

Spotlight: Customer Case Study

コグニティブテクノロジーを活用して RPA変革を推進するシーメンス





シェアードサービスとIT部門が共同で行うシーメンスのグローバルRPAサービスは、最新のインテリジェントオートメーションテクノロジーを活用して、ソフトウェアロボットのデジタルワークフォースにコグニティブ機能を実装しています。これにより、各事業部門はエンドツーエンドプロセスに従った、真の効率性向上と品質向上を実現できるようになりました。

シーメンスは、卓越したエンジニアリング、イノベーション、品質、信頼性、170年以上に及ぶ歴史を持つ、グローバルテクノロジー企業です。電力関連、自動化およびデジタル化の分野を中心に全世界で事業を展開しています。2018年9月末時点でシーメンスが全世界で抱える従業員数は、約379,000人になっています。

ヨーロッパ最大のメーカーであるシーメンスの中核になくてはならないのがイノベーションです。デジタル変革の一環としてロボティックプロセスオートメーション（RPA）をはじめとするテクノロジーを取り入れ、今後もスタートアップ精神で革新を推進していきます。シーメンスのイノベーションに関する取り組みは広く認知されています。エベレストグループの調査では、RPA導入でトップにランクされ、CIO 100 Awards 2018も受賞しています。

RPAのこれまでの歩み

現在、世界各地のシーメンス支社やオフィスで利用可能となっている「プロフェッショナルRPAサービス」は、2017年10月にスタートしました。50人のスペシャリストから成るチームが運営するグローバル拠点（CoE）が設立され、自動化対象プロセスの優先順位付け、調整、実装を、欧州、南米、インドの3つのデリバリー拠点を通じてオンデマンドで行っています。CoEは、全拠点のRPAサービスのフレームワークと基準を定義してモニターしています。その活動には、サービスの提供、品質保証や情報セキュリティなどが含まれます。





Open ecosystems enables “best of breed”

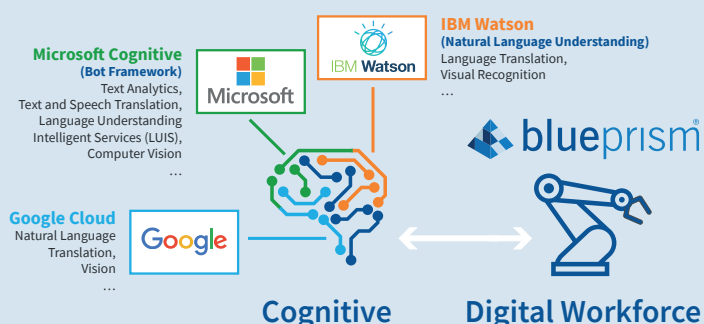


Image source: Siemens Shared Services

「RPAプロジェクトの実施および事業の成功において共に短期で結果を出すには、RPAノウハウの社内での蓄積と、ITチームと経営陣との緊密な連携が必要不可欠です。RPA提供のスピードと機敏性を維持するのに欠かせないもう一つの成功要因は、プロジェクトのコアチームを質の高い人材に絞って小規模に保ち、焦点がぶれないようにすることです」

シーメンス、ビジネスプロセスシェアードサービス、イノベーション&デジタル化責任者、ニコラス・バース (NIKOLAS BARTH) 氏

進化するRPA： コグニティブインテリジェンス

シーメンスにおけるプロジェクト推進の主要課題は、バックエンドからフロントエンドまでの間に存在する分断されたシステムや非構造化データなど、業務プロセス全体の自動化にいかに取り組むかということでした。そのためには、RPAのデジタルワークフォースを進化させる必要がありました。そこで、デジタルワークフォースが選りすぐりのインテリジェントオートメーション技術と連携して更なる自動化を可能にするための、オープンなエコシステムを構築したのです。

このテクノロジーエコシステムは、自然言語理解にIBM Watson、自然言語翻訳にGoogle Cloud、チャットボットのフレームワークとオーケストレーションにMicrosoft、そしてBlue PrismのRPAプラットフォームを介してシーメンスのワークフロー、データレイクや、その他のアプリケーションへの安全な接続を実現します。このテクノロジーのツールボックスを活用することで、シーメンスのデジタルワークフォースは、以下の5つの重要な「コグニティブ」スキルを身に付けて成長していきます。

CORE COGNITIVE SKILLS

- ・ ルールベースの反復作業の実行
- ・ 入力データの収集、検証、ルーティング
- ・ 入力データの分類および解釈
- ・ 関係者とのやり取りおよびオーケストレーション
- ・ データの分析と予測

「Blue Prismは拡張しやすく、企業全体の自動化に向けた優れた製品です。基幹業務やミッションクリティカルな環境にも非常に適したRPAプラットフォームであり、我々に欠かせないパートナーです」

シーメンス、ビジネスプロセスシェアードサービス、イノベーション&デジタル化責任者、ニコラス・バース (NIKOLAS BARTH) 氏

実施中のRPA

これらのコグニティブ層が加わることは、カスタマーサービスを行う上で重要な意味を持ちます。インテリジェントなデジタルワーカーが一次レベルのサービスを提供でき、より複雑な問題や要求に関しては、人間に例外処理の依頼をできるようになるからです。

エンドツーエンドの業務を自動化した事例には、社内の担当者および外部のサプライヤーとの請求支払い管理があります。シーメンスでは、統合したチャットボットを活用してリアルタイムのERPおよびワークフローデータを参照し、請求ステータスの確認を自動化しています。コグニティブ機能を持つデジタルワークフォースが意図を理解し、必要な情報を収集してバックエンドシステムからリアルタイムのステータスを引き出し、ユーザーに回答を送ります。解決できない場合は、人間のサービスエージェントに引き継ぐためのチケットを発行します。自動化によって人的負荷の大幅な削減を実現しただけではなく、24時間年中無休で、より迅速なレスポンスも可能になりました。

成果

当初シーメンスでは、50プロセス、80,000作業時間を自動化しました。Blue Prismの学習段階を経て、1年を待たずに自動化の規模を拡大し、昨年度はさらに170プロセス、280,000を超える時間を自動化しました。自動化によって得られた重要な成果は、コスト削減、品質の向上、対応の迅速化です。

「RPAにコグニティブテクノロジーを適用することによって、人とITシステムとの隙間を埋め、お互いが共にシームレスに仕事を行えるようになり、デジタル変革を継続して推進することが究極的な目標です」

シーメンス、IT部門、
戦略&ビジネス開発ロボティクス、
アンドレア・マートシンク
(ANDREA MARTSCHINK) 氏

Blue Prismについて

新規参入企業が市場を変革させることも珍しくないこのデジタル時代に生き残り、成功できるのは、状況に応じて的確かつ迅速に対応し、革新を進める企業だけです。ロボティックプロセスオートメーション (RPA) を世界に先駆けて開発してきたBlue Prismは、信頼できる安全なインテリジェントオートメーションとしてフォーチュン500に名を連ねる企業や公共機関に採用されてきました。BluePrismのConnected-RPA (コネクテッドRPA) はミッションクリティカルな業務の自動化を可能にし、従業員をよりクリエイティブで意義のある仕事に専念できるようにします。現在、1,300社を超える企業のお客様がBlue Prismのデジタルワークフォースを活用しており、その結果、数億もの時間をビジネスに還元しつつ、何十億もの処理の自動化が実現されています。Blue Prism (AIM: PRSM) の詳細は、www.blueprism.com/japanをご覧ください。また、Twitter @blue_prismや LinkedInでBlue Prismをフォローしてください。

お問い合わせ先: jpinfo@blueprism.com

