

Information Management software

IBMビジネス・プロセス管理

IBM FileNet® Business Process Management (BPM)

意思決定の迅速化

意思決定の機会とは1日に何千回もあり、そのすべてがビジネスの速度に影響を及ぼします。

IBM FileNet BPMは、重要なプロセスの合理化と自動化を通じて、業務を最適化し、正確な意思決定を迅速に行うための能力を高めます。

これらの特長は、投資収益の面から見て大きな利点をお客様にもたします。

コンテンツ指向型プロセス管理

意思決定には、情報(コンテンツ)の参照が必要となる場合が多くあります。コンテンツとは、お客様からの申込書、請求書、契約書(紙)、コンピューター出力帳票、電子メール、Faxなど、多種多様な形式で入手され、管理されています。通常、これらのコンテンツは、プロセスとは全く関係なく管理されていることが多く、業務効率の迅速化やコスト削減の大きな阻害要因となっています。

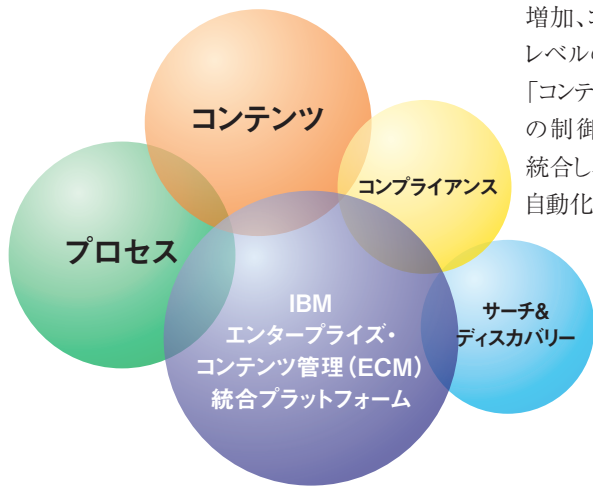
コンテンツが適切に管理されていない状況下では、コンテンツは不必要に複製され続け、混乱し、業務効率の低下、コストの増加、コンプライアンスの低下、顧客サービスレベルの低下などの結果をもたらします。「コンテンツ指向型プロセス管理」は、コンテンツの制御をビジネス・プロセス管理に完全に統合し、両者を同時に制御し、プロセス全体の自動化、最適化、統合化を実現します。

アクティブ・コンテンツ

発生したトランザクションまたはビジネス・イベントへの応答を自動化することにより、業務の機動性と即応性を向上させます。たとえば、紙の文書が電子化(申込書のスキャンなど)されると、自動的に個別の申込処理用のフォルダーが自動生成され、承認プロセスが起動します。

コンプライアンス

内部統制におけるプロセス整備の結果をITに組み込んでいくことで、より強固なプロセス・ガバナンスの構築が実現され経営基盤の確立が推進されます。各業務で必要になるビジネス上の判断を可能な限り自動処理し、担当者(人)による手作業を排除すること自体が、プロセスの透明性を担保し、プロセスの可視化を促進します。プロセスの履歴はすべてコンテンツとして記録保存され、後の監査を効率的に実施します。プロセスとコンテンツは統合的に記録管理され、「いつ、誰が、どのコンテンツを参照して、どのような意思決定を行ったか」を同時に監査し、監査作業量と監査作業時間を軽減します。



世界各国にて報告される効果

IBM FileNetは、米国フォーチュン100社中80社以上、さらに銀行では世界上位レベルにいる23行に採用されています。

これらの企業は、ビジネスの加速、競争力の強化、コスト削減、ガバナンスの向上などによるイノベーションをFileNetにて実現しています。

- 意思決定に要する時間を平均7日間から7分間に短縮
- 毎月30,000件を超える支払処理を自動化
- 組織全体で生産性が140%向上。年間300万ドルをコスト削減
- 保険契約内容を数分以内にシステムに取得し、自動的に審査プロセスを起動。
複数の部門間での契約プロセスを自動化し、作業効率を改善。契約1件当たりのコストを削減
- 統一されたビジネス・プロセス管理基盤で人とアプリケーションを相互に接続し、総所有コストを削減
- 融資申し込みの審査プロセスを合理化。平均応答時間を数日間から数分間に短縮。顧客サービスを向上
- プロセス内でWebサービスを活用し、プロセスをWebサービスとして再び公開。
サービス指向アーキテクチャーにプロセスをシームレスに統合



ビジネスをどのように推進し、自社を競合他社とどのように差別化できるかは、プロセスによって大きく左右されます。通常の日々のビジネスは多数のプロセス(単純なものから複雑なものまで)によって構成されているため、その適否によって業務の速度は大きく異なってきます。これらのプロセスの流れに沿って作業フローと情報フローを管理できるかが、意思決定の迅速性、機動性、および適切性を決定します。これは最終的に、ビジネス上の目標をどこまで達成できるかにも影響します。つまり、これらのプロセスの合理化や最適化は、企業の成功への鍵につながります。

ビジネス・プロセスには、人、システム、およびコンテンツが関与します。これらすべてが1つの自動化された環境の中で連携する場合にのみ、最大限の生産性と価値を実現できます。

さらに、プロセスを最適化することで、市場環境や顧客からの要求の変化に対する即応性を高め、法規制へのコンプライアンスも維持することができます。最も重要な点は、プロセスの改善を通じて企業業績の持続的な改善と拡張を図ることができ、競争力を維持できるという点です。

以上の目標を達成するには、多くの課題を克服する必要があります。手動で行われているプロセスは、最適化や標準化が容易ではありません。各個々のアプリケーション分野では部分的に自動化されていても、それらの間は相互接続されていないこともあります。

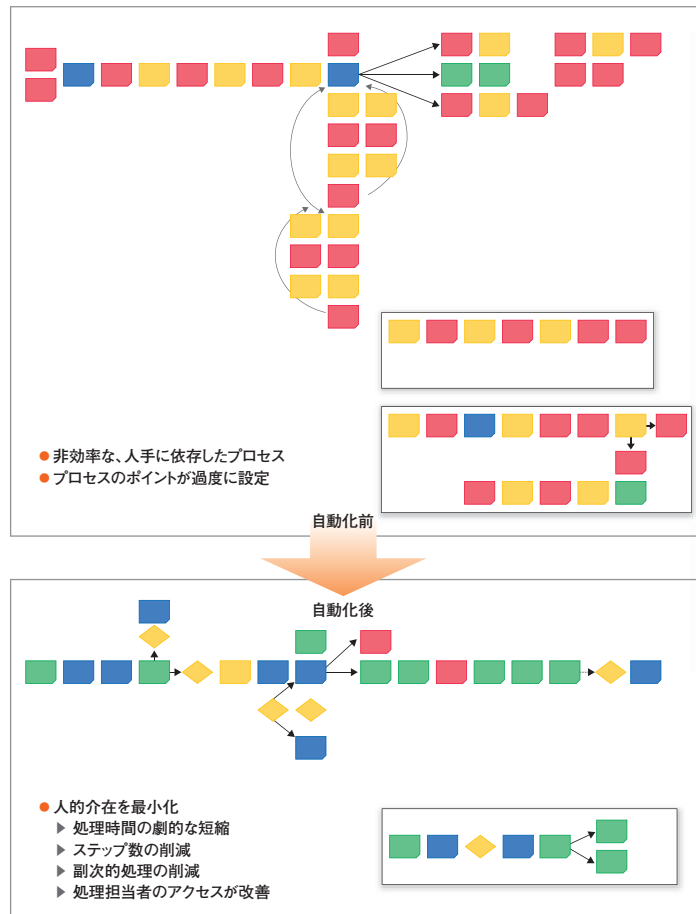
状況が変化しても簡単に変更できないプロセスや、ビジネス・マネージャーがプロセスを適切に可視化できないプロセス、簡単に変更できないプロセスも、大きな問題となります。これらの問題はいずれも生産性向上やコスト削減を阻害し、プロセスのサイクル時間と応答時間の遅延を招きます。法規制へのコンプライアンスが妨げられ、意思決定の責任の所在を明確にすることも難しくなります。

これらの課題を克服するための手段として、適切なビジネス・プロセス管理(BPM)により、重要なビジネス・プロセスを、組織のすべてのレベルにおいて自動化、統合化、および最適化して、真の競争力を獲得できます。

IBM FileNet Business Process Managementは、プロセスの自動化、最適化および統合化を通じて、ビジネス全体の作業フローを制御および管理します。数百万件のトランザクション、数千人のユーザー、複数のビジネス・アプリケーションなど、複雑で大規模なプロセスに柔軟に対応します。

1 自動化

- プロセスを可能な限り自動化し、人の介入を排除します。結果として、プロセスに要する時間の短縮が生じ、時間あたりの処理数増加に伴う業務効率の向上やコスト削減などを実現します。
- プロセスの例外処理を自動的に管理し、社内や顧客からの要求に迅速に対応できるようにします。



A銀行

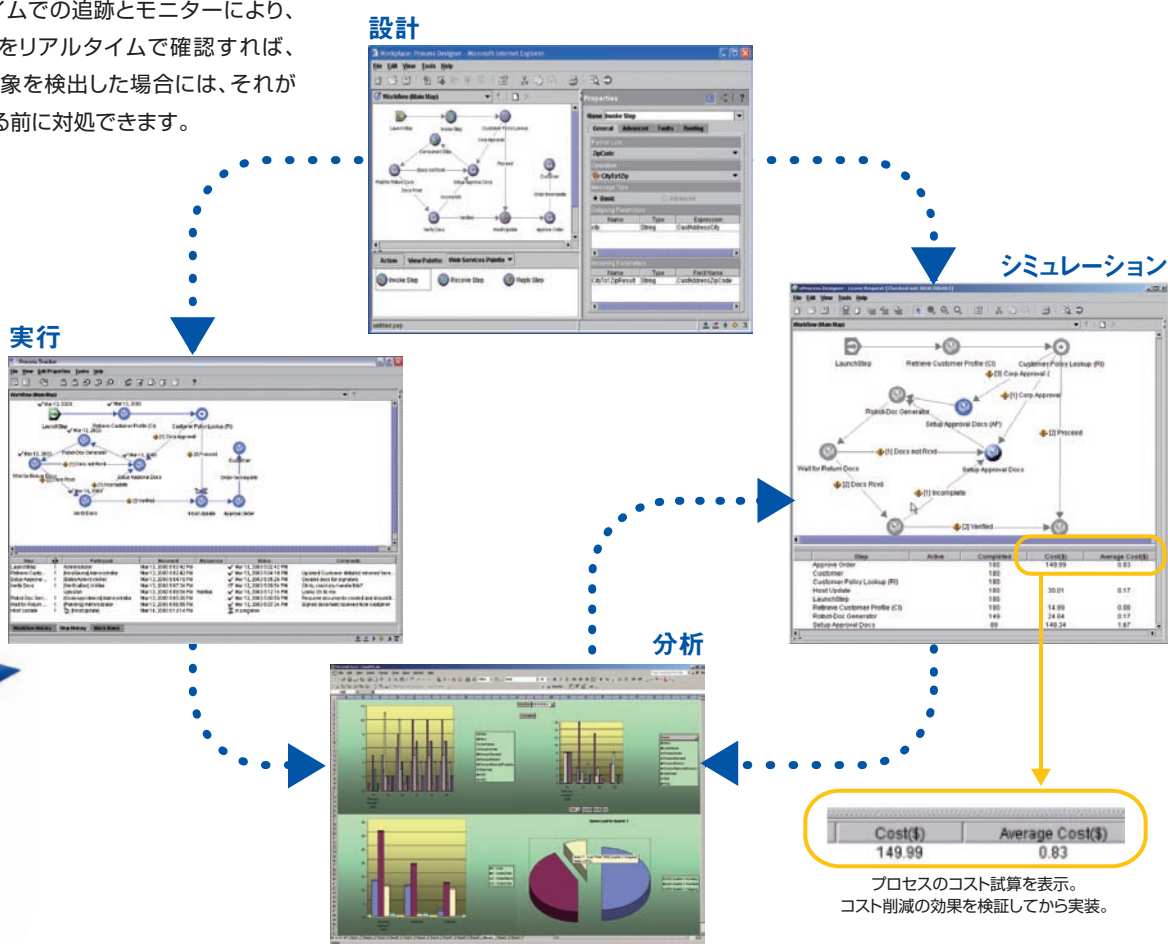
ローンの審査プロセスに大きな問題を抱えていました。プロセスが複雑で、自動化されていないため、ほとんどのプロセスを人が対応しており、結果として、プロセスの遅延による顧客サービス・レベルの低下が経営上の大きな課題となっていました。

FileNetの導入によりプロセスを自動化し、人の介入する余地を大幅に削減しました。また、紙の文書を関係者内で閲覧させ承認プロセスを進めていましたが、文書を電子化し、プロセス上で随時参照することにより、承認に要する時間を大幅に短縮しました。結果として、1件につき約7日要していた案件処理時間が48時間に短縮され、承認件数が4倍になり、1案件あたりのコストが250ドルから60ドルに削減されるという、大きな成果を上げました。

承認プロセスや文書の所在が可視化されたため、ガバナンスが向上し、重要な文書の紛失件数も劇的に減少しました。

2 最適化

- 「設計・シミュレーション・分析・実行」の4つの管理サイクルにより、プロセス自らが進化し続けます。
- 設計されたプロセスは、実装される前に実データまたは想定シナリオに基づきシミュレーションされ、ボトルネックなどの検証を繰り返し、最適なプロセスを確定したのちに実装されます。実装されたプロセスは常にモニターされ、最適化を繰り返し、さらに進化していきます。
- プロセスのリアルタイムでの追跡とモニターにより、プロセスの実施状況をリアルタイムで確認すれば、異常や注目すべき事象を検出した場合には、それが重大な問題に発展する前に対処できます。



3 統合化

- プロセス内でWebサービスを利用するだけでなく、プロセス自体をWebサービスとして公開することにより、ビジネスに必要な他の業務アプリケーションや、ビジネス・ルール管理システム(BRMS)とプロセスを統合します。
- プロセス・プラットフォーム間でタスクをシェアし、プロセスをサービスとして扱うことにより、開発や実装がより簡便になります。

B保険会社
FileNetを全社のアンダーライティング統合基盤として採用し、膨れ上がる情報の統合管理ならびに柔軟な業務プロセス管理を実現。お客様の新規申し込みの処理時間を83%短縮し、生産性の12%向上に成功しました。

C銀行
お客様の申し込み処理、管理業務の統合基盤をFileNetで構築。売上が1億1,500万ドル向上し、ローン処理時間を6日から3日への短縮、2,100万ドルの節約に成功しました。

D保険会社
FileNetにてクレーム処理の業務プロセスの再構築を実施。週平均で約1万件、トータル1年間では50万件に及ぶクレーム処理の99.8%を電子化。業務のペーパーレス化とフォローの進捗管理を実現。あわせて毎年50万ドル相当のコスト削減に成功しました。

IBM FileNet Process Designer

Webベースのプロセス・デザイナーは、汎用的なXPDLのプロセス定義の取り込みや、生成が可能。また、定義したプロセスは、1つのコンテンツとして管理されるため、再利用可能で、プロセスの拡張やカスタマイズが容易。

IBM FileNet Process Simulator

実際の実施データまたは想定シナリオに基づいたプロセスのシミュレーションを実行。シミュレーションのアニメーションを表示。さらに、シミュレーション結果を分析してプロセスのボトルネックの識別など、プロセスを最適化。

IBM FileNet Process Analyzer

ビジネスの効率や生産性、有用性、プロセス・サイクルのターンアラウンドを分析することにより、継続的なプロセスの進化を実現する基盤を提供。

IBM FileNet Business Process Framework (BPF)

ビジネス・プロセス管理アプリケーションのカスタマイズ、開発および実装を迅速化するユーザー・インターフェース・フレームワーク。アプリケーション開発コストを削減し、開発期間を短縮。

複雑なタスク管理をサポートし、カスタマイズと個別設定が容易。

IBM FileNet Business Activity Monitor (BAM)

ビジネス・プロセスの実施状況を可視化し、組織全体のパフォーマンスをさまざまなメトリックに基づいて測定。カスタマイズされた個人専用のダッシュボードにアラートを表示。問題に対処するためのアクションを自動的にまたは手動で開始。

IBM FileNet Process Modeler for Visio

Visioベースの使いやすいモデリング環境をビジネス・アナリストに提供して、XPDL内のプロセス定義に直接マップ可能なBPMNベースのプロセス・モデルを定義が可能。

IBM FileNet eForms

電子フォームの設計、管理、および処理を容易に実装。電子フォームによりプロセスを自動化。

IBM ECMソリューションの詳細については、
ibm.com/jp/software/data/ecm/
 Webサイトをご覧ください

IBM ECMソリューションのお問合せ先
CMoffice@jp.ibm.com

このカタログの情報は2009年10月現在のものです。内容は事前の予告なしに変更する場合があります。

●本資料は、情報の提供のみを目的とするものであり、本資料中の金融商品取引法、会社法その他内部統制に係る法令等(基準、実務指針、ガイドライン等を含み、以下「日本版SOX法」と総称します。)に対する言及は、日本版SOX法の解釈についての意見や助言とみなされるべきものではありません。日本IBMは、本資料の内容に関して、その正確性、完全性または有用性について保証するものではありません。

●お客様の日本版SOX法の順守はお客様の責任において行っていただきます。日本IBMは、日本版SOX法を含むあらゆる法令、基準、実務指針、ガイドライン等(以下「法令等」といいます。)がお客様のビジネスに影響を与えるかどうかの解釈、またはお客様がそれらの順守のために何らかの対応が必要かどうかの解釈とその対応の内容その他法律、会計、経理または監査についていかなる助言も行わず、日本IBMがご提供するサービスまたは商品は、そのご提供によりいかなる法令等についてのお客様の順守性を保証するものではありません。

IBM製品・サービスの詳細情報については、
 IBMホームページ <http://www.ibm.com/jp/>
 をご利用ください。

お問い合わせは、IBMビジネス・パートナー、製品販売店、弊社営業担当員、
 または、ダイヤルIBM(☎0120-04-1992)へ。
 受付時間:月～金 9:00～18:00(土、日、祝日、12/30～1/3を除く)
 携帯電話等でおかけのお客様は下記の電話番号をご利用ください。
 ダイヤルIBM 03-6220-8002(この場合、通話料金はお客様のご負担となります。)

IBM、IBMロゴ、ibm.com、FileNetは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点でのIBMの商標リストについては、www.ibm.com/legal/copytrade.shtmlをご覧ください。他の会社名、製品名およびサービス名等はそれぞれ各社の商標。



日本アイ・ビー・エム株式会社

〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19番21号
 10-09 Printed in Japan

●ご紹介の導入事例は特定のお客様での事例であり、すべてのお客様について同様の効果を実現することが可能なわけではありません。●表示画面の出力例は本カタログ用に作成したもので、実際のものとは異なる場合があります。●仕様は事前の予告なしに変更することがあります。●製品、サービスなどの詳細については、弊社もしくはIBMビジネスパートナーの営業担当員にご相談ください。