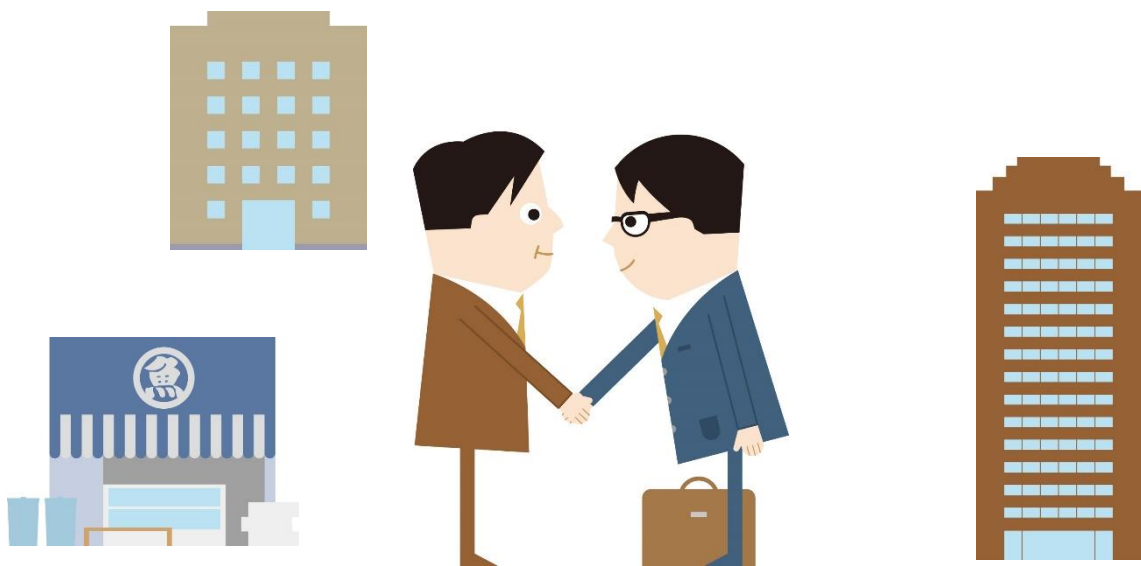


Microsoft Dynamics CRM Online

自習書

営業（SFA）ブラウザー編 （Office 365 をお使いでない場合）



著作権

このドキュメントに記載されている情報（URL 等のインターネット Web サイトに関する情報を含む）は、将来予告なしに変更することがあります。別途記載されていない場合、このソフトウェアおよび関連するドキュメントで使用している会社、組織、製品、ドメイン名、電子メール アドレス、ロゴ、人物、場所、出来事などの名称は架空のものです。実在する名称とは一切関係ありません。お客様ご自身の責任において、適用されるすべての著作権関連法規に従ったご使用をお願いします。マイクロソフトは、このドキュメントに記載されている内容に関し、特許、特許申請、商標、著作権、またはその他の無体財産権を有する場合があります。別途マイクロソフトのライセンス契約上に明示の規定のない限り、このドキュメントはこれらの特許、商標、著作権、またはその他の無体財産権に関する権利をお客様に許諾するものではありません。

© 2015 Microsoft Corporation. All rights reserved.

Microsoft、Microsoft Dynamics、Microsoft Dynamics のロゴ、Active Directory、Internet Explorer、MSDN、Microsoft Office Outlook、Windows Live、および Windows Server は、マイクロソフト グループの商標です。

その他のすべての商標は、それぞれの所有者に帰属します。

変更履歴

No.	日付	版	変更概要
1	2015 年 8 月 1 日	1.0	初版として作成

目次

1. 本書の目的	1
2. Microsoft Dynamics CRM Online の概要	2
2.1 Microsoft Dynamics CRM Online の概要.....	2
2.2 本「営業（SFA）ブラウザー編」で学習できること	3
3. Microsoft Dynamics CRM Online へのサインインと画面構成	4
3.1 Microsoft Dynamics CRM Online へのサインイン	4
3.2 Microsoft Dynamics CRM Online のダッシュボードと個人用設定	7
3.3 Microsoft Dynamics CRM Online のナビゲーション	12
4. 営業（SFA）業務の流れ	13
4.1 営業（SFA）業務の流れ	13
4.2 本書のシチュエーション	14
4.3 代表的な用語	14
5. 潜在顧客から見込みありと評価し営業案件へ	15
5.1 潜在顧客とは	15
5.2 潜在顧客を 1 件 簡易登録	15
5.3 潜在顧客でビュー確認.....	16
5.4 潜在顧客の編集.....	19
5.5 潜在顧客から見込みありと評価し営業案件へ	21
6. 営業案件の管理	22
6.1 営業案件の編集.....	22
6.2 営業案件から取引先企業・取引先担当者を確認	25
6.3 営業チームにメンバーの追加.....	28
6.4 アクティビティフィード	30
6.5 活動	33
6.6 業務プロセスフロー	35
6.7 営業案件のクローズ.....	37
7. 営業案件状況の確認とデータ活用	39
7.1 ダッシュボードの活用例.....	39
7.2 レポートの活用例.....	49
7.3 検索の活用例	54
7.4 ビューの活用例.....	61
7.5 Excel の活用例.....	68
8. おわりに	75
8.1 Dynamics CRM Online の活用	75

(余白ページ)

1. 本書の目的

本書は、Microsoft Dynamics CRM Online を初めて使う方やご経験の浅い方が、どなたでも一から学習できるように簡易に記述されています。そのため幅広く機能を紹介したり、例外的な処理を記述するのではなく、Microsoft Dynamics CRM Online の基本機能を中心にご理解いただいたり、メリットをご体験いただくことを目的としています。

本自習書では、クラウドサービスである Microsoft Dynamics CRM Online 2015 Update 1 の無料トライアル版を利用して操作を行います。サインイン方法や一部の画面は、Microsoft Dynamics CRM Online と Microsoft Dynamics 設置型 で異なりますが、Microsoft Dynamics 設置型あってもご利用いただくことができます。

操作画面は本書執筆時点のものであり変更される可能性があります。考え方をご理解いただければ、画面変更があったとしても対応可能なスキルが身につくよう考慮されています。

2. Microsoft Dynamics CRM Online の概要

この章では、Microsoft Dynamics CRM Online の概要と本自習書シリーズ「営業（SFA）ブラウザー編」（Office 365 をお使いでない場合）で学習できることを解説します。

2.1 Microsoft Dynamics CRM Online の概要

Microsoft Dynamics CRM Online とは、営業、サービス、マーケティングといった企業のさまざまな部門で活用できるマイクロソフトの統合型 CRM です。お客様との商談や問い合わせ履歴などをお客様志向で一元的に管理することができます。

PC のブラウザー操作では、他のマイクロソフトの製品やサービスと同様にタイル形式のユーザーインターフェースを備え、直観的にご利用いただけます。ブラウザー以外でも Outlook からの利用やスマートフォンやタブレット専用アプリなどが提供され、フレキシブルなワークスタイルにも対応します。



図 1.2-1 サインインした直後に表示される「ようこそ」画面の「CRM の説明」

営業	潜在顧客の管理や営業案件の登録からクローズ、見積、受注、請求などの営業業務を支援
サービス	お客様からの問い合わせやサポート案件の管理、サービス活動などのサポート業務を支援
マーケティング	マーケティングリストの作成やキャンペーンの管理、潜在顧客の管理などのマーケティング業務を支援

図 1.2-2 Microsoft Dynamics CRM Online の 各業務の概要

提供形態としては、クラウドサービスである Microsoft Dynamics CRM Online、社内設置（オンプレミス）の Microsoft Dynamics 設置型やマイクロソフトのパートナー企業のホスティングサービスがあるため、自社の背景やニーズに応じてご選択いただくことができます。

また、Microsoft Dynamics CRM Online では、国際的な第三者機関の認定を受けた東日本と西日本の冗長化されたデータセンターから提供されるため、海外のデータセンターを使う場合と比べて安心感が伴います。既に自社で Office 365 を利用しているもしくは将来 Office 365 を導入する予定であれば、Office 365 と同じスタート画面から同じ ID で操作することもできます。Office 製品との親和性もありさまざまな連携機能が提供されています。

2.2 本「営業（SFA）ブラウザー編」で学習できること

本「営業（SFA）ブラウザー編（Office 365 をお使いでない場合）」では、姉妹書「無料トライアルのセットアップ編（Office 365 をお使いでない場合）」を実施され、無料トライアル版を取得された方が、営業（SFA）業務の基本機能を Internet Explorer 10 または 11、Google Chrome などの一般的なブラウザー操作で体験できるように構成されています。

本書で学習できることは次の通りです。

1. 潜在顧客から見込みありと評価し営業案件から受注に結びつけるプロセス

潜在顧客の登録から編集、見込みがありそうであれば、それを営業案件に格上げし、さまざまな活動を通して受注に結びつけていく一連の流れが手軽に行えることを学習できます。

2. ダッシュボードやレポートなど登録されたデータを活用できるしくみ

商談中の営業案件にはどのようなものがあるのか、今月の売上見込みはどの程度なのか、お客様別や営業担当者ごとの売上はどのようになっているのか、これまでお客様とどのような接触履歴があるのかなど営業活動を行っていく上で必要な情報やタスクがダッシュボードやレポートから一目で確認できることを学習できます。

3. Microsoft Dynamics CRM Online へのサインインと画面構成

この章では、Microsoft Dynamics CRM Online へのサインインと画面構成について学習します。

3.1 Microsoft Dynamics CRM Online へのサインイン

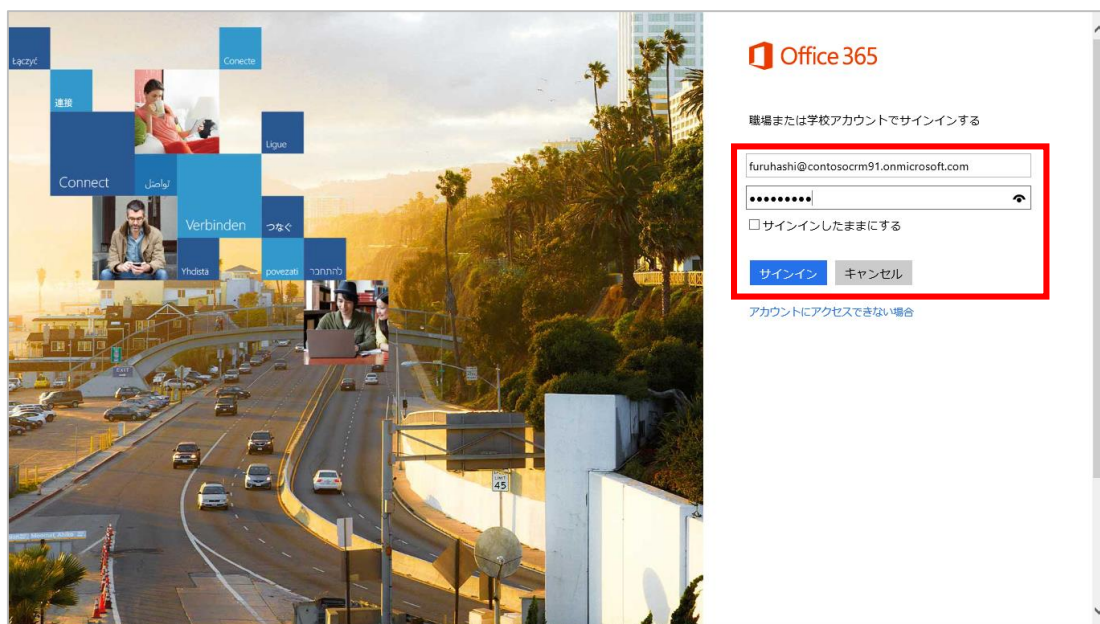
ここでは、Microsoft Dynamics CRM Online を使うためにサインインします。

1. ブラウザーから次の URL を入力します。「<http://portal.office.com/>」



2. 姉妹書「無料トライアルのセットアップ編（Office 365 をお使いでない場合）」で登録した一般ユーザーのアカウントとパスワードを入力し、サインインします。

ここでは、古橋敦子 (furuhashi@contosocrm91.onmicrosoft.com) でサインインしていますが、皆様登録したアカウントとパスワードでサインインしてください。



3. 初回パスワードの変更画面が表示された場合は指示に従ってパスワードを変更し、もう一度サインインします。すでにパスワードを変更済の場合は次に進みます。

4. 一般ユーザーであれば、すぐに Dynamics CRM Online の画面に遷移しますが、もし管理者ユーザーでサインインしていた場合に、Office 365 の画面が表示された場合は、左上のタイルをクリックして、[CRM] をクリックします。

5. 「CRM の説明」と表示された「ようこそ」ダイアログボックスは[閉じる]をクリックして閉じます。この画面は上部ナビゲーションの[設定]（歯車のマーク） - 「「ようこそ」画面を表示する」をクリックして、いつでも表示することができます。



6. Microsoft Dynamics CRM Online の「営業活動ソーシャルダッシュボード」が表示されます。登録した一般ユーザーで初めてサインインした場合は、まだ何もデータは表示されていません。（Dynamics CRM Online をセットアップした管理者ユーザーでサインインした場合は、サンプルデータが表示されます。）
上部黄色いバーが表示された場合は、[×]をクリックして閉じます。



3.2 Microsoft Dynamics CRM Online のダッシュボードと個人用設定

ここでは、Microsoft Dynamics CRM Online にサインした直後に表示されるダッシュボードの画面や、ユーザーの画像をアップロード、個人用の設定を確認します。

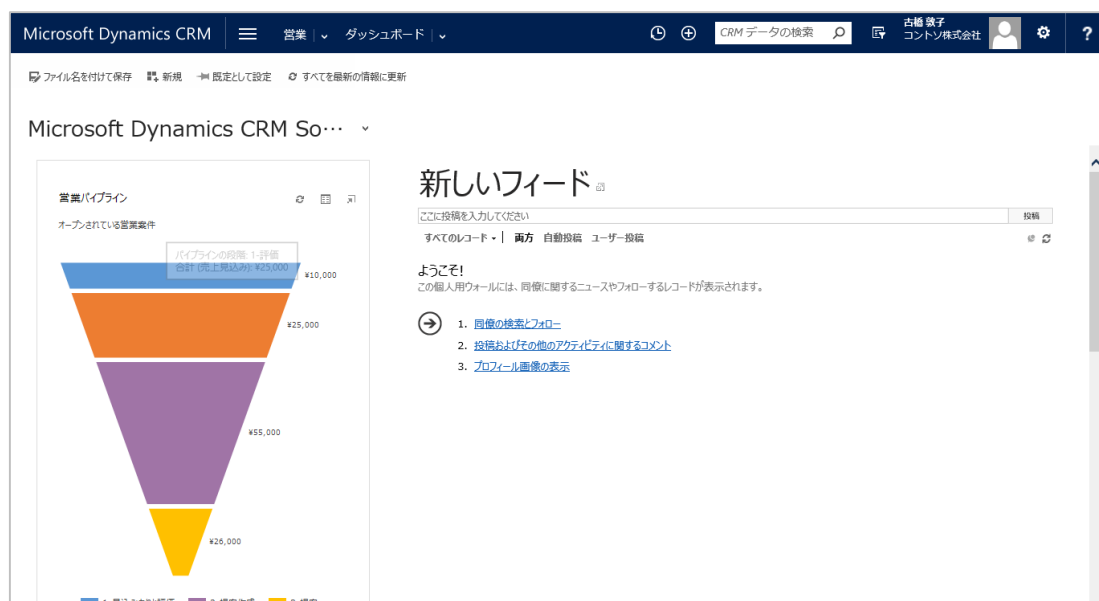
◆ダッシュボード

「営業活動ソーシャルダッシュボード」の部分はビューと呼ばれ、右側の▼からビューを切り替えることができます。ここでは、無料トライアル版に付属しているサンプルデータで確認するために、「Microsoft Dynamics CRM Online Social の概要」に切り替えます。

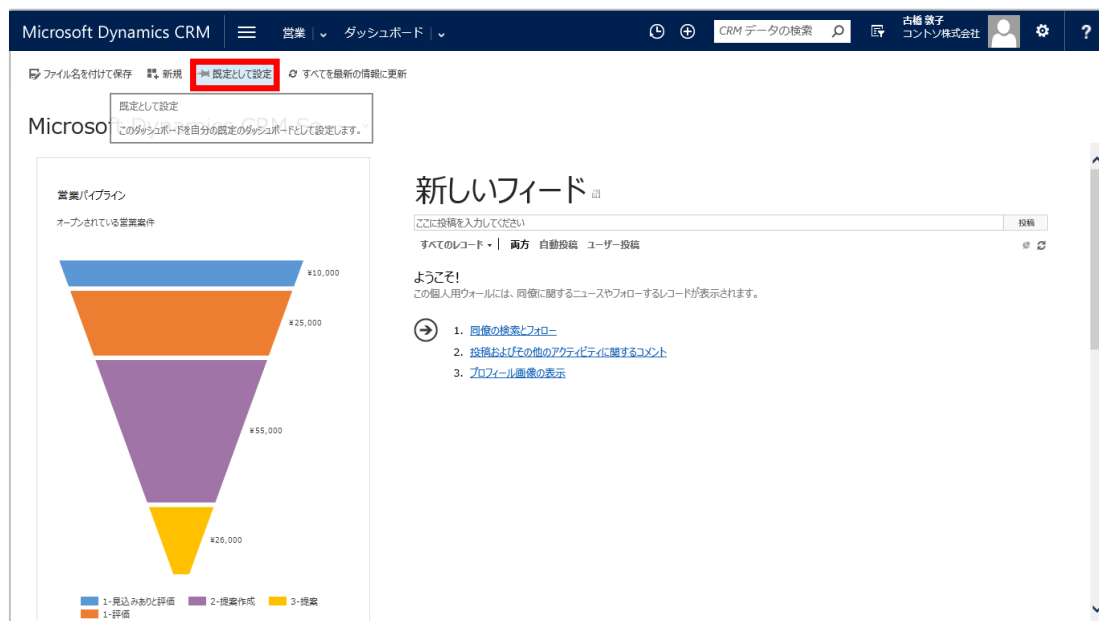
1. 「営業活動ソーシャルダッシュボード」の▼をクリックし、[Microsoft Dynamics CRM Online Social の概要]をクリックします。



2. 「Microsoft Dynamics CRM Online Social の概要」ビューに変更されました。サンプルデータが表示されました。




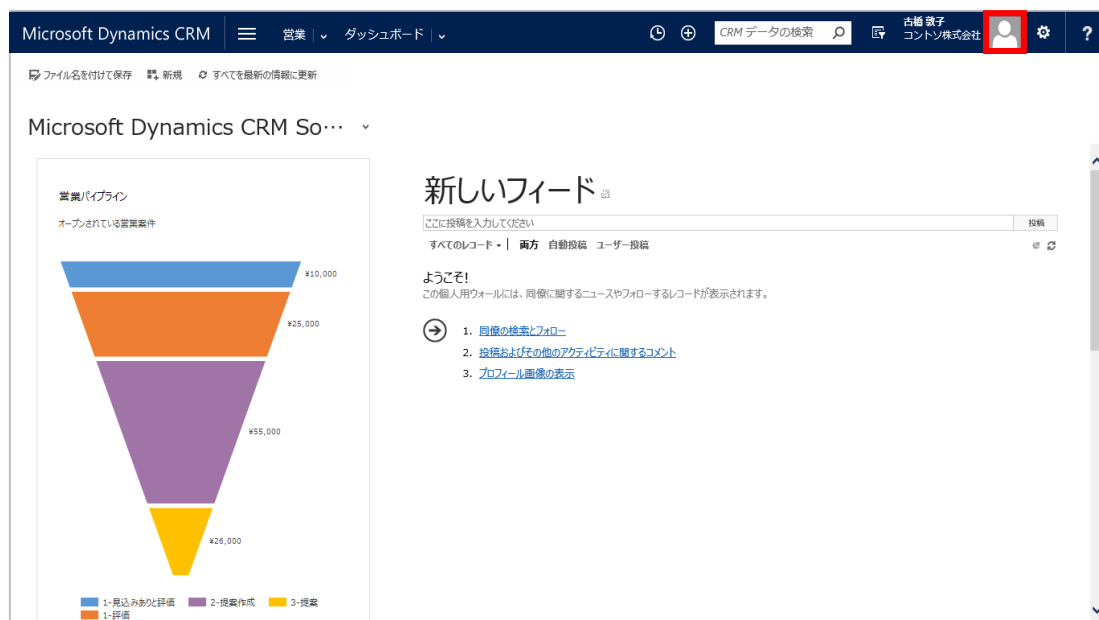
3. 画面上部のコマンドバーの [既定として設定] をクリックすると切り替えたビューが最初に表示されるように既定に設定することもできます。



◆ 画像の表示

画面上部のナビゲーションのユーザー名が表示された領域に、任意の画像をアップロードして自分の写真などを表示することができます。

1. ユーザー名が表示された領域の  をクリックします。



2. [イメージの編集] の [コンピュータから画像をアップロードする] が選択されていることを確認し、[参照] をクリックします。



3. アップロードするファイルを選択し、[開く] をクリックします。



4. [OK] をクリックします。



5. ユーザー名が表示された領域に、アップロードした画像が表示されます。



◆個人用オプションの設定

「個人用オプション設定」画面を使用して、使いやすいようにカスタマイズをすることができます。

1. ナビゲーションの[設定]（歯車のマーク） - [オプション] をクリックして「個人用オプション設定」画面を表示します。



2. 表示された「個人用オプションの設定」の[全般] タブの[タイムゾーンの設定] の▼をクリックし、[大阪、札幌、東京] をクリックして、[OK] をクリックします。



メモ

最初に表示する画面を変更することもできます。「個人用オプションの設定」の[全般]タブの[既定のウィンドウ]の▼をクリックします。既定のウィンドウとして、Microsoft Dynamics CRM Online を使う人がサービス担当の場合は「サービス」をマーケティング担当の場合は「マーケティング」を選択することで、自分の業務に応じた画面をすぐに表示することができます。

それ以外にも上部のタブを切り替えることでさまざまな個人用のオプションを設定することができます。

個人用オプションの設定

既定の表示設定を変更して Microsoft Dynamics CRM を個人用に設定し、電子メール テンプレートを管理します。

全般 同期 活動 形式 電子メール テンプレート 電子メール プライバシー 言語

ホームページと [メニュー] ウィンドウの既定を選択してください。

既定のウィンドウ <ユーザー ロールに基づく既定値>

- 富集
- サービス
- マーケティング
- 設定
- ヘルプセンター

既定のタブ <ユーザー ロールに基づく既定値>

高度な検索の既定モードを選択する

高度な検索モード ☒ 簡易 ☐ 詳細

タイムゾーンの設定

タイムゾーン (GMT+09:00) 大阪、札幌、東京

既定の通貨の選択

通貨型

ハイ コントラスト 設定をレポートする

ハイ コントラスト 設定をブラウザまたはオペレーティング システムで使用している場合に、このオプションをオンにします。

☐ ハイ コントラスト を有効にする

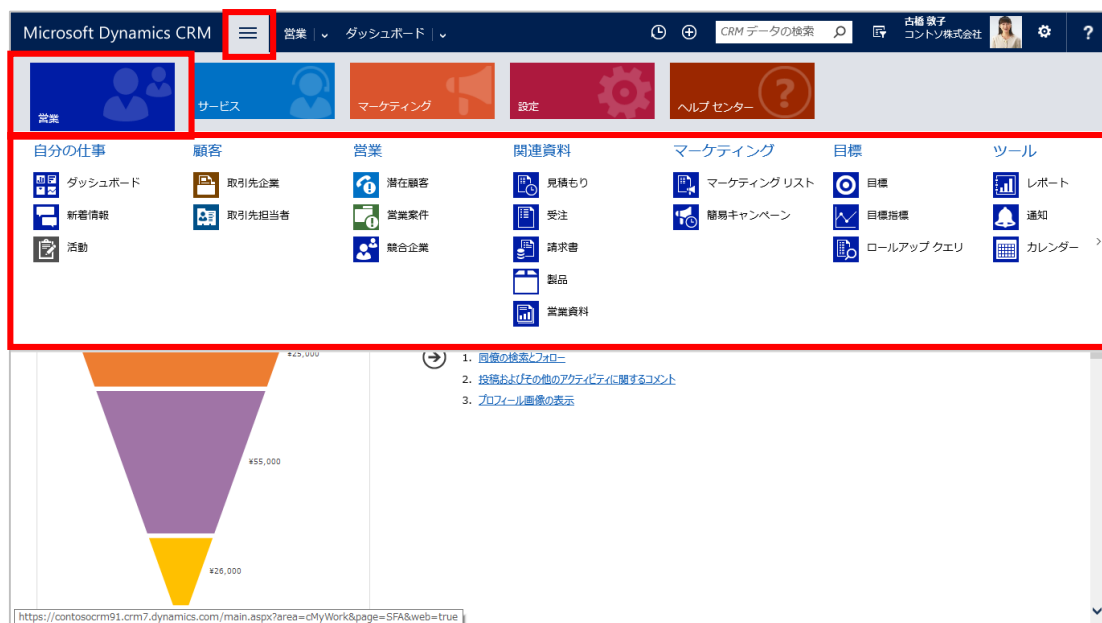
OK キャンセル

3.3 Microsoft Dynamics CRM Online のナビゲーション

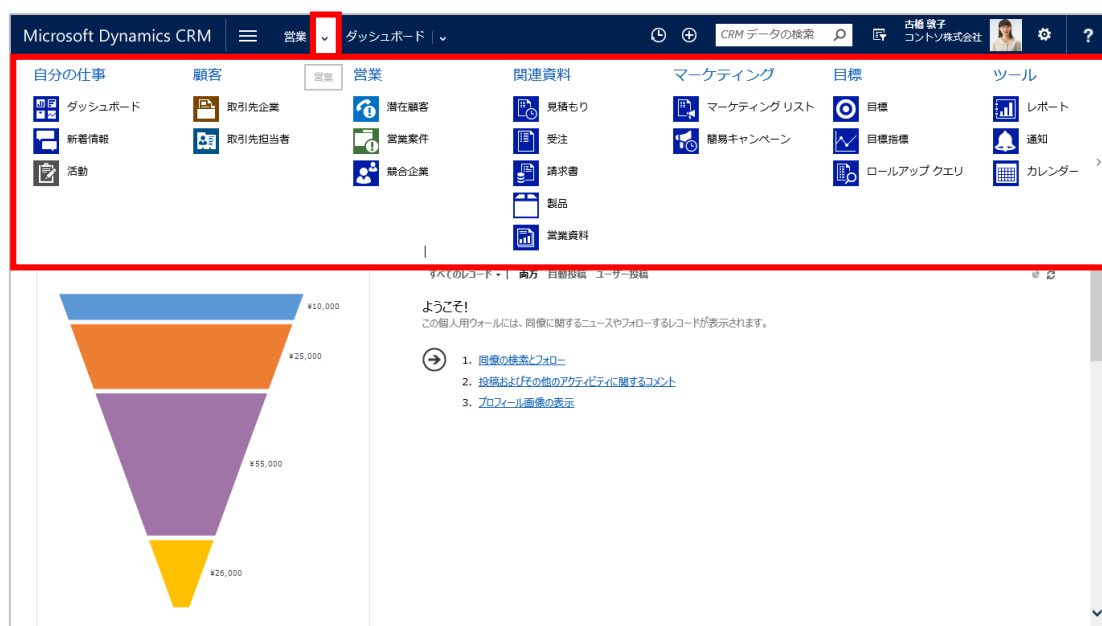
Microsoft Dynamics CRM Online のナビゲーションの [メイン] をクリックすると、[営業]、[サービス]、[マーケティング] の各モジュールへのタイルや [設定]、[ヘルプ] というタイルが表示されます。

さらに [営業] などのタイルをクリックすると、各業務で利用するタイルが表示されます。

現在の画面がどのようなものであったとしてもクリックすることで、業務（モジュール）をまたがって目的とする画面を表示することができます。



ナビゲーションで [営業] などの業務が選択されている場合は、右側の▼をクリックすることで、当該業務で利用するタイルが表示され、目的とする画面を表示することができます。



4. 営業（SFA）業務の流れ

この章では、営業（SFA）業務の流れやシチュエーション、代表的な用語について学習します。

4.1 営業（SFA）業務の流れ

ここでは、今から実際の操作を行う営業（SFA）業務の一般的な流れを学習します。

1	2	3
潜在顧客から見込みありと評価し 営業案件へ	営業案件の管理	営業案件状況の確認とデータ活用
<ul style="list-style-type: none">・ 潜在顧客を 1 件簡易登録・ 潜在顧客でビュー確認・ 潜在顧客の編集・ 潜在顧客を見込みありと評価し 営業案件へ	<ul style="list-style-type: none">・ 営業案件の編集・ 営業案件から取引先企業・ 取引先担当者を確認・ 営業チームにメンバーの追加・ アクティビティフィード・ 活動・ 業務プロセスフロー・ 営業案件のクローズ	<ul style="list-style-type: none">・ ダッシュボードの活用・ レポートの活用・ 検索の活用・ ビューの活用・ Excel の活用

① 潜在顧客から見込みありと評価し営業案件へ

潜在顧客とは見込み顧客のことです。さまざまな活動を通して潜在顧客を見込みありと評価し、営業案件へと結びつけます。

② 営業案件の管理

潜在顧客から営業案件に結びつけ、さらに受注へとつなげるための活動を通して、お客様の情報を記録・管理していきます。チームで対応する案件にはメンバーを追加して情報共有をしたり、アクティビティフィードを使ったコミュニケーションを行ったりできます。

また、受注したり失注したりした場合は、営業案件をクローズします。

③ 営業案件状況の確認とデータ活用

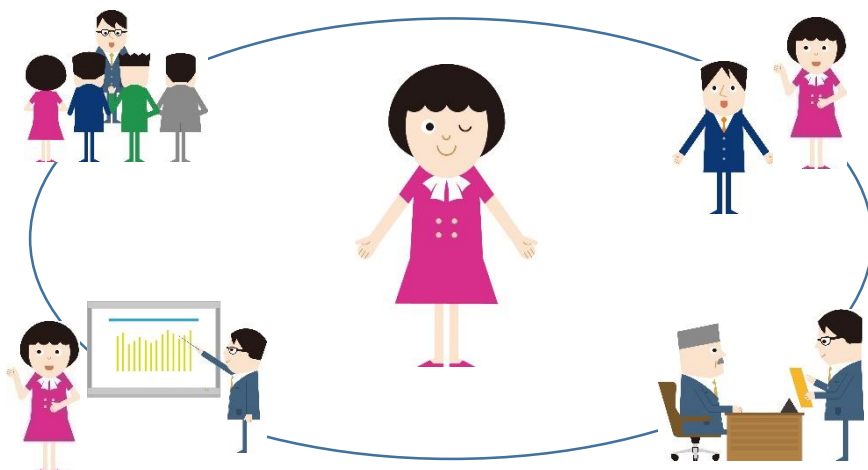
ダッシュボードやさまざまなレポートやビューを活用して、視点を変えてデータを分析することができます。また、使いなれた Excel にデータをエクスポートして分析することもできます。

4.2 本書のシチュエーション

本書では、例としてシステム会社の営業課長である古橋敦子が Microsoft Dynamics CRM Online を使用する想定で記述しています。自らもいくつかのお客様の営業を担当しながら部下管理も行っています。想定企業では、Microsoft Dynamics CRM Online や Office 365 などのクラウドサービスを販売しています。

営業（SFA）業務は企業の業界・業種等によりさまざまな形態がありますので、Microsoft Dynamics CRM Online では、それぞれの企業の営業活動の内容に応じて使用することになります。

よって、今から操作を行う場合の登録データについては、システム会社を想定した本書と同じ内容でもよいですし、自社の業界・業種に合わせたデータをご登録いただいて操作することもできます。



4.3 代表的な用語

ここでは、Microsoft Dynamics CRM Online の代表的な用語を解説します。

最初は、すべてを覚える必要はありません。操作する過程で自然と覚えていただけます。

NO.	用語	意味
1	モジュール	営業、サービス、マーケティングなど各サービスのアプリケーションのこと。
2	ナビゲーション	Microsoft Dynamics CRM Online の上部の全体メニューのこと。
3	コマンドバー	各画面での操作メニューのこと。
4	ダッシュボード	データを集めて一覧やグラフなどで表示する画面のこと。
5	アクティビティ フィード	Microsoft Dynamics CRM Online を利用しているユーザー間での 情報共有や コラボレーションを容易にする機能のこと。
6	エンティティ	情報の管理単位。データベースのテーブルのようなもの。 「潜在顧客」、「営業案件」、「取引先企業」、「取引先担当者」など。
7	フィールド	エンティティ内のデータ項目のこと。「名前」、「会社名」など。
8	レコード	データ 1 件分のこと。
9	オープン	進捗中のレコードのこと。
10	アクティブ	同上
11	クローズ	終了したレコードのこと。
12	ビュー	レコードの一覧でフィルターや列を組み込んだもの。

5. 潜在顧客から見込みありと評価し営業案件へ

この章では、潜在顧客から見込みありと評価し営業案件とする業務の流れを学習します。

5.1 潜在顧客とは

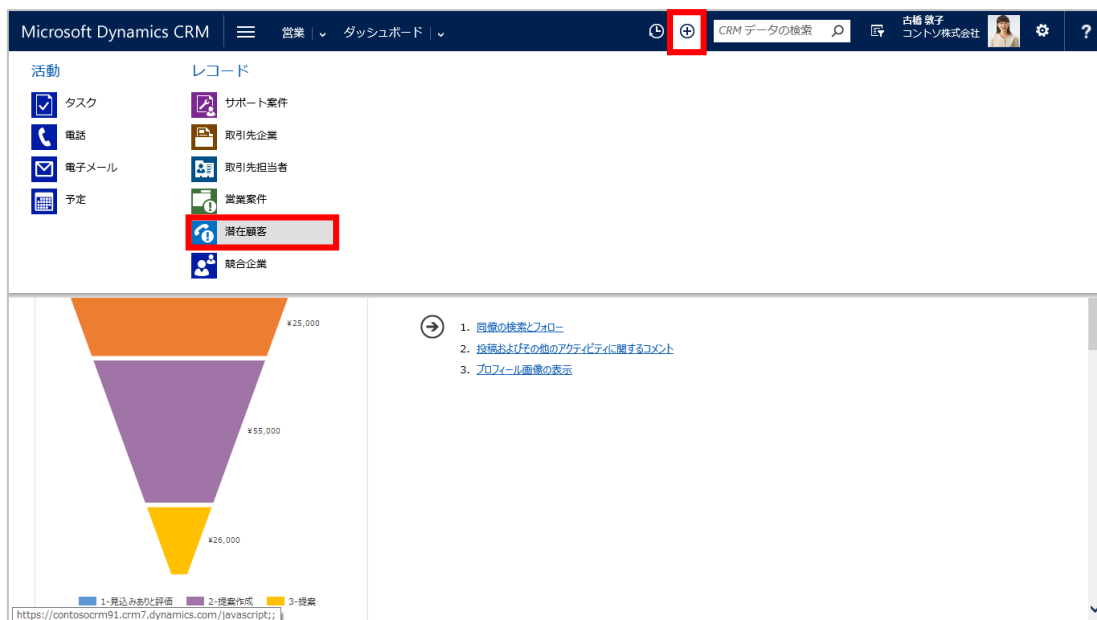
潜在顧客とは、自社の商品やサービスを購入してくださる見込みのありそうなお客様のことです。例えば、自社の新商品を展示会に出品したり、新商品の紹介セミナーを開催したりした場合に、展示会のブースに立ち寄られたり、セミナーに参加されたりした自社の商品やサービスにご興味のあるお客様のことです。ただし、実際に商品やサービスを購入してくださるかどうかはわかりません。Microsoft Dynamics CRM Online では、そのような多くの見込みありそうなお客様を潜在顧客として登録し管理することができます。そして潜在顧客に対してさまざまな活動を実施し、より受注角度が高いと判断すれば、そのお客様を見込みありと評価し、営業案件として管理（例えばそのお客様に対して営業担当をつけて活動していくような管理のこと）していくことができます。

ここでは潜在顧客を登録し、見込みありと評価し営業案件とする流れを学習します。

5.2 潜在顧客を 1 件 簡易登録

潜在顧客の詳細な情報を登録する画面は準備されていますが、例えば「今名刺交換したので忘れないうちに登録しておこう」「情報は少ないが急ぎ登録したい」「外出先からとりあえずは登録しておきたい」という場面もあります。Microsoft Dynamics CRM Online では、簡易作成画面が代表的なエンティティ用に準備されており、このようなニーズに対応します。ここでは潜在顧客を 1 件 簡易登録します。

1. 上部ナビゲーションの [新規] をクリックして [潜在顧客] をクリックします。



2. 必要最低限の項目を入力して[上書き保存]をクリックします。ここでは次のように入力します。
トピック：「セミナーで名刺交換」、姓：「舞黒」、名「太郎」

Microsoft Dynamics CRM 営業 | ダッシュボード | CRM データの検索 古橋 敬子 コントソ株式会社

潜在顧客

詳細 トピック* セミナーで名刺交換
予算金額 --
説明 --

個人情報 姓* 舞黒
名* 太郎
フリガナ(姓) --
フリガナ(名) --

取引先担当者の詳細
役職 --
フリガナ(会社名) --
電子メール --
勤務先電話番号 --

上書き保存 キャンセル

3. 潜在顧客が登録されます。簡易登録を行った場合は、画面中央のアクティビティフィードにシステム投稿として登録されたアクティビティが自動的に表示されます。

Microsoft Dynamics CRM 営業 | ダッシュボード | CRM データの検索 古橋 敬子 コントソ株式会社

ファイル名を付けて保存 新規 既定として設定 すべてを最新の情報に更新

Microsoft Dynamics CRM So...

営業パイプライン
オープンされている営業案件

新しいフィード

すべてのレコード | 両方 自動投稿 ユーザー投稿

舞黒 太郎
古橋 敬子 が 舞黒 太郎 を作成しました
舞黒 太郎 の表示
今日

5.3 潜在顧客でビュー確認

簡易登録をした潜在顧客を確認します。

1. ナビゲーションの[営業]の右側の▼をクリックして、[潜在顧客]をクリックします。

Microsoft Dynamics CRM 営業 | ダッシュボード | CRM データの検索 古橋 敬子 コントソ株式会社

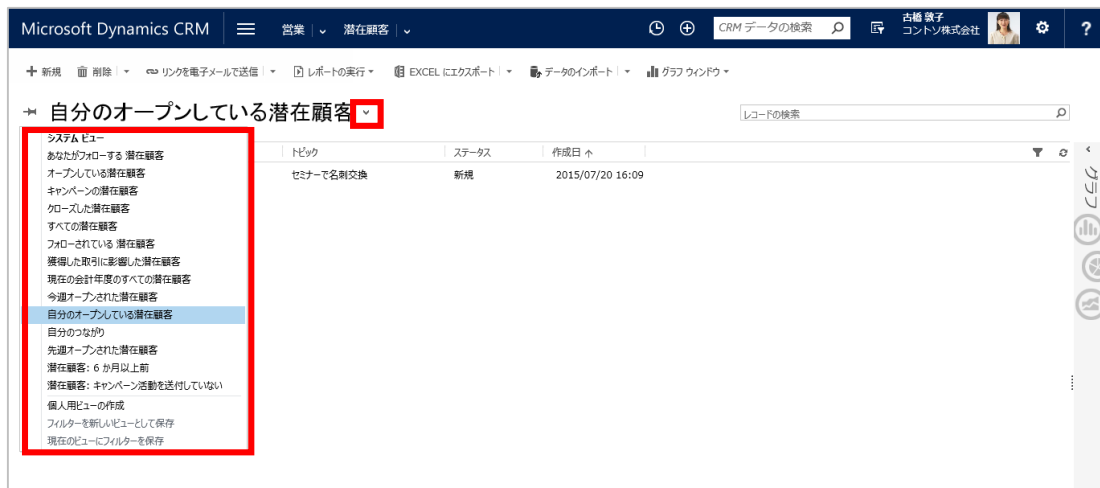
自分の仕事 顧客 営業 関連資料 マーケティング 目標 ツール

ダッシュボード 取引先企業 潜在顧客 見積もり マーケティングリスト 目標 レポート
新着情報 取引先担当者 営業案件 受注 簡易キャンペーン 目標指標 通知
活動 競合企業 請求書 製品 ロールアップ クエリ カレンダー
営業資料

2. 「自分のオープンしている潜在顧客」ビューが表示され、登録済みの潜在顧客の一覧が表示されます。
- 「自分のオープンしている潜在顧客」とは、自分が登録し（自分が所有者となる）、現在対応中の潜在顧客のことです。



3. 必要に応じてビューを切り替えます。するとビューに応じた潜在顧客を見つけることができます。

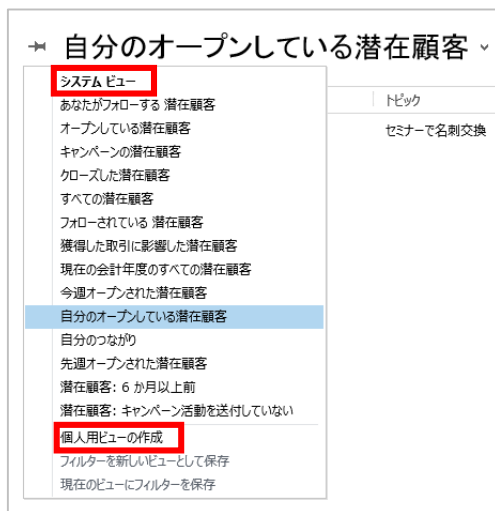


メモ

一般ユーザーが利用するビューには、ビューの一覧内でシステムビューというグループ内に表示される共有ビューと自分のビューというグループ内に表示される個人用ビューがあります。潜在顧客エンティティに対するアクセス権限があるユーザー全員が表示できるのが共有ビューです。個人用ビューは、自分専用のビューで他のユーザーに共有しない場合は、他のユーザーには表示されません。

個人用ビューは、ビューの一覧内の「個人用ビューの作成」をクリックして作成することができます。

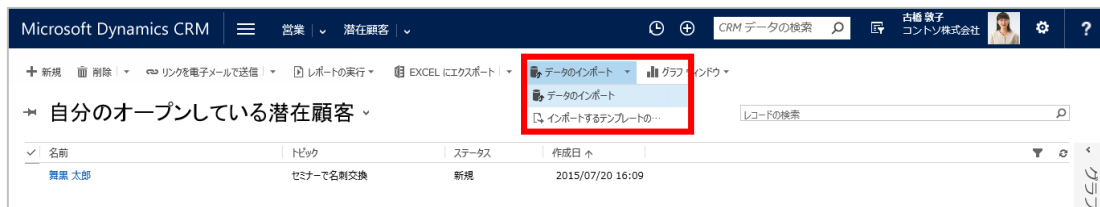
「ビュー」については、「7.4 ビューの活用例」で学習します。



「潜在顧客」画面の上部コマンドバーの「新規」から潜在顧客の詳細登録ができます。



「潜在顧客」画面の上部コマンドバーの「データのインポート」からテンプレートをダウンロードして複数件の潜在顧客をインポートして登録することができます。



5.4 潜在顧客の編集

今回は、必要最低限の項目で潜在顧客を簡易登録しました。潜在顧客とのコミュニケーションの過程でさらに詳しい情報が入手できた場合などは、潜在顧客を編集するのが一般的です。ここでは、潜在顧客を開いて編集します。

1. 現在のビューの右側の▼をクリックして「自分のオープンしている潜在顧客」ビューに切り替えます。



2. 追加の項目を入力します。追加する顧客を選択し、コマンドバーの[編集]をクリックします。



3. ここでは、会社：「マイクロ商事株式会社」と入力して右下の[保存]をクリックします。

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM Online interface for a contact record named '舞黒 太郎' (Maikuro Shiro Taro). The record is in the '潜客' (Lead) stage. The '会社' (Company) field is highlighted with a red box, showing 'マイクロ商事株式会社'. The '保存' (Save) button is highlighted with a red box in the bottom right corner. The interface includes a top navigation bar with 'CRM データの検索' and a user profile for '古橋 敦子' (Kobayashi Atsuko). The main area shows a progress bar with steps: '見込み先と評価する (アクティブ)', '提案作成', '提案', and '閉じる'. Below the progress bar, there are sections for 'フガナ (氏名)' (Surname/Name), '会社' (Company), and '両方' (Both). The '会社' section is expanded, showing the company name 'マイクロ商事株式会社'.

メモ

Microsoft Dynamics CRM Online では、アプリケーション全体を通してフォーム上の [保存] をクリックしなくても、しばらくすると自動保存されるように既定でシステム設定されています。

5.5 潜在顧客から見込みありと評価し営業案件へ

潜在顧客に対してさまざまな活動を行うことで、さらに興味をひき営業案件にしていくことができます。そのような「活動」と呼ばれる行為も Microsoft Dynamics CRM Online に登録して共有していくことができます。「活動」については「6.5 活動」で学習します。

ここでは、さまざまな活動で対応してきた潜在顧客の商品やサービスに対する興味度が増したという前提で、見込みありと評価し営業案件にします。画面の変化に注視しながら操作を行ってください。

1. 開いている潜在顧客の上部コマンドバーの「見込みありと評価」をクリックします。



2. 潜在顧客から見込みありと評価することで営業案件レコードとして登録されます。また、潜在顧客レコードから自動的に作成された営業案件レコードが画面に表示されます。



メモ

潜在顧客を見込みなしと判断した場合は、理由を指定して見込みなしと評価します。



6. 営業案件の管理

この章では、営業案件を編集してお客様の情報を付加したり、さまざまな活動を行ったりして、営業案件をクローズする（受注する）ための業務の流れを学習します。

6.1 営業案件の編集

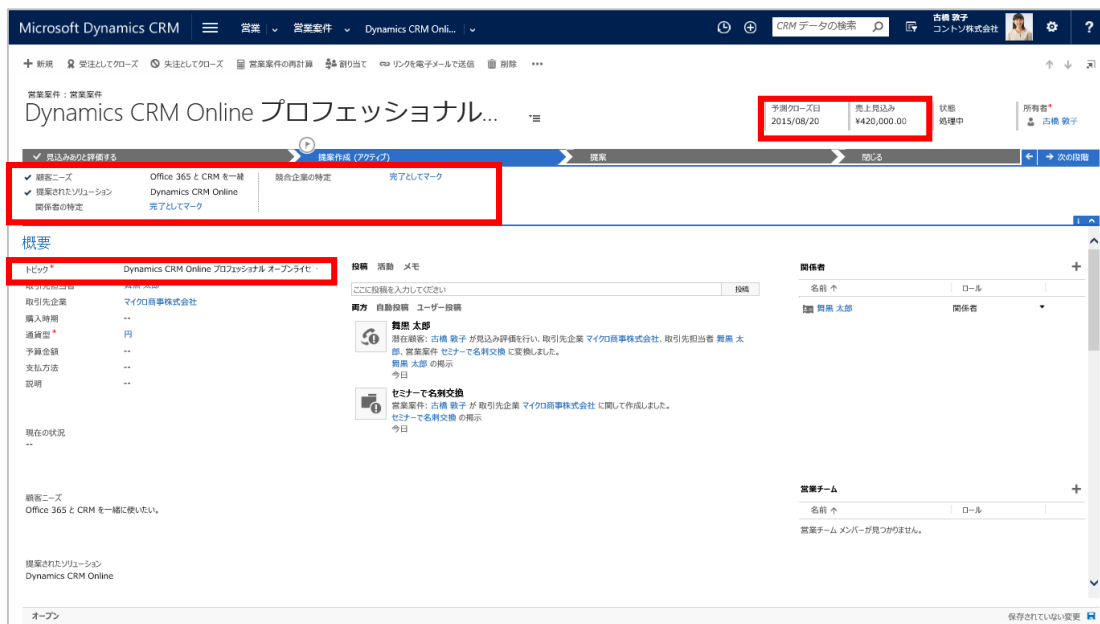
潜在顧客から営業案件に格上げとなったことで、さらにお客様の情報を入手して営業案件の精度を高め、さまざまな活動を通して受注に結びつける必要があります。ここでは、営業案件の編集を行います。

1. 営業案件を閉じた場合は、ナビゲーションやビューを操作して、潜在顧客から見込みありと評価した営業案件をもう一度開きます。



2. 開いている営業案件でトピックを実際の営業案件名に変更し、それ以外の追加の項目を入力します。ここでは次の通り入力します。

トピック : 「Dynamics CRM Online プロフェッショナル オープンライセンス」
予測クローズ日 : 操作している本日より 1 か月後の日付
売上見込み : ￥「420,000.00」（既定で小数点以下 2 桁となります。）
顧客ニーズ : 「Office 365 と CRM を一緒に使いたい。」
提案されたソリューション : 「Dynamics CRM Online」
関係者の特定 : 「完了」（「完了としてマーク」をクリック）
競合企業の特定 : 「完了」（「完了としてマーク」をクリック）

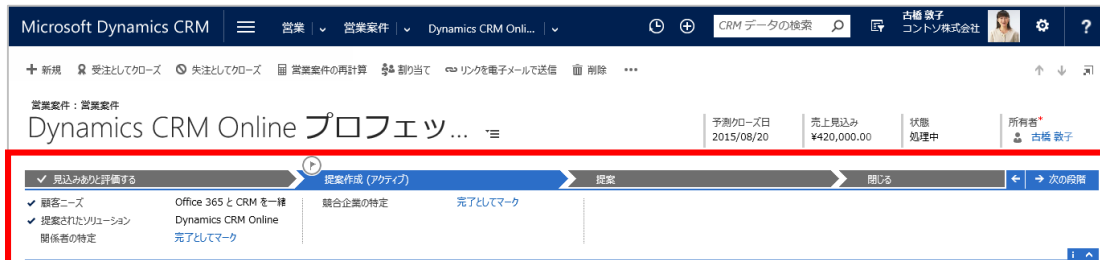


メモ

業務プロセスフローについて

画面上部の業務プロセスフローは、各段階（ステージ）に分かれており、現在のステージにはフラグが立ち、他のステージと異なる色が設定されています。各ステージでは、ステージごとに入手しなければならない情報やアクションなどがまとめられています。

「業務プロセスフロー」については、「6.6 業務プロセスフロー」で学習します。



3. 右下の [保存] をクリックします。

Microsoft Dynamics CRM

営業 | 営業案件 | Dynamics CRM Online | CRM データの検索 | 古橋 敬子 | コントソ株式会社

新規 | 受注としてクロス | 失注としてクロス | 営業案件の再計算 | 割り当て | リンクを電子メールで送信 | 削除 | ...

営業案件: 営業案件

Dynamics CRM Online プロフェッショナル ...

予測クローズ日: 2015/08/20 | 売上見込み: ¥420,000.00 | 状態: 処理中 | 所有者: 古橋 敬子

見込みありと評価する | 提案作成 (アクティブ) | 提案 | 閉じる | 次の段階

顧客ニーズ | Office 365 と CRM を一掃 | 競合企業の特長 | 完了としてマーク

提案されたソリューション | Dynamics CRM Online | 完了としてマーク

関係者の特定

概要

トピック

取引先担当者: 舞黒 太郎

取引先企業: マイクロ商事株式会社

購入時期: --

通貨型: 円

予算金額: --

支払方法: --

説明: --

現在の状況: --

顧客ニーズ: オープン

投稿 | 活動 | メモ

ここに投稿を入力してください | 投稿

両方 | 自動投稿 | ユーザー投稿

舞黒 太郎

潜在顧客: 古橋 敬子 が見込み評価を行い、取引先企業 マイクロ商事株式会社、取引先担当者 舞黒 太郎、営業案件 セミナーで名刺交換 に変換しました。

舞黒 太郎 の掲示

今日

セミナーで名刺交換

営業案件: 古橋 敬子 が取引先企業 マイクロ商事株式会社 に關して作成しました。

セミナーで名刺交換 の掲示

今日

関係者

名前 | ロール

舞黒 太郎 | 関係者

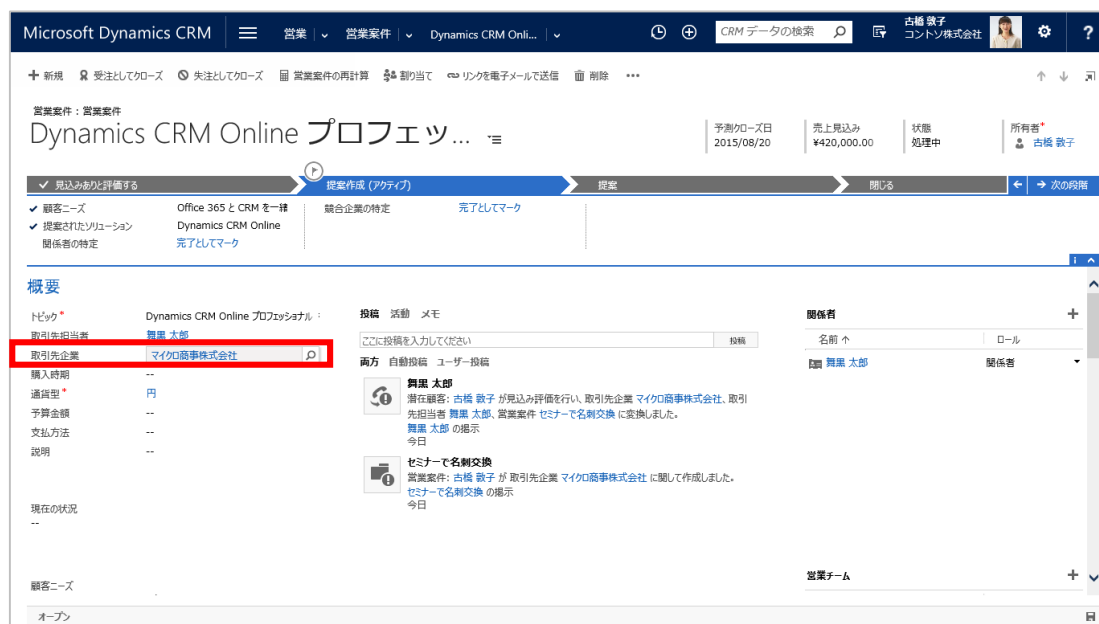
営業チーム

保存

6.2 営業案件から取引先企業・取引先担当者を確認

潜在顧客から見込みありと評価することで営業案件レコードだけではなく、潜在顧客の「会社名」から取引先企業レコードが、「名前」から取引先担当者レコードが作成されています。ここでは、それらのレコードを確認します。ナビゲーションから「取引先企業」、「取引先担当者」のエンティティのタイルをクリックして画面遷移していくこともできますが、ここでは営業案件から画面遷移します。

1. 開いている営業案件の「取引先企業」名（ここでは「マイクロ商事株式会社」）をクリックします。



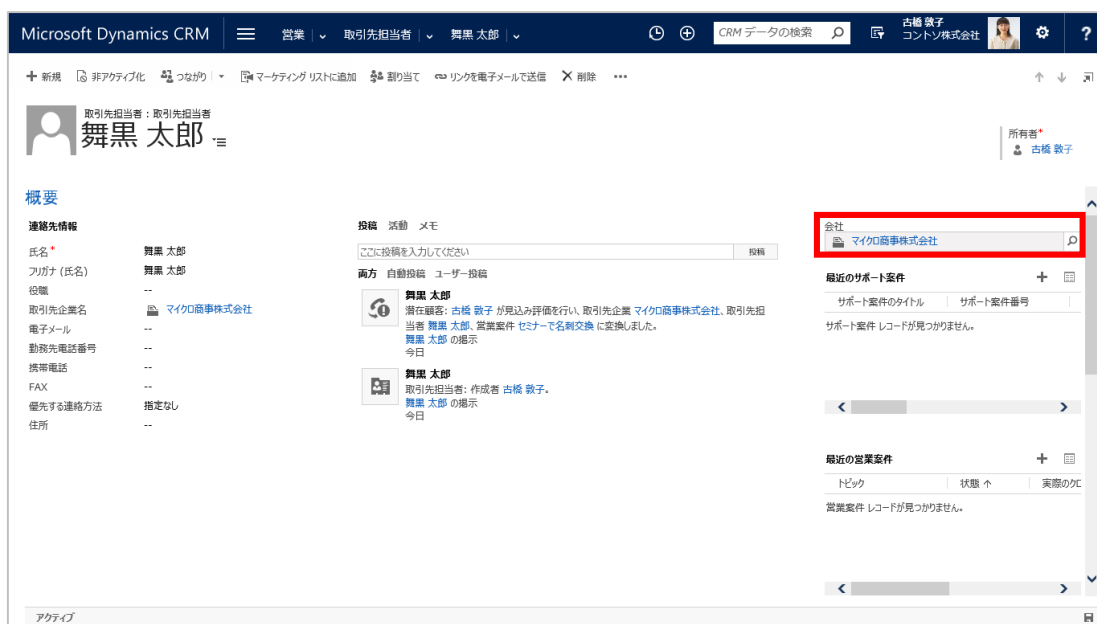
2. 取引先企業レコードが表示されます。右下の「最近の営業案件」部分（「サブグリッド」と呼ぶ）に営業案件が関連づいていることが確認できます。



3. 「最近の営業案件」サブグリッドの上部の「取引先担当者」サブグリッド内の[取引先担当者]名をクリックします。



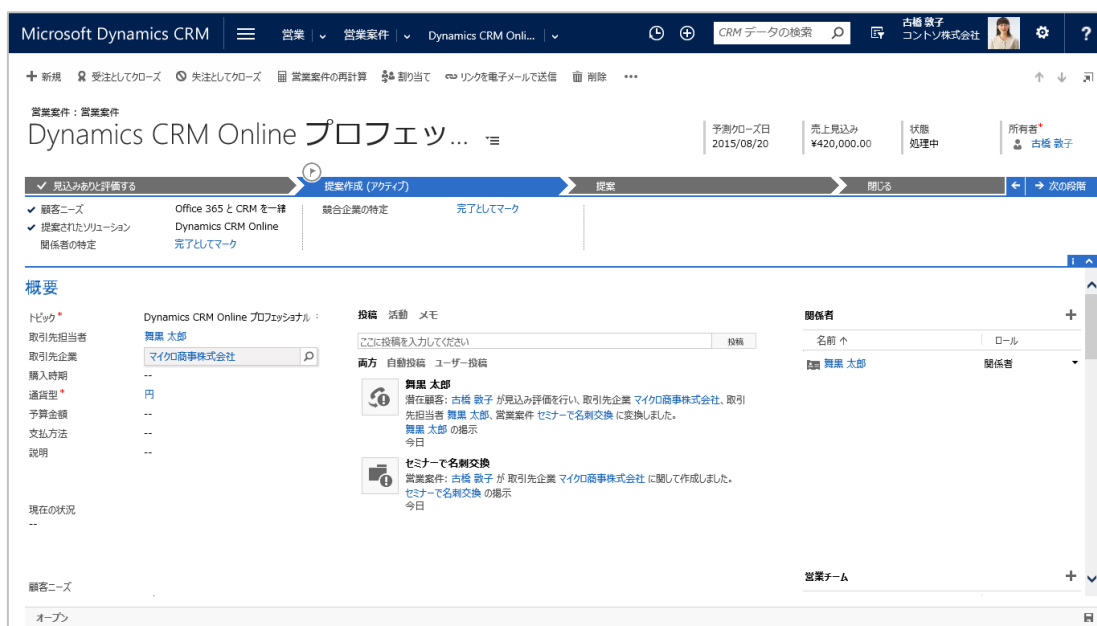
4. 取引先担当者レコードが表示されます。右上の「会社」に取引先企業が表示されています。[取引先企業]名をクリックします。



5. 取引先企業レコードに戻ります。右下の「最近の営業案件」サブグリッド内の [営業案件] 名をクリックします。



6. 営業案件レコードに戻ります。

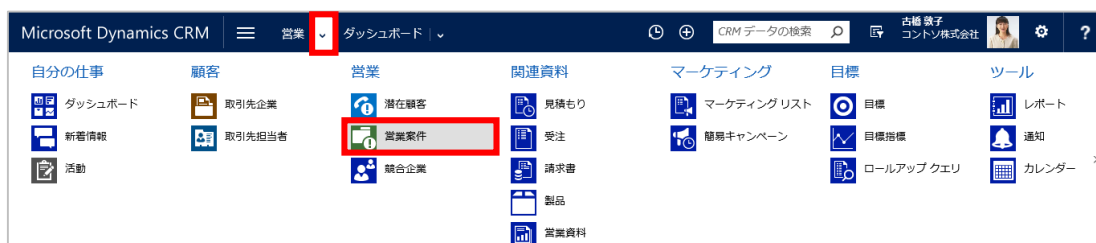


このように Microsoft Dynamics CRM Online では、エンティティ同士が関連づいており、わざわざナビゲーションからエンティティを切り替えなくても目的とするエンティティのレコードをユーザーの目的に応じて自然な形で確認することができます。

6.3 営業チームにメンバーの追加

お客様に対して、営業担当者はひとりではなくチームとして対応する場合があります。同じ部署内でのチームのこともあれば、営業案件の規模や性格などにより、部署をまたがったプロジェクトチームの場合もあるでしょう。そのような時には、営業チームにメンバーを追加して情報共有しながら営業案件の受注を目指すことができます。ここでは、営業チームに他のユーザーを追加します。

1. ナビゲーションの [営業] の右側の▼をクリックして、[営業案件] をクリックします。



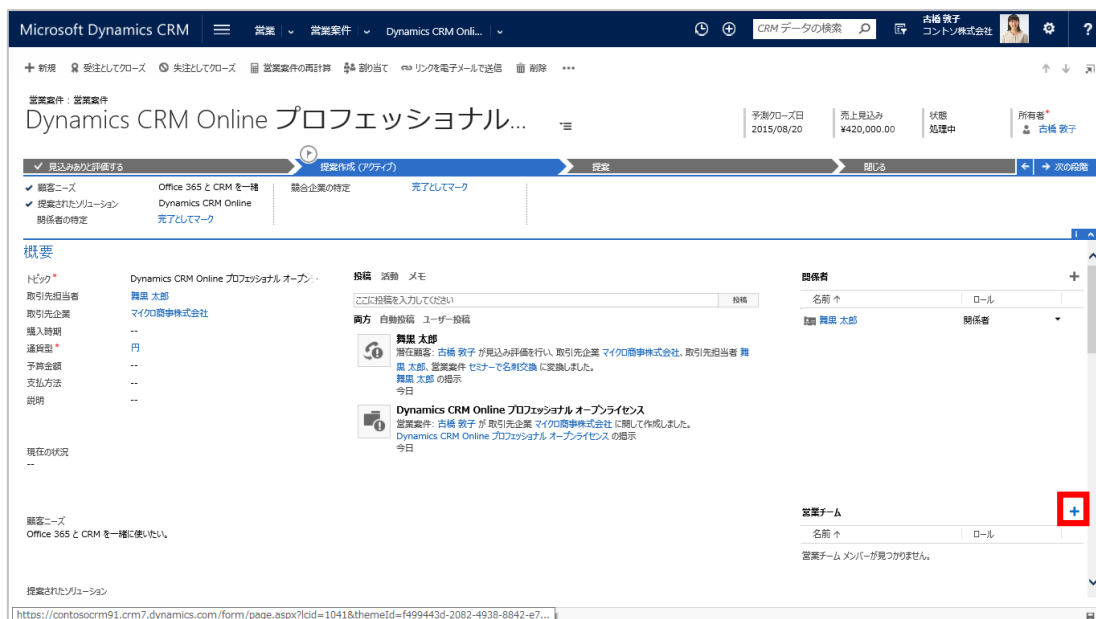
2. 「自分のオープンされている営業案件」ビューが表示され、登録済み営業案件一覧が表示されます。



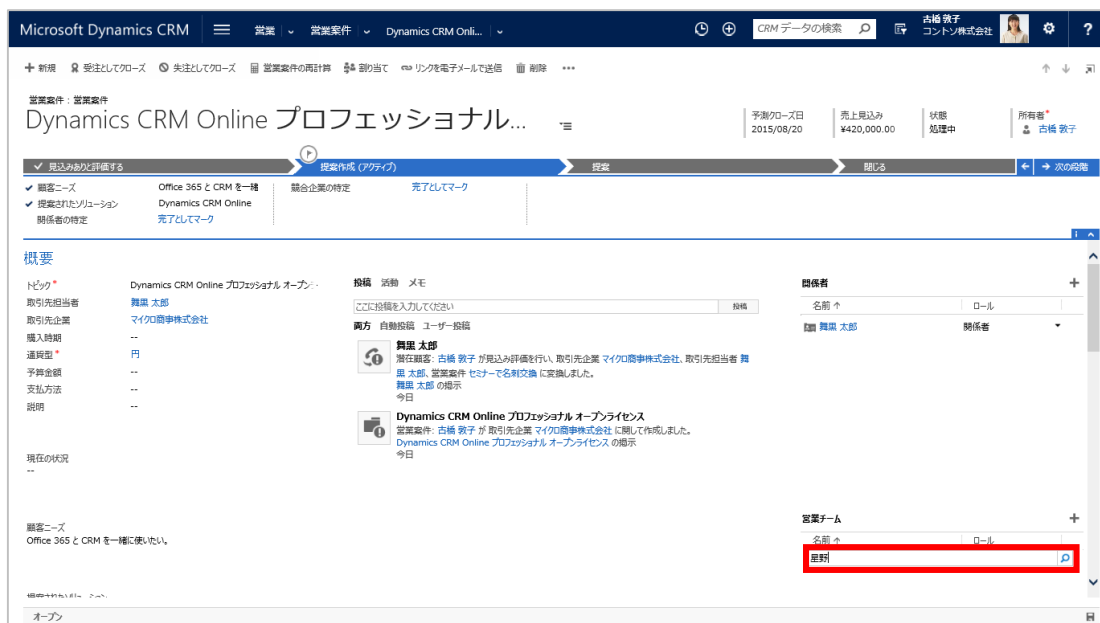
3. メンバーを登録したい営業案件を選択し、上部コマンドバーの [編集] をクリックします。



4. 右下の「営業チーム」サブグリッドの [+] (新しい営業チームメンバーを追加します) をクリックします。



5. 検索ボックスにメンバーのユーザー名の最初の何文字かを入力し、[検索] をクリックします。



Microsoft Dynamics CRM Online Professional

営業案件: 営業案件

Dynamic CRM Online プロフェッショナル...

予測クローズ日: 2015/08/20 | 売上見込み: ¥420,000.00 | 状態: 処理中 | 所有者: 古橋 敦子

見込みありと評価する

顧客ニーズ: Office 365 と CRM を一緒に使いたい。

提案されたソリューション: Dynamics CRM Online

関係者の特定: 完了としてマーク

概要

ドキュメント: Dynamics CRM Online プロフェッショナル オープンライセン...

取引先担当者: 舞島 太郎

取引先企業: マイクロ商事株式会社

購入時期: --

通貨型: ¥

予算金額: --

支払方法: --

説明: --

現在の状況: --

顧客ニーズ: Office 365 と CRM を一緒に使いたい。

営業チーム

名前 ↑ | ロール

星野 幸子 | 03-1111-1114

他のレコードの検索

1 結果 | + 新規

6. 検索結果が表示されるので追加するメンバーをクリックします。



営業チーム

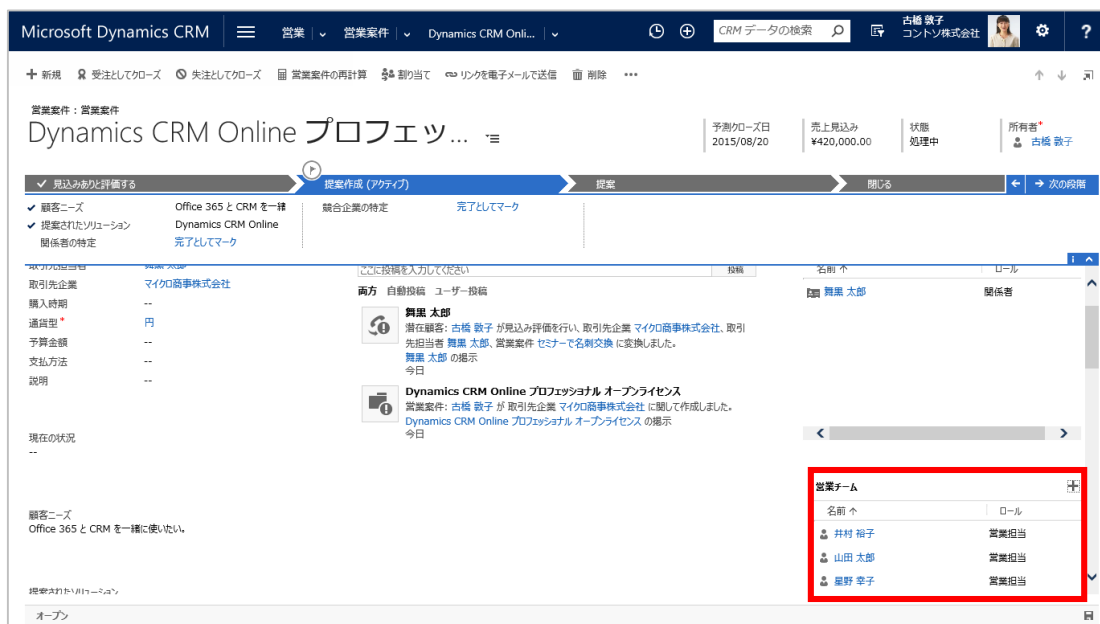
名前 ↑ | ロール

星野 幸子 | 03-1111-1114

他のレコードの検索

1 結果 | + 新規

7. 同様の手順で何名かのユーザーを営業チームのメンバーとして追加します。



Microsoft Dynamics CRM Online Professional

営業案件: 営業案件

Dynamic CRM Online プロフェッショナル...

予測クローズ日: 2015/08/20 | 売上見込み: ¥420,000.00 | 状態: 処理中 | 所有者: 古橋 敦子

見込みありと評価する

顧客ニーズ: Office 365 と CRM を一緒に使いたい。

提案されたソリューション: Dynamics CRM Online

関係者の特定: 完了としてマーク

概要

ドキュメント: Dynamics CRM Online プロフェッショナル オープンライセン...

取引先担当者: 舞島 太郎

取引先企業: マイクロ商事株式会社

購入時期: --

通貨型: ¥

予算金額: --

支払方法: --

説明: --

現在の状況: --

顧客ニーズ: Office 365 と CRM を一緒に使いたい。

営業チーム

名前 ↑ | ロール

井村 裕子 | 営業担当

山田 太郎 | 営業担当

星野 幸子 | 営業担当

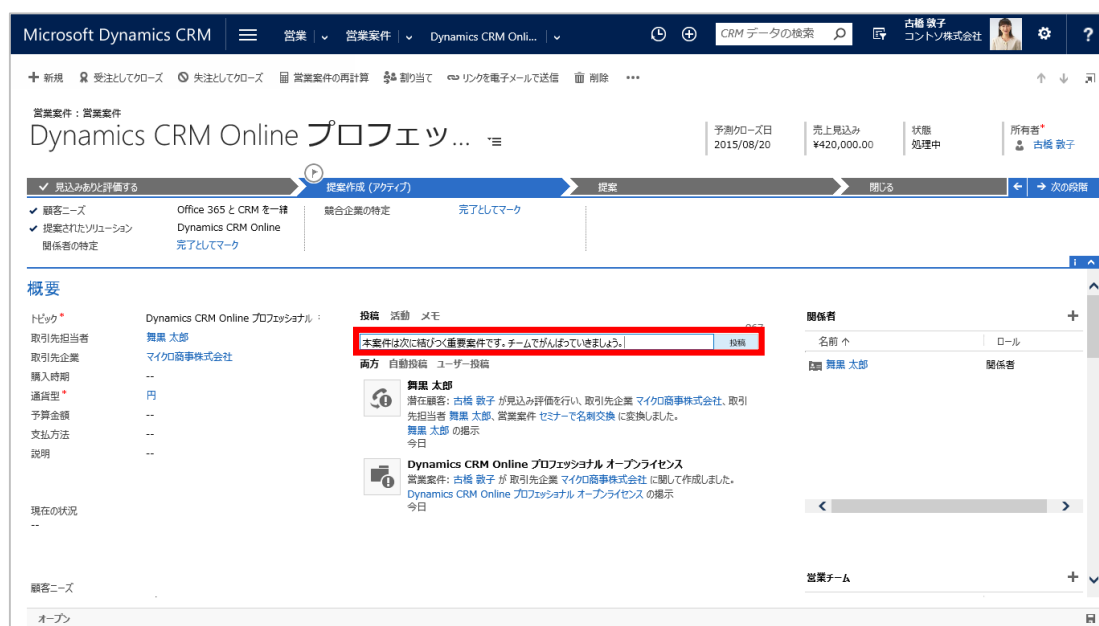
メモ

Microsoft Dynamics CRM Online ではセキュリティロールなどいくつかのアクセス権限についての設定があります。例えば、ある部署の営業案件については別の部署のユーザーはアクセスできないなどの設定をすることもできます。ただし、部署をまたがるプロジェクトチームの場合には、特定の営業案件レコードについては別の部署のユーザーでもアクセスしたい場合があるかもしれません。従来はレコードを共有してアクセスすることが可能でしたが、それに加えてアクセスチームという概念が追加されました。アクセスチームに登録することで本来アクセス権限がない他部署のユーザーでもアクセスすることができ簡単に情報共有することができます。今回登録した営業チームにはアクセスチームテンプレートが利用されています。本書では、セキュリティロールなどのアクセス権限については扱いません。

6.4 アクティビティフィード

営業案件の画面中央部（共同作業ウィンドウ）の[投稿]タブでは、アクティビティフィードとしてシステムが自動的に投稿した内容を表示する[自動投稿]タブとユーザーが投稿した内容を表示する[ユーザー投稿]タブ、またその両方を表示する[両方]タブがあります。このフィードを確認することで営業案件に対してどのような設定が行われたのかを把握したり、チーム内で共有したいことをユーザー投稿したりできます。ここではユーザー投稿を行います。

1. [ここに投稿を入力してください]ボックス内に入力し、[投稿]をクリックします。
ここでは次のように入力します。
「本案件は次に結びつく重要案件です。チームでがんばっていきましょう。」



2. [両方] タブと [ユーザー投稿] タブ内にユーザー投稿した内容が表示されます。

Microsoft Dynamics CRM

営業 | 営業案件 | Dynamics CRM Online | CRMデータの検索 | 古橋 敬子 | コントソ株式会社

新規 | 受注としてクローズ | 失注としてクローズ | 営業案件の再計算 | 割り当て | リンクを電子メールで送信 | 削除

営業案件: 営業案件

Dynamics CRM Online プロフェッショナル ...

予測クローズ日: 2015/08/20 | 売上見込み: ¥420,000.00 | 状態: 処理中 | 所有者: 古橋 敬子

見込みありと評価する | 提案作成 (アクティブ) | 提案 | 閉じる

顧客ニーズ | Office 365 と CRM を一緒 | 競合企業の特長 | 完了としてマーク

顧客ニーズ | Office 365 と CRM を一緒 | Dynamics CRM Online | 完了としてマーク

概要

トピック

取引先担当者: 舞黒 太郎

取引先企業: マイクロ商事株式会社

購入時期: --

通貨型: 円

予算金額: --

支払方法: --

説明: --

現在の状況: --

顧客ニーズ: オープン

投稿 | 活動 | メモ

両方 | 自動投稿 | ユーザー投稿

古橋 敬子

本案件は次に結びつく重要案件です。チームでがんばっていきましょう。

舞黒 太郎

現在顧客: 古橋 敬子 が見込み評価を行い、取引先企業 マイクロ商事株式会社、取引先担当者 舞黒 太郎、営業案件 センターで名称交換 に変更しました。

舞黒 太郎 の表示

今日

Dynamics CRM Online プロフェッショナル オープンライセンス

営業案件: 古橋 敬子 が取引先企業 マイクロ商事株式会社 に購入了作成しました。

Dynamics CRM Online プロフェッショナル オープンライセンス の表示

今日

関係者

名前 | 役割

舞黒 太郎 | 関係者

営業チーム

Microsoft Dynamics CRM

営業 | 営業案件 | Dynamics CRM Online | CRMデータの検索 | 古橋 敬子 | コントソ株式会社

新規 | 受注としてクローズ | 失注としてクローズ | 営業案件の再計算 | 割り当て | リンクを電子メールで送信 | 削除

営業案件: 営業案件

Dynamics CRM Online プロフェッショナル ...

予測クローズ日: 2015/08/20 | 売上見込み: ¥420,000.00 | 状態: 処理中 | 所有者: 古橋 敬子

見込みありと評価する | 提案作成 (アクティブ) | 提案 | 閉じる

顧客ニーズ | Office 365 と CRM を一緒 | 競合企業の特長 | 完了としてマーク

顧客ニーズ | Office 365 と CRM を一緒 | Dynamics CRM Online | 完了としてマーク

概要

トピック

取引先担当者: 舞黒 太郎

取引先企業: マイクロ商事株式会社

購入時期: --

通貨型: 円

予算金額: --

支払方法: --

説明: --

現在の状況: --

顧客ニーズ: オープン

投稿 | 活動 | メモ

ここに投稿を入力してください

両方 | 自動投稿 | ユーザー投稿

古橋 敬子

本案件は次に結びつく重要案件です。チームでがんばっていきましょう。

Dynamics CRM Online プロフェッショナル オープンライセンス の表示

今日

関係者

名前 | 役割

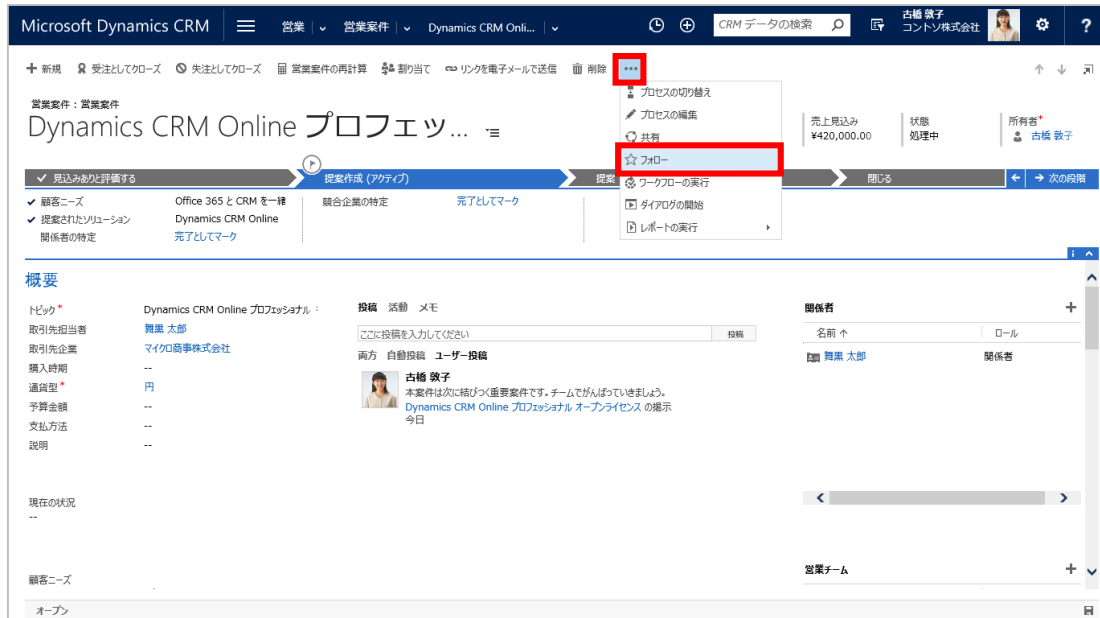
舞黒 太郎 | 関係者

営業チーム

メモ

上部コマンドバーの [...] から [フォロー] をクリックすると、現在の営業案件をフォローすることができます。フォローすることで、アクティビティフィードに他のユーザーやシステムの投稿があった場合に、自分のダッシュボードのアクティビティフィードに自分がフォローしている営業案件の投稿内容が表示され、そこからすぐにアクションを起こすことができます。

ダッシュボードについては、「7.1 ダッシュボードの活用例」で学習します。

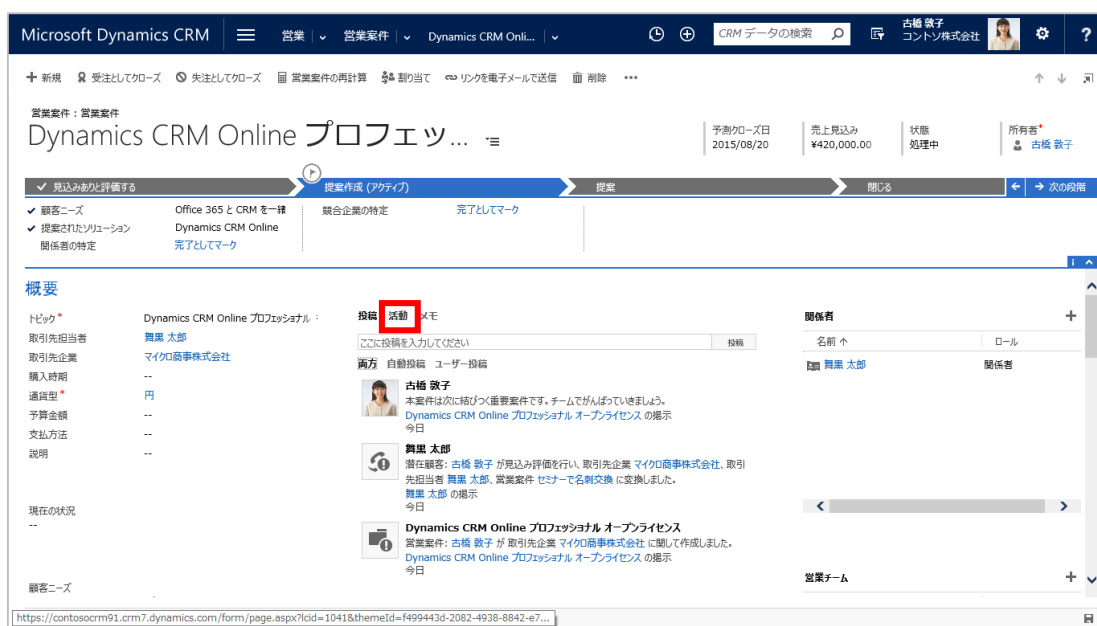


6.5 活動

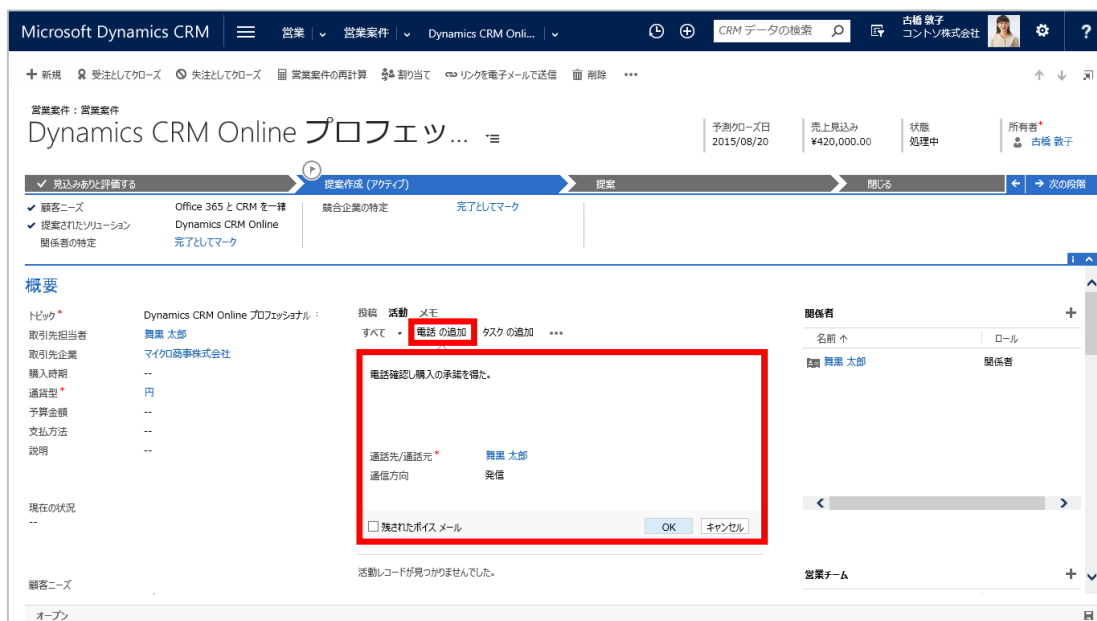
お客様に対する営業活動では、電話対応や、メール、定期不定期にアポイントメントをとって打合せを行うなどさまざまな営業活動を行っていくことになります。そのような行為を Microsoft Dynamics CRM Online では、「活動」と呼んでいます。営業業務だけではなくサービス業務やマーケティング業務でも「活動」は発生します。

活動を行う都度、Microsoft Dynamics CRM Online に簡単に登録・記録を行うことで、お客様との接触履歴としてチーム内での情報共有ができます。接触履歴の蓄積により、営業案件の動向や受注見込み、効果的な提案やお客様への対応方法などが分析でき、受注角度が高くなります。ここでは電話活動を記録します。

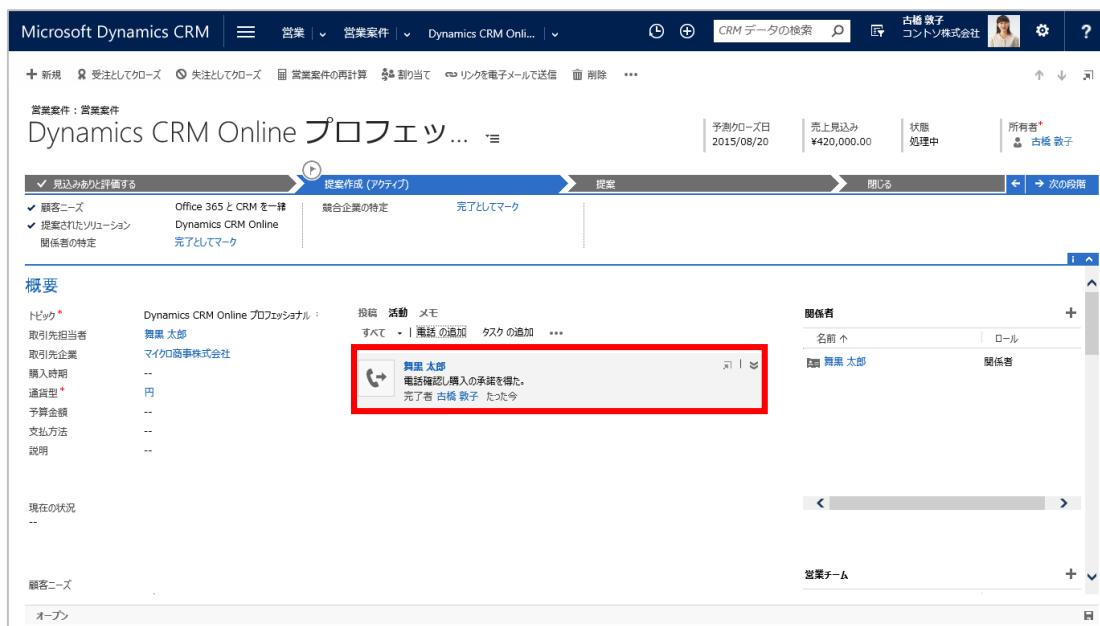
1. 営業案件の画面中央部（共同作業ウィンドウ）の[活動] タブをクリックします。



2. [電話の追加] をクリックし、電話内容を入力して [OK] をクリックします。
ここでは次のように入力します。「電話確認し購入の承諾を得た。」

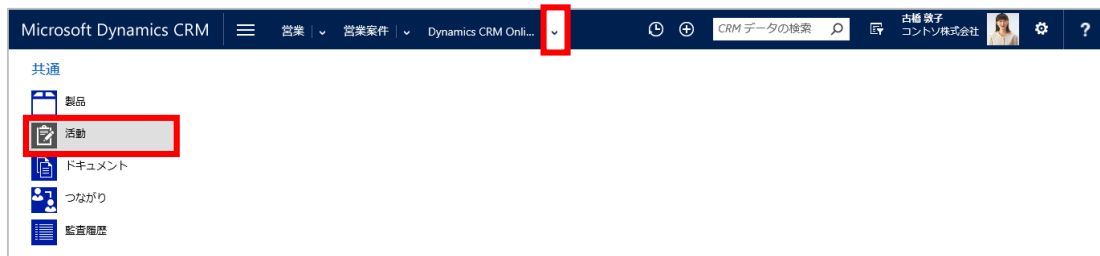


3. 本営業案件についての電話活動が記録されます。



メモ

画面上部のナビゲーションの営業案件名の右側の▼をクリックして[活動]をクリックすることでも新しい活動を記録したり、記録されている活動をビューからまとめて表示したりすることが可能です。



画面上部の業務プロセスフローは、各段階（ステージ）に分かれており、現在のステージにはフラグが立ち、他のステージと異なる色が設定されています。各ステージでは、ステージごとに入手しなければならない情報やアクションなどがまとめられており、現在のステージで情報を確実に登録することで、お客様の情報を管理し、確実に受注に結びつけたり、経験が浅い営業担当者でもベテランの営業担当者と遜色なく売上があげたりすることができるようになっています。

ここでは、業務プロセスフローのステージを進めます。

- Microsoft Dynamics CRM | 営業 | 営業案件 | Dynamics CRM Online | CRM データの検索 | 古橋 敦子 | コンソール株式会社

新規 | 受注としてクローズ | 失注としてクローズ | 営業案件の再計算 | 割り当て | リンクを電子メールで送信 | 削除

営業案件: 営業案件

Dynamics CRM Online プロフェッショナル

予測クローズ日: 2015/08/20 | 売上見込み: ¥420,000.00 | 状態: 処理中 | 所有者: 古橋 敦子

見込み割り当てを評価する | 提案作成 (アクティビティ) | 提案 | 閉じる | 次の段階

項目	内容	完了
顧客ニーズ	Office 365 と CRM を一緒	完了
提案されたソリューション	Dynamics CRM Online	完了
関係者の特定	完了	完了

概要

トピック: Dynamics CRM Online プロフェッショナル

取引先担当者: 舞黒 太郎
取引先企業: マイクロ活事株式会社
購入時期: --
通貨型: 円
予算金額: --
支払方法: --
説明: --

現在の状況: --

顧客ニーズ: オープン

関係者: 名前 役割
舞黒 太郎 関係者

営業チーム

- Microsoft Dynamics CRM

営業 > 営業案件 > Dynamics CRM Online

CRM データの検索

古橋 敦子
コントソ株式会社

新規 受注としてクローズ 失注としてクローズ 営業案件の再計算 割り当て リンクを電子メールで送信 削除

営業案件: 営業案件

Dynamics CRM Online プロフェツ...

予測クローズ日: 2015/08/20 | 売上見込み: ¥420,000.00 | 状態: 処理中 | 所有者: 古橋 敦子

見込みありと評価する | 提案作成 | 提案 (アクティブ) | 閉じる | 次の段階

完了	完了
✓ 営業チームの特定	完了
✓ 提案の作成	完了
✓ 社内レビューの完了	完了
✓ 提案の提示	完了

概要

トピック

Dynamics CRM Online プロフェツショナル

取引先担当者: 舞黒 太郎
取引先企業: マイクロ易事株式会社

購入時期: 今年半期
通貨単位: 円
予算金額: ¥400,000.00
支払方法: --
説明: --

現在の状況: --

顧客ニーズ: オープン

投稿 活動 メモ

すべて | 電話の追加 タスクの追加

舞黒 太郎
電話確認し購入の承諾を得た。
完了者 古橋 敦子 たった今

関係者

名前 ↑	ロール
加賀 舞黒 太郎	関係者

営業チーム

3. 「閉じる（アクティブ）」のステージで各フィールドを入力します。

Microsoft Dynamics CRM

営業 > 営業案件 > Dynamics CRM Online...

CRMデータの検索

古橋 敦子
コンテンツ株式会社

新規 受注としてケース 失注としてケース 営業案件の再計算 割り当て リンクを電子メールで送信 削除 ...

営業案件: 営業案件

Dynamics CRM Online プロフェッショナル

予測クローズ日: 2015/08/20
売上見込み: ¥420,000.00
状態: 処理中
所有者: 古橋 敦子

見込み額と評価する

完了	提案作成	提案
<ul style="list-style-type: none"> 最終提案の完成 最終提案の提示 決定日の確認 	<ul style="list-style-type: none"> 礼状の送信 報告の保存 	<ul style="list-style-type: none"> 完了 完了

開じる (アクティブ)

概要

トピック

Dynamics CRM Online プロフェッショナル

取引先担当者: 舞黒 太郎
取引先企業: マイクロ路事株式会社
購入時期: 今四半期
通貨型: 円
予算金額: ¥400,000.00
支払方法: --
説明: --

現在の状況: --

顧客ニーズ

オープン

投稿: 活動: メモ

すべて | 電話の追加: タスクの追加: ...

舞黒 太郎
電話確認し購入の承諾を得た。
完了者: 古橋 敦子 たった今

関係者

名前	ロール
舞黒 太郎	関係者

営業チーム

メモ

[前の段階に移動します] をクリックすると前のステージに戻することもできます。

Microsoft Dynamics CRM

営業

営業案件

Dynamics CRM Online

CRMデータの検索

古橋 敦子

コンソ株式会社

新規

受注としてクローズ

失注としてクローズ

営業案件の再計算

割り当て

リンクを電子メールで送信

削除

営業案件：営業案件

Dynamics CRM Online プロフェッ...

予測クローズ日

2015/08/20

売上見込み

¥420,000.00

状態

処理中

所有者

古橋 敦子

見込みありと評価する

提案作成

提案

開じる (アクティブ)

最終提案の完成

完了

最終提案の提示

完了

決定日の確認

--

礼状の送信

完了

報告の保存

完了

概要

トピック

Dynamics CRM Online プロフェッショナル

取引先担当者

舞黒 太郎

取引先企業

マイクロ商事株式会社

購入時期

今四半期

通貨型

円

予算金額

¥400,000.00

支払方法

--

説明

--

現在の状況

--

顧客ニーズ

オープン

投稿

活動

メモ

すべて

電話の追加

タスクの追加

...

舞黒 太郎

電話確認し購入の承諾を得た。

完了者 古橋 敦子 たった今

関係者

名前 ↑

ロール

舞黒 太郎

関係者

営業チーム

6.7 営業案件のクローズ

電話活動を行い、購入の承諾も得ました。ここでは、営業案件をクローズし受注とします。

1. 開いている営業案件の上部コマンドバーから「受注としてクローズ」をクリックします。



2. 「受注案件のクローズ」ダイアログで必要な項目を入力し、「OK」をクリックします。

ここでは次のように入力します。

ステータス : 「受注」

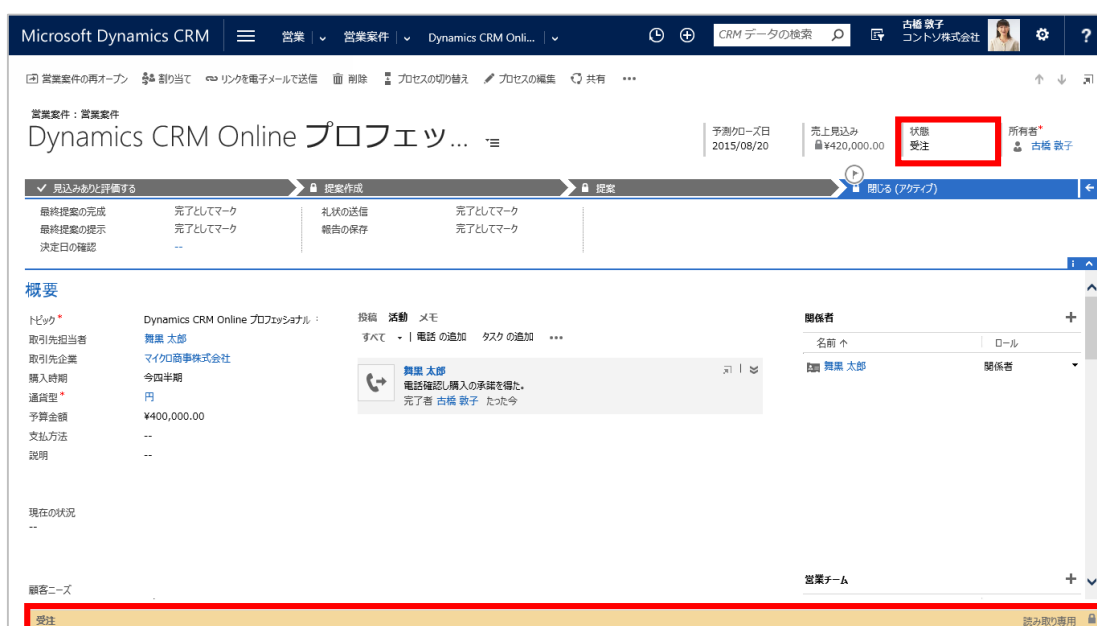
実売上 : ¥「400,000.00」（既定で小数点以下 2 桁となります。）

クローズ日 : 操作している本日の日付

説明 : 「値引き交渉により、売上見込みにに対して実売上が 2 万円減となりました。」

A screenshot of the '営業案件のクローズ' (Close Sales Case) dialog box. It contains the following fields: 'ステータス' (Status) set to '受注' (Order), '実売上' (Actual Sales) set to '¥400,000', 'クローズ日' (Close Date) set to '2015/07/20', and a '説明' (Description) field with the text '値引き交渉により、売上見込みにに対して実売上が 2 万円減となりました。' (Due to discount negotiation, the actual sales are 20,000 yen less than the estimated sales). There are 'OK' and 'キャンセル' (Cancel) buttons at the bottom.

3. 「状態」が「処理中」から「受注」になり現在の営業案件レコードが「読み取り専用」に変わります。



メモ

残念ながら受注ではなく失注の場合は、失注としてクローズします。



クローズした営業案件は、上部コマンドバーの[営業案件の再オープン]から再オープンできます。



上部ナビゲーションの[営業案件]をクリックして表示されたビュー名の右側の▼から[クローズされた営業案件]、[受注した営業案件]、[失注した営業案件]ビューからクローズした営業案件を確認できます。



上部ナビゲーションの[営業]の右側の▼から[受注]をクリックすると、受注としてクローズしたことで営業案件レコードから作成された受注レコードを確認できます。



7. 営業案件状況の確認とデータ活用

ここまで、潜在顧客から見込みありと評価し営業案件から受注に結びつけるプロセスを学習しました。ここからは、営業案件状況の確認や登録されたデータを活用できるしくみを学習します。データを活用するしくみとしては、ダッシュボード、レポート、検索、ビュー、Excel へエクスポートなどがあります。

7.1 ダッシュボードの活用例

ダッシュボードでは、営業案件の状況が一目でわかります。既定では、「営業活動ソーシャルダッシュボード」が表示されますが、ビューの右側の▼からダッシュボードを切り替えたり、上部コマンドバーの[既定として設定]で切り替えたダッシュボードを既定にしたりすることもできます。アクティビティフィードでは、フォローした案件に投稿された内容が表示されますので、すぐにアクションを起こせます。

ここでは、ダッシュボードの活用方法を学習します。

◆アクティビティフィード

ここではフォローした営業案件についての投稿が表示されていることを確認します。フォロー中の案件は、「いいね」や「返信」をすることができます。

1. 画面上部のナビゲーションの営業の▼をクリックし、[営業案件] をクリックします。



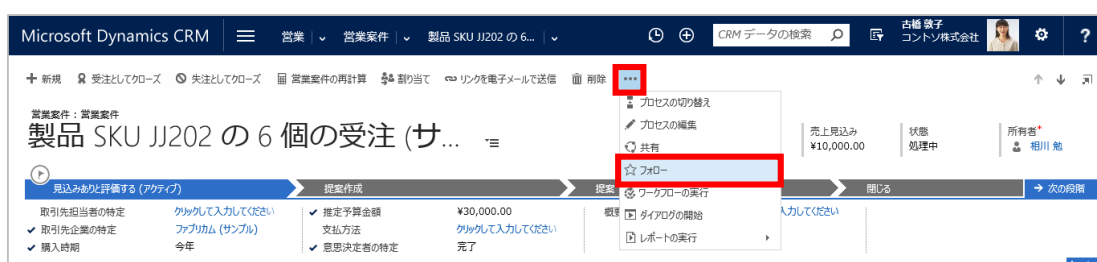
2. 現在のビューの▼をクリックし、[オープンされている営業案件] をクリックします。



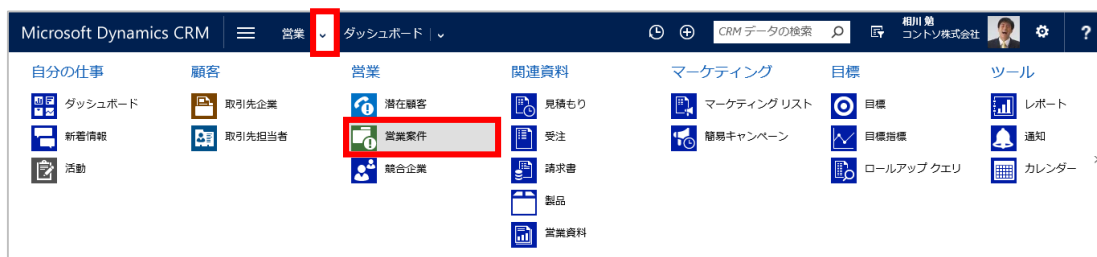
- 一覧から案件名を 1 つクリックします。ここでは「製品 SKU JJ202 の 6 個の受注（サンプル）」を開きます。



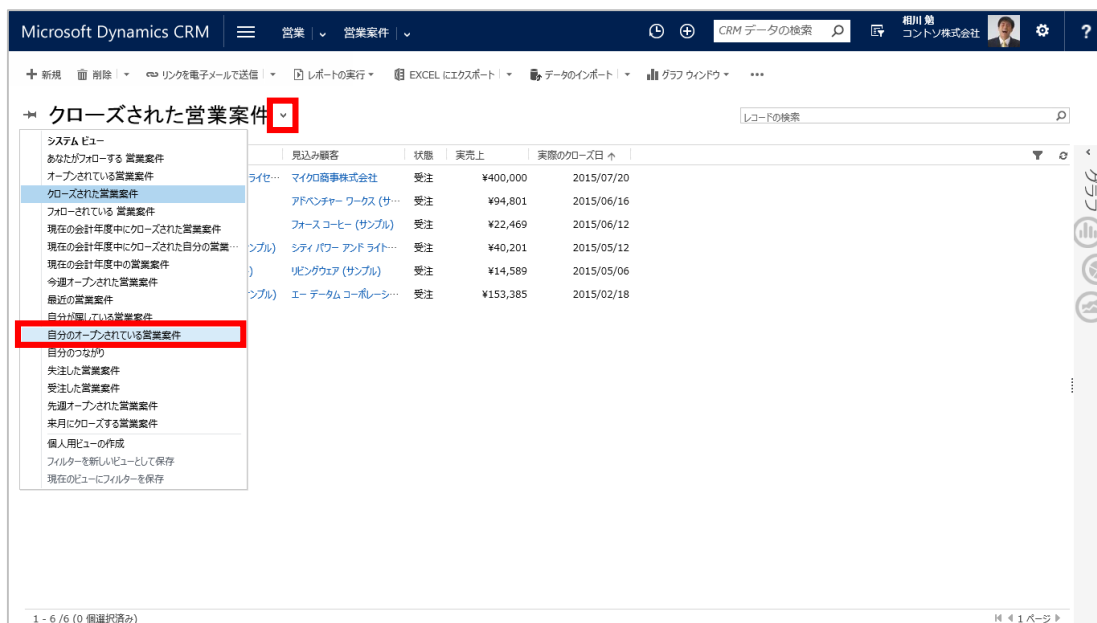
- 案件内容を確認し、ウォッチすべき案件だと判断しました。この案件をフォローすることになります。画面上部のコマンドバーの [...] をクリックし、[フォロー] をクリックします。



- 古橋敦子をサインアウトし、サンプルデータの所有者である Dynamics CRM Online をセットアップしたシステム管理者の相川勉 (t-aikawa@contosocrm91.onmicrosoft.com) でサインインします。皆様が登録したアカウントとパスワードでサインインしてください。
- 画面上部のナビゲーションの営業の▼をクリックし、[営業案件] をクリックします。



7. 現在のビューの▼をクリックし、[自分のオープンされている営業案件]をクリックします。



8. 古橋敦子がフォロー中の案件名をクリックします。ここでは「製品 SKU JJ202 の 6 個の受注 (サンプル)」をクリックしています。



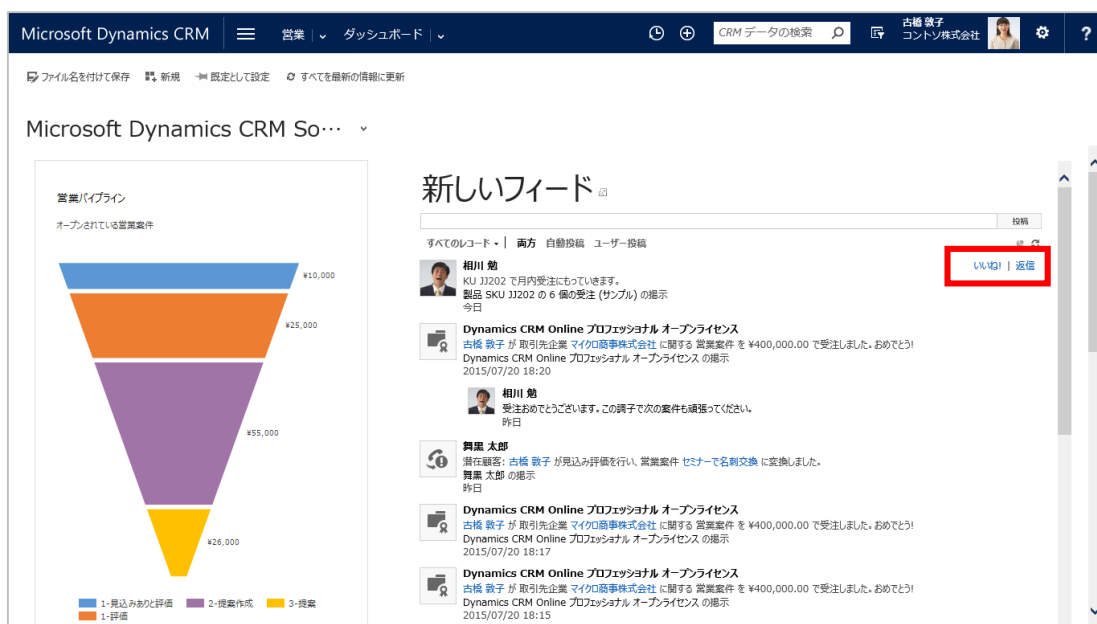
9. 画面中央の [アクティビティフィード] に投稿します。ここでは「SKU JJ202 で月内受注にもっていきます。」と入力し、[投稿] ボタンをクリックします。



10. 相川勉はサインアウトし、古橋敦子でサインインします。
11. [アクティビティフィード] に相川勉の投稿が表示されます。ここでは、「Microsoft Dynamics CRM Social」ビューを表示しています。



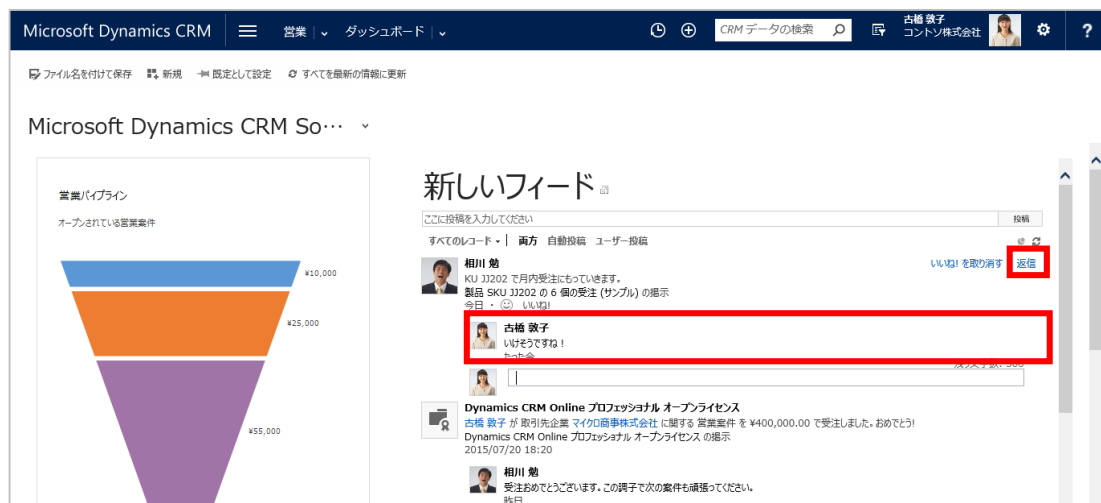
12. 投稿内容にマウスをポイントすると、[いいね] や [返信] が表示されます。



13. [いいね] をクリックすると、「いいね！」マークが表示されます。



14. 返信するには、[返信] をクリックし表示された枠内にコメントを入力して [Enter] キーを押します。

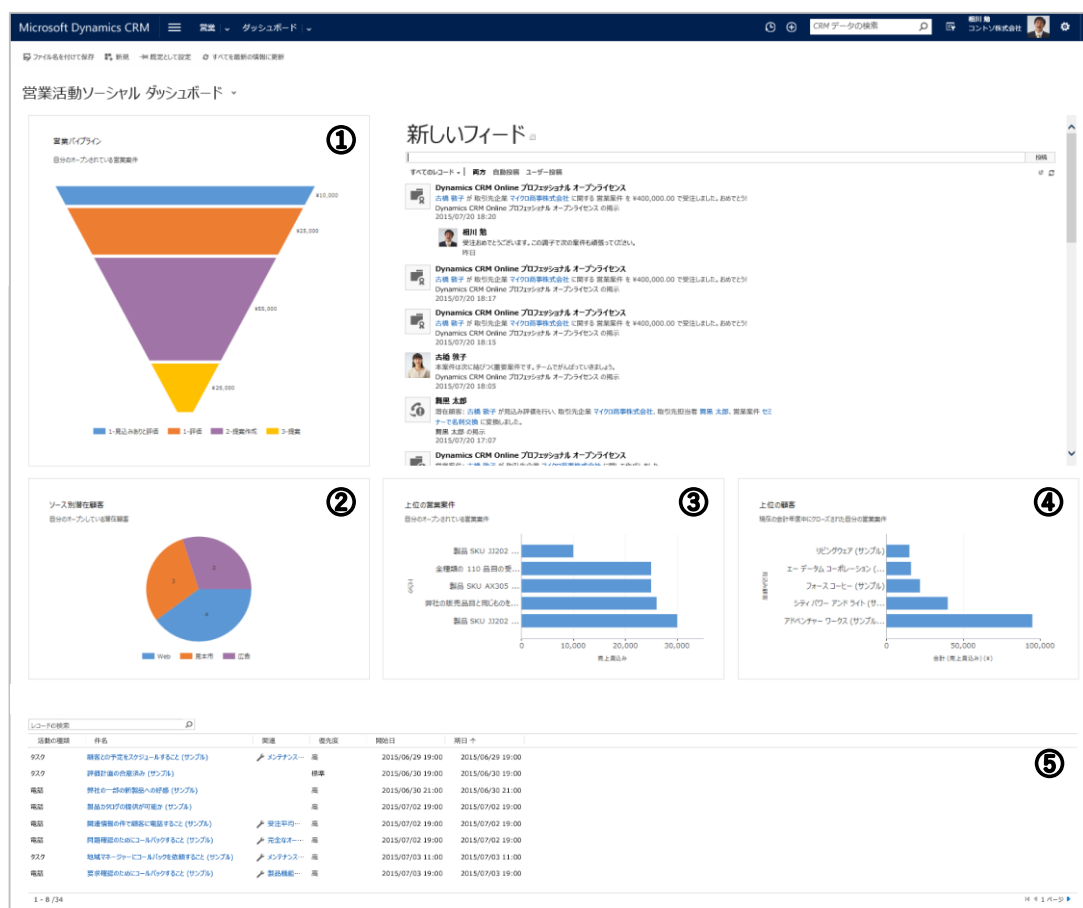


◆「営業活動ソーシャルダッシュボード」の主なコンポーネント

ここからは、マネージャーの視点での分析を考慮し、姉妹書「無料トライアルのセットアップ編（Office 365 をお使いでない場合）」を取得した管理者ユーザーのアカウントとパスワードを入力し、サインインします。

ここでは、相川勉（t-aikawa@contosocrm91.onmicrosoft.com）でサインインしますが、皆様のご登録をいただいたアカウントとパスワードでサインインしてください。一般ユーザーのまま操作する場合は、「Microsoft Dynamics CRM Social の概要」ビューに切り替えると類似のコンポーネントを確認できます。

ダッシュボード内に表示されている部品はコンポーネントと呼ばれます。「営業活動ソーシャルダッシュボード」には既定で次のようなコンポーネントが配置されています。



① 営業パイプライン

既定では、「自分のオープンされている営業案件」の業務プロセスフローのステージに応じたパイプライン表示となります。例えば、現在「2-提案作成」のステージにあるものがどのような案件であるのかなどを細かくドリルダウンして分析していくことができます。

② ソース別潜在顧客

既定では、「自分のオープンしている潜在顧客」が何をきっかけに（ソースキャンペーン）自社の商品に興味を持っているのかが一目でわかります。例えば、あるソースキャンペーンの潜在顧客の「都道府県」はどこなどかなどを細かくドリルダウンして分析していくことができます。

③ 上位の営業案件

既定では、「自分のオープンされている営業案件」の売り上げ見込みが大きい上位 5 つが一目でわかります。

④ 上位の顧客

既定では、「現在の会計年度中にクローズされた自分の営業案件」について売上見込みの大きいお客様 5 つの売上見込みが一目でわかります。例えば、ある顧客はどのような「営業案件」があるのかなどを細かくドリルダウンして分析していくことができます。

⑤ 自分の活動

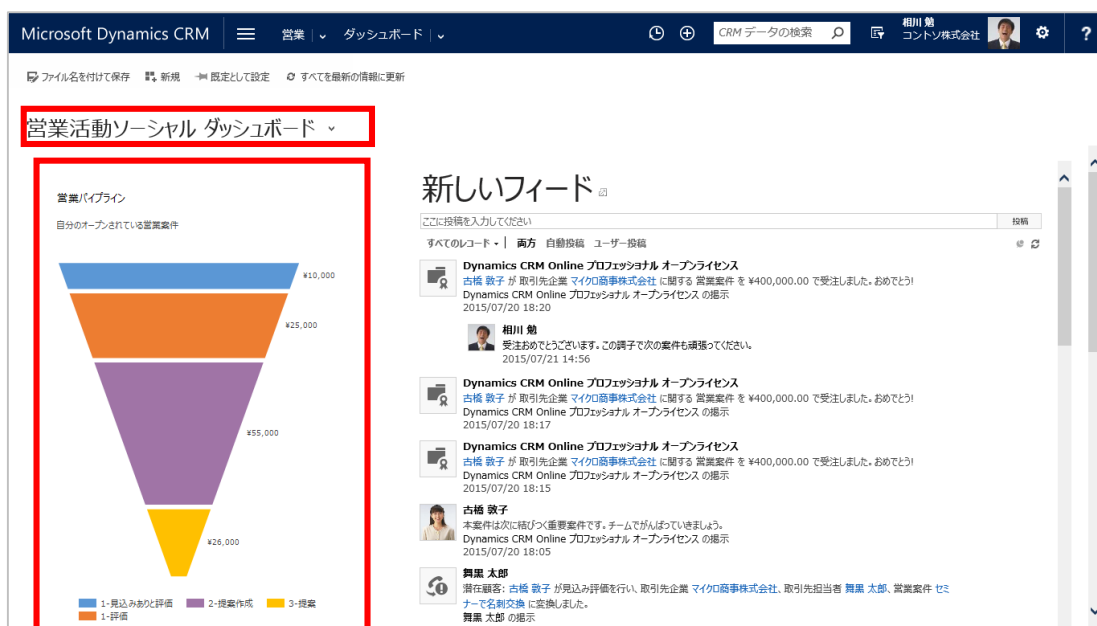
電話やタスクなどオープンしている自分の活動が表示されます。自分のすべきことが一目で確認できると同時に、営業案件に関連づいた活動であるのか、優先度や期日はどうなのかなど重要なフィールドの列があらかじめ表示されていて、並べ替えやレコードの検索が可能です。

このように既定のダッシュボードを利用することで営業担当者やマネージャーが日常的に知りたい情報がすぐに確認できます。

◆ ドリルダウン

グラフコンポーネントからドリルダウンで分析していくことができます。

1. 現在表示されている「営業活動ソーシャルダッシュボード」では、左上に「オープンされている営業案件」の営業パイプライングラフがコンポーネントとして配置されています。



2. 「営業パイプライン」グラフコンポーネント内のドリルダウンしたい系列部分を選択すると、グラフツールバーが表示されます。



3. グラフツールバーの「フィールドの選択」と表示されたドロップダウンリストボックスの右側の▼をクリックして、ドリルダウンするフィールドを選択します。ここでは、「営業案件」を選択しています。



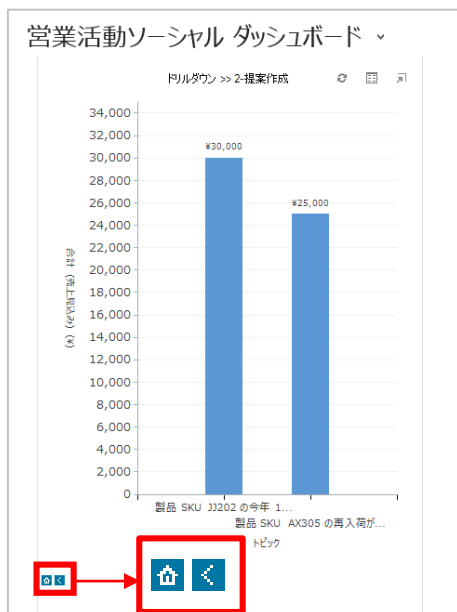
4. グラフの種類を選択して [OK] (矢印のマーク) をクリックします。ここでは、「縦棒」グラフを選択しています。



5. ドリルダウンされデータを絞り込んだグラフが表示されます。さらにドリルダウンしていくことも可能です。

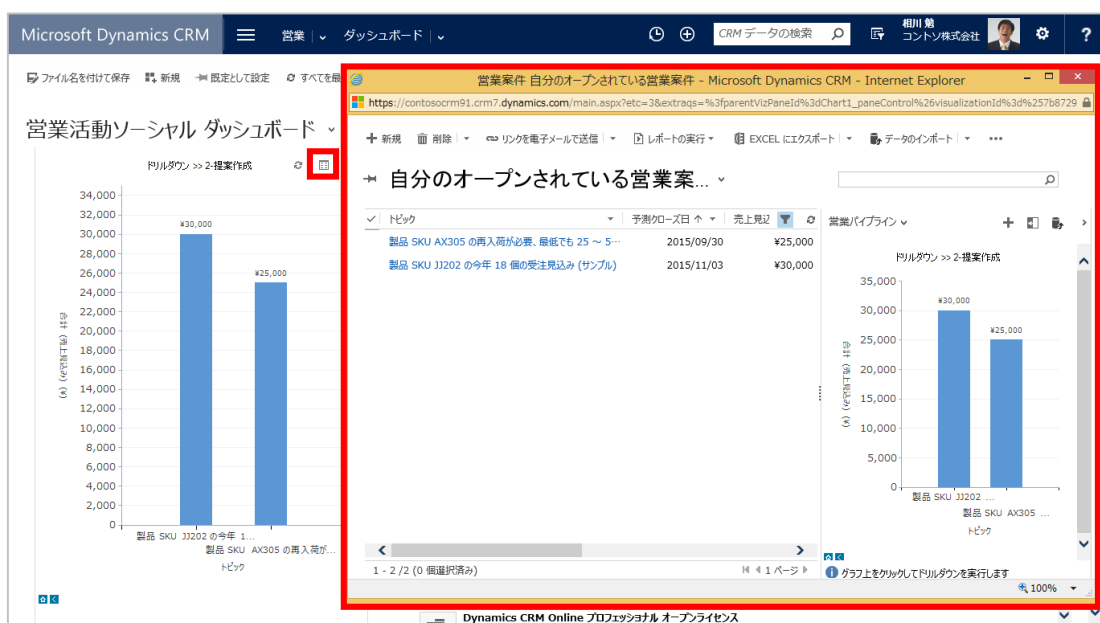


6. [戻る] をクリックするとひとつ前の画面に戻ります。[ホーム] をクリックすると、ダッシュボードの初期画面に戻ります。



メモ

グラフコンポーネント内右上の「グラフの生成に使用されているレコードを表示します。」をクリックすると、グラフの元データである「自分のオープンされている営業案件」ビューの画面が表示され、ビューやグラフの切り替えや上部コマンドバーからの操作が可能です。



7.2 レポートの活用例

Microsoft Dynamics CRM Online では既定でさまざまなレポートが準備されており、データ分析に活用できます。

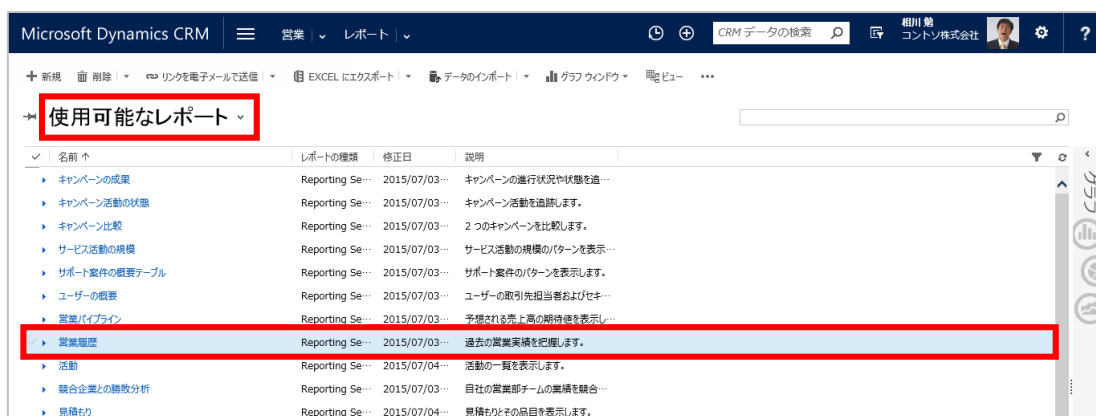
◆「営業履歴」レポート

ここでは、既定のレポートである「営業履歴」レポートを表示します。「営業履歴」レポートでは、クロースされた営業案件に基づくレポートを表示することができます。引き続きシステム管理者の相川勉でサインインしていますが、一般ユーザーでも操作可能です。

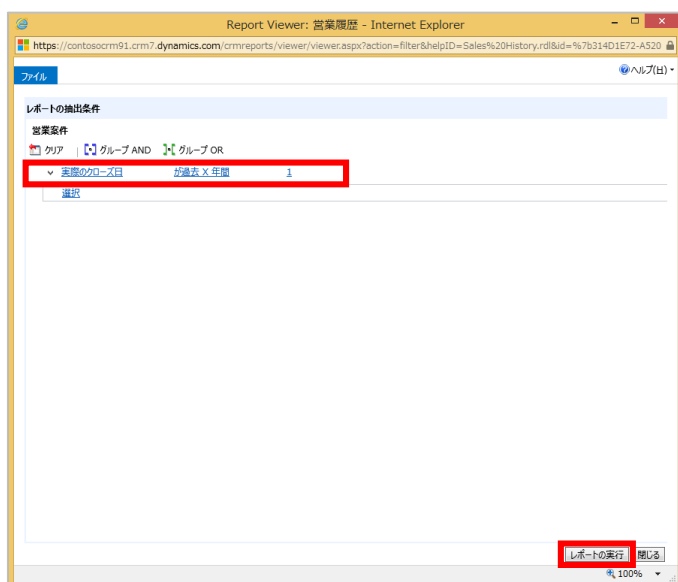
1. 上部ナビゲーションの [営業] の右側の▼をクリックして [レポート] をクリックします。



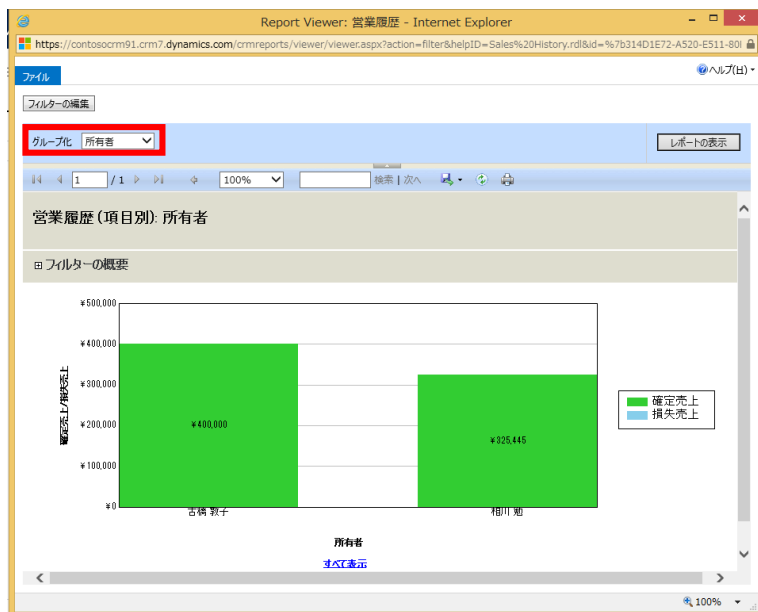
2. 「使用可能なレポート」ビューの一覧から「営業履歴」レポートをクリックします。



3. レポートの抽出条件には、既に「実際のクローズ日が過去 1 年間」と指定されていますので、そのまま [レポートの実行] クリックします。



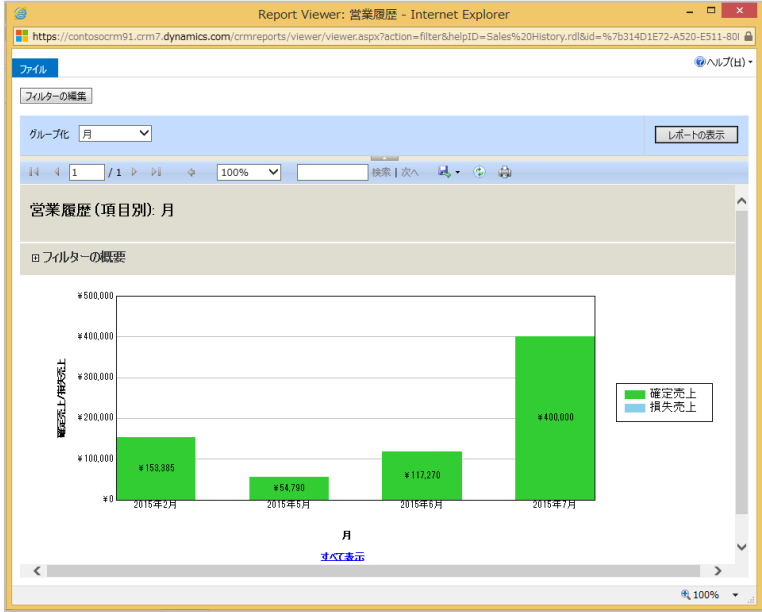
4. レコードの所有者別の売上のレポートが表示されます。



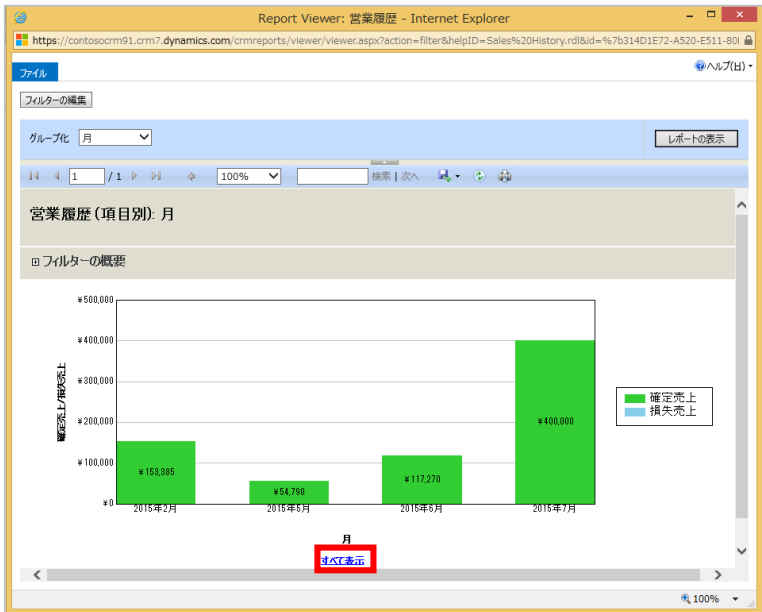
5. 上部の [グループ化] で「月」を選択し、[レポートの表示] をクリックします。



6. 月別の売上のレポートが表示されます。



7. [すべて表示] をクリックすると詳細な一覧として表示されます。



Report Viewer: 営業履歴 - Internet Explorer

https://contoso.crm1.crm7.dynamics.com/crmreports/viewer/viewer.aspx?action=filter&helpID=Sales%20History.rdl&id=%7b7314D1E7-A520-E511-80E7-C4346BC49FBC%7d

フィルタ

フィルタの編集

1 1 / 1 > 100% 検索 | 次へ

営業履歴の詳細 (項目別) 月

④ フィルタの概要

月 2015年2月										実売上 売上見込み	¥153,395 ¥16,800	状況	クローズ日
トピック	見込み顧客	所有者	近況 項目	顧客約稿	担当地域	カテゴリ	業種	実売上	基本の実 売上	売上見込み	基本の実 売上見込み	状況	クローズ日
製品 SKU L3308 金年 75 (顧客主 管) (サンプル)	エーチーム コーポラ ション(サン プル)	柳川 池	神戸市西 区	兵庫県				¥153,395	¥153,395	¥16,800	¥16,800	受注	2015/02/18

月 2015年3月										実売上 売上見込み	¥48,201 ¥40,000	状況	クローズ日
トピック	見込み顧客	所有者	近況 項目	顧客約稿	担当地域	カテゴリ	業種	実売上	基本の実 売上	売上見込み	基本の実 売上見込み	状況	クローズ日
弊社の製品への 関心 (顧客主 管) (サンプル)	エーチーム コーポラ ション(サン プル)	柳川 池	神戸市西 区	兵庫県				¥48,201	¥48,201	¥40,000	¥40,000	受注	2015/05/12
製品 SKU A3208 金年 19 (顧客主 管) (サンプル)	リビングウ ォー(サン プル)	柳川 池	松本市	千葉県				¥14,589	¥14,589	¥15,000	¥15,000	受注	2015/05/06

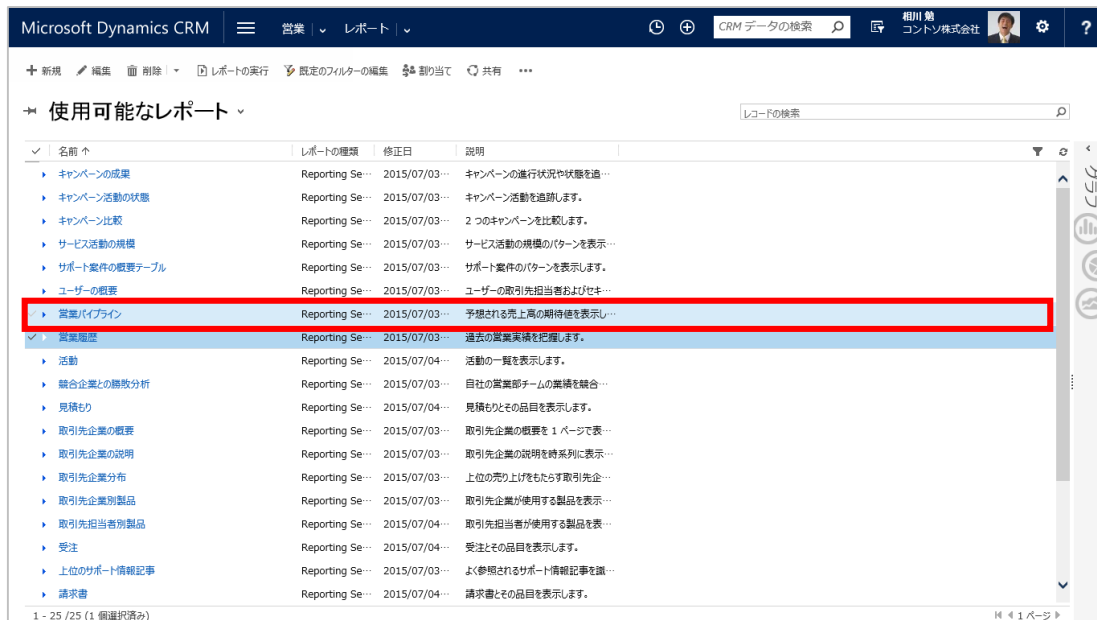
月 2015年4月										実売上 売上見込み	¥14,589 ¥117,800	状況	クローズ日
トピック	見込み顧客	所有者	近況 項目	顧客約稿	担当地域	カテゴリ	業種	実売上	基本の実 売上	売上見込み	基本の実 売上見込み	状況	クローズ日
製品 L3308 75 (顧客主 管) (サンプル)	アドベプ ー(サン プル)	柳川 池	神奈川県	正業				¥14,589	¥14,589	¥117,800	¥117,800	受注	2015/06/16

100%

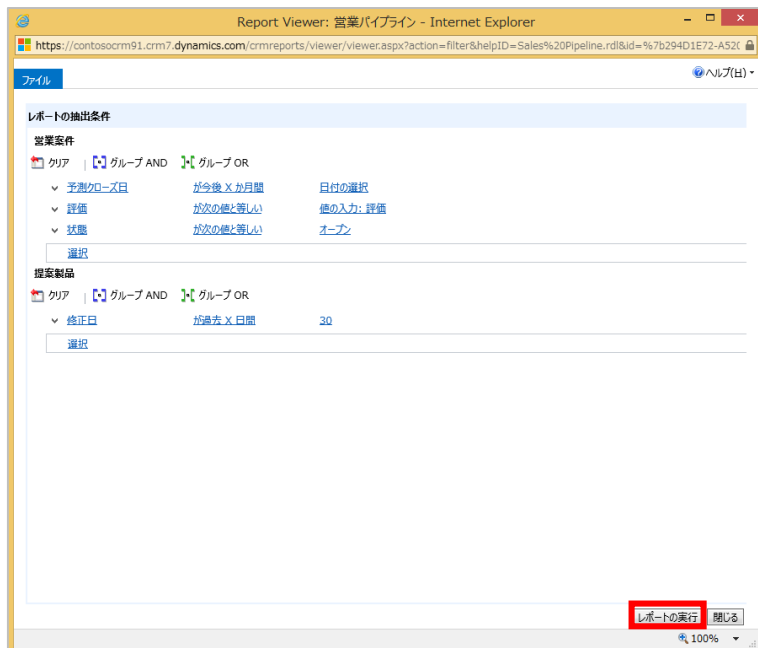
◆ 「営業パイプライン」 レポート

既定のレポートである「営業パイプライン」レポートを表示します。「営業パイプライン」レポートでは、オープンされている営業案件から発生することが期待されている売上を表示することができます。

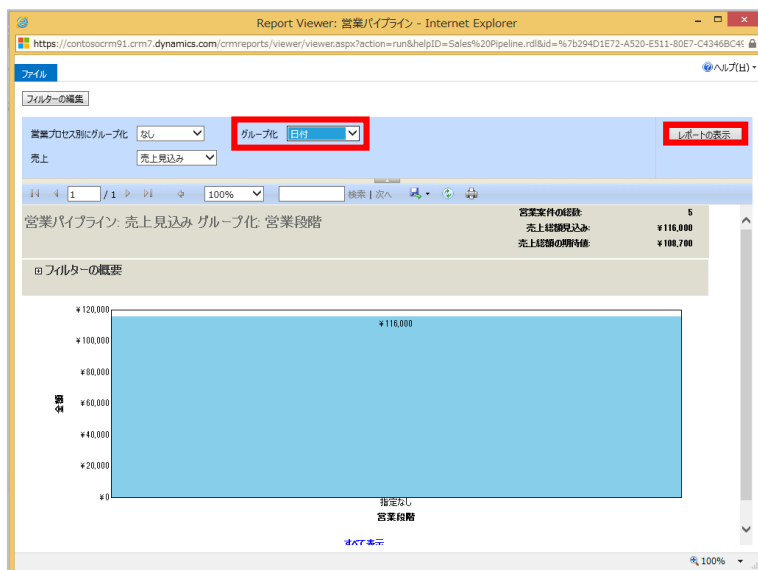
1. 「使用可能なレポート」ビューの一覧から「営業パイプライン」レポートをクリックします。



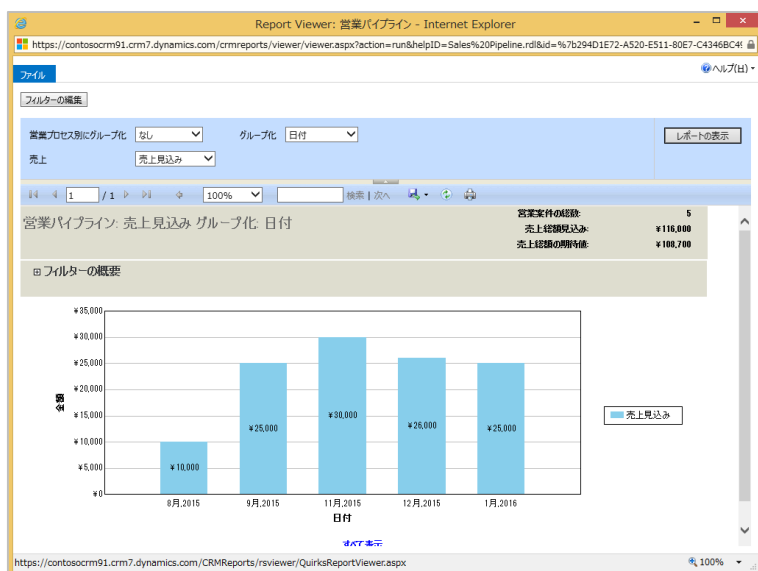
2. レポートの抽出条件はそのままとし、[レポートの実行] クリックします。



3. [グループ化] は日付を選択し、[レポートの表示] をクリックします。



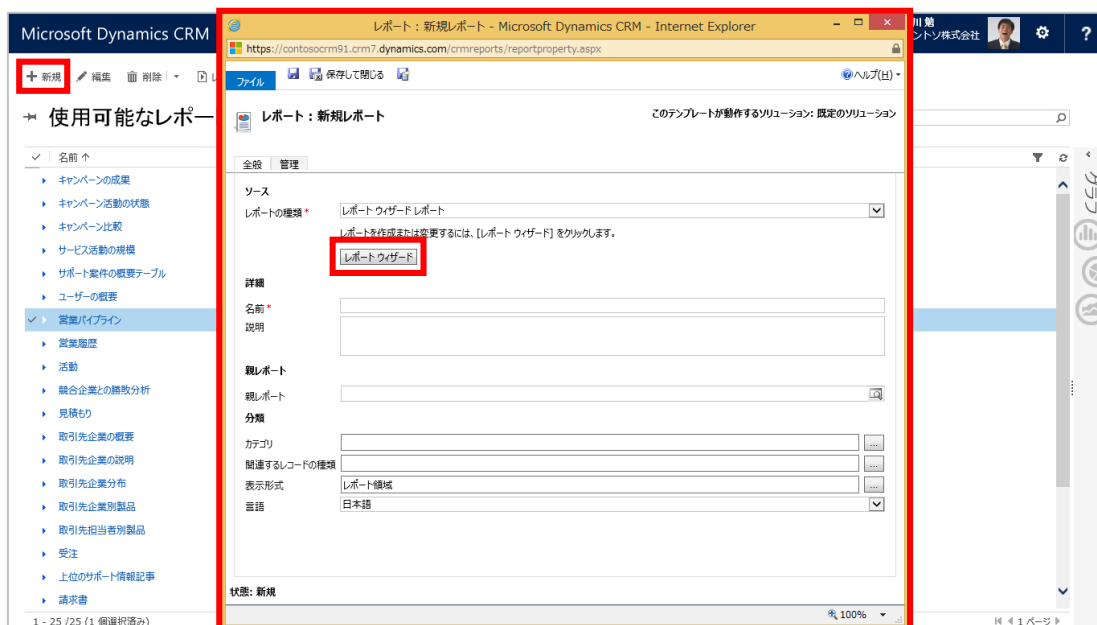
4. 日付ごとのレポートが表示されます。



このように既定のレポートを利用することでも営業案件の状況を確認することができます。例えば毎週月曜日に朝会があり、営業週報などを自分で作成している場合などは、Microsoft Dynamics CRM Online を利用することで、そのような手間も省け、チーム内で営業案件の状況を共有できます。

メモ

上部のコマンドバーから新規にレポートウィザードを利用してカスタムレポートを作成することもできます。



7.3 検索の活用例

◆エンティティをまたいだ検索

エンティティをまたいで CRM レコード全体を検索することができます。ここでは、ある取引先企業についてエンティティをまたいで検索をします。既定で検索できるエンティティは次の通りです。

取引先企業、取引先担当者、潜在顧客、営業案件、ユーザー、競合企業、活動、サポート案件

1. 画面上部ナビゲーションの [CRM データの検索] ボックス内に検索したい CRM レコードに含まれると想定するキーワードを入力し、[検索の開始] をクリックします。ここでは次の通り入力します。

「マイクロ」

(ユーザーは古橋敦子、「Microsoft Dynamics CRM Online Social の概要」ビューに切り替えています。)



2. キーワードにマッチしたエンティティとそのレコードが表示されます。
3. 表示させたいエンティティのレコードをクリックします。ここでは次の通り選択しています。
取引先企業エンティティの「マイクロ商事株式会社」



4. 目的とするレコードが表示されます。



メモ

ナビゲーションの右上の [設定] (歯車マーク) - [印刷プレビュー] から取引先企業の印刷プレビューや印刷が可能です。台帳として保存が必要な場合などに利用できます。



取引先企業レコードの住所に実際の住所を入力すると[ここをクリックしてマップを表示します]から Bing Map で地図を表示することができます。訪問したことのないチームのメンバーとの待ち合わせなどに活用することができます。

Bing Map で地図を表示するためには、あらかじめシステム管理者のセキュリティロールを持つユーザーが、上部ナビゲーションの[設定] - [管理] - [システムの設定] から Bing Map を有効にしておく必要があります。



Microsoft Dynamics CRM 営業 取引先企業 マイクロ商事株式...

CRM データの検索 古橋 敦子 コントロール株式会社

マイクログ商事株式会社

概要

アカウント情報

取引先企業名* マイクロ商事株式会社

フリガナ (取引先企業名) --

電話 --

FAX --

Web サイト --

取引先企業の親会社 --

株式銘柄コード --

住所

108-0075
東京都港区港南2-16-3
品川グランドセントラルタワー

ここをクリックしてマップを表示します

投稿 活動 メモ

ここに投稿を入力してください

両方 自動投稿 ユーザー投稿

Dynamics CRM Online プロフェッショナル オープンライセンス

古橋 敦子 が 取引先企業 マイクロ商事株式会社 に関する 営業案件 を ¥400,000.00 で受注しました。おめでとうございます!

Dynamics CRM Online プロフェッショナル オープンライセンス の提示

2015/07/20 18:20

相川 勉

受注おめでとうございます。この調子で次の案件も頑張って下さい。

2015/07/21 14:56

Dynamics CRM Online プロフェッショナル オープンライセンス

古橋 敦子 が 取引先企業 マイクロ商事株式会社 に関する 営業案件 を ¥400,000.00 で受注しました。おめでとうございます!

Dynamics CRM Online プロフェッショナル オープンライセンス の提示

2015/07/20 18:17

Dynamics CRM Online プロフェッショナル オープンライセンス

古橋 敦子 が 取引先企業 マイクロ商事株式会社 に関する 営業案件 を ¥400,000.00 で受注しました。おめでとうございます!

Dynamics CRM Online プロフェッショナル オープンライセンス の提示

2015/07/20 18:15

舞星 太郎

取引先責任者 舞星 太郎

電子メール --

勤務先 --

取引先担当者

氏名 ↑

電子メール

舞星 太郎

最近の営業案件

トピック 状態 ↑ 実際の欠

Dynamics CRM Online... 受注 2015/7/20

ウェブ 画像 動画 地図 ショッピング その他

bing 108-0075 東京都港区港南2-16-3 品川グランドセントラルタワー

ルート案内 自分場所

品川グランドセントラルタワー

35.626629, 139.740402

ルート案内・電子メール・その他
お探しの項目ではありませんか?

問題の報告

関連するお店と会社

- カフェヴォヤージュ品川グランドセントラルタワー店
東京都港区港南2丁目16-4
03-3471-1965
ルート案内・電子メール・その他
- カフェドクリエ 品川グランドセントラルタワー店
東京都港区港南2丁目16-4
03-3471-1965 Web サイト
ルート案内・電子メール・その他
- 栄華楼品川グランドセントラルタワー店
東京都港区港南2丁目16-3
03-6712-9838
ルート案内・電子メール・その他

道路 概観図 交通

品川グランドセントラルタワー

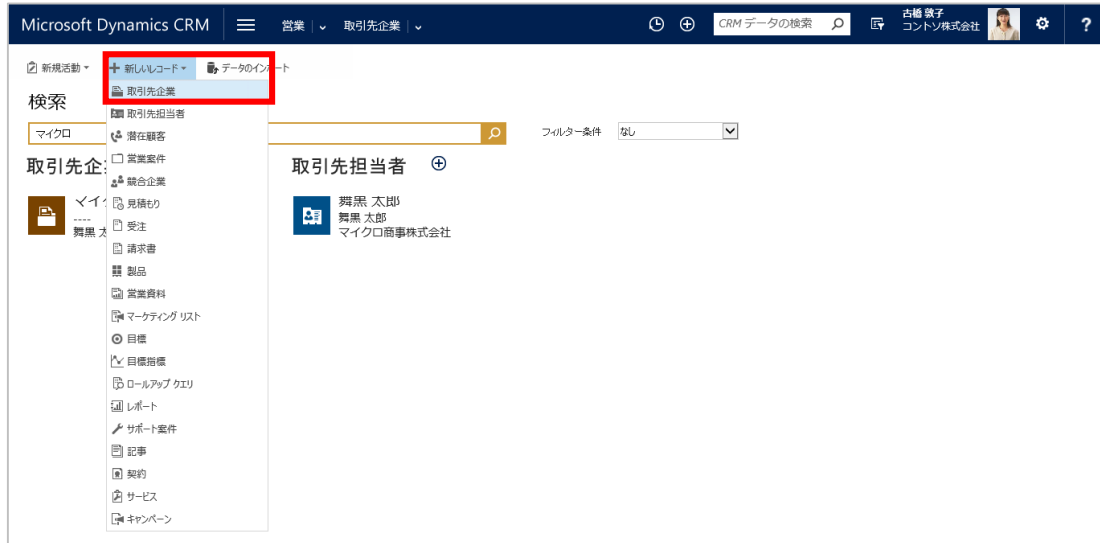
ルート案内 保存 ズーム 送信

500 フィート 100 m

© 2016 Microsoft Corporation © 2015 Zennit

目的とするレコードが検索できない場合

検索結果の画面から各エンティティの [追加 XX レコード] をクリックするか画面上部コマンドバーの [新しいレコード] からエンティティを選択してレコードを新規登録することもできます。例えば、ある会社から電話があり、既存の取引先企業であるのかどうかを検索し、検索されない場合には、新規に取引先企業や潜在顧客として登録する、などのシーンで使うことができます。



◆取引先企業エンティティ内の検索

各エンティティの画面でビュー表示をしている場合には、アクセス権さえあれば、ビューに表示されているかないかに係わらず、当該エンティティのレコードを検索することができます。ここでは取引先企業内のレコードを検索します。

1. ナビゲーションやビューを操作して、「自分のアクティブな取引先企業」ビューを表示します。



2. 右上の [レコードの検索] ボックスにキーワードを入力し、[検索の開始] をクリックします。
ここでは次の通り入力します。「アドベンチャー」



3. [自分のアクティブな取引先企業] ビューに表示されていなかったキーワードにマッチした取引先企業でも表示されます。



4. 取引先企業を選択して上部コマンドバーの [編集] をクリックします。



5. 目的とする取引先企業レコードが表示されます。



メモ

画面上部ナビゲーションの「最近表示したアイテム」から最近表示したビューやレコードに素早くアクセスしたり、ピン留めを行ったりすることができます。



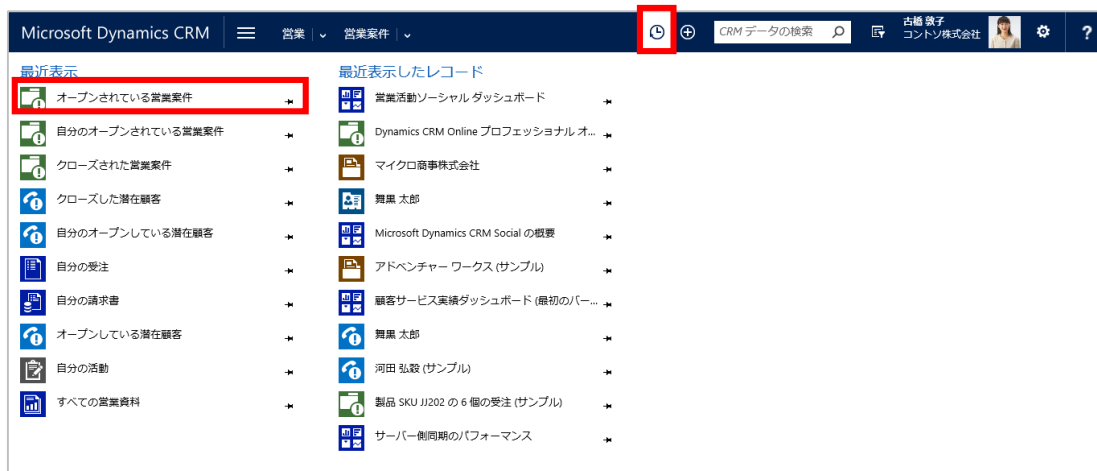
7.4 ビューの活用例

一般ユーザーが利用するビューには、ビューの一覧内でシステムビューというグループ内に表示される共有ビューと自分のビューというグループ内に表示される個人用ビューがあります。エンティティに対するアクセス権限があるユーザー全員が表示できるのが共有ビューです。個人用ビューは、自分専用のビューで他のユーザーに共有しない場合は、他のユーザーでは表示されません。ビューの一覧内の [個人用ビューの作成] をクリックして作成することができます。

◆ フィルターの利用

ビューでは、フィルターを利用して並べ替えや抽出ができます。ここでは、フィルターを利用します。

1. ナビゲーションやビューを操作して、「オープンされている営業案件」ビューを表示します。

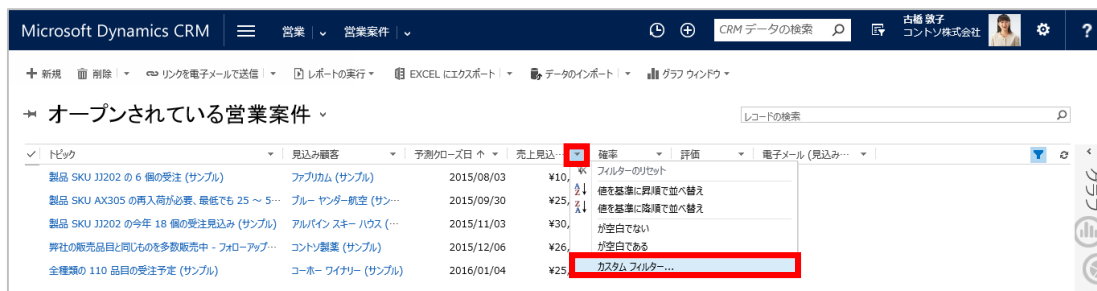


2. 右上の [フィルター] をクリックすると各フィールド列にフィルターボタンが表示されます。



3. フィルターボタンをクリックして、並べ替えや抽出を行います。

ここでは、「売上見込み」が ¥ 30,000 円以上の営業案件を抽出しています。



カスタム フィルター ×

売上見込みのレコードを表示:

が次の値以上 ▼ 30000 ×

☒ AND ☐ OR

-- 演算子の選択 -- ▼

OK キャンセル

Microsoft Dynamics CRM 営業 営業案件

CRM データの検索 古橋 敬子 コントソ株式会社

新規 削除 リンクを電子メールで送信 レポートの実行 EXCEL にエクスポート データのインポート グラフ ウィンドウ

オープンされている営業案件

レコードの検索

トピック	見込み顧客	予測クローズ日	売上見込	確率	評価	電子メール (見込み
製品 SKU JJ202 の今年 18 個の受注見込み (サンプル)	アルバイン スキー ハウス (...)	2015/11/03	¥30,000	高		

◆ グラフの利用

ビューでは、表示されたレコードについてのグラフを確認することができます。ここでは、グラフを確認します。

1. ナビゲーションやビューを操作して、「オープンされている営業案件」ビューを表示します。

Microsoft Dynamics CRM 営業 営業案件

CRM データの検索 古橋 敬子 コントソ株式会社

最近表示

最近表示したレコード

オープンされている営業案件	Microsoft Dynamics CRM Social の概要
自分のオープンされている営業案件	営業活動ソーシャル ダッシュボード
自分の受注	製品 SKU JJ202 の 6 個の受注 (サンプル)
クローズされた営業案件	Dynamics CRM Online プロフェッショナル オ...
クローズした潜在顧客	マイクロ商事株式会社
自分のオープンしている潜在顧客	舞黒 太郎
自分の請求書	アドベンチャー ワークス (サンプル)
オープンしている潜在顧客	顧客サービス実績ダッシュボード (最初のバー...
自分の活動	舞黒 太郎
すべての営業資料	河田 弘毅 (サンプル)
	サーバー側同期のパフォーマンス

2. 右端の [グラフを表示するにはここをクリックします] をクリックします。

Microsoft Dynamics CRM 営業 営業案件

CRM データの検索 古橋 敬子 コントソ株式会社

新規 削除 リンクを電子メールで送信 レポートの実行 EXCEL にエクスポート データのインポート グラフ ウィンドウ

オープンされている営業案件

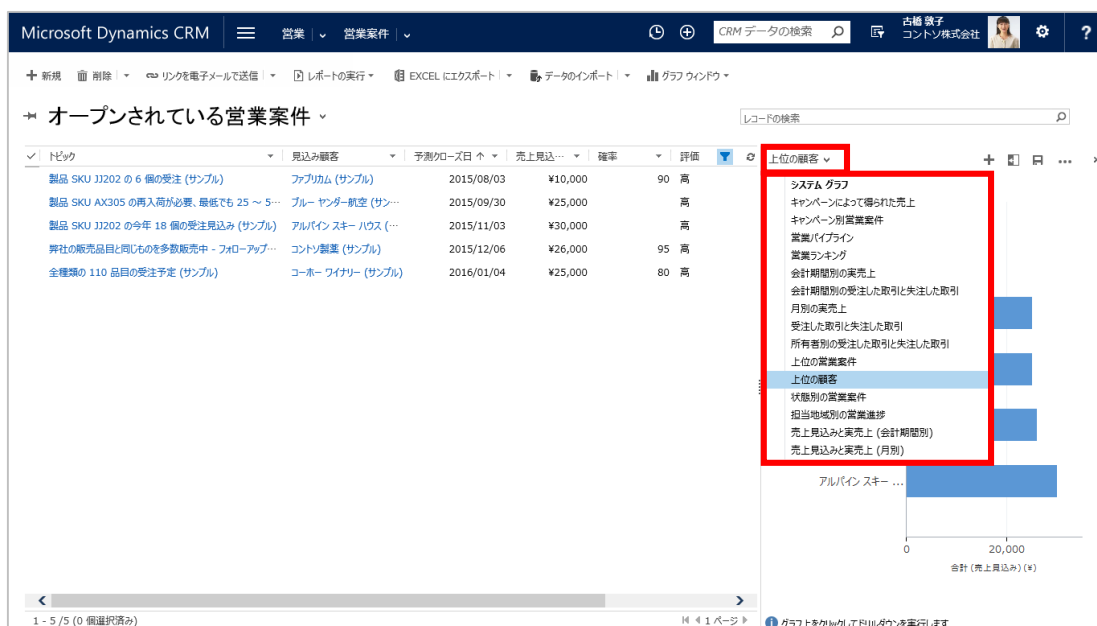
レコードの検索

トピック	見込み顧客	予測クローズ日	売上見込	確率	評価	電子メール (見込み
製品 SKU JJ202 の 6 個の受注 (サンプル)	アブリカム (サンプル)	2015/08/03	¥10,000	90	高	
製品 SKU AX305 の再入荷が必要、最低でも 25 ~ 5...	ブルー ヤンダー航空 (サン...	2015/09/30	¥25,000		高	
製品 SKU JJ202 の今年 18 個の受注見込み (サンプル)	アルバイン スキー ハウス (...)	2015/11/03	¥30,000		高	
弊社の販売品目と同じものを多数販売中 - フォローアップ...	コントソ製菓 (サンプル)	2015/12/06	¥26,000	95	高	
全種類の 110 品目の受注予定 (サンプル)	コーホー ワイナリー (サンプル)	2016/01/04	¥25,000	80	高	

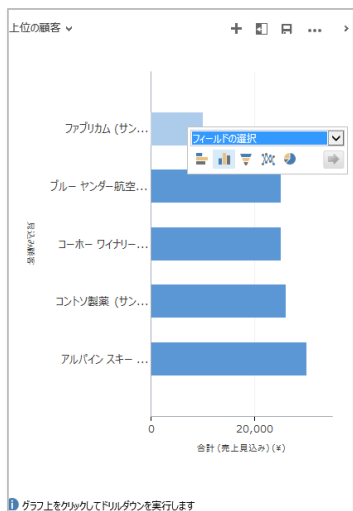
3. 右側にグラフが表示されます。



4. グラフ領域の左上にもビューがあり、ビューを切り替えることができます。



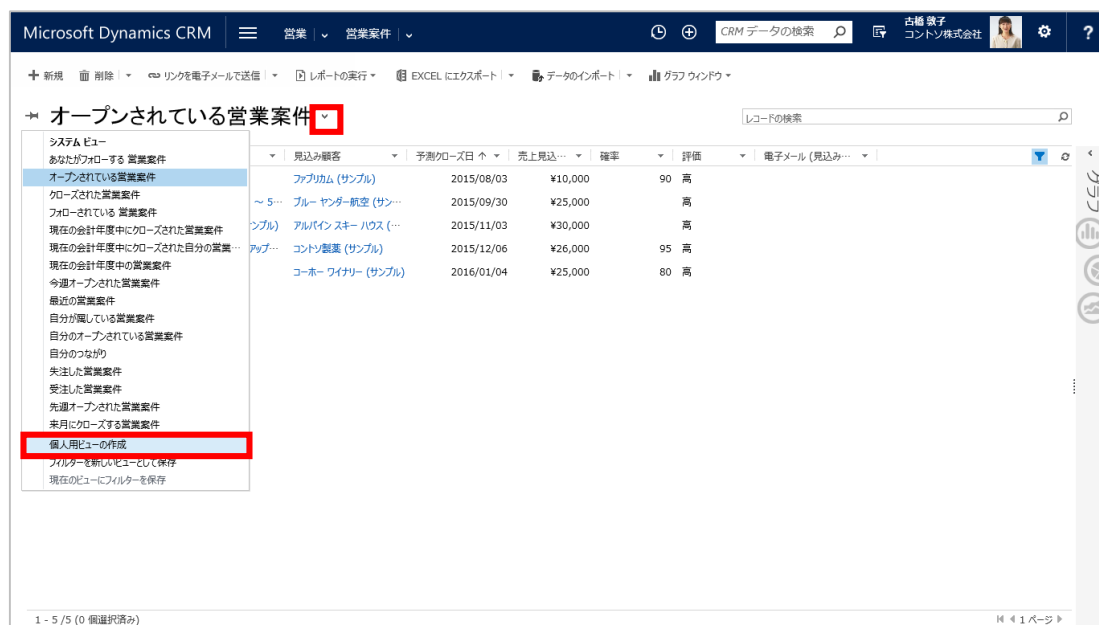
5. ダッシュボードのグラフコンポーネントと同様にドリルダウンが可能です。



◆個人用ビューの活用

個人用ビューを活用することで、営業担当者の視点、マネージャーの視点などさまざまな視点で確認したい必要なレコードをまとめて表示することができます。ここでは個人用ビューを活用します。

1. ナビゲーションやビューを操作して、「オープンされている営業案件」ビューを表示します。
2. 「オープンされている営業案件」ビューの右側の▼をクリックして、[個人用ビューの作成]をクリックします。

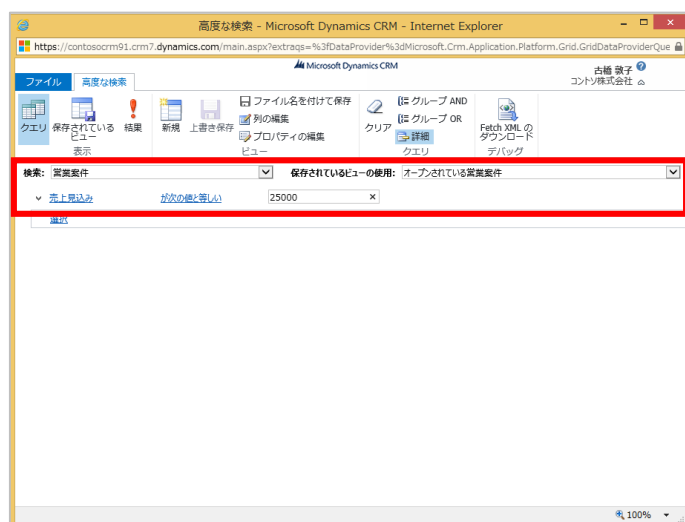


3. [高度な検索]ウィンドウが表示されます。さまざまな条件を設定して個人用ビューを作成することができます。ここでは以下のように指定します。

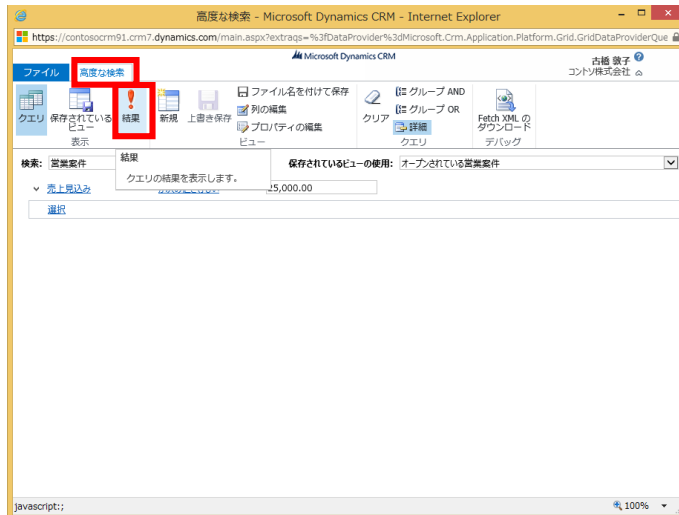
検索：「営業案件」

保存されているビューの使用：「オープンされている営業案件」（既存のビューを元にできます。）

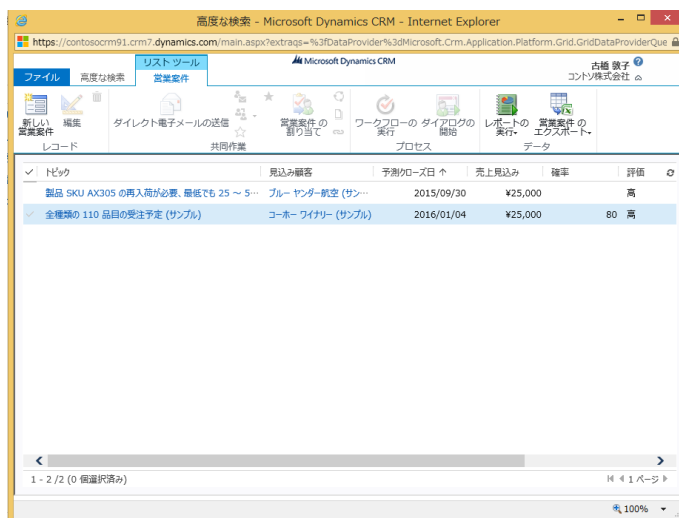
条件：「売上見込みが、¥ 25,000 より大きい」



4. [高度な検索] タブの [結果] をクリックします。



5. 結果が表示されます。



6. [高度な検索] タブに戻ります。想定した結果通りであれば、[ファイル名を付けて保存] をクリックし、適切な名前で保存します。想定した結果でなければ、もう一度条件を指定しなおして [結果] をクリックします。ここでは以下のように指定します。

名前：「売上見込みが、¥ 25,000 より大きい営業案件」

説明：「オープンされている営業案件で、売上見込みが¥ 25,000 より大きい営業案件」

新しいビューとして保存

このビューは保存されているビューの一覧に保存されます。

名前 *

売上見込みが、¥ 25,000 より大きい営業案件

説明

オープンされている営業案件で、売上見込みが、¥ 25,000 より大きい営業案件

上書き保存 キャンセル

7. 「オープンされている営業案件」ビューの右側の▼をクリックして、[自分のビュー] グループ内の作成したビュー名（オープンされている営業案件で、売上見込みが、¥ 25,000 より大きい営業案件）をクリックします。

Microsoft Dynamics CRM

営業 | 営業案件 |

CRM データの検索

古橋 敬子
コトソン株式会社

新規 | 前 | 削除 | リンクを電子メールで送信 | レポートの実行 | EXCEL にエクスポート | データのインポート | グラフ ウィンドウ

オープンされている営業案件 ▼

レコードの検索

見込み顧客	予測クローズ日	売上見込み	確率	評価	電子メール (見込み)
ファブカム (サンプル)	2015/08/03	¥10,000	90	高	
ブルー ヤンダー航空 (サン...	2015/09/30	¥25,000		高	
アルバイン スキー ハウス (...	2015/11/03	¥30,000		高	
コントン製菓 (サンプル)	2015/12/06	¥26,000	95	高	
コーホー ワイナリー (サンプル)	2016/01/04	¥25,000	80	高	

自分のビュー

売上見込みが、¥ 25,000 より大きい営業案件

個人用ビューの作成
フィルターを新しいビューとして保存
現在のビューにフィルターを保存

1 - 5 / 5 (0 個選択済み)

11 ページ

8. 作成した個人用ビューが表示されます。

Microsoft Dynamics CRM

営業 | 営業案件 |

CRM データの検索

古橋 敬子
コトソン株式会社

新規 | 前 | 削除 | リンクを電子メールで送信 | レポートの実行 | EXCEL にエクスポート | データのインポート | グラフ ウィンドウ

売上見込みが、¥ 25,000 より大き...

レコードの検索

トピック	見込み顧客	予測クローズ日	売上見込み	確率	評価	電子メール (見込み)
製品 SKU AX305 の再入荷が必要、最低でも 25 ~ 5...	ブルー ヤンダー航空 (サン...	2015/09/30	¥25,000		高	
全種類の 110 品目の受注予定 (サンプル)	コーホー ワイナリー (サンプル)	2016/01/04	¥25,000	80	高	

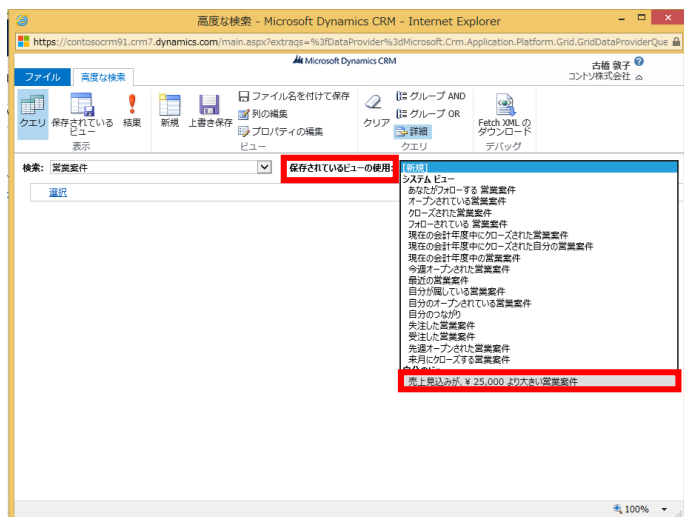
1 - 2 / 2 (0 個選択済み)

11 ページ

メモ

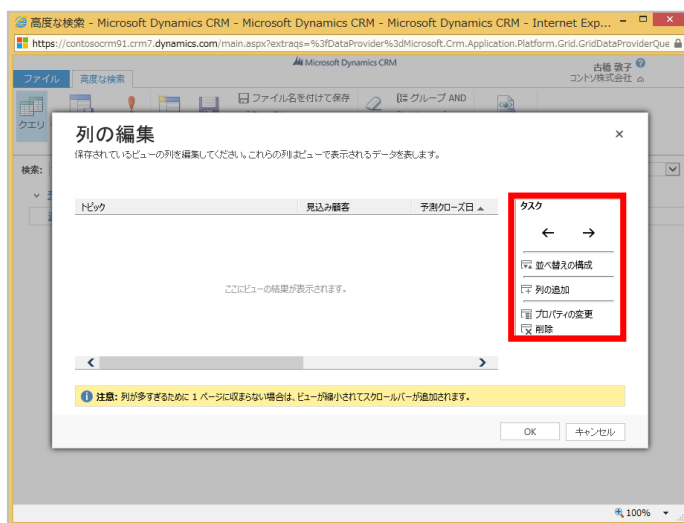
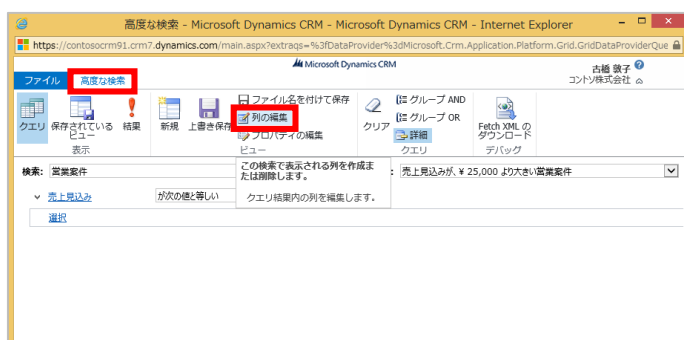
個人用ビューの編集

個人用ビューは後から条件を編集することができます。現在のビューの▼をクリックし、[個人用ビューの作成] をクリックして [高度な検索] ウィンドウを出します。[保存されているビューの使用] をクリックして編集したいビューをクリックします。



列の編集

必要に応じて、列を編集したり、追加したりできます。[高度な検索] ウィンドウの [高度な検索] タブの [列の編集] をクリックします。



7.5 Excel の活用例

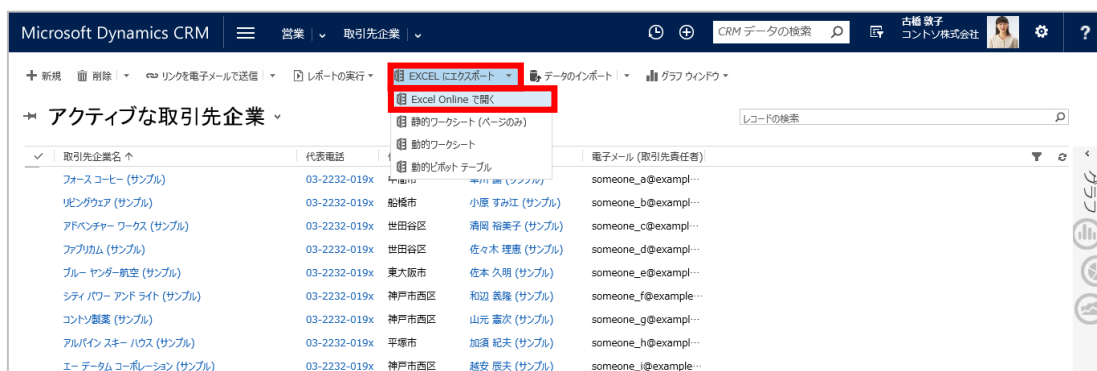
◆Excel Online

ビューのレコードの一覧から Excel Online で直接開くことができます。ビューの列として表示されているフィールドを Excel Online 上でまとめて編集することもできます。

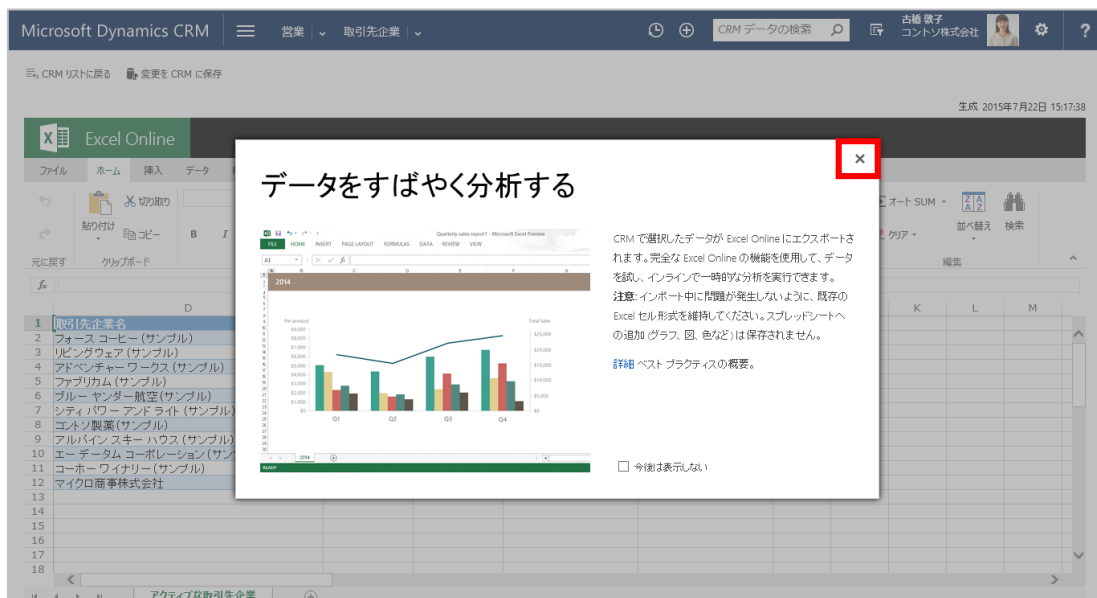
1. ナビゲーションやビューを操作して、「アクティブな取引先企業」ビューを表示します。



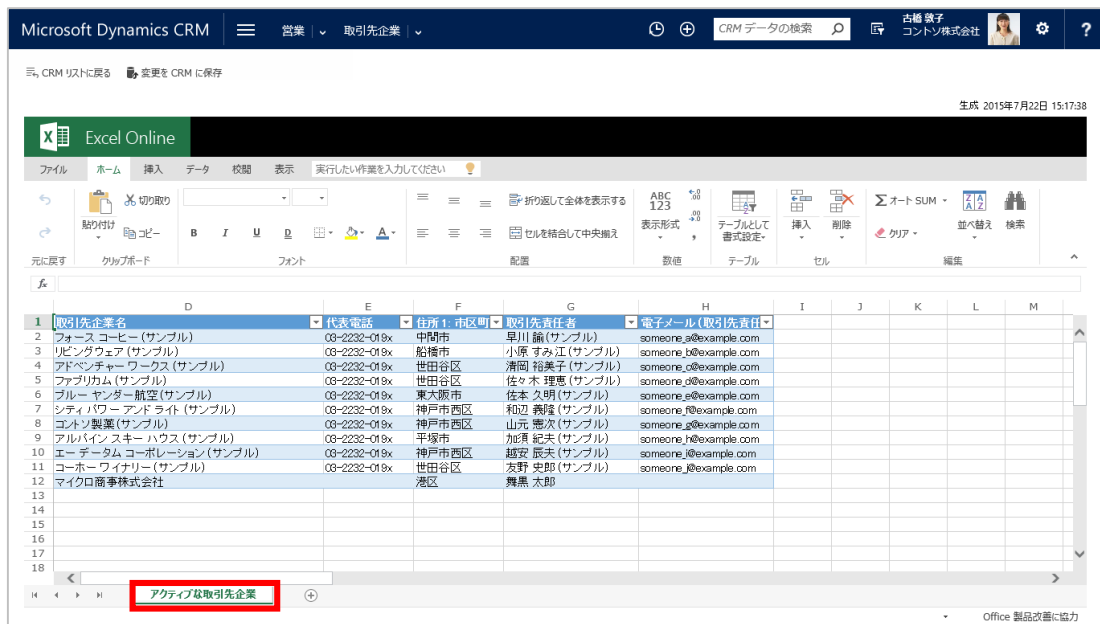
2. 上部コマンドバーの [Excel にエクスポート] の右側の▼をクリックして、[Excel Online で開く] をクリックします。



3. [データをすばやく分析する] ダイアログボックスは [閉じる] をクリックして閉じます。



4. 「アクティブな取引先企業」ビューの記録の一覧が、Excel Online で開きます。

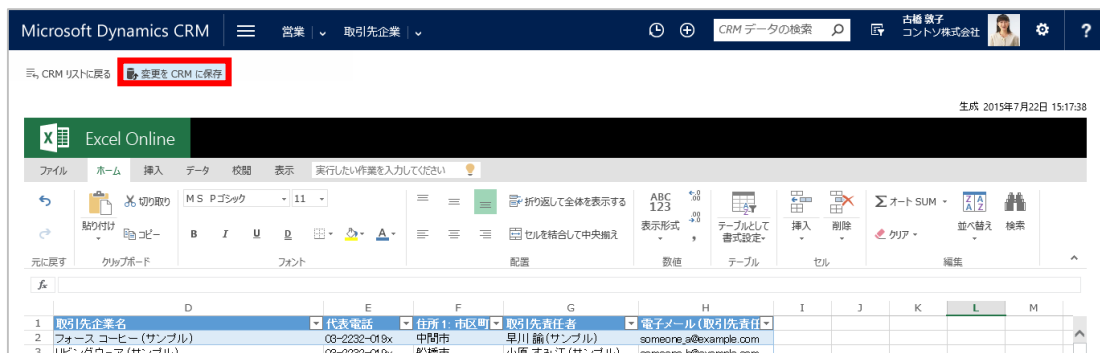


5. 必要に応じてフィールドのデータを変更します。ここでは以下の通り変更します。

「アドベンチャー ワークス (サンプル)」の「代表電話」：03-2222-019x

	D	E	F	G	H
1	取引先企業名	代表電話	住所 1: 市区町	取引先責任者	電子メール (取引先責任者)
2	フォース コーヒー (サンプル)	03-2232-019x	中間市	早川 諭 (サンプル)	someone_a@example.com
3	リビングウェア (サンプル)	03-2232-019x	船橋市	小原 すみ江 (サンプル)	someone_b@example.com
4	アドベンチャー ワークス (サンプル)	03-2222-019x	世田谷区	清岡 裕美子 (サンプル)	someone_c@example.com
5	ファブリカム (サンプル)	03-2232-019x	世田谷区	佐々木 理恵 (サンプル)	someone_d@example.com
6	ブルー ヤンダー 航空 (サンプル)	03-2232-019x	東大阪市	佐本 久明 (サンプル)	someone_e@example.com
7	シティパワー アンド ライト (サンプル)	03-2232-019x	神戸市西区	和辺 義隆 (サンプル)	someone_f@example.com
8	ゴトソ製菓 (サンプル)	03-2232-019x	神戸市西区	山元 憲次 (サンプル)	someone_g@example.com
9	アルバイン スキー ハウス (サンプル)	03-2232-019x	平塚市	加須 紀夫 (サンプル)	someone_h@example.com
10	エー データム コーポレーション (サンプル)	03-2232-019x	神戸市西区	越安 辰夫 (サンプル)	someone_i@example.com
11	コーホー フィナリー (サンプル)	03-2232-019x	世田谷区	友野 史郎 (サンプル)	someone_j@example.com
12	マイクロ商事株式会社		港区	舞黒 太郎	

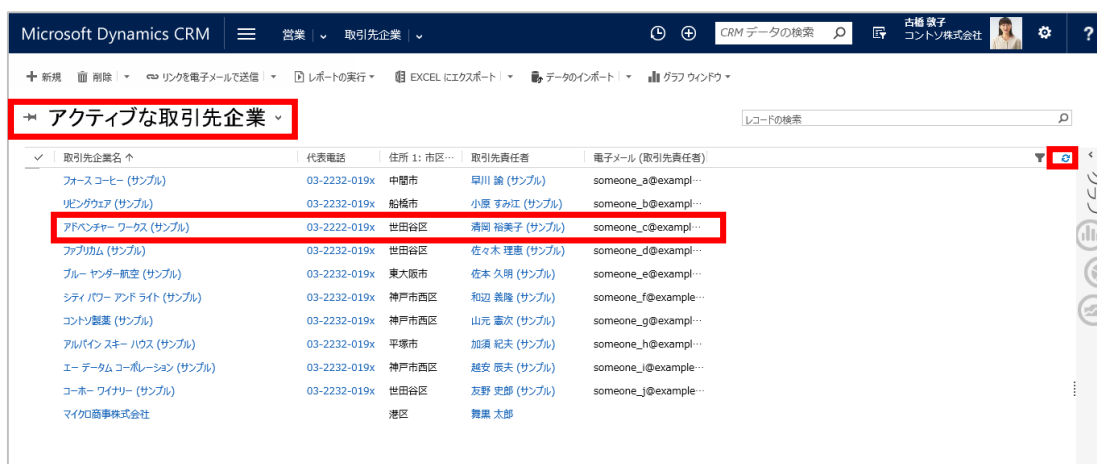
6. 上部コマンドバーの [変更を CRM に保存] をクリックします。



7. [インポート用にデータが送信されました] ダイアログボックスは、[閉じる]をクリックします。



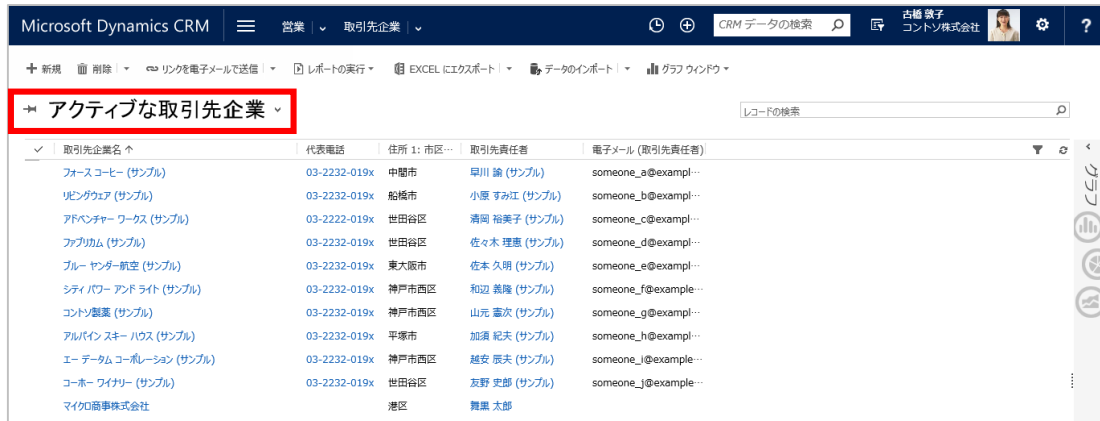
8. 「アクティブな取引先企業」ビューに戻ります。しばらくしてフィールド名の右端の [リストを最新の情報に更新] をクリックするとデータが更新され、変更が反映されていることが確認できます。



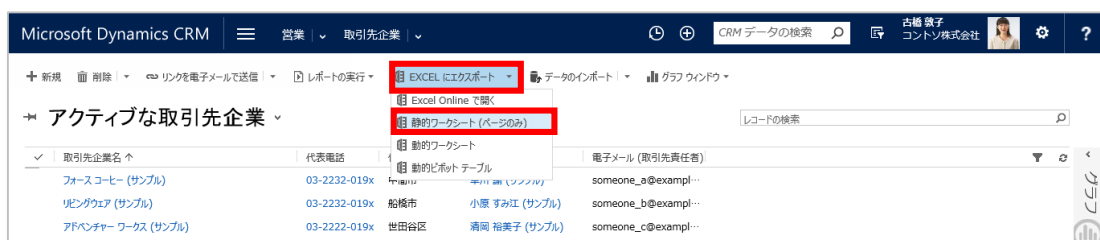
◆Excel にエクスポート

ビューのレコードの一覧を Excel に静的ワークシートとしてエクスポートして、リストデータとして活用することができます。

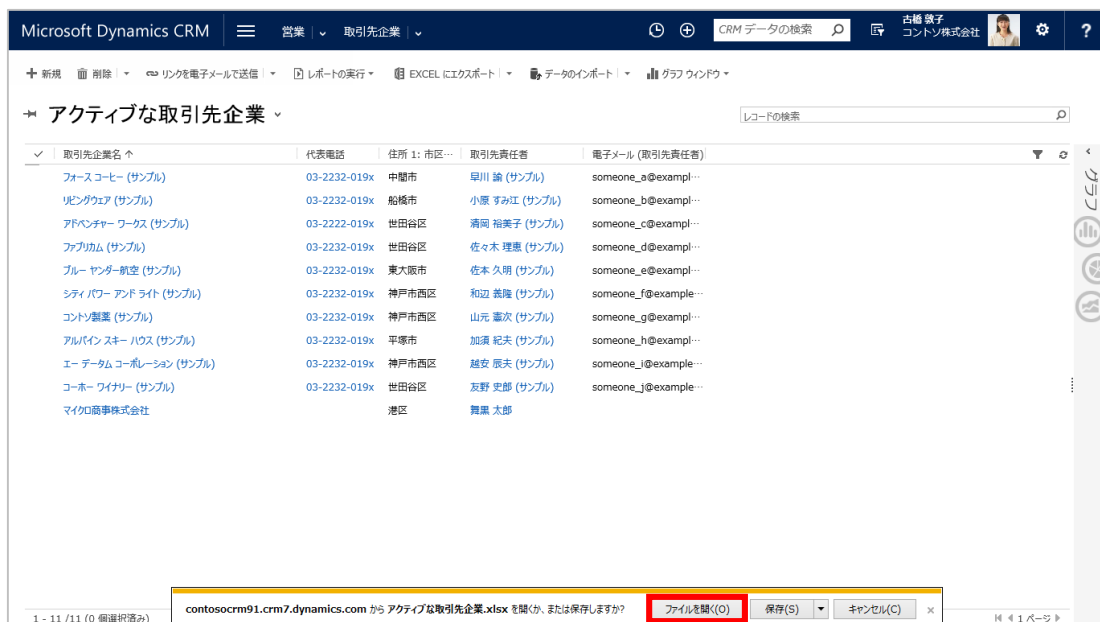
1. ナビゲーションやビューを操作して、「アクティブな取引先企業」ビューを表示します。



2. 上部コマンドバーの [Excel にエクスポート] の右側の▼をクリックして、[静的ワークシート (ページのみ)] をクリックします。



3. ダウンロードされた Excel ファイルを開きます。テーブル化されておりデータを有効活用できます。



アクティブな取引先企業.xlsx [読み取り専用] - Excel

テーブル ツール デザイン

MS Pゴシック 11 A A

折り付け

B I U

背景色

セルを結合して中央揃え

条件付き書式

セルの挿入 削除

書式

スタイル

セル

オートSUM

並べ替えとフィルター

編集

アクティブな取引先企業

取引先企業名	代表電話	住所 1: 市区	取引先責任者	電子メール (取引先)
フォース コーヒー (サンプル)	03-2232-019x	中間市	早川 諭 (サンプル)	someone_a@example.com
リビングウェア (サンプル)	03-2232-019x	船橋市	小原 すみ江 (サンプル)	someone_b@example.com
アドベンチャー ワークス (サンプル)	03-2232-019x	世田谷区	清岡 裕美子 (サンプル)	someone_c@example.com
ファブリカム (サンプル)	03-2232-019x	世田谷区	佐々木 理恵 (サンプル)	someone_d@example.com
ブルー ヤンダー 航空 (サンプル)	03-2232-019x	東京都	佐々木 久明 (サンプル)	someone_e@example.com
シティ パワー アンド ロイト (サンプル)	03-2232-019x	神戸市西区	和辺 義隆 (サンプル)	someone_f@example.com
コトノ製菓 (サンプル)	03-2232-019x	神戸市西区	山元 憲次 (サンプル)	someone_g@example.com
アルバインスキー ハウス (サンプル)	03-2232-019x	平塚市	加須 紀夫 (サンプル)	someone_h@example.com
エー データム コーポレーション (サンプル)	03-2232-019x	神戸市西区	越安 辰夫 (サンプル)	someone_i@example.com
コーホー ワイナリー (サンプル)	03-2232-019x	世田谷区	友野 史郎 (サンプル)	someone_j@example.com
マイクロ商事株式会社		港区	舞黒 太郎	

準備完了

◆ Excel のピボットテーブルで分析

ビューのレコードの一覧を Excel のピボットテーブルで分析することができます。なお、動的ピボットテーブルや動的ワークシートとしてエクスポートするためには、Outlook と Outlook CRM アドインが必要です。インストールが可能な方は、以下の手順を参考にしてインストールしてください。

<http://www.microsoft.com/ja-jp/dynamics/crm-customer-center/set-up-crm-for-outlook.aspx>

1. ナビゲーションやビューを操作して、[オープンされている営業案件] ビューを表示します。

Microsoft Dynamics CRM

営業 | 営業案件

CRM データの検索

古橋 敬子
コンソリ株式会社

新規 削除

リンクを電子メールで送信

レポートの実行

Excel にエクスポート

データのインポート

グラフ ウィンドウ

オープンされている営業案件

レコードの検索

トピック	見込み顧客	予測クローズ日	売上見込み	確率	評価	電子メール (見込み顧客)
製品 SKU J1202 の 6 個の受注 (サンプル)	ファブリカム (サンプル)	2015/08/03	¥10,000	90	高	
製品 SKU AX305 の再入荷が必要、最低でも 25 ~ 5...	ブルー ヤンダー 航空 (サン...	2015/09/30	¥25,000		高	
製品 SKU J1202 の今年 18 個の受注見込み (サンプル)	アルバインスキー ハウス (...)	2015/11/03	¥30,000		高	
弊社の販売品目と同一ものを多数販売中 - フォローアップ...	コトノ製菓 (サンプル)	2015/12/06	¥26,000	95	高	
全種類の 110 品目の受注予定 (サンプル)	コーホー ワイナリー (サンプル)	2016/01/04	¥25,000	80	高	

2. 上部コマンドバーの [Excel にエクスポート] の右側の▼をクリックして、[動的ピボットテーブル] をクリックします。

Microsoft Dynamics CRM

営業 | 営業案件

CRM データの検索

古橋 敬子
コンソリ株式会社

新規 削除

リンクを電子メールで送信

レポートの実行

Excel にエクスポート

データのインポート

グラフ ウィンドウ

オープンされている営業案件

レコードの検索

Excel Online で開く

静的ワークシート (ページのみ)

動的ワークシート

動的ピボットテーブル

トピック	見込み顧客	予測クローズ日	売上見込み	確率	評価	電子メール (見込み顧客)
製品 SKU J1202 の 6 個の受注 (サンプル)	ファブリカム (サンプル)	2015/08/03	¥10,000	90	高	
製品 SKU AX305 の再入荷が必要、最低でも 25 ~ 5...	ブルー ヤンダー 航空 (サン...	2015/09/30	¥25,000		高	
製品 SKU J1202 の今年 18 個の受注見込み (サンプル)	アルバインスキー ハウス (...)	2015/11/03	¥30,000		高	
弊社の販売品目と同一ものを多数販売中 - フォローアップ...	コトノ製菓 (サンプル)	2015/12/06	¥26,000	95	高	
全種類の 110 品目の受注予定 (サンプル)	コーホー ワイナリー (サンプル)	2016/01/04	¥25,000	80	高	

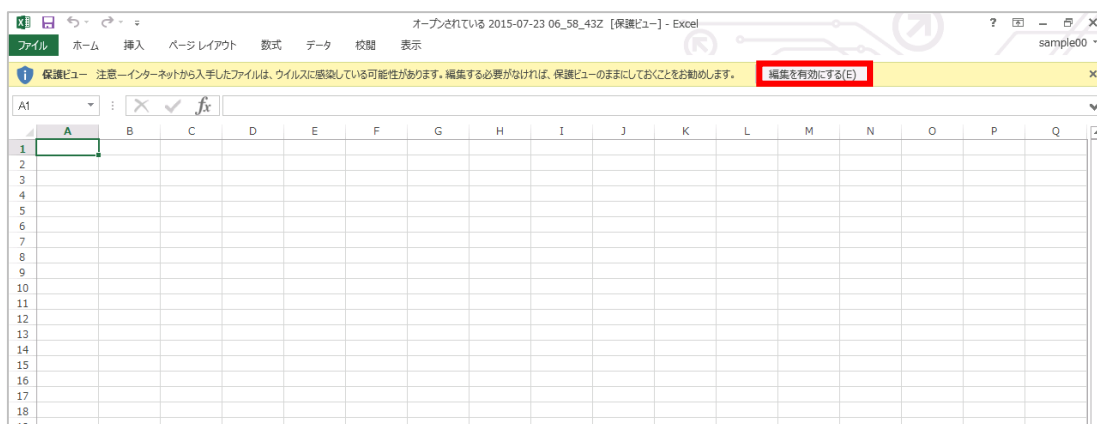
3. [ピボットテーブルの列の選択] ダイアログボックスで、利用したい列のチェックボックスをオンにし、[エクスポート] をクリックします。



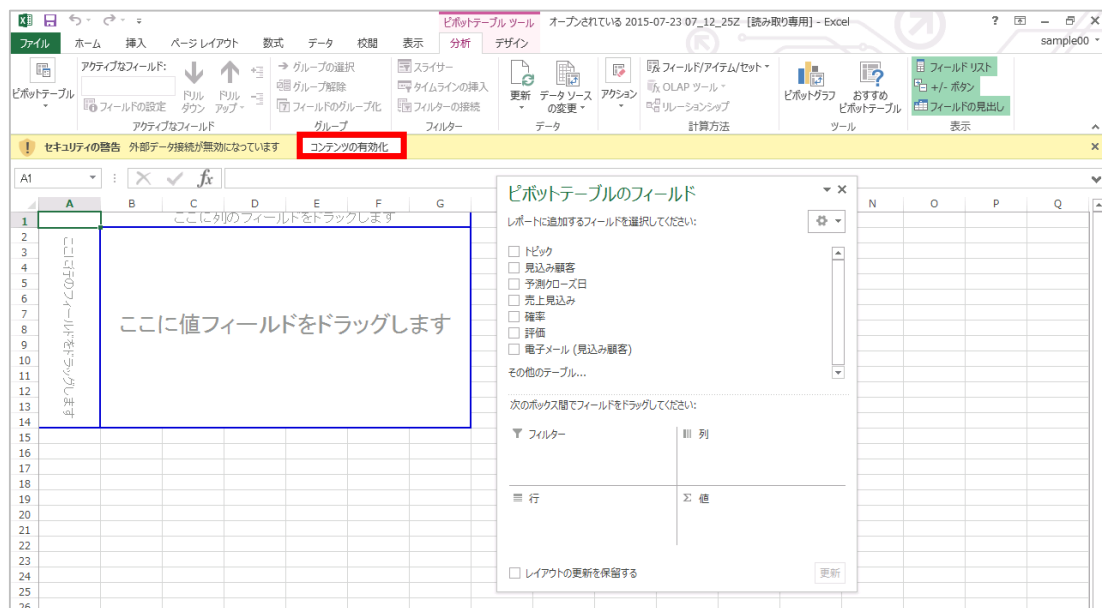
4. ダウンロードされた Excel ファイルを開きます。



5. [編集を有効にする] をクリックします。



6. [コンテンツの有効化] をクリックします。



7. [データ] タブの [CRM から最新の情報に更新] をクリックします。



8. ピボットテーブルやピボットグラフで多角的に分析します。ここでは、見込み顧客別の売上見込みを分析しています。



8. おわりに

8.1 Dynamics CRM Online の活用

Microsoft Dynamics CRM Online は、営業（SFA）業務にとっての効果的なツールであることがご理解いただけたと思います。

Microsoft Dynamics CRM Online を活用することで、お客様満足度の向上に努めていただき、貴社の売上拡大に結びつくことを期待致します。

