



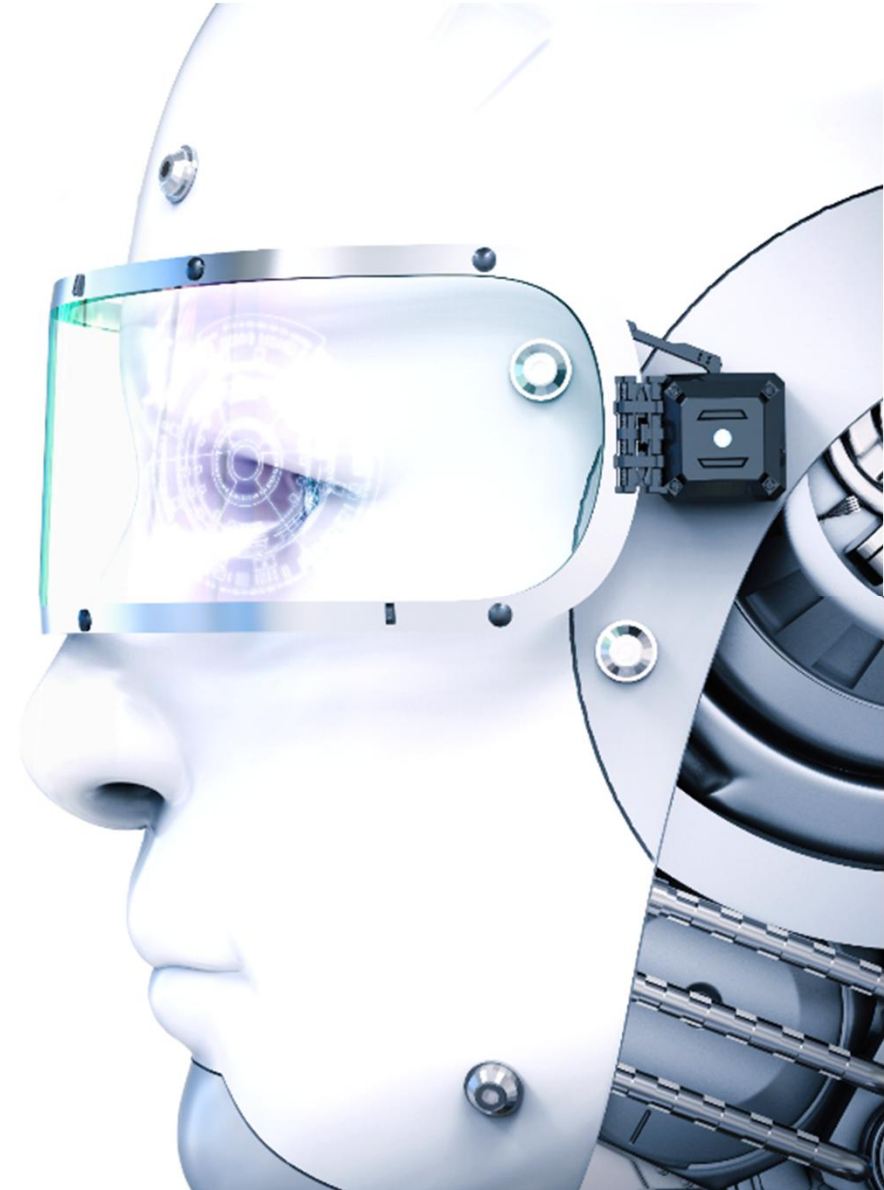
ABBY®

プロセスマイニングツール  
タスクマイニングツール  
ABBY TIMELINE ご紹介

ABBY JAPAN Co., Ltd.  
Sales Engineering Team.

# アジェンダ

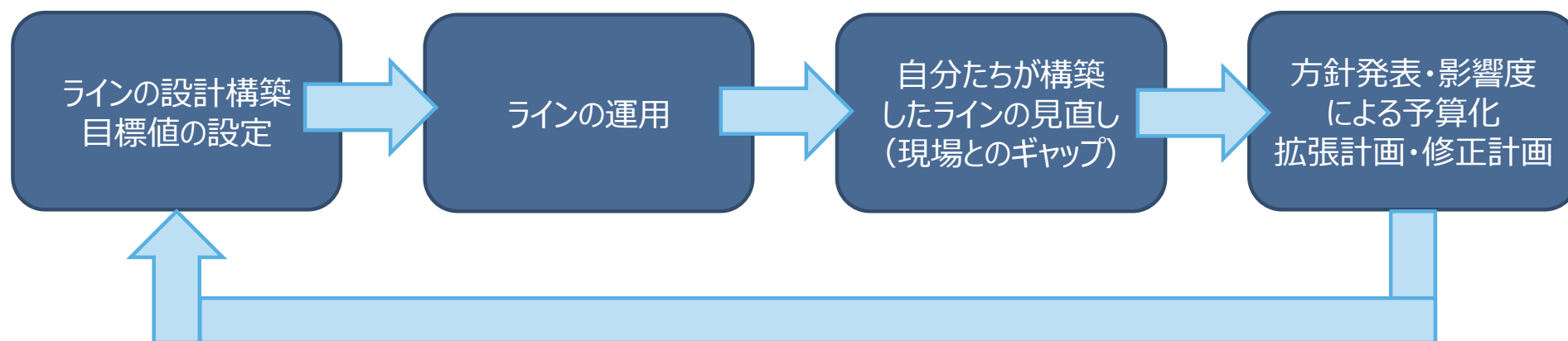
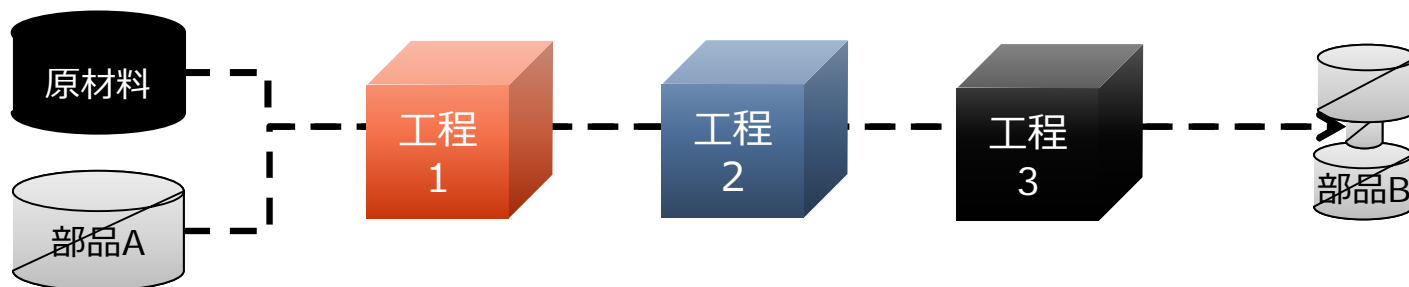
- プロセスマイニング導入目的・効果
- プロセスマイニングの特徴とアプローチ
- プロセスマイニングの対象業務
- ABBYY Timeline のご紹介
- ABBYY Timeline 事例紹介



# プロセスマイニング

導入目的と効果

# 工場ライン・作業現場の状況と、業務プロセスの課題



工場のラインは、日々、業務効率化/最適化/不良率低減/リスク管理等々、PDCAサイクルに則りメンテナンスされています。

昨今、業務プロセスの多くは、システム化されてきましたが、導入が目的となっており、導入後のメンテナンスはされているでしょうか？メンテナンスされ無いためのリスクを検討されたことがあるでしょうか？

# 現業務の課題・リスク例と、業務分析による効果

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

まずは、ログから現状把握が簡単にできます。どのような対策が効果的か検討しましょう

# プロセスマイニング

特徴とアプローチ

## プロセスマイニングの特徴

プロセスマイニングツールは、システムログデータ（実際にあった）を読み込むことで以下の様な情報を得ることができます。

- | システムのモデル化による、可視化
- | 可視化されることに依る、ボトルネック、例外処理の把握
- | （人の感覚でなく、ログデータの）定量的かつ事実に基く分析

併せて、継続的な利用に依りOODAの実施等付加価値を提供します。

- | 継続的な状況を把握できるモニタリング
- | 例外・問題等を検知した際のアラート
- | これまでの蓄積データによるAIを利用した予測分析

# プロセスマイニングの業務改善アプローチ例：



現状(ボトルネック・例外)把握の前後で  
目標設定(どうあるべきか?)が重要です。

導入フェーズ：まずは業務の可視化(現状把握) → 「**目標設定**」 →



## 効果測定フェーズ



あるべき姿と現状の把握

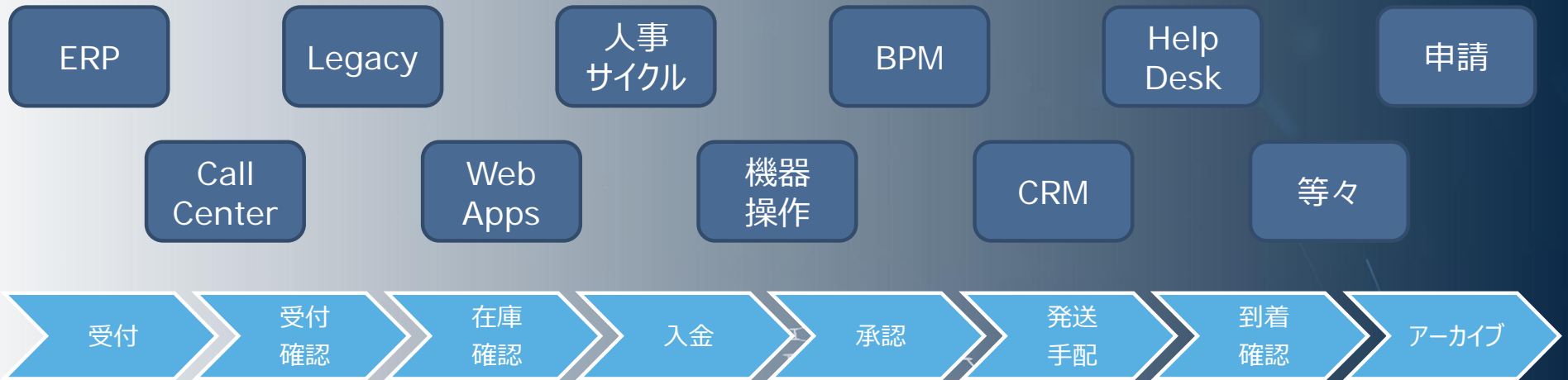
例外処理のアラート通知  
アクションの検討  
データ学習に依る予測の検討



# プロセスマイニング

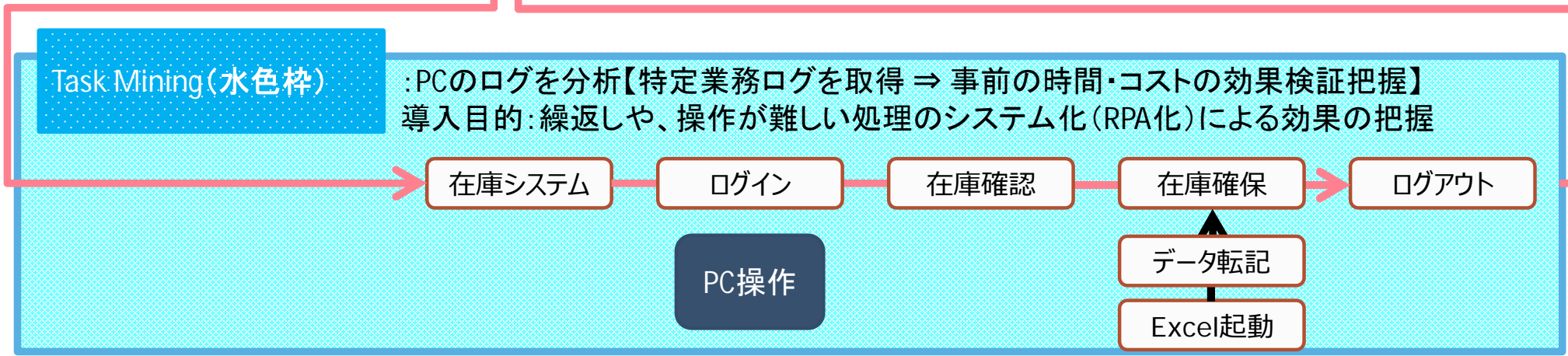
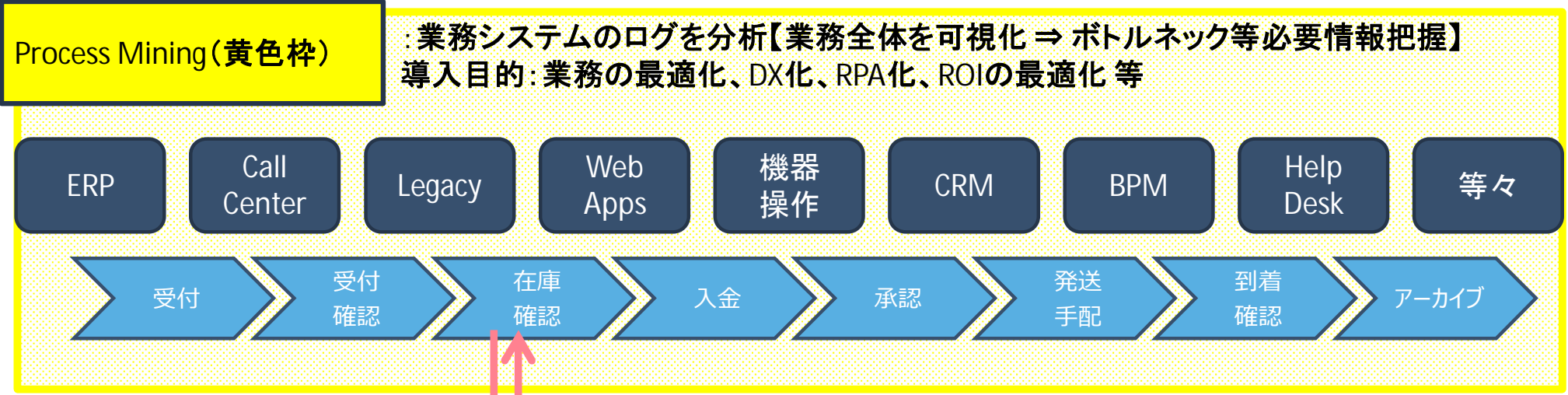
対象業務  
(プロセスマイニングとタスクマイニング)

# 様々な業務のログデータを対象に 業務分析、プロセスの可視化を可能としています。

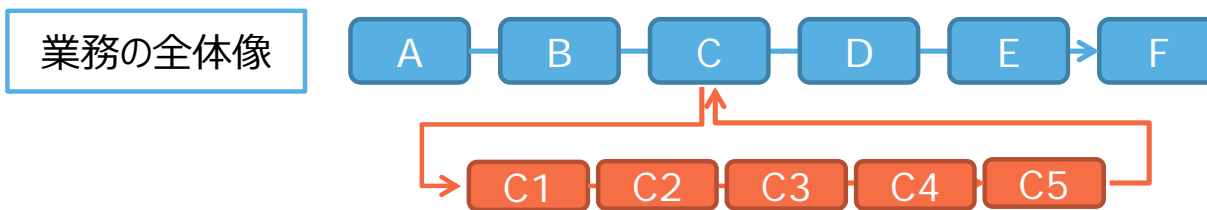


業務やご担当者様により目標値が様々です。  
時間の効率化、コスト、不良率、  
CSR・SDGs、顧客満足度等々  
目標・ゴールに応じた分析アプローチが重要です。

# 補足：プロセスマイニングとタスクマイニングの位置づけ



# 補足：プロセスマイニングとタスクマイニングのアプローチ



	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
インストール	不要	要
ボトルネック把握	業務全体を把握し、ボトルネック、例外処理、改善ポイントをログから定量的に把握し自動化や業務の効率化・健全化等を可視化	アプリケーション操作：繰返しや時間が掛るポイントを把握。必要に応じて、White list/Black list アプリの登録可
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	主にRPA等のシステム置き換え

# ABBY Timeline

製品の特徴・取組

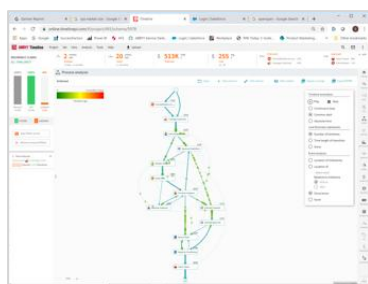
## ABBYY TIMELINE の主な機能概要

プロセスマイニングが**迅速かつ簡単**に行えるツール

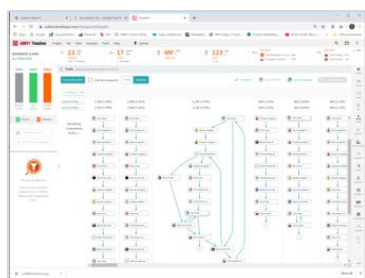
- | 現状業務分析 : ボトルネック・例外処理把握
- | 効果測定・予測分析 : 改善前のシミュレーション  
: 改善後の効果測定
- | モニタリングによる継続した安定稼働と改善個所の把握
- | データハンドリング : 多くのデータツールとの協業・連携済

# 直観的、即座に始められる25以上のツールを提供

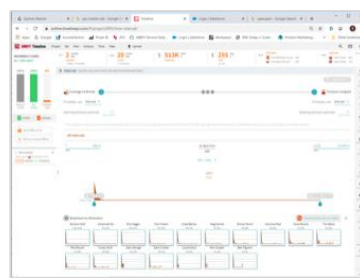
 お客様に準備いただくもの = システムのログ情報



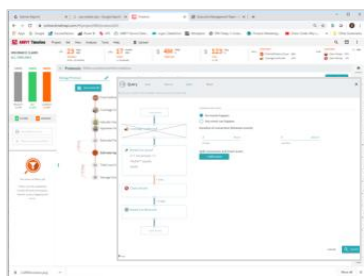
スキーマ分析



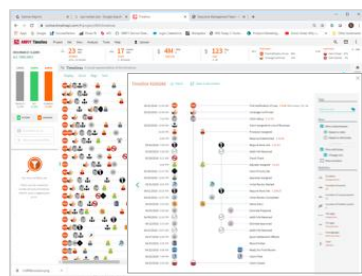
パス (モデル) 分析



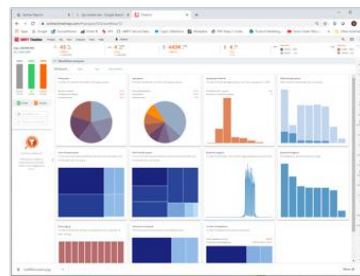
時間間隔インターバル



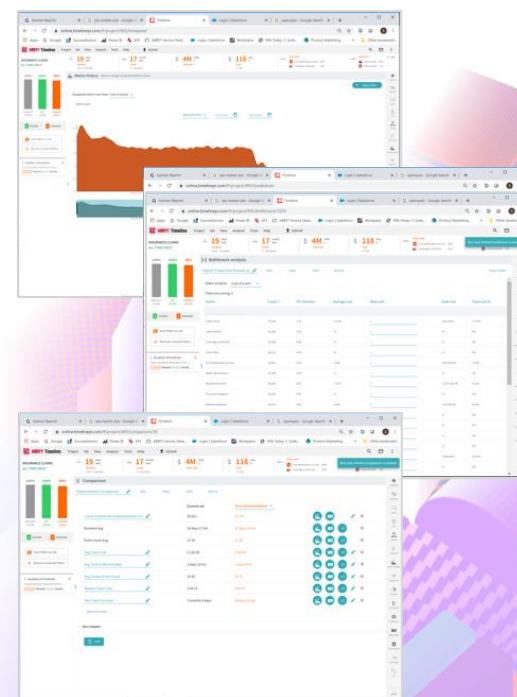
プロセスパターンと  
プロトコル分析



個別プロセス詳細分析



ダッシュボード



その他多数

# 直観的、即座に始められる25以上のツールを提供 併せて、2021年5月タスクマイニング機能を提供

 プロセスマイニングでシステムログから、業務全体を俯瞰的に捉えること、  
タスクマイニングで、プロセスの特定箇所をPC操作作業単位で見ることができます。



**ABBYY**



# プロセスマイニング検討時の様々な課題・ご要望に ABBYY Timeline のソリューション提案致します。

(社内説得の為)  
勉強会を実施したい

業務システムの  
対象が判らない

複数システムを  
併せたログで  
確認したい

どのような  
報告書ができるのか  
確認したい

タスクマイニングの  
トライアルしたい

自社データが読込め  
るか確認したい

どのような分析手法  
があるか確認したい

トライアルを  
触ってみたい

ログにマスクを  
掛けてテストしたい

課題はあるが、  
アプローチが不明  
(対応できるか不明)

トライアルに際して  
デモデータを  
提供して欲しい

業務分析だけでなく、  
社内アプローチの  
事例を知りたい

# ABBY Timeline

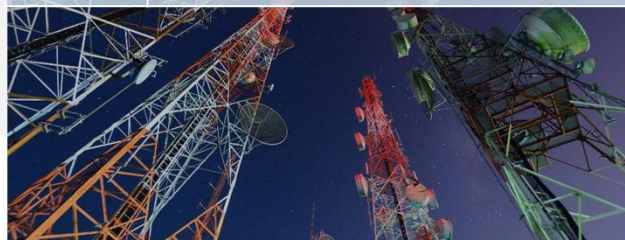
事例

# Timeline ユースケース(課題と導入効果)のご紹介・国内

ABBYY®



業種	課題	Timeline導入後の効果（進行中）	利用機能
製造 ヘルプ デスク	ホールディングスとして、グループ会社情報システム部門を統合。日々、他部門・様々なグループ会社よりヘルプデスクに問い合わせが発生。 膨大な量のトランザクションデータ・やり取りに際し、 <b>分析アプローチ・手法・改善方法が手探り</b> 。	<ul style="list-style-type: none"> <li>問合せの傾向、遅延の傾向、担当負荷状況等の把握。および、例外処理の状況把握まで実施。</li> <li>今後、ナレッジが溜まっている問い合わせ内容の自動化、システム化を実施</li> <li>偏りがあるナレッジの共有・負荷分散を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ディメンジョン（バラつき）</li> <li>タイムライン</li> <li>特定条件（閾値）絞り込み（クエリ）</li> </ul>
製造 受発注	多品種のロットを製造、日々多くの受発注（受注生産）トランザクションが発生。その中で緊急度に応じ <b>後回しになる処理も少なからず有る</b> 状況。	<ul style="list-style-type: none"> <li>部品に依る滞る箇所の傾向を把握</li> <li>モニタリング + アラートによる、特定条件のフォロー</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定条件（閾値）絞り込み（クエリ）</li> <li>デッドライン</li> <li>アラート</li> </ul>
メンテ ナンス	同じルートを定期的実施するメンテナンス（検針）業務 検針拠点移動の個人差、スキルに依る習熟傾向を測りたいが <b>情報自体最低限（時間、場所、従業員ID）</b> の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>各拠点移動の状況把握</li> <li>今後の担当別スキルトランスファーの実施を検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>タイムレンジ</li> </ul>
その他： デモデータ 人事	従業員の約 <b>10%</b> が、 <b>8カ月</b> で退職。	<ul style="list-style-type: none"> <li>マネージャによる傾向、地域による傾向等を分析し、問題の根幹を検証</li> </ul>	



# Timeline ユースケース(課題と導入効果)のご紹介・海外



業種	課題	Timeline導入後の効果	利用機能
金融 [US]	2008年の金融危機以降規制の見直し/変更がされ続けており、その規制に対し投資家は <b>意図せずともコンプライアンス違反</b> を起こすことがあります。 元々は担当16人フルタイムで、プロセス全体の15%のみがカバーできる範囲として監視。抜けが出ることによる、コンプライアンス違反（罰金/PR）リスクが常に付きまとう状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当3人で、100%の監視を可能。</li> <li>包括的なリスク軽減を確保</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アラート機能</li> <li>プロセス違反特定分析</li> <li>リアルタイムデータ収集・分析</li> </ul>
通信大手 [AU]	多種多様な問合せが処理される <b>カスタマサポート</b> 。 その中で、一番ROIが出る自動化ソリューションの特定と効果測定が見えない状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動化、仮想エージェント、AIの利用等、9つのソリューション領域（ボトルネック改善による効果領域）の特定</li> <li>最初の6週間で\$8Mの節約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ボトルネック分析</li> <li>効果測定</li> </ul>
保険 [US]	日々様々なニーズに合わせ様々なオプションやメニューを提供してき保険業。 その <b>請求処理も多種多様</b> としており、自動化するに辺り、一番ROIが出るプロセス/処理の特定が困難を極めている状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>99%標準プロセス外であることが可視化</li> <li>標準プロセス見直し+自動化に依り30%効率化、コストの大幅な削減</li> <li>コンプライアンス違反請求の洗出し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ボトルネック分析</li> <li>プロセス違反特定分析</li> </ul>



# ABBYY Timeline 主な参考URL

概要	URL
Webサイト+試用版申込サイト	<a href="https://www.abbyy.com/ja/timeline/">https://www.abbyy.com/ja/timeline/</a>
Help	<a href="https://help.abbyy.com/ja-jp/timeline/5/user_guide/whatisabbyytimeline/">https://help.abbyy.com/ja-jp/timeline/5/user_guide/whatisabbyytimeline/</a>
動画	<a href="https://www.youtube.com/channel/UCmmBslJcwSgywO_2P_PdPg">https://www.youtube.com/channel/UCmmBslJcwSgywO_2P_PdPg</a>
問い合わせサイト+ナレッジベース (近々更新予定)	<a href="https://support.abbyy.com/hc/ja">https://support.abbyy.com/hc/ja</a>

その他：応相談

- 各分析モジュールお試しスライド
- サンプルデータによる分析ドキュメント
- 英語版サンプルプロジェクト、日本語化版（一部）の提供

問合せ：[office@abbyy.com](mailto:office@abbyy.com)

ありがとうございました。