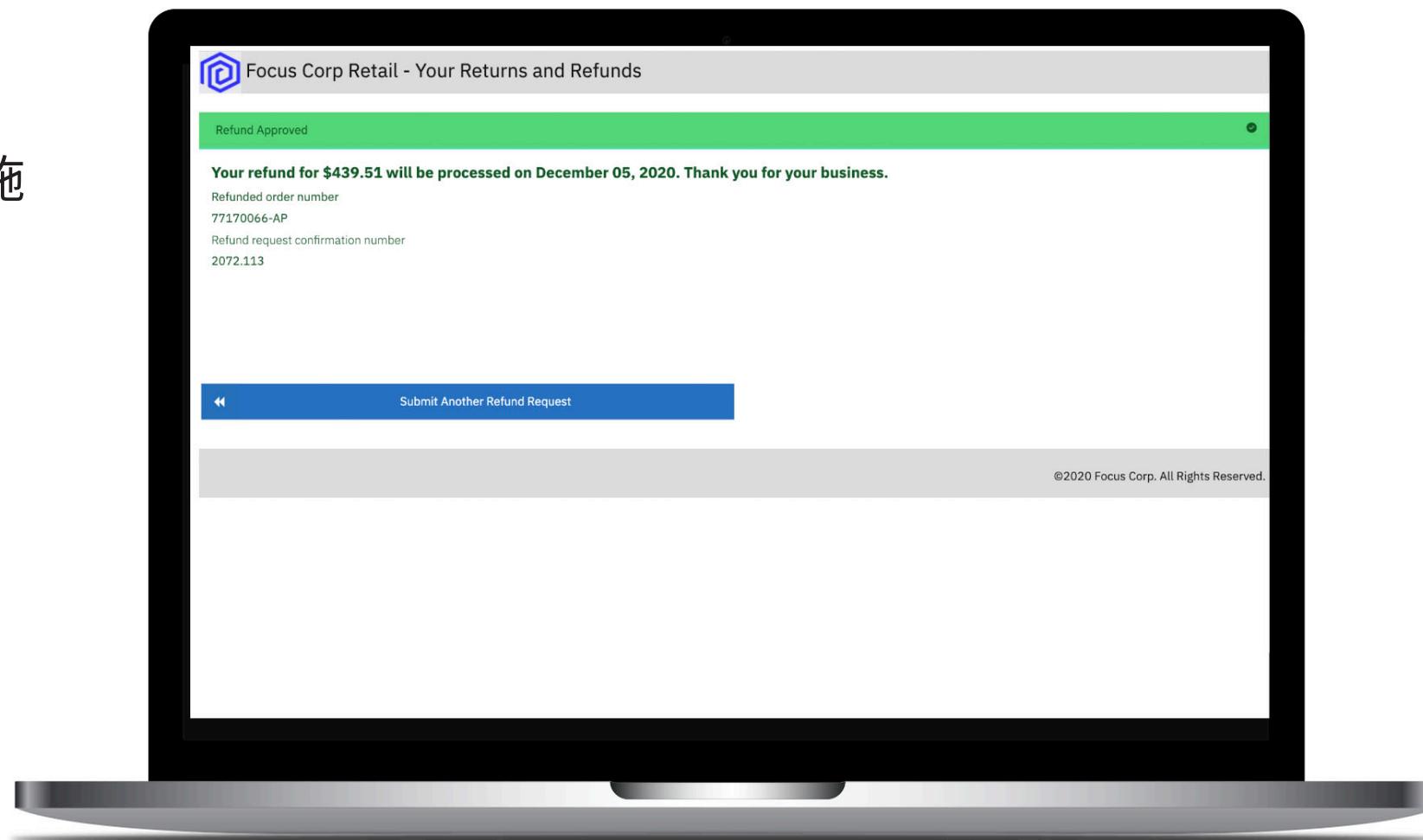
バイヤーズガイドを読む

顧客リクエストの自動処理

## 申請に対する意思決定を より迅速にかつ自動的に実施

デジタルによる意思決定では、抽出された顧客情報を使用して、各顧客の返金申請をルーティングし、優先順位をつけます。

割り当てられた優先度レベルに基づいて問題解決のワークフローが作成され、顧客に返金の決定が通知されます。



無料トライアルを試す (英語)

バイヤーズガイドを読む



顧客リクエストの自動処理

## 従業員と顧客のための 改善を実施

リンダのチームは、顧客の申請を自動化することで、全体的な処理時間を短縮し、例外処理に集中できるようになりました。

同時に返金処理にかかる時間が短縮されるので、顧客の期待に応える体験が提供できるようになりました。



無料トライアルを試す (英語)

バイヤーズガイドを読む



社内プロセスの最適化

## インテリジェンスを活用した 買掛金プロセスの変革

ジャネットは、AI を活用した自動化により顧客と IT 開発チームが実現した改善について学んだ後、買掛金部門の生産性を向上させる方法を調査していました。

彼女は、チームが処理する請求書の増加に困っていました。

そして、後工程でのやり直しを回避するために問題を早期に発見する方法を必要としていました。

ジャネットは、手動で行っているタスクを自動化し、支払いまでの時間を短縮するために

IBM Cloud Pak for Business Automation に注目しています。



無料トライアルを試す (英語)

バイヤーズガイドを読む



社内プロセスの最適化

## 早期発見 = 生産性の向上

請求書の情報を関連する発注書と手動で照合すると、データ入力エラーが発生し、複数のシステム間で不整合が発生します。

これにより、処理の遅延、買掛金チームの生産性低下、ベンダーとの関係の悪化を招きます。



無料トライアルを試す (英語)

バイヤーズガイドを読む

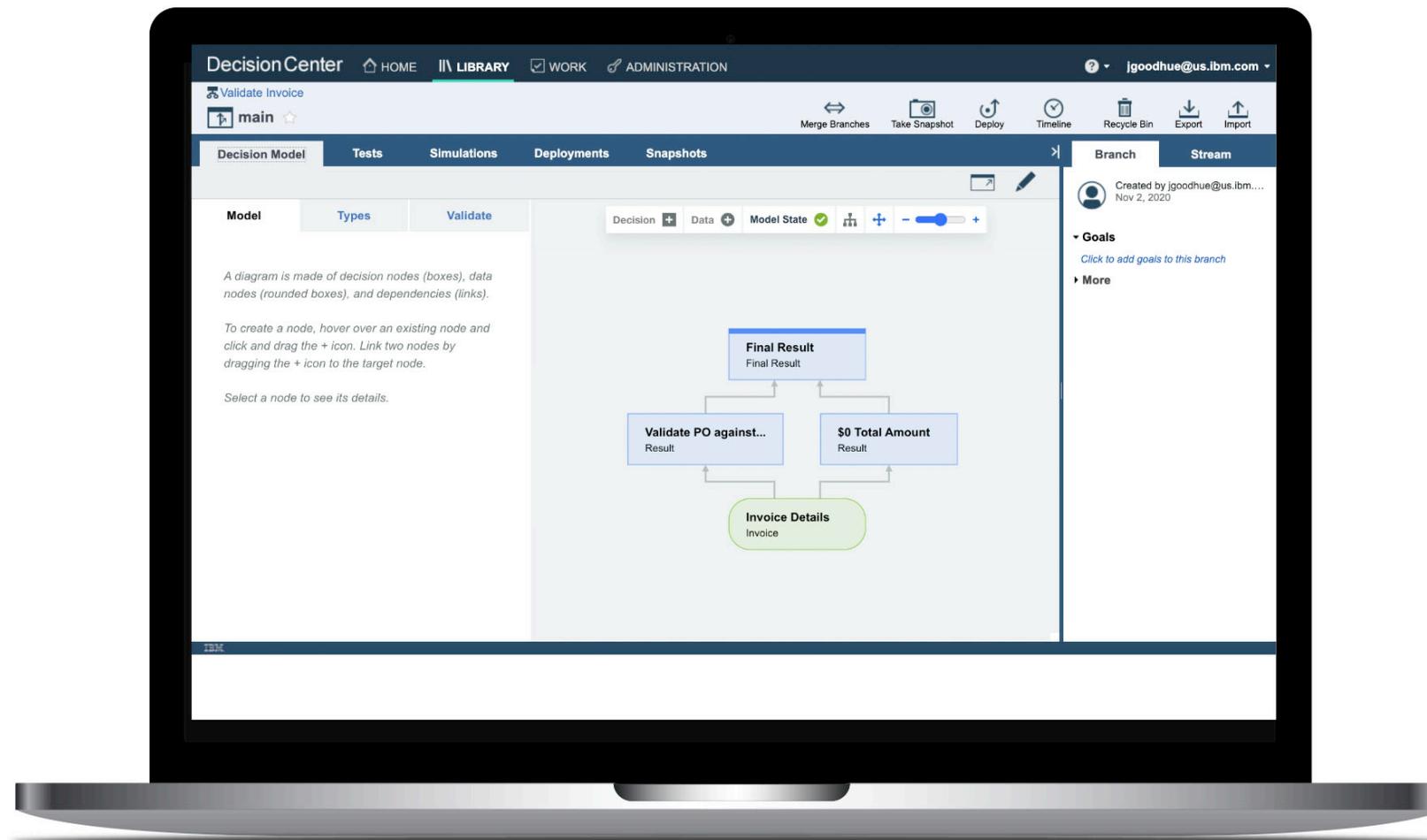
社内プロセスの最適化

## プロセスの視覚化による 改善すべき新しい領域の発見

ジャネットは自動化を利用して、各請求書进行处理するプロセスを図示します。

情報の取得と抽出から、発注書の検証、最終決定までの流れです。

必要に応じて決定ノード、データノード、依存関係を追加しながら、エンドツーエンドで文書化します。



無料トライアルを試す (英語)

バイヤーズガイドを読む

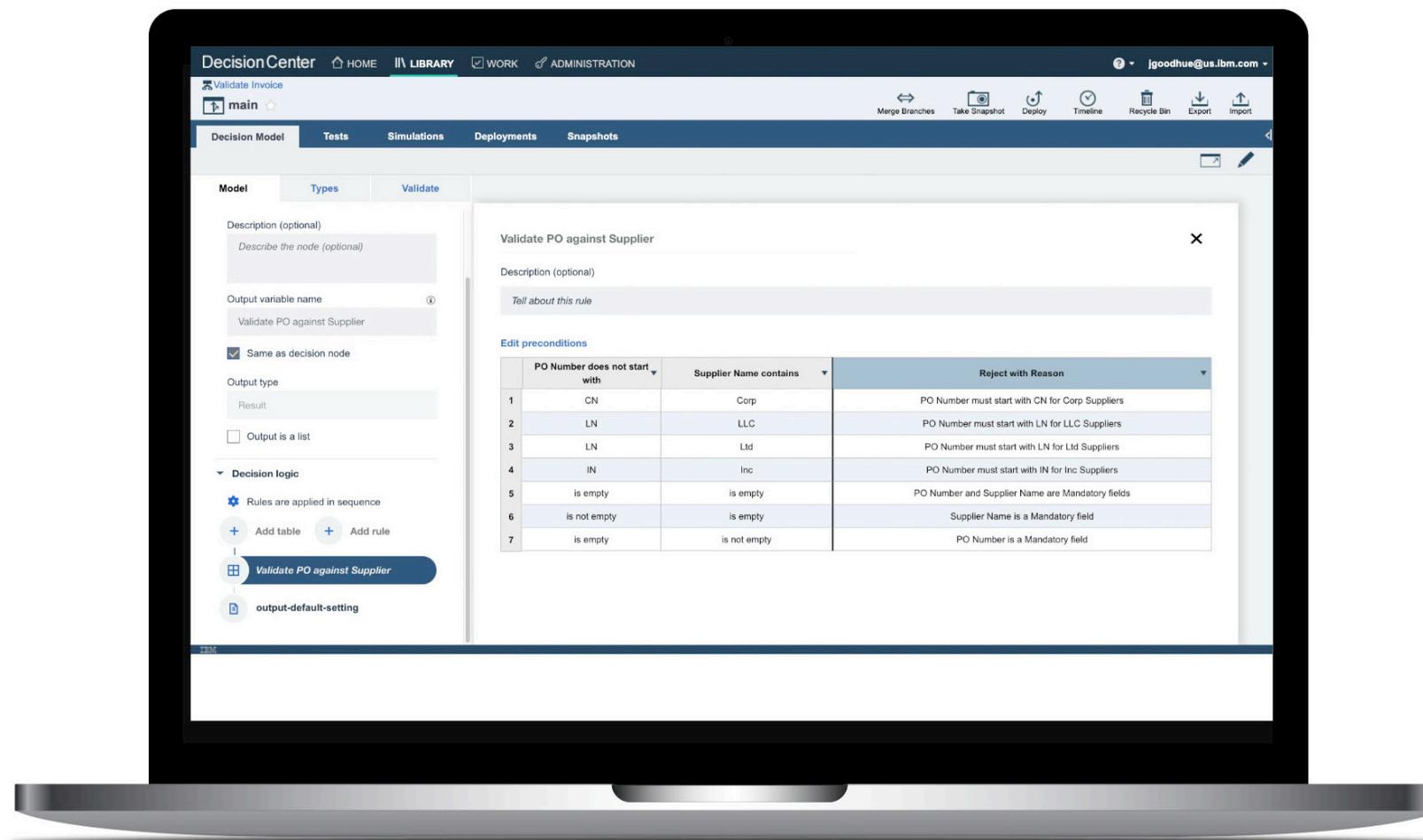
社内プロセスの最適化

## 意思決定モデルの作成: プロセスを合理化するための ルール適用

ジャネットはデザイン・ロジックを使用してサプライヤー  
に対し請求書を検証するビジネス・ルールを作成し、組み  
込みます。

発注書番号やサプライヤー名の構成要素などに基準を  
設け、発注を承認または否認できるものです。

これらのルールを適用すると、チームは請求書データを  
より効率的に管理できます。

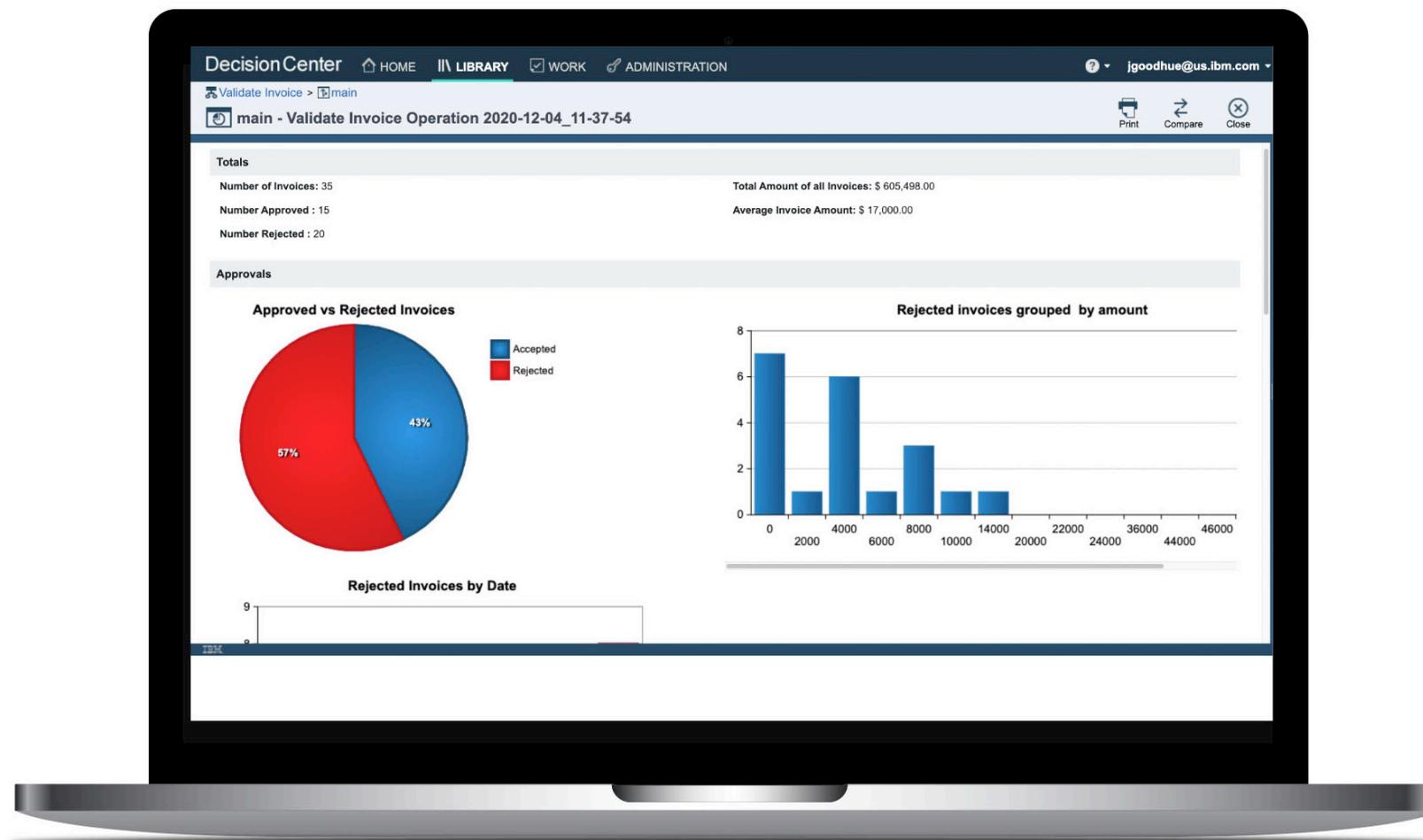


[無料トライアルを試す \(英語\)](#)[バイヤーズガイドを読む](#)

社内プロセスの最適化

## Decision Center: プロセス改善の可視化

支払いがERPシステムで処理されるようになると、ジャネットは、各請求書の詳細を表示し、金額または日付にしたがってグループ化できます。自動化を実装した後、買掛金プロセスが合理化され、手動による入力エラーが減り、支払いまでの時間が短縮されました。



無料トライアルを試す (英語)

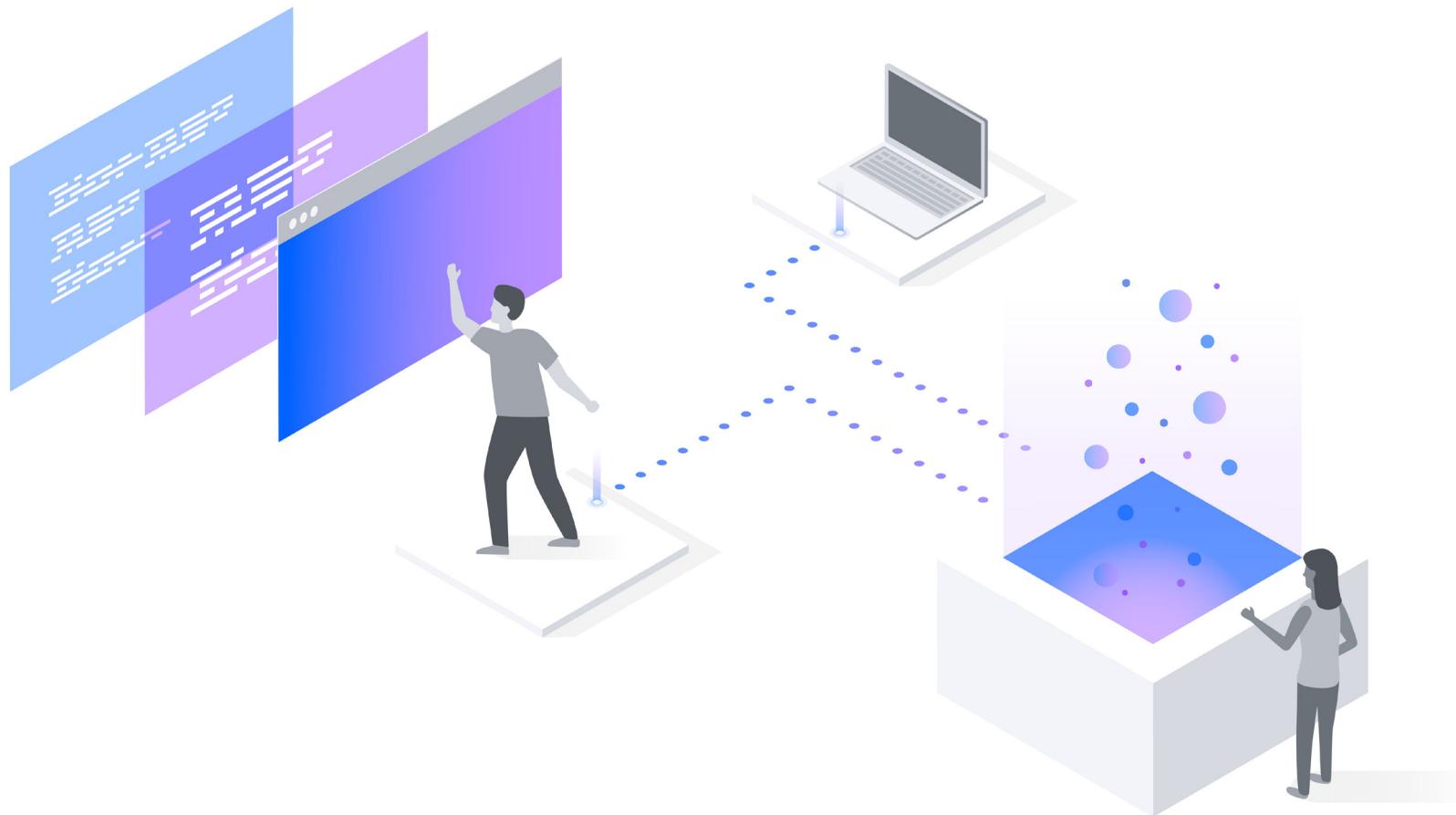
バイヤーズガイドを読む



内部プロセスの最適化

## 業務の自動化による優れた ビジネス・パフォーマンスの 実現

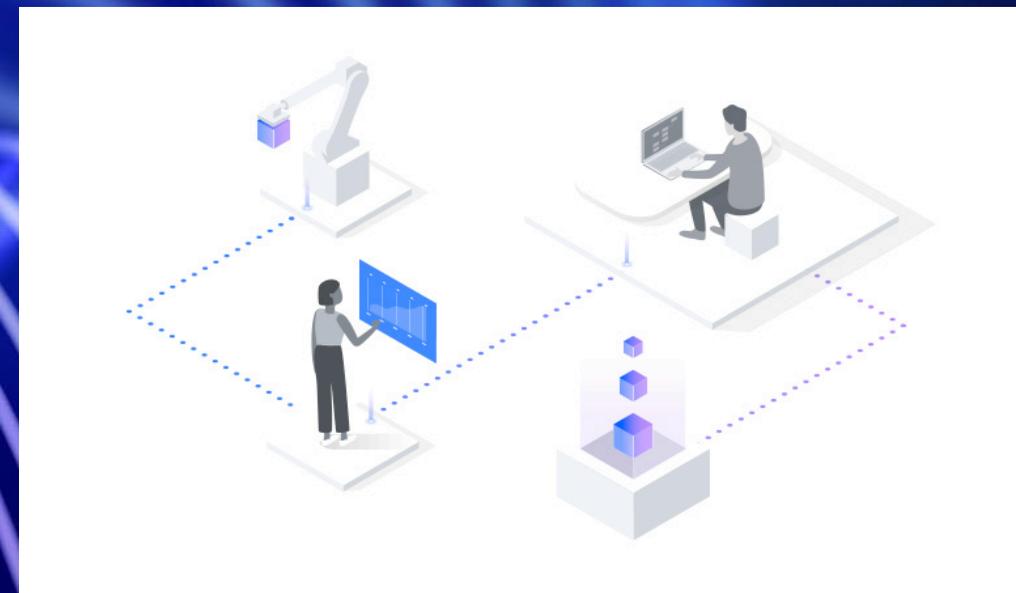
IBM Cloud Pak for Business Automation を  
企業全体の様々なタイプの作業に統合するこ  
とによりジョー、リンダ、そしてジャネットは  
全員、社内のパフォーマンスを合理化し、結果  
を測定および分析し、より迅速に顧客体験を  
創出できました。



# IBM Cloud Pak® for Business Automation ユースケース

AIを活用したオートメーションによるビジネス・パフォーマンスの改善

無料トライアルを試す (英語)



## ROI 調査

IBMの委託で作成された  
フォレスター・リサーチ社による  
Total Economic Impact™ (総経済効果)  
のレポートをお読みください

[詳しくはこちら \(英語\) →](#)

## バイヤーズガイド

IBM インテリジェントな自動化ソフトウェアの  
バイヤーズガイドをお読みください。

[詳しくはこちら →](#)

## 料金体系ページ

IBM Cloud Pak for Business Automationの  
柔軟な料金オプションをご覧ください。

[詳しくはこちら →](#)