



コミュニケーションベースのプロセス自動化ツール

新手法によるビジネスプロセスの自動化を実現

**ビジネスプロセス
自動化ソリューション**

真の価値を提供するプロセス自動化ソリューションが十分に登場

ユニファイド・ソリューションで終始一貫したビジネス・プロセス自動化を実施し、遅延や人的ミスを最低限に抑えることにより、費用対効果が格段に測定しやすくなります。

プロセス改善がビジネス向上の鍵

インタラクティブ・インテリジェンスは、ビジネス・プロセス・オートメーションを一貫したコミュニケーションとして捉えています。これは、オールインワン・コミュニケーション・プラットフォームの開発を行った際、コンタクトセンターやエンタープライズ全体を通じてより効果的なインタラクション管理を実現するべく、マルチチャネルのインタラクションプロセスを自動化したことと同じ考え方です。

インタラクション・プロセス・オートメーション (IPA) アプリケーションは、ビジネス・プロセスにおいて同レベルの制御を可能にします。IPAでは、プロセスを自動化すると同時に該当プロセスの業務効率を改善し、処理時間を短縮。プロセス上の遅延と人的ミスを排除することで、必要となる社員数を減らしコスト削減を実現します。

完全な可視性

IPAは、社員、スキル、必要条件、稼働状況、リソース、進捗状況など、組織全体の業務をトラッキングします。業務の優先順位を決め、適切なスキルを持つ対応可能な社員にルーティングする工程を自動化し、プロセスの最適化を図ります。IPAは誰がどこにいるか把握しているため、所属部門や勤務地に関係なく、必要に応じた業務の分配を行うことができます。

非効率性と人的ミスを排除

綿密に策定されたプロセスは、分野に関係なくビジネス改善に役立ちます。IPAを利用し、自動化するプロセス上のすべてのデータを記録、トラッキングし、指定された設定に従い業務アイテムを表示。そして、各タスク、アクションを明確化してプロセスの全工程の流れをモデリングします。IPAでは、自動化メソッドを標準化することで、高額なプログラミングや長い開発サイクルはもちろん、非効率性や人的ミスを省き、より早期に投資回収を実現することができます。

ビジネス・プロセス・オートメーションにおける完全に新しい手法

従来のプロセス管理パッケージソフトはいずれも同様に、高額で導入が複雑であり、孤立した製品であるという共通の問題を抱えていました。IPAソリューションでは、過去10数年に渡ってコンタクトセンターで実証済みの高度なコミュニケーション・テクノロジーを活用し、従来製品で抱えていた課題を克服しました。

コンタクトセンター仕様のキューイングとルーティングにより、プロセスにおける業務の正確かつ柔軟な優先順位付けと割当てを実施

エンタープライズ・プレゼンスを「プロセス・プレゼンス」とし、業務への対応可能性を示すことにより業務速度を改善

自動エスカレーション機能により確実なサービスレベルを達成

レコーディングをビジネスプロセスの必須要素に

リアルタイム・モニタリング機能で、業務プロセスの各ステップを可視化、管理者の全体的な業務把握をサポート

エンド・トゥー・エンドの終始一貫したレポートにより、各プロセスにおける属性毎の管理と測定を実施

VoIPならではの利点を生かし、所在地に依存しない業務への参加を可能に

インタラクション・プロセス・オートメーションの優位性とは

インタラクション・プロセス・オートメーション (IPA) は業務の進捗や社員、リソースの状況を総合的にトラッキングできるため、今までにない、包括的なプロセスの自動化を図ることが可能です。

違いはデザインから

優れたソリューションを提供するには堅固な基盤が必要です。IPAはコミュニケーションとプロセス・オートメーションを同時に把握可能なプラットフォーム上に構成されているため、業務だけでなく人員の稼働状況やリソースの空き状況について継続的にモニタリングし判断を行います。これにより、あちこちの勤務地に散らばるスタッフの中から、業務に対応可能なスキルセットを持つスタッフを探し出して業務を割当てることで人的な遅延を最小限に抑えることが可能です。そして、IPAはプロセスを継続的にモニタリングし、リソース稼働状況の変動に応じた業務の優先順位付けを自動的に実施します。

他のプロセス自動化ソリューションでは、待機中リソースを検知できないため、プロジェクトリストからマニュアルで新しいタスクを取得しなければならないフローになっており、人的な遅延が頻繁に発生していました。こういった状況は、組織の生産性を狭めるだけでなく事業コスト増大の原因にもなります。

高度な連結性

IPAの徹底したコミュニケーション把握により、プロセス上のいかなる業務に対しても素早く優先順位付け、ルーティング、エスカレーション、トラッキングを行うことができます。社員やカスタマー、ベンダーやパートナーを含むプロセスにも対応可能です。また、IPAは、他社製品と異なり、お客様のエンタープライズアプリケーションと連結し、ご使用中のCRMパッケージや財務管理アプリケーション、データベースその他バックエンドのビジネスシステムと連携したプロセスの自動化を実施します。IPAにより、システム同様、ビジネスプロセスに関わるすべての人の集約を実現してください。

真の独自性を備えたソリューション

従来のプロセス管理システムは、複雑で長期に渡るカスタム化、オンサイトのプログラマーによる調整、そしてメンテナンスを必要とするものがほとんどでした。

IPAはアプローチを変え、シンプルなプロセスフロー定義と視覚的なインターフェースにより、ビジネスプロセスの自動化におけるデザイン、導入および調整を迅速化します。これにより、全体的なコスト削減と早期の投資回収を事実上自動的に実現します。

無限の価値を提供

IPAは、コミュニケーション、プロセス管理、そして終始一貫したビジネスプロセス自動化の3つを統合。

マニュアル管理をはるかに凌ぐ効率的なプロセス管理、効率的なワークフローとデータ共有、コンタクトセンター、エンタープライズ、支社オフィスにおける高い生産性、人的リソースとエラーの削減、パートナーやベンダーとの安定したコネクション、そして、ユニファイド・コミュニケーションの測定可能なROI実現につながるコスト削減など、容易に測定可能な幅広い価値を提供します。

コミュニケーションベースによる終始一貫したプロセス・オートメーション

直感的なデザイン環境

- 情報の概要・図解定義
- ユーザーインターフェースのフォームデザイン
- プロセス工程のレイアウト
- 詳細プロセスロジックの査定

サービス志向アーキテクチャ (SOA)

- ウェブサービスへの容易なアクセス
- イベント主導の共通ソフトウェアを基幹とする情報フロー

統合されたエンジン

- 自動化プロセスを総合管理
 - ステップ毎に定義されたプロセスフローに従ってプロセス要素を処理
 - 各ステップの定義に基づいたロジック実施

プレゼンテーション・フレームワーク

- ユーザーインターフェース・フォームをユーザー環境に合わせて組込み
 - Windows®PC
 - モバイル機器
 - ウェブページ
- 他のアプリケーションのポップアップ表示や情報の交換も可能

リアルタイムのインターフェース監視

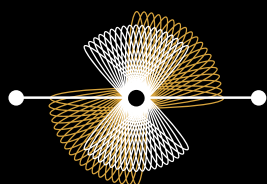
- スーパーバイザーに対し各プロセスのステップ毎に完全な可視性を提供

エンド・トゥー・エンドの終始一貫したレポートینگ

- 社員のパフォーマンス測定
- 必要に応じたカスタムレポート生成
 - オープンSQLデータベース上のすべてのデータからレポート生成可能

ベストプラクティス: プロセス・コンサルティング

自動化に先立ち、ビジネスプロセスを詳細にわたって分析することが自動化成功の鍵となります。インタラクティブ・インテリジェンスのコンサルティング・サービスは、既存のプロセスを評価して改善エリアを判定し、ROI分析を実施した上でプロセスを再構築し、自動化するサポートをお客様に提供するサービスです。弊社では、自動化するすべてのプロセスがお客様ビジネスとその顧客双方により良い結果をもたらすものとなるよう、CBPAのベストプラクティスに基づいた自動化の目標を設定するお手伝いをします。



INTERACTIVE INTELLIGENCE®
Deliberately Innovative

インタラクティブ・インテリジェンス・インク (NASDAQ: ININ) は、コンタクトセンター、エンタープライズIPテレフォニー、ビジネスプロセス・オートメーションにおけるビジネスコミュニケーション・ソリューションをグローバルで展開するソフトウェア企業です。1994設立以来、一貫して標準ベース、オールインワン、オープンアーキテクチャを提唱し、堅実かつ革新的なソリューションを世界3000社以上の企業に提供しています。

インタラクティブ・インテリジェンス、これが我々の実行していることです。

© 2010 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved. | www.inin.co.jp

World Headquarters
7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

EMEA
Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice & fax

日本
〒171-0021
東京都豊島区西池袋3-23-3
R.M.ビル 6階
TEL: 03-5958-1561 (代表)
E-Mail: Info.Japan@ININ.com