

Hyland



ユーティリティ | お客様のサクセスストーリー

# CAPITA

## ハイランドRPAでSAPに入ってくる 製品変更依頼を支援

### 課題

欧州全土を対象にしたカスタマーケア、コンサルティング、デジタルサービスの分野でビジネスプロセスのアウトソーシングを請け負っている大手企業のCapitaは、ユニークな課題を抱えていました。同社の顧客であるドイツのユーティリティ会社は、毎年、自社のお客様にハガキを送って製品変更サービスを申し出ていました。お客様が変更を選択する場合、変更内容をハガキに記入してCapitaに返送し、その変更依頼が処理されました。

Capitaの従業員は、ハガキを1枚ずつスキャンして変更依頼を同社のシステムキューに登録します。その後、カスタマーサービスの担当者が、製品の変更を適切なSAPシステムに手動で入力し、有効か期限切れかを確認した後に、SAPシステムで有効な申し出をアクティブ化し、製品変更を完了させていました。

システムには、すでに必要な情報がすべて揃っており、カスタマーサービスが行うことは、各ハガキの内容をSAPのデータレコードと比較するのみでしたが、このプロセスは時間がかかり、簡単なものではありませんでした。さらに、処理量が偏っていたため、ピーク時には深刻なリソースの問題が発生していました。最悪の場合、注文の変更が他のお客様サービスプロセスのSLA(サービスレベル合意)に悪影響を及ぼしていました。

Capitaは、こうした課題を自動化によって解決したいと考えていましたが、古くからの多くのお客様はメールアドレスを持っておらず、オンラインのお客様ポータルにもアクセスできないなど、ハガキの配布を維持する必要もありました。また、顧客であるユーティリティ会社は、さまざまな種類の製品変更カードを使用し、それらをすべて有効としていたため、製品変更依頼の平均処理時間が長くなっていました。

Capita

### お客様

カスタマーケア、コンサルティング、デジタルサービスなどにおける有力企業

### 規模

6,000名以上の従業員

### 業種

ユーティリティ

### 所在地

イギリス、ドイツ

### ソリューション

ハイランドRPA

「RPA統合は、当社のトランスフォーメーション戦略の一環であり、それぞれの特定のニーズやケースに応じて、適切なソリューションと機能を備えたサービスを提供します」

Capita Europe  
トランスフォーメーション担当部長  
Ronak Patel氏

### ソリューション

こうしたことから、Capitaはハイランドにソリューション選びの支援を求めました。両社は協力して、ロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)ソリューションを開発し、Capitaが紙ベースの注文変更プロセスの多くを自動化できるようにしました。

RPAは、人間が行う作業の多くを再現するため、人的介入が必要なビジネスプロセスに最適なソリューションです。たとえば、データ入力、データ検証、チケットのルーティングなどは、すべてソフトウェアロボットが実行できます。RPAに、紙ベースのデータをインテリジェントに取り込み、構造化されたデータに変換する製品を組み合わせれば、データ取り込みプロセス全体を自動化できます。

注文変更処理自動化の第一歩として、Capitaのマーケティングチームは、標準化された製品変更カードを導入しました。今では、受け取った製品変更カードをハイランドRPAがスキャンしています。OCRを使用して内容を解析し、お客様を確認して、変更データを適切なSAPサービスに転送し、その結果に応じて依頼を終了するか、例外の場合は従業員に転送しています。

CapitaのIT部門は、このプロセスが部門をまたがって実行されることから、必要な情報をRPAソリューションによって受け取り製品変更をアクティブ化し、RPAソリューションに応答を送り返すというSAPサービスも作成しました。このプロセスによって、パフォーマンスが向上し、エラーが減少しました。

### メリット

**複雑さの解消:** 複数システム、複数関係者が関わる複雑なプロセスを、RPAを使って合理化し、単一のワークフローにまとめることで、RPAソリューションのパフォーマンスが単一のダッシュボードで確認できるようになりました。

**データをさらに効率的に使用:** 実装時には、大規模なデータストリームがより効率的な処理プロセスに取り込まれ、注文変更の処理速度が劇的に向上しました。

**時間の節約:** 注文変更処理を自動化した結果、Capitaは導入初年度に推定750時間の労働時間を削減しました。

**エラーの削減:** 合理化され改善されたプロセスで、Capitaは、以前よりも低い注文変更エラーを記録しました。

詳細は [Hyland.com/RPA](https://hyland.com/RPA) をご確認ください。

Hyland™