



導入事例

Epiq 社、インテリジェントオートメーションを通じて革新的な法務サービスを顧客に提供

組織概要

Epiq 社は、世界最大の代替法務サービスプロバイダー (ALSP) です。企業の顧問弁護士、法律事務所、ビジネスプロフェッショナル向けに、効率性、明瞭性、信頼性をもって、大規模で複雑な業務を請け負っています。法務および事業運営、集団訴訟および集団不法行為、電子情報開示、規制および倒産に関する案件などの管理を合理化します。

結果

10 万以上

完了した自動タスクの数

1 万以上

削減された時間

99.98%

精度

50 ~ 60%

処理時間の短縮率

42%

向上した作業効率

“

工程の自動化により、反復的な単純作業を自動的かつ正確に完了できるため、チームは複雑なタスクに専念できます。

Kerry Eichholz 氏

Epiq 社、ホスティング サービス
担当シニア マネージャー





課題

Epiq 社は、業務の合理化と、顧客への対応方法の改善に取り組んでいました。従業員が1つのタスクを完了するためにシステム間を行ったり来たりする、回転椅子のような工程が組織全体に数多く存在することを確認していました。このような工程は反復的で非効率的であるため、人員を増やすことなく将来的にビジネスを拡大する上で妨げとなっていました。

ソリューション

法律業界は、インテリジェント オートメーションの導入が最も遅れている分野の1つです。革新的な考え方をもち、法務チームがより効率的に業務を行えるようにするため、Epiq 社は Epiq Legal Service Management フレームワークを設計しました。このフレームワークは未来志向の手法で、分析および法務インテリジェンスの作成のためにデータウェアハウスを使用してすべての法務データにアクセスできるようにすること、Epiq 社が提供する優れた法務サービスをレイヤー化すること、使いやすく安全な統一プラットフォームを通じて法務部門がすべてを利用できるようにすることを目的としています。こうしたフレームワークの一環として、自動化技術を業務に導入することの価値の大きさを予見していました。Salesforce に接続できるクラウド ネイティブ プラットフォームを必要としていた Epiq 社は、オートメーション サクセス プラットフォームを選択しました。このプラットフォームは参入障壁が低く、短期間で運用を開始することができます。2020年6月に自動化プログラムを開始して以来、証拠の取り込み、電子情報開示の処理、書類提出の各ワークフローに127の自動化を導入し、昨年だけで10万件を超えるタスクをこなしました。

自動化されたプロセス

- SFTP (Secure File Transfer Protocol) メディアの取り込み
- 電子情報開示の処理
- 電子情報開示の書類提出
- OCR (光学式文字認識)
- 電子情報開示プロジェクトのライフサイクル管理 (作成、削除、アーカイブ)



自動化により、反復作業が解消され、ミスや再作業が減り、サービス提供の時間が短縮された結果、新しいワークフローに対応するための余裕が生まれました。

Russell Lindsay 氏

Epiq 社、シニア エクスペンス サービス スペシャリスト

事例の概要

Epiq 社は、Epiq Service Cloud を通じてクライアントにサービスを提供しています。Epiq Service Cloud は、サービスのポートフォリオを実行し、強化したセキュリティのレイヤーを追加し、法的ビジネス インテリジェンスへのアクセスを提供するために使用される、クライアント中心の作業環境です。自動化と Epiq Service Cloud を導入する前は、人間と異種システムやアプリケーションの間でワークフローを何度もやり取りする必要がありました。迅速な規模拡大には限界があり、人員を増やすだけでは達成できないことを認識した Epiq 社は、Epiq Service Cloud で自動化を導入し、効率を高め、ビジネスを拡大し、従業員から冗長なタスクを取り除きました。さらに、経営陣のビジョンと支援により、同社は顧客により良い結果をもたらすことができました。

たとえば、証拠データを収集すると、証拠取り込み工程の一環として Epiq Service Cloud にアップロードするようになりました。次に、自動化により、証拠保管チェーンを通じてデータを追跡し、抽出し、次の処理段階に備えます。その後、別の自動化により、アプリケーションでデータを処理した後、最後の自動化が指示に対する検証を実行し、データを解析し、アプリケーションを実行して電子情報開示の書類提出を実行します。

また、Epiq Service Cloud への「入口」となる、Epiq Access と呼ばれるセルフサービスプラットフォームを通じて、クライアントに自動化の機能を提供しています。この機能を通じて顧客は、プロジェクト マネージャーを介することなく、Epiq 社に直接新しい作業依頼を出したり、データをアップロードしたりすることができます。

これらの革新的なソリューションにより、実行が 50 ~ 60% 高速化され、精度が 99.98% に向上し、従業員が反復作業に煩わされなくなったため、ビジネスの拡張性が向上しました。事実、自動化によって年間 10,000 時間が節約されたことで、従業員は 42% 多くの仕事を引き受けることができるようになりました。何よりも重要なことは、自動化によって従業員満足度が向上し、顧客対応と顧客満足度も改善されたことで、同社全体の NPS スコアが上昇したことです。

今後の展望

Epiq 社は 2022 年に 20 の自動化を新たに展開しました。2023 年の計画では、この数を上回るとともに、Epiq Service Cloud ワークフロー内でより堅牢なエンドツーエンドの自動化も展開する予定です。Epiq 社にとって常に最優先されるのは顧客対応です。このため、顧客向けの Epiq Access プラットフォーム内のセルフサービス オートメーション機能の強化を引き続き優先し、顧客が電子メールを送信して応答を待つ必要がないようにして、そのニーズを満たします。

Automation Anywhereについて

オートメーション・エニウェアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練されたデジタル ワークフォース プラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化し、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

製品に関するお問い合わせやデモをご希望の場合は、下記ホームページ、もしくはメールアドレスからお申し込みください。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/jp  contact_japan@automationanywhere.com

 @AutomationAnwJP  www.facebook.com/AutomationAnywhJP

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. Automation Anywhere, A のロゴ、Automation 360、AARI、A-People、IQ Bot、Bot Insight は、米国およびその他の国における Automation Anywhere Inc. の商標・サービス マーク、または登録商標・サービス マークです。本書に記載されるその他の製品および会社名は識別のみを目的としており、それぞれの所有者の商標である可能性があります。