

# iStrategyCRM 4.0

ご利用ガイド

© Bradnine Consulting, Inc.  
All rights reserved.

Manual version 3.0.0  
[www.bradnine.co.jp](http://www.bradnine.co.jp)

## 商標

.NET™、MSIL™、Microsoft™、Windows™ は米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標です。Windows の正式名称は、Microsoft Windows Operating System です。

本書は現状有姿で提供されています。本ソフトウェアについて、商品性、特定目的への適合性、および非侵害保証を含む一切の明示あるいは黙示の保証を致しません。

本書には、誤植や技術的誤りがある可能性があります。本ドキュメントおよびサポートしているソフトウェアは、予告なしに更新および修正することがあります。

本ソフトウェアは付属の使用許諾契約書、およびご使用条件に基づいて試用または使用許諾されるものです。

## - iStrategyCRM ご利用ガイド 目次 -

- iStrategyCRM ご利用ガイド 目次 -	3
A. はじめに	7
1. iStrategyCRMソリューションについて	7
1-1. iStrategyCRMの特徴	7
1-2. iStrategyCRMシステムの特徴	8
1-3. ライセンス	8
B. ご利用前の設定	9
2. カスタマイズ	9
2-1. カスタマイズの説明	9
2-2. 記録項目のカスタマイズ	12
2-3. 進捗状況のカスタマイズ	14
2-4. 情報収集項目のカスタマイズ	16
2-5. 更新項目の設定	17
3. システム設定 (基本)	18
3-1. 組織情報	18
3-2. ロール情報	18
3-3. ユーザー情報	19
3-4. 期首期末の設定	20
3-5. 商品・サービスの設定	20
4. 個人設定	21
4-1. ユーザー情報	21
4-2. メール	22
4-3. 活動報告	24
4-4. 売上予測	24
C. SFA	25
5. 商品・サービス	25
5-1. 商品・サービスの概要	25
5-2. 商品・サービスの作成	25
5-3. 価格表	26
5-4. 詳細検索	27
6. アプローチ	28
6-1. アプローチの概要	28
6-2. リードの作成	28
6-3. インポート	29
6-4. アプローチ編集	30
6-5. 取引先への変換	30
6-6. ターゲット抽出	31
7. 取引先、担当者	32
7-1. 取引先、担当者の概要	32
7-2. 取引先、担当者の作成	32

7-3. フィルタ作成.....	33
7-4. インポート.....	34
7-5. 統合.....	36
7-6. 詳細検索.....	36
8. 商談.....	37
8-1. 商談の概要.....	37
8-2. 商談の作成.....	37
8-3. フィルタ作成.....	38
8-4. 詳細検索.....	38
9. スケジュール.....	39
9-1. スケジュールの概要.....	39
9-2. スケジュールの作成.....	39
9-3. 招集スケジュール.....	40
10. 活動報告.....	42
10-1. 活動報告の概要.....	42
10-2. 活動報告の作成.....	42
10-3. スケジュールリスト.....	46
10-4. 活動報告の検索.....	46
10-5. 日報表示.....	47
10-6. フォローコメント.....	47
11. 売上予測.....	48
11-1. 売上予測の概要.....	48
11-2. 売上予測の目標設定.....	49
11-3. 詳細確認.....	49
12. ナレッジベース.....	50
12-1. ナレッジベースの概要.....	50
12-2. 営業活動実績表.....	51
12-3. 活動内容分析.....	51
12-4. 商談受注確度(一覧).....	52
12-5. 商談受注確度(集計).....	52
12-6. 商談リードソース.....	53
12-7. 商品売上分析.....	53
12-8. 競合ナレッジ検索.....	54
12-9. 時系列売上分析(ユーザー).....	54
12-10. 時系列売上分析(ロール).....	54
12-11. 取引先訪問計画.....	55
12-12. 商談パイプライン.....	55
12-13. セグメント別コンタクト.....	56
12-14. 商談進行状況.....	56
12-15. 新規開拓アプローチ実績(業種別).....	57
12-16. 新規開拓アプローチ実績(規模別).....	57
12-17. 業種別売上額.....	58
12-18. 規模別売上額.....	58

1 2-1 9.	取引先累積売上ランキング	59
1 2-2 0.	取引先リードソース	59
1 2-2 1.	顧客セグメント分析	60
1 2-2 2.	商品別サポート	61
1 2-2 3.	サポート議案	61
1 2-2 4.	サポートカスタマーボイス	62
1 2-2 5.	サポート種別分析	62
1 2-2 6.	サポートユーザー処理数	63
1 2-2 7.	ソリューションランキング	63
D.	サポート	64
1 3.	サポート	64
1 3-1.	サポートの概要	64
1 3-2.	サポートの作成と対応	65
1 3-3.	社内コメントの追加	66
1 3-4.	メールによるサポート作成	66
1 3-5.	メールフィルター設定	69
1 3-6.	返信テンプレート	69
1 3-7.	議案フラグ、カスタマーボイス	70
1 3-8.	エスカレーション	70
1 3-9.	フィルタ作成	70
1 3-1 0.	詳細検索	70
1 4.	ソリューション	71
1 4-1.	ソリューションの概要	71
1 4-2.	ソリューションの作成	71
1 4-3.	フィルタ作成	72
1 4-4.	詳細検索	72
E.	グループウェア	73
1 5.	メール	73
1 5-1.	メールの概要	73
1 5-2.	メール受信	73
1 5-3.	メール作成と送信	74
1 5-4.	フィルター、署名設定	74
1 6.	ドキュメント	75
1 6-1.	ドキュメントの概要	75
1 6-2.	ファイルの追加	75
1 6-3.	フォルダの作成	75
1 7.	TODO	76
1 7-1.	TODOの概要	76
1 7-2.	TODOの作成	76
1 8.	タイムカード	77
1 8-1.	タイムカードの概要	77
1 8-2.	タイムカードの記録	77
1 8-3.	タイムカードの編集	78

19. RSSリーダー.....	79
19-1. RSSリーダーの概要.....	79
19-2. RSSサイトの追加.....	79
20. 連絡メモ.....	80
20-1. 連絡メモの概要.....	80
20-2. 連絡メモの作成.....	80
20-3. 連絡メモの確認.....	81
21. アナウンスメント.....	82
21-1. アナウンスメントの概要.....	82
21-2. アナウンスメントの作成.....	82
F. 詳細設定.....	83
22. システム設定 (詳細).....	83
22-1. サポートに関する設定.....	83
22-2. ソリューション.....	83
22-3. アプローチ.....	83
22-4. 商談・消費税率.....	84
22-5. スケジュール.....	84
22-6. メール受信サイズ.....	84
22-7. タイムカード.....	84
22-8. お知らせメール.....	85
22-9. アクセス権の設定.....	86
22-10. アクセスログ.....	87
22-11. ユーザーデータ移行.....	88
22-12. ユーザーデータ削除.....	88

## A. はじめに

### 1. iStrategyCRM ソリューションについて

#### 1-1. iStrategyCRM の特徴

このたびは iStrategyCRM をご選択いただきまして、誠にありがとうございます。iStrategyCRM は、営業力強化を徹底的に追求した機能によって顧客満足度の向上を実現することで、企業成長を支援するマネジメント・システムです。

SFA（営業活動支援）機能は、日常業務の中で使いやすい商談管理、活動報告によって、リアルタイムに社内で行っている情報を知ることができます。また、独自の分析機能（ナレッジベース）によって、社内のリソース配分、営業クオリティ、知識を最適化することができます。つまり、時間短縮だけの効率化ではなく、「現在の事実を知る」「事実を分析、知識化する」「知識を共有する」ことによって営業活動の成果を向上させることができます。

また、顧客サポート機能には、メールや電話での問い合わせをオープンからクローズまで記録するサポート、問題に対する定型的な解決方法を記録するソリューションがあります。さらに、サポートの議案フラグによって社内会議で議論すべき問題を一覧することもできます。これらによって、顧客対応の質を向上、問題解決までの迅速化、商品・サービスの品質向上などを実現することができます。

上記のCRM機能に加え、連絡メモ、TODO、ドキュメント管理などのグループウェアを搭載し、日々の業務を効率的に進めることができます。

#### アプリケーション分類

CRM	顧客管理	取引先、担当者
	SFA	アプローチ、商談、活動報告、売上予測、ナレッジベース、商品・サービス
	顧客サポート	サポート、ソリューション
グループウェア	スケジュール、メール、ドキュメント、TODO、タイムカード、RSSリーダー、連絡メモ、アナウンスメント	

## 1-2. iStrategyCRM システムの特徴

iStrategyCRM のシステム管理は、管理者ユーザー様が簡単にシステム状態を変更できるように、カスタマイズからアクセス権の設定、アクセスログなどの豊富な機能を搭載しています。

例えば、カスタマイズは、商談の進捗状況、活動報告の項目、取引先やサポートの項目の設置など、自社で必要な記録情報をシステム内から簡単に変更することが出来ます。アクセスログは、全ユーザーの参照・変更などのアクセスを記録することで高いセキュリティを確保することが出来ます。

## 1-3. ライセンス

iStrategyCRM のライセンス体系は、「ソフトウェア使用ライセンス」と「年間サポートライセンス」の2種類です。「ソフトウェア使用ライセンス」は、「永続的なソフトウェア使用权」と「ご購入後1年間のサポート（アップグレード権）」を含みます。「年間サポートライセンス」は、「サポート（アップグレード権）を1年間延長できる権利」を指します。これにより、低いトータルコストでシステムの継続的運用が可能になります。（ライセンスの詳しい情報はソフトウェア使用許諾契約書や弊社ウェブサイトをご覧ください。）

## B. ご利用前の設定

### 2. カスタマイズ

#### 2-1. カスタマイズの説明

カスタマイズとは、お客様のシステム要件や業務プロセスを満たすように、商談や取引先の項目、進捗状況、活動報告項目を変更することを指します。例えば、お客様の業種がシステム開発業であれば、取引先項目に「顧客が既に導入済みのシステム」を記録しておけば顧客に新たな提案を行う際に参考になります。また業種が、自動車ディーラーや旅行代理店であれば、「顧客の家族構成」などを記録しておくことで追加的な売上をあげる情報となります。さらに、同業種でも会社ごとに異なる営業手順・業務プロセスが存在するため、iStrategyCRMでは商談の進捗状況をお客様の要件に合わせることができます。これらのカスタマイズは、追加数の制限無くいくつでも作成することができます。

#### ● 商談や取引先などの項目カスタマイズ

項目カスタマイズでは、商談、取引先、担当者、サポート、ソリューションの記録項目（データベースへ保存する事項）を変更できます。

基本情報		
商談名	【サンプル】フィルム650	次回
取引先	【サンプル】株式会社本多システムズ	リー
完了予定日	2006/08/18	商談
受注金額	¥30,000	所有
税込金額	¥31,500	作成
進捗状況	ニーズ把握	最終
確度	30.00%	最終
期待収益	¥9,000	共有
適用価格表	通常価格表	
追加情報		
カスタマイズ001	カスタマイズ001の項目値	

### ● 「商談案件」進捗状況のカスタマイズ

商談の進捗状況を自社の業務体系に合わせて変更できます。例えば、システム開発企業なら「コンタクト→開発要件聞き取り→プレゼンテーション→設計→開発→テスト→検収→完了」などの進捗状況が考えられます。また人材派遣業であれば「コンタクト→顧客の希望聞き取り→登録者の紹介→条件調整→契約→書類送付→完了」などのプロセスが考えられます。このように、商談の進捗状況をお客様の業務プロセスに合わせて設定することができます。この変更は商談、活動報告、トップページやナレッジベースのパイプライン表示などに影響します。

情報	
取引先	【サンプル】株式会社
商談案件名	【サンプル】デジタル
完了予定日	2006/08/23
進捗状況	コンタクト
確度	<ul style="list-style-type: none"> <li>停滞</li> <li>ロスト</li> <li>コンタクト</li> <li>ニーズ把握</li> <li>プレゼンテーション</li> <li>試用期間</li> <li>受注</li> <li>完了</li> </ul>
適用価格表	
次回訪問予定	
情報	
カスタマイズ001	

### ● 「商談案件」情報収集報告項目のカスタマイズ

活動報告とは、活動の記録を行うとともに、営業担当者からマネージャー（上司）へ記入内容を通知する機能です。顧客との対話や交渉内容を報告することができます。「商談案件」情報収集報告項目のカスタマイズでは、この報告する内容を設定することができます。例えば、「進捗状況がコンタクト」の時に、顧客の要望や予算を記録するといった項目を作り、各営業担当者が毎回記入していくことで成約率を高める等の独自の「売れる営業プロセス構築」が可能となります。

情報収集項目の設定		
活動報告入力画面で進捗状況ごとに取得する収集情報項目を設定できます		
順序	進捗名	取得情報
	停滞	
	ロスト(失注)	ロスト原因 (セレクト)
1	コンタクト	
2	ニーズ把握	ニーズレベル (セレクト)
3	詳細打合せ	
4	プレゼンテーション	プレゼン内容・反応 (文章)

- 「個別訪問」進捗状況のカスタマイズ

ルートセールスや商談に関連しない顧客訪問の際に記録する活動内容をカスタマイズすることができます。会社案内や定期訪問、接待など単発的な活動内容を設定します。また、「完了(売上計上)」欄をチェックしてある活動内容を活動報告で選択したときに、売上データとして計上することができます。

- 「個別訪問」情報収集項目のカスタマイズ

個別案件でも、商談案件の場合と同様に活動報告の記録内容をカスタマイズすることができます。

- 取引先更新項目、商談更新項目の設定

取引先、商談のカスタム項目を活動報告で表示・更新することができます。これは、取引先の現状や商談の提案内容を常に最新の状態にするために有効な機能です。取引先には「顧客情報ヒアリングシート」としてカスタム項目を設置し、商談には「提案内容ヒアリングシート」としてカスタム項目を設置。さらにその項目を活動報告へ表示するように設定することで可能になります。

取引先更新項目の設定		
取引先のカスタム項目のうち、ここで指定した項目は活動報告入力画面で更新要があるとアリング内容などを指定して下さい。		
名前	データ型	レイアウト
業務内容詳細	文章	顧客情報ヒアリングシート
主要取引先	文章	顧客情報ヒアリングシート
競合懸念	文章	顧客情報ヒアリングシート
取引先選定基準	セレクト複数選択	顧客情報ヒアリングシート
<div style="text-align: center;"> <input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="キャンセル"/> </div>		

## 2-2. 記録項目のカスタマイズ

取引先や担当者、商談などの記録項目のカスタマイズ手順は以下の通りです。例として商談カスタム項目の設置方法を示します。

- STEP1) システム設定→[商談]→カスタム項目の設定 (商談の場合)  
商談カスタム項目欄にある「新規作成」をクリックする

商談カスタム項目		新規作成
	項目名	データ型
<a href="#">リスト編集</a>   <a href="#">名称変更</a>   <a href="#">削除</a>	性別	テキスト
<a href="#">名称変更</a>   <a href="#">削除</a>	業種	テキスト
<a href="#">名称変更</a>   <a href="#">削除</a>	最寄駅	テキスト
<a href="#">名称変更</a>   <a href="#">削除</a>	年収	テキスト
<a href="#">リスト編集</a>   <a href="#">名称変更</a>   <a href="#">削除</a>	最終学歴	テキスト
<a href="#">名称変更</a>   <a href="#">削除</a>	経験	テキスト

- STEP2) カスタム項目作成ウィザードが表示されます

**カスタム項目の作成**

**データ型の選択**

項目名

レイアウト

リスト内容

作成値の確認

結果

01)作成するデータ型を選択してください。

テキスト(50文字)

テキスト(50文字)

ロングテキスト

文章

数値(整数)

数値(小数)

日付

セレクト

セレクト複数選択

チェックボックス(複数)

チェックボックス(単数)

電子メール

- STEP3) データ型の選択

新しく作成する項目の入力データの種類を決定します。各データ型の説明は以下の通りです。

テキスト(50文字)	50文字を上限としたテキスト入力
ロングテキスト	510文字を上限としたテキスト入力
文章	文字数制限のないテキスト入力
数値(整数)	整数値を入力
数値(小数)	小数値 (0.00) を入力
日付	日付形式の入力
セレクト	ドロップダウンリストからの選択
セレクト複数選択	複数選択可能なリスト
チェックボックス(複数)	複数項目を選択できるチェックボックス
チェックボックス(単数)	Yes/No 型の単一チェックボックス
電子メール	電子メール形式の入力

URL	URL形式の入力
TEL	電話番号形式の入力
通貨	金額の入力。表示は金額フォーマット
パーセント	パーセンテージの入力。表示はパーセントフォーマット

**STEP4) 項目名**

表示する項目の名前を入力してください。例えば、性別や従業員数など、画面上で表示される名前を入力してください。

**STEP5) レイアウト**

この項目を表示する場所を指定します。レイアウトタイトルの中から選択してください。

**STEP6) リスト内容**

データ型で「セレクト」「セレクト複数項目」「チェックボックス (複数)」を選択した場合は、ここでリスト値を入力してください。1項目ごとに改行を行って、1行に1項目となるように入力してください。

**カスタム項目の作成**

データ型の選択

項目名

レイアウト

リスト内容

作成値の確認

戻る 次へ

**STEP7) 作成値の確認**

入力した値を確認して問題がなければ「次へ」を押してください。

**STEP8) 確認**

正常に作成されれば、商談などの記録項目に反映されています。商談→データ詳細→編集画面で作成したカスタム項目が正しいかを確認してください。

年収

最終学歴 --なし--

経験

なし

大卒以上

高卒以上

大学院卒以上

中卒以上

不問

業務内容1

### 2-3. 進捗状況のカスタマイズ

「商談案件」「個別訪問」の進捗状況をカスタマイズは以下の手順で行います。

STEP1) 「システム設定」→「活動報告」→「商談案件または個別訪問 進捗項目の設定」

**進捗項目の設定**  
商談の進捗状況の項目です。各進捗項目には確度、受注・完了のタイミングと売上予測です。

進捗項目 **新規作成**

	順序	進捗名	確度	完了	売上
		停滞	0 %	√	予測
		ロスト(失注)	0 %	√	予測
<a href="#">編集</a>	1	コンタクト	0 %		パイ
<a href="#">編集</a>   <a href="#">削除</a>	2	ニーズ把握	30 %		パイ
<a href="#">編集</a>   <a href="#">削除</a>	3	見積書提出	60 %		最善
<a href="#">編集</a>   <a href="#">削除</a>	4	注文書受理	100 %		完了
<a href="#">編集</a>   <a href="#">削除</a>	5	納品	100 %		完了

STEP2) 新規作成をクリックすると入力画面が表示されます。

商談案件の各項目の入力値は以下の通りです。

順序	1:コンタクト ▾ の後に作成
進捗名	<input type="text"/>
確度	<input type="text"/> %
商談の完了(クローズ)	<input type="checkbox"/>
売上予測分類	予測から除外 ▾
<input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="キャンセル"/>	

順序 進捗状況をどこに作成するかを指定します。

進捗名 新しい進捗状況の名前を入力します。

確度 この進捗状況まで達した時、商談成立に期待される割合を入力します。  
また、商談金額×確度によって、商談の期待金額が計算されます。

商談の完了(クローズ) チェックするとこの進捗状況に達したとき、「進行中の商談」から  
「完了商談」に変更されます。

売上予測分類 この進捗状況に達したとき、売上予測でどの分類に計上するかを  
指定します。

個別訪問の各項目の入力値は以下の通りです。

The screenshot shows a dialog box titled 'システム設定' (System Settings) with a breadcrumb 'iStrategyCRM ホーム >'. It contains three input fields: '順序' (Order) with a dropdown menu set to '1: 会社案内・説明' and the text 'の後に作成' (create after); '進捗名' (Progress Name) with an empty text box; and '完了(売上計上)' (Completed (Sales Accounting)) with an unchecked checkbox. At the bottom are '保存' (Save) and 'キャンセル' (Cancel) buttons.

順序 進捗状況をどこに作成するかを指定します。

進捗名 新しい進捗状況の名前を入力します。

完了 (売上計上) チェックすると、活動報告でこの進捗状況をせんたくしたとき、売上として計上されます。

STEP3) 保存をクリックすると、順序で指定した場所に新しい進捗状況が作成されます。

## 2-4. 情報収集項目のカスタマイズ

「商談案件」「個別訪問」の情報収集項目をカスタマイズは以下の手順で行います。

- STEP1) 「システム設定」→「活動報告」→「商談案件または個別訪問 商談報告項目の設定」  
進捗状況の一覧と、各進捗状況に対応する取得情報が表示されます。

商談報告項目の設定		
商談報告で進捗ごとの収集情報を設定できます。商談報告の項目として使用されます。		
順序	進捗名	取得情報
	停滞	
	ロスト(失注)	ロスト原因 (セレクト) <a href="#">リスト編集</a>
1	コンタクト	
2	ニーズ把握	ニーズ (セレクト) <a href="#">リスト編集</a>
3	見積書提出	見積金額 (通貨) <a href="#">名称変更</a>
		<a href="#">注文書番号 (テキスト)</a> <a href="#">名称変更</a>

- STEP2) 新しい情報収集情報を作成するには、右欄にある「追加」をクリックします。カスタム項目作成ウィザードの手順は「2-2. 記録項目の作成 STEP2～STEP7」と同様です。

カスタム項目の作成	
データ型の選択 項目名 リスト内容 作成値の確認 結果	01)作成するデータ型を選択してください。 <input type="text" value="テキスト(50文字)"/> <input type="button" value="次へ"/>

- STEP3) 作成が完了すると、指定した進捗状況に新しい情報収集項目が追加されます。  
活動報告で進捗状況を選択して、作成した情報収集項目が表示されるかを確認してください。

受注(予定)額	<input type="text"/>
進捗状況	ニーズ把握
ニーズレベル	高い(必須課題)
コメント	

## 2-5. 更新項目の設定

更新項目のカスタマイズは、取引先・商談でカスタム項目の設定を行った後に設定します。例として取引先のカスタム項目を更新するとします。

STEP1) 取引先カスタム項目で以下のように設定しているとします。(レイアウト名もレイアウト4から顧客情報ヒアリングシートに変更してあります)

	都道府県	テキスト	住所情報
	住所	テキスト	住所情報
	地図URL	URL	住所情報
新規作成			
	項目名	データ型	レイアウト
	業務内容詳細	文章	顧客情報ヒアリングシート
	主要取引先	文章	顧客情報ヒアリングシート
	競合懸念	文章	顧客情報ヒアリングシート
削除	取引先選定基準	セレクト複数選択	顧客情報ヒアリングシート

STEP2) 「システム設定」→「活動報告」→「取引先更新項目の設定」で活動報告に表示したい項目にチェックをします。

**取引先更新項目の設定**  
取引先のカスタム項目のうち、ここで指定した項目は活動報告入力画面で更新することができます。顧客情報ヒアリング内容などを指定して下さい。

名前	データ型	レイアウト	活動報告入力画面
業務内容詳細	文章	顧客情報ヒアリングシート	<input checked="" type="checkbox"/>
主要取引先	文章	顧客情報ヒアリングシート	<input checked="" type="checkbox"/>
競合懸念	文章	顧客情報ヒアリングシート	<input checked="" type="checkbox"/>
取引先選定基準	セレクト複数選択	顧客情報ヒアリングシート	<input checked="" type="checkbox"/>

STEP2) 活動報告入力画面で、チェックした項目が表示されるか確認してください。

**取引先項目の更新**

業務内容詳細	
主要取引先	
競合懸念	

### 3. システム設定（基本）

使用前に基本的なシステム設定を行います。この他の設定に関しては、F. 詳細設定を参照してください。

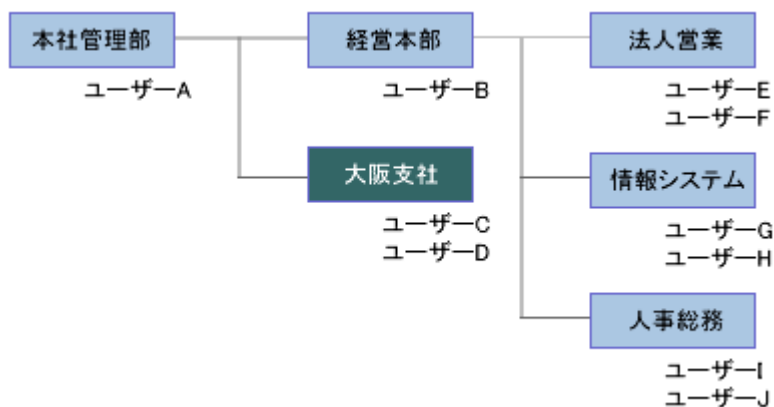
#### 3-1. 組織情報

組織情報は御社の会社名などを入力します。入力された情報は、サポート機能で送信するメールのテンプレートなどに用いられます。各情報を入力後、「保存」を押してください。

組織情報の設定	
組織情報を入力して下さい。	
会社名	<input type="text" value="会社名"/>
TEL	<input type="text"/>
FAX	<input type="text"/>
郵便番号	<input type="text"/>
都道府県	<input type="text" value="--都道府県--"/>
住所	<input type="text"/>

#### 3-2. ロール情報

ロールとはユーザーの階層を表し、部署名や地域などをロール名として設定することで、データの編集権を設定することができます。例えば、ユーザーAは全ユーザー所有データの編集が可能です。ユーザーBは自分所有のデータと下位ロール所属のユーザーE、F、G、H、I、Jの所有データの編集しかできません。また、A、B以外のユーザーは自分所有のデータの編集だけが可能です。これにより、重要な顧客データのセキュリティを確保できます。（ただし、取引先などのデータを「共有」にした場合は、全てのユーザーが編集可能になります。）



ユーザー	データ参照	データ編集
ユーザーA	全ユーザー所有のデータ	全ユーザー所有のデータ
ユーザーB	全ユーザー所有のデータ	ユーザーB,E,F,G,H,I,J
ユーザーC	全ユーザー所有のデータ	ユーザーC
ユーザーD	全ユーザー所有のデータ	ユーザーD
ユーザーE	全ユーザー所有のデータ	ユーザーE

ロールを追加するには、ロール詳細を表示して「下位ロールを追加する」を押して新しいロールを作成することができます。

### 3-3. ユーザー情報

ユーザー情報は、iStrategyCRM のログインアカウントを表します。ライセンスで許諾された数だけ、ユーザーを追加することができます。(試用期間中は3ユーザーが上限です。)

**ユーザー情報編集**  
ユーザーの情報を入力して下さい。

氏名 <input style="width: 90%;" type="text" value="松永弘"/>	役職 <input style="width: 90%;" type="text" value="代表取締役"/>
ふりがな <input style="width: 90%;" type="text" value="まつながひろし"/>	ロール <input style="width: 90%;" type="text" value="管理部"/>
Email(ログインID) <input style="width: 90%;" type="text" value="matsunaga@test.com"/>	システムプロファイル <input style="width: 90%;" type="text" value="システム"/>
電話番号 <input style="width: 90%;" type="text"/>	
お知らせメール送信先 <input style="width: 90%;" type="text"/>	

- 氏名 ユーザーの氏名を入力します
- Email(ログインID) ユーザーのEmailアドレスを入力します。ログインIDとして使用されます。
- お知らせメール送信先 活動報告や連絡メモがユーザー宛に作成されたときに通知するメールアドレスを入力します。
- ロール ユーザーの所属ロールを指定します。
- システムプロファイル 「システム管理者」はシステム設定にアクセスでき、システムの変更が可能なユーザーです。「一般ユーザー」はシステムの変更ができません。

### 3-4. 期首期末の設定

「売上予測」→「期首期末の設定」で会計年度の設定を行います。期首月を設定することで、売上予測やナレッジベースでの分析の四半期が決定されます。

**期首期末の設定**  
売上予測で集計する四半期の起点となる期首を設定

現在の設定：4月

期首を  日に設定する

### 3-5. 商品・サービスの設定

#### ■商品カテゴリー

商品カテゴリーは、商品の分類を表します。例えば、自動車ディーラー業であれば「新車」「中古車」と設定したり、ホテル旅館業であれば「スイート」「通常」「宴会場」「レストラン」などのように設定します。「新規追加」をクリックして新しいカテゴリーを作成することができます。また、カテゴリーを無効にすると商品選択画面などで表示されなくなります。

商品カテゴリーの追加・変更などの設定を行います。商品カテ

	カテゴリー名
<a href="#">編集</a>	×線関連機器
<a href="#">編集</a>	超音波診断装置

#### ■価格表

価格表は、商品の価格の種類を表します。例えば、「通常価格表」と「優待価格表」を作成して、一つの商品に対して1万円と8千円など、異なった価格を設定することができます。

価格表の追加・変更などの設定を行います。

	価格表
<a href="#">編集</a>	通常価格表
<a href="#">編集</a>	優待価格表

## 4. 個人設定

### 4-1. ユーザー情報

「個人設定」→「ユーザー情報」から、ログインユーザーの情報を変更することができます。

#### ■ユーザー情報の変更

詳細情報画面で「変更」をクリックすると、氏名や Email(ログイン ID)を変更することができます。なお、Email(ログイン ID)を変更すると、再ログインする必要があります。

ユーザー情報	
氏名	上田次郎
ふりがな	うえだじろう
Email(ログインID)	admin@b.com
電話番号	
お知らせメール送信先	white@abox23.so-net.
役職	部長

#### ■パスワードの変更

詳細情報画面で「パスワードの変更」をクリックすると、ログインパスワードを変更することができます。現在のパスワードと、新しいパスワードを2回入力してください。

パスワードと新しいパスワードを入力して下さい。(5文字以上)	
ユーザーID	admin@b.com (ビルトイン)
現在のパスワード	<input type="password"/>
新しいパスワード	<input type="password"/>
新しいパスワード(確認)	<input type="password"/>
<input type="button" value="キャンセル"/>	

## 4-2. メール

### ■メールサーバー設定

メールを受信するサーバーの情報を入力してください。

基本設定	
名前 *	<input type="text"/>
メールアドレス *	<input type="text"/>
POP3設定(受信)	
POP3サーバー *	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> APOP認証
POP3ポート番号 *	<input type="text" value="110"/>
POP3ユーザーID *	<input type="text"/>
POP3パスワード *	<input type="password"/>
サーバーメール	<input checked="" type="checkbox"/> 受信メールをサーバーに列
SMTP設定(送信)	
SMTPサーバー *	<input type="text"/>

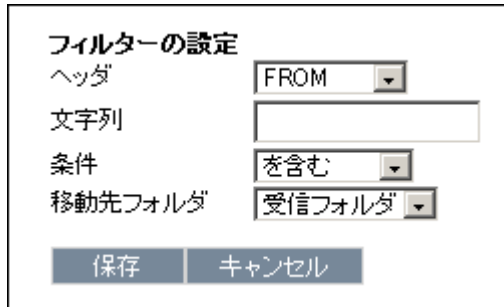
### ■メール署名設定

メール送信時に本文の末尾に添付される署名を設定することができます。

メール署名の編集	
署名タイトル	<input type="text"/>
署名	<input type="text"/>
<input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="キャンセル"/>	

### ■メールフィルタ設定

メールフィルタ設定では、メールが受信時に自動的にフォルダに振り分けられる条件を設定することができます。一覧で上位にあるフィルタから順次適用されます。新しいフィルタを作成するには「新規作成」をクリックします。



フィルターの設定	
ヘッダ	FROM
文字列	
条件	を含む
移動先フォルダ	受信フォルダ
保存   キャンセル	

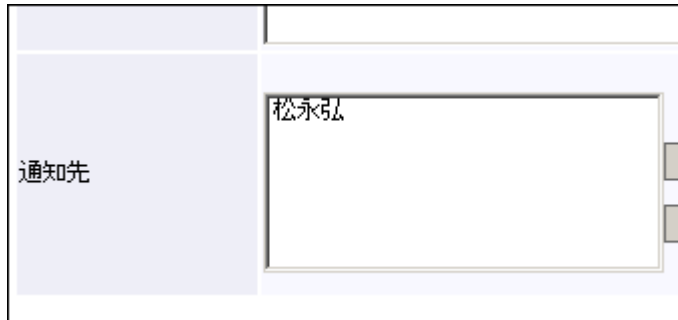
ヘッダ	文字列の検索対象となるメールの部位を選択します。
文字列	検索する文字列を指定します。
条件	文字列を検索する条件を選択します。
移動先フォルダ	条件に一致した場合、どのフォルダに移動するかを選択します。

### ■メールエラー一覧

メールの受信時に何らかのエラーが発生した場合は、このエラー一覧から参照することができます。

### 4-3. 活動報告

「個人設定」→「活動報告」では、記入した活動報告の既定通知先を設定することができます。報告先に指定したユーザーに、活動報告を作成するたびに通知されます。日報機能として、マネージャー（上司）と営業担当者とのコミュニケーションに利用することができます。



また、活動報告が送信されると報告先ユーザーのホームに通知されます。



### 4-4. 売上予測

「個人設定」→「売上予測」から、売上予測チームを設定することができます。チームとして追加されたユーザーとログインユーザーの集計値が、売上予測機能で表示されます。チームが設定されていない場合は、ログインユーザーのみの商談から売上予測が計算されます。

表示期間		商品カテゴリ		金額・数量	
2006年度 第3四半期		一全ての商品		金額表示	
期間	目標(達成率)	完了	達成予測	最善予測	パイプライン
2006年10月	¥0 (0.00%)	¥0	¥0	¥0	¥0
2006年11月	¥0 (0.00%)	¥0	¥1,000,000	¥1,000,000	¥1,800,000
2006年12月	¥0 (0.00%)	¥0	¥0	¥1,700,000	¥1,700,000
合計	¥0 (0.00%)	¥0	¥1,000,000	¥2,700,000	¥3,500,000

編集 分類変更

**チーム売上予測**  
メンバー: ビルトインアカウント テストアカウント

期間	目標(達成率)	完了	達成予測	最善予測	パイプライン
2006年10月	¥0 (0.00%)	¥0	¥0	¥0	¥0
2006年11月	¥0 (0.00%)	¥0	¥1,000,000	¥1,000,000	¥1,800,000
2006年12月	¥0 (0.00%)	¥0	¥0	¥1,700,000	¥1,700,000
合計	¥0 (0.00%)	¥0	¥1,000,000	¥2,700,000	¥3,500,000

## C. SFA

### 5. 商品・サービス

#### 5-1. 商品・サービスの概要

「商品・サービス」機能は、商談や売上分析機能で利用するための「商品カタログ」です。例えば、ソフトウェア販売や事務機器販売であれば販売対象となる商品を登録します。また、システム開発や人材派遣などの業種では開発・派遣を行う社員を登録します。商品・サービスでは、商品名、商品画像、売上予測へ計上の設定のほか、価格表ごとの価格を記録することができます。

商品名	商品コード	標準価格
最新搭載付心電図		¥450,000
レントゲンリーダー	DE-0002	¥900,000
マンモグラフィシステム	DE-0001	¥800,000
ベッドサイドモニター		¥200,000

- ・商品カテゴリ 指定した商品カテゴリ（システム設定で変更可能）ごとに商品を一覧表示します。
- ・有効 商品の有効・無効フラグで絞り込んで表示します。
- ・並び順 商品名、商品コード、価格のいずれかで並べ替えます。

#### 5-2. 商品・サービスの作成

新しく商品・サービスを作成するには、サブナビゲーションの「新規商品作成」をクリックします。既存の商品・サービスを編集するには、商品・サービスの詳細表示から「編集」ボタンをクリックしてください。

#### ■基本情報

- 有効/無効 無効にすると、商談やナレッジベースで表示されません。
- 標準価格 商品・サービスの定価や基準価格を入力します。

## ■商品画像

商品・サービスの詳細画面で「画像編集」をクリックすると、商品画像を保存することができます。

### 5-3. 価格表

価格表は、商品・サービスの価格を指定します。例えば、通常価格表と優待価格表を作り、顧客との関係性によって適用する価格を変える事ができます。(新しい価格表の作成はシステム設定で変更可能です。)

商品説明			
関連サイト			
<a href="#">編集</a> <a href="#">画像編集</a> <a href="#">削</a>			
価格	<a href="#">追加</a>		
アクション	価格表	価格	
<a href="#">編集</a>	通常価格表	¥450,000	
取引先購買履歴			
商談	完了日	取引先	販売価格
1			

商品・サービスの詳細画面の価格欄では、その商品・サービスにおいて設定されている価格表が表示されます。例えば、上図では通常価格表が設定されています。もし優待価格表が作成されていれば「追加」をクリックして新しい価格を設定することができます。(追加できる価格表がない場合、追加ボタンはクリックできません。)

新しい価格の作成画面では、価格表を選択して、価格を入力します。有効のチェックを外すと、商談の商品選択画面で表示されなくなります。また、標準価格をチェックすると、商品・サービス自体に設定されている標準価格がコピーされます。

作成 価格表 購買履歴 詳細検索 新規TODO作成	
ビス <span style="float: right;">iStrateg</span>	
製品名解析機能付心電図	価格 <input type="text"/>
製品コード	有効 <input checked="" type="checkbox"/>
価格表 <a href="#">優待価格表</a>	標準価格 <input type="checkbox"/>
<a href="#">保存</a> <a href="#">キャンセル</a>	

#### 5-4. 詳細検索

詳細検索では、商品・サービスから検索条件に一致したものを検索することができます。

条件を指定して商品・サービスを検索します。

商品名	モニタ	
製品コード		
標準価格		以上 ▾
有効/無効	<input checked="" type="checkbox"/>	
製品カテゴリー	<input type="checkbox"/> X線関連機器	
	<input checked="" type="checkbox"/> 超音波診断装置	
販売開始		以上 ▾
販売終了		以上 ▾
商品説明		
関連サイト		

カスタマイズで作成したカスタム項目も検索条件として指定できるので、顧客のニーズに合った商品の検索や、特定のスキルを持ったシステム開発要員、人材派遣のマッチングなどにご利用できます。例えば、カスタム項目で英文事務が可能かどうか、資格の種類やシステム開発における専門言語、製品の特徴といった項目を作成することで顧客に提案する商品・サービスの検索が可能となります。

## 6. アプローチ

### 6-1. アプローチの概要

アプローチは見込み顧客に対して製品・サービスの案内やアポイントを取り付けるなど、見込み顧客のニーズを確認して取引発展の可能性を探ります。アプローチ対象となる見込み顧客（リードといいます）は、資料請求やセミナー参加者、データバンク等から購入したCSV形式のリストをインポートすることができます。また、既存顧客から条件を指定して見込み顧客を抽出することもできます。

### 6-2. リードの作成

新しくリードを作成するには、サブナビゲーションの「新規リード作成」をクリックします。既存のリードを編集するには、リードの詳細表示から「編集」ボタンをクリックしてください。

企業情報	
会社名	リードソース --
ふりがな	郵便番号
TEL	都道府県 --都道府
FAX	住所
ウェブサイト	設立
業種 --	利益
資本金	
従業員数	

#### ■企業情報

会社名や電話番号など企業情報を入力します。変換後は取引先の情報へ引き継がれます。

#### ■担当者情報

担当者、キーパーソンの名前や部署などの情報を入力します。変換後は担当者の情報へ引き継がれます。

### 6-3. インポート

インポート機能では、CSVファイルを読み込んでアプローチのリードとして作成することができます。

STEP1) iStrategyCRM の項目とインポートデータの項目を比較します。

STEP2) データを CSV 形式で作成してください。CSV 形式とはカンマ区切りのテキストです。1行に1人のデータとして、必要な項目分だけ作成してください。

A	B	C	D	E	F
会社名	部署	役職	担当者名	TEL	FAX
株式会社アクシス		常務取締役	中川洋雄	55-5176-055-	
株式会社ロードデジタル		副社長	藤内淳太	55-5753-555-	
有限会社大阪フォーカス		副部長	羽川裕彦	55-5300-855-	
株式会社下関カルチャー	社長室	課長代理	野本孝実	55-5165-655-	
株式会社ニコラス	社長室	主査	大川浩香	55-5083-155-	
株式会社アクトデータ	開発部	係長	安内正一郎	55-5761-555-	
有限会社伊豆システム		専務取締役	島内洋太郎	55-5471-755-	
マイクロ産業株式会社	営業推進部	本部長	柿内博	55-5224-655-	
オープン株式会社		常務取締役	川藤純	55-5011-155-	
アイティー有限会社		副社長	浅内淳菜	55-5677-655-	
マカニクス株式会社 調査部			山藤二	55-5455-655-	

STEP3) サブナビゲーションから「インポート」をクリックして、作成したファイルをアップロードします。

STEP4) ファイルが読み込まれ、先頭行のタイトルが取得されます。iStrategyCRM の項目と、CSVファイルのタイトル行をドロップダウンリストから選択して、対応させてください。

アプローチ項目	
会社名	会社名 (1列目)
会社名カナ	--なし--
TEL	TEL (5列目)
FAX	FAX (6列目)
ウェブサイト	--なし--
郵便番号	--なし--
都道府県	--なし--
住所	--なし--
業種	業種 (8列目)
リードソース	リードソース (9列目)
資本金	--なし--
担当者名	担当者名 (4列目)
担当者名カナ	--なし--
部署	部署 (2列目)
役職	役職 (3列目)
担当者Email	E-mail (7列目)
担当者TEL	--なし--
趣味	--なし--
誕生日	--なし--
入社	--なし--
メモ	--なし--

STEP5) 新しいリードのデータが作成されます。

#### 6-4. アプローチ編集

アプローチのリストで、会社名をクリックするとデータ編集画面になります。データ編集画面では、全ての編集可能項目を変更可能です。また、リストの右にある「編集」をクリックすると、同画面内に編集用パネルが表示されます。この編集用パネルではステータスなどを変更することができるので、アプローチ作業を効率的に進めることができます。

アプローチ作業は、リストの見込み客に対して製品やサービスの案内を行って、キーパーソンのアポイントを取り付けることが目的です。一件ずつ電話を掛ける、DMを郵送するなどの方法が考えられます。順次アプローチを行い、「受付資料送付」「キーパーソン再TEL」「アポイント獲得」などのようにステータスを更新していきます。(ステータスはシステム設定でカスタマイズできます。)

アプローチリスト: インポート2007120804:37:57.6406250					
会社名	TEL	FAX	部署	役職	担当者
<a href="#">株式会社アクセシ</a>	55-5176-0587	55-5176-0588		常務取締役	中川洋
<a href="#">株式会社ロードデジタル</a>	55-5753-5252	55-5753-5253		副社長	藤内淳
<a href="#">有限会社大阪フォーカス</a>	55-5300-8162	55-5300-8163		副部長	羽川裕
<a href="#">株式会社下関カルチャー産業</a>	55-5165-6718	55-5165-6719	社長室	課長代理	野本孝
<a href="#">株式会社ニコラス</a>	55-5083-1344	55-5083-1345	社長室	主査	大川浩
<a href="#">株式会社アクトデータ</a>	55-5761-5008	55-5761-5009	開発部	係長	安内正
<a href="#">有限会社伊豆システム</a>	55-5471-7637	55-5471-7638		専務取締役	島内洋
<a href="#">マイクロ産業株式会社</a>	55-5224-6437	55-5224-6438	営業推進部	本部長	柿内博
<a href="#">アイティー有限公司</a>	55-5677-6755	55-5677-6756		副社長	浅内淳
<a href="#">アクセシメディア株式会社</a>	55-5455-2510	55-5455-2511	調査部		川蓮二
<a href="#">株式会社スカイパブリッシング</a>	55-5232-6274	55-5232-6275	総務部	部長	池原順

#### 6-5. 取引先への変換

アポイントを獲得したら(相手が自社の製品・サービスに興味を示したら)、取引先に変換します。自動的に取引先データが作成され、変換後はこの取引先に対してスケジュールを立てて訪問し、詳細なニーズ調査や売り込みを行うこととなります。

mail	do5x6zhg@testdata.com	趣味	
TEL		誕生日	
情報			
インポート2007120804:37:57.6406250	ステータス	アポイント獲得	
<div style="text-align: center;"> <span>編集</span> <span>削除</span> <span>取引先・担当者に変換&amp;スケジュール作成</span> </div>			

## 6-6. ターゲット抽出

アプローチ対象となるリードは、新規作成、インポートなどの作成方法の他に、既存の取引先から抽出する方法があります。「既に製品Aを購入しているが、製品Bを購入していない顧客」などの条件で抽出し、アップセールやキャンペーンなどの追加的売り込みをかけることが可能となります。

STEP1) 「アプローチ」 → 「ターゲット抽出」で検索画面を表示します。

購入済み	環境志向サーバー-GL2052	←追加	サーバー製品 環境志向サーバー 1Uサーバー-A001( 1Uサーバー-A002( 削除→
購入していない	サーバー障害サポート	←追加	サポートサービス サーバー障害サポ 削除→

STEP2) 購入済み、購入していない、コンタクト経過、顧客属性で絞り込み条件を指定することができます。

STEP3) 検索結果をリストとして保存します。

## 7. 取引先、担当者

### 7-1. 取引先、担当者の概要

取引先及び担当者は、顧客の情報を記録します。名前や住所などの基本的な情報のほか、与信情報やシステム導入状況、設置設備、また担当者の趣味や家族構成など、カスタマイズによって商談をスムーズに進めるための情報として利用することもできます。

また、顧客の詳細情報には過去の商談取引履歴やサポート履歴など、顧客接点を一元化された情報として入手できるので、社内での情報共有と質の高い提案や対応を行うことができます。

### 7-2. 取引先、担当者の作成

新しく取引先（または担当者）を作成するには、サブナビゲーションの「新規取引先（担当者）作成」をクリックします。既存の取引先（担当者）を編集するには、取引先（担当者）の詳細表示から「編集」ボタンをクリックしてください。

取引先	
<b>基本情報</b>	
名前	<input type="text"/>
ふりがな	<input type="text"/>
顧客セグメント	--なし--
電話番号	<input type="text"/>
FAX番号	<input type="text"/>
ウェブサイト	<input type="text"/>

入力が完了したら保存をクリックしてください。（顧客セグメントの説明については、「11-14 顧客セグメント分析」を参照してください。）

### 7-3. フィルタ作成

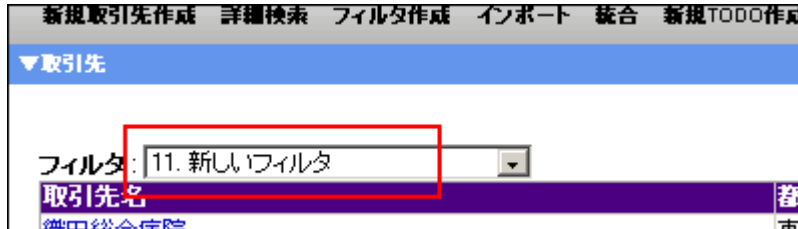
カスタムフィルタとは、取引先や担当者の一覧表示を条件に従って絞り込み表示する機能です。

<b>1.フィルタの名称</b>		
名称	<input type="text"/>	
<b>2.対象</b>		
検索対象を選択して下さい		
<input type="radio"/> 全ての取引先 <input type="radio"/> 自分の取引先		
<b>3.条件</b>		
検索する条件を入力して下さい		
---- なし ----	に次の語を含む	<input type="text"/>
---- なし ----	に次の語を含む	<input type="text"/>
---- なし ----	に次の語を含む	<input type="text"/>

カスタムフィルタを作成するには、サブナビゲーションから「フィルタ作成」をクリックしてフィルタ一覧画面を表示し、「新規作成」をクリックします。

#### 1. フィルタの名称

作成するフィルタの名前を入力してください。入力された名称は、一覧表示のドロップダウンリストで表示されます。



#### 2. 対象

検索対象を選択します。データの所有者が「全てのユーザー所有データ」か、「ログインユーザー所有データのみ」かを選択してください。

#### 3. 条件

検索条件を指定します。「検索対象項目、条件、条件とする文字」によって検索を行います。

検索対象項目     ...     カスタム項目を含めた項目の中から、検索に使用する項目を選択してください。

条件                 ...     どのような条件で検索するかを指定してください。

条件文字            ...     数値や文字列を入力してください。

(例1) 取引先の中から東京都に所在する企業の一覧

検索対象項目	「取引先：都道府県」
条件	「が次の語と一致する」
条件文字	「東京都」

(例2) 取引先の中から従業員数が100人以上の企業の一覧

検索対象項目 「取引先：従業員数」(カスタム項目で作成した数値項目)  
 条件 「が次の数値以上」  
 条件文字 「100」

#### 7-4. インポート

インポート機能では、CSV形式のファイルで作成したデータを読み込んで iStrategyCRM の取引先、担当者データとして作成します。

STEP1) iStrategyCRM の項目とインポートデータの項目を比較します。

STEP2) データを CSV 形式で作成してください。CSV 形式とはカンマ区切りのテキストです。1行に1人のデータとして、必要な項目分だけ作成してください。

A	B	C	D	E	F
会社名	部署	役職	担当者名	TEL	FAX
株式会社アクシス		常務取締役	中川洋雄	55-5176-055-	
株式会社ロードデジタル		副社長	藤内淳太	55-5753-555-	
有限会社大阪フォーカス		副部長	羽川裕彦	55-5300-855-	
株式会社下関カルチャー	社長室	課長代理	野本孝実	55-5165-655-	
株式会社ニコラス	社長室	主査	大川浩香	55-5083-155-	
株式会社アクトデータ	開発部	係長	安内正一郎	55-5761-555-	
有限会社伊豆システム		専務取締役	島内洋太郎	55-5471-755-	
マイクロ産業株式会社	営業推進部	本部長	柿内博	55-5224-655-	
オープン株式会社		常務取締役	川藤純	55-5011-155-	
アイティー有限会社		副社長	浅内淳菜	55-5677-655-	
マカシマデザイン株式会社	調査部		川藤純	55-5455-655-	

STEP3) サブナビゲーションから「インポート」をクリックして、作成したファイルをアップロードします。

STEP4) ファイルが読み込まれ、先頭行のタイトルが取得されます。iStrategyCRM の取引先、担当者の項目と、CSVファイルのタイトル行をドロップダウンリストから選択して、対応させてください。

(STEP 4) CSVファイルの項目と、システム内の項目を関連付けます。

取引先基本項目		
取引先名	--なし--	顧客セグ
取引先名ふりがな	--なし--	郵便
電話番号	--なし--	都道府
FAX番号	--なし--	
ウェブサイト	--なし--	
取引先カスタム項目		
リードソース	--なし--	
取引先種別	--なし--	
業種	--なし--	
スタッフ数	--なし--	

**STEP5)** 取引先、担当者の新しいデータが作成されます。

備考) 取引先名がすでに iStrategyCRM に存在する場合、既存データへの担当者の追加となります。同名別会社のインポートを行う場合、例えば「(株) サトウ (大阪支社)」などのように取引先名を固有のものにしてください。

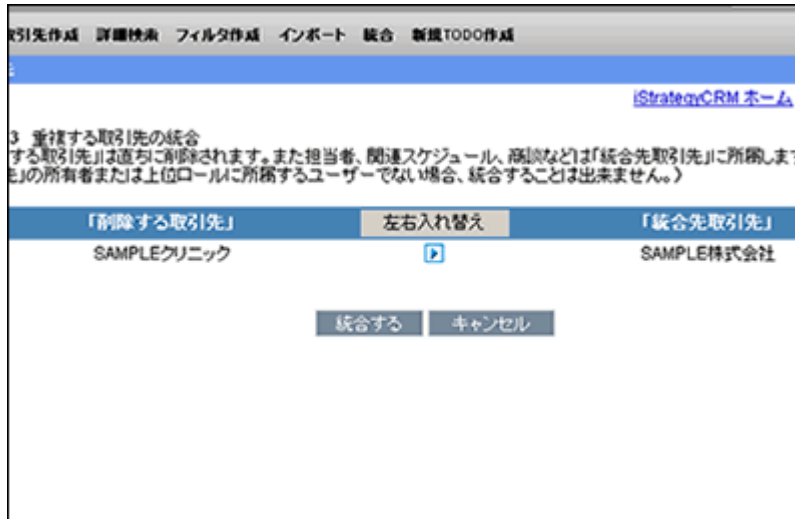
## 7-5. 統合

取引先が重複してしまったときは、統合機能で一つの取引先にマージすることができます。

STEP1) 統合する取引先名を検索します。

STEP2) 検索結果から、統合する取引先を2つ選択してください。

STEP3) 「削除する取引先」のデータに所属する担当者、スケジュール、商談などが「統合先取引先」へマージされます。また、「削除する取引先」は削除されます。



## 7-6. 詳細検索

指定した条件に一致する取引先、担当者を表示します。カスタマイズで作成した項目も検索対象とすることができます。

## 8. 商談





### 8-1. 商談の概要

商談は、顧客との一連の取引を追跡する機能です。商談の開始から完了もしくは失注（ロスト）までを記録することで、過去の商談、現在進行している商談、そして多角的なデータ分析による成約率の向上を行うことができます。

商談には、商品・サービス、ファイル、担当者など商談に関する情報が一元的に関連付けられ、また取引先との打ち合わせや確認内容などを「活動報告」として作成することができます。活動報告は、宛先ユーザーを指定することで記入が通知され、また受信したユーザーは返信を記入することができます。これによって、社内での指示や進捗の確認などをスムーズに行える日報機能としてご利用いただけます。

### 8-2. 商談の作成

新しく商談を作成するには、サブナビゲーションの「新規商談作成」をクリックします。既存の商談を編集するには、商談の詳細表示から「編集」ボタンをクリックしてください。

基本情報	
取引先	<input type="text"/> 
商談案件名	<input type="text"/>
完了予定日	<input type="text"/> 
進捗状況	コンタクト 
受注予定金額	<input type="text"/>
確度	<input type="text" value="0"/> %
次回訪問予定	<input type="text"/> 
総合ステータス	--なし--
リードソース	--なし--
商談種別	--なし--

初めに、商談の基本情報を入力してください。

- |         |  |
|---------|--|
| 取引先     | ・・・ アイコンをクリックして、取引先を一覧から選択してください。                          |
| 商談案件名   | ・・・ 商談の名前を入力してください。  |
| 完了予定日   | ・・・ 商談が完了する予定の日付を入力してください。完了予定日はナレッジベースでの分析などの日付として参照されます。 |
| 進捗状況    | ・・・ 現在の進捗状況を選択してください。進捗状況は随時、活動報告から変更することができます。            |
| 確度      | ・・・ 商談が成約する確率が進捗状況の選択と共に、自動的に入力されます。また、直接入力して変更することも可能です。  |
| 総合ステータス | ・・・ 商談が成約しそうかどうかのヨミを選択します。                                 |
| リードソース  | ・・・ 商談がどの経路で発生したのかを選択してください。                               |

次に、商談で扱っている商品・サービスを選択します。商談詳細で商品サービス欄にある「新規」ボタンをクリックします。検索、または商品カテゴリーごとの一覧表示から追加する商品を選択します。

商品の数量を入力する画面が表示されます。

商談名: システムグレードアップ				
製品名	販売価格	数量	提供日	備考
環境志向サーバー GL2052	250000			
<b>価格表</b>		<b>価格</b>	<b>標準価格</b>	<b>有</b>
通常価格表		¥250,000	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
優待価格表		¥220,000	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ボリュームディスカウント		¥210,000	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="キャンセル"/>				

販売価格           ・・・ 価格表の商品価格が表示されていますが、商談ごとに個別に変更することができます。

数量                ・・・ 商品・サービスを販売する数量を数値で入力してください。

価格表の「適用」を選択すると、販売価格へ価格が転載されます。

以上で商談へ商品サービスが追加されます。複数の種類の商品サービスを扱う場合は、追加を繰り返してください。

### 8-3. フィルタ作成

カスタムフィルタとは、商談の一覧表示を条件に従って絞り込み表示する機能です。作成方法の詳細は、「7-3. フィルタ作成」を参照してください。

### 8-4. 詳細検索

指定した条件に一致する商談を表示します。カスタマイズで作成した項目も検索対象とすることができます。

## 9. スケジュール

### 9-1. スケジュールの概要

スケジュール機能では、ユーザーの予定管理を行うことができます。ログインユーザー個人の予定管理のほか、他ユーザーとのスケジュール調整をすることができます。


### 9-2. スケジュールの作成

新しいスケジュールを作成するには、サブナビゲーションから「新規作成」をクリックしてください。

- 日付     ・・・ 予定を作成する日付を入力します。
- 時間     ・・・ 予定の時間を選択します。
- 件名     ・・・ 予定の名前を入力します。
- 参加者   ・・・ この予定に同席するユーザーを選択します。ログインユーザー以外のユーザーを追加すると、招集スケジュールとして通知され、「参加する」回答を行った場合に他ユーザーのスケジュールが確定します。
- 設備     ・・・ 使用する設備を選択して「追加」ボタンをクリックします。
- 訪問先   ・・・ 訪問先の取引先、担当者を選択します。「取引先選択」をクリックして、ボックスに取引先名を入力して検索を実行。一覧から該当する取引先を選択すると、その取引先に所属する担当者が下のボックスに表示されます。担当者を選択して、「追加」ボタンをクリックしてください。  
また、ここで訪問先を指定することによってスケジュールに対して「活動報告」を記入することが可能となります。
- 公開     ・・・ 非公開に設定すると、他ユーザーから内容を参照できなくなります。

スケジュール表示には月別、週別などの方法で表示することが出来ます。

<a href="#">アルプメディアック株式会社</a> 	<a href="#">トリス株式会社</a> 				
10 (新規)	11 (新規)	12 (新規)	13 (新規)	14 (新規)	15 (新規)
<input checked="" type="checkbox"/> 10:00-11:30 往訪 打ち合わせ 社: フィーザー証券株式会社 	<input checked="" type="checkbox"/> 14:00-16:00 往訪 会社案内 内: オープン株式会社 	<input checked="" type="checkbox"/> 09:00-10:00 往訪 進捗状況確認: 株式会社トリス 	<input checked="" type="checkbox"/> 11:00-12:00 来訪 打ち合わせ 社: 株式会社ホント電子 	<input checked="" type="checkbox"/> 17:00-18:00 往訪 打ち合わせ 社: トウインティワン株式会社 	
<input checked="" type="checkbox"/> 14:00-15:00 来訪 打ち合わせ 社: 株式会社スタジオコミュニケーションズ 		<input checked="" type="checkbox"/> 14:00-16:00 往訪 打ち合わせ 社: 株式会社クリエイティブコミュニケーションズ 	<input checked="" type="checkbox"/> 13:00-15:00 往訪 打ち合わせ 社: 株式会社イノベーション 	<input checked="" type="checkbox"/> 19:00-22:00 往訪 会食(永田町): 株式会社ロイヤルホテル 	

また、地図URLが入力されている取引先を訪問先として指定した場合、アイコンが表示されます。例えば、Google マップなどインターネットで地図を表示するサービスで取引先の住所URLを取得、取引先の地図URLへ入力しておけば、このアイコンをクリックして地図を開くことができます。

### 9-3. 招集スケジュール

招集スケジュールとは、他ユーザーから参加を要請されているスケジュールです。他ユーザーがスケジュール作成時に「参加者」欄にユーザーを指定することで招集スケジュールは作成されます。招集スケジュールを受信すると、ホームの最新情報欄、またスケジュールのサブナビゲーションから「招集スケジュール」を選択した一覧に表示されます。

最新情報	
 連絡メモ ▶ <a href="#">12月10日(月) 09:54 アルプメディアック(株)</a>	島
 提出された活動報告 ▶ <a href="#">12月07日(金) 18:00~19:00 株式会社トリス貿易</a> ▶ <a href="#">12月06日(木) 12:00~15:00 株式会社後藤プラネット</a> ▶ <a href="#">12月05日(水) 10:00~12:00 株式会社トパーズ</a>	矢山山
 招集スケジュール ▶ <a href="#">12月19日(水) 18:00~20:00 営業戦略会議</a> ▶ <a href="#">12月13日(木) 09:00~10:00 セミナー提案打ち合わせ</a>	松矢

招集スケジュールに回答するには、詳細を表示して状況欄にある「参加する」「参加しない」をクリックしてください。「参加する」をクリックすると、当該日時にスケジュールが自動的に作成されます。回答するまでスケジュールは作成されません。

ユーザー名
矢部謙三
参加確認中
ユーザー名
上田次郎
状況： <b>未回答</b> このスケジュール招集に回答してください。
<input type="button" value="参加する"/> <input type="button" value="参加しない"/>

## 10. 活動報告


### 10-1. 活動報告の概要




活動報告とは、顧客を訪問（来訪）した活動を詳細に記録する機能です。また、活動報告の内容を指定したユーザーに通知することもできます。通知されたユーザーのトップページに表示され、指示やフォローコメントなどを記入するコミュニケーションツールとしてご利用いただけます。

### 10-2. 活動報告の作成

活動報告の作成は、スケジュールのリンクから行います。

10 (新規) 10:00-11:30 往訪 打ち合わせ 社：フィーザー証券株式会社 14:00-15:00 来訪 打ち合わせ 社：株式会社スタジオコミュニケーションズ	11 (新規) 14:00-16:00 往訪 会社案内 内：オープン株式会社	12 (新規) 09:00-10:00 往訪 進捗状況確認：株式会社シウス 14:00-16:00 往訪 打ち合わせ 社：株式会社コミュニケーションズ	13 (新規) 11:00-12:00 来訪 打ち合わせ 社：株式会社ホント電子 13:00-15:00 往訪 打ち合わせ 社：株式会社イ	14 (新規) 17:00-18:00 往訪 打ち合わせ 社：トウインテクノ株式会社 19:00-22:00 往訪 会食(永田町)：株式会社	15 (新規)
---	--	---	--	--	------------

スケジュール（月別表示）のアイコンをクリックすることで新しい活動報告を入力する画面を表示できます。その他のアイコンの意味は以下の通りです。

-  地図URL
-  活動報告を新たに記入します
-  既に記入済みの活動報告へのリンクです

また、スケジュール詳細画面で「活動報告記入」ボタンをクリックすることで活動報告を入力する画面を表示することもできます。

取引先担当者		
担当者	取引先	Email
山純	フィーザー証券株式会社	3jlnhya7
社内参加者		
ユーザー名		
上田次郎		
<input type="button" value="編集"/> <input type="button" value="削除"/> <input type="button" value="活動報告記入"/>		

## ■個別訪問の活動報告

業務タイプ「個別訪問」を選択すると、ルートセールスや挨拶の訪問などの活動報告を記入できます。

スケジュール情報	
日時	2007年12月03日(月) 09:00 ~ 11:00
予定	往訪 初回コンタクト
メモ	商品の案内やコース、業務内容の調査を行う予定です
設備	
参加者	上田次郎
取引先	<a href="#">インテリジェント貿易株式会社</a>
取引先担当者	<a href="#">野原恵実</a>

## 活動報告

業務タイプ	個別訪問	
日付	2007/12/03	
時間	9時00分 ~ 11時00分	
取引先担当者	野原恵実	野原恵実
	←追加	削除→
商品・サービス		サーバー製品 【サンプル】ANNON社コピー機
	←追加	削除→
受注(予定)額	0	
活動内容	会社案内・説明	
コメント	お客様の詳細な業務内容や懸念事項をお伺いしました。次回は、課題となっている競争力強化をサポートできるような教育事業、社内サーバーのご案内を行う予定です。	
通知先	松永弘	管理部 松永弘
	←追加	削除→

## 取引先項目の更新

業務内容	精密機器に使用する部品の輸出入業務。製品基盤やシリコンウェハなど。
競合懸念	台湾、中国メーカーによる低価格部品が主流になり、市場規模の縮小が懸念される。高度な製品の設計が必須課題。

保存

キャンセル

- 商品・サービス . . . 訪問で納品などを行った場合、商品・サービスを選択してください。
- 受注予定金額 . . . 訪問で納品などを行った場合、金額を記入すると売上に計上されます。必要ない場合は「0」を記入してください。
- 活動内容 . . . 活動内容を選択してください。(活動内容はシステム設定でカスタマイズできます。)
- コメント . . . 訪問内容や連絡事項、報告などを記入します。
- 通知先 . . . 通知するユーザーを選択します。
- 取引先項目の更新 . . . 取引先の項目を更新できます。(システム設定でカスタマイズできます。)

**■商談案件の活動報告**

業務タイプ「商談案件」を選択すると、商談に関する活動報告を記入できます。

- 商品・サービス . . . 訪問で扱った商品・サービスを選択してください。
- 商談 . . . 訪問の目的がどの商談についてなのか関連付けることができます。「商談選択」をクリックするとスケジュールで指定した取引先で進行している商談の一覧が表示されるので選択してください。
- 受注予定金額 . . . 受注予定金額を入力してください。受注予定金額を変更すると、商談の受注予定金額も更新されます。
- 進捗状況 . . . 進捗状況を選択してください。進捗状況を変更すると、商談の進捗状況も更新されます。
- コメント . . . 訪問内容や連絡事項、報告などを記入します。
- 通知先 . . . 通知するユーザーを選択します。
- 商談項目の更新 . . . 商談の項目を更新できます。(システム設定でカスタマイズできます。)

## スケジュール情報

日時	2007年12月04日(火) 13:00 ~ 14:00
予定	往訪 一次訪問提案
メモ	昨日伺った課題について、弊社で提案できるソリューションのご案内を行う予定です
設備	
参加者	上田次郎
取引先	<a href="#">インテリジェント貿易株式会社</a>
取引先担当者	<a href="#">野原恵実</a>

## 活動報告

業務タイプ	商談案件	
日付	2007/12/04	
時間	13時00分 ~ 14時00分	
商談	競争力強化社内システム <a href="#">商談履歴</a> <a href="#">タラ</a>	
取引先担当者	野原恵実	野原恵実
商品・サービス	導入コンサルティング 環境志向サーバー-GL2052	サーバー製品 導入コンサルティング 1Uサーバー-A001(Intem) 1Uサーバー-A002(AMC) 環境志向サーバー-GL2052 タワーサーバー-T064(AMC) タワーサーバー-T064(Intem)
受注(予定)額	1450000	
進捗状況	ニーズ把握	
ニーズレベル	高	
コメント	GL2052サーバーの高速性能によって、開発スピードを向上させる提案を行いました。	
通知先	松永弘	管理部 松永弘

## 取引先項目の更新

業務内容	精密機器に使用する部品の輸出入業務。製品基盤やシリコンウエハなど。
競合懸念	台湾、中国メーカーによる低価格部品が主流になり、市場規模の縮小が懸念される。高度な製品の設計が必須課題。

## 商談項目の更新

総合ステータス	B
改善すべき経営指標	新製品の開発スピード
機能要件	●3D設計ソフトが現場で使えるレベルとなるCPU処理能力 ●半年の開発期間を3ヶ月程度にすることが目標
優先事項	機能性
希望納期	3月末までに導入完了をご希望です。
予算(目安)	1200,000円程度

保存

キャンセル



### 10-3. スケジュールリスト

スケジュールリストでは、作成したスケジュールと活動報告記入の有無が一覧で確認できます。

<a href="#">往訪進捗状況確認</a>	<a href="#">株式会社シロウス</a>	<a href="#">活動報告記入</a>
<a href="#">往訪会社案内</a>	<a href="#">オープン株式会社</a>	<a href="#">活動報告記入</a>
<a href="#">往訪打ち合わせ</a>	<a href="#">株式会社オリイ出版</a>	<a href="#">活動報告記入</a>
<a href="#">来訪打ち合わせ</a>	<a href="#">株式会社スタジオコミュニケーションズ</a>	<a href="#">活動報告記入</a>
<a href="#">往訪打ち合わせ</a>	<a href="#">フュージー証券株式会社</a>	<a href="#">活動報告記入</a>
<a href="#">往訪テキスト納品</a>	<a href="#">イーアンドジー計量器株式会社</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
<a href="#">往訪セミナーご案内</a>	<a href="#">株式会社ステージメディア</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
<a href="#">往訪商談打ち合わせ</a>	<a href="#">トーキョー製作所株式会社</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
<a href="#">往訪テキスト納品</a>	<a href="#">株式会社ポイントネット</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
<a href="#">往訪打ち合わせ</a>	<a href="#">エルゴシステムズ株式会社</a>	<a href="#">活動報告記入</a>
<a href="#">往訪資料納品</a>	<a href="#">イーアンドジージャパン株式会社</a>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 10-4. 活動報告の検索

活動報告検索では、ユーザーが作成した活動報告を検索することができます。活動日やユーザー、業務タイプ、進捗状況を選択して該当する活動報告のみを表示できます。

活動報告検索	
活動日	2007/12/08  ~ 2007/12/15 
ユーザー	<input checked="" type="radio"/> 全てのユーザー <input type="radio"/> ユーザー指定 <div style="border: 1px solid gray; width: 200px; height: 50px; margin: 5px;"></div> <div style="float: right; text-align: right;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">管理部</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">松永弘</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">吉山洋平</div> </div> <div style="clear: both; margin-top: 5px;"> <input type="button" value="←追加"/>    <input type="button" value="削除→"/> </div>
	業務タイプ

### 10-5. 日報表示

活動報告を日報形式で表示することができます。ユーザーを選択すると、右側のカレンダーで活動報告のある日付が青く反転します。日付を選択して「日報を表示」をクリックすると、指定した一日の活動報告が表示されます。

日報表示																																										
ユーザー	本社営業部営業1課 山田奈緒子 矢部謙三 西山裕夫 西上大雄 浅山清子 西井孝香																																									
	< 2007年12月 > <table border="1"> <thead> <tr> <th>日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> </tr> </tbody> </table>	日	月	火	水	木	金	土	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
日	月	火	水	木	金	土																																				
25	26	27	28	29	30	1																																				
2	3	4	5	6	7	8																																				
9	10	11	12	13	14	15																																				
16	17	18	19	20	21	22																																				
23	24	25	26	27	28	29																																				

### 10-6. フォローコメント

活動報告には全てのユーザーがフォローコメントを記入することができます。営業担当者とマネージャーの報告&指示や、他の営業担当者からのアドバイスなどによるコミュニケーションが可能です。

コメント	板橋様の話では、現時点で自社サーバーが最も高い評価を得ているとのことですが、競合がさらに低価格製品を複数組み合わせる形で提案して考えると、ハイクラスの製品性能が必要なのでその辺りを再度確認するつもりです。
フォロー	1: 松永弘 2007/12/11(火) 10:27 お疲れさまです。 それならば、サーバーの負荷性能比較データを先方に提出してください。費用対効果
フォローコメント	<input type="text"/>

## 1.1. 売上予測

### 1.1-1. 売上予測の概要

売上予測とは、商談の進捗状況に応じて変化する売上予測分類を元に、期間中どの程度の売上が達成できるか測定する機能です。パイプラインから最善予測、達成予測、完了の順に売上金額確定の確率が上昇していきます。

例えば、いくつかの商談が発生して合計 100 万円だった場合、「パイプライン」に 100 万円が表示されます。そのうち、見積書提出した商談 30 万円など、商談が進行して行くにつれて「最善予測」、「達成予測」と自動的に計上され、商談が完了した場合は「完了」に表示されます。

また、「個人設定」→「売上予測チーム」でユーザーを指定していた場合、ログインユーザーと指定したユーザーの売上予測が合計される「チーム売上予測」も表示されます。

期間	目標(達成率)	完了	達成予測	最善予測
2007年10月	¥3,000,000 (85.00%)	¥2,550,000	¥2,550,000	¥2,550,000
2007年11月	¥3,000,000 (101.67%)	¥3,050,000	¥3,050,000	¥3,050,000
2007年12月	¥3,000,000 (33.33%)	¥1,000,000	¥1,000,000	¥3,500,000
合計	¥9,000,000 (73.33%)	¥6,600,000	¥6,600,000	¥9,100,000

**チーム売上予測**  
 [メンバー] 上田次郎 山田奈緒子 矢部謙三

期間	目標(達成率)	完了	達成予測	最善予測
2007年10月	¥9,000,000 (28.33%)	¥2,550,000	¥2,550,000	¥2,550,000
2007年11月	¥9,000,000 (56.39%)	¥5,075,000	¥5,075,000	¥5,075,000
2007年12月	¥9,000,000 (33.33%)	¥2,000,000	¥2,000,000	¥8,000,000

- 表示期間 …… 売上予測は年度、四半期を選択して3ヶ月ごとに表示されます。(期首期末の設定はシステム設定で行うことができます。)
- 目標 (達成率) …… 目標値を入力することで、どの程度達成されたのかを把握することができます。
- パイプライン …… 発生した商談の合計です。
- 最善予測 …… 初期段階からロストせずに進行した商談の合計です。
- 達成予測 …… 進捗状況が全体の後半にまで到達した商談の合計です。
- 完了 …… 完了した商談の合計です。
- チーム売上予測 …… ログインユーザーと指定したユーザーの商談の合計です。

## 11-2. 売上予測の目標設定

売上予測で「編集」をクリックすると、目標値を設定することができます。目標値を金額、数量共に数値で入力して保存をクリックしてください。売上予測の「目標(達成率)」に表示されます。また、目標値と「完了」の数値を元に「達成率」が自動的に計算されます。

2006年 第3四半期		
期間の売上目標値(金額・数量)を入力してください。		
期間	金額	数量
2006年10月	100000	2
2006年11月	100000	2
2006年12月	100000	2

## 11-3. 詳細確認

月ごとに、商談と活動報告の一覧を表示することが出来ます。商談は進捗状況に関連付けられた予測分類によって、「パイプライン・最善予測・完了」など各売上予測へ計上されます。活動報告は、活動報告記入時に「売上計上」がチェックされた進捗状況を指定した時に「完了」へ計上されます。

2007年10月					
商談					
売上予測分類	商談名	金額	確度	期待金額	進捗
予測から除外	<a href="#">サーバー提案</a>	¥2,000,000	0.00%	¥0	0%
完了	<a href="#">サーバー導入</a>	¥2,500,000	100.00%	¥2,500,000	完了
<b>合計</b>		<b>¥4,500,000</b>		<b>¥2,500,000</b>	
活動報告					
詳細	取引先	金額	日時		
詳細	<a href="#">エーアンドジージャパン株式会社</a>	¥50,000	2007/		
<b>合計</b>		<b>¥50,000</b>			
2007年11月					
商談					
売上予測分類	商談名	金額	確度	期待金額	進捗
パイプライン	<a href="#">社員研修セミナー提案</a>	¥200,000	0.00%	¥0	コン

## 12. ナレッジベース

### 12-1. ナレッジベースの概要

ナレッジベース機能は、iStrategyCRMの記録データを分析して経営判断や営業効率、成約率向上に役立つ情報を閲覧できる機能です。ナレッジベースには、ログインユーザーのデータを分析するほか、全ユーザーのデータを分析することも出来ます。(全ユーザーのデータ分析は、「システム設定」→「アクセス権」→「ナレッジベース」で閲覧できるユーザーを制限できます。) ナレッジベースには以下の機能があり、リアルタイムに分析した情報は多角的な経営判断にご利用いただけます。

#### 営業活動分析

- 営業活動実績表
- 活動内容分析
- 商談受注確度(一覧)
- 商談受注確度(集計)
- 商談リードソース
- 商品売上分析
- 競合ナレッジ検索
- 時系列売上分析(ユーザー)
- 時系列売上分析(ロール)
- 取引先訪問計画
- 商談パイプライン
- セグメント別コンタクト
- 商談進行状況

#### 顧客分析

- 新規開拓アプローチ実績 (業種別)
- 新規開拓アプローチ実績 (規模別)
- 業種別売上額
- 規模別売上額
- 取引先累積売上ランキング
- 取引先リードソース
- 顧客セグメント分析

#### サポート分析

- 商品別サポート
- サポート議案
- サポートカスタマーボイス
- サポート種別分析
- サポートユーザー処理数
- ソリューションランキング

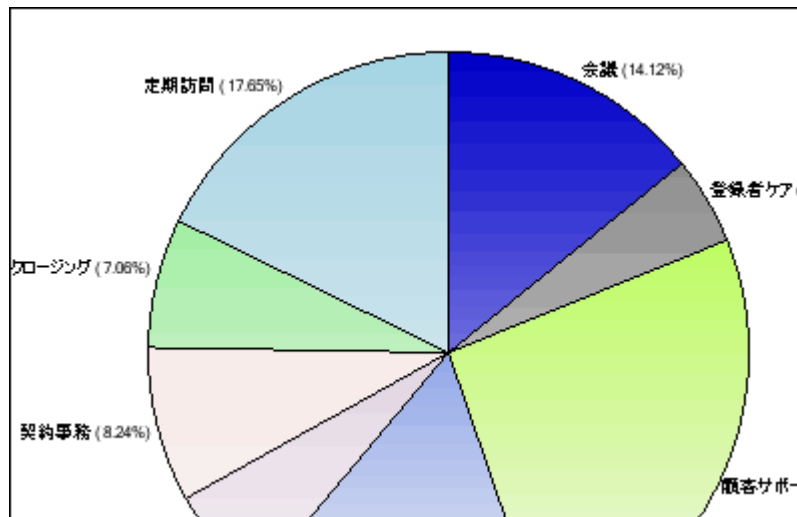
### 12-2. 営業活動実績表

「営業活動実績表」は、期間中のアプローチ、活動報告（商談案件・個別訪問）件数を進捗状況ごとに集計します。営業活動の行動実績を確認することができます。

年月	売上額	TEL禁止	受付拒否	受付資料送付	キーパーソン拒否	キーパーソン資料送付	キーパーソン再TEL	アポイント獲得	取引開始済み	停滞	ロスト(失注)	コンタクト	ニーズ把握	詳細打合せ	プレゼンテーション
2007/11	¥5,075,000														
2007/12	¥3,000,000	8	6	4	8	5	1	2				1	1		
2008/01	¥0														
2008/02	¥0														

### 12-3. 活動内容分析

活動内容分析は、活動報告で入力された活動内容の時間集計を行います。期間中の行動時間配分を分析できます。



## 12-4. 商談受注確度(一覧)

商談受注確度一覧は、進行中商談の総合ステータスを一覧表示します。戦略会議（ヨミ会議）などで、商談を成立へ導く方法を検討する資料、ヨミ表として利用できます。

	進捗	確度	完了予定	キーパーソン	所有者	ヨミ
	詳細打合せ	40%	2008/01/18		上田次郎	B
エウ	コンタクト	0%	2007/12/25	▶ 調達課副部長 田森 大美	上田次郎	C
プラン	ニーズ把握	30%	2007/12/24	▶ 人事部部長 坂橋孝 実	山田奈緒 子	B
ズミ	詳細打合せ	40%	2007/12/21		矢部謙三	B
ス登	ニーズ把握	30%	2007/12/13	▶ 代表取締役 田崎裕 彦	上田次郎	B
ネット	コンタクト	0%	2007/11/15		上田次郎	C

## 12-5. 商談受注確度(集計)

商談受注確度集計は、進行中商談を総合ステータスごとに集計します。

「商談受注確度集計」は、進行中商談を総合ステータスごとに集計します。

ユーザー:

期間:  年  月からの6ヶ月間を

ステータス	2007/11	2007/12	2008/01	2008/02
A				
B		¥5,200,000	¥3,500,000	
C	¥200,000	¥2,000,000		
その他				
合計	¥200,000	¥7,200,000	¥3,500,000	¥0

### 12-6. 商談リードソース

商談リードソース分析は、商談がどのリードソースからもたらされたのかを集計します。リードソース（経路）は、商談詳細でリードソース項目を設定した場合に加算されます。取引額の高い商談は何によってもたらされたのか、電話、WEB、広告なのか、などを測ることができます。

iStrategy

商談リードソース分析は、商談のリードソースと受注予定金額の総計を集計し

期間(完了日):  開始日

リードソース	商談数
--	6
雑誌記事	2
広告	1
Web	1

### 12-7. 商品売上分析

商品売り上げ分析は、指定した期間に完了した商談の商品・サービスの合計金額・商談数・活動報告数を集計します。期間中にどの商品・サービスがどのくらい販売できたのかを確認することができます。

商品売上分析は、期間中の商品売上額、販売回数を表示することができます。

サー:

期間(完了日):  開始日  終

品名	商談売上金額	商談数
<a href="#">志向サーバーGL2052</a>	¥2,500,000	4
<a href="#">環境最適化セミナー</a>	¥200,000	6
<a href="#">わかるシステム管理(10冊)</a>		

### 12-8. 競合ナレッジ検索

競合ナレッジ検索は、商談で競合商品に関連付けられた商品とその商談の結果を一覧表示することができます。競合商品の強み・弱みを記録しておくことで、自社商品の優位性を築く際の参考データとなります。

iStra

競合ナレッジ検索は、商談で競合商品として関連づけられた情報を一覧で表示できます。

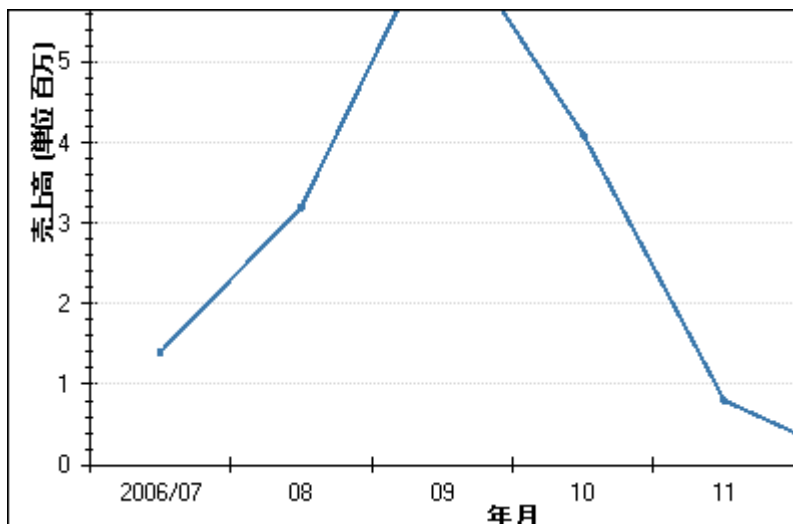
期間(作成日):  開始日:

商品名	コメント	価格	商談
<a href="#">BY社ビジネストレーニング</a>	価格が安い	¥800,000	<a href="#">トレーニング</a>
<a href="#">AX社ビジネストレーニング</a>	価格が安い、内容は短期間。	¥900,000	<a href="#">トレーニング</a> <a href="#">fdasfads</a>
<a href="#">AX社ビジネストレーニング</a>	価格が安い	¥900,000	<a href="#">トレーニング</a>

1

### 12-9. 時系列売上分析(ユーザー)

時系列売上分析(ユーザー)は、指定ユーザーの売上高合計値を月ごとにグラフ表示します。全ての顧客に対する販売の集計のほか、顧客セグメントを指定して集計することも可能です。新規顧客への売上の推移はどうかなど、詳細な分析が可能です。



### 12-10. 時系列売上分析(ロール)

時系列売上分析(ロール)は、指定ロールの売上高合計値を月ごとにグラフ表示します。

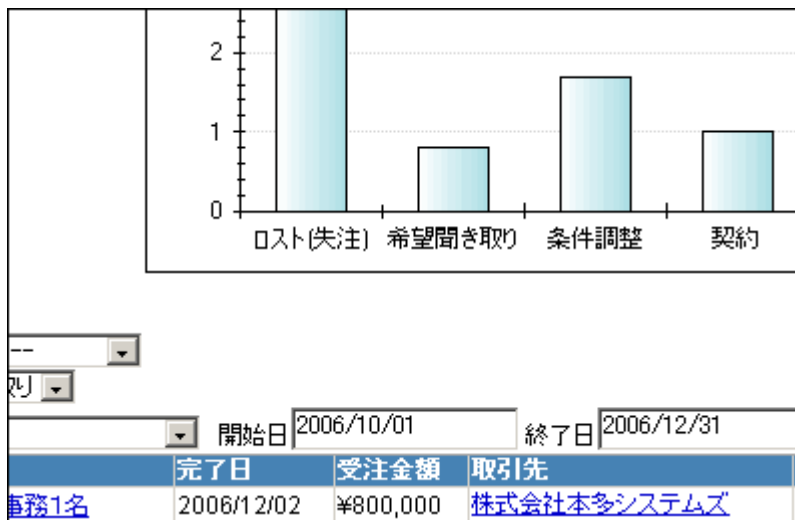
### 12-11. 取引先訪問計画

取引先訪問計画は、取引先への訪問が設定した標準訪問回数に達しているかどうか確認することができます。例えば、A社には月間2回、B社には月間4回などのように標準訪問回数を設定し、何日に訪問したかを一覧することで予実管理を行うことができます。

◀ 2007年11月 ▶		集計ユーザー: 上田次郎																
取引先	標準	01 木	02 金	03 土	04 日	05 月	06 火	07 水	08 木	09 金	10 土	11 日	12 月	13 火	14 水	15 木	16 金	17 土
エルビシステムズ株式会社 発展顧客	0													1				
株式会社トリスパ ブッシング 発展顧客	0																	
トーキョー製作所株式会社 発展顧客	0																	
有限会社ピット	0																	
株式会社クッチ	0																	
インターフェイスデジタル株式会社	0																	
株式会社ステージ企画	0																	

### 12-12. 商談パイプライン

商談パイプラインは、指定した進捗状況にどのくらいの商談が存在するのかを一覧・グラフ表示することができます。進捗状況が初期段階の商談が少なければ新しい商談を増やす必要があり、逆に進捗状況が後期段階の商談が少なければ現在の商談をクローズする必要があります。



### 12-13. セグメント別コンタクト

セグメント別コンタクトは、スケジュールで記録を顧客セグメントごとに分類して表示します。どのセグメントにどのくらいの時間をかけたのか、回数は何回だったのかを集計できるので、訪問計画の予実管理に用いることができます。

保留顧客	予定	
	実績	
発展顧客	予定	
	実績	
維持顧客	予定	
	実績	
その他	予定	
	実績	

### 12-14. 商談進行状況

商談進行状況は、商談の各進捗状況に何日間要したかによってグラフ表示を行います。進捗プロセスの日数を視覚化することによって、「ニーズ把握に時間がかかりすぎている、商品の配送手配期間が長い」など商談の分析を行うことができます。

社内システム改革	トキョー製作所株式会社		上田次郎			
	ニーズ把握 9日	4日	修正打合せ 7日			
サーバー導入	株式会社トリウスパブリッシング		上田次郎			
サーバー提案	有限会社ピット		上田次郎			
サーバー導入	エルゴシステムズ株式会社		上田次郎			
凡例						
コンタクト	ニーズ把握	最終打合せ	プレゼンテーション	修正打合せ	最終調整	変注

## 12-15. 新規開拓アプローチ実績（業種別）

新規開拓アプローチ実績（業種別）は、アプローチの実績を業種別に集計し、またアプローチから発生した顧客に対する売上も追跡して集計します。新規開拓がどの業種に対して行いやすいのかを把握することができます。

業種	追跡売上額		TEL禁止	受付拒否	受付資料送付	キーパーソン拒否
	¥0	2	0	3	2	0
ゴム製品	¥0	1	0	1	0	0
メディア	¥0	1	0	1	0	0
化学	¥0	0	0	0	1	0
機械	¥0	0	0	0	0	0
金属製品	¥0	1	0	0	0	0
食品	¥0	2	0	0	0	0
水産・農林	¥0	0	0	1	0	0
精密機器	¥0	0	0	0	1	0
繊維	¥0	1	0	0	0	0
電気機器	¥300,000	0	0	0	0	0
不動産	¥0	0	0	0	0	0
空業	¥0	0	0	0	0	0

## 12-16. 新規開拓アプローチ実績（規模別）

新規開拓アプローチ実績（規模別）は、アプローチの実績を企業規模別に集計し、またアプローチから発生した顧客に対する売上も追跡して集計します。新規開拓がどの企業規模に対して行いやすいのかを把握することができます。

「新規開拓アプローチ実績（規模別）」は、アプローチの実績を企業規模別に集計し、またアプローチから発生した顧客に対する売上も追跡して集計します。新規開拓がどの企業規模に対して行いやすいのかを把握することができます。

ユーザー:

期間(更新日):  開始日:

従業員数	追跡売上額		TEL禁止	受付拒否	受付資料送付	キーパーソン拒否
	¥300,000	8	0	6	4	0
30	¥0	0	0	0	0	0
120	¥0	0	0	0	0	0
200	¥0	0	0	0	0	0

## 12-17. 業種別売上額

「業種別売上額」は、業種ごとに期間中の売上を集計します。

「業種別売上額」は、業種ごとに期間中の売上を集計します。

ユーザー:

期間(更新日):  開始日

業種	売上額
通信	¥3,500,000
食品	¥2,550,000
建設	¥2,000,000
繊維	¥200,000
パルプ・紙	¥2,000,000
電気機器	¥300,000
	¥50,000
電力・ガス	¥25,000

## 12-18. 規模別売上額

「規模別売上額」は、企業規模ごとに期間中の売上を集計します。

「規模別売上額」は、企業規模ごとに期間中の売上を集計します。

ユーザー:

期間(更新日):  開始日

従業員数規模	売上額
800	¥3,000,000
450	¥2,500,000
	¥4,825,000
90	¥300,000

### 12-19. 取引先累積売上ランキング

取引先累積売上ランキングは、全ての売上金額を取引先ごとに表示します。自社にとってどの取引先への売上が多いのか、過去の全データを集計した金額を確認することができます。

iStrategyCRM	
取引先累積売上ランキングは、取引先ごとのすべての受注金額の合計を高い	
取引先名	
株式会社織田	
山内株式会社	
株式会社毛利リース	
伊達株式会社	
佐竹コンピュータ株式会社	
株式会社河野商事	
株式会社本多システムズ	
株式会社最上システム	
株式会社太田	
1	

### 12-20. 取引先リードソース

取引先リードソース分析は、取引先がどのリードソースからもたらされたのかを集計します。リードソース（経路）は、取引先詳細でリードソース項目を設定した場合に加算されます。顧客が自社を知る経路、つまり新規顧客を獲得する際にどのような営業手段が効果的なのか、などを測ることができます。

iStrategyCRM	
取引先リードソース分析は、取引先がどのリードソースからもたらされたのかを	
リードソース	
--	
Web	
セミナー	
その他	
パートナー	
広告	
雑誌記事	
紹介(従業員)	

### 12-21. 顧客セグメント分析

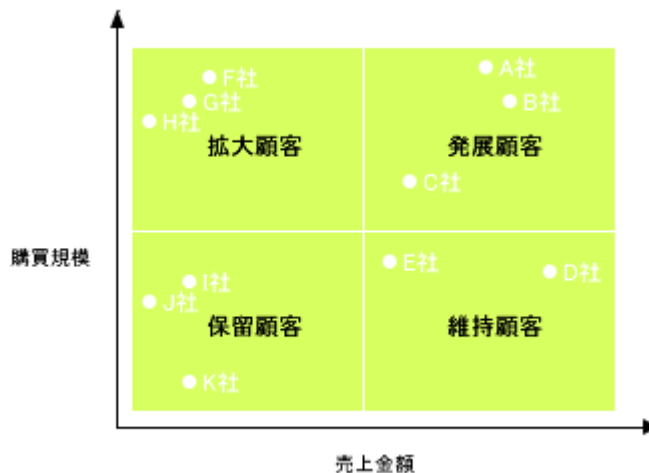
顧客セグメント分析は、現在までの取引先の累積売上と購買規模から、新しい顧客セグメントを表示します。

顧客セグメント分析は、iStrategyCRMに蓄積された購買規模、累積売上のデータに基づいて、顧客をセグメント化し、分析された顧客一覧を表示します。

拡大顧客と分析される顧客一覧を表示

取引先名	累積売上高	購買規模
株式会社本多システムズ	¥2,300,000	高
伊達株式会社	¥1,800,000	高
株式会社毛利リース	¥1,800,000	高
株式会社河野商事	¥1,400,000	高
佐竹コンピュータ株式会社	¥1,400,000	高
1		

顧客セグメントとは、売上金額と購買規模をもとに取引先を分類したものです。売上金額の大小だけではわからない、顧客と自社との関係を表します。例えば、「発展顧客」は売上金額も購買規模も大きいため良好な関係を築けている一方で、「拡大顧客」は購買規模は大きいものの売上金額は少ないため今後の売上の拡大が見込めるグループです。この顧客セグメントを元に営業、訪問計画やサポート対応など施策を合理的に進めることができます。



各顧客セグメントの意味は以下の通りです。

- 発展顧客 …… 自社にとって最も重要なグループです。
- 維持顧客 …… ある程度の売上の増加は見込めるが、飛躍的な増大は見込めないグループです。
- 拡大顧客 …… 飛躍的な売上増加の可能性を持つ、リソースを配分すべきグループです。
- 保留顧客 …… 現在はあまり売上を見込めない、効率的な対応が必要なグループです。

### 12-22. 商品別サポート

商品別サポートは、選択した商品に関するサポートを一覧表示することができます。サポートで関連付けた商品・サービスごとに、指定した期間に作成されたサポートをリスト化でき、特定の商品・サービスにどのような問題があるのか、評価、対応策や改善・改良点などを検討する資料となります。

▼データベース 商品別サポート iSt

商品別サポートは、指定した商品に関連づけられたサポートを一覧表示できます。

商品:

期間(作成日):  開始日

件名	内容	作成日	クローズ日時
<a href="#">派遣人数の件について</a>	派遣人数増減は、何ヶ月単位で変更することができますか？	2006/11/22	
1			

### 12-23. サポート議案

サポート議案は、議案フラグをチェックしたサポートを一覧表示することができます。商品・サービスの不具合や改良点が問い合わせによって判明した場合や、顧客からの要望などを含むサポートにフラグを立てておくことで品質の向上に役立つ資料となります。

サポート議案は、議案フラグを立てたサポートを一覧できます。

期間(作成日):  開始日

件名	内容	作成日	クローズ日時
<a href="#">能力開発プログラムについて</a>	能力開発プログラムの研修期間ほどのくらいかかりますか？また、プログラムの種類はいくつくらいありますか...	2006/11/22	
<a href="#">勤務部署の変更</a>	派遣スタッフについて、勤務部署の変更とそれに伴う就業時間の変更を行うことは可能ですか？	2006/11/22	
1			

### 12-24. サポートカスタマーボイス

サポートカスタマーボイスは、カスタマーボイスをチェックしたサポートを一覧表示することができます。顧客からの商品・サービスについての感想や、導入事例としてマーケティングや販売促進で利用するための情報源や資料となります。

▼ナレッジベース・サポートカスタマーボイス iStrategyCRM

サポートカスタマーボイスは、カスタマーボイスフラグを立てたサポートを一覧で

期間(作成日):  開始日

件名	内容	作成日	クローズ日時
<a href="#">ありがとうございました</a>	先日はありがとうございました。	2006/11/27	
1			

### 12-25. サポート種別分析

サポート種別分析は、サポートの種類を集計します。サポート種別集計数は、サポート詳細でサポート種別項目を設定した場合に加算されます。自社に寄せられる問い合わせのうちどのような種類が多いのかを把握して、業務の効率化を施策することができます。

サポート種別分析は、サポート種別を集計します。

期間(作成日):  開始日

サポート種別
--
アンケート
クレーム
業務手続き
質問

### 12-26. サポートユーザー処理数

サポートユーザー処理数は、サポートを引き受けてクローズまで処理した数をユーザーごとに集計することができます。営業担当者へのサポート対応が偏って負担になっていないか、サポート担当者であればどの位の数のサポートを処理したのか等、社内リソース配分や効率的な分担を行うため、状況を確認することができます。

サポートユーザー処理数は、ユーザーごとのサポート処理数を集計します。

期間(作成日):  開始日

ユーザー
テストアカウント
山田奈緒子
ビルトインアカウント

### 12-27. ソリューションランキング

ソリューションランキングは、ユーザーが参照した回数の多い順にソリューションを一覧表示します。

[iStrategyCRM](#)

ソリューションランキングは、参照された回数が多い順にソリューションの一覧を

ソリューション名	カテゴリー
<a href="#">契約更新はどうなりますか？</a>	カスタマーサポート
<a href="#">プレゼン資料のカラー印刷、製本について</a>	社内手続き
<a href="#">人材について他社との違いは何ですか</a>	カスタマーサポート
<a href="#">交通費の精算</a>	社内手続き

## D. サポート

### 13. サポート

#### 13-1. サポートの概要

サポート機能は、顧客からのメールや電話等での問い合わせを効率的・高品質に対応する機能です。問い合わせを社内で一元的に対応することができ、個々のサポートへ社内コメントを記入したり、問い合わせ発生からクローズまでの追跡、また一定期間放置された場合の別ユーザーへの所有変更（エスカレーション）などが可能です。

サポートの作成は、新規サポート作成で直接新しいサポートを作成するほか、メールサーバーからメールを受信することで作成し、また受信したメールに返信することもできます。（送受信サーバーの設定はシステム設定で行うことができます）




サポートの一覧表示では、未読サポートは背景色が薄赤で表示され、メールの最終受信日時、未割り当てサポート（どのユーザーも対応を開始していないサポート）の件数などが表示されます。

サポートID	件名	オープン日時	クロー
0001	<a href="#">勤務部署の変更</a>	2006/11/22 14:41:37	
0027	<a href="#">会社案内送付希望</a>	2006/11/22 15:52:36	
0035	<a href="#">英文事務の資格について</a>	2006/11/22 15:52:36	
0033	<a href="#">能力開発プログラムについて</a>	2006/11/22 15:52:36	
0042	<a href="#">派遣人数の件について</a>	2006/11/22 15:52:36	

（サポートメールサーバーの設定が完了していない場合は、サブナビゲーション「メール受信」のリンクは表示されません。）

### 13-2. サポートの作成と対応

新しいサポートを作成するには、サブナビゲーションから「新規サポート作成」をクリックします。

基本情報	
優先度	--なし--
取引先	<input type="text"/> 
取引先担当者	<input type="text"/> 
商品・サービス	<input type="text"/> 
連絡先TEL	<input type="text"/>
連絡先Email	<input type="text"/>
議案フラグ	<input type="checkbox"/>
カスタマーボイス	<input type="checkbox"/>

サポート件名      ・・・ 本サポートのタイトル、件名を入力してください。

内容            ・・・ 問い合わせの内容を入力してください。

優先度          ・・・ サポートが緊急を要するものなのかどうかを選択できます。

取引先          ・・・ サポートが既存の取引先からの問い合わせである場合に関連付ける事ができます。

取引先担当者    ・・・ サポートが既存の担当者からの問い合わせである場合に関連付ける事ができます。

商品・サービス    ・・・ 特定の商品・サービスへの問い合わせ、クレーム、不具合などの場合に関連付ける事ができます。

連絡先 TEL        ・・・ 連絡先電話番号の記入が別途必要な場合に記入します。

連絡先 EMAIL     ・・・ 連絡先メールアドレスの記入が別途必要な場合に記入します。

議案フラグ        ・・・ チェックすると、ナレッジベースの「サポート議案」で一覧表示できます。

カスタマーボイス    ・・・ チェックすると、ナレッジベースの「サポートカスタマーボイス」で一覧表示できます。

サポート種別     ・・・ サポートが質問やクレームなど、どのような種類なのかを選択します。

問い合わせ内容が解決するなどサポートの対応が終了したら、詳細画面で「クローズ」をクリックしてください。進行中のサポートを表すオープンサポートから、終了した過去のサポートを表すクローズドサポートとなり、データが保存されます。

### 13-3. 社内コメントの追加

サポートには、社内で連絡や議論をするための社内コメントを記入することができます。サポートの件名や内容は、所有者となっているユーザーしか編集できませんが、社内コメントは全ユーザーが記入できます。

サポート詳細	
状態	オープン
件名	勤務部署の変更
内容	派遣スタッフについて、勤務部署の変更とそれに伴う就業時間
社内コメント	一度、契約書を確認した上で、お客様へ回答をしてください。 ビルトインアカウント (2006/11/22 17:37:39)
基本情報	
サポートID	00000001
議案フラグ	
取引先名	カスタマーホ
取引先担当者名	サポート種別
関連商品	所有者

### 13-4. メールによるサポート作成

メールを受信してサポートを自動的に作成することができます。(予め、システム設定でメールサーバーの設定を行ってください。)

iStrategyCRM		
2006/11/22 21:39:06 <a href="#">ログアウト</a>		
新規サポート作成   フィルタ作成 <b>メール受信</b> 詳細検索   新規TODO作成		
▼サポート		
>> 未割り当てサポートが		
フィルタ:	01. オープン サポート	
サポートID	件名	オープン日時
00000001	<a href="#">勤務部署の変更</a>	2006/11/22 14:41:37
00000027	<a href="#">会社案内送付希望</a>	2006/11/22 15:52:36
00000035	<a href="#">英文事務の資格について</a>	2006/11/22 15:52:36
00000033	<a href="#">能力開発プログラムについて</a>	2006/11/22 15:52:36
00000042	<a href="#">派遣人数の件について</a>	2006/11/22 15:52:36

「メール受信」をクリックすると設定したサーバーからメールを受信して、自動的にサポートとして作成します。

メール受信によって作成されたサポートには、「このサポートは受信メールにより自動的に作成されました。」というメッセージが表示されます。「データ参照」をクリックすると、受信したメールのデータをテキスト形式で表示することができます。

サポート詳細	
状態	オープン
情報	このサポートは受信メールにより自動的に作成されました。
MessageID	20060305073406.7985.appdev@bradnine.co.jp
From	アプリケーション開発 appdev@bradnine.co.jp
To	appdev@bradnine.co.jp
日時	2006/03/05 7:34:16
ReplyTo	アプリケーション開発 appdev@bradnine.co.jp
件名	会社案内送付希望
内容	テキスト

また、受信したメールに返信することもできます。(システム設定→サポートで送信サーバーを指定してください。)  
「メール送信」をクリックするとメールを作成する画面が表示されます。

基本情報		
サポートID	00000027	議案フ
取引先名		カスタマ
取引先担当者名		サポート
関連商品		所有者
連絡先TEL		作成日
連絡先Email		最終更
優先度		最終更

メール送信
編集
削除
クロー

送信メール

返信メール作成	
FROM	APPDEV <appdev@bradnine.co.jp>
宛先	アプリケーション開発 <appdev@bradnine.co.jp> 転記 <a href="#">From</a> <a href="#">ReplyTo</a>
CC	
BCC	
件名	Re:会社案内送付希望
<input type="button" value="テンプレート挿入"/>	

メールの作成が完了したら「送信確認」をクリックしてください。確認画面で内容を確認したら、「メールを送信する」をクリックしてください。（メールサーバーとの通信状況により、メール送信には時間がかかる場合があります。送信ボタンを一度だけ押して、画面が切り替わるまでお待ちください。）

送信済みのメールは、詳細表示の「送信メール」欄で確認することができます。

メール送信		
<input type="button" value="メール送信"/> <input type="button" value="編集"/> <input type="button" value="削除"/> <input type="button" value="クローズ"/>		
<b>送信メール</b>		
件名	作成者	
<a href="#">Re:会社案内送付希望</a>	ビルトインアカウント	
1		
<b>スケジュール</b>		
件名	日時	ユーザー
1		
<b>ファイル</b> <input type="button" value="追加"/>		

### 13-5. メールフィルター設定

メールフィルターとは、メール受信時にルール(条件)に従ってユーザーに割り当てる機能です。例えば、「件名に”会社案内”という文字が含まれる場合にアシスタントのユーザーが対応する」などのご利用が可能です。システム設定→サポートで、フィルターの設定を行います。

**フィルターの設定**

ヘッダ	FROM ▾
文字列	<input type="text"/>
条件	を含む ▾
割当ユーザー	ビルトインアカウント ▾

このフィルターを削除する

ヘッダ . . . 検索対象となるメールの部位を指定します

文字列 . . . 検索語を入力します

条件 . . . 検索語がヘッダにどのような状態だった場合に割り当てを実行するか選択します

割当ユーザー . . . ルール（条件）が一致した場合にどのユーザーの所有にするか選択します

### 13-6. 返信テンプレート

サポートの返信メールには、テンプレートが使用できます。予め設定された定型文を用いて、効率的に返信作業を行うことができます。テンプレートで使用できる予約語は以下の通りです。予約語をテンプレートに記入しておくと、メール作成時に自動的に内容が置き換えられます。

%FROM% メール の FROM 全体  
 %FROMNAME% メール の FROM 名前部分  
 %FROMEMAIL% メール の FROM アドレス部分  
 %SUBJECT% メール の 件名  
 %MESSAGE% メール の 本文  
 %USERCOMPANY% 会社名  
 %USERCOMPANYTEL% 会社 TEL  
 %USERCOMPANYFAX% 会社 FAX  
 %USERCOMPANYADDR% 会社住所  
 %USERNAME% 対応担当者名  
 %USEREMAIL% 対応担当者 Email  
 %USERTEL% 対応担当者電話番号  
 %YEAR% 現在の年  
 %MONTH% 現在の月  
 %DAY% 現在の日

### 13-7. 議案フラグ、カスタマーボイス

議案フラグをチェックすると、ナレッジベース→「サポート議案」で一覧表示できます。商品・サービスの不具合や改良点が問い合わせによって判明した場合や、顧客からの要望などを含むサポートにフラグを立てておくことで品質の向上に役立つツールです。

また、カスタマーボイスをチェックすると、ナレッジベース→「サポートカスタマーボイス」で一覧表示できます。顧客からの商品・サービスについての感想や、導入事例としてマーケティングや販売促進で利用するための情報源として役立つツールです。

### 13-8. エスカレーション

エスカレーションとは、サポートが発生してから一定期間クローズされなかった場合、自動的に別のユーザーへ所有者を付け替える機能です。サポートが未対応のまま放置されることを防ぐことができます。

システム設定→サポートのエスカレーション設定で設定値を変更することができます。

長期経過サポートとしてトップページで警告する日数・・・指定日数を超えるとホームで表示されます  
長期経過サポートを自動的に所有者変更する日数・・・指定日数を超えると変更先ユーザーに所有者が変わります

長期経過サポートを自動的に所有者変更する変更先ユーザー・・・変更先となるユーザーを指定します

### 13-9. フィルタ作成

カスタムフィルタとは、サポートの一覧表示を条件に従って絞り込み表示する機能です。作成方法の詳細は、「7-3. フィルタ作成」を参照してください。

### 13-10. 詳細検索

指定した条件に一致するサポートを表示します。カスタマイズで作成した項目も検索対象とすることができます

## 14. ソリューション

### 14-1. ソリューションの概要

ソリューションは、Q&A形式で問題の解決方法を記録する機能です。例えば、送料や配送方法の問い合わせへの回答、契約手続きの流れ、よくある質問への回答、また社内での申請書類の提出方法や確認注意事項など、定型的な問題の解決方法を記録して解決方法を標準化することができます。また、社内では必読文書を作成して全ユーザーへ通知する機能もあるので、レポートなどを閲覧することができます。

ソリューションカテゴリ: <input type="text" value="カスタマーサポート"/>		
フィルタ: <input type="text" value="01. 認証済みソリューション"/>		
ソリューションID	ソリューション名	状況
00000001	<a href="#">契約更新はどうなりますか？</a>	レビュー済み
1		

ソリューションの一覧表示では、ソリューションカテゴリごとに表示されます。(ソリューションカテゴリはシステム設定で変更できます。)

### 14-2. ソリューションの作成

新しくソリューションを作成するには、サブナビゲーションの「新規ソリューション作成」をクリックします。既存のソリューションを編集するには、ソリューションの細表示から「編集」ボタンをクリックしてください。

ソリューション詳細	
ソリューション件名	<input type="text"/>
ソリューション	<input type="text"/>

ソリューション件名	・・・	ソリューションのタイトルを入力します
ソリューション	・・・	ソリューション内容を入力します
状況	・・・	作成状況を選択します
カテゴリ	・・・	ソリューションカテゴリを選択します
公開認証	・・・	ソリューションとして確定済みであればチェックします

システム設定→アクセス権の設定で、公開認証をチェックできるユーザーを制限することもできます。

トップに表示をチェックすると、全てのユーザーのトップページ最新情報に表示されます。

#### 14-3. フィルタ作成

カスタムフィルタとは、ソリューションの一覧表示を条件に従って絞り込み表示する機能です。作成方法の詳細は、「7-3. フィルタ作成」を参照してください。

#### 14-4. 詳細検索

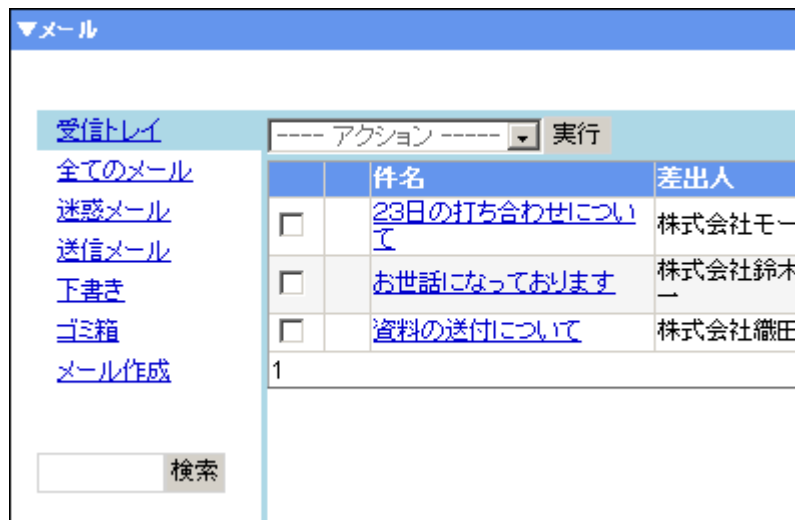
指定した条件に一致するソリューションを表示します。カスタマイズで作成した項目も検索対象とすることができます。

## E. グループウェア

### 15. メール

#### 15-1. メールの概要

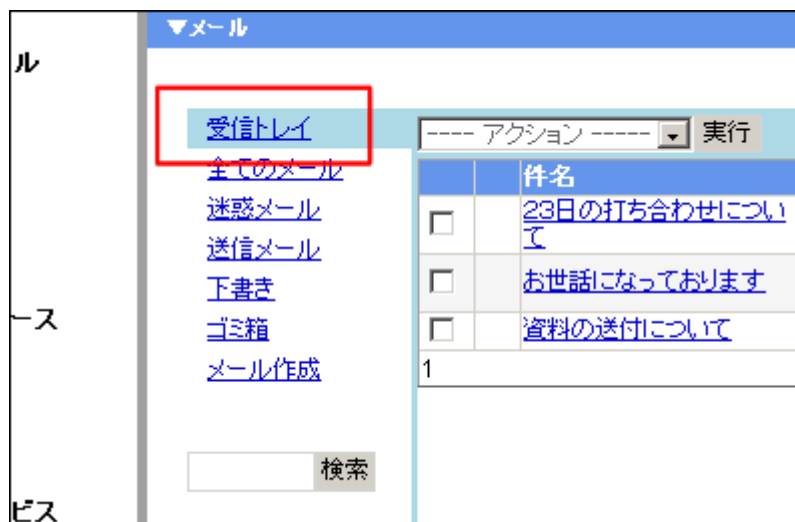
メール機能では、メールの送受信といった基本的なメールクライアントとしての機能のほか、受信したメールがシステム内に登録されている取引先・担当者からの場合は自動的に関連付けられることで、顧客からの情報が一元化できます。



メール一覧表示では左側にフォルダー一覧、右側にはメール件名一覧が表示されます（未読メールは背景色が薄赤色で表示されます）。チェックボックスをクリックして、アクションを選択することができます。

#### 15-2. メール受信

メールを受信するには、「受信トレイ」をクリックします。メールサーバーからメールを受信するため、通信状況により受信終了までにしばらく時間がかかる場合があります。



### 15-3. メール作成と送信

メールの詳細表示で「返信」をクリックすると、メール作成画面が表示されます。

← 返信	→ 転送
宛先:	株式会社鈴木メディカル 鈴木浩一 <[redacted]@suzuki-medical.co.jp>
CC:	
BCC:	
件名:	Re: お世話になっております
<p>On Wed, 25 Apr 2007 04:09:27 GMT 株式会社鈴木メディカル 鈴木浩一 &lt;[redacted]@suzuki-medical.co.jp&gt; さ &gt; 株式会社佐藤システムズ &gt; 狭山薫様 &gt; &gt; お世話になっております。鈴木メディカルの鈴木です。 &gt;</p>	

入力が完了したら、「送信」をクリックしてください。

### 15-4. フィルター、署名設定

個人設定では、メールフィルター、署名を設定することができます。フィルターとは、ルール（条件）に従って受信メールをフォルダに振り分ける機能です。

## 16. ドキュメント

### 16-1. ドキュメントの概要

ドキュメント機能では、ユーザー間でファイルを共有できるので、ファイルサーバーとしてもご利用いただけます。請求書や見積書のテンプレート、プレゼン資料の参考書類、製品パンフレット、休暇申請書など、社内で共有するファイルを管理することができます。



### 16-2. ファイルの追加

ファイルを追加するには、追加先のフォルダを表示して「ファイル追加」をクリックしてください。



### 16-3. フォルダの作成

フォルダを作成するには、フォルダ選択リスト横にある「フォルダ作成」をクリックしてください。フォルダ名などを入力すると新しいフォルダが作成されます。また、システム設定→アクセス権の設定では、フォルダを作成するユーザーを制限することもできます。







## 17. TODO

### 17-1. TODOの概要

TODO機能では、期日とタスク（行うべきこと）を管理します。作成したTODOはホームに表示され、期日を過ぎた場合には日付が赤く表示されます。

### 17-2. TODOの作成

TODOは、各アプリケーションのサブナビゲーション「新規TODO作成」から作成することができます。ログインユーザー自身のTODOと、他ユーザーのTODOも作成することができます。

TODO	
所有者	ビルトインアカウント 
TODO名	<input type="text"/>
期日	<input type="text"/> 
重要度	高 
状況	未着手 
関連取引先担当者	<input type="text"/> 
関連商談	<input type="text"/> 
コメント	<input type="text"/>

所有者・・・ TODOの所有者を指定します。他ユーザーも選択できます

TODO名・・・ TODOのタイトルを入力します。ホームに表示されます

期日・・・ TODOが完了すべき期日を入力します

重要度・・・ TODOの重要度を選択します

状況・・・ TODOの進行状況を選択します

関連取引先担当者・・・ TODOが担当者と関連ある事項である場合、選択します

関連商談・・・ TODOが商談と関連ある事項である場合、選択します

コメント・・・ TODOの詳細やメモを入力します

## 18. タイムカード

### 18-1. タイムカードの概要

タイムカード機能は、日々の「出社、退社、外出、復帰」の時刻を記録することができます。また、「Print」アイコンをクリックすると、一ヶ月の記録を印刷用表示することもできます。また、ログインユーザー自身の記録をCSV形式で出力することができ、システム設定では複数のユーザーのタイムカード記録をCSV形式で出力することもできます。

＜前月		2006年11月				
日付	出社	退社	外出	復帰	備考	
11/01(水)						
11/02(木)						
11/03(金)						
11/04(土)						
11/05(日)						
11/06(月)						
11/07(火)						
11/08(水)						
11/09(木)						
11/10(金)						

### 18-2. タイムカードの記録

タイムカードの記録は、ホームのタイムカード欄に表示されるボタンで行います。出社をクリックするまで、退社などのボタンは表示されません。

0.0		希望聞き取り	条件調整
<b>タイムカード</b>			
2006年11月23日			
出社	退社	外出	復帰
<b>進行中の商談</b>			
株)本多システムズ様一般事務1名			
株)織田様経理1名			
<b>TODO</b>			
<input checked="" type="checkbox"/>			
<input checked="" type="checkbox"/>			
<b>月別商</b>			
年			
200			

### 18-3. タイムカードの編集

システム設定で「ユーザーによる時刻の編集」が許可されている場合は、タイムカードの記録時刻を変更することができます。(時刻の編集が許可されていない場合、編集アイコンは表示されません)

時刻を選択して、「保存する」をクリックしてください。

日付	出社	退社	外出	復帰
11/23(木)	09:02	--:--	--:--	--:--

保存する    キャンセル

## 19. RSSリーダー

### 19-1. RSSリーダーの概要

RSSリーダーとは様々なウェブサイトで提供されているRSSフィード（最新情報リスト）を取得して表示する機能です。新聞社が提供しているニュースやビジネスニュース、ブログ、また業界の最新情報など社内で把握しておくべき情報を共有して確認することができます。

### 19-2. RSSサイトの追加

RSSサイトを追加するには、サブナビゲーションから「新規サイト」をクリックしてください。（システム設定で「ユーザーによるサイトの追加」が不許可になっている場合は、システム管理者以外はRSSサイトを追加することができません。）

RSSのURL・・・ 配信されているRSSのURLを入力してください。URLの最後、ファイルの拡張子はrdfやxmlなどです。

RSSデータが読み込み可能なものであることを確認できれば、RSSサイトが追加されます。

## 20. 連絡メモ

### 20-1. 連絡メモの概要

連絡メモは、不在時の電話の内容を知らせるなど、時刻と内容を通知できる機能です。また、在籍情報はタイムカードの記録と連動して、スケジュールは表示した時刻にユーザーがスケジュール入力している場合に表示されます。(在籍情報は直接変更することも可能です。)

ロールを選択すると、そのロールに所属するユーザー一覧が表示されます。ログインユーザー自身の在籍情報には「変更」リンクが表示され、全てのユーザーの連絡メモ作成、履歴の確認が可能です。

ユーザー	在籍情報	現
テストアカウント		
山田奈緒子		

### 20-2. 連絡メモの作成

連絡メモを作成するには、ロールを選択してユーザー一覧を表示し、宛先ユーザーの「新規作成」をクリックしてください。依頼者、用件を入力して「保存」をクリックしてください。連絡メモが作成されると、宛先ユーザーのホーム「最新情報」欄に表示されます。

山田奈緒子さん宛の連絡メモ

日時 2006年11月24日(金) 02時23分

依頼者

用件

折り返しお電話下さい 電話番号: \_\_\_\_\_

連絡があったことをお伝え下さい

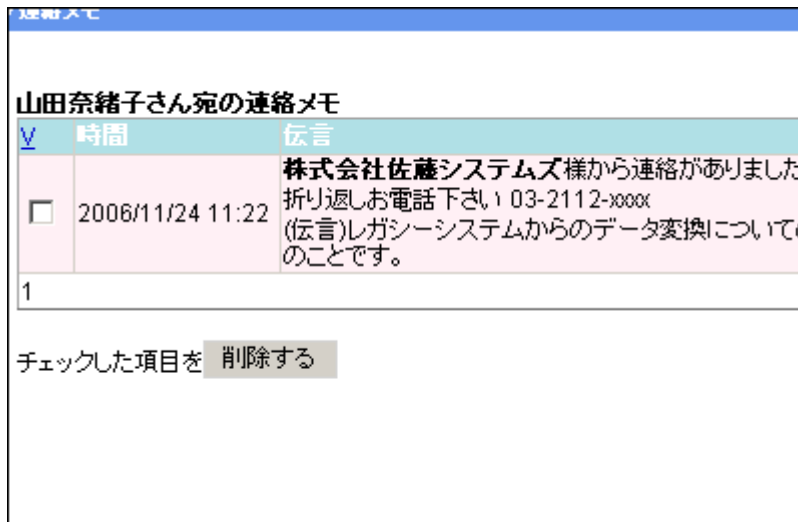
伝言を伝えて下さい

伝言

記入者 ビルトインアカウント

### 20-3. 連絡メモの確認

連絡メモの確認は、ホーム「最新情報」欄に表示された新しい連絡メモの通知をクリックして履歴一覧を表示してください。未確認の連絡メモは背景色が薄赤色で表示されます。内容を確認したら「確認」ボタンをクリックしてください。ホーム「最新情報」欄の連絡メモ表示が消え、確認欄に時刻が表示されます。



## 21. アナウンスメント

### 21-1. アナウンスメントの概要

アナウンスメントで入力した文章は、全てのユーザーのホーム上部に表示されます。全社に通知する必要のある事項、目標や訓示、システムメンテナンスのお知らせなどを記入しておくことで、指定期間中だけ表示することができます。

全社アナウンス				
<p>第2四半期の売り上げ目標達成ご苦労様。第3四半期も多くの引き合いがあるの対応をお願いします。 - 松永弘 (2007/12/10 10:29)</p> <p>システムメンテナンスを12月28日 19:00~21:00に行います。メンテナンス中はご利用できません。 - 柿森優二 (2007/12/10 09:57)</p>				
スケジュール				
2007年12月15日(土)				
12/09 (日)	12/10 (月)	12/11 (火)	12/12 (水)	12/13 (木)
(新規)	(新規)	(新規)	(新規)	(新規)
	10:00-11:30 往訪打ち合わせ	14:00-16:00 往訪会社案内	9:00-10:00 往 訪進捗状況確認	11:00 来訪

### 21-2. アナウンスメントの作成

アナウンスメント→新規アナウンス作成で、アナウンス内容と期間を入力してください。指定した期間中だけ、全ユーザーのホームに表示されます。また、「表示する」のチェックを外すと、期間中であっても表示が行われません。

## F. 詳細設定

### 2.2. システム設定（詳細）

#### 2.2-1. サポートに関する設定

##### ■受信可能ユーザー

メールサーバーからメールを受信できるユーザーを指定します。指定したユーザーのサポートでは、「メール受信」のリンクが表示されます。

一つのメールサーバーへ多くのユーザーが同時に受信を行った場合、メールサーバーに極端な負荷がかかる可能性があるため、受信可能ユーザーはご利用のメールサーバーの状況に合わせて設定してください。

##### ■受信サイズ

受信するメールのサイズ上限を設定することができます。設定値以上のサイズのメールは受信されません。

#### 2.2-2. ソリューション

##### ■ソリューションカテゴリ

ソリューションカテゴリは、「カスタマーサポート」「社内手続き」「在庫管理方法」などのようにソリューションの分類をいくつでも設定することができます。「追加」をクリックしてソリューションカテゴリ名を入力し、「保存」をクリックしてください。

#### 2.2-3. アプローチ

##### ■ステータスの設定

「受付資料送付」「キーパーソン拒否」「キーパーソン資料送付」「キーパーソン再 TEL」などのようにアプローチのステータスをいくつでも作成できます。「-----（なし）」と「アポイント獲得」は自動的に作成されます。

##### ■リードソースの設定

アプローチで作成するリードのリードソースを変更できます。

##### ■業種の設定

アプローチで作成するリードの業種を変更できます。

## 2 2 - 4. 商談・消費税率

### ■消費税率の設定

商談の詳細画面で表示される税込金額欄での消費税率を変更することができます。

## 2 2 - 5. スケジュール

### ■設備、設備カテゴリの設定

スケジュールで使用する設備を変更することができます。会議室や車両などを設定します。

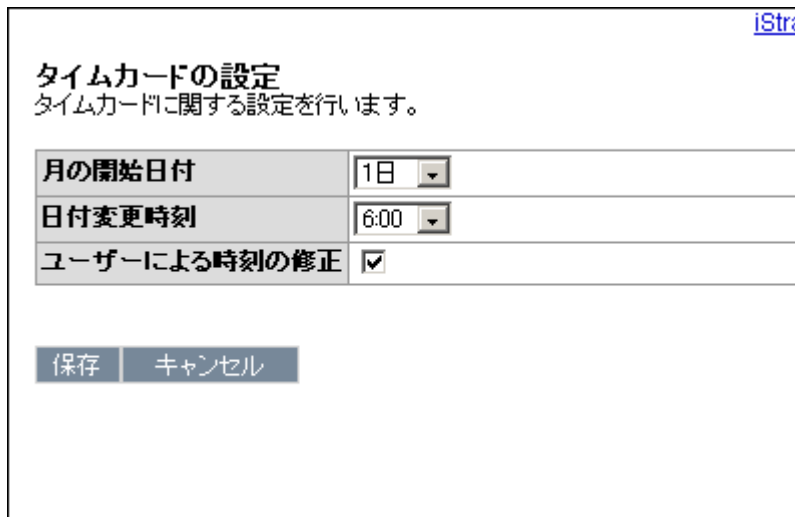
## 2 2 - 6. メール受信サイズ

### ■受信サイズ

受信するメールのサイズ上限を設定することができます。設定値以上のサイズのメールは受信されません。

## 2 2 - 7. タイムカード

### ■タイムカード設定



タイムカードの設定	
月の開始日付	1日
日付変更時刻	6:00
ユーザーによる時刻の修正	<input checked="" type="checkbox"/>

保存    キャンセル

月の開始日付 …… 何日から1ヶ月とするのかを選択してください

日付変更時刻 …… 残業などで0時を超えるタイムカードが多い場合、指定した時刻以前は前日に記録することができます

ユーザーによる時刻の修正 …… それぞれのユーザー自身でタイムカードの変更を許可するかどうかを選択してください

■タイムカード一覧

ユーザーの記録したタイムカードを全て参照することができます。

■CSVファイル出力

タイムカードをCSV形式のファイルとして出力することができます。

ユーザー . . . . . タイムカードの出力対象となるユーザーを指定します

期間 . . . . . 出力する期間を選択します

22-8. お知らせメール

商談報告、招集スケジュール、連絡メモなどを受信したユーザー宛にシステムからお知らせメールを自動送信することができます。

お知らせメールが送信される条件は次のとおりです。

- A. 「システム設定→お知らせメール」で送信サーバーが設定されている
- B. メールを受け取るユーザーが「個人設定→ユーザー情報」でのお知らせメール送信先を設定している

## 22-9. アクセス権の設定

アクセス権では、特定のユーザーに対してデータの編集などを制限することができます。例えば、「作成&編集」では新規作成と既存データの編集が、「削除」では既存データの削除が、指定されたユーザーが実行できなくなります。

アクセス権を設定するには、「ユーザーを指定する」をチェックして、制限対象のユーザーを「追加」してください。

### 取引先：取引先インポート

取引先および担当者のインポート機能を制限します。制限されたユーザーには、インポートのリンクは表示されません。

### ナレッジベース：全社ナレッジの閲覧

全ユーザーのデータを分析した全社ナレッジの閲覧を制限します。制限されたユーザーには、ナレッジベースで全社ナレッジが表示されません。

### ソリューション：認証

ソリューションの認証チェックを制限します。制限されたユーザーには、ソリューション編集画面で認証の変更ができなくなります。

### ・ドキュメント：フォルダ

ドキュメントのフォルダ作成を制限します。制限されたユーザーには、フォルダ作成のリンクが表示されません。

## 22-10. アクセスログ

### ■アクセスログの表示

アクセスログでは、全てのユーザーのログイン、データ閲覧、作成、編集、削除などのシステム内で行った履歴が記録されています。セキュリティ上の問題が発生した場合には、アクセスログを参照して特定のユーザーのアクセスやログイン自体を制限するなどの措置を執ることができます。

アクセスログ アクセスログを表示します。				
日時	ユーザー	IPアドレス	操作	備考
2006/11/24 15:02	ビルトインアカウント	127.0.0.1	ログイン	
2006/11/24 15:00	テストアカウント	127.0.0.1	閲覧	ソリュ
2006/11/24 15:00	テストアカウント	127.0.0.1	ログイン	
2006/11/24 14:57	ビルトインアカウント	127.0.0.1	ログイン	
2006/11/24 14:56	テストアカウント	127.0.0.1	閲覧	ソリュ
2006/11/24 14:55	テストアカウント	127.0.0.1	閲覧	ソリュ
2006/11/24 14:54	テストアカウント	127.0.0.1	閲覧	ソリュ
2006/11/24 14:54	テストアカウント	127.0.0.1	閲覧	ソリュ
2006/11/24 14:54	テストアカウント	127.0.0.1	閲覧	ソリュ

### ■CSV出力

アクセスログをCSV形式のファイルで出力することができます。

### ■ログイン履歴の表示

アクセスログのうち、ログイン履歴だけを表示します。ログインに成功したのか、失敗したのかも表示されるので、不正アクセスなどの防止に利用することができます。

### ■アクセスログの削除

指定した過去のアクセスログを削除することができます。

### 22-11. ユーザーデータ移行

ユーザーの転属や退職など特殊な事情のためにデータを別ユーザーに渡す必要がある場合、ユーザーデータ移行によって可能です。

以降対象データ：アナウンス、商談、取引先、ファイル、担当者、商品・サービス、ソリューション、サポート（メールやTODOなど個人に属するデータは移行されません）

データを移行するには、「元ユーザー」と「移行先ユーザー」を指定して、テキストボックスに「ユーザーデータ移行」と入力してください。

### 22-12. ユーザーデータ削除

ユーザーの個人的に記録したデータを削除することができます。ユーザーアカウントを別の人へ渡す場合などのために、指定したユーザーの個人記録を初期化することができます。

削除対象データ：スケジュール、メール、RSS リーダー、連絡メモ、タイムカード、ユーザービュー、TODO、設定（商談や取引先などのデータは削除されません）

ユーザーデータを削除するには、「データを削除するユーザー」を指定して、テキストボックスに「個人データの削除に同意します」および「削除する」と入力してください。

（※削除は元に戻すことができません。十分に注意して実行してください。）