

Early Success Group User Meet Up

導入・活用初期のユーザーで集い、
各自がもつ有用な情報やベストプラクティスを
共有する場です

Vol.1
2023/7/21@Spaces赤坂



アジェンダ

アイテム	時間	スケジュール
Blue Prismよりご挨拶 & お知らせ	10分	15:00 - 15:10
自己紹介	20分	15:10 - 15:30
ユーザーインタビュー & FAQ 株式会社アルペン 情報システム部 玉置 貴洋 様	30分	15:30 - 16:00
休憩	10分	16:00 - 16:10
ユーザーからの質問への回答 & FAQ	20分	16:10 - 16:30
解散		16:30

ご挨拶 & お知らせ

Early Success Groupとは？

導入・定着に際し抑えるべき情報をBlue Prismよりお伝え＆他ユーザーとのつながりをもっといただく場です
Blue Prism・ユーザー同士の有用な情報やベストプラクティスを共有することで、各自のビジネス目標を達成していきましょう！

ユーザー同士で開発・運営の悩み相談



初期フェーズの目標の立て方、導入方法論を知る

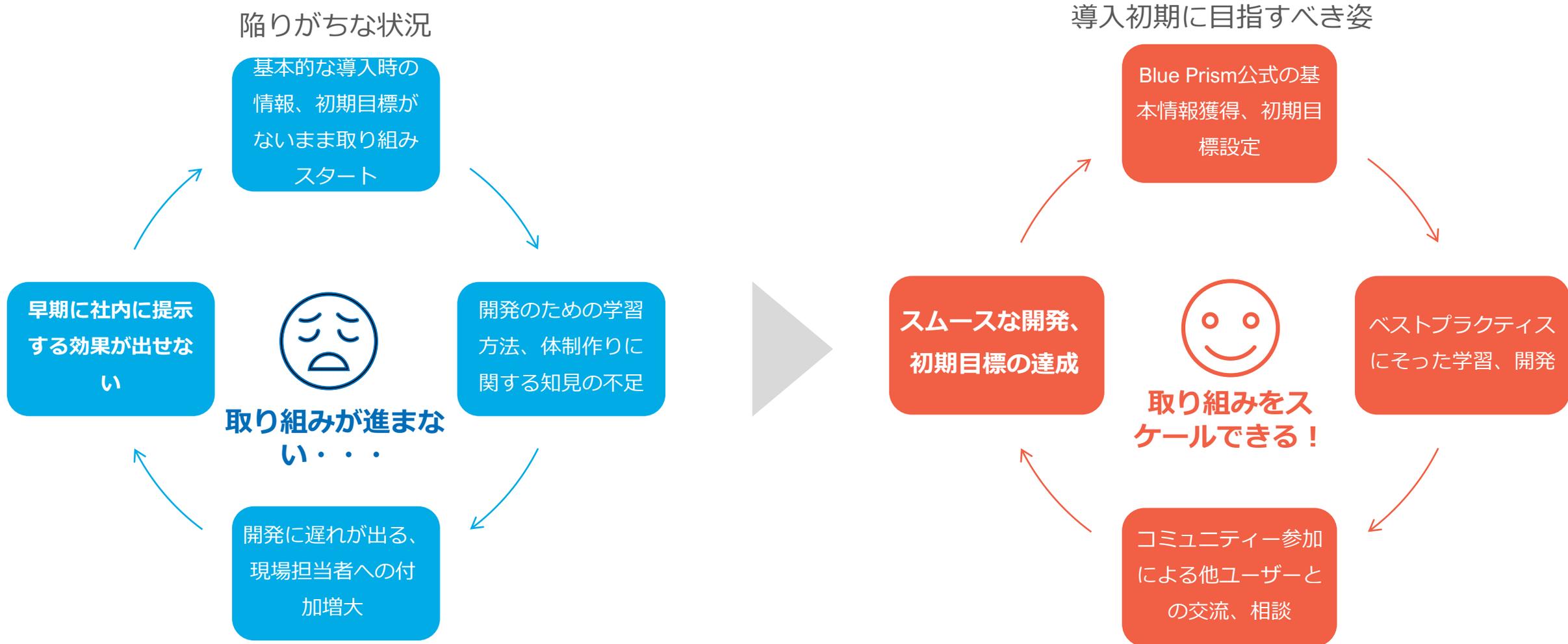


取り組みをスケールさせ、自動化を定着させる

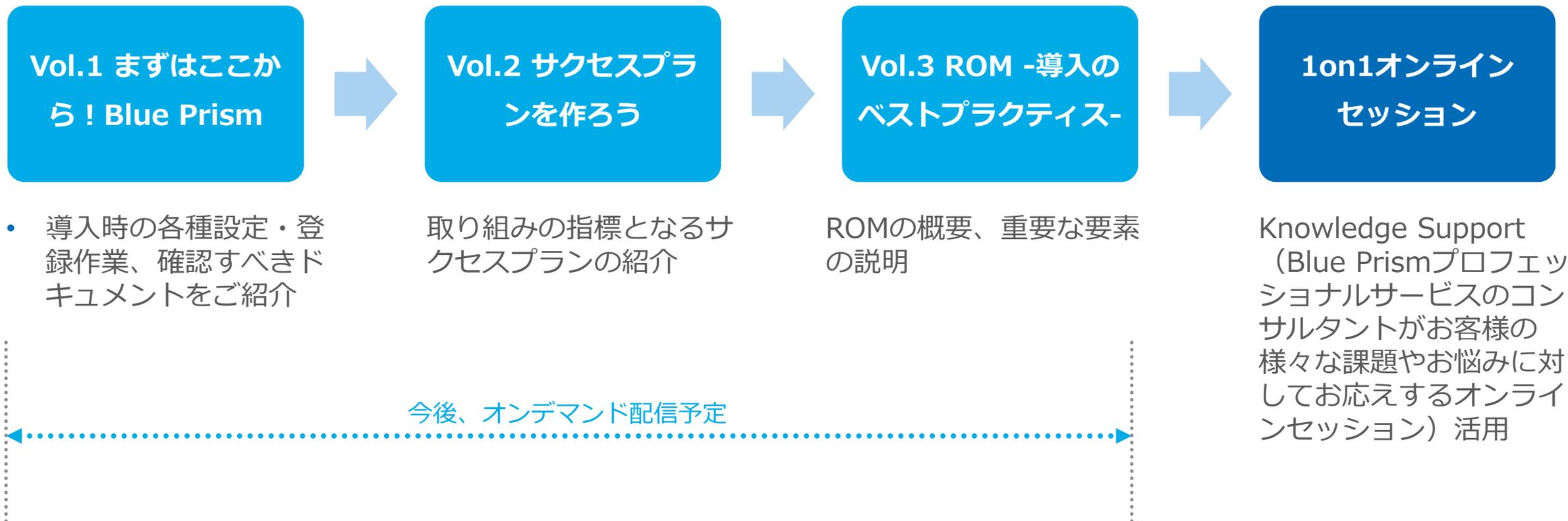


Blue Prism・ユーザー各自がもつ有用な情報やベストプラクティスを共有することで、それぞれのビジネス目標を達成していきましょう！

導入時に陥りがちな状況とは・・・



ステップアップパス



公式note

開発Tipsや製品アップデートをチェック！



マガジン

マガジンをすべて見る

 インフラ関連のお役立ちTips Blue Prism 公式 note ...	フォロー	 製品アップデート Blue Prism 公式 note ...	フォロー
 開発者育成のお役立ちTips Blue Prism 公式 note ...	フォロー	 開発のお役立ちTips Blue Prism 公式 note ...	フォロー
 運用のお役立ちTips Blue Prism 公式 note ...	フォロー	 Blue Prismイベント-業務自動化に... Blue Prism 公式 note ...	フォロー

<https://note.com/blueprism>

オンボーディングメールを受信したいですか？

導入時に便利な情報をダイジェストでお届け

Blue Prismへようこそ！Blue Prismのカスタマーサクセスチームです。
この度は、Blue Prismをインテリジェントオートメーションのパートナーとしてお選びいただきありがとうございます。

導入に際し、まずは オンボーディング資料のダウンロードと、ポータルへのご登録をお願いいたします。

■「はじめよう! Blue Prism (Blue Prism Onboarding資料)」

導入を進めていただくにあたり、ベストな進め方と必要な設定方法をご紹介しますオンボーディング資料です。
[こちら](#)よりダウンロードをお願いいたします。

このオンボーディング資料は、いつでも閲覧できるようお手元にご準備いただくことをおすすめしております。

■「Blue Prism Portal」

オンボーディング 資料内でも案内しているとおり、最初のステップとして「Blue Prism Portal」へのご登録をお願いいたします。
製品のダウンロードや使い方ガイド、各種役立ちコンテンツへのリンクがまとまっているポータルとなっております。



メール配信をご希望の方は、

BPM-customersuccessjapan@sscinc.com

までご連絡ください

いつもお世話になっております。Blue Prismのカスタマーサクセスチームです。

Blue Prism導入を進めていただくにあたり、ベストな進め方と必要な設定方法をご紹介しますオンボーディング資料、「はじめよう！Blue Prism」の方は、[こちら](#)よりダウンロードをお願いいたします

この資料内でも紹介しておりますが、Blue Prismの設定・運用開始前に必ず済ませておくべき事項を12分程度でご紹介する動画がご用意されています。

[動画をみる](#)

また動画内でも触れておりますが、サポートのチケット発行ページもポータルよりアクセスいただけます。サポートプログラムの内容、サポートに説明した資料は[こちら](#)よりご覧いただけますので、チケット起票前に目を通していただくことをおすすめいたします。

[サポートプログラムについて](#)
[サポートチケット設置方法](#)

※ポータルへの登録、コミュニティへのログインが必要です。

動画内でご紹介している準備事項を確実に終えていただき、Blue Prism活用に向けた開発準備に入っていきますよう。

いつもお世話になっております。Blue Prismのカスタマーサクセスチームです。

本日は、最初のデジタルワーカー開発に向け、ぜひ取り組んでいただきたいトレーニング・ご視聴いただきたいコンテンツをご紹介します。ご確認いたしました。

1. ハズオンシリーズ
 - [ハズオン1](#)：【内容】WebサイトからExcel への株価情報の転記
 - [ハズオン2/部品作成編](#)：【内容】WebサイトからCSV ファイルをダウンロード
 - [ハズオン2/プロセス作成編](#)：【内容】Webサイトからダウンロードした CSVファイル からExcelレポート作成
 - [ハズオン3](#)：【内容】CSVファイルを 変換管理アプリへ転記
2. [開発ベストプラクティス](#)：【内容】ロボット（プロセス・オブジェクト）構築のベストプラクティス
3. [Blue Prism公式note「Blue Prism ベストプラクティス」シリーズ](#)
4. [基礎トレーニング\(FOUNDATION TRAINING\)](#)※日本語字幕
5. [Basic Training](#)：【内容】Webサイトから株価情報取得し、Twilioを経由しSMSにて株価を通知

※上記のいくつかのコンテンツへアクセスするには、ポータルの登録が必要です。ポータルへのご登録がまだの方は、[こちら](#)にアクセスいただき、「Sign Up Here」で登録をお願いいたします。コンテンツの表示方法は、[Blue Prism オンボーディング資料](#)のP17-18をご確認ください。

2. 3のベストプラクティスを確認しながらハズオンを進めていただく開発の動所がつかみやすくなりますので、ぜひご参考になさってください。

Let's Stay Connected!

Japanコミュニティに登録し、意見交換・
開発相談を行いましょう

Japan Community : ユーザー同士で質問を解決する場

コミュニティとは？

- Blue Prismコミュニティは、他のBlue Prismユーザーとつながり、知識と専門知識を共有し、BluePrismソフトウェアを最大限に活用するための戦略とベストプラクティスを見つけることができる場所としてBlue Prismが提供しているものです。製品別、地域別、導入フェーズ別など様々な種類のコミュニティが存在しています
- コミュニティのガイドラインは[こちら](#)

Japan Communityとは？

- 日本のBlue Prismユーザー用のコミュニティです。日本語で、開発の相談等を他ユーザーに投げかけることができます

Japan Communityで出来ること

- 開発等にかかわる質問の投稿
- 他ユーザーの質問への回答
- Blue Prismのイベント・お知らせの確認



Japan Communityへの登録方法

Blue Prism Portal にログイン。
「Community」をクリック

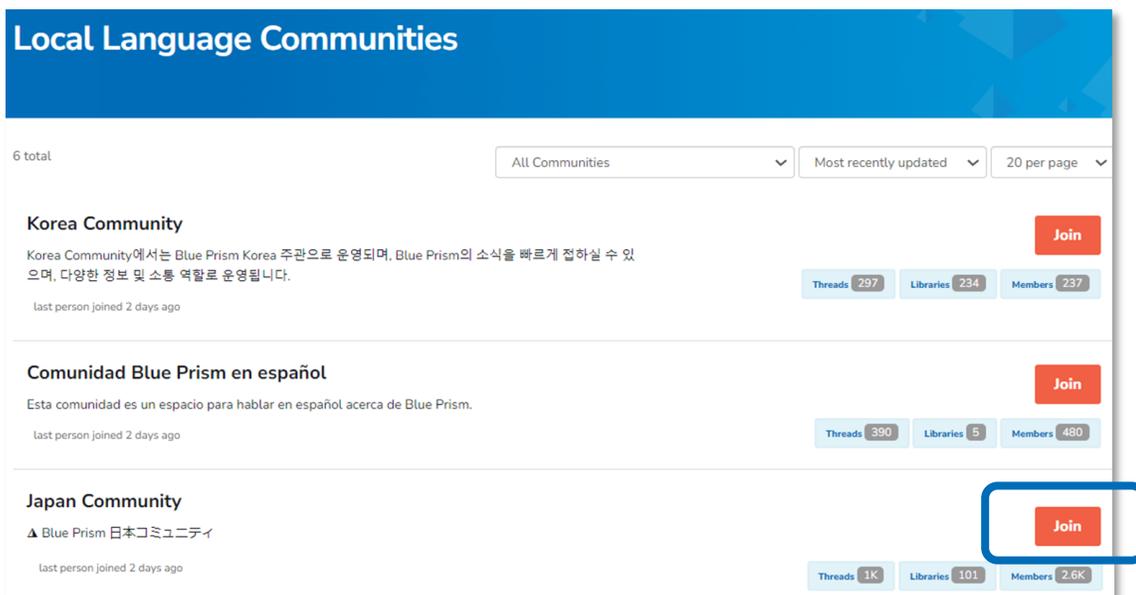
The image shows two overlapping screenshots from the Blue Prism Portal. The top screenshot is the login page, titled "BLUE PRISM LOGIN". It features a "Register" button and a "Login" section with fields for "ユーザーID" (Username) and "パスワード" (Password). The bottom screenshot shows a navigation menu with "Home", "Community", and "Product" tabs. The "Community" tab is highlighted with a blue box. Below the navigation menu, there is a "What's New?" section for a "Product Roadmap Webinar" on June 29, 2023, with a "JOIN US" button.

「Communities」より「Local Language」をクリック

The image shows a user profile page in the Blue Prism Community. The user is identified as "Nodoka Matsumoto" with 1,806 Points. A dropdown menu is open from the "Communities" navigation item, showing options like "All Communities", "My Communities", and "Community Types". The "Local Language" option is highlighted with a blue box. Other options in the menu include "Blue Prism Products", "Best Practice & Strategy", "Community Chat", "Executive Insight", and "Center".

Japan Communityへの登録方法

Japan Communityの「Join」ボタンをクリックで、登録完了



Japan Communityページの「日本コミュニティに参加する」からも登録可能



Japan Community投稿・返信例

1. ワークキューの領域の制限について

0 Recommend

Posted 07-15-2022 10:33

Reply

ワークキューを使用していたところ下記エラーが発生しました。

内部：データベース 'blueprism' にオブジェクト 'dbo.BPAWorkQueueItem':'PK_BPAWorkQueueItem' の領域を割り当てられませんでした。
'PRIMARY' ファイルグループがいっぱいです。不要なファイルの削除、ファイルグループ内のオブジェクトの削除、ファイルグループへの新しいファイルの追加、またはファイルグループの既存のファイルの自動拡張の設定のいずれかを行ってディスク領域を作成してください。

Actions

Contact Request Pending

処理済みアイテムを削除で対応しましたが、具体的に制限がどれくらいなのか確認方法と対応方法などご存知の方いらっしゃいますでしょうか。

以上、よろしくお願いいたします。

2. RE: ワークキューの領域の制限について

1 Recommend

Make Best Answer

Posted 07-15-2022 12:54

Reply

問題は、データベースが一杯になっていることです。

Blue Prismデータベースの空き容量やディスクの増設方法については、こちらのリンクをご覧ください。

<https://docs.microsoft.com/es-es/previous-versions/troubleshoot/winautomation/support-tips/processrobot-process-studio/could-not-allocate-space-for-object-error-message>

<https://blog.sqlauthority.com/2014/03/14/sql-server-error-resolution-could-not-allocate-space-for-object-in-database-because-the-filegroup-is-full/>

この作業を始める前に、データベースのバックアップをとっておくことを強くお勧めします。

ご参考になれば幸いです。

またコミュニティでお会いしましょう。)

1. [イベント]2022年9月6日～9月16日開催 Blue Prism World Virtual 2022 Japan



Posted 17 days ago

今年も、Blue Prism World Virtual 2022 Japanをバーチャル開催いたします。
ユーザーの皆様はもちろん、経営層の方にもお役に立つ内容となっておりますので、ぜひご参加ください！
詳細・申込はこちらよりお願いいたします

BLUE PRISM TEAM

Nodoka Matsumoto

<https://www.blueprism.com/japan/blue-prism-world-japan/?selected-locale=%E2%9C%93>

[お知らせ]Basic Trainingの日本語訳テキスト公開

こんにちは！Blue Prismカスタマーサクセスの松本です。DXに用意しております、Basic Trainingの日本語版テキストがダウンロードできるようになっております。Blue Prismの学習を進めていただく際ぜひおさえていただきたい、オブジェクト・プロセスの設計及びベストプラクティスがシンプルにまとめられています。英語版しかないからちょっと・・・というお声も多数いただいておりますので、この機会にぜひお試しください日本語テキストの設定方法は弊社の公式noteに記載がございますので、参考にさせていただきます！

3 people recommend this.



NODOKA MATSUMOTO

27 DAYS AGO

オンボーディング資料最新版のリリース

カスタマーサクセスの古江です。お世話になっております。Blue Prismオンボーディング資料の最新版をリリースします。ぜひご活用ください。<https://community.blueprism.com/viewdocument/20227-1?CommunityKey=99c35a33-0706-4eb0-8b02-f23d6bb9b57f&tab=librarydocuments> 今回の修正箇所・Blue Prism v7.1情報の追加・Blue Prism ...



KEIICHI FURUE

ONE MONTH AGO

質問への回答&FAQ

- 実務部門から自動化向きの業務を吸い上げる具体策、自動化案件のアイデア出し
- 自動化を推進するよう（プロセス調査含め）メンバーと説得し、サポートする方法を知りたい
- 業務自動化を進めるにあたり注意事項（例えば、市民開発における統制）
- 取り組みの目標の決め方、効果測定の方法
- 開発担当者にどんなことを求めるのか、知りたい
- サポートベンダーに依頼する事が多く知識が乏しい
- VDIやリモート環境を利用したデジタルワーカー作成の方法を知りたい
- 導入当初の開発に関わる人数、件数と選定基準を知りたい。どのようにスタートすべきか？
- 安定稼働の秘訣とは？
- 開発者をどのようにして増やすか？(各部／専門部署？増やすための施策等)

お答えできなかった質問は、Japanコミュニティーにて後日UPします

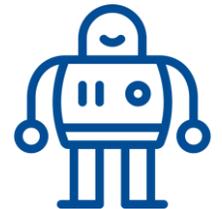
- **実務部門から自動化向きの業務を吸い上げる具体策、自動化案件のアイデア出し**
 - サクセスプランの内容を参照ください
 - P29～「自動化する業務を決めよう」
 - P24～「クイックウィンを設定しよう」

Q. Blue Prismで出来ることは何ですか？

A. 日常の業務をデジタルワーカーに割り当てることが出来ます

代表的な業務例

- データのコピー＆ペースト
- 計算の実行
- if/then/and/orの判断・ルールに従う業務
- ファイル・フォルダーを移動
- メールを開き、送信する（添付ファイルを含む）
- ドキュメントやスプレッドシートからデータを抽出、変更
- データベースの読み取りと書き込み
- Webアプリケーションにログインして操作
- Web APIへの接続
- テキストメッセージやインスタントメッセージの送信
- ソーシャルメディアの統計情報を収集して分析

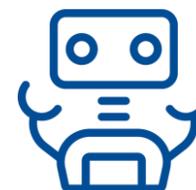


Q. 変化に対応できる業務とは？

A. 変化に対応できる業務の自動化は、ビジネスに大きな価値をもたらします

自動化する業務を決める際、下記を考慮に入れてみましょう

- コストや収益への影響はありますか？
 - 自動化は、人手が掛かる、高コストな業務に大きな効果があります
- 大量の処理が発生する業務ですか？
 - 自動化は、繰り返しの手動タスクに向いています
- 業務は間違いが許されないものですか？
 - 自動化はコンプライアンスを高め、リスクを軽減します
- 業務は速度や時間に縛られていますか？
 - 自動化による処理速度の向上は顧客体験とビジネス・運用効率を改善します
- 業務が必要になるタイミングは不規則ですか？
 - 自動化は変則的でピーク性のある業務の負荷に柔軟に対応できます。

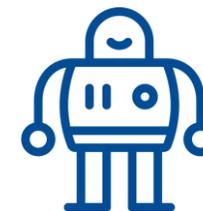


Q.自動化可能な業務とは何ですか？

A. 合理的で安定しており、拡張がしやすい業務です

自動化する業務を決める際、下記を考慮に入れてみましょう

- 業務はロジックやルールに基づいていますか？
 - 自動化に適した候補は、ルールに基づいた業務です
- 業務は文書化されていますか？
 - 自動化に適した候補は、明確に定義可能か、すでに定義済みのものです
- 業務は業務に定着しているか、安定していますか？
 - 自動化に適した候補は例外が少なく、安定しており、拡張性があるものです
- 業務オーナーやステークホルダー/リーダーシップを発揮できる方は存在しますか？
 - 自動化に適した業務を選定する際、業務の所有者や利害関係者が明確で、彼らが自動化プログラムに前向きであることも重要です



自動化する業務として避けるべきもの・こと（特に初期フェーズにおいて）

- 技術的に複雑で難易度が高く、開発工数のかかる自動化をすること
 - 画像マッチングを使用する必要がある操作は、Surface Automationの学習が必要になるため初期は非推奨（Surface Automationが必要なサイト例：<https://p3d.in/Xo4BQ>）
 - 構造解析や安定化させるための実装の難度が高めのもの（SaaSアプリケーション、Javaスクリプト/Flashなどが多用された動的でリッチなWebサイト）
 - 構造解析するための環境設定が必要なもの（メインフレームのエミュレーター、JAVAのアプリケーション）
- 手順が多い業務を、一つのプロセスとして自動化すること（プロセスは細かく分割。プロセス間のデータ連携はワークキューを使用することを推奨）
- 業務選定の基準にROIを最重要視すること（初期フェーズにおいては、まずは実感していただくことを優先）
- 人の経験による判断が必要な業務

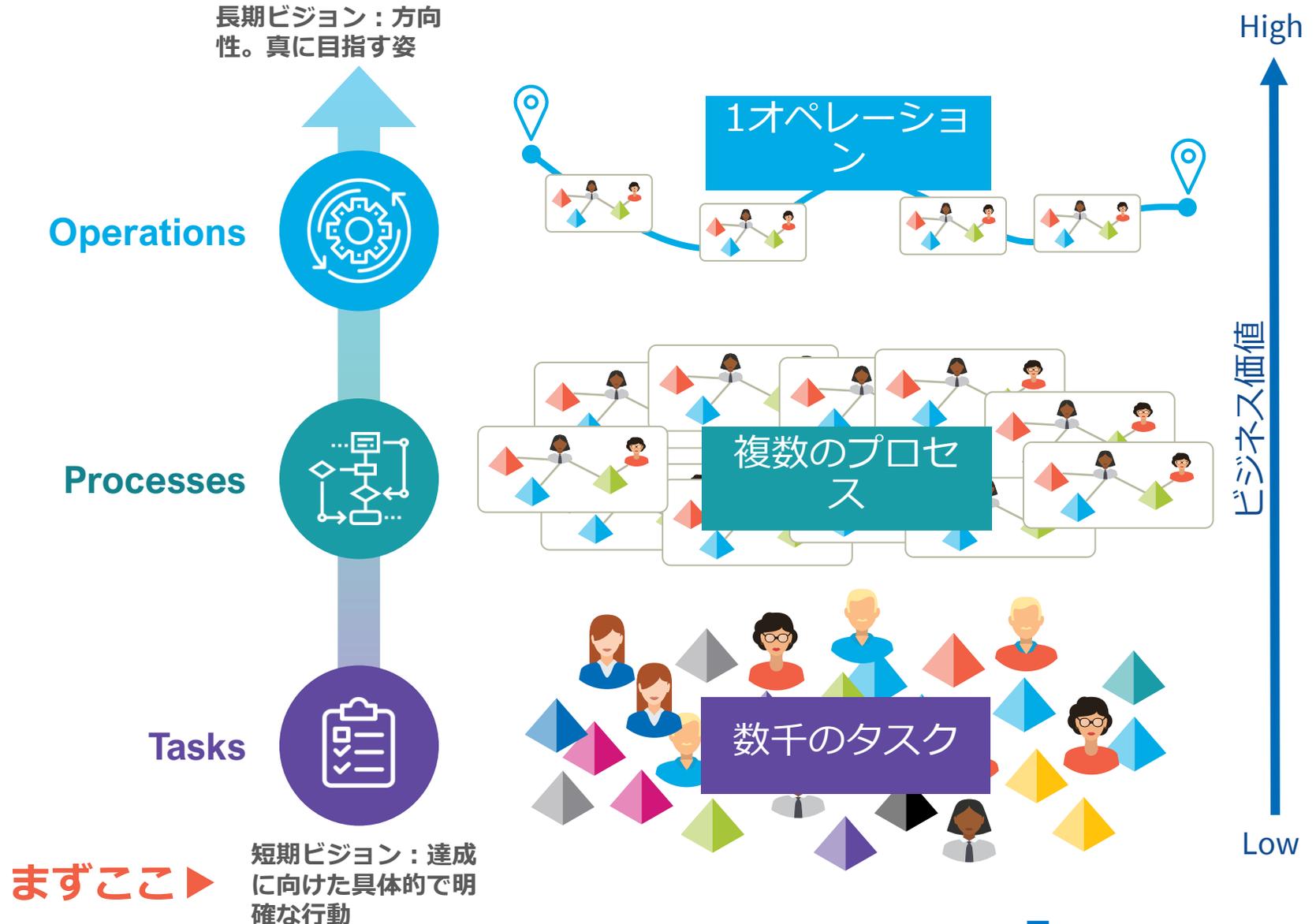
業務選定の支援メニューもご用意しています

Focused on business outcomes

Transform Journeys

高度な自動化に向けたオペレーション変革への道のり

- 個別タスクレベルではなく複数プロセスが連動するオペレーションレベルの高度な自動化を実現
- 収益・顧客満足などビジネスの成果を達成するために最適な自動化オペレーションの再考を支援



初期フェーズにおける短期ビジョン・目標設定の例

短期ビジョン

導入から1年で、デジタルワーカーの能力を全社に示し、今後のビジネスにおける生産性向上の戦略に盛り込む

短期目標

デジタルワーカーにより伝票チェック業務を自動化し、チェック漏れを0件にする

効果確認のための
クイックウィ
ン

導入から半年で、伝票チェック用デジタルワーカー稼働のためのプロセスとオブジェクトを開発する

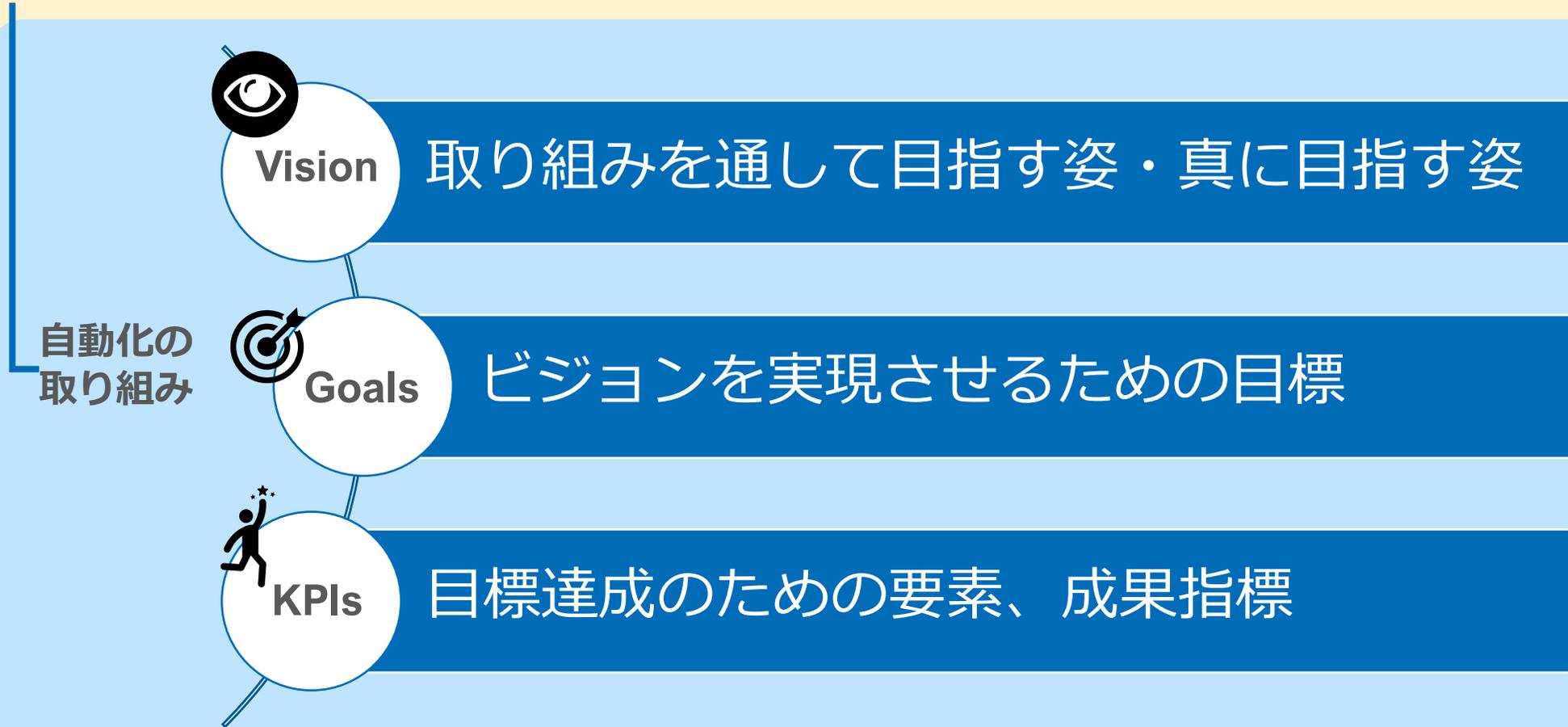


初期フェーズの取り組みを経て、成果指標の設定にうつる

- 自動化を推進するよう（プロセス調査含め）メンバーと説
得し、サポートする方法を知りたい
 - サクセスプランの内容を参照ください
 - P24～「クイックウィンを設定しよう」
 - P58～「長期ビジョン・目標・成果指標（KPI）設定の
ヒント」

自動化の取り組みにおける中・長期ビジョン・目標設定

全社戦略 - ビジネス目標



ビジョンを定義し、全社に展開するためのポイント



全社戦略とアライン

全社戦略にそったビジョンを設定。ともなうビジネスベネフィットも明確にしておく



ビジョンは言語化

全社戦略を前提に、Blue Prism導入による効果を明言



組織の将来像を盛り込む

組織にもたらされる価値を訴求。経営層の支援を受けBlue Prismが新しい働き方をもち、組織に根付く



Blue Prismを組織文化として考える

ビジョンが組織全体に行き渡り、RPAの取り組みが個々の目標にも組み込まれる



ビジョンを伝えるコミュニケーション

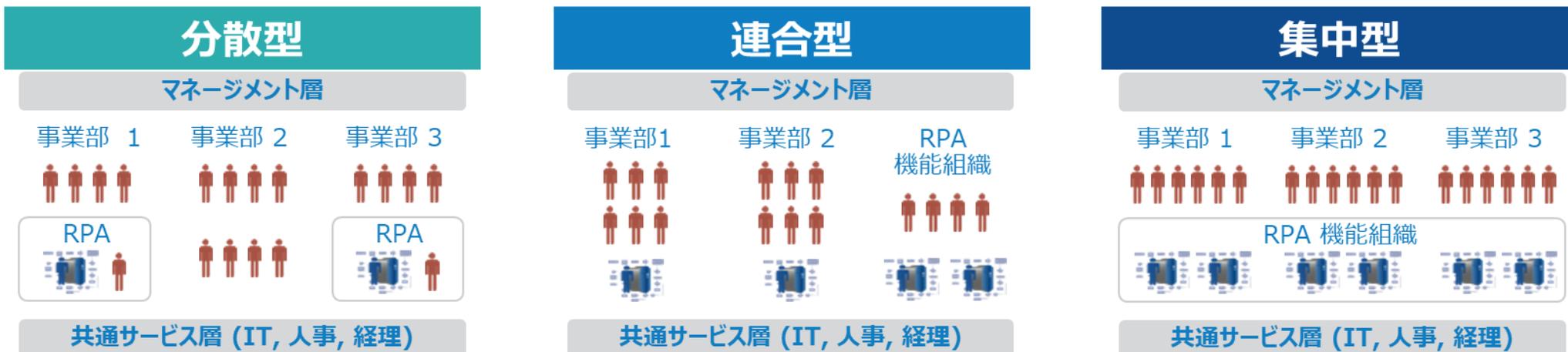
Blue Prismが組織全体で使われることを明確に。説明会などの開催日、ビジョン関連のアセットはアクセスしやすく・見えやすく

- ビジョンは、全社取り組みとしてのRPAであることを明確に示すために、**経営層からの承認**を取りましょう
- 全社的な取り組みとなるため、ビジョンは**3～5年のスパンで実現する前提**で考えましょう
- **ビジョンは短く明確に**しましょう。「デジタルワーカー」「ハイブリッドワークフォース」「インテリジェントオートメーション」など**取り組み内容を想起できる言葉を入れる**と良いでしょう
- ビジョン実現するための**具体的な目標を3～5つ定め**ましょう

- **業務自動化を進めるにあたり注意事項（例えば、市民開発における統制）**
 - サクセスプランの内容を参照ください
 - P15～「運営体制を確認しよう」
 - BPのベストプラクティスはCoEから開始し、市民開発。市民開発に移る際の体制、役割分担、責任範囲、開発者の徒弟制度は明確に

参考) RPA推進体制の組織モデル

RPA推進体制の在り方、目指すかたちは、企業文化、ビジネスモデル、展開度合いで定義。初期導入フェーズでは、**集中型から始める**ことで、ガバナンスを効かせつつ、効果を早期に刈り取ることが可能



強味

- 低コスト
- 特定の部門のみで、部門間で相関が不要な業務に適合

弱点

- スケーラビリティに欠ける
- 標準化が進まず、効率的でない
- 物理ハードウェアやRPA成果物の多重管理、二重投資

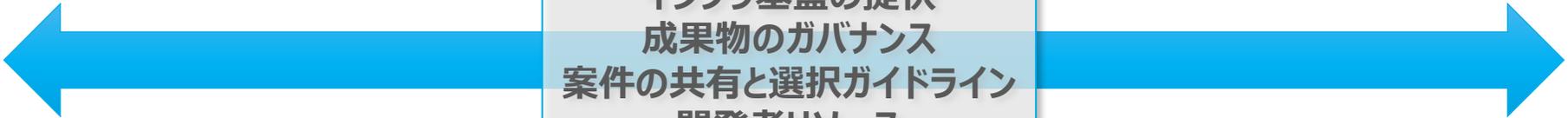
- 低コストかつスケーラブルな自動化を複数の部門に跨って実装し、中心の標準化された仕組みを利用する
- 業務部門がオーナーシップと責任持ち続けるが、ロボティクスプロセスは共有の機能を利用する

- 中央管理された共通機能に変更される場合に、各部門へ適用させる際に煩雑な管理が必要

- 低コストかつスケーラブルな自動化を全社横断で実装し、中心の標準化された仕組みを利用する
- CoEが存在する企業にて効果が発揮される

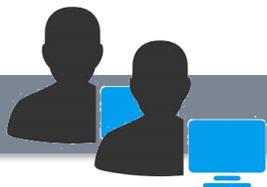
- CoEが既に存在しない場合、その仕組みを導入する為の投資が必要となる
- CoE組織の能力・容量がボトルネックになる可能性

インフラ基盤の提供
 成果物のガバナンス
 案件の共有と選択ガイドライン
 開発者リソース

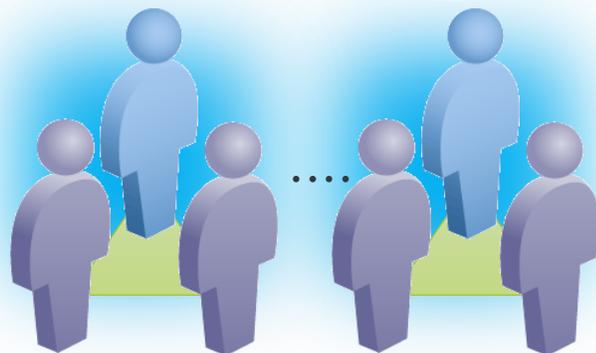
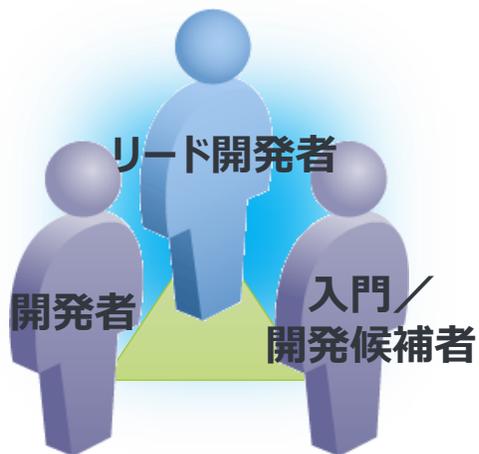


参考) 開発チームのモデルケース

RPA推進体制の中で、特にリソースが集中し、管理を適切に行う必要があるのが、「デリバリ（開発）チーム」です。デリバリ（開発）チームは、リード開発者と一般開発者、入門開発者の組み合わせで階層構造となっていることが求められます。これにより、人材の育成と組織の拡張が効率的に行われます



デリバリ（開発）チーム構成



【リード開発者】



- ・プロセス分析、ソリューション設計
- ・プロセス設計書、オブジェクト設計書のレビュー
- ・構築されたプロセス・オブジェクトのレビュー

ステップアップ



【開発者、入門／開発候補者】



- ・プロセス設計書、オブジェクト設計書の作成
- ・プロセス・オブジェクトの構築・テスト

参考) RPA推進体制の組織モデル

国内で、比較的広く、大きく展開することに成功している企業では、IT部門主導によるRPA推進体制を敷き、ガバナンスを効かせながら導入を進めているケースが多い。

集中型で体制を整備、業務部門への展開準備が整い次第、徐々にスキルや権限を業務側へシフトすることでリソースのボトルネック解消、迅速な要求への対応を実現することができる

顧客名	開発者数	業務数/プロセス数	組織モデルの変遷	CoEの中心 (IT主導/業務主導)
A社	5名+パートナーリソース	30	集中型⇒ 連合型	IT
B社	13名 + 30部門	40 + 60	集中型 + 連合型	IT
C社	13名	120	集中型	IT
D社	9名+パートナーリソース	10~	集中型	IT
E社	3名+パートナーリソース	30	集中型	IT
F社	20名 (但し専任無し)	50	分散型⇒ 連合型	業務
G社	14名	40	集中型⇒ 連合型	IT

● 取り組みの目標の決め方、効果測定の方法

- 自動化の導入目的とリンクするKPIを見つける達成しやすいものから段階的に事業貢献との関連が深い数値へ
- 測定した成果を可視化する
- 削減時間ばかりにフォーカスしない。満足度調査など、定性KPIも

自動化の導入目的とリンクするKPIを見つける

達成しやすいものから段階的に事業貢献との関連が深い数値へ



■ 短期的 ■ 中期的 ■ 長期的

バランスの取れたKPI設定を意識する

現場が嬉しいKPI

自動化を利用して
いる部署の数

残業・時間外
の削減数

削減時間

作業ミス
発生率

経営層が嬉しいKPI

人件費削減
効果

市場投入までの
製品開発期間

顧客満足度

売上向上

現場と経営の双方が納得感の持てるKPIを！

事業貢献に繋がる数値を因数分解する

改善点

- ✓顧客からの注文を受付ける専用ウェブフォームを設置、専用IDを付与し、顧客自らが注文を完了できるように注文プロセスを刷新
- ✓注文処理に要する時間短縮と効率性が向上したことに加え、プロセスから人的ミスが排除され、年中無休で注文を処理が可能になった

売上向上

自動化により受注処理速度の向上

受付可能な注文件数が拡大し機会損失の防止

単位時間あたりX件受注可能件数増加

平均受注額 × 受注可能件数増加分

¥ XXXの売上向上効果

事業貢献に繋げるロジックは様々



自動化による効果を数値化し、ROIとして計算出来る形にするには、ロボットが実行している業務内容を俯瞰し、事業貢献と相関を見つける必要がある

直線的に効果の算出にたどりつかない場合でも、「コスト減」か「売上増」のどちらかの視点に基づいて考えると、効果との相関が見えやすくなる

ROI測定は利用部門と事務局の共同作業

測定した成果を可視化する

利用部門数 14	障害発生件数 0
稼働ロボット数 52	削減時間数 7,000h/月
NPS(満足度調査) 75	ユーザーの声 今回導入された、〇〇業務ロボにより、 これまで大変だった△△の作業から開放されま した！これは部門全体に大きなインパクトがあ りました
価値創出金額 ¥5,100,000/月	

自動化ダッシュボードの例

KPIの達成状況や算出されたROIを
ダッシュボード形式で見える化

経営層や自動化プロジェクトのスポンサーに向け、
活動の成果や意義を「正しく」アピールすると同時に
活動の方向性を定期的にしり合わせる

成果を褒め合う

成果を残した人やチームを評価することで、自動化へのモチベーションを高めるだけでなく、社内への認知度向上や、潜在ユーザーの掘り起こしにも繋がっていく

表彰は経営層やマネジメントから、自動化が「公式」業務であることを社内に宣言する意味も持つ



写真左：楽天様
「楽天のRPAプラットフォーム構築事例」より
<https://www.slideshare.net/rakutentech/rpa-155063458>

写真右：TD Bank様

- 導入当初の開発に関わる人数、件数と選定基準を知りたい。
どのようにスタートすべきか？
 - サクセスプランの内容を参照ください
 - P29～「自動化する業務を決めよう」
 - P15～「運営体制を確認しよう」

- 開発担当者にどんなことを求めるのか、知りたい
 - サクセスプランの内容を参照ください
 - P41「開発者認定パス及びトレーニングについて」
 - Knowledge Support、パートナーサービスの活用。徒弟制度で開発レビューができる仕組みを作る（学習～育成～指導のサイクル。継続的に開発ができる体制）

開発者認定パス及びトレーニングについて

補足コース

- ・ サーフェスオートメーション（画像認識）の概要：1日（自習）
- ・ サーフェスオートメーション：2日（自習）



Blue Prism Portal

ガイド

VBOs

テンプレート

その他のトレーニング

F A Q

ユーザーフォーム

Knowledge Support とは

エキスパートから、ガイドやアドバイザリーを、必要な時に、必要なだけ

1. Blue Prismプロフェッショナルサービスのコンサルタント（認定資格保有者）が特定の課題解決に向けたアドバイスやガイダンスを行います

- 様々なお客様、様々なインダストリーでの自動化案件の経験を何年も豊富に積んでいるコンサルタントが対応しますので、例え初めてのケースでも柔軟かつ適切なアドバイザリーを行います

2. ベストプラクティス、業界標準の導入方法論をベースとした、適切なソリューション案を提示します

- ROMというロボット運用モデルの方法論とそのベストプラクティスとのギャップを提示し、さらに、その問題の真因を探ることで、それぞれのお客様の状況に適したソリューションやそもそもの根本問題の解決を促す手段を導き出します

3. エキスパートであるコンサルタントから、技術・テクニックを学ぶことができます

- オンラインで実際の画面をやり取りしながら、解決策を探るテクニックを見て学ぶことができます

4. お客様が必要なタイミングで、必要なメニューをリクエストできます

- 空いていることがわかるカレンダーを見ながら、セッションスケジュールをWebポータルサイトでその場で予約できます
- リクエストしたいメニューをいくつかの選択肢の中から指定することで、テーマの事前のコミュニケーションを簡略化できます
- メニューにない、カスタムのオーダーをリクエストすることもできます

*1:サポートレベル別 消費権利時間

ご購入頂いているサポートレベル	消費権利時間（相当セッション回数） / 年間
Production Support	• 5時間（2.5回）
Business Critical Support	• 10時間（5回）

- サポートベンダーに依頼する事が多く知識が乏しい
 - サクセスプランの内容を参照ください
 - P41 「開発者認定パス及びトレーニングについて」
 - Knowledge Supportの活用

- **安定稼働の秘訣とは？**

- ウェビナー：開発ベストプラクティス（全3回）

- Knowledge Supportの活用

- 開発者をどのようにして増やすか？(各部／専門部署？増やすための施策等)。
 - 成果・効果を組織に示し、組織戦略に組み入れる→専属リソースを増やす
 - 社内イベントなどによる啓蒙
 - サクセスプランの内容を参照ください
 - P15～「運営体制を確認しよう」
 - P24～「クイックウィンを設定しよう」

- **Blue Prism開発基礎を学習するためのオフィシャル教材を教えてください。**
 - サクセスプランの内容を参照ください



ss&c | blueprism[®]