

SIEBEL® eBUSINESS APPLICATIONS

SIEBEL eFINANCE ガイド

SIEBEL 2000
バージョン 6.0.2

6JPA1-FB00-06020

2000 年 7 月

Siebel Systems, Inc., 2207 Bridgepointe Parkway, San Mateo, CA 94404
Copyright © 2000 Siebel Systems, Inc.
All rights reserved. Published 1999-2000
Printed in the United States of America

本著作物の一部または全部を、Siebel Systems, Inc. の事前の同意および書面による許可なく、転載、複製、情報検索に保管することは、その形態（複写、写真、磁気などの記憶媒体を含みますがそれだけに限りません）を問わず、禁じられています。

Siebel eBusiness Applications の全文検索機能には、Fulcrum Technologies とのライセンス契約のもと、同社の技術を採用しており、著作権は Fulcrum Technologies, Inc. およびその使用許諾許可者に帰属しています。

SellingPoint™ は Concentra Corporation の商標です。

SAP および R/3 は SAP AG の商標であり、一部の国、地域においては登録商標である可能性があります。

ここで参照する Siebel、Siebel のロゴ、TrickleSync、TSQ、Universal Agent、およびその他の Siebel 製品名は Siebel Systems, Inc. の商標であり、一部の国、地域においては登録商標である可能性があります。

Windows® は Microsoft Corporation の登録商標です。

これ以外のすべての製品名、マーク、ロゴ、記号に関しても、各々の所有者の商標または登録商標である可能性があります。

合衆国政府制限つき権利。国防総省連邦調達規制補足を条件として配布されたプログラム、補助プログラム、文書は DFARS 227.7202 "Commercial Computer Software and Commercial Computer Software Documentation" で制定された「商用コンピュータソフトウェア」であり、プログラム、補助プログラム、文書のいかなる使用、複製および公開は Siebel の当該使用許諾契約に含まれている制限に従うものとします。その他すべての合衆国政府によるプログラム、補助プログラム、文書の使用、複製および公開は Siebel の当該使用許諾契約および FAR 52.227-19 の (c) 項「Commercial Computer Software - Restricted Rights」(1987年6月) または FAR 52.227-14 「Rights in General Data Alternate III」(1987年6月) に記述されている制限に従うものとします。契約者 / 使用許諾付与者は Siebel Systems, Inc. (2207 Bridgepointe Parkway, San Mateo, CA 94404) です。

所有権情報

Siebel Systems, Inc. は、本書ならびに Siebel のオンラインヘルプ中に記載されている情報を社外秘とみなします。本社外秘文書は、以下の条項と条件のもとでのみ入手ならびに利用できます。(1) 有効で、お客様が同契約書の条項に拘束されることを承諾されたものとする Siebel Systems ソフトウェアライセンスサービス契約書。(2) 本書に含まれる著作ならびに制限された権利通知。

目次

はじめに

このマニュアルの対象読者	はじめに-2
このマニュアルの構成	はじめに-2
新機能	はじめに-2
関連資料	はじめに-3
Siebel テクニカルサポートへの連絡	はじめに-4
Siebel へのご意見	はじめに-6

第 1 章 概要

Siebel eFinance について	1-2
銀行タスクと投資タスクの画面	1-3
Siebel eFinance のモジュール	1-5
Business Relationship Management	1-5
Needs Analysis and Applications	1-6
Call Reports	1-6
Mortgage	1-7
Teller Basic	1-7
Securities and Trade Services	1-7
Institutional Sales & Research	1-8

第 2 章 法人

法人の概要	2-2
ビジネスシナリオ	2-2
法人画面と関連ビュー	2-3

法人関連のタスク	2-6
法人向け退職ニーズ分析の実行	2-6
管理タスク	2-8
第3章 顧客	
顧客の概要	3-2
ビジネスシナリオ	3-3
顧客画面と関連ビュー	3-4
銀行関連ビューと顧客関連のタスク	3-8
タスクの実行に使用できるビュー	3-9
顧客のレビュー、作成、管理	3-10
商品の推奨	3-13
住宅ローンの事前審査	3-14
早期支払のシミュレーション	3-16
借入れ金額のシミュレーション	3-17
融資比較のシミュレーション	3-19
月次返済のシミュレーション	3-20
資金補充ゼロ損益のシミュレーション	3-21
全般的な資金ニーズ分析の実行	3-23
住宅ローンニーズ分析の実行	3-24
投資関連ビューと顧客関連のタスク	3-26
タスクの実行に使用できるビュー	3-26
ファイナンシャルプランニングの作成	3-27
資料配布への顧客の追加	3-29
顧客のアクセスレベルの設定	3-30
顧客の証券金利の設定	3-30
顧客のトランザクション履歴の表示	3-31
顧客の退職ニーズ分析の実行	3-31
管理タスク	3-33

第4章 活動

活動の概要	4-2
ビジネスシナリオ	4-2
活動画面と関連ビュー	4-3
活動関連のタスク	4-5
通話(金融)活動の追加	4-5
電子メールによる資料配送の実行	4-6

第5章 イベントカレンダー

イベントカレンダーの概要	5-2
ビジネスシナリオ	5-2
イベントカレンダー画面と関連ビュー	5-3
イベントカレンダー関連のタスク	5-4
新規イベントの設定	5-4
イベント詳細の設定	5-5
イベントのフィルタリング	5-6

第6章 サービスリクエスト

サービスリクエストの概要	6-2
ビジネスシナリオ	6-2
サービスリクエスト画面と関連ビュー	6-3
サービスリクエスト関連のタスク	6-6
追加支払の記録	6-7
総額一括払いの記録	6-8
借入れの返済	6-9
月次返済の簡易支払	6-10
会社の住所や名前情報の変更	6-11
顧客の住所や個人情報の変更	6-11
顧客からの苦情の記録	6-12
管理タスク	6-13

第7章 口座

口座の概要	7-2
ビジネスシナリオ	7-2
企業関係管理者	7-2
コールセンターエージェント	7-2
口座画面と関連ビュー	7-3
口座に関連する投資	7-6
口座関連のタスク	7-7
取引の実行	7-7
管理タスク	7-8
ファイナンス管理画面と関連ビュー	7-8
口座というコンセプトの理解	7-9
口座カテゴリと口座タイプの設定	7-10
口座の管理	7-13

第8章 申し込み

申し込みの概要	8-2
ビジネスシナリオ	8-2
申し込み画面と関連ビュー	8-3
申込関連のタスク	8-7
申込の表示と作成	8-7
次ボタンによる申込の完了	8-8
申込の割当て	8-11
証明書の作成と修正	8-11
住宅ローン情報とトランザクションの管理	8-12
保証人の追加、修正、削除	8-13
ビジネスサービス情報の管理	8-13
管理タスク	8-14

第 9 章 証券

証券の概要	9-2
ビジネスシナリオ	9-3
証券画面と関連ビュー	9-4
証券関連のタスク	9-6
コールリストの追加	9-6
管理タスク	9-8

第 10 章 投資家

投資家の概要	10-2
ビジネスシナリオ	10-2
投資家画面と関連ビュー	10-3
タスクの実行に使用できるビュー	10-6
投資家関連のタスク	10-6
投資家の追加	10-7
投資家の組織図または補償内容の表示	10-8
トランザクションまたは保有証券の投資家別リストの表示	10-9

第 11 章 商品

商品の概要	11-2
ビジネスシナリオ	11-2
商品画面と関連ビュー	11-3
商品関連のタスク	11-5
自動申込ボタンによる申込の作成	11-5
管理タスク	11-6
ニーズ分析の設定	11-6
商品スコアの割当	11-7
商品の質問とスコアを追加	11-8
手数料、レート、条件の定義	11-9
手数料、レート、条件を商品に設定	11-10
申込ワークフローの設定	11-13

第 12 章 資料

資料の概要	12-2
ビジネスシナリオ	12-2
資料画面と関連ビュー	12-3
管理タスク	12-5

第 13 章 アクセス例外

アクセス例外の概要	13-2
ビジネスシナリオ	13-3
アクセス例外画面と関連ビュー	13-4
アクセス例外関連のタスク	13-6
組織全体のアクセス例外すべてを表示	13-6
アクセス例外の追加	13-7
会社または顧客にアクセスレベルの設定	13-7
アクセス例外チャートの作成	13-8
アクセス例外を資料に関連して表示	13-8
アクセス例外をリストに関連して表示	13-8
管理タスク	13-9

第 14 章 保有証券と指値

保有証券と指値の概要	14-2
ビジネスシナリオ	14-3
保有証券と指値画面と関連ビュー	14-4
保有証券と指値関連のタスク	14-6
保有証券または指値の検索	14-6
保有証券の追加	14-7
指値の追加	14-7

第 15 章 SFS テラー

SFS テラーの概要	15-4
インストール情報	15-6
テラーのワークフロー	15-7
ビジネスシナリオ	15-8
SFS テラー画面と関連ビュー	15-9
SFS テラー関連のタスク	15-11
SFS テラー画面へのログイン	15-11
法人概要の表示	15-12
法人とトランザクション詳細の表示	15-12
預金の記録	15-13
出金の記録	15-14
管理タスク	15-15
組織で使用するビューの追加と修正	15-15
自動ログインにデフォルトのログイン情報を追加	15-16
ビジネスサービスの設定	15-17
FINS IBC Login Adapter	15-17
FINS IBC Transaction Adapter	15-18
FINS IBC Transport Manager	15-20
接続の詳細	15-22
FINS 仮想ビジネスコンポーネントの使用	15-24
新規の仮想ビジネスコンポーネントを作成	15-25
カスタム解決策の作成	15-26
デフォルトのアプレットイベント	15-27
仮想ビジネスコンポーネントへのユーザープロパティの設定	15-28
ユーザー定義イベントの作成	15-30

第 16 章 リスト管理

リスト管理の概要	16-2
ビジネスシナリオ	16-2
リスト管理画面と関連ビュー	16-3
リスト管理関連のタスク	16-6
個人用としてのリストのマーク	16-6
管理タスク	16-7

第 17 章 サイト検索

サイト検索の概要	17-2
ビジネスシナリオ	17-2
サイト検索画面と関連ビュー	17-3
サイト検索関連のタスク	17-5
サイトの検索	17-5
管理タスク	17-6

索引

はじめに

このマニュアルの対象読者	はじめに-2
このマニュアルの構成	はじめに-2
新機能	はじめに-2
関連資料	はじめに-3
Siebel テクニカルサポートへの連絡	はじめに-4
Siebel へのご意見	はじめに-6

このマニュアルの対象読者

このマニュアルは、Siebel eFinance のエンドユーザーと管理者の両方を対象にしています。ここでは、Siebel Financial Services の銀行と投資関連機能のみについて説明します。

このマニュアルは、より広範な情報を記載している『Siebel Financial Services ガイド』と合わせてご使用ください。

このマニュアルの構成

この「はじめに」と「概要」を除いて、各章では、Siebel eFinance の特定の画面を使用して実行するエンドユーザータスクと管理タスクについて説明しています。このマニュアルでは、Siebel Financial Services の銀行と投資に特化された情報のみを提供しています。他の画面の詳細については、『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。

新機能

このリリースの新機能の詳細については、『Siebel Financial Services リリースノート』を参照してください。

備考: Siebel eFinance 製品にこのマニュアルで説明されているすべての機能が実装されているわけではありません。実装されている機能は、お買い上げになったソフトウェアモジュールによって異なります。

関連資料

次のマニュアルにも、このマニュアルで扱ったトピックに関する情報が記載されています。

『Siebel Financial Services リリースノート』

『Siebel Financial Services システム要件とサポートされているプラットフォーム』

『Siebel ワークフローガイド』

『Siebel Tools ガイド』

Siebel Financial Services および IBM Corepoint バンキングソリューション間で共に使用する『Siebel Financial Services インストールガイド』

『IBM Corepoint Banking Solutions Installation Guide』

このマニュアルでは、レコード、クエリー、Microsoft Windows の使い方など、ソフトウェアに関する一般的な概念については説明していません。また、Siebel アプリケーションの基本的な操作方法についても説明していません。Siebel アプリケーションに関するこのような情報については、『Siebel 基本操作ガイド』を参照してください。

マーケティング管理者、コールセンター管理者、アプリケーション開発者など、管理者と開発者は、Siebel アプリケーションの機能をセットアップおよび保守する方法について、『Siebel アプリケーション管理ガイド』を参照してください。

『Guide to Siebel Global Services』では、Siebel Technical Services および Professional Services についての情報を参照できます。

これらのマニュアルを入手する場合は、Siebel Books Online をご利用ください。Siebel Books Online には、Siebel Systems 社の Web サイト (<http://www.siebel.com/>) の Global Services からアクセスできます。ここでは、その他の Siebel マニュアルや Bookshelf for Siebel Financial Services(CD-ROM 版) をご注文頂けます。

最新の正確なマニュアルについては、Siebel SupportWeb サイト (<http://supportweb.siebel.com>) の Documentation Updates セクションを参照してください。SupportWeb ページには、マニュアルに対してリリース以降に行った変更事項が記載されています。

関連情報は Siebel オンラインヘルプにもあります。

Siebel テクニカルサポートへの連絡

Siebel テクニカルサポートのご利用方法をご存知ですか。Siebel テクニカルサポートのサポートが必要となる技術的な問題が発生する前に、サポートを要請するための条件を理解しておいてください。これにより、素晴らしい成果を得ることができます。ご不明な点がある場合は、いつでもお問い合わせください。

Siebel 製品についての理解を最大限に深めて、投資収益を上げるには、次のような方法があります。

Siebel のトレーニングを受講して、「指定担当者」となる必要があります。

このトレーニングを受講した指定担当者が、ユーザーにテクニカルサポートを提供します。Siebel テクニカルサポートは、この指定担当者だけにサポートを提供します。

次のような方法でサポートを効果的にかつ迅速に提供し、問題に対処できるようにしています。

Siebel テクニカルサポートは主に Web ベースで提供され、Siebel SupportWeb (<http://supportweb.siebel.com>) からアクセスできます。新しいサービスリクエストがある場合は、SupportWeb にご登録ください。SupportWeb では、解決策のナレッジベースを検索することもできます。

指定担当者には、Siebel SupportWeb への読み込み / 書き込みアクセス権が与えられます。プロジェクトチームのその他のメンバー全員には、読み込み専用アカウントが与えられ、ナレッジベースのサポートを受けることができます。

Siebel トレーニングに登録するには、http://www.siebel.com/japanese/siebeluni_JPN.html にアクセスして、Siebel University トレーニングコースを選択してください。

技術的な問題やアップデートに関する質問は Siebel SupportWeb にご連絡ください (<http://supportweb.siebel.com>)。SupportWeb のアカウントをお持ちでない場合、またはご質問がある場合は、support-jp@siebel.com、または以下の Siebel サポートセンターまでお問い合わせください。

- 北米 : +1 800 214 0400 または +1 650 295 5724
- ブラジル (サンパウロ) : +55 11 5110 0800
- イギリス (ロンドン) : +44 (0) 800 2140400 または +44 (0) 1784 494949

- ドイツ (ミュンヘン): +49 89 95718 400
- 日本 (東京): 0120 606 750 (日本国内のみ)、+81 3 5469 3811 (日本国外)
- シンガポール: +65 320 8533

Gold and Rollout Support Option を契約しているお客様は、現地サポートセンターの営業時間外もお問い合わせいただけます。この場合は、+1 800 214 0400 までお問い合わせください。

お客様のお役に立てることを心より願っております。

Siebel へのご意見

Siebel では、今後リリース予定のバージョンに反映させるため、修正すべき点または不明な箇所など、お客様からのご意見をお待ちしております。ご意見をお寄せいただく際には、次の情報をお知らせください。

- このマニュアルのタイトルとバージョン
 - お名前、会社名、部署または役職、電話番号、電子メールアドレス
- 郵便または電子メールをご利用ください。連絡先は次のとおりです。

Siebel Systems, Inc. Technical Publications Department
2207 Bridgepointe Parkway
San Mateo, CA 94404-5009

doc@siebel.com

ご意見、ご感想をお待ちしております。

概要 1

Siebel eFinance について	1-2
銀行タスクと投資タスクの画面	1-3
Siebel eFinance のモジュール	1-5
Business Relationship Management	1-5
Needs Analysis and Applications	1-6
Call Reports	1-6
Mortgage	1-7
Teller Basic	1-7
Securities and Trade Services	1-7
Institutional Sales & Research	1-8

Siebel eFinance について

Siebel eFinance は、次のモジュールで構成されています。各モジュールは、必要なビジネスニーズに合わせて組み合わせることができます。

- 1-5 ページの「Business Relationship Management」
- 1-6 ページの「Needs Analysis and Applications」
- 1-6 ページの「Call Reports」
- 1-7 ページの「Mortgage」
- 1-7 ページの「Teller Basic」
- 1-7 ページの「Securities and Trade Services」
- 1-8 ページの「Institutional Sales & Research」

Siebel Financial Services には、次の機能があります。

- 柔軟性に富むプロフェッショナル管理。商業銀行、投資銀行、投資信託、保険顧客、保険管理者など、銀行や保険分野における、あらゆるタイプのプロフェッショナルに利用できます。
- 優れた口座管理。普通預金、預金 / 貯金、投資信託、保険請求、保険証券など、あらゆるタイプの口座に利用できます。
- 高度で具体的なクエリーとリスト生成。ターゲットとする法人などの案件向けに、先回りの商品プロモーションを展開できます。
- 優れた活動管理。カレンダーと緊密に統合して、ストリームライン化したコールプランニングとコールレポートを促進できます。
- 会社全体の商品情報が従業員の意のままに入手可能。複数の営業チームと販売要員にまたがって、整合性のある正確かつ最新の情報を共有できます。
- Financial Services の照会や、その他関連のすべての問題を取り扱う顧客サービスセンター全体をサポート。
- 顧客サービス、セールス、銀行エージェント、保険エージェント、投資専門家に対する、大量の電話、ファックス、電子メール、インターネットフォローアップの処理。
- テレセールス、テレマーケティング、ミーティングプランに対する、発信コールのサポート。

銀行タスクと投資タスクの画面

このマニュアルでは、Siebel Financial Services で実行する典型的な銀行タスクと投資タスクについて、その手順を説明します。

表 1-1 は、銀行機能と投資機能に固有の画面をリストしています。

表 1-1 Siebel eFinance の画面 (1/2)

画面	説明
法人	この画面のビューは、会社、関連会社、法人など、特定の会社に関連する情報の作成と管理に使用する。
顧客	この画面のビューは、顧客および関連顧客や法人など、特定の顧客に関連する情報の作成と管理に使用する。
活動	この画面のビューは、顧客と会社に関連する活動の作成と管理に使用する。
イベントカレンダー	この画面のビューは、活動(行うべき活動を含む)の作成および管理を行い、共同作業者とカレンダー情報を共有するのに使用する。
リスト管理	この画面のビューは、会社、案件、顧客に関連するリストの作成と管理に使用する。
サービスリクエスト	この画面のビューは、商品情報や、それに関連するすべての関連活動と添付書類について、サービスリクエストの作成と管理を行うのに使用する。
口座	この画面のビューは、個人に関連する口座情報の作成と管理に使用する。
申し込み	この画面のビューは、顧客または組織の情報を元に、申し込みの作成と管理を行って口座を開設するのに使用する。
証券	この画面のビューは、顧客の証券について、金融機関がその営業員に提供する証券の作成と管理に使用する。
投資家	この画面のビューは、投資家、関連投資家、法人についての情報など、特定の投資家に関連する情報の作成と管理に使用する。

表 1-1 Siebel eFinance の画面 (2/2)

画面	説明
保有証券と指値	この画面のビューは、顧客、案件、会社に関連する、保有証券および指値の情報の作成と管理に使用する。
商品	この画面のビューは、主特長や商品トレンドなど、現在の商品情報の表示に使用する。
資料	この画面のビューは、Siebel 管理者によって分類される会社および業界関連資料の表示に使用する。
アクセス例外	この画面のビューは、アクセス例外の作成と管理に使用する。
SFS テラー	この画面のビューは、口座概要、口座 / トランザクション詳細、預金、引出に関する情報の表示に使用する。
サイト検索	このビューは、銀行の ATM マシンと、支店所在地についての情報の検索に使用する。

ほかの画面については、『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。

Siebel eFinance のモジュール

Siebel eFinance は、Siebel Sales、Siebel Service、Siebel Call Center といった Siebel eBusiness Applications アーキテクチャに基づいています。Siebel eFinance は、すべての Siebel eBusiness Applications と同じように、Siebel データモデル、Siebel オブジェクトアーキテクチャ、Siebel アプリケーションサーバーアーキテクチャを活用しています。

Siebel eBusiness Applications の基本的特長は、Siebel Financial Services に全面的に統合されています。ただし、この機能の要素には、金融サービス業界のニーズにより効率的に対応するため、修正と拡張が加えられています。Siebel eBusiness Applications に用意されているオプションのモジュールを使い、さまざまなビジネスプロセスをサポートできるように機能を強化できます。

オプションのモジュールについては、Siebel の営業員にお問い合わせください。

Business Relationship Management

Siebel eFinance Business Relationship Management は、法人などの組織を担当する金融サービスのプロフェッショナルをターゲットにしています。Siebel eFinance Business Relationship Management には、そのままですぐに使用できる機能が用意されています。この機能は、次の金融サービス業務を対象としています。事業貸付サービス、投資銀行サービス、手数料ベースのサービス、中小企業。

Siebel Financial Services は、複数の事業分野にまたがって導入できるため、金融機関はエンタープライズ関係管理ソリューションを利用できます。金融機関の顧客関係による利益は、既存の顧客に対して、新たな商品やサービスをどれだけ売り込めるかにかかっています。Siebel eFinance の Business Relationship Management では、関係管理者、商品専門家、金融機関の経営幹部に包括的な情報リソースを届けて、この重大なタスクを実行に必要なツールが提供されます。このアプリケーションの機能には、顧客プロフィール作成、顧客管理、取引パイプライン管理、口座管理などがあります。

Needs Analysis and Applications

Siebel eFinance Needs Analysis and Applications は、営業員、その管理者、その同僚向けに設計したもので、消費者セールス管理に特化しています。このモジュールの対象は、消費者向けの預金、融資、投資、ホームバンキング、請求支払といった商品セグメントで、営業員は、内外両方向のセールスプロセスとキャンペーンをストリームライン化できます。

このモジュールは、総合アプリケーションというコンセプトをサポートして、新しい商品やサービスの開設や確立に必要な情報の取り込みを促進します。

Call Reports

Siebel eFinance Call Reports は、顧客などの組織や個人とのミーティングおよび広範囲な会話の記録です。金融機関では、従業員が顧客と会ったら、コールレポートの作成を要求する場合があります。コールレポートは、次のような目的に使用します。

- 金融機関の新任の関係管理者が、顧客とその取引履歴を熟知できるようにします。関係管理者は、顧客と初めて会う際の準備として、過去のコールレポートに目を通します。
- ある顧客と関係のある上級管理者と商品専門家が、たとえその顧客と定期的会っていないくても、顧客関係の発展について最新の情報を得られるようにします。
- 重要かつ非公式な合意の記録を提供します。融資取引が成立しなかったことで訴訟に発展した場合、このレポートは裁判の重要な構成要素となります。
- 商業銀行業界において、銀行が信用リスクを監視しているという証拠を提供します。

Siebel eFinance では、Siebel Workflow を使って、指定した個人に新しいコールレポートを通知します。

Siebel Workflow について、詳しくは『Siebel ワークフローガイド』を参照してください。

Siebel eFinance では、機密情報や社内秘の情報を含むコールレポートをレポートの作成者がロックすることもできます。

Mortgage

Siebel eFinance Mortgage は、住宅ローンの開始向けに設計したものです。コールセンター、出先、支店の社員は「what if」分析によって、顧客ニーズの判断、適切な住宅ローン商品の推奨、顧客の事前審査、住宅ローンの申込受け付け、ローン書類の管理を行います。このモジュールはそうした分析の助けとなります。Mortgage モジュールを構成しているのは、住宅ローン業界で最も多用される次の 5 つのシミュレーションです。借入れ金額、月次返済、融資比較、資金補充損益なし、借入れ返済。このモジュールには、住宅ローン商品推奨、住宅ローンニーズ分析、住宅ローン事前審査、証明書、住宅ローン引受業者の記録を行う機能も入っています。

Teller Basic

Siebel eFinance Teller Basic モジュールには、テラー機能の完全なデータモデルとスキーマが用意されています。預金と引出のサンプルなど、IBM と Siebel の相互運用性を示すサンプルビューが 6 つあります。金融機関は、このモデルを使って独自のユーザーインターフェイス設定を作成できます。また Siebel 2000 EAI を使って、IBM の WebSphere Business Components と相互に運用できる XML を作成することもできます。Teller Basic が、Siebel Finance eBusiness にあるほかのモジュールやアプリケーションと統合されて、最新業務を行う金融機関が関係テラー機能を利用できます。

Securities and Trade Services

Siebel eFinance には、証券口座およびそれに関連する投資保有証券をサポートする投資口座向けの機能があります。このモジュールでは、こうした保有証券を構成するさまざまな証券 (株式、債券、投資信託、オプション、UIT) について、情報の記録と提供を行います。金融機関は、このモジュールを使用して、顧客の代理として証券取引 (売買オーダー) を実行できます。

Institutional Sales & Research

Siebel eFinance Institutional Sales & Research は、法人相手の証券会社が顧客管理システムとして利用できます。Siebel eFinance では、商品グループと地域にまたがるコミュニケーションが容易なため、顧客チームのメンバーは、全社の有する関係と能力を活用でき、ひいては顧客関係を制度化できます。

保有証券と関心分野のトラッキング

Siebel eFinance の Institutional Sales & Research を使うと、機関の営業員が顧客の保有証券と顧客の関心分野をトラッキングするのに、使いやすいツールとなります。Siebel eFinance では、保有証券に関するデータをサードパーティのベンダーから取り入れ、また個々の営業員は、顧客から送られてきたワークシートをインポートすることもできます。営業員は、保有証券と関心分野に関するデータを迅速にクエリーして、その日のコールリストを作成してから、Siebel CTI の支援の下にコールを行います。活動レコードが自動生成されるので、営業員がデータを入力する回数は減りますが、顧客の正確な履歴を保守する作業は変わりません。

スケジュールとイベントカレンダー

Siebel eFinance の Institutional Sales & Research を使うと、セールスとリサーチのプロフェッショナルは、迅速かつ容易に、活動のスケジュールを決めたり、活動を社内の別の人に割り当てたりできます。したがって、アナリストのコールや顧客ミーティングなどの社内イベントを容易に調整できます。これに加えて、すべてのユーザーは、全社的なカレンダーの表示と保守を行って、ロードショーやアナリスト訪問などのイベントを管理できます。営業員は、イベント内で顧客とのミーティングやアポイントのスケジュールを作成したり、すべてのイベントをフィルターにかけたりして、従業員、会社、地域、商品、あるいはそうした変数の組み合わせに固有な顧客を表示できます。これによって、顧客チームは地域や商品にまたがる調整ができます。

リサーチ送付管理

Siebel eFinance の Institutional Sales & Research を使うと、会社のリサーチ出版物に中央レポジトリが提供され、プロフェッショナルがファックスか電子メールで、リサーチ書類を顧客に迅速に送付できます。Siebel eFinance では、リサーチ送付が自動的にトラッキングされ、セールスとリサーチのプロフェッショナルは、顧客の関心分野をより理解できます。また、会社が Siebel eFinance を使うと、リサーチ送付のチャンネルをもっと理解したり、サービス内容を管理したりすることもできます。

法人 2

法人の概要	2-2
ビジネスシナリオ	2-2
法人画面と関連ビュー	2-3
法人関連のタスク	2-6
法人向け退職ニーズ分析の実行	2-6
管理タスク	2-8

法人の概要

[法人]画面には、取引先の法人について情報を入力したりトラッキングしたりできるさまざまなビューがあります。

口座との混同を避けるため、Siebel eBusiness Applications での「取引先」、または Siebel Financial Services Corporate Relationship Management バージョン 5.0 での以前の「顧客」などを一般的に表す実体については「法人」という用語を使用します。

ビジネスシナリオ

[法人]画面と関連のビューを使うと、新しい法人を作成したり、既存の法人に関する情報の表示または修正を実行したりできます。たとえば、銀行は、次の質問に答えて、営業コールの準備を整えることができます。

この法人の業務は何か

面会すべき役員は誰か

この法人の財務プロフィールはどうなっているか

この法人がすでに所有している口座と商品は何か

この会社にはどのようなサービス基準があるか

こうした質問はすべて、Siebel Financial Services の [法人]画面でいくつかのビューを確認すれば、容易かつ迅速に答えが出ます。

法人画面と関連ビュー

図 2-1 は、[法人] 画面のビューの例を示しています。すべての Siebel 製品では、ユーザーの権限に従って、特定のビューと機能の使用を制限できます。このため、実際にビューバーに表示されるビューは、図 2-1 に示すビューと異なっていることがあります。通常、Siebel 管理者が、ユーザーの権限を更新する責任を担います。

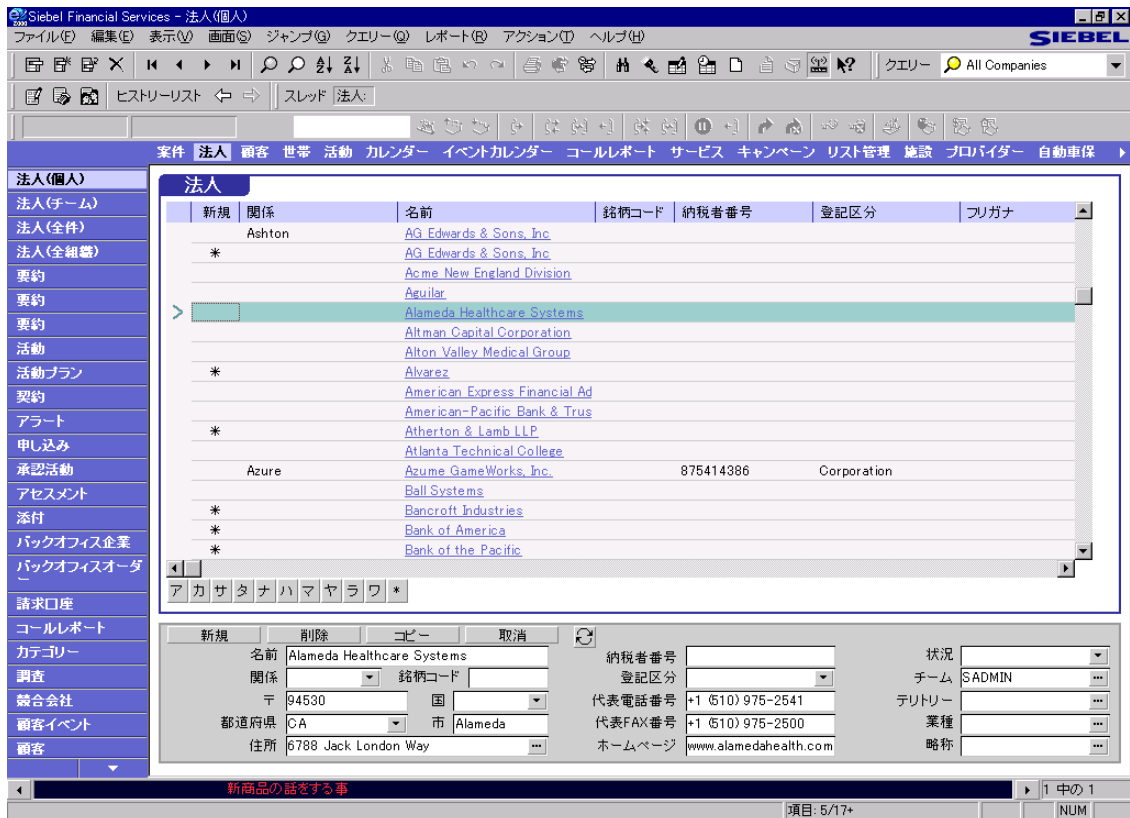


図 2-1 [法人 (個人)] ビュー

備考：ビューバーに表示されていないビューを表示するには、リストの一番下にあるスクロール矢印を使って、ビューのリストを上下に動かします。ビューによっては、隣に矢印の付いているものもありますが、その場合は、矢印をクリックすると、使用可能なビューのサブメニューが表示されます。

Siebel eFinance に特化されていて [法人] 画面で使用可能なビューを表 2-1 に示します。

表 2-1 法人画面から使用できるビュー (1/2)

ビュー	説明
顧客イベント	顧客の参加する終日イベントに関連したすべての個別アポイントとミーティングを表示します。「親」イベントをクリックすると、そのイベントのアポイント/ミーティングがすべて表示される [イベント詳細] に移動します。
サービス内容	サービスが請求可能かどうかを含めて、顧客が受ける権利のあるサービスのレベルについて情報を表示します。
口座	法人に関連した融資、預金、投資について情報を表示します。
証券	金融機関が提供する証券について情報を表示します。
チャート→営業員別法人分析	法人数を営業員別またはプライマリ関係管理者別のチャートにします。
チャート→都道府県分析	法人数を都道府県別のチャートにします。
チャート→テリトリー分析	都道府県テリトリー別の法人数をチャートにします。
チャート→競合会社頻度分析	競合会社が法人との間に確立している関係の数をチャートにします。
チャート→商品浸透分析	法人が使用した商品の数を商品名別のチャートにします。
チャート→プロフィール分析	法人を、年商規模別および資金調達手段別のチャートにします。
ニーズ分析→普通預金	ある法人の具体的な普通預金ニーズが記載されているアプレットを表示し、そうしたニーズに一致する推奨のリストを表示します。
ニーズ分析→各種サービス	ある法人の具体的な各種事業サービスニーズが記載されているアプレットを表示し、そうしたニーズに一致する推奨のリストを表示します。
ニーズ分析→融資	ある法人の具体的な融資ニーズが記載されているアプレットを表示し、そうしたニーズに一致する推奨のリストを表示します。

表 2-1 法人画面から使用できるビュー (2/2)

ビュー	説明
ニーズ分析→退職	ある法人の具体的な退職プランニーズが記載されているアプリレットを表示し、そうしたニーズに一致する推奨のリストを表示します。
ニーズ分析→預金 / 貯金	ある法人の具体的な預金 / 貯金ニーズが記載されているアプリレットを表示し、そうしたニーズに一致する推奨のリストを表示します。
プロフィール→事業	法人の事業、商品、業種、業務について、簡単な概要を表示します。
プロフィール→財務	法人の業績と財務状況について、概要を表示します。
法人→投資家	法人に出資している投資会社のリストと、法人が完了した財務取引のリストを表示します。
プロフィール→経営者	所有率と権限を含めて、法人の経営チームと役員会のリストを表示します。
プロフィール→市場統計	法人の株式が公開されて売買されている場合に、株式市況と相対評価の概要を表示します。
プロフィール→サービスプロバイダー	法人と取引のある専門企業と供給業者のリストを表示します。

これ以外に法人関連のビューで行うタスクについては、オンラインヘルプと『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。

法人関連のタスク

次の項では、法人関連の最も一般的なタスクについて説明します。

■ 「法人向け退職ニーズ分析の実行」

法人向け退職ニーズ分析の実行

退職ニーズ分析とは、ある法人の具体的な退職プランニーズを分析する作業です。[法人ニーズ分析 - 退職]ビューで特定の詳細を入力した後は、法人が従業員向けに設定する上で最適の退職プランの推奨が実行されるようにアプリケーションに指示することができます。

法人向けニーズ分析を作成するには

- 1 [画面] → [法人] → [法人(個人)]の順に選択します。
[法人(個人)]ビューが表示されます。
- 2 法人を選択します。レコードが存在しない場合は追加します。
法人の追加の詳細については、『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ビューバーで、[ニーズ分析] → [退職]を選択します。
[法人ニーズ分析 - 退職]ビューが表示されます。
- 4 [退職]フォームアプレットで[新規]をクリックして、新規のニーズ分析を開始します。

- 5 次のいずれかの方法を使って、必要なすべてのフィールドに入力します。
 - a 法人の営業員の質問を自分で行って、フィールドに必要なデータを入力します。
 - b 必要な場合は、[退職] フォームアプレットで [スクリプト ...] ボタンをクリックし、スクリプトに従って、法人の営業員の法人退職情報を集めることもできます。スクリプトウィザードが表示され、手順を追って情報収集プロセスを進めるための説明と質問が提供されます。[次へ] をクリックし、プロンプトに従ってスクリプト処理を進めます。スクリプトに用意された質問をし終わったら、[閉じる] をクリックします。Siebel Financial Services では、[退職] フォームアプレットのフィールドに、自動的にデータが入力されます。

これで、ニーズ分析に基づいて推奨を生成する準備ができました。

ニーズ分析に基づいて推奨を生成するには

- 1 [退職] フォームアプレットで [推奨] をクリックして、推奨を開始します。

1つまたは複数の退職プラン推奨が、[推奨] リストアプレットに表示されます。
- 2 [推奨] リストアプレットで商品をクリックして、詳しい情報を表示します。

ほかの変更を法人のニーズ分析に加えるには

- レコードをコピーするには、レコードを選択して、[編集] → [レコードコピー] を選択します。
- レコードを修正するには、レコードを選択し、フィールドを選択して情報を変更します。
- レコードを削除するには、レコードを選択して、[編集] → [レコード削除] を選択します。

管理タスク

[マーケティング管理] 画面の [法人管理] ビューでは、法人情報の表示、追加、修正ができます。

図 2-2 は、[マーケティング管理] 画面の [法人管理] ビューを示しています。

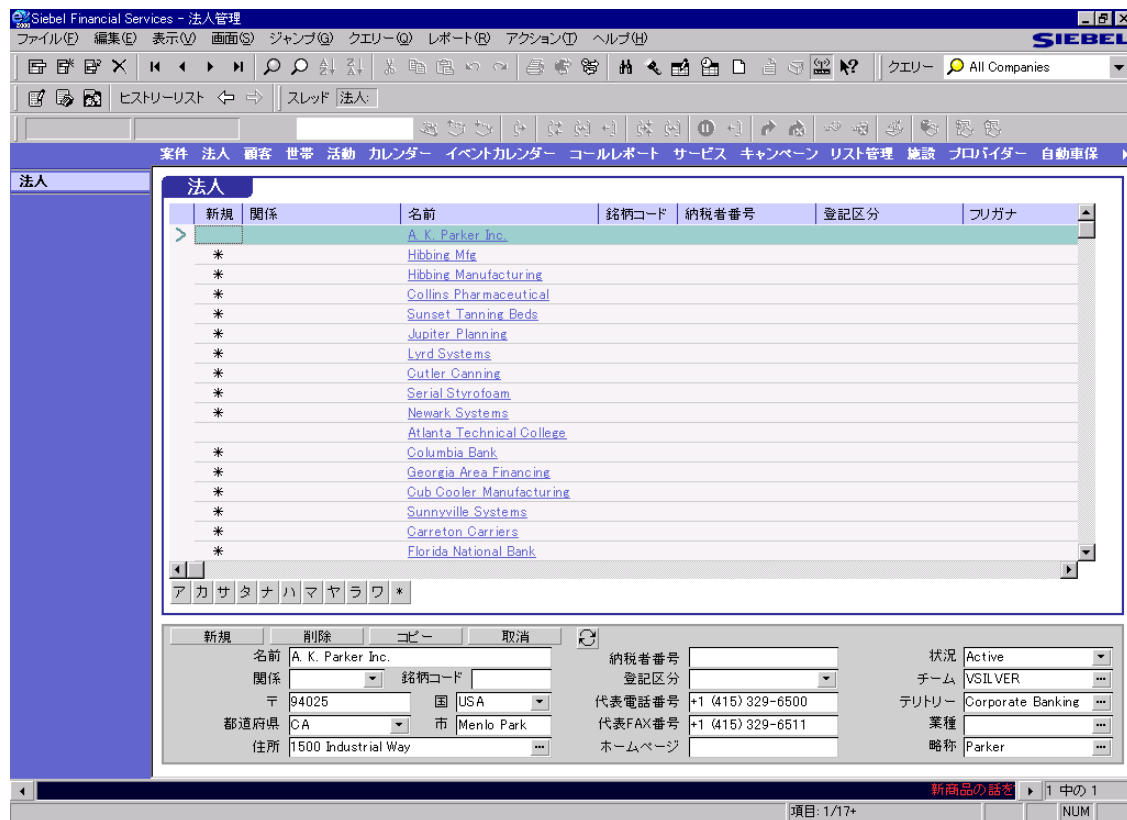


図 2-2 [法人管理] ビュー

[マーケティング管理] 画面の [法人管理] ビューでは、一般に次のタスクを実行します。

- 「法人情報を表示するには」
- 「法人情報を追加するには」
- 「法人にほかの変更を加えるには」

法人情報を表示するには

- [画面] → [マーケティング管理] → [法人] の順に選択します。
[法人管理] ビューが表示されます。

法人情報を追加するには

- 1 [画面] → [マーケティング管理] → [法人] の順に選択します。
[法人管理] ビューが表示されます。
- 2 [編集] → [新規レコード追加] を選択します。
- 3 [法人] リストアプレット、またはフォームアプレットのフィールドに必要なデータをすべて入力します。

法人にほかの変更を加えるには

- レコードを修正するには、フィールドを選択して情報を変更します。
- レコードに加えたすべての変更を取り消すには、そのレコードを終了する前に、[編集] → [レコードを元に戻す] を選択します。
- レコードを削除するには、レコードを選択して、[編集] → [レコード削除] を選択します。

備考：ある法人を削除すると、その法人だけでなく、その法人に関連する活動もすべてシステムから全面的に除去されます。その法人がまだ活動中（したがって削除すべきでない）かどうか確信が持てない場合は、対象となるレコードを削除する代わりに、自分を法人チームから除去できます。

法人

管理タスク

顧客の概要	3-2
ビジネスシナリオ	3-3
顧客画面と関連ビュー	3-4
銀行関連ビューと顧客関連のタスク	3-8
タスクの実行に使用できるビュー	3-9
顧客のレビュー、作成、管理	3-10
商品の推奨	3-13
住宅ローンの事前審査	3-14
早期支払のシミュレーション	3-16
借入れ金額のシミュレーション	3-17
融資比較のシミュレーション	3-19
月次返済のシミュレーション	3-20
資金補充ゼロ損益のシミュレーション	3-21
全般的な資金ニーズ分析の実行	3-23
住宅ローンニーズ分析の実行	3-24
投資関連ビューと顧客関連のタスク	3-26
タスクの実行に使用できるビュー	3-26
ファイナンシャルプランニングの作成	3-27
資料配布への顧客の追加	3-29
顧客のアクセスレベルの設定	3-30
顧客の証券金利の設定	3-30
顧客のトランザクション履歴の表示	3-31
顧客の退職ニーズ分析の実行	3-31
管理タスク	3-33

顧客の概要

顧客とは、取引相手、または将来取引が発生すると考えられる人のことであり、法人や案件に関連する場合があります。[顧客]画面では、顧客に関連する情報をすべて管理できます。1つの顧客が、複数の法人や案件と関連する場合があります。このような柔軟性があるため、1つの同族パートナーが多くの顧客を相手にしている状況や、1つの法人の所有する複数の場所で、1人の個人が担当者となっているような状況にも対応できます。

[顧客]画面では、主に、ほかのビューで使用できるデータの代替ビューを表示します。通常、顧客関連ビューで実行できる多くのタスクは、ほかのビューでも実行できます。たとえば、会社を法人に関連付けるには[法人-顧客]ビュー、顧客に活動を作成するには[活動(個人)]ビュー、顧客に案件を作成するには[案件顧客]ビューを使用できます。

ビジネスシナリオ

[顧客]画面と関連ビューを使うと、新しい顧客を作成したり、既存の顧客について情報の表示や修正を実行したりできます。たとえば、銀行は、次の質問に答えて、営業コールの準備を整えることができます。

この人はどの法人で働いているか

この顧客との関係の価値は何か

この法人の財務プロフィールはどうなっているか

この法人がすでに所有している口座と商品は何か

この会社にはどのようなサービス基準があるか

こうした質問はすべて、**Siebel Financial Services**の[顧客]画面でいくつかのビューを確認すれば、簡単かつすぐに答えることができます。

顧客画面と関連ビュー

図 3-1 は、[顧客] 画面のビューの例を示しています。すべての Siebel 製品では、ユーザーの権限に従って、特定のビューと機能の使用を制限できます。このため、実際にビューバーに表示されるビューは、図 3-1 に示すビューと異なっていることがあります。通常、Siebel 管理者が、ユーザーの権限を更新する責任を担います。

The screenshot displays the Siebel Financial Services interface for the '顧客(個人)' (Customer - Individual) view. The main window shows a list of customers with columns for '新規' (New), '姓' (Last Name), '名' (First Name), 'フリガナ' (Romaji Name), '組織' (Organization), '希望のコミュニケーション' (Preferred Communication), and '性別' (Gender). The selected customer is Anishi Kazuko (安西 孝子), with a preferred communication method of '電子メール' (Email).

新規	姓	名	フリガナ	組織	希望のコミュニケーション	性別
>	安西	孝子	アンザイタカコ	Default Organization		F
	安藤	信彦	アンドウノブヒコ	Default Organization	電子メール	M
	井上	千賀子	イノウエチカコ	Default Organization	ファックス	F
	横川	ゆかり	ヨコカワユカリ	Default Organization		F
	佐々木	香	ササキカオリ	Default Organization		F
	篠原	孝治	シノハラコウジ	Default Organization		M
	小池	雅子	コイケマサコ	Default Organization		F
	小池	直樹	コイケナオキ	Default Organization		M
	西	肇	ニシハジメ	Default Organization		M
	飯室	美香	イムロミカ	Default Organization	電子メール	F
	Abrams	Peter		Default Organization		M
	Ackerly	Brian		Default Organization		M
	Ackerly	Sandra		Default Organization		F
	Ackerly	Tom		Default Organization		M
	Adams	Barry		Default Organization		
	Adams	Joe		Default Organization		M
	Adams	Joe		Default Organization		

The detailed view below the list shows the following information for the selected customer:

- 姓 (Last Name): 安西 (Anishi)
- 名 (First Name): 孝子 (Kazuko)
- フリガナ (Romaji Name): アンザイタカコ (Anzaikakako)
- 職業 (Occupation): Accountant
- 世帯 (Household): Aaron - San Mateo
- 年金番号 (Social Security Number): 010-01-1099
- 生年月日 (Date of Birth): 71/09/09
- 法人 (Company): ABC商事株式会社 (ABC Shoji Co., Ltd.)
- 〒 (Postal Code): 65384
- 都道府県 (Prefecture): 東京都 (Tokyo)
- 市 (City): 渋谷区 (Shibuya-ku)
- 勤務先 # (Workplace #): (045) 321-0235
- FAX 番号 (FAX #): (045) 321-8811
- 住所 (Address): 広尾11-121 (Hiroo 11-121)
- 自宅 # (Home #): (045) 555-1234
- 電子メール (Email): imaaron@athertonptrs.com

図 3-1 [顧客 (個人)] ビュー

Siebel eFinance に特化されていて [顧客] 画面で使用可能なビューを表 3-1 に示します。

表 3-1 顧客画面から使用できるビュー (1/3)

ビュー	説明
要約 (複数あり)	顧客と金融機関の関係について、包括的な概要を表示します。保険、リテール銀行、個人銀行など、複数の事業分野ごとに、独自の要約ビューが用意されています。
資産 / 負債	顧客の資産と負債についての情報を表示します。
イベント	顧客に関連したイベントについての情報を表示します。
口座	顧客に関連した口座のリストを表示します。
ファイナンシャルプランニング	ファイナンシャルプランと顧客を関連付ける方法を提供します。
保有証券	顧客に関連する口座と保有証券をすべて表示します。
指値	顧客が関心を示しているすべての証券と、金利のタイプ、レベル、期間を表示します。金融機関の営業員は、証券に新たな情報が発生したり、格付けの変更が生じたりした際に、どの顧客に連絡する必要があるかを、この情報を使って判断します。
リスト	リストと顧客を関連付ける方法を提供します。
リスト - 実施	リストと顧客を関連付け、サービス内容を実施する方法を提供します。
資料配布	リサーチ資料や公募資料など、顧客が受け取った資料をすべて表示します。金融機関の営業員、リサーチ分析者、投資銀行は、顧客がどのような商品や業種に関心を抱いているか、顧客がこれまでどの程度のレベルのサービスを受けてきたかを、この情報を使って判断できます。
トランザクション履歴	ある顧客が実行した口座とトランザクションをすべて表示します。関係管理者はこの情報を使用して、顧客によって生成される取引量をトラッキングするだけでなく、営業コールのアイデアを生み出すような売買パターンを検出することができます。
引受レポート	顧客に関連した引受レポートのリストを表示します。

表 3-1 顧客画面から使用できるビュー (2/3)

ビュー	説明
商品推奨	顧客に提案できる住宅ローン商品のリストを表示します。このビューには、ローンの金利/ポイント、手数料、月次返済額も表示されます。
住宅ローン事前シミュレーション	住宅ローンの顧客を事前審査する方法を提供します。
エージェント→誤りおよび遺漏	エージェントの誤りと遺漏をエージェントに関連付ける方法を提供します。
エージェント→NASD登録	NASD登録とエージェントを関連付ける方法を提供します。
シミュレーション→早期支払	早期支払の場合に、顧客が支払うべき追加月次返済額を計算する方法を提供します。
シミュレーション→借入れ金額	月次返済額、金利、借入れ期間を定め、その条件で顧客が借りられる金額を計算する方法を提供します。
シミュレーション→融資比較	タイプの異なる融資を比較する方法を提供します。
シミュレーション→月次返済	顧客の住宅ローンで発生する月次返済額を計算する方法を提供します。
シミュレーション→損益見直し	借り換えが顧客の利益になるかを計算する方法を提供します。
チャート→口座分析	顧客の借り入れ、預金、投資のポートフォリオをチャートで表示します。
チャート→肩書分析	顧客を肩書別にチャートで表示します。
チャート→リード状況分析	金融機関に持ち込まれた案件すべてを、顧客別にチャートで表示します。こうしたリードは、営業都道府県ごとに出力されます。
チャート→紹介分析	顧客に関連する紹介をチャートで表示します。紹介は結果ごとに出力されます。
チャート→都道府県分析	顧客を都道府県別にチャートで表示します。
消費者→消費者 (全件)	顧客に関連する消費者すべてをリストにします。
消費者→消費者 - 活動	顧客に関連する消費者活動すべてをリストで表示します。
消費者→消費者 - 資産	顧客に関連する消費者資産すべてをリストで表示します。

表 3-1 顧客画面から使用できるビュー (3/3)

ビュー	説明
消費者→消費者 - サービスリクエスト	顧客に関連する消費者サービスリクエストすべてをリストで表示します。
ニーズ分析→普通預金	普通預金を顧客に推奨するための式を提供します。
ニーズ分析→各種サービス	金庫など、各種サービスを顧客に推奨するための式を提供します。
ニーズ分析→融資	融資商品を顧客に推奨するための式を提供します。
ニーズ分析→投資	資産と資金の配分を推奨するための式を提供します。
ニーズ分析→住宅ローン	住宅ローン商品を顧客に推奨するための式を提供します。
ニーズ分析→退職	個人退職口座を顧客に推奨するための式を提供します。
ニーズ分析→預金 / 貯金	預金 / 貯金を顧客に推奨するための式を提供します。
プロフィール→ 財務	顧客に関連付ける財務プロフィールを表示します。
プロフィール→ 投資	顧客に関連付ける投資プロフィールを表示します。
プロフィール→ 個人	顧客に関連付ける個人プロフィールを表示します。

どの顧客関連ビューが表示されるか、一部のビューにどのアプレットが表示されるかは、Siebel Systems, Inc. と取り交わしたライセンス契約状況と、社内で規定されたレベルに対する許可によって決まります。可視性のある専門領域と、その関連ビューを [3-5 ページの表 3-1](#) に示します。内容の異なるビューも入っています。

次の [顧客 (個人)] ビューとその関連ビューには、アクセス権の範囲に含まれる顧客が表示されます。

- 顧客 (個人)
- 個人連絡先
- 顧客 (チーム)
- 顧客 (全件)
- 顧客 (全組織)

この章では、[顧客 (個人)] ビューと [顧客 (全件)] ビューを使って手順を説明しますが、そうした手順はほかのビューからも実行できます。

銀行関連ビューと顧客関連のタスク

次の一連の節では、顧客に関連する最も一般的なタスクの一部について説明します。

- 3-10 ページの「顧客のレビュー、作成、管理」
- 3-13 ページの「商品の推奨」
- 3-14 ページの「住宅ローンの事前審査」
- 3-16 ページの「早期支払のシミュレーション」
- 3-17 ページの「借入れ金額のシミュレーション」
- 3-19 ページの「融資比較のシミュレーション」
- 3-20 ページの「月次返済のシミュレーション」
- 3-21 ページの「資金補充ゼロ損益のシミュレーション」
- 3-23 ページの「全般的な資金ニーズ分析の実行」
- 3-24 ページの「住宅ローンニーズ分析の実行」

他のタスクの詳細については、オンラインヘルプを参照してください。

タスクの実行に使用できるビュー

次のビューには、アクセス権の範囲に含まれる顧客が表示されます。

- 顧客 (個人)
- 個人連絡先
- 顧客 (チーム)
- 顧客 (全件)
- 顧客 (全組織)

権限によって、どのビューを使用できるかが決まります。この章では、[顧客 (個人)] ビューを使用して手順を説明しますが、そうした手順は、[顧客 (チーム)]、[顧客 (全件)]、[顧客 (全組織)] のいずれかのビューを使って実行することもできます。

備考: Siebel 管理者であれば、[画面] → [マーケティング管理] → [顧客] の順にクリックして、顧客管理関連ビューにアクセスすることもできます。

顧客のレビュー、作成、管理

3-4 ページの図 3-1 に示す [顧客 (個人)] ビュー、図 3-2 に示す [顧客 (チーム)] ビュー、3-12 ページの図 3-3 に示す [顧客 (全件)] ビュー、[個人連絡先] ビューのいずれでも、顧客レコードのレビュー、作成、管理ができます。

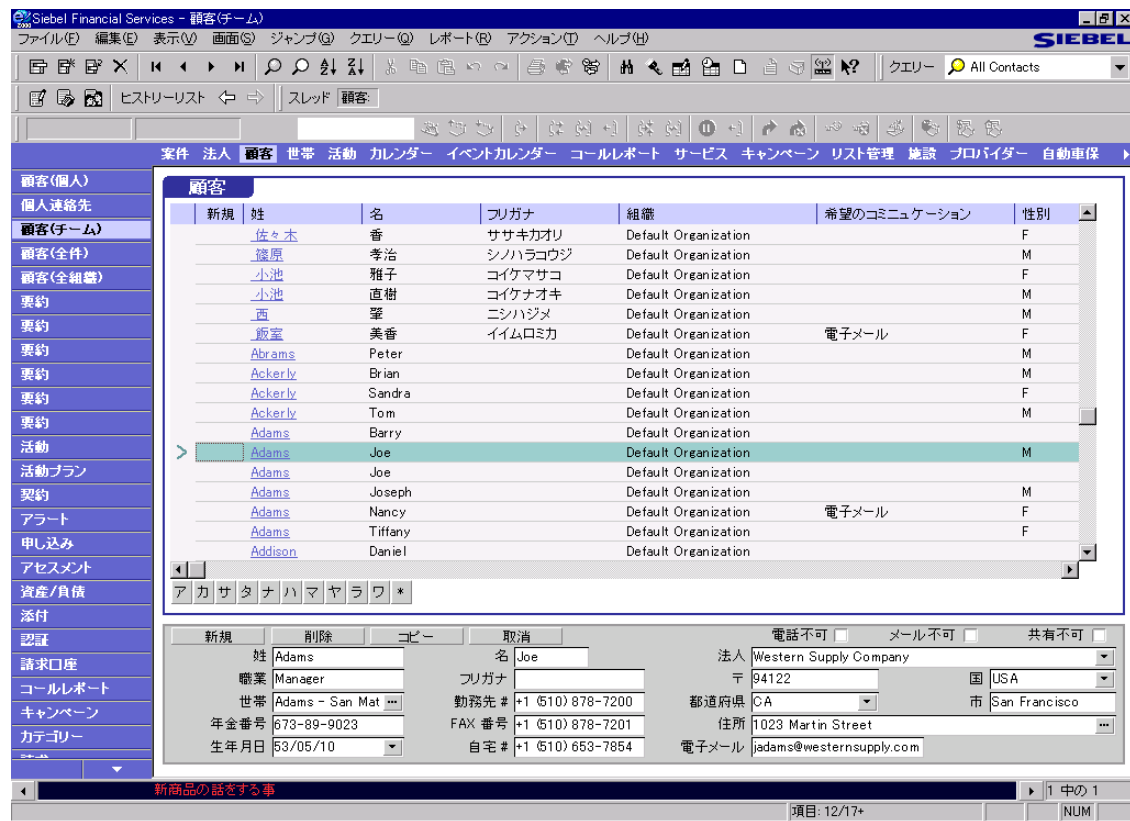


図 3-2 [顧客 (チーム)] ビュー

すでに説明しましたが、[顧客(個人)]、[顧客(チーム)]、[顧客(全件)]などの顧客関連ビューと[個人連絡先]ビューには大きな違いがあります。つまり、[個人連絡先]ビューは、法人に関連しない顧客用に設計されています(ただし、[個人連絡先]ビューで法人をレコードに追加しても、その法人は[顧客(個人)]ビューには移動しません)。このほかにも、次の2つの重要な違いがあります。

- [活動]アプレットがある[個人連絡先]ビューでは、活動のレビュー、作成、管理ができます。この機能が必要なのは、個人用顧客は他の顧客と一っしょにリストされないため[顧客]画面のほかのビューには表示されないからです。したがって、[顧客活動]ビューでは、活動を個人用顧客に関連付けることができません。
- [顧客(個人)]、[顧客(チーム)]、[顧客(全件)]などのほかの顧客関連ビューには、次の2つのフィールドが追加されています。[最新情報を電子メールで受信]と[アクセスリスト]。[個人連絡先]ビューには、これらのフィールドがありません。こうしたフィールドは、共有顧客にしか適用されないからです。

顧客

銀行関連ビューと顧客関連のタスク

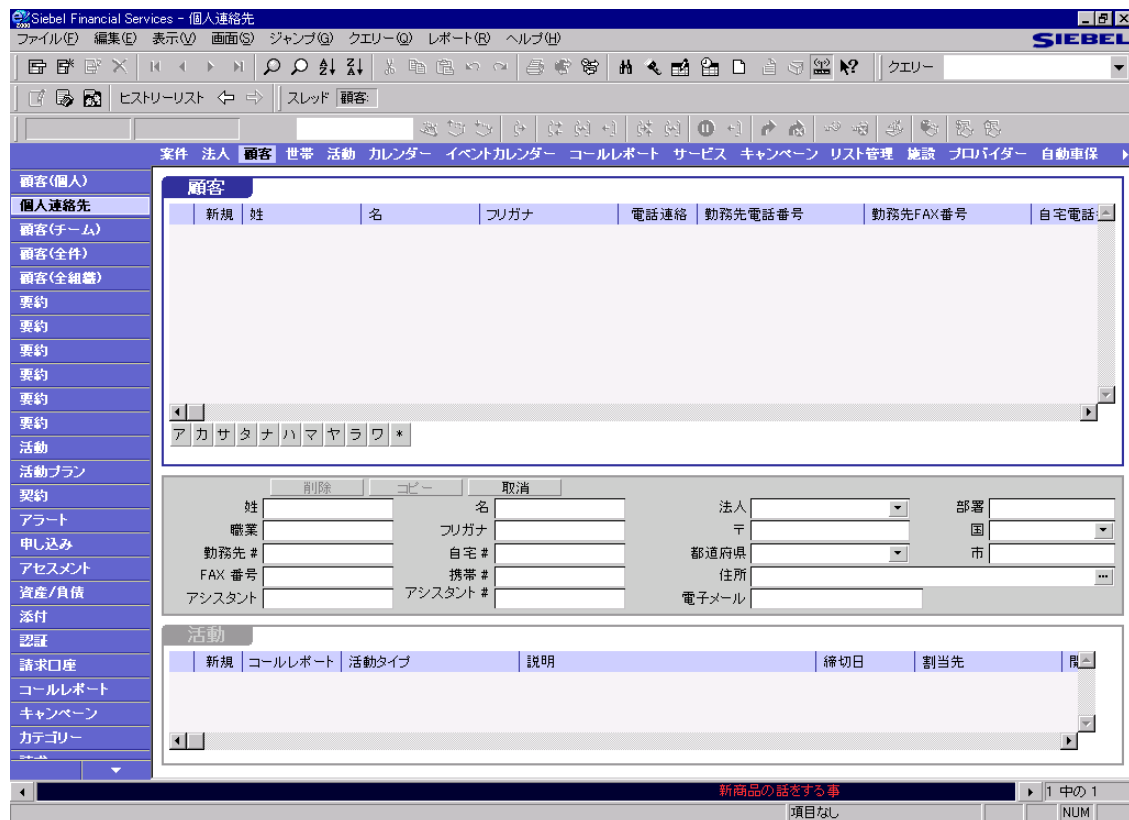


図 3-3 [個人連絡先]ビュー

次の手順では [顧客 (個人)] ビューを使用していますが、前に示した例外を除くと、ほかのどの顧客関連ビューでも手順は同じになります。

商品の推奨

[商品推奨]ビューを使って、顧客の指定する借入れ条件に基づき、住宅ローン商品を推奨できます。このビューには、推奨する住宅ローン商品ごとに、月次返済額、詳細な手数料、金利、ポイントも表示されます。

顧客が適格と認められる住宅ローン商品を推奨するには

- 1 [画面] → [顧客] → [顧客(個人)]の順に選択します。
[顧客(個人)]ビューが表示されます。
- 2 顧客を選択します。その顧客が存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ビューバーで[商品推奨]をクリックします。
[住宅ローンニーズ分析商品推奨]ビューが表示されます。
- 4 [シミュレーション]フォームアプレット内で右クリックし、[新規レコード]を選択します。
- 5 [借入れ金額]、[借入れ期間]、[金利]の各フィールドにデータを入力します。
Siebel Financial Services によって月次返済額が自動計算されます。
- 6 [シミュレーション]フォームアプレットで[推奨]をクリックします。



注意：このシミュレーションでは、比較だけを目的にして結果が計算されるので、精度は保証されません。予想していた結果と異なった場合は、使用した端数処理や数式が原因とも考えられます。使用する式の修正については、Siebel 管理者に問い合わせてください。

住宅ローン商品のうち、[シミュレーション]フォームアプレットで設定した住宅ローン商品と同じ借入れ期間のものは、すべて[推奨]リストアプレットに表示されます。

備考：Siebel Financial Services に住宅ローン商品を追加する方法については、[3-33 ページの「管理タスク」](#)を参照してください。

- 7 [推奨] リストアプレットで住宅ローン商品を選択します。

その商品に関連するローンの金利 / ポイントが、[レート / ポイント] リストアプレットに表示されます。その商品に関連する手数料が、[手数料] リストアプレットに表示されます。

住宅ローンの事前審査

[住宅ローン事前シュミレーション] ビューを使って、申込プロセスを開始する前に、住宅ローンの見込み顧客を事前審査できます。

住宅ローンの事前審査を実行するには

- 1 [画面] → [顧客] → [顧客 (個人)] の順に選択します。
[顧客 (個人)] ビューが表示されます。
- 2 顧客を選択します。その顧客が存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ビューバーで [住宅ローン事前シュミレーション] をクリックします。
[住宅ローン事前シュミレーション] ビューが表示されます。
- 4 [事前シュミレーション] フォームアプレットで [新規] をクリックします。

- 5 次のいずれかの方法を使用して、[事前シミュレーション] フォームアプレットの左側にある [資格付与前属性] フィールドに、データをすべて入力します。
 - a 顧客の質問を自分で行って、フィールドに必要なデータを入力します。
 - b 必要な場合は、[事前シミュレーション] フォームアプレットで [スクリプトウィザード] ボタンをクリックすると、スクリプトに従って、顧客の事前審査情報を集めることもできます。スクリプトウィザードが表示され、手順を追って情報収集プロセスを進めるための説明と質問が提供されます。[次へ] をクリックし、プロンプトに従ってスクリプト処理を進めます。スクリプトに用意された質問をし終わったら、[閉じる] をクリックします。Siebel Financial Services では、[資格付与前属性] フィールドに、自動的にデータが入力されます。

備考：スクリプトの詳細については、『Siebel スマートスクリプトガイド』を参照してください。

Siebel Financial Services では、[資格付与前属性] フィールドに入力された値に基づいて、購入金額、借入れ金額、終了コストなど、資格付与前出力が自動計算されます。



注意：このシミュレーションでは、比較だけを目的にして結果が計算されるので、精度は保証されません。予想していた結果と異なった場合は、使用した端数処理や数式が原因とも考えられます。使用する式の修正については、Siebel 管理者に問い合わせてください。

早期支払のシミュレーション

[住宅ローンシュミレーション - 早期支払] ビューを使って、早期支払が行われた場合の新たな月次返済額を計算できます。

早期支払を計算するには

- 1 [画面] → [顧客] → [顧客 (個人)] の順に選択します。
[顧客 (個人)] ビューが表示されます。
- 2 顧客を選択します。その顧客が存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ビューバーで、[シュミレーション] → [早期支払] を選択します。
[住宅ローンシュミレーション - 早期支払] ビューが表示されます。
- 4 [早期支払] フォームアプレットで [新規] をクリックします。
- 5 次のいずれかの方法を使用して、[早期支払] フォームアプレットの左側にある [入力] フィールドに、データをすべて入力します。
 - a 顧客の質問を自分で行って、フィールドに必要なデータを入力します。
 - b 必要な場合は、[早期支払] フォームアプレットで [スクリプトウィザード] ボタンをクリックすると、スクリプトに従って、顧客の早期支払情報を集めることもできます。スクリプトウィザードが表示され、手順を追って情報収集プロセスを進めるための説明と質問が提供されます。[次へ] をクリックし、プロンプトに従ってスクリプト処理を進めます。スクリプトに用意された質問をし終わったら、[閉じる] をクリックします。

備考：スクリプトについては『Siebel スマートスクリプトガイド』を参照してください。

Siebel Financial Services では、[早期支払] フォームアプレットの [入力] フィールドに入力された値に基づいて、当月返済額や追加月次返済額など、早期支払出力が自動計算されます。



注意：このシミュレーションでは、比較だけを目的にして結果が計算されるので、精度は保証されません。予想していた結果と異なった場合は、使用した端数処理や数式が原因とも考えられます。使用する式の修正については、Siebel 管理者に問い合わせてください。

借入れ金額のシミュレーション

[借入れ金額] ビューを使って、特定の月次返済額、金利、借入れ期間で、顧客が借りられる金額を計算できます。

借入れ金額を計算するには

- 1 [画面] → [顧客] → [顧客 (個人)] の順に選択します。
[顧客 (個人)] ビューが表示されます。
- 2 顧客を選択します。その顧客が存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ビューバーで、[シミュレーション] → [借入れ金額] を選択します。
[住宅ローンシミュレーション - 借入れ金額] ビューが表示されます。
- 4 [借入れ金額] フォームアプレットで [新規] をクリックします。

- 5 次のいずれかの方法を使用して、[借入れ金額] フォームアプレットの左側にある [入力] フィールドに、データをすべて入力します。
 - a 顧客の質問を自分で行って、フィールドに必要なデータを入力します。
 - b 必要な場合は、[借入れ金額] フォームアプレットで [スクリプトウィザード] ボタンをクリックすると、スクリプトに従って、顧客の借入れ金額情報を集めることもできます。スクリプトウィザードが表示され、手順を追って情報収集プロセスを進めるための説明と質問が提供されます。[次へ] をクリックし、プロンプトに従ってスクリプト処理を進めます。スクリプトに用意された質問をし終わったら、[閉じる] をクリックします。

備考: スクリプトについては『Siebel スマートスクリプトガイド』を参照してください。

Siebel Financial Services では、[借入れ金額] フォームアプレットの [入力] フィールドに入力された値に基づいて、借入れ金額や購入金額など、借入れ金額出力が自動計算されます。



注意: このシミュレーションでは、比較だけを目的にして結果が計算されるので、精度は保証されません。予想していた結果と異なった場合は、使用した端数処理や数式が原因とも考えられます。使用する式の修正については、Siebel 管理者に問い合わせてください。

融資比較のシミュレーション

[融資比較]ビューを使って、さまざまなタイプの住宅ローン商品を比較しようとする顧客を支援できます。

融資比較を計算するには

- 1 [画面]→[顧客]→[顧客(個人)]の順に選択します。
[顧客(個人)]ビューが表示されます。
- 2 顧客を選択します。その顧客が存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ビューバーで[シミュレーション - 融資比較]をクリックします。
[住宅ローンシミュレーション - 融資比較]ビューが表示されます。
- 4 [融資比較]フォームアプレット内で右クリックし、[新規レコード]を選択します。
- 5 [融資比較]リストアプレットの各フィールドに入力します。

Siebel Financial Services によって、返済額合計と返済済み利息総額が自動計算されます。



注意: このシミュレーションでは、比較だけを目的にして結果が計算されるので、精度は保証されません。予想していた結果と異なった場合は、使用した端数処理や数式が原因とも考えられます。使用する式の修正については、Siebel 管理者に問い合わせてください。

- 6 新規レコードを追加して、別のタイプの融資と結果を比較します。

月次返済のシミュレーション

[月次返済] ビューを使って、特定の借入れ金額、金利、借入れ期間で、顧客の月次返済を計算できます。

月次返済を計算するには

- 1 [画面] → [顧客] → [顧客 (個人)] の順に選択します。
[顧客 (個人)] ビューが表示されます。
- 2 顧客を選択します。その顧客が存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ビューバーで、[シュミレーション] → [月次返済] を選択します。
[住宅ローンシュミレーション - 月次返済] ビューが表示されます。
- 4 [月次返済] フォームアプレットで [新規] をクリックします。
- 5 次のいずれかの方法を使用して、[月次返済] フォームアプレットの左側にある [入力] フィールドに、データをすべて入力します。
 - a 顧客の質問を自分で行って、フィールドに必要なデータを入力します。
 - b 必要な場合は、[月次返済] フォームアプレットで [スクリプトウィザード] ボタンをクリックすると、スクリプトに従って、顧客の月次返済情報を集めることもできます。スクリプトウィザードが表示され、手順を追って情報収集プロセスを進めるための説明と質問が提供されます。[次へ] をクリックし、プロンプトに従ってスクリプト処理を進めます。スクリプトに用意された質問をし終わったら、[閉じる] をクリックします。

備考：スクリプトについては『Siebel スマートスクリプトガイド』を参照してください。

Siebel Financial Services では、[月次返済] フォームアプレットの [入力] フィールドに入力された値に基づいて、月次返済、保険、税金、合計など、月次返済出力が自動計算されます。



注意：このシミュレーションでは、比較だけを目的にして結果が計算されるので、精度は保証されません。予想していた結果と異なった場合は、使用した端数処理や数式が原因とも考えられます。使用する式の修正については、Siebel 管理者に問い合わせてください。

資金補充ゼロ損益のシミュレーション

[損益見直し] ビューを使って、既存融資の資金補充をするかどうかを決めようとする顧客を支援できます。

資金補充ゼロ損益を計算するには

- 1 [画面] → [顧客] → [顧客 (個人)] の順に選択します。
[顧客 (個人)] ビューが表示されます。
- 2 顧客を選択します。その顧客が存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ビューバーで、[シュミレーション] → [損益見直し] を選択します。
[住宅ローンシュミレーション - 資金補充ゼロ損益] ビューが表示されます。
- 4 [損益見直し] フォームアプレットで [新規] をクリックします。

- 5 次のいずれかの方法を使用して、[損益見直し] フォームアプレットの左側にある [入力] フィールドに、データをすべて入力します。
 - a 顧客の質問を自分で行って、フィールドに必要なデータを入力します。
 - b 必要な場合は、[損益見直し] フォームアプレットで [スクリプトウィザード] ボタンをクリックすると、スクリプトに従って、顧客の情報を集めることもできます。スクリプトウィザードが表示され、手順を追って情報収集プロセスを進めるための説明と質問が提供されます。[次へ] をクリックし、プロンプトに従ってスクリプト処理を進めます。スクリプトに用意された質問をし終わったら、[閉じる] をクリックします。

備考：スクリプトについては『Siebel スマートスクリプトガイド』を参照してください。

Siebel Financial Services では、[損益見直し] フォームアプレットの [入力] フィールドに入力された値に基づいて、借入れ金額や購入金額など、資金補充ゼロ損益出力が自動計算されます。



注意：このシミュレーションでは、比較だけを目的にして結果が計算されるので、精度は保証されません。予想していた結果と異なった場合は、使用した端数処理や数式が原因とも考えられます。使用する式の修正については、Siebel 管理者に問い合わせてください。

全般的な資金ニーズ分析の実行

[ニーズ分析]ビューを使って、顧客の資金ニーズ分析を実行できます。

顧客の資金ニーズ分析を実行するには

- 1 [画面]→[顧客]→[顧客(個人)]の順に選択します。
[顧客(個人)]ビューが表示されます。
- 2 顧客を選択します。その顧客が存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ビューバーで、[ニーズ分析]ビューと、顧客が関心を持っている金融商品に適したビューをクリックします。
- 4 商品のフォームアプレット、たとえば[顧客ニーズ分析 - 普通預金]ビューの[普通預金一般]フォームアプレットで、[新規]をクリックします。
- 5 次のいずれかの方法を使用して、必要なフィールドすべてにデータを入力します。
 - a 顧客の質問を自分で行って、フィールドに必要なデータを入力します。
 - b 必要な場合は、商品のフォームアプレットで[スクリプト]ボタンをクリックすると、スクリプトに従って、顧客の財務情報を集めることもできます。スクリプトウィザードが表示され、手順を追って情報収集プロセスを進めるための説明と質問が提供されます。[次へ]をクリックし、プロンプトに従ってスクリプト処理を進めます。スクリプトに用意された質問をし終わったら、[閉じる]をクリックします。Siebel Financial Services では、商品のフィールドに、自動的にデータが入力されます。

備考: スクリプトについては『Siebel スマートスクリプトガイド』を参照してください。

これで、ニーズ分析に基づいて推奨を生成する準備ができました。

ニーズ分析に基づいて推奨を生成するには

- 1 該当するフォームアプレットで [推奨] をクリックします。
1 つまたは複数の商品の推奨が、[推奨] リストアプレットに表示されます。
- 2 商品をクリックして、詳しい情報を表示します。

住宅ローンニーズ分析の実行

[ニーズ分析 - 住宅ローン] ビューを使って、顧客の住宅ローンニーズ分析を実行できます。

顧客の住宅ローンニーズ分析を実行するには

- 1 [画面] → [顧客] → [顧客 (個人)] の順に選択します。
[顧客 (個人)] ビューが表示されます。
- 2 顧客を選択します。その顧客が存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ビューバーで、[ニーズ分析] → [住宅ローン] を選択します。
[ニーズ分析 - 住宅ローン] ビューが表示されます。
- 4 [住宅ローン] フォームアプレットで [新規] をクリックします。

- 5 次のいずれかの方法を使用して、必要なフィールドすべてにデータを入力します。
 - a 顧客の質問を自分で行って、フィールドに必要なデータを入力します。
 - b 必要な場合は、[住宅ローン]フォームアプレットで[スクリプト]ボタンをクリックすると、スクリプトに従って、顧客の住宅ローン情報を集めることもできます。スクリプトウィザードが表示され、手順を追って情報収集プロセスを進めるための説明と質問が提供されます。[次へ]をクリックし、プロンプトに従ってスクリプト処理を進めます。スクリプトに用意された質問をし終わったら、[閉じる]をクリックします。Siebel Financial Services では、[住宅ローン]フォームアプレットのフィールドに、自動的にデータが入力されます。

備考：スクリプトについては『Siebel スマートスクリプトガイド』を参照してください。

これで、ニーズ分析に基づいて推奨を生成する準備ができました。

ニーズ分析に基づいて推奨を生成するには

- 1 [住宅ローン]フォームアプレットで[推奨]をクリックして、推奨を開始します。
 - 1 つまたは複数の住宅ローンの推奨が、[推奨]リストアプレットに表示されます。
- 2 商品をクリックして、詳しい情報を表示します。

投資関連ビューと顧客関連のタスク

ここでは、Siebel Financial Services で提供される [顧客] 画面の投資関連ビューとタスクについて説明します。

次の一連の項では、顧客に関連する最も一般的なタスクの一部について説明します。

- [3-27 ページ](#)の「ファイナンシャルプランニングの作成」
- [3-29 ページ](#)の「資料配布への顧客の追加」
- [3-30 ページ](#)の「顧客のアクセスレベルの設定」
- [3-30 ページ](#)の「顧客の証券金利の設定」
- [3-31 ページ](#)の「顧客のトランザクション履歴の表示」
- [3-31 ページ](#)の「顧客の退職ニーズ分析の実行」

他のタスクの詳細については、オンラインヘルプを参照してください。

[3-34 ページ](#)の表 [3-2](#) に、[顧客] 画面に用意されているビューをリストします。

タスクの実行に使用できるビュー

次のビューには、アクセス権の範囲に含まれる顧客が表示されます。

- 顧客 (個人)
- 個人連絡先
- 顧客 (チーム)
- 顧客 (全件)
- 顧客 (全組織)

権限によって、どのビューを使用できるかが決まります。この章では、[顧客(個人)]ビューを使用して手順を説明しますが、そうした手順は、次のビューを使って実行することもできます。[顧客(チーム)]、[顧客(全件)]、[顧客(全組織)]

備考: Siebel 管理者であれば、[画面]→[マーケティング管理]→[顧客]の順にクリックして、顧客管理関連ビューにアクセスすることもできます。

ファイナンシャルプランニングの作成

[ファイナンシャルプランニング]ビューを使って、2年以内に500万円の自動車を買うなど、顧客が実現したい財務目標について、顧客にいくつか質問ができます。Siebel Financial Services では、顧客から与えられた情報に基づいて計算を行うので、目標を達成するためには毎月いくらずつ貯蓄する必要があるかを、顧客に伝えることができます。

ファイナンシャルプランニングを作成するには

- 1 [画面]→[顧客]→[顧客(個人)]の順に選択します。
[顧客(個人)]ビューが表示されます。
- 2 顧客を選択します。その顧客が存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ビューバーで[ファイナンシャルプランニング]をクリックします。
[ファイナンシャルプランニング]ビューが表示されます。
- 4 [詳細]フォームアプレットで[新規]をクリックします。

- 5 次のいずれかの方法を使用して、必要なフィールドすべてにデータを入力します。
 - a 顧客の質問を自分で行って、フィールドに必要なデータを入力します。
 - b 必要な場合は、[詳細] フォームアプレットで [スクリプト] ボタンをクリックすると、スクリプトに従って、顧客のファイナンシャルプランニング情報を集めることもできます。スクリプトウィザードが表示され、手順を追って情報収集プロセスを進めるための説明と質問が提供されます。[次へ] をクリックし、プロンプトに従ってスクリプト処理を進めます。スクリプトに用意された質問をし終わったら、[閉じる] をクリックします。Siebel Financial Services では、[詳細] フォームアプレットのフィールドに、自動的にデータが入力されます。

備考：スクリプトについては『Siebel スマートスクリプトガイド』を参照してください。

Siebel Financial Services では、[詳細] フォームアプレットの入力フィールドに入力された値に基づいて、預金 / 貯金 (将来価値)、追加必要資金、毎月必要な預金 / 貯金が自動計算されます。



注意：このシミュレーションでは、比較だけを目的にして結果が計算されるので、精度は保証されません。予想していた結果と異なった場合は、使用した端数処理や数式が原因とも考えられます。使用する式の修正については、Siebel 管理者に問い合わせてください。

資料配布への顧客の追加

[資料配布] ビューでは、顧客に配布された資料をすべて表示できます。通常は、Siebel Financial Services を使って顧客に資料を電子メールで送るときに、Siebel Financial Services で資料配布レコードを作成します。電子メールメッセージを使って資料を配布する作業については第 4 章「活動」を参照してください。

顧客の資料配布を追加するには

- 1 [画面] → [顧客] → [顧客 (個人)] の順に選択します。
[顧客 (個人)] ビューが表示されます。
- 2 顧客を選択します。その顧客が存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ビューバーで [資料配布] をクリックします。
[リサーチ送付] ビューが表示されます。
- 4 [資料配布] リストアプレット内で右クリックし、[新規レコード] を選択します。
- 5 フィールドにデータをすべて入力します。
- 6 [チャンネル] フィールドにデータを入力して、資料を配布したチャンネルを記録します。
- 7 [資料] リストアプレット内で右クリックし、[新規レコード] を選択します。
- 8 フィールドにデータをすべて入力します。
- 9 ある顧客に複数の資料が送付された場合は、[資料] リストアプレットに、さらにレコードを追加します。

顧客のアクセスレベルの設定

この機能を使用すると、顧客のアクセスレベルを設定して、顧客への資料配布を監視したり実施したりできます。

顧客のアクセスレベルを設定するには

- 1 [画面] → [顧客] → [顧客(個人)] の順に選択します。
[顧客(個人)] ビューが表示されます。
- 2 顧客を選択します。その顧客が存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 [顧客] リストアプレットの [アクセスレベル] フィールドで、[Basic] または [Premium] を選択します。

顧客の証券金利の設定

この機能を使用すると、顧客の証券金利を取り込めます。

顧客の証券金利を設定するには

- 1 [画面] → [顧客] → [顧客(個人)] の順に選択します。
[顧客(個人)] ビューが表示されます。
- 2 顧客を選択します。その顧客が存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ビューバーで [指値] を選択します。
[顧客証券] ビューが表示されます。
- 4 [証券] リストアプレット内で右クリックし、[新規レコード] を選択します。
- 5 証券を選択します。[追加] をクリックして、レコードに銘柄コードを追加します。
- 6 新規レコードの該当フィールドにデータを入力します。

顧客のトランザクション履歴の表示

[トランザクション履歴]ビューでは、顧客がユーザーの組織に保有している口座すべてのトランザクション履歴を表示できます。

顧客のトランザクション履歴を表示するには

- 1 [画面]→[顧客]→[顧客(個人)]の順に選択します。
[顧客(個人)]ビューが表示されます。
- 2 顧客を選択します。その顧客が存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ビューバーで[トランザクション履歴]をクリックします。
[顧客トランザクション]ビューが表示されます。このビューに、顧客に関連する口座すべてと、口座それぞれに関連するトランザクションが表示されます。

顧客の退職ニーズ分析の実行

退職ニーズ分析とは、ある顧客の具体的な退職計画を分析することです。[顧客ニーズ分析 - 個人退職]ビューに具体的な詳細を入力したら、顧客に最適な退職計画の推奨を実行するように Siebel Financial Services に指示できます。

顧客の退職ニーズ分析を実行するには

- 1 [画面]→[顧客]→[顧客(個人)]の順に選択します。
[顧客(個人)]ビューが表示されます。
- 2 顧客を選択します。その顧客が存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ビューバーで、[ニーズ分析]→[退職]を選択します。
[顧客ニーズ分析 - 個人退職]ビューが表示されます。
- 4 [個人退職]フォームアプレットで[新規]をクリックします。

- 5 次のいずれかの方法を使用して、必要なフィールドすべてにデータを入力します。
 - a 顧客の質問を自分で行って、フィールドに必要なデータを入力します。
 - b 必要な場合は、[個人退職] フォームアプレットで[スクリプト] ボタンをクリックすると、スクリプトに従って、顧客の退職情報を集めることもできます。スクリプトウィザードが表示され、手順を追って情報収集プロセスを進めるための説明と質問が提供されます。[次へ] をクリックし、プロンプトに従ってスクリプト処理を進めます。スクリプトに用意された質問をし終わったら、[閉じる] をクリックします。Siebel Financial Services では、[個人退職] のフィールドに、自動的にデータが入力されます。

備考：スクリプトについては『Siebel スマートスクリプトガイド』を参照してください。

これで、ニーズ分析に基づいて推奨を生成する準備ができました。

ニーズ分析に基づいて推奨を生成するには

- 1 [個人退職] フォームアプレットで[推奨] をクリックします。
 - 1つまたは複数の退職計画の推奨が、[推奨] リストアプレットに表示されます。
- 2 商品をクリックして、詳しい情報を表示します。

管理タスク

図 3-4 は、[マーケティング管理] 画面の [顧客管理] ビューを示しています。

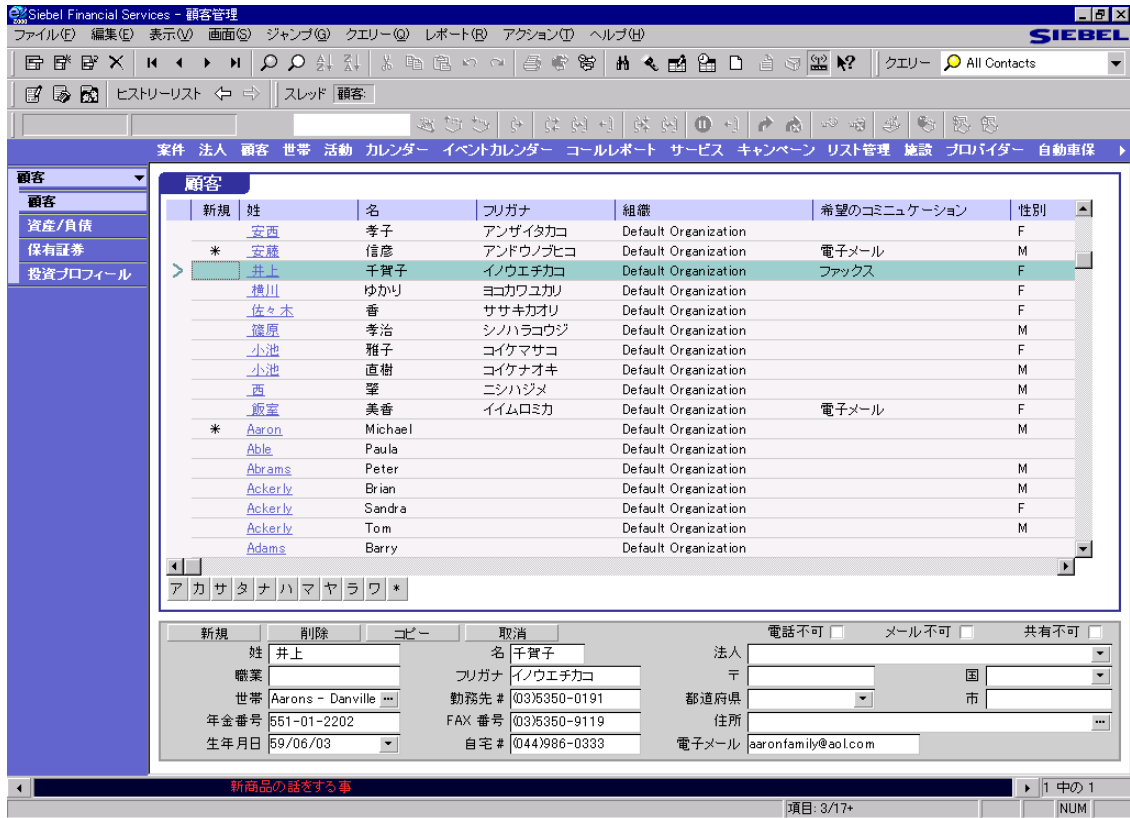


図 3-4 [顧客管理] ビュー

銀行と投資用の顧客管理ビュー

[マーケティング管理] 画面には、複数の顧客管理関連ビューがあります。表 3-2 には、ビューのリストと、銀行または投資に関連した [マーケティング管理] 画面内の [顧客] ビューと説明が載っています。

表 3-2 マーケティング管理画面の顧客関連ビュー

ビュー	説明
顧客	顧客のリストを表示します。
保有証券	口座に関連する口座アプレットを、詳細付きで表示します。
資産 / 負債	資産と負債の情報を表示します。用意されているトグルボタンを使用して、資産と負債の両方に関連する詳細を表示できます。
投資プロフィール	データを入力して全体的な目標、財務目標、年収、流動純資産、職歴、リスク評価、知識レベル、所得税階層などのプロフィールを作成できる [投資プロフィール] フォームアプレットを表示します。
商品→商品スコア	ニーズ分析商品推奨に使用するスコアを表示します。

活動 4

活動の概要	4-2
ビジネスシナリオ	4-2
活動画面と関連ビュー	4-3
活動関連のタスク	4-5
通話(金融)活動の追加	4-5
電子メールによる資料配送の実行	4-6

活動の概要

Siebel Financial Services の [活動] 画面では、活動のリストを保守できます。

[活動] 画面の詳細については、『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。

[活動] 画面に関連する管理タスクの詳細については、『Siebel アプリケーション管理ガイド』を参照してください。

ビジネスシナリオ

Siebel Financial Services の [活動] 画面と関連ビューを使うと、活動とその他の情報の関係を表示できます。たとえば、機関相手の営業員であれば、イベントとして表示される自分の組織のメンバーと投資組織の顧客とのやり取りを確認できます。

活動画面と関連ビュー

[活動]画面のビューを使うと、コールリストやイベントについての情報の入力またはトラッキングができます。

図 4-1 は、[活動]画面の[イベント活動]ビューの例を示しています。

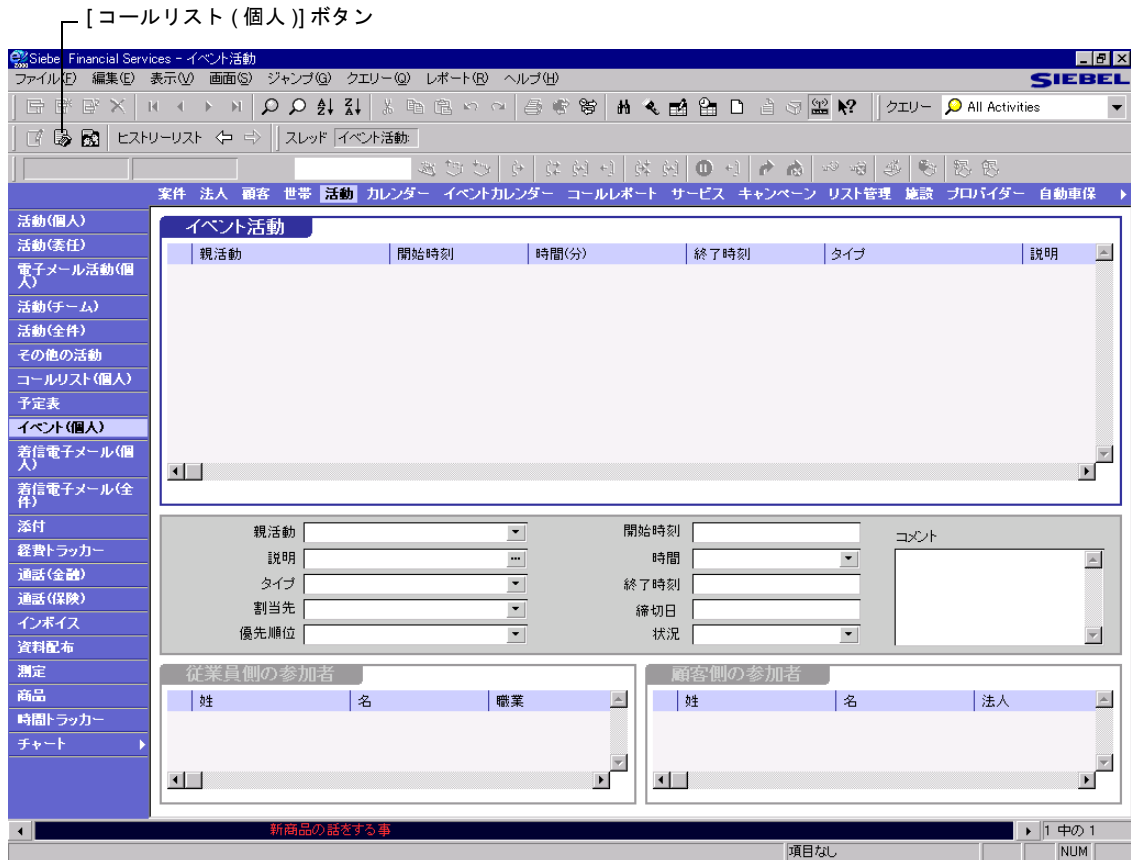


図 4-1 [イベント活動]ビュー

Siebel eFinance に特化されていて [活動] 画面で使用可能なビューを表 4-1 に示します。

表 4-1 活動画面から使用できるビュー

ビュー	説明
活動 (個人)	従業員として参加する終日イベントに関連した個別のアポイントやミーティングをすべて表示します。「親」イベントをクリックすると、そのイベントのアポイント/ミーティングがすべて含まれている [イベント詳細] が表示されます。
コールリスト (個人)	特定の証券に関連付けようとしているすべてのコールを表示します。通常は、[証券コールリスト] ビューを使用してこのリストを生成します。また、Siebel Financial Services のどこからでも、ツールバーの [コールリスト (個人)] ボタンをクリックすれば、このビューに移動できます。
通話 (金融)	金融コールに関連した活動を収集整理する方法を提供します。
資料配布	活動に関連する資料をすべて表示します。

活動関連のタスク

活動に関連するタスクには、次のようなものがあります。

- このページの「[通話 \(金融\) 活動の追加](#)」
- [4-6 ページの「電子メールによる資料配送の実行」](#)

通話 (金融) 活動の追加

タスク管理を円滑に進めるには、活動関連のビューを使います。たとえば、[活動 (個人)] ビューを使用すると、活動に関連する通話 (金融) に対してクエリーを実行できます。

通話 (金融) 活動を追加するには

- 1 [画面] → [活動] → [通話 (金融)] の順に選択します。
[顧客要約] ビューが表示されます。
- 2 [通話詳細] フォームアプレットで、[顧客タイプ] フィールドの下向き矢印ボタンをクリックして、顧客のタイプを選択します。
- 3 該当するフィールドがほかにあれば、そこにもデータをすべて入力します。

電子メールによる資料配送の実行

顧客への資料配布活動を実行するには、次の操作を実行します。コールリストの生成、電子メールメッセージの作成、配布する資料の添付、ファイルを添付した電子メールメッセージの送信。

電子メールによる資料配送を実行するには

- 1 コールリストを生成します。

コールリストの生成については、[第9章「証券」](#)を参照してください。

- 2 ツールバーの [コールリスト (個人)] ボタン ([4-3 ページの図 4-1](#) を参照) をクリックして、[活動] → [コールリスト (個人)] ビューに移動します。

[コールリスト (個人)] ビューが表示されます。

- 3 [活動] リストアプレットで最初のレコードを選択してから、F9 を押します。

[メッセージプロパティ] ダイアログボックスが表示されます。

- 4 受取人とメッセージテンプレートを選択してから (メッセージテンプレートの選択は任意)、[メッセージプロパティ] ダイアログボックスで [了解] をクリックします。

新規電子メールメッセージが表示されます。受取人の名前が表示された場合は、顧客の電子メールアドレスがすでに入力された状態になっています。

- 5 件名と本文に文字を入力します。

- 6 電子メールメッセージは、できるかぎり短くまとめます。

- 7 [コールリスト (個人)] ビューの [資料] リストアプレットで、資料を1つまたは複数選択します。

- 8 F9 を押してから [了解] をクリックして、資料をメッセージに添付します。

電子メールメッセージが表示されます。

- 9 [送信] をクリックします。

Siebel Financial Services によって、選択した顧客に関連する資料配布活動が自動生成されます。また、電子メールメッセージで送信された資料は、ここでその資料配布活動に関連付けられます。

イベントカレンダーの概要	5-2
ビジネスシナリオ	5-2
イベントカレンダー画面と関連ビュー	5-3
イベントカレンダー関連のタスク	5-4
新規イベントの設定	5-4
イベント詳細の設定	5-5
イベントのフィルタリング	5-6

イベントカレンダーの概要

Siebel Financial Services の [イベントカレンダー] 画面を使うと、全社共通のイベントカレンダーを保守できます。イベントは、終日活動と定義されます。各イベントには、その日に行われる複数のアポイントやミーティングを含めることができます。

関係管理者は、イベントカレンダーを使って、1 つのイベント内にある個別のミーティングのスケジュールを設定できます。また、管理者はイベントカレンダーのフィルターを使って、単一の従業員、会社、地域、商品、またはそうした変数の組み合わせに関連するすべてのイベントを検索できます。

[イベントカレンダー] 画面の詳細については、『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。

ビジネスシナリオ

調査アナリストが、1 日かけて札幌を訪れ、何人かの投資家に会うとします。その場合、[イベントカレンダー] 画面で「アナリストの札幌訪問」というイベントを設定します。

このイベントのなかで、本人、その上司、同僚は、複数のアポイントやミーティングを、その日の本人のスケジュールに設定できます。たとえば、そのアナリストの訪問中、午前 8 時に投資家とミーティング、午前 10 時に別の場所で 2 番目の投資家とミーティング、午後 1 時に取引企業の担当者と昼食、午後 4 時に 3 番目の投資家とミーティング、午後 7 時に空路東京に帰宅というように予約できます。

イベントカレンダー画面と関連ビュー

[イベントカレンダー] 画面 (図 5-1) のビューを使って、イベント情報の入力とトラッキングを行います。

図 5-1 は、[イベントカレンダー] 画面の [イベントカレンダー] ビューの例を示しています。

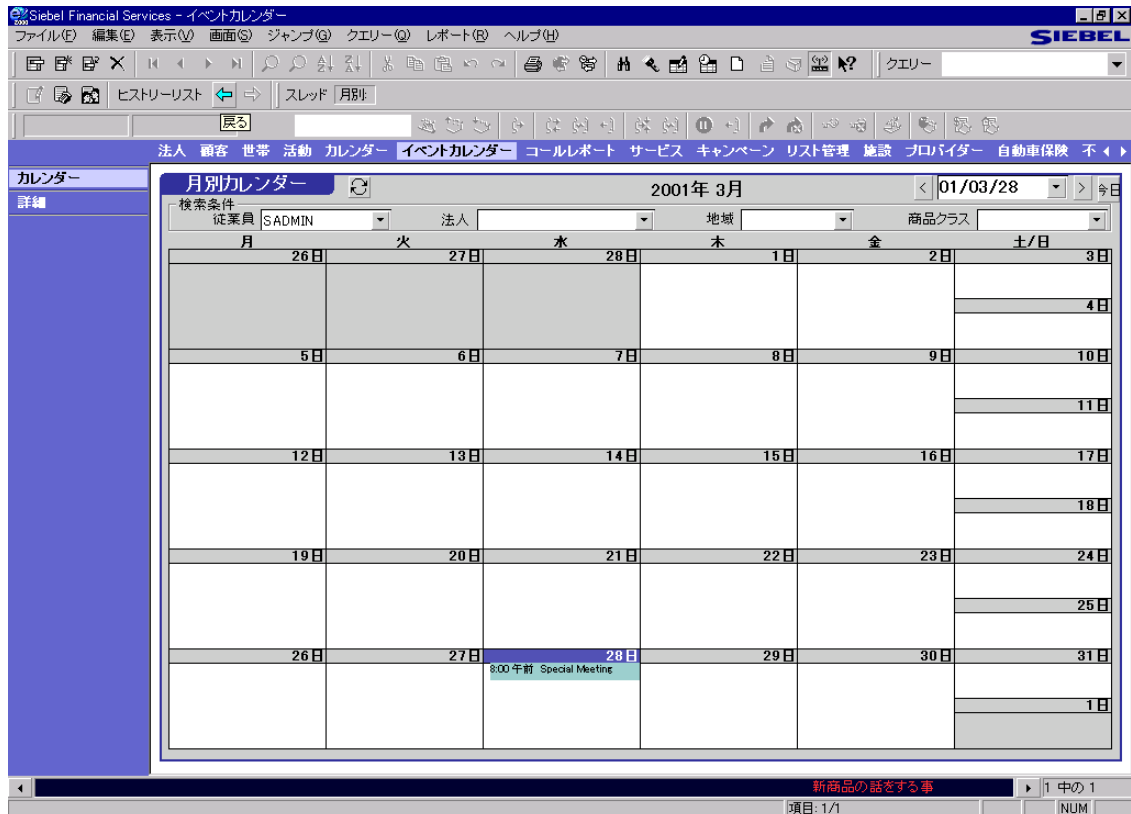


図 5-1 [イベントカレンダー] ビュー

[イベントカレンダー] 画面から、イベントについての情報を検索および追加できます。

Siebel eFinance に特化されていて [イベントカレンダー] 画面で使用可能なビューを [表 5-1](#) に示します。

表 5-1 イベントカレンダー画面から使用できるビュー

ビュー	説明
カレンダー	月別カレンダーフォーマットの終日イベントを作成および修正します。
詳細	イベントに関連する個別のアポイントやミーティングを表示して、更新できるようにします。

イベントカレンダー関連のタスク

イベントカレンダーに関連するタスクには、次のようなものがあります。

- このページの「[新規イベントの設定](#)」
- [5-5 ページ](#)の「[イベント詳細の設定](#)」
- [5-6 ページ](#)の「[イベントのフィルタリング](#)」

新規イベントの設定

新規イベントを設定するには

- 1 [画面] → [イベントカレンダー] → [カレンダー] の順に選択します。
[イベントカレンダー] ビューが表示されます。
- 2 [月別カレンダー] フォームアプレット内で右クリックし、[新規イベントの追加] を選択します。
[イベントの追加 / 変更] ビューが表示されます。
- 3 [イベントの追加 / 変更] フォームアプレットのフィールドに、データをすべて入力します。

イベント詳細の設定

イベント詳細を設定するには

- 1 [画面] → [イベントカレンダー] → [カレンダー] の順に選択します。
[イベントカレンダー]ビューが表示されます。
- 2 修正するイベントを選択してから、マウスの右ボタンをクリックし、[詳細へジャンプ]を選択します。
[イベント詳細]ビューが表示されます。
- 3 [イベント活動] リストアプレット内で右クリックし、[新規レコード]を選択すると、新規のアポイントやミーティングが追加されます。
- 4 リストアプレットのフィールドに、データをすべて入力します。
- 5 [顧客側の参加者] リストアプレットを使って、ミーティングに参加が予想される顧客をすべて、そのミーティングに関連付けます。
- 6 [従業員側の参加者] リストアプレットを使って、ミーティングに参加が予想される従業員をすべて、そのミーティングに関連付けます。

イベントのフィルタリング

従業員、会社、地域、商品、あるいはそうした変数の組み合わせに割り当てられたイベントをすべて表示するには、既存のフィルターを解除してから、必要な変数に応じて、イベントにフィルターをかけ直します。

イベントにフィルターをかけるには

- 1 [画面] → [イベントカレンダー] → [カレンダー] の順に選択します。
[イベントカレンダー] ビューが表示されます。
- 2 従業員に割り当てられたイベントをすべて表示するには、既存のフィルターを解除します。
 - a カレンダー上部の近くにある [検索条件] フォームアプレットの [従業員] ピックリストで、従業員の名前を選択します。
 - b [検索条件] ピックリストのほかのフィールド [法人]、[地域]、[商品クラス] が空白になっていることを確認します。
- 3 このリストで、従業員の名前をクリックします。Siebel Financial Services によって、指定した従業員に割り当てられたイベントが自動表示されます。
- 4 ほかの基準を使ってフィルターをかけるには、[従業員]、[法人]、[地域]、[商品クラス] の各ピックリストで、適切な値を選択します。Siebel Financial Services によって、従業員、会社、地域、商品クラスの指定組み合わせに割り当てられたイベントが自動表示されます。

サービスリクエストの概要	6-2
ビジネスシナリオ	6-2
サービスリクエスト画面と関連ビュー	6-3
サービスリクエスト関連のタスク	6-6
追加支払の記録	6-7
総額一括払いの記録	6-8
借入れの返済	6-9
月次返済の簡易支払	6-10
会社の住所や名前情報の変更	6-11
顧客の住所や個人情報の変更	6-11
顧客からの苦情の記録	6-12
管理タスク	6-13

サービスリクエストの概要

Siebel Financial Services では、サービスリクエストが、顧客変更や法人サービスのコンテナーとして機能します。この機能は監査管理のような効果を提供しますが、重要なのは、金融機関が旧来のシステムとの統合を目的として使用できる抽出ファイルの基盤になるということです。

サービスリクエスト機能を使うと、調査と新規リクエスト作成の両方に対応できます。エージェントは、電話をかけてきた人の要求に基づいて、法人か顧客へのサービスリクエストを作成します。エージェントは、電話をかけてきた人の身元を確認し、リクエストの趣旨を理解したら、リクエストを完成させるべく行動を起こします。

顧客サービスプロセスのループを閉じるため、リクエストの有効期間について、状況とサブ状況のサービスが、サービスリクエストによって提供されます。ワークフローのルールを促進できるように、サービスリクエストによってフラグが提供され、フラグを付けられた金融機関は、Siebel VB スクリプトを作成して、独自のワークフロールールを各リクエストタイプに定めることができます。

ビジネスシナリオ

問い合わせの電話に対応するエージェントは、処理を進めるために、サービスリクエストを作成したり、ほかのさまざまな方法でサービスリクエストを表示したりできます。

Siebel Financial Services によって、顧客と会社の概要ビューにあるサービスリクエストに、リンクが張られます。問い合わせへの対応として、エージェントは、概要に用意された [サービスリクエスト] アプレットでリクエストを表示してから、目的のサービスリクエストを選択して、詳細を探すことができます。

エージェントは、[口座] 画面でサービスリクエストを選択することもできます。このビューが特に役立つのは、共同所有者が電話をかけて、リクエストについて問い合わせる場合です。サービスリクエストは、ほかの共同所有者のコンテキスト内で作成されるので、通常の場合、エージェントはほかの所有者を支援する最も簡単な方法として、口座のサービスリクエストビューを使用します。Siebel Financial Services によって、サービスリクエストがその口座に関連付けられるからです。

サービスリクエスト画面と関連ビュー

図 6-1 は、[サービスリクエスト] 画面のビューの例を示しています。すべての Siebel 製品では、ユーザーの権限に従って、特定のビューと機能の使用を制限できます。このため、実際にビューバーに表示されるビューは、図 6-1 に示すビューと異なっていることがあります。通常、Siebel 管理者が、ユーザーの権限を更新する責任を担います。

The screenshot displays the Siebel Financial Services interface for the 'サービスリクエスト(全件)' (All Service Requests) view. The main window contains a table of service requests and a detailed view for the selected request (SR 1-220T).

新規	SR番号	タイプ	エリア	サブエリア	参照番号	姓	名
	1-1XJ0	銀行			08109901	安藤	信彦
	1-2IJK	請求			08089908	安藤	信彦
*	1-2M89	プロパティ				原田	彰子
	1-2MWP	銀行				原田	彰子
	1-2SUQ	投資			05428762	Milton	Keith
	1-2TT7	銀行			00928734		
	1-2TTC	銀行			09892875	田中	久美子
	1-220H	銀行			03928762	田中	久美子
	1-220Q	銀行			08928790	Geltzer	David
	1-220S	銀行			08928703		
>	1-220T	投資			wdxwdxws	Geltzer	David

The detailed view for SR 1-220T shows the following information:

- 観客情報:** SR番号: 1-220T, 参照番号: wdxwdxws, 世帯: [選択済み], 法人: Geltzer Contrac, 姓: Geltzer, 名: David.
- 状況と所有者:** 作成者: SADMIN, 所有者: SADMIN, 優先順位: Low, 状況: Open, サブ状況: In Process.
- SR情報:** 口座/証券番号: 4045-656988, タイプ: 投資, 商品: Entrepreneur Chec, エリア: [選択済み], 請求番号: [選択済み], サブエリア: [選択済み], 支払番号: [選択済み].
- フォローアップとレビュー情報:** スーパーバイザーレビュー: [未選択], 要ドキュメント: [未選択], 要フォローアップ: [未選択].

図 6-1 [サービスリクエスト(全件)] ビュー

サービスリクエスト

サービスリクエスト画面と関連ビュー

ここでは、Siebel Financial Services のサービスリクエスト機能に特化されたビューについて説明します。Siebel eFinance に特化されていて [サービスリクエスト] 画面で使用できるビューを表 6-1 に示します。

表 6-1 サービスリクエスト画面の銀行関連ビュー (1/3)

ビュー	説明
訴えおよび苦情→苦情詳細	顧客の苦情を記録に取り、苦情が解決されるまでの経緯をトラッキングする方法を提供します。
口座サービス→支払スケジュール追加	顧客の請求支払をスケジュール設定する方法を提供します。
口座サービス→自動振込 / 振替	顧客の振込 (借方) または自動振替 (貸方) として、ACH 銀行間送金を追加する方法を提供します。
口座サービス→請求支払サインアップ	銀行の請求支払について、顧客がサインアップする作業を支援する方法を提供します。
口座サービス→小切手のコピーを請求	小切手コピー請求を作成して、旧来のシステムに提出する方法を提供します。複数のコピー請求を作成することもできます。
口座サービス→小切手	小切手請求を作成して、旧来のシステムに提出する方法を提供します。
口座サービス→追加支払	顧客が従来 of 月次返済額を変更する場合に、新しい借入れ期間と利息預金を計算する方法を提供します。
口座サービス→手数料払戻し	手数料払戻し請求を作成して、旧来のシステムに提出する方法を提供します。複数の払戻し請求を提出することもできます。
口座サービス→資金振替	銀行間の資金振替請求を作成して、旧来のシステムに提出する方法を提供します。
口座サービス→総額	顧客が総額一括払いを行う場合に、新しい月次返済額、借入れ期間、利息預金を計算する方法を提供します。
口座サービス→支払スケジュール変更	スケジュール設定されている顧客の「請求支払」を変更する方法を提供します。

表 6-1 サービスリクエスト画面の銀行関連ビュー (2/3)

ビュー	説明
口座サービス→返済状況	顧客が借入金を返済したい場合に、返済額を計算する方法を提供します。
口座サービス→簡易支払	顧客が小切手を直接送ったかのように、小切手取引を記録する方法を提供します。
口座サービス→取引明細	取引明細コピー請求を作成して、旧来のシステムに提出する方法を提供します。複数のコピー請求を作成することもできます。
口座サービス→支払停止	支払停止請求を作成して、旧来のシステムに提出する方法を提供します。複数の支払停止請求を作成することもできます。
口座サービス→取引に関する苦情	取引に関する苦情請求を作成して、苦情が解決されるまでの経緯をトラッキングする方法を提供します。
口座サービス→電信送金	情報を収集して、顧客の「電信送金デスク」に電信送金を提出する方法を提供します。
訴えおよび苦情→ 手続と活動	顧客の苦情を解決するときに使用される活動と手順を監視する方法を提供します。
法人サービス→住所変更	法人のビジネス住所を変更する方法を提供します。これは住所を変更する任意の方法です。変更しても Siebel Financial Services は更新されません。この方法では、ホストシステムを変更したら、銀行によって Siebel Financial Services が更新されることが想定されています。
法人サービス→名前情報変更	ビジネス名を変更する方法を提供します。これは名前情報を変更する任意の方法です。変更しても Siebel Financial Services は更新されません。この方法では、ホストシステムを変更したら、銀行によって Siebel Financial Services が更新されることが想定されています。

表 6-1 サービスリクエスト画面の銀行関連ビュー (3/3)

ビュー	説明
顧客サービス→住所変更	個人の住所を変更する方法を提供します。これは住所を変更する任意の方法です。変更しても Siebel Financial Services は更新されません。この方法では、ホストシステムを変更したら、銀行によって Siebel Financial Services が更新されることが想定されています。
顧客サービス→個人情報変更	個人情報を変更する方法を提供します。これは情報を変更する任意の方法です。変更しても Siebel Financial Services は更新されません。この方法では、ホストシステムを変更したら、銀行によって Siebel Financial Services が更新されることが想定されています。
振替証券→受取証券	銀行に提出される証券と、金融機関に転送される資産をトラッキングする方法を提供します。
振替証券→差出証券	銀行から転送するように請求されている証券と、金融機関から転送される資産をトラッキングする方法を提供します。

サービスリクエスト関連のタスク

[サービスリクエスト] 画面で実行するタスクには、次のようなものがあります。

- [6-7 ページの「追加支払の記録」](#)
- [6-8 ページの「総額一括払いの記録」](#)
- [6-9 ページの「借入れの返済」](#)
- [6-10 ページの「月次返済の簡易支払」](#)
- [6-11 ページの「会社の住所や名前情報の変更」](#)
- [6-11 ページの「顧客の住所や個人情報の変更」](#)
- [6-12 ページの「顧客からの苦情の記録」](#)

追加支払の記録

顧客が、月次返済のスケジュールや金額を変更したい場合、その新しいスケジュールや金額によって、借入れ期間に影響が及びます。[追加支払]ビューを使うと、新しい月次返済が記録され、新しい期間や獲得利息など、借入れの情報が顧客に提供されます。

追加支払を記録するには

- 1 [画面] → [サービスリクエスト] → [口座サービス] → [追加支払] の順に選択します。
[サービスリクエスト - 追加支払]ビューが表示されます。
- 2 [サービスリクエスト詳細] フォームアプレットで [新規] ボタンをクリックして、新規サービスリクエストを作成します。
- 3 [サービスリクエスト詳細] フォームアプレットの各フィールドに入力します。
- 4 [追加支払] フォームアプレットで [新規] ボタンをクリックします。
- 5 顧客の口座番号を選択します。

Siebel Financial Services では、その口座の [現在のローン] フィールドに、自動的にデータが入力されます。

備考：顧客の融資口座追加については、[7-8 ページの「管理タスク」](#)を参照してください。

- 6 [追加支払] フォームアプレットの [現在のローン] フィールドすべてにデータを入力します。
Siebel Financial Services では、[追加支払] フォームアプレットの [払戻し金額] フィールドに入力する値が計算されて、入力されます。



注意：このシミュレーションでは、比較だけを目的にして結果が計算されるので、精度は保証されません。予想していた結果と異なった場合は、使用した端数処理や数式が原因とも考えられます。使用する式の修正については、Siebel 管理者に問い合わせてください。

総額一括払いの記録

顧客は、総額一括払いを行う際に、期間をそのままにして月次返済額を減らすか、期間を短縮して月次返済額をそのままにするか、どちらか一方を選択できます。[総額]ビューを使って、総額トランザクションを記録し、顧客に新規の月次期間を伝えることができます。

総額一括払いを記録するには

- 1 [画面]→[サービスリクエスト]→[口座サービス]→[総額]の順に選択します。
[サービスリクエスト-総額]ビューが表示されます。
- 2 [サービスリクエスト詳細]フォームアプレットで[新規]ボタンをクリックして、新規サービスリクエストを作成します。
- 3 [サービスリクエスト詳細]フォームアプレットの各フィールドにデータを入力します。
- 4 顧客の口座番号を選択します。

備考：顧客の融資口座追加については、[7-8 ページ](#)の「**管理タスク**」を参照してください。



注意：このシミュレーションでは、比較だけを目的にして結果が計算されるので、精度は保証されません。予想していた結果と異なった場合は、使用した端数処理や数式が原因とも考えられます。使用する式の修正については、Siebel 管理者に問い合わせてください。

借入れの返済

[返済状況]ビューを使って、返済トランザクションを記録し、顧客に返済額を伝えることができます。

借入れを返済するには

- 1 [画面]→[サービスリクエスト]→[口座サービス]→[返済状況]の順に選択します。
[サービスリクエスト - 返済状況]ビューが表示されます。
- 2 [サービスリクエスト詳細]フォームアプレットで[新規]ボタンをクリックして、新規サービスリクエストを作成します。
- 3 [サービスリクエスト詳細]フォームアプレットの各フィールドに入力します。
- 4 [返済状況]フォームアプレットで[新規]ボタンをクリックします。
- 5 顧客の口座番号を選択します。

Siebel Financial Services では、その口座の [現在のローン] フィールドに、自動的にデータが入力されます。

備考：顧客の融資口座追加については、[7-8 ページの「管理タスク」](#)を参照してください。

- 6 [返済状況]フォームアプレットで[新規]をクリックします。
- 7 [返済状況]フォームアプレットの [現在のローン] フィールドすべてにデータを入力します。

Siebel Financial Services では、[返済状況]フォームアプレットの [返済額] フィールドに入力する値が計算されて、入力されます。



注意: このシミュレーションでは、比較だけを目的にして結果が計算されるので、精度は保証されません。予想していた結果と異なった場合は、使用した端数処理や数式が原因とも考えられます。使用する式の修正については、Siebel 管理者に問い合わせてください。

月次返済の簡易支払

月次返済の処理速度を向上させるため、顧客が連絡を入れて、ABA 番号、小切手番号、金額など、小切手の情報を伝えることができます。[簡易支払]ビューを使うと、顧客が小切手を直接送ったかのように、小切手取引を記録できます。

月次返済を簡易支払するには

- 1 [画面]→[サービスリクエスト]→[口座サービス]→[簡易支払]の順に選択します。

[サービスリクエスト - 簡易支払]ビューが表示されます。

- 2 [簡易支払]フォームアプレットで[新規]をクリックします。
- 3 [簡易支払]フォームアプレットのフィールドすべてにデータを入力します。

会社の住所や名前情報の変更

[法人サービス]ビューでは、顧客の住所と名前情報の変更を入力できます。

会社の住所を変更するには

- 1 [画面]→[サービスリクエスト]→[法人サービス]→[住所変更]の順に選択します。

[法人住所変更]ビューが表示されます。

- 2 [住所変更]フォームアプレットをクリックして、新規住所のセクションに、正しい住所、つまり変更後の住所情報を入力します。

会社の名前情報を変更するには

- 1 [画面]→[サービスリクエスト]→[法人サービス]→[名前情報変更]の順に選択します。

[組織情報更新]ビューが表示されます。

- 2 [組織情報]フォームアプレットをクリックして、更新した情報を入力します。

顧客の住所や個人情報の変更

[顧客サービス]ビューでは、顧客の住所や名前情報の変更を入力できます。

顧客の住所を変更するには

- 1 [画面]→[サービスリクエスト]→[顧客サービス]→[住所変更]の順に選択します。

[サービスリクエスト住所変更]ビューが表示されます。

- 2 [住所変更]フォームアプレットをクリックして、新規住所のセクションに、正しい住所、つまり変更後の住所情報を入力します。

顧客の個人情報を変更するには

- 1 [画面] → [サービスリクエスト] → [顧客サービス] → [個人情報変更] の順に選択します。
[サービスリクエスト - 個人情報] ビューが表示されます。
- 2 [名前情報] フォームアプレットをクリックして、個人情報を更新します。

顧客からの苦情の記録

[サービスリクエスト - 苦情] ビューでは、顧客からの苦情を入力できます。

顧客の新規苦情を記録するには

- 1 [画面] → [サービスリクエスト] → [苦情] の順に選択します。
[サービスリクエスト - 苦情] ビューが表示されます。
- 2 [苦情] フォームアプレットをクリックして、各フィールドにデータを入力します。

管理タスク

ここでは、[マーケティング管理] 画面のサービスリクエスト関連ビューについて説明します。

図 6-2 は、[マーケティング管理] 画面のサービスリクエストビューの例を示しています。

[割当] ボタン
[提出] ボタン

The screenshot displays the Siebel Financial Services interface for 'サービスリクエスト(全件)'. The main window shows a table of service requests with columns for '新規', 'SR番号', 'タイプ', 'エリア', 'サブエリア', '参照番号', '姓', and '名'. Below the table, the 'サービスリクエスト詳細' (Service Request Details) form is visible, showing information for SR 1-1XJ0. The form is divided into sections for customer information, SR information, and follow-up details.

新規	SR番号	タイプ	エリア	サブエリア	参照番号	姓	名
>	1-1XJ0	銀行			08109901	安藤	信彦
	1-2IUK	請求			08089908	安藤	信彦
*	1-2M89	プロバティ				原田	彰子
	1-2MWP	銀行				原田	彰子
	1-2SUQ	投資			05428762	Milton	Keith
	1-2IT7	銀行			00928734		
	1-2TTC	銀行			09892875	田中	久美子
	1-2ZOH	銀行			03928762	田中	久美子
	1-2ZOO	銀行			08928790	Geltzer	David
	1-2ZOS	銀行			08928703		
	1-2ZOT	投資			wdxwdxws	Geltzer	David

サービスリクエスト詳細

顧客情報

SR番号: 1-1XJ0 参照番号: 08109901

世帯: 安藤 - 渋谷区 情報源: Phone

法人: 自宅電話番号: (415) 681-3238

姓: 安藤 名: 信彦

状況と所有者

作成者: SADMIN 所有者:

優先順位: Medium グループ:

状況: Open 開始日: 99/02/02 12:26:27

サブ状況: クローズ日:

SR情報

口座/証券番号: 0585-234780

タイプ: 銀行 商品: Gold Checking

エリア: 請求番号:

サブエリア: 支払番号:

フォローアップとレビュー情報

スーパバイザーレビュー: 支払方法:

要ドキュメント: インストラクション/コメント:

書類受取済:

要フォローアップ:

項目: 1/11+ NUM

図 6-2 [サービスリクエスト (全件)] ビュー

このビューで実行できるタスクには、次のようなものがあります。

- 「マーケティング管理サービスリクエストを追加するには」
- 「マーケティング管理サービスリクエストを修正、削除、コピー、提出、割当するには」

マーケティング管理サービスリクエストを追加するには

- 1 [画面] → [マーケティング管理] → [サービスリクエスト] → [サービスリクエスト (全件)] の順に選択します。

[サービスリクエスト (全件)] ビューが表示されます。

- 2 [サービスリクエスト] リストアプレットを選択します。
- 3 このリストアプレット内で右クリックし、[新規レコード] を選択します。
新規レコードが追加されます。
- 4 フィールドにデータをすべて入力します。

マーケティング管理サービスリクエストを修正、削除、コピー、提出、割当するには

- 1 [画面] → [マーケティング管理] → [サービスリクエスト] → [サービスリクエスト (全件)] の順に選択します。

[サービスリクエスト (全件)] ビューが表示されます。

- 2 [サービスリクエスト] リストアプレットでサービスリクエストを選択します。
Siebel Financial Services では、[サービスリクエスト詳細] フォームアプレットの各フィールドに、自動的にデータが入力されます。
- 3 サービスリクエストのフィールドで、修正、削除、コピーします。

- 4 [サービスリクエスト詳細] フォームアプレットで、[提出] ボタンと [割当] ボタンを使って、サービスリクエストの提出や割当を行います。

[提出] ボタンと [割当] ボタンの場所については、[6-13 ページの図 6-2](#) を参照してください。

[割当] ボタンの詳細については、『Siebel アプリケーション管理ガイド』を参照してください。このマニュアルには、[割当] ボタンで使用できる動的割当機能の使い方について、詳しく説明した箇所があります。

口座 7

口座の概要	7-2
ビジネスシナリオ	7-2
企業関係管理者	7-2
コールセンターエージェント	7-2
口座画面と関連ビュー	7-3
口座に関連する投資	7-6
口座関連のタスク	7-7
取引の実行	7-7
管理タスク	7-8
ファイナンス管理画面と関連ビュー	7-8
口座というコンセプトの理解	7-9
口座カテゴリーと口座タイプの設定	7-10
口座の管理	7-13

口座の概要

[口座] 画面は、顧客の活動口座や休眠口座に関する情報が表示されるビューで構成されています。

Siebel Financial Services ではグラフィカルインターフェースにより金融機関を示し、これによって関係管理者は口座情報にアクセスできます。[口座] 画面では、関連法人、残高履歴、投資保有証券、投資トランザクション詳細など、融資と預金の口座を表示できます。関係管理者は、このフォーマットを通じて顧客の口座を監視することによって、簡単に顧客のポートフォリオ変化を認識したり、新たなクロスセル案件を特定したりできます。

ビジネスシナリオ

この画面を使用するときは、次の2つの主要ビジネスシナリオが想定されます。

- 関係管理者シナリオ (企業関係管理者)
- 消費者コールセンター環境 (コールセンターエージェント)

企業関係管理者

企業関係管理者は Siebel Financial Services にログオンして、レビューする帳簿を選択します。[口座] 画面で [口座 (個人)] を選択してから、定義済みクエリーを使って、融資、預金、投資など、表示する口座のセットを選択します。特定の口座を選択することにより、画面内のさまざまなビューを操作して、その口座についての詳細情報を表示します。

コールセンターエージェント

コールセンターエージェントは、サービスの問い合わせに対応して、特定の顧客の口座を調べる必要があります。このシナリオでは、エージェントは最初に帳簿をレビューしません。コールセンターエージェントには帳簿がありません。エージェントはまず、[法人] 画面でビジネス顧客の概要を確認します。エージェントは、情報の必要な口座を選択してから、口座に関連するハイパーリンクをたどって口座にたどり着き、その口座についての詳細をレビューします。

口座画面と関連ビュー

7-4 ページの表 7-1 にリストしたビューは、権限の設定によって制御されます。このため、企業銀行担当者と消費者銀行担当者では、表示されるビューが異なります。リストしたビューのサブセットが表示されるだけです。

図 7-1 は、口座関連ビューの例を示しています。

The screenshot displays the Siebel Financial Services interface for '法人(個人)'. The main window shows a list of accounts under the '口座' view. Below the list, there is a detailed view for the selected account '5432-098376'.

状況	口座番号	商品	現在の残高	コミット額	法人	顧客	開
Open	0886-123321	Business Analysis Che	\$47,011.00		Aaron-Jones Dry Cle	井沢...	76/
Open	6886-654300	Business Money Mark	\$100,000.00		Aaron-Jones Dry Cle	井沢...	80/
Pending Clk	0043-656787	Regular Checking	\$0.00	\$0.00	Dynamic Investment F	井沢...	96/
Open	0329-222456	Business Analysis Che	\$111,589.36		Geltzer Contract Furr	Geltzer...	98/
Open	4045-656988	Entrepreneur Checkin	\$15,289.63		Geltzer Contract Furr	Geltzer...	95/
> Open	5432-098376	Basic Savin	\$71,000.76		Jan Smith Hardware	Smith...	99/
Open	RS.456	Classic Checking	\$1,000.00		Raymond Constructio	Abrams...	97/
	5789-450863	Analysis Checking	\$75,035.00		Smith Finance Corpor	Smith...	
	R123456789	Classic Checking	\$789,456,123.00	\$12,456.00	Universal Travel Land T	井上...	00/
Open	0112-89898	Regular Checking	\$2,222.33			田中...	99/

The detailed view for account 5432-098376 shows the following information:

- 口座情報:** 口座番号 5432-098376, 所有形態, 年率/利回り 5.250%, チーム SADMIN
- 残高:** 現行 \$71,000.76, 未処理の入金 \$0.00, 未処理の引落 \$0.00, 引出可能, 平均残高
- 取引明細:** 住所, 最終明細, 次回通知
- 親口座:** 親口座番号, タイプ, ABA番号, 限度
- 規則D送金:** 今月の数, 年初来の数, 受取利息
- 登録:** 登録, 肩書, 納税者タイプ/番号

図 7-1 [口座(個人)]ビュー

Siebel eFinance に特化されている [口座] 画面内のビューを [表 7-1](#) に示します。

表 7-1 口座画面から使用できるビュー (1/2)

ビュー	説明
口座 (個人)	特定のユーザーに属する口座すべてのリストを表示します。
口座 (チーム)	管理者の直属の部下がそのチームのメンバーであるすべての口座を含んだカテゴリーを提供します。
口座 (全件)	組織内のすべての口座リストを表示します。実装されている Siebel Financial Services で複数の組織を定義している場合は、組織に関係のある情報のみがこのビューに表示されます。
口座 (全組織)	実装されている Siebel Financial Services で定義されているすべての組織にまたがる全口座のリストを表示します。
認証ユーザー	口座に関連する認証ユーザーとその権限レベルのリストを表示します。
活動	サービス活動についての情報を保守する Siebel Activities モジュールにアクセスできます。エージェントはこのモジュールを使って、サービスリクエストに対応して行う作業をトラッキングし、活動の割当とスケジュール設定を行って、サービスリクエストの実行に関わる活動の多くを自動化します。
添付	添付書類と口座を関連付ける方法を提供します。
残高履歴	口座の月別残高履歴を表示します。
備考	備考と口座を関連付ける方法を提供します。
法人分析	口座とその関連の請求に関連する商品とサービスのリストを表示します。
サービスリクエスト	活動、添付書類、提供される顧客サービスなど、各リクエストに関する詳細も含めて、すべてのサービスリクエストのリストを表示します。ユーザーは、法人サービスについて、優先順位別推移分析を示したチャートを作成できます。

表 7-1 口座画面から使用できるビュー (2/2)

ビュー	説明
取引	口座別に行う証券取引のリストとその実行方法を提供します。
トランザクション詳細	小切手の取り消しや、振替(内部および外部)など、口座活動の項目レベルの詳細を表示します。
投資トランザクション	投資トランザクションに関連する詳細のなかでも、特に手数料や配布などに関する投資口座詳細を表示します。
チャート→ 預金ポートフォリオ分析	ユーザーが権限を持っている預金の数をチャートにし、その口座リストを分析するツールを提供します。
チャート→ 融資ポートフォリオ分析	ユーザーが権限を持っている融資の数をチャートにし、その口座リストを分析するツールを提供します。
チャート→返済期日分析	返済期日までに満期とするように設定したローンの数をチャートにします。

口座に関連する投資

投資に関連する [口座] 画面内のビューを、表 7-2 にリストします。

表 7-2 投資に関連する口座ビュー

ビュー	説明
口座 (個人)	投資トランザクションとトランザクション詳細について、情報を表示するための操作方法を提供します。
トランザクション詳細	トランザクション詳細のリストを提供します。
投資トランザクション	投資トランザクションと投資トランザクション詳細について、情報の表示と入力を行う方法を提供します。

実際のデータは金融機関の旧来のシステムに存在しているので、[口座] 画面のビューはすべて読み込み専用です。データは、Enterprise Integration Manager (EIM) を使って Siebel Financial Services にバッチでロードするか、eBusiness Application Integration (EAI) と仮想ビジネスコンポーネントを使って、Siebel Financial Systems にリアルタイムでクエリーします。

EIM については『Siebel Enterprise Integration Manager 管理ガイド』、EAI については『Siebel eBusiness Application Integration (EAI) ガイド』を参照してください。

口座関連のタスク

エンドユーザーは、証券の取引を実行できますが、[口座]画面に対しては読み取りアクセス権のみを与えられます。したがって、エンドユーザーのタスクは、取引の実行と既存情報の表示に限られます。

管理タスクについては、[7-8 ページの「管理タスク」](#)を参照してください。

取引の実行

[口座]画面の[口座-取引サービス]ビューを使って、証券の取引を実行できます。

取引を実行するには

- 1 [画面] → [口座] → [口座(個人)]の順に選択します。
[口座(個人)]ビューが表示されます。
- 2 [口座]フォームアプレットで口座を選択してから、ビューバーで[取引]をクリックします。
[口座-取引サービス]ビューが表示されます。
- 3 [会社]リストアプレット内で右クリックし、[新規レコード]を選択して、新規レコードを追加します。
- 4 [アクション]フィールドにデータをすべて入力します。
アクション名の付いたフォームアプレットに、取引情報が表示されます。たとえば、トランザクションが株式売買だったら、Siebel Financial Servicesでは、[会社]リストアプレットのフィールドにデータをすべて入力すると、[株式取引]フォームアプレットのフィールドに、データが自動入力されます。
- 5 [会社]リストアプレットと関連のフォームアプレットで、フィールドにデータをすべて入力します。
- 6 取引を実行する準備ができたなら、フォームアプレットの[提出]ボタンをクリックします。

管理タスク

[ファイナンス管理]画面で、口座情報を表示、追加、削除、コピーできます。

ファイナンス管理画面と関連ビュー

図 7-2 は、[ファイナンス管理]画面の[口座(全件)]ビューを示しています。

The screenshot displays the Siebel Financial Services interface for '法人(全件)'. The main window shows a list of accounts under the '口座' view. The table below represents the data shown in the screenshot:

状況	口座番号	商品	現在の残高	コミット額	法人	顧客	タイプ
> Pending Ck	0043-656787	Regular Checking	\$0.00	\$0.00	Dynamic Investment F	井沢...	DD
Frozen	0101-011223	Regular Checking	\$111.00		Addison Manufacturing	Cobb...	DD
Open	0112-89898	Regular Checking	\$2,222.33			田中...	DD
Open	0123-495867	Regular Checking	\$58.37			Truman...	DD
Open	0123-504857	Regular Checking	\$9.25			Louie...	DD
Open	01230-46576	Regular Checking	\$2,583.36			Hatch...	DD
Open	0220-202034	Regular Checking	\$2,345.90			Brever...	DD
Open	0234-585676	Classic Checking	\$357.00			Squire...	DD
Inactive	0234-938645	Regular Checking	\$741.00			Larson...	DD
Closed	0234-976788	Classic Checking	\$0.36				DD

The detailed view for account 0043-656787 shows the following information:

- 口座情報:** 口座番号 0043-656787, フリガナ, 所有形態, 年率/利回り 0.000% / 0.000%, チーム C ABLE
- 残高:** 現在 \$0.00, 未処理の入金 \$0.00, 未処理の引落 \$0.00, 引出可能 \$0.00, 平均残高 \$0.00
- 取引明細:** 住所 USA, 94114, CA
- 新規サービスクエスト:** 親口座 0569-2315, ABA番号 159, サービス (再入金, 当座貸越, 引落不能) 設定
- 登録:** 肩書 Kathleen Bancroft-Smith, 納税者タイプ/番号 SSN 109-19-2215

図 7-2 [口座(全件)]ビュー

口座というコンセプトの理解

Siebel Financial Services では、ユーザーのポートフォリオ形式で口座に関する情報が包括的に提供されます。個別の口座ごとに与えられたデータの関連性を強化するため、Siebel Financial Services では、一部のアプリレットを動的に修正して、一部の口座商品独自の情報を提供しています。譲渡性定期預金 (CD) を例にとると、Siebel Financial Services では、満期日と引出違約金が提示され、融資口座のリスク加重金額と返済額も提示されます。

Siebel Financial Services では、口座を、大まかに資産、負債という 2 つのカテゴリに分けます。この 2 つの大まかなカテゴリに加えて、資産の口座には、次の 5 つの特徴的なタイプがあります。

- 当座預金 (DDA)
- 市場金利連動型預金と普通預金 (MMA、SAV)
- 譲渡性定期預金 (CD)
- 分析口座
- 投資口座

金融機関は、Siebel Tools を利用することによって、Siebel Financial Services でサポートされる口座タイプを拡張できます。Siebel Tools の詳細については、『Siebel Tools ガイド』を参照してください。

各口座が関連付けられる商品は 1 つだけです。Siebel Financial Services では、口座の商品レコードに定義された所定のプロパティに基づいて、こうしたタイプの口座が区別されます。各商品は、資産商品または負債商品に指定できます。各預金商品は、当座預金、普通預金、市場金利連動型預金、分析口座、投資口座、譲渡性定期預金のいずれかに指定できます。

口座商品の例としては、法人向け当座預金、期間 180 日の譲渡性定期預金、市場金利連動型預金、リボルビング式信用限度などがあります。顧客が保有する口座は、こうした商品いずれかの実例とみなされます。たとえば、100 万ドルの融資は、リボルビング式信用限度という商品の実例と言えます。

備考：金融機関が提供する商品には、資産にも負債にも関連しないものが数多くあります。

口座カテゴリーと口座タイプの設定

[口座] 画面を正しく機能させるために、Siebel 管理者は、各口座商品の口座カテゴリーと口座タイプに属性を設定する必要があります。

- **口座カテゴリー** 商品は、口座カテゴリーの属性によって、資産と負債のどちらかに識別されます。
- **口座タイプ** タイプの属性によって、商品に関連する口座について、表示する詳細情報のセットが決定されます。タイプには次のようなものがあります。
 - 分析口座
 - 当座預金
 - 普通預金と市場金利連動型預金
 - 譲渡性定期預金
 - 投資
 - 融資
 - クレジットカード
 - なし

図 7-3 は、[商品管理] ビューを示しています。

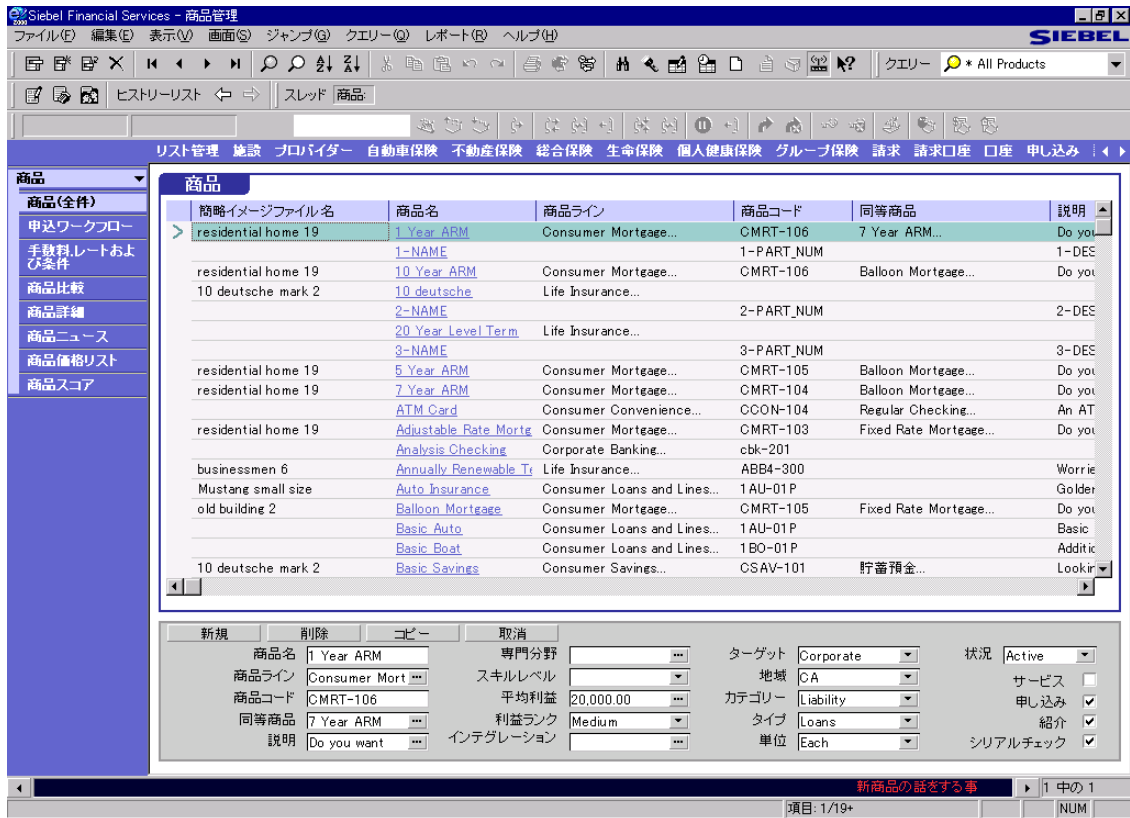


図 7-3 [商品管理] ビュー

口座商品タイププロパティを設定するには

- 1 [画面]→[マーケティング管理]→[商品]→[商品(全件)]の順に選択します。
[商品管理]ビューが表示されます。
- 2 既存の商品レコードをクリックするか、新規レコードを追加します。追加の場合は、[商品]フォームアプレットでマウスの右ボタンをクリックしてから、[新規レコード]を選択します。
- 3 [商品]フォームアプレットで[商品ライン]をクリックします。
- 4 [商品]フォームアプレットの[カテゴリー]フィールドで、資産タイプを選択します。
- 5 [商品]フォームアプレットの[タイプ]フィールドで、口座タイプを選択します。口座タイプが **Deposit** の場合は、次の5つのオプションから1つを選択します。
 - 当座預金の場合は **Direct Deposit Account (DDA)**
 - 市場金利連動型預金の場合は **Money Market Account (MMA)** と **Savings Accounts (SAV)**
 - 譲渡性定期預金の場合は **Certificate of Deposit (CD)**
 - 分析口座
 - 投資口座

商品の定義については、『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。

口座の管理

口座の管理には、次にリストするようなタスクがあります。

口座を追加するには

- 1 [画面] → [ファイナンス管理] → [口座] → [口座 (全件)] の順に選択します。
[口座 (全件)] ビューが表示されます。
- 2 [編集] → [新規レコード追加] を選択して、新規レコードを追加します。

口座にほかの変更を加えるには

- レコードを修正するには、フィールドを選択して情報を変更します。
- レコードに加えたすべての変更を取り消すには、レコードを終了する前に、[編集] → [レコードを元に戻す] を選択します。

備考：企業のシステム管理者は、どのビューそしてどのタイプのビューが、自社のユーザーに必要なかを判断しなければなりません。

企業銀行担当者と中小企業関係管理者が最も頻繁に使用するのは、次のカテゴリーのビューです。

- 口座 (個人)
- 口座 (チーム)
- 法人分析
- 口座 (全件)
- 口座 (全組織)

これ以外のビューはすべて、コールセンターエージェントと関係管理者の両方が使用します。

口座

管理タスク

申し込みの概要	8-2
ビジネスシナリオ	8-2
申し込み画面と関連ビュー	8-3
申込関連のタスク	8-7
申込の表示と作成	8-7
次ボタンによる申込の完了	8-8
申込の割当て	8-11
証明書の作成と修正	8-11
住宅ローン情報とトランザクションの管理	8-12
保証人の追加、修正、削除	8-13
ビジネスサービス情報の管理	8-13
管理タスク	8-14

申し込みの概要

[申し込み]画面を使って、口座の開設や融資の実行を望む顧客や組織から、情報を収集します。この画面は、金融機関のコールセンター内部で営業役割を担うユーザーを支援します。

ビジネスシナリオ

エージェントは、[顧客]画面の[要約]ビューから開始します。エージェントは、商品について顧客と話し合い、口座の開設や融資の申し込みに同意してもらったら、申込プロセスを開始します。

エージェントは、[顧客]画面内の[申し込み]ビューから申込を開始できます。または、Siebel eFinance を使う場合は、ツールバーで[自動申込]ボタンをクリックすると、[申し込み]画面に直接ジャンプするので、このステップを省略できます。

エージェントは、[申し込み]ビューで申込レコードを作成してから、ハイパーリンクを使って[申し込み]画面にジャンプし、[消費者詳細]、[商品詳細]、[ビジネス詳細]のうち、申込の対象商品に関連するビューを選択します。

エージェントは、すべてのビューにアクセスしなくてもかまいません。たとえば、普通預金などの預金商品を申し込むときに、エージェントは申込者カテゴリー全体を移動してから、一般カテゴリーに直接入り、あらゆるビューを選択できます。これと対照的に、クレジットカードを申し込むエージェントは申込者カテゴリーからクレジットカードカテゴリー、さらに一般カテゴリーに移動します。このとき、[小切手]ビューを選択する必要はありません。Siebel eFinance では、顧客の申込書の1通か複数に記入する際、エージェントが[次]ボタンを使うと、正しい順序でビューからビューに自動的に移動できます。

申し込み画面と関連ビュー

[申し込み]画面(図 8-1)のビューを使って、現在の顧客の申込について、情報の入力とトラッキングを行います。

図 8-1 は、[申し込み]画面のビューの例を示しています。

The screenshot shows the Siebel Financial Services interface. The main window is titled '申し込み (個人)' and contains a table of application records. The table has the following columns: '新規' (New), '名前' (Name), 'ステージ' (Stage), 'クローズ日' (Close Date), and '商品' (Product). The records include various financial products like 'Business Line of Credit', 'DC投資口座', 'Premier Trader', 'Personal Loan', 'Classic Checking', 'Gold Checking', 'Commercial Term Loan', 'Small Business Installment', '貯蓄預金', 'Gold Visa', and 'Platinum Visa'.

Below the table is a detailed form for the selected application. The form includes fields for '新規' (New), '削除' (Delete), 'コピー' (Copy), and '取消' (Cancel). The form also contains fields for '姓' (Last Name), '名' (First Name), '法人' (Company), '〒' (Postal Code), '都道府県' (Prefecture), '市' (City), '住所' (Address), '所有形態' (Ownership Type), '商品' (Product), '支払方法' (Payment Method), 'ステージ' (Stage), '金額' (Amount), 'クローズ日' (Close Date), 'チーム' (Team), '支店' (Branch), and '銀行' (Bank).

図 8-1 [申込 (個人)] ビュー

[申し込み]画面で、申込者とその世帯について、情報の検索と入力ができます。顧客についての情報を申込レコードに入力してあれば、Siebel Financial Servicesによって、すべての追加申込の該当フィールドにデータが自動入力されます。

[顧客]画面の[申し込み]ビューから、また[法人]画面の[申し込み]ビューからも、申込についての情報にアクセスできます。次にこれを説明します。

[顧客]画面から[申し込み]ビューにアクセスするには

- 1 [画面]→[顧客]を選択して、[顧客(個人)]、[個人連絡先]、[顧客(チーム)]、[顧客(全組織)]のいずれかをクリックします。

選択したビューが表示されます。

- 2 [顧客]リストアプレットで顧客を選択します。

- 3 ビューバーで[申し込み]を選択します。

[申し込み]リストアプレットが表示されます。詳細な情報を表示するには、申込者の名前をクリックします。

法人画面から申込ビューにアクセスするには

- 1 [画面]→[法人]を選択して、[法人(個人)]、[法人(チーム)]、[法人(全件)]、[法人(全組織)]のいずれかをクリックします。

選択したビューが表示されます。

- 2 [法人]リストアプレットで会社を選択します。

- 3 ビューバーで[申し込み]をクリックします。

[申し込み]リストアプレットが表示されます。詳細な情報を表示するには、申込者の名前をクリックします。

Siebel eFinanceに特化されている[申し込み]画面内のビューを、表8-1に示します。

表 8-1 申し込み画面から使用できるビュー (1/2)

ビュー	説明
申込 (個人)	特定のエージェントに属する申込のリストを表示します。
申込 (チーム)	特定の管理者に属し、このチームのエージェントの申込に属する申込のリストを表示します。
申込 (全件)	Siebel Databaseに入っている申込すべてのリストを表示します。
申込者	住所や電話番号のように個人を特定する情報など、申込者と共同申込者についての情報を表示します。
アセスメント	申込を評価する方法を提供します。
ドキュメント	ドキュメントを生成する方法を提供します。
証明書	申込に関連する証明書のうち、顧客が提出を求められるもののリストを表示します。
フォローアップ	申込に関連するフォローアップのリストを表示します。
活動	申込に関連する活動のリストを表示します。
活動プラン	申込に関連する活動の活動予定表を表示します。
添付	添付と申込を関連付ける方法を提供します。
備考	備考と申込を関連付ける方法を提供します。
住宅ローン→住宅ローン詳細	住宅ローン申込の詳細を表示します。
住宅ローン→引受人概要	申込概要を表示して、引受業者の意思決定を支援します。
住宅ローン→住宅ローントランザクション	住宅ローン申込時のトランザクションの詳細を表示します。
住宅ローン→ディスクロージャー	住宅ローン申込に関連するディスクロージャーを表示します。
消費者詳細→収入源	収入情報を表示します。
消費者詳細→信用情報	信用と支払の情報を表示します。
消費者詳細→住宅情報	住宅情報を表示します。

申し込み

申し込み画面と関連ビュー

表 8-1 申し込み画面から使用できるビュー (2/2)

ビュー	説明
消費者詳細→財務状況	資産と負債の情報を表示します。
消費者詳細→不動産	不動産情報を表示します。
消費者詳細→ディスクロージャー	ディスクロージャー情報を表示します。
ビジネス詳細→財務プロフィール	財務プロフィール情報を表示します。
ビジネス詳細→保証人	保証人情報を表示します。
商品詳細→法人セットアップ	カード発行、顧客連絡先、CDの詳細を表示します。
商品詳細→口座サービス	商品、直接預入、明細自動送付、PCバンキング、当座貸越保護について、情報を表示します。
商品詳細→小切手	小切手とその詳細情報を表示します。
商品詳細→ファンディング	資金源情報を表示します。
商品詳細→借入れ条件	融資、担保物件、融資条件について、情報を表示します。
ビジネスサービス→給与	給与情報を表示します。
ビジネスサービス→事業税サービス	事業税サービス情報を表示します。
ビジネスサービス→商業カード	商店カード情報を表示します。

申込関連のタスク

申込に関連するタスクには、次のようなものがあります。

- このページの「申込の表示と作成」
- 8-8 ページの「次ボタンによる申込の完了」
- 8-11 ページの「申込の割当て」
- 8-11 ページの「証明書の作成と修正」
- 8-12 ページの「住宅ローン情報とトランザクションの管理」
- 8-13 ページの「保証人の追加、修正、削除」
- 8-13 ページの「ビジネスサービス情報の管理」

申込の表示と作成

申込を表示するには

- 1 [画面] → [申し込み] → [申込 (個人)] の順に選択します。
[申込 (個人)] ビューが表示されます。
- 2 [申し込み] リストアプレットで申込名を選択します。
[申し込み] フォームアプレットに、その申込詳細が表示されます。

申込を作成するには

- 1 [画面] → [申し込み] → [申込 (個人)] の順に選択します。
[申込 (個人)] ビューが表示されます。
- 2 [申し込み] リストアプレットでマウスの右ボタンをクリックしてから、[新規レコード] を選択します。
- 3 [商品] フィールドに、1 つまたは複数の商品を追加します。
- 4 申込関連フィールドにデータをすべて入力します。

次ボタンによる申込の完了

顧客の申込を入力するときは、最初の [申し込み] ビューですべてのフィールドにデータを入力しておく、顧客の申込 (複数も可) に記入するのに必要なビューがほかにあれば、ビューバーでほかのビューを選択しなくても、[申し込み] ビューで [次] ボタンをクリックすることによって、入力を完了できます。Siebel Financial Services では、銀行口座申込や住宅ローン申込など、具体的な申込に設定したビューに基づいて、入力の必要なビューに自動的に移動します。ある 1 つの顧客について、複数の申込に入力する必要がある場合、[次] ボタン機能を活用すれば、たとえ同じビューが複数の申込に表示されても、そのビューに何度も入力しないで済みます。

図 8-2 は、[申込 (個人)] ビュー内の [次] ボタンと [割当] ボタンを示しています。

The screenshot displays the Siebel Financial Services interface for '申込(個人)'. The main window shows a list of applications with columns for '新規' (New), '名前' (Name), 'ステージ' (Stage), 'クローズ日' (Close Date), and '商品' (Product). Below the list, a detailed view of a selected application is shown, including fields for '新規' (New), '削除' (Delete), 'コピー' (Copy), and '取消' (Cancel). The '次' (Next) and '割当' (Assign) buttons are highlighted with callouts.

新規	名前	ステージ	クローズ日	商品
>	市川 0 (LUF) Business Line of Credit	02 - Application	99/08/17	Business Line of Credit...
	Smith 20K (USD) DC投資口座	03 - Submitted	99/08/25	DC投資口座...
	田中 45K (USD) Premier Trader	04 - Approved	99/08/31	Premier Trader...
	Branford 5K (USD) Personal Loan	03 - Qualification	99/09/12	Personal Loan...
	Gathers 25K (USD) Classic Checking	03 - Submitted	99/09/15	Classic Checking...
	Appleton 1K (USD) Gold Checking	05 - Activated	99/09/15	Gold Checking...
	Alberts 80K (USD) Commercial Term Loan	02 - Application Submitted	99/09/23	Commercial Term Loan...
	黒田 350K (USD)	03 - Applications	99/09/23	
	田中 10K (USD)	03 - Qualification	99/09/23	
	井沢 100K (USD) Small Business Installment L	02 - Application Submitted	99/09/23	Small Business Installment L
	田中 100K (USD) Small Business Installment L	07 - Loan is Booked	99/09/23	Small Business Installment L
*	安西 0 (USD) 貯蓄預金	03 - Submitted	99/09/24	貯蓄預金...
	大野 170K (USD)	01 - Prospecting	99/09/25	
	原田 5K (USD) Personal Loan	05 - Activated / Funded	99/09/27	Personal Loan...
	田中 0 (USD) Business Payroll Plus	04 - Submitted	99/09/30	Business Payroll Plus...
	Calahan 10K (USD) Gold Visa	03 - Qualification	99/09/30	Gold Visa...
	原田 15K (USD) Gold Checking	02 - Application	99/10/01	Gold Checking...
	Atkins 15K (USD) Platinum Visa	01 - Prospecting	99/10/05	Platinum Visa...

Buttons: 新規, 削除, コピー, 取消, 次, 割当

Application Details:

姓	市川	名	名陸	名前	市川 0 (LUF) Business	金額	LF0.00	申込番号	1-32GD
法人	Scott Consulting Services	所有形態	Individual	商品	Business Line of Credi	クローズ日	99/08/17	作成日時	99/08/07
〒	94116	国	USA	支払方法	Consumer Accounts	チーム	SADMIN	支店	Danville Lucky Store
都道府県	CA	市	San Francisco	ステージ	02 - Application	銀行	Branch Services		
住所	2219 12th Ave								

図 8-2 [申込 (個人)] ビュー内の [次] ボタンと [割当] ボタン

[次] ボタンを使って申込を完了するには

- 1 [申し込み] ビューの該当フィールドに、データをすべて入力します。
- 2 [申し込み] フォームアプレットで [次] ボタンをクリックします。

顧客の申込に必要なフィールドのある次の申込ビューが表示されます。

備考: 申込の順番で、1つ前のビューに戻るには、[履歴リスト] ボタンからそのビューを選択するか、[戻る] 矢印をクリックします。

- 3 現在のビューでフィールドに入力してから、[申し込み] フォームアプレットで [次] ボタンをクリックします。

顧客の申込に必要なフィールドのある次の申込ビューが表示されます。

- 4 引き続き、申込関連ビューで入力を行い、[申し込み] フォームアプレットで [次] ボタンをクリックします。

必要なすべての申込関連ビューに入力したら、[次] ボタンをクリックすると、次のメッセージが表示されます。「アプリケーションの終りに到達しました」

備考: Siebel 管理者として、[次] ボタンによる申込ワークフローを設定する必要がある場合は、[8-14 ページ](#)の「**管理タスク**」を参照してください。

申込の割当て

申込を割り当てるには

1 [画面] → [申し込み] → [申込(個人)] の順に選択します。

[申込(個人)] ビューが表示されます。

2 [申し込み] リストアプレットで申込名を選択します。

[申し込み] フォームアプレットに、その申込詳細が表示されます。

3 [申し込み] フォームアプレットで[割当] ボタンを使って、申込を割り当てます。

[割当] ボタンの詳細については、『Siebel アプリケーション管理ガイド』を参照してください。このマニュアルには、[割当] ボタンで使用できる動的割当て機能の使い方について、詳しく説明した箇所があります。

証明書の作成と修正

申込のなかには、住宅ローンのように、申込者によるさまざまな書類が必要になるものもあります。[証明書] ビューを使って、申込者が提供するドキュメントをトラッキングできます。証明書にターゲット日を設定しておけば、Siebel Finance Services では、ワークフローを利用して、必要なドキュメントを提供するように、申込者への連絡を促す活動が作成されて、承認プロセスがはかどります。

備考：ワークフローの設定の詳細については、『Siebel ワークフローガイド』を参照してください。

証明書レコードの作成と修正を行うには

- 1 [画面] → [申し込み] → [申込 (個人)] の順に選択します。
[申込 (個人)] ビューが表示されます。
- 2 [申し込み] リストアプレットで申込名を選択します。
[申し込み] フォームアプレットに、その申込詳細が表示されます。
- 3 ビューバーで [証明書] をクリックします。
[住宅ローン証明書] ビューが表示されます。
- 4 証明書のフィールドにデータをすべて入力します。

住宅ローン情報とトランザクションの管理

表 8-2 で示されている [申し込み] 画面の住宅ローン関連ビューの該当フィールドを使って、住宅ローン申込情報の追加、修正、コピー、削除ができます。

表 8-2 申し込み画面から使用できる住宅ローン関連ビュー

ビュー	説明
住宅ローン詳細	資金補充融資や建築ローンなど、住宅ローンの申込用紙 1003 の完成に必要な住宅ローン関連情報を記録する方法を提供します。
引受人概要	負債、収入、信用評点など、申込者と共同申込者の財務情報をまとめることによって、融資を引き受けやすくする方法を提供します。申込でこのビューやほかのビューに表示される情報に基づいて、融資を承認するか拒絶するかを決定できます。[決定] フォームアプレットで [...] ボタンをクリックすると、コメントや融資例外を付加することもできます。
住宅ローン トランザクション	融資タイプ、月次返済、融資コストの内訳、関連手数料など、住宅ローンのトランザクションについて、詳細を提供します。
ディスクロージャー	住宅ローン申込者が、住宅ローンの申込用紙 1003 で回答する必要があるディスクロージャー関連質問を提供します。

保証人の追加、修正、削除

[保証人]ビューを使って、口座の保証人についてのデータを収集できます。

保証人を作成するには

- 1 [画面] → [申し込み] → [申込(個人)] の順に選択します。
[申込(個人)]ビューが表示されます。
- 2 [申し込み]リストアプレットで申込名を選択します。
- 3 ビューバーで、[ビジネス詳細] → [保証人] をクリックします。
[申込保証人]ビューが表示されます。
- 4 [保証人]リストアプレットでマウスの右ボタンをクリックしてから、保証人を追加します。
- 5 [追加]か[クローズ]をクリックします。

ビジネスサービス情報の管理

表 8-3 に示されている [申し込み] 画面のビジネスサービスビューの該当フィールドを使って、中小企業向け商品申込に関連する財政事情の追加、修正、コピー、削除ができます。

表 8-3 申し込み画面から使用できるビジネスサービス関連ビュー

ビュー	説明
給与	中小企業の給与商品申込の詳細を記録する方法を提供します。
事業税サービス	中小企業向け事業税サービスの商品申込の詳細を記録する方法を提供します。
商業カード	中小企業がクレジットカードによる支払を受け付けたい場合などに、商店カード商品申込の詳細を記録する方法を提供します。

管理タスク

[次] ボタンの目的は、Siebel Financial Services でエージェントが申込にデータを入力するときに、次のビューに移動しやすくすることです。申込ビューの順序は商品によって異なります。したがって、エージェントが申込にデータ入力を行う商品ごとに、ビューの順序を設定することが必要になります。管理者として、[マーケティング管理]画面の[表示順管理]ビューを使って、ビューの順序を設定します。

1回のセッションで、ある顧客について、1件または複数の申込にデータを入力する際に、次にどのビューがエージェントの画面に表示されるかは、このビューの順序によって決まります。たとえば、基本的な申込チェックのビューの順序として、次のビューが次の順で表示されます。[申込者]、[収入源]、[小切手]、[ファンディング]。エージェントが[収入源]ビューから手作業で開始して、[次]ボタンをクリックした場合は、[小切手]ビューが次のビューとして表示されます。申込をチェックするプロセスでは、申込ビューの順序は、[表示順管理]ビューで設定した基本チェックの順序に従います。

申込ワークフローを設定するには

- 1 [画面] → [マーケティング管理] → [商品] → [申込ワークフロー] の順に選択します。
[表示順管理]ビューが表示されます。
- 2 [商品] フォームアプレットでレコードを選択します。
- 3 [表示順序] リストアプレットでクリックして最初のビューを追加してから、[編集] → [新規レコード] を選択します。
[表示順追加]ビューが表示されます。
- 4 ビュー名を選択してから [追加] をクリックします。
[表示順序] リストアプレットに、そのビュー名が表示されます。
- 5 ビューの順序を変更するには、[表示順序] リストアプレットで [通し番号] を変更します。
- 6 エージェントが申込を完成させるのに必要なすべてのビューを追加する作業を続行します。

証券 9

証券の概要	9-2
ビジネスシナリオ	9-3
証券画面と関連ビュー	9-4
証券関連のタスク	9-6
コールリストの追加	9-6
管理タスク	9-8

証券の概要

[証券]画面には、金融機関が提供した証券に関する情報が表示されます。金融機関の営業員は、顧客の証券投資に関する情報もこの画面で確認できます。投資対象には、次のようなものがあります。

- 株式
- 債券
- 投資信託
- オプション
- ユニット投資信託 (UIT)

[証券]画面のビューを使って、各投資について、次のような具体的な詳細を取り込むことができます。

- 証券の基本情報
- 証券発行企業の基本情報
- 市場データ
- 調査などの資料
- ニュース

証券情報は、顧客の特定の要求を満たす投資のタイプを検索したり、特定の投資に関する詳細を提供したりするエージェントにとって支援情報となります。[証券]画面を使って、顧客や投資家のうち、特定の証券に関心を示している人や、その証券をポートフォリオに現在保有している人を判断できます。またエージェントは、[コールリスト]ビューを使ってコールリストを生成することもできます。コールリストとは、1つまたは複数の証券に関連する対象コールをリストにしたものです。

ビジネスシナリオ

投資戦略について顧客と話し合うときに、エージェントは顧客の投資プロフィールを理解するため、[顧客] 画面の [ニーズ分析] ビュー内にある [投資] サブビューを使って、投資目標の 8 大カテゴリを取り込むことができます。

エージェントは、顧客の投資目標を収集するときに、より公式で詳細なこのアプローチを駆使して、顧客に 12 の質問を投げかけることができます。そうした質問に対する回答に優先順位を付けて合算し、顧客の商品スコアを求めます。それを、顧客が投資を行いたい期間で割ります。次にエージェントはクエリーを実行し、Siebel Financial Services では、投資の資産割当と資金配分の推奨が行われます。その後エージェントは [証券] 画面で、投資の特定のカテゴリやタイプにハイパーリンクできます。

証券画面と関連ビュー

図 9-1 は、[証券]画面の[証券(全件)]ビューを示しています。

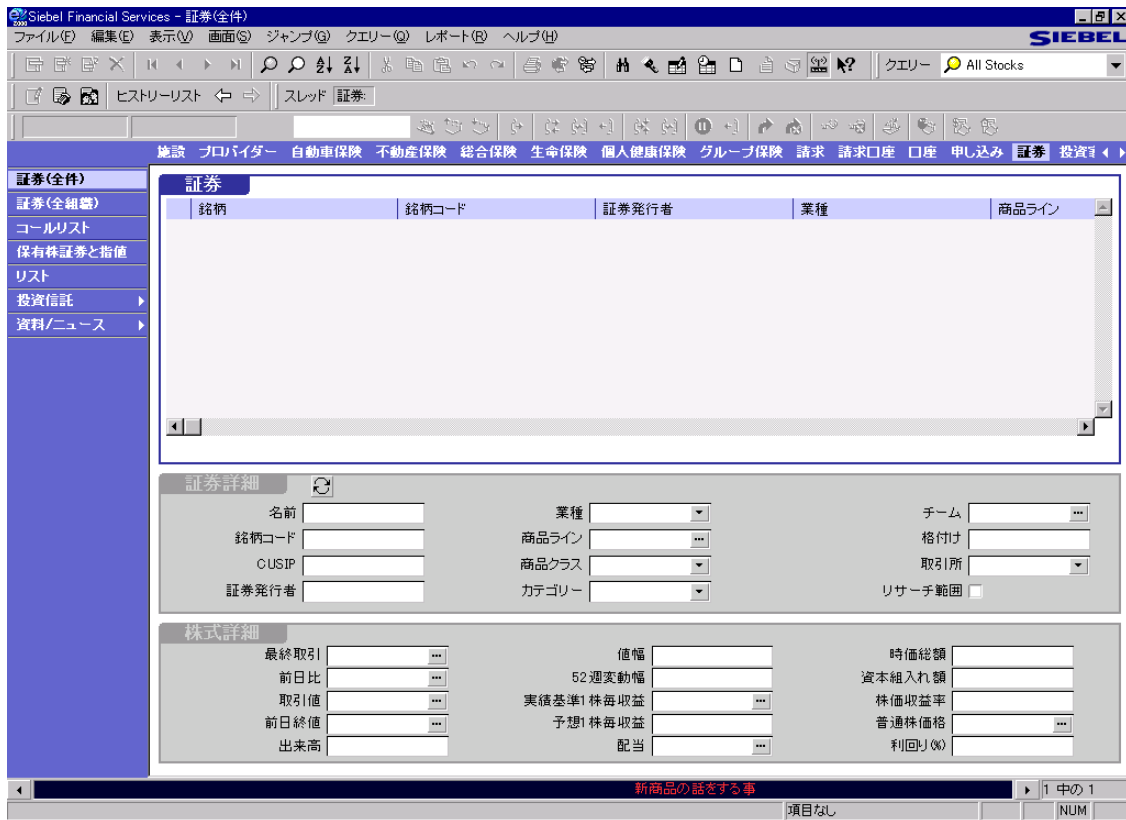


図 9-1 [証券(全件)]ビュー

Siebel eFinance に特化されている [証券] 画面内のビューを、表 9-1 に示します。

表 9-1 証券画面から使用できるビュー

ビュー	説明
証券 (全件)	組織内のすべての証券のリストを表示します。導入されている Siebel Financial Services で複数の組織を定義している場合は、ユーザー組織に関する情報のみがこのビューに表示されます。
証券 (全組織)	実装している Siebel Financial Services で定義した、すべての組織にまたがる全証券のリストを表示します。
コールリスト	特定の証券に関心を示したり、1つか複数の証券をポートフォリオに保有したりしている顧客の、コールリストを作成する方法を提供します。業績発表や格付け変更などのため、対象となる特定の証券を識別しながら、その日のうちに1つまたは複数のコールリストを生成することが必要になる場合があります。
保有株証券と指値	特定の証券をポートフォリオに保有しているすべての投資家と、その証券に関心を示しているすべての顧客を表示します。
投資信託→保有証券	投資信託のポートフォリオ保有状況を表示します。
投資信託→経営者	投資信託の管理、手数料および負荷、投資目標を表示します。
資料 / ニュース→資料	証券に関連する資料のリストを表示します。
資料 / ニュース→ニュース	証券に関連するニュース項目について、Siebel Financial Services のブリーフィングレポートを表示します。

証券関連のタスク

証券に対しては、表示のみを実行できますが、証券に関連するコールリストは作成できません。Enterprise Integration Manager(EIM)では、顧客の統合作業によって証券関連ビューにリアルタイムで表示されるデータをインポートします。

また Siebel 管理者は、管理機能を使って、9-8 ページの「管理タスク」で説明されているとおりに、証券のレコードを手作業で追加したり編集したりできます。

EIM については、『Siebel Enterprise Integration Manager 管理ガイド』を参照してください。

活動に関連するタスクには、次のようなものがあります。

■ 「コールリストの追加」

コールリストの追加

[証券]画面の[コールリスト]ビューを使って、コールリストを作成できます。

コールリストを追加するには

- 1 [画面]→[証券]→[証券(全件)]の順に選択します。
[証券(全件)]ビューが表示されます。
- 2 証券を選択してから、ビューバーで[コールリスト]をクリックします。
[証券コールリスト]ビューが表示されます。
- 3 [顧客]リストアプレットで顧客を選択します。
- 4 [顧客]リストアプレットで[電話連絡]フィールドをクリックして、コールリストにその顧客を追加します。
複数の顧客を追加するには、追加の顧客を選択して、各顧客のコールカラムをクリックします。
- 5 [顧客]リストアプレットで[追加]ボタンをクリックします。

Siebel Financial Services によってコールリストが生成され、コールリスト活動レコードが[コールリスト]リストアプレットに表示されます。

- 6 コールリストに関心のある顧客を追加するには、[関心のある顧客] リストアプレットで顧客を選択します。
- 7 [関心のある顧客] リストアプレットで [電話連絡] フィールドをクリックして、コールリストにその顧客を追加します。

複数の顧客を追加するには、追加の顧客を選択して、各顧客のコールカラムをクリックします。

- 8 [関心のある顧客] リストアプレットで [追加] ボタンをクリックします。

Siebel Financial Services によって、コールリストが生成され、コールリスト活動レコードが [コールリスト] リストアプレットに表示されます。

管理タスク

図 9-2 は、[ファイナンス管理]メニューオプションの一部を示しています。

The screenshot shows the Siebel Financial Services interface for '証券(全件)'. The main window displays a table of securities with the following data:

銘柄	銘柄コード	CUSIP	商品クラス	カテゴリ
Siebel	SEA	1	投資信託	

Below the table, the '証券詳細' (Security Details) section shows the following information:

- 名前: Siebel
- 銘柄コード: SEA
- CUSIP: 1
- 証券発行者: [空欄]
- 業種: [空欄]
- 商品ライン: [空欄]
- 商品クラス: 投資信託
- カテゴリ: [空欄]
- チーム: [空欄]
- 格付け: [空欄]
- 取引所: [空欄]
- リサーチ範囲:

The '投資信託詳細エントリ' (Investment Trust Detail Entry) section shows the following information:

- 純資産価値: [空欄]
- 前日比: [空欄]
- 前純資産価値: [空欄]
- 前日比%: [空欄]
- 利回り(%): [空欄]
- 月次変更: Not Available
- 52週変動幅: Not Available
- 最低購入: [空欄]
- 最低再投資: [空欄]
- 最低追加投資: [空欄]
- 格付け: [空欄]
- 配当履歴: 1株当りの金額 [空欄]
- 再投資価格: [空欄]
- ランク: [空欄]
- 例外: [空欄]

The status bar at the bottom indicates '項目: 1/1' and 'NUM'.

図 9-2 [ファイナンス管理]メニュー

新規の株式エントリを追加するには

- 1 [画面]→[ファイナンス管理]→[証券]→[証券(全件)]の順に選択します。
[証券(全件)]ビューが表示されます。
- 2 [証券]アプレットでマウスの右ボタンをクリックしてから、[新規レコード]を選択します。
- 3 [証券詳細]フォームアプレットでデータをすべて入力します。
- 4 [商品クラス]フィールドで[株式]をクリックします。
- 5 [証券]リストアプレットか[証券詳細]フォームアプレットで、データをすべて入力します。

投資信託の管理情報を編集するには

- 1 [画面]→[ファイナンス管理]→[証券]→[投資信託管理]の順に選択します。
[投資信託管理]ビューが表示されます。
- 2 [経営者]フォームアプレットでレコードを選択します。
- 3 これらのレコードの管理フィールドを修正します。

投資ポートフォリオ目標とミックス管理を表示するには

- 図9-3は、[ファイナンス管理]画面の[投資ポートフォリオ目標]ビューを示しています。

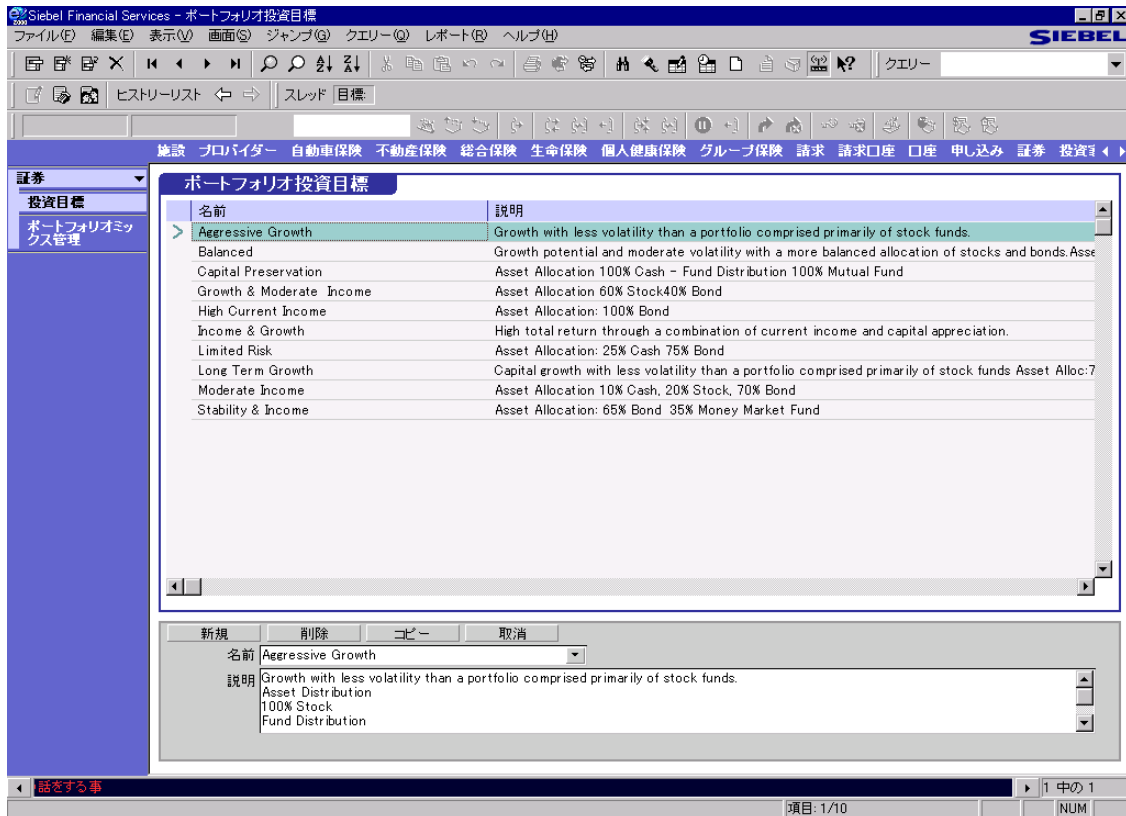


図 9-3 [投資ポートフォリオ目標]ビュー

投資目標管理を表示するには

- [画面]→[ファイナンス管理]→[証券]→[目標]の順に選択します。
[ポートフォリオ投資目標]ビューが表示されます。

ポートフォリオミックス管理を表示するには

- [画面]→[ファイナンス管理]→[証券]→[ポートフォリオミックス]の順に選択します。
[投資ポートフォリオ目標]ビューが表示されます。

投資家 10

投資家の概要	10-2
ビジネスシナリオ	10-2
投資家画面と関連ビュー	10-3
タスクの実行に使用できるビュー	10-6
投資家関連のタスク	10-6
投資家の追加	10-7
投資家の組織図または補償内容の表示	10-8
トランザクションまたは保有証券の投資家別リストの表示	10-9

投資家の概要

Siebel Financial Services では、投資家とは、投資信託や資金の管理機関といった組織を示し、顧客ではありません。

[投資家]画面には、投資家の好み、保有証券、トランザクションなど、投資家についての情報が表示されます。

ビジネスシナリオ

投資家の情報は、投資銀行と商業銀行のどちらにも不可欠です。投資銀行が、企業金融顧客のトランザクションを成立させられるかどうかは、投資家に関する知識にかかっています。多くの場合、商業銀行は、融資について意思決定を下すときに、投資グループの体力を評価し、実績をトラッキングします。どちらのタイプの銀行も、質の高い案件信憑性の重要なソースとして、そのプロフェッショナルネットワーク内の投資家に依存しています。

販売側の金融機関の調査アナリストは、どの調査資料が顧客に関連するかを判断するときに、主に [投資家]画面の [プロフィール]ビューと [保有証券と指値]画面の [保有証券]ビューを使用します。調査アナリストと営業員は、調査結果を投資家に配布します。さらにこれによって、取引デスクに、取引案件と手数料が舞い込む場合もあります。

投資家画面と関連ビュー

図 10-1 は、[投資家] 画面のビューの例を示しています。すべての Siebel Financial Service 製品では、ユーザーの権限に従って、特定のビューと機能の使用を制限できます。このため、実際にビューバーに表示されるビューは、図 10-1 に示すビューと異なっていることがあります。通常、Siebel 管理者が、ユーザーの権限を更新する責任を担います。

The screenshot shows the Siebel Financial Services interface for the 'Investor (Individual)' view. The main table lists various investment firms. Below the table, a detailed view for 'A.E. Sorenson & Associates' is displayed, showing fields for company name, location (Charlotte), registration type (LLC), phone numbers, and website.

企業	部署	登記区分	代表電話番号	代表FAX番号	ホームページ
A.E.Sorenson & Associates	Charlotte	LLC	+1 (704) 653-4755	+1 (704) 653-4700	www.sorenson.co
ABC商事株式会社	Bay Area	Partnership	+1 (650) 614-4800	+1 (650) 614-4880	www.atherton.co
Alta Partners	Boston	Partnership	+1 (617) 824-1000	+1 (617) 824-1001	www.altapartners
Beltway Capital	Washington	LLP	+1 (923) 975-1000	+1 (923) 975-1200	www.beltwaycap.c
Benchmark Capital Group	San Diego	Partnership	+1 (619) 546-3333	+1 (619) 546-8933	www.benchmark.c
B.ideal Capital	San Francisco	LLP	+1 (415) 987-2377	+1 (415) 987-2375	www.bidecap.co
Capital Holdings	New York	Partnership	+212 520 5000	+212 520 5001	www.cig.com
Capital Investments Benelux	Luxembourg	Partnership	+54 2129449000	+54 2129449001	www.cig.com
Capital Investments France	Paris	Partnership	+62 2122729000	+62 2122729001	www.cig.com
Capital Investments Germany	Frankfurt	Partnership	+73 415645800	+73 4156458001	www.cig.com
Capital Investments Group	New York	Partnership	+1 (212) 520-5000	+1 (212) 520-5001	www.cig.com
Capital Investments Group Ch	Chicago	Partnership	+1 (612) 990-9000	+1 (612) 990-9001	www.cig.com
Capital Investments Group Sar	San Francisco	Partnership	+1 (415) 667-6000	+1 (415) 667-6001	www.cig.com
Capital Investments Internatio	London	Partnership	+44 6123323000	+44 6123323001	www.cig.com
Dawson Rice Babcock	Dallas	Partnership	+1 (214) 985-8000	+1 (214) 985-8001	www.drbc.com
Ellis Ventures	Boston	Partnership	+1 (617) 859-9290	+1 (617) 859-9292	www.ellisventure.c
FinanceOne Corporation	San Francisco	LLC	+1 (415) 357-2101	+1 (415) 357-2101	www.financeone.c

企業	A.E.Sorenson & Associates	略称		業種	Computer & Data	
関係		部署	Charlotte	時価総額	Large Cap	
〒	02374	国	USA	地方	South Eastern United	
都道府県	NC	市	Charlotte	資産	\$250,000,000.00	
住所	1900 Montgomery Avenue, Suite 1400		階級	Gold	資産	\$250,000,000.00
		チーム	SADMIN	目標	Growth	

図 10-1 [投資家 (個人)] ビュー

Siebel eFinance に特化されている [投資家] 画面内のビューを、表 10-1 にリストします。

表 10-1 投資家画面から使用できるビュー (1/2)

ビュー	説明
投資家 (個人)	特定のユーザーに割り当てられている投資家のリストを表示し、その投資姿勢を提示します。
投資家 (チーム)	ある管理者の部下が投資家チームのメンバーになっている投資家のリストを表示します。
投資家 (全件)	組織内のすべての投資家のリストを表示します。実装している Siebel Financial Services で複数の組織を定義している場合は、ユーザー組織に関する情報のみがこのビューに表示されます。
投資家 (全組織)	実装している Siebel Financial Services で定義した、すべての組織にまたがる全投資家のリストを表示します。
アラート	投資家に関連するアラートをすべて表示します。
カテゴリ	投資家に関連するカテゴリをすべて表示します。
競合会社	投資家との取引獲得で競っている競合会社をすべて表示します。
顧客イベント	投資家の参加する終日イベントに関連する、個別のアポイントやミーティングをすべて表示します。「親」イベントをクリックすると、そのイベントのすべてのアポイント/ミーティングが含まれたイベント詳細が表示されます。
顧客と補償内容	金融機関の顧客と金融機関の従業員が共有する関係のマトリクスを表示します。
保有証券	投資家とそのポートフォリオに保有している証券をすべて表示します。
管理者用エクスペローラ	管理者の直属の部下と間接的な部下が扱っている顧客を表示します。
組織分析	顧客の組織図をグラフィカルに表示します。

表 10-1 投資家画面から使用できるビュー (2/2)

ビュー	説明
サービスリクエスト	サービスリクエストと投資家を関連付ける方法を提供します。
資料配布	調査結果や対応提供物など、投資家に送付した資料をすべて表示します。
トランザクション	借入資本やベンチャーキャピタルなど、選定した投資家組織が金融機関の法人に行った投資を表示します。
トランザクション履歴	選定した投資家組織が、自分の所有する口座を通じて実行したトランザクションのリストを表示します。
プロフィール→事業	投資家に関連付けるビジネスプロフィールを作成する方法を提供します。
プロフィール→財務	投資家に関連付ける財務プロフィールを作成する方法を提供します。
プロフィール→経営者	役員や経営顧問など、投資家に関連のある経営幹部を表示します。
チャート→営業員別投資家分析	営業員別投資家分析に基づいて、投資家のグラフを表示します。
チャート→紹介分析	処理ごとの紹介者数に基づいて、投資家のグラフを表示します。
チャート→リード状況分析	セールスステージ別の案件数に基づいて、投資家のグラフを表示します。

タスクの実行に使用できるビュー

次のビューには、アクセス権の範囲に含まれる投資家が表示されます。

- 投資家 (個人)
- 投資家 (チーム)
- 投資家 (全件)
- 投資家 (全組織)

権限によって、どのビューを使用できるかが決定されます。この章では、[投資家 (個人)] ビューを使って手順を説明しますが、そうした手順は、[投資家 (チーム)]、[投資家 (全件)]、[投資家 (全組織)] のいずれかのビューでも実行できます。

投資家関連のタスク

投資家は、資金運用会社、投資信託、年金基金といった購入側の会社です。[投資家] 画面では、個人向けおよび機関向けの証券業界独自の、証券への関心と売買トランザクションを取り込むメカニズムを提供します。これに対し、[法人] 画面は、組織のプロフィールを取り込むのに使います。

どのような顧客でも、投資家になる可能性があります。投資家リストに顧客を追加すると、ユーザーやその同僚は、潜在的投資家について、さらに情報を記録できます。顧客が投資家になった場合は、顧客のニーズに対してさらに優れたサービスを提供しやすいようにクエリーを実行できます。

一般に [投資家] 画面では、次のタスクを実行します。

- [10-7 ページの「投資家を追加するには」](#)
- [10-7 ページの「ほかの変更を投資家に加えるには」](#)
- [10-8 ページの「投資家の組織図を表示するには」](#)
- [10-8 ページの「補償内容を表示するには」](#)
- [10-9 ページの「投資家別トランザクションのリストを表示するには」](#)
- [10-9 ページの「投資家別保有証券のリストを表示するには」](#)

投資家の追加

投資家を追加するには

- 1 [画面] → [投資家] → [投資家(個人)] の順に選択します。
[投資家(個人)] ビューが表示されます。
- 2 [編集] → [新規レコード追加] を選択します。
新規レコードが表示されます。
- 3 [投資家] リストアプレットで、フィールドにデータをすべて入力します。

ほかの変更を投資家に加えるには

- レコードを修正するには、フィールドを選択して情報を変更します。
- レコードをコピーするには、[編集] → [レコードコピー] を選択します。
- レコードを削除するには、[編集] → [レコード削除] を選択します。
- レコードに加えたすべての変更を取り消すには、レコードを終了する前に、[編集] → [レコードを元に戻す] を選択します。

投資家の組織図または補償内容の表示

投資家の組織図を表示するには

- 1 [画面] → [投資家] → [投資家 (個人)] の順に選択します。
[投資家 (個人)] ビューが表示されます。
- 2 [投資家] リストアプレットで投資家を選択します。
- 3 ビューバーで [組織分析] を選択します。
組織図の含まれた [法人組織分析] ビューが表示されます。
- 4 [法人組織分析] ビューでトグルボタンをクリックすると、組織図に示された顧客についての情報が表示されます。

補償内容を表示するには

- 1 [画面] → [投資家] → [投資家 (個人)] の順に選択します。
[投資家 (個人)] ビューが表示されます。
- 2 [投資家] リストアプレットで投資家を選択します。
- 3 ビューバーで [顧客と補償内容] を選択します。
[補償] ビューが表示されます。
- 4 [顧客] リストアプレットでトグルボタンをクリックすると、詳細な顧客情報が表示されます。

トランザクションまたは保有証券の投資家別リストの表示

投資家別トランザクションのリストを表示するには

1 [画面] → [投資家] → [投資家(個人)] の順に選択します。

[投資家(個人)] ビューが表示されます。

2 [投資家] リストアプレットで投資家を選択します。

3 ビューバーで [トランザクション履歴] をクリックします。

[投資家トランザクション] ビューが表示されます。

[投資家(個人)] ビューで選択した投資家についての情報が、[投資家] フォームアプレットに表示されます。[口座] リストアプレットに、投資家に関連する口座のリストが表示されます。[投資トランザクション] リストアプレットに、投資家に関連するトランザクションのリストが表示されます。

投資家別保有証券のリストを表示するには

1 [画面] → [投資家] → [投資家(個人)] の順に選択します。

[投資家(個人)] ビューが表示されます。

2 [投資家] リストアプレットで投資家を選択します。

3 ビューバーで [保有証券] をクリックします。

[投資家保有証券] ビューが表示されます。

商品 11

商品の概要	11-2
ビジネスシナリオ	11-2
商品画面と関連ビュー	11-3
商品関連のタスク	11-5
自動申込ボタンによる申込の作成	11-5
管理タスク	11-6
ニーズ分析の設定	11-6
商品スコアの割当	11-7
商品の質問とスコアを追加	11-8
手数料、レート、条件の定義	11-9
手数料、レート、条件を商品に設定	11-10
申込ワークフローの設定	11-13

商品の概要

この章では、Siebel eFinance に特化された [商品] 画面の機能のみを対象にします。

[商品] 画面の詳細については、『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。

ビジネスシナリオ

Siebel 管理者は、金融関連の商品を定義するときに使用する情報を、[商品スコア管理] ビューで設定します。この商品は、セールスエージェントが推奨し、顧客ニーズ分析で使用するものです。

エージェントが、ニーズ分析を実行するときに、顧客に一連の質問をすると、[商品] 画面のビューに商品のリストが表示されます。そこで商品名のハイパーリンクをクリックすると、商品の詳細をレビューできます。

商品画面と関連ビュー

図 11-1 は、[商品] 画面のビューの例を示しています。すべての Siebel 製品では、ユーザーの権限に従って、特定のビューと機能の使用を制限できます。このため、実際にビューバーに表示されるビューは、図に示すビューと異なっていることがあります。通常、Siebel 管理者が、ユーザーの権限を更新する責任を担います。

[自動申込] ボタン

商品 (全件)

商品名	商品ライン	商品コード	同等商品	説明
1 Year ARM	Consumer Mortgage...	CMRT-106	7 Year ARM...	Do you want your mortgage payments
1-NAME		1-PART_NUM		1-DESC_TEXT
10 Year ARM	Consumer Mortgage...	CMRT-106	Balloon Mortgage...	Do you want your mortgage payments
10 deutsche	Life Insurance...			
2-NAME		2-PART_NUM		2-DESC_TEXT
20 Year Level Term	Life Insurance...			
3-NAME		3-PART_NUM		3-DESC_TEXT
5 Year ARM	Consumer Mortgage...	CMRT-105	Balloon Mortgage...	Do you want your mortgage payments
7 Year ARM	Consumer Mortgage...	CMRT-104	Balloon Mortgage...	Do you want your mortgage payments
ATM Card	Consumer Convenience...	CCON-104	Regular Checking...	An ATM Card for Consumers
Adjustable Rate Mortg	Consumer Mortgage...	CMRT-103	Fixed Rate Mortgage...	Do you want your mortgage payments
Analysis Checking	Corporate Banking...	cbk-201		
Annually Renewable Tr	Life Insurance...	ABB4-300		Worried about how your family would s
Auto Insurance	Consumer Loans and Lines...	1AU-01P		Golden Gate Personal Auto Insurance
Balloon Mortgage	Consumer Mortgage...	CMRT-105	Fixed Rate Mortgage...	Do you expect to have more money in
Basic Auto	Consumer Loans and Lines...	1AU-01P		Basic Personal Auto coverage
Basic Boat	Consumer Loans and Lines...	1BO-01P		Additional Home coverage for flood dai
Basic Savings	Consumer Savings...	CSAV-101	貯蓄預金...	Looking for a saving account with gree

商品

商品: 1 Year ARM
 商品ライン: Consumer Mortgage ...
 商品コード: CMRT-106
 期間: 30 Years

説明: Do you want your mortgage payments to move with interest rates? Golden Gate's ...
 ターゲット: Corporate
 地域: CA
 単位: Each
 状況: Active

スキルレベル: ...
 専門分野: ...
 平均利益: 20,000.00
 利益ランク: Medium

新商品の話をすること

項目: 1/18+ NUM

図 11-1 [商品 (全件)] ビュー

Siebel eFinance に特化されている [商品] 画面内のビューを、[表 11-1](#) に示します。

表 11-1 商品画面から使用できるビュー

ビュー	説明
手数料、レートおよび条件	住宅ローンの借入れ金額に対するパーセンテージとして手数料を計算する方法を提供します。

商品関連のタスク

一般に、[商品]画面では次の Siebel eFinance 特化タスクを実行します。

- 「[自動申込ボタンによる申込の作成](#)」

自動申込ボタンによる申込の作成

口座の開設や申込用紙に記入する必要がある商品の購入について顧客が連絡してきた場合は、ツールバーの [自動申込] ボタンをクリックすれば、[商品]画面からの申込プロセスをスピードアップできます。Siebel Financial Services では、[自動申込] ボタンをクリックすると自動的に、その顧客の新規申込が作成され、申込フィールドの一部には前もってデータが入力されます。必要な申込情報のうち、残りの部分はその後でユーザーが入力できます。

自動申込を使って申込を作成するには

- 1 [画面] → [商品] → [商品 (全件)] の順に選択します。
[商品 (全件)] ビューが表示されます。
- 2 レコードを選択します。そのレコードが存在しない場合は追加します。
顧客の追加については『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。
- 3 ツールバーで [自動申込] ボタンをクリックします。詳細については、[11-3 ページの「\[商品 \(全件\)\] ビュー」](#)を参照してください。
[申込者] ビューが表示されます。あらかじめ会社情報があれば、それが入力された状態になっています。
- 4 残りの申込フィールドにデータをすべて入力します。

備考: ほかのフィールド、タスク、画面に移動するには、[申し込み] フォームアプレットの商品フィールドで、必ず [商品] をクリックしてください。

管理タスク

一般に、[マーケティング管理]画面の[商品]ビューでは、次のタスクを実行します。

- このページの「ニーズ分析の設定」
- 11-7 ページの「商品スコアの割当」
- 11-8 ページの「商品の質問とスコアを追加」
- 11-9 ページの「手数料、レート、条件の定義」
- 11-10 ページの「手数料、レート、条件を商品に設定」
- 11-13 ページの「申込ワークフローの設定」

ニーズ分析の設定

エージェントは、ニーズ分析を行うと、質問をしたり顧客の回答にスコアを割り当てたりできます。この情報があれば、エージェントは次の作業を実行できます。

- 商品のパッケージまたは単一の商品を推奨する
- 商品のグループまたは単一の商品をクロスセルする

Siebel Financial Services のニーズ分析ビューには、顧客に聞くとい質問や、それぞれの質問に対するさまざまな回答を記載したスクリプトが付いています。そうした質問や回答は、必要に応じて修正や設定を行えます。こうしたデフォルトの変更手順については、『Siebel アプリケーション管理ガイド』を参照してください。

管理者として、商品と商品ラインの定義は済ませてあります。エージェントのニーズ分析をサポートするには、商品ごとに、使用するスクリプトと尋ねる質問を必ず指定してください。その後、顧客の回答と、Siebel Financial Services で計算されるスコアを関連付けて、売れる可能性のある商品とパッケージを洗い出す必要があります。

商品スコアの割当

[商品スコア管理]ビュー(図 11-2)を使って、質問、回答、回答のスコアを、その商品に関連する金融機関の質問に割り当てます。

The screenshot shows the Siebel Financial Services interface for '商品スコア管理' (Product Score Management). The main window displays product details for '1 Year ARM' (Consumer Mortgage) with a score of 5. Below this, a table titled 'スコア' (Scores) lists various questions and their assigned scores.

スクリプト名	質問	回答	スコア
Mortgage Needs Analysis	Risk Categorization	Risk seeker	5
Mortgage Needs Analysis	Risk Categorization	Medium	3
Mortgage Needs Analysis	Risk Categorization	Risk averse	2
Mortgage Needs Analysis	Better Rate	It is important	5
Mortgage Needs Analysis	Better Rate	Somewhat important	4
Mortgage Needs Analysis	Better Rate	Not important	2
Mortgage Needs Analysis	Type of Loan	ARM	10
Mortgage Needs Analysis	Type of Loan	I don't know	3
Mortgage Needs Analysis	Type of Loan	Fixed	-10
Mortgage Needs Analysis	Type of Loan	Balloon	-10
Mortgage Needs Analysis	Type of Loan	FIRM	-10

図 11-2 [商品スコア管理]ビュー

商品の質問とスコアを追加

- 1 [画面]→[マーケティング管理]→[商品]→[商品スコア]の順に選択します。
[商品スコア管理]ビューが表示されます。
- 2 [スコア]リストアプレットで、スコアを付ける商品を選択します。
[スコア]リストアプレットが表示されます。この商品に現在関連付けられている質問があれば、それも記載されます。
- 3 [スコア]アプレットを選択してから、マウスの右ボタンをクリックして、[新規レコード]を選択します。
- 4 次の表で説明しているスコア関連フィールドに、データをすべて入力します。

フィールド	説明
スクリプト名	この質問に使用するスクリプト。1つの商品に使用できるスクリプトは1つだけに限定されません。リストされたスクリプトをいくつでも使用できます。
質問	尋ねる質問。選択したスクリプトに存在している質問のピックアップリストから選択します。
回答	顧客からの回答。顧客から返ってきそうなそれぞれの回答に、スコアを割り当てることができます。選択した質問に対して考えられる回答のピックアップリストから選択します。
スコア	回答に関連付けられているスコア。重要度に応じて、顧客の回答にこの値を割り当てます。

手数料、レート、条件の定義

図 11-3 に示す [商品の手数料、金利、条件管理] 画面の [商品] ビューを使って、商品に手数料と料率を設定し、条件を定義します。

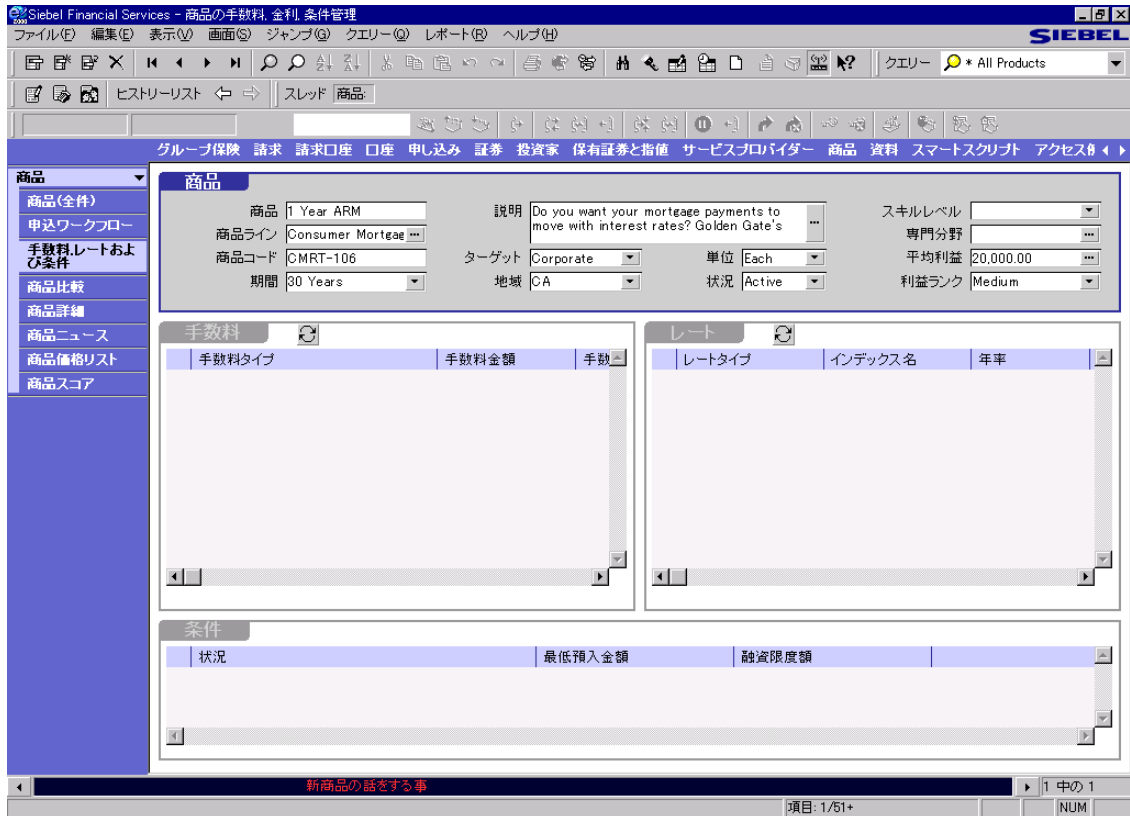


図 11-3 [商品の手数料、金利、条件管理] ビュー

手数料、レート、条件を商品に設定

商品に手数料を設定するには

- 1 [画面] → [マーケティング管理] → [商品] → [手数料、レートおよび条件] の順に選択します。
[商品の手数料、金利、条件管理] ビューが表示されます。
- 2 [手数料] リストアプレットを選択します。
- 3 [編集] → [新規レコード追加] を選択して新規手数料を追加するか、[編集] → [レコード挿入] を選択して既存の手数料を追加します。
- 4 次の表に説明のあるフィールドに、データをすべて入力します。

フィールド	説明
手数料タイプ	手数料のタイプ
手数料金額	手数料の金額
手数料率	手数料のパーセンテージ
条件	手数料に影響を与える条件

商品にレートを設定するには

- 1 [画面] → [マーケティング管理] → [商品] → [手数料、レートおよび条件] の順に選択します。
[商品の手数料、金利、条件管理]ビューが表示されます。
- 2 [レート] リストアプレットを選択します。
- 3 [編集] → [新規レコード追加] を選択して新規レートを追加するか、[編集] → [レコード挿入] を選択して既存のレートを追加します。
- 4 フィールドにデータをすべて入力します。
いくつかのフィールドについては、次の表で説明します。

フィールド	説明
レートタイプ	レートのタイプ
インデックス名	使用したインデックスの名前
年率	融資商品の年率
年間利回り	預金商品の年間利回り
分割条件	レート決定の際に、インデックスレートに上乗せした分 レートに影響を与える条件
最短預入期間	階層レートの最短期間
最低額	商品にこのレートを適用できる最小金額
最長預入期間	階層レートの最長期間
最高額	商品にこのレートを適用できる最大金額
レート	マージン/スプレッドにインデックスレートを加えて計算したレート
インデックスレート	インデックスのパーセンテージレート

商品に条件を設定するには

- 1 [画面] → [マーケティング管理] → [商品] → [手数料、レートおよび条件] の順に選択します。
- 2 [条件] リストアプレットを選択します。
- 3 [編集] → [新規レコード追加] を選択して新規条件を追加するか、[編集] → [レコード挿入] を選択して既存の条件を追加します。
- 4 次の表に説明のあるフィールドに、データをすべて入力します。

フィールド	説明
状況	商品の状況
最低預入金額	口座の中で、条件の適用に必要とされる最小金額
融資限度額	融資限度額で認められる最大金額

申込ワークフローの設定

[次] ボタンの目的は、Siebel Financial Services でエージェントが申込にデータを入力するときに、次のビューに移動しやすくすることです。申込ビューの順序は商品によって異なります。したがって、エージェントが申込にデータ入力を行う商品ごとに、ビューの順序を設定する必要があります。

1 回のトランザクションで、ある顧客について、1 件または複数の申込にデータを入力するときに、次にどのビューがエージェントの画面に表示されるかは、このビューの順序によって決まります。たとえば、基本的な申込チェックのビューの順序として、次のビューが次の順に表示されます。[申込]、[収入源]、[小切手]、[ファンディング] エージェントが [収入源] ビューから手作業で開始して [次] ボタンをクリックした場合は、[小切手] ビューが次のビューとして表示されます。申込をチェックするプロセスでは、申込ビューの順序は、[表示順管理] ビューで設定した基本チェックの順序に従います。

申込ワークフローを設定するには

- 1 [画面] → [マーケティング管理] → [商品] → [申込ワークフロー] の順に選択します。
[表示順管理] ビューが表示されます。
- 2 [商品] リストアプレットでレコードを選択します。
- 3 [表示順序] リストアプレットでクリックしてから、[編集] → [新規レコード追加] を選択します。
[表示順追加] ビューが表示されます。
- 4 ビュー名を選択してから [追加] をクリックします。
[表示順序] リストアプレットに、そのビュー名が表示されます。
- 5 ビューの順序を変更するには、[表示順序] リストアプレットで [通し番号] を変更します。
- 6 エージェントが申込を完成させるのに必要なすべてのビューを追加する作業を続けます。

資料 12

資料の概要	12-2
ビジネスシナリオ	12-2
資料画面と関連ビュー	12-3
管理タスク	12-5

資料の概要

Siebel Financial Services では、Siebel Encyclopedia の資料を、1 つまたは複数の証券、業種、商品ラインに関連付けることができるようになりました。Siebel Financial Services では、資料をカテゴリ分けできるため、実行中のビジネスプロセスのコンテキストに資料を配置できます。

詳細については、『Siebel Financial Services ガイド』を参照してください。

ビジネスシナリオ

関係管理者がコールリストを使って、特定の証券について顧客に連絡する場合は、その証券に関連する調査資料がすべて、[コールリスト (個人)] ビューに表示されます。

資料画面と関連ビュー

[資料]画面のビュー(図 12-1)を使って、資料についての情報を入力またはトラッキングします。

図 12-1 は、[資料]画面のビューの例を示しています。

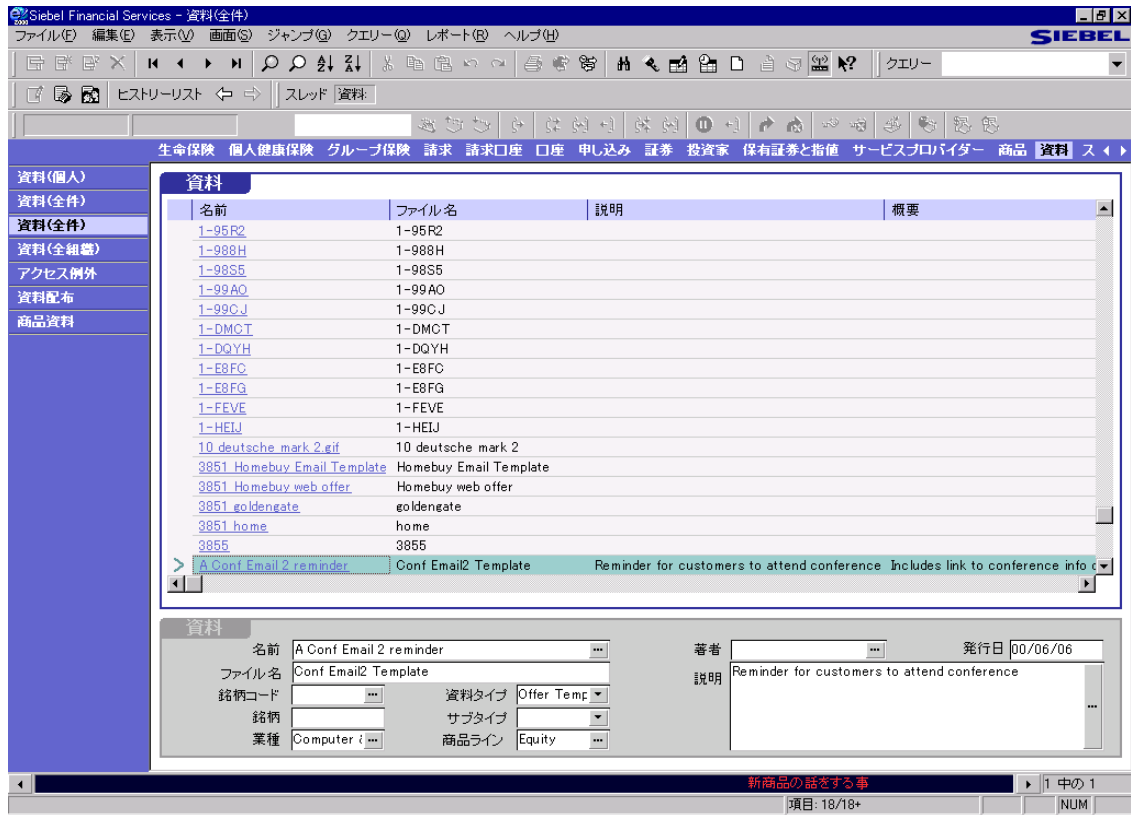


図 12-1 [資料(全件)]ビュー

Siebel eFinance に特化されている [資料] 画面内のビューを、表 12-1 に示します。

表 12-1 資料画面から使用できるビュー

ビュー	説明
資料 (全件)(企業セールスとリサーチのみ)	組織内のすべての資料を表示します。実装している Siebel Financial Services で複数の組織を定義している場合は、ユーザー組織に関係のある情報のみがこのビューに表示されます。
資料 (全組織)	実装している Siebel Financial Services で定義したすべての組織にまたがる全資料を表示します。
アクセス例外	特定の資料に関連するアクセス例外 (サービス内容違反) をすべて表示します。管理者は、取引量を増やして証券会社を儲けさせるように投資家を説得するために、どの投資家が自分のサービス内容と関係のない調査結果を受け取っているかを判断します。
資料配布	調査結果や対応提供物など、投資家に送付した資料をすべて表示します。
商品資料	商品ラインに従って資料を表示します。

管理タスク

[マーケティング管理] 画面の [資料] ビューでは、資料情報の追加と修正ができます。

図 12-2 は、[マーケティング管理] 画面の [資料管理] ビューを示しています。

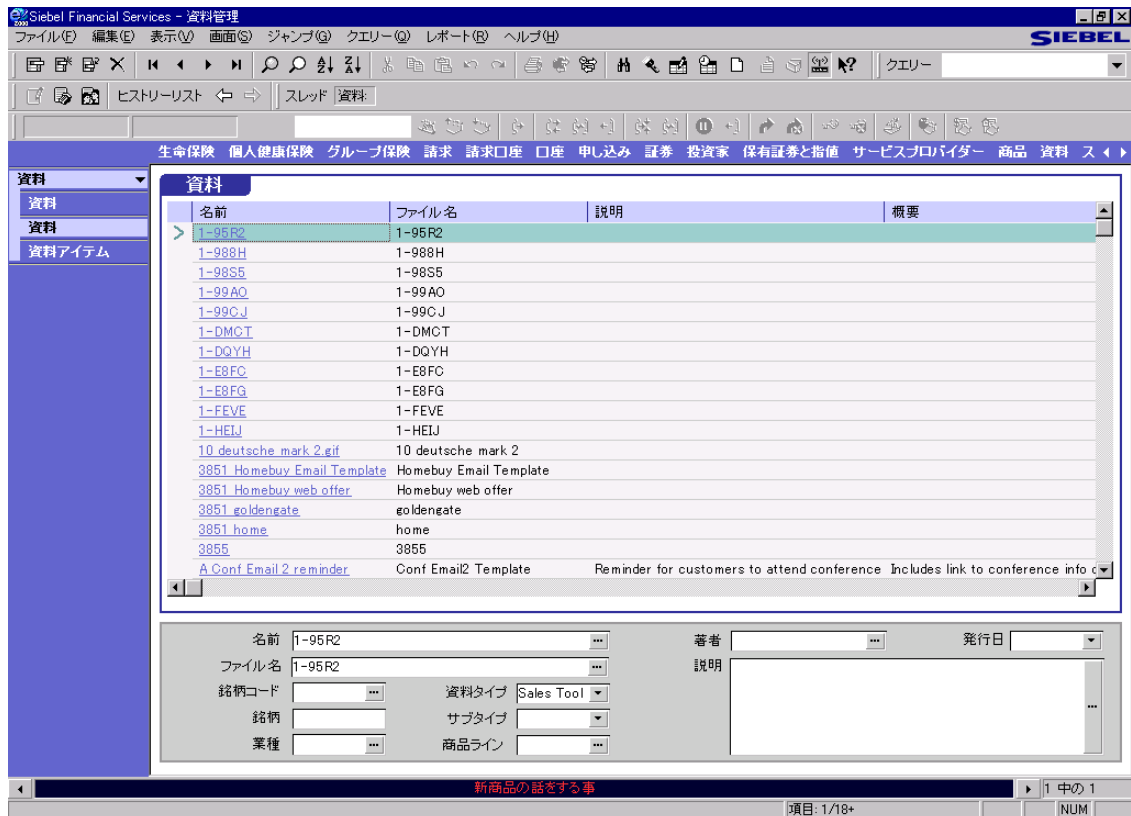


図 12-2 [資料管理] ビュー

一般に、[マーケティング管理]画面の[資料]ビューでは次のタスクを実行します。

- Siebel Financial Services で資料をすべて表示する。
- 資料レコードの追加、修正、削除を行う。
- 資料のサービス内容を設定する。

備考：資料レコードの追加、修正、削除ができるのは、Siebel 管理者だけです。

資料のアクセスレベル (企業セールスとリサーチのみ) を設定するには

備考：資料のアクセスレベルを設定できるのは、Siebel 管理者だけです。

- 1 [画面] → [マーケティング管理] → [資料] → [資料] の順に選択します。
[資料管理] ビューが表示されます。
- 2 資料レコードを選択します。
- 3 [資料] フォームアプレットの [アクセスレベル] フィールドで、[Basic] か [Premium] をクリックして、資料にアクセスレベルを設定します。

アクセス例外 13

アクセス例外の概要	13-2
ビジネスシナリオ	13-3
アクセス例外画面と関連ビュー	13-4
アクセス例外関連のタスク	13-6
組織全体のアクセス例外すべてを表示	13-6
アクセス例外の追加	13-7
会社または顧客にアクセスレベルの設定	13-7
アクセス例外チャートの作成	13-8
アクセス例外を資料に関連して表示	13-8
アクセス例外をリストに関連して表示	13-8
管理タスク	13-9

アクセス例外の概要

組織は一般的に、異なるレベルのサービスを顧客に提供するため、購入されたサービスのレベルに基づいて、異なる量の仕事を生成します。たとえば、「得意」客は高い手数料を払って高いレベルのサービスを受け、「通常の」顧客は安い手数料で低いレベルのサービスを受けます。

得意客レベルのサービスとしては、得意客向け調査資料へのアクセスや、得意客向けイベントへの招待などが考えられます。「通常の」顧客に「得意客向け」サービスを与えて、得意客レベルに登録するよう勧誘することがあります。このような場合、エグゼクティブは関係管理者が通常の顧客に得意客向け資料を送付したり、得意客向けイベントに招待したりすることを停止させようとは考えません。ただし、管理者は通常レベルの顧客が受ける得意客向けサービスをすべてレビューし、そうした顧客に対して、得意客レベルのサービスへの登録を説得できるように、どの事例でも「アクセス例外」として記録したいと考えます。

ビジネスシナリオ

機関投資家向け証券会社の関係管理者は、「得意先でない」顧客から電話を受けることもあります。顧客から最新の調査結果を要求され、それが、自分の証券会社が発行した得意客向け調査結果に一致している場合もあります。ただし、この資料は、**Siebel Financial Services** を使ってその顧客に電子メールで送信します。

Siebel Financial Services では、調査資料を送信した時点で、このトランザクションを記録した資料配布活動レコードが自動作成されます。

Siebel 管理者は、ワークフローマネージャのルールを設定して、アクセス例外を作成できます。これは、得意先でない顧客に得意客向け資料を送付したことを示すレコードです。

法人管理者は、定期的アクセス例外情報を分析して、アクセス例外を引き起こす回数が一番多い顧客が誰であるかを判断し、そうした顧客に対して、もっと高いレベルのサービスに登録するように、説得を試みることができます。

アクセス例外画面と関連ビュー

[アクセス例外]画面のビューを使うと、資料についての情報の入力やトラッキングができます。

図 13-1 は、[アクセス例外]画面のビューの例を示しています。

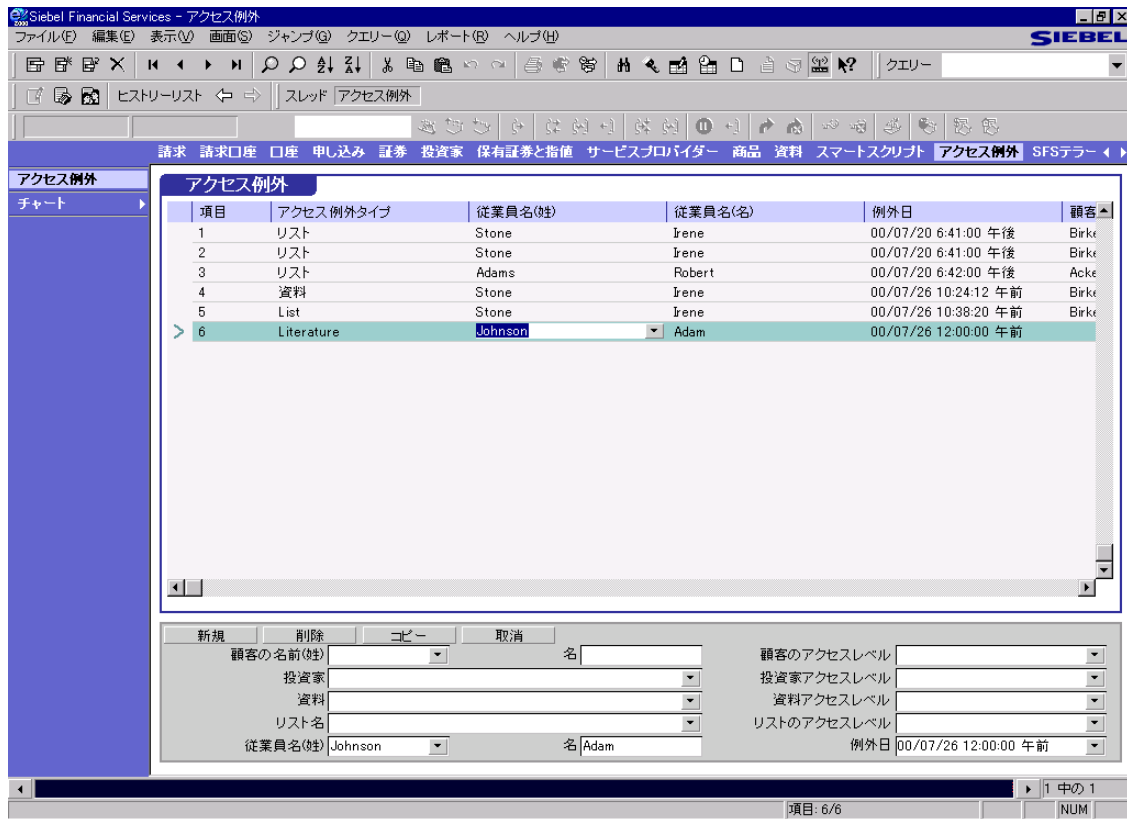


図 13-1 [アクセス例外]ビュー

表示される特定のアクセス例外関連ビューと、一部のビューに表示されるアプレットは、Siebel Systems, Inc. とのライセンス契約、および社内で自分の立場にいる人に与えられる権限の両方によって決定されます。

Siebel eFinance に特化されている [アクセス例外] 画面内のビューを、表 13-1 に示します。

表 13-1 アクセス例外画面から使用できるビュー

ビュー	説明
アクセス例外	Siebel Financial Services で生成されるアクセス例外をすべて表示します。
チャート→従業員別アクセス例外	アクセス例外のチャートを従業員別に表示します。管理者はこのビューを使って、アクセス例外の生成回数が一番多い従業員が誰であるかを判断してから、その理由の判断をフォローアップできます。
チャート→投資家別アクセス例外	アクセス例外のチャートを投資家別に表示します。管理者はこのビューを使って、アクセス例外を引き起こす回数が一番多い投資家が誰であるかを特定して、その投資家をサービスレベルのアップグレード対象にできます。
チャート→タイプ別アクセス例外	アクセス例外のチャートを例外のタイプ別に表示します。管理者はこのビューを使って、生成されたアクセス例外のタイプ別頻度を分析できます。

アクセス例外関連のタスク

[アクセス例外] 画面と関連ビューを使うと、アクセス例外についての情報の表示や追加ができます。[資料] 画面、またはリスト管理画面の [リスト] に、資料と関連するアクセス例外を表示することもできます。

該当する画面とビューを使用して、次のいずれかのタスクを実行します。

- このページの「[組織全体のアクセス例外すべてを表示](#)」
- [13-7 ページ](#)の「[アクセス例外の追加](#)」
- [13-7 ページ](#)の「[会社または顧客にアクセスレベルの設定](#)」
- [13-8 ページ](#)の「[アクセス例外チャートの作成](#)」
- [13-8 ページ](#)の「[アクセス例外を資料に関連して表示](#)」
- [13-8 ページ](#)の「[アクセス例外をリストに関連して表示](#)」

組織全体のアクセス例外すべてを表示

[アクセス例外] 画面を使って、アクセス例外についての情報の追加、表示、削除ができます。

組織全体のアクセス例外すべてを表示するには

- [画面] → [アクセス例外] → [アクセス例外] の順に選択します。
[アクセス例外] ビューが表示されます。

アクセス例外の追加

アクセス例外を追加、コピー、修正、削除するには

- 1 [画面] → [アクセス例外] → [アクセス例外] の順に選択します。
[アクセス例外] ビューが表示されます。
- 2 マウスの右ボタンをクリックし、[新規レコード] を選択します。
- 3 アクセス例外のフィールドに、データをすべて入力します。

会社または顧客にアクセスレベルの設定

会社または顧客にアクセスレベルを設定するには

- 1 [画面] → [顧客] → [顧客(個人)] の順に選択します。
[顧客(個人)] ビューが表示されます。
- 2 [顧客] リストアプレットで顧客をクリックします。
- 3 [アクセスレベル] フィールドで、その顧客のアクセスレベルを選択します。

備考: [アクセスレベル] フィールドを探すときは、必要に応じて [顧客] リストアプレットのカラムを左右にスクロールします。

アクセス例外チャートの作成

アクセス例外を示すチャートを、タイプ、従業員、投資家別に作成できます。

アクセス例外チャートを作成するには

- [画面]→[アクセス例外]→[チャート]→[タイプ別アクセス例外]の順に選択します。

タイプ別内訳を確認できるチャートが表示されます。

アクセス例外を資料に関連して表示

アクセス例外を資料に関連して表示するには

- [画面]→[資料]→[アクセス例外]の順に選択します。
[資料アクセス例外]ビューが表示されます。

アクセス例外をリストに関連して表示

アクセス例外をリストに関連して表示するには

- [画面]→[リスト管理]→[アクセス例外]の順に選択します。
[アクセス例外]ビューが表示されます。

管理タスク

該当する画面とビューを使って次のタスクを実行します。

■ 「個別の資料や資料リストにアクセスレベルを設定するには」

備考: 個別の資料や資料リストにアクセスレベルを設定できるのは、Siebel 管理者だけです。

個別の資料や資料リストにアクセスレベルを設定するには

- 1 [画面] → [マーケティング管理] → [資料] → [資料] の順に選択します。
[資料管理] ビューが表示されます。
- 2 [資料] リストアプレットで資料を選択します。
- 3 [資料] リストアプレットで、[アクセスレベル] フィールドカラムを探します。
- 4 [アクセスレベル] フィールドで、資料のアクセスレベルを選択します。

備考: [アクセスレベル] フィールドを探すときは、必要に応じて [資料] リストアプレットのカラムを左右にスクロールします。

保有証券と指値 14

保有証券と指値の概要	14-2
ビジネスシナリオ	14-3
保有証券と指値画面と関連ビュー	14-4
保有証券と指値関連のタスク	14-6
保有証券または指値の検索	14-6
保有証券の追加	14-7
指値の追加	14-7

保有証券と指値の概要

投資家は、自分の所有している証券（保有証券）のポートフォリオを管理します。たとえば、ハイテク関連のインデックスファンドを管理している投資家は、Intel、Advanced Micro Devices、Texas Instruments、Microsoft、Siebel Systems の株式を保有している場合もあります。

投資家は、自分の管理しているポートフォリオで目標の収益を実現しようとする過程で、業績ニュースなどの市場イベントや、合併買収などの企業イベントを基に、売買を選択する可能性がある証券の指値リストを、積極的に入れ替えます。たとえば、Cisco Systems の業績が市場を上回った場合、この業績がトリガーとなって、Cisco 株をさらに「買う」ことになる可能性があります。

保有証券の情報は、会社がそのポートフォリオに保有する証券を指します。指値の情報は、後日の売買に顧客が関心を示している証券を指します。

保有証券と指値は、証券会社の営業員が、特定の証券について連絡する必要のある顧客のリストを、迅速に判断するのに使用する不可欠な情報です。保有証券の情報は投資家レベルで保管します。通常は、サードパーティのデータプロバイダーから提供されます。指値の情報は顧客レベルで保管します。通常は、顧客の関係管理者が保守します。多くの場合、顧客は、その指値の情報を記載したワークシートを関係管理者に頻繁に送付するので、Siebel Financial Services では、関係管理者が、コンマで区切られた変数 (.csv) ファイルを使って、保有証券と指値の情報を、Siebel Financial Services にインポートすることもできます。

ビジネスシナリオ

佐々木英子は、シルバーゲートファイナンシャル社の事業部門である双葉証券で、機関向けセールスを担当しています。佐々木は、毎日の業務開始時に、Siebel Financial Services を使ってコールリストを生成しています。また、[検索] ダイアログボックスを使って、朝の「推奨株」会議で話し合った銘柄コードのリストを入力し、自分の担当する機関投資家のうち、その銘柄をポートフォリオに保有しているところや、その銘柄の売りと買いどちらかに関心を示しているところのリストを生成します。佐々木は、それぞれの投資家から連絡させたい担当者を決定して、コールリストを生成します。佐々木は、コールリストに記載されているそれぞれの人に連絡して、その銘柄の最新株価動向を話し合い、双葉証券の売買デスク経由でトランザクションを行うように説得するつもりです。

佐々木は、Cisco Systems の件で、早稲田投資クラブの九条直也を訪問することにします。佐々木は訪問に先立って、さらに詳しい情報を得るために、早稲田投資クラブのハイパーリンクをクリックします。佐々木は [投資家]-[顧客と補償内容] ビューを見て、早稲田投資クラブの担当者と、双葉証券社内で、自分のほかにそうした担当者との関係を管理しているのが誰かについて、理解を深めます。次に、[投資家] 画面の [トランザクション] ビューに移動して、早稲田投資クラブが双葉証券の取引デスクを経由して行った最近の売買を、すべてスキャンします。佐々木は早稲田投資クラブの最近の売買パターンをしっかりと頭に入れ、スレッドバーを使って自分のコールリストに戻ります。佐々木はしばらく九条と話していなかったのですが、九条の姓のハイパーリンクをクリックして、双葉証券と行った最近のやりとりについて、理解を深めます。まず九条直也に関連する活動をすべてスキャンします。次に、九条がログインした可能性があるサービスリクエストの状況を調べます。さらに [リサーチ送付] ビューに移動して九条が双葉証券を通じて受け取った担保物件調査をすべて調べます。さらに [指値] ビューを通じて、九条が関心を示している証券も、すべて表示します。これで、話題にあげた場合に九条が最も関心を示しそうな証券や業種について、よく理解できました。

佐々木は、Siebel Financial Services に保管されている関連情報をすべて頭に入れたので、これで内容の充実した営業を九条にかける用意は万端です。佐々木は、電話をかけるときに、CSCO に関する最新の調査報告書を話題にとりあげます。この報告書は [コールリスト (個人)] ビューに用意されています。

保有証券と指値画面と関連ビュー

[保有証券と指値] 画面のビューを使うと、資料についての情報の入力やトラッキングができます。

図 14-1 は、[保有証券] 画面のビューの例を示しています。

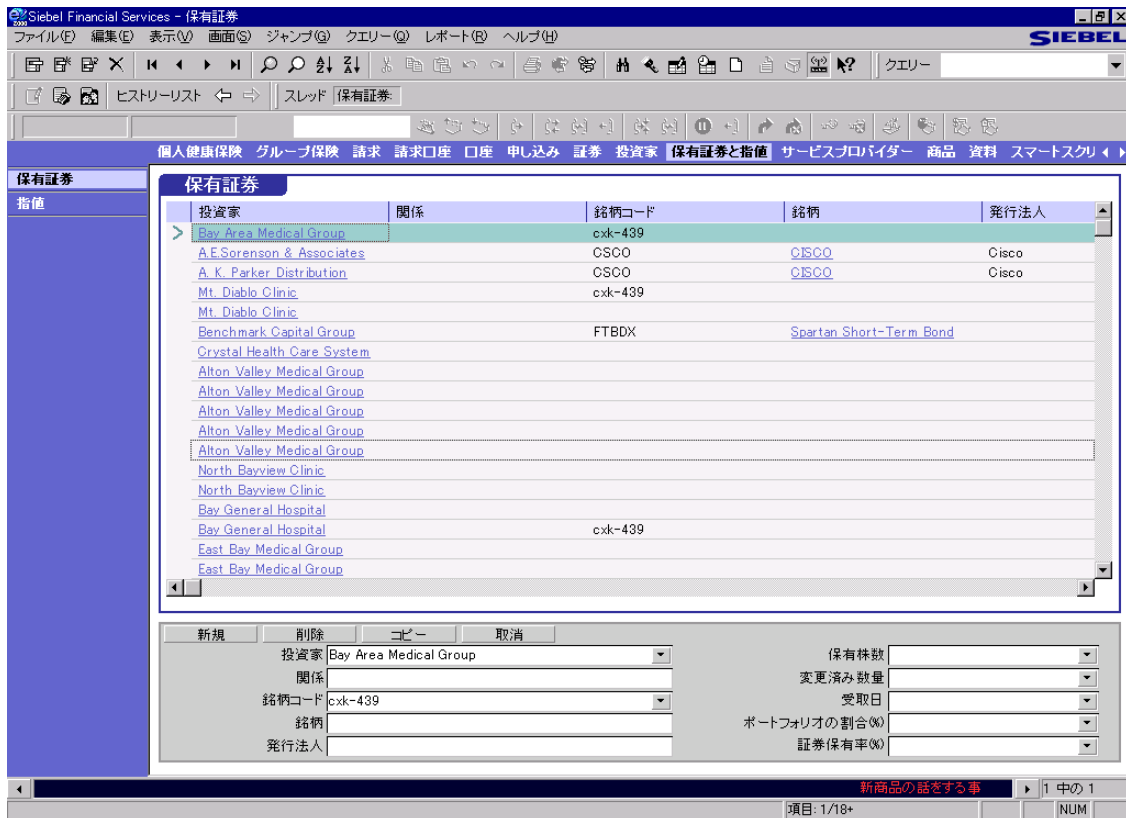


図 14-1 [保有証券] ビュー

表示される特定の保有証券と指値関連ビューと、一部のビューに表示されるアプレットは、Siebel Systems, Inc. とのライセンス契約、および社内で自分の立場にいる人に与えられる権限の両方によって決定されます。

Siebel eFinance に特化されている [保有証券と指値] 画面内のビューを、[表 14-1](#) に示します。

表 14-1 保有証券と指値画面から使用できるビュー

ビュー	説明
保有証券	Siebel Financial Services 内のすべての保有証券情報を表示します。
指値	Siebel Financial Services 内のすべての指値情報を表示します。

保有証券と指値関連のタスク

[保有証券と指値] 画面と関連ビューを使うと、顧客の証券保有についての情報や、顧客が売買に関心を示している証券についての情報を、表示したり追加したりできます。

[検索] ツールと [保有証券と指値] 画面を使用して、次のいずれかのタスクを実行します。

- このページの「保有証券または指値の検索」
- 14-7 ページの「保有証券の追加」
- 14-7 ページの「指値の追加」

保有証券または指値の検索

特定の証券指値と保有証券について、Siebel Financial Services にある情報を迅速に検索できます。[検索] ツールを使うと、保有証券と指値に基づいて、顧客のリストが取得されます。

保有証券または指値を検索するには

- 1 ツールバーで双眼アイコンをクリックするか、Ctrl キーを押しながら F キーを押します。

[検索] ダイアログボックスが表示されます。

- 2 このダイアログボックスに表示されたリストから、[保有証券と指値] を選択します。
- 3 次のフィールドのいずれにも、データをすべて入力します。[証券発行者]、[銘柄コード]、[業種]、[格付け]
- 4 [検索] をクリックします。

要求された情報を含んだレコード付きの [証券コールリスト] ビューが表示されます。

保有証券の追加

[保有証券]ビューを使うと、顧客のポートフォリオに保有されている証券について、レコードの追加、表示、コピー、削除ができます。

保有証券を追加するには

- 1 [画面] → [保有証券と指値] → [保有株式] の順に選択します。
[保有証券]ビューが表示されます。
- 2 [保有証券]フォームアプレットで [新規] をクリックして、新規レコードを作成します。
- 3 該当するフィールドに、データをすべて入力します。

備考：Siebel の標準統合ツールセットを使って、サードパーティのデータベンダーから、保有証券の情報をロードできます。

指値の追加

[指値]ビューを使うと、ポートフォリオ管理者が売買に関心を示している証券について、レコードの表示、追加、削除ができます。

指値を追加するには

- 1 [画面] → [保有証券と指値] → [指値] の順に選択します。
[指値]ビューが表示されます。
- 2 [指値]フォームアプレットで [新規] をクリックして、新規レコードを作成します。
- 3 該当するフィールドに、データをすべて入力します。

備考：[ファイル] → [インポート] を選択すると、ワークシートに取り込まれるデータとして、証券情報をインポートできます。

SFS テラー 15

SFS テラーの概要	15-3
インストール情報	15-5
テラーのワークフロー	15-6
ビジネスシナリオ	15-7
SFS テラー画面と関連ビュー	15-8
SFS テラー関連のタスク	15-10
SFS テラー画面へのログイン	15-10
法人概要の表示	15-11
法人とトランザクション詳細の表示	15-11
預金の記録	15-12
出金の記録	15-13
管理タスク	15-14
組織で使用するビューの追加と修正	15-14
自動ログインにデフォルトのログイン情報を追加	15-15

ビジネスサービスの設定	15-16
FINS IBC Login Adapter	15-16
FINS IBC Transaction Adapter	15-17
FINS IBC Transport Manager	15-19
接続の詳細	15-21
FINS 仮想ビジネスコンポーネントの使用	15-23
新規の仮想ビジネスコンポーネントを作成	15-24
カスタム解決策の作成	15-25
デフォルトのアプレットイベント	15-26
仮想ビジネスコンポーネントへのユーザープロパティの設定	15-27
ユーザー定義イベントの作成	15-29

SFS テラーの概要

Interoperability Solution for IBM Corepoint Banking Solutions では、Siebel Financial Services と IBM Corepoint Banking Solutions Posting Engine を統合します。

備考：この章では、Interoperability Solution for IBM Corepoint Banking Solutions を、Interoperability Solution と表記します。

Interoperability Solution を使用すると、Siebel Financial Services のデータベースと IBM のデータベース間で、データを共有できます。

IBM Corepoint Banking Solutions Posting Engine は、IBM WebSphere ebusiness アプリケーションスイートの一部です。Siebel Financial Services では、HTTP トランスポートプロトコルを使って、IBM WebSphere との間で、XML メッセージがやり取りされます。図 15-1 は、Siebel Financial Services と IBM WebSphere の関係を示しています。

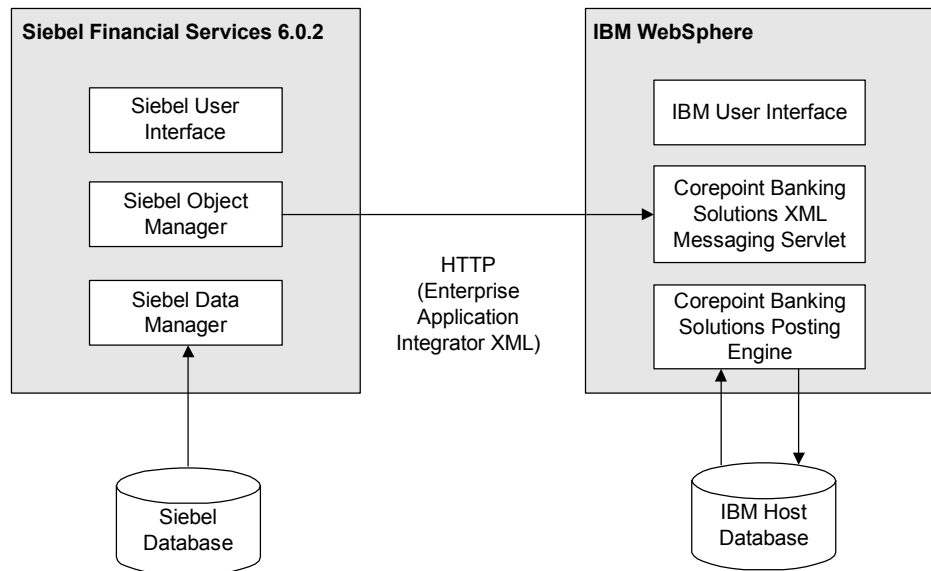


図 15-1 Siebel Financial Services と IBM WebSphere の関係

この章では、IBM WebSphere とのインターフェースとして機能する Siebel Financial Services のビューについて、その使用法と管理法を説明します。



注意： この章では、Siebel Financial Services と IBM Corepoint Banking Solutions Posting Engine の相互運用性を説明するためのサンプルトランザクションとしてビューをとりあげています。ユーザー組織に相互運用性を設定する作業については、Siebel 管理者にお問い合わせください。Siebel EAI を使って Siebel Financial Services のビューと Corepoint Banking Transaction Framework を相互運用させ、ビューを設定し、該当する XML 文を構築する作業については、該当する [15-14 ページの「管理タスク」](#)と、以下のマニュアルの該当する項を参照してください。

- Siebel Financial Services および IBM Corepoint Banking Solutions 間で共に使用する『Siebel Financial Services インストールガイド』
- 『IBM Corepoint Banking Solutions Installation Guide』
- 『Siebel eBusiness Application Integration (EAI) ガイド』
- 『Siebel Tools ガイド』

インストール情報

[SFS テラー] 画面を正しく機能させるのに必要なインストール情報については、以下を参照してください。

- Siebel Financial Services および IBM Corepoint Banking Solutions 間で共に使用する『Siebel Financial Servicesインストールガイド』にある手順に従ってください。
- 256MB 以上の RAM を搭載している個別のマシンに、IBM Corepoint Banking Solutions をインストールします。
- Siebel Financial Services と IBM WebSphere の統合についての詳細は、『IBM Corepoint Banking Solutions Installation Guide』を参照してください。

テラーのワークフロー

図 15-2 は、テラーの典型的ワークフローを示しています。

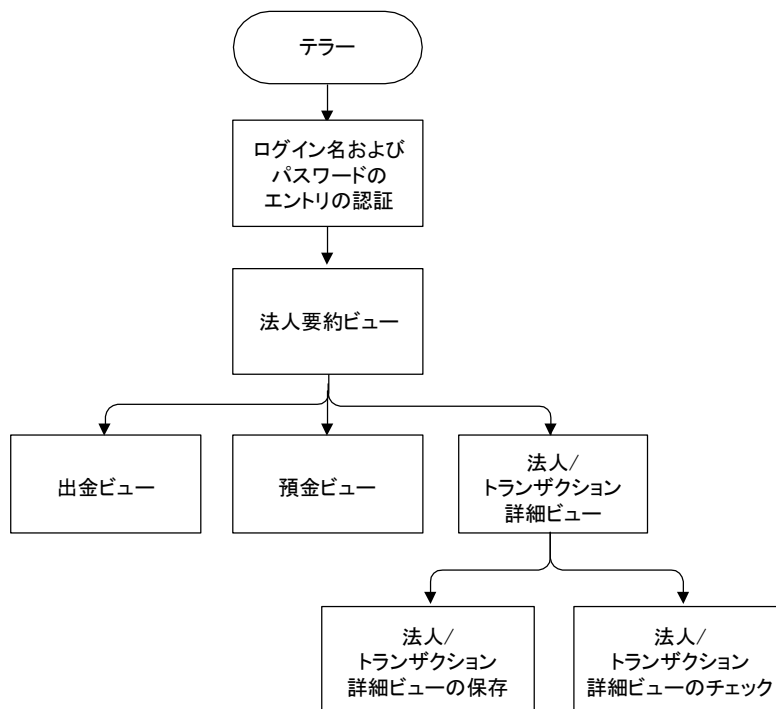


図 15-2 テラーのワークフロー

ビジネスシナリオ

[SFS テラー] 画面を使って、口座の確認、預金、出金など、典型的な対顧客銀行トランザクションを実行できます。

たとえば、顧客が預金にやってきたとします。挨拶を交わし、相手の身元を確認したら、顧客の預金伝票と小切手を受け付けます。Siebel Financial Services を使って、[概要 / 詳細] ビューで顧客要約を確認してから [預金] ビューにジャンプして、預金トランザクションを完了します。次に、該当する [顧客要約] ビューに移動し、状況を見てクロスセルを開始します。

SFS テラー画面と関連ビュー

[SFS テラー] 画面のビューを使用するには、IBM WebSphere サーバーに必ずログインしてください。ログインについては、15-10 ページの「SFS テラー画面へのログイン」で説明してあります。

図 15-3 は、[SFS テラー] 画面の [概要 / 詳細] ビューを示しています。

The screenshot displays the Siebel Financial Services interface. The main content area is divided into several sections:

- 顧客 (Customer):** Personal information including name (安西 孝子), contact details (Aron - San Ma), and address (837 Winters Ave, San Mateo, CA, USA).
- 顧客価値 (Customer Value):** A bar chart showing a score of approximately 85 out of 100.
- アラート (Alerts):** A table with one active alert starting on 00/05/16 at 12:00:00 for 3 days.
- 申し込み (Applications):** A table listing three applications: 田中 0 (USD) Business P, 安西 0 (USD) 貯蓄預金, and 井沢 100K (USD) Small B.
- サービスリクエスト (Service Requests):** A table listing three open requests for various services like 請求, 銀行, and 生命保険.
- キャンペーン (Campaigns):** A table with one campaign: New Baby Campaign, aimed at increasing the life insurance market.

The status bar at the bottom indicates '新商品の話をする事' and '項目: 1/44+'.

図 15-3 [概要 / 詳細] ビュー

表 15-1 に、[SFS テラー] 画面のビューを示します。

表 15-1 SFS テラー画面から使用できるビュー

ビュー	説明
ログイン	ID とパスワードの認証を行って、Siebel Financial Services と IBM WebSphere サーバーに接続できるようにします。
法人要約	顧客、関連法人、サービスリクエスト、アラート、申し込み、キャンペーンについての情報を表示します。[法人要約] リストアプレットには、IBM のホストデータベースに常駐しているデータが表示され、それ以外のアプレットにはすべて、Siebel Financial Services のデータベースからの情報が示されます。
法人 / トランザクション詳細	法人についての情報を表示します。表示されるデータはすべて、IBM のホストデータベースに常駐しています。
預金	顧客の預金のレコードを追加するためのサンプルビューを提供します。
出金	顧客の出金レコードを追加するためのサンプルビューを提供します。

SFS テラー関連のタスク

ここでは、[SFS テラー] 画面で実行される最も一般的なタスクの一部について説明します。

- このページの「[SFS テラー画面へのログイン](#)」
- [15-11 ページの「法人概要の表示」](#)
- [15-11 ページの「法人とトランザクション詳細の表示」](#)
- [15-12 ページの「預金の記録」](#)
- [15-13 ページの「出金の記録」](#)

SFS テラー画面へのログイン

自動ログイン機能が有効になっていない場合は、どの Siebel Financial Services の銀行タスクを実行する場合でも、事前に必ず [SFS テラー] 画面にログインしてください。

SFS テラー画面にログインするには

- 1 [画面] → [SFS テラー] → [ログイン] の順に選択します。
[ログイン/ログアウト] ビューが表示されます。
- 2 [ログイン] をクリックして、Login フィールドのデフォルト値を受け入れます。手動でログインする場合は、サーバーのアドレスを必ず入力してください。
[概要/詳細] ビューが表示されます。

備考: [ログイン/ログアウト] ビューで、デフォルト値が機能しない場合は、Siebel 管理者に問い合わせてください。

法人概要の表示

[概要 / 詳細] ビューには、Siebel Financial Services のデータベースと IBM のホストデータベース両方の情報が表示されます。

法人概要を表示するには

- 1 [SFS テラー] 画面にログインします。ログインについては、[15-10 ページの「SFS テラー画面へのログイン」](#)で説明してあります。
[概要 / 詳細] ビューが表示されます。
- 2 クエリーを実行して、概要を表示したい顧客を検索します。
その顧客の [概要 / 詳細] ビューが表示されます。

法人とトランザクション詳細の表示

[法人要約] ビューにリストされている、あらゆる法人に関連する詳細とトランザクションを表示できます。

法人とトランザクション詳細を表示するには

- 1 [SFS テラー] 画面にログインします。ログインについては、[15-10 ページの「SFS テラー画面へのログイン」](#)に説明があります。
[概要 / 詳細] ビューが表示されます。
- 2 クエリーを実行して、概要を表示したい顧客を検索します。
その顧客のレコードが表示されます。
- 3 [法人要約] アプレットで [口座番号] ハイパーリンクをクリックします。
[法人詳細] ビューが表示されます。

預金の記録

[預金] ビューを使って、顧客の預金を記録できます。

どの Siebel Financial Services の銀行タスクを実行する場合でも、事前に必ず [SFS テラー] 画面に正しくログインしてしてください。エラーメッセージが表示されたら、Siebel 管理者にお問い合わせしてください。

備考：こうした手順は単なる説明用で、トランザクションの受取が印刷されるわけではありません。ユーザー組織に相互運用性を設定する作業については、Siebel 管理者にお問い合わせしてください。

預金を記録するには

- 1 [SFS テラー] 画面にログインします。ログインについては、[15-10 ページの「SFS テラー画面へのログイン」](#)で説明してあります。

[概要 / 詳細] ビューが表示されます。

- 2 クエリーを実行して、概要を表示したい顧客を検索します。

その顧客の [概要 / 詳細] ビューが表示されます。

- 3 ビューバーで [預金] をクリックします。

[預金] ビューが表示されます。

- 4 [預金] フォームアプレットで、フィールドにデータをすべて入力します。

- 5 [預金] フォームアプレットの一番下にある [入金] ボタンをクリックします。

- 6 トランザクションの状況に注意してください。

エラーが発生せずにトランザクションが終了した場合は、次のトランザクションを準備します。トランザクションの実行中にエラーが発生した場合は、エラー状態を解消してから、[預金] フォームアプレットの一番下にある [入金] ボタンを、もう一度クリックします。

出金の記録

[出金] ビューを使って、顧客の引出を記録できます。

どの Siebel Financial Services の銀行タスクを実行する場合でも、事前に必ず [SFS テラー] 画面に正しくログインしてしてください。エラーメッセージが表示されたら、Siebel 管理者に問い合わせてください。

備考：こうした手順は単なる説明用で、トランザクションの受取が印刷されるわけではありません。ユーザー組織に相互運用性を設定する作業については、Siebel 管理者に問い合わせてください。

- 1 [SFS テラー] 画面にログインします。ログインについては、[15-10 ページの「SFS テラー画面へのログイン」](#)に説明があります。

[概要 / 詳細] ビューが表示されます。

- 2 クエリーを実行して、概要を表示したい顧客を検索します。

その顧客の [概要 / 詳細] ビューが表示されます。

- 3 ビューバーで [出金] をクリックします。

[出金] ビューが表示されます。

- 4 [出金] フォームアプレットで、フィールドにデータをすべて入力します。

- 5 [出金] フォームアプレットの一番下にある [引出] ボタンをクリックします。

- 6 トランザクションの状況に注意してください。

エラーが発生せずにトランザクションが終了した場合は、次のトランザクションを準備します。トランザクションの実行中にエラーが発生した場合は、エラー状態を解消してから、[出金] フォームアプレットの一番下にある [引出] ボタンを、もう一度クリックします。

管理タスク

ここでは、[SFS テラー] 画面に関連する管理タスクについて説明します。実行できるタスクには、次のようなものがあります。

- このページの「[組織で使用するビューの追加と修正](#)」
- [15-15 ページの「自動ログインにデフォルトのログイン情報を追加」](#)

備考：管理タスクを実行できるのは、Siebel 管理者だけです。

組織で使用するビューの追加と修正

[法人詳細] フォームアプレットと [トランザクション詳細] リストアプレットの入った [法人詳細] ビューを、説明に使用します。実際の組織に合わせて、このビューを修正したり、追加のビューを定義したりすることもあります。

IBM Corepoint Banking Solutions を使って、ビューを追加したり、追加トランザクションにサポートを追加したりすることについての詳細は、次のマニュアルを参照してください。

- 『Siebel Tools ガイド』
- Siebel Financial Services および IBM Corepoint Banking Solutions 間で共に使用する『Siebel Financial Services インストールガイド』
- 『Siebel eBusiness Application Integration (EAI) ガイド』

自動ログインにデフォルトのログイン情報を追加

- 1 ¥Siebel¥bin¥fins.cfg ファイルに、次のものを追加します。

[Teller]

LoginName = デフォルトのログイン名

Password = デフォルトのパスワード

ServerConnection = http://*host_no*:*port_no*/servlet/xmlmessaging

- 2 *host_no* と *port_no* を、実際のホスト番号とポート番号に置き換えます。

備考：ホスト番号とポート番号のデフォルトは 80 です。

ビジネスサービスの設定

Siebel Financial Services には、専門の情報をカプセル化して、複数のアプリケーションで再利用可能となるように使用できるビジネスサービスというオブジェクトがあります。パラメータは、ユーザープロパティの形式でクラスに渡すことができます。こうしたパラメータを使うと、アプリケーションのうち、トランスポートメカニズム詳細やログイン情報など、一部の側面を制御できます。

Siebel Tools では、独自にビジネスサービスを作成するだけでなく、あらかじめ組み込まれたビジネスサービスを検索することもできます。このようなビジネスサービスによっては、内部使用に限定されています。その場合はユーザープロパティを提供する以外、修正はしないでください。

SFS テラーモジュールには、次のビジネスサービスがあります。

- FINS IBC Login Adapter
- FINS IBC Transaction Adapter
- FINS IBC Transport Manager

FINS IBC Login Adapter

FINS IBC Login Adapter では、SFS テラーのログインプロセスを管理します。

表 15-2 FINS IBC Login Adapter のメソッド

メソッド	ディスプレイ名	説明
GetLoginId	Get Login Id	外部データソースからログイン ID を取得
GetLoginProperties	Get Login Properties	ログインプロパティがあれば、外部データソースから取得
GetLoginState	Get Login State	外部データソースの状況を示すブール値
GetNewMessageId	Get New Message Id	新規メッセージのハンドラーを取得
Login	Login	ログインシーケンスを開始
Logout	Logout	ログアウトシーケンスを開始

FINS IBC Transaction Adapter

FINS IBC Transaction Adapter では、Siebel Financial Services と IBM Corepoint Banking Transaction Framework の間で、トランザクションを管理します。

表 15-3 FINS IBC Transaction Adapter のメソッド

メソッド	ディスプレイ名	説明
Post	Post	Integration Object をインスタンス化して、そのインスタンスを XML 文字列に転換し、その文字列をリスニングシステムに渡してから、そのリスニングシステムから返答を受け、その返答を Integration Object のインスタンスとしてキャッシュして、後で利用できるようにします。
PostAndSet	Post and Set	Integration Object で指定されている現在の Business Component レコードに対して、キャッシュした返答を使って、記入と更新を行います。
PostLocal	Post Local	Integration Object をインスタンス化して、後で利用できるようにします。
PostXML	Post XML	XML 文字列をリスニングシステムに渡し、そのリスニングシステムから返答を受け、その返答を Integration Object のインスタンスとしてキャッシュして、後で利用できるようにします。
ReceiveAndSet	Receive and Set	リスニングシステムから返答を受け、その返答を Upsert します。
Upsert	Update or Insert	Integration Object で指定されている現在の Business Component レコードに対して、キャッシュした返答を使って、更新を行います。

FINS IBC Transaction Adapter のメソッドでは、表 15-4 に示した引数を取り込みません。

表 15-4 FINS IBC Transaction Adapter のメソッド引数

メソッド	ディスプレイ名	メソッドに表示されるもの	説明
IntObjectName	Integration Object Name	GetRecordValue、Post、PostLocal、Upsert	FINS インテグレーションオブジェクトの名前
LoginOption	Login Option	PostXML	自動ログイン機能のオンとオフを切り替えるスイッチ
XMLString	XML String	PostXML	あるシステムからもう一方のシステムに渡す XML ドキュメントを格納
BusinessComponentName	Business Component Name	Upsert	Siebel Financial Services のビジネスコンポーネントで、現在のメッセージによって更新すべきもの、あるいは現在のメッセージを挿入すべきものの名前

FINS IBC Transport Manager

FINS IBC Transport Manager では、提供されている Universal Resource Identifier (URI) が接続文字列に基づいて、インテグレーションメッセージの宛先を、該当するトランスポートメカニズムにします。

表 15-5 FINS IBC Transport Manager のメソッド

メソッド	ディスプレイ名	説明
Receive	Receive	着信リクエストメッセージを受信して、トランスポートアダプターを呼び出す人に返します。これはリクエストメソッドです。
ReceiveDispatch	Receive、Execute Service	着信リクエストメッセージを受信して、この着信メッセージを入力として、別のサービス呼び出します。この呼び出されるサービスを Dispatch Service、呼び出されるメソッドを Dispatch Method と言います。これはリクエストメソッドです。
ReceiveDispatchSend	Receive、Execute、Send Response	着信リクエストメッセージを受信して、この着信メッセージを入力として、別のサービス呼び出してから、このサービスの出力を返答として送信します。これはリクエスト/反応メソッドです。
Send	Send	承認されていないメッセージを、Siebel Financial Services の外へ送信します。これはリクエストメソッドです。
SendReceive	Send and Receive Response	Siebel Financial Services の外へリクエストメッセージを送信し、関連する返答を受信します。これはリクエスト/反応メソッドです。

FINS IBC Transport Manager のメソッドでは、表 15-6 に記載した引数を取り込みます。

表 15-6 FINS IBC Transport Manager のメソッド引数

引数	説明	応用されるメソッド
<Value>	このパラメータを使って、トランスポートと送受信する文字データを指定します。	Receive、Send、SendReceive
ConnectInfo	URI のフォーマットによる接続文字列で、HTTP:// と MQSeries:// のどちらかを、トランスポートインジケータとして URI の先頭に使います。	すべて
ConnectInfoResp	ログイン中の外部アプリケーションからの返答。 必ず MQSeries と併用します。	ReceiveDispatchSend
EndOfData	入力メッセージまたは出力メッセージの終点を示すブール値。	Receive、SendReceive、ReceiveDispatchSend、ReceiveDispatch
SleepTime	着信コールのタイムアウト間隔 (秒)。 デフォルト値は 20 秒です。	Receive、SendReceive、ReceiveDispatchSend、ReceiveDispatch
TimedOut	接続待機の間隔。5 秒経過しても接続の応答がない場合は、このビジネスサービスは終了し、エラーを戻します。	Receive、SendReceive、ReceiveDispatchSend、ReceiveDispatch

Siebel Financial Services 統合オプションの詳細については、『Siebel eBusiness Application Integration (EAI) ガイド』を参照してください。

接続の詳細

接続文字列を作成するときは、特定のルールに従う必要があります。FINS IBC Transport Manager の `ConnectInfo` 引数で接続文字列を指定しますが、この項ではその構文について説明します。

HTTP 接続文字列

次のフォーマットの URL を用意することによって、HTTP トランスポートを使用できます。

```
http://<host>:<port#>/<service handler>
```

文字列は `http://` で開始する必要があります。<host>:<port#> エントリは、ホスト名とポート番号の両方で構成できます。また、ホスト名の定義に、ポート番号または動的ポート番号がすでに入っている場合は、ホスト名だけで構いません。次の例を参照してください。

CBTF への HTTP 接続文字列の例

たとえば、IBM CBTF に接続したい場合は、次の構文を使用できます。

```
http://myFINSserver/servlet/xmlmessaging
```

この例で、ポート番号を使用していないことに気がつくかもしれませんが、それは、エイリアスの `myFINSserver` がすでにネットワーク上に定義され、ポート番号が備わっているからです。

Siebel Financial Services Emulator への HTTP 接続文字列の例

たとえば、専用サーバーから Siebel Financial Service Emulator に接続したい場合は、次の構文を使用できます。

```
http://myMachine:4210/servlet/PostEngineEmulator
```

この場合は、接続文字列に、ホスト名 `myMachine` とポート番号 `4210` が、両方とも入っています。このエイリアスの残り部分は、エミュレータ `servlet` を指しています。この構文を使用すると、ASP ページ、サーバー、ほかのアプリケーションを指すこともできます。

MQSeries 接続文字列

MQSeries 接続文字列は、HTTP 接続文字列と同じようなものです。この接続文字列に入れる必要のある 3 大要素は、MQSeries Queue Manager Name、Physical Queue Name、Model Queue Name です。これは、必ず次示す構文の順序で入れてください。

```
MQSeries://<queueMgrName>/<physicalQueueName>/<modelQueueName>
```

接続文字列は *MQSeries://* で開始する必要があります。ほかの 3 つの要素は、必ず先に示した順序でリストしてください。

たとえば、リクエスト / 反応キューにあるメッセージを管理するには、次の構文を使用できます。

MQSeries のリクエスト接続文字列の例

この例で、引数 *requestMQ1* は、リクエストを管理するために具体的に作成した MQ キューマネージャの名前を指します。

```
MQSeries://requestMQ1/MQ1Phys/MQ1Model
```

引数の *MQ1Phys* と *MQ1Model* は、*requestMQ1* キューマネージャに対応する物理キューとモデルキューを指します。

MQSeries の反応接続文字列の例

この例で、引数 *responseMQ2* は、Siebel Financial Services への応答を管理するために、具体的に作成した MQ キューマネージャの名前を指します。

```
MQSeries://responseMQ2/MQ2Phys/MQ2Model
```

引数の *MQ2Phys* と *MQ2Model* は、*responseMQ2* キューマネージャに対応する物理キューとモデルキューを指します。

FINS 仮想ビジネスコンポーネントの使用

SFS テラーモジュールでは、一部の統合タスクを達成するのに、仮想ビジネスコンポーネント (VBC) を使用します。仮想ビジネスコンポーネントで、Siebel Financial Services のビジネスコンポーネントと、外部のテーブルまたはデータ構造の対応関係を定義します。VBC は、Siebel Tools の Business Component リスト画面に表示できます。

FINS 仮想ビジネスコンポーネントの基になるのは、CSSBCVIntegrationTransaction という特定のクラスです。このクラスには、Siebel Financial Services のコンポーネントと外部のコンポーネントの関係を管理するメソッドが入っています。必要に応じて、独自の仮想ビジネスコンポーネントを Siebel Tools に作成できます。

表 15-7 に、FINS 仮想ビジネスコンポーネントを示します。

表 15-7 FINS 仮想ビジネスコンポーネント (1/2)

VBC 名	クラス	説明
FINS EAI Teller Account Detail	CSSBCVIntegrationTransaction	口座詳細をマッピングします。
FINS EAI Teller Account Summary	CSSBCVIntegrationTransaction	口座番号、顧客 ID、通貨コード、現在の残高など、詳細のサブセットをマッピングします。
FINS EAI Teller Account Summary (Activity)	CSSBCVIntegrationTransaction	口座番号、顧客 ID、通貨コード、現在の残高など、詳細のサブセットをマッピングします。
FINS EAI Teller Deposit	CSSBCVIntegrationTransaction	預金情報をマッピングします。
FINS EAI Teller Deposit (Activity)	CSSBCVIntegrationTransaction	預金情報をマッピングします。
FINS EAI Teller Login	CSSBCVIntegrationLogin	テラーログインのデータを渡して、Siebel Financial Services 経由で外部システムにアクセスできるようにします。
FINS EAI Teller Transaction Detail	CSSBCVIntegrationTransaction	残高や通貨コードなど、トランザクションの詳細をマッピングします。

表 15-7 FINS 仮想ビジネスコンポーネント (2/2)

VBC 名	クラス	説明
FINS EAI Teller Withdrawal	CSSBCVIntegrationTransaction	出金情報をマッピングします。
FINS EAI Teller Withdrawal (Activity)	CSSBCVIntegrationTransaction	出金情報をマッピングします。

新規の仮想ビジネスコンポーネントを作成

新規の仮想ビジネスコンポーネントを Siebel Tools に作成します。次の手順では、一般的な仮想ビジネスコンポーネントを作成して、Siebel Financial Services で使用できるようにする基本的な方法を説明します。

新規の仮想ビジネスコンポーネントを作成するには

- 1 Siebel Tools の [Business Component] リストアプレットで、新規レコードを作成します。
- 2 そのビジネスコンポーネントに名前を付けます。
- 3 ロックされたプロジェクトを選択します。
- 4 Class を CSSBCVIntegrationTransaction クラスに設定します。

このクラスによって、この仮想ビジネスコンポーネントの機能が定まります。

カスタム解決策の作成

仮想ビジネスコンポーネントを使用して、専門の解決策を作成できます。たとえば、特殊な預金アプレットを作成したい場合には、仮想ビジネスコンポーネントを作成して、あらかじめ定義された FINS ビジネスサービスおよびインテグレーションオブジェクトを使用するか、独自のカスタムビジネスサービスおよびインテグレーションオブジェクトを使用することができます。

次に示す簡単な定義を考慮に入れてください。

■ インテグレーションオブジェクト

Siebel Financial Services のオブジェクトで、これは外部のビジネスオブジェクト、たとえばテーブルまたはそれ以外のデータ構造と、Siebel Financial Services のビジネスコンポーネントの関係を管理します。本質的に、このインテグレーションオブジェクトは、Siebel Financial Services のビジネスオブジェクトについての、ある種のスナップショットやビューで、これには、ビジネス要件のモデル化に必要なものとして、オンとオフを切り替えられるさまざまなフィールドが入っています。

■ ビジネスサービス

Siebel Financial Services のオブジェクトである特化した操作を実行するもの。データベースにおいて保管されている手順と同様のものです。

カスタム解決策を作成する基本手順は次のとおりです。

- 1 Siebel Financial Services のビジネスオブジェクトと外部オブジェクトの両方を表し、お互いにマッピングさせたいインテグレーションオブジェクトを作成します。
- 2 アプレットを作成するかアプレットにコントロールを加えて、イベントを開始します。
- 3 ビジネスサービスを指定して、アプレット制御の `MethodInvoked` プロパティで起動させます。
- 4 `CSSBCVIntegrationTransaction` というベースクラスの仮想ビジネスコンポーネントを作成します。

- 5 その VBC にユーザープロパティを定義して、リクエストインテグレーションオブジェクトと応答インテグレーションオブジェクトを指定し、FINS IBC Transaction Adapter のビジネスサービスメソッドを指定します。

デフォルトのアプレットイベント

デフォルトで用意されている 4 つのアプレットイベントを使用すると、操作機能を著しく向上させることができます。この 4 つのデフォルトイベントを [表 15-8](#) に示します。

表 15-8 アプレットイベント

イベント名	説明
Execute	アプレットとビジネスコンポーネントをインスタンス化するときに発生します。
Delete	既存レコードをユーザーが削除するときに発生します。
New	新規レコードをユーザーが追加するときに発生します。
Update	既存レコードをユーザーが修正するときに発生します。

こうしたイベントを、仮想ビジネスコンポーネントにおけるユーザープロパティのデフォルト操作に使います。

仮想ビジネスコンポーネントへのユーザープロパティの設定

仮想ビジネスコンポーネントを定義する際には、表 15-9 に示すユーザープロパティを必ず設定してください。VBC のユーザープロパティは、<event>.<user property> という形式でなければなりません。ここにある <event> は、予約済みイベント名のいずれかか、ユーザーが独自に作成したイベント名です。

表 15-9 仮想ビジネスコンポーネントのユーザープロパティの設定 (1/2)

ユーザープロパティ	説明
<event>.RequestIntObj	<p>リクエスト操作で Siebel Financial Services と外部システムの対応関係の定義として使用したいインテグレーションオブジェクトの名前を格納します。このユーザープロパティの Value フィールドに、インテグレーションオブジェクトの文字列名を入力します。</p> <p>RequestIntObj の前に Execute を付けた場合、外部データソースに対するクエリーを開始します。これは、外部データソースからアプレットに、データを取得したり更新したりするのに役立ちます。</p> <p>RequestIntObj の前に予約語の New を付けると、アクティブアプレットに、アクティブタイプのレコードの新規レコードが作成されます。つまり、アプレットに口座情報が表示される場合は、new.RequestIntObj により、アプレットに入力したデータを使って、新規口座レコードが作成されます。</p> <p>RequestIntObj の前に予約語の Update を付けると、対応するレコードに情報修正を加えて更新する目的で、外部データソースにデータが渡されます。</p> <p>RequestIntObj の前に予約語の Delete を付けると、外部データソースから、アクティブアプレットのレコードが削除されます。</p>
<event>.RequestMethod	<p>リクエスト操作で使用したいトランザクションメソッドの名前を格納します。たとえば、いずれかの FINS ビジネスサービスに含まれるものとして FINS IBC Transaction Adapter などがあります。</p> <p>Post、PostLocal、PostXML など、15-17 ページの表 15-3 に示すいずれかのメソッドを指定できます。このメソッドはリクエストに適用されます。</p>

表 15-9 仮想ビジネスコンポーネントのユーザープロパティの設定 (2/2)

ユーザープロパティ	説明
<event>.ResponseIntObj	応答操作で、外部システムと Siebel Financial Services の対応関係の定義として使用したいインテグレーションオブジェクトの名前を格納します。このユーザープロパティの Value フィールドに、インテグレーションオブジェクトの文字列名を入力します。
<event>.ResponseMethod	<p>応答操作で使用したいトランザクションメソッドの名前を格納します。たとえば、いずれかの FINS ビジネスサービスに含まれるものとして FINS IBC Transaction Adapter などがあります。</p> <p>Post、PostLocal、PostXML など、15-17 ページの表 15-3 に示されているいずれかのメソッドを指定できます。このメソッドはリクエストに適用されます。</p>

図 15-4 は、FINS EAI Teller Account Detail 仮想ビジネスコンポーネントの、ユーザープロパティを示しています。

Business Components				
Name	Changed	Project	Cache Data	Class
FINS Component Product by Price Lit		FINS eSales Catalog		CSSBCProdBuyNow
FINS Contact Financial Statement		FINS Application (UI)		CSSBCActivity
FINS Contact Household Contact		FINS Household		CSSBCContact
FINS Decision Issue		FINS eSales Admin		CSSBusComp
> FINS EAI Teller Account Detail		FINS EAI - Teller		CSSBCVIntegrationTransaction
<				

Business Component User Properties			
Name	Changed	Value	Ini
Execute.RequestIntObj		FINS EAI - Teller Get Account Detail Request	
Execute.RequestMethod		Post	
Execute.ResponseIntObj		FINS EAI - Teller Get Account Detail Response	
> Execute.ResponseMethod		Upsert	

図 15-4 FINS EAI Teller Account Detail 仮想ビジネスコンポーネントのユーザープロパティ

ユーザー定義イベントの作成

デフォルトのイベントは、ユーザーが独自に定義するカスタムイベントのモデルのようなものとして使用できます。たとえば、口座アプレット上に、「Make Deposit」というボタンを作成する場合は考えてみます。

- 1 アプレット上に、「Make Deposit」というボタンを作成します。
- 2 コントロールの `MethodInvoked` プロパティに、`deposit` というイベントを指定します。
- 3 仮想ビジネスコンポーネントを作成して、そのユーザープロパティを、次の表で示すものに指定します。

ユーザープロパティ	値	説明
<code>execute.RequestIntObj</code>	FINS EAI - Teller Get Account Summary Request (Activity)	ビジネスコンポーネントをインスタンス化して、指定された名前のインテグレーションオブジェクトに口座情報を戻します。
<code>execute.RequestMethod</code>	Post	データの表示に Post メソッドを使います。
<code>deposit.RequestIntObj</code>	My Account Integration Object	FINS アプレットに入力した預金情報を、外部データソースに入力します。
<code>deposit.RequestMethod</code>	PostAndSet	口座データソースに新規データを書き込むのに、PostAndSet メソッドを使います。
<code>deposit.ResponseIntObj</code>	My Siebel Record Integration Object	ステータス値など、外部データソースからの戻り値を、別のインテグレーションオブジェクトに入力します。
<code>deposit.ResponseMethod</code>	Upsert	戻り値を更新するか、Siebel Financial Services のデータベースに挿入します。

リスト管理 16

リスト管理の概要	16-2
ビジネスシナリオ	16-2
リスト管理画面と関連ビュー	16-3
リスト管理関連のタスク	16-6
個人用としてのリストのマーク	16-6
管理タスク	16-7

リスト管理の概要

関係管理者は、Siebel Financial Services の [リスト管理] 画面を使って、1 つまたは複数の指値に関連のある顧客やイベント参加者のリストを保守できます。ユーザーは、Siebel Financial Services 内に内部用リストを生成したり、見込み顧客の購入済リストをインポートしたりできます。

ビジネスシナリオ

[リスト管理] 画面と関連ビューを使って、リストと、Siebel Financial Services に保存されているほかの情報との関係を表示できます。たとえば、証券会社のリサーチアナリストであれば、顧客のリストを作成して、それを1 つまたは複数の証券に関連付けることができます。その後は、このリストを使って、証券について法人に連絡し、このリストを基にキャンペーンを展開できます。

リスト管理画面と関連ビュー

[リスト管理]画面(図 16-1)のビューを使って、リストについての情報の入力とトラッキングを行います。

図 16-1 は、[リスト管理]画面のビューの例を示しています。

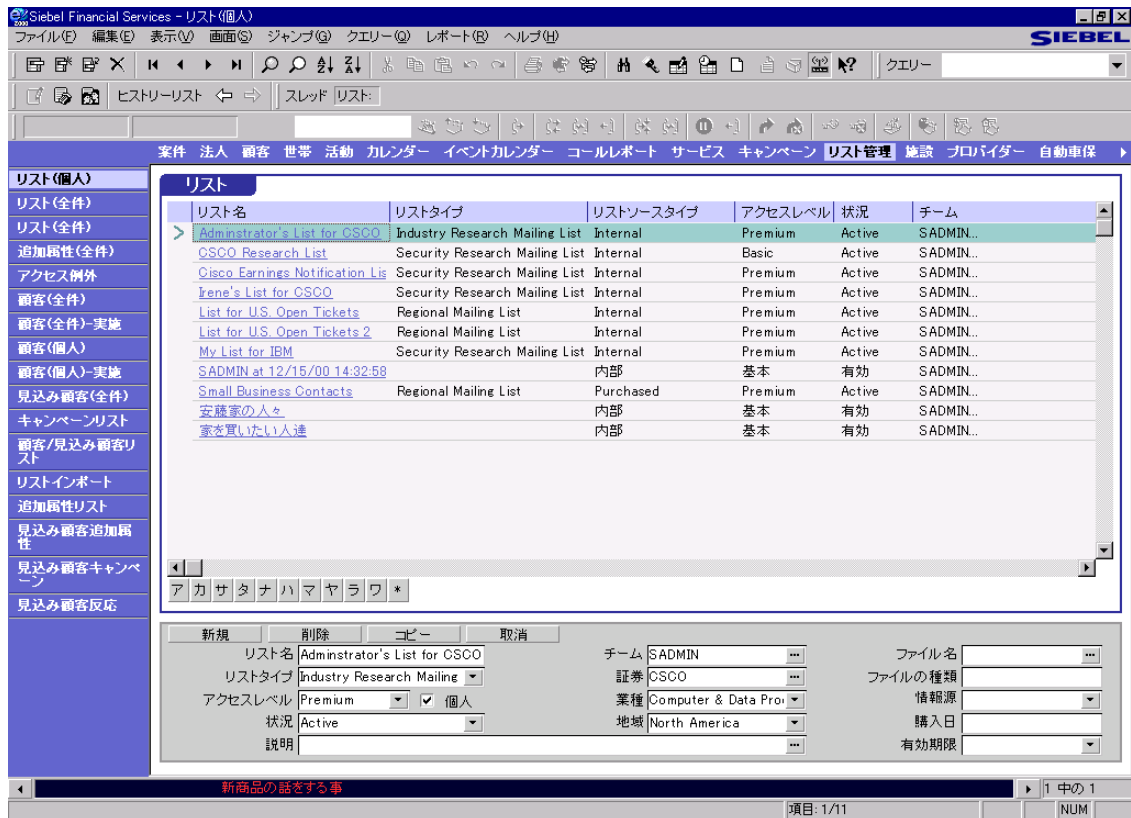


図 16-1 [リスト(個人)]ビュー

[リスト管理] 画面から、リスト情報の検索と追加ができます。表 16-1 に、Siebel eFinance に特化された [リスト管理] 画面内のビューをリストします。

表 16-1 リスト管理画面から使用できるビュー (1/2)

ビュー	説明
リスト (個人)	自分がアクセスチームのメンバーであるリストをすべて表示します。このリストは本人が保守します。
リスト (全件) (法人セールスとリサーチのみ)	Siebel Financial Services で非個人用にマークされているすべてのリストを表示します。自分がアクセスチームのメンバーである個人用リストは除外されません。
追加属性 (全件)	追加属性をすべて表示します。
アクセス例外	Siebel Financial Services で生成されたアクセス例外をすべて表示します。
顧客 (全件)	リストに追加された顧客をすべて表示します。マーケティング管理者は、このリストに基づいて、キャンペーンを実行できるように、このビューからリストを管理します。このビューでは、アクセスレベルによる制限は適用されません。
顧客 (全件) - 実施	選択したリストのメンバーである顧客をすべて表示し、リストへの顧客追加やリストからの顧客削除を行う方法を提供します。このビューでは、アクセスレベルによる制限が適用されます。
顧客 (個人)	選択したリストのメンバーである顧客をすべて表示し、リストへの顧客追加やリストからの顧客削除を行う方法を提供します。このビューでは、アクセスレベルによる制限は適用されません。
顧客 (個人) - 実施	関係管理の対象である顧客をすべて表示します。特定のリストに追加済みの顧客がリストされます。このビューでは、アクセスレベルによる制限が適用されます。つまり、ユーザーと同等またはそれ以上のアクセスレベルを持った顧客のみをリストに追加できます。
見込み顧客 (全件)	見込み顧客をすべて表示します。
キャンペーンリスト	キャンペーンリストを表示します。

表 16-1 リスト管理画面から使用できるビュー (2/2)

ビュー	説明
顧客 / 見込み顧客リスト	選択したリストのメンバーである顧客と見込み顧客をすべて表示します。
リストインポート	リストインポートを表示します。
追加属性リスト	リストの追加属性を表示します。
見込み顧客追加属性	見込み顧客の追加属性を表示します。
見込み顧客キャンペーン	見込み顧客キャンペーンを表示します。
見込み顧客反応	見込み顧客反応を表示します。

1 つまたは複数の証券、業種、地域に、リストを関連付けることができます。

リスト管理関連のタスク

個人用としてのリストのマーク

リストを個人用としてマークすることができます。これによって、リスト情報を利用できる従業員は、そのリストに記載されたアクセスチームのメンバーだけに限定されます。アクセスチームのメンバーは、[リスト管理]画面の[リスト(個人)]ビューで、自分の個人用リストを見ることができます。ただし、[リスト管理]画面の[リスト(全件)]ビューでは、個人用リストにアクセスできません。

[ファイナンス管理]画面の[リスト管理]ビューにアクセスできる Siebel 管理者は、個人用リストを含め、Siebel Financial Services のリストをすべて見ることができます。

備考: リストを個人用としてマークできるのは、法人セールスとリサーチモジュールを使用する人だけです。

リストを個人用としてマークするには

- 1 [画面]→[リスト管理]→[リスト(全件)]の順に選択します。

[リスト(全件)]ビューが表示されます。

備考: 法人セールスとリサーチモジュールの[リスト(全件)]ビューまたは[リスト(個人)]ビューのみで、リストを個人用としてマークできます。

- 2 個人用としてマークするリストを選択します。
- 3 [リスト]リストアプレットで[個人]フィールドを検索します。

備考: [個人]フィールドを探すときは、必要に応じて[リスト]リストアプレットのサムネイルを左右にスクロールします。

- 4 [個人]フィールドでクリックしてチェックマークを付けます。これでそのリストは個人用に設定されます。

管理タスク

図 16-2 は、[ファイナンス管理]画面の[リスト(全件)]ビューを示しています。

The screenshot shows the Siebel Financial Services interface for the 'リスト(全件)' view. The main window displays a table of lists with columns for List Name, List Type, List Sub-Type, Access Level, Status, and Team. Below the table is a form for creating or editing a list, including fields for List Name, List Type, Access Level, Status, Team, File Name, File Type, Information Source, Purchase Date, and Expiry Date.

リスト名	リストタイプ	リストソースタイプ	アクセスレベル	状況	チーム
1-210P		Purchased		Active	
1-2TJE		Purchased		Active	
1-384L		Purchased		Active	
1-384W		Purchased		Active	
1-384Y		Purchased		Active	
1-5GVI		Purchased		Active	
Administrator's List for CSCOO	Industry Research Mailing List	Internal	Premium	Active	SADMIN..
CSCOO Research List	Security Research Mailing List	Internal	Basic	Active	SADMIN..
Cisco Earnings Notification Lis	Security Research Mailing List	Internal	Premium	Active	SADMIN..
Irene's List for CSCOO	Security Research Mailing List	Internal	Premium	Active	ISTONE..
List for U.S. Open Tickets	Regional Mailing List	Internal	Premium	Active	SADMIN..
List for U.S. Open Tickets 2	Regional Mailing List	Internal	Premium	Active	SADMIN..
My List for IBM	Security Research Mailing List	Internal	Premium	Active	SADMIN..
Parenting Magazine Subscribe		Purchased		Active	
SADMIN at 12/15/00 14:32:58		内部	基本	有効	SADMIN..
Small Business Contacts	Regional Mailing List	Purchased	Premium	Active	SADMIN..
test womens segment		SegmentPQ			

Form fields below the table:

- 新規 (New) | 削除 (Delete) | コピー (Copy) | 取消 (Cancel)
- リスト名: 1-210P
- リストタイプ: [Dropdown]
- アクセスレベル: [Dropdown] | 個人 (Personal)
- 状況: Active | [Dropdown]
- 説明: [Text Area]
- チーム: [Dropdown]
- 証券: [Dropdown]
- 業種: [Dropdown]
- 地域: [Dropdown]
- ファイル名: Products and [Dropdown]
- ファイルの種類: xls
- 情報源: [Dropdown]
- 購入日: [Date Field]
- 有効期限: [Date Field]

図 16-2 [ファイナンス管理]画面の[リスト(全件)]ビュー

備考: 管理タスクを実行できるのは、Siebel 管理者だけです。

リストをすべて表示するには

- 1 [画面]→[ファイナンス管理]→[リスト管理]→[リスト(全件)]の順に選択します。
[リスト(全件)]ビューが表示されます。
- 2 [リスト]フォームアプレットをクリックして、リストの追加、修正、削除を行います。

リストに関連する顧客をすべて表示するには

- 1 [画面]→[ファイナンス管理]→[リスト管理]→[顧客(全件)]の順に選択します。
[顧客(全件)]ビューが表示されます。
- 2 [顧客(全件)]フォームアプレットをクリックして、顧客の追加、修正、削除を行います。

サイト検索 17

サイト検索の概要	17-2
ビジネスシナリオ	17-2
サイト検索画面と関連ビュー	17-3
サイト検索関連のタスク	17-5
サイトの検索	17-5
管理タスク	17-6

サイト検索の概要

[サイト検索] 画面を使うと、ATM や銀行の支店の所在地を検索できます。また組織内にセットアップされている場所があれば、その所在地も検索できます。

[サイト検索] 画面を使って、次のいずれかのタスクを実行します。

- 市、郵便番号、市外局番を定め、それに当てはまる銀行と ATM の所在地をすべてクエリーする。
- 場所別にサービスプロバイダーを確認する。
- 特定の場所の営業時間を確認する。

ビジネスシナリオ

コールセンター要員は、銀行の顧客から、最寄りの ATM マシンがどこかを電話で聞かれることがあります。ツールバーで [検索] ツールを使うと、[部署] が用意されている [サイト検索] ダイアログボックスに移動できます。

検索条件を入力して [検索] をクリックすると、[サイト検索] ビューが表示され、そこに検索結果が示されます。これで、銀行の ATM や支店の所在地について、住所や電話番号などの詳細情報を顧客に伝えることができます。

サイト検索画面と関連ビュー

[サイト検索] 画面のビューを使って、顧客の銀行の支店や ATM の場所を検索します。

図 17-1 は、[サイト検索] 画面のビューの例を示しています。

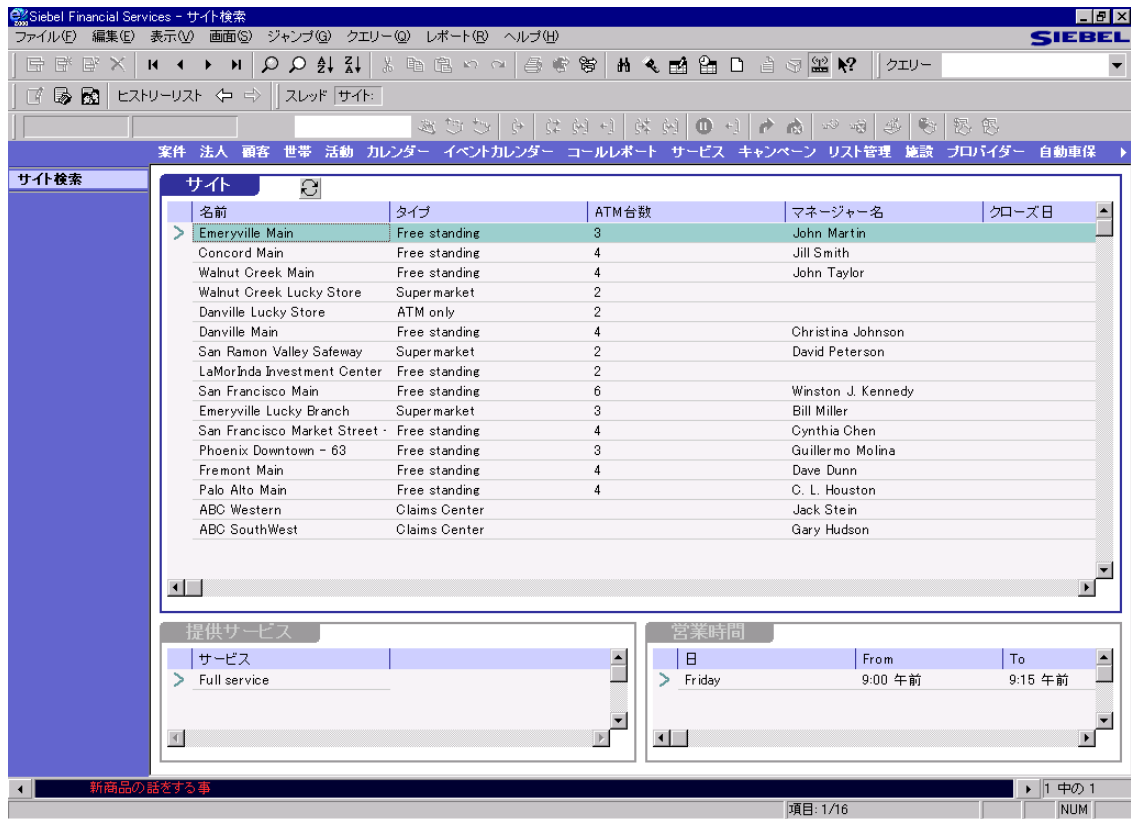


図 17-1 [サイト検索] ビュー

表示される特定のサイト検索関連ビューと、一部のビューに表示されるアプレットは、Siebel Systems, Inc. とのライセンス契約、および社内で所有者の立場にいる人に与えられる権限の両方によって決定されます。

Siebel eFinance に特化されている [サイト検索] 画面内のビューを、[表 17-1](#) に示します。

表 17-1 サイト検索画面から使用できるビュー

ビュー	説明
サイト検索→サイト検索	銀行の支店と ATM マシンの所在地を表示します。

サイト検索関連のタスク

サイトの検索

サイト検索を使って、顧客の支店や ATM マシンの所在地や場所を検索できます。

サイトを検索するには

- 1 ツールバーで双眼アイコンをクリックするか、Ctrl キーを押しながら F キーを押します。
[検索] ダイアログボックスが表示されます。
- 2 このダイアログボックスに表示されたリストから、[部署] を選択します。
- 3 次のフィールドにデータを入力します。[郵便番号]、[市]、[都道府県]、[日]、[サービス]、[タイプ]
- 4 [検索] をクリックします。
要求された情報と一致するサイトのリストが含まれている [サイト検索] ビューが表示されます。
- 5 [サイト] リストアプレットでサイトを選択します。
[提供サービス] および [営業時間] リストアプレットが表示されます。
- 6 サイトの詳細については (たとえば電話番号)、[サイト] リストアプレットビューでトグルボタンをクリックしてください。
[サイト] フォームアプレットが表示されます。

管理タスク

図 17-2 は、[マーケティング管理] 画面の [部署管理] ビューを示しています。

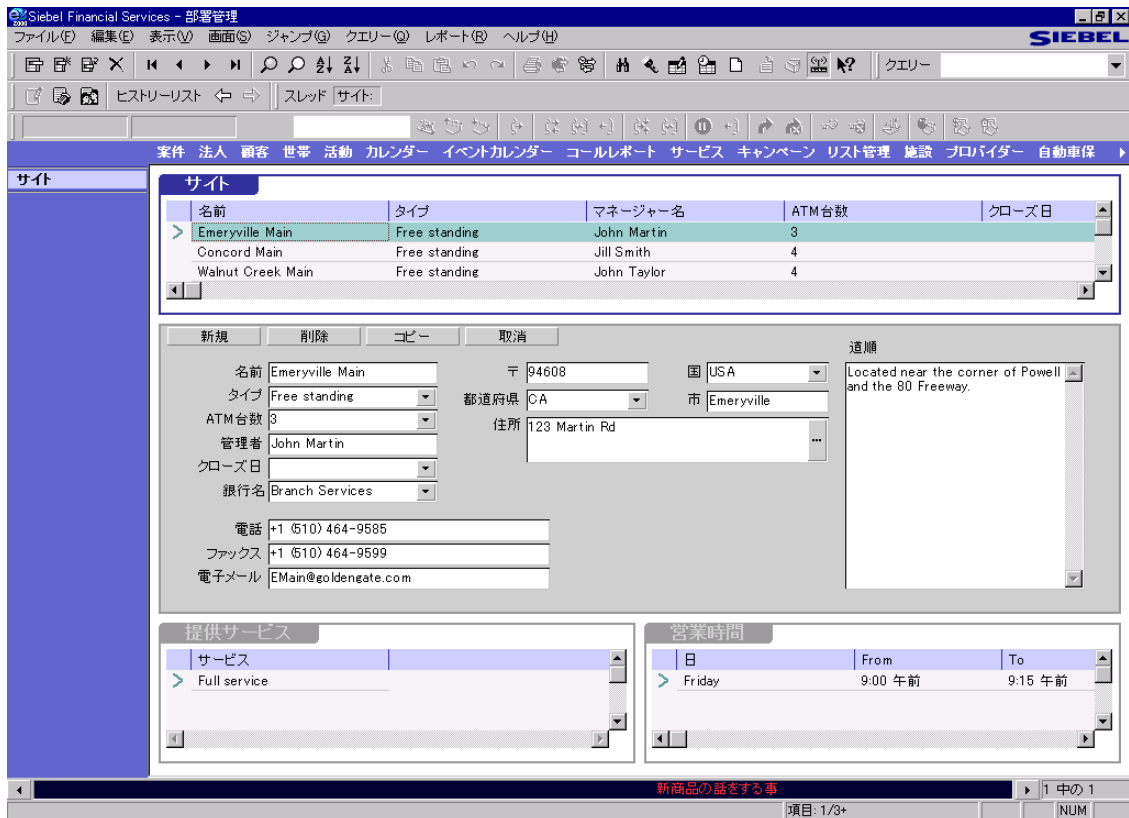


図 17-2 [部署管理] ビュー

備考: 管理タスクを実行できるのは、Siebel 管理者だけです。

サイトを追加するには

- 1 [画面] → [マーケティング管理] → [サイト] の順に選択します。
[部署管理] ビューが表示されます。
- 2 [サイト] フォームアプレットで [新規] をクリックします。
- 3 該当フィールドに、データをすべて入力します。

索引

A

Applications

概要 1-6

ATM, 検索 17-5

B

Bookshelf for Siebel Financial Services はじめに -3

Business Relationship Management 1-5

BusinessComponentName 15-19

C

Call Reports 1-6

ConnectInfo 15-21, 15-22

ConnectInfoResp 15-21

Corepoint 「IBM Corepoint Banking Solutions Posting Engine」を参照

CSSBCVIntegrationLogin 15-24

CSSBCVIntegrationTransaction 15-24, 15-25, 15-26

D

deposit.RequestIntObj 15-30

deposit.RequestMethod 15-30

deposit.ResponseIntObj 15-30

deposit.ResponseMethod 15-30

Dispatch Method 15-20

Dispatch Service 15-20

E

EndOfData 15-21

event.RequestIntObj 15-28

event.RequestMethod 15-28

event.ResponseIntObj 15-29

event.ResponseMethod 15-29

execute.RequestIntObj 15-30

execute.RequestMethod 15-30

F

FINS EAI Teller Account Detail 15-24, 15-29

FINS EAI Teller Account Summary 15-24

FINS EAI Teller Deposit (Activity) 15-24

FINS EAI Teller Login 15-24

FINS EAI Teller Transaction Detail 15-24

FINS EAI Teller Withdrawal 15-25

FINS EAI Teller Withdrawal (Activity) 15-25

FINS IBC Login Adapter 15-17

FINS IBC Transaction Adapter 15-18, 15-19, 15-27

FINS IBC Transport Manager 15-20, 15-21, 15-22

fins.cfg ファイル 15-16

G

GetLoginId 15-17

GetLoginProperties 15-17

GetLoginState 15-17

GetNewMessageId 15-17

H

HTTP トランスポート, サンプル接続文字列 15-22

I

IBM CBTF, サンプル接続文字列 15-22

IBM Corepoint Banking Solutions Posting Engine 15-4, 15-5

- IBM WebSphere
 - Siebel Financial Services 15-6
 - 概要 15-4
- IBM のホストデータベース 15-12
- Integration Object 15-18
- IntObjectName 15-19
- L**
- Login 15-17
- LoginOption 15-19
- Logout 15-17
- M**
- MQSeries, サンプル接続文字列 15-23
- N**
- Needs Analysis
 - 概要 1-6
- P**
- Post 15-18
- PostAndSet 15-18
- PostLocal 15-18
- PostXML 15-18
- R**
- Receive 15-20
- ReceiveAndSet 15-18
- ReceiveDispatch 15-20
- ReceiveDispatchSend 15-20
- Relationship Management 1-5
- requestMQ1 15-23
- responseMQ2 15-23
- S**
- Send 15-20
- SendReceive 15-20
- SFS テラー画面
 - 自動ログイン 15-16
 - ビュー, 説明 15-10
- SFS テラービジネスサービス
 - GetLoginId 15-17
 - GetLoginProperties 15-17
 - GetLoginState 15-17
 - GetNewMessageId 15-17
 - Login 15-17
 - Logout 15-17
 - Post 15-18
 - PostAndSet 15-18
 - PostLocal 15-18
 - PostXML 15-18
 - Receive 15-20
 - ReceiveAndSet 15-18
 - ReceiveDispatch 15-20
 - ReceiveDispatchSend 15-20
 - Send 15-20
 - SendReceive 15-20
 - Upsert 15-18
 - 概要 15-17
 - Siebel Database, 概要 15-4
 - Siebel Emulator, サンプル接続文字列 15-22
 - Siebel Systems, Inc., 連絡先 はじめに -6
 - Siebel と IBM Corepoint の統合 15-4, 15-5, 15-18
 - SleepTime 15-21
- T**
- TimedOut 15-21
- transaction adapter のメソッド 15-18
- transaction adapter のメソッド引数
 - BusinessComponentName 15-19
 - IntObjectName 15-19
 - LoginOption 15-19
 - XMLString 15-19
- transport manager のメソッド 15-20
- transport manager のメソッド引数
 - ConnectInfo 15-21
 - ConnectInfoResp 15-21
 - EndOfData 15-21
 - SleepTime 15-21
 - TimedOut 15-21
 - value 15-21

U

Upsert 15-18

V

value 15-21

W

WebSphere 「IBM Corepoint Banking Solutions Posting Engine」を参照

X

XMLString 15-19

あ

アーキテクチャ, 説明 1-5

アクセス例外

アクセス例外画面と関連ビュー, 例 13-4

アクセス例外レコードの管理 13-7

アクセスレベル, 会社または顧客の設定 13-7

アクセスレベル, 資料に設定 13-9

アクセスレベル, リストに設定 13-9

概要 13-2

資料, 関連 13-8

すべての例外, 表示 13-6

タスク概要 13-6

チャート 13-5, 13-8

ビジネスシナリオ 13-3

リスト, 関連 13-8

アプレットイベント

Delete 15-27

Execute 15-27

New 15-27

Update 15-27

アラート 10-4

い

イベント

イベントカレンダーでの設定 5-4

カレンダー 5-2

詳細の追加 5-5

投資家カレンダー 10-4

トラッキング 4-3, 5-3

表示 3-5

フィルター 5-6

フィルターの設定 5-6

ユーザー定義 15-30

イベントカレンダー

イベント, 設定 5-4

イベント, フィルタリング 5-6

イベントカレンダー画面と関連ビュー
例 5-3

イベント詳細, 設定 5-5

概要 5-2

タスク概要 5-4

投資家イベント 10-4

ビジネスシナリオ 5-2

ビュー, 説明 5-4

イベント表示のフィルター 5-6

インテグレーションメッセージ 15-20

え

営業員別投資家分析チャート 10-5

営業員別法人分析チャート 2-4

エージェント NASD 登録 3-6

エージェントの誤りと遺漏 3-6

か

会社

アクセスレベルの設定 13-7

詳細情報, 変更 6-11

各種事業サービスニーズ分析 2-4

仮想ビジネスコンポーネント

FINS EAI Teller Account Detail 15-29

FINS EAI Teller Deposit 15-24

アプレットイベント 15-27

概要 15-24

カスタム解決策 15-26

作成 15-25

使用 15-26

ユーザープロパティ 15-28

リスト 15-24

肩書分析チャート 3-6

- 活動
 - 概要 4-2
 - 活動画面と関連ビュー, ビューの説明 4-4
 - 活動画面と関連ビュー, 例 4-3
 - 関連する申込 8-5
 - 口座, 表示 7-4
 - 資料, 配布 4-6
 - タスク概要 4-5
 - 通話 (金融), 追加 4-5
 - ビジネスシナリオ 4-2
- 活動プラン 8-5
- 株式
 - 追加 9-9
 - 関係管理者 7-2
- き
 - 休眠口座 7-2
 - 給与情報, 表示 8-6
 - 競合会社頻度分析チャート 2-4
 - 銀行の支店所在地 17-4, 17-5
- く
 - クラス, リスト 15-24
- け
 - 月次返済, 計算 3-6
 - 月次返済額, 再計算 6-4
- こ
 - 口座
 - 概要 7-2
 - 管理タスク 7-10
 - 口座, すべて表示 7-4
 - 口座画面と関連ビュー, ビューの説明 7-4
 - 口座画面と関連ビュー, 例 7-3
 - 口座別の商品とサービス, 表示 7-4
 - 口座別の月別残高, 表示 7-4
 - コンセプト 7-9
 - サービス活動, 表示 7-4
 - サービスリクエスト詳細, 表示 7-4
 - 資産口座タイプ 7-9
 - 証券取引, 表示 7-5
 - 商品属性 7-9
 - 商品タイププロパティ, 設定 7-12
 - 情報 7-2
 - 組織にまたがる口座, 表示 7-4
 - タスクの概要 7-7
 - チームメンバー別口座, 表示 7-4
 - 追加 7-13
 - 添付書類 7-4
 - 投資関連ビュー 7-6
 - トランザクション詳細, 表示 7-5
 - 取引, 実行 7-7
 - 認証ユーザー 7-4
 - 備考, 関連付け 7-4
 - ビジネスシナリオ 7-2
 - 変更 7-13
 - ユーザー別口座, 表示 7-4
- 口座情報
 - 表示 3-5
- 口座分析チャート 3-6
- コールセンター 7-2
- コールリスト
 - 証券 4-4
 - 追加 9-6
 - トラッキング 4-3
 - ビジネスシナリオ 14-3
- 顧客
 - アクセスレベル, 設定 3-30
 - アクセスレベルの設定 13-7
 - イベント情報 3-5
 - 受取資料 3-5
 - エージェント NASD 登録 3-6
 - エージェントの誤りと遺漏 3-6
 - 概要 3-2
 - 肩書チャート 3-6
 - 借入れ金額のシミュレーション 3-17
 - 関連のある投資家 10-4
 - 銀行ニーズ, 推奨 3-24
 - 銀行ニーズ, 分析 3-23
 - 苦情, 記録 6-12
 - 月次返済のシミュレーション 3-20
 - 口座情報, 表示 3-5
 - 顧客画面と関連ビュー, 例 3-4, 3-10
 - 顧客関係の概要 3-5
 - 顧客管理 3-10
 - 顧客のリスト 16-4
 - サービスリクエスト, 関連 3-7

資産と負債, 表示 3-34
 資産と負債の情報 3-5
 住宅ローン商品 3-13
 住宅ローン商品, 事前審査 3-14
 住宅ローン商品推奨 3-6
 住宅ローン推奨 3-6, 3-25
 住宅ローン早期支払のシミュレーション 3-16
 住宅ローンニーズ分析 3-24
 紹介分析チャート 3-6
 証券 3-5
 証券金利, 表示 3-30
 消費者, 関連 3-6
 消費者資産, 関連 3-6
 商品スコア, 表示 3-34
 情報, 変更 6-11, 6-12
 資料, 顧客別表示 3-29
 説明 3-2
 退職ニーズ, 推奨 3-32
 退職ニーズ分析 3-31
 タスク概要 3-8
 投資プロフィール, 表示 3-34
 都道府県別顧客チャート 3-6
 トランザクション 3-31
 トランザクション履歴 3-5
 ニーズ分析 3-7
 引受レポート 3-5
 ビジネスシナリオ 3-3
 ビュー, 説明 3-5
 ファイナンシャルプラン 3-5, 3-27
 ポートフォリオチャート 3-6
 保有証券, 表示 3-5, 3-34
 申込情報, アクセス 8-4
 融資比較 3-19
 リード状況チャート 3-6
 リスト, 関連 3-5
 リスト, 表示 16-8
 リスト管理 16-4
 リストの表示 3-34
 個人用リスト 16-6

さ

サービス内容 2-4
 サービスプロバイダープロフィールツール 2-5
 サービスリクエスト
 会社情報, 変更 6-11
 概要 6-2
 借入れ返済トランザクション, 記録 6-9
 簡易支払, 記録 6-10
 顧客情報, 変更 6-11, 6-12
 顧客の苦情, 記録 6-12
 サービスリクエスト画面と関連ビュー, 例 6-3
 総額一括払い, 記録 6-8
 タスクの概要 6-6
 追加支払, 記録 6-7
 投資家 10-5
 ビジネスシナリオ 6-2
 ビュー, 説明 6-4
 マーケティング管理タスク 6-14
 サービスレベル
 アクセス例外 13-2
 表示 2-4
 サイト検索
 概要 17-2
 銀行の支店所在地 17-4
 サイト, 検索 17-5
 サイト検索画面と関連ビュー, 例 17-3
 サイトの追加 17-7
 タスク概要 17-5
 ビジネスシナリオ 17-2
 ビュー, 説明 17-3
 指値
 概要 14-2
 検索 14-6
 タスク概要 14-6
 追加 14-7
 ビジネスシナリオ 14-3
 ビューの説明 14-5
 保有証券と指値画面と関連ビュー, 例 14-4

し

資産情報 3-5, 3-34, 8-6
 支払
 簡易, 記録 6-10
 総額, 記録 6-8
 総額, 計算 6-4
 追加, 記録 6-7
 追加支払の再計算 6-4
 返済額, 計算 6-5
 返済トランザクション, 記録 6-9
 シミュレーション 3-6
 住宅ローン
 事前審査 3-14
 推奨 3-6, 3-13
 推奨リスト 3-6
 早期支払のシミュレーション 3-16
 ディスクロージャー, 表示 8-5
 手数料の計算方法 11-4
 申込概要, 表示 8-5
 申込詳細, 表示 8-5
 出金 15-10, 15-14
 紹介分析チャート 3-6, 10-5
 証券
 概要 9-2
 株式, 追加 9-9
 金利, 表示 3-30
 コールリスト 4-4, 9-6
 顧客, 関心分野 3-5
 証券画面と関連ビュー, 例 9-4
 タスク 9-6
 タスク概要 9-6
 投資信託の管理情報 9-9
 投資目標, 表示 9-10
 取引 7-7
 ビジネスシナリオ 9-3
 ビュー, 説明 9-5
 表示 2-4, 10-4
 ポートフォリオ, 表示 9-11
 商店カード情報 8-6
 商品
 概要 11-2
 口座準備の詳細, 表示 8-6
 小切手情報, 表示 8-6

資金源, 表示 8-6
 質問, 追加 11-8
 住宅ローン手数料の計算 11-4
 条件, 設定 11-12
 商品画面と関連ビュー, 例 11-3
 商品スコア 11-7, 11-8
 スコア 3-34
 タスク概要 11-5
 手数料, 割当 11-10
 ニーズ分析 11-6
 ビジネスシナリオ 11-2
 申込 11-5
 レート, 設定 11-11
 ワークフロー 11-13
 商品浸透分析チャート 2-4
 商品スコア 11-7
 商品タイププロパティ, 設定 7-12
 証明書 8-11
 資料

Bookshelf for Siebel Financial Services は
 はじめに -3
 アクセス違反 12-4
 アクセスレベル 13-8
 アクセスレベルの設定 13-9
 概要 12-2
 関連 はじめに -3
 顧客, 受取 3-5
 顧客別表示 3-29
 資料画面と関連ビュー, 例 12-3
 資料レコードの管理 12-6
 タスク概要 12-5
 投資家, 配布 12-4
 投資家に送付 10-5
 配布 4-6
 ビジネスシナリオ 12-2

す

推奨, 生成 3-24
 スコアリング, ニーズ分析 3-34

せ

税金情報, 表示 8-6
 接続文字列 15-22, 15-23

そ

組織図 10-4, 10-8

た

退職

- 推奨 3-32
- ニーズの判断 3-31
- ニーズ分析 2-6, 2-7
- ニーズ分析ツール 2-5

ち

チャート 13-5
着信リクエストメッセージ 15-20

つ

通話 (金融), 追加 4-5

て

ディスクロージャー情報, 表示 8-6
テクニカルサポート はじめに -4
テラートランザクション
SFS テラ画面と関連ビュー, 例 15-9
出金 15-10, 15-14
タスク概要 15-11
トランザクション詳細, 表示 15-12
ビジネスシナリオ 15-8
法人詳細 15-12
法人詳細リスト 15-10
法人要約 15-12
法人要約リスト 15-10
預金 15-10, 15-13
ログイン, SFS テラ画面 15-11
ログイン情報 15-16
ワークフロー 15-7
テリトリー分析チャート 2-4

と

投資

- 顧客別プロフィール 3-34
- サービス, 概要 1-2
- 情報の表示 2-4
- トランザクション, 表示 10-5

目標, 表示 9-10

投資家 10-4

アラート 10-4

イベントカレンダー 10-4

概要 10-2

カテゴリ, リスト 10-4

管理者のエクスプローラビュー 10-4

関連のある顧客 10-4

関連のあるサービスリクエスト 10-5

競合会社, リスト 10-4

財務プロフィール 10-5

資料, 配布 10-5

全組織 10-4

組織図 10-4, 10-8

タスク概要 10-6

チームメンバー, リスト 10-8

追加 10-7

データベース内のすべての投資家, リスト 10-4

投資家, リスト 10-4

投資家画面と関連ビュー, 例 10-3

投資家チーム, 表示 10-4

投資家レコードの管理 10-7

投資トランザクション, 表示 10-5

トランザクション, 投資家別表示 10-9

トランザクション履歴 10-5

ビジネスシナリオ 10-2

ビジネスプロフィール 10-5

ビュー, 説明 10-4

プロフィールツール 2-5

保有証券, リスト 10-9

投資家リストアプレット 10-9

投資信託

管理情報 9-9

都道府県分析チャート 2-4, 3-6

トランザクション

顧客別履歴 3-5

投資家別表示 10-9

投資家履歴 10-5

表示 15-12

履歴 3-31

に

ニーズ分析
各種事業サービス 2-4, 3-7
銀行ニーズ 3-23
銀行ニーズの推奨 3-24
住宅ローン 3-7
住宅ローンニーズ 3-24
住宅ローンニーズ推奨 3-25
商品スコア 11-7
退職 2-5, 2-6, 3-7, 3-31
退職推奨 3-32
投資 3-7
普通預金 2-4, 3-7
融資 2-4, 3-7
預金 / 貯金 2-5, 3-7
レコードの管理 2-7
説明 11-6

ひ

引受レポート, 顧客別 3-5
ビジネスコンポーネント, 更新 15-18
ビジネスサービス 15-17
ビジネスシナリオ
アクセス例外 13-3
イベントカレンダー 5-2
活動 4-2
口座 7-2
顧客 3-3
サービスリクエスト 6-2
サイト検索 17-2
指値 14-3
証券 9-3
商品 11-2
資料 12-2
テラートランザクション 15-8
投資家 10-2
法人 2-2
保有証券 14-3
申込 8-2
リスト管理 16-2

ビュー

SFS テラー画面 15-9
アクセス例外画面 13-4
イベントカレンダー画面と関連
ビュー 5-3
活動画面 4-3
口座画面と関連ビュー 7-3
顧客画面 3-4, 3-5
サービスリクエスト画面 6-3
サイト検索画面 17-3
証券画面と関連ビュー 9-4
商品画面 11-3
資料画面と関連ビュー 12-3
投資家画面 10-3
表示 2-3
法人画面 2-3
保有証券と指値画面と関連ビュー 14-4
申し込み画面と関連ビュー 8-3
リスト管理画面と関連ビュー 16-3

ふ

ファイナンシャルプラン 3-5, 3-27
ファイナンス管理画面 7-8
負債
顧客 3-5
情報, 表示 8-6
表示 3-34
普通預金口座, ニーズ分析 2-4
不動産情報, 表示 8-6
プロフィール 2-5
管理チーム 2-5
サービスプロバイダー 2-5
財務 2-5
事業 2-5
市場統計 2-5
情報, 表示 8-6
投資家 2-5, 10-5
プロフィール分析チャート 2-4

へ

返済期日分析チャート 7-5

ほ

法人

- 概要 2-2
- 口座情報, 表示 2-4
- サービス内容 2-4
- サンプル画面 2-3
- 詳細, 表示 15-12
- 詳細リスト 15-10
- 情報の追加 2-9
- 情報の表示 2-9
- 退職ニーズ分析 2-6
- タスク概要 2-6
- ニーズ分析 2-4, 2-5, 2-7
- ニーズ分析, レコードの管理 2-7
- ビジネスシナリオ 2-2
- ビュー, 説明 2-4
- プロフィール 2-5
- 法人画面と関連ビュー 2-3
- マーケティング管理タスク 2-9
- 申込情報, アクセス 8-4
- 要約, 表示 15-12
- 要約リスト 15-10
- レコードの管理 2-9
- レコードの削除, 警告 2-9
- ポート番号 15-16
- ポートフォリオ, 表示 9-11
- 保険サービスの画面, リスト 1-3
- 保証人 8-6, 8-13
- ホスト番号 15-16
- 保有証券
 - 概要 14-2
 - 検索 14-6
 - 口座別表示 3-34
 - 顧客, 別表示 3-5
 - 証券, 表示 10-4
 - タスク概要 14-6
 - 追加 14-7
 - 投資家別リスト 10-9
 - ビジネスシナリオ 14-3
 - ビューの説明 14-5
 - 保有証券と指値画面と関連ビュー, 例 14-4

ま

マーケティング管理

- 顧客画面 3-33, 13-9
- サービスリクエスト 6-14

め

メソッド (SFS テラービジネスサービス)

- GetLoginId 15-17
- GetLoginProperties 15-17
- GetLoginState 15-17
- GetNewMessageId 15-17
- Login 15-17
- Logout 15-17
- Post 15-18
- PostAndSet 15-18
- PostLocal 15-18
- PostXML 15-18
- Receive 15-20
- ReceiveAndSet 15-18
- ReceiveDispatch 15-20
- ReceiveDispatchSend 15-20
- Send 15-20
- SendReceive 15-20
- Upsert 15-18

メソッド (SFS ビジネスサービス)

- transaction adapter 15-18
- transport manager 15-20

も

申込

- アセスメント方法 8-5
- 概要 8-2
- 借入れ期間情報, 表示 8-6
- 関連する活動 8-5
- 関連する活動プラン 8-5
- 関連する添付 8-5
- 関連する備考 8-5
- 関連するフォローアップ 8-5
- 顧客画面からのアクセス 8-4
- 作成 8-8
- 資産と負債の情報, 表示 8-6
- 住宅情報, 表示 8-5

- 住宅ローン関連ビュー 8-12
 - 住宅ローンディスクロージャー, 表示 8-5
 - 住宅ローン申込 8-5
 - 収入情報, 表示 8-5
 - 証明書 8-5, 8-11
 - 信用情報, 表示 8-5
 - タスク概要 8-7
 - チーム別リスト 8-5
 - 次ボタン 8-10, 8-14
 - ディスクロージャー情報 8-6
 - ビジネスサービスビュー 8-13
 - ビジネスシナリオ 8-2
 - ビューの移動順序 8-14
 - 表示 8-7
 - 表示する商店カード情報 8-6
 - 複数のビューの自動的な完了 8-10
 - 不動産情報 8-6
 - プロフィール情報, 表示 8-6
 - 法人画面からのアクセス 8-4
 - 保証人情報 8-6
 - 保証人レコード, 作成 8-13
 - 申し込み画面と関連ビュー, 例 8-3
 - 申込者情報 8-5
 - ワークフロー, 設定 8-14
 - 割当 8-11
 - 申込者情報 8-5
- ゆ**
- ユーザープロパティ
 - deposit.RequestIntObj 15-30
 - deposit.RequestMethod 15-30
 - deposit.ResponseIntObj 15-30
 - event.RequestMethod 15-28
 - event.ResponseInObj 15-29
 - event.ResponseMethod 15-29
 - execute.RequestIntObj 15-30
 - execute.RequestMethod 15-30
 - event.RequestInObj 15-28
 - 仮想ビジネスコンポーネント 15-28
- 融資
- 借入れ期間情報, 表示 8-6
 - 借入れ金額, 計算 3-6
 - 借入れ金額, シミュレーション 3-17
 - 簡易支払, 記録 6-10
 - 月次返済, シミュレーション 3-20
 - 月次返済額, 再計算 6-4
 - 情報の表示 2-4
 - 総額一括払い, 記録 6-8
 - 追加支払, 記録 6-7
 - 比較 3-6, 3-19
 - 返済額, 再計算 3-6, 6-5
 - 返済トランザクション, 記録 6-9
 - 見直し 3-6
 - 融資, ニーズ分析ツール 2-4
 - 融資ポートフォリオ分析チャート 7-5
- よ**
- 預金
 - 記録 15-13
 - 情報の表示 2-4
 - 法人別リスト 15-10
 - 預金ポートフォリオ分析チャート 7-5
- り**
- リード状況分析チャート 3-6, 10-5
 - リクエスト/反応メソッド 15-20
 - リクエストメソッド 15-20
 - リスト
 - アクセスレベル 13-8
 - アクセスレベルの設定 13-9
 - 顧客, 関連 3-5
 - 個人用としてマーク 16-6
 - リスト管理
 - 概要 16-2
 - 顧客 16-4
 - 個人用リスト 16-6
 - タスク概要 16-6
 - チームリスト 16-4
 - 非個人用リスト 16-4
 - ビジネスシナリオ 16-2
 - ビュー, 説明 16-4
 - 表示 16-8
 - リスト, 表示 16-8
 - リスト管理画面と関連ビュー, 例 16-3

ろ

ログアウトシーケンス開始機能 15-17

ログイン

 シーケンス開始機能 15-17

 デフォルト情報 15-16

 マネージャ 15-17

 メソッド 15-17

ログイン, SFS テラー 15-11

わ

ワークフロー

 テラー 15-7

 申込 8-14

