

Master Data Management: 顧客データの作成



対象:

SAP NetWeaver Business Process Management および SAP NetWeaver Business Rules Management を含む SAP enhancement package 1 for SAP NetWeaver Composition Environment 7.1。

サマリー

この文書では、顧客のマスターデータを作成するプロセスについて説明します。これはセルフサービス型のプロセスであり、顧客が自らマスターデータの作成を要求できるようにすることが目的です。このプロセスは、SOA 対応のサービスおよび原則に基づき、SAP NetWeaver Master Data Management と SAP NetWeaver BPM が完璧に統合されていることを示す事例です。

筆者: Tadeusz Malek、Donka Dimitrova

所属: SAP AG

作成日: 2008 年 12 月 18 日

筆者経歴



Tadeusz Malek: 2003 年 SAP に入社。開発者として 4 年間の勤務後、NetWeaver RIG EMEA に配属。これまでに、Guided Procedures、Mobile Applications、Enterprise Search などの複数のフレームワーク用のさまざまな作品の設計と実装を手がけています。NetWeaver RIG EMEA 内では、コンポジション環境とビジネスプロセス管理に関するトピックを担当しています。



Donka Dimitrova: SAP NetWeaver Solution Management Rollout チームのプロジェクトマネージャー。SAP NetWeaver Business Process Management (SAP NetWeaver BPM) の早期顧客導入プログラムに重点的に取り組んでいます。また、SAP BPM Design Partner Council も率いています。同評議会は現在、さまざまな業種から選ばれた世界的に有名な SAP のお客様 10 社によって構成されており、ソフトウェアのライフサイクル全体を通じた目標/コンセプト/テクノロジーの検証に関して SAP のチームを支援しています。

目次

プロセスの目的.....	3
ビジネスプロセスの概要.....	3
プロセスモデル.....	4
プロセスのステップ.....	5
プール:企業ポータル.....	5
ポータルへのアクセス(開始イベント).....	5
顧客データの入力(人的アクティビティ).....	5
要求の送信(終了イベント).....	5
プール:顧客データ管理.....	5
新規顧客登録の要求が発生(開始イベント).....	5
MDMスペシャリストのグループの割り当て(人的アクティビティ).....	5
顧客がすでに存在するか?(排他選択ゲートウェイ).....	5
顧客データの確認(人的アクティビティ).....	5
顧客の要求が承認されたか?(排他選択ゲートウェイ).....	6
顧客データの作成(自動アクティビティ).....	6
要求に関する通知の確認(人的アクティビティ).....	6
マスターデータの手直し(人的アクティビティ).....	6
顧客が要求を更新したか?(排他選択ゲートウェイ).....	6
プロセスロール.....	7
自動アクティビティ.....	7
関連資料.....	7
Copyright.....	8

プロセスの目的

企業が顧客と新たな関係を築くときは、顧客に企業のビジネスネットワークの一員になってもらうことが極めて重要です。これにより、パートナーとしての信頼が強まり、両者の間の日常的なビジネスが促進されます。顧客が企業の最新情報(たとえば、戦略的な発表、ソフトウェアリリース、ロードマップなど)にアクセスできるようになることで、信頼関係が強化され、協力的かつ好意的で良好なビジネスの基盤が構築されます。

つまり、強力な顧客関係は、市場での競争が激化している場合には特に、何よりも重要であるということです。

したがって、顧客が企業のコーポレートポータルに自らを簡単かつ快適に登録できるようにする必要があります。顧客が企業のビジネスネットワークの一員になる方法を簡素化することで、顧客との強力な関係のスタート地点が形成されます。

ビジネスプロセスの概要

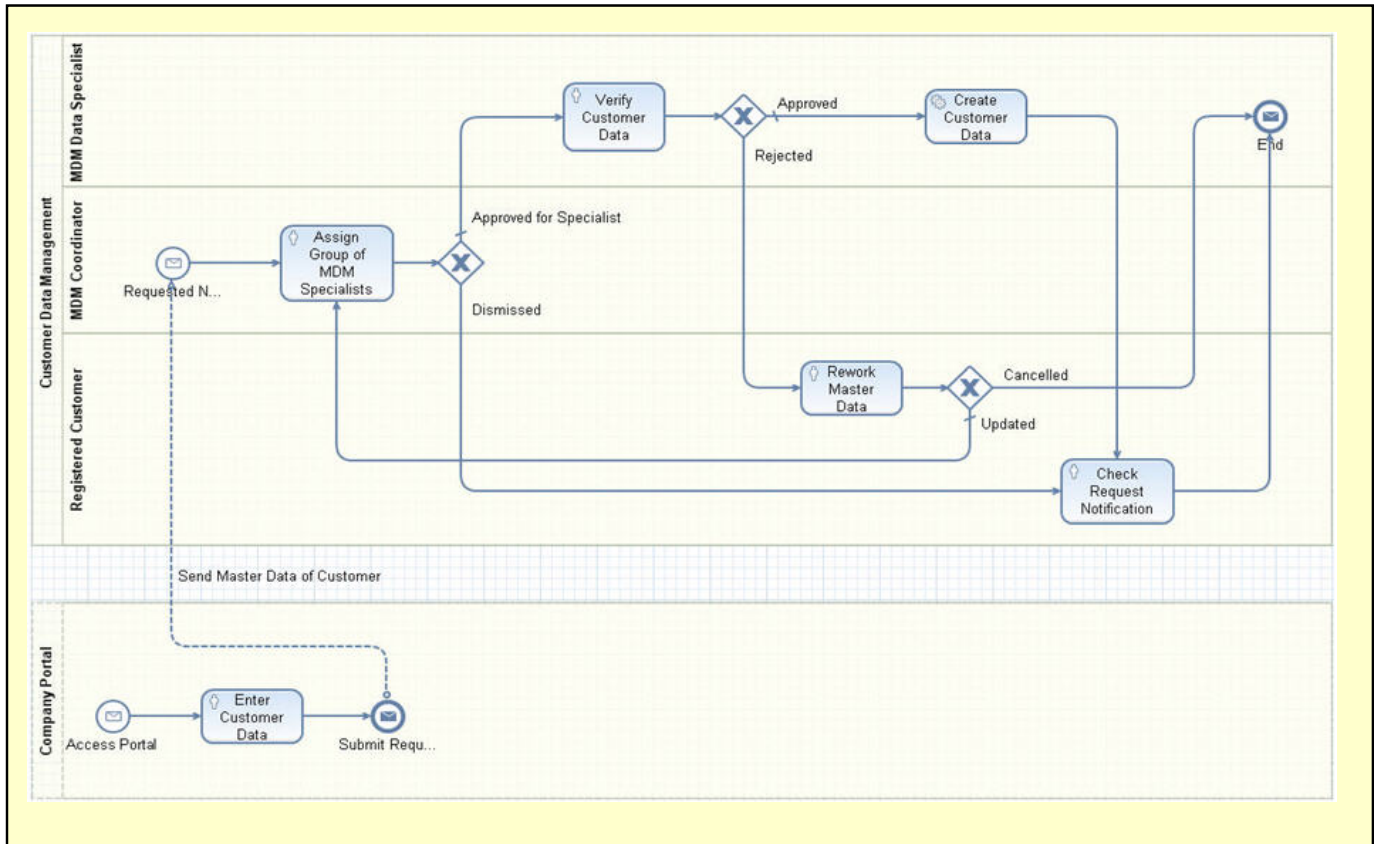
「顧客のマスターデータの作成」プロセスは、典型的な「要求/承認」プロセスに準じたものであり、企業のコーポレートポータルへのアクセスを希望する顧客によって開始されます。そのためには、顧客はまず、基本的な契約情報を提供するフォームに記入する必要があります。顧客は、コーポレートポータルでゲストアカウントを使用してフォームにアクセスします。このフォームの送信によって、プロセスが開始されます。データは、Master Data Management のコーディネーターに渡されます。コーディネーターは、データがすでに存在するかどうかを確認します。重複が見つかった場合、コーディネーターは要求を破棄し、顧客に通知します。それ以外の場合、コーディネーターは適切なスペシャリストのグループを、この要求に割り当てます。このグループに関する決定は、顧客のデータに基づいて行われます。1人のスペシャリストがこのタスクの担当となり、要求を承認または却下します。承認の場合、顧客のマスターデータが Master Data Management システム内に作成され、顧客に通知されます。却下の場合、顧客は要求をキャンセルするか、再試行することができます。後者の場合、前述した Master Data Management のコーディネーターからプロセスが再開することになります。

この文書には、プロセスダイアグラムが含まれています。SAP NetWeaver Business Process Management でのプロセスモデルの作成の詳細については、SAP NetWeaver Composition Environment Library の「Modeling Processes with Process Composer (Process Composer によるプロセスのモデル化)」および「Modeling Rules with Rules Composer (Rules Composer によるルールモデル化)」を参照してください。

このようなプロセスを実行可能にするためには、ビジネスロジックを定義する必要があります。つまり、サービスインターフェース定義のインポートと割り当て、タスクの作成と割り当て、Web Dynpro UI の作成と統合、そしてデータ型のインポートと割り当てを行う必要があります。本書で説明するプロセスを実際に機能させる方法については、別のドキュメントで説明する予定です。

プロセスモデル

次の図は、SAP NetWeaver Business Process Management のデザイン環境であるプロセスコンポーザーを使用してモデル化したプロセスダイアグラムです。



プロセスのステップ

この章では、プロセスの各ステップについて簡単に説明します。プロセスのステップには、たとえば、イベント、人的アクティビティ、自動アクティビティ、ゲートウェイなどがあります。

プール: 企業ポータル

このプールは、文書化のみを目的としたものであり、実際のプロセスである「顧客のマスターデータの作成」がどのようにして開始されるかを示しています。

ポータルへのアクセス(開始イベント)

顧客が、企業の(外部からのアクセスが許可されている)コーポレートポータルにアクセスし、ゲストアカウントを使用してログオンします。

顧客データの入力(人的アクティビティ)

顧客が、新しいアカウントを要求する手続きを開始し、必要な情報をすべて入力します。

要求の送信(終了イベント)

顧客が、データを送信し、「顧客のマスターデータの作成」プロセスを開始します。要求の処理状況を追跡できるよう、顧客には、コーポレートポータルに接続してヒューマンインタラクションセンター(有人の問い合わせ窓口)にアクセスするための暫定 ID が提供されます。

プール: 顧客データ管理

このプールは、実行可能なプロセスを表しています。ここには、SAP NetWeaver Master Data Management で顧客のマスターデータを作成するために必要なすべてのステップが含まれています。

新規顧客登録の要求が発生(開始イベント)

プロセスは、前の段階で入力された新しい顧客のデータから始まります。

MDMスペシャリストのグループの割り当て(人的アクティビティ)

顧客の要求は、MDM コーディネーターに転送されます。MDM コーディネーターは、その顧客が SAP NetWeaver Master Data Management に存在するかどうかを確認します。顧客が登録済みの場合、MDM コーディネーターは要求を破棄します。それ以外の場合、MDM コーディネーターは、顧客の要求を処理する MDM スペシャリストのグループを決定します。この決定は、入力された顧客のデータに基づいて行われます。

顧客がすでに存在するか? (排他選択ゲートウェイ)

MDM コーディネーターの決定に基づき、プロセスフローは、顧客データを処理する MDM スペシャリストのグループによって継続されるか、あるいは、マスターデータがすでに存在することを通知された顧客によって継続されます。

このゲートウェイのデフォルトの選択肢は、MDM スペシャリストへのタスクの転送です。

顧客データの確認(人的アクティビティ)

MDM エキスパートグループのスペシャリストの 1 人が、顧客の要求を取り出し、入力されたマスターデータが完全であるか確認します。必要なフィールドへの入力がすべて適切に行われている場合、MDM スペシャリストは顧客の要求を承認します。それ以外の場合、MDM スペシャリストは顧客の要求を却下し、不足しているデータや誤ったデータについてのコメントを追加します。

顧客の要求が承認されたか？（排他選択ゲートウェイ）

MDM エキスパートの決定に基づいてプロセスが継続され、マスターデータが作成されるか (MDM エキスパートが要求を承認した場合)、あるいは、顧客によって要求が再試行されます (MDM エキスパートが要求を却下した場合)。

このゲートウェイのデフォルトの選択肢は、マスターデータの作成です。

顧客データの作成 (自動アクティビティ)

顧客の要求が MDM スペシャリストによって承認されると、SAP NetWeaver Master Data Management で顧客データが作成されます。したがって、このアクティビティではマスターデータを作成するために、SAP NetWeaver Master Data Management が提供している SOA 対応サービスが呼び出されます。

前提条件: MDM スペシャリストが SAP NetWeaver Master Data Management で顧客のマスターレコードを作成するには、適切なアクセス権限が必要です。

要求に関する通知の確認 (人的アクティビティ)

顧客は、マスターデータが適切に作成された旨の通知か、作成されなかった旨の通知を受け取ります。したがって顧客は、作成されたマスターデータとユーザーアカウントに関する情報か、要求が破棄された理由に関する情報のどちらかを取得することになります。

マスターデータの手直し (人的アクティビティ)

MDM スペシャリストが要求を却下した場合、顧客は、入力したデータを更新するか、要求を終了するかを選択できます。結果を待つ間に、要求の理由が変わる可能性もあるため、どちらを選択するかは顧客の判断になります。

顧客が要求を更新したか？（排他選択ゲートウェイ）

顧客の判断に基づき、プロセスはそのまま終了するか、更新されたマスターデータを使用して継続されます。後者の場合、プロセスフローは人的アクティビティである「MDM スペシャリストのグループの割り当て」から再開されます。

このゲートウェイのデフォルトの選択肢は、要求にスペシャリストを割り当てる MDM コーディネーターのタスクからの再開です。

プロセスロール

次の表に、プロセスロールと、それらのロールが関与する人的アクティビティを示します。

プロセスロール	人的アクティビティ/タスク	想定されるオーナー	コメント
登録を要求する顧客	<ul style="list-style-type: none"> マスターデータの手直し 要求に関する通知の確認 	企業のコーポレートポータルにアクセスする顧客すべて	
MDM コーディネーター	<ul style="list-style-type: none"> MDM スペシャリストのグループの割り当て 	さまざまなビジネスエンティティのマスターデータの処理について豊富な知識を有する任意の人物。さらに、このロールは、1 つのビジネスエンティティのさまざまな属性を見分けられる(重要な属性を識別できる)資質を備えている必要があります	
MDM データスペシャリスト	<ul style="list-style-type: none"> 顧客データの確認 	特定のビジネスエンティティに必要とされるマスターデータに関して、詳しい知識を有するすべての人物	この人物は、「MDM コーディネーター」プロセスロールも兼任する可能性があります。

自動アクティビティ

次の表に、自動アクティビティと、それらのアクティビティが実行されるシステムを示します。

システム	自動アクティビティ	Web サービスプロバイダー
SAP NetWeaver MDM	顧客データの作成	SAP NetWeaver MDM Web サービス

関連資料

SDN 内の他のドキュメントへのリンク

[SAP NetWeaver Business Process Management – End-to-End Process Implementation Sample \(英語\)](#)

[Introducing SAP NetWeaver Business Process Management \(BPM\) \(英語\)](#)

Copyright

© Copyright 2009 SAP AG. All rights reserved.

本書のいかなる部分も SAP AG の明示的許可なしに、いかなる形式、目的を問わず、複写、または発信することを禁じます。本書に記載された情報は、予告なしに変更されることがあります。

SAP AG またはその販売店が販売するソフトウェア製品には、他のソフトウェア会社が所有権を有するソフトウェアコンポーネントが含まれていません。

Microsoft、Windows、Excel、Outlook、および PowerPoint は、Microsoft Corporation の登録商標です。

IBM、DB2、DB2 Universal Database、System i、System i5、System p、System p5、System x、System z、System z10、System z9、z10、z9、iSeries、pSeries、xSeries、zSeries、eServer、z/VM、z/OS、i5/OS、S/390、OS/390、OS/400、AS/400、S/390 Parallel Enterprise Server、PowerVM、Power Architecture、POWER6+、POWER6、POWER5+、POWER5、POWER、OpenPower、PowerPC、BatchPipes、BladeCenter、System Storage、GPFS、HACMP、RETAIN、DB2 Connect、RACF、Redbooks、OS/2、Parallel Sysplex、MVS/ESA、AIX、Intelligent Miner、WebSphere、Netfinity、Tivoli、および Informix は IBM Corporation の商標または登録商標です。

Linux は、米国およびその他の国々における Linus Torvalds の登録商標です。

Adobe、Adobe ロゴ、Acrobat、PostScript、および Reader は、米国および/またはその他の国における Adobe Systems Incorporated の商標または登録商標です。

Oracle は、Oracle Corporation の登録商標です。

UNIX、X/Open、OSF/1、および Motif は、Open Group の登録商標です。

Citrix、ICA、Program Neighborhood、MetaFrame、WinFrame、VideoFrame、および MultiWin は、Citrix Systems, Inc. の商標または登録商標です。

HTML、XML、XHTML、および W3C は、W3C®、World Wide Web Consortium、Massachusetts Institute of Technology の商標または登録商標です。

Java は、Sun Microsystems, Inc. の登録商標です。

JavaScript は、Netscape により発明および導入された技術のライセンスに基づいて使用される Sun Microsystems, Inc の登録商標です。

SAP、R/3、SAP NetWeaver、Duet、PartnerEdge、ByDesign、SAP Business ByDesign、および本文書に記載されたその他の SAP 製品、サービス、ならびにそれぞれのロゴは、ドイツおよびその他の国々における SAP AG の商標または登録商標です。

Business Objects および Business Objects ロゴ、BusinessObjects、Crystal Reports、Crystal Decisions、Web Intelligence、Xcelsius、および本書で引用されているその他の Business Objects 製品およびサービス、ならびにそれぞれのロゴも含めて、米国およびその他の国々における Business Objects S.A. の商標または登録商標です。Business Objects は SAP のグループ企業です。

本書に記載されたその他すべての製品およびサービス名は、それぞれの企業の商標です。本書に記載されたデータは情報提供のみを目的として提供されています。製品仕様は、国ごとに変わる場合があります。

これらの文書の内容は、予告なしに変更されることがあります。これらの文書は SAP AG およびその関連会社（「SAP グループ」）が情報提供のためにのみ提供するもので、いかなる種類の表明および保証を伴うものではなく、SAP グループは文書に関する誤記・脱落等の過失に対する責任を負うものではありません。SAP グループの製品およびサービスに対する唯一の保証は、当該製品およびサービスに伴う明示的な保証がある場合に、これに規定されたものに限られます。本書のいかなる記述も、追加の保証となるものではありません。