BPM～Business Process Manager～

対象	業務全般	技術と使用言語	Ruby

アウトソーシング業務の見える化を実現

業務をアウトソースすることで効率は良くなる反面、アウトソース先の状況が見えにくくなります。BPMではアウトソース元からの状況見える化をサポートします。また、アウトソース先では、サマリー機能やアラート機能を提供し、問題の早期発見を強力に支援致します。

BPM利用イメージ

ジョブコード	ジョブ名称	責任者	日次業務	問合せ業務	報告業務
12345	○○業務	田中	-	3/28	18:00予定
49321	△△業務	柴田	済み	-	15:00予定
59021	□△業務	佐藤	済み	1/15	-
23911	○□業務	藤岡	-	-	済み
84539	△○業務	田中	-	1/4	済み
95421	□○業務	柴田	済み	-	13:00予定
32728	□×業務	佐藤	済み	-	-
49813	×□業務	藤岡	済み	0/31	済み
94651	□×業務	山田	済み	1/2	済み

▲ ジョブ一覧画面

ジョブ一覧画面では、全てのジョブについて作業状況やアラートをサマリー表示できます。

▲ ジョブメニュー画面

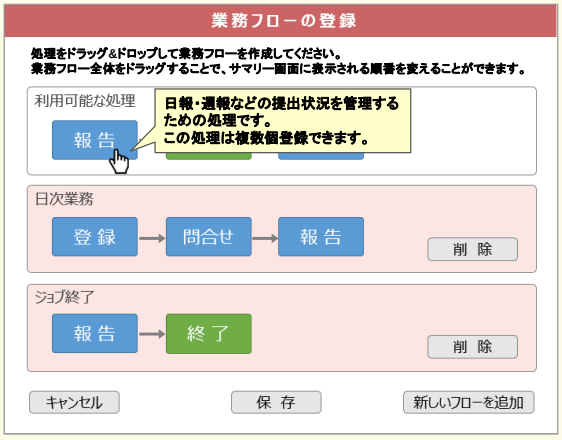
ジョブメニュー画面では、設計した作業工程毎に進捗状況やアラート情報を確認頂けます。

セールスポイント

●自由に作成できる業務フロー

BPMでは対象業務に応じて、業務フローを設計し、各作業工程における進捗管理を行うことができます。作業漏れの低減、また、標準搭載する管理機能を活用頂くことで管理工数の低減に寄与します。特殊な作業工程は別途カスタマイズにて対応することも可能です。

※カスタマイズ費用別途です。



業務フロー管理

導入効果① BPO事務局業務を一元管理！

すべての業務をBPMに登録することで、業務の一元管理を実現しました。
また、ジョブ一覧画面を活用することで問題箇所の早期発見を実現することができ、
依頼元からの信用獲得に繋がったとの評価を頂きました。

導入効果② 設計～業務開始までを効率化！

BPMでフロー設計を実施することで、難なく業務を開始することができ、業務の早期開始が可能になりました。また、すべての業務をBPMで実施することでオペレータが業務毎に新しいやり方を覚える必要がなくなり、業務効率化に寄与しました。

案件のポイント

<受注の経緯>
BPO事務局業務を運営されているお客様より、
「よく似た案件を多数こなしているが、毎回運用設計～運用環境の構築～運用～終了処理を1から実施している。効率良く管理できるシステムを提案して欲しい。」との依頼を頂きました。
弊社にて数回に渡りヒアリングを実施し、頻出作業工程の抽出、フロー設計手法をまとめ、
複数業務を効率良く運用するためのパッケージとしてご提案致しました。

<構築・導入における注意点>
作業工程の抽出には特に注意しました。よく実施される作業工程をパラメータの変更のみで、
すべての業務に適合するよう調整を実施しています。
また、導入の際には多数のオペレータの方が利用されるので、事前に研修会を開催し、
すぐに業務に入れるよう支援させて頂きました。

<今後の展望>
現在は、BPO業務に特化した作業工程のみの対応となっていますが、
ゆくゆくは様々な業務に適用できるよう、標準で用意させて頂く作業工程を増やすことを
考えております。また、クラウドサービスとして容易にご利用頂くための準備を進める予定です。

お客様プロフィール

名　　称：　BPO業務

株式会社ペンタスネット

本社
〒690-0816
島根県松江市北陵町43番地
TEL：0852-20-7200　FAX：0852-21-8729

東京支社
〒163-0245
東京都新宿区西新宿2-6-1　新宿住友ビル45F
TEL：03-5324-0816　FAX：03-5324-0819