# デジタル変革の戦略を

組織: Fabrikam Inc.  
日付: 2024 年 6 月 27 日

## **概要**

Fabrikam Inc. は、運用効率の向上、カスタマー エクスペリエンスの向上、イノベーションの推進を目的とした包括的なデジタル変革イニシアチブを実施しています。次の概要では、現在までに達成された主要な更新プログラムとマイルストーンの概要を示します。

## **キーの更新**

### **クラウド インフラストラクチャの実装**

* オンプレミス アプリケーションの 80% をクラウドに移行する。
* スケーラビリティが向上し、IT コストが 25% 削減されました。
* 業界標準に対するデータ セキュリティとコンプライアンスの強化。

### **AI と機械学習の導入**

* 意思決定プロセスを効率化するための AI を利用した分析の統合。
* 顧客の行動を予測し、マーケティング活動をカスタマイズするための機械学習モデルのデプロイ。
* 手動プロセスの削減により、生産性が 30% 向上します。

### **デジタル カスタマー エクスペリエンス**

* セルフサービス機能を備えた新しい顧客ポータルを起動します。
* 24 時間 365 日のカスタマー サポートのためのチャットボットの導入により、応答時間を 50% 短縮します。
* 過去 1 年間で顧客満足度スコアが 20% 向上しました。

### プロセスの自動化

* ルーチン タスク用のロボット プロセス自動化 (RPA) の実装。
* 主要業務の処理時間を40%削減。
* 組織内のより戦略的な役割への人事の再割り当て。

### **従業員のトレーニングと開発**

* 全従業員を対象にデジタルリテラシープログラムを実施。
* 新しいテクノロジに関するコースを含む新しい e ラーニング プラットフォームを立ち上げました。
* 従業員のエンゲージメントと新しいツールの導入を 35% 増やしました。

## **マイルストーン**

* Q1 2024: クラウド インフラストラクチャへの移行が完了しました。
* 2024 年第 2 四半期: AI 主導の分析プラットフォームを開始しました。
* Q3 2024: 新しいデジタル カスタマー ポータルが導入されました。
* Q4 2024: ルーチンプロセスの50%自動化を達成しました。

## 今後の予定

すべての部門で AI アプリケーションと機械学習アプリケーションを拡張し続けます。  
新しい機能とサービスを使用して、デジタル カスタマー エクスペリエンスをさらに強化します。  
進化する脅威から保護するためのサイバーセキュリティ対策に重点を置く。  
今後 5 年間の包括的なデジタル戦略を策定します。

## **まとめ**

Fabrikam Inc.のデジタル変革の取り組みにより、効率性、顧客満足度、全体的なビジネス パフォーマンスが大幅に向上しました。組織は、将来の成長とイノベーションを促進するためにテクノロジを活用することに引き続き取り組んでいます。