

プロセスマイニングの導入目的と期待される効果

ABBYY Japan
Solution Consulting
近井 英樹

ABBYY

© ABBYY Confidential

June 30, 2022

会社概要紹介：ABBYY について



グローバルカンパニー

- ❑ 1989年創業
- ❑ 世界11カ国に現地オフィス
- ❑ 社員1300名以上（50%+が開発者 言語学者）

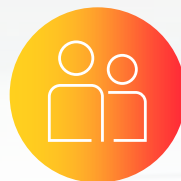


実績

- ❑ 数千社の顧客ベースと5000万以上のユーザー様
- ❑ AI-OCR プロセスマイニング市場 マーケットリーダー
- ❑ AI-OCR 20年以上の開発実績
- ❑ 400以上の特許保有 / 200を超える言語に対応

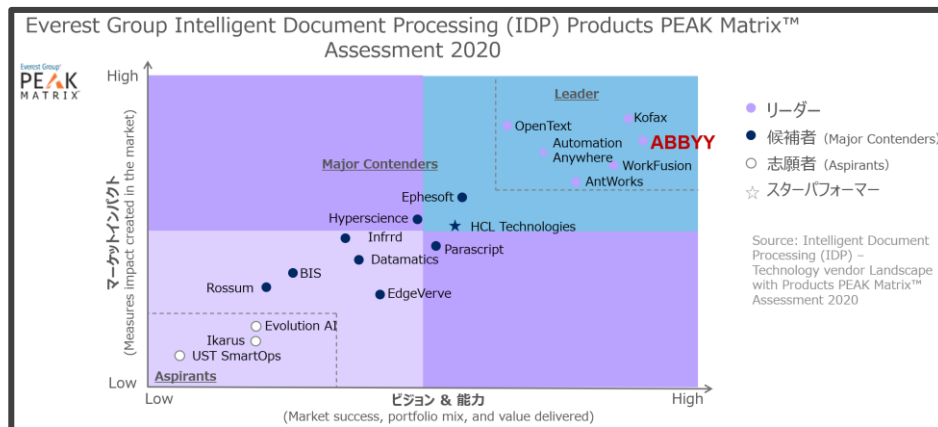
ABBYY

© ABBYY Confidential



パートナーシップ

- ❑ 世界の200以上の国と地域でパートナー協業を推進
- ❑ 世界の主要RPA vendorとの協業推進（コネクター開発など）



アジェンダ

- 01 プロセスマイニング概要（導入の目的）
- 02 プロセスマイニング導入準備＋導入概要＋導入期間
- 03 選定ポイントと期待される効果（まとめ）

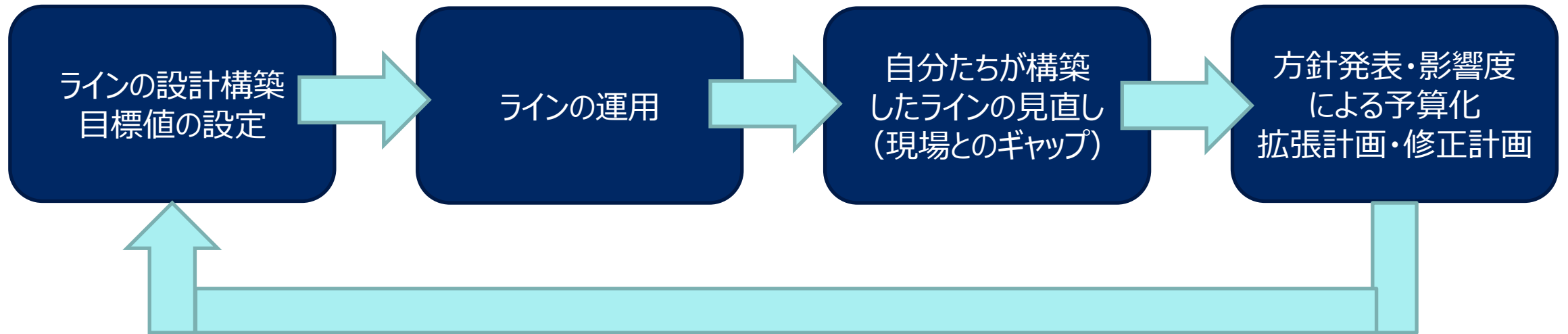
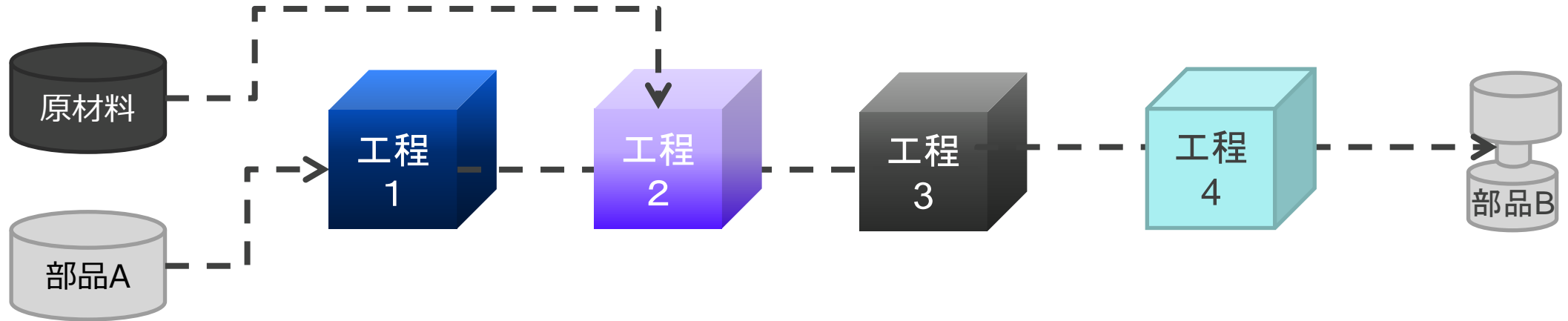
プロセスマイニング概要 (導入の目的)

プロセスマイニングとは、膨大な**業務システム（業務フロー）**のログから、業務分析を実施。

ボトルネックや例外処理を可視化することにより、業務改善・効率化箇所の発見・活用・効果測定に役立てることができます。

- 現状業務分析 : ボトルネック・例外処理把握
- 効果測定・予測分析 : 改善前のシミュレーション
: 改善後の効果測定
- モニタリングによる継続した安定稼働と改善箇所の把握

工場ライン・現場について（PDCAサイクル）



業務分析による効果と業務の課題・リスク

| 業務分析を実施しない場合の課題とリスク例 | 業務分析による効果例 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">システムの陳腐化、システム未対応部分の属人化、例外作業の発生システムで対応が出来てない箇所の場当たり的な対応・対策 | <p>業務（プロセス）の現状の可視化・見える化</p> <ul style="list-style-type: none">ボトルネック：時間、コスト、例外処理等の把握自動化すべきところ、効果のあるところの把握 |
| <ul style="list-style-type: none">買収、部門統廃合、異動等に依りシステムの個別管理化、独自システムによる業務全体の不透明・複雑化データの有効利用ができないことによるDX化の障壁業務改善後（働き方改革後）のその効果・改善アプローチの把握ができてない | <p>継続的な業務の可視化・見える化対策をとることで、</p> <ul style="list-style-type: none">新しい問題・改善点の把握。効果測定による、アプローチの補正や正確性の担保 |
| <ul style="list-style-type: none">例外処理の潜在化コンプライアンス違反の潜在化 | <ul style="list-style-type: none">問題が発生した場合の迅速な対処・対応 |
| <ul style="list-style-type: none">顧客満足度の低下、顧客離れ | 他社との 差別化 |



これまでの 業務分析

プロセス マイニングの 業務分析

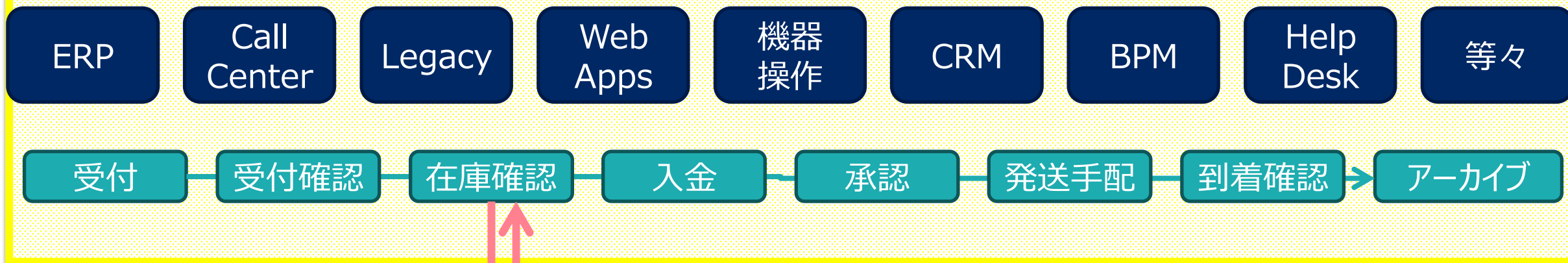
- マニュアルによる、業務の把握
 - ヒアリングによる、状況の把握
- 情報収集に時間と工数が掛かる
(人の) バイアスが掛かる傾向

- ログによる、業務の可視化
 - ログ分析・解析による状況把握
- ログによる事実(ファクト) ベースの
可視化と状況把握を可能

プロセスマイニングとタスクマイニングの対象業務

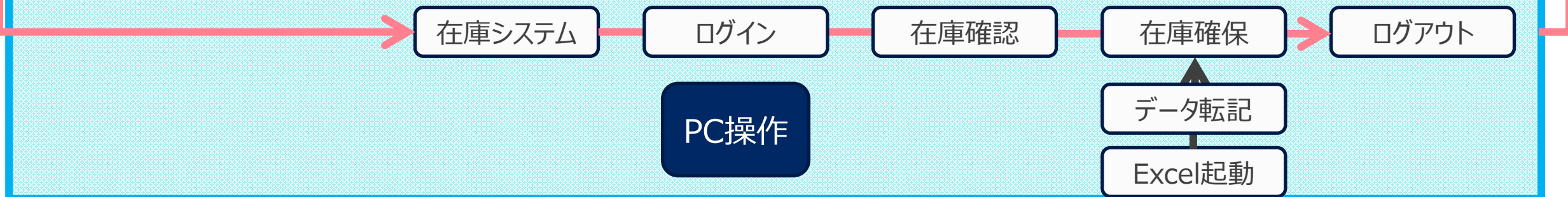
Process Mining (黄色枠)

：業務システムのログを分析【業務全体を可視化 ⇒ ボトルネック等必要情報把握】
導入目的：業務の最適化、DX化、RPA化、ROIの最適化 等



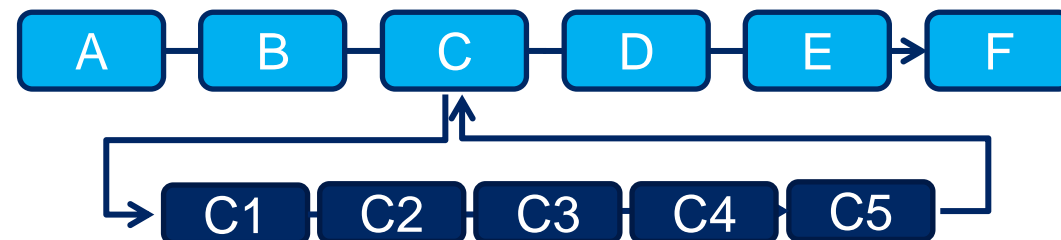
Task Mining (水色枠)

：PCのログを分析【特定業務ログを取得 ⇒ 事前の時間・コストの効果検証把握】
導入目的：繰返しや、操作が難しい処理のシステム化（RPA化）による効果の把握



プロセスマイニングとタスクマイニングの対象業務

業務(システム)全体の流れをプロセスマイニングで分析



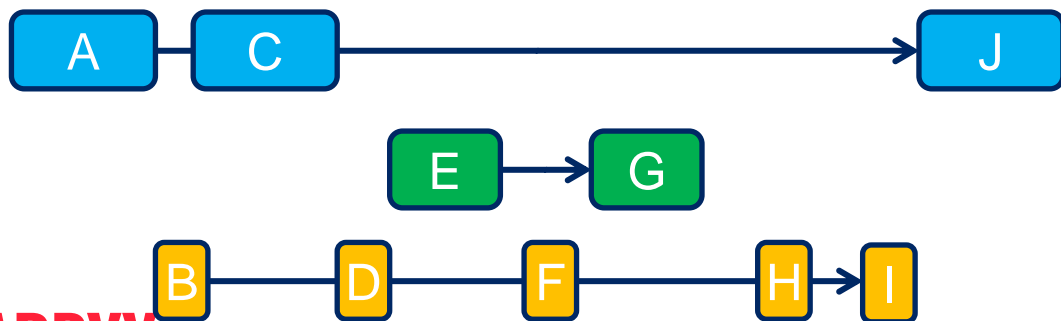
PC業務をタスクマイニングで分析

| | プロセスマイニング | タスクマイニング |
|----------|---|--|
| 主な分析業務対象 | 業務システム（ERP、コールセンタ、CRM、レガシーシステム...等々） | 個人の作業 |
| ログの対象 | 業務システムログ （複数可） | 個人PC操作ログ： 特定業務/業務全体 |
| インストール | Cloud：不要 / On Premise：要 | 要（PC側にログ取得為インストール） |
| ボトルネック把握 | <ul style="list-style-type: none">業務全体からボトルネック、例外処理等の改善ポイントを把握予測分析・効果測定による適切な改善と効果の把握モニタリングによる継続的な業務最適化 | <ul style="list-style-type: none">特定業務の最適フローの可視化 + モデル化によるRPA連携PC操作可視化に依る業務の傾向把握（可視化） |
| 改善アプローチ | 改善ポイント・ボトルネックの内容に依り様々。自動応答システム、トレーニング、RPA、作業フローの見直し | <ul style="list-style-type: none">特定業務：主にRPA等のシステム置き換えや事前の効果測定に利用PC操作全体：業務に依り様々 |

補足：ABBYY Timeline タスクマイニング（PCログ分析） 主な特徴。 PCログから2つのアプローチ（業務全体傾向分析、特定業務のシナリオ化）

1. 全PC操作ログ： アプリケーションや業務カテゴリ比率の傾向分析

- 業務全体の中で、どのデスクトップアプリケーション（利用ファイル）に時間が掛っているのか把握。
- 業務全体の中で、どのWebアプリケーション（利用URL）に時間が掛っているのか把握。
- 業務全体の中で、どの業務カテゴリに時間が掛っているのか把握。

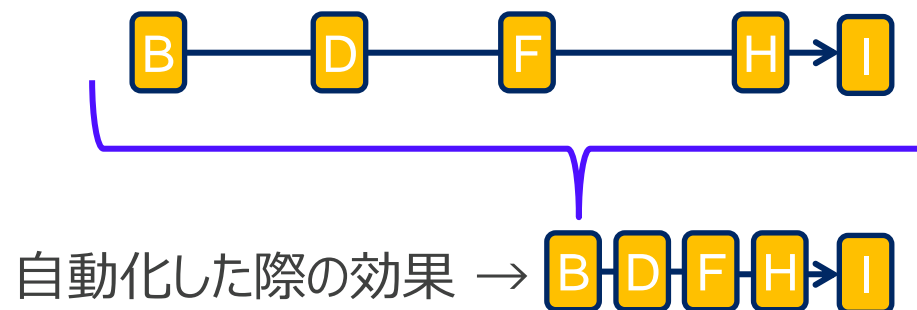


ABBYY

© ABBYY Confidential

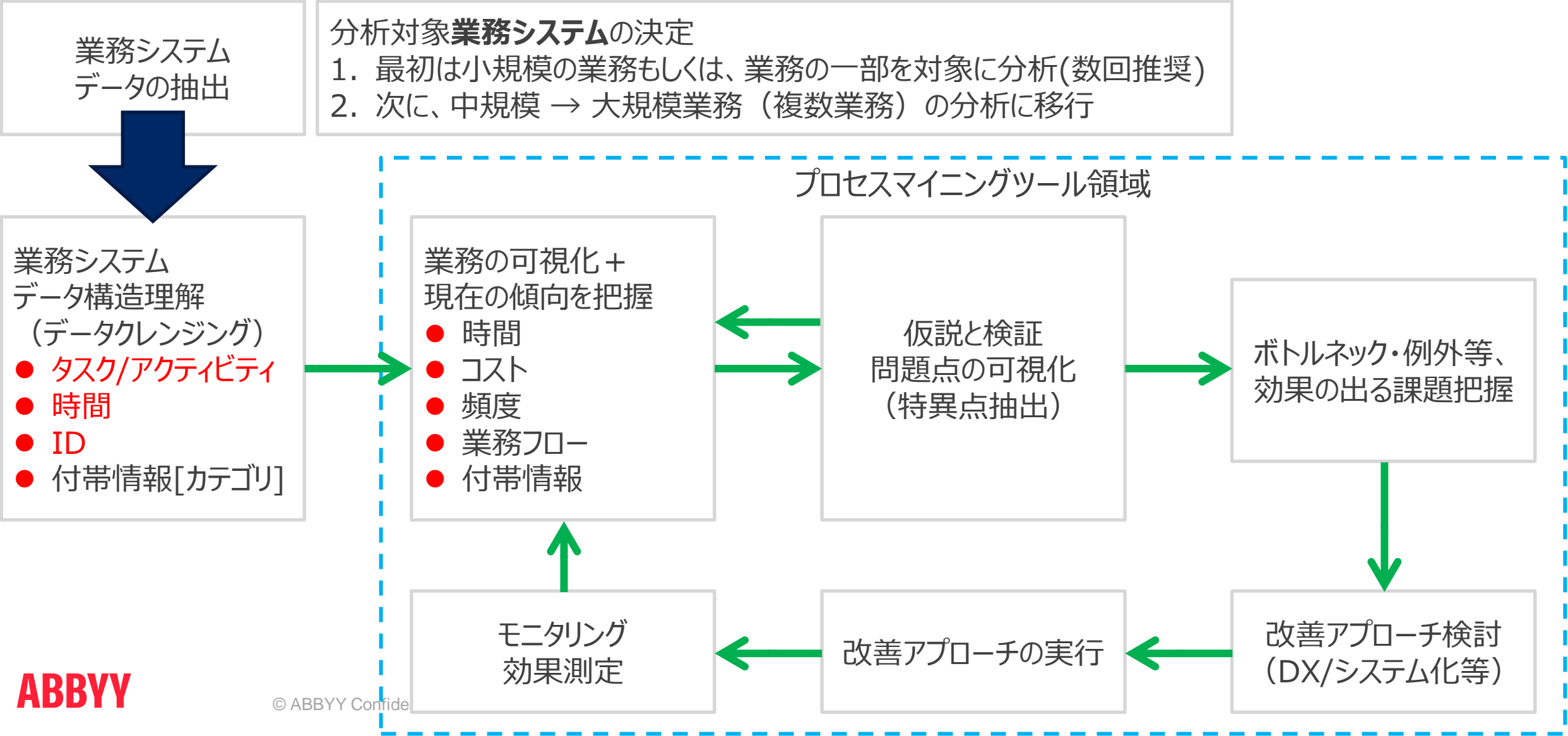
2. 特定業務のみのログから、自動化効果シミュレーション （PDD/BluePrism 自動化シナリオ作成）

- 自動化効果シミュレーション
- 特定業務全体でアプリケーション利用比率の把握
- 特定業務のシナリオの自動化。



プロセスマイニング 導入準備＋導入概要＋導入期間

プロセスマイニング導入準備 + 導入概要



プロセスマイニング導入準備＋導入概要＋導入期間

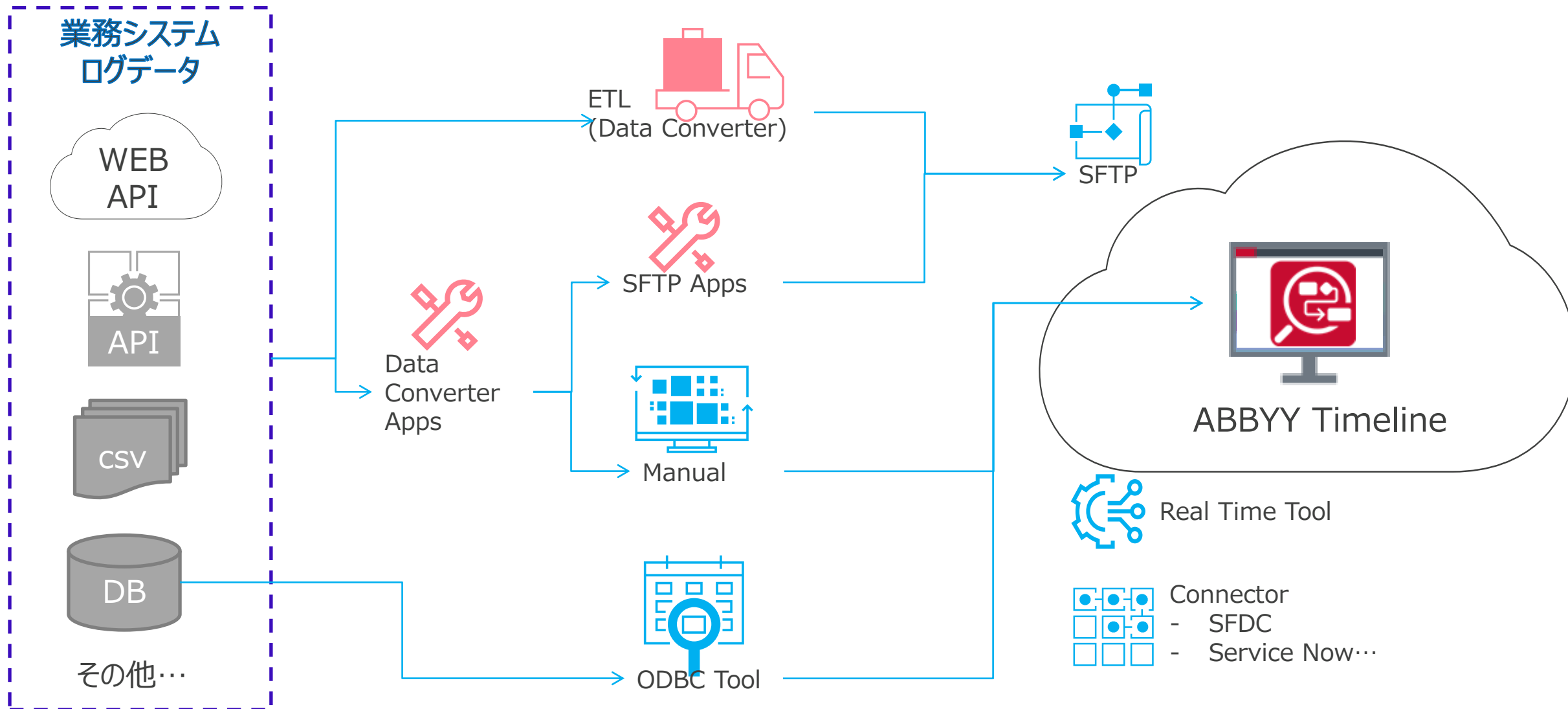
導入準備：様々な部署/担当と連携

導入機関：小規模目安
(業務に依存。ABBYY Timeline利用)

- 業務システムデータが取れる人
- 業務を把握している人
(データ内容の把握ができる人)
- どの分析が最適か判断できる人
- 部署間の調整ができる人

| タスク | 担当 | 期間 (目安) |
|---|----|---------|
| 対象システム選定 (規模感：小) | | 1-4週間 |
| 対象システムログ取得＋提供 ・業務内容 ・ログの概要 ・気になるポイント | | 1-4週間 |
| データ分析 (必要に依りデータクレンジング) | | 2-4週間 |
| 業務分析、PoC実施 | | 2-4週間 |
| レポート作成 | | 1-2週間 |
| PoC内容報告＋使い方レクチャ | | 1day |

補足：業務分析のゴール・目的に依り、取得＋ハンドルのデータは様々
(ABBYY Timelineは、用途・規模に応じたデータ取得方法が可能)



プロセスマイニングツール 選定ポイントと期待される効果（まとめ）

プロセスマイニングツール選定ポイント

PoCでの見定め：**対象システムを見据えた**、ゴール+期待される効果設定

使いやすさのハードル

- 操作のし易さ
- 導入ハードル
ランニングコスト
継続的な利用
- 担当変更の抵抗
ナレッジシェア
- 多くの人への展開
多くの人への意識合わせ
多くの人々が状況把握

必要な分析があるか？ 想定利用は？

- 業務の可視化アプローチ
- 複数システムの横断
- 複数プロセスの横断
- タスクとプロセスの連携
- リアルタイムモニタリング
- ダッシュボードの充実
(情報展開の種類)

データハンドリングは 想定通りか？

- データクレンジング容易さ
- コネクタの是非
- リアルタイムデータ取得是非
- オンプレ・クラウド
- データ量

期待される効果は 満たせるか？

- 以下、3つのバランス
- プロセスマイニングツールの費用
 - 問題（例外・ボトルネック）の対応等に掛かる費用
 - 問題改修後の効果

ありがとうございました