

# エマソン (Emerson)、ABBYYのプロセス・インテリジェンスで顧客体験を革新



ABBYYのプロセス・インテリジェンスのおかげで、当社の企業文化に大きな変化をもたらされました。データを最重要視し、データに基づいた改善を行うことができるようになったのです。データは嘘をつきません。

ABBYYがプロセスマイニングで培ってきた経験と専門知識に支えられ、私たちは自信を持って改善作業を進めることができました。

↳ サイモン・ヒッグス (Simon Higgs)、  
メジャメント・ソリューションズ事業変革・最適化担当ディレクター

エマソンは、フォーチュン500に名を連ねる世界的大手企業であり、製造業向けのソフトウェアと機器を提供し、同社がサービスを提供する主要産業の生産性、安全性、および持続可能性を向上させています。ABBYYプロセス・インテリジェンスは、エマソンがデータに基づいて業務改善を行い、効率性と生産性を向上させることを支援しています。

## チャレンジ

エマソンは、顧客満足度を高めるために、シックスシグマや手動のプロセス分析を活用していました。さまざまな報告書や主観的な情報に反応するのではなく、プロセスからの実際のデータが示すものに改善を基づけることを望んでいました。そこで、プロセスマイニングツールの導入を検討し、以下の条件を満たすソリューションを厳選しました。

- すぐに使える機能
- 直感的操作と充実したサポート体制
- ERPシステムとのスムーズな連携
- 業務プロセスの最適化
- プロセスのボトルネックと逸脱を見つけ出す
- 自社と同じような文化と倫理観を持つパートナー

## ソリューション

エマソンは、ABBYYプロセスマイニングを適用し、大量の見積りから現金化までの業務プロセスを、エンド・ツー・エンドで可視化しました。

ABBYYパス分析では、最も効率的で費用対効果の高い経路を示すと同時に、既存の経路からの逸脱を明確にします。

エマソンの開発者は、ABBYYプロセスシミュレーションを活用し、改善案の実装にリソースを投じる前に、その効果を評価しています。

このソリューションは、直感的かつすぐに使えるだけでなく、特定のビジネス課題に合わせて簡単にカスタマイズできます。

ABBYYは、プロセスマイニングおよびタスクマイニングに関する専門知識を構築するのを支援しています。

## 価値



導入後すぐに、データを「全く新しい視点」で見ることができ、組織全体のビジネス価値を高めることができます。



プロセス改善と標準化に関する議論は、現在、データ分析に基づいて行われています。



潜在的な改善の可能性をシミュレーションすることで、時間、労力、費用を削減することができます。