

2019年12月5日

各位

東京都港区赤坂四丁目15番1号
株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・イントラマート
代表取締役社長 中山 義人
(コード番号 3850 東証第二部)
問合せ先 取締役 管理本部長
鈴木 誠

TEL 03-5549-2821 (代表)

IM-BPMの新機能「Case Management」をリリース ～ 非定型的な業務プロセスの自動化を促進 ～

株式会社NTTデータ イントラマート（本社：東京都港区、代表取締役社長：中山 義人 以下、イントラマート社）は、業務改善プラットフォーム「intra-mart Accel Platform」のアップデート版（2019Winter版）を2019年12月1日にリリース、その中でIM-BPMの機能を大幅に強化し、「Case Management」を新機能として追加したことを発表します。これまで業務自動化のボトルネックになっていた非定型的な業務に柔軟に対応し、自動化のレベルを大きく引き上げることが可能となります。intra-martは、デジタルトランスフォーメーション（DX）を推進するプロセス基盤として、お客様の業務プロセス自動化を促進していきます。

業務のデジタルトランスフォーメーション（DX）に対するお客様の関心が大きく高まっています。しかしその成功には、RPA、AI、OCRなど最新技術を部分的に導入するだけではなく、業務プロセスの全体最適化を見据えた継続的な自動化への取り組みが不可欠です。特に顧客接点からバックエンドの業務プロセスまでエンドツーエンドで自動化する取り組みは、単なるコスト削減や生産性の向上に有効であるだけでなく、「新たな顧客体験の創出」にもつなげることができます。この度新たにリリースされた「Case Management」は、突発的な依頼事項への対応やルール化されていない非定型の業務が多く自動化が困難だった「顧客接点業務領域」を含めた業務プロセス全体の自動化を可能とし、新たな顧客体験という大きな付加価値を実現します。

■IM-BPMの新機能「Case Management」

IM-BPMは業務プロセスの可視化や実態の計測・振り返りを行い、業務プロセスの継続的な改善と自動化を実現するための機能です。RPAやintra-martの各種アプリケーションとの連携を実現し、全体最適の業務プロセスの自動化を実現します。しかし、従来のIM-BPMは、ルールに基づいて実施される定型的な業務プロセスの自動化が対象範囲のため、その場での対応を求められるオプションタスク（例外的な対応）やアドホックタスク（突発的な対応）に柔軟に対応することが難しい面がありました。「Case Management」ではこれら例外・突発タスクを無理に定型化せずにルーズな形で配置することを可能とすることで、非定型な業務の定型化・自動化を促進します。「Case Management」の機能によってもたらされるメリットは以下の通りです。

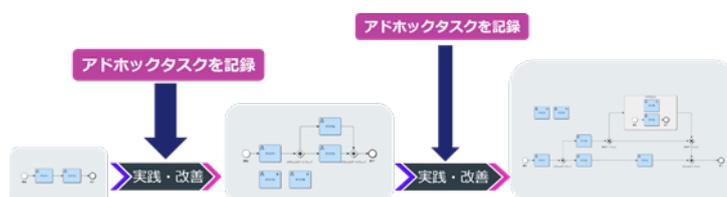
■「Case Management」のメリット

1. 定型的なプロセスだけでなく、アドホックタスクもオプションタスクも柔軟にプロセスへ組み込み可能。
2. これにより属人化している業務の自動化が容易に。柔軟性のあるプロセスを低コストで実現。
3. 非定型業務の対応結果が「Case Management」内に履歴として残ることで、似たような業務実施の際にシステムからリコメンドが可能となる。

■注目の追加機能

1. アドホックタスク

プロセスの実行中に想定外の業務が発生した際に、業務の内容に応じてその場でユーザーがタスクを追加できます。想定外の業務のタスク管理・プロセスへの組み込みが可能となり、その履歴管理や定型化にも対応しています。



図：アドホックタスクのイメージ

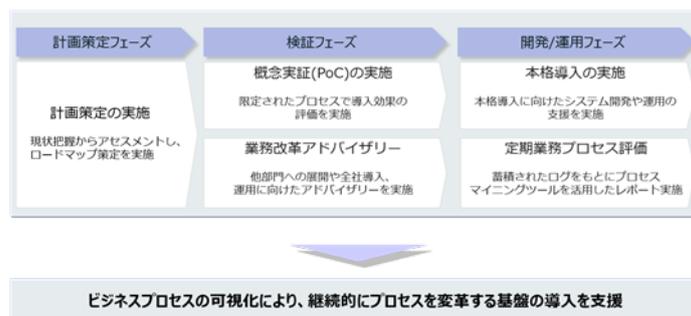
2. Case Designer

本機能により、ケース定義作成機能が強化されました。非構造的なプロセスの状況の可視化を実現し、業務を俯瞰しながらの整理を促進する機能です。ウィザードに従って段階的に業務を定義でき、Case Designerで作成したプロセスはビジネスプロセスの表記法(BPMN)の図へ変換が可能です。



図：Case Designerのイメージ

イントラマート社では、この「Case Management」を現場に導入・定着することができるコンサルティングサービスの開始を検討しています。ビジネスプロセスの変革に向けてCase Management 導入の推進を目指し、まずはお客様の現状把握～ロードマップ策定の「計画策定フェーズ」を本提案の範囲とします。サービス開始は2020年の初頭を予定しています。



図：「Case Management」 導入支援サービスの全体像

■関連リンク

- ・次世代業務改革ツール「IM-BPM」
<https://www.intra-mart.jp/products/iap/im-bpm/>
- ・2019-12-01 Accel シリーズ 2019 Winter をリリース
<https://dev.intra-mart.jp/2019winter/>

■会社概要

株式会社NTTデータ イントラマートは、Web システム構築のための商用フレームワーク製品「intra-mart」の開発及び販売を中心に事業展開しております。1998 年より、当社が企画、開発した独自のシステム開発フレームワーク、業務コンポーネント群、アプリケーションシリーズは、2019年3月末現在 6,800社を超える企業へ導入されており、200社以上のパートナーと共に、システム構築、コンサルティング、教育、運用支援に到るまでのトータルソリューションを提供しています。

社名：株式会社NTTデータ イントラマート
 代表者：代表取締役社長 中山 義人
 設立：2000年2月
 資本金：7億3,875万円
 売上高：〈連結〉64億9千万円（2019年3月期）
 従業員数：〈連結〉193名（2019年3月末現在）
 事業内容：「intra-mart」の企画・開発・販売・保守及びその導入に関するコンサルティング・システム開発・教育の提供。

▼取材・報道関係お問い合わせ先

株式会社NTTデータ イントラマート
 〒107-0052 東京都港区赤坂4-15-1 赤坂ガーデンシティ5F
 セールス&マーケティング本部 藤原、雨宮
 TEL: 03-5549-2821 / FAX: 03-5549-2816
 E-mail: info@intra-mart.jp / Home Page: <http://www.intra-mart.jp/>

※1:「intra-mart」は株式会社NTTデータ イントラマートの登録商標です。

※2: その他記載されている会社名、システム名、製品名は一般に各社の商標、又は登録商標です。