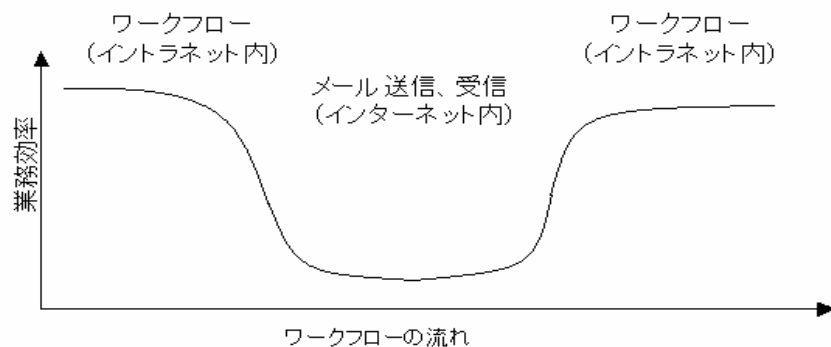


ReadNotify を使ったワークフロー統合のご提案

ワークフローシステムの問題点

ワークフローシステムは業務処理の効率化の為に多くの企業で使われています。その為のツールとして、Lotus Notes/Domino などのグループウェア、JP1 などの業務管理システム、や FairIsaac 社の BlazeAdvisor の様なワークフローエンジンが有名です。これらのツールは或る業務ステップの完了を何らかの形で次の業務ステップに知らせ、それを起動しています。例えば、グループウェアの代表である Lotus Notes/Domino では、ワークフローの各ステップの連携をデータベースへの書き込みやメールの受信で行っています。

しかし、この連絡方法はグループのメンバーとして事前に登録しておいたユーザ間だけ、つまりイントラネット網内でしか可能ではないというのが大きな欠点となっています。即ち今日のユビキタスな業務環境では業務委託先、プロジェクト提携先、フィールドでの営業担当者などに対してインターネット網を介して情報を提供し、彼らからの業務遂行状況やフィードバックを基に後段階のワークフローを起動するという形態がますます増えています。この部分では、メールや文書の送信先から何時来るか分からない返事を待っているだけ、という状態になり、既存のワークフローの連携技術ではこのような状況に対応できていない為に、業務の自動処理の流れ、ワークフローシステムが分断されてしまい、業務効率が低下してしまう、という問題が生じます。



更に、Web ベースの販売推進やサポートシステム

では、Web サイトからの問合せにメールや文書で確認、応答、提案し、個々の反応 (メールの開封や文書の閲覧状態) に応じたきめ細かな対応が必要です。しかしメールや文書の送信先は予測不可能であり、開封、閲覧状態の迅速な把握は困難でした。

ソリューションのご提案

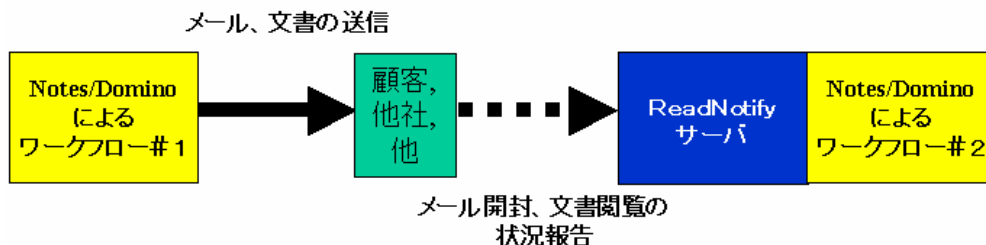
ReadNotify を使うとこの様な問題が解決できます。即ち、ReadNotify によりインターネット環境にメールや文書を送信する前のワークフローと、ReadNotify システムからその開封、閲覧状況に関する報告を受取った後のワークフローを有機的に連結し、インターネット環境での不特定多数に対する情報のやり取りを包含したワークフローを構築し、運用できます。

即ち、或るワークフローにより ReadNotify で追跡可能な形でメールや文書を送信し、その開封や閲覧状況をリアルタイムで把握できます。その情報を次のワークフローに渡します。こうすることにより、メールや文書を読んだ相手には次のステップの作業を行い、読んでいない相手には催促やメールの再送などの作業を

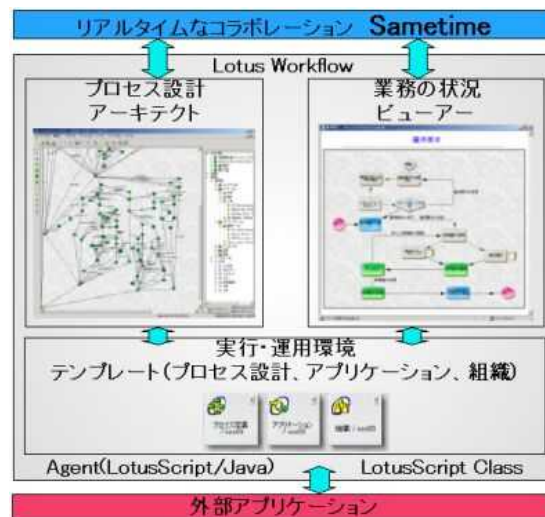
行う等の効率的な処理が可能です。また、顧客への通知メールが送信後一定時間経っても開封していない、文書を対象者が閲覧した、または不適切な者が閲覧している、などの状況に即応した対応が可能です。

Lotus Workflow によるソリューション

例えば、代表的なグループウェアである Lotus Notes/Domino の場合、ワークフロー # 1 で ReadNotify で追跡可能な形でメールや文書をインターネット網を介して相手に送信、提供します。すると ReadNotify はメールや文書の開封、閲覧状況をリアルタイムで教えてくれます。



Lotus Workflow はこの情報を受取って次のワークフローを起動します。この一連の処理は全て自動的にまたは対話形式で、リアルタイムで可能です。Lotus Workflow は対話形式、ノーツ文書作成、API、メール受信の何れか方法でワークフローを起動できます。例えば、既存の Lotus Domino のアプリケーションから、メール受信データベースとしての Lotus Workflow のアプリケーション・データベースへメール送信を行なうアクションを追加するなど、ReadNotify を使った外部アプリケーションとシームレスに連携した後段階のワークフローの起動方法を容易に実現することができます。このアクティビティの自動化は、アプリケーションの設計要素の1つであるロータススクリプトエージェント、Java エージェント、ロータススクリプトクラスを利用してフォームのフィールド情報と外部アプリケーションと連携により行ないます。そのインターフェースと外部アプリケーション連携は Lotus Domino Designer を利用してプログラムするだけ容易に連携を実現することができます。

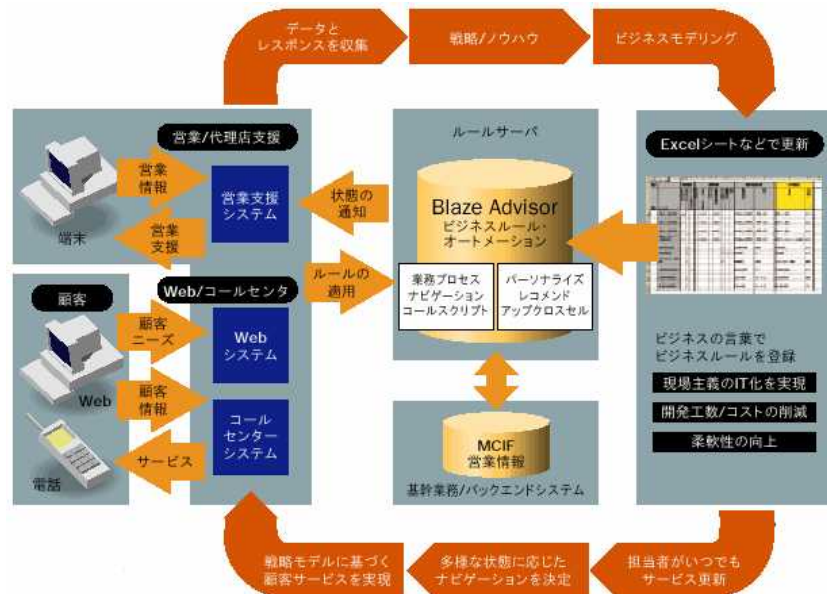


Fairisaac 社 Blaza Advisor™によるソリューション

世界 60 カ国で年間数百億件もの重要な意思決定を支えている FairIsaac が提供する BlazaAdvisor は、金融、サービス、製造業などのパーソナライズ Web、オンライントレード、資産運用管理、営業代理店支援、コールセンター、クレーム処理、小立つシステムなどに幅広く採用され活用されています。

BlazaAdvisor はアプリケーション・ロジックと手続き型コードを切り離し、サービス内容や業務プロセスをビジネスルールとして実行する戦略ルール実行システムです。BlazaAdvisor のデシジョンテーブル等を

使ってサービス内容を定義、変更することにより、どのような条件（顧客のタイプ、要求条件、時期など）の場合にどのようなメールや文書（案内書、提案書、警告など）を提供するかを決定し、更にそれらを受信者がどのようなアクションをとるかユーザが自由に設定して頂けます。



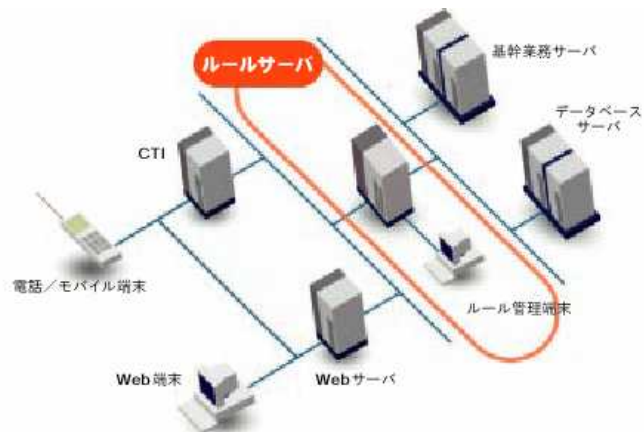
例えば、販促支援では消費動向

や戦略に対応した詳細なルールをデシジョンテーブルに記入し、短時間に顧客にメールを送し、顧客のメール開封状況に即応した、徹底したピンポイント・プロモーションが可能です。

更に、例えば住宅ローンの貸出しでは申請書類のオンライン受付、審査基準の標準化、審査判定のメールによる通知により承認率の向上とそれに至る業務フローの処理効率向上が可能です。

その他、オンライン見積/申込、融資審査、バンキング Web パーソナライズ、資産運用アドバイス、登録申告支援（各種申請、自動車登録、税申告）、キャンペーン支援、オンライントレード、オンデマンド・アンケート、クレーム処理、インテリジェント ATM、確定拠出年金（401K）運用支援、法令遵守検証に活用できます。

BlazeAdvisor は J2EE 互換アプリケーション・サーバから MTS/COM、スタンドアロンのラップトップから IBM メインフレーム、最新の Web サービス、Java/.NET 環境での実行、Java/.NET/COBOL コード生成をサポートします。



ReadNotify 社について

ReadNotify 社はメール、文書追跡に関するリーディング企業です。ReadNotify の機能は現在 A S P としても提供されています。詳しくは <http://www.readnotify.com> をご参照ください。

参照；

<http://www-06.ibm.com/jp/software/lotus/products/workflow651/outline.html>

<http://www.fairisaac.co.jp/blazeadvisor/index.html>