Antra-mart®

Copyright © 2017 NTT DATA INTRAMART CORPORATION

- 1. 改訂情報
- 2. はじめに
- 3. クレーム処理業務プロセスの概要
- 4. プロセスの開始
- 5. クレーム内容調査処理
- 6. 補償承認処理
- 7. 報告内容作成処理
- 8. 報告内容精査処理
- 9. お客様報告処理
- 10. プロセスの完了確認
- 11. 付録

変更年月日 変更内容

2017-04-01 初版

2017-06-12 第2版 シナリオ刷新

本ガイドの目的

本ガイドでは、intra-martをはじめてお使いになる方に、クレーム処理業務プロセスを通じてIM-BPMの操作を一連の流れで簡単に分かりやすくご説明しております。

また、本ガイドで説明する「クレーム処理業務プロセス」は、IM-BPMとintra-martが提供している各種アプリケーションの組み合わせて構成されております。 各機能の詳しい使い方は以下のページを参照してください。 intra-mart 製品情報サイト

本ガイドの利用対象

プロセスの開始からプロセス完了後のデータ閲覧など、IM-BPMの操作の一連の流れをお試ししたい方
 ※IM-BPM Designerでのプロセスデザインおよび、作成したプロセスデザインのデプロイ等の手順については割愛しております。

デモストレーションサイトについて

- intra-martを簡単に試すことのできるデモンストレーションサイト(以下デモサイト)です。
- 株式会社NTTデータイントラマートのホームページからアクセスすることができ、intra-martアプリケーションや機能を簡単にお試し頂くことができます。
- デモサイトで入力された内容は、一日に一回登録データのリフレッシュを行っておりますため、数日に渡ってのご利用は適しておりません。ご注意ください。
- デモサイトはお客様情報を登録フォーマットにご入力頂いた後、ログイン画面へ遷移致します。その後、デモサイトにあるユーザID/パスワードを使用し、ログインしてください。

デモンストレーションサイト

本書に記載されている外部サイトのURL

本書内で記載されている外部URLは、2017-04-01時点のものとなります。

intra-mart デモンストレーションサイトガイド (クレーム処理業務プロセス (IM-BPM) 編) 第2版 2017-06-12 クレーム処理業務プロセス の概要

項目

- クレーム処理業務プロセスの定義
- クレーム処理業務プロセスの登場人物

クレーム処理業務プロセス の定義

本ガイドで説明する「クレーム処理業務プロセス」とは、以下を指します。

- 1. 顧客からのクレームを受け付ける
- 2. 受け付けたクレームの内容に対して原因調査し、対応の検討
- 3. クレームの内容によって補償が必要となった場合には、補償に伴うワークフロー承認
- 4. 調査結果、対応策の精査後、お客様への報告



これらのタスクをIM-BPMとintra-martの各種アプリケーションを組み合わせることで、一連の流れ(プロセス)として クレーム処理業務プロセス を表現しています。

なお、IM-BPMについては、次世代業務改革ツール「IM-BPM」を参照してください。



クレーム処理業務プロセス の登場人物

クレーム処理業務プロセスのデモンストレーションを実施するにあたり、IM-BPM上で定義された各タスクの処理者および、IM-BPM管理者は以下のとおりです。

タスク名	説明	処理対象者
プロセス開始 (クレーム受付)	プロセスの開始(クレーム受付)処理を行います。 また、補償が必要となった場合のワークフローの申請者となります。	第一営業グループ(コンシューマ)ロール保持者 (上田辰男、寺田雅彦、林政義)
クレーム内容調査	クレーム受付時に入力されたクレーム内容をもとに、原因の調査や対 応を検討し追記します。 なお、クレーム内容調査のタスクは複数人で処理することを想定して います。	生産開発事業部ロール保持者 (倉本昭三、清水恭子、小野実、徳田洋子)
補償承認	補償が必要だと判断された場合に処理されるワークフローの承認者 です。 なお、補償承認の場合は、IM-BISのメニューから承認処理を行いま す。	申請者の所属組織に属するリーダー役職者 (大磯博文)
報告内容作成	クレーム内容調査を行った結果を基に、お客様へ報告する内容を作 成します。	生産開発事業部(役職者)ロール保持者 (生田一哉、原田浩二)
報告内容精査	補償内容及び報告内容に問題がないか精査します。	申請者の上長 (大磯博文)
お客様報告	クレームに対する調査結果報告をメールにて受領します。	顧客アカウント
プロセスの確認	実行中のプロセスの進捗状況を確認したり、完了プロセスの各タス ク毎の処理時間等を確認します。	IM-BPM管理者 (青柳辰巳)

クレーム処理業務プロセス を開始します。



ログイン

1. intra-martヘログインします。ユーザコードとパスワードを入力して[ログイン]ボタンをクリックします。 (ユーザコード:ueda/パスワード:ueda)

intra-mart Login to intra-mart	ユーザ⊐ード ueda パスワード ●●●●●
	ロダイン
	<u>パスワードを忘れた方はコチラ</u>

2. ポータル画面が表示されます。

END ROOM							· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
193 0	ne						00
ra-marth-boltethe	kticker.com						201504211113313
	intra-martデモンストレーションサイト和Rt mha-martの代表的デス構成を一連い次れであれ。 mha-martの行う意思、いておろた、どこから触っ 相種電用ご利用くださいほせ。	が一日から開きれま 様子をものとなってい てみたらしくかわさ	」た! 15注手。 6回、15等				
	tions PC-20122-00175-24/04757 Wasset of the second at food for a some mark Accel Pattornation Biss sintre-mark Accel Collaboration sintre-mark Accel Archiver						
	SCORE TO TO A GROUPE T						
ec. et [1/1-2/0]	1-50 b to 0 to 1001-1885						
28.		••••••••••••••••••••••••••••••••••••	4			1-0	io/ans 💉 –
016-5404-05-0388		E+0./35	Maart				@ C
Intra-mart Accel Pattorne	ana ortali	93.040	4 30-65		90		1000 - Conchinesapiles Basis - Conchinesapiles
INTRA-mart Accel Collabora	atoniā	G	Accel Accessed (8.5, -)				
INTRA mart Accel Archived	4	G	Accel Documents 大麦利加中国プロー定義			#6	20130627 18:09 .
レモーテナルスタリース			Accel Documents 71/cfD=F#G8(3D=SCB			8C,	ACCO BARRES
NTTF-9-0497-00	オームページ		Accel Documents # 4107-C-#BERD-TER			E	● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
プレスリリース等情報			AcceDocuments#R				ALTERNATION 1
イベント・センナー情報			A COLORADO AND A COLORADO				2013/06/27 17:56 - 🛗
ドカアース漫画客			and a state of the				2 8184
パックリリース情報			100 (TRANSING ADD)			-	
FAQ 741			1000 / ##11 #0812 # ##D				● ***** * 11 ###########################
A ULD MARK		C		40/8/01-1018/8/8			moon dow, d 7.
AP(17)		_					2013/06/27 17:54 -
新品給合情報タウンロード		100000	Flash -			1-0	C/10-96/83 **
Sec. 6.80		E + 157850	h.			_	BANKE O MI O AN # BEEL
		88 15	101 MAL	93/945864		0- MB	AUTORADOLES.
	(RD)	G 20	Dicottodemente	ALA	D	# G	
		G 20	056417 D7236372363-378888898	ALB	0	# G	
		20	66417 AccelDocumental@B(38.828)	BMRC.	B	# G	
23-16個人(約)	,-		00400 D92/36292/362-998888.00	# WRC	B	# G	ファイルライブラルファイル一覧 メー
1205/11.8480		2 20	NOVOD D COCEDENTMETERS	#WHO:	8	£ 0	END 2+646
67774-6848/#exa							0605 PED-INSTITUTION FOR SHORE ALL Party Induction of the Contract of Contract
COST AND INC.							(821 Househild Contract Acta Monetal (20
00000 1000 5 7 7 5 5 7 5 7 5 7 5 7 5 7 5 7 5 7 5 7							1216 HERE A
170514 (740) 1777 / 1 - 6 / 18 / 18 19 14		C **	(1.4-50 1 A-53) + + CV	1891-1285			
CONTRACTS FINITES							
the second second second second							
1527574=654024546 H105763400 1527574=654802446							

プロセス開始

1. グローバルナビの「BPM」→「プロセス開始一覧」を選択します。

	<u>i</u> ntı	Top 🗸	=	戸ボレーション ▼	BP M -	IM-BI	s -		
÷	~	全社ボータル	ポートレットー	営業部ポータル	タスク一覧				
					プロセス開始	計覧			
	重要な	お知らせ							
	カテゴリ				内容				
	intra-martからのお知らせ			<お知らせ>					

2. プロセス開始一覧画面にて、「claim_handling_process」の[プロセス開始]アイコンをクリックします。

<i>i</i> ntra-n	nart	Тор 🗸	コラボレーション・	BPM +	IM-BIS 🗸	more 🗸	
ロセス開始	一覧						
🔄 タスク一覧	🔲 グルー	・プタスク一覧	🔄 個人タスク一覧	- 処理	清一覧		
	検索条	ŧ.					
	-	議名					
	カテニシ						
	カヤス間始		プロセス定義名言				मन्-⊅।
	ſ	2	claim_handling_p	rocess			http://www.intra-mart.jp/im_bpm
E C	C 4	∢ 1 ≪−ジ	Ф╹<->/8)	> >> 10 🗸	1件中1	- 1を表示	

Copyright © 2012 NTT DATA INTRAMART CORPORATION

7

3. クレーム受付画面 (IM-FormaDesigner) が表示されます。

di ntra-mart	Top 🗸	コラボレーション 🗸	BPM +	IM-BIS 🗸	more 🗸		
クレーム受付							
重欢情報							
顧客コード							
顧客名			ļ	担当	者名		
顧客名(カナ)			 	担当者名(
郵便番号		住所					^
電話番号				メールアト	านว โ		~
クレーム受付情報							
受付番号		受付日時	2017/05/24 1	5:13	受付者	上田辰男	
<u>م</u> ار ب ب م							^
JU -Arst							~
7524							^
							\sim
						登销	ŧ

クレーム受付処理

1. クレーム受付画面にて以下の情報を入力し、[登録]ボタンをクリックします。

顧客情報		
顧客コード	CUST000003	
顧客名	株式会社アクセル商事 担当者名 顧客アカウント	
顧客名(カナ)	カブシキカイシャアクセルショウジ 🔊 担当者名(カナ) コキャクアカウント	
郵便番号	107-0052 住所 東京都港区赤坂	$\langle \rangle$
電話番号	00-0000-0000 メールアドレス client@example.com	
クレーム受付	计情報	
受付番号	受付日時 2017/05/24 15:13 受付者 上田辰男	
クレーム内容	20XXX年。月×日に△△処理を実行したが、レスポンスが遅く業務が滞ってしまっている。 なお、△△処理実行時に処理させた件数は約10,000万件であり、リリース後初めて動作させた。	$\langle \rangle$
1.CKE	お客様から頂いたクレームを起票しました。調査、対応検討をお願いします。	$\hat{}$
	録 登	٦

項目名	説明
顧客情報	顧客情報を入力します。
クレーム内容	顧客からのクレーム内容を入力します。
コメント	自分が入力した履歴情報や、後続タスクへの連絡事項を入力しま す。

顧客名アイテムの虫眼鏡アイコンをクリックすると一覧選択画面が表示され、レコードを選択すると顧客情報が親画面に反映されま す。 ※顧客名(カナ)アイテムも同様です。
WD-1//* WD-0 WD-0/07/2 MD-0/07/2 MD-
コラム 「受付番号」はクレーム受付処理完了後に自動採番されます。

^{2.} クレーム受付処理が完了し、プロセス開始一覧画面が表示されます。

-%	超 副人タスクー覧 熱理法一覧			
被指条件				
プロセス定義名				
717:20				
				秋魚 クリア
力化化用油	力电沉淀晶合	ரா.ல	2011	Placet
3	claim_handling_process	http://www.intra-mart.jp/m_bpm		
A 44 4 1 1 41	20年1 A-2月 Fire 12 14年1-198日			

プロセス開始の確認

 プロセスが開始されたことを確認するため、IM-BPM管理者でログインします。 ユーザコードとパスワードを入力して[ログイン]ボタンをクリックします。 (ユーザコード:aoyagi/パスワード:aoyagi)

intra-mart ®	ユーザコード aoyagi パスワード •••••
	ログイン
	パスワードを忘れた方はコチラ

2. グローバルナビの「BPM」→「プロセス定義一覧」を選択します。



3. プロセス定義一覧画面にて、「claim_handling_process」の[詳細]アイコンをクリックします。

j intra	-mart°	Тор 🗸	コラボレーション 🗸	врм 🗸	IM-BIS 🗸	more -		
ブロセス定	義一覧							
			1					
	2022	く定義名を入力	してください。 快楽	297				
	詳細	ブロセス定義	‡	最	新バージョン		プロセス定義名	1
	1	claim_handlin	g_process			1	claim_handling_process	_
	C	_ee_e_ 1.∾∽	ジ中 1 ジ目	▶ >> <u>10 ∨</u>	1件中1	- 1を表示		

4. プロセス定義詳細画面が表示され、1プロセスの実行中および、「クレーム内容調査」タスクが処理待ちになっていることが確認できます。

和也只定義名	claim_handling_process	大口セス定義10	claim_handling_process:1:8edrs4	ződmnőgag
トジョン		1 12866149	2017/05/10 11:04:55	
17:30	http://www.intra-mart.jp/im_bpm	(B ⁴)		
1 Jutz 実行中	● 一 <u>東</u> 奈元	'ロセス ゆ ■ 一発表示	0 энех ят	→
	THE CONTRACTOR	HATHE)
		2 Hearsonus		★ 表示培率: - 100 % +

プロセス実行中であるタスクの進捗状況を把握する場合は、本手順を実施することで都度確認いただけます。



クレーム内容調査処理では、クレーム受付時に入力されたクレーム内容をもとに、原因および対応を調査し追記します。 なお、クレーム内容調査は複数人で実施することを想定しているため、本ガイドでは2人のユーザで処理することとして説明します。



- タスクの取得と処理(2人目)
- 内容調査情報の入力(2人目)

ログイン(1人目)

 ユーザコードとパスワードを入力して[ログイン]ボタンをクリックします。 (ユーザコード:kuramoto/パスワード:kuramoto)

Login to intra-mart	ユーザ⊐ード kuramoto パスワード ●●●●●●●●
	ログイン
	パスワードを忘れた方はコチラ

タスクの取得と処理(1人目)

1. グローバルナビの「BPM」→「タスクー覧」を選択します。

Ö ntra-mart	Тор 🗸	コラボ	レーション 🗸	BPM 🗸	ім-вія	8 .	more 🗸	
+ < 生産開発部ボータル	/ 全社术	ータル	ポートレットー	タスク一覧				
				プロセス開	始一覧			
【スケジュール/個人(日)								
^{2017/05/24} 水曜日								
表示するスケジュールがありま	せん。							

2. タスク一覧の上部「グループタスク」から、「claim_handling_process」の[担当にする]のアイコンをクリックします。

mart Top - 35462-24	⊘ - BPM - MABS - more						. 2049£ •
哈一覧 三 クループタスクー覧 三	組入3スター覧 二 地理第一覧 👗 🛙	61583 🔛 – 183648					
グループタスク							
• 8884f							
	TO 1	1000	473.64		everue à	Referred a	© #78
claim_handling_process	claim_reception\$1\$8eec14jmig	whiteg	クレームが存譲ま	Sec.	50 2017/05/24 15:13:59	146357	

🌔 コラム

複数人で処理する「クレーム内容調査」のタスクはグループタスクとして割り振られるので、自身が処理する場合は個人タスクとして取得してから実行する必要があります。

3. タスクの担当に設定しました。

1 Ku								
910-9929								
• 008.8/1								0.8202
■ 37832886	業務中	-	117-2V	97.9%	£1.tt	nusem \$	P4asOF	830.75
C 44 4 [0/(-)	2# 1 · ···개] > > = 중 ()	表示するレコージがありません						
C 44 4 0 Mar	24 28 • • • 22	表示するレコーナがありません						
C ধ ৰ জিলাল (আন/922)	Ø . • ≁∄ ▶ ∎ 00	表示するレコードがゆりません						
C ++ - (0ペー) 【 個人タスク ・ 検索条件	전 <u>- </u> 전개 -) 바 대	表示す&レ ン− 打学参り集せん						
C ++ 4 (0ペー) 【 個人タスク) 役主条件	波 • ~ 개 ▶ # 역인	表示するレコードが使りません						۵ A7872
 (個人なスク) (個人なスク) (根金)件 (根金)件 	74 5 - 10 €	表示するレユードが使りません 第四4~~	10°-30	93298	能入度	0.KDH \$	PfacOf	 ● 第月数元 ■目前数元
C. 44 4 0 **** (111.52.2) • 12.82.0 • 12.82.00 • 12.82.00 • 12.82.00 • 12.82.00 • 12.82.00	2월 :	表示するしつードが空りません 変化4〜 Claim_Inception315Deec14pm4	<i>167ක</i> වා පසුවෙතු	タスクル プレームが伝送表	最大度	0.65349 \$ 50 2017/06/24 16 20 34	143504	 क्रिस्टेंग्र 1934 के र क्रि
C 46 4 9 101	241 A-218 + + QU AH2CEXE Cam_anding_process	東示するしニードがおりません 第2月4ー ビロー, proception 5 550ec 1 6 prix	ງກາະສາ Nganag	クスジネ クレームが回該者	童礼度	0155199 \$ 00 20170604 192834	P4s20#	© BARRA MISENA Se
 ● 44 ≤ 0× ● 45×0 ● 45×0 ● 45 ● 5 	2월 1 2월) 는 10 - 전 (전 2월 24 - 20 - 20 - 20 - 20 - 20 - 20 - 20 -	歳示すらレニーが参りません 案内4〜 caim_mexptorid150eee14gmk	717-30 Igynbag	タスクモ プレームが伝説者	<u>6</u> λ#	0155199 \$ 50 20170524 162834	Plazot	© ATAX BISKAF A-
C. 44 4 0 ***	2011 - Anno II - He Co 2011 - Can Janding Jackes	表示するレニードがなりません 変化4〜 Claim_Hoteptord 150eer 14pm	ාලාපතික පුලාපතික	タスンを、 プレームが応援者	能利度	11453119 - 2 50 2017/06/24 16 28:34	Plazot	② 市行政策 图349年 2-
C 46 4 0 11-1 1 100.522 • 102.84 1 100 1	241 A-278 + + QC	単示するレニードが良りません	Jug-Mag	タスジル グレームが応決者	<u>88</u> 8	0165249 \$ 50 20170524 152834	Plasof	e siter niter f &
 ● 46 € ○ パー ● 10人分スク ● 秋気 ● 10 ● 1	24 1 (~28) ► ₩ ®(20 XHEACEAS Cam, landing, poxess	表示するレスードが参り支払ん	λγ⊐υ sgetag	<mark>タスジを</mark> グレームが伝信者	ŝλ#	0155199 \$ 50 201705024 162834	Plasot	۵ ۵.7822 ۱۳.7825 ۵.
 C. 44 ≤ 0 *** ● 個人気スク ● 税利 ● 税利 ○ 後 	201 - An-211 + ++ (1)) 201 -	表示するレコードがなりません 菜店4〜 Claim_receptord1550ec14pm	717-30 NgAlag	タスンち プレームが回读者	άλ <u>α</u>	00 201706/24 1628:34	Phatot	<u>۵</u> ۸-7452 R3449 ک

4. タスク一覧の下部「個人タスク」にて、[処理]のアイコンをクリックします。

1 191.	しタスク	,								
• 8	索染件									0 R782
	511		プロセス定義名	X84-	117-10	97,98	最利用	frisEini ≑	P4a204	担当を外す
		3	claim_handling_process	claim_reception\$1\$8eec14jmkgyh8ag		クレーム内容調査	50	2017/05/24 15:13:59		2
C		 ↓1<<-> ↓ 	# <mark>1 ~-98 ▶₩ %♥</mark> 1#	中1-1を表示						

5. クレーム内容調査画面(IM-FormaDesigner)が表示されます。

3-F CUST000003				
BXX MARANAN		10642	WWWWAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAA	
RANE RANKET / JEAN	140		1007/1777f	
#8-8(カナ) カブシキカイシャア	セルショウジ	12546(777)	コキャクアカウント	
郵便番号 107-0052	住所東京都港区赤坂			\bigcirc
電話錄号 00-0000-0000		メールアドレス	client@example.com	
グレーム受付情報				
交付番号 CLM00000001	受付日時 2017/05	9/24 15:13	受付着上田辰男	
ルーム内容 なお、ムム処理実行	ムム処理を実行したが、レスポンス 時に処理させた件額は約10,0007	が遅く業務が落ってしまっ 5件であり、リリース後初の	ている。 て動作させた。	\sim
コメント	レームを起意しました。調査、対応	検討をお願います。		0
内容調查情報				
原田				Û
対応				^
				\sim
254				~
47.71				~

内容調査情報の入力(1人目)

1. クレーム内容調査画面にて以下の情報を入力し、[登録]ボタンをクリックします。

副合体	
朝客コード	CUST000003
觀客名	株式会社アクセル商事 担当者名 要客アカウント
顧客名(カナ)	カブシキカイシャアクセルショウジ 担当者名(カナ) ユキャクアカウント
郵便番号	107-0052 住所 東京都港区市坂
電話錄号	00-0000-0000 X-1/7FV-2 [client@example.com
クレーム受作	1情報
受付番号	CLM00000001 受付目時 2017/05/24 15:13 受付者 上田辰男
クレーム内容	20000年。月・日にムム処理を実行したが、レスポンスが「張く実務が落ってしまっている。 なお、ムム処理実行時に処理させた件額は約10,000万件であり、リリースは初めて動作させた。 く
コメント	あ客様から頂いたウレームを起票しました。講直、対応検討をお願いします。 く
内容調査情	報
ME	△△処理を実行するプログラムに一部冗長的な部分があり、レスポンス運送を招いている。
対応	「該当箇所のプログラム20能が必要。
a.r.v.t	開発ディビジョン例の見解を追記しました。
補償要否	 • 補信必要 (補信不要)
	轻登

項目名	説明
原因	顧客からのクレームに対する原因を入力します。
対応	顧客からのクレームに対する対応を入力します。
コメント	自分が入力した履歴情報や、後続タスクへの連絡事項を入力します。
補償要否	調査した結果、補償が必要だと判断した場合は「補償必要」を選択し、不要の場合は「補償不要」を選択 します。 (本ガイドでは「補償必要」を選択し、説明します)



2. 1人目のクレーム内容調査処理が完了し、タスクー覧画面が表示されます。

★10.22番8	業務1	117-10	97.9%	RUI	nx84 \$	P4x564	ED:rts
claim_handing_process	claim_reception\$158eec14jmkgyn8ag		クレーム内容調査		50 2017/05/24 16:28:34		-2
a 1 1 4-35 a 4	270 N. M. 1997 1000 - 1000 - 1000 -						
C ≪ ∢ 1/~->⊅ - ~	⑦]]▶₩ 8[♥] 1001-158荒						
C 4€ 4 [1ページ中] - ペー 411.42.4	2日 ▶ → 100 1 日中1-1支表音						
C ধৰ বা 1প-১০০ চ ব- অন্তিয়াস	20 ► + • • • • • • • • • • • • • • • • • •						
С 46 4 [14-345] с 4- Ш.А92.7 Надал	20 ► + • • • • • • • • • • • • • • • • • •						
C es ≼ 1//-20 p ~ @A.92.2 %#2# ## 2/10/2/24	201 энэ ФО) 18441-1848 18 18 384-	117-24	\$12%	QAR	ករសាងដំ	Płacł	् करनेथा माउन्हेन र
 ex et 1パージや p = ペー 額人タスク 数素件 プロス定義 	200 ▶ + + 12000 144-0-15488 26 (2004)	hr-20	9 ,098	QUT	nitem \$	PlayOf	0 A730 1936#4
 (1/ページ中)・ ペー (組入タスク) (根主角) (秋王 今日の兄王高 	20) • • • • • • • • • • • • • • • • • •	357-20	93.9%	gar.	nutena \$	Hash	0 A730 8584 F
 (1ページや)・ ペー (1ページや)・ ペー (1ページや)・ マー (1ページー	201 ▶ +> □0 1 (H+P1+15&F) 8. 384-	10°-20	9308	ŝle	លរវភាព ដំ	Plack	o affan Mileker
 (1ページや)・ ペー (1ページや)・ ペー (1人ダスク) (秋点点角) (秋点) (秋点) (水池) 	200 (* 144) - 1 5487) 200 (* 144) - 1 5487)	jira)	9398	\$A.K	nitens \$	P4a5A	© Arabi NS¢H≠
≪ द [14-50] व [1,52.5 (882.4 \$41 700202	200 ▶ + + 2003 144-41-1288 38 (2884	ħ7=20	9198	93.5	nuteria à	PlastA	<mark>o atu</mark> Riseht
41 4 11-59 1 व (1,525) स्वित्र श्रम् रामरायह	200 ▶ ++ 200 0 1(4)+0+1:5428 36 2884	117-2V	93.9%	93.5	nuteria à	Plazzł	enside de la filia de la fi Internación de la filia de

ログイン(2人目)

 ユーザコードとパスワードを入力して[ログイン]ボタンをクリックします。 (ユーザコード:shimizu/パスワード:shimizu)

intra-mart ®	ユーザ⊐ード shimizu パスワード ●●●●●●●
	ログイン
	パスワードを忘れた方はコチラ

タスクの取得と処理(2人目)

1. タスクの取得と処理については、タスクの取得と処理(1人目)と同様の動作になりますので、そちらを参照してください。

内容調査情報の入力(2人目)

1. クレーム内容調査画面にて以下の情報を入力し、[登録]ボタンをクリックします。

網名情報		
観念コード	CUST000003	
顧客名	特式会社アクセル商事 担当者名 観客アカウント	
顧客名(カナ)	カブシキカイシャアクセルショウジ 担当者名(カナ) コキャクアカウント	
郵便番号	107-0052 住所 東京都港区市坂	0
電話醫号	00-0000-0000 メールアドレス [client@example.com	
クレーム受け	情報	
受付番号	CLM00000001 党付日時 2017/05/24 15:13 党付者 上田辰男	
クレーム内容	20000年6月×日に△ム急増を実行したが、レスポンスが湿く実際が落っていまっている。 なお、△ム急増業行時に免増させた件数は約10,000万件であり、リリース後初めて動作させた。	
コメント	お客様から頂いたクレームを起願しました。講座、対応検討をお願いします。	~
内容調査情	<table-cell></table-cell>	
原因	△△処理を実行するプログラムに一部冗長的な部分があり、レスポンス運送を招いている。	^
对応	「 該当箇所のプログラム改修が必要。 プログラムの改修とともに、その他箇所への影響および、同様の箇所がないかの。読査をさせていただきたい。	~
-1×2./t	 生産ディビジョン側の見解を追認しました。 開発ディビジョン側とも意識合わせ消みですので、内容調査を終了します。	0
補信要否	 • 補償必要 ○ 補償不要 · 補償不要 	直終了

項目名	説明
対応	前者が入力した対応欄に追記します。
コメント	自分が入力した履歴情報や、後続タスクへの連絡事項を入力しま す。
内容調査終了	原因の調査、対応の検討が完了した場合はチェックを入れます。

コラム

「内容調査終了」のチェックボックスにチェックを入れずに[登録]ボタンをクリックした場合は、次の「調査終了判断」タスクへ進まず、クレーム内容調査タスクを再度処理する必要があります。

1 374

画面右部にある「クレーム内容調査履歴」は、クレーム内容調査タスクで処理した内容の履歴をViewCreatorにて表示しています。

クレーム内容調	暗履歴		
🔄 CSV出力			
1			
क्रम्यास	更新者	_x2/►	原因
201110-01			

2. クレーム内容調査処理が完了し、タスクー覧画面が表示されます。

+ 8884 ⁶							
308-32288	王 高4	117-D	92.5%	<u>01.5</u>	6x6849.\$	P4a364	MBC/5
C 46 4 (01-540)	ページ目 ▶ ₩ 100 あ示すもしコー1	打場対象性ル					
C 44 4 (0 ~~-370)		行動注意とん					
C 44 4 (0/1-5年) [租人927)	ಗ್ರಾಡಿ∣⊁ ಈ ಟಿಲ್ರ್ ಕ್ರಿಕ್ರೇಟಿಡ-	95%的建立。					
C 44 4 (2ページわり) ・ 被加え升	パージ目 ▶ ➡ 回文 表示すらレコー	75倍93末世人。					ن ۱۹۹۵ - ۲۰۰۵ - ۲۰۰۵ - ۲۰۰۹ - ۲۰۰۹ - ۲۰۰۹ - ۲۰۰۹ - ۲۰۰۹ - ۲۰۰۹ - ۲۰۰۹ - ۲۰۰۹ - ۲۰۰۹ - ۲۰۰۹ - ۲۰۰۹ - ۲۰۰۹ - ۲۰۰۹
 ۹٤.4 (۵/۱-530) ۹٤.827 ۹٤.848 ۹٩. (200) 	-28 ► ► 102 AFTEL2- CEA6 204-	ராகுழும், நடல	90.98	91 <i>5</i>	nuteres \$	145004	in a fiat हाउठाइ ह
C 44 (94-510) (111/322) 18820 (141/222)		irrabiliete Jocabi	970%	ët.c	nikelikî û	Plas9t	© añat Etsker
C 44 (94-58) (41,322) 88824 (44 310	ा~-78 ▶ ▶ अप्र क्रिन्डध्य स्ट्रेस्ट इक्र	1988月46。 加回	93,9%	ē1.ff	೧.65141 ខ្	Picol	o Brita Madud
C 44 4 (34-33) 9 88.452.2 • 888.0 • 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	ा28 ► ► २२ करेन्डध्य स्टेब्र स्टेब्र	1998)Jeth. 7993)	929T.	91.5	0.6354 ខំ	Plass	o area Pistora

補償承認処理は、クレーム内容調査時に補償が必要だと判断された場合(クレーム内容調査処理の補償要否において"補償承認"を選択した場合)に承認 処理を行うタスクです。



本処理はIM-BISにて行うため、IM-BPMのタスク処理ではなくIM-BISのメニューから操作をします。 IM-BISの補償承認フローは下図のとおりです。



なお、クレーム内容調査時の補償要否において"補償承認"を選択して処理=申請処理済みとなりますので、承認ノードから処理を行います。



ログイン

1. ユーザコードとパスワードを入力して[ログイン]ボタンをクリックします。 (ユーザコード:ohiso/パスワード:ohiso)

intra-mart ®	ユーザコード ohiso バスワード ●●●●●
	ログイン
	<u>パスワードを忘れた方はコチラ</u>

未処理案件表示

1. グローバルナビの「IM-BIS」→「ワークフロー」→「未処理」を選択します。



2. IM-BISワークフローの未処理一覧が表示され、該当案件(案件名:補償承認依頼)の[処理]アイコンをクリックします。

<i>i</i> ntra	ı-mart		コラボレーシ	/n2 → BPN	vl ↓ IM-BIS ↓								
未処理(ワ-	ークフロー)												
BISTO	■ BIS 20-												
	本人		5-109			代理	22-101						
	фа —					фа —							
		1010		and the set	1914 1919 A	1014 (5		dalla discontinue et	delle discontration		1.194		
	334 A	368		BALS:	36111155 🔻	3017-26	电理入图验室重日	甲語/延坦開始日	甲請乙処理證告者	20-26	フード名		
				•	000000084	補償承認依賴	2017/05/24	2017/05/24	上田辰男	補償承認	承認/処理		

3. 補償承認画面が表示されます。

Øोtra-n अक्ष≁३३	112円 ¹ Top - コンドレーション - 8FM - ML885 - more	
粮害情報		
観客コード	CUST000003	
読む名	林式会社アクセル県事 担当者名 課家アカウン	÷
読客名(カナ)	カブシキカイシャアクセルショウジ 担当者名(カナ)コキャクアカケ	50A
郵便看号	107-0052 住所 東京都港区市坂	
电156 号	00-0000-0000 X=%7FU-X client@exam	nple.com
クレーム受信	行情報	
受付番号	CLM00000001 気村日時 2017/05/24 15:13 気村者 上8	3辰男
クレーム内容	20000年4月・日にムム思想を実行したが、レスポンスが凄い実務が落ってしまっている。 なか、ムム処理実行時に地理させた件報は約10,000万件であり、リリースは880で動作させた	
35/1	あ客様から強いたクレームを起票しました。講査、分応検討をお願いします。	
内容調査情報	46	
陳田	ムム応導を実行するプログラムに一部冗務的な部分があり、レスポンス運送を招いている。	
対応	自当販所のプログラムと98から記事。 プログラムの99歳ととはに、その地蔵所への形態れよび、同様の箇所がないかの調査をさせて	いただぎたい。
補償要否	◎ 補償必要 ○ 補償不要	◎内容調査終了
MOPSYM	榴	
補助内容		
		法国

A コラム ログイン後のポータル画面に配置されている「新着ポートレット」から、該当案件の[処理]アイコンをクリックしていただくことでも同様の 処理が可能です。 新着処理ボートレット * = 🗆 ■ 未処理画面へ 2016/04/15 【稟議申請】 oo社とのOEM契約 上田辰男 2016/04/17 【ハンズオン】自動車保険 片山聡 6 2016/04/17 【サンブル】サンブルユーザ情報変更申請 2 片山聡 2016/04/17 AccelDocuments連携(簡易版) 青柳辰巳 3 2016/04/20 【サンブル】サンブルユーザ情報変更申請 青柳辰巳 2016/04/20 【ハンズオン】旅費精算申請 Ě 青柳辰巳 2017/05/24 補償承認依頼 上田辰男 Ě С ↔ ◀ |1ページ中 1 ページ目 | ▶ ▶ 10 ▼ 7件中 1 - 7 を表示

承認処理

1. 補償承認画面にて以下の情報を入力し、「承認]ボタンをクリックします。

1 期容情報													
翻名コード	CUST000003												
副客名	林式会社アクセル商事		担当者名	顧客アカウント									
観客名(カナ)	カブシキカイシャアクセルショウジ		担当者名(カナ)	コキャクアカウント									
郵便番号	107-0062 住所	東京都港区寺坂											
電話番号	00-0000-0000		メールアドレス	client@example.com									
クレーム受作	计情報												
受付番号	CLM00000001	受付日時 2017/05/	24 15:13	受付者上田辰男									
クレーム内容	20000年。月×日にムム処理を実 なお、ムム処理実行時に処理させ	行したが、レスボンスオ た件数は約10,000万f	が遅く業務が滞ってしまっ 年であり、リリース後初め	っている。 して動作させた。									
コパント	お客様から強いたうレームを起意しました。読載、対応検討をお強いします。												
内容調査情	62												
原因	△△処理を実行するプログラムに	一部元長的な部分がす	りリ、レスポンス運送を招	ຊິ່າເປັນວັ.									
対応	該当箇所のプログラム改修が必要 プログラムの改成とともに、その後	き。 箇所への影響および、	同様の箇所がれっかの	順査をきせていただぎたい。									
補償表否	◎ 補償必要 ○ 補償不要			≥内容講畫終了									
補助容情	R												
補助力容	ブログラムの改修、 調査費用は無	僕とし、橫高穂僕が発	生する場合は RFBまご相関	ぬきせていただきたく存じます。 人									
				承認									
項目	名 説明			-									

補償内容 補償の内容を入力します。

2. 処理画面(グレーボックス)が表示され、[承認]ボタンをクリックします。

			×		
処理種別*	承認/処理	Y			
案件番号	000000084				
案件名	補償承認依頼				
申請/処理開始情報	申請/処理開 始者	上田辰男	1		
	申請/開始基 準日	2017/05/24			
	申請/処理開 始日	2017/05/24			
処理者*	大磯博文 🗸				
担当組織 *	第一営業グル・	ーブ(コンシューマ) 🔽			
+ -> </td <td></td> <td></td> <td></td>					
★ 根回し					
		承認/処理			

3. 処理確認のポップアップが表示され、[決定]ボタンをクリックします。



4. 承認処理が完了し、IM-BISワークフローの未処理一覧が表示されます。 なお、IM-BISでの承認処理が完了することで、IM-BPMの「補償承認」タスクも完了します。

	•	0000000077										
			しつスポン2回要 検証申請	2016/04/20	2016/04/20	香甸彩色	これにつけた100円 検証中語	承担/処理	 2016/04/20		N	3
	•	000000076	【サンゴル】サンゴ ルユーザ情報変更 申請	2016/04/20	2016/04/20	香郁彩色	【サンブル】サンブ ルユーザ価相定用 中語	912	 2016/04/20			6
	•	000000059	【サンゴル】サンゴ ルユーザ情報変更 申請	2016/04/17	2016/04/17	ALB	【ワンブル】ワンブ ルユーザ協能実更 申請	4U	 2016/04/17		R	6
8	•	000000058	シンズオン3自動 車道鉄	2016/04/17	2016/04/17	PhiLAB	このの対対合約 単規則	承認/処理	 2016/04/17	- ×		8
	•	000000047	【記録申録】。。社と のCEM教師	2016/04/15	2016/04/15	上田辰男	32.08.00(8	上長幸(2	 2016/04/15	- F		8



報告内容作成処理では、クレーム内容調査をした結果を基に、お客様へ報告する内容を作成します。

ログイン

 ユーザコードとパスワードを入力して[ログイン]ボタンをクリックします。 (ユーザコード:ikuta/パスワード:ikuta)

intra-mart ®	ユーザコード [ikuta パスワード •••••
	ログイン
	パスワードを忘れた方はコチョ

タスクの処理

1. グローバルナビの「BPM」→「タスクー覧」を選択します。



2. タスクー覧の下部「個人タスク」にて、「claim_handling_process」の[処理]アイコンをクリックします。

1	国人タスク										
•	▶ 検索条件										
	処理	プロセス定義名	業務キー	אד⊐וו	<u> </u>						

3. 報告内容作成画面 (IM-FormaDesigner) が表示されます。

(Àtra-n 報告內容作詞	nart [°] ™p• ⊐⊅⊀レーション• врм• 或	IM-BIS - more			_			
1 粮容情報				内容調査履歴				
新生」にない いたので、 「していたい」 「していたい」	CUST000003 株式会社アクセル原事	担当者名 顕客アカウント		クレーム内容調 ② CSV設力	這履歷			^
観客名(カナ)	カブシキカイシャアクセルショウジ	担当者名(カナ) コキャクアカウント		更新日時	更新者	α-O+	原因	
郵便發号	107-0052 住所 東京都港区赤坂		^	2017/05/24 16:28	kuramoto	開発ディビジョン側の見解を激発しました。	△△処理を実行するプログラムに一部元長的な 部分があり、レスポンス運送を招いている。	認当時
電話番号	00-0000-0000	メールアドレス client@example.com	~	2017/05/24 16:59	shimizu	生産ディビジョン例の見解を読むしました。 間発ディビジョン例とも意識合わせ済みで すので、内容調査を終了します。	ムム処理を実行するプログラムに一部冗長的な 部分があり、レスポンス連延を扱いている。	該当夏 ブログ 同様の
受付番号 グレーム内容 コズ・ト	20000年0月~日にムム急速を実行したが、レスポンスが なお、ムム急速業行時に急速させた件約は約10.000万件 あ客様から頂いた少レームを起票しました。該面、対応検証	15:13 交付者 上田原男 薬(素和が得ってしまっている。 であり、リリース値初めて動作させた。 だあ 熱、 います。	< >	٢				>
内容調査情	報			報告内容情報				
原因	△△処理を実行するプログラムに一部冗長的な部分があり	リレスポンス運延を招いている。	<	80/86/th/02				^
对応	該当箇所のブログラム改修が必要。 ブログラムの改修とといこ、その危箇所への影響および、R	司禄の箇所がれっかの読査をさせていただきたい	·• ~ ~	180130				~
補信要否	 補償必要 補償不要 	☑ 内	安講畫終7				28	ł

報告内容の入力

1. 報告内容作成画面にて以下の情報を入力し、[登録]ボタンをクリックします。

1 106014	TISE	7.7.4	10171	
017/05/24 16:28	kuramoto	開発ディビジョン制の見解を追認しました。	△△処理を実行するプログラムに一部元長的な 部分があり、レスポンス導張参認いている。	は当り
017/05/24 16:59	shimizu	生産ディビジョン制の見解を追記しました。 関発ディビジョン制とも意識合わせ済みで すので、内容調査を終了します。	△△処理を実行するプログラムに一部冗長的な 部分があり、レスポンス連延を抱いている。	送当 1 同様 (
¢				>
()				>
< <tr> 家告内容情報 〇〇 「丁 早过</tr>	2.処理を実行する 附住があります。 別にプログラムを	5プログラムに一部不具合があり、大量デ 改歩させていただくとともに、その他箇所・	ータを処理する際にレスポンスが悪くなってしま への影響や同事象を招き得る箇所を調査させて	> ってる こいた

	クレーム内容	調査をした結果を表	基に、お客様へ報告す	る内容を入力	しま		
	す。						
報告内容作成処理が	完了し、タスク一覧画	画面が表示されます	o				
Antra-mart 100 - 2080	-Salv + BPM + IM-BIS + mor						р <u>зн-н • ? •</u>
タスクー道 コナロセス開始ー覧 ログループラスクー覧	- 個人922-覧 - 単地第一覧 🙏	副					
グループタスク							
• 8884*							0 8 78/2
3738232888	第84 ~	117-2V	97.0%	1.1.1	Autom 4	PAUCA	1070-c476

0 A783

■ 35/E

C ++ 4 0

Copyright @ 2012 NTT DATA INTRAMART

0 **1** ~

10 **+ + 1**

表示する



報告内容精査処理では、補償内容内容及び報告内容に問題がないか、最終確認をします。

ログイン

1. ユーザコードとパスワードを入力して[ログイン]ボタンをクリックします。 (ユーザコード:ohiso/パスワード:ohiso)

Contra-mart ®	ユーザコード ohiso バスワード •••••
	ログイン
	パフロードを忘れた方はっそう

タスクの処理

1. グローバルナビの「BPM」→「タスク一覧」を選択します。

	i tra-mart	Top 🗸	7	ラボレーション 🗸	ВРМ →	IM-BIS 🗸	more 👻	
÷	▲ 全社ポータル オ	ポートレットー	覧	営業部ポータル	タスク一覧			
					ブロセス開	始一覧		
	重要なお知らせ							
	カテニシ			内容				
	intra-martからのお知らせ			<お知らせ>				

2. タスクー覧の下部「個人タスク」にて、「claim_handling_process」の[処理]アイコンをクリックします。

個人	タスク				
 検索 	条件				
■ 炮	1	プロセス定義名	業務キー	カテニシ	タスク名
		claim_handling_process	claim_reception\$1\$8ee256n505et5ag		報告内容積査

3. 報告内容精査画面(IM-FormaDesigner)が表示されます。

		報告内容情報
群なコード CUST000003 群な名 株式会社アクセル海事 などのガン カガシキカイシャアクセルショウジ 郵便番号 107-0052 住所 東京都老区赤坂	担当者名 (親客アカウント 担当者名(カナ) (ユキャクアカウント く	△△急速を案行するプログラムに一部不見合があり、大量データを処理する際にレスポンスが悪くなってしまって 可能性があります。 早急にプログラムを改修させていただくとともに、その他箇所への影響や同事象を招き得る範所を調査させていた ださたいです。
電話番号 00-0000-0000	メールアドレス client@example.com	
レーム受付情報		プログラムの改修、調査費用は用環とし、損害時間が発生する場合は別述ご相談させていただきたく符じます。
党付番号 CLM00000001 党付日時 2017/05/24 1	5:13 受付者 上田辰男	Heli (2017) 64
20000年。月、日にムム処理を消付したが、レスポンスが凄 なお、ムム処理実行時に処理させた件額はお10,000万件で	(業務が得ってしまっている。 あり、リリース後初めて動作させた。 〜	~ ~ ~
コメント お客様から陳いたクレームを起願しました。領査、対応検討が	ちお願、します。 ~ ~	
溶調查情報		
△△処理を実行するプログラムに一部冗長的な部分があり、	レスポンス運送を招いている。	^
(#)=	~	>

報告内容の精査

1. 報告内容精査画面にて入力内容を確認し、[登録]ボタンをクリックします。

源名情報		報告內容情報
	担当者名 (観客アカウント	△ム処理を実行するプログラムに一部不具合があり、大量データを処理する際にレスポンスが悪くなってしまってる 可能性があります。 早点にプログラムを投始させていただくとともに、その他箇所への影響や同事象を招き得る箇所を調査させていた
(なる(カナ) (カブミッキカイミッカマクセルミッカミ)	担当者名(カナ) コナークアわつ、 小	」 だきたいです。 報告内容
新使時景 (477 0052) (単常体)		
住所 東京都	他と消し	
電話錄号 00-0000-0000	メールアドレス client@example.com	
		プログラムの改修、調査費用は無償とし、損害賠償が発生する場合は9%送ご相談させていたださたく存じます。
		補面內容
受付書号 CLM00000001 交付目8	年 2017/05/24 15:13 党付者 上田辰男	
ルーム内容 なお、△△処理実行時に処理させた件数は	レスポンスが遅く業務が添ってしまっている。 約10,000万件であり、リリース1歳70のて動作させた。	RG
コメント	調査、対応検討をお願いします。	
内容調査情報		
△△処理を実行するプログラムに一部元長 原因	的な部分があり、レスポンス運送を招いている。	
	影響あよび、同様の箇所がないかの調査をさせていただきたい。	
補償要否 ⑧ 補償必要 ○ 補償不要	✓ 内容調査+	7
A 174		
報告内容精査画面で	は、「補償内容」及び「報告内容」を編	集することも可能です。

intra-mart デモンストレーションサイトガイド (クレーム処理業務プロセス (IM-BPM) 編) 第2版 2017-06-12 2. 報告内容作成処理が完了し、タスクー覧画面が表示されます。

						_		
総一覧 ニッグループラスクー覧	1 日前人ダスター覧 日参市一覧	अक्षा- 🔬 चारत्व 🔍						
グループタスク								
• 8884								
								0 8 78
-508-32286	東島も一	117-10	1	97.98	<u>19</u> 3.tt	nut8+9.4	F4a56/F	89075
C ++ + 0120	<->泪 ► ♥ ♥▼ 表示する」	四-750制建世人						
C 44 4 (04-34)	<-28 ► ● ● ● 表示すらし	四一月5日間月末世ん						
C ++ 4 (0×-ジヤ) (41人92/)	ব−28 ► ₩ গ ে – র্যুগঠা	四-打御建せん						
 C ≪ ≪ (0 ページ中 1) (個人タスク) ・ 秋東政府 	(一)目 ● ● 回 単示する	a-1949/2.0%						0.57
 (4) 4 4 (ホージキ) (4) 4 (ホージキ) 	78 ▶ ₩ 800 - Asito Doctas		177-211	920%	91.6	ករជោង ដំ	P4a30#	. 8.73 1975 - 94 - 9
 44 4 0ページを、 40人分スク ・ 状況会外 15月 	 < <td></td><td>Jīj-JJ</td><td>920%</td><td>812</td><td>natelia é</td><td>PlaSt</td><td> 原行数 約55.66 f </td>		Jī j -JJ	920%	812	natelia é	PlaSt	 原行数 約55.66 f
C +r 4 (0-1-24)	(4~2日) ► ● ● ● ▲示す54 (54)	a~15句/東安方 44~	ftr-2)	900%	91.2	ករដោង ដំ	P41xOF	 ● 単行 ・115 年 ・115 年
C 44 4 (0パージ中) 個人与スク ・ 秋光泉井 ※ 秋光	<-28 ► • • • • • • • • • • • • • • • • • •	a~1289/호포슈 34~	f17=31	900%	\$1.t	nateisi \$	PAssC4	0 AF3 171539 f
C 44 4 (0パージ中) 個人与スク ・ 秋光泉井 ● 14月	<-20 ► • © & ###54 2008.60 ■ 10	এ-1589/\$96	hr-21	920%	gl.f.	nateisi \$	Phate	् करेंगे स्टाइल्ड र
С « « (0>>) • (0),492.7 • Илалн а (6)7 — 273	<->11	এ-1580/3196	hr:21	93.9%	8 1£	nattisi \$	Páso)	्र करन्य १९३८:१ <i>४</i> र
C 44 4 (04-50) 1 (40,4927) • U22A	 (-20) ► ● (20) ▲ # # 51 (-20) ■ (-20) ▲ # (-20)	급~行想到建立6 14~	hrati	92.9%	Q.L.C.	nutain \$	Pás <i>SA</i>	e Arta Britsch F
・ 4 ④ (1-))(1-) ● ・ (1)(1-) ●	>===================================		fm⊒b	93.0%	\$1£	nutBin \$	P4u50#	9 572 115559 5
・ 44 4 (0パージ中)・ 個人522ク ・ ・ 状況前年 ● 私田	~~211) > > > > > ○ (& ##75) (222) > > → ○ (= 22) (22) (22) (22) (22) (22) (22) (22	-2-1789/486.	hs-30	920%	ŝl£	nstpin 4	194364	0 872 MIXAN
・ ・<	(1515年 100 000 000 000 000 000 000 000 000 00	打势康变ん 林 打势康变ん	Ţŋ-⊉J	920%	\$1.t	instein é	P4404	o ra

お客様報告処理では、調査、対応等の結果及び、補償の情報をメールにて報告します。

本処理はIM-LogicDesignerで処理を行うためタスクの取得や画面等の入力はありませんが、顧客アカウントにて送信されたメール内容を確認します。



ログイン

 ユーザコードとパスワードを入力して[ログイン]ボタンをクリックします。 (ユーザコード:client/パスワード:client)

intra-mart *	ューザ⊐ード client パスワード ●●●●●●
	ログイン

報告メールの確認

1. グローバルナビの「more」→「GroupMail」→「メールー覧」を選択します。



2. メール一覧-GroupMailの「受信箱」をクリックし、「お問い合わせに関するご報告」の件名のメールが届いていることを確認します。

<i>i</i> ntra-mart	Тор 🗸	コラボレ	ーション マ	BPM 🗸	IM-BIS 🗸	more 🗸
メール 一覧 - GroupMa	ail					
<u>【メール作成</u> 当受信	言ゴミ箱を	包こする				
	ŧ	● 受	信箱 📢	多動 〒削除	: 図未読 □即 件名	読
 ① 受信箱(2) ② 送信済み ① 下書き ① ゴミ箱 					お問い合わ IMBox:グ	つせに関するご報告 ループ編集通知

3. メールを開き、IM-BPMのタスク処理にて画面入力した情報が反映されていることを確認します。

	件名: お問い合わせに関するご報告 差出人: 大碳博文 TO: 顧客アカウント	
	林式会社アクセル商事 顧客アカウント様	
	平素よりご愛顧を賜り、納こありがとうごさいます。 林式会社サンプルマートの大磯博文でございます。	
	このたびは、多大なるご迷惑お掛けしたことを陳謝いたします。 さめめて、本(4)につきましてのご報告をさせていただきます。	
	【お問い合わせ内容】 20XXX年○月×日に△△処理を実行したが、レスポンスが速く薬務が滞ってしまっている。 なお、△△処理実行時に処理させた件数は約10,000万件であり、リリース後初めて動作させた。	
J		
	【本事象に対するご報告】 △△処理を実行するプログラムに一部不具合があり、大量データを処理する際にレスポンスが悪くなってしまってる可能 !	
	早急にブログラムを改修させていただくとともに、その他箇所への影響や同事象を招き得る箇所を調査させていただきたい	±があります。 .1です。
	早急にブログラムを改修させていただくとともに、その他箇所への影響や同事象を招き得る箇所を調査させていただきたい	生があります。 いです。
	早急にプログラムを改修させていただくとともに、その他箇所への影響や同事象を招き得る箇所を調査させていただきたい 【補償内容】 プログラムの改修、調査費用は無償とし、損害賠償が発生する場合は認知途ご相談させていただきたく存じます。	むがあります。 いです。
	早急にプログラムを改修させていただくとともに、その他箇所への影響や同事象を招き得る箇所を調査させていただきたい 【1無償内容】 プログラムの改修、調査費用は無償とし、損害賠償が発生する場合は認心をご相談させていただきたく存じます。 どうか今後とも変わらぬあ引き立てのほど、 よろしくお願い申し上げます。	1かあります。 1です。
	早急にプログラムを改修させていただくとともこ、その他箇所への影響や同事象を招き得る箇所を調査させていただきたい 【1創質内容】 プログラムの改修、調査費用は無償とし、損害賠償が発生する場合は認じ途ご相談させていただきたく存じます。 どうか今後とも変わらぬお引き立てのほど、 よろしくお願い申し上げます。 後日、改めてご挨拶に伺いたいと存じますが、 取り急ぎ、メールにて失礼いたしと存じます。	±があります。 .です。
	早急にプログラムを改修させていただくとともこ、その他箇所への影響や同事象を招き得る箇所を調査させていただきたい 【1新賞内容】 プログラムの改修、調査費用は無償とし、損害賠償が発生する場合は別途ご相談させていただきたく存じます。 どうか今後とも変わらぬお引き立てのほど、 よろしくお類、申し上げます。 後日、改めてご挨拶に伺いたいと存じますが、 取り急ぎ、メールにて失礼いたします。 株式会社サングリンマート	±があります。 .です。
	早急にプログラムを改修させていただくとともに、その他箇所への影響や同事象を招き得る箇所を調査させていただきたい 【1創页内容】 プログラムの改修、調査費用は無値とし、損害賠償が発生する場合は影响主ご相談させていただきたく存じます。 どうか今後とも変わらぬあ引き立てのほど、 よろしくお願い申し上げます。 後日、改めてご挨拶に伺いたいと存じますが、 取り急ぎ、メールにて失礼いたします。 株式会社サンプルマート 〒123-4567	±があります。 .です。

クレーム処理業務プロセス が完了されたことを確認します。



ログイン

 プロセスが完了したことを確認するため、ステム管理者でログインします。 ユーザコードとパスワードを入力して[ログイン]ボタンをクリックします。 (ユーザコード:aoyagi/パスワード:aoyagi)

	intra-mart Login to intra-mart	ユーザコード aoyagi バスワード ••••••
ログイン		ログイン

プロセス完了確認

1. グローバルナビの「BPM」→「プロセス定義一覧」を選択します。



2. プロセス定義一覧画面にて、「claim_handling_process」の[詳細]アイコンをクリックします。

j ntr	a-mart°	Top 🗸	コラボレーション 🗸	врм 🗸	IM-BIS 🗸	more 🗸		
ブロセス気	自義一覧							
	[ブロセス	定義名を入力	してください。 検索	クリア				
	.¥¥#	プロセス定義	ŧ	最	新バージョン		プロセス定義名彙	1
		claim_handlin	g_process			1	claim_handling_process	
	_							
	C	≪ ∢ 1ぺ∽	ジ中 1 ページ目	► ►► 10	1件中1	- 1 を表示		

3. プロセス定義詳細画面にて、完了プロセス数が「1」になっていることを確認します。

A14-14-14-14	status has they arrive	-81-0208-0		
ハルンスをある パージョン	clam_handing_process	1 100600	2017/05/10 11:04:55	040 0
h7:30	http://www.intra-mart.jp/m_bpm	18-1 1		
0 プロセス 実行中) プロセス 1営中 ■乳表示	入 完了	● - % 表示
				★ 表示指率: - 100 % +
コラム		山い口ナ70年前マスセッルに、 クラック	ᇝᅑᆹᄮᄢᄪᄘᄪᅑᄴᄵᆇ	
コラム プロセス定義詳細 (下図はタスク毎の ^{11728/1981(20,20)}	画面では、プロセスの実行)平均処理時間とその遷移	状況を確認できる他に、タスク毎 を表しています)	の平均処理時間の推移なる	ビ確認いただけます。
コラム プロセス定義詳細 (下図はタスク毎の ^{9108/9900686(92/9}	画面では、プロセスの実行)平均処理時間とその遷移	状況を確認できる他に、タスク毎 だを表しています)	の平均処理時間の推移なる	ど確認いただけます。
コラム プロセス定義詳細 (下図はタスク毎の ¹⁹⁶⁰ ¹⁹⁶⁰	画面では、プロセスの実行 〕平均処理時間とその遷移	状況を確認できる他に、タスク毎 を表しています)	の平均処理時間の推移なる	ど確認いただけます。
コラム プロセス定義詳細 (下図はタスク毎の) ⁹⁹⁰⁰ ⁹⁹⁰⁰ ⁹⁹⁰⁰ ⁹⁹⁰⁰ ⁹⁹⁰⁰ ⁹⁹⁰⁰ ⁹⁹⁰⁰ ⁹⁹⁰⁰ ⁹⁹⁰⁰ ⁹⁹⁰⁰ ⁹⁹⁰⁰ ⁹⁹⁰⁰ ⁹⁹⁰⁰ ⁹⁰⁰	画面では、プロセスの実行)平均処理時間とその遷移	状況を確認できる他に、タスク毎 を表しています) 2016-10 2016-12 2017-07	の平均処理時間の推移なる	ど確認いただけます。
コラム プロセス定義詳細 (下図はタスク毎の)	画面では、プロセスの実行 0平均処理時間とその遷移	・状況を確認できる他に、タスク毎 を表しています)	6の平均処理時間の推移なる	ビ確認いただけます。
コラム プロセス定義詳細 (下図はタスク毎の) ^{910(8)1990(18)(92,0)} ⁹¹⁰⁽¹⁾⁽¹⁾⁽¹⁾⁽¹⁾⁽¹⁾⁽¹⁾⁽¹⁾⁽¹⁾⁽¹⁾⁽¹⁾⁽¹⁾⁽¹⁾⁽¹⁾⁽	画面では、プロセスの実行 0平均処理時間とその遷移 7 2016-08 2016-09 2 1	 状況を確認できる他に、タスク毎 を表しています) 2016-10 2016-11 2016-12 2017-01 4 組織型 総合の安排者 モンームの安認者 総合の安排者 	eの平均処理時間の推移など 2017-02 2017-03 2017	ど確認いただけます。
コラム プロセス定義詳細 (下図はタスク毎の) ^{9108(99)990(88(92.9)} ⁹¹¹⁰⁽¹⁾¹⁰⁽¹⁾¹⁰⁽¹⁾¹⁰⁽¹⁾ ⁹¹¹¹ ⁹¹¹¹ ⁹¹¹¹ ⁹¹¹¹ ⁹¹¹¹ ⁹¹¹¹ ⁹¹¹¹ ⁹¹¹¹ ⁹¹¹¹ ⁹¹¹¹	画面では、プロセスの実行 O平均処理時間とその遷移 7 2016-08 2016-09 2 1 59 109 159	 状況を確認できる他に、タスク毎 を表しています) 2016-10 2016-11 2016-12 2017-01 雑誌(型) 総合の登録量 ● 北ームの登録量 ● 総合の登録 203 259 203 	Eの平均処理時間の推移など 2017-02 2017-03 2011 3551 4051 4551	ど確認いただけます。
コラム プロセス定義詳細 (下図はタスク毎の) ⁹¹⁰⁽¹⁾ ⁹¹¹⁽¹⁾ ⁹¹⁽	画面では、プロセスの実行 D平均処理時間とその遷移	状況を確認できる他に、タスク毎 を表しています) 2016-10 2016-11 2016-12 2017-01 ■ 雑誌#E ■ 時か1918重 ■ 1214/1948重 ■ 時か1918 2019 2019 2559 2059	Cの平均処理時間の推移なる 2017-02 2017-03 2011 3559 4059 4559	ど確認いただけます。
コラム プロセス定義詳細 (下図はタスク毎の) ⁹¹⁷⁽²⁾⁽⁵⁾¹⁷⁰⁰ ⁹¹⁷⁽²⁾⁽⁵⁾¹⁷⁽⁶⁾⁽¹⁾ ⁹¹⁷⁽²⁾⁽⁵⁾¹⁷⁽⁶⁾⁽¹⁾ ⁹¹⁷⁽²⁾⁽⁵⁾¹⁷⁽⁶⁾⁽¹⁾ ⁹¹⁷⁽²⁾⁽⁵⁾¹⁷⁽⁶⁾⁽¹⁾ ⁹¹⁷⁽²⁾⁽⁵⁾¹⁷⁽⁶⁾⁽¹⁾	画面では、プロセスの実行 D平均処理時間とその遷移	状況を確認できる他に、タスク毎 を表しています) 2016-10 2016-11 2016-12 2017-01 ● 雑志和E ● 税許1918度 ● 20-1-01193度 ● 税許1918度 2019 2019 2019	Eの平均処理時間の推移なる 2017-02 2017-03 2011 3559 4059 4557	ど確認いただけます。

項目 全体管理
 タスク管理

全体管理

「全体管理」は、intra-mart上にデプロイされたプロセスすべての実行状態を表示します。 本メニューはIM-BPM管理者ユーザで操作が可能となります。

■ グローバルナビの「BPM」→「全体管理」を選択します。



• intra-mart上にデプロイされたプロセスすべての実行状態が表示されます。

2-1500 1 </th <th>🥼 tra-mart 👘</th> <th></th> <th>レージョン - 0PM - M-015 - m</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>₽ ###</th> <th><u>= • • • </u></th>	🥼 tra-mart 👘		レージョン - 0PM - M-015 - m								₽ ###	<u>= • • • </u>
Q2 - C 3- V922 (*) - C 3- V922	全体管理											
文グ - ロ ユーグスク後 ロ 第二公式 後 ロ 第二公式 第二公式 後 ロ 第二公式 第二公式 第二公式 第二公式 第二公式 第二公式 第二公式 第二公式												G
エーゲスス像 市 1<	\$2.7		カセス	-0	プロセス定義	-0	期間別・開始会会	了数	- 0	期間別・平均接通時間 GBD		- 0
新潟県ニーゲタス次 新潟やり口ビジネ 新潟やい口ジャ 第日 1300 17月 1 <td>ユーザタスク数</td> <td>0</td> <td>プロセス数</td> <td>0</td> <td>プロセス定義数</td> <td>1</td> <td>開始されたブロセ</td> <td>2.数</td> <td></td> <td>1週間で完了されたプロセス定</td> <td>時期のブロセスの</td> <td>平均能制数</td>	ユーザタスク数	0	プロセス数	0	プロセス定義数	1	開始されたブロセ	2.数		1週間で完了されたプロセス定	時期のブロセスの	平均能制数
###3- 792.2% 10 1	割当済ユーザタスク数	0	障害中のブロセス数	0	カテゴリ毎のプロセス定義数		本日	1.8M	1ヶ月	プロセス定義	ASIB1/974	プロセス数
Rept の item 0	未割当ユーザタスク数	0	ゴロセン学業編集ゴロセン教		カテゴリ	ブロセス定義数	1	1	1	claim_handling_process	02:02:39	1
タイマー特殊的後 0 シグフル特殊能後 0 メトロー特殊的後 0 メトロー特なの後の 0 Workstow 22.2 % 0 MON + Pakitabelia 10 Jon Chait 10 Jon Chait 0 Jon Cha	障害中の実行数	0	ゴロセン定義	ゴロセス動	http://www.intra-mart.jp/im_bpm	1	S74bb-lok	- 64				
ビクナル特先期後、0 ・ <t< td=""><td>タイマー侍ち実行数</td><td>0</td><td>claim banding process</td><td>0</td><td></td><td></td><td>*0</td><td>1.000</td><td>1.8</td><td></td><td></td><td></td></t<>	タイマー侍ち実行数	0	claim banding process	0			*0	1.000	1.8			
小ビーン作を測す数 0 Web/stow 22.2分数 0 Web/stow 22.200 1 Web/stow 22.200 1 Web/stow 22.200 1	シヴナル待ち実行数	0	can jun nig jun ni				40	138040	17.8			
Workdow 57.2 (第) 0 「第日本11.2 (本日 11.2 (x))))))))))))))))))))))))))))))))))))	メッセージ持ち実行数	0					1	1	- 1			
	Workflow 92.28t	0					開始されたユーサ	タスク数				
1)月で売了されたコーザタス2級 1)月で売しました 1)月で売したコーザタス2級 1)月で売了されたコーザタス2級 1)月で売したコーザタス2級 1)月で売了されたコービス空振物シガロセスの干燥活動構成 1)日 ゴロセン空振 近春時間 ブロセン空振 1)日 1)月で売了されたコービス空振物シガロセスの干燥活動構成 ブロセス魚 1)日 1)日							本日	1.週間	1ヶ月			
アンドレスニーダタス後 本日 1週間 1ヶ月 4 4 4 10月(売)? ドレズロセス定義物がクロセの平均証券構 プロセス定義 プロセス定義のククロセの平均証券構 プロセス定義のククロセの平均証券構 プロセス定義のククロセの平均証券構 10日(売) 10日(売) 10日(□) 101							4	4	4			
加切り・干地は通知[[1]] 11/201 [1/7] 10月で売了されたプロセス定義物のプロセの平均結準構成 プロセス定義 プロセス定義 近回 2020239 1							完了されたユーサ	タスク数				
単価 単価 単価 単価 ● 期間別・手続記録時間(J) ● ● ● ● 1ヶ月で完了された力はせる変形の立ち切の平均記書時間 プロセン設合 ● ● プロセン認合 経営時間 プロセン設合 ● 2020.209 1 ● ●							本日	1週間	1ヶ月			
							4	4	4			
期間的-平均認識時間(J)) 19月で完了されたプロセス定義後のプロセスの平均組織時間 プロセス定義 はam_handing_process 02.02.39 1 1000000000000000000000000000000000												
MANDAY-YEAR #28 #34 (01)	NUMBER OF STREET											
19月で完了されたプロセス型機能のプロセスの平均結晶時間 プロセス型像 Claim_handling_process 	MINING TO SHEERING UT	,										
プロセス設長 総合時間 プロセス設 claim_handling_process 02.02.39 1	1ヶ月で完了されたプロセス定	表知のプロ!	世内の平均経過時間									
claim_handling_process 02.02.39 1	ブロセス定義					15	SBRM			プロセス数		
999 6 202 XITT DATA INTRAMAR CONSTANTON	claim_handling_pro	cess				00	2.02.39					1
	Service © 2012 NTT DATA INTRAMAR	TOORPORA	non					_			-	Ann and to

タスク管理

「タスク管理」は、現在実行中であるプロセスのタスクを管理するメニューです。 本メニューはIM-BPM管理者ユーザで操作が可能となります。

グローバルナビの「BPM」→「タスク管理」を選択します。

	<i>d</i> intra-mart°	Top 🗸	⊐ť	ラボレーション 🗸	BPM 🚽	IM-BI	s 🗕	more 👻	
÷	≪ 全社ポータル	ポートレットー	覧	経営戦略部ボーク	デプロイー	覧	Private	e	
					タスク一覧				
	重要なお知らせ				プロセス開始	始一覧			
	カテゴリ			内容	プロセス定義	蔫─覧			
	intra-martからのお知ら	t+		<お知らせ>	プロセスー	覧			
		-			全体管理				
				intra-martの代	タスク管理		通り流	ノ <u>ート・小川田</u> れでお試し	リ
				intra-martを初	インポート		5方、2	ビこから触っ	7
				「百棟走死」 	エクスポート	· · · ·			

現在実行中であるプロセスに対して、[操作]アイコンにて自身を担当にしたり、左上部の[振り分け]にてユーザを選択することによりタスクを振り分けることが可能となります。

tra-mart [*] 700 - 2010 - 使意是舟 天地七次正亮毛 王路4- 万万37	- vrc-vrke	M 85 • non•		・(1)-セ、(1)-セ、(1)-1 By-セ、(1)-1 By-セ、(1)-1 Butz あり、日、(1)-セ、(1)-1 あ、1 5 5 A A By T A B T A T A B T A T A T A B T A T T T T T T T T T T T T T T T T T					
92.98 @9.0 1958 fts589	780	~					22		秋章 217 ● ATINE
I IM	大社大記載名 claim_handling_process	XR4~ claim_reception\$1\$5eec5k4wugztbag	117-DJ	タスク名 クルーム内容調査	<u>8</u> 1.0	80.542 50	f1#5E3#3 # 2017/05/24 17:23:25	P4asOF	#n