

blueprism®

ABB

ABB

インテリジェントオートメーションで
業務プロセスの卓越性と効率性を実現

導入効果

従業員満足度

より重要な業務
に注力

**グローバル
展開**

デジタルワーカーが
毎朝200以上のレポートを
25カ国のスタッフに配信

効率性の向上

デジタルワーカーが
OCRと連携し、素早く
重要データを抽出

スイスの大手製造業であるABBは、その革新性で有名です。市場のリーダーとして、同社は、ビジネスを成長させるためには、技術のトレンドに遅れをとらないことが必須であることを深く認識しています。そのため、ABBのグローバルビジネスサービス（GBS）の調達・物流部門は、効率性を向上させることを目的として、スマートオートメーションプログラムチームを設立しました。このチームの成功の秘訣は、大規模に展開したインテリジェントオートメーションと高度なアナリティクスプログラムでした。

課題

ABBは、デジタル技術を活用したビジネス変革の重要性を認識しており、最新のテクノロジーに投資していましたが、それらのソリューションがビジネスの要求を完全に満たしていないことがわかりました。組織全体の利害関係者は、テクノロジーを効果的にあるいは全く活用できていない状態でした。そこで、ABBは、社内のニーズに優先順位をつけ、個別に判断できるように、業務モデルの分散化を目指しました。しかしながら、これらの取組みは、従業員が付加価値の低い業務を行わざるを得なかったり、会社の俊敏性と効率性を低下させるような非効率的な社内プロセスによって困難になっていました。

ソリューション

ABBのスマートオートメーションチームは、どの業務プロセスを改善できるかを徹底的に理解し、達成可能な定量的メリットを評価するために、組織全体の利害関係者と直接対話をしました。各チームのリーダーからデリバリーマネージャーまで、すべての利害関係者が関与していることを確認しました。このことにより、スマートオートメーションチームは、必要な改善点を明確に設定し、ビジネスへの影響と価値を判断することができました。

ABBは、Blue Prismと協業し、堅牢なインテリジェントオートメーションを導入しました。目指したのは、ニーズから始めるアプローチで、課題を抱えたチームは、スマートオートメーションチームに問い合わせをしました。そして、Blue Prismのインテリジェントなデジタルワーカーにより、反復的な単純作業を自動化し、従業員がプロセス改善やトレーニングなど、より付加価値の高い作業に集中できるようにしました。

グローバルトラベルサービスのチャットボットは、インテリジェントオートメーションを活用し、今では30カ国以上で展開され、旅行手配チームの作業負担を軽減しています。チャットボットは毎日100件以上の問い合わせに対応し、そのほとんどすべてを人の手を借りずに解決しています。現在では、人が介在するのは、問い合わせ全体のわずか5%になっています。

ABBは、請求書や発注書などから重要なデータを抽出するために、OCRと機械学習を活用した文書処理ソリューションであるBlue Prism Decipherを試行した最初の企業の1つでした。ABBは、Blue Prismを戦略的なパートナーとして捉えており、今後もコグニティブテクノロジーを活用したソリューションの開発に協力する意向を示しています。

“私たちは、RPAを超えた、インテリジェントで、コグニティブな自動化を目指しています。Blue Prismをそのためのパートナーと考えています”

アクシェイ・ナイガム 氏
スマートオートメーション及び
アナリティクス担当グローバル
プログラムマネージャー
ABB