



Copyright © 2017 NTT DATA INTRAMART
CORPORATION

目次

- 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。

デモン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。

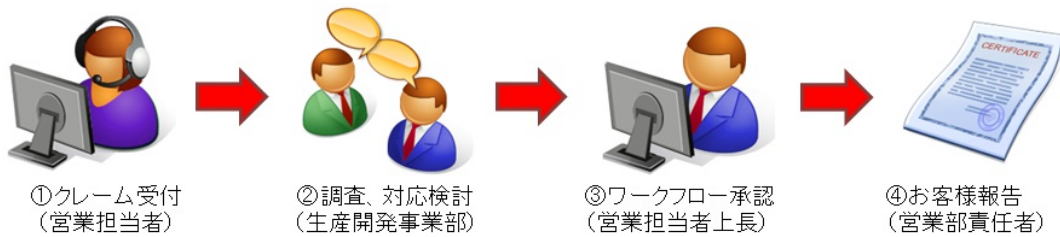
項目

- 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

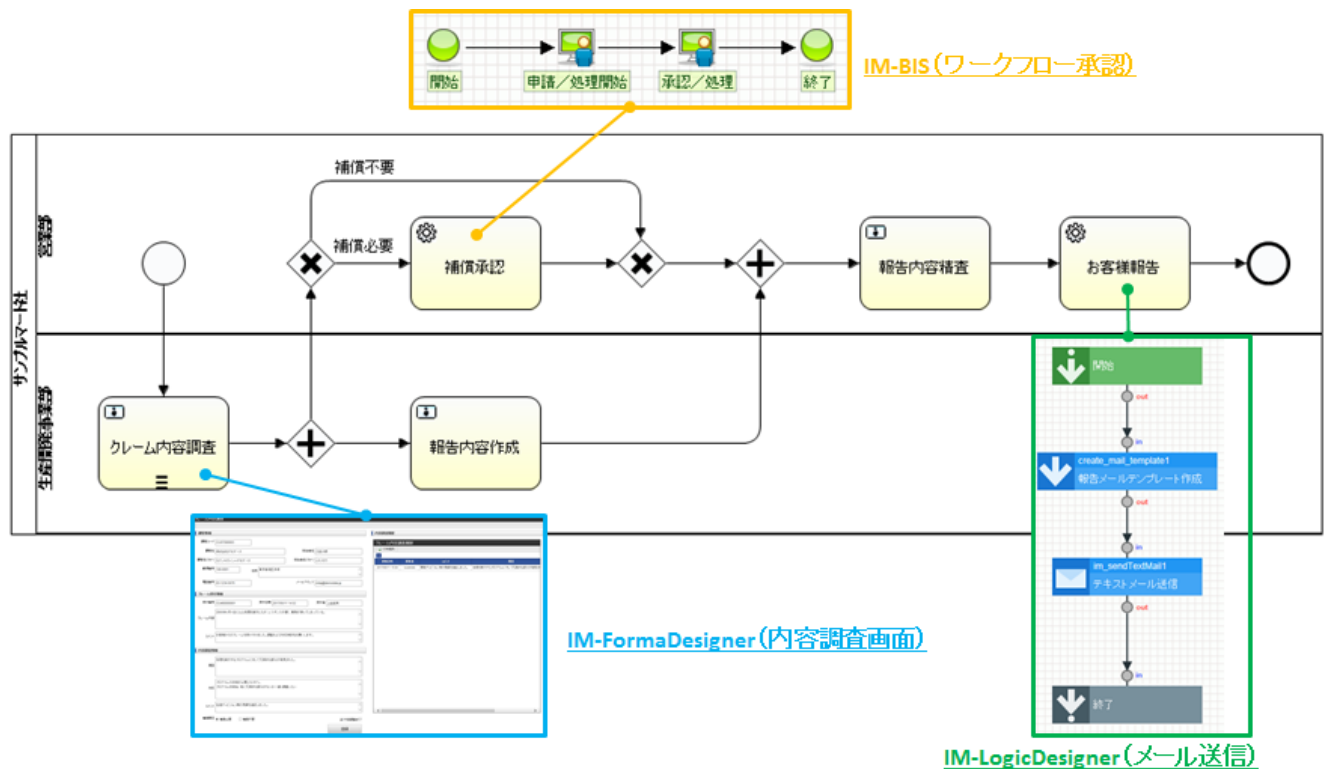
本ガイドで説明する「クレーム処理業務プロセス」とは、以下を指します。

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。

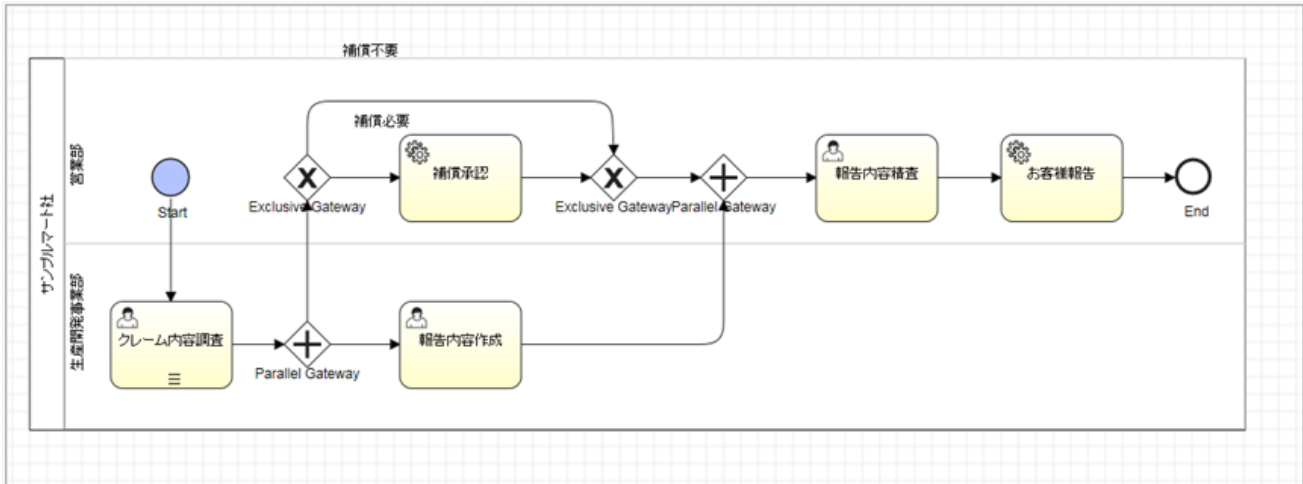


クレーム処理業務プロセス の登場人物

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。



項目

- ログイン
- プロセス開始
- クレーム受付処理
- プロセス開始の確認

ログイン

1. intra-martへログインします。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)

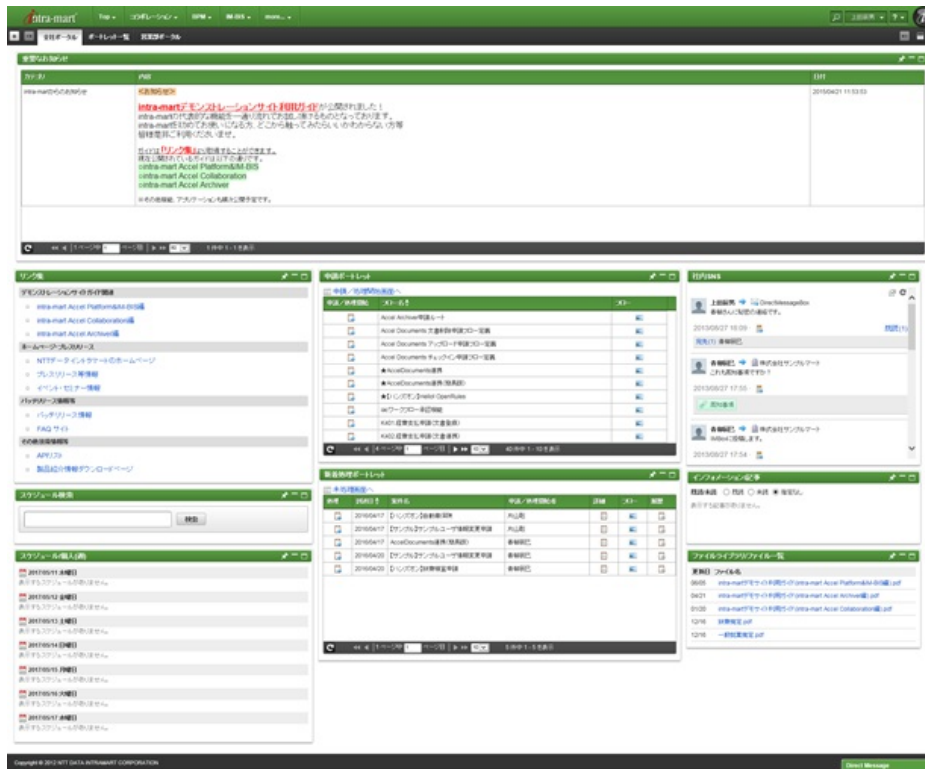
ユーザコード
ueda

パスワード
●●●●

ログイン

[パスワードを忘れた方はコチラ](#)

2. ポータル画面が表示されます。

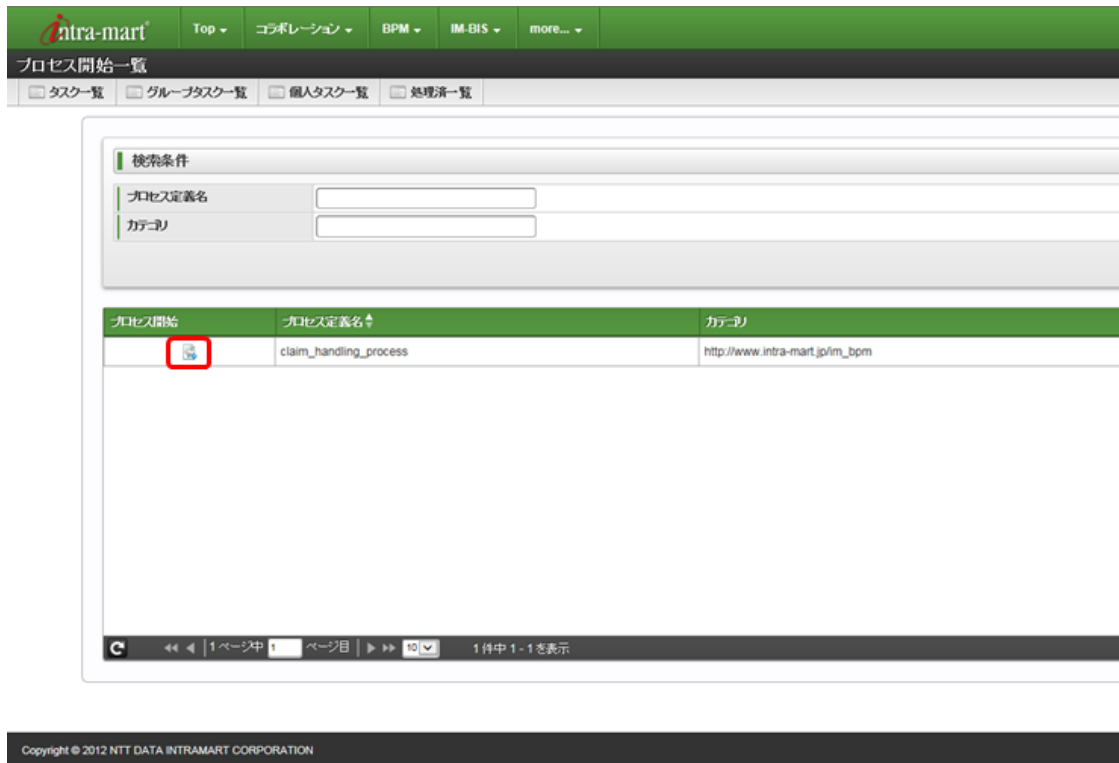


プロセス開始

1. グローバルナビの「BPM」→「プロセス開始一覧」を選択します。



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。



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

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

顧客名 担当者名

顧客名(カナ) 担当者名(カナ)

郵便番号 住所

電話番号 メールアドレス

クレーム受付情報

受付番号 受付日時 受付者

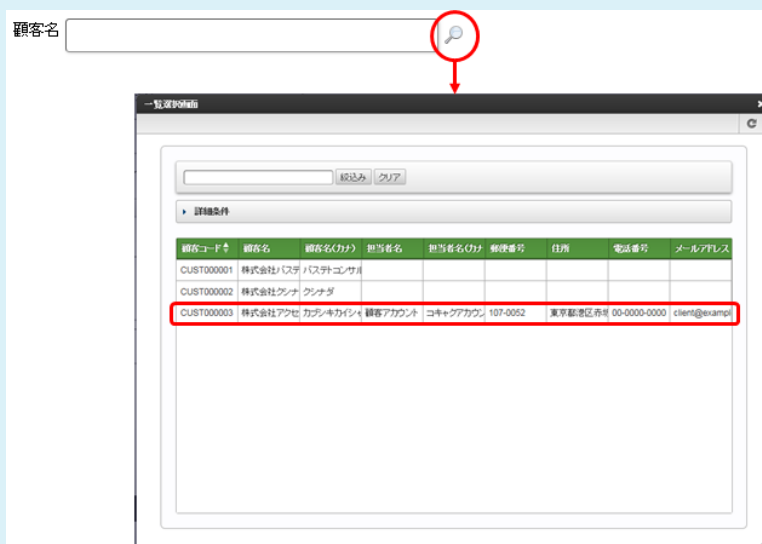
クレーム内容

コメント

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。

コラム

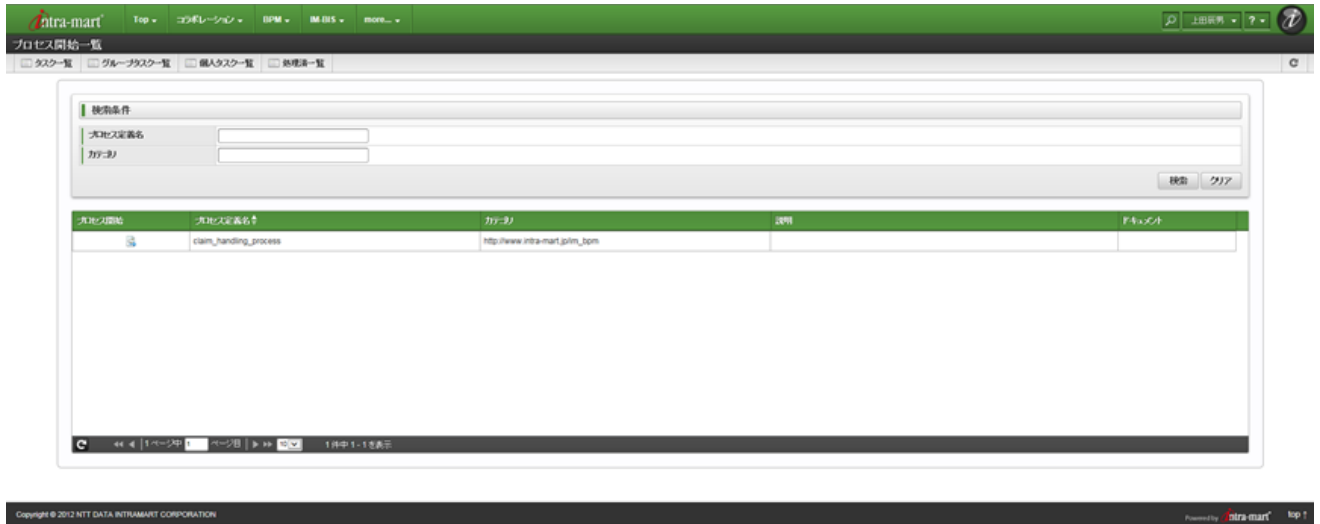
顧客名アイテムの虫眼鏡アイコンをクリックすると一覧選択画面が表示され、レコードを選択すると顧客情報が親画面に反映されます。
 ※顧客名(カナ)アイテムも同様です。



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。



プロセス開始の確認

1. 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)



[パスワードを忘れた方はコチラ](#)

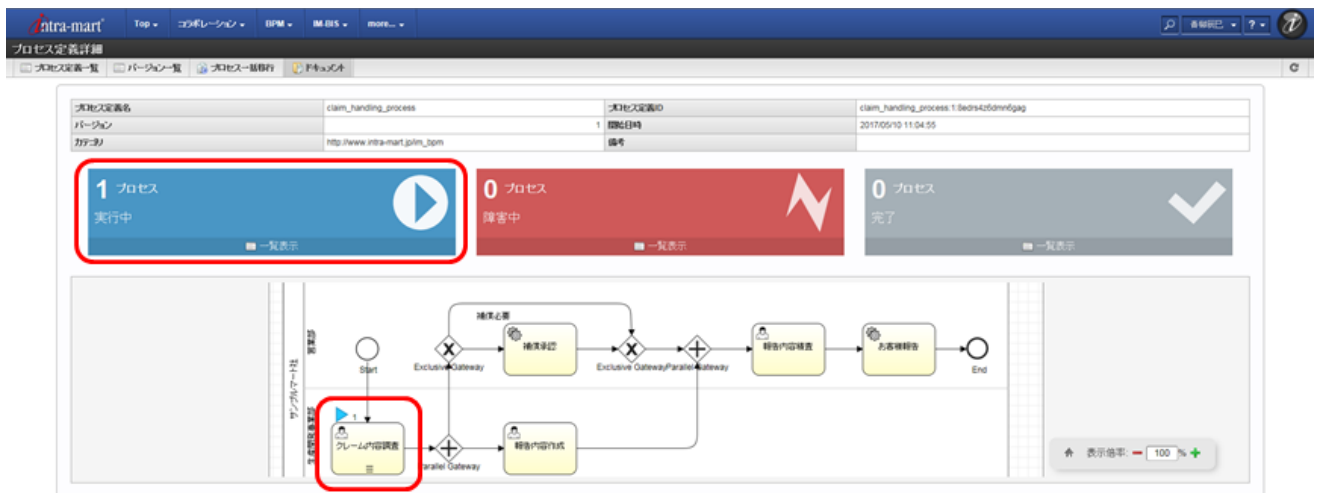
2. グローバルナビの「BPM」→「プロセス定義一覧」を選択します。



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。



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。

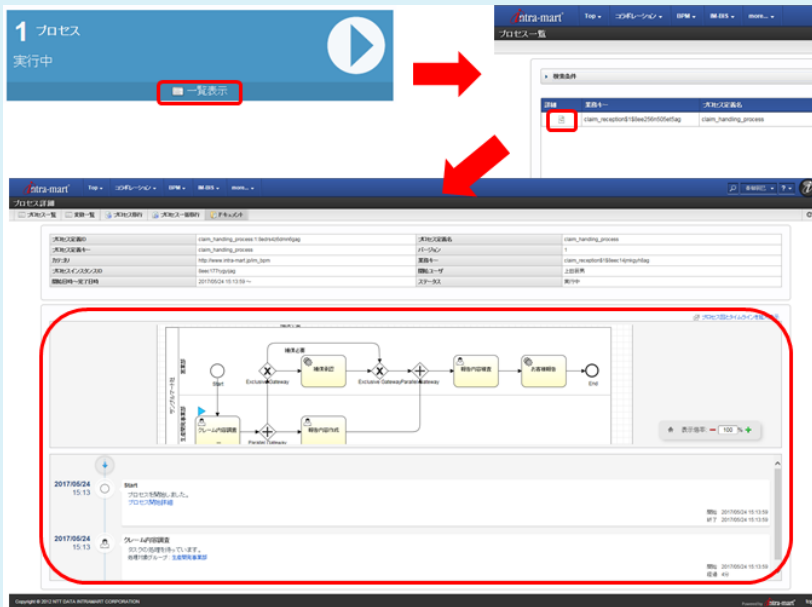


i コラム

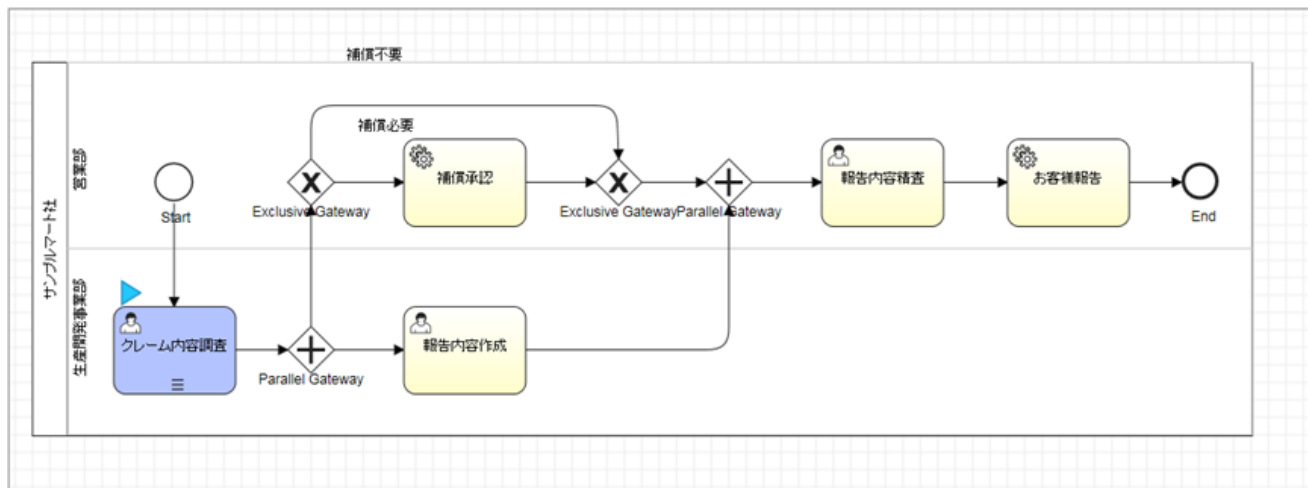
プロセス実行中であるタスクの進捗状況を把握する場合は、本手順を実施することで都度確認いただけます。

i コラム

実行中プロセスの一覧から遷移していくと、プロセスの履歴を確認することができます。



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。



項目

- ログイン(1人目)
- タスクの取得と処理(1人目)
- 内容調査情報の入力(1人目)
- ログイン(2人目)
- 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)

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:kuramoto/パスワード:kuramoto)



[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」→「タスク一覧」を選択します。



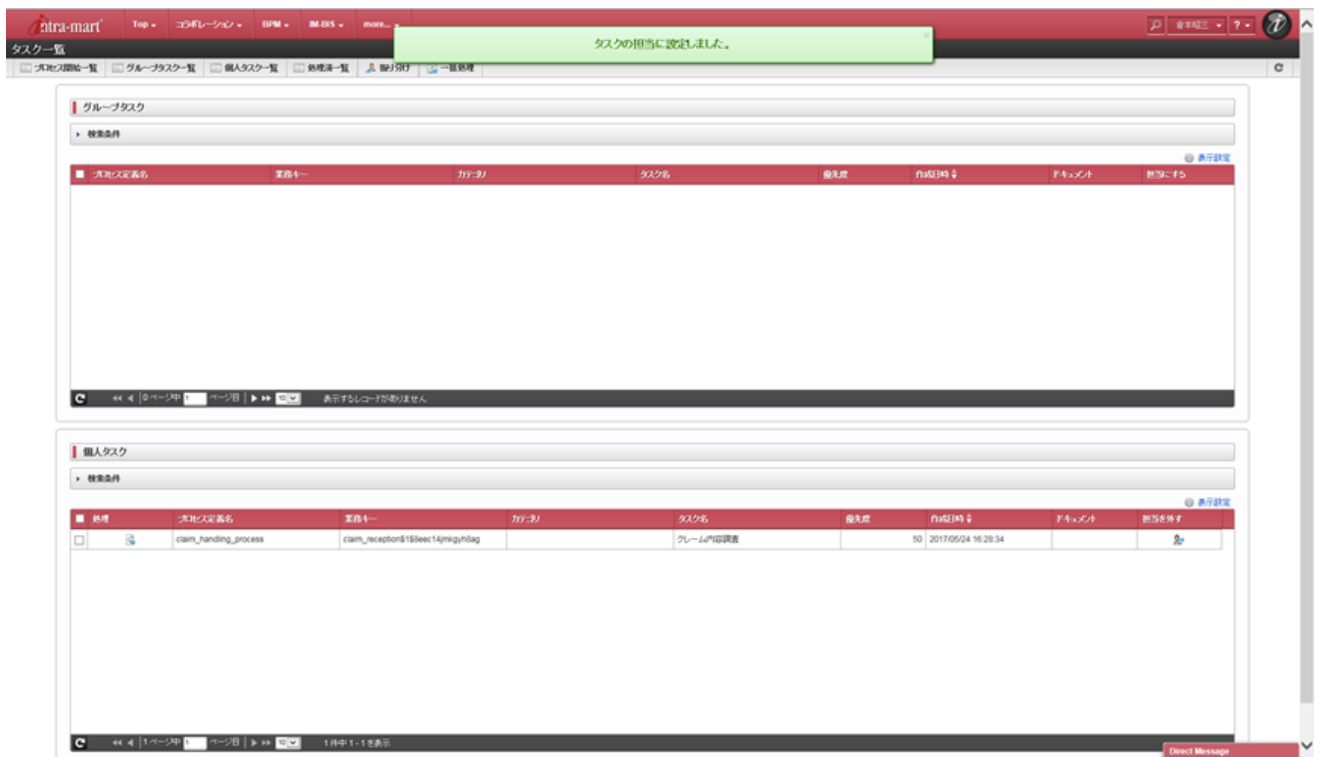
2. タスク一覧の上部「グループタスク」から、「claim_handling_process」の[担当にする]のアイコンをクリックします。



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。



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。



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

内容調査情報の入力(1人目)

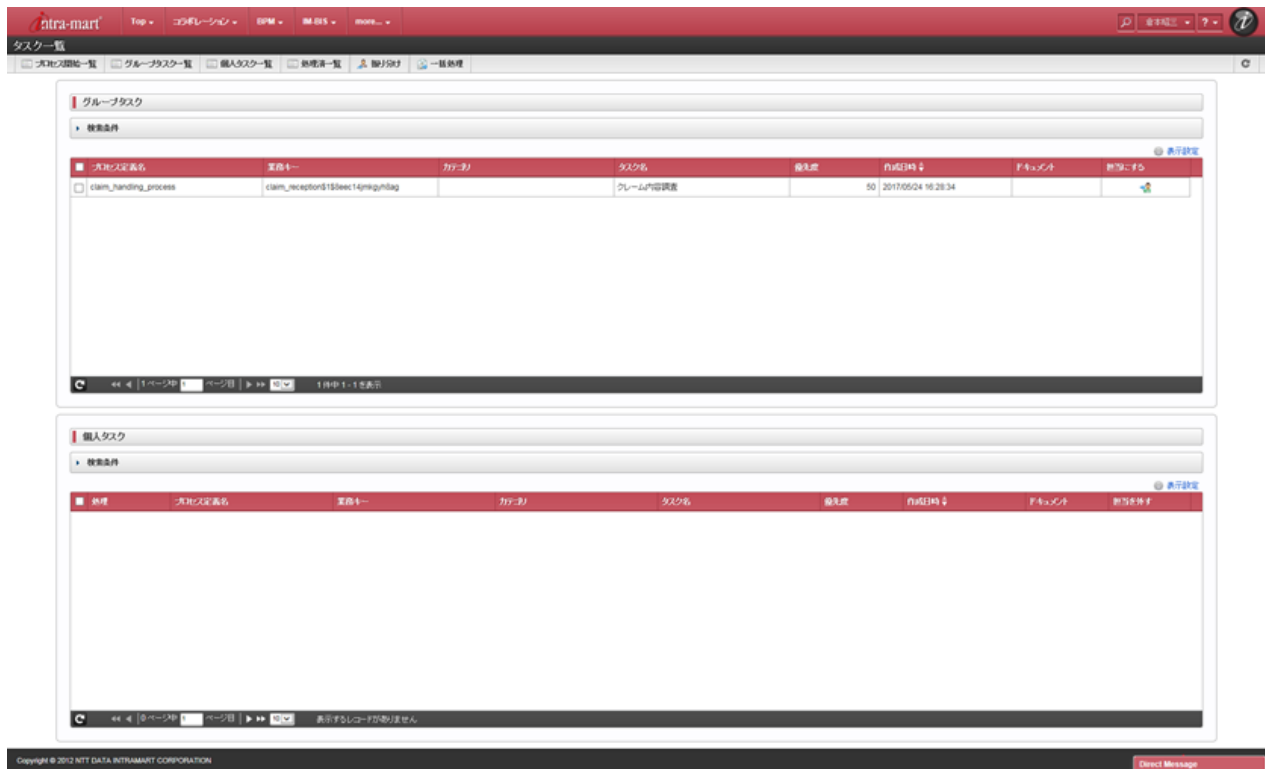
1. クレーム内容調査画面にて以下の情報を入力し、[登録]ボタンをクリックします。

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)

**注意**

「内容調査終了」のチェックボックスにチェックを入れ[登録]ボタンをクリックすると、次のタスクへ進んでしまいますのでここではチェックを入れないでください。

2. 1人目のクレーム内容調査処理が完了し、タスク一覧画面が表示されます。



ログイン (2人目)

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:shimizu/パスワード:shimizu)

[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。

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 担当名(カナ): コキョウアカウント
 郵便番号: 107-0052 住所: 東京都港区赤坂
 電話番号: 00-0000-0000 メールアドレス: client@example.com

クレーム受付情報

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: 20XX年〇月〇日に△△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。
 コメント: 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。

内容調査情報

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、レスポンス遅延を招いている。
 対応: 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、同様の箇所がいくつかの調査をさせていただきたい。
 コメント: 生産ディビジョン側の見解を確認しました。
 開発ディビジョン側とも連携合わせ済みですので、内容調査を終了します。
 補償要否: 補償必要 補償不要 内容調査終了
 登録

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。

i 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。

i コラム

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。

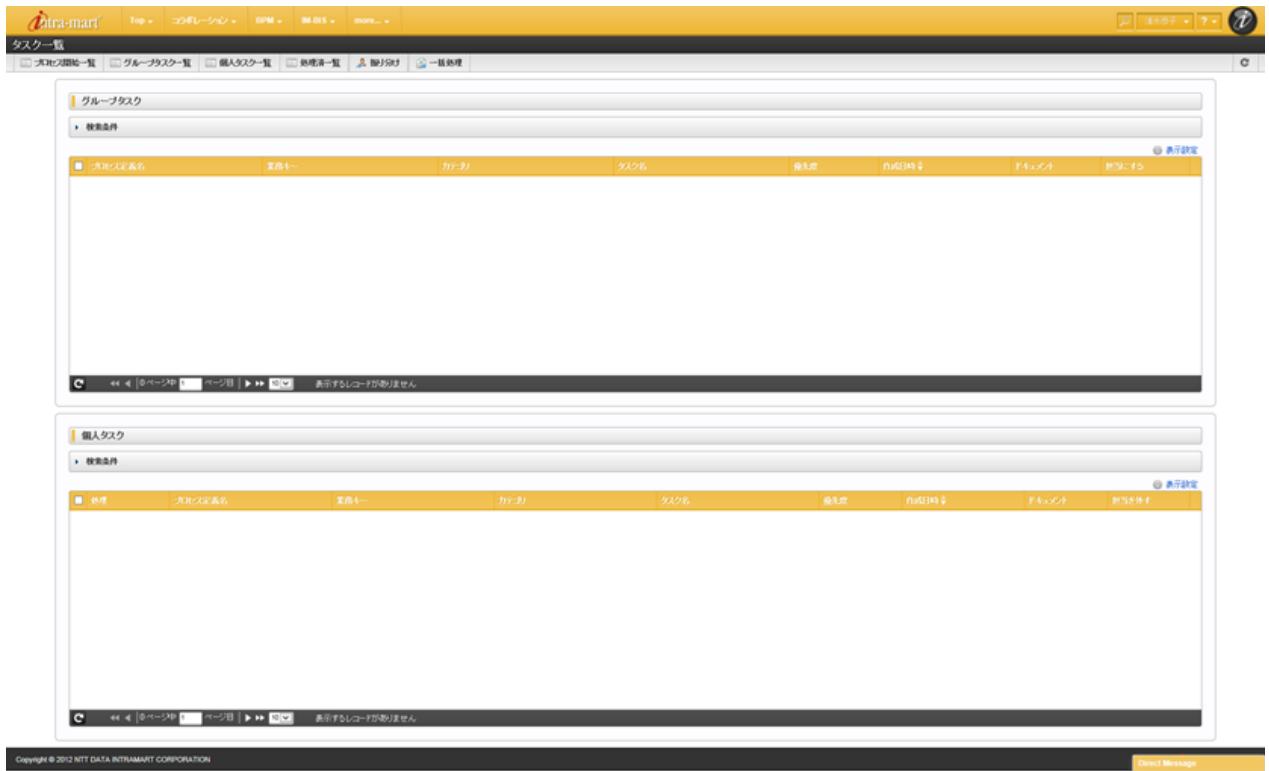
内容調査履歴

クレーム内容調査履歴

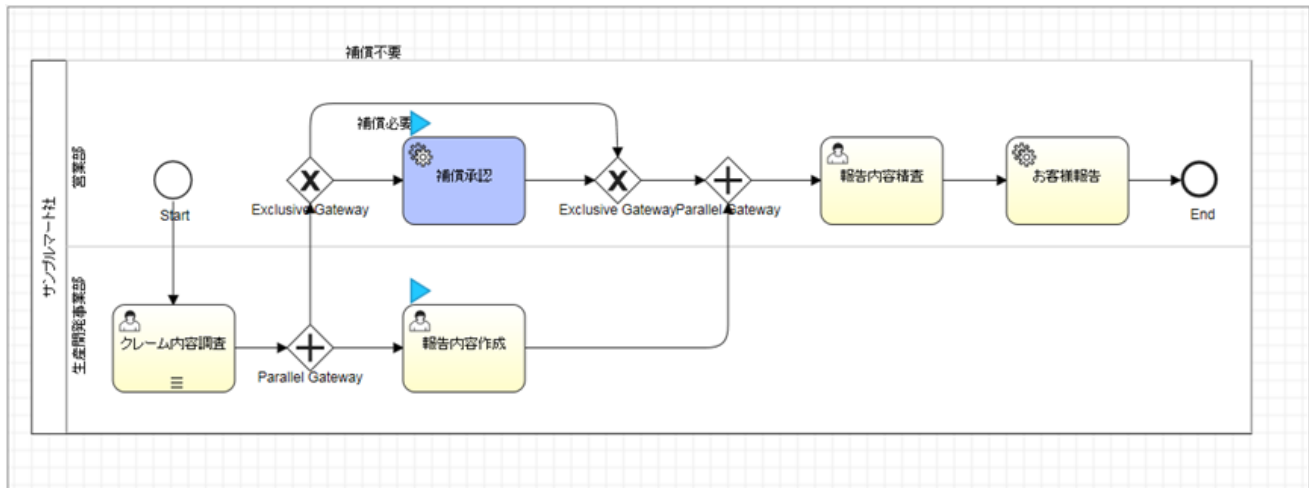
CSV出力

更新日時	更新者	コメント	原因
2017/05/24 16:28	kuramoto	開発ディビジョン側の見解を追記しました。	△△処理を実行するプログラムに一部冗長的な部分があり、レスポンス遅延を招いている。

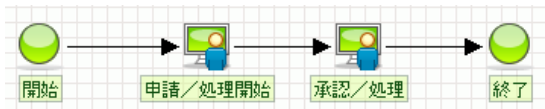
2. クレーム内容調査処理が完了し、タスク一覧画面が表示されます。



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。

項目

- ログイン
- 未処理案件表示
- 承認処理

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)

[パスワードを忘れた方はコチラ](#)

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。



3. 補償承認画面が表示されます。



i 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同様の処理が可能です。

処理	到達日	案件名	申請/処理開始者	詳細	フロー	履歴
	2016/04/15	【東証申請】○○社とのOEM契約	上田辰男			
	2016/04/17	【ハズオン】自動車保険	片山聡			
	2016/04/17	【サンプル】サンプルユーザ情報変更申請	片山聡			
	2016/04/17	AccelDocuments連携(簡易版)	青柳辰巳			
	2016/04/20	【サンプル】サンプルユーザ情報変更申請	青柳辰巳			
	2016/04/20	【ハズオン】旅費精算申請	青柳辰巳			
	2017/05/24	補償承認依頼	上田辰男			

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。

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 担当名(カナ): コキョウアカウント

郵便番号: 107-0052 住所: 東京都港区市販

電話番号: 00-0000-0000 メールアドレス: client@example.com

クレーム受付情報

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4月4日に△△処理も実行したが、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。

コメント: お客様から頂いたクレームを記録しました。調査、対応検討をお願いします。

内容調査情報

原因: △△処理も実行するプログラムに一部冗長的な部分があり、レスポンス遅延を招いている。

対応: 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、同様の箇所がいくつかの調査もさせていただきます。

補償要否: 補償必要 補償不要 ※内容調査終了

補償内容情報

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別途ご相談させていただきます。

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 [承認/処理]

フロー
履歴
✕

処理種別 * 承認/処理

案件番号 0000000084

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
	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 * 第一営業グループ(コンシューマ)

+ コメント

+ 撤回し

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。

処理確認 ✕

?

承認/処理します。よろしいですか？

決定
取り消し

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。

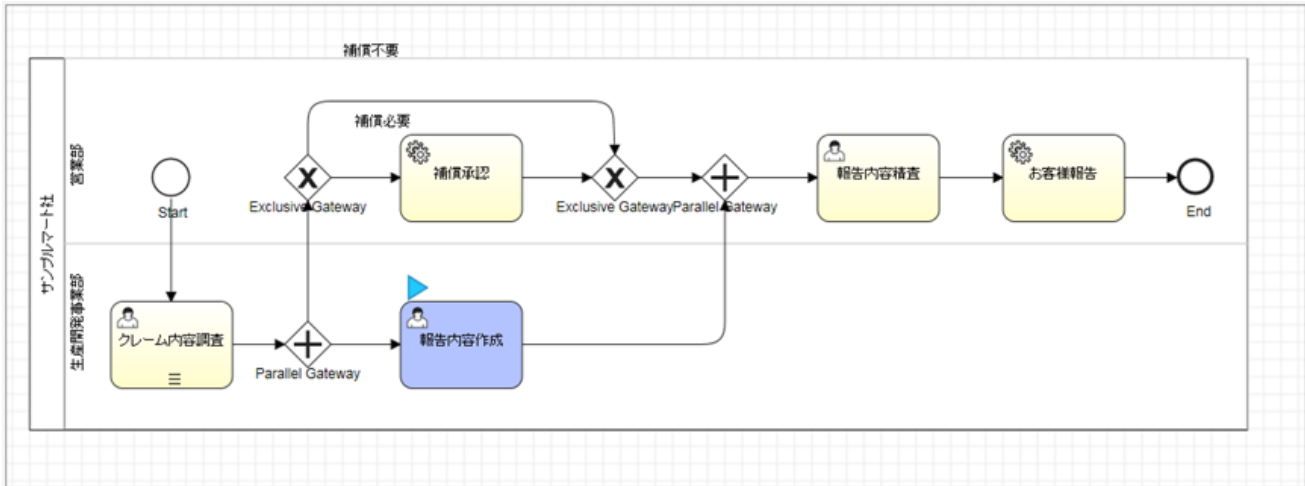
intra-mart 検索

未処理 (ワークフロー)

BISリスト 履歴処理 一括処理 表示条件

処理	担当	発生日	案件番号	案件名	申請/開始基準日	申請/処理開始日	申請/処理開始者	コード名	ノード名	状態	完了日	処理情報	処理情報	フロー	履歴
			0000000077	【インズオン】補償 補償申請	2016/04/20	2016/04/20	青柳明巳	【インズオン】補償 補償申請	承認/処理		2016/04/20				
			0000000076	【サンプル】サンプル ユーザ情報変更 申請	2016/04/20	2016/04/20	青柳明巳	【サンプル】サンプル ユーザ情報変更 申請	承認		2016/04/20				
			0000000059	【サンプル】サンプル ユーザ情報変更 申請	2016/04/17	2016/04/17	内山聡	【サンプル】サンプル ユーザ情報変更 申請	承認		2016/04/17				
			0000000058	【インズオン】自動 承認申請	2016/04/17	2016/04/17	内山聡	【インズオン】自動 承認申請	承認/処理		2016/04/17				
			0000000047	【保険申請】一社と のCM申請	2016/04/15	2016/04/15	上田辰男	保険申請	上長承認		2016/04/15				

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。



項目

- ログイン
- タスクの処理
- 報告内容の入力

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: ikuta / パスワード: ikuta)

The screenshot shows the Intra-mart login interface. On the left is the Intra-mart logo with the text 'Login to intra-mart'. On the right, there are two input fields: 'ユーザコード' (User Code) containing 'ikuta' and 'パスワード' (Password) with masked characters. Below the fields is a blue 'ログイン' (Login) button.

[パスワードを忘れた方はコチラ](#)


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。

The screenshot shows the Intra-mart navigation menu. The 'BPM' menu item is highlighted with a red box. Below it, the 'タスク一覧' (Task List) sub-menu item is also highlighted with a red box. Below the navigation menu is a '重要なお知らせ' (Important Notice) section with a table of notices.

カテゴリ	内容
intra-martからのお知らせ	<お知らせ> intra-martデモンストレーションサイト利用が intra-martの代表的な機能を一通り流れでお試し頂 intra-martを初めてお使いになる方、どこから触って 皆様是非ご利用くださいませ。

2. タスク一覧の下部「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				
処理	プロセス定義名	業務キー	カテゴリ	タスク名
<input type="checkbox"/>	 claim_handling_process	claim_reception\$1\$8ee256n505et5ag		報告内容作成

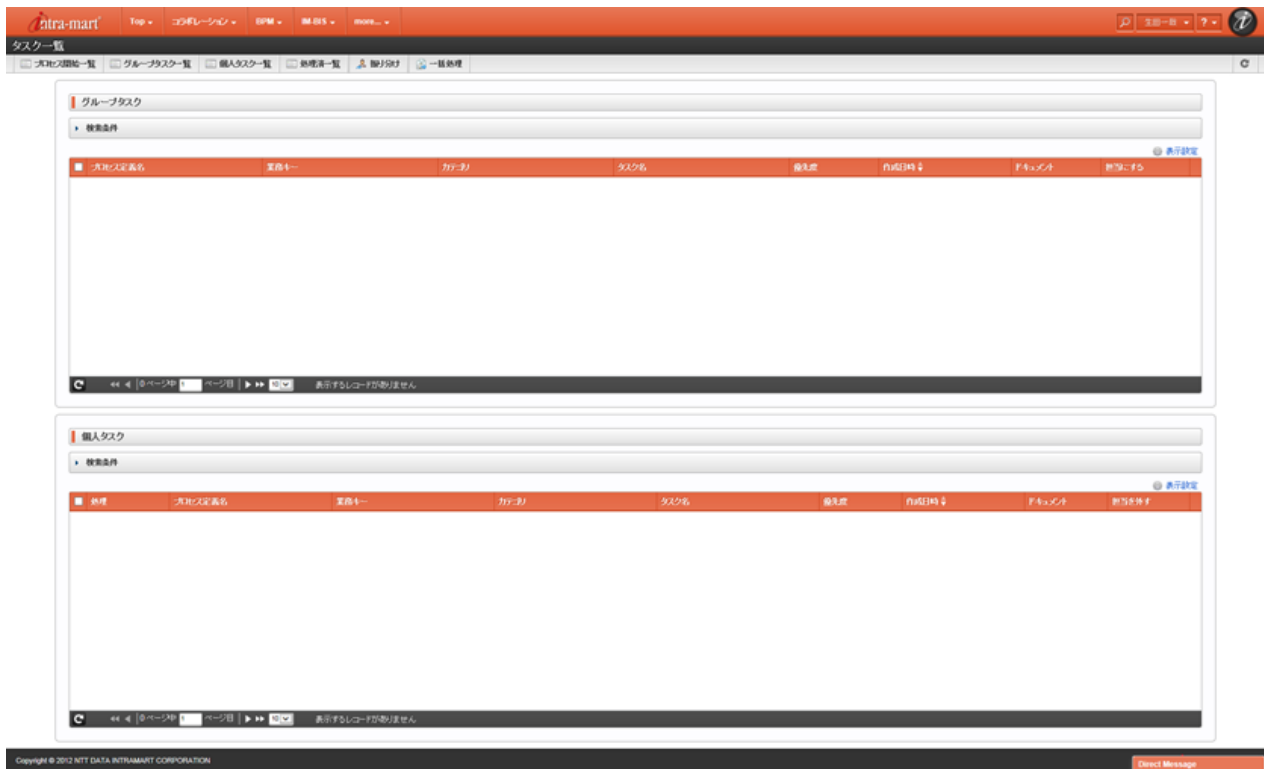
3. 報告内容作成画面 (IM-FormaDesigner) が表示されます。

報告内容の入力

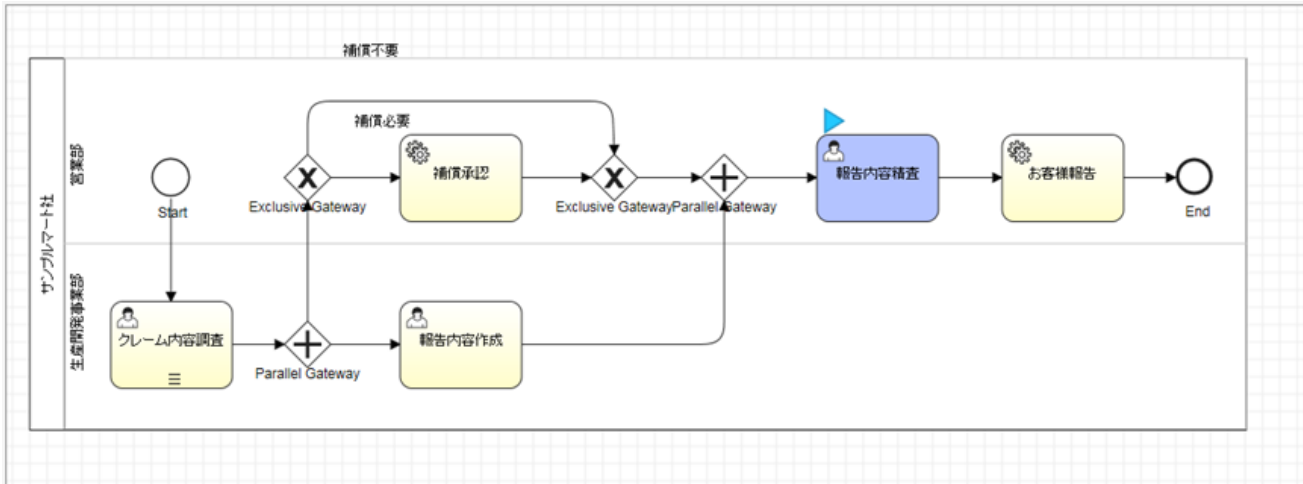
1. 報告内容作成画面にて以下の情報を入力し、[登録]ボタンをクリックします。

項目名	説明
報告内容	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入力します。

2. 報告内容作成処理が完了し、タスク一覧画面が表示されます。



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



項目

- ログイン
- タスクの処理
- 報告内容の精査

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)


[パスワードを忘れた方はコチラ](#)

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。



2. タスク一覧の下部「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				
処理	プロセス定義名	業務キー	カテゴリ	タスク名
<input type="checkbox"/>	 claim_handling_process	claim_reception\$1\$9ee256n505et5ag		報告内容精査

3. 報告内容精査画面(IM-FormaDesigner)が表示されます。

intra-mart
Top > コンポレーション > BPM > IM-EdS > more... >

報告内容精査

顧客情報

顧客コード: CUST000003

顧客名: 株式会社アセル商事 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セルショウジ 担当者名(カナ): コキョウアカウント

郵便番号: 107-0052 住所: 東京都港区赤坂

電話番号: 00-0000-0000 メールアドレス: client@example.com

クレーム受付情報

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: 20XX年〇月〇日に△△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。

コメント: 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。

内容調査情報

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、レスポンス遅延を招いている。

対応: 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△△かの調査をさせていただきます。

補償要否: 補償必要 補償不要 内容調査終了

報告内容情報

報告内容: △△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いる可能性があります。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箇所を調査させていただきます。

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別途ご相談させていただきます。

登録

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。

顧客情報

顧客コード: CUST000003

顧客名: 株式会社アセル商事 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セルショウジ 担当者名(カナ): コキョウアカウント

郵便番号: 107-0052 住所: 東京都港区赤坂

電話番号: 00-0000-0000 メールアドレス: client@example.com

クレーム受付情報

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: 20XX年〇月〇日に△△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。

コメント: 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。

内容調査情報

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、レスポンス遅延を招いている。

対応: 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△△かの調査をさせていただきます。

補償要否: 補償必要 補償不要 内容調査終了

報告内容情報

報告内容: △△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いる可能性があります。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箇所を調査させていただきます。

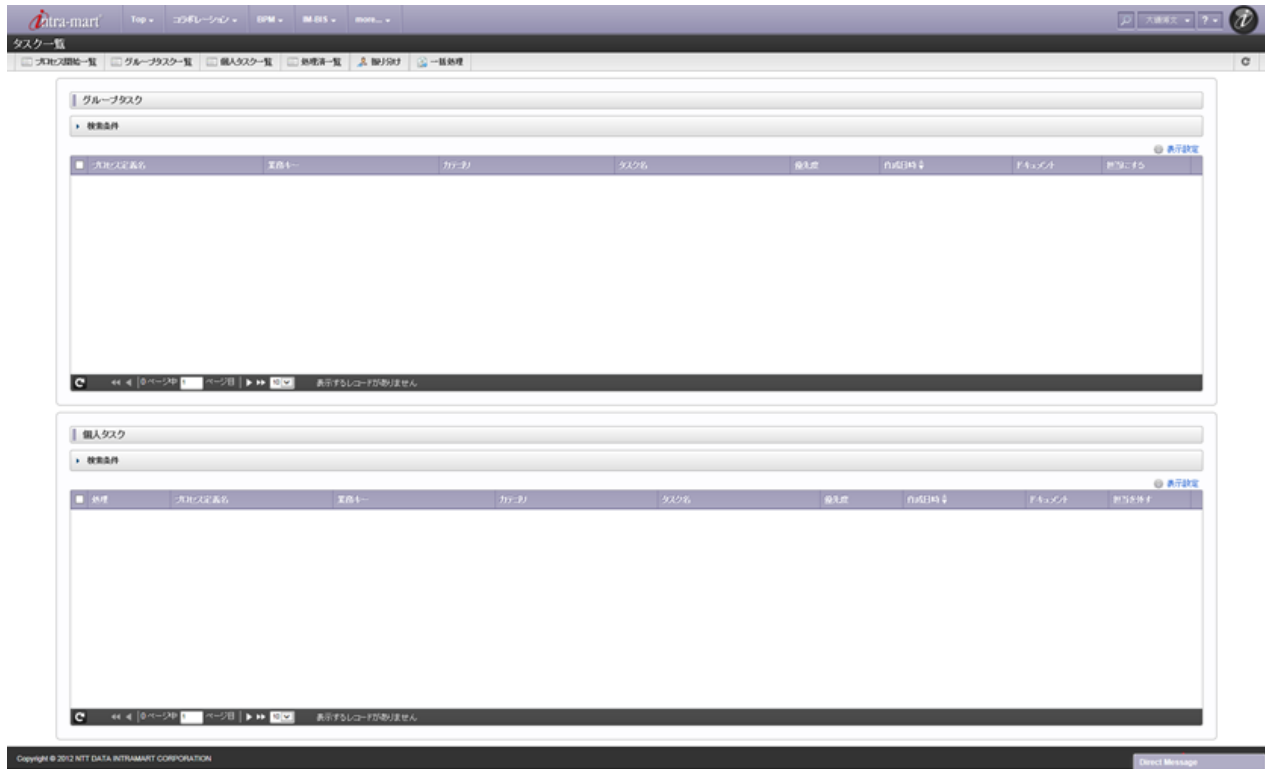
補償内容: プログラムの改修、調査費用は無償とし、損害賠償が発生する場合は別途ご相談させていただきます。

登録

コラム

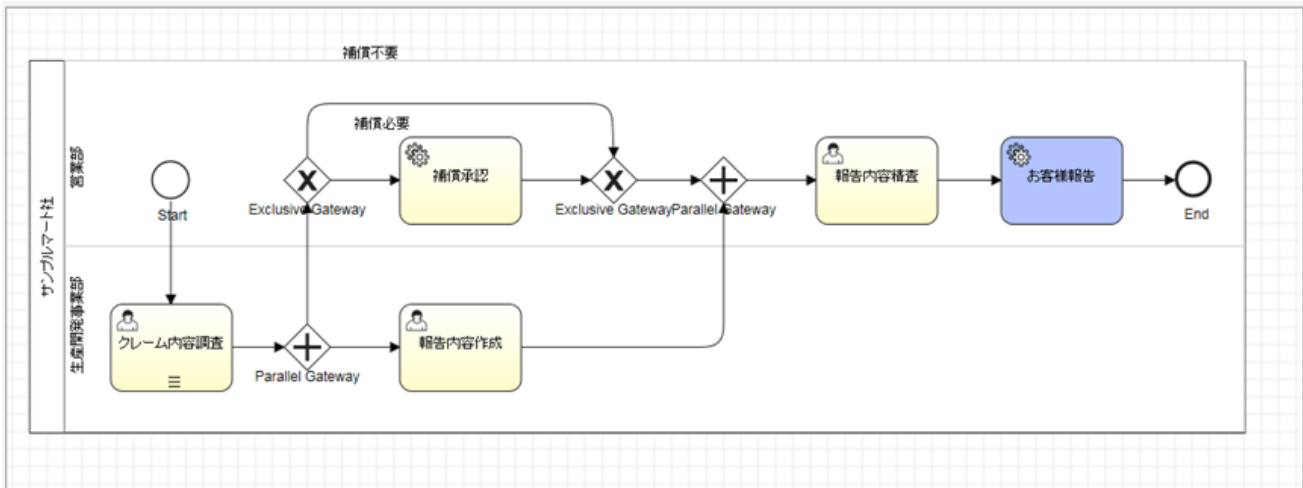
報告内容精査画面では、「補償内容」及び「報告内容」を編集することも可能です。

2. 報告内容作成処理が完了し、タスク一覧画面が表示されます。



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。



項目

- ログイン
- 報告メールの確認

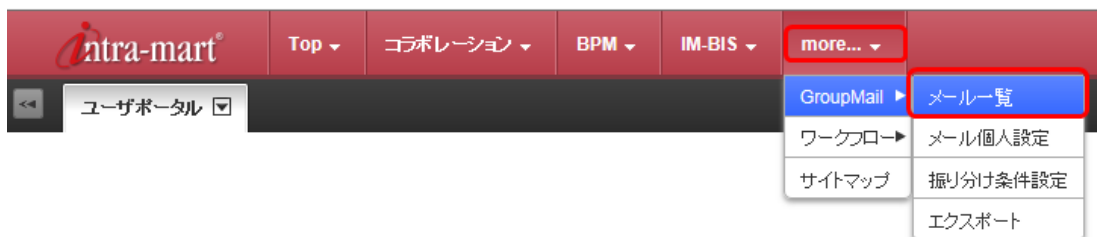
ログイン

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:client/パスワード:client)

[パスワードを忘れた方はコチラ](#)

報告メールの確認

1. グローバルナビの「more」→「GroupMail」→「メール一覧」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。



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: 大塚博文
 TO: 顧客アカウント
 株式会社アクセル商事 顧客アカウント権

平素よりご愛顧を賜り、誠にありがとうございます。
 株式会社サンプルマートの大塚博文でございます。

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。
 改めて、本件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年〇月〇日に△△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。

【本事業に対するご報告】
 △△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いる可能性があります。
 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箇所を調査させていただきたいです。

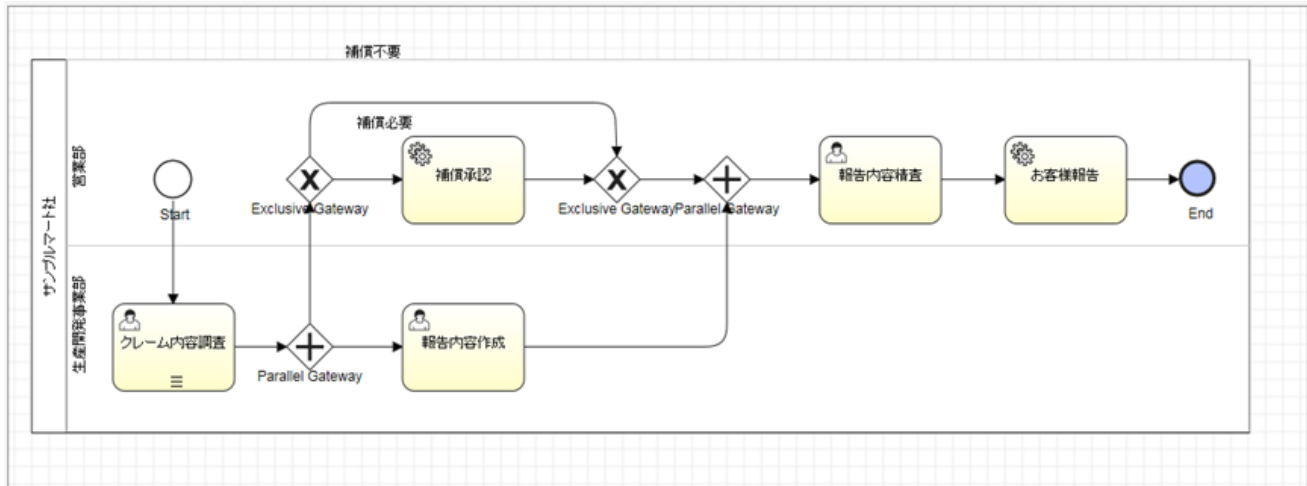
【補償内容】
 プログラムの改修、調査費用は無償とし、損害賠償が発生する場合は別途ご相談させていただきたく存じます。

どうか今後とも変わらぬお引き立てのほど、
 よろしくお願ひ申し上げます。

後日、改めてご挨拶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

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。



項目

- ログイン
- プロセス完了確認

ログイン

1. プロセスが完了したことを確認するため、シ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)

[パスワードを忘れた方はコチラ](#)

プロセス完了確認

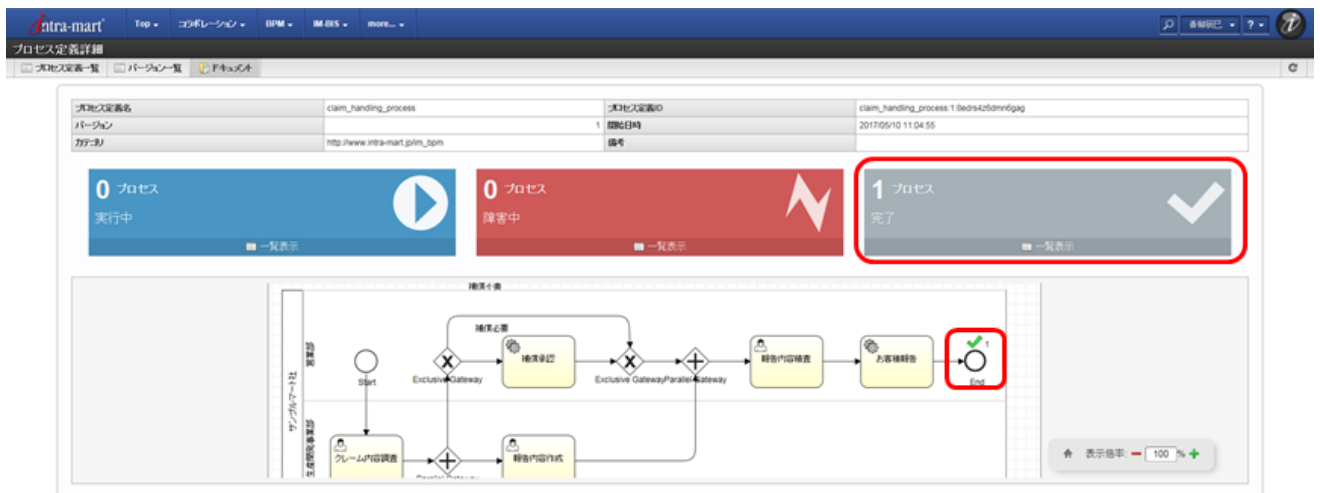
1. グローバルナビの「BPM」→「プロセス定義一覧」を選択します。



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。

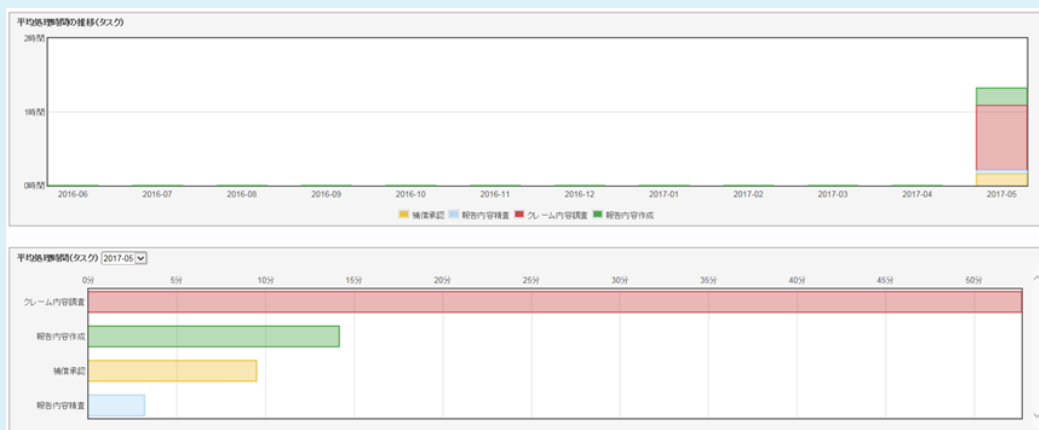


3. プロセス定義詳細画面にて、完了プロセス数が「1」になっていることを確認します。



コラム

プロセス定義詳細画面では、プロセスの実行状況を確認できる他に、タスク毎の平均処理時間の推移など確認いただけます。(下図はタスク毎の平均処理時間とその遷移を表しています)



項目

- 全体管理
- タスク管理

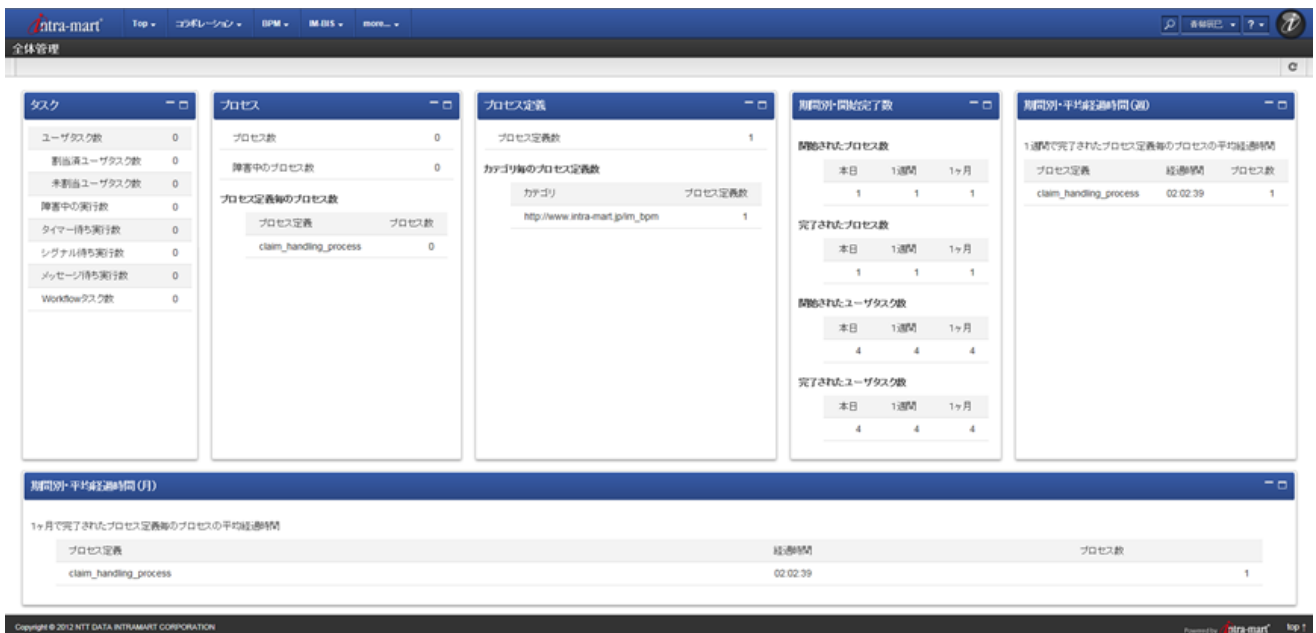
全体管理

「全体管理」は、intra-mart上にデPLOY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PLOYされたプロセスすべての実行状態が表示されます。



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。



- 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。

