**∕i**ntra-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	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) 初版 2017-04-01 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

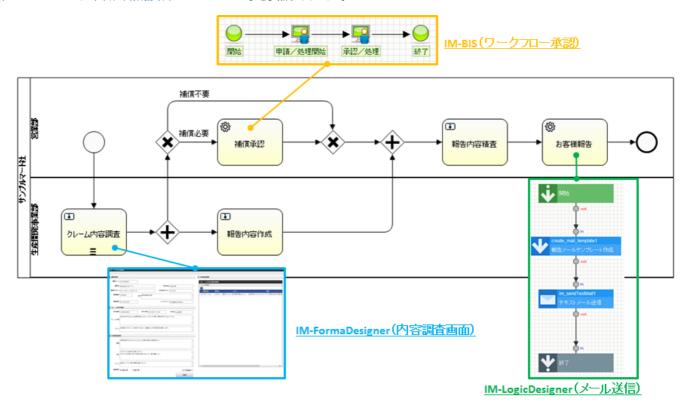
本ガイドで説明する「クレーム処理業務プロセス」とは、以下を指します。

- 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。

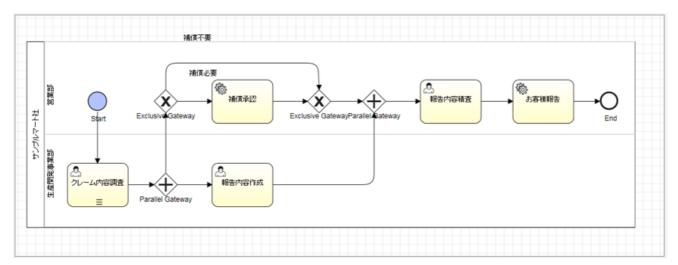


### クレーム処理業務プロセス の登場人物

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。



#### 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

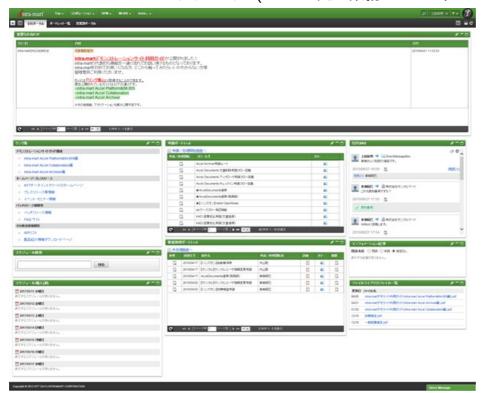
### ログイン

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 )



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。

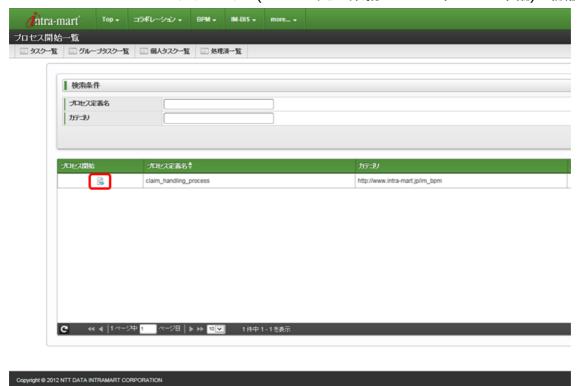


### プロセス開始

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。

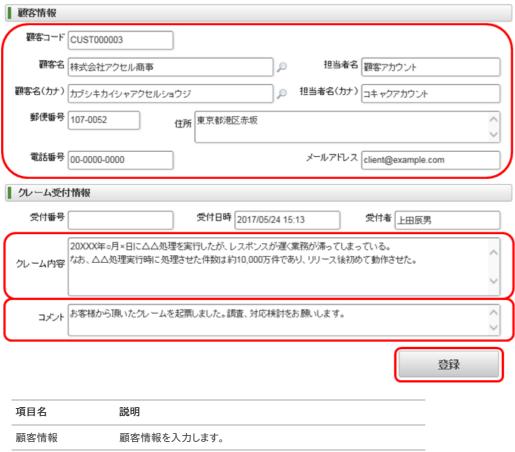


3. クレーム受付画面 (IM-Forma Designer) が表示されます。

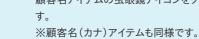


### クレーム受付処理

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。

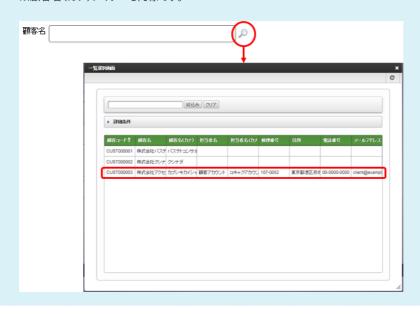


クレーム内容 顧客からのクレーム内容を入力します。 自分が入力した履歴情報や、後続タスクへの連絡事項を入力しま コメント



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



「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)



バスワードを忘れた方はコチラ

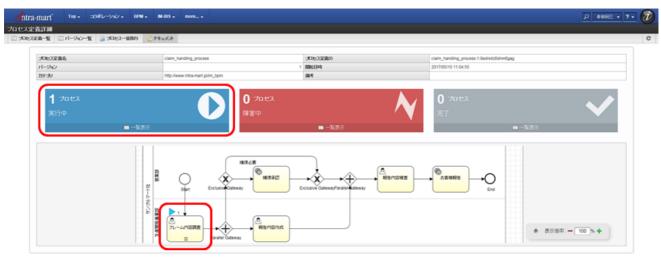
2. グローバルナビの「BPM」→「プロセス定義一覧」を選択します。



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。

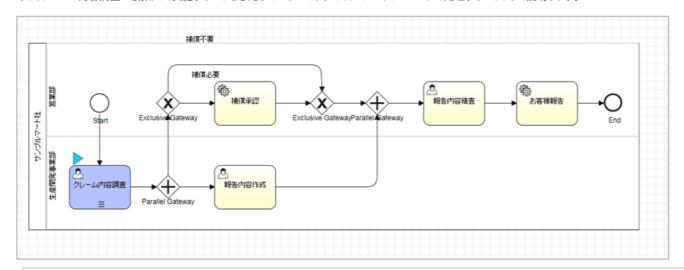


**1** 354

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。



#### 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。



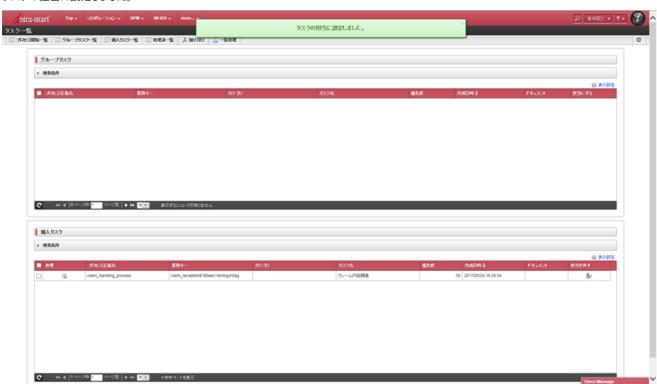
2. タスク一覧の上部「グループタスク」から、「claim\_handling\_process」の[担当にする]のアイコンをクリックします。



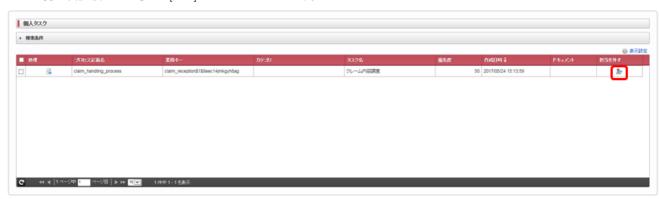
**イ**コラム

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。

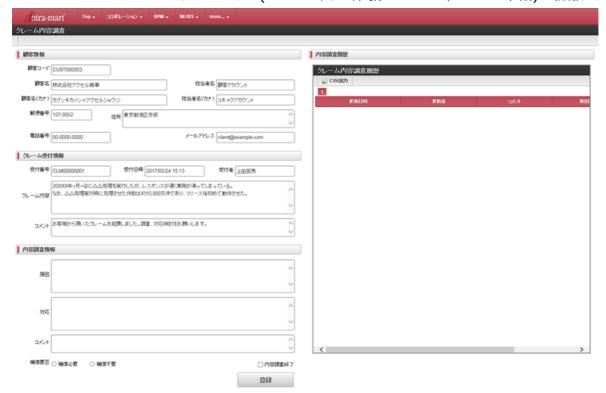
3. タスクの担当に設定しました。



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。

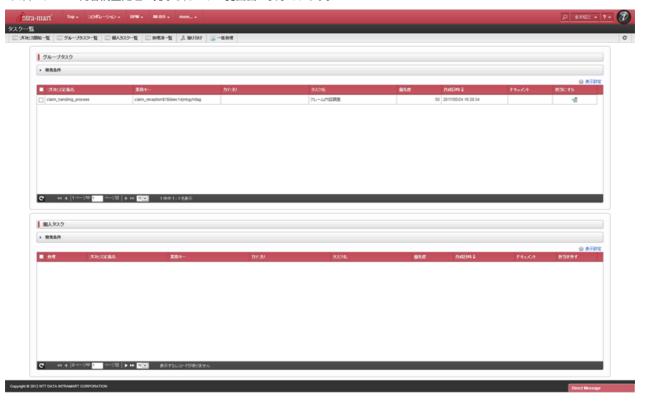


項目名	説明	
原因	顧客からのクレームに対する原因を入力します。	
対応	顧客からのクレームに対する対応を入力します。	
コメント	自分が入力した履歴情報や、後続タスクへの連絡事項を入力します。	
補償要否	調査した結果、補償が必要だと判断した場合は「補償必要」を選択し、不要の場合は「補償不要」を選択 します。 (本ガイドでは「補償必要」を選択し、説明します)	



「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)

 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。

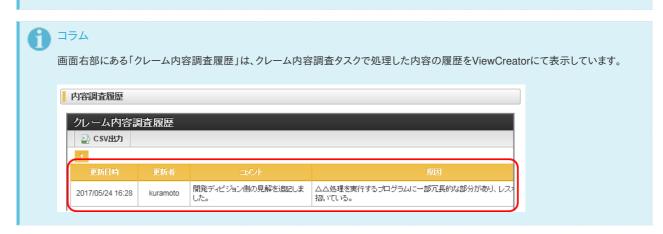


項目名	説明
対応	前者が入力した対応欄に追記します。
コメント	自分が入力した履歴情報や、後続タスクへの連絡事項を入力しま す。
内容調査終了	原因の調査、対応の検討が完了した場合はチェックを入れます。

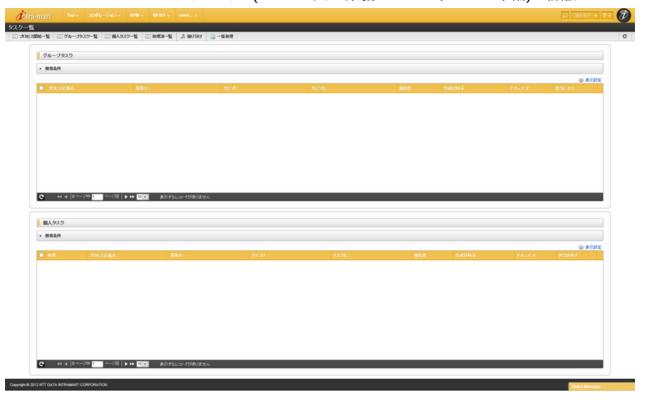


コラム

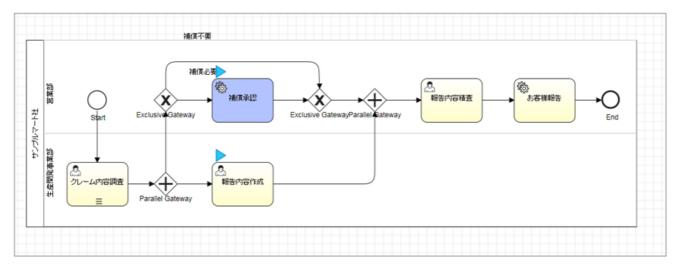
「内容調査終了」のチェックボックスにチェックを入れずに[登録]ボタンをクリックした場合は、次の「調査終了判断」タスクへ進まず、クレーム内容調査タスクを再度処理する必要があります。



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。





#### 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。



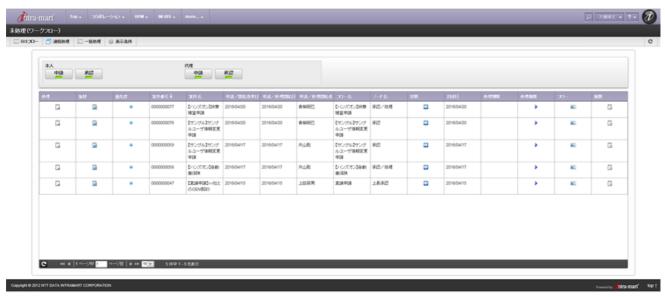
2. 処理画面(グレーボックス)が表示され、[承認]ボタンをクリックします。



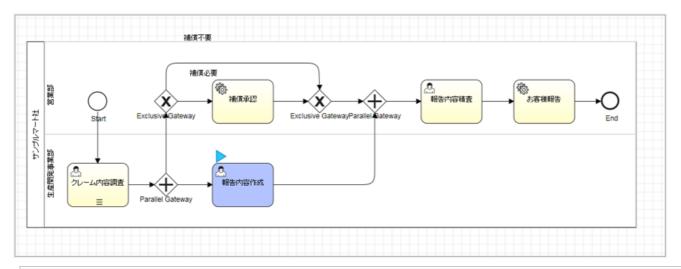
3. 処理確認のポップアップが表示され、「決定」ボタンをクリックします。



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。



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)



パスワードを忘れた方はコチラ

#### タスクの処理

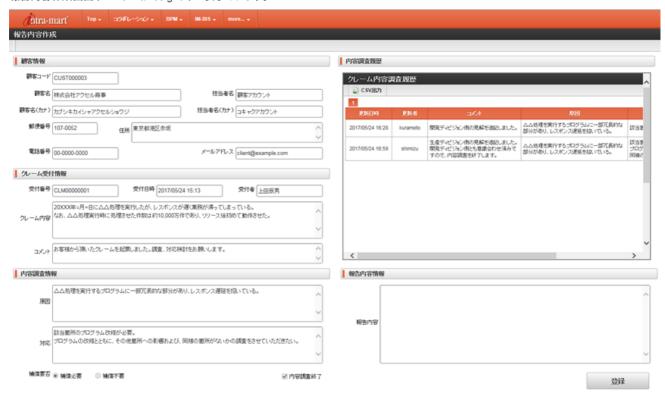
1. グローバルナビの「BPM」→「タスク一覧」を選択します。



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。



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



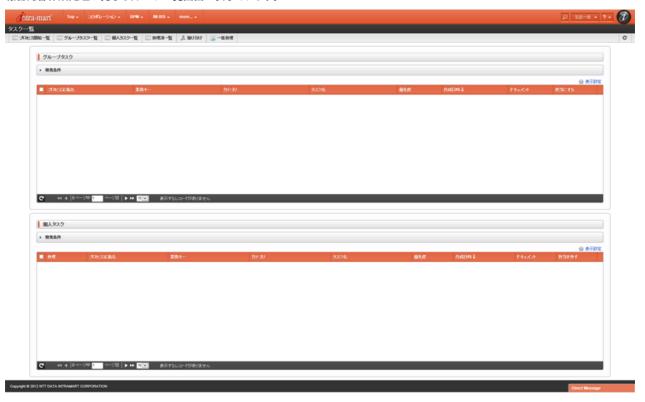
### 報告内容の入力

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。

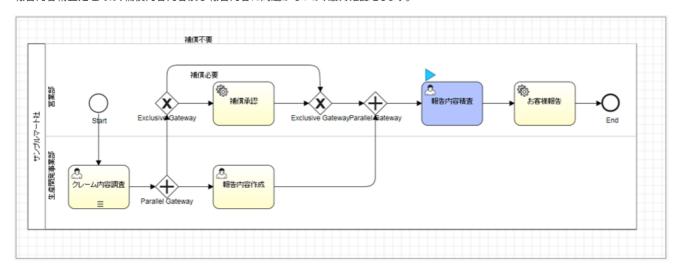


項目名	説明
報告内容	クレーム内容調査をした結果を基に、お客様へ報告する内容を入力しま す。

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。

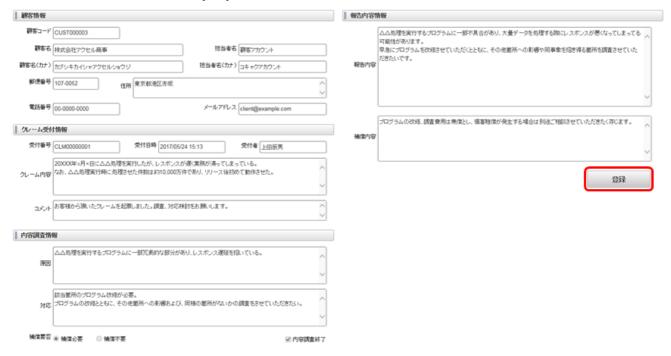


3. 報告内容精査画面 (IM-FormaDesigner) が表示されます。



#### 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。

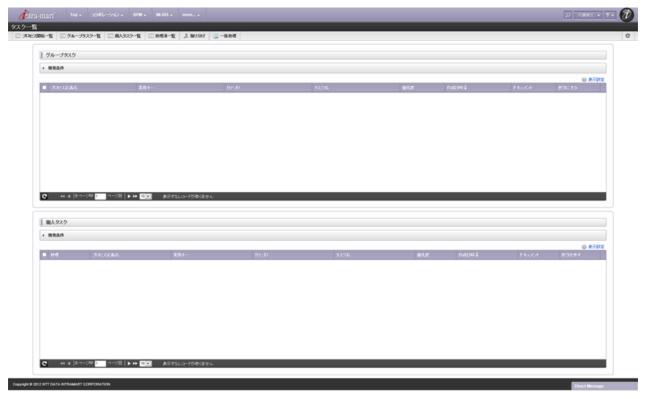


0

#### コラム

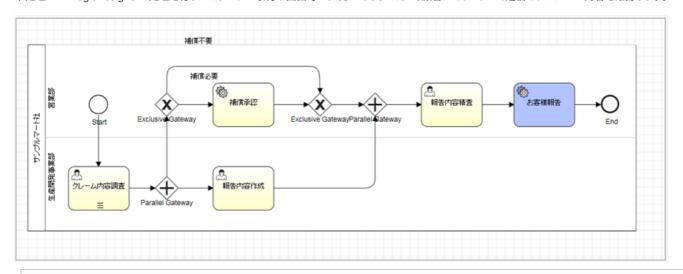
報告内容精査画面では、「補償内容」及び「報告内容」を編集することも可能です。

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。



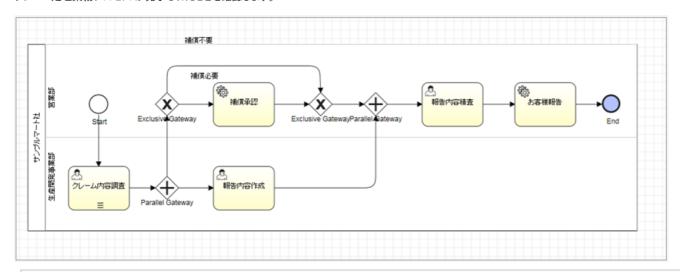
2. メール一覧-GroupMailの「受信箱」をクリックし、「お問い合わせに関するご報告」の件名のメールが届いていることを確認します。



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。



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、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)



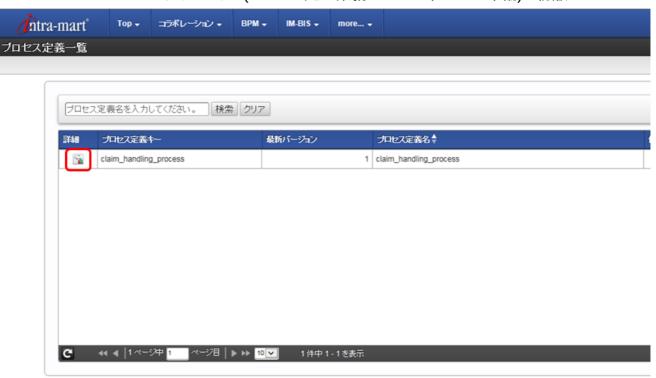
パスワードを忘れた方はコチラ

#### プロセス完了確認

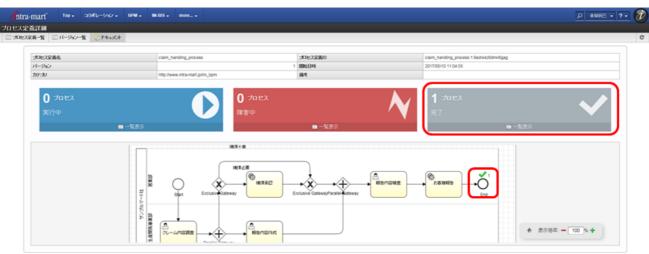
1. グローバルナビの「BPM」→「プロセス定義一覧」を選択します。

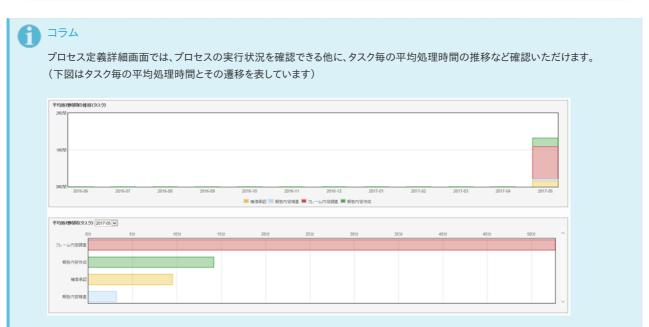


2. プロセス定義一覧画面にて、「claim\_handling\_process」の[詳細]アイコンをクリックします。



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。





項目

- 全体管理
- タスク管理

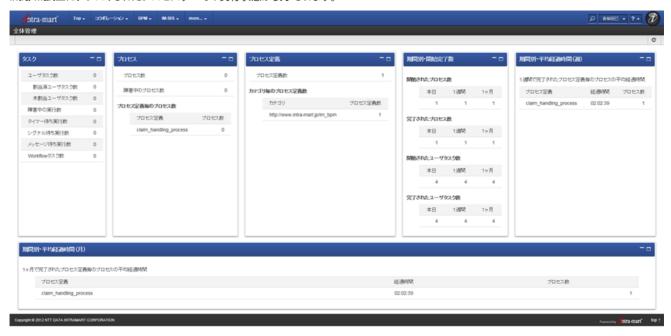
#### 全体管理

「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。



#### 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。

