「プロセスオーナー」のための業務フロー図集

ワークフロー事典

#5

Questetra, Inc.
2011年5月発行

Workflow Sample

http://jp.workflow-sample.net

メッセージ開始イベント
外部から受け取ったメッセージをもとにプロセスを開始します。

開始イベント
プロセスの開始地点を表します。
スイムレーン（関係者）に所属するユーザが開始できます。

タイマー開始イベント
指定した日時に自動的にプロセスを開始します。

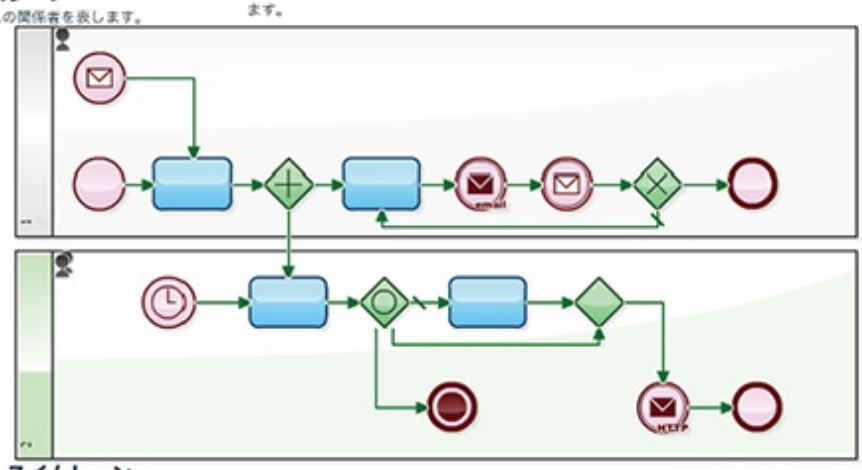
排他ゲートウェイ（XOR）
最初に合致した条件の遷移先に移動します。

包含ゲートウェイ（OR）
合致する全ての条件の遷移先に移動します。

並列ゲートウェイ（AND）
全ての遷移先に移動します。

結合ゲートウェイ
複数のフローをひとつにまとめます。

スイムレーン
プロセスの関係者を表します。



チームスイムレーン
複数のユーザーで同時にタスクを実行できます。

メッセージ受信中間イベント
プロセスの途中で外部からメッセージを受信し、データに反映させます。

メッセージ送信中間イベント（メール）
メールを送信します。

メッセージ送信中間イベン（HTTP）
指定したURLに、HTTPでリクエストを送信します。

終了イベント
プロセスの終了地点を表します。

全終了イベント
プロセスを即時に終了します。

タスク
業務を構成する個々の作業です。

INDEX

#5

マーケティング販売

プレスリリース配信後の掲載調査もキッチリ実施せよ 1
営業支援システム (SFA) を BPM 上に構築する 3
見積書がキチンと郵送されているか可視化する 5
対等なプロセスモデル間でのデータ連携 7
ブログ発信は「社員当番制」で回せ 9
「御礼メール」と「来店勧誘メール」で CRM サイクル！ 11

代金請求

役員からもセールスからも、請求書発行状況を超可視化 13
セールスは実際に郵送される請求書をチェックすべきか？ 15
無料クラウドで 1000 件の「入金チェック業務」を回す 17

カスタマーサービス

クレーム対応は新人育成に最適？ 19
クレーム対応は素早い「一次回答」が大切 21

人材開発

シンプルな「休暇申請ワークフロー」で BPM を体感しよう 23
有給残日数の通知に連動する休暇申請フロー 25
「勤務時刻をワークフローで記録」は意外とアリ 27
Yammer でつぶやく作業もルーティーン化 29
数百人のエントリーシートを管理する 31
人事採用フローの「結果通知メール」は迅速に！ 33

情報管理

在宅勤務者のモチベーションは成果記録システムにあり 35
顧問弁護士だって、ワークフローの「中の人」だ 37
汎用レビューのワークフローでミニブログを連携！ 39
「子プロセス」を沢山産む「親プロセス」の親心 41
多言語翻訳を効率よく行うワークフロー 43

資源管理

スマートフォン決裁で稟議書ワークフローを加速！ 45

財務会計

勤怠出勤簿を毎月確実に提出させるワークフロー 47
入力データ項目が多くなる会計系の業務フロー 49

BPMN の書き方

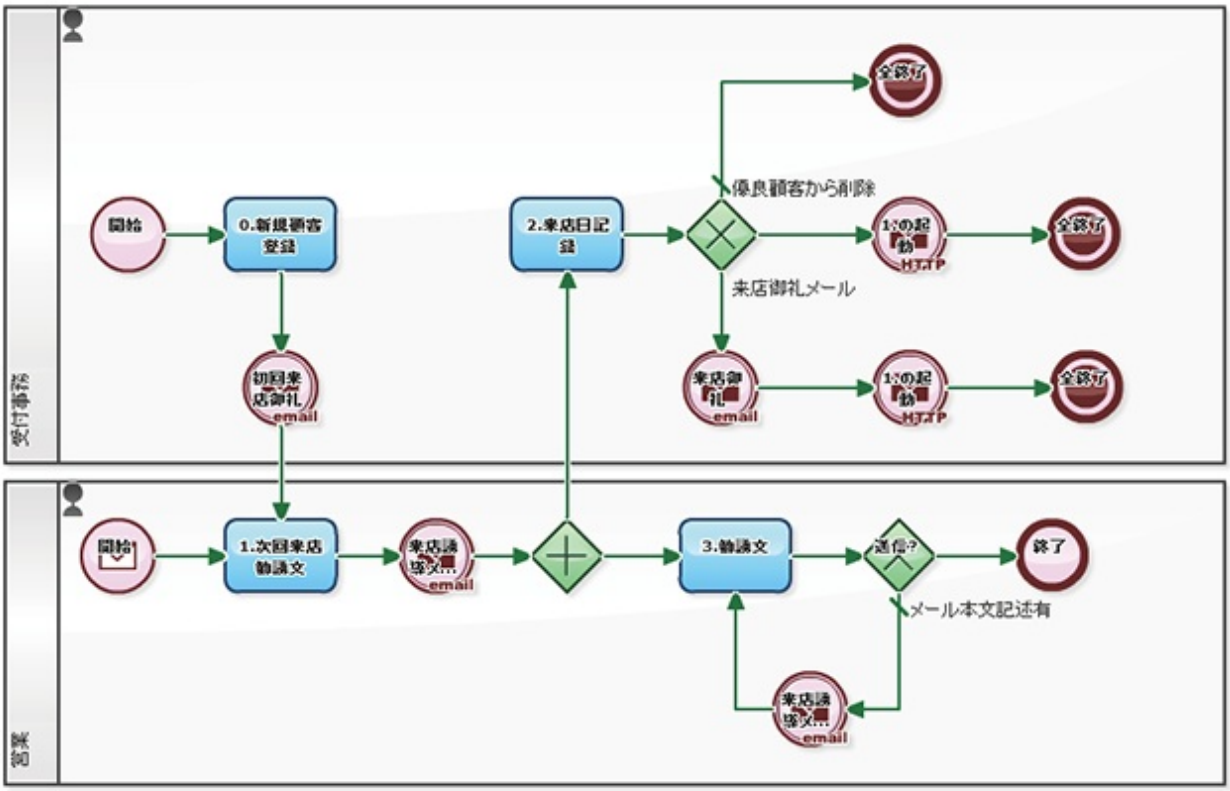
業務フロー図表記法 BPMN の基本は「分岐」だ 51
案件によっては同時並行処理が必要になる業務フロー 53
業務フロー途中で「定型メール」を自動送信 55
「子プロセス」を産む業務フロー定義の書き方 57
「翻訳フロー」で学ぶ業務フロー図の書き方 59

「御礼メール」と「来店勧誘メール」で CRM サイクル！

優良顧客に対しては、一人ひとり丁寧なメールを書きたい。でも･･･、いつ誰がどんなメールを送ったんだか？

そんなお悩みを抱える、自動車ディーラーさん、美容室理髪店さん、歯医者さんは、クラウド型ワークフロー製品を試してみてはどうか。効率よく"顧客ステータス"を管理できる様になるかも知れない。

<各タスク名>
0.新規顧客登録、1.次回来店勧誘文、2.来店日記録、3.勧誘文

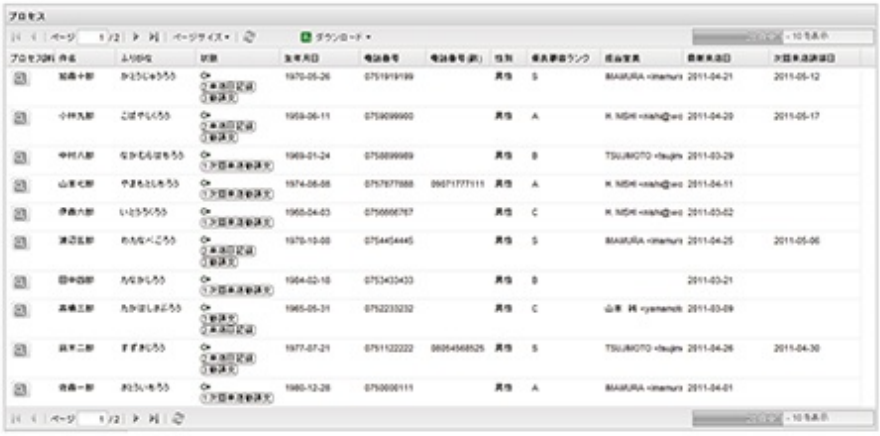


このワークフロー定義では、RFM 分析だの、LTV 分析だの、そういう面倒なことはしない。来店御礼メールをキッチリと送り、また来店誘導メールをちゃんと送り続けるワークフローだ。優良顧客度は、直観で S から D までの 5 ランクで認定し続ける。立派な CRM 活動である。(Customer Relationship Management)

氏名、住所、性別、生年月日、電話番号、e-mail アドレスなどの、基本的な顧客情報のほか、最新来店日や次回来店誘導日などの記録を行うことが出来る。最新来店日等で絞り込んだ顧客リストをエクスポートする事も容易だ。

- RFM: Recency Frequency Monetary（最新購買日、購買頻度、購買金額）
- LTV: Life Time Value（顧客生涯価値）

< プロセス検索画面 >
来店勧誘 - 御礼メール送信



Questetra BPM Suite　実行画面例

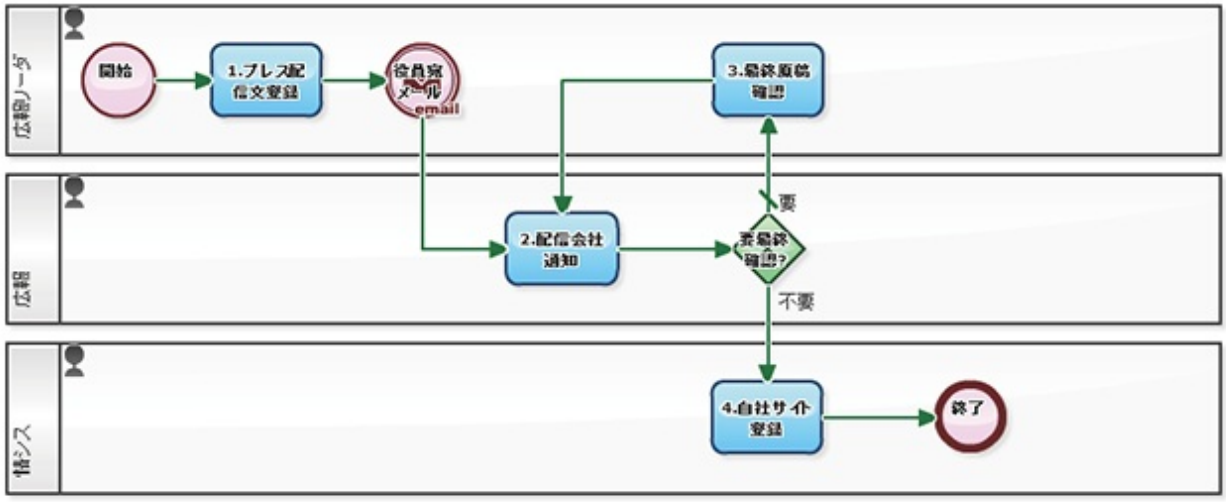
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

プレスリリース配信後の掲載調査もキッチリ実施せよ

昨日は Questetra のプレスリリースの日だった。

基本的な情報の伝達経路は「情報発信者⇒マスメディア⇒一般大衆」なのだが、最近のプレスリリースでは「情報発信者⇒配信代行サービス⇒マスメディア⇒一般大衆」の流れが目立つ。すなわち、メディアの数が多くなった、プレスリリース文を一般大衆が直接読むケースがある、SEO 対策にもなる、そもそもメディアが配信代行会社に依存しつつある、などが背景にあるようだ。

＜各タスク名＞
1. プレス配信文登録、2. 配信会社通知、3. 最終原稿確認、4. 自社サイト登録

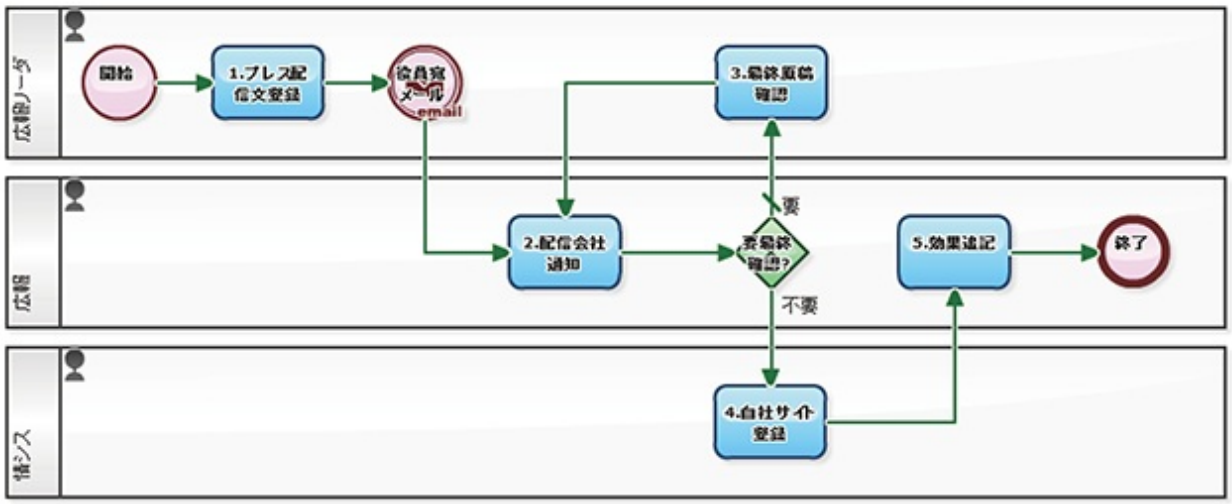


上記のワークフロー定義では、草稿執筆校正に関するフローは定義されていない。すなわち、原稿執筆は記事内容に応じて色々な部署への根回しが必要になり、フローの定型化は困難と判断している。しかし、社内での根回しを終えた後は、キッチリとした手順を踏んでプレス記事として公開される。

以下のワークフロー定義では、プレスリリース後一か月間行う「効果測定」をタスク追加している。

<各タスク名>

1. プレス配信文登録、2. 配信会社通知、3. 最終原稿確認、4. 自社サイト登録、5. 効果追記



Questetra BPM Suite　実行画面例

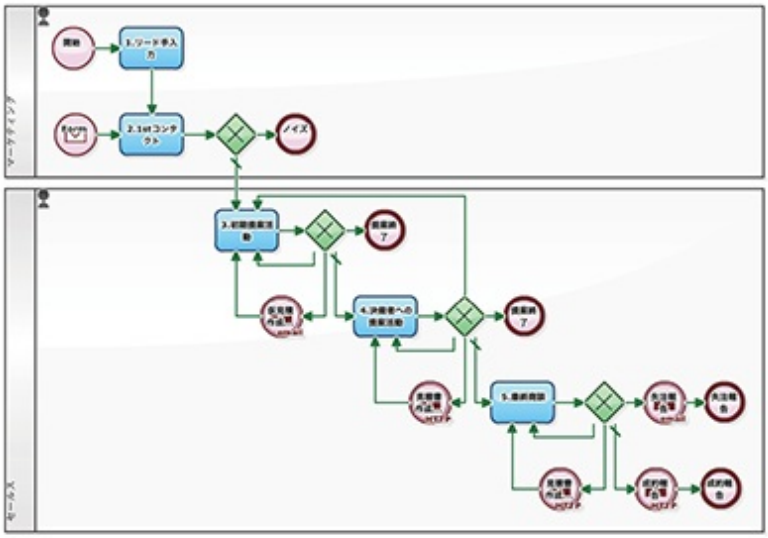
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

営業支援システム (SFA) を BPM 上に構築する

「小さく始める」と言うフレーズは BPM 活動の基本だが、その裏側には「大きく育てる」と言う意味もある。すなわち、ビジネスオブジェクトの「あるべき データ項目」と「あるべき流れ方」が見えてくれば、上流や下流のビジネスプロセスも捕捉できるように、BPM 適用領域を拡大したい。

以下のビジネ スモデル (ワークフロー定義) は、マーケティング活動とセールス活動を包括する「引合〜商談〜受注」のプロセスだ。すなわち社内の案件ステータスを可視化 する。途中ぐるぐるとループさせることで、顧客プロフィールを徐々に詳細化させていく。" 営業支援システム "(SFA) そのものと言っても良い。

<各タスク名>
1. リード手入力
2.1st コンタクト
3. 初期提案活動
4. 決裁者への提案活動
5. 最終商談

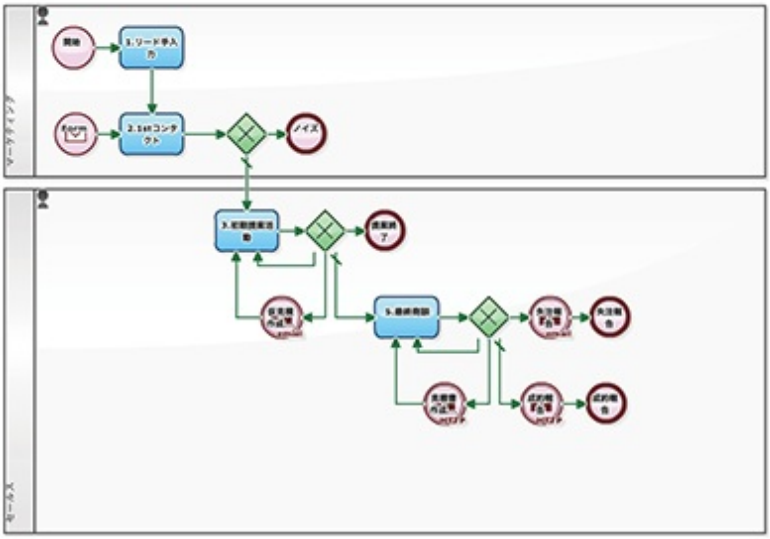


大きな視点で業務の流れを制する事も大切だ。

なおこのプロセスモデルにおいて、見積書作成処理や、受注後の処理は、別のプロセスモデルを定義し、自動連携させる事を想定している。

以下、営業のステータスを一段階少なくした例もあわせて提案しておく。

<各タスク名>
1. リード手入力
2.1st コンタクト
3. 初期提案活動
5. 最終商談



Questetra BPM Suite　実行画面例

●●株式会社　*：必須

件名	●●株式会社 利用企業名（＋識別できる表現）		
▼顧客情報▼			
利用企業名			
決裁者部署名		決裁者氏名	
決裁者電話番号		決裁者メール	
決裁者郵便番号		決裁者URL	
決裁者住所			
窓口担当者部署名		窓口担当者氏名	
窓口担当者電話番号		窓口担当者メール	
その他関与者情報等			
パートナ経由フラグ	○直販　○パートナ経由		
請求先企業名			
請求先部署名		請求先氏名	
請求先電話番号		請求先メール	
請求先郵便番号		請求先URL	
請求先住所			
▼コンタクト情報▼			
担当営業	me clear		
コンタクト記録	コンタクト記録 送信		
▼注文情報▼			
仮見積			
注文種類	○SaaS BPM　○SaaS CRM　○Other		
見積書注文書データ	ファイルを添付		
ユーザライセンス数		値引率	0 % 0 to 100 value for this field.
注文書受領日		初回請求金額	税込金額
初回請求書発行日		初回入金日	
注文概要			

「1.リード手入力」フィニッシュ　入力を保存してタスク中断　入力を保存せずタスク中断

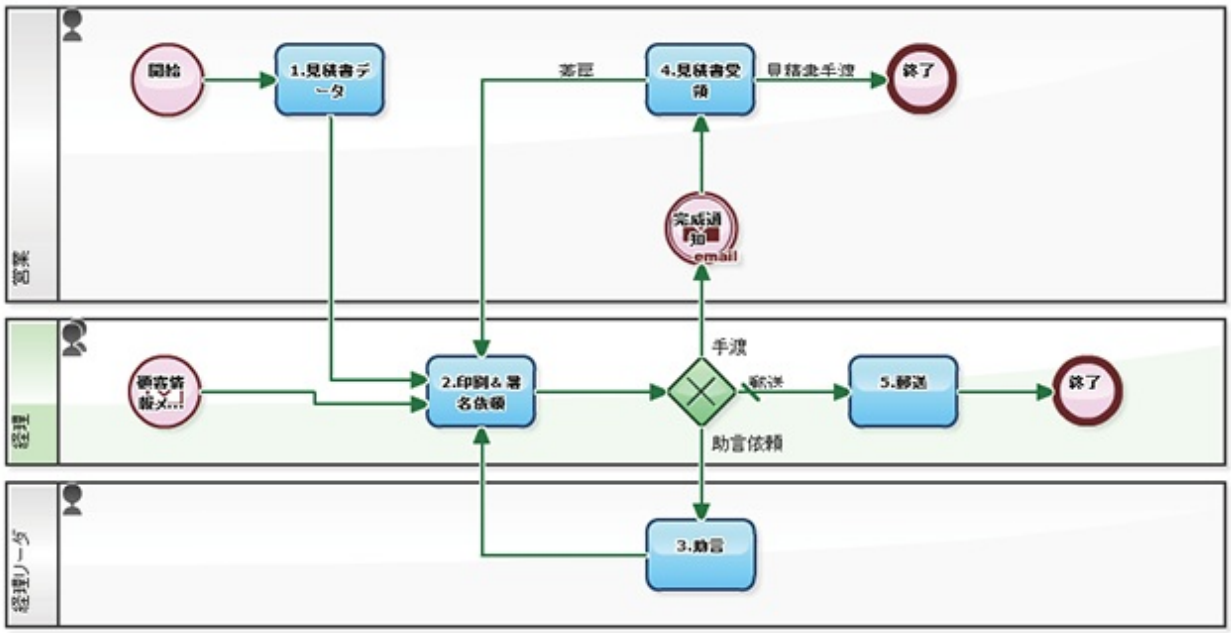
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

見積書がキチンと郵送されているか可視化する

セールスチームは「顧客情報をメンテナンスし続けている」と言っても過言ではない。どんな≪課題≫が存在するのか、どんな≪商品≫が欲しいのか、どんな≪解決≫を夢見ているのか…。

セールスチームが"プロセスデータ"を用いて顧客情報をメンテナンスし続ける活動は、"営業支援システム(SFA)をBPM上に構築する"に提案した。今日は、それらのデータを利用した「子プロセス」的な業務フローとして"見積書作成〜見積書郵送プロセス"を提案したい。

<各タスク名>
1.見積書データ、2.印刷＆署名依頼、3.助言、4.見積書受領、5.郵送



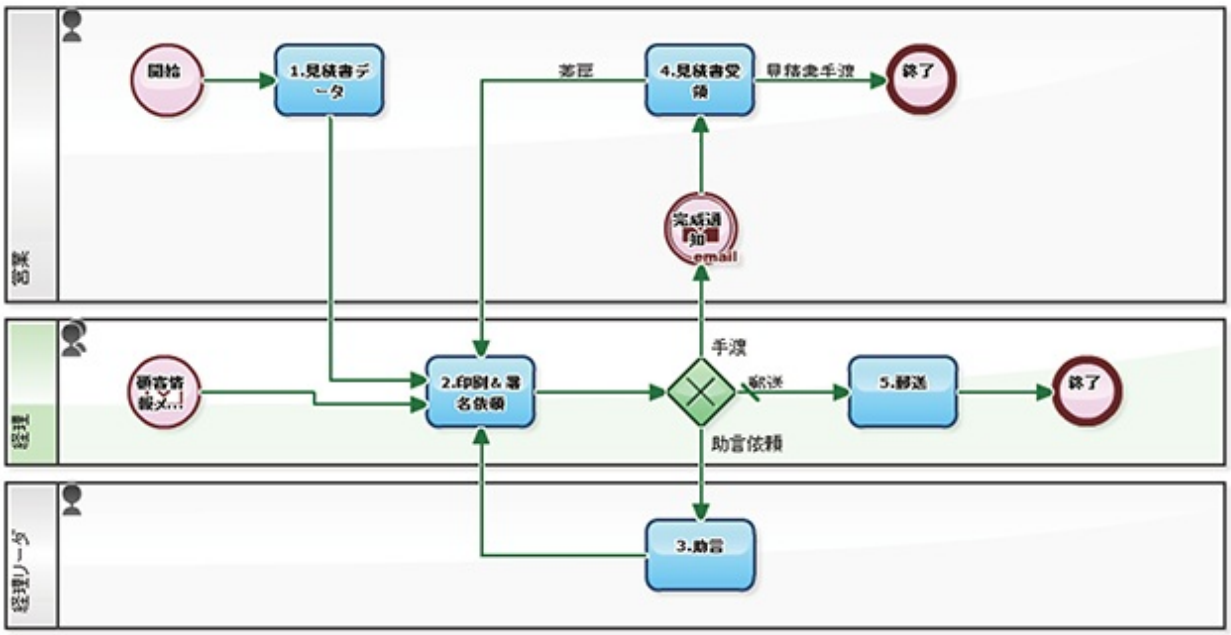
このワークフロー定義では、郵便番号や住所などの情報が"引合〜商談〜受注のフロー"から伝送されてくる事を想定している（セールスが住所情報などを重複入力する様な事は無い）。

なお「見積書の郵送」と言うような人間タスクを可視化すると、企業の信頼向上につながるケースが多い。例えば「見積書が投函された日」を可視化する事で、「いつごろ届くのか？」と言う顧客からの問い合わせがあった場合にも、すぐに誰でも回答することが出来る。配送会社の追跡コードを管理する事もオススメだ。

以下のワークフロー定義は、外出ガチなセールスに対して「見積書完成のお知らせ」と言うメールが自動的に送信される仕組みだ。

＜各タスク名＞

1. 見積書データ、2. 印刷＆署名依頼、3. 助言、4. 見積書受領、5. 郵送



Questetra BPM Suite　実行画面例

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

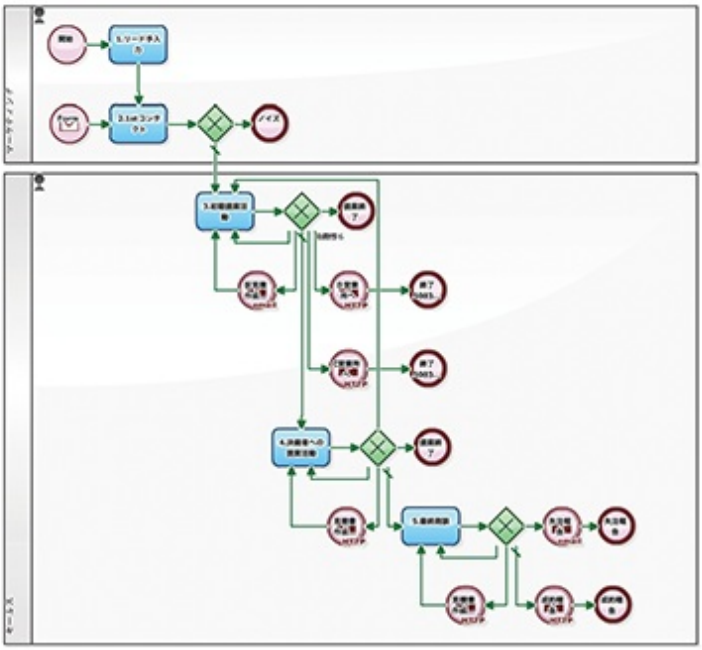
対等なプロセスモデル間でのデータ連携

ビジネスプロセス管理は、フローを定義し、その上を流れるトークンを管理する。
「線路」を引いて、「電車」を走らせると言えば、分かりやすいかも？

まれに、自分で引いた線路の上を走っている電車を、人の引いた線路の上に走らせたくなる場合がある。（は？）。
具体的に言えば、Ａエリア担当営業が得た引合を、Ｂエリアの担当営業に引き渡す、と言った例だ。

" 営業支援システム (SFA) を BPM 上に構築する " の " 引合〜商談〜受注のフロー " を拡張し、案件を営業所間で自由に引き渡せるよ うにしたい。まずは、各営業所（ＡＢＣとする）それぞれが、以下のワークフロー定義を個別導入する。（もちろんフローの詳細は自治的に変更しても構わない）

<各タスク名>
1. リード手入力
2.1st コンタクト
3. 初期提案活動
4. 決裁者への提案活動
5. 最終商談



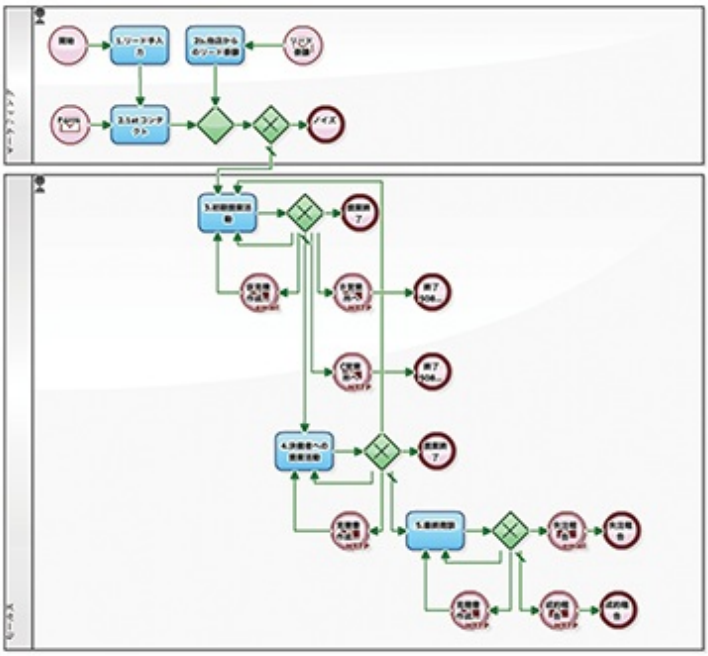
ナカナカ「違い」が分かり辛いが、タスク "3. 初期提案活動 " の後にメッセージを送信して終了するフローがある。
つまり、他の営業所のプロセスモデルを呼び 出す機構だ。ここではＡ営業所に来た案件を、Ｂ営業所もしくはＣ営業所の引合として伝送する。（タスク "2.1st コンタクト " として表示される）

もちろん "2b. 他店からのリード委譲 " と明確にタスクを分ける方が、将来拡張が期待できる。

ちなみに "Questetra BPM Suite" で、「メッセージ送信中間イベント (X)」から「メッセージ開始イベント (Y)」にデータ送信する場合、X のプロパティ 画面の各項目に、Y の各 ID を入力して行けばよい。
（書式は基本的に "data[3].input"。ファイル型は "data[3].upload"。）

<各タスク名>
1. リード手入力
2.1st コンタクト
2b. 他店からのリード委譲
3. 初期提案活動
4. 決裁者への提案活動
5. 最終商談

もちろん、Questetra BPM Suite のプロセスモデル間の連携設定機能をおススメしたい。（メッセージ送信中間イベント→メッセージ開始イベント）



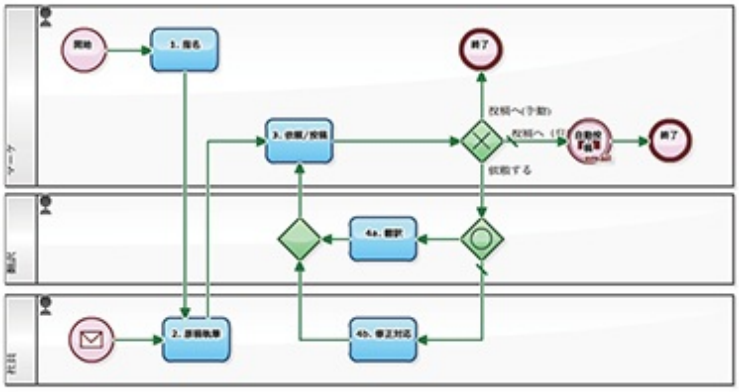
Questetra BPM Suite　実行画面例

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

ブログ発信は「社員当番制」で回せ

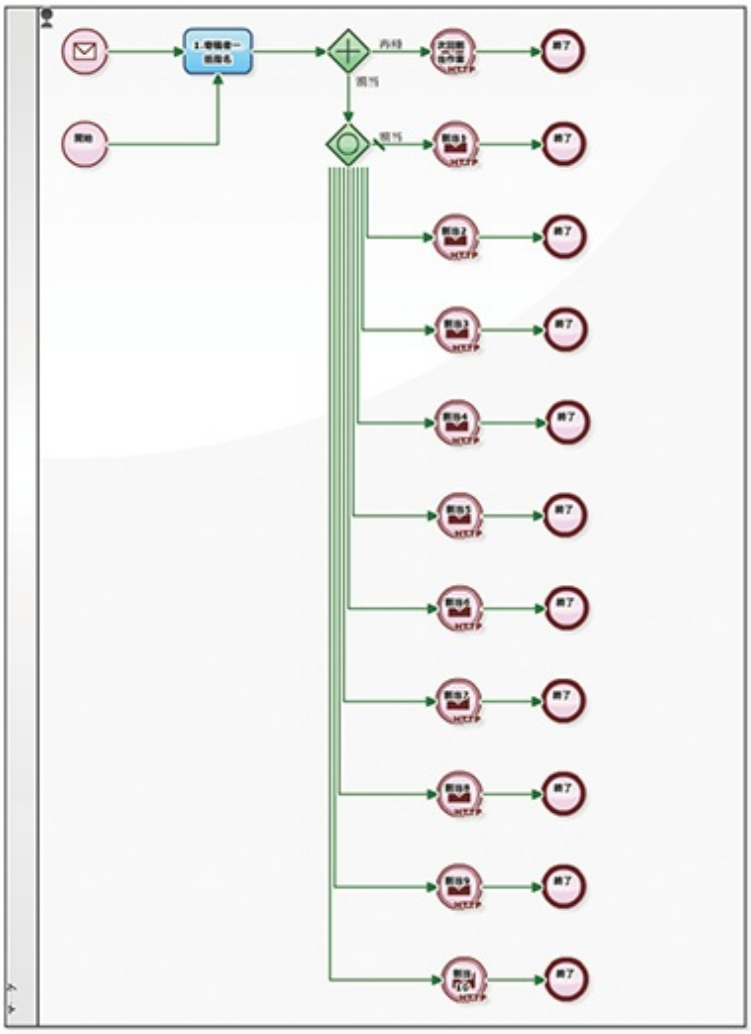
社内当番制の Blog 発信。一般従業員が「執筆」する。多くは語るまい！！？
Blog への投稿は " メッセージ送信中間イベント (メール)" によって自動投稿される。

<各タスク名>
1. 指名
2. 原稿執筆
3. 依頼 / 投稿
4a. 翻訳
4b. 修正対応



しかし (!!)、運用してみると実感できるが "1. 指名 "（割当作業）が結構メンドウだったりする。そんな時は「親プロセス」から原稿執筆依頼を大量に呼び出そう。（そして割当作業自体も再帰呼び出し）
参考："「子プロセス」を産む業務フロー定義の書き方 "

<各タスク名>
1. 寄稿者一括指



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

役員からもセールスからも、請求書発行状況を超可視化

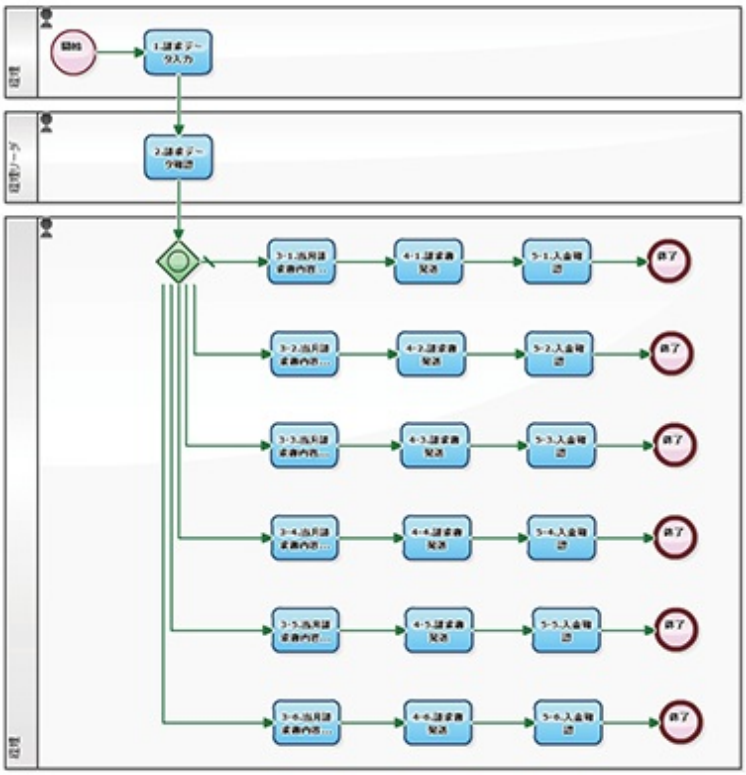
毎月の請求書発行。
抜け漏れなく請求書を発行したい経理チーム…。
そして、請求書の発行状況を確認したいセールスチーム。そう…" 可視化 " が必要だ。

請求書発行のワークフロー定義は過去にも何度か例示しているが、今回は「一枚の注文書で、請求書が複数回発行されるケース」を想定したい。

< 過去の請求書発行関連サンプル >
・請求書発行フローの開始を自動化したワークフロー
・請求書発行フローは、部署横断に助け合うべきワークフロー

< 各タスク名 >

1. 請求データ入力
2. 請求データ確認
3-1. 当月請求書内容チェック
4-1. 請求書発送
5-1. 入金確認



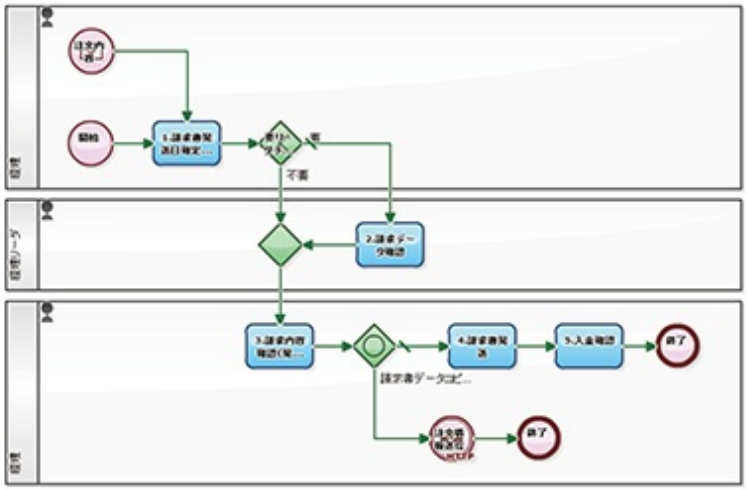
ワークフロー定義としては、シンプルで分かりやすい。6 か月分の注文を受けた場合に、6 か月間にわたる毎月の請求書発行と入金確認をキッチリ管理できる。1 か月でも、3 か月でも対応できる。タスク "3. 当月請求書内容チェック " で、各月の請求金額を変更する事も容易だ。（タスク " 請求書発送 " が完了したタイミングで、担当セールスに自動的にメール通知する設定も良いだろう）

ただ、例えば「6 か月以上の自動継続」が多いような組織では、このワークフロー定義では運用しづらい。

以下のワークフロー定義は、" 注文書 " の枚数にプロセス数をあわせるのではなく、" 請求書 " の発行枚数にプロセス数をあわせる考え方だ。具体的には、請求書発行を行ったタイミングで、次月分の請求書発行プロセスを新規に立ち上げる。もちろん注文情報を引き継ぐところが重要だ。請求書宛先の担当者名が変更された場合などにも、柔軟に対応できる。

<各タスク名>

1. 請求書発送日確定（月中）
2. 請求データ確認
3. 請求内容確認（発送７日前）
4. 請求書発送
5. 入金確認



Questetra BPM Suite　実行画面例

株式会社クエステトラ

*：必須

件名	株式会社クエステトラ 契約会社名を記入
注文元企業名	株式会社クエステトラ
注文元担当部署名	カスタマーサービス
注文元担当者名	山本　純
セールス担当	TSUJIMOTO <tsujimoto@workflow-sample.net>
注文書概要	6か月分の資材注文
注文書ファイル	-
注文書画像	Bill-Sample.png ダウンロード Bill-Sample2.png ダウンロード
請求書1発行日	2011-04-01
請求金額1	100,000 円
コメント	------- [2011-03-31 15:06] <TSUJIMOTO> 確認OK コメント送信

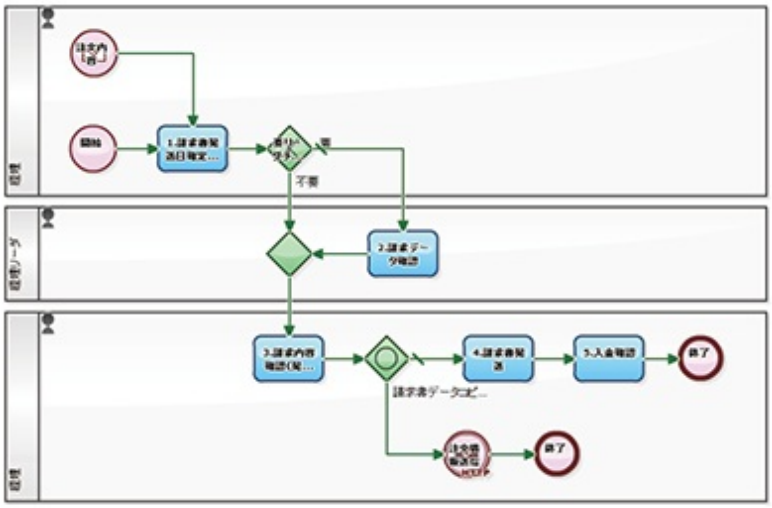
「3-1.当月請求書内容チェック」終了　入力を保存してタスク中断　入力を保存せずタスク中断

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

セールスは実際に郵送される請求書をチェックすべきか？

請求書郵送や入金確認を行うワークフローで、セールスチームの確認を入れたい。
コンサルティングサービスや人材派遣など、取引単価が大きい製品サービスの場合、良くある話だ。以下の "役員からもセールスからも、請求書発行状況を超可視化 " を拡張する。

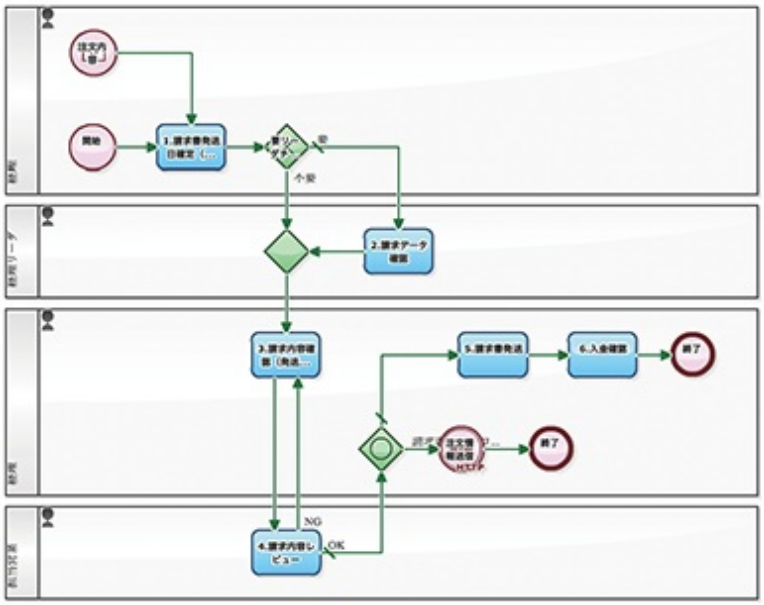
<各タスク名>
1. 請求書発送日確定（月中）
2. 請求データ確認
3. 請求内容確認（発送７日前）
4. 請求書発送
5. 入金確認



以下のワークフロー定義では、各セールスマンは「自身の担当するお客様に対して発行される請求書」を全てチェックすることになる。（タスク "4. 請求内容レビュー "）

「あぁ、担当者様が変わったんですぅ」と言ってくるのは、およそこのタイミング多い。

<各タスク名>
1. 請求書発送日確定（月中）
2. 請求データ確認
3. 請求内容確認（発送７日前）
4. 請求内容レビュー
5. 請求書発送
6. 入金確認



Questetra BPM Suite　実行画面例

件名	株式会社●● 契約会社名を記入
注文元企業名 *	
注文元企業住所 *	
注文元担当部署名	
注文元担当者名 *	
注文種類 *	○A事業　○B事業　○C事業
注文書受領日 *	Format: yyyy-mm-dd
注文書概要	
注文書ファイル	ファイルを添付
注文書画像	ファイルを添付
セールス担当 *	me clear
請求書発送日 *	Format: yyyy-mm-dd
請求金額 *	円
売上計上月（初月）	Format: yyyy-mm-dd
売上分割計上フラグ *	○一括　○分割
リーダチェックフラグ *	○要　○不要
コメント	コメント送信

「1.請求書発送日確定（月中）」終了　入力を保存してタスク中断　入力を保存せずタスク中断

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

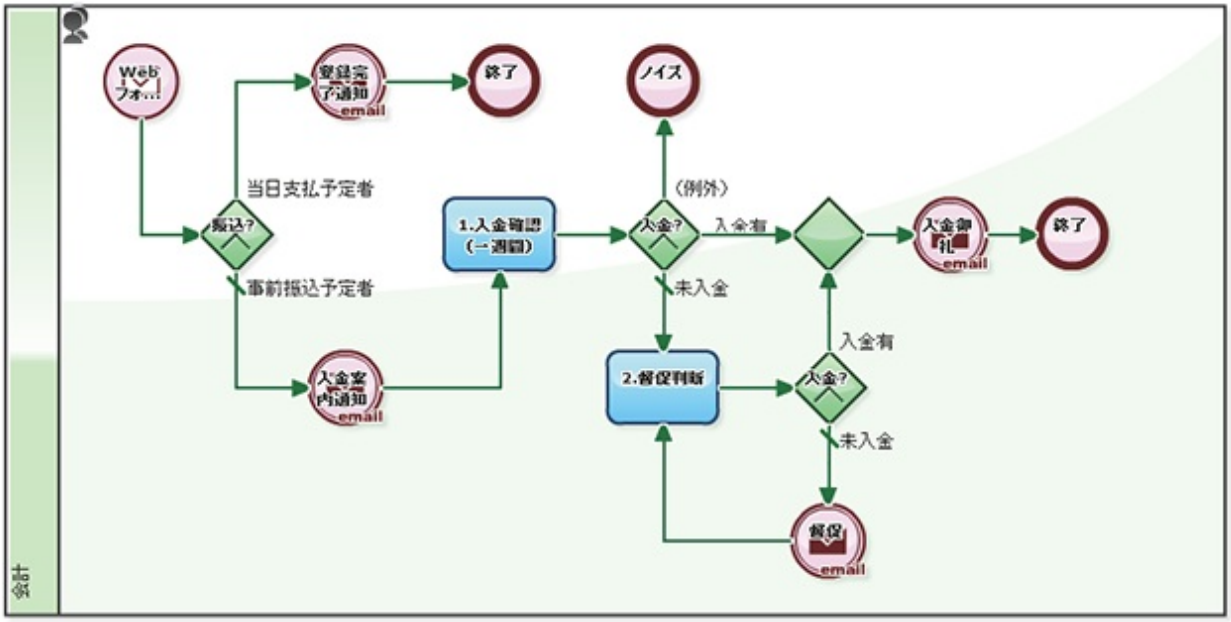
無料クラウドで 1000 件の「入金チェック業務」を回す

Web フォームに入力された方の多くから入金がある場合、さて…どの様にして効率よく「入金チェック」を行うか？

特に需要が大きいのは「イベントの参加申込」だ。一人で行うにしても、複数人で行うにしても、"Web フォーム入力データ " と " 銀行やクレジット経由の入金ログ " を照合する作業は大変だ。

以下のワークフロー定義では、Web フォーム入力情報を自動的に取り込み、その後 "1. 入金確認 " タスクで消し込みを行う。「いつ誰が消し込んだか」の情報も自動的に残る上に、消し込み後の「入金御礼メール」も自動的に送信される。

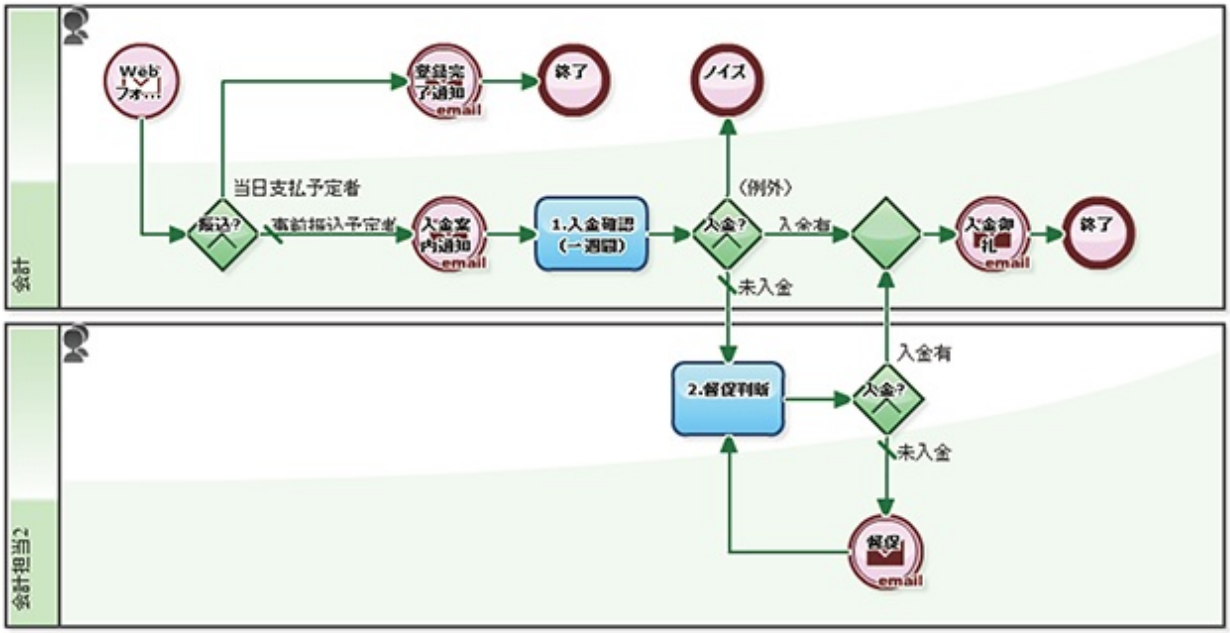
<各タスク名>
1. 入金確認 (一週間)、2. 督促判断



消し込み作業はタスク "1. 入金確認 (一週間)" とタスク "2. 督促判断 " の二段階で行う。タスク "2. 督促判断 " にリストアップされた参加者名が増えてくると「会計担当達がユウウツ」になる、と言う仕組みだ。

以下のワークフロー定義では、そのユウウツな作業チームを分離している。
（協力：京大情報学同窓会）

<各タスク名>
1. 入金確認 (一週間)、2. 督促判断



Questetra BPM Suite　実行画面例

山本　純　*：必須

件名	山本 純 参加氏名
参加者ふりがな	やまもと　じゅん
メールアドレス	yamamoto@workflow-sample.net
電話番号	075-205-5007
参加区分	一般
参加費支払方法	当日支払予定
7日確認フラグ	● 未確認7日経過
7日以降督促 *	○振込確認／御礼メール送信　◉督促メール送信
追伸挿入文	できるだけ早期の入金をお願いします。
幹事メモ	幹事メモ 送信

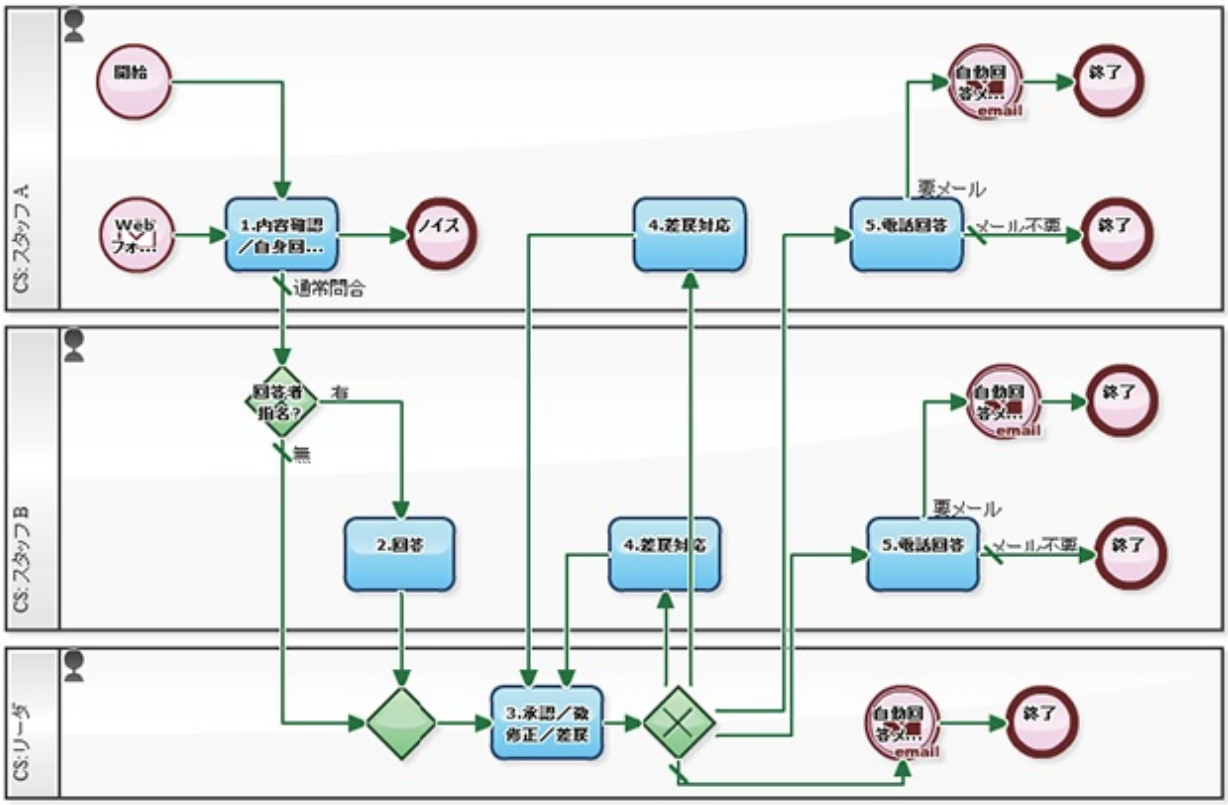
「2.督促判断」フィニッシュ　入力を保存してタスク中断　入力を保存せずタスク中断

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

クレーム対応は新人育成に最適？

４月１日はエイプリルフールだ。（ウソではない）
４月１日は多くの日本企業で大卒者が入社する日だ。（これもウソではない）
今回は "クレーム管理はクラウドで"（再掲）を拡張し、新入社員にクレーム対応文を書く研修をさせるケースを考えてみたい。

＜各タスク名＞
1.内容確認／自身回答／担当者指名、2.回答、3.承認／微修正／差戻、4.差戻対応、5.電話回答

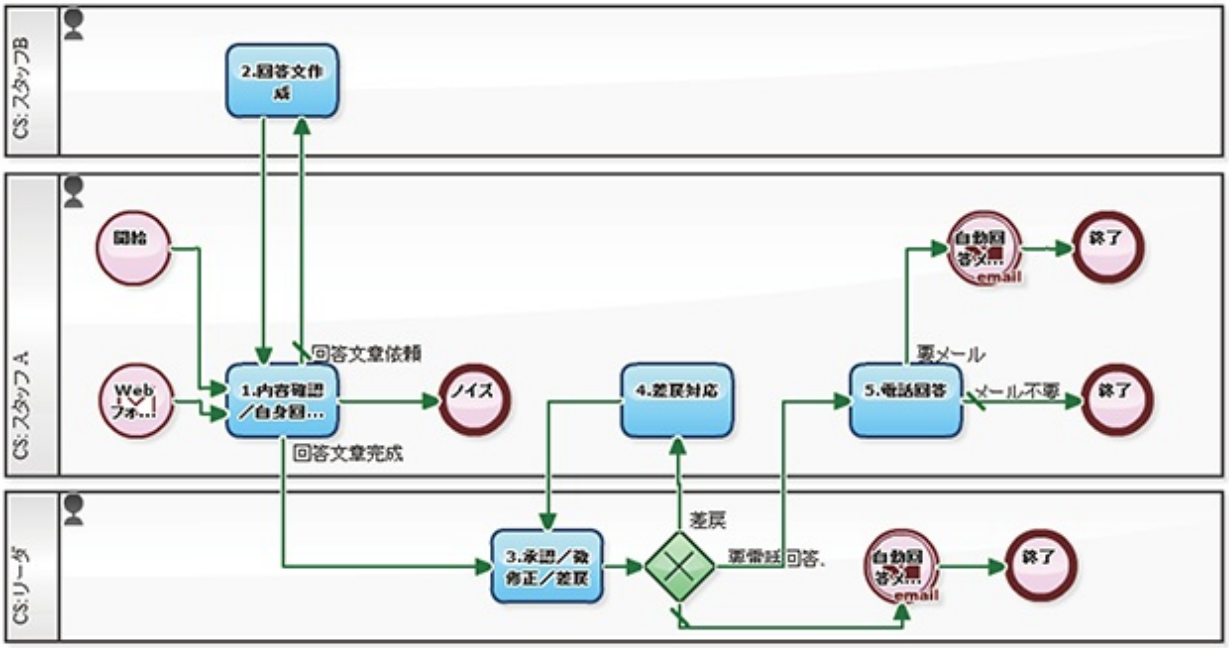


新入社員の担当するクレーム対応文を書くタスクは "2.回答文作成" だ。先輩社員がタスク "1.内容確認／自身回答／新人担当者指名" の入力画面中で「担当者を指名する (user)」のデータ項目に新入社員の名前を指定し、アシスタント依頼フラグを「回答文章依頼」にしている場合に流れてくる。すなわち、指導意欲に闘志を燃やす先輩社員Ａの場合には、タスク "1.内容確認／自身回答／新人担当者指名" とタスク "2.回答文作成" の間でグルグル回る。

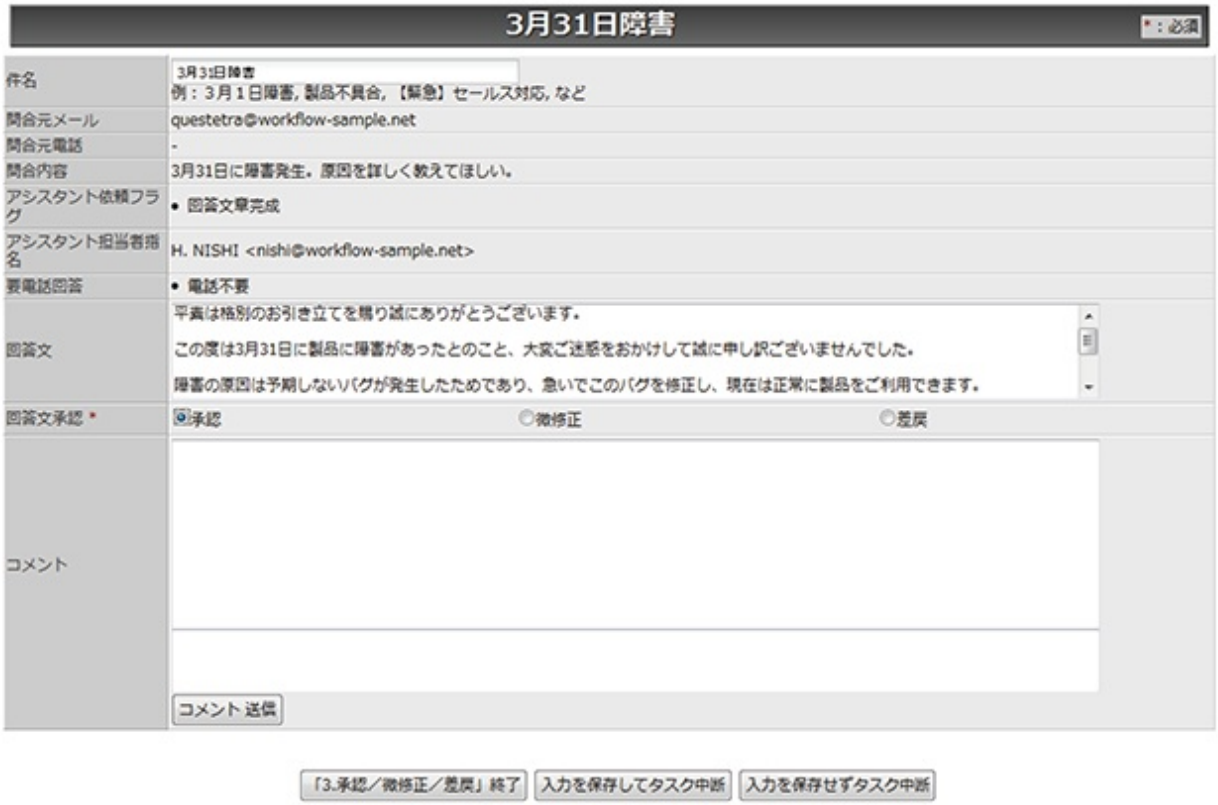
最終的に出来上がった回答文章は、新入社員Ｂにとって良い想い出になる。（ウソかも）

＜各タスク名＞

1. 内容確認／自身回答／新人担当者指名、2. 回答文作成、3. 承認／微修正／差戻、4. 差戻対応、5. 電話回答



Questetra BPM Suite　実行画面例



3月31日障害　*：必須

件名	3月31日障害 例：3月1日障害, 製品不具合, 【緊急】セールス対応, など
問合元メール	questetra@workflow-sample.net
問合元電話	-
問合内容	3月31日に障害発生。原因を詳しく教えてほしい。
アシスタント依頼フラグ	• 回答文章完成
アシスタント担当者指名	H. NISHI <nishi@workflow-sample.net>
要電話回答	• 電話不要
回答文	平素は格別のお引き立てを賜り誠にありがとうございます。 この度は3月31日に製品に障害があったとのこと、大変ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんでした。 障害の原因は予期しないバグが発生したためであり、急いでこのバグを修正し、現在は正常に製品をご利用できます。
回答文承認 *	◉承認　○微修正　○差戻
コメント	コメント送信

「3.承認／微修正／差戻」終了　入力を保存してタスク中断　入力を保存せずタスク中断

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

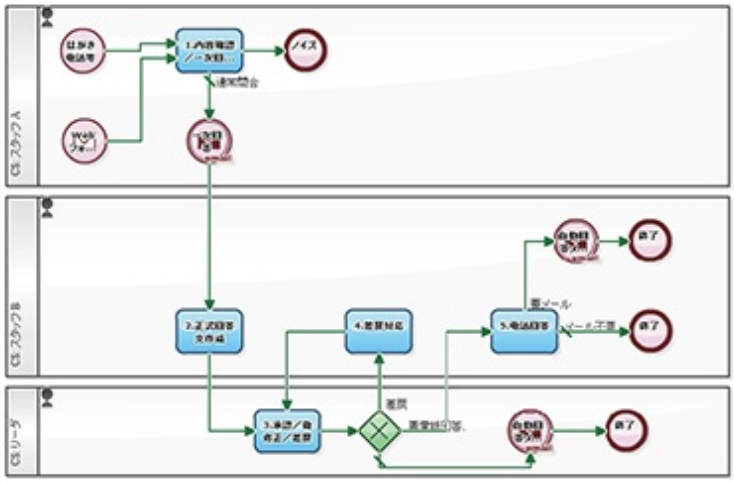
クレーム対応は素早い「一次回答」が大切

クレーム回答作成をクラウド型ワークフローで管理すると、いつでも・どこからでもクレーム対応が可能になる。
上司の承認を取ったり、過去の回答文を参照したり、そして回答文を書いたり…。グローバルなチームであれば、24 時間「臨戦態勢」で居る事も、それほど難しい事ではない。

以下のワークフロー定義は、素早く「一次回答」を行い、その後「正式な回答」を行う業務プロセスを想定している。すなわちカスタマーサービスのAが「一次回答」を行い、Bが「正式な回答」を行う。もっとも、AとBが同一人物でも構わない。

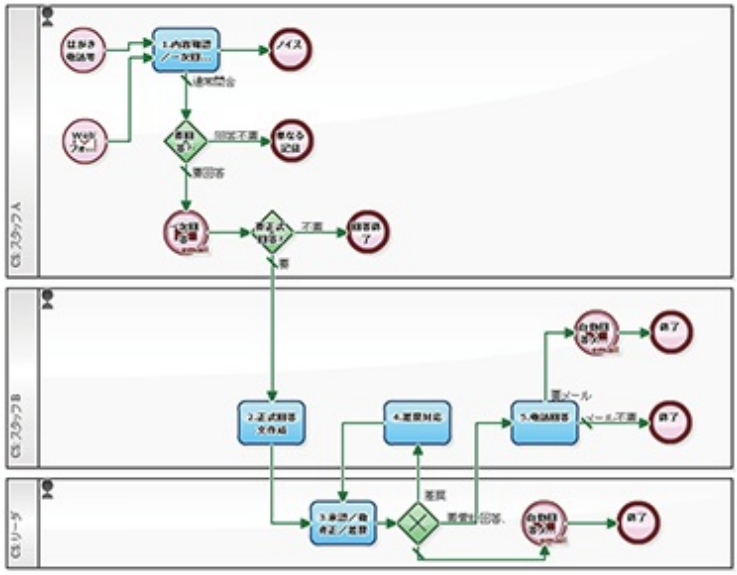
＜関連＞
"クレーム管理はクラウドで"
"クレーム対応は新人育成に最適？"

＜各タスク名＞
1. 内容確認／一次回答／担当者指名
2. 正式回答文作成
3. 承認／微修正／差戻、4. 差戻対応
5. 電話回答



「一次回答をメールするだけで終了させるクレーム」や「入電に対応し完結したクレーム」（単なる記録）を想定するなら、以下の様なワークフロー定義になる。

＜各タスク名＞
1. 内容確認／一次回答／担当者指名
2. 正式回答文作成
3. 承認／微修正／差戻
4. 差戻対応
5. 電話回答



Questetra BPM Suite　実行画面例

クレーム種類を入力　*：必須

件名	3月31日障害 例：3月1日障害, 製品不具合, 【緊急】セールス対応, など
ノイズ判断 *	◉通常問合　○ノイズ
問合元メール *	questetra@workflow-sample.net
問合元電話	
問合内容 *	3月31日に障害発生。原因を詳しく教えてほしい。
正式回答文作成担当者	H. NISHI　me　clear
要電話回答 *	○要電話　◉電話不要
一次回答文	平素は格別のお引き立てを賜り誠にありがとうございます。 この度は3月31日に製品に障害があったとのこと、大変ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんでした。 現在原因究明および障害復旧を行っております。
コメント	コメント 送信

「1.内容確認／一次回答／担当者指名」終了　入力を保存してタスク中断　入力を保存せずタスク中断

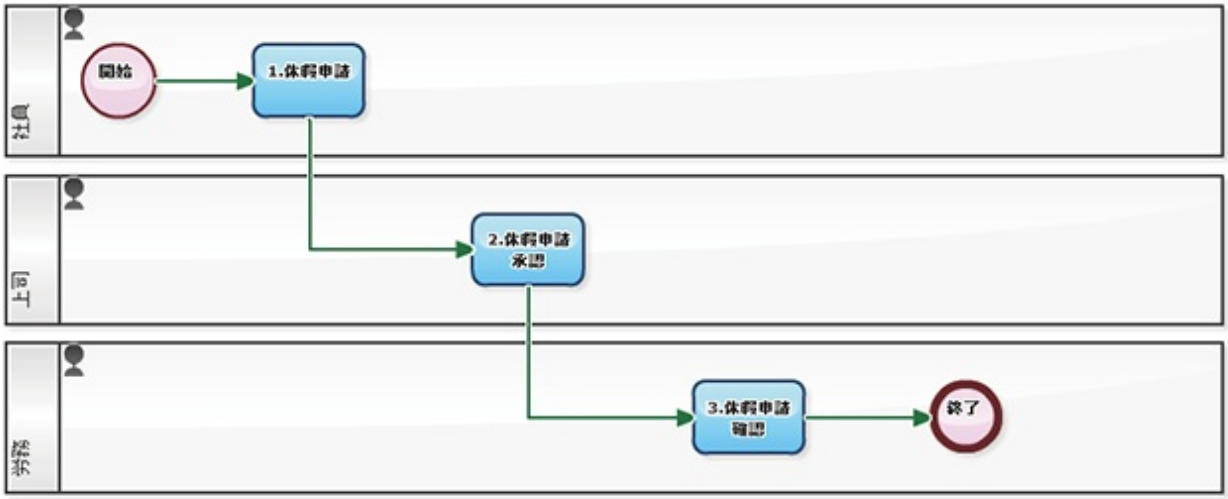
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

シンプルな「休暇申請ワークフロー」で BPM を体感しよう

休暇申請は " クラウド型 "（SaaS 型）のワークフローに限る。「風邪や病気で会社に行けない」と言う状況をスマートフォンで申請できれば、手っ取り早い。外出中の上司もスマートフォンで「了解」とクリックできる。そのまま人事部や経理部にもキッチリ伝わる仕組みだ。

「BPM って難しそうなのよね…」とお考えの貴方には、休暇申請の様な簡単なビジネスプロセスで、BPM に挑戦してみて欲しい。（BPM: Business Process Management ＝ 業務プロセス管理）

＜各タスク名＞
1. 休暇申請、2. 休暇申請承認、3. 休暇申請確認

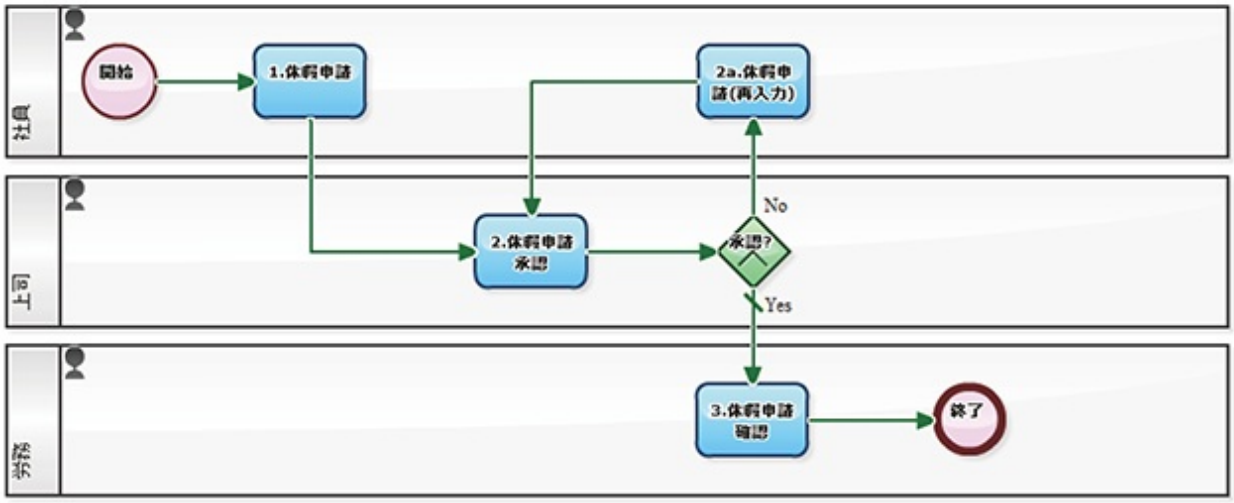


う一む、上図のワークフロー定義は流石にシンプルすぎるかもしれない。確実に言える事は「申請社員の入力内容」にミスがあった時に上司が困る。

以下のワークフロー定義では、上司が申請者に「再入力」を求められる。タスク "2. 休暇申請承認 " で " 要再入力 " にチェックが入れられると、タスク "2a. 休暇申請 (再入力)" に遷移する。

<各タスク名>

1. 休暇申請、2. 休暇申請承認、2a. 休暇申請 (再入力)、3. 休暇申請確認



Questetra BPM Suite　実行画面例

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

有給残日数の通知に連動する休暇申請フロー

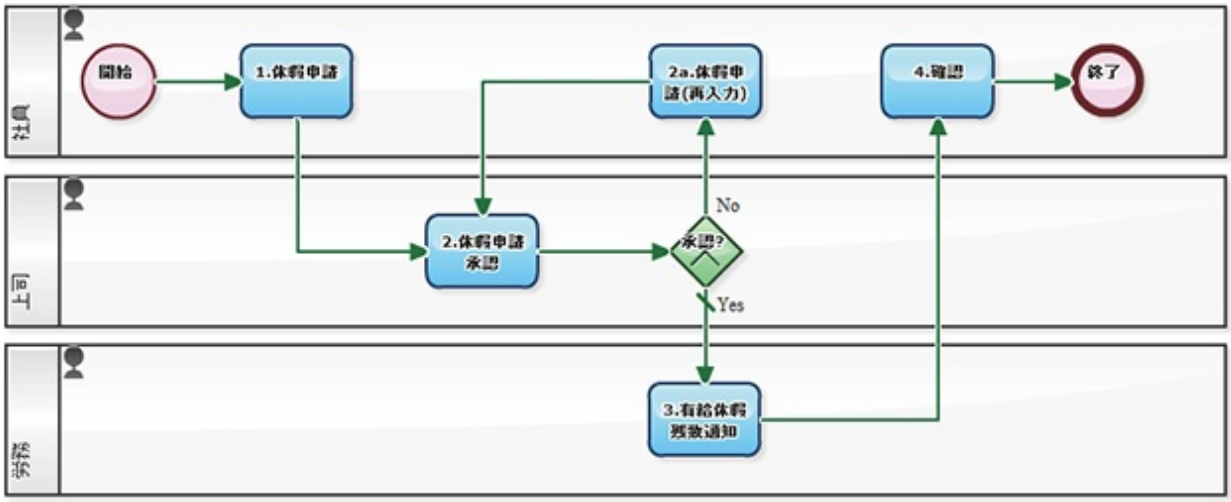
昨日の記事 " シンプルな「休暇申請ワークフロー」で BPM を体感しよう " は、「Workflow サンプル記事としてシンプルすぎるのではないか？」と言う苦情が来そうだ。早々、拡張しておきたい。

ビジネスプロセス設計時の鉄則だが、「ビジネスプロセスの成果物」について改めて考える。・・・そもそも「休暇申請」は何のためにするのか？

- 1. 上司やチーム内に自身の休暇を知らしめて、必要あれば仕事を代行してもらう
- 2. 出勤日数／有給休暇日数をカウントする…

そうだ！ 目的として「3. ≪有給休暇の残日数を計算≫」を足してみることにしよう！！ 一人一人の従業員にとって、残り有給休暇の残数は気になる。
ちなみに " 鉄則 " については、本家 " ビジネスプロセスモデリングの鉄則 (※)"(全 4 ページ) を参照されたい。

<各タスク名>
1. 休暇申請、2. 休暇申請承認、2a. 休暇申請 (再入力)、3. 有給休暇残数通知、4. 確認

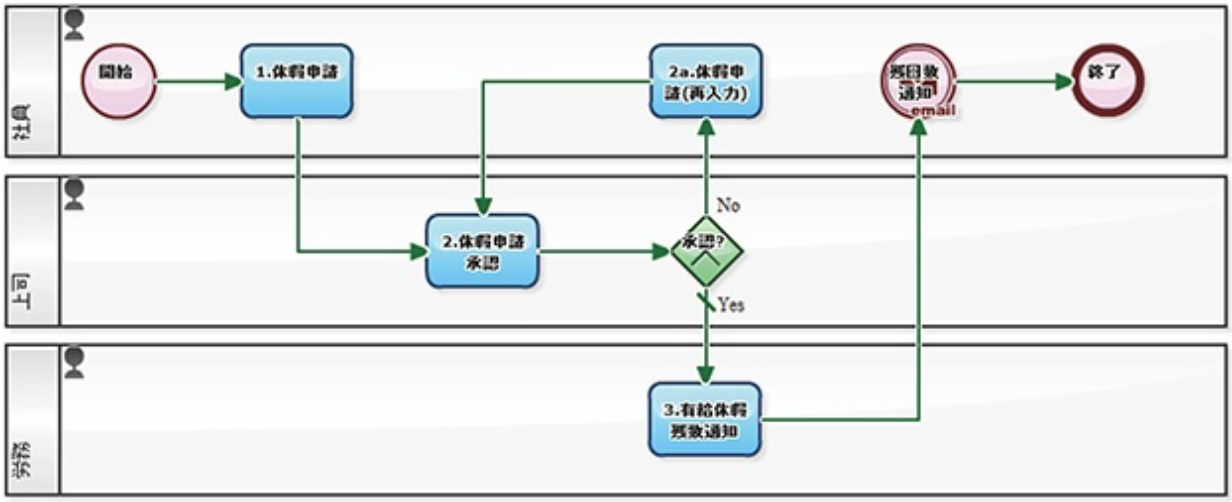


タスク "4. 確認 " で通知する方法もあるが、「通知を確認するだけのタスク」（何も入力が無い仕事）で、Worklist を増やすのもためらわれる。メールで読むのとさして変わらない。（！）

以下のワークフロー定義では、タスク "4. 確認 " の代わりに、メールで有給休暇の残日数が通知される。

＜各タスク名＞

1. 休暇申請、2. 休暇申請承認、2a. 休暇申請 (再入力)、3. 有給休暇残数通知



※ビジネスプロセスモデリングの鉄則 : http://store.questetra.com/ja/bpm/modeling/

Questetra BPM Suite　実行画面例

山本病欠04月08日　*：必須

件名	山本病欠04月08日 例：鈴木病欠12月12日
欠席日	2011-04-08
再申請フラグ	● OK
有給休暇の残日数	残り 8 日
コメント	------- [2011-04-08 11:26] <YAMAMOTO> 風邪と高熱のため、休みます。 コメント送信 欠席理由等

「3.有給休暇残数通知」終了　入力を保存してタスク中断　入力を保存せずタスク中断

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

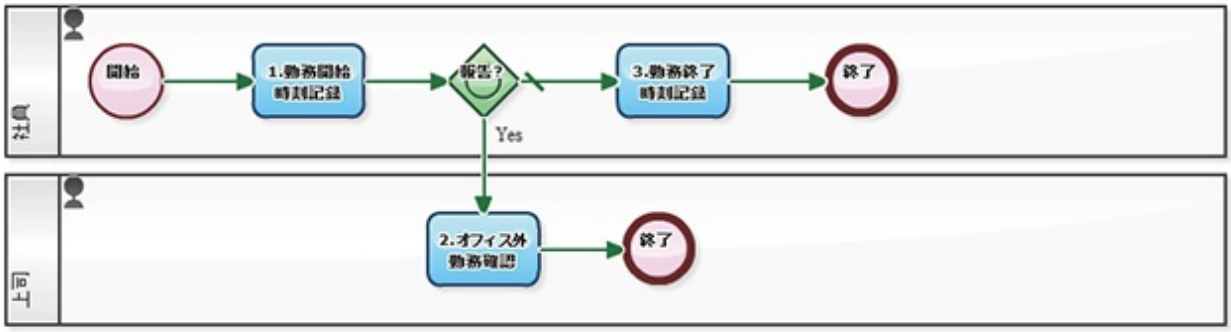
「勤務時刻をワークフローで記録」は意外とアリ

仕事の開始時刻と終了時刻をワークフローシステムで報告する（勤怠管理）のは意外と良い方法だ。例えば、外出時に「今から仕事タイムです」とスマートフォン報告できれば、手っ取り早い。

ちなみに、この手の業務管理データは、数日分をまとめた報告が為されがちだ。そして多くの企業で不正確なデータが蓄積されていく。そうではなく、毎朝毎晩こまめに記録する習慣をつけることが大切なのだ。オフィス出勤時も、直行直帰時も、在宅勤務時も・・・。そういう意味では、毎日ログインするワークフローシステムを活用するという発想は、ルーティンワーク化させる上でアリだ。〔偉い人にはそれが分からんのですよ〕

<各タスク名>

1.勤務開始時刻記録、2.オフィス外勤務確認、3.勤務終了時刻記録

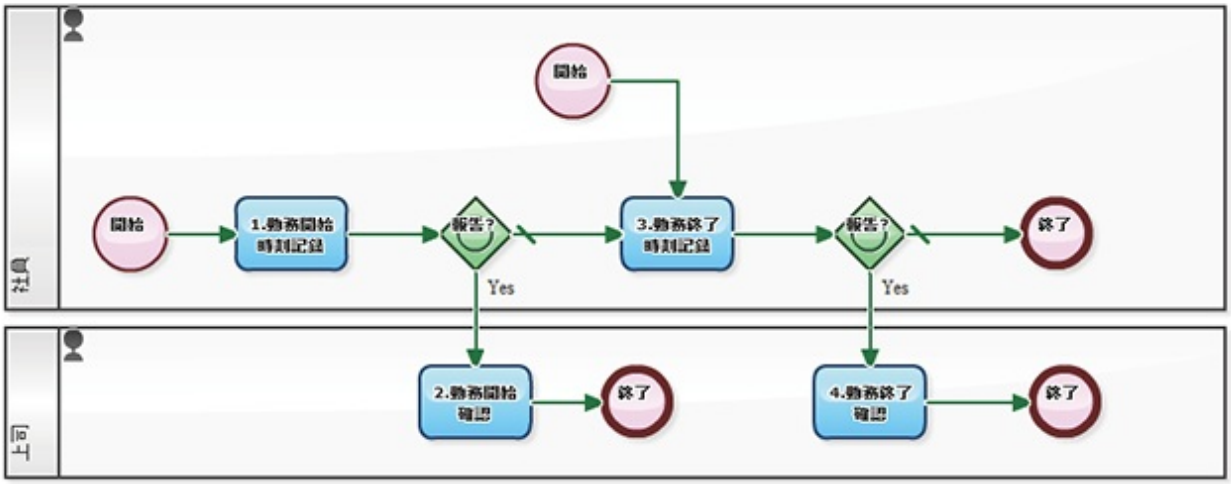


上記のワークフロー定義では、「直行」など、「出社はしていないが業務を開始する」と言う場合に、"開始時刻上司報告"のフラグを Yes にして上司報告に変える。その場合、上司タスク"2.オフィス外勤務開始確認"が起動する。実は、オフィス出社途中に遅刻が明らかになった様な場合にも便利だ。

ちなみに「直帰」も把握したい場合は、以下のようになる。以下のワークフロー定義では更に、勤務の開始時刻と終了時刻を両方同時に記録できる工夫もしてある。

<各タスク名>

1.勤務開始時刻記録、2.勤務開始確認、3.勤務終了時刻記録、4.勤務終了確認



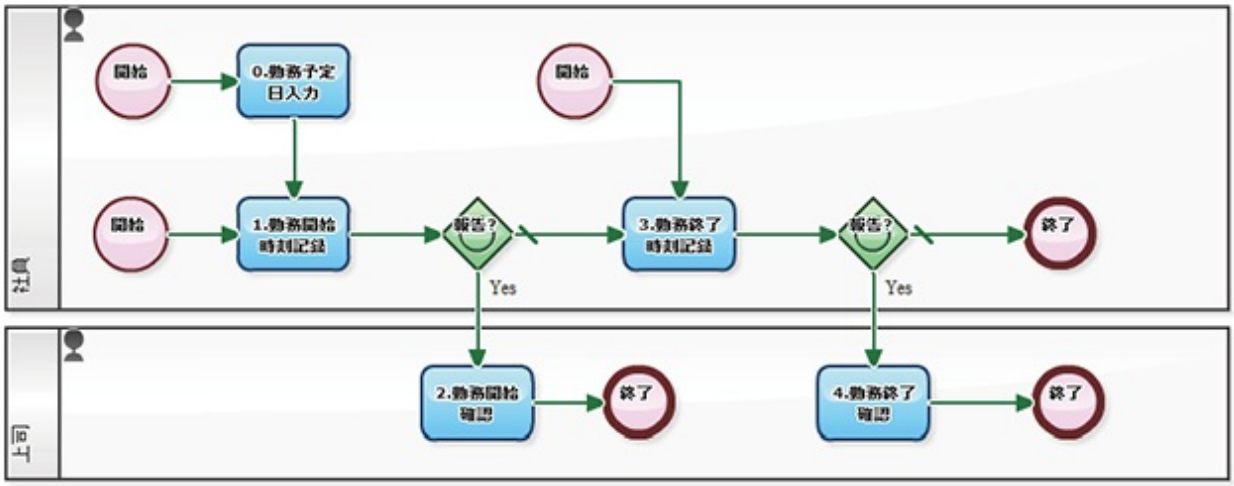
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

Yammer でつぶやく作業もルーティーン化

毎朝毎晩の「定時タスク」を習慣化すれば、「勤務時刻」の報告だけでなく結構色々な事ができる。ニュースサイトを巡回した感想をメモするもよし、業界最新情報を Twitter でつぶやくもよし…。

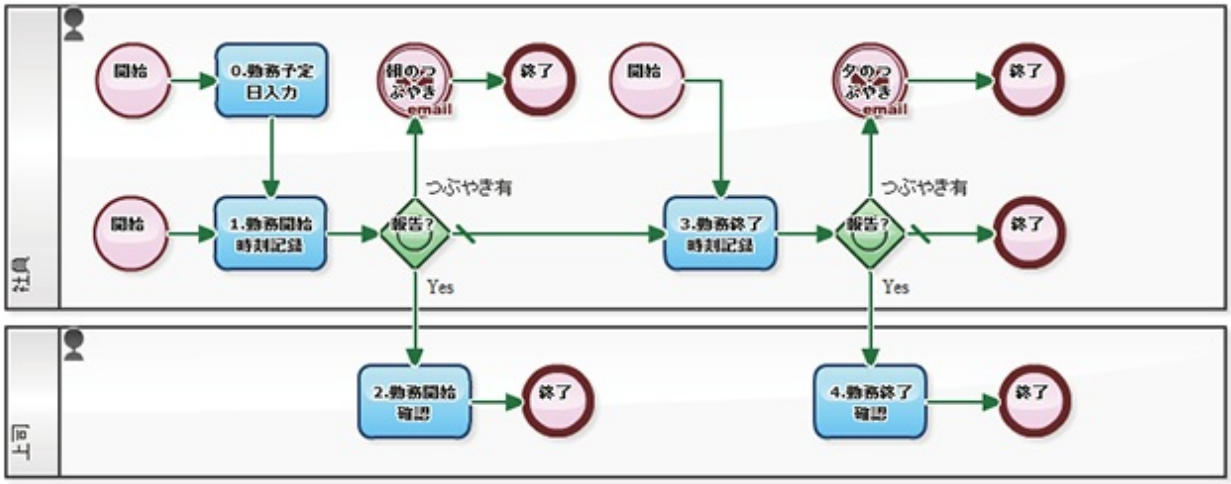
毎日出勤しないアルバイトさん達にとっても、この習慣化は大切だ。ワークフロー定義 "「勤務時刻をワークフローで記録」は意外とアリ " を拡張して、定時タスクを実行する日（勤務日）を事前に入力しておけるようにしよう。つまり、シフトが決まった時に今月の出勤日を入力したり、帰り際に次回出勤日を入力したりする。（勤務時刻も予定入力しておける）

<各タスク名>
0. 勤務予定日入力、1. 勤務開始時刻記録、2. 勤務開始確認、3. 勤務終了時刻記録、4. 勤務終了確認



以下のワークフロー定義では " 社内つぶやき文 " も同じ画面で入力できる。入力値がある場合に、例えばミニブログシステム「Yammer」に自動投稿される仕組みだ。何てことはない、BPMS 側からメールが飛ぶだけの仕組みだ。

<各タスク名>
0. 勤務予定日入力、1. 勤務開始時刻記録、2. 勤務開始確認、3. 勤務終了時刻記録、4. 勤務終了確認



Questetra BPM Suite　実行画面例

04月12日　*：必須

件名	04月12日 例：12月12日
勤務開始時刻	2011-04-12 09:00 Now
開始時刻上司報告 *	Yes　No
勤務終了時刻	2011-04-12 17:00 Now
コメント	コメント 送信

このタスクを実行する上での立場を選択してください * カスタマーサービス

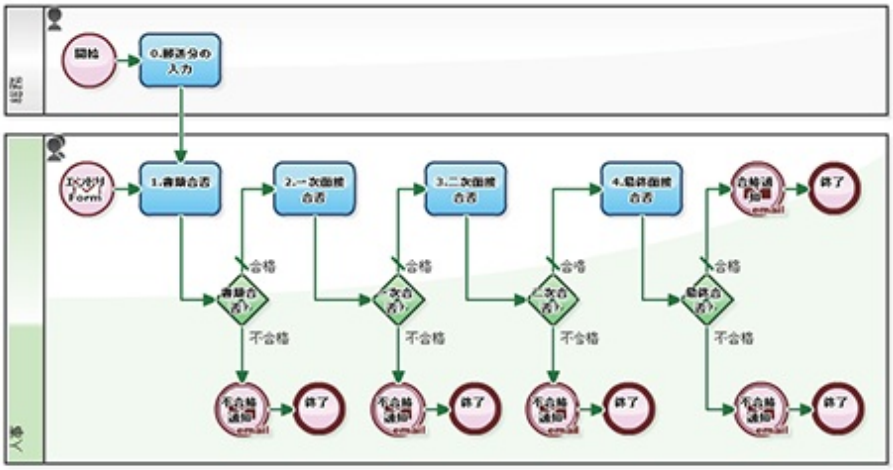
「0.勤務予定日入力」終了　入力を保存してタスク中断　入力を保存せずタスク中断

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

数百人のエントリーシートを管理する

「さーて、来年のエントリーシートはどうやって集めるかね」
日本では、2012 年 4 月入社の願書 (エントリーシート) を締め切る季節だ。企業側は、これから面接や試験と言った選抜工程に移る。（そう、日本は早いのだ…）

<各タスク名>
0. 郵送分の入力
1. 書類合否
2. 一次面接合否
3. 二次面接合否
4. 最終面接合否

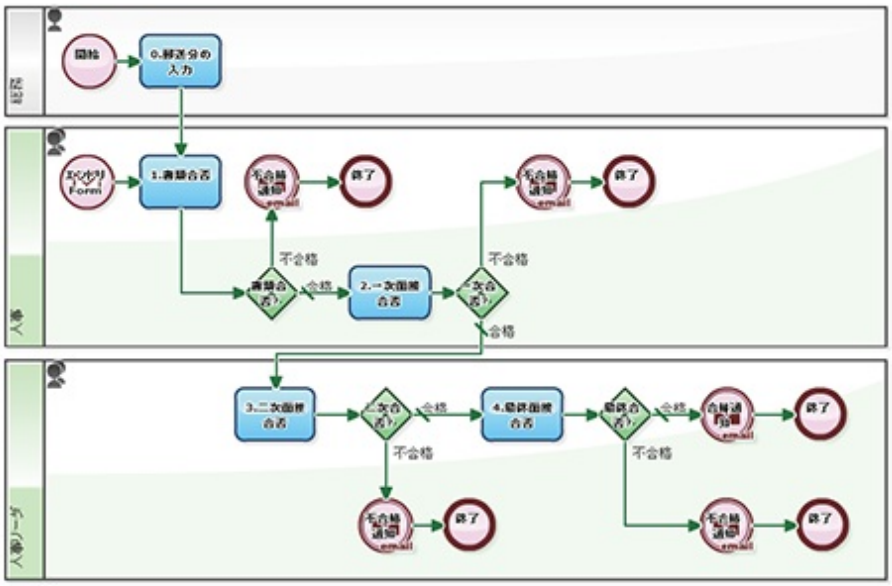


何人の大学生が、今、どの選抜ステータスに居るのか、いつでもモニタリングできる。合否通知のメール送信も、全て自動的に記録される。

流石にこの基本フローのまま運用すると、人間味が薄くナンダカせつない。さりとて、どの様なアレンジを加えるかは百社百様なので、それぞれで色々なタスクを考えて見て欲しい。

なお、「二次面接以降はリーダチームだけで選抜する」と言うケースでは、以下の様なワークフロー定義になろう。

<各タスク名>
0. 郵送分の入力
1. 書類合否
2. 一次面接合否
3. 二次面接合否
4. 最終面接合否



Questetra BPM Suite　実行画面例

西　裕隆　*：必須

件名	西 裕隆 応募者氏名		
▼エントリ内容▼			
応募者ふりがな	にし　ひろたか	生年月日	1990-01-01
電話番号	（075）205-5007	メールアドレス	nishi@workflow-sample.net
住所	京都市中京区御池通間之町東入高宮町206御池ビル4階		
学歴	20xx年3月　AA高等学校卒業 20yy年3月　BB大学卒業見込		
志望動機	ソフトウェアの創造を通じて、世界中のビジネス革新に貢献したいから。		
会社でやってみたい事	業務フローの管理		
参考ファイル	-		
▼コントロール▼			
書類合否 *	◉合格	○不合格	
人事メモ	人事メモ 送信		

「1.書類合否」フィニッシュ　入力を保存してタスク中断　入力を保存せずタスク中断

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

人事採用フローの「結果通知メール」は迅速に！

新卒採用フローの現場は、意外とローテクだ。

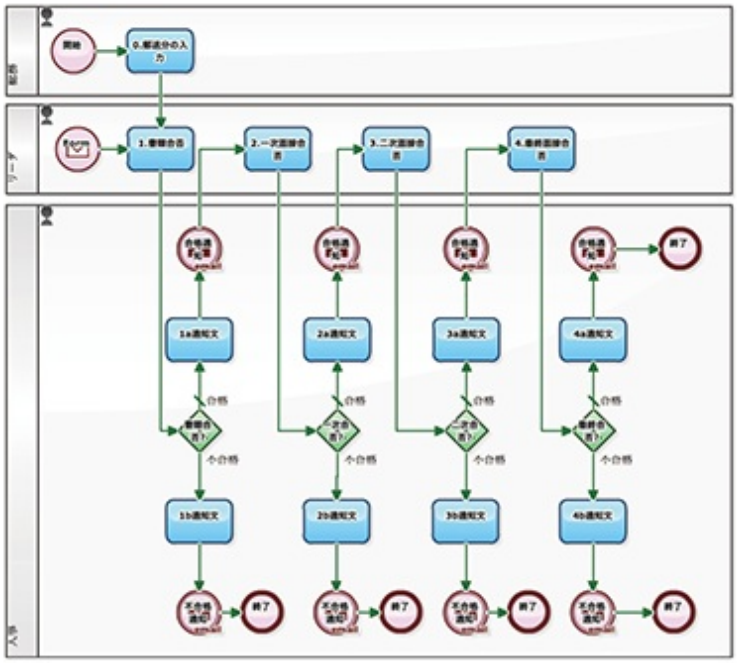
特に不採用の通知は、就職を希望する学生の立場に立った丁寧な対応が必要になるため、どうしても手間がかかってしまう。さりとて一方では、受験者に対して≪迅速な連絡≫も実現したい。

社内の業務フロー（ワークフロー）をブラッシュアップし続ける必要がある。（不採用通知の例文も、各社でブラッシュアップを！）

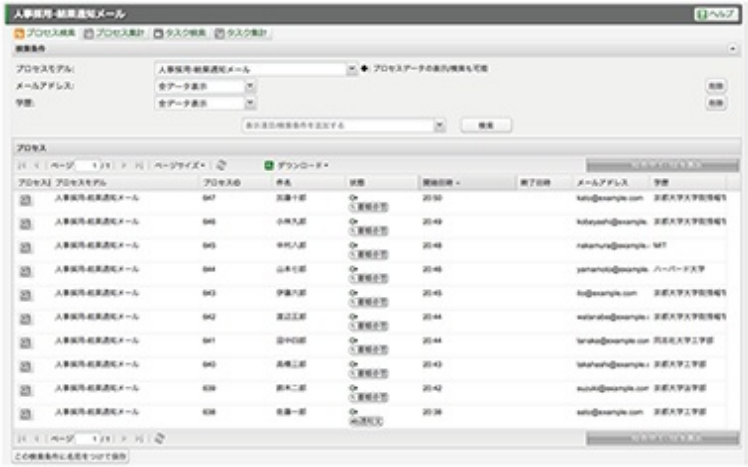
類似：" 数百人のエントリーシートを管理する "

<各タスク名>

0. 郵送分の入力
1. 書類合否判断
1a 通知文
1b 通知文
2. 一次合否判断
2a 通知文
2b 通知文
3. 二次合否判断
3a 通知文
3b 通知文
4. 最終合否判断
4a 通知文
4b 通知



ちなみに Questetra BPM Suite では、" プロセスデータ / 履歴閲覧権限 " があれば、どんな人がエントリしているのか、誰が合格通知を出したのか、など、「新卒エントリ～採用通知フロー」がリアルタイムでモニタリングできる。



Questetra BPM Suite　実行画面例

佐藤一郎　*：必須

件名	佐藤一郎 応募者氏名		
▼エントリ内容▼			
応募者ふりがな	さとういちろう	生年月日	1989-12-12
電話番号	090-xxxx-xxxx	メールアドレス	sato@example.com
住所	京都市左京区		
学歴	京都大学工学部		
志望動機	-		
会社でやってみたい事	-		
参考ファイル	-		
▼コントロール▼			
書類合否	• 合格		
一次面接合否	• 合格		
二次面接合否	• 合格		
最終面接合否	• 不合格		
人事メモ	人事メモ 送信		
▼応募者との通信▼（文頭に自動的に応募者名が差し込まれます）			
書類結果通知文	一次面接試験の御案内この度は、弊社の求人にご応募いただき有難うございました。 書類選考に合格されましたのでお知らせいたします。 つきましては、下記要領にて一次面接試験を実施いたします。ご出席ください。 なお、日程等で不都合ありましたら、お電話にてご連絡ください。 日時： 5月10日(火) 10時00分から11時00分まで 会場： 本社３階会議室持参： 筆記用具 株式会社くえすてとら 人事部075-205-5007		
一次結果通知文	二次面接試験の御案内この度は、弊社の求人にご応募いただき有難うございました。 一時面接に合格されましたのでお知らせいたします。 つきましては、下記要領にて二次面接試験を実施いたします。ご出席ください。 なお、日程等で不都合ありましたら、お電話にてご連絡ください。 日時： 5月17日(火) 10時00分から11時00分まで 会場： 本社３階会議室持参： 筆記用具 株式会社くえすてとら 人事部075-205-5007		
二次結果通知文	最終面接試験の御案内この度は、弊社の求人にご応募いただき有難うございました。 二次面接に合格されましたのでお知らせいたします。 つきましては、下記要領にて最終面接試験を実施いたします。ご出席ください。 なお、日程等で不都合ありましたら、お電話にてご連絡ください。 日時： 5月24日(火) 10時00分から11時00分まで 会場： 本社３階会議室持参： 筆記用具 株式会社くえすてとら 人事部075-205-5007		
最終結果通知文	選考結果の御通知 この度は、弊社の求人にご応募いただき有難うございました。 慎重に選考を重ねました結果、まことに残念ながらご期待に添えない結果となりました。 今回は沢山の方からご応募をいただき、弊社において大変苦慮した上での決定であることを申し添えます。 末筆ではございますが、貴殿のご活躍とご健勝をお祈り申し上げます。 株式会社くえすてとら 人事部075-205-5007		

「4b通知文」終了　入力を保存してタスク中断　入力を保存せずタスク中断

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

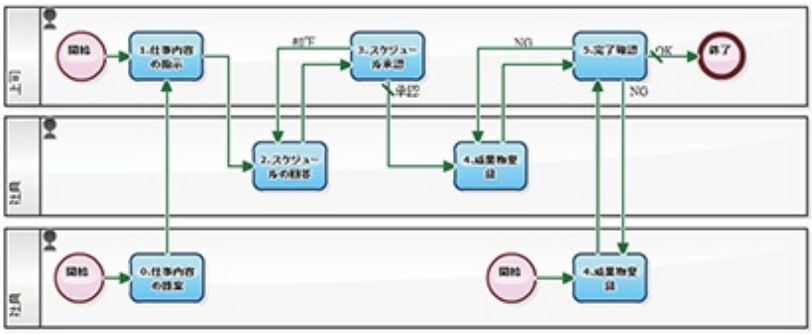
在宅勤務者のモチベーションは成果記録システムにあり

日本では地震被害による電力不足が深刻だ。首都圏では照明空調のみならず電車通勤網も正常に機能していない。
これまで在宅勤務と言えば「介護や育児と言った福利厚生上の制度」と考えられる傾向が強かったが、これからは「社員一人ひとりの生産性向上のための制度」ととらえる必要があろう。1. データ入力、2. 翻訳、3. デザイン制作、4. プログラム制作、5. 製図設計、6. 販売促進…。現状でも様々な職種で在宅勤務が有効だが、今後はより多くの職種で在宅勤務が検討される。

在宅勤務制度の導入ポイントは " 労働時間 " だけでなく、むしろ " アウトプット " をきちんと記録できるツールの存在だ。以下は、在宅勤務で生産するアウトプットを「事前」に決定しておく事を是としながらも、副産物的に生み出したアウトプットも記録できるワークフロー定義だ。自らのアウトプットをきちんと記録する事で、人事考課における基礎データにもなる。

< 参考 >
" 在宅勤務制度を規定するワークフロー "
" 今こそ検討したい " 在宅勤務 " ワークフロー "

< 各タスク名 >
0. 仕事内容の提案
1. 仕事内容の指示
2. スケジュールの回答
3. スケジュール承認
4. 成果物登録
5. 完了確認

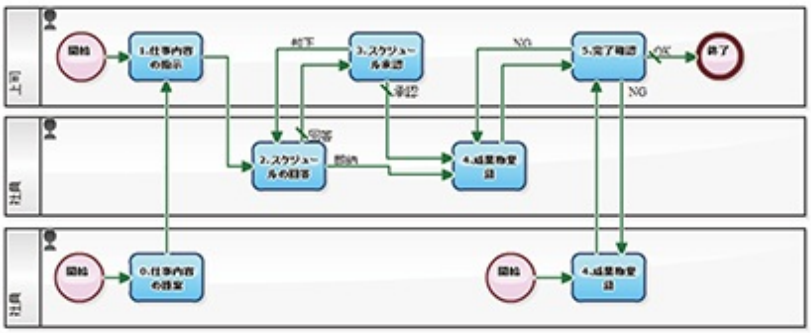


上司からの指示作業は、スケジュール調整後、完成予定日までにアウトプット登録する。(「1 ～ 5」のフロー)
自身で提案した作業内容は、上司の同意とスケジュール調整後、完成予定日までにアウトプット登録される。(「0 ～ 5」のフロー)
副生産物に出来上がったアプトプットは、上司同意等の手順は省略され、いきなりアウトプット登録を行う。(「4 ～ 5」のフロー)
ワークフロー途中からでもプロセスを開始させる事ができるシステム（BPM ／ワークフロー）を選定する必要がある。(当然ながら Questetra BPM Suite SaaS Edition はイチオシである)

なお、以下のワークフロー定義では、スケジュール回答と成果物登録を同時に行う事も想定する。(スケジュール調整が不要なほど短時間で終わる作業など)

<各タスク名>

0. 仕事内容の提案
1. 仕事内容の指示
2. スケジュールの回答
3. スケジュール承認
4. 成果物登録
5. 完了確認



Questetra BPM Suite　実行画面例

原稿作成・翻訳

*：必須

件名	原稿作成・翻訳 作業の概要
作業者	TSUJIMOTO <tsujimoto@workflow-sample.net>
仕事内容	来月号記事原稿の作成と原稿翻訳作業をお願いします
関連ファイル	☑ PCA_Notice_ja_jp_R.pdf　ダウンロード ファイルを添付
スケジュール回答省略フラグ	● 即納
完了予定日	2011-04-07
スケジュール承認フラグ	-
成果物承認フラグ	-
コメント	コメント送信

「4.成果物登録」終了　入力を保存してタスク中断　入力を保存せずタスク中断

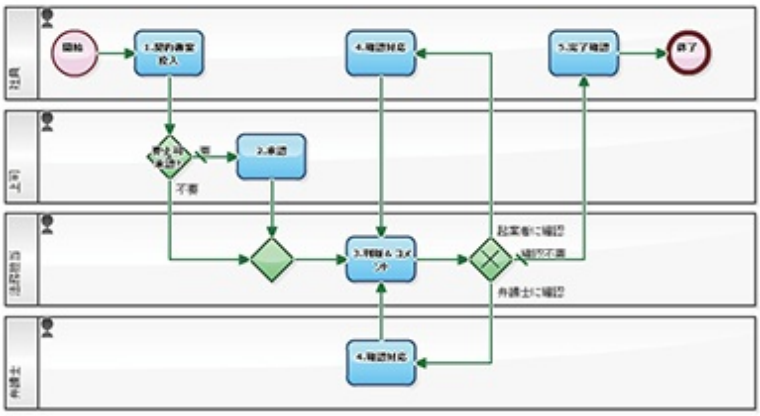
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

顧問弁護士だって、ワークフローの「中の人」だ

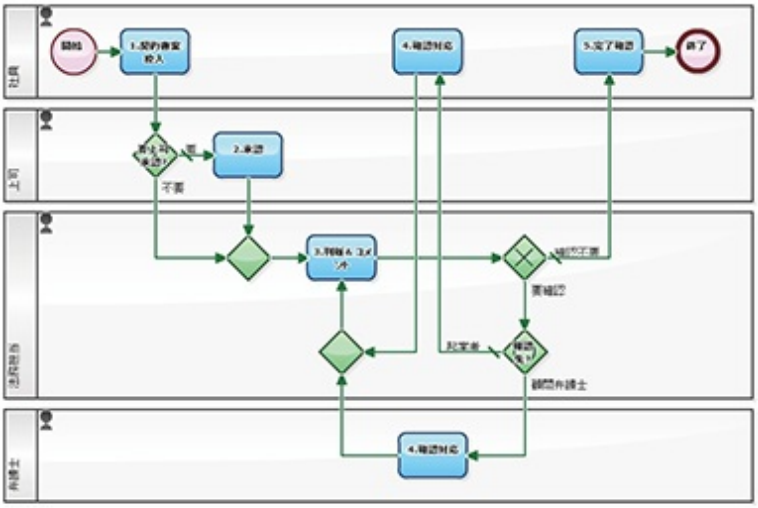
契約書は、9 割が雛形通りなのか、雛形通りは 1 割しか無いのか。
締結数は、年間 10 本なのか、年間 100 本なのか。
法務担当者は、社内に居るのか、全て弁護士に依存しているのか。
日本の場合だと、押印する人は誰か、も大きな問題だ。
契約書のチェックフローと言っても、会社によってゼンゼン違う。すなわち「あるべき姿」はそれぞれの会社がそれぞれ考えるしかない。

以下の法務チェックフローは、法務担当者がある程度知識を持っていながらも、必要あれば顧問弁護士に問い合わせするというフローだ。顧問弁護士もワークフローシステムにログインする。
この様なフローを整備すれば、いつ誰がどの様な判断を行ったのかを全て自動的に記録していくことができる。
契約書案の蓄積も、間違いなく業務効率向上につながる。内部統制視点でも強くお勧めしたい。

<各タスク名>
1. 契約書案投入
2. 承認
3. 判断＆コメント
4. 確認対応
5. 完了確認



以下のワークフローでは、見た目はほとんど変わらないが、少しだけ高度な設定をしている。すなわち、タスク "3. 判断＆コメント " の後に「契約書起案者」(社員) と「顧問弁護士」の両方に対して同時に依頼をすることができる。少々混乱も予想されるが、契約書の法務チェック時間短縮が営業上極めて重要であるならば挑戦する価値はある。



<各タスク名>
1. 契約書案投入
2. 承認
3. 判断＆コメント
4. 確認対応
5. 完了確認

Questetra BPM Suite　実行画面例

株式会社クエステトラ／商品委託販売契約書

*：必須

件名	株式会社クエステトラ／商品委託販売契約書 締結先社名／契約書名
締結先社名	株式会社クエステトラ
契約書名	商品委託販売契約書
契約書概要	株式会社○○○（以下、「甲会社」という）は株式会社クエステトラ（以下、「乙会社」という）に対し、甲会社の商品△△の販売を委託し、乙はこれを受託した。期間は、2011年4月1日から１年間。
契約書ファイル	Contract-with-Questetra.txt ダウンロード
上司承認リクエストフラグ	• 要
上司承認フラグ *	○OK　○NG
コメント	コメント送信

「2.承認」終了　入力を保存してタスク中断　入力を保存せずタスク中断

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

汎用レビューのワークフローでミニブログを連携！

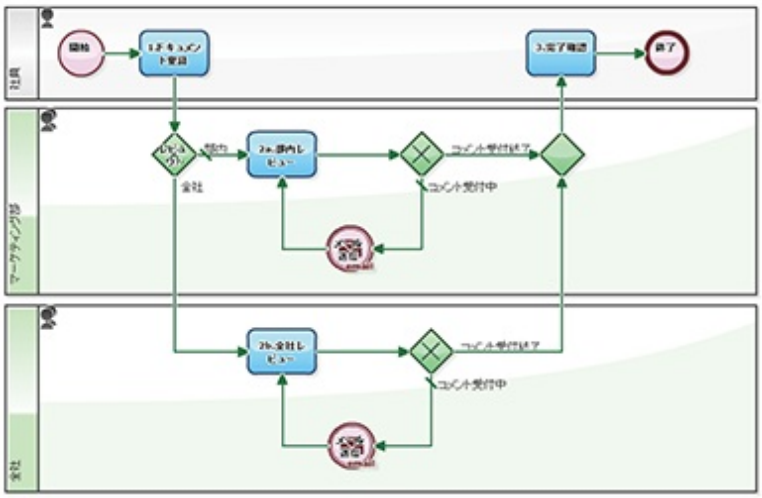
ドキュメントレビューは " はじめての業務フロー設計 " に最適だ。

特に " 汎用的なレビュープロセス " は、設計者にとっても社員にとっても、BPM やワークフローに慣れるために都合良い。何より気楽に使える。

ちなみにしばらく運用すると、ドキュメントの蓄積がそれはそれでノウハウの集積になる。そして不思議なもので " 整備が必要なプロセス " が見えてくる。

< 参考 >
" チームでレビュー？部署全体でレビュー？ "

< 各タスク名 >
1. ドキュメント登録
2a. 部内レビュー
2b. 全社レビュー
3. 完了確認



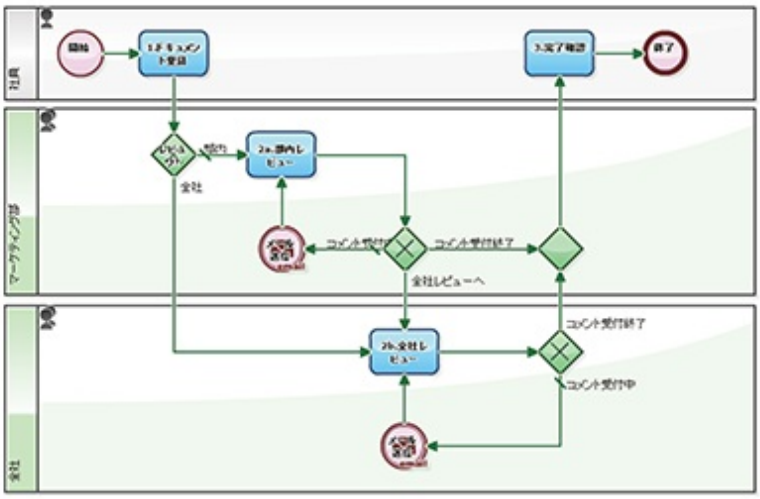
どうせ始めるなら、検索性に配慮したドキュメントレビュープロセスを設計したい。上記ワークフロー定義では、プロセスデータ項目として " ドキュメント種類 "(提案書 / 動画 / プレス文 / デザイン / キャッチコピー / その他) を指定する。フラグ整理しておくだけで、過去のレビュー物を参照しやすくなる。（もちろん他にもイロイロと工夫の余地がある）

ちなみに、タスク "2. 部内レビュー " 等の後に " メッセージ送信中間イベント (メール型)" でメールが自動送信される。自分自身や部内メーリングリストへの送信が一般的な設定だ。ただ、最近で言えば Yammer 等の社内ミニブログにメール投稿する設定もオモシロイ。

なお、以下のワークフロー定義では、「部内でのレビューだけでは済まないな」と思った時に、全社レビューにスグに移行できる様に拡張している。

<各タスク名>
1. ドキュメント登録、2a. 部内レビュー、2b. 全社レビュー、3. 完了確認

追伸：
上記ワークフローの第２・第３スイムレーンは、「複数人が同時に実行できるタスク」として定義されている。
"Questetra BPM Suite" 等の一部の BPMS でしか利用できない。（あえてヤヤコシク言えば、「マルチインスタンス」のタスクがループで呼び出される設定になっている）



Questetra BPM Suite　実行画面例

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

「子プロセス」を沢山産む「親プロセス」の親心

セールスの日々の活動を「広い意味で顧客情報をメンテナンスし続ける活動」と考えると、SFA(営業支援システム) は理解しやすい。つまりセールスは、新規引合対応や既存顧客対応の中で、顧客の属性に限らずニーズやウォンツについても情報収集を行い続けている。

参考記事：" 営業支援システム (SFA) を BPM 上に構築する " の " 引合〜商談〜受注のフロー "

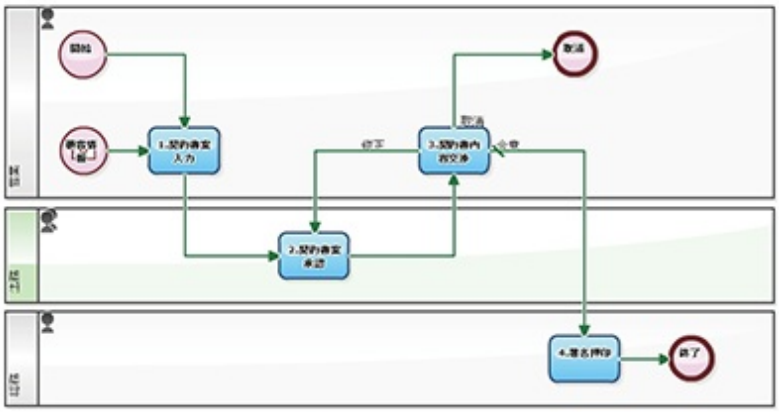
そしてセールスがメンテナンスし続けている情報を利用して、見積書作成プロセス、提案書作成プロセス、契約書締結プロセスなどを呼び出すと、情報入力の手間を省けてとても便利だ。

親プロセスの管理情報の一部を複製して、子プロセスを起動すれば、正確な情報の受け渡しが実現できるので、誤植や手戻りの発生を減らすことが出来る。利用するかどうかわからない、電話番号やメールアドレスを「子プロセス」に渡しておくのも良い。以下のワークフロー定義は、「子プロセス」としての契約書チェックフローだ。

類似記事：" 見積書がキチンと郵送されているか可視化する "

< 各タスク名 >

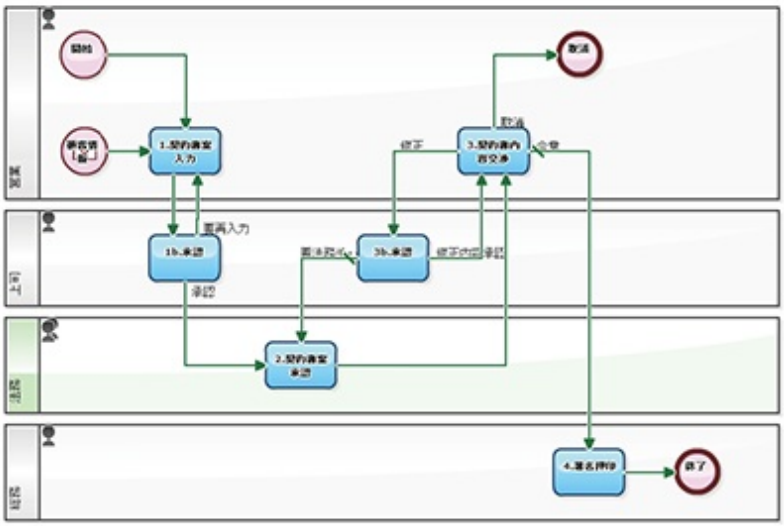
1. 契約書案入力
2. 契約書案承認
3. 契約書内容交渉
4. 署名押印



今この瞬間に、何枚の契約書が、それぞれ誰が交渉し、どのステータスにあるのか、いつでも管理できる。契約締結処理が多い会社にとっては非常に重要だ。

以下のワークフロー定義では、法務チームに依頼する前に上司の承認タスクが入る。法務の負担を減らしたい場合には欠かせない。

< 各タスク名 >
1. 契約書案入力
1b. 承認
2. 契約書案承認
3. 契約書内容交渉
3b. 承認
4. 署名押印



もちろん、Questetra BPM Suite のプロセスモデル間の連携設定機能をおススメしたい。（メッセージ送信中間イベント→メッセージ開始イベント）

関連記事：
顧問弁護士だって、ワークフローの「中の人」だ 契約書締結をワークフローで管理しよう！
契約書チェック - 顧客情報呼出契約書チェック - 上司承認

Questetra BPM Suite　実行画面例

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

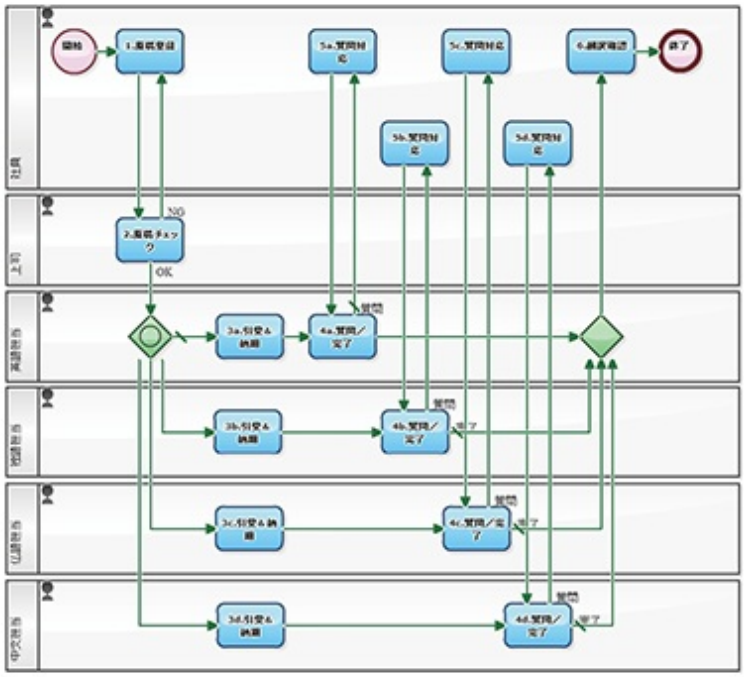
多言語翻訳を効率よく行うワークフロー

「データ入力」や「デザイン系」と並び「翻訳」は、在宅ワークとしてかなりポピュラーな業務だ。自分の時間に、自分のペースで、仕事を進められるのは有り難い。契約形態が雇用契約であれ請負契約であれ、もっとも大切なことは「進捗の可視化」だ。

以下のワークフロー定義では、一つの原稿が、複数言語に翻訳される。

類似："「翻訳フロー」で学ぶ業務フロー図の書き方"

<各タスク名>
1. 原稿登録
2. 原稿チェック
3a-d. 引受＆納期
4a-d. 質問／完了
5a-d. 質問対応
6. 翻訳確認



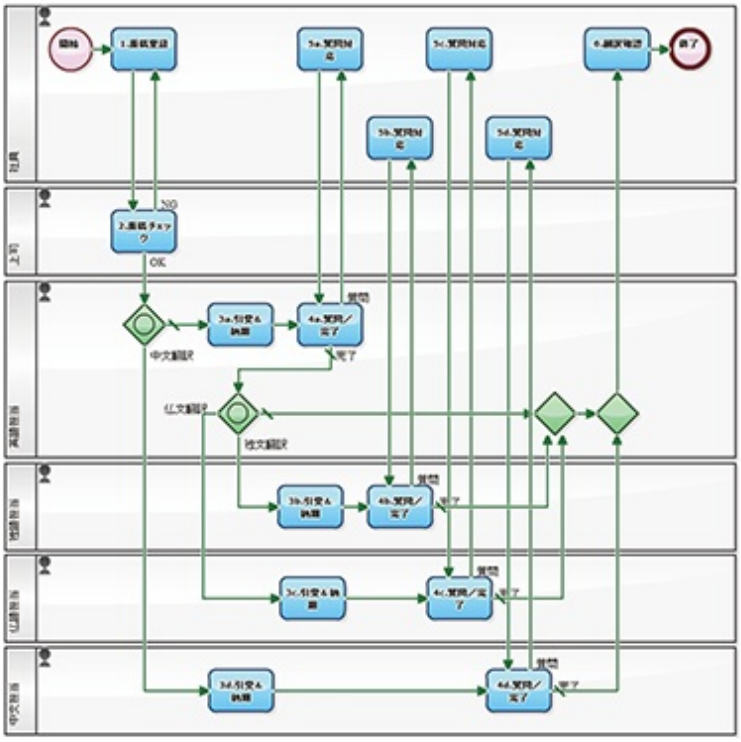
ちなみに元の原稿が日本語の場合、英文訳を作成してから、その英文を元にドイツ語フランス語に再翻訳する方がコストが安い。また一方で中国語は日本語から直接翻訳する方が効率的だ。翻訳件数が多い場合には、翻訳順序を明示的に示すことも検討したい。

以下のワークフロー定義では、ドイツ語翻訳とフランス語翻訳は、英語翻訳が完了してから実施される。

なお、翻訳工程での「社内通信」は、他言語の翻訳者にとっても重要な情報だ。

<各タスク名>

1. 原稿登録
2. 原稿チェック
3a-d. 引受＆納期
4a-d. 質問／完了
5a-d. 質問対応
6. 翻訳確認



Questetra BPM Suite　実行画面例

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

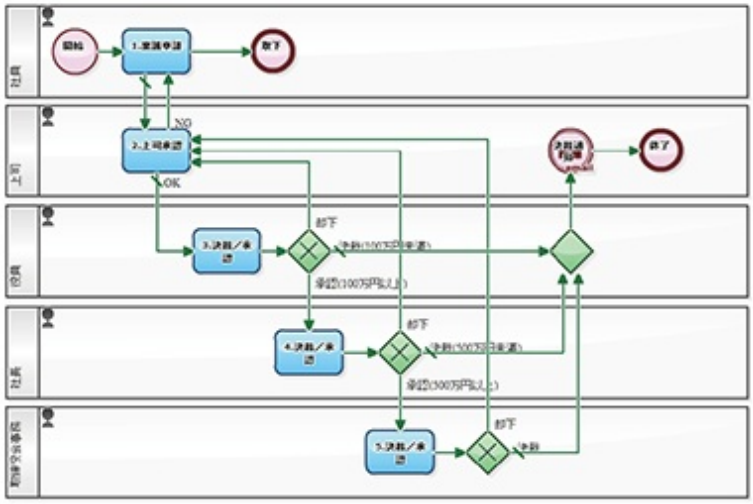
スマートフォン決裁で稟議書ワークフローを加速！

日本では物品調達やアルバイト採用などを行う度に「手紙の様なもの」を書いて上司にお伺いを立てる。その書類を"稟議書"と呼ぶ。日本ではこの時期、祝日が多い。谷間の出勤日に有給休暇を入れて10連休と言う人も少なくない。4月29日から5月初旬を"ゴールデンウィーク"と呼ぶ。そして、この時期の日本では商談が進まない・・・。当然ながらゴールデンウィーク中は、稟議決裁（意思決定業務）がスムーズに進まない。モバイル対応しているクラウド型ワークフローを導入して、休みの日でも仕事してはどうか！（？）（1時間もあれば導入できる）

＃どうでも良い話だが、元々が映画業界の宣伝用語であったため公共放送などでは「ゴールデンウィーク」と言う言葉を一切使わない。しかし日本国民は全員、この時期の事を「ゴールデンウィーク」と呼ぶ。

<各タスク名>

1. 稟議申請
2. 上司承認
3. 決裁／承認
4. 決裁／承認
5. 決裁／承認

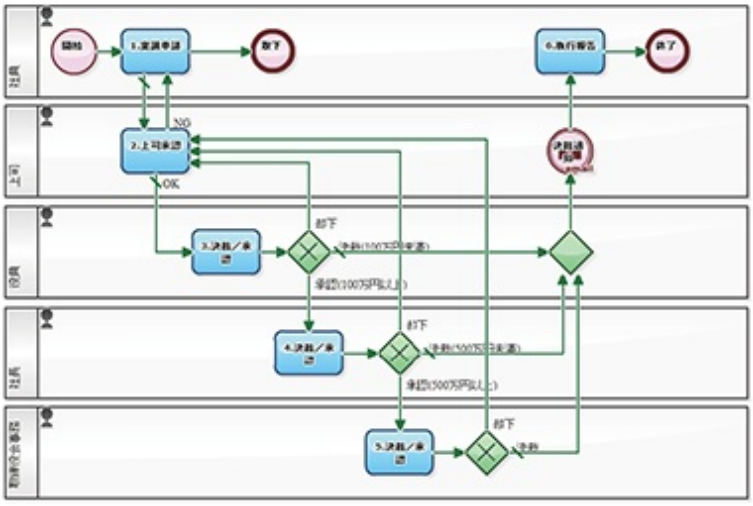


上記のワークフロー定義では、100万円未満の場合「上司⇒役員」の順で回付され役員が決裁する。同様に100万円以上500万円未満の場合は「上司⇒役員⇒社長」と回付されて社長が決裁する。ただし500万円場合は、社長の承認後、取締役会にて審議される。

以下のワークフロー定義は、稟議書が決裁された後に、どの様な執行が為されたのかを記録するタスクが付加されている。

<各タスク名>

1. 稟議申請
2. 上司承認
3. 決裁／承認
4. 決裁／承認
5. 決裁／承認
6. 執行報告



Questetra BPM Suite　実行画面例

パソコンの購入

*：必須

件名	パソコンの購入 例：パソコンの購入、CRMシステムの導入、BPMエキスポへの出展		
▼起票者情報▼ ● 承認決裁ルート（★決裁者）： ● 100万円未満 ⇒ 上司 ⇒ ★役員 ● 100万円以上 ⇒ 上司 ⇒ 役員 ⇒ ★社長 ● 500万円以上 ⇒ 上司 ⇒ 役員 ⇒ 社長 ⇒ ★取締役会			
起案者所属部署名	カスタマーサービス	起案者	TSUJIMOTO <tsujimoto@workflow-sample.net>
上司氏名	H. NISHI <nishi@workflow-sample.net>	管掌役員 *	IMAMURA　me　clear
▼起案内容▼			
起案日	2011-04-29	稟議ID	
起案に対する説明	パソコン7台の購入		
支払先選定に対する説明	低価格で商品提供		
時期	2011-04-25	時期補足	
金額	1,050,000	支払先	株式会社xxxxx
添付ファイル	ファイルを添付		
予算内 *	◉予算内　○予算外	予算元 *	○販管費　◉プロジェクト経費
▼決裁承認コントロール▼			
上司承認フラグ *	◉OK　○NG　管掌役員承認フラグ -	社長承認フラグ -	取締役会承認フラグ -
社内通信	社内通信 送信		

「2.上司承認」終了　入力を保存してタスク中断　入力を保存せずタスク中断

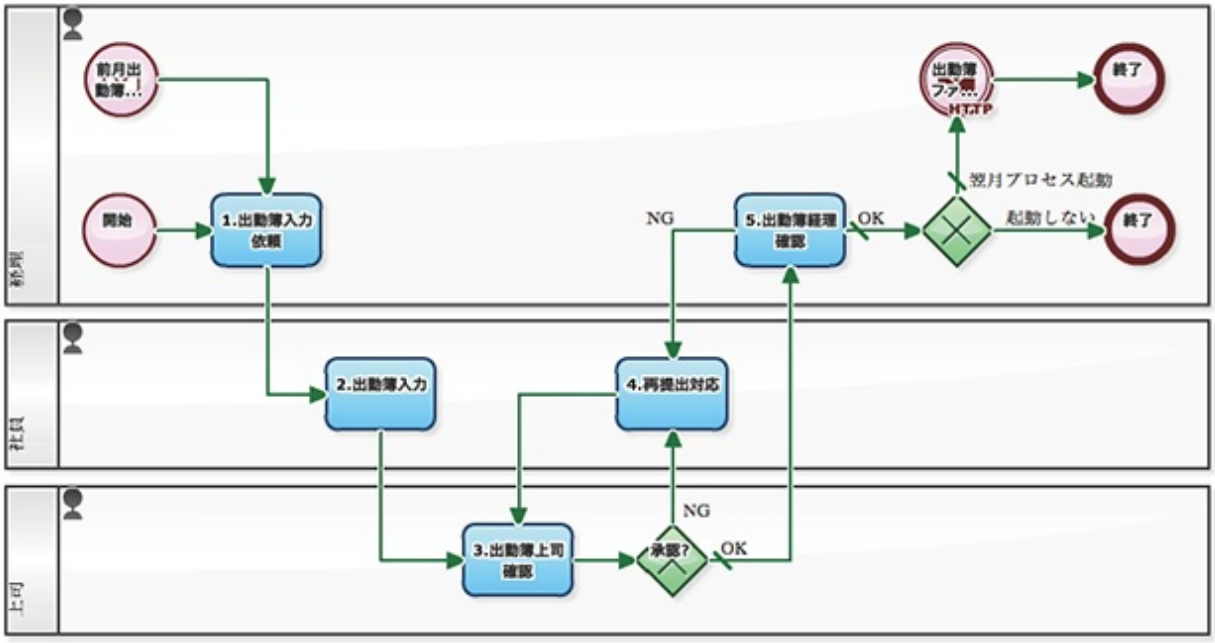
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

勤怠出勤簿を毎月確実に提出させるワークフロー

給与計算は大事な業務。各社員の勤務時間を集計し、残業手当（時間外労働手当）、休日労働手当、深夜労働手当を計算する。

以下のワークフロー定義は、全従業員が自身専用の出勤簿ファイル（Excel ファイル）に出勤内容を記入し報告する形態だ。毎月入力になるが Excel ファイルは 12 か月分のシートが用意されているので、同じファイルへの加筆作業となる。基本的な情報（プロセスデータ）は前月データを引き継ぐ。

＜各タスク名＞
1. 出勤簿入力依頼、2. 出勤簿入力、3. 出勤簿上司確認、4. 再提出対応、5. 出勤簿経理確認

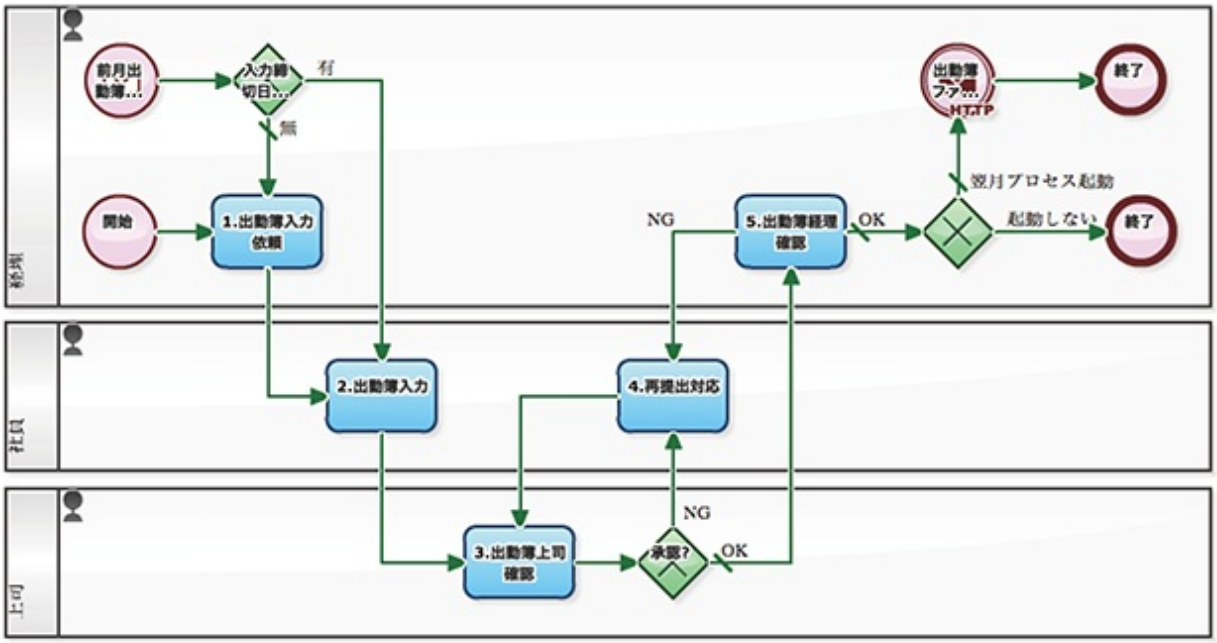


月末月初に経理タスク "5. 出勤簿経理確認 " を完了させれば、「コピーして翌月の出勤簿入力依頼プロセスを起動」を選択する。(" 入力後出勤簿ファイル " が翌月の " 入力前出勤簿ファイル " として保存される)

新しい決算期に入るときには Excel ファイル自体が新しくなるので、いったん終了させる。従業員が 100 人程度までなら十分運用可能だ。

以下のワークフロー定義では、" 翌月の出勤簿入力締切日 " が入力されている場合に、自動的にタスク "1. 出勤簿入力依頼 " が省略されタスク "2. 出勤簿入力 " に遷移する。

＜各タスク名＞
1. 出勤簿入力依頼、2. 出勤簿入力、3. 出勤簿上司確認、4. 再提出対応、5. 出勤簿経理確認



Questetra BPM Suite　実行画面例

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

入力データ項目が多くなる会計系の業務フロー

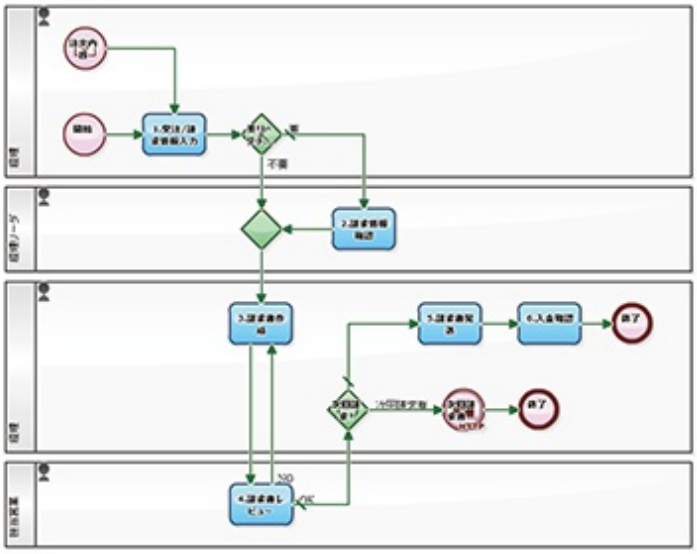
プロセスモデルを定義するには、流れ・組織・データの基本３要素を押さえる必要がある。

確かに「流れ」を考える作業も頭を使うのだが、「データ」を設計するのもまた違う場所の脳を使うので大変だ。特に財務会計に影響を与えるようなワークフロー定義であれば、項目が多くて嫌になってくる。

" セールスは実際に郵送される請求書をチェックすべきか？ " のデータ項目 (プロセスデータ) について真面目に列挙しておく。しかし、御社で導入する場合は、以下のリスト以外に必要なデータ項目にが無いか、しっかり瞑想する時間をとってから着手した方が良い。

<各タスク名>

1. 受注 / 請求情報入力
2. 請求情報確認
3. 請求書作成
4. 請求書レビュー
5. 請求書発送
6. 入金確認



財務会計が関与すると、プロセスデータが 20 ～ 30 になる。何処の会社にも「右に長い」エクセルファイルが出来ている。
このワークフロー定義では、「次月の請求書についても書きかけておく」と言う特徴があるので、なおさらデータ項目数が多い。項目名に「★印」などのマークをつけておくのも良い。

Questetra BPM Suite　実行画面例

株式会社 クエステトラ　*：必須

件名	株式会社クエステトラ ユーザ企業名★		
請求先企業名★ *	株式会社クエステトラ	請求先企業住所★ *	京都市中京区御池通麩之
請求先担当部署名★	カスタマーサービス部	請求先担当者名★ *	西 裕陵
注文種類★ *	◉SaaS BPM ○SaaS CRM ○Other	注文書受領日★ *	2011-04-18 Format: yyyy-mm-dd
注文書元データ★	☑ Questetra_Order.pdf　ダウンロード ファイルを添付	注文書画像★	ファイルを添付
セールス担当★ *	IMAMURA　me　clear		
注文概要や注意★	「SaaS 20」1ヶ月の注文。		
売上計上月☆	2011-04 Format: yyyy-mm		
売上分割計上フラグ★ *	◉一括売上計上 ○分割計上	請求金額★ *	20000　円
入金期限	Format: yyyy-mm-dd		
リーダチェックフラグ *	◉要	○不要	
（次回請求日）△	Format: yyyy-mm-dd		
（次回売上月）△	Format: yyyy-mm		
社内通信	社内通信 送信		

「1.受注/請求情報入力」フィニッシュ　入力を保存してタスク中断　入力を保存せずタスク中断

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

業務フロー図表記法 BPMN の基本は「分岐」だ

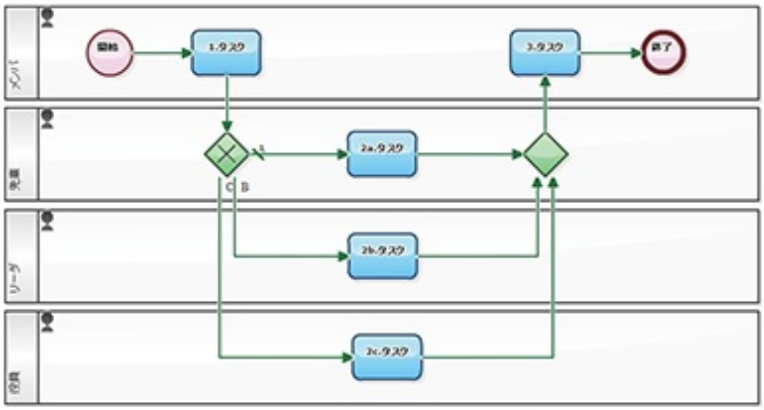
日曜日の投稿は、「カンタン」な様で、「ヤヤコシイ」…、そんな BPMN について軽いノリで書いてみようと思う。思った。ふと。

BPMN は " モデル "（Model）であって、" 表記法 "（Notation）でもある。（Business Process Model and Notation
「モデル」と言う言葉は、例えば「組織モデル」や「予測モデル」の使用例からも想像できる（？）が、要は「単純化したモノ」と考えてもらえば良い。和製造語ではあるが「プラモデル」も、ホンモノのガンダムから見れば「単純化したモノ」に過ぎない。だから、あんまり詳細な定義まで踏み込まなくても良い！？

・組織モデル：Organizational model
・予測モデル：Model estimate
・プラモデル：Plamodel (Plastic models)

ビジネスプロセスの「モデル」を、どのレベルまで掘り下げて定義すべきかは、ワークフローシステムや BPM システムによって異なる。多くのプロセスモデルは、フロー情報、担当者情報、データセット情報の３種を持つ。今日はフロー情報の記述で基本となる「条件分岐」の２種を紹介したい。

<各タスク名>
1. タスク
2abc. タスク
3. タスク



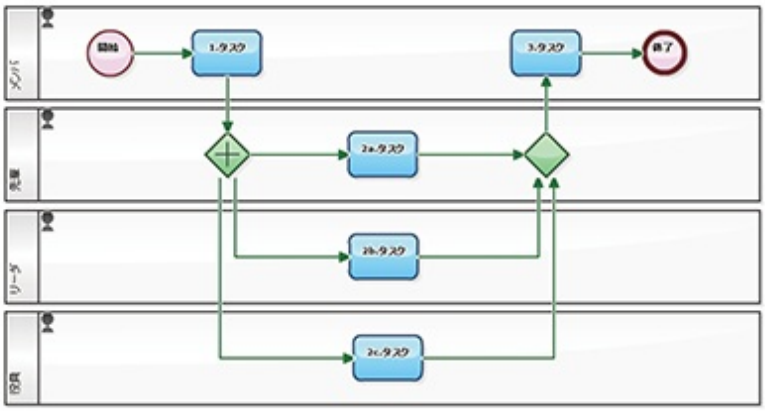
上記フロー図を見れば直観的に理解できるのだが、左側にある「菱形のアイコン」が条件分岐を意味する。ここで「× 印」が記されている点に注目してもらいたい。「× 印」は「どれか一つ」を意味する。すなわち "1. タスク " が完了後、"2a. タスク " か "2b. タスク " か "2c. タスク " かのいずれかの仕事が発生する訳だ。この様な分岐を専門用語で「XOR 分岐（えっくすおあぶんき）」と呼ぶ。鉄道の比喩で言えば、列車が分岐点に到達すると、いずれかの道を一つ選んで進む。

それに対して以下のプロセスモデルでは「＋印」が記されている。これは「全て」を意味する。すなわち "1. タスク " の完了後には、" 先輩 " と " リーダ " と " 役員 " の全員に仕事が発生する。要するに「同時並行処理」だ。鉄道の比喩で言えば、分岐点に到達したとき列車は「３つの列車」に分裂する。（専門的には「AND 分岐」、「並列分岐」、「フォーク」などと呼ばれる）

ちなみに、現実の業務において「同時並行処理」なんて高尚な業務フロー（？）は、あまり存在しない。差し戻したい時の処理を考えると頭が痛くなる。まぁ「× 印分岐」だけ知っていれば、ほぼ生きていける。

Brush up your Process!!

<各タスク名>
1. タスク
2abc. タスク
3. タスク BPMN サンプル -XOR 分岐
BPMN サンプル -AND 分岐



Questetra BPM Suite　実行画面例

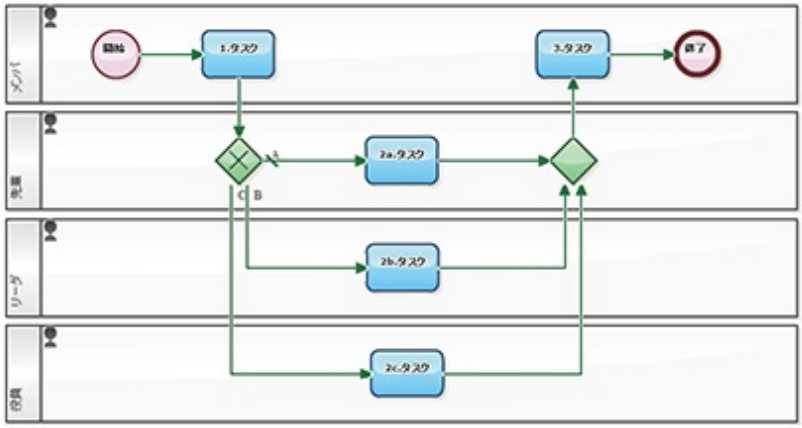
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

案件によっては同時並行処理が必要になる業務フロー

先週の「BPMN の書き方」では " 業務フロー図表記法 BPMN の基本は「分岐」だ " と言うタイトルで、「× 印」と「＋印」のある分岐について説明した。今日は「〇印」のある分岐について説明しよう。

・× 印：XOR 分岐　⇒　どれか一つ
・＋印：AND 分岐　⇒　全部
・〇印：OR 分岐　⇒　いくつか

呼称紹介から書いてしまったが、この３つを使いこなせれば業務フロー中に登場する全ての分岐が記述できる。「他にもあるぜ」などと言う天の声が聞こえるかも知れないが、それは空耳だ。気にしなくてイイ。(※)



<各タスク名>
1. タスク
2.abc. タスク
3. タスク

先週の再掲になるが、上図のワークフロー定義では、"2a. タスク ""2b. タスク ""2c. タスク " は、いずれか一つにしか処理（実行）されない。たとえば "1. タスク " が完了したのちに "2a. タスク " が割り当てられ、"2a. タスク " が完了すれば "3. タスク " が割り当てられる。

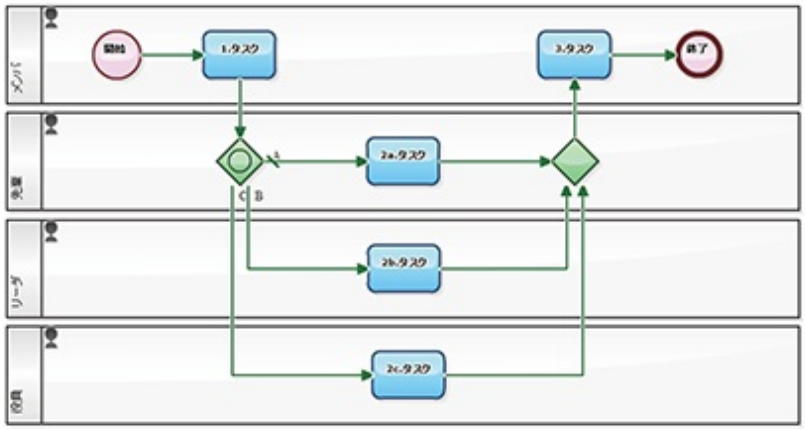
それに対して下図の "2a. タスク ""2b. タスク ""2c. タスク " は、一つにしか処理（実行）されないかも知れないが、二つが処理（実行）されるかもしれないし、あるいは全てが処理（実行）されるかもしれない。
Questetra BPM Suite の場合、「OR 分岐」のプロパティで「1→2a」「1→2b」「1→2c」のそれぞれの遷移に対して、条件式を設定する。例えば "1. タスク " が完了したのちに「1→2a」と「1→2b」の条件式が真で、「1→2c」の条件式が偽であれば、"2a. タスク " と "2b. タスク " の両方が同時に割り当てられる。なお "3. タスク " は、"2a. タスク " と "2b. タスク " が両方が完了したのちに割り当てられる。

Brush up your Process!!

PS
※ 本気で BPMN を学びたい人は、やはり BPMN2.0 仕様書（2011-01-03）を読んでほしい。分岐については第 10 章 5 節に書かれている。全体で 538 ページある PDF だが気にしなくてイイ。
http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/

※ そんなの読めない…短編入門が見たい…と言う方は "BPMN 超入門 "(4 ページ) を参照してほしい。
http://store.questetra.com/ja/bpm/bpmn/

<各タスク名>
1. タスク
2abc. タスク
3. タスク



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

業務フロー途中で「定型メール」を自動送信

「分岐」は学んだ。「タスク」は分かる。ぢゃ、次のステップは「イベント」だ。

" 業務フロー図表記法 BPMN の基本は「分岐」だ "" 案件によっては同時並行処理が必要になる業務フロー "「イベント」とは、「タスク」(仕事) や「分岐」(ビジネスルール) では表せない出来事全般を表現する。そんな表現をすると学習意欲がそいでしまうが、

人間が始めるよ（ノーマル開始イベント）時計さんが始めるよ（タイマー開始イベント）お便りが来たら始めるよ（メッセージ開始イベント）などが代表例だ。他にも

お便りを出すよ（メッセージ送信中間イベント）ここで終了だよ（ノーマル終了イベント）他の同時処理作業も含めて終了だよ（全終了イベント）などが挙げられる。

ちなみに BPMN2.0 で規定されたイベントは全部で 60 以上あるが、ほとんど BPM システムはそのゴク一部しか利用できない。「あらゆるイベント記号を駆使したい」などと言う人もあるが、そんなことをしたら業務フロー図を読める人が激減してしまう。「多くの人が直観的に理解できる事」が BPMN の良いところであり、日常的に利用するイベントは上記の６つ程度で良い。（キリっ）

<各タスク名>
1. タスク

上記のワークフロー定義は、"4. お便りを出すよ（メッセージ送信中間イベント）" を活用したメール送信フローだ。タスクが一つしかないが、あえて命名するなら " メール作成タスク " になるだろう。言うまでもないが "1. 人間が始めるよ（ノーマル開始イベント）" と "5. ここで終了だよ（ノーマル終了イベント）" も登場している。

実用性は極めて乏しいが、「Gmail も Facebook も Yahoo! も全てがダウンしているものの何故か BPMS だけが生き残っている時」のメール送信手段として活用して欲しい。(？？)

以下のワークフロー定義では、いかなる時にも " メール作成タスク " に返ってくる条件設定になっている。すなわち " メール作成タスク " をこなす度に、何度も "4. お便りを出すよ（メッセージ送信中間イベント）" が呼び出される仕組みだ。（そして永遠に "5. ここで終了だよ（ノーマル終了イベント）" には至らない）

上司や部下に「ほぼ決まった文面のメール」しか送らない貴方には、意外と便利かもしれない。（決して「フラれた彼女にラブレターを送り続けるためのもの」ではないので注意されたい）

<各タスク名>

1. タスク

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

「子プロセス」を産む業務フロー定義の書き方

「BPMN の書き方」シリーズ第４弾。
ビジネスプロセスマネジメント活動を２～３か月続けていると、どうしても作りたくなる「親プロセス」と「子プロセス」と言う関係。
すなわち、プロセスモデルＡに流れるプロセス a1 が…、

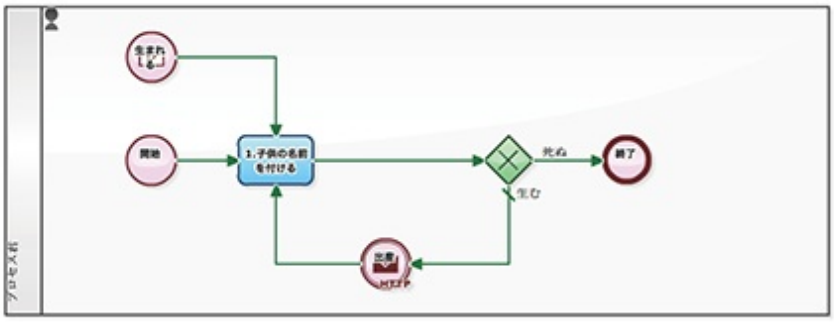
・プロセスモデルＢの新規プロセス b1 を起動させる　（A: 受注プロセス⇒B: 生産プロセス）
・プロセスモデルＢの新規プロセス b1 と b2 を起動させる　（A: 注文処理プロセス⇒B: 配送プロセス）
・プロセスモデルＡの新規プロセス a2 を起動させる　（a1: 当月請求書⇒a2: 翌月請求書）

BPMS 製品によって異なるが、ここでは（当然ながら）"Questetra BPM Suite" における「子プロセス」を生成する方法を紹介したい。

なお、これまでの「BPMN の書き方」シリーズを復習したい方は以下。

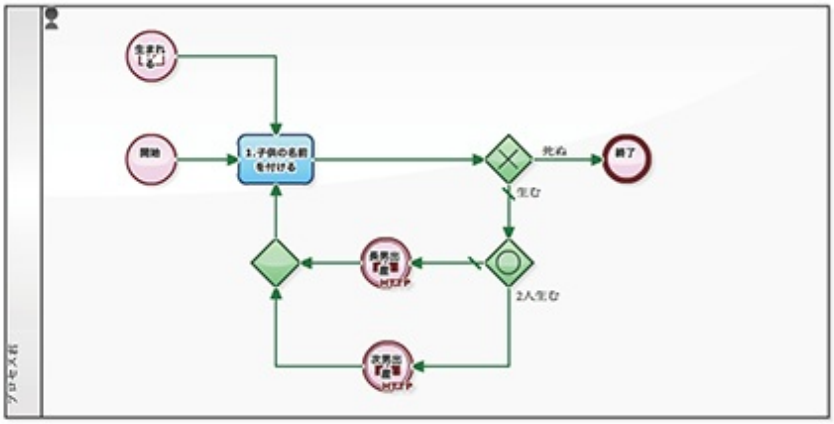
・" 業務フロー図表記法 BPMN の基本は「分岐」だ "
・" 案件によっては同時並行処理が必要になる業務フロー "
・" 業務フロー途中で「定型メール」を自動送信 "

< 各タスク名 >
1. 子供の名前を付ける



ちなみに以下のプロセスモデルでは、なんと≪双子≫も産める。なお「親は二人必要では？」とか、そういうクダラナイ質問は受け付けない。

< 各タスク名 >
1. 子供の名前を付ける



Questetra BPM Suite　実行画面例

メッセージ送信中間イベント（HTTP）のプロパティ

名称　出産

メモ

メッセージ　変数の利用

アクセスURL　https://s.questetra.net/00000000/System/Event/MessageStart

送信プロセスデータ名

プロセスデータ項目名	送信パラメータ名
プロセスID *	
件名 *	data[1].input
自分の生年月日	data[2].input
親の名前	
親の生年月日	
新たに産む子供の名前	title
新たに産む子供の生年月日	data[0].input

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

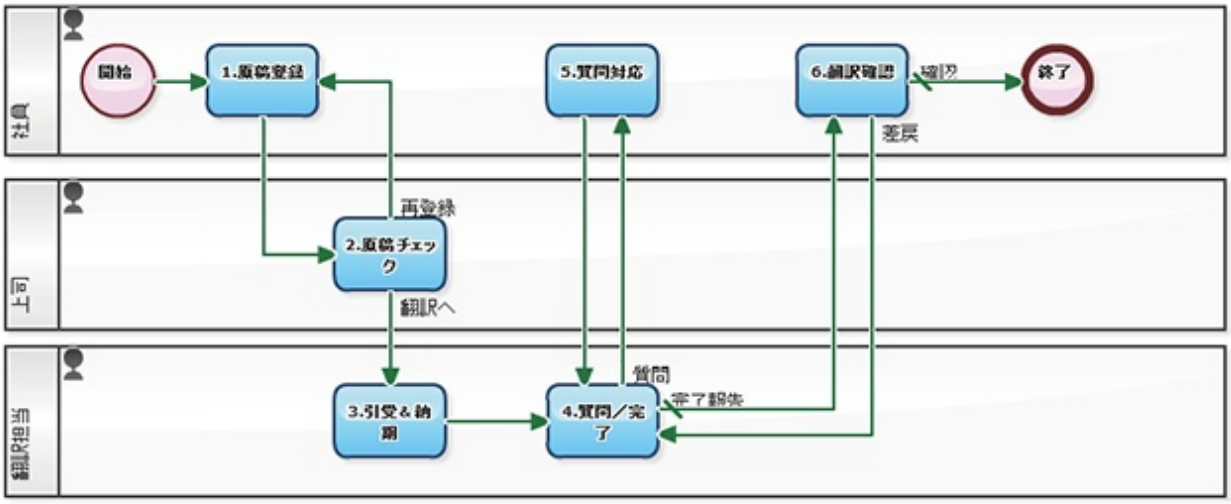
「翻訳フロー」で学ぶ業務フロー図の書き方

「翻訳」と言う仕事はテレワーク（在宅勤務）に適している。作業者に渡されるインプットと、作業者から生み出されるアウトプットが分かりやすく、アウトプット量の計測も比較的容易だ。

実際「翻訳フロー」は、BPM 活動の初期テーマとして取り扱われることが多い。まずはシンプルなワークフロー定義で業務を回し、少しずつ「あるべきワークフロー」に近づけていこう。

<各タスク名>

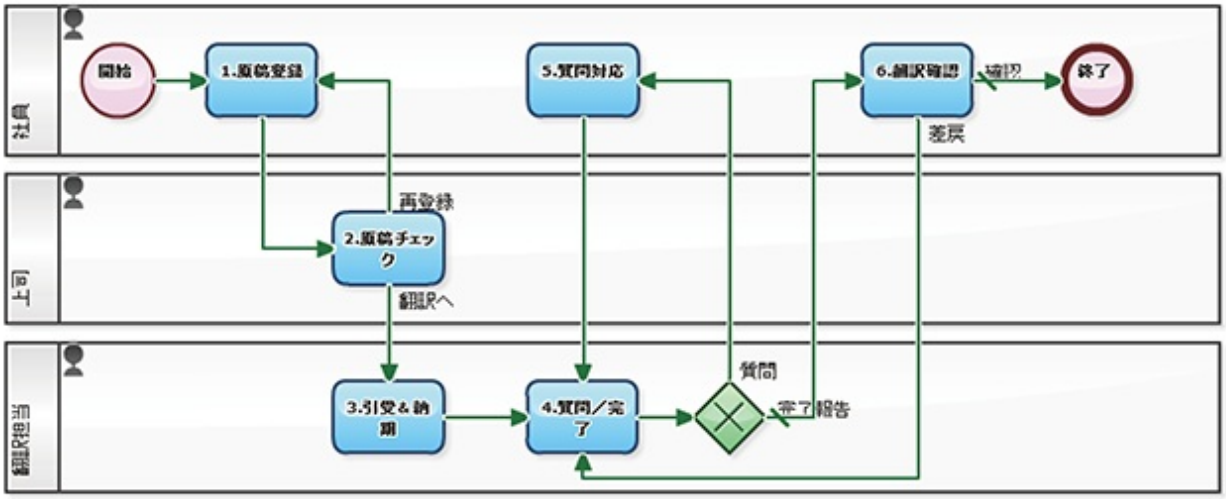
1.原稿登録、2.原稿チェック、3.引受&納期、4.質問／完了、5.質問対応、6.翻訳確認



上記のワークフロー定義において、タスク "5.質問対応 " と "6.翻訳確認 " を分割する意味は、≪フローの構造上≫はない。すなわち "5.質問対応 " は存在しなくても、まったく同じ業務やりとりが実現できる。しかし以下の観点で、このようなタスクに分割することは悪くない。

・翻訳依頼者が「質問が来ていること」を明示的に理解できる
・翻訳者が翻訳依頼者に対して「作業途中であること」を明示的に伝えられる

ちなみに以下のワークフロー定義は、見た目上記のワークフロー定義と異なるが、まったく同一の定義である。（BPMN では、様々な書式が定義されている）



Questetra BPM Suite　実行画面例

ワークフローサンプル原稿　*：必須

件名	ワークフローサンプル原稿 作業概要　（例：製品メニュー、マニュアルP12）		
▼翻訳元原稿▼			
原文タイトル	「翻訳フロー」で学ぶ業務フロー図の書き方（前半）	原文ファイル	-
原文	「翻訳」と言う仕事はテレワーク(在宅勤務)に適している。作業者に渡されるインプットと、作業者から生み出されるアウトプットが分かりやすく、アウトプット量の計測も比較的容易だ。 実際「翻訳フロー」は、BPM活動の初期テーマとして取り扱われることが多い。まずはシンプルなワークフロー定義で業務を図し、少しずつ「あるべきワークフロー」に近づけていこう。		
重要度	• A	希望納期	2011-04-29
▼翻訳原稿▼			
予定納期	2011-04-29		
翻訳タイトル		翻訳ファイル	ファイルを添付
翻訳文			
▼コントロール▼			
作業ステータス *	○質問する	○完了報告	
検収ステータス	-		
社内通信	------- [2011-04-26 17:29] <TSUJIMOTO> 翻訳元原稿チェック：OK 社内通信 送信		

「4.質問／完了」終了　入力を保存してタスク中断　入力を保存せずタスク中断

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 License.

Workflow Sample
ビジネスアナリスト、管理職者の為の≪ワークフロー定義のヒント≫を配信。
http://ja.workflow-sample.net/

クラウド型ワークフロー

Questetra
BPM Suite

Questetra BPM Suite はクラウド型ワークフローシステムです。
業務情報の受け渡しを円滑にするだけでなく、処理時間や滞留可視化を実現します。

http://store.questetra.com/

世界中のヒューマンタスクを最適化する
株式会社 クエステトラ

ワークフローテンプレート
「Workflow Sample」
Workflow Sample
http://ja.workflow-sample.net/

BPM百科事典サイト
「Q-BPM.org」
Q-BPM.org
BPM Encyclopedia
http://ja.q-bpm.org/

社員投稿ブログ
「SaaS BPM ブログ」
Questetra Everyday Blog
http://blog.questetra.com/

Workflow Sample
ビジネスアナリスト、管理職者の為の≪ワークフロー定義のヒント≫を配信。
http://ja.workflow-sample.net/

索引

研修 19, 31
スマートフォン 23, 27
汎用 39
問合処理 19, 21
Web フォーム連携 17, 19, 21
情報発信 1
稟議 45
労務 23, 25, 27, 29, 47
休暇申請 23, 25
出退勤申請 27, 29, 47
広告 1, 9, 11
監査 41
システム連携 13, 57
契約 37
CRM 11
SFA 3
法務 37, 41
在宅勤務 27, 29, 35, 43, 47
未入金対応 13, 15, 17, 49
考課 35
払込 47
見積 3, 5, 7
採用 31, 33
請求書 3, 5, 7, 13, 15, 49
ドキュメント管理 39
引合対応 3, 5, 7
工程管理 43, 59
レビュー 39, 41

Workflow Sample

ビジネスアナリスト、管理職者の為の
≪ワークフロー定義のヒント≫を配信。

本コンテンツは、「Workflow Sample」で
2011 年 4 月に公開された記事を業務別に編纂したものです。

「Workflow Sample」では、ビジネスプロセス定義の書き方やそのサンプル提供を通じて、各タスクがどの様に構成されるべきなのか（フローモデル）、またそれぞれを誰が担当すべきなのか（オーガナイゼーションモデル）について、探究していきます。

Shall we BPM; Business Process Management?

http://ja.workflow-sample.net/

Copyright © 2010-2011 Questetra, Inc. All Rights Reserved.

Questetra