

# Microsoft Dynamics CRM Online 入門 自習書

～ 設定編 ～





※ 本書はクラウド型 Dynamics CRM Online に基づいておりますが、設置型の Dynamics CRM 2013 についてもほぼすべての内容が適用できます。  
一部、以下の機能につきましては、クラウド型 Dynamics CRM Online にのみ適用される記述となっております。

- 演習 1. 機能 4. サブスクリプション管理
  - 設置型 Dynamics CRM 2013 には、このサブスクリプション管理の機能はございません。
- 演習 1. 機能 6. システム通知
  - 設置型 Dynamics CRM 2013 には、このシステム通知の機能はございません。
- 演習 1. 機能 7. 使用中のリソース
  - 設置型 Dynamics CRM 2013 には、この使用中のリソースの機能はございません。
- 演習 9. 機能 2. サンプルデータの削除
  - 設置型 Dynamics CRM 2013 では、CRM サーバーのインストール時点の既定ではサンプルデータが入っておりません。後から手動でサンプルデータをインストールすることができます。

※ 本書は 2013 年 10 月執筆時点での Dynamics CRM Online 製品リリース版 に基づいており、機能強化などにより、実際のご利用バージョンでは内容が異なる場合がありますのでご注意ください。



## 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。

© 2013 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。



## 目次

はじめに .....	1
自習書の概要 .....	2
<b>演習 1. システム設定 .....</b>	<b>5</b>
機能 1. 自動付番 .....	8
機能 2. システムの設定 .....	13
機能 3. 言語 .....	36
機能 4. サブスクリプション管理 .....	40
機能 5. プライバシーの基本設定 .....	43
機能 6. システム通知 .....	46
機能 7. 使用中のリソース .....	48
機能 8. お知らせ .....	50
<b>演習 2. ユーザー登録とセキュリティロール .....</b>	<b>53</b>
機能 1. 部署 .....	55
機能 2. セキュリティロール .....	60
機能 3. ユーザー .....	68
機能 4. フィールドセキュリティプロファイル .....	78
機能 5. チーム .....	91
<b>演習 3. ドキュメント管理 .....</b>	<b>97</b>
機能 1. ドキュメント管理設定 .....	100
機能 2. リストコンポーネントのインストール .....	101
機能 3. SharePoint サイト .....	102
機能 4. SharePoint ドキュメントの場所 .....	103
<b>演習 4. 監査 .....</b>	<b>107</b>
機能 1. グローバル監査設定 .....	109
機能 2. エンティティ及びフィールドの監査設定 .....	112
機能 3. 監査概要ビュー .....	114
機能 4. 監査ログの管理 .....	118
<b>演習 5. 事業部管理設定 .....</b>	<b>120</b>
機能 1. 会計年度の設定 .....	123
機能 2. 価格表 .....	125
機能 3. キューの作成 .....	134
<b>演習 6. テンプレート設定 .....</b>	<b>138</b>
機能 1. 差し込み印刷用テンプレート .....	140
機能 2. 電子メールテンプレート .....	163
<b>演習 7. データインポート .....</b>	<b>169</b>
機能 1. データインポート用のテンプレートをダウンロードし、データを準備する .....	171



機能 2.	データをインポート.....	179
機能 3.	インポートソースファイルの一覧表示 .....	187
<b>演習 8.</b>	<b>重複データ検出 .....</b>	<b>193</b>
機能 1.	重複データ検出ルールの新規作成/編集/削除 .....	195
機能 2.	重複データ検出ジョブの作成と実行 .....	201
機能 3.	重複データ検出の有効化/無効化 .....	212
<b>演習 9.</b>	<b>データ一括削除 .....</b>	<b>214</b>
機能 1.	レコードの一括削除.....	216
機能 2.	サンプルデータの削除.....	224
<b>Tips .....</b>		<b>226</b>
<b>まとめ.....</b>		<b>227</b>



## はじめに

Microsoft Dynamics CRM Online（以下、Dynamics CRM）はお客様の最初のコンタクトから営業活動、購入後のアフターサービスに至るまでの顧客の全体像を把握できる統合型 CRM ソリューションです。Dynamics CRM には、営業、サービスおよびマーケティング向けのモジュールがあり、各ビジネスプロセスを強化します。

この自習書では、Dynamics CRM におけるシステム管理者が行う設定内容を、機能の観点から可能なかぎり網羅して説明します。Dynamics CRM の導入評価、または機能調査などの手助けになれば幸いです。

- ※ この自習書では、B2B モデルを想定した構成となっておりますが、B2C モデルでも利用することができます。
- ※ この自習書では、Dynamics CRM の機能をより深くご理解いただくため、Dynamics CRM の全機能を網羅したものではなく、最も利用される機能に焦点を絞って確認していただきます。



## 自習書の概要

設定編では主に Internet Explorer を利用します。

### ■ 設定編の対象者

Dynamics CRM 評価メンバー

Dynamics CRM 導入メンバー

Dynamics CRM 管理者

### ■ 設定編で使用するソフトウェア

Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Internet Explorer 8

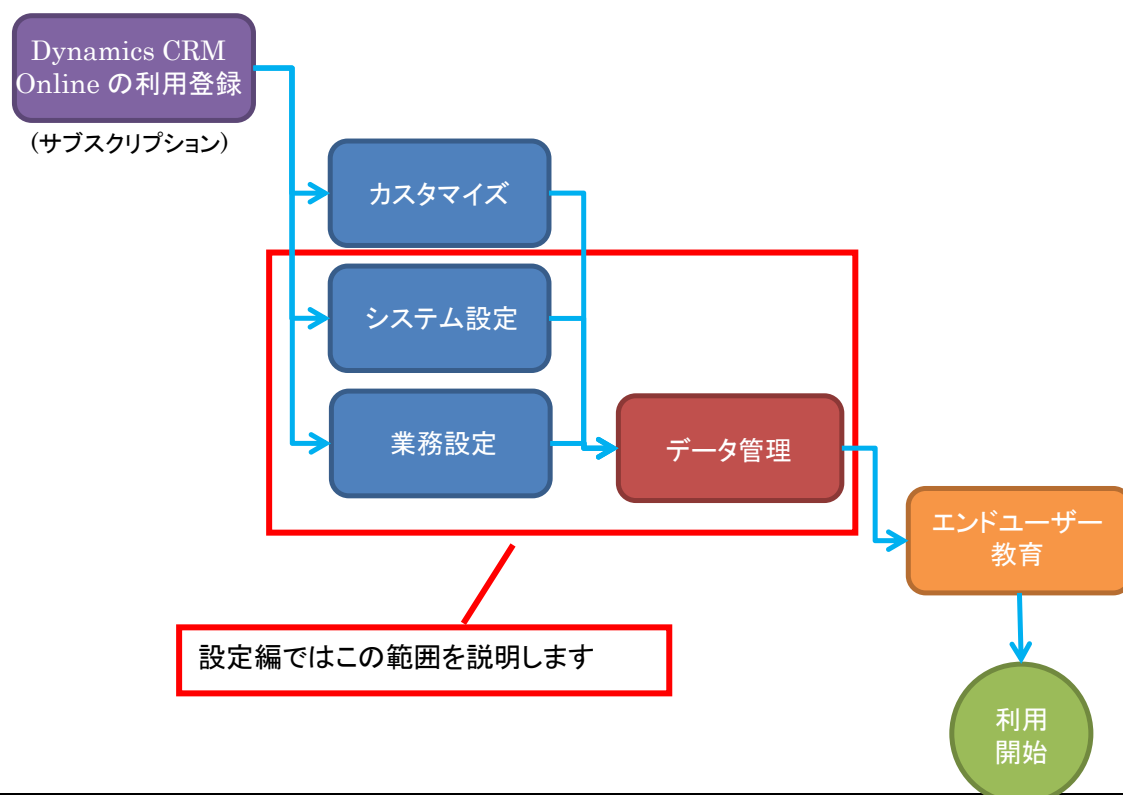
Microsoft Excel 2007

Microsoft Word 2007

Microsoft Outlook 2007

Microsoft Lync 2013

### ■ Dynamics CRM 導入の流れ





## ■ 設定編 演習の範囲

この自習書は Dynamics CRM の導入を検討する際、または実際に導入する際に、機能面からできる限りシステムを詳しく知っていただき、手順等を確認していただく資料としての利用を想定しております。

[演習1 システム設定]にて、ライセンス数の管理、数字や通貨の表示形式などシステム全体に関わる設定を行います。

[演習2 ユーザーの登録とセキュリティロール]にて、ユーザーやセキュリティロールの他、部署やチームなどデータのアクセス範囲を制限する機能を確認します。

[演習3 ドキュメント管理]にて、SharePoint と連携する機能を確認します。

[演習4 監査]にて、データの変更履歴を記録する監査機能を確認します。

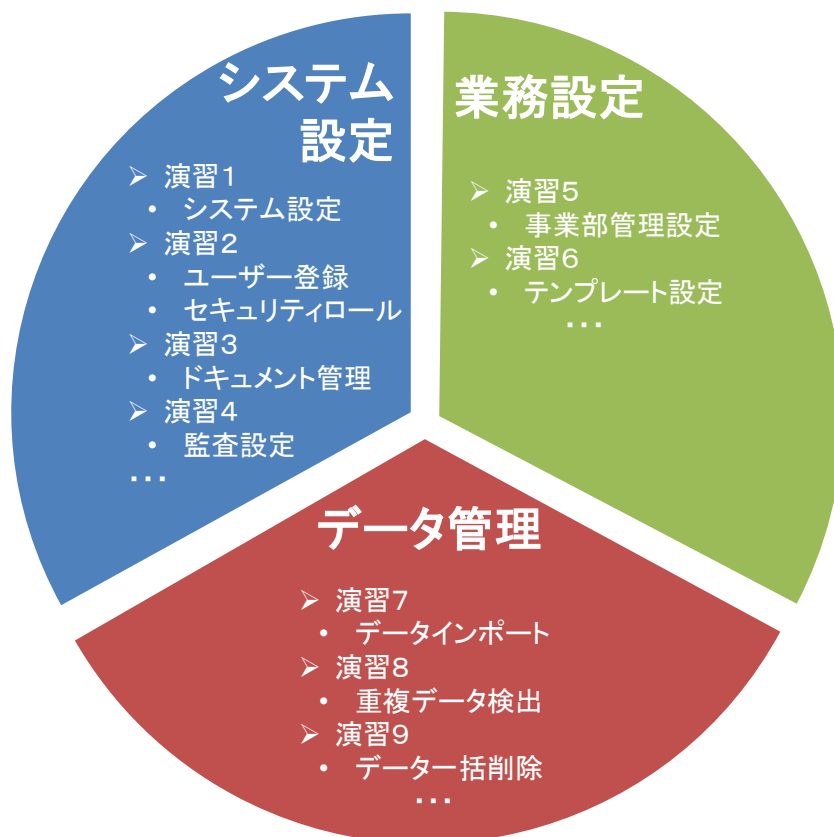
[演習5 事業部管理設定]にて、会計年度やサービス拠点などを設定する機能を確認します。

[演習6 テンプレート]にて、差し込み印刷などのテンプレートに関して確認します。

[演習7 データインポート]にて、取引先企業や取引先担当者など必要な初期データをインポートする機能を確認します。

[演習8 重複データ検出]にて、重複データ検出ルールを作成と検出ジョブの実行を確認します。

[演習9 データ一括削除]にて、一括してデータを削除する方法やサンプルデータを削除する方法を確認します。





---

## 1. システム設定



## 演習 1. システム設定

この演習では、あなたがシステム管理者となって、システムの設定、サブスクリプション管理などを行います。

### ◆ 演習のゴール

Dynamics CRM で用意されている以下の管理機能内のうち、本章で触れる範囲の機能を理解します。

お知らせ	利用者全員への周知事項の投稿、管理を行います。
自動付番	規定のエンティティに対する自動採番設定を行います。
部署	利用者が所属する部署の構成を定義します。 詳細は、演習 2 内で学びます。
システムの設定	システム全般の設定を行います。
セキュリティロール	利用者が使用可能な機能、データの権限設定を行います。 詳細は、演習 2 内で学びます。
フィールドセキュリティプロファイル	エンティティ内の特定項目に対する権限設定を行います。 詳細は、演習 2 内で学びます。
チーム	利用者が部署にかかわらず所属可能なチームの構成を定義します。 詳細は、演習 2 内で学びます。
ユーザー	利用者情報を定義します。 詳細は、演習 2 内で学びます。
プライバシーの基本設定	エラー通知レポートの定義を行います。
言語	利用する言語の設定を行います。
サブスクリプション管理	支払い方法やライセンス管理を行います。
システム通知	Microsoft 社からの重要な通知を確認します。
使用中のリソース	現在の使用状況を確認します。
Yammer の構成	Yammer との連携設定を行います。 詳細は、Yammer 連携設定編をご参照下さい。
アクセス チーム テンプレート	指定のエンティティデータ及び関連エンティティデータの柔軟な権限設定を可能とするチームテンプレートの定義を行います。 詳細は、2013 新機能編をご参照下さい。



# システム 設定

- 演習1
- ・ システム設定
- 演習2
- ・ ユーザー登録
- ・ セキュリティロール

5人分のユーザーライセンスを追加購入したい。



通貨表示は記号(¥)ではなく、コード(JPY)を表示したい。



システムの設定

Microsoft Dynamics CRMのシステムレベルの設定を行います。

主幹 | カスタマイズ | 形式 | 配布 | 電子メール | マーケティング | カスタマイズ | Outlook | ショート | 検索

フォームの既定の保存オプションを強制します

すべてのフォームで自動保存を有効化

CRMプロセス種類のオプションの設定

システムに付与するプロセス種類の有効化

既定の形式を設定する

既定の形式

システム全体の機能で提供される連絡先を設定する

小計以下の機能の設定

元の所有者と両方1対1で対応したレコードを共有するかどうかを設定

元の所有者と両方1対1で対応したレコードを共有する

プロセッサの出力ファイルの拡張子の設定

拡張子の設定

連絡先の表示オプションの設定

連絡先表示形式

通貨記号

OK キャンセル



◆ 用語説明

演習 1 で使用する用語について説明します。

[ エンティティ ]

Dynamics CRM で管理するデータの種類の種類です。

例えば、取引先企業エンティティを使って、自社と取引をする可能性のある企業のデータを管理します。その他に、電話やメールなどを管理する活動エンティティもあります。

[ ロールアップ ]

目標指標に必要なデータを、エンティティデータから集計する処理です。

例えば、受注エンティティから所定の条件に合致したレコードを対象に、受注金額を集計することなどです。

[IM プレゼンス情報 ]

連絡可能、会議中、退席中など登録ユーザーの現在の状況を表示します。



## 機能 1. 自動付番

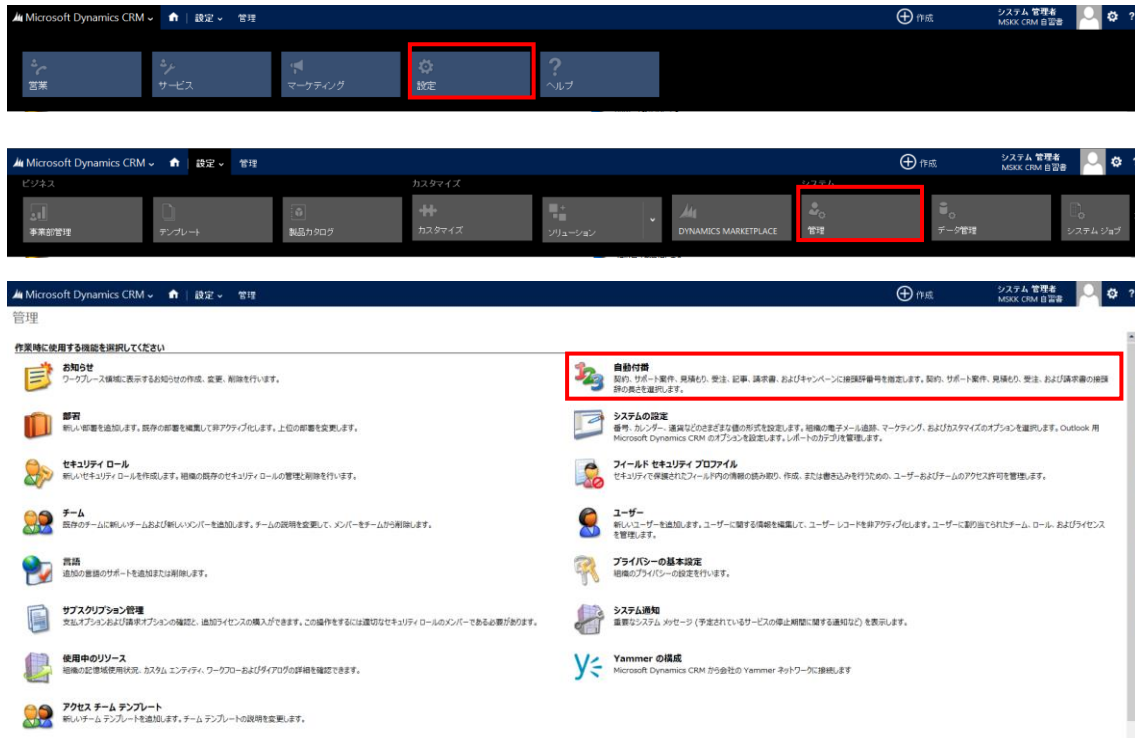
下表のエンティティは、Dynamics CRM によって自動的に番号が付けられます。

[契約]
[サポート案件]
[サポート技術情報の[記事]]
[見積もり]
[受注]
[請求書]
[キャンペーン]

[自動付番]では、[接頭辞]と[接尾記号の長さ]を指定できます。

以下、[受注]の[接頭辞]を“ORD”に、[接尾記号の長さ]を“6桁”に変更する例を通じて、操作手順を確認します。

1. [設定]→[管理]の順にクリックすると、[管理]メニューに[自動付番]が表示されます。





2. [自動付番]の項目をクリックして、[自動付番の設定]ダイアログを開きます。

## 自動付番の設定

?

これらのエンティティの接頭辞を指定します。適切なエンティティの接頭辞の長さを選択します。

契約	サポート案件	記事	見積もり	受注	請求書	キャンペーン
----	--------	----	------	----	-----	--------

接頭辞\*

CNR

番号

1000

接尾記号の長さ

6

プレビュー

CNR-01000-AS7FX3

OK

キャンセル



3. [受注]タブをクリックして、[受注]の自動付番メニューを開きます。[接頭辞]と[接尾記号の長さ]の値をそれぞれ変更します。

接頭辞	ORD
接尾記号の長さ	6

## 自動付番の設定

これらのエンティティの接頭辞を指定します。適切なエンティティの接頭辞の長さを選択します。

契約

サポート案件

記事

見積もり

受注

請求書

キャンペーン

接頭辞 \*

ORD

番号

1000

接尾記号の長さ

6

プレビュー

ORD-01000-AS75X3

OK

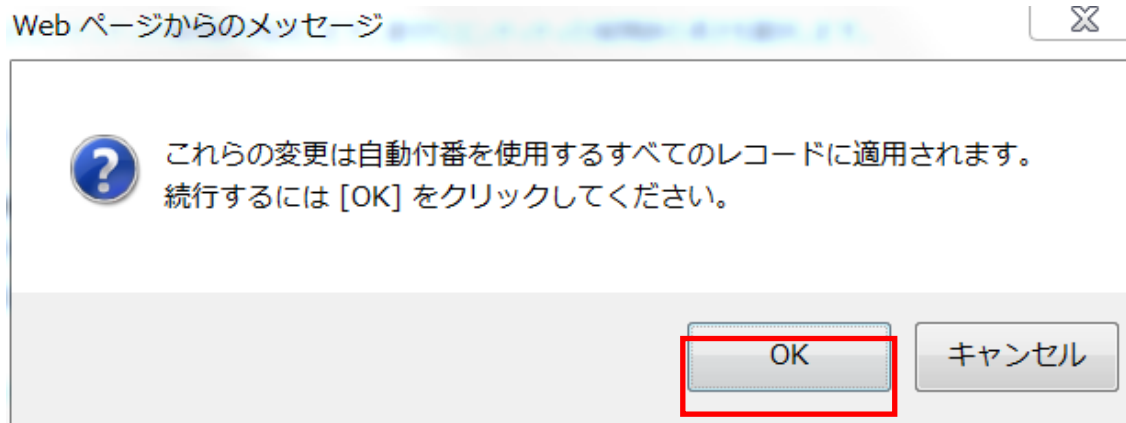
キャンセル

※ [接頭辞]は最大 3 文字まで入力できます。

設定を変更すると、生成される番号の例が[プレビュー]に表示されます。問題がなければ、[OK] ボタンをクリックして、設定を反映します。



4. [接尾記号の長さ]を変更するときに、下記のような確認メッセージが表示されます。問題がなければ、[OK] ボタンをクリックしてください。



※ [接尾記号の長さ]は[受注]だけでなく、下表にある全てのエンティティに適用されます。

[契約]
[サポート案件]
[見積もり]
[受注]
[請求書]
[キャンペーン]



5. 自動付番を設定した後に作成した[受注]は、[受注 ID] が手順 3 で指定した形式で生成されるようになります。

※ すでに登録されているレコードの[受注 ID] は変更されません。

Microsoft Dynamics CRM | 営業 | 受注 | テストの受注 | 作成 | システム 管理者 | MSDX CRM | 日 月 年

受注 | テストの受注

概要

受注 ID \* CRM-51899-08X3VJ

名称 \* テストの受注

請求書 \* 日

価格表 \* 標準価格表

価格のタイプ \* いいえ

販売日

指定配送

配送日

配送情報

配送方法

支払条件

運賃条件

住所

請求先住所

製品

製品名

出荷単位ごとの価格 数量

値引き

小計

受注製品 レコードが見つかりません。

販売情報

販売条件

販売日の

売込み顧客 \* アドベンチャーワークス (サンプル)

説明

小計合計 10

(-) 値引き (%)

(-) 値引き

値引き後小計 10

(+) 配送料

(+) 税額計 10

合計金額 10

アクティブ



## 機能 2. システムの設定

[システムの設定]にて、[通貨の表示オプション]、[監査]の有効化、[マーケティング]において[電子メール広告を有効にする]など、システムの全体に関わる設定を行うことができます。特に以下の項目がよく使われており、詳細な内容を確認していきます。

タブ	項目
1. 全般	(1) フォームの自動保存オプションを選択する
	(2) IM プレゼンス情報のオプションの設定
	(3) 氏名の形式を設定する
	(4) 通貨の表示オプションの設定
2. 形式	(1) 番号、通貨型、時間、日付や長い日付の表示形式（ [組織の標準と形式] ）
3. 監査	(1) 監査の開始
	(2) 監査を有効にする領域（ [次の領域で監査を有効にする] ）
4. 電子メール	(1) 電子メールの関連付けの設定
5. マーケティング	(1) 自動登録解除オプションを設定する
6. Outlook	(1) メッセージ バーに “Outlook クライアントの取得”と表示されるかどうかを設定する
7. レポート	(1) レポートのカテゴリの指定
	(2) 既定値
8. 目標	(1) 目標の終了日から目標のロールアップが停止するまでの日数



[設定]→[管理]の順にクリックすると、[管理]メニューに[システムの設定]が表示されます。





## 1. システムの設定

**システムの設定** ?

Microsoft Dynamics CRM のシステムレベルの設定を行います。

全般 カレンダー 形式 監査 電子メール マーケティング カスタマイズ Outlook レポート 目標

(1) **フォームの既定の保存オプションを選択します**  
すべてのフォームでの自動保存の有効化 ☒ はい ☐ いいえ

(2) **IM プレゼンス情報のオプションの設定**  
システムに対するプレゼンス情報の有効化 ☒ はい ☐ いいえ

(3) **氏名の形式を設定する**  
名前形式

システム全体の価格で使用する通貨桁数を設定する  
小数以下の精度の設定値

元の所有者と再割り当てされたレコードを共有するかどうかを設定  
元の所有者と再割り当てされたレコードを共有する ☐ はい ☒ いいえ

ブロックする添付ファイルの拡張子の設定  
ade;adp;app;asa;ashx;asmx;asp;bas;bat;cdx;cer;chm;class;cmd;com;config;cpl;crt;csht;dll;exe;fxp;hlp;hta;htr;htw;ida;idc;idq;inf;ins;isp;its;js;jse;ksh;lnk;mad;maf;mam;maq;mar;mas;mat;mau;mav;maw;mda;mdb;mde;mdt;mdw;mdz;msh;msh1;msh1xml;msh2;msh2xml;mshxml;msi;mso;mst;ons;pcd;nif;nfr;pro;printer;nst;req;rem;scf;scr;sct;shb;shs;shtm;shtml;soap;stm;tmp;url;vb;vbe;vbs;vsmacros

(4) **通貨の表示オプションの設定**  
通貨表示形式

OK キャンセル

[システムの設定]で、下記の設定をご利用環境に合わせて変更する必要があります。一つずつ詳細を確認していきます。

- (1) フォームの自動保存オプションを選択する
- (2) IM プレゼンス情報のオプションの設定
- (3) 氏名の形式を設定する
- (4) 通貨の表示オプションの設定



フォームの規定の保存オプションを選択肢ます

フォームの既定の保存オプションを選択します

すべてのフォームでの自動保存の有効化

☒ はい ☐ いいえ

- [はい]と選んだ場合： フォーム編集時に一定の間隔で自動保存が行われます。
- [いいえ]と選んだ場合： フォーム編集時に自動保存が行われません。



## (5) IM プレゼンス情報のオプションの設定

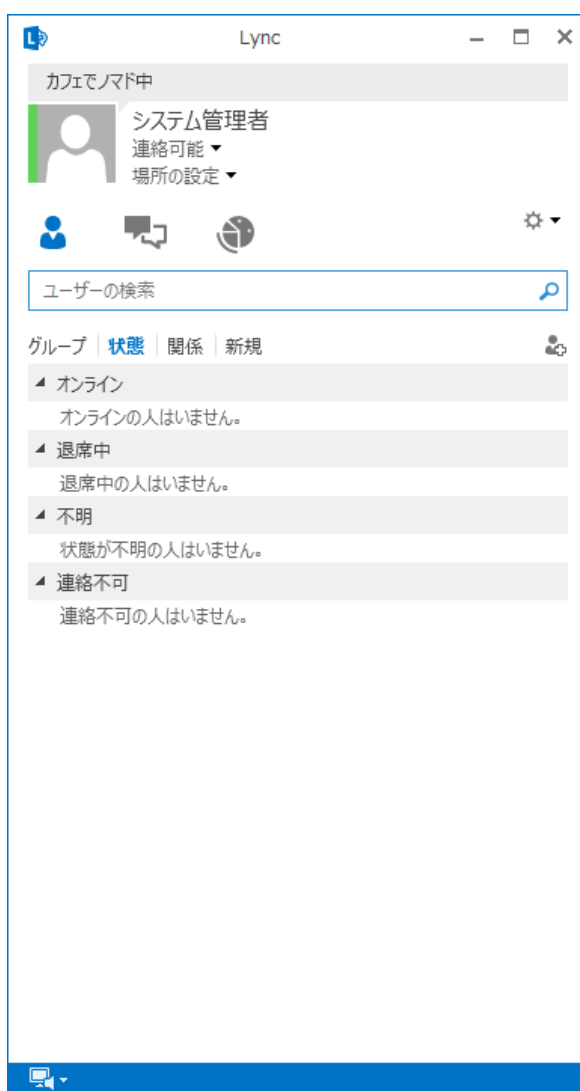
**IM プレゼンス情報のオプションの設定**

システムに対するプレゼンス情報の有効化

☒ はい ☐ いいえ

- [はい]と選んだ場合： ユーザー、取引先担当者、営業案件、または潜在顧客の現在の状態をインスタント メッセージングに表示します。
- [いいえ]と選んだ場合： ユーザー、取引先担当者、営業案件、または潜在顧客の現在の状態をインスタント メッセージングに表示しません。

この設定は、Office Communicator / Lync などをご利用の場合に有効なものです。Lync をインストールすることで、Lync と同様に色によるプレゼンス情報を





[[はい]] を選択した場合にできることの一例として、ユーザー一覧表示でプレゼンスを表示することもできます。

以下、その設定方法を紹介します。

(a) ユーザーのビューを新しく作成します。(Dynamics CRM 自習書 カスタマイズ編「演習 1 機能 6 ビュー」参照)ここでは名称を "有効なユーザー(プレゼンス表示)" とします。

(b) [[氏名]]を選択のうえ、[[プロパティの変更]]をクリックし、[[プロパティの変更ダイアログ]]を表示します。





(c) [この列のプレゼンスを有効にする]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。

## 列のプロパティの変更

×

選択した列のプロパティが以下に表示されます。列の幅をピクセル単位で変更できます。

エンティティ名:	ユーザー
列のタイトル:	氏名
データの種類:	1行テキスト
名前:	fullname

☒ この列のプレゼンスを有効にする

この列の幅を選択します:

☐ 25px ☐ 50px ☐ 75px ☐ 100px ☐ 125px ☐ 150px ☐ 200px ☒ 300px

OK

キャンセル



- (d) 作成したビューが一覧に表示されていることを確認し、[すべてのカスタマイズの公開]をクリックします。



The screenshot shows the Salesforce interface with the 'All Customizations' button highlighted in red in the top navigation bar. The main content area displays a list of active views. The 'Active User (Presence Display)' view is highlighted in red at the bottom of the list.

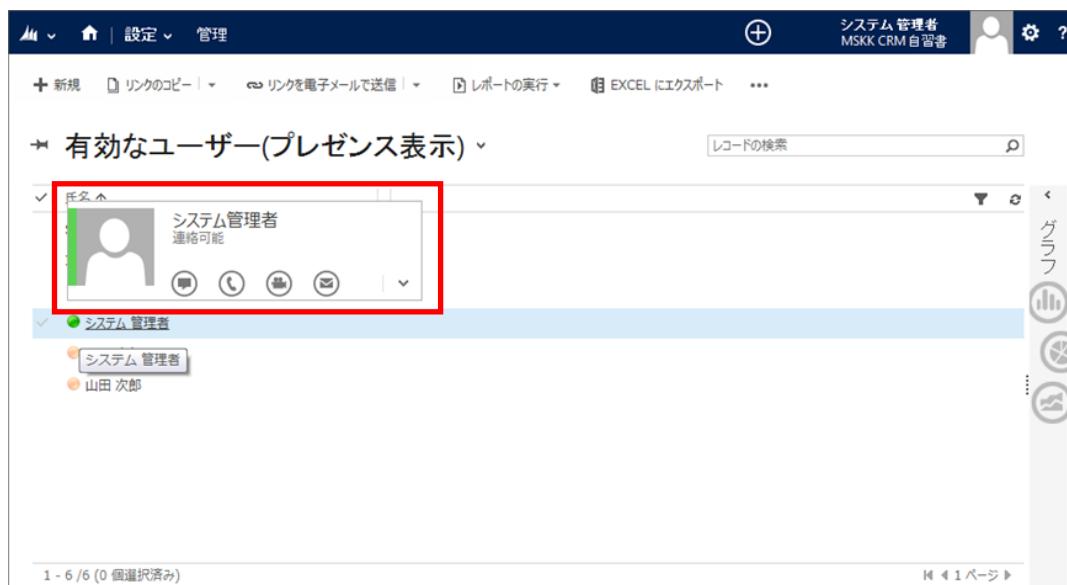
名前	種類	状態	カスタマイズ可能...	説明
活動送信者ユーザーの検索ダイアログ...	検索ダイアログ ボックス ビュー	マネージド	はい	
管理者アクセス権を持つユーザー	共有ビュー	マネージド	はい	
関連付けられたレコード チーム メンバー	共有ビュー	マネージド	はい	
自分で作成	共有ビュー	マネージド	いいえ	自分で作成
自分に関連	共有ビュー	マネージド	いいえ	自分に関連
自分のつながり	共有ビュー	マネージド	はい	アクティブな接続を介して現在のユーザーが接続されているユーザーのアクティブ...
自分の直接報告者	共有ビュー	マネージド	はい	
所属部署のユーザー	共有ビュー	マネージド	はい	
所属部署配下のユーザー	共有ビュー	マネージド	はい	
読み取り専用アクセスを持つユーザー	共有ビュー	マネージド	はい	
無効なユーザー	共有ビュー	マネージド	はい	
有効なユーザー	既定の共有ビュー	マネージド	はい	
有効なユーザー(プレゼンス表示)	共有ビュー	アンマネージド	はい	



- (e) [設定]→[管理]→[ユーザー]で表示されるユーザーの一覧画面で、作成したビュー「例：有効なユーザー(プレゼンス表示)」を表示すると、[氏名]欄にプレゼンスを表示します。



- (f) [氏名]欄の丸いアイコンにマウスポインターを当てると詳細がポップアップ表示されます。





(6) 氏名の形式を設定する

システムの設定

Microsoft Dynamics CRM のシステムレベルの設定を行います。

全般

カレンダー

形式

監査

電子メール

マーケティング

カスタマイズ

Outlook

レポート

目標

フォームの既定の保存オプションを選択します

すべてのフォームでの自動保存の有効化

☒ はい ☐ いいえ

IM プレゼンス情報のオプションの設定

システムに対するプレゼンス情報の有効化

☒ はい ☐ いいえ

氏名の形式を設定する

名前形式

姓 名

姓、名

名、姓

姓、名、ミドル ネームの頭文字

名、ミドル ネームの頭文字、姓

姓、名、ミドル ネーム

名、ミドル ネーム、姓

姓 名

姓名

システム全体の価格で使用する通貨桁数を設定する

小数以下の精度の設定値

元の所有者と再割り当てされたレコードを共有するかどうかを設定

元の所有者と再割り当てされたレコードを共有する

ブロックする添付ファイルの拡張子の設定

ade;adp;app;asa;ashx;asmx;asp;bas;bat;cdx;cer;chm;class;cmd;com;config;cpl;crt;cs;dll;exe;fxp;hlp;hta;htr;htw;ida;idc;idq;inf;ins;isp;its;js;jse;ksh;lnk;mad;maf;mam;maq;mar;mas;mat;mau;mav;maw;mda;mdb;mde;mdt;mdw;mdz;msc;msh;msh1;msh1xml;msh2;msh2xml;mshxml;msi;msp;mst;ops;pcd;pif;prf;prq;printer;pst;req;rem;scf;scr;sct;shb;shs;shtm;shtml;soap;stm;tmp;url;vb;vbe;vbs;vsmacros

通貨の表示オプションの設定

通貨表示形式

通貨記号

OK

キャンセル

以下の形式から選択します。

姓、名
名、姓
姓、名、ミドル ネームの頭文字
名、ミドル ネームの頭文字、姓
姓、名、ミドル ネーム
名、ミドルネーム、姓
姓 名
姓名

選択した順序や形式に沿って、[氏名]が表示されます。日本語が基本言語と選択された場合の既定値は、[姓 名]です。



(7) 通貨の表示オプションの設定

システムの設定

?

Microsoft Dynamics CRM のシステムレベルの設定を行います。

全般

カレンダー

形式

監査

電子メール

マーケティング

カスタマイズ

Outlook

レポート

目標

フォームの既定の保存オプションを選択します

すべてのフォームでの自動保存の有効化

☒ はい

☐ いいえ

IM プレゼンス情報のオプションの設定

システムに対するプレゼンス情報の有効化

☒ はい

☐ いいえ

氏名の形式を設定する

名前形式

姓 名

システム全体の価格で使用する通貨桁数を設定する

小数以下の精度の設定値

0

元の所有者と再割り当てされたレコードを共有するかどうかを設定

元の所有者と再割り当てされたレコードを共有する

☐ はい

☒ いいえ

ブロックする添付ファイルの拡張子の設定

ade;adp;app;asa;ashx;asmx;asp;bas;bat;cdx;cer;chm;class;cmd;com;config;cpl;crt;cs;dll;exe;fxp;hlp;hta;htm;html;inf;ins;isp;its;js;jse;ksh;link;mad;maf;mam;maq;mar;mas;mat;mau;mav;maw;mdb;mde;mdt;mdw;mdz;msc;msh;msh1;msh1xml;msh2;msh2xml;mshxml;msi;mso;mst;ops;pcd;pif;prf;prq;printer;pst;reg;rem;scf;sct;shb;shs;shtm;shtml;soap;stm;tmp;url;vb;vbe;vbs;vsmacros

通貨の表示オプションの設定

通貨表示形式

通貨記号

通貨記号

通貨コード

OK

キャンセル

以下のオプションから選択します。

選択肢	説明
通貨記号	例えば、“¥”が表示されます。
通貨コード	例えば、“JPY”が表示されます。



## 2. 形式

形式タブで、Dynamics CRM での[番号]、[通貨型]、[時間]、[日付]や[長い日付形式]を指定します。[現在の形式]を選択することによって、上記の項目を一括して変更することができます。

### システムの設定

Microsoft Dynamics CRM のシステムレベルの設定を行います。

全般 | カレンダー | 形式 | 監査 | 電子メール | マーケティング | カスタマイズ | Outlook | レポート | 目標

#### 組織の標準と形式

Microsoft Dynamics CRM で数値、通貨、日時の形式を表示する方法を選択します。形式を選択するか、[カスタマイズ]をクリックして独自の形式を指定してください。

**現在の形式**  
日本語 (日本) ▼ カスタマイズ...

**形式のプレビュー**

番号	123,456,789
通貨型	¥123,456,789
時間	5:36
日付 (S)	2013/10/24
長い日付形式	2013年10月24日

OK | キャンセル



- ※ [カスタマイズ...]ボタンをクリックして、[番号]などの項目を個別に設定することもできます。上半分にて設定を行い、下半分にて設定結果のプレビューを確認することができます。タブで設定する内容を切り替えます。

## 地域のオプションのカスタマイズ



数値、通貨、日時の形式を変更します。

番号	通貨型	時間	日付
小数点の記号	.		
桁区切り記号	,		
桁グループ	123,456,789		
負の値の表示形式	-123456789		
数値の表示形式のプレビュー			
正の値	123,456,789	負の値	-123,456,789

リセット

OK

キャンセル

適用



### 3. 監査

[監査の開始]をチェックすることによって、Dynamics CRM での監査機能を有効にし、指定したエンティティのレコードの変更を記録することができます。

[監査の開始]をチェックした状態で、エンティティのグループ毎に、監査の有効と無効を切り替えることができます。

システムの設定

Microsoft Dynamics CRM のシステムレベルの設定を行います。

全般 カレンダー 形式 監査 電子メール マーケティング カスタマイズ Outlook レポート 目標

**監査設定**

☒ 監査の開始

☐ ユーザー アクセスの監査

**次の領域で監査を有効にする**

☒ 共通エンティティ

☒ 営業エンティティ

☒ マーケティング エンティティ

☒ 顧客サービス エンティティ

エンティティとその監査状態の完全なリストについては、[エンティティおよびフィールドの監査設定](#) にアクセスしてください。

OK キャンセル

※ [監査]機能の詳細については、「演習 4 監査」(107 ページ)にて詳しく確認していただきます。



※ どのエンティティがどのグループに所属するのかを下表に示します。

グループ	エンティティ
共通エンティティ	マーケティング リスト
	ロールアップ クエリ
	取引先企業
	取引先担当者
	営業資料
	目標
	目標指標
	簡易キャンペーン
	製品
営業エンティティ	受注
	営業案件
	競合企業
	見積もり
	請求書
マーケティングエンティティ	キャンペーン
顧客サービス エンティティ	サービス
	サポート案件
	契約



## 4. 電子メール

Dynamics CRM では追跡トークンを有効にすることによって、Dynamics CRM が受信メールを自動的にレコードと関連付けるときの精度を向上させることができます。

システムの設定

Microsoft Dynamics CRM のシステムレベルの設定を行います。

全般

カレンダー

形式

監査

電子メール

マーケティング

カスタマイズ

Outlook

レポート

目標

未承認のユーザーとキューの電子メール処理

これらのオプションを有効にすると、Microsoft Dynamics CRM E-mail Router およびサーバー側同期では、電子メール アドレスがシステム管理者に承認されていないユーザーまたはキューの電子メールが処理されません。

☒ 承認されたユーザーについてのみ電子メールを処理する
 ☒ 承認されたキューについてのみ電子メールを処理する

電子メールの関連付けの設定

☒ 関連付けの使用
 

Microsoft Dynamics CRM では、電子メール ヘッダーの情報を使用して、電子メール活動と他のレコードの間の関連付けを作成します。識別とリンクの正確性を確保するには、追跡トークンを送信メール メッセージの件名に追加できます。また、スマート マッチングを有効にして、電子メール活動を他のレコードに自動的にリンクすることもできます。

☒ 追跡トークンの使用
 

接頭辞	CRM:
展開ベースの追跡番号	0
ユーザー番号の桁数	3
増分メッセージ カウンターの桁数	3
トークン追跡のプレビュー	CRM:0001001

☒ スマート マッチングを使用
 

フィルター件名キーワード	^[¥s]*([¥w]+¥s?:[¥s]*)+
件名キーワードまたは受信者の最大数	20
件名キーワードの差の最大値	0
一致しなければならない受信者の最小数	2

CRM ユーザー間の電子メール追跡オプションの設定

CRM ユーザー間で送信された CRM 電子メール メッセージは、送信電子メール活動および受信電子メール活動として追跡できます。すべての CRM 受信者が送信者ベースの照合のみ行われるように設定されている場合は、この追跡操作を行うことはできません。

☒ CRM ユーザー間で送信された電子メールを 2 つの活動として追跡

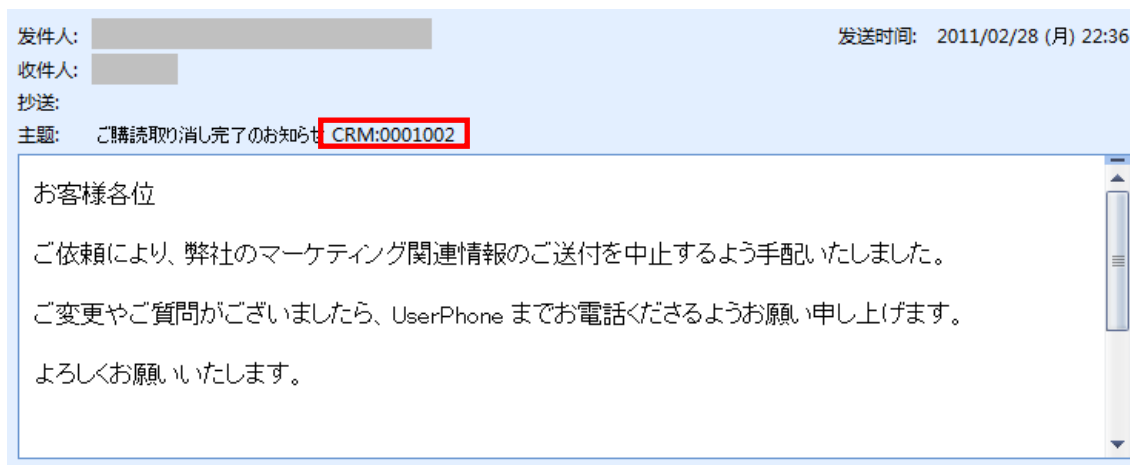
電子メールのフォーム オプションを設定

OK

キャンセル



※ [追跡トークンの使用]にチェックしたとき、電子メールのタイトルは下記のようになります。



※ [スマート マッチング]を使用することによって、[追跡トークン]のみではなく、件名と送信者と受信者から Dynamics CRM で管理されているデータと関連付けることができます。その際の関連付けルールは、[スマート マッチング]セクションにて設定します。



## 5. マーケティング

マーケティングタブにて、電子メール広告の送信を有効にするかどうか、受信した電子メールに対して[キャンペーンの反応]を作成するかどうかを設定することができます。

**システムの設定** ?

Microsoft Dynamics CRM のシステムレベルの設定を行います。

全般 カレンダー 形式 監査 電子メール マーケティング カスタマイズ Outlook レポート 目標

**差し込み印刷による電子メール広告をキャンペーンで有効にするかどうかを設定**

電子メール広告 (差し込み印刷) を有効にする ☒ はい ☐ いいえ

**受信するキャンペーン活動の電子メールにキャンペーンの反応を作成するかを設定 (電子メール追跡が有効の場合のみ使用可能)**

受信した電子メールに対してキャンペーンの反応を作成する ☒ はい ☐ いいえ

**自動登録解除オプションの設定 (電子メール追跡が有効の場合のみ使用可能)**

登録解除電子メール受信時に [マーケティング資料を送付しない] オプションを設定する ☒ はい ☐ いいえ

登録解除時に顧客に受信確認通知を送信する ☒ はい ☐ いいえ

受信確認電子メールのテンプレート マーケティング広告の購読取り消しの通知

OK キャンセル

- ※ [キャンペーンの反応]とは、Dynamics CRM で管理されているエンティティです。[キャンペーン]エンティティと関連づいており、反応した顧客、関心があるかどうか、反応のチャネルなどを関連付けて管理することができます。
- ※ [登録解除電子メール受信時に[マーケティング資料を送付しない]オプションを設定する]を[はい]にした場合、登録解除メールを受信したら、受信メールと関連づいている[潜在顧客]または[取引先担当者]の[マーケティング資料を送付する]フィールドの値を[いいえ]と設定します。
- ※ [登録解除時に顧客に受信確認通知を送信する]を[はい]と選択した場合、[受信確認電子メールのテンプレート]を設定する必要があります。設定した電子メールテンプレートにて、登録解除メールが送信されます。



## 6. Outlook

Outlook タブにて、Outlook 用 Dynamics CRM に関する設定を変更することができます。

## システムの設定

Microsoft Dynamics CRM のシステムレベルの設定を行います。

全般 カレンダー 形式 監査 電子メール マーケティング カスタマイズ Outlook レポート 目標

**Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM の電子メール プロモーション オプションの設定**  
新しい電子メールの受信時にチェックを実行 ☒ はい ☐ いいえ  
受信電子メールの同期間隔 10 分  
保留中の CRM 電子メールの送信間隔 10 分

**ユーザーが Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM で同期をスケジュールできるかどうかを設定**  
ユーザーは同期をスケジュールできる ☒ はい ☐ いいえ  
同期の最短間隔 15 分

**ユーザーが Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM でローカル データをバックグラウンドで更新できるかどうかを設定**  
ユーザーはローカル データのバックグラウンド同期をスケジュールできる ☒ はい ☐ いいえ  
ローカル データのバックグラウンド同期の最短間隔 15 分

**Outlook 用 Microsoft Dynamic CRM でアドレス帳同期のスケジュールを設定**  
ユーザーはアドレス帳のバックグラウンド同期をスケジュールできる ☒ はい ☐ いいえ  
アドレス帳の同期の最短間隔 1 時間

**Outlook 用 CRM のメッセージを表示するかどうかを設定**  
メッセージ バーに "Outlook 用 CRM の取得" オプションと表示 ☒ はい ☐ いいえ

OK キャンセル



[メッセージ バーに “Outlook クライアントの取得”と表示されるかどうかを設定する]を切り替えることによって、エンドユーザーに対する案内を変更することができます。

“Outlook クライアントの取得”メッセージは下記のように表示されます。





## 7. レポート

レポートタブにて、使用できる[レポートのカテゴリ]を設定することができます。  
また、新規にレポートを作成するときの[カテゴリ]の既定値を設定することもできます。

## システムの設定

?

Microsoft Dynamics CRM のシステムレベルの設定を行います。

全般	カレンダー	形式	監査	電子メール	マーケティング	カスタマイズ	Outlook	レポート	目標
----	-------	----	----	-------	---------	--------	---------	------	----

### レポートのカテゴリの指定

営業レポート	上へ移動
サービスレポート	下へ移動
マーケティングレポート	編集
管理者レポート	追加
	削除
	昇順
	降順

既定値 営業レポート ▼

OK    キャンセル



※ 個々のレポートについて、[レポートのカテゴリ] をレポートの編集画面で設定することができます。

The screenshot shows a web application interface for configuring a report. The title bar includes 'ファイル' (File), '保存して閉じる' (Save and Close), 'レポートの実行' (Execute Report), and '操作(A)' (Action). The main title is 'レポート: 営業パイプライン' (Report: Sales Pipeline). Below the title, there are tabs for '全般' (General) and '管理' (Management). The '全般' tab is active. The configuration is organized into sections: 'ソース' (Source) with 'レポートの種類' (Report Type) set to '既存のファイル' (Existing File) and 'ファイルの場所' (File Location) with a '参照...' (Reference...) button; '詳細' (Details) with '名前\*' (Name\*) set to '営業パイプライン' (Sales Pipeline) and a '説明' (Description) field containing '予想される売上高の期待値を表示します。' (Display the expected value of the expected sales volume.); '親レポート' (Parent Report) with an empty field; and '分類' (Classification) with 'カテゴリ' (Category) set to '営業レポート' (Sales Report), '関連するレコードの種類' (Record Type) set to '営業案件' (Sales Case), '表示形式' (Display Format) set to 'レポート領域; 関連するレコードの種類のリスト' (Report Area; List of Record Types), and '言語' (Language) set to '日本語' (Japanese). The 'Category' field is highlighted with a red box. At the bottom, the status is '状態: 既存' (Status: Existing).

※ [カテゴリ]は複数の値を選択することができます。



## 8. 目標

目標タブにて、ロールアップの有効期限と頻度を設定します。

[目標の終了日から目標のロールアップが停止するまでの日数]を設定することによって、月末事務処理の遅延などに対応して、目標終了日以降に確定したデータも取り込むことができます。

## システムの設定

Microsoft Dynamics CRM のシステムレベルの設定を行います。

全般 カレンダー 形式 監査 電子メール マーケティング カスタマイズ Outlook レポート 目標

ロールアップの有効期限と頻度を設定します。

目標の終了日から目標のロールアップが停止するまでの日数

30

日

定期的なロールアップの頻度

24

時間

OK

キャンセル

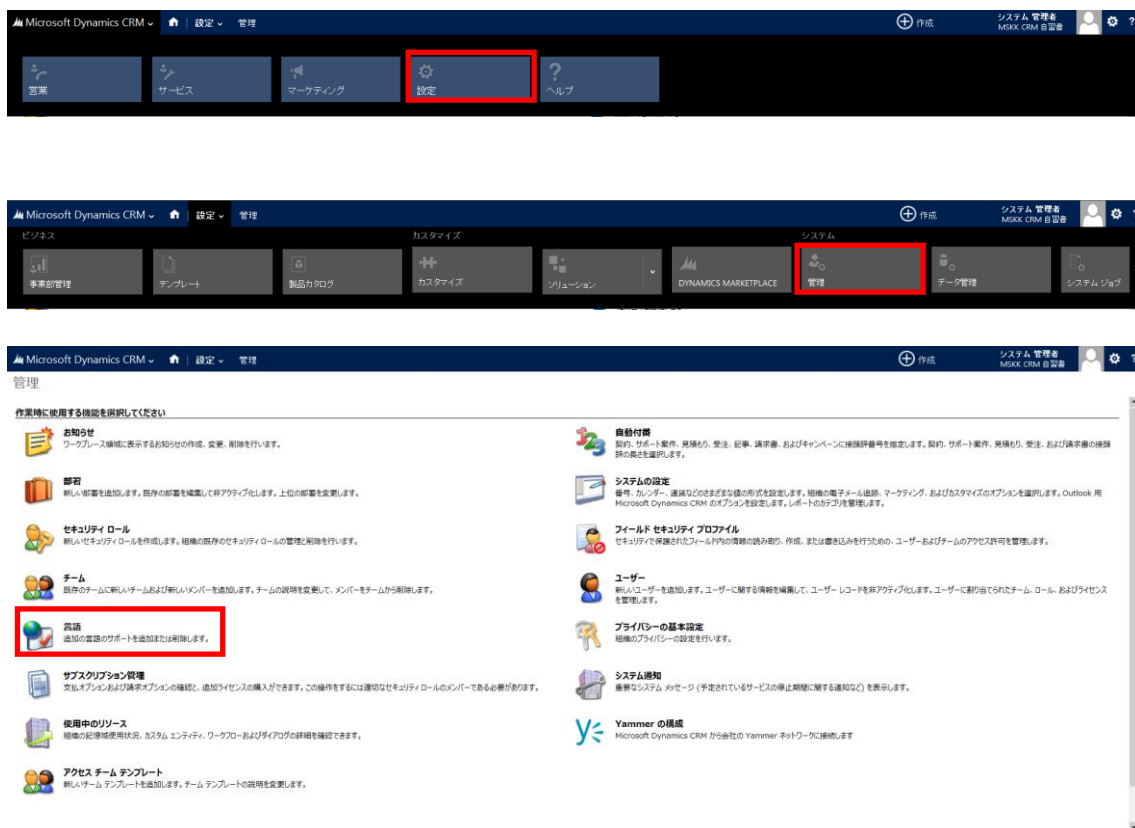


### 機能 3. 言語

Dynamics CRM で複数の言語を一つの組織で利用することができます。複数言語を利用するために、まずシステムレベルで言語を利用可能にする必要があります。次に各ユーザーが利用したい言語を選択します。

以下、英語を利用することを例に、手順を確認していただきます。

1. [設定]→[管理]の順にクリックして、右側に[言語]アイコンが表示されます。[言語]をクリックします。



※ [言語]アイコンを表示するために、スクロールが必要となる場合があります。



2. [言語の設定]画面で、[英語]を選択した上、[適用]ボタンをクリックします。表示される確認ダイアログで [OK] ボタンをクリックします。

**言語の設定** ?

組織で有効にする言語を選択し、[適用]をクリックします。

言語 ↑	言語コード	状態	バージョン
<input type="checkbox"/> ブルガリア語 (ブルガリア)	1026	無効	0.0
<input type="checkbox"/> ヘブライ語	1037	無効	0.0
<input type="checkbox"/> ポーランド語	1045	無効	0.0
<input type="checkbox"/> ポルトガル語 (ブラジル)	1046	無効	0.0
<input type="checkbox"/> ポルトガル語 (ポルトガル)	2070	無効	0.0
<input type="checkbox"/> ラトビア語 (ラトビア)	1062	無効	0.0
<input type="checkbox"/> リトアニア語 (リトアニア)	1063	無効	0.0
<input type="checkbox"/> ルーマニア語 (ルーマニア)	1048	無効	0.0
<input type="checkbox"/> ロシア語	1049	無効	0.0
<input checked="" type="checkbox"/> 英語	1033	無効	0.0
<input type="checkbox"/> 韓国語	1042	無効	0.0
<input type="checkbox"/> 中国語 (香港 SAR)	3076	無効	0.0
<input type="checkbox"/> 中国語 (台湾)	1028	無効	0.0
<input type="checkbox"/> 中国語 (中国)	2052	無効	0.0

適用 閉じる

- ※ 新たな言語を有効にするには、時間が数分間かかる場合があります。その間、組織のほかのユーザーは Dynamics CRM を使用できない可能性があります。

**言語の変更の確認**

1 個の言語の変更が選択されました。

この操作によって、組織に対して選択された言語が有効または無効になります。

重要: 各言語が有効になるのに数分間かかる場合があります。その間、組織の他のユーザーは Microsoft Dynamics CRM を使用できない可能性があります。

続行するには、[OK] をクリックします。

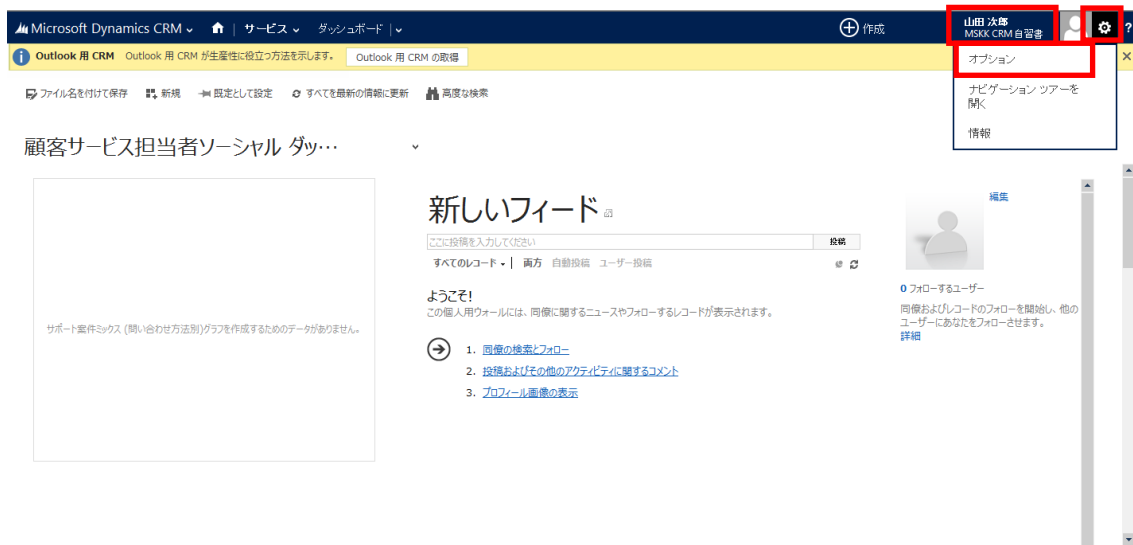
OK キャンセル

- ※ 既存の言語のチェックをはずして[適用]ボタンをクリックして、言語を利用できないように変更することができます。
- ※ これにて、[英語]を利用可能にする設定が完了します。

- ※ これ以降、“山田次郎” ユーザー(システム管理者以外のユーザーアカウント)でログインし、英語を利用する設定手順を確認していきます。



3. [ファイル]ボタンをクリックして、[オプション]項目をクリックします。





4. [個人用オプションの設定]ダイアログで、[言語]タブを選択した上で、[ユーザー インターフェイスの言語]の[英語]を選択して、[OK] ボタンをクリックします。

**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**

**Microsoft Dynamics CRM の表示言語の選択**

メニューやダイアログ ボックスなどの項目に使用する表示言語を変更できます。

基本言語 日本語

**ユーザー インターフェイスの言語** 英語 ▼

ヘルプ言語 英語 ▼

OK キャンセル

※ [ユーザー インターフェイスの言語]を設定すると、[ヘルプ言語]の値も自動的に変更されます。

※ これにて、“山田 次郎”ユーザーが英語の Dynamics CRM を利用するようになります。



#### 機能 4. サブスクリプション管理

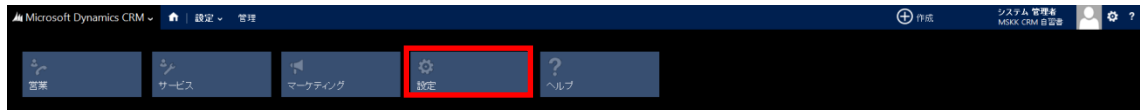
---

サブスクリプション管理で、Dynamics CRM のユーザー ライセンス数の追加、記憶域の追加と削除ができます。

※ トライアル期間中の試用版サブスクリプションではライセンスの追加、記憶域の追加や削除を行うことができません。これらを行うためには有料サービスに移行する必要があります。



1. [設定]→[管理]の順にクリックすると、[管理]メニューに[サブスクリプション管理]が表示されます。





2. [サブスクリプション管理]の項目をクリックして、[ Office365 管理センター]を新規ウィンドウで開きます。

サブスクリプション列にある、[ Microsoft Dynamics CRM Online ]のリンク先よりライセンスの追加、記憶域の追加、削除の操作を行います。



- ※ 赤線枠で囲まれたリンクの文面に[ Microsoft Dynamics CRM Online 試用版]と表示される場合は、試用版サブスクリプションをご利用になられています。

ライセンスの追加、記憶域の追加や削除を行うためには、有料サービスに移行する必要があります。

[ Microsoft Dynamics CRM Online 試用版]のリンクをクリックし、[今すぐ購入]リンクより有料サービスに変換したのち、ライセンスの追加、記憶域の追加や削除を行うことができます。



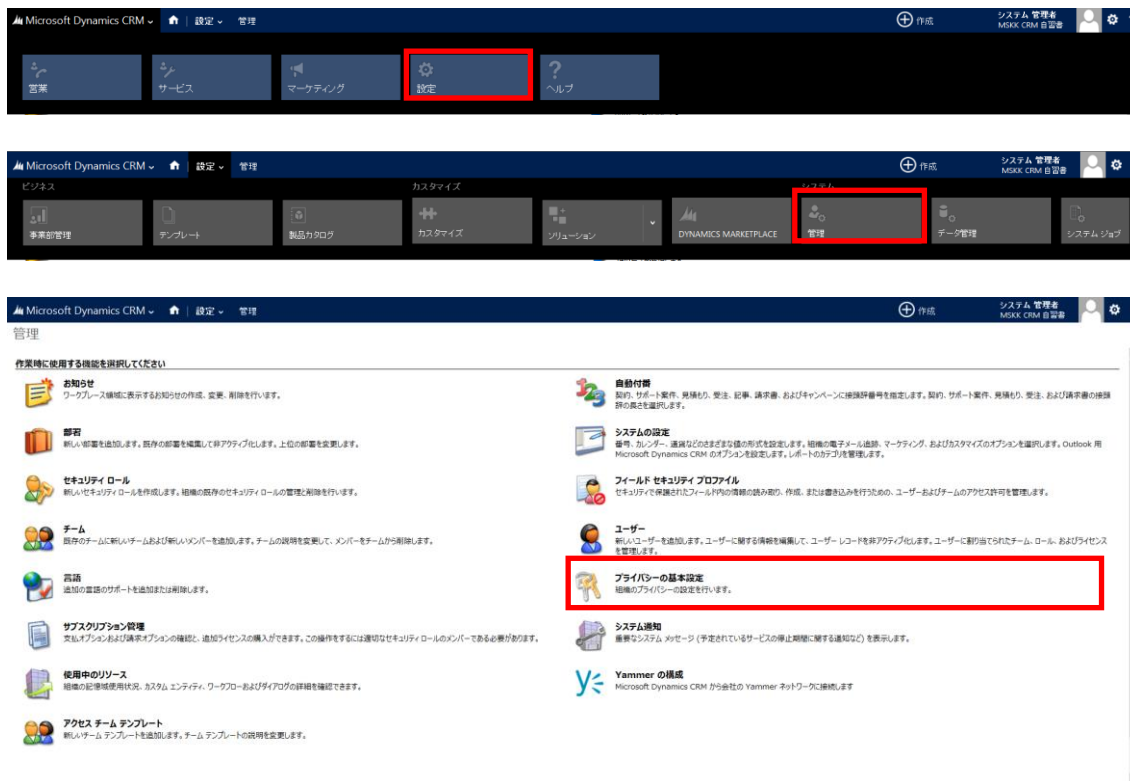
## 機能 5. プライバシーの基本設定

---

プライバシーの基本設定で、Dynamics CRM エラー時の基本設定を行うことができます。



1. [設定]→[管理]の順にクリックすると、[管理]メニューに[プライバシーの基本設定]が表示されます。



2. [プライバシーの基本設定]ダイアログで、[ユーザーの代わりに Web アプリケーション エラー通知の基本設定を指定します。]を選択して、[OK] ボタンをクリックします。



## プライバシーの基本設定

?

組織のプライバシーの基本設定の設定

### エラー レポート

#### エラー通知の基本設定の選択

ユーザーの代わりにエラー通知の基本設定を行うことができます。エラー通知の基本設定を行わない場合、ユーザーは個人用オプションの中で各自のエラー レポート設定を指定できます。

☒ ユーザーの代わりに Web アプリケーション エラー通知の基本設定を指定します

Microsoft Dynamics CRM の実行中 Web アプリケーション エラーが発生するたびに報告する:

☒ ユーザーに許可を求めてエラー レポートを Microsoft に送信する

☐ ユーザーに許可を求めずにエラー レポートを自動的に Microsoft に送信する

☐ エラー レポートを Microsoft に送信しない

プライバシーに関する声明を表示する

OK

キャンセル



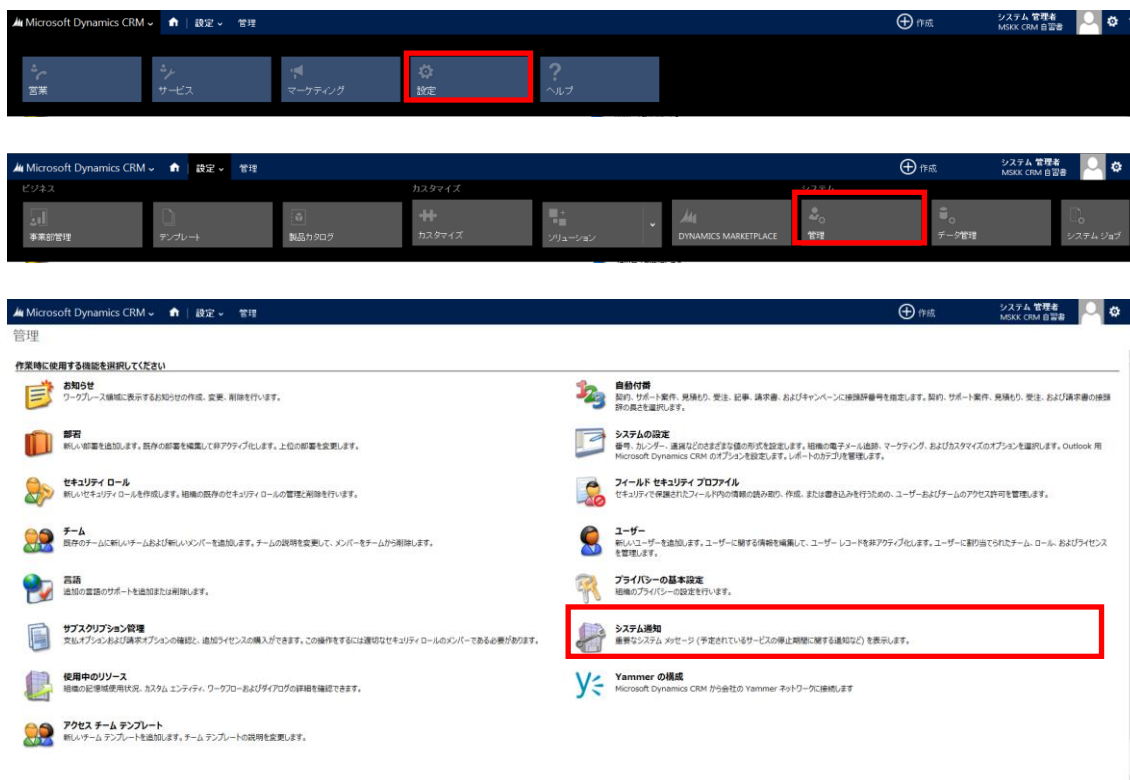
## 機能 6. システム通知

---

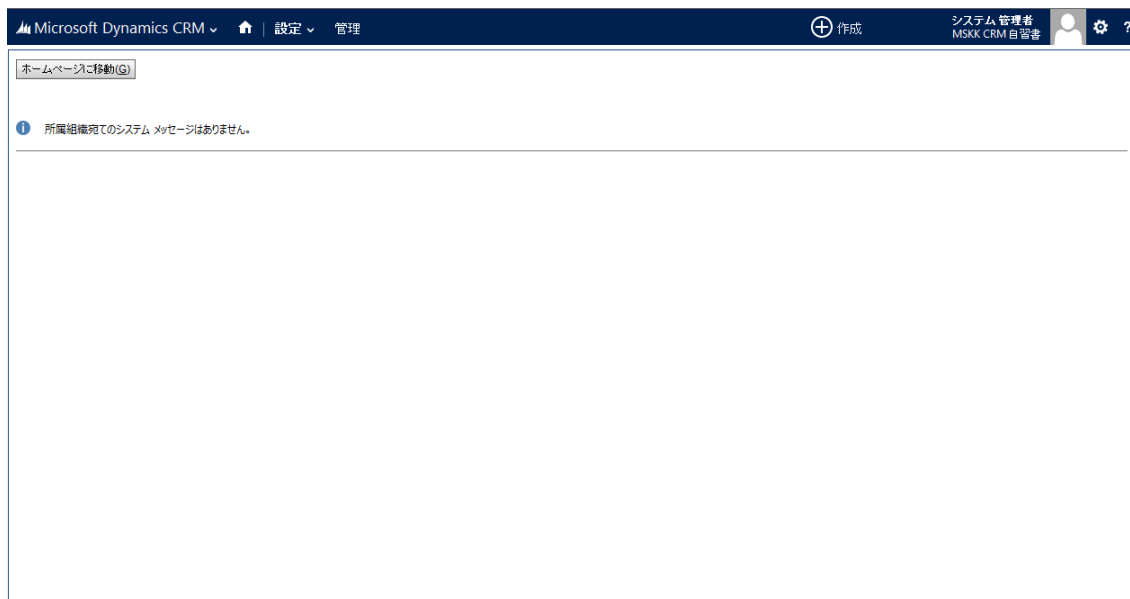
システム通知で、Microsoft 社からの重要な通知を確認することができます。



1. [設定]→[管理]の順にクリックすると、[管理]メニューに[システム通知]が表示されます。



2. [システム通知]画面で、システムメッセージを確認します。





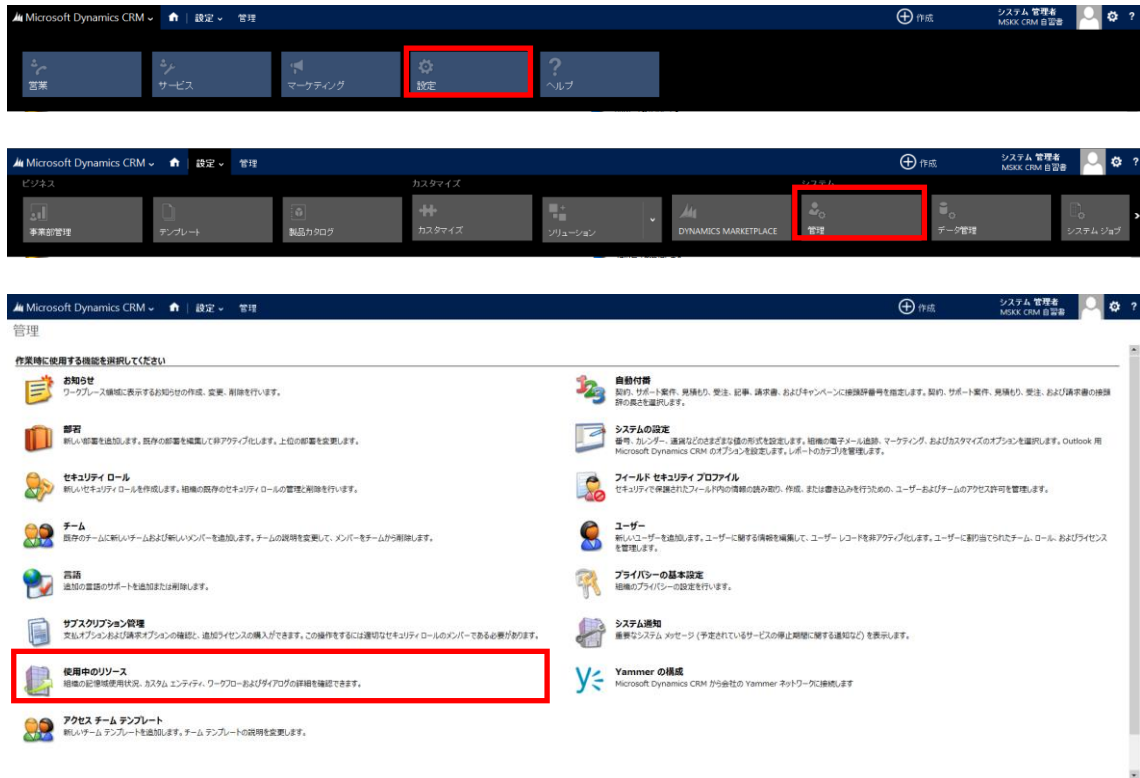
## 機能 7. 使用中のリソース

---

使用中のリソースで、Dynamics CRM の記憶域、カスタムエンティティ、ワークフロー及びダイアログの使用率の確認ができます。



1. [設定]→[管理]の順にクリックすると、[管理]メニューに[使用中のリソース]が表示されます。



2. [使用中のリソース]画面で、リソースの使用状況を確認します。





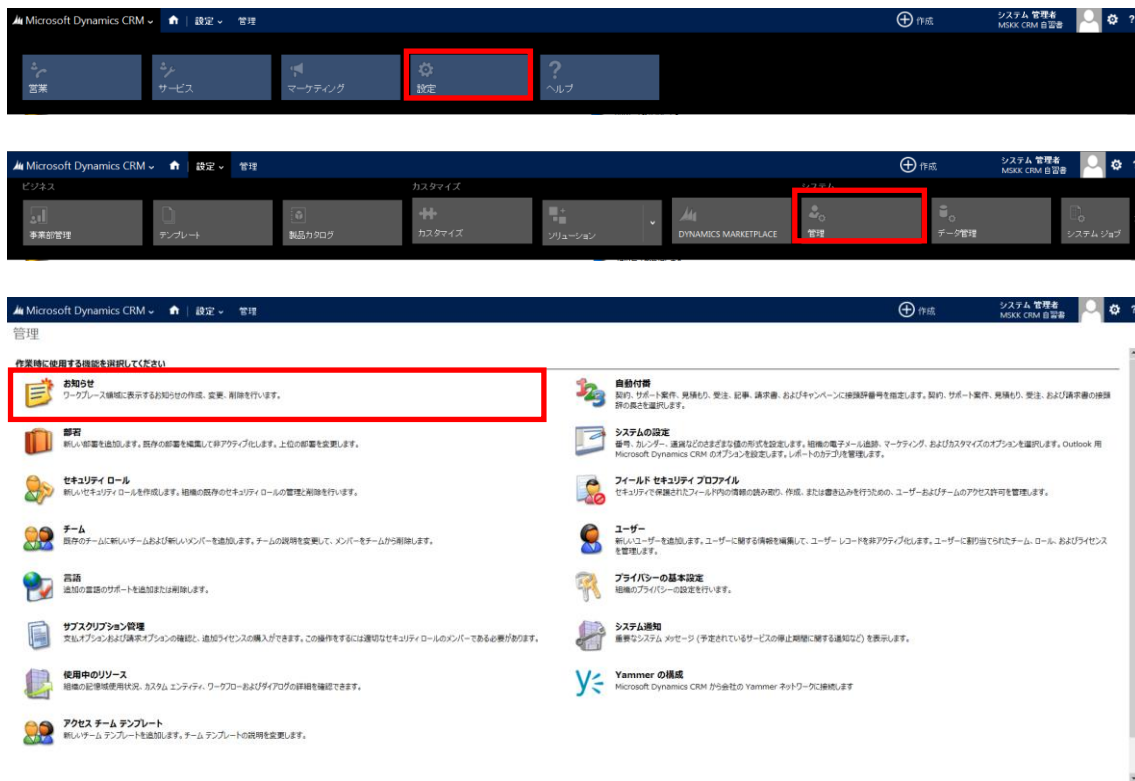
## 機能 8. お知らせ

---

お知らせで、全員に通知する投稿の確認、登録ができます。



1. [設定]→[管理]の順にクリックすると、[管理]メニューに[お知らせ]が表示されます。



2. [お知らせ]画面で、「新規」をクリックして新規お知らせを作成します。





ファイル
保存して閉じる
ヘルプ(出)

お知らせ：新規お知らせ

お知らせ

タイトル \*

本文 \*

システムメンテナンス期間について

各位：  
システムメンテナンス期間は以下のとおりです。  
2013/12/5 - 2013/12/6  
以上

追加設定

詳細情報 URL

有効期限

状態: 新規

3. [保存して閉じる]をクリックすると、新規に作成したお知らせが登録され、ユーザーが閲覧できるようになります。

<div> <div> 設定 管理 </div> <div> システム 管理者 MSKK CRM 自習書 </div> </div>		
<div>お知らせ</div> <div> <div>新規</div> <div>ワークフローの実行...</div> <div>ダイアログの開始</div> <div>その他の操作</div> </div>		
<div> <div>タイトル ↑</div> <div>システムメンテナンス期間について</div> </div>	<div> <div>有効期限</div> <div>2013/12/06</div> </div>	<div> <div>1 - 1 / 1 (0 個選択済み)</div> <div>1 ページ</div> </div>



## 演習 2. ユーザー登録とセキュリティロール

この演習では、あなたがシステム管理者となって、部署、セキュリティロール、ユーザー、チームなどのデータアクセスの範囲と特権を管理します。

### ◆ 演習のゴール

Dynamics CRM で用意されている以下の管理機能内のうち、本章で触れる範囲の機能を理解します。

部署	ユーザーやチームが所属する部署の階層構造を定義します。
セキュリティロール	ユーザーやチーム別にデータ/機能アクセス権限を定義します。
フィールドセキュリティプロファイル	ユーザーやチーム別にセキュリティで保護されたフィールドのアクセス権限を定義します。
チーム	新しいチームの定義や、部署作成時に自動作成されるチームも含めて所属ユーザを定義します。
ユーザー	ユーザーに関する情報を編集します。 尚、新規のユーザ作成はサブスクリプション管理画面より行います。

Dynamics CRM Online に  
新たなユーザーを登録したい。

自社の組織やチーム編成に沿って、  
ユーザーのデータアクセス範囲を  
管理したい。



◆ 用語説明

演習 2 で使用する用語について説明します。

[ セキュリティロール ]

様々な権限を管理するための特権をグルーピングして管理する機能をあらわします。

[ 特権 ]

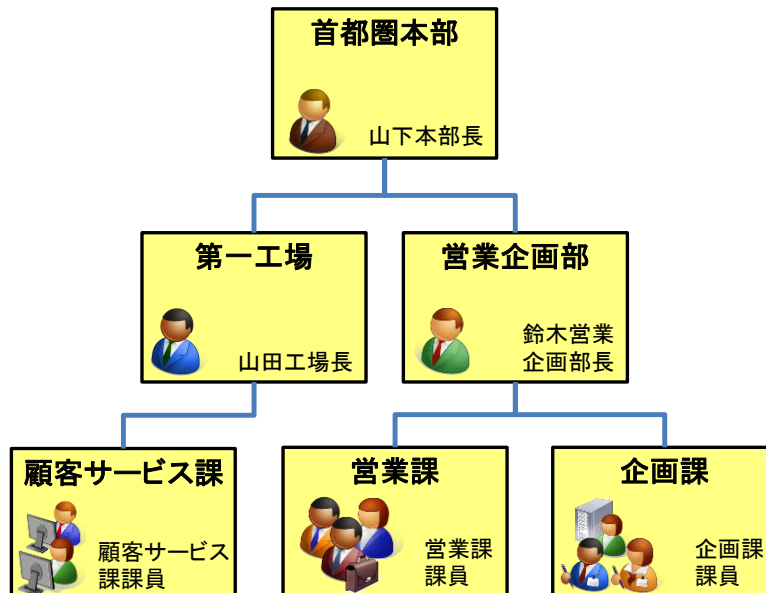
セキュリティロールで使用される特権には、エンティティ特権とその他の特権があります。

- ・ エンティティ特権とは、エンティティに対して読み込みができるか、書き込みができるかなどの操作に関する権限をあらわします。
- ・ その他の特権とは、個別の機能に関する権限をあらわします。

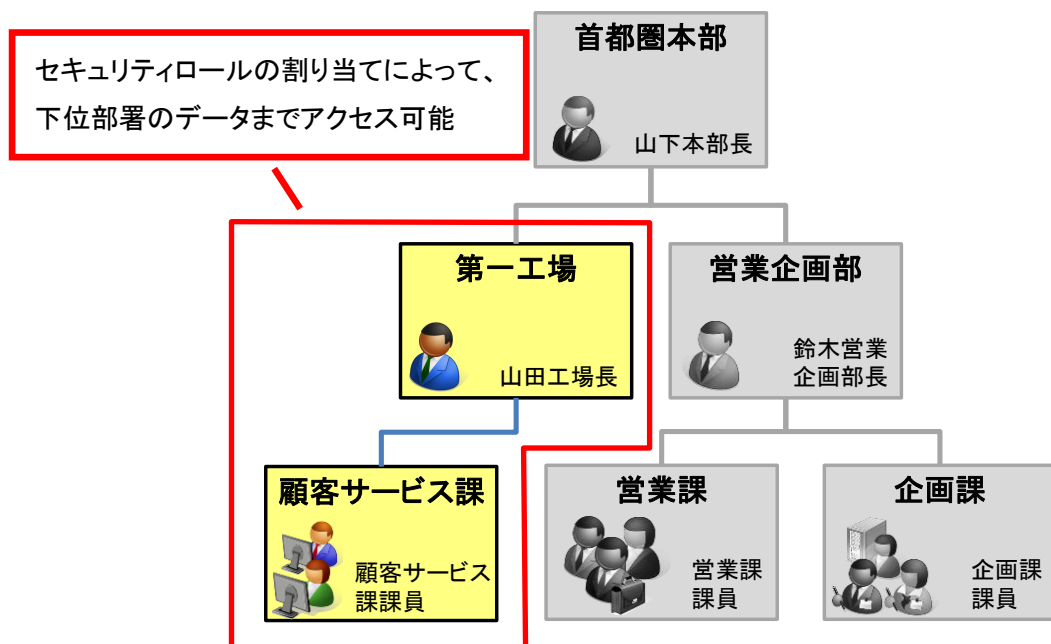


## 機能 1. 部署

Dynamics CRM では部署を階層的に管理することができます。ユーザーは必ず、いずれか一つの部署に所属する必要があります。



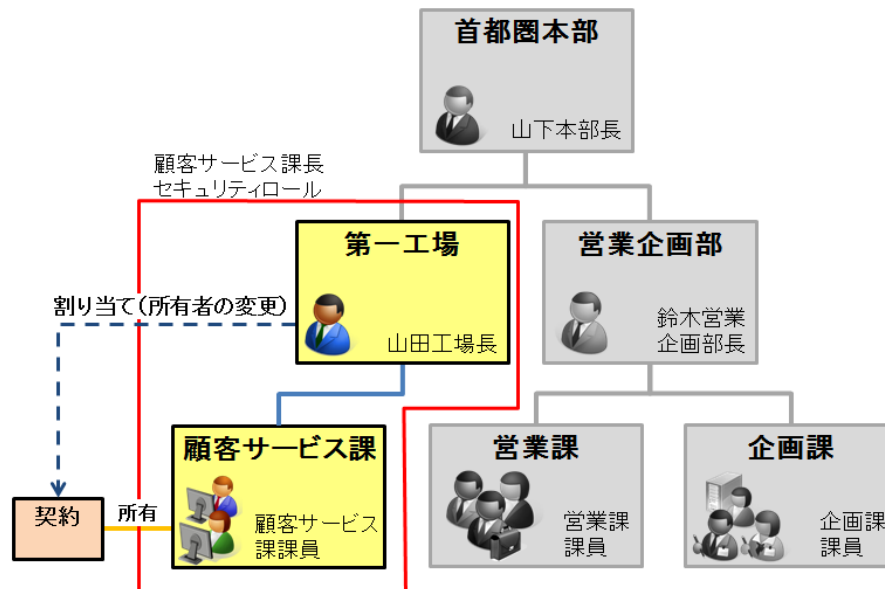
階層管理されている部署はデータアクセスの範囲を規定しています。例えば、既定で自動作成されるセキュリティロールである[顧客サービス課長]が、部署配下の契約を割り当てる権限を持っています。[顧客サービス課長]ロールを山田工場長に割り当てることで、山田工場長が第一工場だけでなく、その配下にある顧客サービス課の契約も割り当てられるようになります。



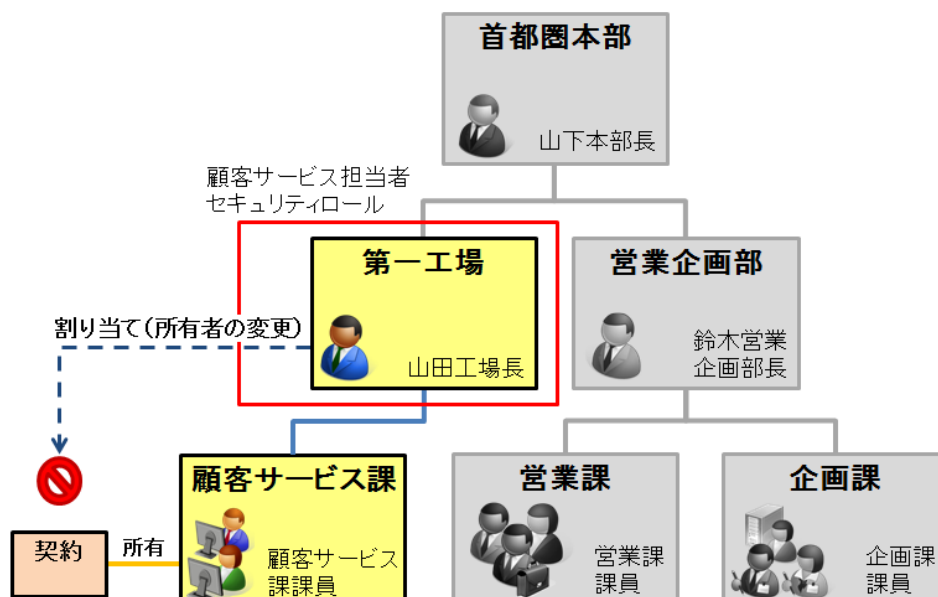


具体的には、[顧客サービス課課員]が所有する[契約]レコードが存在したとして、山田工場長が割り当て(所有者の変更)を行うことを想定した場合で説明します。

山田工場長が[顧客サービス課長]セキュリティロールを有している場合は、下位部署のデータまでアクセス可能であるため、[顧客サービス課課員]が所有する[契約]レコードを他のユーザーに割り当て可能です。



山田工場長が[顧客サービス担当者]セキュリティロールのみを有している場合は、自部署のデータのみアクセス可能であるため、[顧客サービス課課員]が所有する[契約]レコードを他のユーザーに割り当てすることはできません。

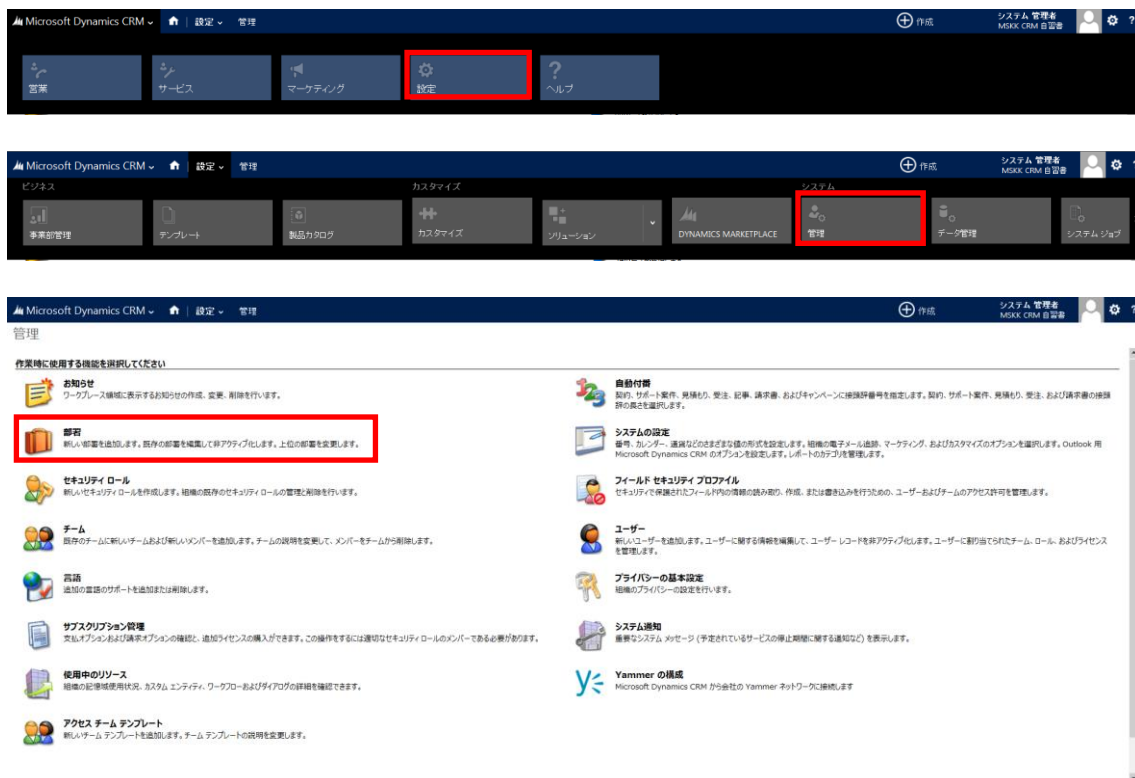




以下、新たに利用開始した Dynamics CRM に新規部署とユーザーを登録する操作手順を確認していただきます。

Dynamics CRM の利用申請時に、組織名を“首都圏本部”に設定したと想定しております。そうすると、“首都圏本部”という[部署]が自動的に作成されます。自動的に作成された“首都圏本部”の配下に新たに“第一工場”という部署を作成し、そこに“山田工場長”を所属させます。

1. [設定]→[管理]の順にクリックしますと、[管理]メニューに[部署]が表示されます。



2. [部署]ボタンをクリックしますと、部署の一覧画面に遷移します。[新規]ボタンをクリックして、部署の新規作成画面を開きます。





3. 以下のデータを入力して、[保存]ボタンをクリックします。

名前	第一工場
----	------

部署：新規部署

情報

部署：情報

全般

住所

関連

組織

ユーザー

部署

チーム

設備/備品

リソース グループ

共通

監査履歴

プロセス セッション

バックグラウンド プロセス

リアルタイム プロセス

名前\* 第一工場

代表電話

事業部

その他の電話

上位の部署\* 首都圏本部

FAX

Web サイト

電子メール

住所

請求先住所

郵便番号

国/地域 都道府県 市区町村

番地 建物名

送付先住所

郵便番号

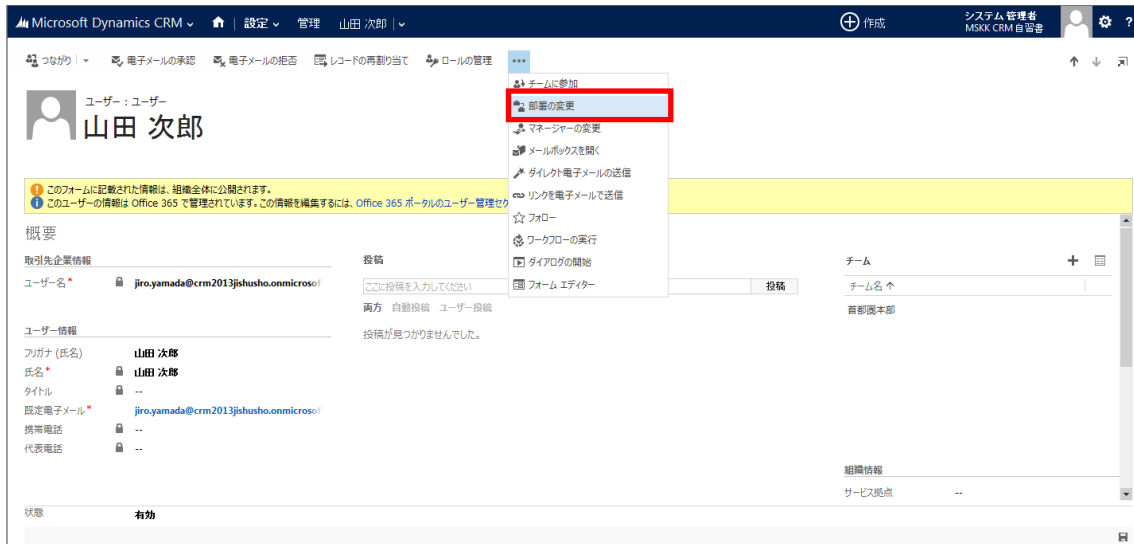
国/地域 都道府県 市区町村

状態：新規

- ※ 既定で、[上位の部署]が“首都圏本部”と設定されます。
- ※ [部署]を作成すると、同名のチームも作成されます。
- ※ 保存処理が完了しますと、[部署]の各アイコンがクリック可能となります。



- ※ すでに登録してあるユーザーの所属部署を変更する場合は、ユーザー編集画面を開き、[操作]タブにある[部署の変更]ボタンをクリックして、新しい部署を指定します。



- ※ ただし、部署を移動すると、ユーザーに割り当てられているセキュリティロールが全て削除されます。新しい部署にて必要なセキュリティロールを割り当ててください。セキュリティロールがない状態では、ユーザーが Dynamics CRM にログインすることができません。
- ※ 部署を移動すると、部署と同名のチームでの所属関係も移動されます。

以上にて、部署を登録して、ユーザーを追加する手順を確認していただきました。セキュリティロールは Dynamics CRM をご利用いただく上で、必須な設定です。「機能 2」(68 ページ) でそれぞれ詳しくご確認いただきます。



## 機能 2. セキュリティロール

Dynamics CRM での権限はデータのアクセスを制御する[エンティティ]特権と操作を制御する[その他の特権]の2種類あります。これらは[セキュリティロール]にて管理されます。下図に、既定で作成される[顧客サービス課長]の[サービス]タブ画面を例に、[エンティティ]特権と[その他の特権]をそれぞれ示してあります。

セキュリティロール：顧客サービス課長

ソリュージョンの操作: 既定のソリュージョン

エンティティ	作成	読み込み	書き込み	削除	追加	追加先	割り当て	共有
サポート案件	●	●	●	●	●	●	●	●
契約	●	●	●	○	●	●	●	●
契約テンプレート	●	●	○	○	●	●	●	●
記事	●	●	●	●	●	●	●	●
記事テンプレート	●	●	●	●	●	●	●	●

その他の特権

記事の公開	●
-------	---

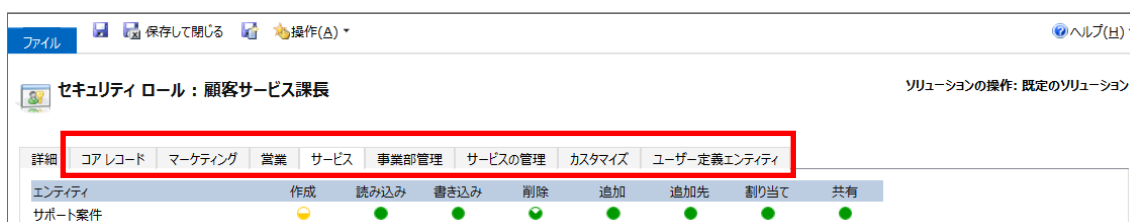
キー

- 選択なし
- ユーザー
- 部署
- 部署配下
- 組織全体



※ Dynamics CRM での特権は多数ありますが、セキュリティロールの詳細画面ではそれらをグルーピングしてタブごとに表示しています。以下のタブがあります。

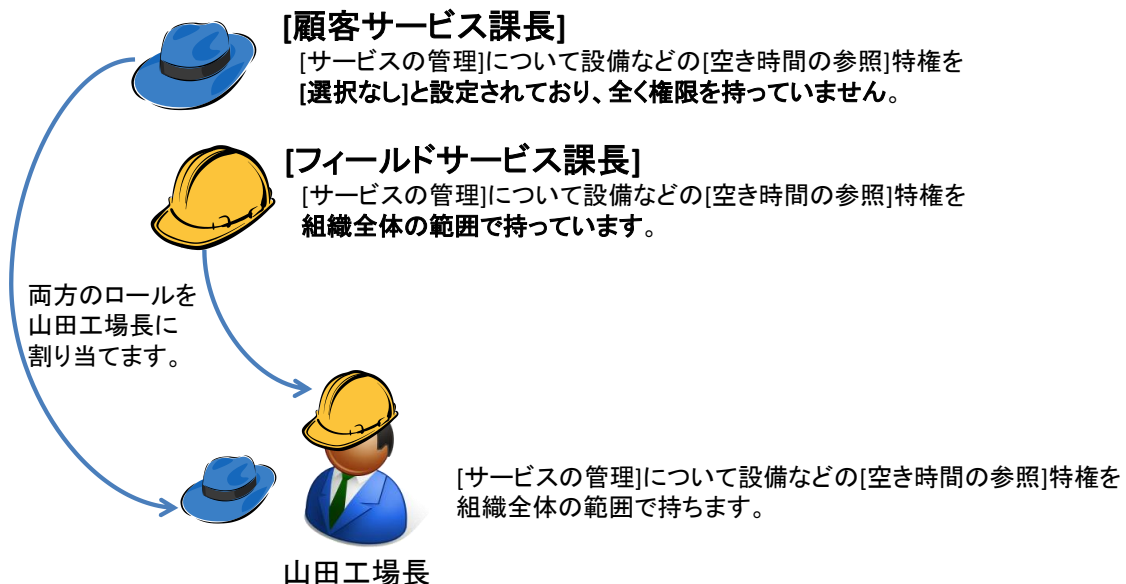
[コアレコード]
[マーケティング]
[営業]
[サービス]
[事業部管理]
[サービスの管理]
[カスタマイズ]
[ユーザー定義エンティティ]





Dynamics CRM では、一人のユーザーに複数のセキュリティロールを割り当てることができます。その時、セキュリティロールの権限は累積されます。割り当てられたすべてのセキュリティロールで許可されているすべての特権が与えられます。

例えば、[フィールドサービス課長]ロールは[サービスの管理]について設備などの[空き時間の参照]特権を組織全体の範囲で持っていますが、[顧客サービス課長]は同特権を[選択なし]と設定されており、全く権限を持っていません。[フィールドサービス課長]と[顧客サービス課長]を両方“山田工場長”に割り当てた場合、“山田工場長”は組織全体の範囲で設備などの空き時間を参照できるようになります。

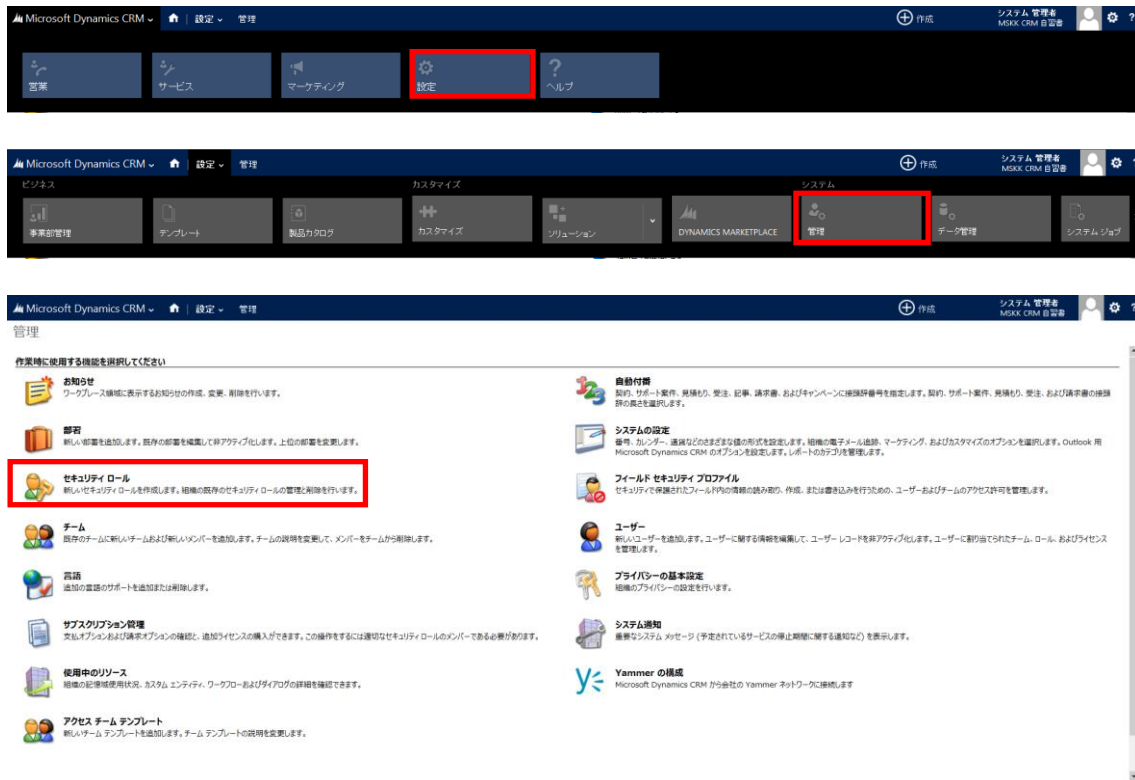


※ データアクセスや操作の特権の他に、エンティティに複数のフォームが定義されている場合に、ユーザーが利用出来るフォームもセキュリティロールにて制御します。その詳細は本自習書の「カスタマイズ編」をご参照ください。

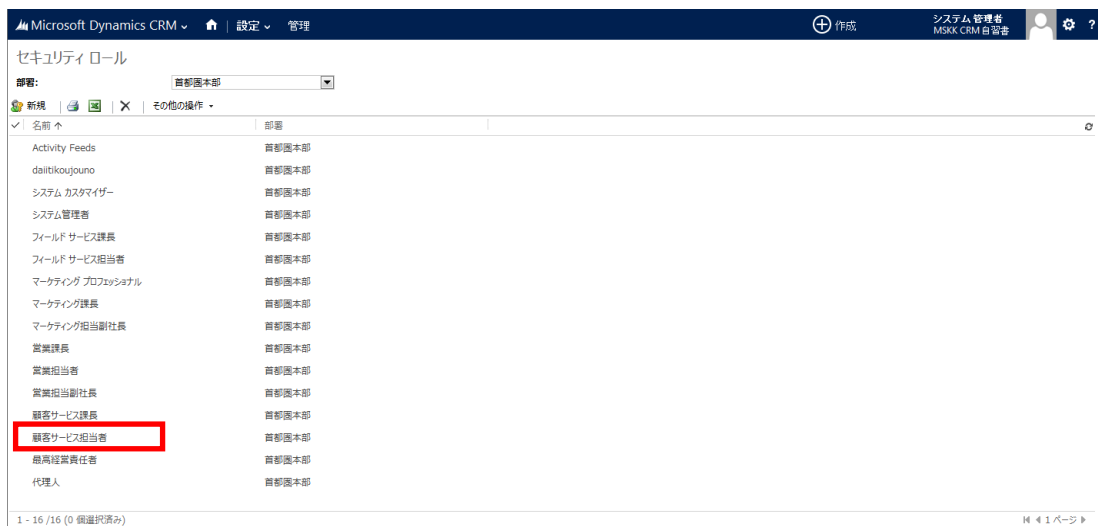


以下、既定で作成された[顧客サービス課長]ロールをコピーした上で、[チーム]についての部署配下の作成権限を追加して、[第一工場の顧客サービス課長]ロールとして作成する手順を説明します。

1. [設定]→[管理]の順にクリックしますと、[管理]メニューに[セキュリティロール]が表示されます。

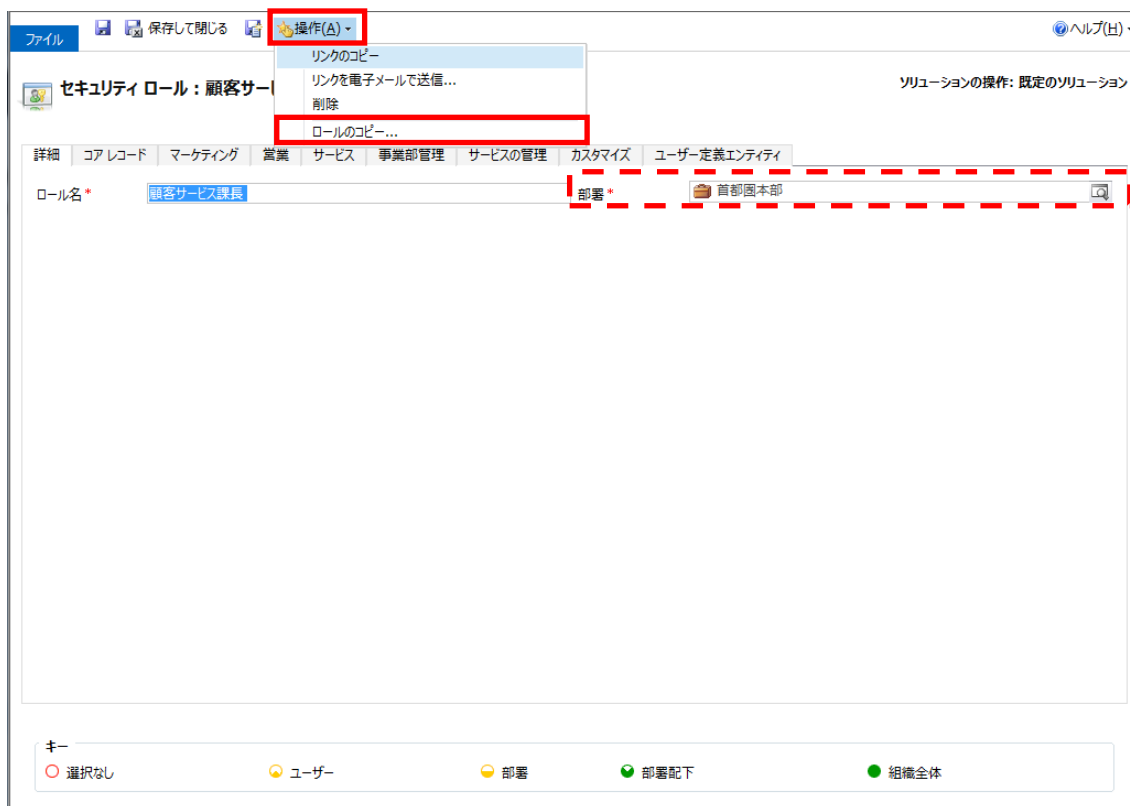


2. [セキュリティロール]ボタンをクリックして、セキュリティロールの一覧画面を表示します。既定で作成されたセキュリティロールが一覧表示されます。[顧客サービス課長]をクリックします。





3. [顧客サービス課長]ロールの詳細が表示されたら、[操作] → [ロールのコピー]の順にクリックします。[セキュリティロールのコピー]ダイアログが表示されます。



※ [セキュリティロール]が部署に所属されます。セキュリティロールは同じ部署またはその下位部署に所属しているユーザーにしか割り当てることができません。(正確には、上位部署のセキュリティロールを継承する形で、下位部署にも同じセキュリティが作成されるため、下位部署のユーザーに割り当てることができるようになります。また、継承されたセキュリティロールは変更できません。)セキュリティロールの割り当ては「機能 3 ユーザー」にて詳しくご確認いただきます。

※ セキュリティロールは一旦作成した後は、所属部署を変更することができません。



4. [新しいロール名]を入力して、[OK]ボタンをクリックします。

新しいロール名	第一工場の顧客サービス課長
---------	---------------

## セキュリティロールのコピー

このセキュリティロールを使用して、新しいセキュリティロールを作成します。

コピーするロール: 顧客サービス課長

新しいロール名: 第一工場の顧客サービス課長

☒ コピー完了後に新しいセキュリティロールを開く

OK

キャンセル

5. [セキュリティロール]のコピー処理が完了しますと、新しいロールの情報がポップアップ・ウィンドウにて表示されます。

ファイル

ヘルプ(H)

保存して閉じる

操作(A)

セキュリティロール: 第一工場の顧客サービス課長

ソリューションの操作: 既定のソリューション

詳細

コアレコード

マーケティング

営業

サービス

事業部管理

サービスの管理

カスタマイズ

ユーザー定義エンティティ

ロール名 \*

第一工場の顧客サービス課長

部署 \*

首都圏本部

キー

○ 選択なし

● ユーザー

● 部署

● 部署配下

● 組織全体



6. [チーム]が含まれる[事業部管理]タブをクリックします。[チーム]行の[作成]列にあるアイコンをクリックすると、それが[部署配下]になることを確認します。[保存して閉じる]ボタンをクリックして、新しいロールの変更を保存して画面を閉じます。

ファイル 保存して閉じる 操作(A) ヘルプ(H)

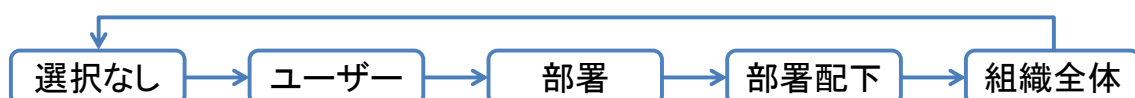
セキュリティロール：第一工場の顧客サービス課長

ソリューションの操作：既定のソリューション

詳細	コアレコード	マーケティング	営業	サービス	事業部管理	サービスの管理	カスタマイズ	ユーザー定義エンティティ
エンティティ								
作成								
読み込み								
書き込み								
削除								
追加								
追加先								
割り当て								
共有								
セキュリティロール								
チーム								
フィールドセキュリティプロファイル								
フィールド共有								
メールボックス								
ユーザー								
ユーザー設定								
ロールアップクエリ								
目標								
目標指標								
組織								
通貨型								
部署								
電子メールサーバープロファイル								
その他の特権								
CRM アドレス帳								
Outlook でオフラインにする								
Web 差し込み印刷								
チームの親を再指定します								
ユーザーの上司を割り当てます								
Excel にエクスポート								
Outlook に同期								
タブレット PC 用 CRM の使用								
データのインポート時にレコードの作成日と作成者を上書きします								
ユーザーの親を再指定します								

キー  
○ 選択なし    ● ユーザー    ● 部署    ● 部署配下    ● 組織全体

- ※ 権限を変更するためにアイコンをクリックする他、[チーム]または[作成]などのヘッダー欄をクリックすることで、一括で大量の項目を設定することができます。例えば、[目標指標]をクリックすることで、[目標指標]の[作成]、[読み込み]、[書き込み]、[削除]、[追加]及び[追加先]の権限が全て変更されます。同様に、[追加]をクリックすると、全てのエンティティの[追加]権限状態が変更されます。
- ※ アイコンをクリックすることで、アイコンの状態は以下の順番で切り替わります。ただし、項目の種類によっては、アイコン状態が省略されるがあります。例えば、[チーム]の[作成]アイコンを何回かクリックすると、その状態は[ユーザー]にはならず、[選択なし]から直接[部署]になることがご確認いただけます。





以上で、セキュリティロールの概念と作成方法を説明しました。「機能 3 ユーザー」にてユーザーの作成方法及びセキュリティロールをユーザーに割り当てる方法を説明します。

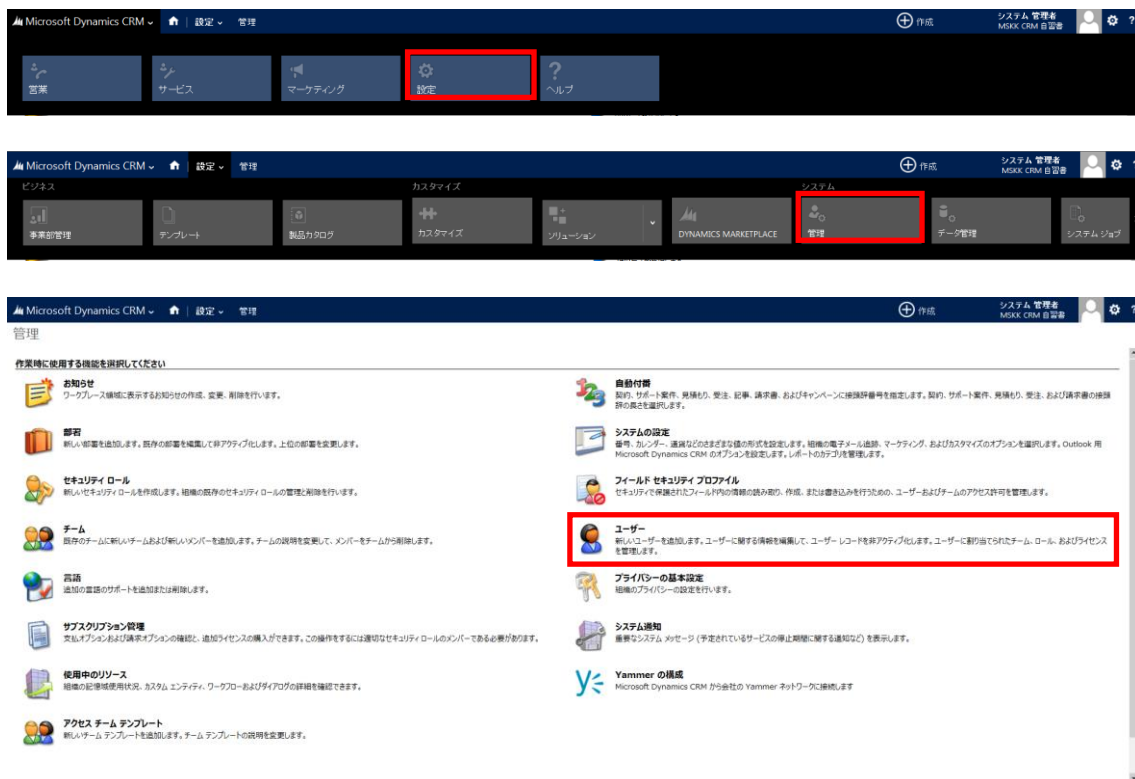


### 機能 3. ユーザー

本節で Dynamics CRM のユーザー登録、ユーザーの部署設定、上司設定、チームの設定やセキュリティロールの割り当てについてご確認いただきます。

以下、ユーザーの一覧画面を確認した上、ユーザーに関する管理機能についてご確認いただきます。

1. [設定]→[管理]の順にクリックすると、[管理]メニューに[ユーザー]が表示されます。





2. [ユーザー]ボタンをクリックすると、ユーザーの一覧が表示されます。既定では[有効なユーザー]ビューが選択され、現在有効なユーザーレコードが表示されます。ユーザーを選択して[ロールの管理]、[部署の変更]や[マネージャーの変更]を一括して行うことができます。ユーザーを追加するために、[新規]をクリックします。



※ [ロールの管理]は一回で同じ部署に所属しているユーザーしか操作することができません。

3. [ユーザーの追加およびライセンス付与] をクリックし、Office365 管理センターの[ユーザーとグループ]管理画面を起動します。





4. [+] をクリックします。



5. [姓],[名]を入力すると、自動的に[表示名]に[[姓]+[名]]が設定されます。[ユーザー名] にログインに使用する ID を入力し、[次へ]をクリックします。

The screenshot shows the 'New User' form in the Office 365 Management Center. The form is titled '新しいユーザー 詳細' (New User Details). It has a sidebar with steps: 1. Details, 2. Settings, 3. Licenses, 4. Send Results, 5. Results. The 'Details' step is active. The form fields include: '姓' (Last Name) with value '山田', '名' (First Name) with value '次郎', '表示名' (Display Name) with value '山田次郎', and 'ユーザー名' (User Name) with value 'jiro.yamada'. There is a dropdown for '追加の詳細' (Additional Details). A red box highlights the '次へ' (Next) button.



6. [役職の割り当て]を Yes とすると、Office365 管理センターの管理機能が利用可能なユーザーとなります。今回は一般ユーザーを作成するため No を選択し、ユーザーの所在地の設定で[日本]を選択して[次へ]をクリックします。

Office 365 システム管理者

## 新しいユーザー 設定

- 詳細
- 設定**
- ライセンス
- 結果の送信
- 結果

**役割の割り当て**  
このユーザーに管理者権限を付与しますか? [管理者の役割に関する詳細情報](#)

☒ No  
☐ Yes

(役割を選択します)

**ユーザーの所在地の設定**  
利用できるサービスは所在地によって異なります。 [ライセンスの制限に関する詳細情報](#)

日本

戻る **次へ** キャンセル

Microsoft © 2013 Microsoft Corporation 法的情報 プライバシー コミュニティ フィードバック

7. [Microsoft Dynamics CRM Online プロフェッショナル]にチェックを付けてライセンスの割り当てを行い、[次へ]をクリックします。

Office 365 システム管理者

## 新しいユーザー ライセンスの割り当て

- 詳細
- 設定
- ライセンス**
- 結果の送信
- 結果

☒ Microsoft Dynamics CRM Online プロフェッショナル 25 ライセンス中 24 ライセンスが使用可能  
シリアル [ライセンスを追加購入する](#)

**注意** このライセンスをユーザーに割り当てた後、ユーザーが Dynamics CRM の組織にアクセスできるように、セキュリティロールを割り当てる必要があります。Dynamics CRM に次回サインインしたときに、あなたまたは他の CRM の管理者がセキュリティロールの割り当てを行うよう指示が表示されます。 [詳細情報](#)

[さまざまなライセンス オプションを比較する](#)

戻る **次へ** キャンセル

Microsoft © 2013 Microsoft Corporation 法的情報 プライバシー コミュニティ フィードバック

8. [電子メールを送信する]にチェックを付けた場合、ID、パスワードを指定のメールアドレス宛に連絡することができます。[作成]をクリックします。



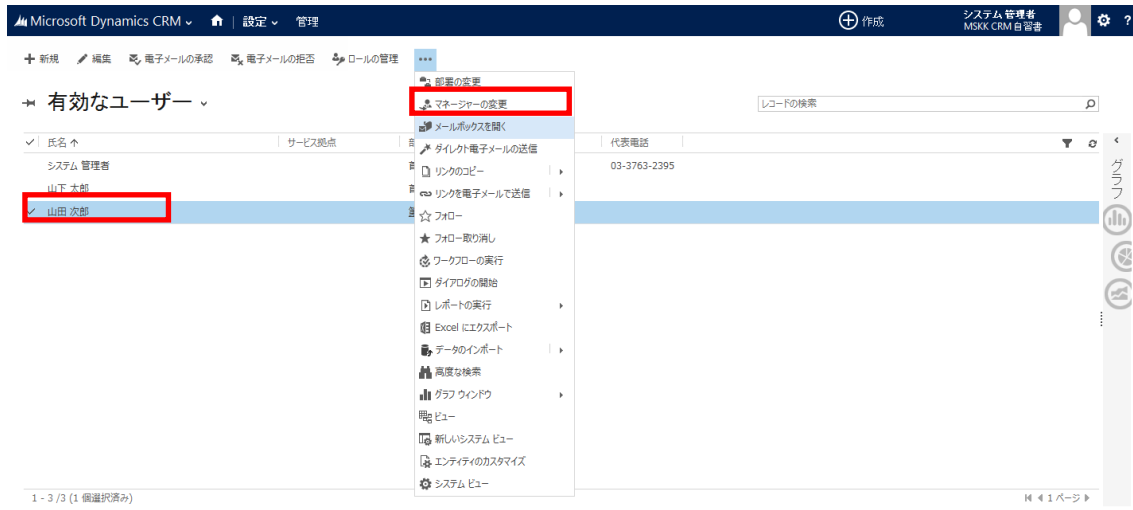
9. ID、一時パスワードが画面に表示されます。完了をクリックすることで、[ユーザーとグループ]に戻り、今回作成されたユーザーが増えていることを確認します。

表示名	ユーザー名	状態
システム管理者	admin@crm2013jishusho.onmicrosoft.com	クラウド内
山田次郎	jiro.yamada@crm2013jishusho.onmic	クラウド内

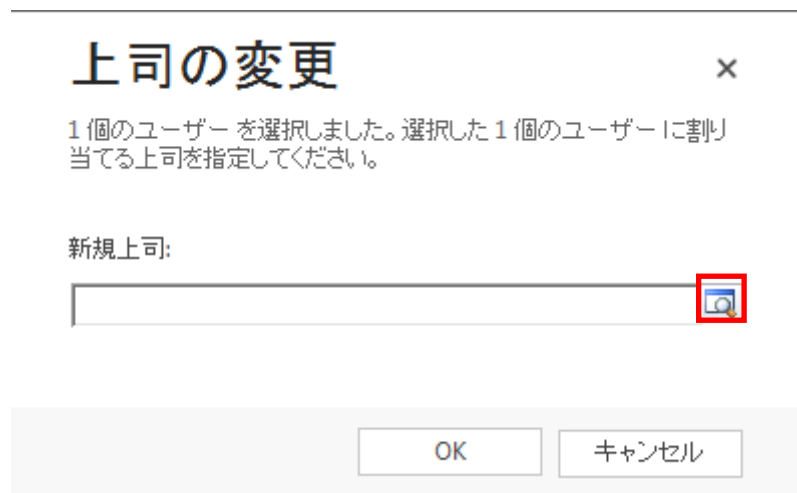
以下、“山田 次郎”（“山田工場長”）の上司を、“山下太郎”（“山下本部長”）に設定する例を通じて、[マネージャーの変更]手順をご確認いただきます。



1. ユーザーの一覧画面にて、“山田次郎”のチェックボックスをチェックした上で、[マネージャーの変更]ボタンをクリックします。



2. [上司の変更]ダイアログが表示されます。虫眼鏡ボタンをクリックして、上司となるユーザーを選択します。





3. “山下太郎”を選択して、[追加]ボタンをクリックします。[上司の変更]ダイアログに値が設定されますので、[OK]ボタンをクリックします。

## レコードの検索

×

検索条件を入力してください。

検索

ユーザー

検索場所

ユーザー検索ダイアログビュー

検索

レコードの検索

代表電話	部署	フリガナ (氏名)	サ〜
03-3763-2395	首都圏本部	システム 管理者	
<input checked="" type="checkbox"/>	首都圏本部	山下 太郎	
	第一工場	山田 次郎	

1 - 3 / 3 (1 個選択済み)

◀ ◀ 1 ページ ▶▶

新規(N)

追加

キャンセル(C)

値の削除



4. ユーザーの一覧画面から“山田次郎”の名前をクリックして、詳細画面を開いて、[上司]が“山下太郎”になっていることを確認します。

Microsoft Dynamics CRM | 設定 | 管理 | 山田 次郎 | 作成 | システム 管理者 | MSKK CRM 管理者

つながり | 電子メールの承認 | 電子メールの拒否 | レコードの再割り当て | ロールの管理 | ...

ユーザー : ユーザー  
山田 次郎

このフォームに記載された情報は、組織全体に公開されます。  
このユーザーの情報は Office 365 で管理されています。この情報を編集するには、Office 365 ポータルユーザー管理セッションにアクセスしてください。

ユーザー情報 | 投稿が見つかりませんでした。

フリガナ (氏名)	山田 次郎
氏名 *	山田 次郎
タイトル	--
設定電子メール *	jiro.yamada@crm2013jishusho.onmicrosoft.jp
携帯電話	--
代表電話	--

組織情報

サービス拠点	--
担当地域	--
部署 *	第一工場
上司	山下 太郎

状態 | 有効

※ [関連]メニューにこのユーザーとの関連性を持っているエンティティのデータが表示されています。次ページ以降で、[チーム]と[セキュリティロール]についてご確認ください。



- ※ [チーム]メニューに“山田次郎”が所属しているチーム（第一工場）が表示されます。また、[既存のチームの追加]ボタンで、ユーザーの所属するチームを追加することができます。



- ※ [既存のチームの追加]ボタンをクリックすると、チームの検索ダイアログが表示されます。

## レコードの検索

検索条件を入力してください。

検索

チーム

検索場所

チーム検索ダイアログビュー

検索

レコードの検索

✓ チーム名

第一工場

首都圏本部

1 - 2 / 2 (0 個選択済み)

1 ページ

選択したレコード:

選択

削除

新規(N)

追加

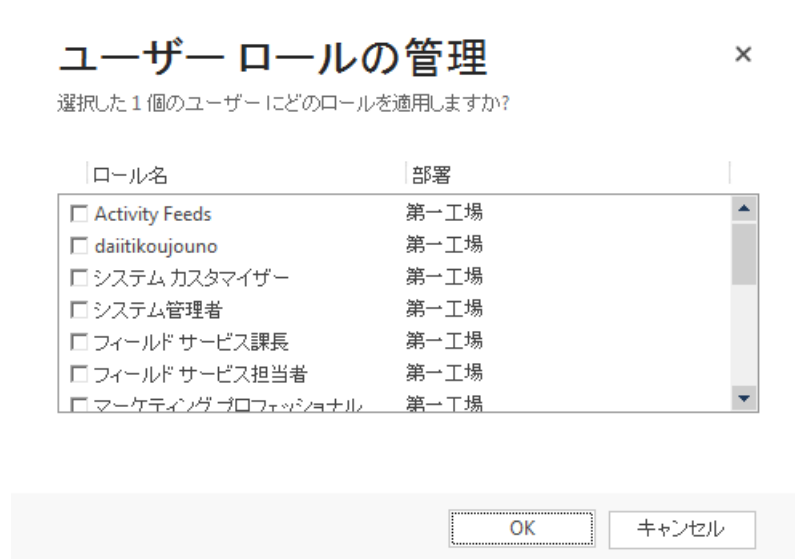
キャンセル(C)



※ [セキュリティロール]メニューで、ユーザーに割り当てられている“顧客サービス課長”が表示されます。[ロールの管理]をクリックして、[セキュリティロールの割り当てを確認]ダイアログから、ユーザーに割り当てるロールを変更することができます。



※ [ロールの管理]ボタンをクリックすると、[ユーザー ロールの管理]ダイアログが表示されます。





#### 機能 4. フィールドセキュリティプロファイル

---

Dynamics CRM にて、フィールド単位でデータアクセスの許可と禁止を設定することができます。この機能は[フィールド セキュリティ プロファイル]を通じて設定します。

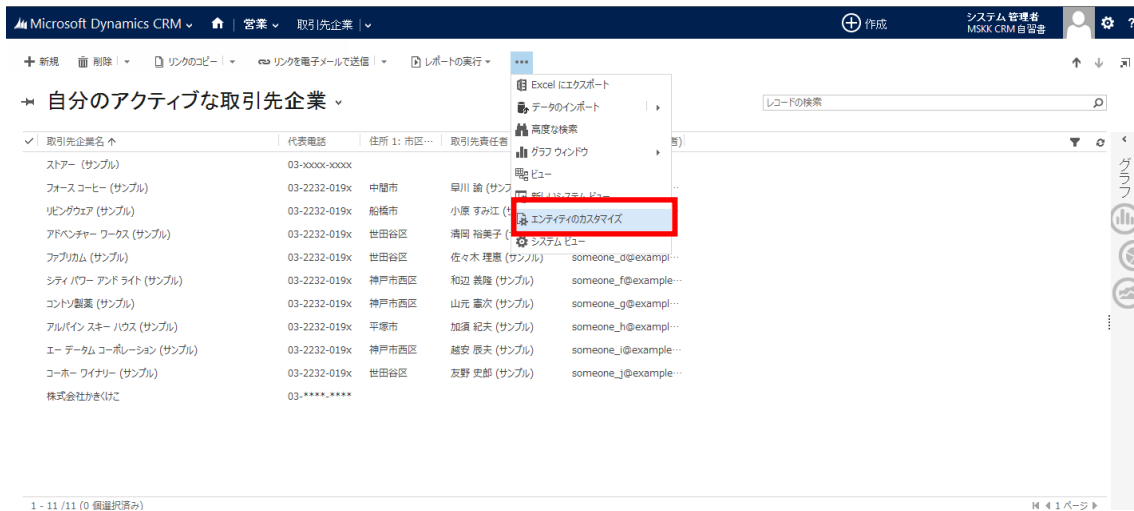
ただし、フィールド セキュリティは独自に作成したカスタム フィールドにしか適用することができません。Dynamics CRM の既定の状態で作成されている既存フィールドには適用できません。

以下、[取引先企業]に新たに[ランク]フィールドを作成した想定で、[フィールド セキュリティ プロファイル]の設定手順を確認していただきます。

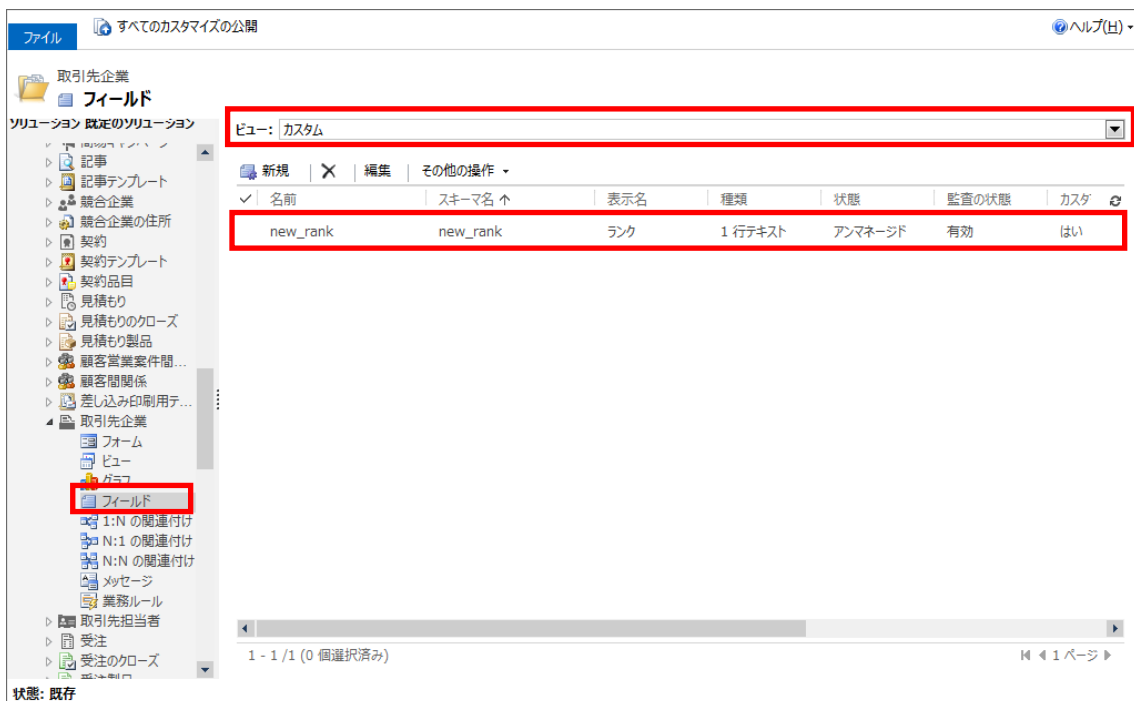
この手順では、まずエンティティのフィールドで、[フィールド セキュリティ]を有効にします。  
次に、[フィールド セキュリティ プロファイル]にて、アクセス権限のあり・なしを設定します。  
最後に、[フィールド セキュリティ プロファイル]の適用ユーザーを選択します。



1. [取引先企業]の画面にて、[エンティティのカスタマイズ]ボタンをクリックします。



2. [ソリューション:既定のソリューション]画面が開きます。左側メニューから、[取引先企業]配下にある[フィールド]をクリックします。右側にフィールドの一覧が表示されます。[ビュー]を[カスタム]に切り替えると、新たに作成したフィールドのみが表示されます。“new\_rank”をダブルクリックします。



※ この例では、すでに作成したカスタム フィールドを例にしています。カスタム フィールドを追加する方法については、Dynamics CRM 自習書「カスタマイズ編」をご参照ください。



3. フィールドの詳細画面が表示されます。[フィールド セキュリティ]を[有効にする]と選択します。[保存して閉じる]をクリックして、画面を閉じます。

The screenshot shows the 'フィールド セキュリティ' (Field Security) configuration page for the '取引先企業のランク' (Customer Rank) field. The '有効にする' (Enable) radio button is selected and highlighted with a red box. The '保存して閉じる' (Save and Close) button in the top toolbar is also highlighted with a red box.

**フィールド セキュリティ**

有効にする ☒ 無効にする ☐

監査 ☒ 無効にする ☐

説明  
取引先企業のサービスランクです。フィールドセキュリティにて制御します。

エンティティおよびフィールドとプログラムで対話する方法については、次を参照してください [Microsoft Dynamics CRM SDK](#)

**種類**

種類 \* 1 行テキスト

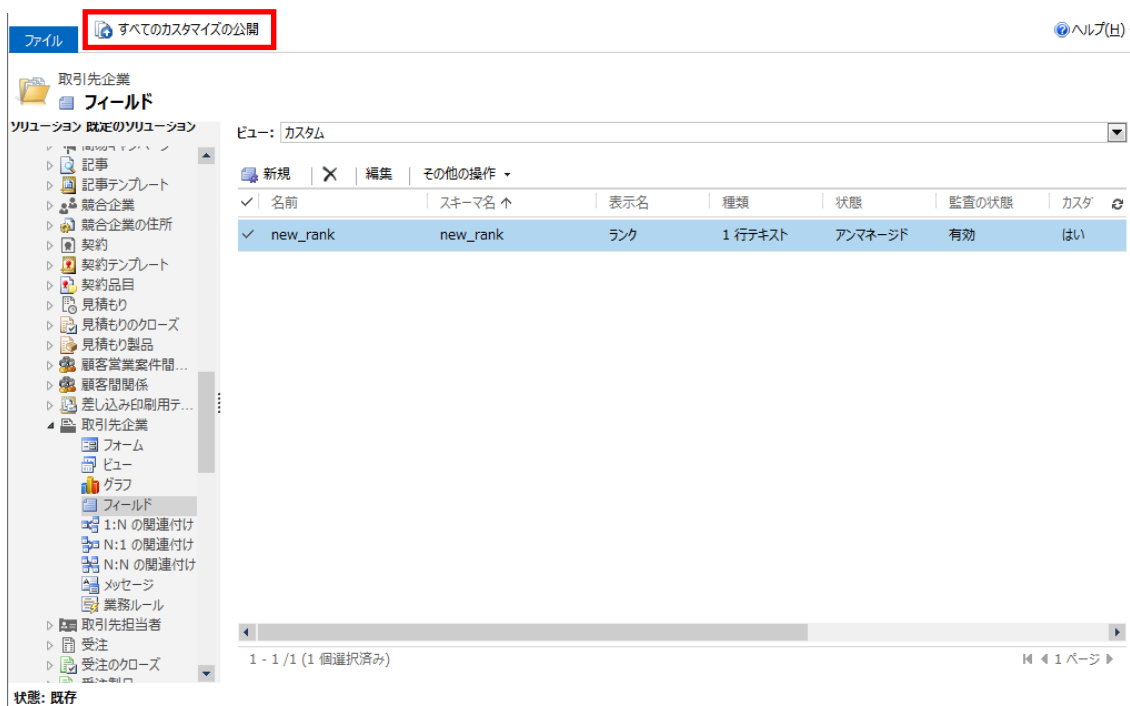
形式 \* テキスト

最大長 \* 100

IME モード \* 自動



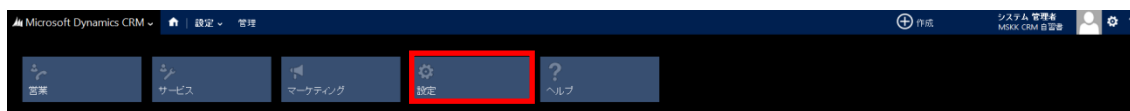
4. 設定が完了した後、[すべてのカスタマイズの公開]ボタンをクリックして、カスタマイズを公開します。



※ これにて、エンティティレベルで[フィールド セキュリティ]を有効にしました。これ以降は、[セキュリティ プロファイル]にてアクセスのあり・なしを設定します。

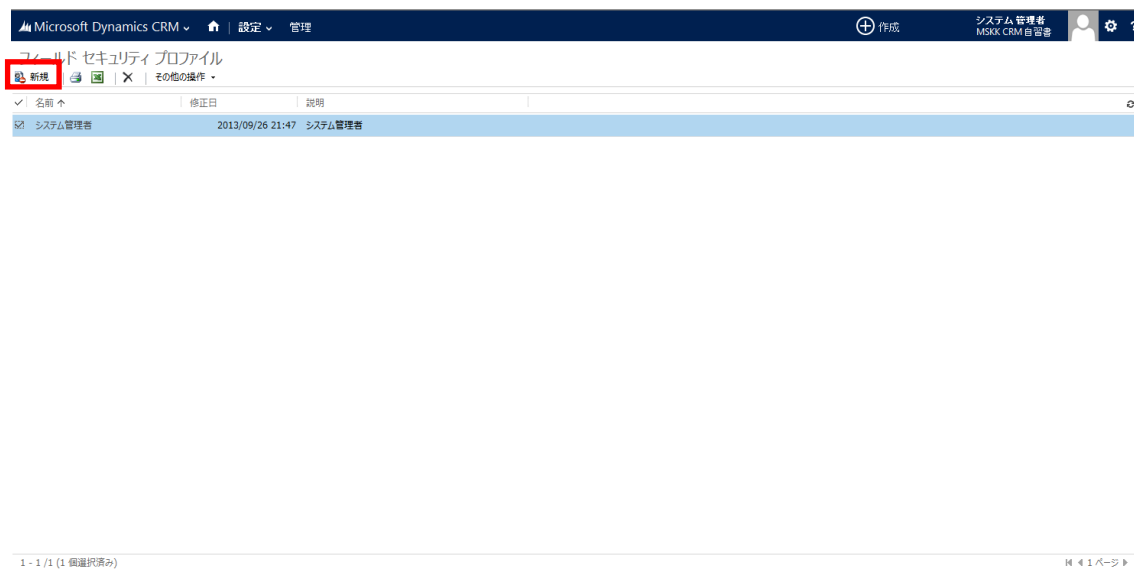


5. [設定]→[管理]の順にクリックして、右側に[フィールド セキュリティ プロファイル]アイコンが表示されます。[フィールド セキュリティ プロファイル]をクリックします。





6. [フィールド セキュリティ プロファイル]の一覧が表示されます。[新規]ボタンをクリックします。



- ※ [システム管理者]のプロファイルは既定で作成されます。
- ※ 既存の[フィールド セキュリティ プロファイル]をクリックして、編集することができます。
- ※ 一件の[フィールド セキュリティ プロファイル]は、フィールドセキュリティを有効にしたすべてのフィールドに対して、許可のあり・なしを設定します。複数のパターンを管理する場合は、[フィールド セキュリティ プロファイル]を複数件作成します。



7. [フィールド セキュリティ プロファイル:新規]画面が開きます。以下のようにデータを入力して、[保存]ボタンをクリックします。

名前	顧客サービス管理者
説明	顧客に提供するサービスのレベルなどを決定する管理者用のプロファイルです。

フィールド セキュリティ プロファイル : 新規フィールド セキュリティ プロファイル

ソリューションの操作: 既定のソリューション

フィールド セキュリティ プロファイル : 全般

名前\* 顧客サービス管理者

説明 顧客に提供するサービスのレベルなどを決定する管理者用のプロファイルです。

関連

メンバー:

- チーム
- ユーザー

共通

- フィールドのアクセス許可
- 監査履歴

状態: 新規



8. 保存処理が完了すると、[関連]メニューがクリックできるようになります。[共通]タブの[フィールドのアクセス許可]をクリックして、データフィールドのアクセスの許可と不許可を設定します。設定したいフィールドをダブル クリックします。

フィールド セキュリティ プロファイル : 顧客サービス管理者

ソリューションの操作: 既定のソリューション

フィールドのアクセス許可

フィールド セキュリティ プロファイル : ... 編集

全般

関連

メンバー:

- チーム
- ユーザー

共通

- フィールドのアクセス許可
- 監査履歴

名前 ↑	表示名	種類	エンティティ ↑	読み込み	更新	作成
new_rank	ランク	1行テキスト	取引先企業	なし	なし	なし

1 - 1 / 1 (0 個選択済み)

状態: 既存

※ [フィールド セキュリティ]を[有効]に設定したフィールドのみが一覧されます。



9. [フィールド セキュリティの編集]ダイアログが開きます。フィールドごとに、読み取り、作成と更新の権限を設定することができます。既定の状態では、すべての権限が[なし]と設定されています。今回の例で、すべて[あり]と設定して、[OK] ボタンをクリックします。

**フィールド セキュリティの編集** ?

選択されたフィールドのアクセス許可を変更します

**読み取りを許可** あり  
ユーザーはこのフィールドを表示できます

**更新を許可** あり  
ユーザーはこのフィールドの情報を変更できます

**作成を許可** あり  
ユーザーはレコードの作成時にこのフィールドに情報を追加できます

**OK** キャンセル



10. 保存した後、[読み込み]、[更新]と[作成]フィールドは[あり]になっていることを確認します。



フィールド セキュリティ プロファイル : 顧客サービス管理者

ソリューションの操作: 既定のソリューション

フィールドのアクセス許可

フィールド セキュリティ プロファイル : ... 編集

名前 ↑	表示名	種類	エンティティ ↑	読み込み	更新	作成
new_cook	cook	1 行テキスト	取引先企業	あり	あり	あり

1 - 1 / 1 (0 個選択済み)

状態: 既存

※ これにて、アクセス権限のあり・なし設定が完了しました。これ以降、このプロファイルの適用ユーザーを指定します。



11. [ユーザー]タブをクリックして、このプロファイルを適用する[ユーザー]を追加します。[追加]ボタンをクリックして、ユーザーを選択することができます。

フィールド セキュリティ プロファイル : 顧客サービス管理者 ソリューションの操作: 既定のソリューション

**ユーザー**

フィールド セキュリティ プロファイル : ... ユーザー ユーザー関連ビュー

全般

**追加**     その他の操作

氏名	部署	タイトル	状態
山田 次郎	第一工場		有効

1 - 1 / 1 (0 個選択済み)

状態: 既存



12. [レコードの検索]で対象のユーザーを選択し、[追加]ボタンをクリックします。

レコードの検索

検索条件を入力してください。

検索

ユーザー

検索場所

ユーザー検索ダイアログビュー

検索

レコードの検索

✓	代表電話	部署	フリガナ (氏名)	サ-	
	03-3763-2395	首都圏本部	システム 管理者		
✓		首都圏本部	山下 太郎		
		第一工場	山田 次郎		

1 - 3 / 3 (1 個選択済み)

◀ ◀ 1 ページ ▶▶

選択したレコード:

選択

削除

新規 (N)

追加

キャンセル (C)

- ※ [チーム]関連メニューをクリックすることで、このプロフィールを適用するチームを登録することができます。



13. “ランク”フィールドを配置したフォームで確認すると、下記のように表示されます。

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface for the 'Store (Sample)' entity. The 'Rank' field is highlighted with a red box, showing the value '12345'. The form includes various sections like 'Account Information', 'Activities', and 'Recent Cases'.

※ なお、上記は読み取りのアクセス権限を付与した場合の挙動です。読み取りは許可なしと設定した場合、下記のように表示されます。

🔒 ランク

※ Excel にデータをエクスポートした場合、アクセス権限がなしと設定されたフィールドは空白で出力されます。



### 機能 5. チーム

---

Dynamics CRM で複数のユーザーをチームに所属させることができます。チームがデータの所有者になることができます。

以下、“顧客サービスチーム”という名前でチームを新たに作成して、そこにユーザーを所属させる手順を確認していただきます。

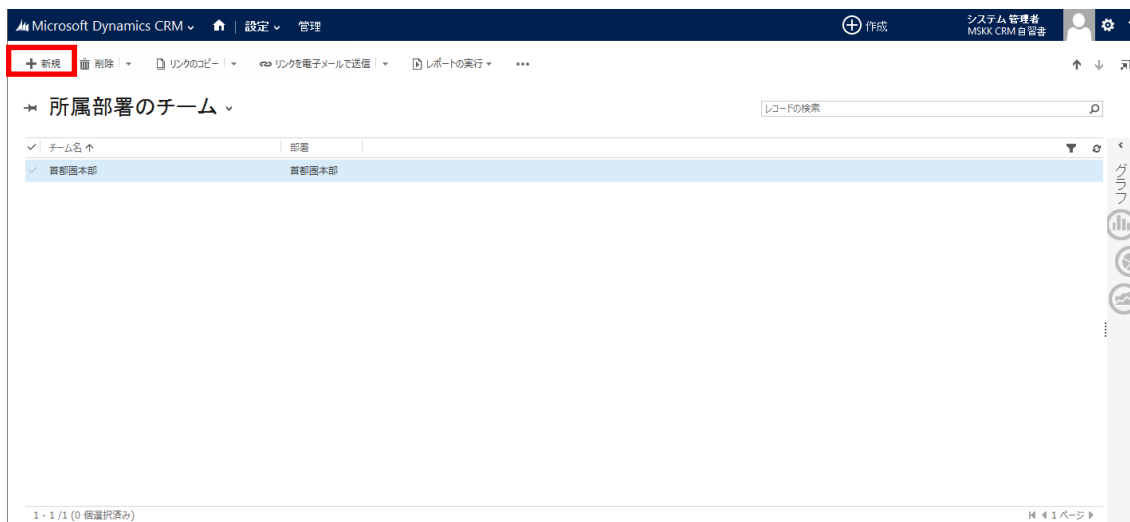


1. [設定]→[管理]の順にクリックして、[チーム]アイコンが表示されます。[チーム]をクリックします。





2. [チーム]の一覧が表示されます。[新規]ボタンをクリックします。



※ 部署が作成されると、同名のチームが作成されます。

※ 上記で作成されるチームは同名の部署と関連付けされた状態で作成されます。



3. [フィールド セキュリティ プロファイル:新規]画面が開きます。以下のようにデータを入力して、[上書き保存]ボタンをクリックします。

項目	値	説明
チーム名	顧客サービスチーム	チームの名称を設定します。
部署	[既定の部署]	チームの所属する部署を設定します。
管理者	山田 次郎	チームの管理者に当たるユーザーを設定します。
説明	顧客に出張サービスを提供するチームです。	チームの説明を入力します。

Microsoft Dynamics CRM | 設定 | 管理 | 新規チーム | 作成 | システム 管理者 | MSKK CRM 自管者

上書き保存 | 新規 | フォーム エディター

チーム: チーム

### 新規チーム

全般

チーム名 \* 顧客サービスチーム

部署 \* 営業課

管理者 \* 山田 次郎

チームの環境 \* 所有者

説明

顧客に出張サービスを提供するチームです。

チーム メンバー

レコードの検索

氏名 ↑ 部署

このコンテンツを有効にするには、レコードを作成します。

既定のキュー

- ※ [既定のキュー]は入力しない場合は新たに作成されます。既存のキューを使用する場合は、それを選択してから、[上書き保存]ボタンをクリックします。

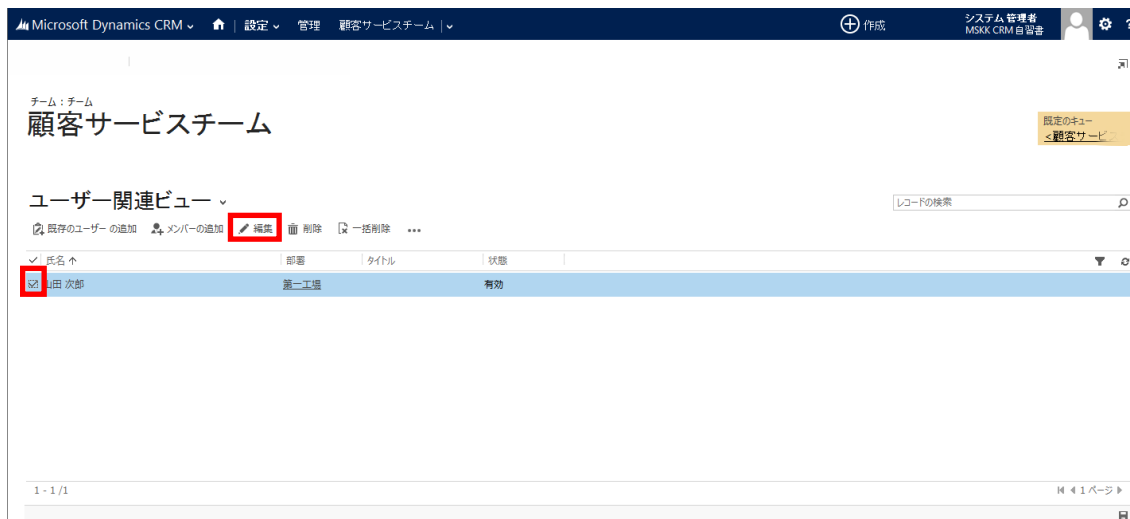


4. 保存処理が完了すると、[関連]メニューがクリックできるようになります。[共通]タブの[メンバー]をクリックして、チームの所属メンバーを設定します。[メンバーの追加]をクリックして、メンバーに追加したユーザーを選択します。追加されたユーザーは右側に表示されます。





※ 既存のユーザーにチェックした上で、[編集]ボタンをクリックすることで、編集することができます。また、[×]ボタンで既存のユーザーをチームから削除したり、[一括削除]ボタンで複数のユーザーを一括して削除したりすることができます。





## 演習 3.       ドキュメント管理

---

この演習では、あなたがシステム管理者となって、SharePoint サーバーを利用したドキュメント管理と Dynamics CRM との統合を確認します。詳細は、Office365 連携編をご参照ください。

### ◆ 演習のゴール

Dynamics CRM で用意されている以下の管理機能内のうち、本章で触れる範囲の機能を理解します。

ドキュメント管理設定	連携先の SharePoint サーバの URL やドキュメント管理対象エンティティを定義します。
リストコンポーネントのインストール	SharePoint サーバ側にインストールが必要なリストコンポーネントをダウンロードします。
SharePoint サイト	ドキュメント管理設定で定義した SharePoint サイトを管理します。
SharePoint ドキュメントの場所	エンティティと関連付いた SharePoint サイト内の格納場所を管理します。



## システム 設定

- 演習1
  - ・ システム設定
- 演習2
  - ・ ユーザー登録
  - ・ セキュリティロール
- 演習3
  - ・ **ドキュメント管理**
- 演習4

社内の SharePoint サーバーで  
管理しているドキュメントを  
利用したい。



Dynamics CRM Online の  
ドキュメントを社内 SharePoint  
サーバーに保存したい。



ドキュメント管理設定

ヘルプ(H)

エンティティの選択  
選択されたエンティティでドキュメント管理が有効になります。

Entity	Document Management
Entity	<input type="checkbox"/>
FAX	<input type="checkbox"/>
SharePoint サイト	<input type="checkbox"/>
キャンペーン	<input type="checkbox"/>
キャンペーンの反応	<input type="checkbox"/>
キャンペーン活動	<input type="checkbox"/>
キュー	<input type="checkbox"/>
キュー アイテム	<input type="checkbox"/>
サービス	<input type="checkbox"/>
サービス活動	<input type="checkbox"/>
サービス拠点	<input type="checkbox"/>

フォルダーの自動作成に関する設定の指定  
サイトが SharePoint Server サイトで、ここに [リンクコンポーネント](#) がインストールされている場合は、フォルダーが自動的に作成されます。

URL:

次へ(N) キャンセル(C)



◆ 用語説明

演習 3 で使用する用語について説明します。

[ SharePoint ]

Microsoft 社が提供するコラボレーションやドキュメント管理を行うプラットフォームです。



## 機能 1. ドキュメント管理設定

本設定画面で選択されたエンティティで、ドキュメント管理を行うことができるようになります。  
また、SharePoint Server 2013 サイトの URL を設定することにより、Dynamics CRM から Microsoft SharePoint が提供するドキュメント管理機能を使用することができます。

ドキュメント管理設定

ヘルプ(H)

エンティティの選択

選択されたエンティティでドキュメント管理が有効になります。

<input type="checkbox"/>	エンティティ
<input type="checkbox"/>	FAX
<input type="checkbox"/>	SharePoint サイト
<input type="checkbox"/>	キャンペーン
<input type="checkbox"/>	キャンペーンの反応
<input type="checkbox"/>	キャンペーン活動
<input type="checkbox"/>	キュー
<input type="checkbox"/>	キュー アイテム
<input type="checkbox"/>	サービス
<input type="checkbox"/>	サービス活動
<input type="checkbox"/>	サービス拠点
<input type="checkbox"/>	サブコンポーネント

フォルダーの自動作成に関する設定の指定

サイトが Sharepoint Server サイトで、そこに **リスト コンポーネント** がインストールされている場合は、フォルダーが自動的に作成されます。

URL:

次へ(N)

キャンセル(C)



## 機能 2. リストコンポーネントのインストール

Dynamics CRM がエンティティとレコード用のフォルダーを SharePoint に自動的に作成できるようにするには、SharePoint Server 2013 サイトでリストコンポーネントがインストールされている必要があります。

前ページのアイコンクリックにより開かれたページ(Microsoft ダウンロードセンター)の内容に従い、リストコンポーネントをダウンロードし、インストールを行ってください。





### 機能 3. SharePoint サイト

Dynamics CRM から Microsoft SharePoint が提供するドキュメント管理機能を使用するために、SharePoint サイトの URL を登録します。

The screenshot displays the 'New SharePoint Site' configuration page in Microsoft Dynamics CRM. The interface includes a top ribbon with tabs for 'File', 'SharePoint Site', and 'Customize'. The 'SharePoint Site' tab is active, showing various icons for file operations, site management, and workflow execution. The main content area is titled 'SharePoint Site: Information' and 'New SharePoint Site'. The 'General' section contains the following fields:

- 名前 \***: Text input field.
- 所有者 \***: Dropdown menu showing 'システム 管理者'.
- 説明**: Text input field.
- URL オプション**: Section header.
- URL の種類**: Radio buttons for '絶対 URL' (selected) and '相対 URL'.
- 絶対 URL \***: Text input field.
- リスト コンポーネントがインストール済み**: Checkmark icon.
- URL の検証**: Section header.
- 最終検証の状態**: Dropdown menu showing '未検証'.
- 最終検証日**: Date picker.
- 追加情報**: Text input field with the message 'このレコードの URL は検証されていません。'
- 状態**: 'アクティブ' (Active).



#### 機能 4. SharePoint ドキュメントの場所

ドキュメント管理を行うための SharePoint URL を登録します。

絶対 URL か、「機能 3 SharePoint サイト」(102 ページ)で登録した SharePoint サイトからの相対 URL で指定します。

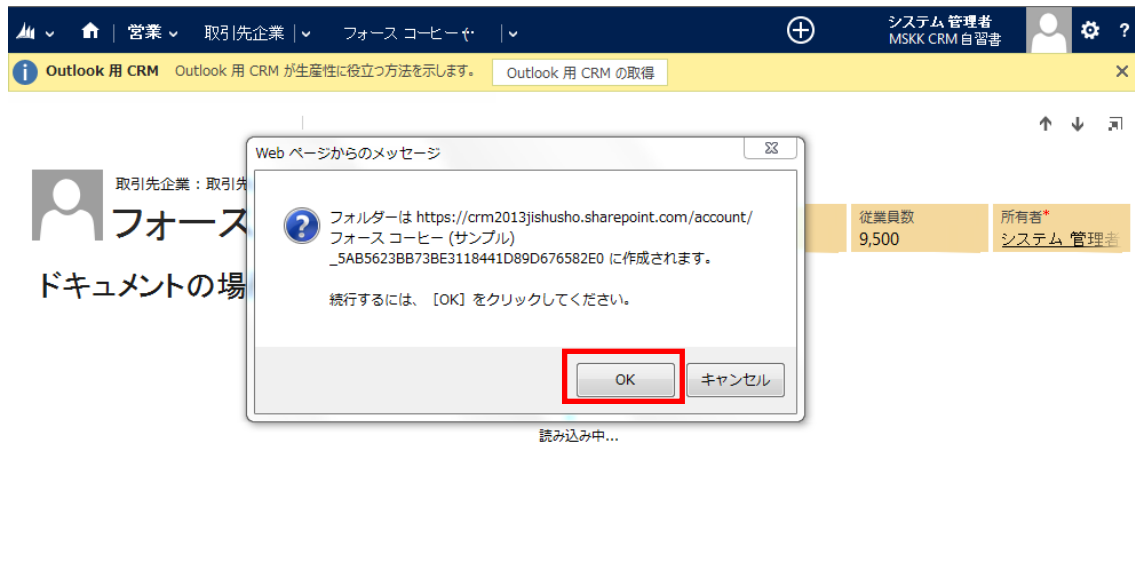
登録した後は、「機能 1 ドキュメント管理設定」(100 ページ)で設定したエンティティに現れる[ドキュメント]にてドキュメントの管理を行うことができます。

1. 例として取引先企業のレコードを表示し、左側メニューの[ドキュメント]をクリックします。



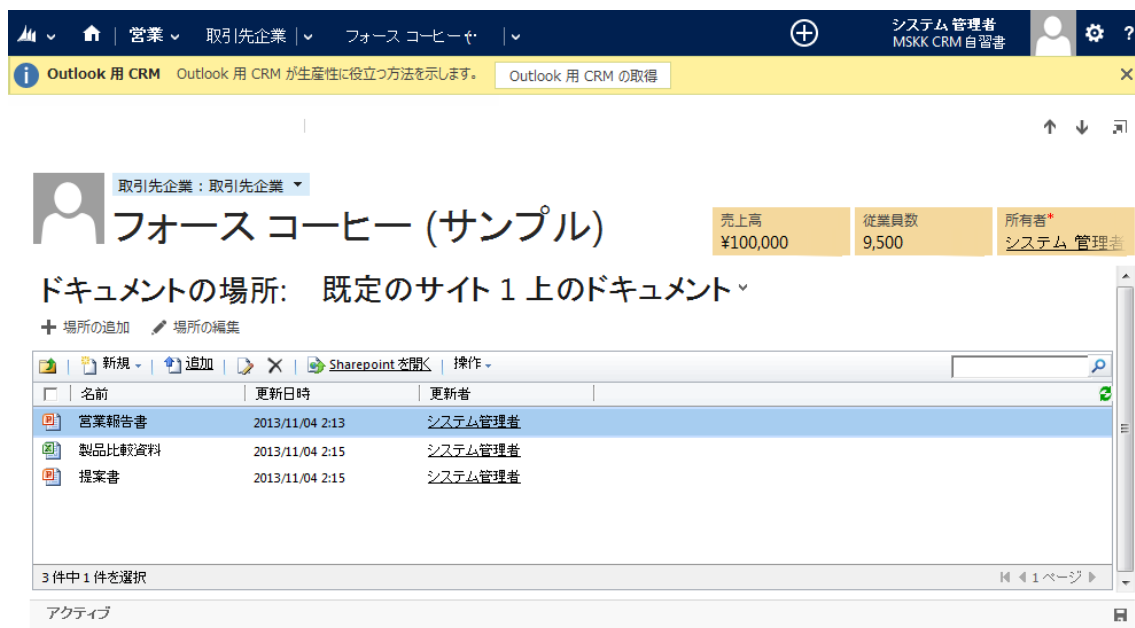
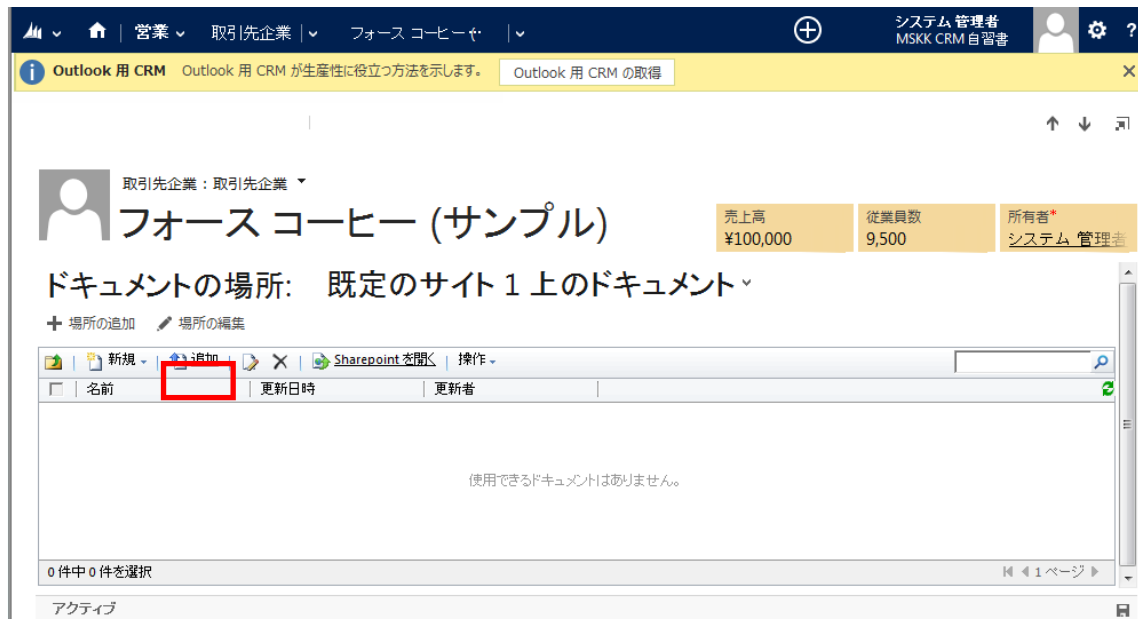


2. その取引先企業に関するドキュメントを初めて利用する場合には、以下のようにフォルダーを作成することが促されます。[ OK ]をクリックします。





3. 以下のように SharePoint 上にその取引先企業に関するドキュメントを置くためのフォルダーが作成され、ドキュメントの追加(アップロード)などが利用可能になります。





4. ドキュメント一覧にある[操作]ボタンをクリックすることにより、各種操作を行うことができます。

The screenshot displays a CRM system interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for '営業' (Sales), '取引先企業' (Business Partners), and 'フォース コーヒー' (Force Coffee). The user is logged in as 'システム 管理者' (System Administrator) with the role 'MSKK CRM 自習書' (MSKK CRM Self-study Book). Below the navigation bar, there is a yellow banner with the text 'Outlook 用 CRM' and a link to 'Outlook 用 CRM の取得' (Obtain Outlook CRM).

The main content area shows the '取引先企業: 取引先企業' (Business Partners) section. The selected business partner is 'フォース コーヒー (サンプル)' (Force Coffee (Sample)). To the right of the name, there are three summary cards: '売上高 ¥100,000' (Sales Amount ¥100,000), '従業員数 9,500' (Number of Employees 9,500), and '所有者 システム 管理者' (Owner System Administrator).

Below the summary cards, the 'ドキュメントの場所: 既定のサイト 1 上のドキュメント' (Document Location: Documents on the default site 1) is displayed. There are two buttons: '+ 場所の追加' (Add Location) and '場所の編集' (Edit Location).

The document list is shown in a table with columns for '名前' (Name), '更新日時' (Update Date), and '操作' (Action). The table contains three documents: '営業報告書' (Sales Report), '製品比較資料' (Product Comparison Material), and '提案書' (Proposal). The '操作' column for each document has a dropdown menu. The dropdown menu is highlighted with a red box and contains the following options: 'チェックアウト' (Check Out), 'チェックイン' (Check In), 'チェックアウトの破棄' (Cancel Check Out), '通知' (Notification), 'コピーのダウンロード' (Download Copy), 'ショートカットのコピー' (Copy Shortcut), 'ショートカットの送信' (Send Shortcut), 'プロパティの表示' (View Properties), and 'プロパティの編集' (Edit Properties).

At the bottom of the table, it says '3 件中 1 件を選択' (Select 1 of 3 items). Below the table, there is a section labeled 'アクティブ' (Active).



## 演習 4. 監査

この演習では、あなたがシステム管理者となって、データの変更履歴を記録する監査機能について確認します。

この演習では、あなたがシステム管理者となって、システムの設定、サブスクリプション管理などを行います。

### ◆ 演習のゴール

Dynamics CRM で用意されている以下の監査機能内のうち、本章で触れる範囲の機能を理解します。

グローバル監査設定	監査ログやアクセスログの有効化設定と有効化箇所を選択します。
エンティティおよびフィールドの監査設定	選択されているエンティティおよびフィールドの監査追跡を有効にします。
監査概要ビュー	レコードおよびユーザー間の監査ログを時系列に表示します。
監査ログの管理	古い監査ログや不要な監査ログを削除します。

システム  
設定

- 演習1
  - ・ システム設定
- 演習2
  - ・ ユーザー登録
  - ・ セキュリティロール
- 演習3
  - ・ ドキュメント管理
- **演習4**
  - ・ **監査設定**

取引先企業の支払条件の変更履歴を記録したい。

組織の監査を有効にし、コンプライアンスに対応したい。



◆ 用語説明

演習 4 で使用する用語について説明します。

[ 監査 ]

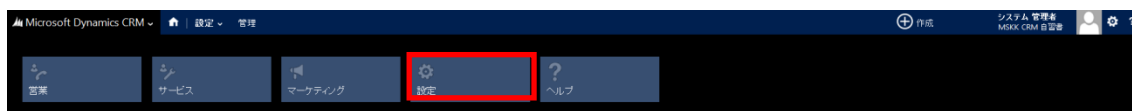
変更履歴など操作を行った記録をログとして残すことです。



## 機能 1. グローバル監査設定

本設定で監査を行う／行わないを設定することができます。

1. [設定]→[監査]の順にクリックすると、[監査]メニューに[グローバル監査設定]が表示されます。



※ ここで表示される[監査]設定画面は「演習 1 機能 2 3 監査」(26 ページ)で記した内容と同じものです。設定方法はそちらも併せてご参照ください。



2. 以下の監査設定画面にて[監査の開始]で監査を行う／行わないを設定します。

システムの設定

?

Microsoft Dynamics CRM のシステムレベルの設定を行います。

全般

カレンダー

形式

監査

電子メール

マーケティング

カスタマイズ

Outlook

レポート

目標

監査設定

☒ 監査の開始
   
☒ ユーザー アクセスの監査

次の領域で監査を有効にする

☒ 共通エンティティ
   
☒ 営業エンティティ
   
☒ マーケティング エンティティ
   
☒ 顧客サービス エンティティ

 エンティティとその監査状態の完全なリストについては、[エンティティおよびフィールドの監査設定](#) にアクセスしてください。

OK

キャンセル



※ [次の領域で監査を有効にする]で設定される範囲は以下の通りです。

共通エンティティ	セキュリティ ロール マーケティング リスト ユーザー ロールアップ クエリ 取引先企業 取引先担当者 営業資料 潜在顧客 目標 目標指標 簡易キャンペーン 製品
営業エンティティ	受注 営業案件競合企業 見積もり 請求書
マーケティング エンティティ	キャンペーン
顧客サービス エンティティ	サービス サポート案件 契約 記事



## 機能 2. エンティティ及びフィールドの監査設定

本設定で監査の有効／無効を切り替えることができます。

1. [設定]→[監査]→ [エンティティおよびフィールドの監査設定] の順にクリックするとエンティティの一覧画面が表示されます。

Entity Audit Configuration Table:

Entity Name	Schema Name	Status	Customizable	Audit Status	Description
FAX	fax	Managed	Yes	Disabled	FAX message processing and tracking activities.
SharePoint Site	sharepointsite	Managed	Yes	Disabled	Microsoft Dynamics CRM for SharePoint integration.
Campaign	campaign	Managed	Yes	Disabled	Marketing campaign management activities.
Campaign Response	campaignresponse	Managed	Yes	Disabled	Activities related to campaign responses.
Campaign Activity	campaignactivity	Managed	Yes	Disabled	Activities related to campaign execution.
Queue	queue	Managed	Yes	Disabled	Activities related to queue processing.
Queue Item	queueitem	Managed	Yes	Disabled	Activities related to queue items.
Service	service	Managed	Yes	Disabled	Activities related to service requests.
Service Appointment	serviceappointment	Managed	Yes	Disabled	Activities related to service appointments.
Site	site	Managed	Yes	Disabled	Activities related to CRM sites.
Incident	incident	Managed	Yes	Disabled	Activities related to incident resolution.
Incident Resolution	incidentresolution	Managed	Yes	Disabled	Activities related to resolving incidents.
Saved Query Visualization	savedqueryvisualization	Managed	Yes	Disabled	Activities related to saved query visualizations.
Resource Group	resourcegroup	Managed	Yes	Disabled	Activities related to resource groups.
Role	role	Managed	Yes	Disabled	Activities related to user roles.
Solution	solution	Managed	Yes	Disabled	Activities related to CRM solutions.
Task	task	Managed	Yes	Disabled	Activities related to task management.
Team	team	Managed	Yes	Disabled	Activities related to team management.
Team Template	teamentemplate	Managed	Yes	Disabled	Activities related to team templates.



2. 確認したいエンティティをクリックして詳細画面を表示します。



画面下方にある[監査]チェックボックスを変更することにより、監査の有効／無効を切り替えることができます。



## 機能 3. 監査概要ビュー

本監査概要ビューにて記録されている監査内容を一覧表示することができます。

1. [設定]→[監査]→ [監査概要ビュー] の順にクリックすると[監査概要ビュー]が表示されます。

更新日	イベント	変更者	レコード	エンティティ	操作
2013/10/28 18:47	Web 経由のユーザー アクセス	SYSTEM	システム 管理者	ユーザー	アクセス
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		サービス	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		契約	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		記事	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		サポート案件	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		キャンペーン	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		請求書	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		受注	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		見積もり	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		競合企業	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		営業案件	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		ユーザー	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		セキュリティ ロール	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		ロールアップ クエリ	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		目標指標	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		目標	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		レポート	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		簡易キャンペーン	更新
2013/10/28 18:47	エンティティ レベルで変更を監査	システム 管理者		マーケティング リスト	更新

ここでは、記録されている監査内容がすべて表示されます。

表示される項目は以下のものがあります。

更新日	監査内容を記録した日付
イベント	監査内容の概要
変更者	操作を行ったユーザー
レコード	監査の対象となったレコード
エンティティ	監査の対象となったエンティティ
操作	監査の対象となった操作 <ul style="list-style-type: none"> <li>・作成</li> <li>・更新</li> <li>・削除</li> </ul>



2. 前述の他にエンティティ毎に監査履歴を表示する方法を紹介します。  
例として[取引先企業]の監査履歴を表示します。

取引先企業の詳細を表示し、[監査履歴]をクリックします。





3. [監査履歴]をクリックすると、監査履歴の一覧が表示されます。

Microsoft Dynamics CRM | 営業 | 取引先企業 | ストアー(サンプル) | 作成 | システム 管理者 MSKK CRM 自習書

取引先企業：取引先企業  
ストアー(サンプル)

売上高 従業員数 所有者\* システム 管理

監査履歴

フィルターの設定対象: すべてのフィールド

更新日	変更者	イベント	変更されたフィールド	以前の値	新しい値
2013/10/28 18:55	システム 管理者	作成	FAX を許可しない クレジットの留保 スターゲス ダイレクトメールを許... マーケティング資料の... ワークフローに参加 事業の種類 代表電話 住所 1 住所 1: 郵便番号 住所 2: 住所の種類 住所 2: 配送方法 住所 2: 運賃条件 優先する連絡方法 分類 取引先企業名 取引先企業評価 所有者 所在地コード 為替レート 状態		許可 いいえ アクティブ いいえ 送信する いいえ 既定値 03>xxxx>xxxx 123-4567 123-4567 既定値 既定値 既定値 指定なし 既定値 ストア (サンプル) 既定値 システム 管理者 既定値 1.0000000000 アクティブ

1 - 1 / 1

アクティブ

11 1 ページ



4. [フィルターの設定対象]を設定することにより、表示項目を絞り込むことができます。

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface. The top navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', '営業', '取引先企業', and 'ストアー(サンプル)'. The user is logged in as 'システム 管理者' (MSKK CRM 自署). The main area displays the '監査履歴' (Audit History) for 'ストアー(サンプル)'. A filter is applied: 'フィルターの設定対象: 住所 1: 郵便番号'. The table below shows one audit record.

更新日	変更者	イベント	変更されたフィールド	以前の値	新しい値
2013/10/28 18:55	システム 管理者	作成	住所 1: 郵便番号		123-4567

At the bottom, it shows '1 - 1 / 1' and 'アクティブ'.



#### 機能 4. 監査ログの管理

---

[監査ログの管理]では、過去の監査ログが一覧表示されます。

ここで、最も古い監査ログを選択し[ログの削除]をクリックすると監査ログを削除することができます。

※ 削除できるのは、最も古い監査ログだけです。複数のログを削除するためには、最も古いログの削除を繰り返す必要があります。



## 2. 業務設定



## 演習 5. 事業部管理設定

この演習では、あなたがシステム管理者となって、会計年度、休業日など事業部に必要な設定を管理します。

### ◆ 演習のゴール

Dynamics CRM で用意されている以下の事業部管理設定機能内のうち、本章で触れる範囲の機能を理解します。

<u>会計年度の設定</u>	営業目標の追跡に使用する、会計年度および会計期間の開始日、テンプレート、および表示オプションを設定します。
<u>目標指標</u>	管理する目標の種類を定義および管理します。
<u>休業日</u>	サービスカレンダーなどで使用する休日とその他の休業日の一覧を作成します
<u>設備/備品</u>	サービスカレンダーに使用する設備や備品を追加します。
<u>キュー</u>	部署および所有者などの既存のキュー情報の変更、新規作成、削除を行います。
<u>リソース グループ</u>	サービスカレンダーで使用するグループの定義を行います。
<u>売上予算のある営業担当者</u>	営業担当者の作成や売上予算の追加、アクティブ化管理を行います。詳しくは、新機能編をご参照下さい。
<u>営業担当地域</u>	営業担当地域の定義やメンバーの追加と削除を行います。
<u>サービス</u>	サービスカレンダーに使用する新しいサービスの追加、アクティブ化管理を行います。
<u>サービス拠点</u>	サービス業務を行う新しいサービス拠点またはオフィスの場所を作成、及び、メンバーの追加と削除を行います。
<u>情報カテゴリ</u>	組織の製品、資料、および記事の情報カテゴリの階層を管理します。
<u>通貨</u>	新しい通貨を追加や、既存の通貨の為替レートを変更します。
<u>つながりロール</u>	レコード間の接続を定義するために使用するつながり定義のラベルを作成、編集、削除します
<u>顧客間関係ロール</u>	取引先企業、取引先担当者、および営業案件の顧



	客間関係ロールを定義するために使用するラベルを作成、編集、削除します。
--	-------------------------------------

## 業務設定

- 演習5
- 事業部管理設定
- 演習6

自社に合わせて、会計年度を設定したい。



製品の価格や割引情報を一元管理したい。



会計年度の設定  
Microsoft Dynamics CRM の会計年度設定を選択します。

会計期間を設定します。

開始日 \* 2011/04/01

会計期間テンプレート 四半期

表示方法を選択してください。

	接頭辞	年の形式	接尾辞
会計年度		YYYY	年度
基準日	開始日		
会計期間	第 1 四半期		
表示名	< 会計年度 > < 会計期間 >		

ヘルプ OK キャンセル



◆ 用語説明

演習 5 で使用する用語について説明します。

(項目はありません)



## 機能 1. 会計年度の設定

Dynamics CRM で営業目標の追跡や会計期間の管理などが可能です。そのために、[会計年度]を設定する必要があります。以下、既定の会計年度を変更し自社に合わせる手順を紹介します。

会計期間の開始日を 4 月 1 日にした上で、表示では“2011 年度”の形式に変更します。

開始日	4 月 1 日
表示形式	2013 年度(既定では[年度 2013]となります)

1. [設定]→[事業部管理]の順にクリックすると、[事業部管理]メニューに[会計年度の設定]が表示されます。





2. [会計年度の設定]ボタンをクリックすると、[会計年度の設定]ダイアログが表示されます。以下のようにデータを設定して、[OK] ボタンをクリックします。

開始日	2013/04/01
会計年度(接頭辞)	年度
会計年度(接尾辞)	(空白)

## 会計年度の設定

?

Microsoft Dynamics CRM の会計年度設定を選択します。

会計年度の設定

会計期間を設定します。

開始日 \* 2013/04/01 

会計期間テンプレート 四半期

表示方法を選択してください。

	接頭辞	年の形式	接尾辞
会計年度	年度	YYYY	
基準日	開始日		
会計期間	第 1 四半期		
表示名	<会計年度><会計期間>		

OK

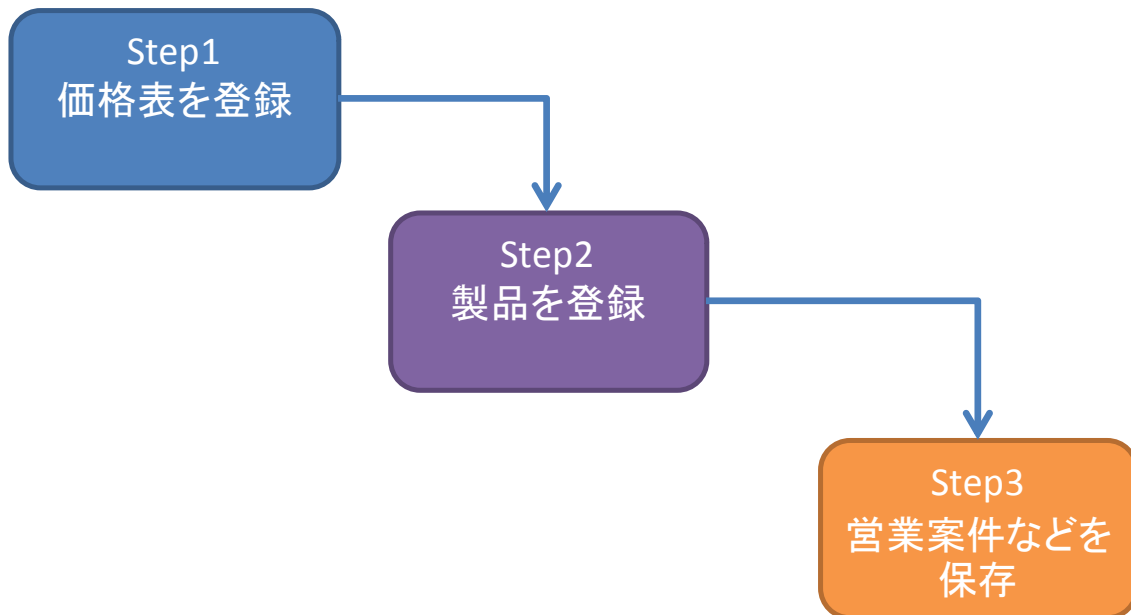
キャンセル

※ カレンダーアイコンをクリックすることで、開始日は入力ではなく、選択することができます。



## 機能 2. 価格表

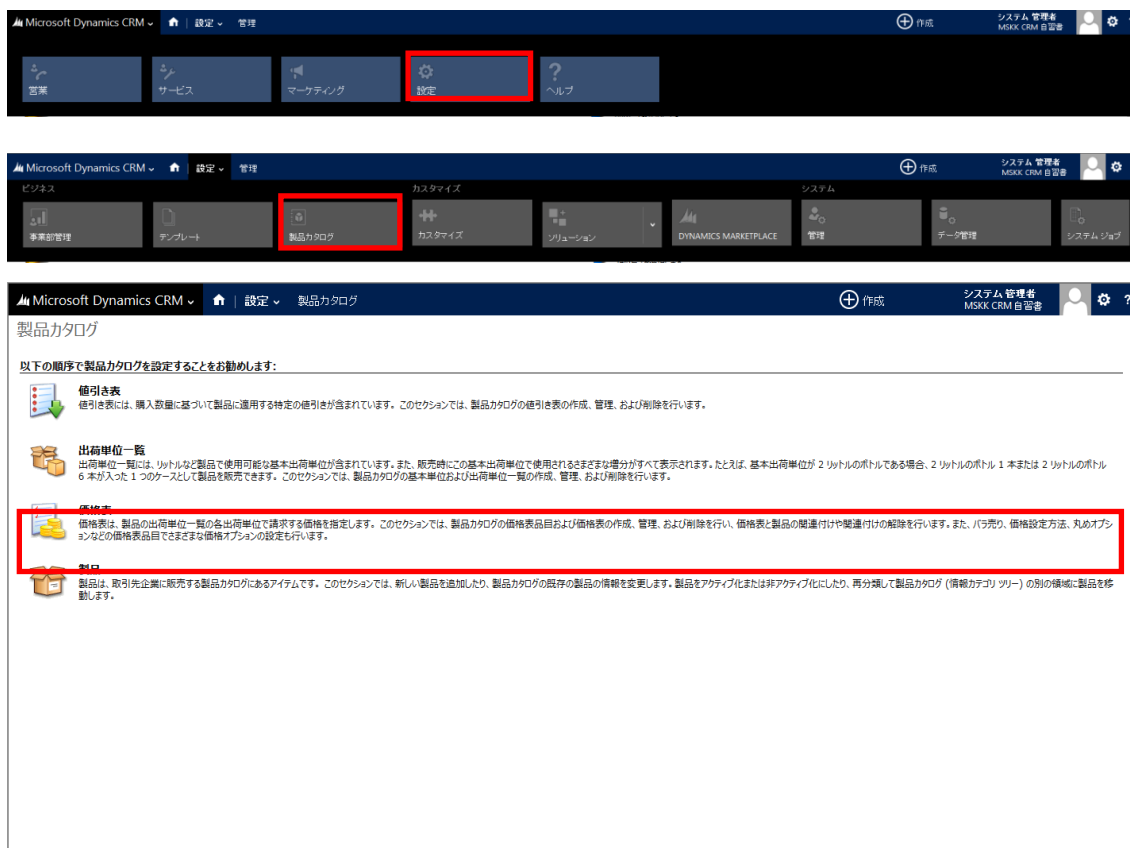
Dynamics CRM で、製品の価格情報を価格表にて管理しています。営業案件、見積もりや受注などで、製品を登録する場合は、価格表は必ず必要となります。営業案件などを登録する手順は、以下となります。



本節で、価格表そのものの登録と、価格表を製品と紐付ける手順を確認していただきます。



1. [設定]→[製品カタログ]の順にクリックして、右側に[価格表]アイコンが表示されます。[価格表]をクリックします。





2. 価格表一覧が表示されます。既定では[価格表]が一件も登録されていません。[新規]ボタンをクリックします。



- ※ 価格表が一覧されているときに、既存の[価格表]をクリックして編集することができます。



3. 価格表の新規作成ダイアログが開きます。以下のようにデータを入力して、[上書き保存]ボタンをクリックします。

名前	春季標準価格表
開始日	2013/04/01
終了日	2013/07/31
説明	2013 年春季の電化製品価格表

価格表：情報  
全般

関連  
共通  
価格表品目  
監査履歴  
プロセス セッション  
バックグラウンド プロセス  
リアルタイム プロセス

価格表  
新規価格表

全般

名前\* 春季標準価格表

開始日 2013/04/01 終了日 2013/07/31

通貨型\* 円

説明  
2013 年春季の電化製品価格表

状態 アクティブ



4. 保存処理が完了すると、[関連]メニューの項目がクリックできるようになります。[価格表品目]をクリックして、価格表品目の一覧を表示します。リボンメニューに[価格表品目]が現れることを確認します。[新しい価格表品目の追加]ボタンをクリックします。





5. 以下のようにデータを入力して、[保存して閉じる]をクリックします。

項目	値	説明
製品	液晶テレビ	1つの[価格表品目]は1つの[製品]に対応付けることができます。1つの[価格表]で複数の製品を管理する場合は、[価格表品目]を複数登録します。
出荷単位	標準出荷単位	この[価格表品目]の[出荷単位]を登録します。
金額	100,000	この[価格表品目]の価格を指定します。

価格表品目：製品価格表

## 新規価格表品目

全般

価格表\* 春季標準価格表

製品\* 液晶テレビ

出荷単位\* 標準出荷単位

通貨型 円

値引き表 --

端数売り\* コントロールなし

価格設定

価格設定方法\* 固定金額

金額\* ¥100,000

割合 --

丸め

丸め処理 --

保存

※ “液晶テレビ”の製品は説明のために、新たに作成したものです。既定では“液晶テレビ”が登録されていません。

※ “標準出荷単位”は既定の状態で作成されます。



6. 保存処理が完了した後、価格表品目が表示されることを確認します。

価格表: 情報  
L 全般

関連  
共通  
価格表品目  
価格表品目履歴

プロセス セッション  
バックグラウンド プロセス  
リアルタイム プロセス

価格表  
春季標準価格表

価格表品目 製品価格表 - 価格表

レコードの検索

製品	標準出荷単位
液晶テレビ	

1 - 1 / 1 (0 個選択済み)

状態 アクティブ

- ※ これにて、[価格表]自体の登録が完了します。[営業案件]や[見積もり]などのフォームにて、価格表を“春季標準価格表”と選んだ上、“液晶テレビ”を製品として登録することができます。
- ※ この価格表にて他の商品も管理する場合は、さらに[新しい価格表品目の追加]をクリックして、別の商品を登録します。



※ [価格表]のフォームから、関連している[価格表品目]を表示しているときに、既存の価格表品目にチェックした上で、[編集]ボタンをクリックして編集することができます。

The screenshot displays the 'Price Table' (価格表) management interface. The top toolbar includes buttons for 'New' (新しい価格表品目の追加), 'Edit' (編集), 'Delete' (削除), 'Common Work' (共同作業), 'View' (ビュー), 'Workflow Execution' (ワークフローの実行), 'Start Dialog' (ダイアログの開始), 'Report Execution' (レポートの実行), and 'Export Price Table Item' (価格表品目のエクスポート). The 'Edit' button is highlighted with a red box.

The main area shows the 'Price Table' (価格表) 'Spring Standard Price Table' (春季標準価格表). Below this, the 'Price Table Item' (価格表品目) list is displayed, showing a table with columns 'Product' (製品) and 'Standard Shipping Unit' (標準出荷単位). The first row, 'LCD TV' (液晶テレビ), is highlighted with a red box.

The left sidebar shows the 'Price Table' (価格表) section selected, with sub-items like 'Price Table Item' (価格表品目), 'Monitoring History' (監査履歴), 'Process Session' (プロセスセッション), 'Background Process' (バックグラウンドプロセス), and 'Real-time Process' (リアルタイムプロセス).

- ※ [×]印をクリックして、[価格表品目]を削除することができます。[価格表品目]を削除しても、参照している[製品]は削除されません。
- ※ [価格表品目]の[製品]欄をクリックする場合、関連している[製品]のフォームが開きます。



7. [価格表]と[価格表品目]を登録した後は、営業案件に製品を関連付けることができます。

Microsoft Dynamics CRM 営業 営業案件 製品 SKU JJ202 の...

作成 システム 管理者 MSKK CRM 管理者

新規 受注としてクローズ 先注としてクローズ 営業案件の再計算 割り当て

営業案件: 営業案件

### 製品 SKU JJ202 の 6 個の受注 (サンプル)

予測クローズ日 2013/11/25 売上見込み ¥10,000 状態 処理中 所有者 システム 管理

見込みありと評価 (アクティブ) 提案作成 提案 閉じる 次 の 段階

取引先担当者の特定 クリックして入力してください 推定予算金額 ¥30,000 概要の取得 クリックして入力してください

取引先企業の特定 ファブリカム (サンプル) 支払方法 クリックして入力してください

購入時期 今年 意思決定者の特定 完了

#### 製品品目

価格表 販売標準価格表

収益 ユーザーにより指定

製品名	出荷単位での価格	数量	総額	小計
液晶テレビ	¥100,000	1.00000	¥0.00	¥0.00

オープン



### 機能 3. キューの作成

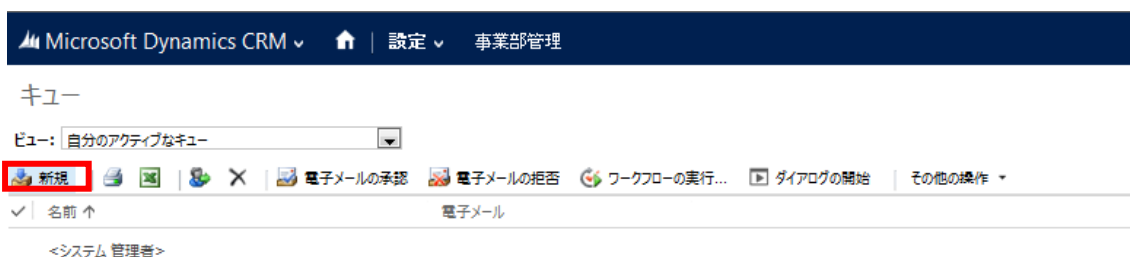
優先度の高いサポート案件を格納するためのキューを作成します。

1. [設定]→[製品カタログ]の順にクリックして、右側に[価格表]アイコンが表示されます。[価格表]をクリックします。



2. [ 自分のアクティブなキュー ] 一覧が表示されますので、ツールバーの [ 新規 ] ボタンをクリックします。





※ 初期状態では、個人用のキューが1件表示されています。

3. 「新規キュー」画面が表示されますので、任意のデータを設定し、「保存して閉じる」ボタンをクリックします。





レコードの検索

検索条件を入力してください。

検索

ユーザー

検索場所

ユーザー検索ダイアログビュー

検索

レコードの検索

代表電話	部署	フリガナ (氏名)	サ〜
✓ 03-3763-2395	首都圏本部	システム 管理者	
	首都圏本部	山下 太郎	
	第一工場	山田 次郎	

1 - 3 / 3 (1 個選択済み)

1 ページ

新規 (N)

追加

キャンセル(C)

値の削除

キュー名	管理社チーム緊急
所有者	システム管理者

4. ビューにて [ アクティブなキュー ] を選択すると、追加したキューが一覧に表示されます。

キュー

ビュー

自分のアクティブなキュー

新規

電子メールの承認

電子メールの拒否

ワークフローの実行...

ダイアログの開始

その他の操作

✓ 名前 ↑

電子メール

<システム 管理者>





キュー

ビュー: 自分のアクティブなキュー  
 システム管理者  
 アクティブなキュー  
 キュー: 既定電子メール (承認の保留中)  
 すべてのキュー  
 自分のアクティブなキュー  
 非アクティブなキュー

電子メールの拒否 ワークフローの実行... ダイアログの開始 その他の操作

電子メール



キュー

ビュー: アクティブなキュー

新規 電子メールの承認 電子メールの拒否 ワークフローの実行... ダイアログの開始 その他の操作

名前 ↑ 電子メール

<1041-635157963992558832>

<システム 管理者>

<顧客サービスチーム>

<山下 太郎>

<山田 次郎>

<第一工場>



## 演習 6. テンプレート設定

この演習では、あなたがシステム管理者となって、差し込み印刷用テンプレートと電子メールテンプレートを作成し、管理する手順を確認します。

### ◆ 演習のゴール

Dynamics CRM で用意されている以下のテンプレート設定機能内のうち、本章で触れる範囲の機能を理解します。

<u>記事テンプレート</u>	サポート案件で使用する記事のカスタム テンプレートを作成します。
<u>契約テンプレート</u>	契約のカスタム テンプレートを作成します
<u>電子メール テンプレート</u>	電子メール メッセージのカスタム テンプレートを作成します。
<u>差し込み印刷用テンプレート</u>	差し込み印刷で使用する Word テンプレートのアップロードや、フィールドの定義を行います。

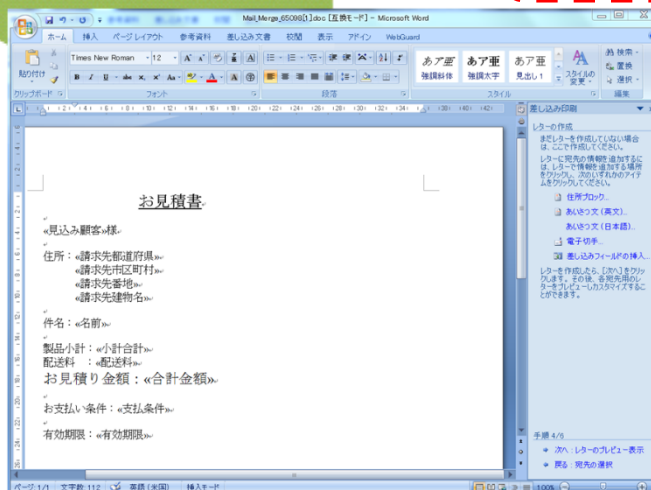
### 業務設定

- 演習5
  - ・ 事業部管理設定
- 演習6
  - ・ テンプレート設定

お客様向け電子メールの  
形式を統一したい。



広報用ダイレクト メールを  
一括印刷したい。





◆ 用語説明

演習 6 で使用する用語について説明します。

[ 差し込み印刷 ]

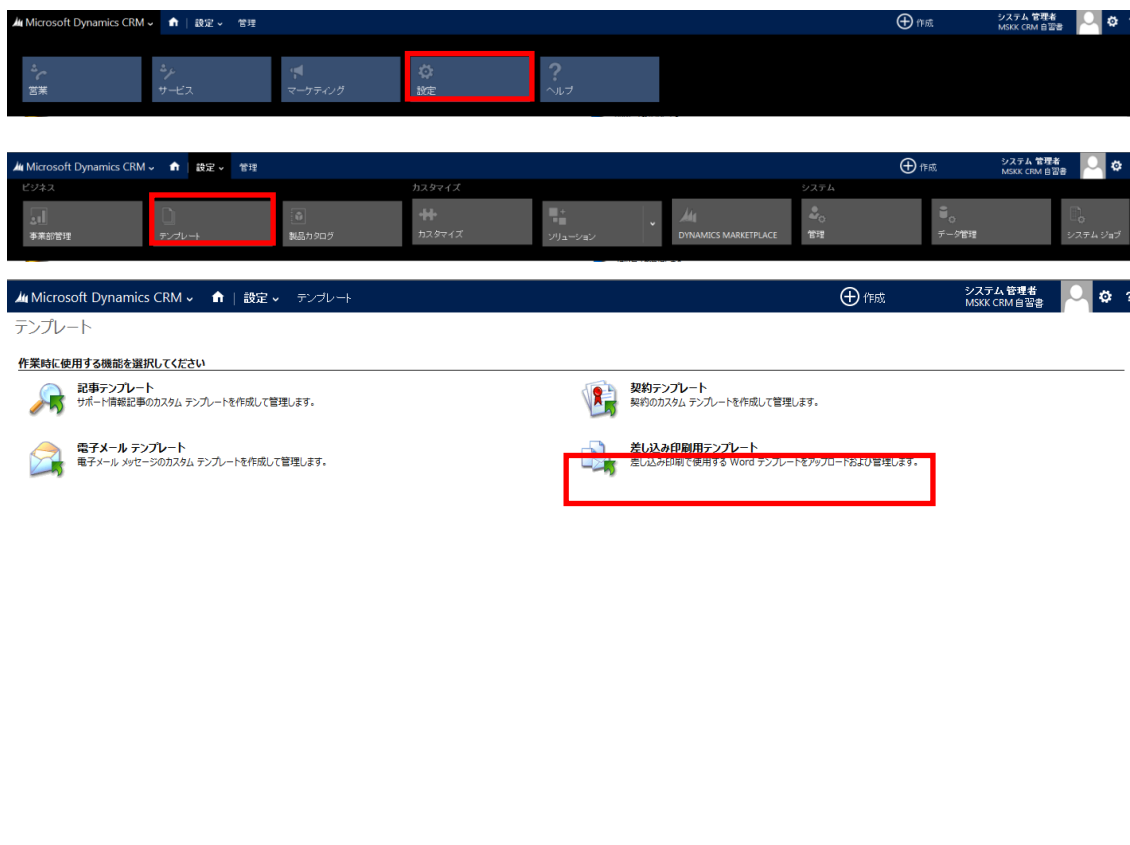
Word の機能で、あらかじめ用意した文面の所定の書式で記述した部分を、データベースや Excel のデータで置き換えて印刷する機能で、1つの文面を用意すれば一度に複数の宛先などに対する文書を大量に作成することができます。



## 機能 1. 差し込み印刷用テンプレート

Dynamics CRM にて Word による差し込み印刷を行う方法を見積書を作成する手順を例にして紹介します。

1. [設定]→[テンプレート]の順にクリックして、右側に[差し込み印刷用テンプレート]アイコンが表示されます。[差し込み印刷用テンプレート]をクリックします。



2. 差し込み印刷用テンプレート一覧が表示されます。既定では[差し込み印刷用テンプレート]が一件も登録されていません。[新規]ボタンをクリックします





※ 差し込み印刷用テンプレートが一覧されているときに、既存の[差し込み印刷用テンプレート]をクリックして編集することができます。



3. 差し込み印刷用テンプレートの新規作成ダイアログが開きます。以下のようにデータを入力して、[保存]ボタンをクリックします。

名前	見積もり差し込み印刷サンプル
関連エンティティ	見積もり
ファイル名	(既存のテンプレートを使用する場合は入力し、新規に作成する場合は空白とします)

ファイル

保存して閉じる

ヘルプ(H)

差し込み印刷用テンプレート：新規差し込み印刷用テンプレート
ソリューションの操作: 既定のソリューション

全般

詳細

名前\*

見積もり差し込みの印刷サンプル

説明

分類

関連エンティティ\*

見積もり

企業形態

企業形態\*

個人

所有者\*

システム 管理者

言語

テンプレート言語

日本語

ファイルの添付

ファイル名:

参照...

添付

状態: 新規



4. [保存]ボタンをクリックすると、[Word でテンプレートを作成する]ボタンがクリックできるようになります。[Word でテンプレートを作成する]ボタンをクリックしテンプレート作成を行います。

The screenshot shows a software interface for creating a Word template. The title bar includes a menu bar with 'ファイル' (File), '保存して開く' (Save and Open), '印刷' (Print), and 'Word でテンプレートを作成する' (Create Word Template), which is highlighted with a red rectangle. To the right of the menu bar is a '操作(A)' (Action) button. The main window title is '差し込み印刷用テンプレート : 見積もり挿し込みの印刷サンプル' (Mail Merge Template: Estimate Insertion Print Sample). Below the title bar is a yellow warning message: '添付されたドキュメントがありません。XML ファイルとして保存された Microsoft Word ドキュメントが添付されていないと、このレコードを差し込み印刷に使用することはできません。' (No attached documents. Microsoft Word documents saved as XML files cannot be used for mail merge if not attached). The main content area is divided into sections: '全般' (General) with '詳細' (Details) sub-section, '分類' (Classification), and 'データ フィールドを選択してください:' (Select data fields:). The '全般' section contains fields for '名前\*' (Name), '説明' (Description), '関連エンティティ\*' (Related Entity), '企業形態' (Company Type), '所有者\*' (Owner), '言語' (Language), and 'テンプレート言語' (Template Language). The '分類' section has a dropdown for '見積もり' (Estimate). The 'データ フィールドを選択してください:' section has a 'データフィールド' (Data Field) dropdown and a 'ファイルの添付' (Attach File) section. The 'ファイルの添付' section includes a 'ファイル名:' (File Name) field, a '参照...' (Reference...) button, and a '添付' (Attach) button. The status bar at the bottom indicates '状態: アクティブ' (Status: Active).

ファイル | 保存して開く | 印刷 | Word でテンプレートを作成する | 操作(A) | ヘルプ(H)

差し込み印刷用テンプレート : 見積もり挿し込みの印刷サンプル | ソリューションの操作: 既定のソリューション

添付されたドキュメントがありません。XML ファイルとして保存された Microsoft Word ドキュメントが添付されていないと、このレコードを差し込み印刷に使用することはできません。

全般

詳細

名前\* | 見積もり挿し込みの印刷サンプル

説明

分類

関連エンティティ\* | 見積もり

企業形態

企業形態\* | 個人 | 所有者\* | システム 管理者

言語

テンプレート言語 | 日本語

データ フィールドを選択してください:

データフィールド | 選択されたフィールド: 既定値

ファイルの添付

ファイル名: | 参照... | 添付

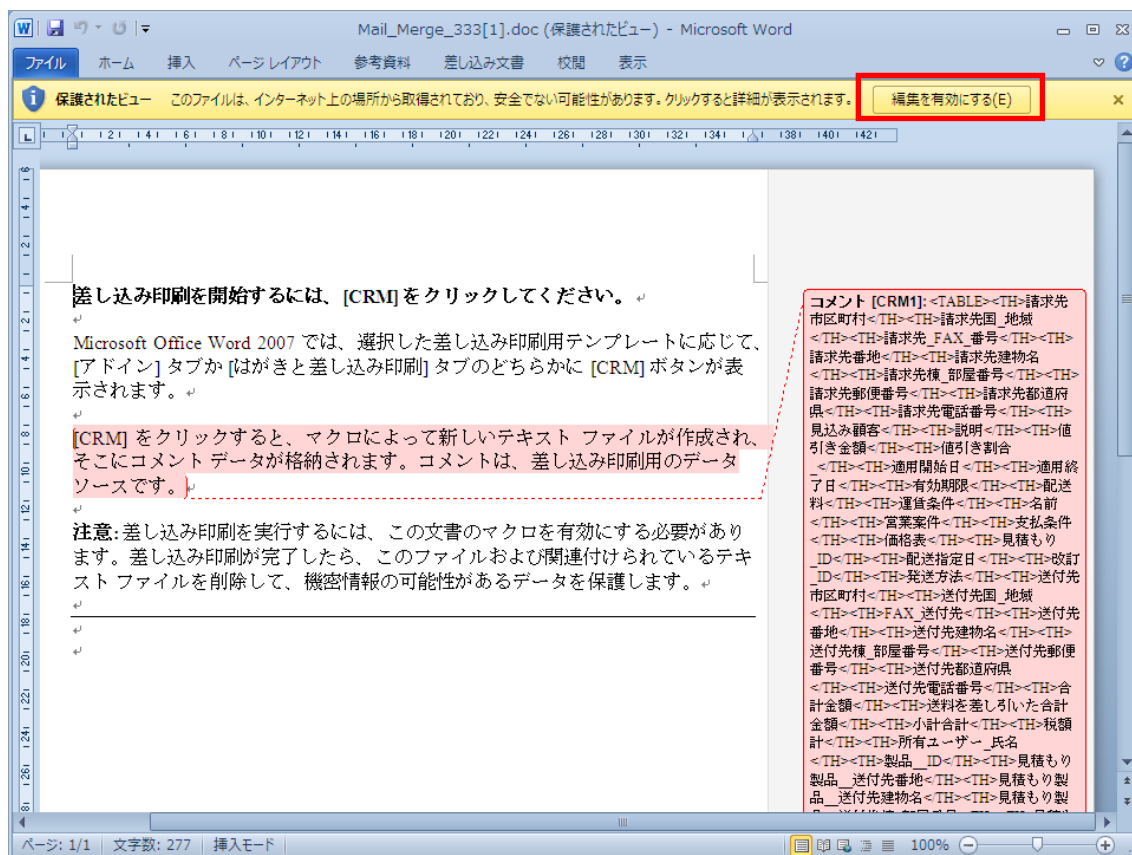
状態: アクティブ



5. テンプレート用の Word ファイルのダウンロードが始まります。[開く]ボタンをクリックして Word 編集を行います。

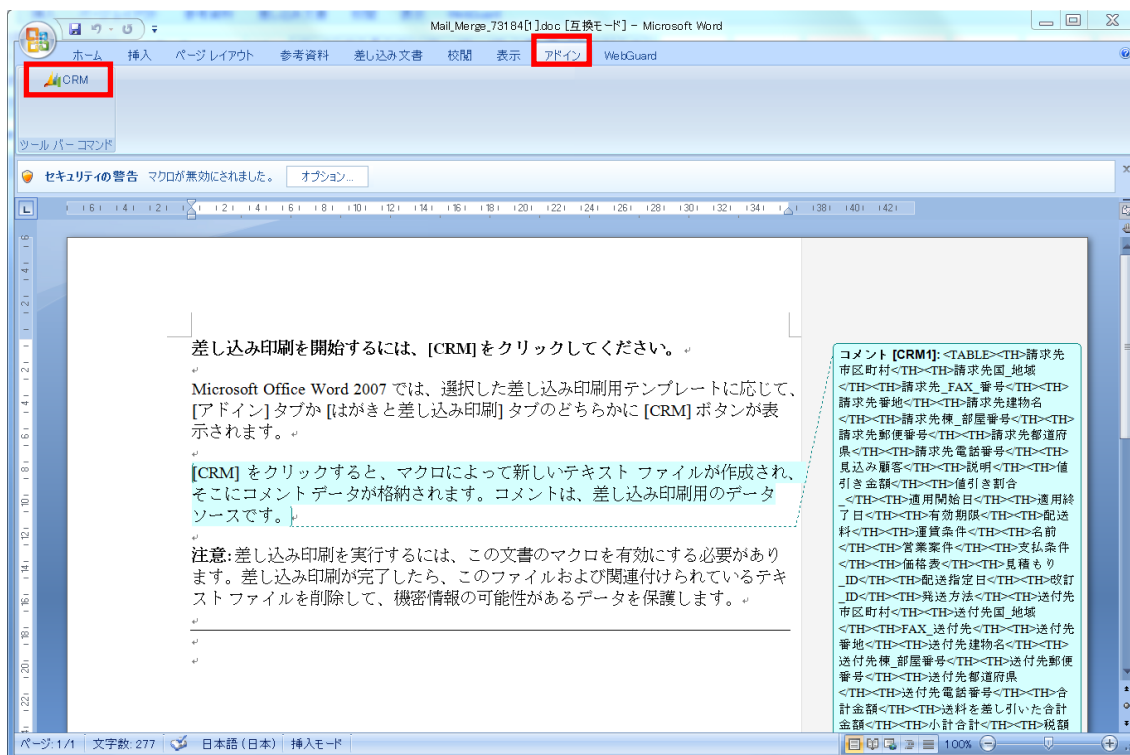


6. Word が開き終わると[保護されたビュー]という情報バーが表示されることがあります。この場合は[編集を有効にする]ボタンをクリックしてください。



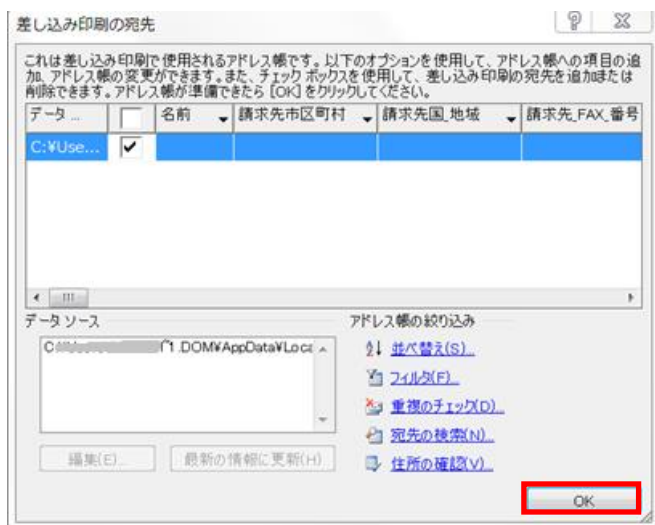


7. [アドイン]タブに移動し、[CRM]ボタンをクリックし差し込み印刷の編集を開始します。

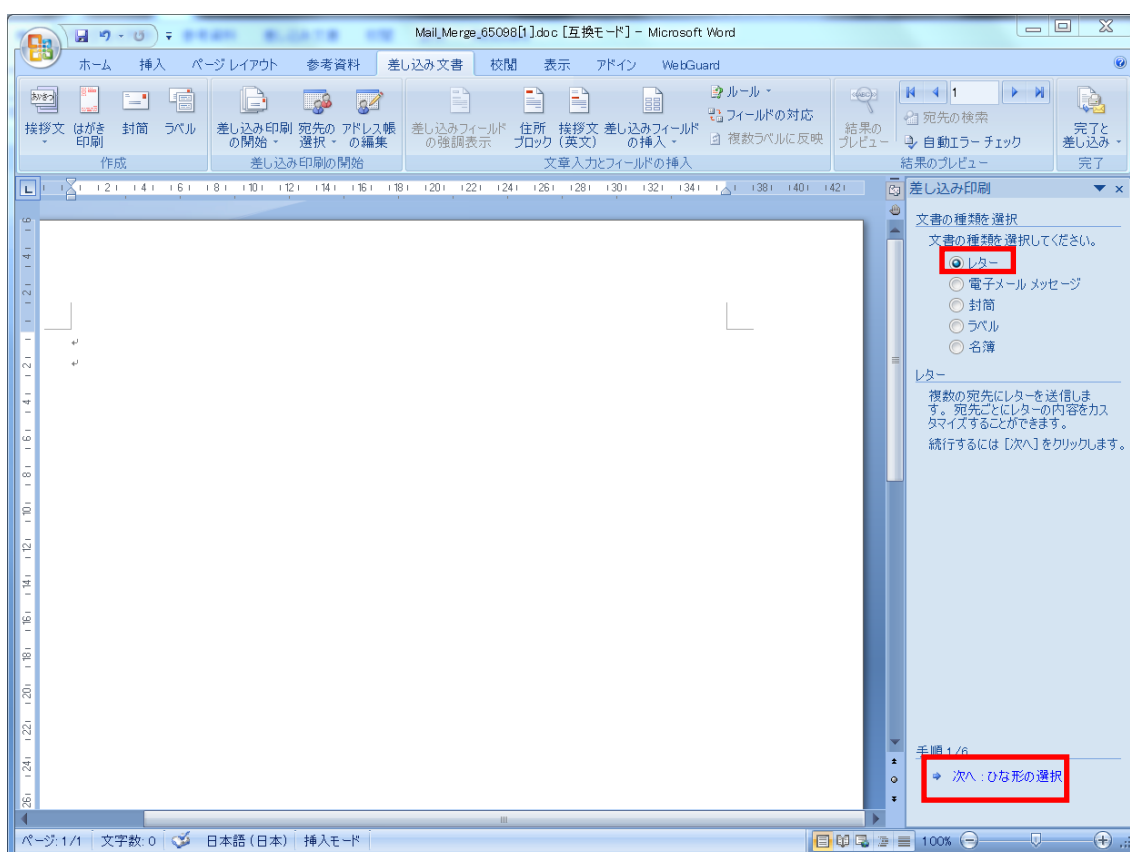




8. 差し込み印刷の宛先ダイアログが表示されるので[OK]ボタンをクリックします。



9. 文書の種類が[レター]になっていることを確認し、[次へ]をクリックします。

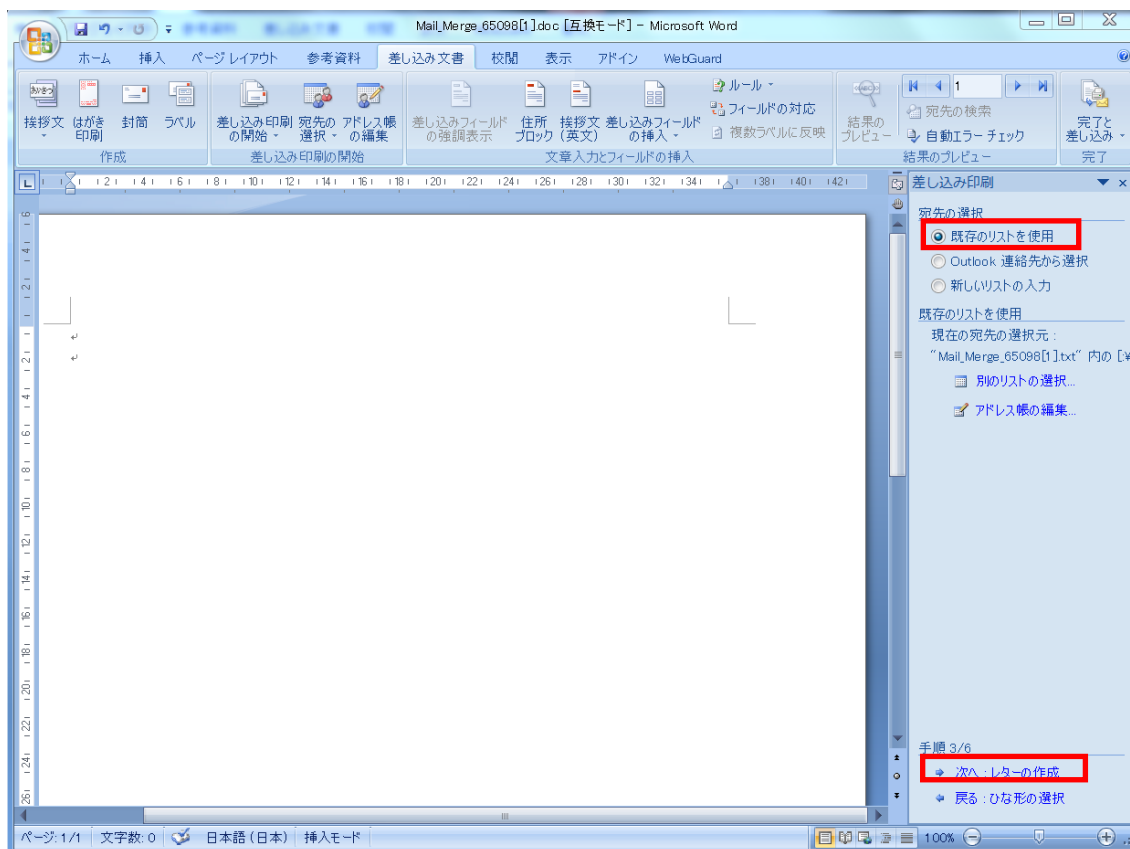






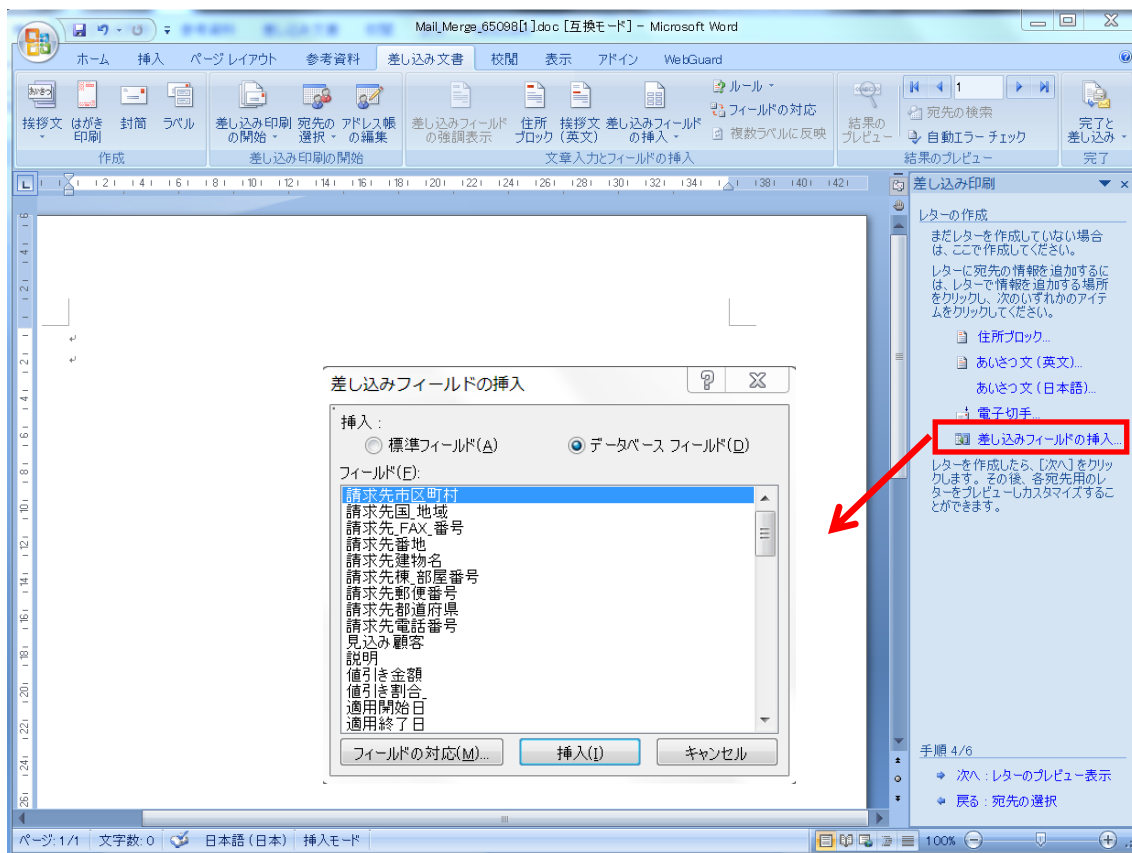


11. 宛先の選択が[既存のリストを使用]になっていることを確認し、[次へ]をクリックします。





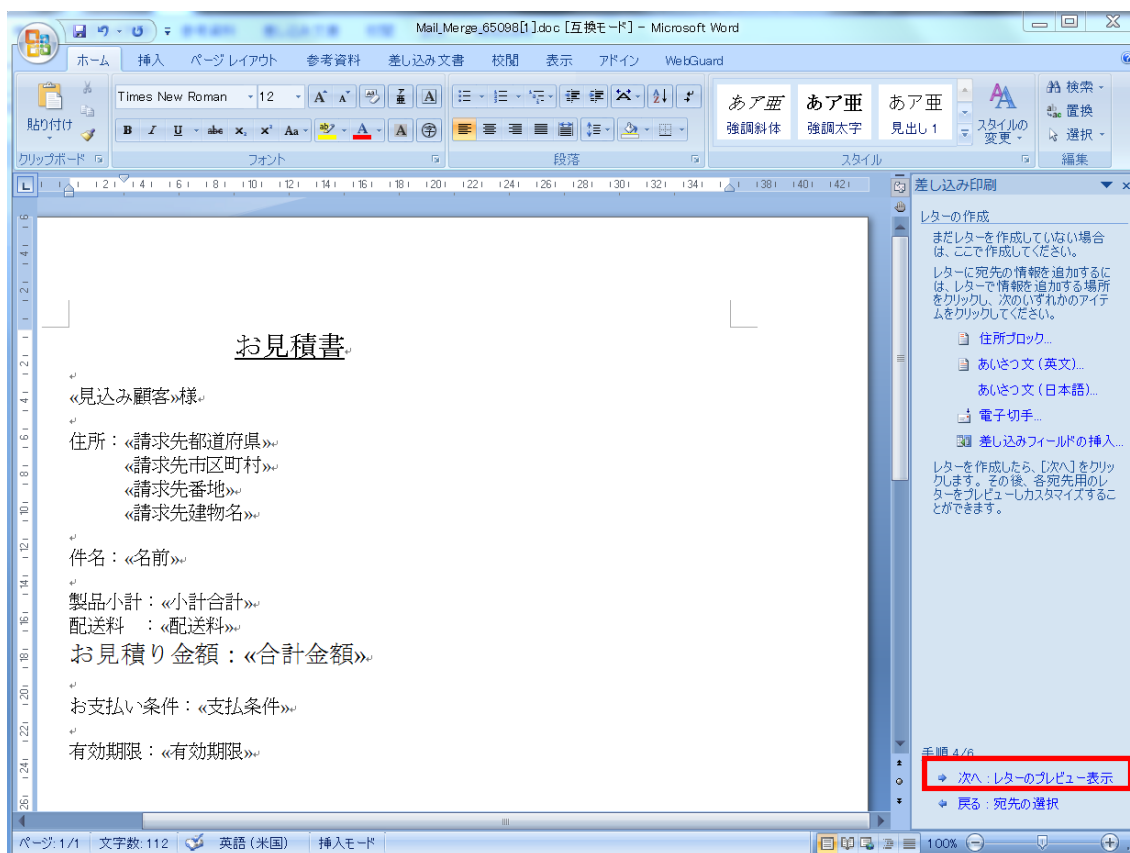
12. テンプレート文書を書き込みます。差し込みたいフィールドがある場合は、差し込み位置で[差し込みフィールドの挿入]をクリックし、挿入したいフィールドを選択します。



※ 差し込みフィールドは、Dynamics CRM のフィールドが選択できます。

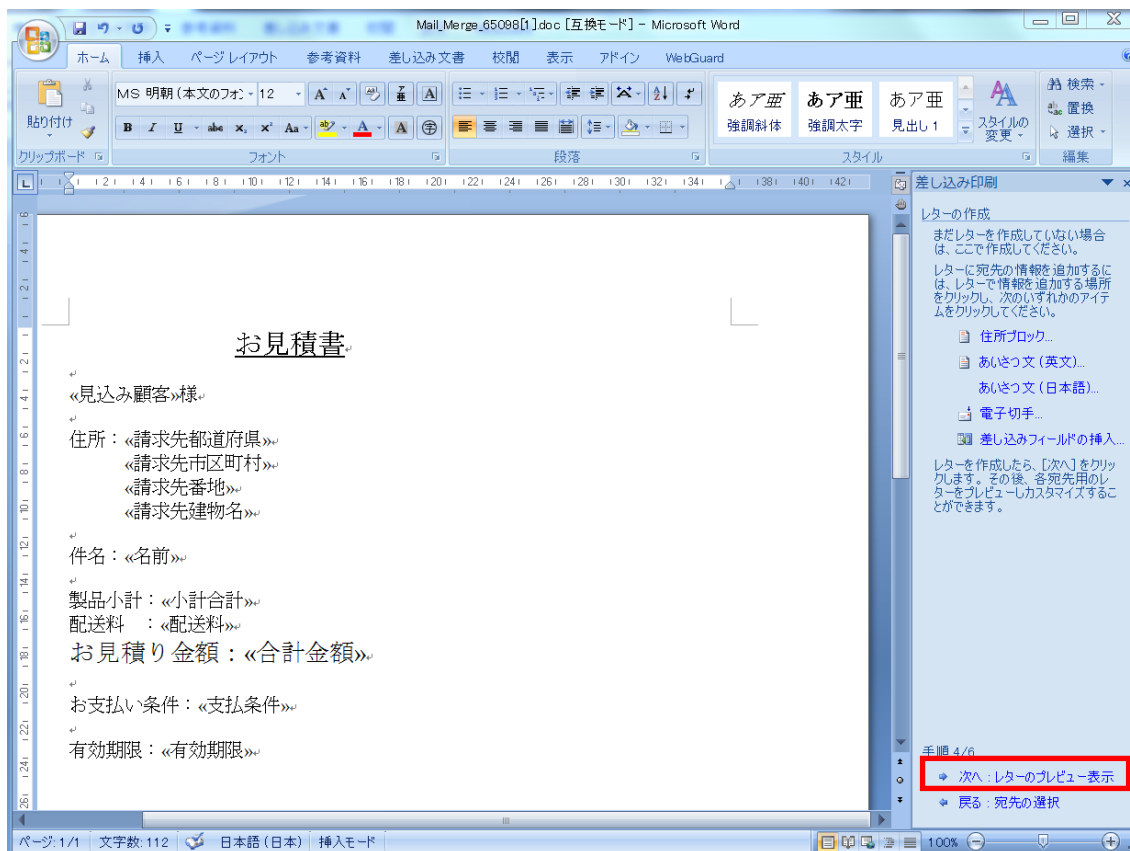


13. テンプレートの編集が終了したら[次へ]をクリックします。



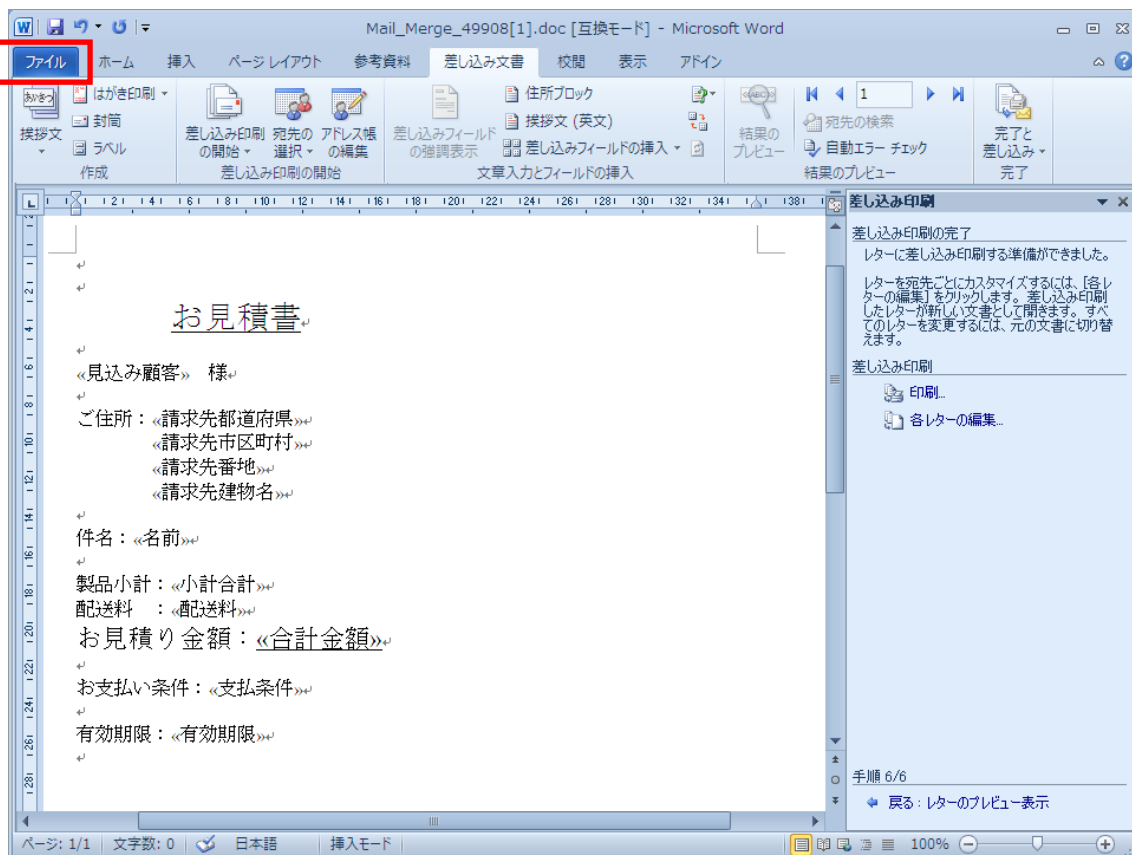


14. [次へ]をクリックします。





15. すべて終了したら[ファイル] → [名前を付けて保存]をクリックしファイルを保存します。





16. Word ファイルの作成が完了したら、差し込み印刷用テンプレートの編集画面にて[参照...] ボタンをクリックし、先ほど保存した Word ファイルを選択します。選択が完了したら[添付] ボタンをクリックします。

ファイル | 保存して閉じる | Word でテンプレートを作成する | 操作(A) | ヘルプ(H)

差し込み印刷用テンプレート : 見積もり挿し込みの印刷...

ソリューションの操作: 既定のソリューション

添付されたドキュメントがありません。XML ファイルとして保存された Microsoft Word ドキュメントが添付されていないと、このレコードを差し込み印刷に使用する  
ファイルはできません。

全般

詳細

名前 \* 見積もり挿し込みの印刷サンプル

説明

分類

関連エンティティ \* 見積もり

企業形態

企業形態 \* 個人 所有者 \* システム 管理者

言語

テンプレート言語 日本語

データ フィールドを選択してください:

データフィールド 選択されたフィールド: 既定値

ファイルの添付

ファイル名: C:\DynamicsCRM\自習書 参照...

状態: アクティブ

添付



17. ファイル名欄に Word テンプレートファイルが選択されていることを確認し、[保存して閉じる] ボタンをクリックします。

ファイル | **保存して閉じる** | Word でテンプレートを編集する | 操作(A) | ヘルプ(H)

差し込み印刷用テンプレート：見積もり挿し込みの印刷… | ソリューションの操作：既定のソリューション

全般

詳細

名前\* | 見積もり挿し込みの印刷サンプル

説明

分類

関連エンティティ\* | 見積もり

企業形態

企業形態\* | 個人 | 所有者\* | システム 管理者

言語

テンプレート言語 | 日本語

データ フィールドを選択してください:

データフィールド | 選択されたフィールド: 既定値

ファイルの添付

ファイル名:	状態:
Mail_Merge_12944[1].xml (18,126 バイト)	アクティブ

削除

- ※ これで差し込み印刷用テンプレートへの保存は終了しました。
- ※ 次に今作成したテンプレートを使用して見積書を印刷する手順を紹介します。



18. 差し込み印刷用テンプレートの印刷を確認するため、見積もり一覧から印刷対象の見積もりを選択しクリックします。



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface. The top navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', '営業' (Sales), and '見積もり' (Quotes). The main area displays a list of quotes under the heading 'すべての見積もり' (All Quotes). The list has columns for '名前' (Name), '状態' (Status), '合計金額' (Total Amount), '見込み顧客' (Prospect), '電子メール (見込み顧客)' (Email (Prospect)), and '作成日' (Created Date). The 'サンプル見積もり' (Sample Quote) entry is highlighted with a red box.

名前	状態	合計金額	見込み顧客	電子メール (見込み顧客)	作成日
A社30ライセンスのCRM導入	下書き	¥0	アルパイン スキー ハウス (…		2013/11/04 22:10
サンプル見積もり	アクティブ	¥0	コーホー ワイナリー (サンプル)		2013/11/04 22:10
全種類110品目の受注予定	下書き	¥0	コントン製菓 (サンプル)		2013/11/04 22:11

At the bottom of the list, it shows '1 - 3 / 3 (0 個選択済み)' (1 - 3 / 3 (0 items selected)).



19. [顧客向け見積もりの印刷]ボタンをクリックして、印刷を開始します。

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface for a 'Sample Estimate' (サンプル見積もり). The top navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', '営業' (Sales), '見積もり' (Estimate), and 'サンプル見積もり'. The main header area shows 'Outlook 用 CRM' and 'Outlook 用 CRM が生産性に役立つ方法も示します。'. The '顧客向け見積もりの印刷' (Print for Customer) button is highlighted with a red box. The form displays the following details:

項目	値
見積もり ID	QUO-01001-Z1T4H4
改訂 ID	0
名前	サンプル見積もり
通貨型	円
価格表	標準価格表
発送情報	
発送方法	--
支払条件	--
運賃条件	--
住所	
請求先住所	--
送付先	住所
送付先住所	--

The '製品' (Product) section shows a table with columns: 製品名, 出荷単位, プレの価格, 数量, 値引き, and 小計. The '販売情報' (Sales Information) section shows a table with columns: 営業案件, 見込み顧客, and 説明. The '合計金額' (Total Amount) is ¥0.



20. 適用したい差し込み印刷用テンプレートを選択します。

## 差し込み印刷

Microsoft Office Word 用 Microsoft Dynamics CRM 差し込み印刷

テンプレート言語 日本語

最初のテンプレート:

☐ 空のドキュメント

☐ 組織の差し込み印刷用テンプレート

☒ 個人の差し込み印刷用テンプレート

検索条件を入力してください。

検索 差し込み印刷用テンプレート ☐ 自分のレコードのみ表示

検索場所 個人用の差し込み印刷用テンプレート

検索 レコードの検索

名前 ↑	ファイル名	ドキュメント形式...	公開
✓ 見積もり挿し込みの印刷サンプル	Mail_Merge_12...	2003	個人

1 - 1 / 1 (1 個選択済み)

1 ページ

新規(N) 追加 キャンセル(C) 値の削除

開じる



21. 差し込み印刷用テンプレートの選択が完了したら、[OK]ボタンをクリックします。

## 差し込み印刷

Microsoft Office Word 用 Microsoft Dynamics CRM 差し込み印刷



テンプレート言語 日本語

### 最初のテンプレート:

☐ 空のドキュメント

☐ 組織の差し込み印刷用テンプレート

☒ 個人の差し込み印刷用テンプレート

 見積もり挿し込みの印刷サンプル 

### データフィールドを選択してください:

この差し込み印刷で使用するデータフィールドを選択するには、[データフィールド]をクリックします。

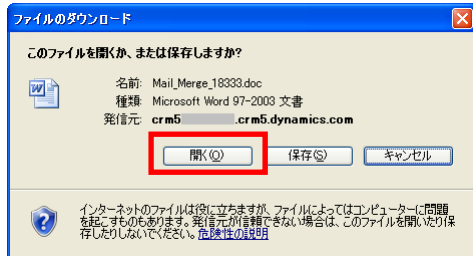
データフィールド

ダウンロード

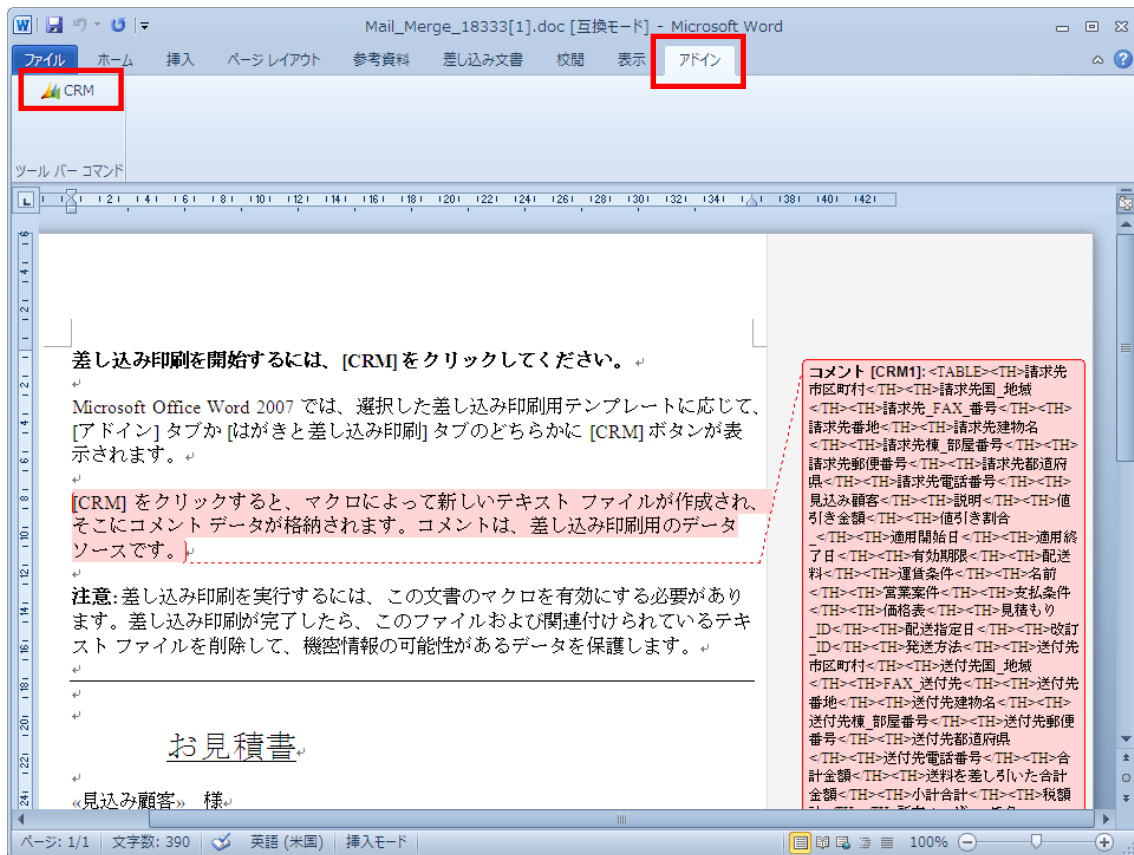
閉じる



22. Word ファイルのダウンロードが始まりますので、[開く]ボタンをクリックして Word ファイルを開きます。

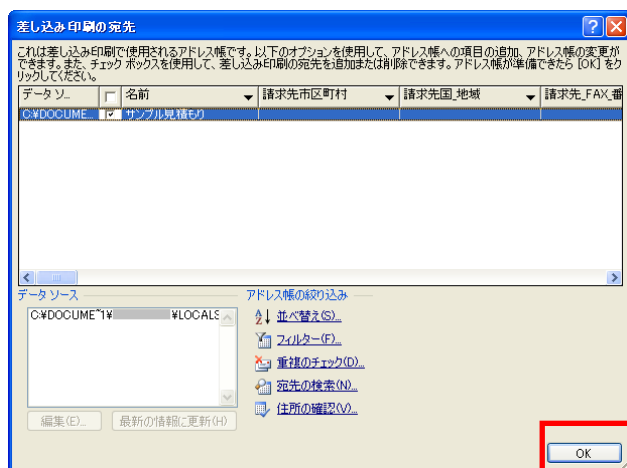


23. [アドイン]タブに移動し、[CRM]ボタンをクリックし差し込み印刷の編集を開始します。



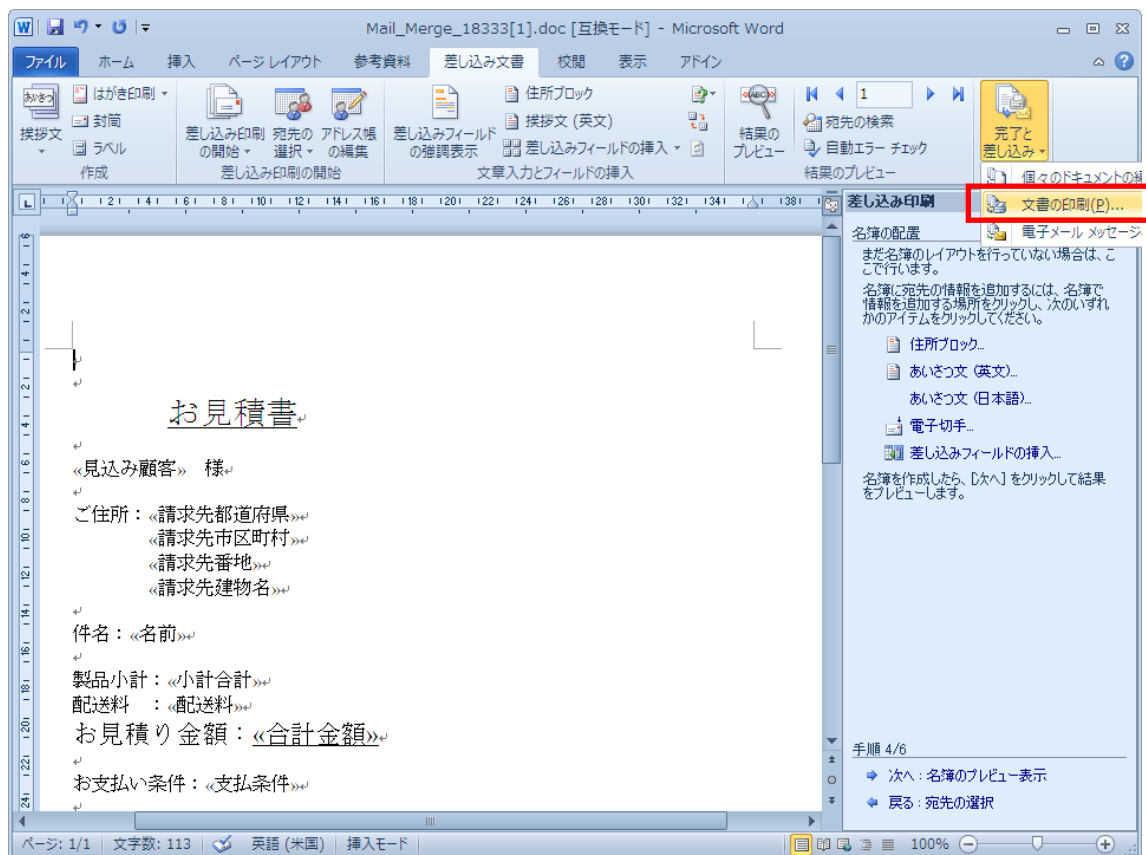


24. 差し込み印刷の宛先で、適用したいデータにチェックマークがついていることを確認します。  
今回の場合は1件のみ表示されておりチェックが付いている状態になっています。この状態で[OK]ボタンをクリックします。



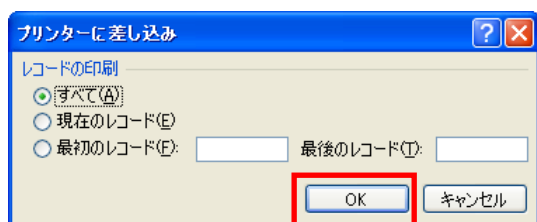


25. [完了と差し込み]ボタンをクリックし[文書の印刷]をクリックします。





26. 差し込み印刷用テンプレートを適用して印刷するレコードを選択します。今回は[すべて]を選択し[OK]をクリックします。すると印刷が開始されます。



以下のサンプルのように印刷されます。

お見積書

ストアー (サンプル) 様

ご住所：千葉県  
中間市  
大宮 122x

件名：サンプル見積もり

製品小計：¥99,800  
配送料 ：  
お見積り金額：¥99,800

お支払い条件：支払期限 30 日以内

有効期限：2011/03/31 0:00



## 機能 2. 電子メールテンプレート

Dynamics CRM にて電子メールテンプレートによる電子メール送信を行う方法を紹介し  
ます。

1. 電子メールテンプレートは、[設定]→[テンプレート]の順にクリックして、右側に表示されるアイコンメニューから[電子メールテンプレート]をクリックして開始します。  
差し込み印刷用テンプレートとは異なり、Word を利用することなく、この画面上ですべての作成作業を終えることができます。



### ※ 差し込み印刷用テンプレートと電子メールテンプレートの違い

#### ① 機能的な違い

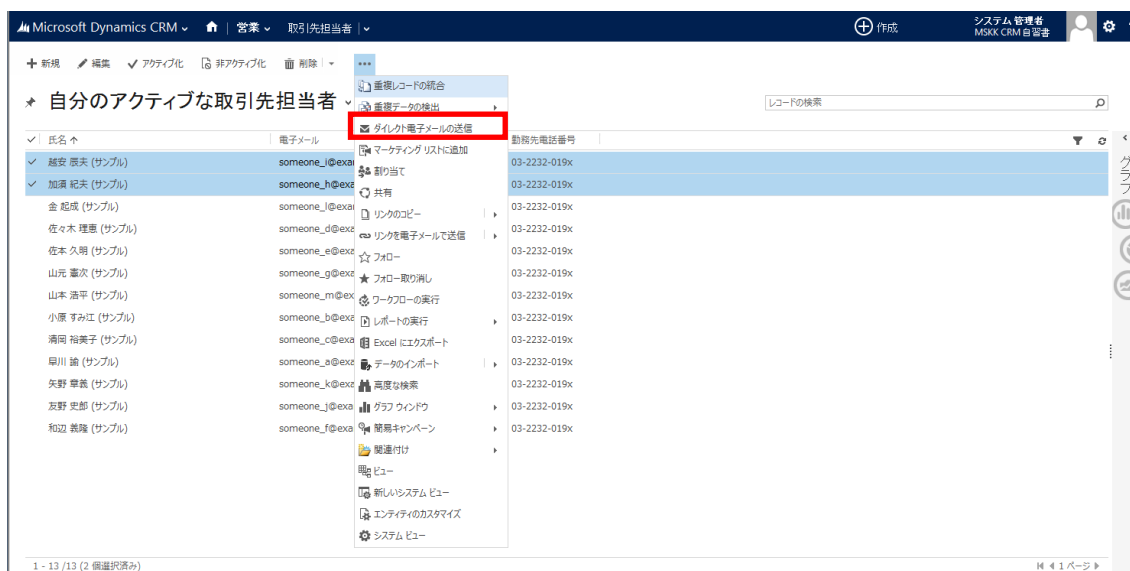
- ・ 電子メールテンプレートは、電子メール送信に特化しています。
- ・ 差し込み印刷用テンプレートは紙媒体への印刷ができます。

#### ② 運用面での違い

- ・ 電子メールテンプレートは、Dynamics CRM の画面から直接電子メール送信を行います。
- ・ 差し込み印刷用テンプレートは Word の差し込み印刷機能を利用して行います。



2. 各エンティティの一覧から[電子メールの送信]ボタンクリックにより送信の場合の例を以下で確認していただきます。
- a. 各エンティティの一覧から[電子メールの送信]ボタンクリックにより送信の場合、下図のように送信先を選択した後、[電子メールの送信]ボタンをクリックします。





- b. その後適用するテンプレートを選択し、[送信]ボタンをクリックします。

## ダイレクト電子メールの送信

使用する電子メール テンプレートを選択し、送信するレコードを次のオプションから選択します。

言語 日本語

グローバル テンプレート

マーケティング広告の購読取り消しの通知

取引先担当者テンプレート

ご登録ありがとうございます

マーケティング イベントの通知

顧客への連絡の再開

種類:

作成者:

作成日:

説明:

取引先担当者テンプレート

SYSTEM

2013/09/26

次の宛先へ電子メールを送信:

☒ 現在のページで選択されたレコード  
このページで選択したレコードのみが電子メールの送信先となります。

☐ 現在のページにあるすべてのレコード  
このページのすべてのレコードが電子メールの送信先となります。

☐ すべてのページのすべてのレコード  
現在のビューのすべてのページにあるすべてのレコードが電子メールの送信先となります。

次の送信者から電子メールを送信:

ユーザーまたはキュー \* システム 管理者

送信

キャンセル



3. 活動の「電子メール」の画面から電子メールを作成し送信する場合の例を以下で確認していただきます。
- a. 活動の電子メール作成画面を開き、[テンプレートの挿入]ボタンをクリックします。

The screenshot shows the 'Microsoft Dynamics CRM' interface for creating a new email. The top navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', 'Home', 'Activities', and 'New Email'. The main title is '新規電子メール' (New Email). The form includes fields for 'To' (送先), 'CC' (CC), 'BCC' (BCC), and 'Subject' (件名). There is a section for 'Attachments' (添付ファイル) with a table for 'File Name' and 'File Size'. At the bottom, there is a rich text editor toolbar with various icons. The 'Insert Template' button (テンプレートの挿入) is highlighted with a red box. The status bar at the bottom shows 'Status' and 'Save' (下書き).



- b. その後適用するテンプレートを選択し、[OK]ボタンをクリックします。



※ 活動の電子メールで複数の宛先に送信を行う場合は、以下の注意が必要です。

活動の電子メールで複数の宛先に送信を行うときに電子メールテンプレートを適用すると、宛先毎に動的にテンプレートが適用されることなく、全て同一の文面で送信されます。

これは、電子メール作成画面の本文編集段階で電子メールテンプレートが適用されるためです。

複数の宛先に送信を行い、且つ宛先毎に動的にテンプレートを適用する場合は、各エンティティの一覧から[電子メールの送信]ボタンクリックにより送信してください。



---

### 3. データ管理



## 演習 7. データインポート

この演習では、あなたがシステム管理者となって、初期データを準備し、それをインポートします。

### ◆ 演習のゴール

Dynamics CRM の以下の機能を理解します。

- データインポート用のテンプレートをダウンロードし、データを準備する
- データをインポート
- インポートソースファイルの一覧

データ管理

- 演習7
  - ・ データインポート
- 演習8

既存システムのデータを  
活用したい。

インポートしたデータの  
履歴が見たい。

	A	B	C	D	E
1	フリガナ (取引先企業名)	取引先企業名	取引先企業番号	取引先企業の親会社	取引先責任者
2	アイウエオカブシキカイシャ	あいうえお株式会社			
3	カブシキカイシャカキクコ	株式会社かきくけこ			
4	サシスセソユウゲンカイシャ	さしすせそ有限公司			
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					



◆ 用語説明

演習 7 で使用する用語について説明します。

[ インポート ]

外部に用意したデータを Dynamics CRM の内部に取り込むことです。

[ データインポート用のテンプレート ]

どのようなデータを取り込めば良いか、取り込むことができるかをガイドラインとして事前に知ることができる、ひな形シートです。また、このテンプレートを使用することにより、マッピングなどの操作を省略することができ、作業の効率化を図ることができます。

[ マッピング ]

データをインポートする際、インポートするデータ項目と Dynamics CRM のデータ項目の関係を示すことを指します。この作業により、適切にデータを取り込むことができます。



### **機能 1. データインポート用のテンプレートをダウンロードし、データを準備する**

---

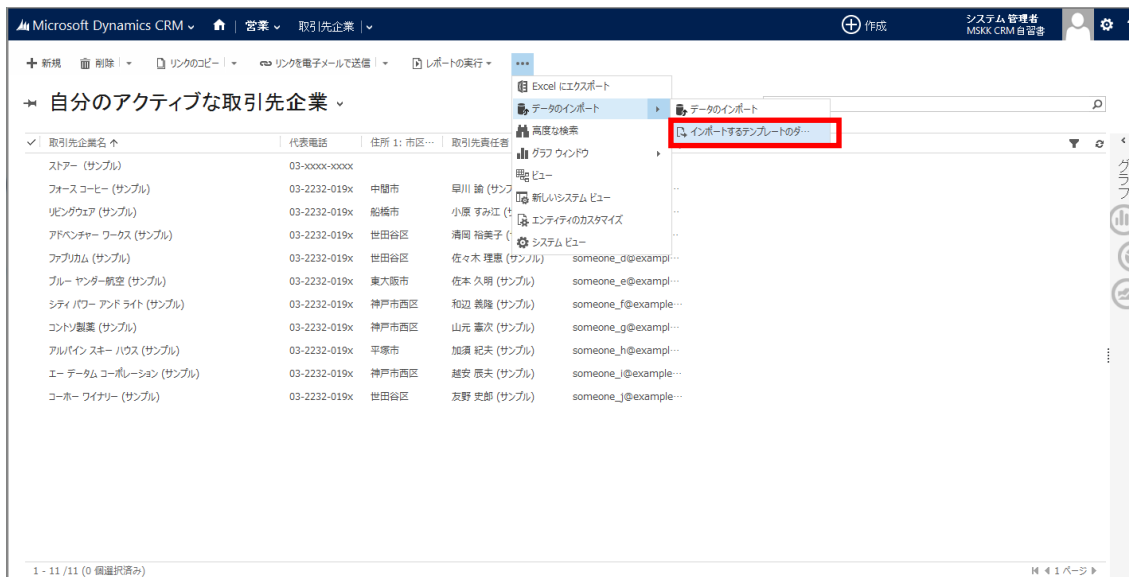
Dynamics CRM で様々なデータをインポートすることができますが、標準で提供されるインポート用の Excel テンプレートを利用することで、より簡単にインポートすることができます。以下、取引先企業を例にテンプレートをダウンロードする手順を紹介します。



1. インポートしたいデータの一覧(ビュー)が表示されるページを表示します。

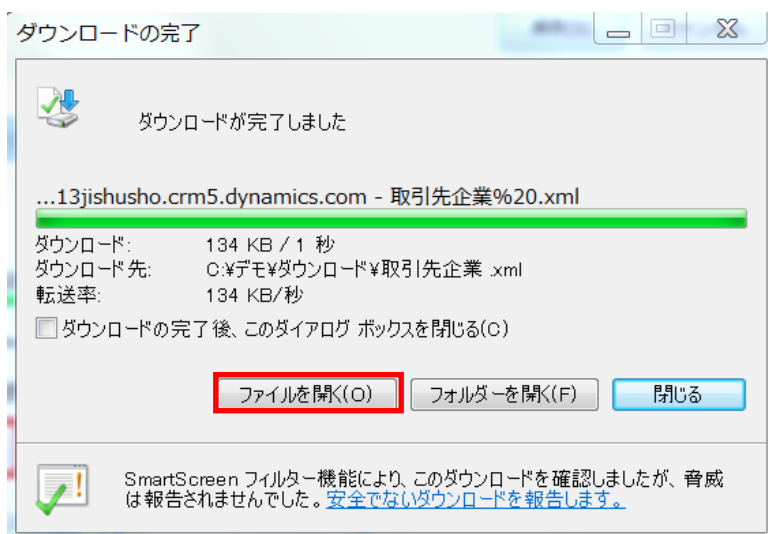
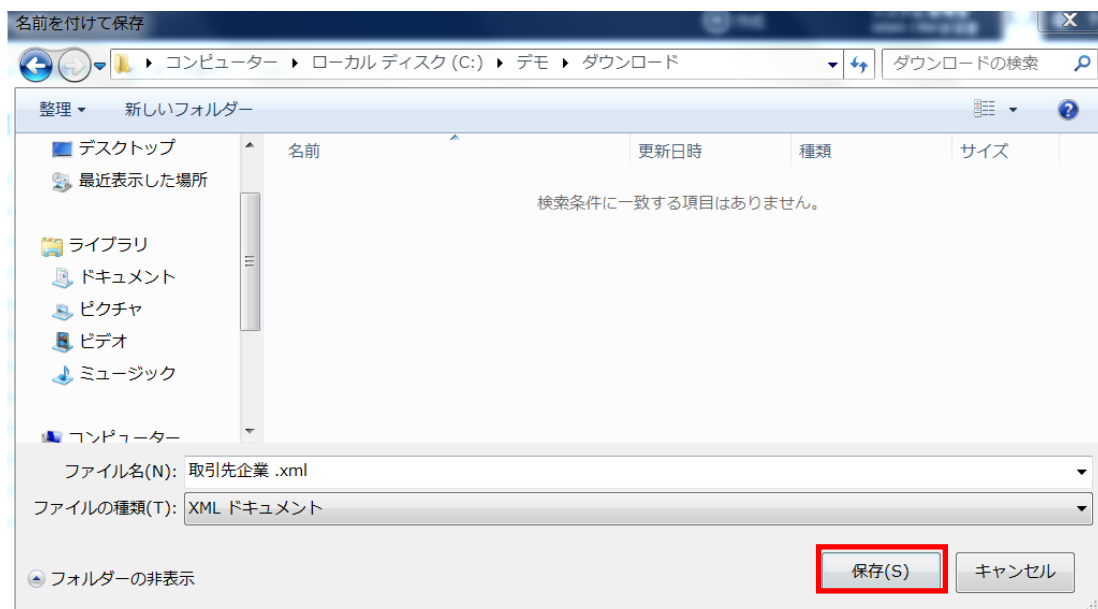
ここでは取引先企業を例に説明します。

メニューから [データのインポート]→[インポートするテンプレートのダウンロード] をクリックして、テンプレートをダウンロードします。



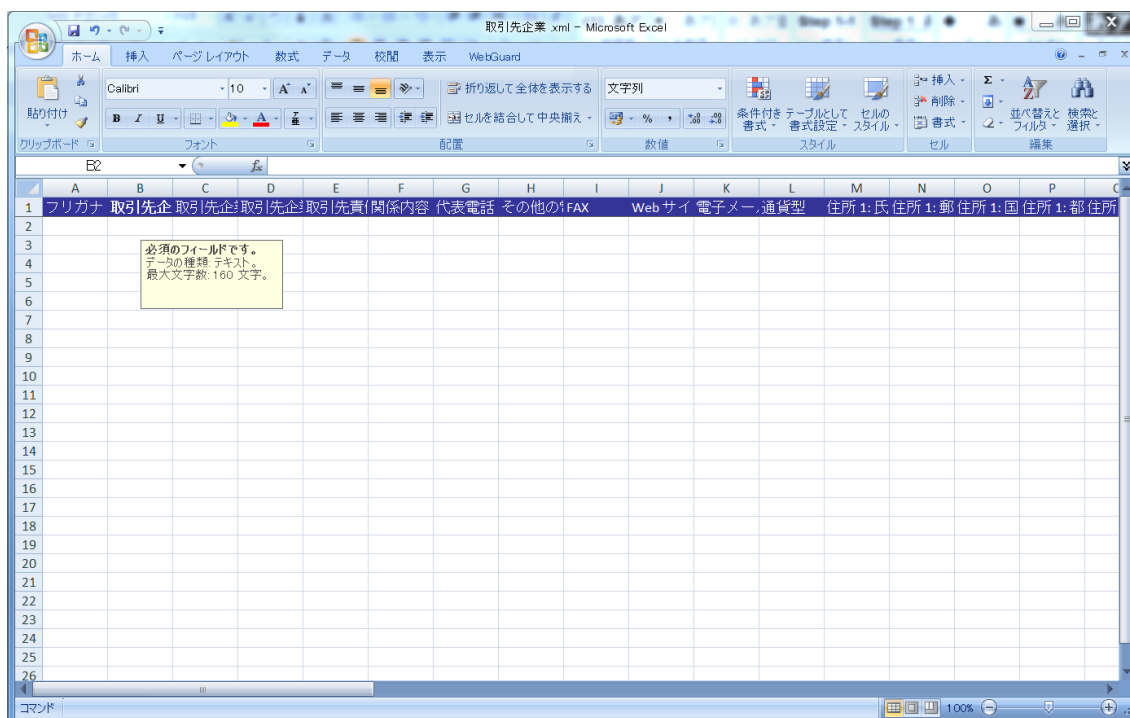


2. [保存] をクリックし、適切な場所に保存した後、そのファイルを開きます。



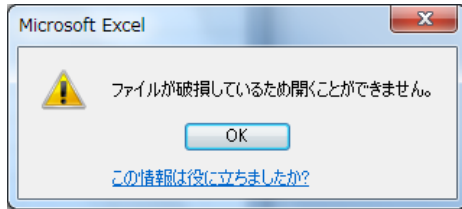


3. 以下のような Excel シートが開きます。

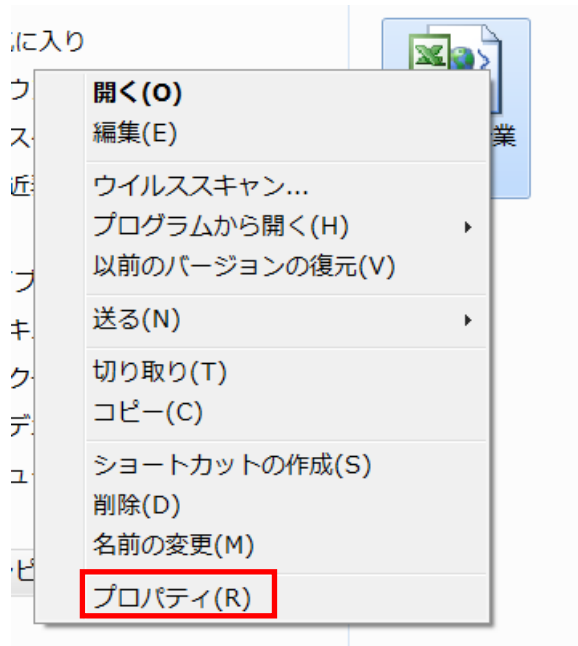




※ この Excel ファイルを開く際に以下のようなエラーメッセージが表示される場合がございます。このエラーは回避することができます。

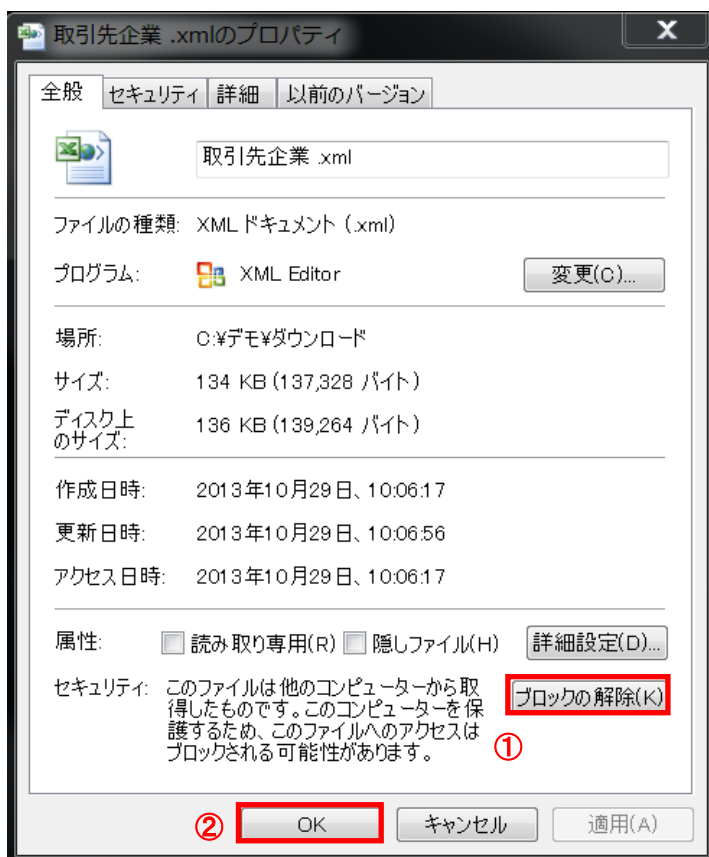


Excel ファイルを右クリックして、メニューから「プロパティ」をクリックします。



表示されるプロパティのウィンドウにて、「ブロックの解除」をクリックし、次に「OK」をクリックして閉じます。

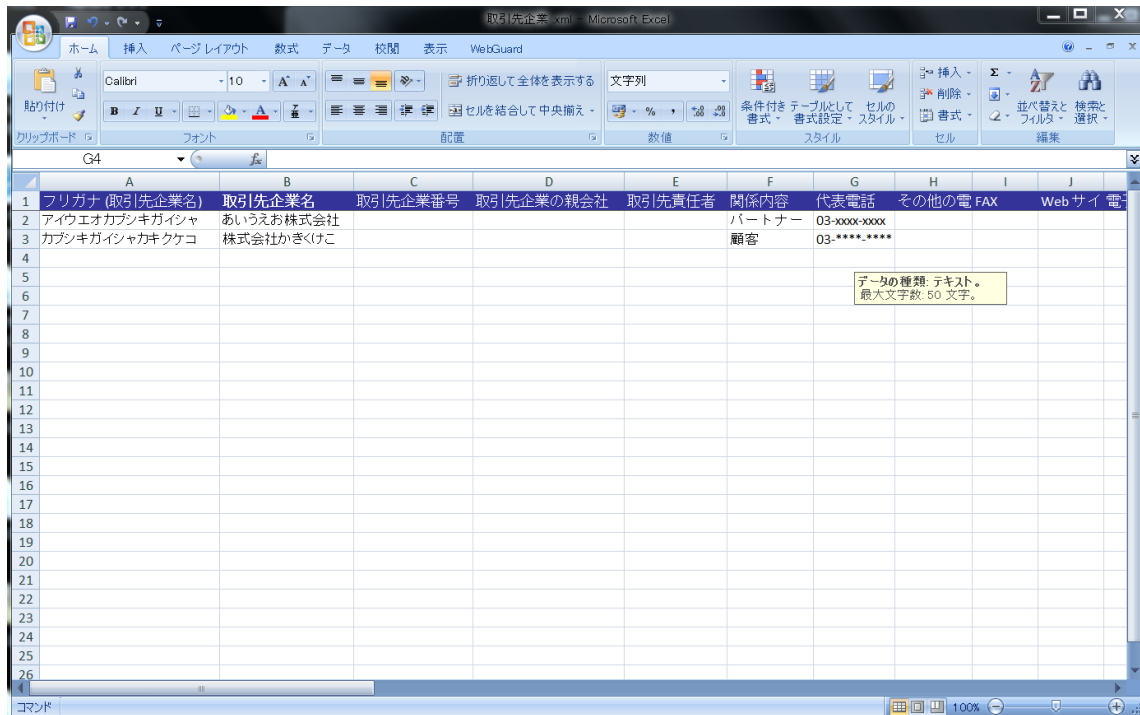






4. この Excel シートに、インポートしたいデータを入力したり、コピー & 貼り付けにて既存のデータを元に適切なセルに値を埋めたりします。

この Excel シートを保存して閉じます。





※ この Excel シートには、データの正しさを検証するための機能が含まれており、インポート時のエラーを低減してくれます。

- i. 入力必須フィールドは以下のようにタイトル行が**太字**で表記され、また最大文字数などの説明も表示されます。

	A	B	C
1	<b>フリガナ (取引先企業名)</b>	<b>取引先企業名</b>	<b>取引先企業番号</b>
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			

必須のフィールドです。  
データの種類: テキスト。  
最大文字数: 160 文字。

- ii. また、例えば [業種] フィールドのように Dynamics CRM フォーム上で選択肢の中から 1 つを選んで入力するタイプのフィールド(オプション セット)では、この Excel 上でも選択肢の中から入力することができます。

	Y	Z	AA	AB	AC
1	<b>カテゴリ</b>	<b>業種</b>	<b>売上高</b>	<b>従業員数</b>	<b>業種コー</b>
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					

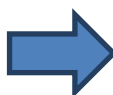
輸送業  
その他のサービス業  
農業  
鉱業  
建設業  
その他  
漁業  
製造業

種類: オプション セット。  
値を選択してください。

- iii. さらに、例えば数値しか許容しないフィールドにおいて、誤って文字列を入力したりするとエラーが表示され、正しいデータの入力が促されます。

	Y	Z	AA	AB	AC
1	<b>カテゴリ</b>	<b>業種</b>	<b>売上高</b>	<b>従業員数</b>	<b>業種コー</b>
5			aaa		
6					
7					
8					
9					
10					

データの種類: 10 進数。  
最小値: 0。  
最大値: 1000000000000000。



範囲外の値

0 ~ 1000000000000000 までの数値を指定してください。

再試行(R) キャンセル ヘルプ(H)

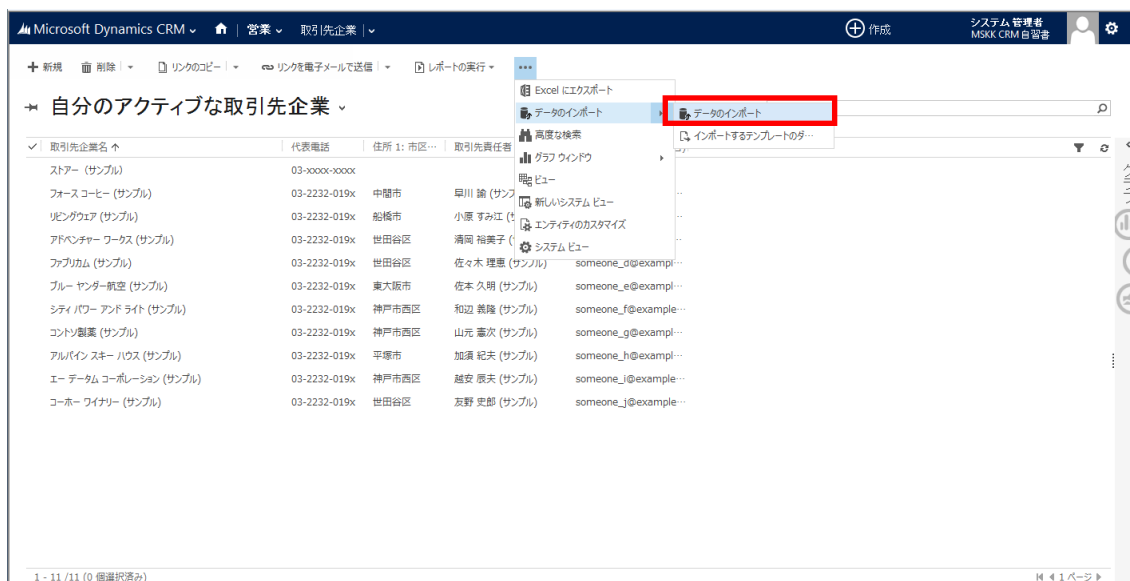


## 機能 2. データをインポート

Dynamics CRM では様々なデータをインポートすることができます。以下、取引先企業を例に準備済みのデータをインポートする手順を紹介します。

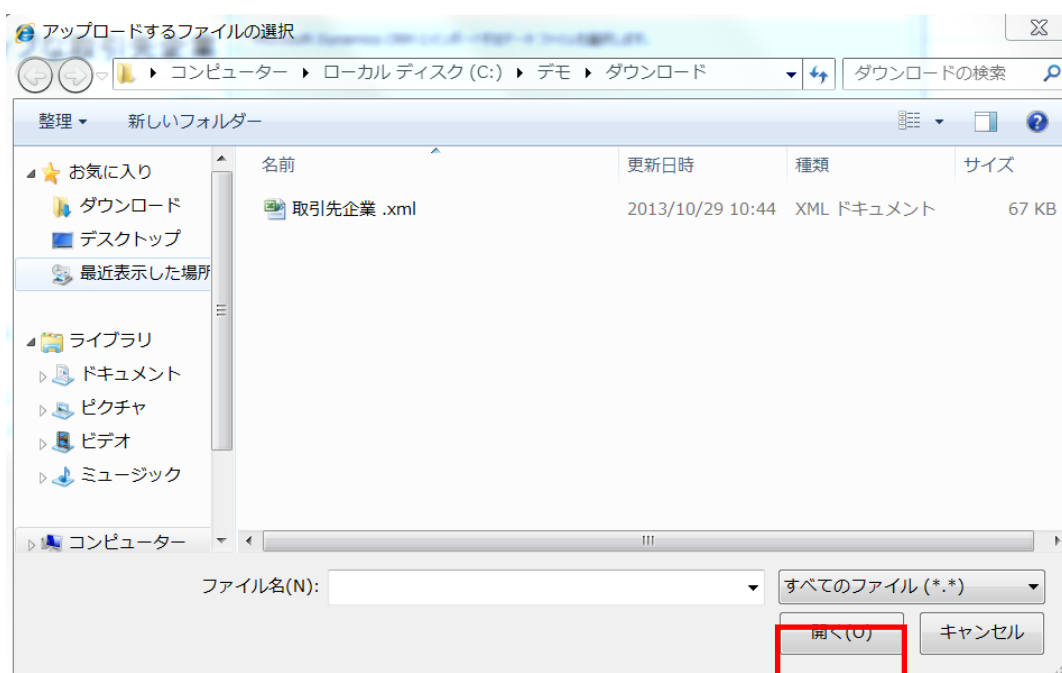
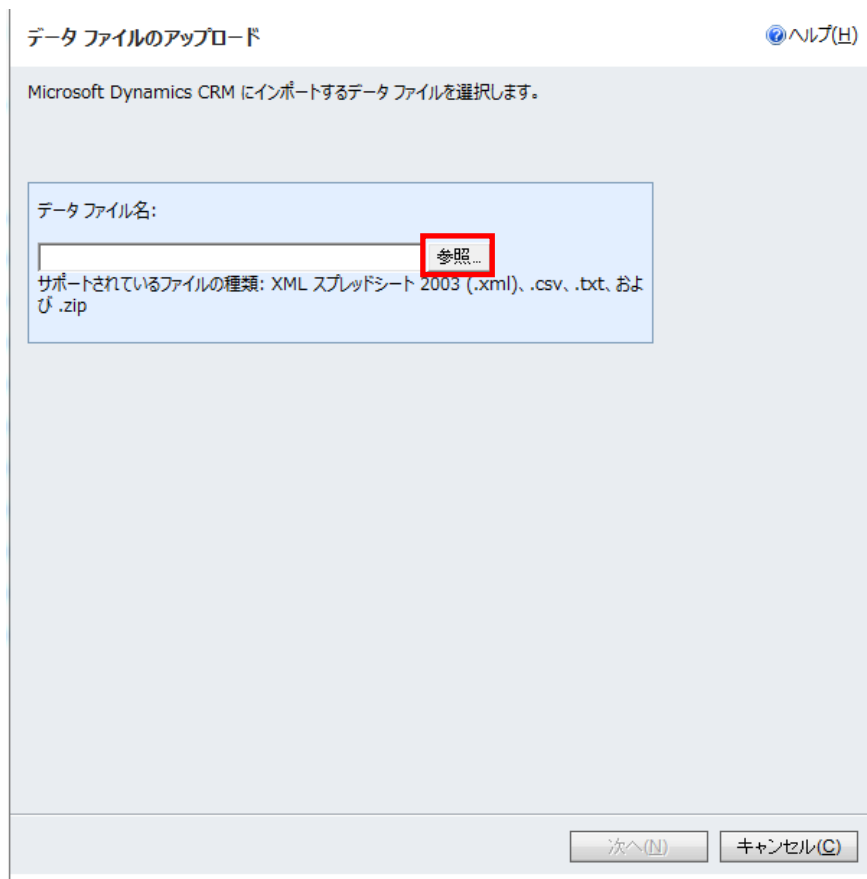
ここではテンプレートを使用してあらかじめ準備した取引先企業をインポートする例を説明します。

1. Dynamics CRM の一覧(ビュー)を表示して、メニューから [データのインポート]→[データのインポート] をクリックします。





2. [データ インポート ウィザード] の画面にて、「機能 1 データインポート用のテンプレートをダウンロードし、データを準備する」(171 ページ)で作成した Excel シートを指定します。
- [参照] をクリックして先ほどのファイルを指定し、[開く] をクリックします。





## 3. [次へ] をクリックします。

データ ファイルのアップロード ヘルプ(H)

Microsoft Dynamics CRM にインポートするデータ ファイルを選択します。

データ ファイル名:

C:\¥デモ¥ダウンロード¥取引先企業 .xml 参照...

サポートされているファイルの種類: XML スプレッドシート 2003 (.xml)、.csv、.txt、および .zip

次へ(N) キャンセル(C)



4. 用意した Excel ファイルが、Dynamics CRM のどのレコードの種類であるのかを示すマッピングが表示されます。
- [次へ] をクリックします。

マッピングの概要の確認 ヘルプ(H)

ソース ファイルのデータが、Microsoft Dynamics CRM のターゲット レコードの種類およびフィールドに正常にマップされました。データをインポートする準備ができました。

ソース データ ファイル	Microsoft Dynamics CRM レコードの種類
✓ 取引先企業 .xml	取引先企業

⚠ 無視に設定されているレコードの種類またはフィールドのデータはインポートされません。レコードの種類およびフィールドのマッピングを表示または変更するには、[編集] をクリックします。

編集

戻る(B) 次へ(N) キャンセル(C)



## 5. [送信] をクリックします。

設定の確認とデータのインポート

ヘルプ(H)


既定の設定を確認し、必要な変更を行って、インポート用にデータを送信します。

**重複の許可**

☒ いいえ  
☐ はい

重複レコードは、Microsoft Dynamics CRM の重複データ検出の設定に基づいて判定されます。

**インポート済みレコードの所有者の選択**

 システム 管理者

レコードに所有者情報が含まれていない場合、または、レコードを特定の所有者に割り当てできない場合、このユーザーが、インポートしたレコードの所有者になります。

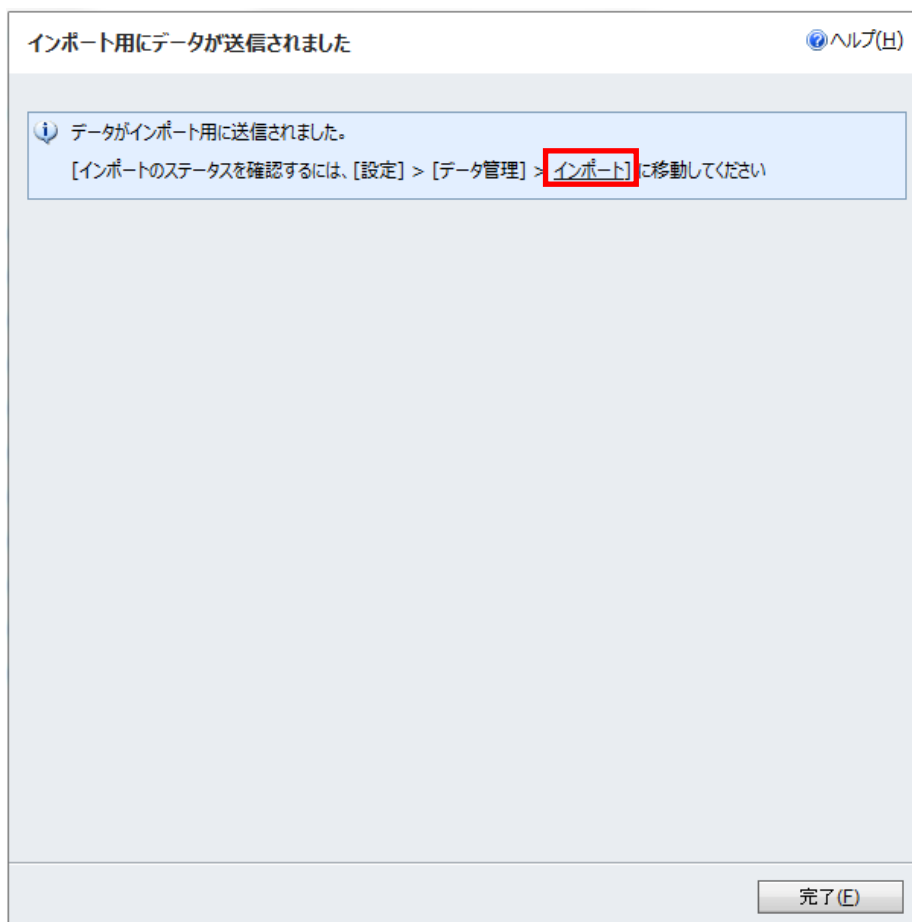
戻る(B)

送信(S)

キャンセル(C)



6. インポートの進捗状況を把握するために、[インポート] をクリックします。





7. ステータスが「完了」となるとインポートが完了したことを意味します。

✕ 削除

📄 リンクのコピー

✉ リンクを電子メールで送信

📄 EXCEL にエクスポート

📄 データのインポート

...

➡ 自分のインポート

レコードの検索

✓ インポート名	ステータス	成功	部分的な失敗	エラー	処理され...	作成日 ↑	作成者	🔍
取引先企業 .xml	完了	1	0	1	2	2013/10/29 1...	システム 管理者	
Sample Data Goal	完了	4	0	0	4	2013/10/23 1...	システム 管理者	
Sample Data Article	完了	4	0	0	4	2013/10/23 1...	システム 管理者	
Sample Data Incident Resolution	完了	9	0	0	9	2013/10/23 1...	システム 管理者	
Sample Data Account	完了	10	0	0	10	2013/10/23 1...	システム 管理者	
Sample Data Campaign	完了	8	0	0	8	2013/10/23 1...	システム 管理者	
Sample Data Case	完了	33	0	0	33	2013/10/23 1...	システム 管理者	
Sample Data Contact	完了	13	0	0	13	2013/10/23 1...	システム 管理者	
Sample Data Lead	完了	10	0	0	10	2013/10/23 1...	システム 管理者	
Sample Data Opportunity	完了	10	0	0	10	2013/10/23 1...	システム 管理者	
Sample Data Phone Call	完了	35	0	0	35	2013/10/23 1...	システム 管理者	
Sample Data Subject	完了	6	0	0	6	2013/10/23 1...	システム 管理者	
Sample Data Task	完了	34	0	0	34	2013/10/23 1...	システム 管理者	

1 - 13 / 13 (0 個選択済み)

🏠 1 ページ



- ※ テンプレートを使用せず、独自に準備したテキストファイルなどからインポートする場合は、テンプレートを使用する場合とほぼ同様の手順にてインポートできますが、[フィールドのマッピング]画面にて正しいマッピングになっていない、あるいはマッピングされていないことが予想されます。この場合は黄色の警告マークがなくなるまで、手動にてマッピングを行ってください。

フィールドのマッピング ヘルプ(H)

Microsoft Dynamics CRM レコードの種類を選択し、各ソース フィールドを目的の Microsoft Dynamics CRM フィールドにマップします。すべての必須レコードをマップしてから [次へ] をクリックすることをお勧めします。

⚠ マップされていないフィールドをマップしてから続行してください。

CRM レコードの種類	ソース フィールド	CRM フィールド
取引先企業	必須フィールド	
	企業	取引先企業名
	オプション フィールド	
	FAX	FAX
	市区町村	住所 1: 市区町村
	電話番号	代表電話
	都道府県	住所 1: 都道府県
	番地号様	⚠ マップなし
	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px;">           マップなし            マップなし            無視            新しいフィールドの作成            フィールド            FAX を許可しない (2 つのオプション)            FTP サイト            UTC 変換タイムゾーンコード            Web サイト            カテゴリ (オプション セット)            クレジットの担保 (2 つのオプション)            ステータス            その他の電話            タイムゾーン規則のバージョン番号            ダイレクト メールを許可しない (2 つのオプション)            フリガナ (取引先企業名)            プロセス            プロセス段階            マーケティング資料の送付 (2 つのオプション)            ランク            ワークフローに参加 (2 つのオプション)            価格表 (検索)         </div>	

戻る(B)

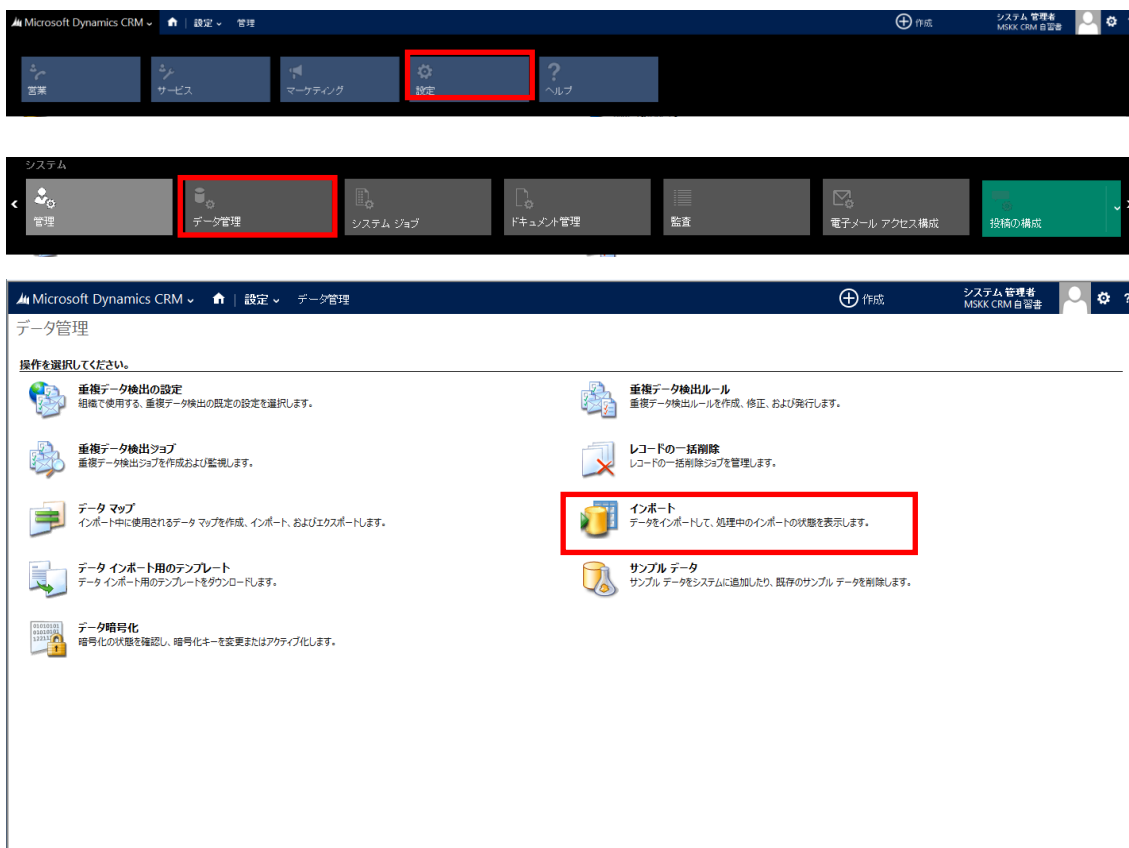
- ※ 用意するファイルは Unicode でエンコードされたテキストファイルである必要があります。



### 機能3. インポートソースファイルの一覧表示

Dynamics CRM で過去にインポートしたデータを確認することができます。本節で、インポートしたデータの内容確認と、エラー行をエクスポートする手順を紹介します。

1. [設定]→[データ管理]の順にクリックすると、[データ管理]メニューに[インポート]が表示されます。[インポート]をクリックします。



2. インポートデータ一覧が表示されます。閲覧したいインポートをクリックします。







3. 選択したインポート詳細が表示されます。インポートされたデータ内容を確認するには、[完全にインポート済みの...]をクリックします。

インポートソースファイル：情報  
全般

関連  
共有  
完全にインポート済みの...  
サポート案件 は部分的...  
失敗  
システム ジョブ：  
システム ジョブ

インポートソースファイル  
Sample Data Case

インポート

全般

名前	Sample Data Case	状態	完了
作成者	システム 管理者		
作成日	2013/10/23 16:46	終了日	2013/10/23
プロパティ			
ファイル	Sample Data	サイズ	
レコードの種類	サポート案件	マップ	SampleDataMap
レコードの所有者	システム 管理者	重複データ検出	いいえ はい
結果			
成功	33	失敗	0
部分的な失敗	0	合計	33

ステータス 完了



4. インポート済みデータ一覧が表示されます。さらに閲覧したい項目をクリックすると個別データを閲覧することができます。

The screenshot shows the 'Sample Data Case' table in a software application. The table has the following columns: 操作 (Operation), サポート案件のタイトル (Support Case Title), サポート案件番号 (Support Case Number), 優先度 (Priority), and 作成日 (Creation Date). The 'サポート案件のタイトル' column is highlighted with a red box. The table contains 15 rows of data, each representing a different support case.

操作	サポート案件のタイトル	サポート案件番号	優先度	作成日
作成	サービスが必要 (サンプル)	CAS-01025-S6S3P4	標準	2013,
作成	サービスが要求された (サンプル)	CAS-01028-T4N5S5	低	201,
作成	サービスの特徴に関する情報が必要 (サンプル)	CAS-01026-R5W9R6	標準	201,
作成	サービス情報が必要 (サンプル)	CAS-01027-M1M4B1	高	201,
作成	ノイズ除去製品 (サンプル)	CAS-01016-R9N5R7	高	201,
作成	ヘルプが必要 (サンプル)	CAS-01015-G8W7L5	標準	2013,
作成	メンテナンスが必要 (サンプル)	CAS-01012-B4R6R2	標準	2013,
作成	メンテナンス時刻情報が必要 (サンプル)	CAS-01013-S8F5R2	高	201,
作成	メンテナンス情報 (サンプル)	CAS-01011-T7B0D6	低	2013,
作成	完全なオーバーホールが必要 (サンプル)	CAS-01001-X3J2Z5	高	2013,
作成	受注品目の未達 (サンプル)	CAS-01006-N4X0X8	低	2013,
作成	受注平均出荷時間 (サンプル)	CAS-01000-R9Y4F1	標準	201,

1 - 33 / 33 (0 個選択済み)

ステータス 完了



5. インポートのエラー行を表示するには、インポート詳細が表示されている状態で[失敗]をクリックします。

削除

割り当て

リンクを電子メールで送信

共有

リンクのコピー

リンクを電子メールで送信

☆ フォロー

☆ フォローを取り消し

レコード

共同作業

インポートソースファイル：情報

全般

関連

共通

完全にインポート済みの…

取引先企業 は部分的…

失敗

システム ジョブ

システム ジョブ

インポートソースファイル

取引先企業 .xml

インポート

全般

名前

取引先企業 .xml

状態

完了

作成者

システム 管理者

作成日

2013/10/29 10:50

終了日

2013/10/29

プロパティ

ファイル

取引先企業 .xml

サイズ

68236

レコードの種類

取引先企業

マップ

レコードの所有者

システム 管理者

重複データ検出

いいえ はい

結果

成功

1

失敗

1

部分的な失敗

0

合計

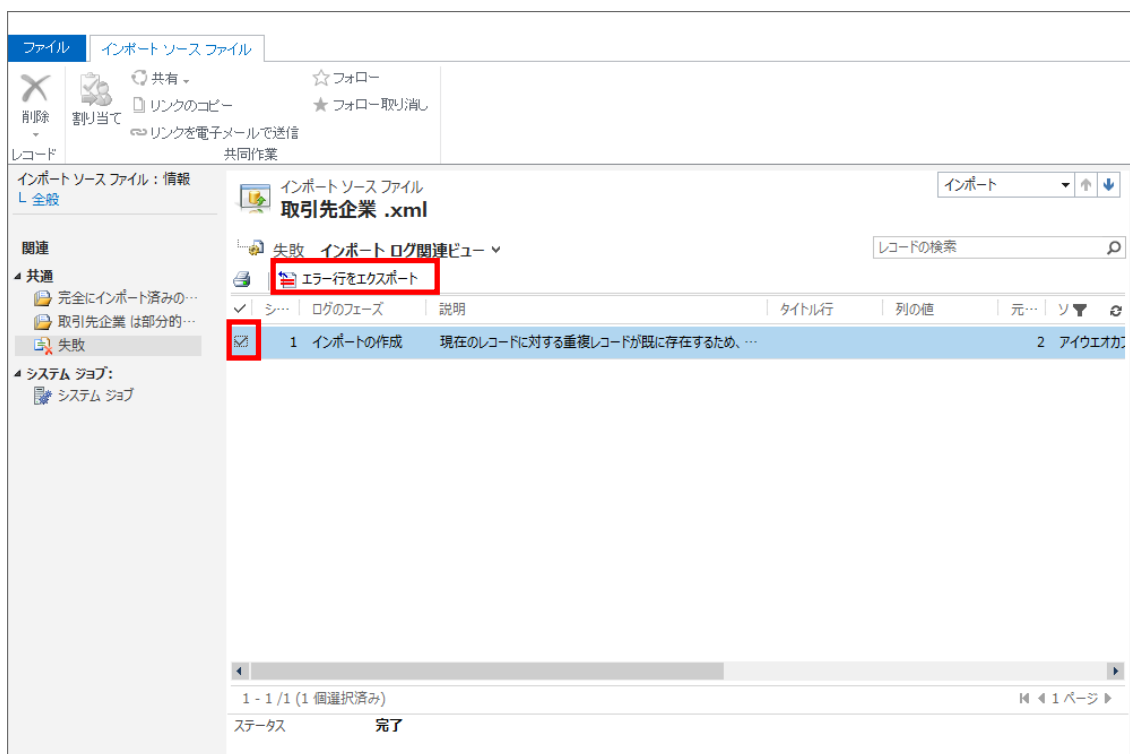
2

ステータス

完了



6. エクスポートしたいデータのチェックボックスをチェックしたうえで、[エラー行をエクスポート]をクリックします。



7. [保存]ボタンをクリックし、保存先とファイル名を決定します。保存したファイルは Excel で開くと内容を確認することができます。





## 演習 8. 重複データ検出

この演習では、あなたがシステム管理者となって、データに重複がないかを確認します。

### ◆ 演習のゴール

Dynamics CRM の以下の機能を理解します。

- 重複データ検出ルールの新規作成/編集/削除
- 重複データ検出ジョブの作成と実行
- 重複データ検出の有効化/無効化

電話番号で取引先企業の重複登録をチェックしたい。

一括データ取込をするときに、重複チェックを有効にしたい。

取引先企業名 ▲	代表電話	住所 1: 市区...
📁 ストアー (サンプル)	03-2232-019x	中間市
📁 アドバンツ (サンプル)	03-2232-019x	船橋市
📁 アフォーダブル イクイップメント (サンプル)	03-2232-019x	世田谷区
📁 <u>ストアー (サンプル)</u>	03-2232-019x	中間市
📁 ベスト シングス (サンプル)	03-2232-019x	東大阪市
📁 デザイナー グッズ (サンプル)	03-2232-019x	神戸市西区
📁 ブルエ カンパニー (サンプル)	03-2232-019x	神戸市西区



◆ 用語説明

演習 8 で使用する用語について説明します。

〔 重複データ 〕

本来は 1 つの内容を表しているデータが、入力時のミスや異なる入力者による重複して登録するなど様々な要因により、複数のデータとして存在することをあらわします。

〔 重複データの統合 〕

重複データを本来の 1 つのデータにまとめることをあらわします。

〔 検出ジョブ 〕

重複データの検出を実行する作業単位をあらわします。

この作業単位毎にスケジュール実行を行うこともできます。



### 機能 1. 重複データ検出ルールの新規作成/編集/削除

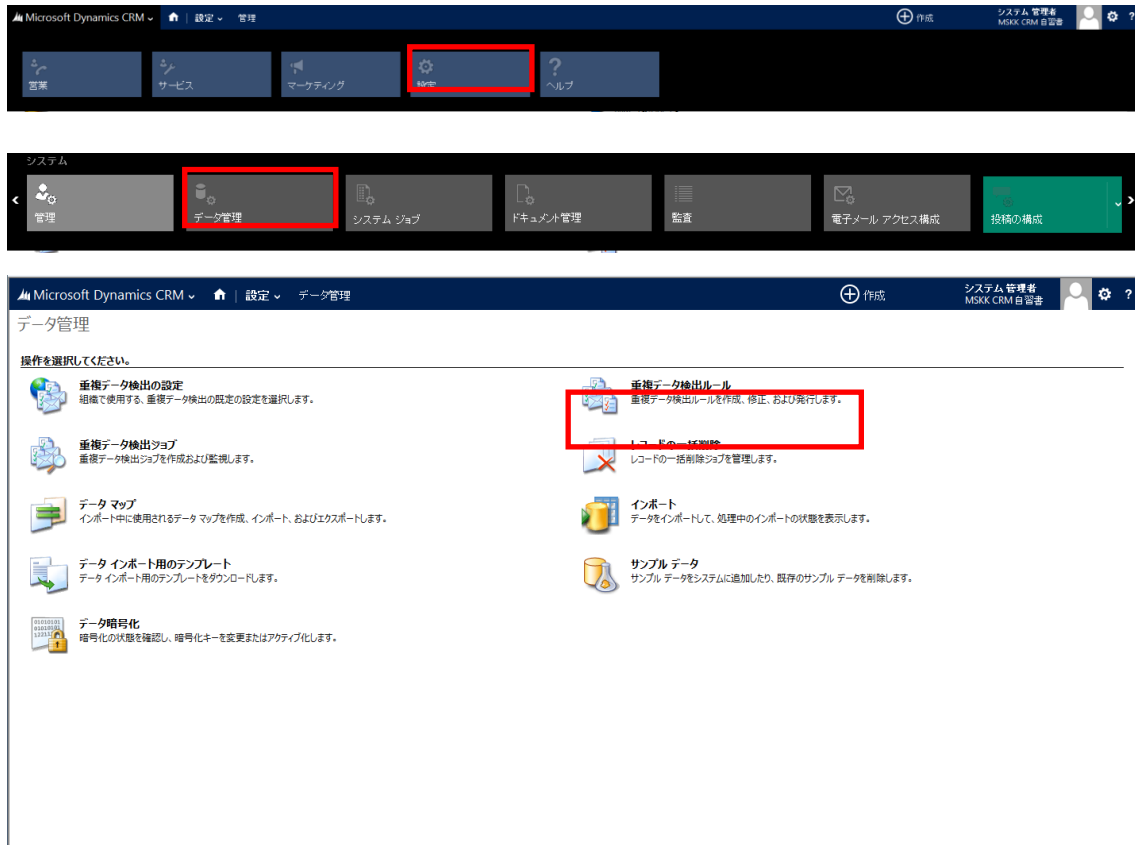
---

Dynamics CRM で重複データを検出する際に、ユーザーがルールを定義する必要があります。本節で、検出ルールを設定する手順を確認していただきます。

[代表電話]が同じである[取引先企業]を重複とみなす検出ルールを作成する例を基にします。



1. [設定]→[データ管理]の順にクリックして、右側に[重複データ検出ルール]アイコンが表示されます。[重複データ検出ルール]をクリックします。





- 登録されている[重複データ検出ルール]が一覧表示されます。[新規]ボタンをクリックします。

Microsoft Dynamics CRM | 設定 | データ管理 | 作成 | システム 管理者 | MSKK CRM 自習書

重複データ検出ルール | レコードの検索

エンティティの種類: すべて | ビュー: すべての重複データ検出ルール

新規 | 公開 | 公開の取り下げ | その他の操作

ルール名	ステータス	基本のレコードの種類	一致するレコードの種類	作成者	修正日
Accounts with the same e-mail address	公開済み	取引先企業	取引先企業	システム 管理者	2013/09/26 21:51
Contacts with the same e-mail address	公開済み	取引先担当者	取引先担当者	システム 管理者	2013/09/26 21:51
Leads with the same e-mail address	公開済み	潜在顧客	潜在顧客	システム 管理者	2013/09/26 21:51
同じ [取引先企業名] の取引先企業	公開済み	取引先企業	取引先企業	システム 管理者	2013/09/26 21:51
同じ Web サイトの取引先企業	公開済み	取引先企業	取引先企業	SYSTEM	2013/09/26 21:51
同じ勤務先電話番号の取引先担当者	公開済み	取引先担当者	取引先担当者	SYSTEM	2013/09/26 21:51
同じ姓の取引先担当者	公開済み	取引先担当者	取引先担当者	SYSTEM	2013/09/26 21:51
同じ電話番号の取引先企業	公開済み	取引先企業	取引先企業	SYSTEM	2013/09/26 21:51
同じ名の取引先担当者	公開済み	取引先担当者	取引先担当者	SYSTEM	2013/09/26 21:51

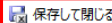
1 - 9 / 9 (0 個選択済み) | 11 1 ページ

※ 既定の状態で、4 つの重複検出ルールが作成されます。



3. [重複データ検出ルール:新規]画面が開きます。以下のようにデータを入力した後、[保存して閉じる]ボタンをクリックします。

名前	代表電話が重複する取引先企業
説明	代表電話が同じ取引先企業を重複とみなすルールです。
基本レコードの種類	取引先企業
一致するレコードの種類	取引先企業
(条件)	代表電話 完全な一致

ファイル  ヘルプ(H) ▾

重複データ検出ルール: 新規重複データ検出ルール

情報

重複データ検出ルール: 情報

全般

名前\* 代表番号が重複する取引先企業 ステータス\* 非公開

説明

代表番号が同じ取引先企業を重複とみなすルールです。

重複データ検出ルールの条件

基本のレコードの種類 取引先企業 一致するレコードの種類 取引先企業

大文字と小文字の区別 ☐ 非アクティブな一致レコードを除外する ☐

クリア

フィールド	条件	文字数	空白のOK
▼ 代表電話	完全な一致		<input type="checkbox"/>

選択

現在のマッチコードの長さ: 50/450

状態: 新規



※ フィールドの種類によって、[条件]の内容は異なります。主な種類と[条件]の内容を下記の表に記載します。

データの種類	[条件]の内容
1行テキスト、複数行テキスト	完全な一致
	最初の文字が同じ*
	最後の文字が同じ*
オプション	完全な一致
日付と時間	日付が同じ
	日時が同じ
検索	完全な一致

\* [最初の文字が同じ]または[最後の文字が同じ]と選択した場合、一致する文字数を指定することができます。



4. 新たに作成した検出ルールが一覧に表示されます。それを選択した上、[公開]ボタンをクリックします。表示される確認ダイアログにて、[OK] ボタンをクリックします。

Microsoft Dynamics CRM | 設定 | データ管理 | 作成 | システム 管理者 | MSKK CRM 自習書

重複データ検出ルール | レコードの検索

エンティティの種類: すべて | ビュー: すべての重複データ検出ルール

新規 | 公開 | 公開の取り下げ | その他の操作

ルール名	ステータス	基本のレコードの種類	一致するレコードの種類	作成者	修正日
Accounts with the same e-mail address	公開済み	取引先企業	取引先企業	システム 管理者	2013/09/26 21:51
Contacts with the same e-mail address	公開済み	取引先担当者	取引先担当者	システム 管理者	2013/09/26 21:51
Leads with the same e-mail address	公開済み	潜在顧客	潜在顧客	システム 管理者	2013/09/26 21:51
同じ [取引先企業名] の取引先企業	公開済み	取引先企業	取引先企業	システム 管理者	2013/09/26 21:51
同じ Web サイトの取引先企業	公開済み	取引先企業	取引先企業	SYSTEM	2013/09/26 21:51
同じ勤務先電話番号の取引先担当者	公開済み	取引先担当者	取引先担当者	SYSTEM	2013/09/26 21:51
同じ姓の取引先担当者	公開済み	取引先担当者	取引先担当者	SYSTEM	2013/09/26 21:51
同じ電話番号の取引先企業	公開済み	取引先企業	取引先企業	SYSTEM	2013/09/26 21:51
同じ名の取引先担当者	公開済み	取引先担当者	取引先担当者	SYSTEM	2013/09/26 21:51

1 - 10 / 10 (1 個選択済み) | 11 ページ

※ 一回で、複数のルールを選択して公開することができます。

※ 重複データを検出する際に、公開されているルールのみが適用されます。ただし、ステータスが「公開済み」のルールは編集することができません。編集するためには、一旦「公開の取り下げ」操作でステータスを「非公開」とする必要があります。

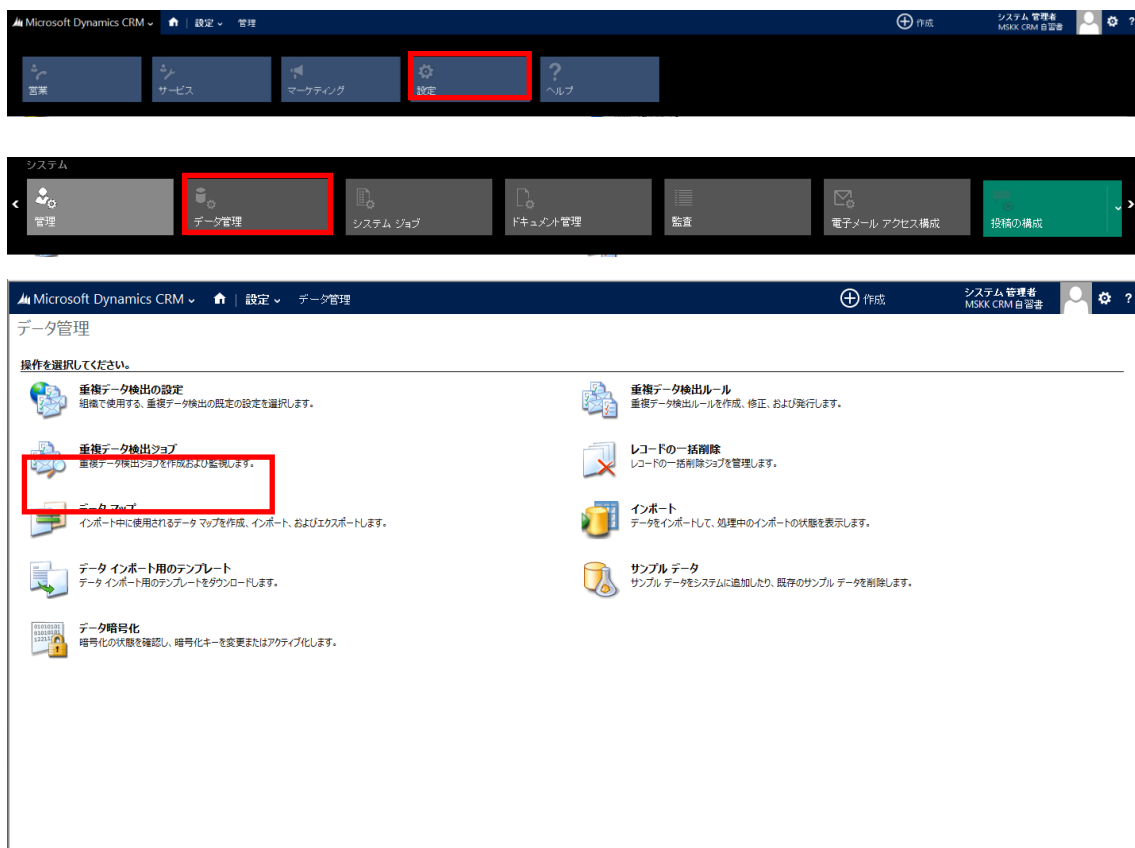


## 機能 2. 重複データ検出ジョブの作成と実行

Dynamics CRM で登録されているデータに対して、検出ジョブを作成して重複を検出することができます。

本節では、重複検出ジョブを作成して実行する手順を確認していただきます。

1. [設定]→[データ管理]の順にクリックして、右側に[重複データ検出ジョブ]アイコンが表示されます。[重複データ検出ジョブ]をクリックします。



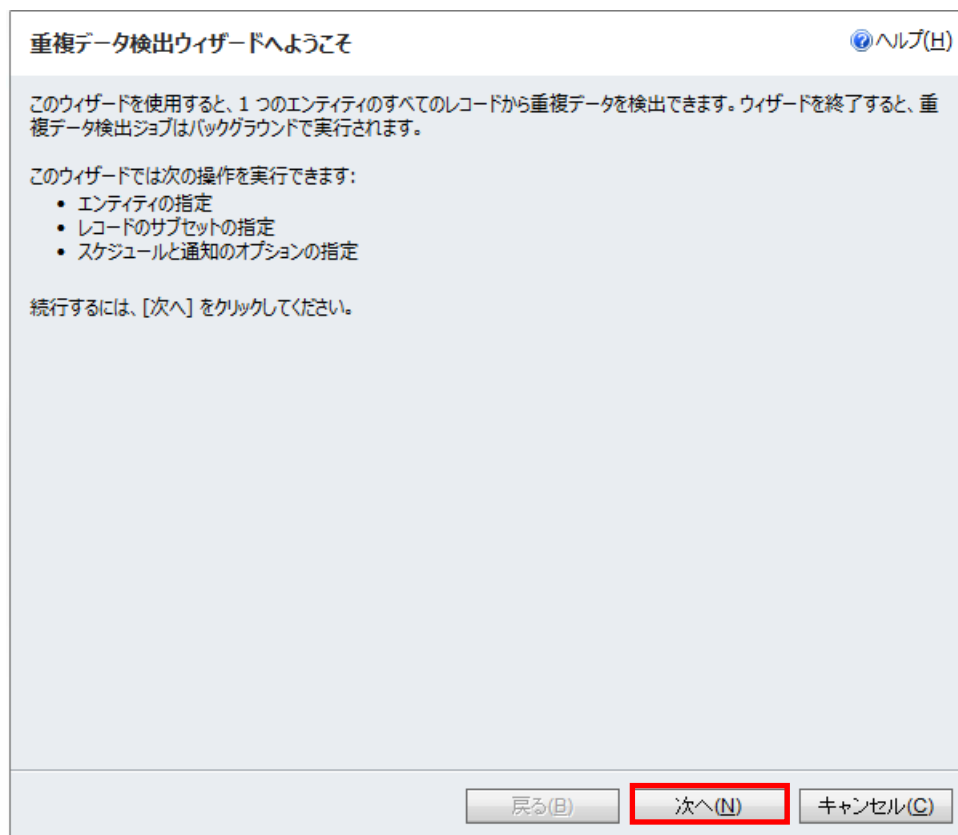


2. 検出ジョブの一覧画面が表示されます。[新規]ボタンをクリックします。





3. 「重複データ検出ウィザード」が立ち上がります。[次へ]ボタンをクリックします。





4. [レコードの選択]画面に遷移します。本画面で重複データのチェック対象となるレコードを絞り込むための条件を指定します。この例では全データを対象に重複検出をするため、条件を設定せずに、[次へ]をクリックします。

レコードの選択

ヘルプ(H)

チェックするエンティティを指定します。チェックするレコード数を制限する場合は、さらに条件を指定します。

検索: 取引先企業 保存されているビューの使用: [新規]

クリア | グループ AND | グループ OR

選択

レコードのプレビュー(V)

戻る(B) 次へ(N) キャンセル(C)

※ [保存されているビューの使用]にて、既存のビューを活用することができます。



※ [レコードのプレビュー]をクリックして、設定されている条件に合致するレコードを表示して確認することができます。

レコードの選択 ヘルプ(H)

チェックするエンティティを指定します。チェックするレコード数を制限する場合は、さらに条件を指定します。

✓   取引先企業名 ↑	取引先責任者	代表電	
ストアー (サンプル)		03-xxxx-	▲
フォース コーヒー (サンプル)	早川 諭 (サンプル)	03-2232-	
リビングウェア (サンプル)	小原 すみ江 (サンプル)	03-2232-	
アドベンチャー ワークス (サンプル)	清岡 裕美子 (サンプル)	03-2232-	
ファブリカム (サンプル)	佐々木 理恵 (サンプル)	03-2232-	
ブルー ヤンダー航空 (サンプル)	佐本 久明 (サンプル)	03-2232-	
シティ パワー アンド ライト (サンプル)	和辺 義隆 (サンプル)	03-2232-	
コントソ製菓 (サンプル)	山元 憲次 (サンプル)	03-2232-	▼

1 - 12 / 12 (0 個選択済み) ◀ ◻ ▶ 1 ページ ▶

[クエリに戻る\(Q\)](#)

戻る(B)
次へ(N)
キャンセル(C)



5. [オプションの選択]画面に遷移します。この画面にて、ジョブに関する情報を設定することができます。この例では特に設定を変えずに、[次へ]ボタンをクリックします。

項目	説明
名前	ジョブ名を入力します。
開始時間	ジョブの開始時刻を入力します。 既定では現在時刻が設定されます。
このジョブの実行間隔	チェックをすることでジョブの定期実行を設定することができます。
電子メールオプション	ジョブが完了した後の通知を設定することができます。既定ではジョブを作成したユーザーが通知されますが、通知ユーザーを指定することができます。

オプションの選択

ヘルプ(H)

重複データ検出ジョブの名前、およびスケジュールと通知のオプションを指定します。

名前:

開始時間:

☐ このジョブの実行間隔  
 日

電子メール オプション:  
☒ このジョブが完了したら (admin@crm2013jishusho.onmicrosoft.com) にメールを送信する  
 他の通知先:

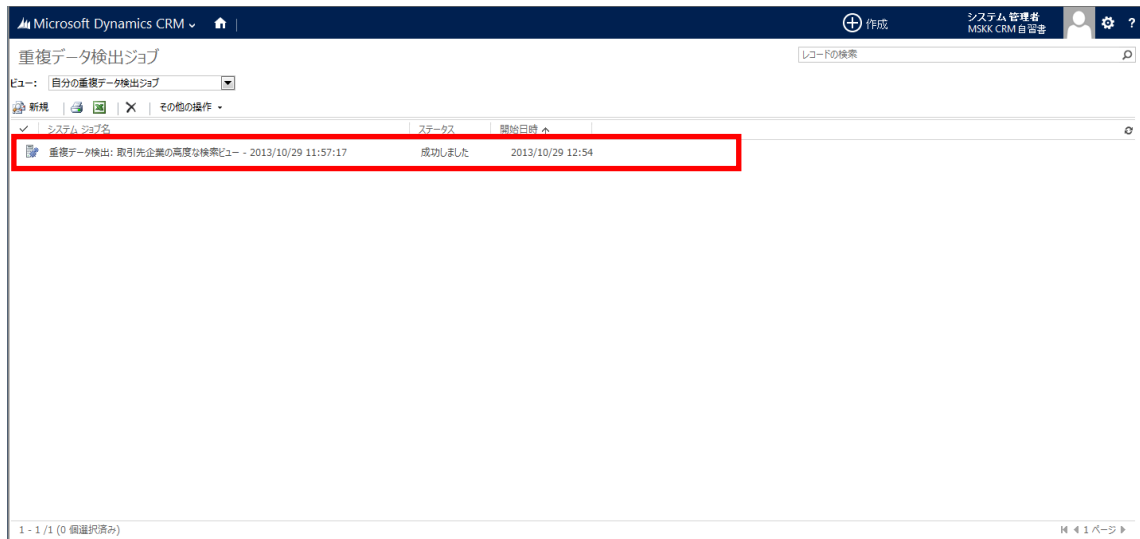


6. [重複データ検出ジョブの開始]画面に遷移します。[送信]ボタンをクリックしてジョブを発行します。





7. 発行されたジョブが一覧画面で表示されます。ジョブは自動的にバックグラウンドで実行されます。完了した後、ステータスが[成功しました]となります。完了したジョブの[システム ジョブ名]をクリックして、重複データの有無を確認します。





8. ジョブの詳細が表示されます。[重複データの表示]タブをクリックして、このジョブで検出した重複データが表示されます。

ファイル 閉じる(C) 操作(A) ヘルプ(H)

システム ジョブ：重複データ検出：取引先企業の高度な検索ビュー - 2013/10/29 11:57:17

**重複データの表示**

システム ジョブ：情報  
全般  
詳細

関連  
社通  
重複データの表示

上の一覧にある各レコードについて、下の一覧で検出された重複を解決します。重複している可能性があるレコードの一覧を最新の情報に更新するには、重複データ検出を再度実行してください。

取引先企業名	状態	修正日	電子メール	電子メール アド...	電子メール アド...	代表電話	Web サイト
✓ フォース コーヒー...	アクティブ	2013/10/23 1...	someone1@...			03-2232-019x	http://www.f...
リビングウェア (サ...	アクティブ	2013/10/23 1...	someone2@...			03-2232-019x	http://www.l...

1 - 10 (1 個選択済み)

重複している可能性があるレコード: 取引先企業 (9)

取引先企業名	状態	修正日	電子メール	電子メール アド...	電子メール アド...	代表電話	Web サイト
リビングウェア (サ...	アクティブ	2013/10/23 1...	someone2@...			03-2232-019x	http://www.l...
アドベンチャー ワ...	アクティブ	2013/10/23 1...	someone3@...			03-2232-019x	http://www....

1 - 9 (0 個選択済み)

接続の追加 | その他の操作 | 重複レコードの統合 | ワークフローの実行... | ダイアログの開始

状態: 成功しました

※ サンプル データの代表電話はすべて同じ値が登録されているため、多くのレコードが重複として検出されました。



9. 上段と下段の表からそれぞれ1つずつを選択し、[重複レコードの統合]をクリックすることで、それぞれのレコードを統合することができます。

システム ジョブ：重複データ検出：取引先企業の高度な検索ビュー - 2013/10/29 11:57:17

### 重複データの表示

上の一覧にある各レコードについて、下の一覧で検出された重複を解決します。重複している可能性があるレコードの一覧を最新の情報に更新するには、重複データ検出を再度実行してください。

取引先企業名 全	状態	修正日	電子メール	電子メール アド...	電子メール アド...	代表電話	Web サイト
✓ フォース コーヒー...	アクティブ	2013/10/23 1...	someone1@...			03-2232-019x	http://www.f...
リビングウェア (サ...	アクティブ	2013/10/23 1...	someone2@...			03-2232-019x	http://www.l...

1 - 10 (1 個選択済み)

重複している可能性があるレコード: 取引先企業 (9)

取引先企業名 全	状態	修正日	電子メール	電子メール アド...	代表電話	Web サイト
✓ ブルー ヤンダー...	アクティブ	2013/10/23 1...	someone5@...		03-2232-019x	http://www...

1 - 9 (1 個選択済み)

状況: 成功しました



10. [重複レコードの統合]で[マスターの選択]をクリックした場合は、何れのデータをマスターとするかを選択した上で統合を実行します。

### 重複レコードの統合 ? ×

マスター レコードを選択してから、マスター レコードに統合するフィールドを選択します。

マスター レコードとフィールドの選択		
マスター レコード:	<input checked="" type="radio"/> フォース コーヒー (サンプル)	<input type="radio"/> ブルー ヤンダー航空 (サンプル)
	<input checked="" type="radio"/> このセクションのすべてのフィールドを選択	<input type="radio"/> このセクションのすべてのフィールドを選択
売上高	<input checked="" type="radio"/> ¥100,000	<input type="radio"/> ¥10,000
従業員数	<input checked="" type="radio"/> 9,500	<input type="radio"/> 2,900
アカウント情報	<input type="radio"/> このセクションのすべてのフィールドを選択	<input type="radio"/> このセクションのすべてのフィールドを選択
取引先企業名 *	<input checked="" type="radio"/> フォース コーヒー (サンプル)	<input type="radio"/> ブルー ヤンダー航空 (サンプル)
電話	<input checked="" type="radio"/> 03-2232-019x	<input type="radio"/> 03-2232-019x
Web サイト	<input checked="" type="radio"/> http://www.fourthcoffee.com/	<input type="radio"/> http://www.blueyonderairlines.com/
住所	<input checked="" type="radio"/> このセクションのすべてのフィールドを選択	<input type="radio"/> このセクションのすべてのフィールドを選択
住所 1: 郵便番号	<input checked="" type="radio"/> 123-001x	<input type="radio"/> 123-001x
住所 1: 国/地域	<input checked="" type="radio"/> 日本	<input type="radio"/> 日本
住所 1: 都道府県	<input checked="" type="radio"/> 千葉県	<input type="radio"/> 東京都
住所 1: 市区町村	<input checked="" type="radio"/> 中間市	<input type="radio"/> 東大阪市

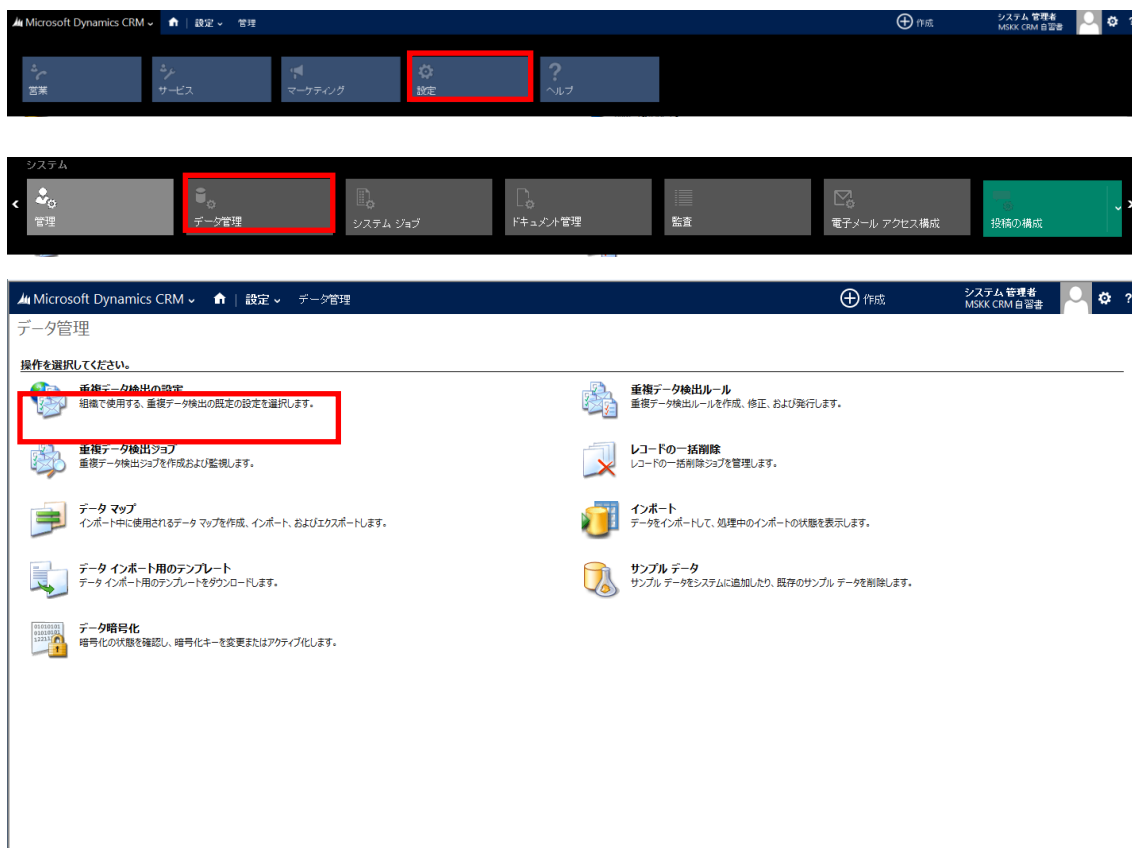


### 機能 3. 重複データ検出の有効化/無効化

Dynamics CRM で重複データの検出は、ジョブの発行以外にも実行することができます。

本節では、重複データの検出の有効化とタイミングを設定する手順を確認していただきます。

1. [設定]→[データ管理]の順にクリックして、右側に[重複データ検出の設定]アイコンが表示されます。[重複データ検出の設定]をクリックします。





2. [重複データ検出の設定]ダイアログが開きます。重複データ検出を有効または無効に設定することができます。また、有効にする場合、重複データ検出を実行するタイミングを設定します。設定後、[OK] ボタンをクリックして、設定を反映します。

## 重複データ検出の設定

組織で使用する、重複データ検出の既定の設定を選択します。

設定

**重複データ検出を有効にする**

☒ 重複データ検出を有効にする:

次の場合に重複データを検出します:

- ☒ レコードが作成または更新されたとき
- ☒ Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM がオフラインからオンラインになったとき
- ☒ データインポート中

OK

キャンセル

※ 重複データ検出時には、公開されている重複データ検出ルールが適用されます。



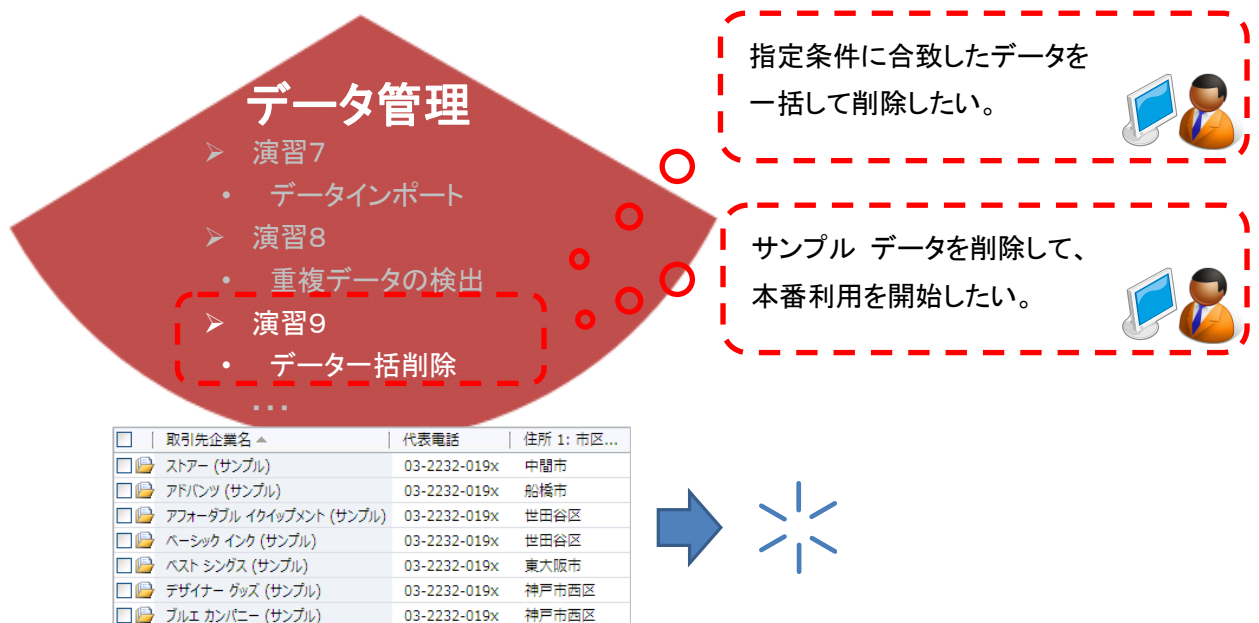
## 演習 9. データ一括削除

この演習では、あなたがシステム管理者となって、システムにインストールされているサンプルデータを削除します。

### ◆ 演習のゴール

Dynamics CRM の以下の機能を理解します。

- レコードの一括削除
- サンプルデータの削除





◆ 用語説明

演習 9 で使用する用語について説明します。

[ 削除ジョブ ]

データの削除を実行する作業単位をあらわします。

この作業単位毎にスケジュール実行を行うこともできます。

[ サンプルデータ ]

Dynamics CRM Online を申し込んだ時点であらかじめ登録されている多数の仮データのことです。



## 機能 1. レコードの一括削除

Dynamics CRM で条件を指定して、その条件に合致したデータをすべて削除する機能が提供されています。

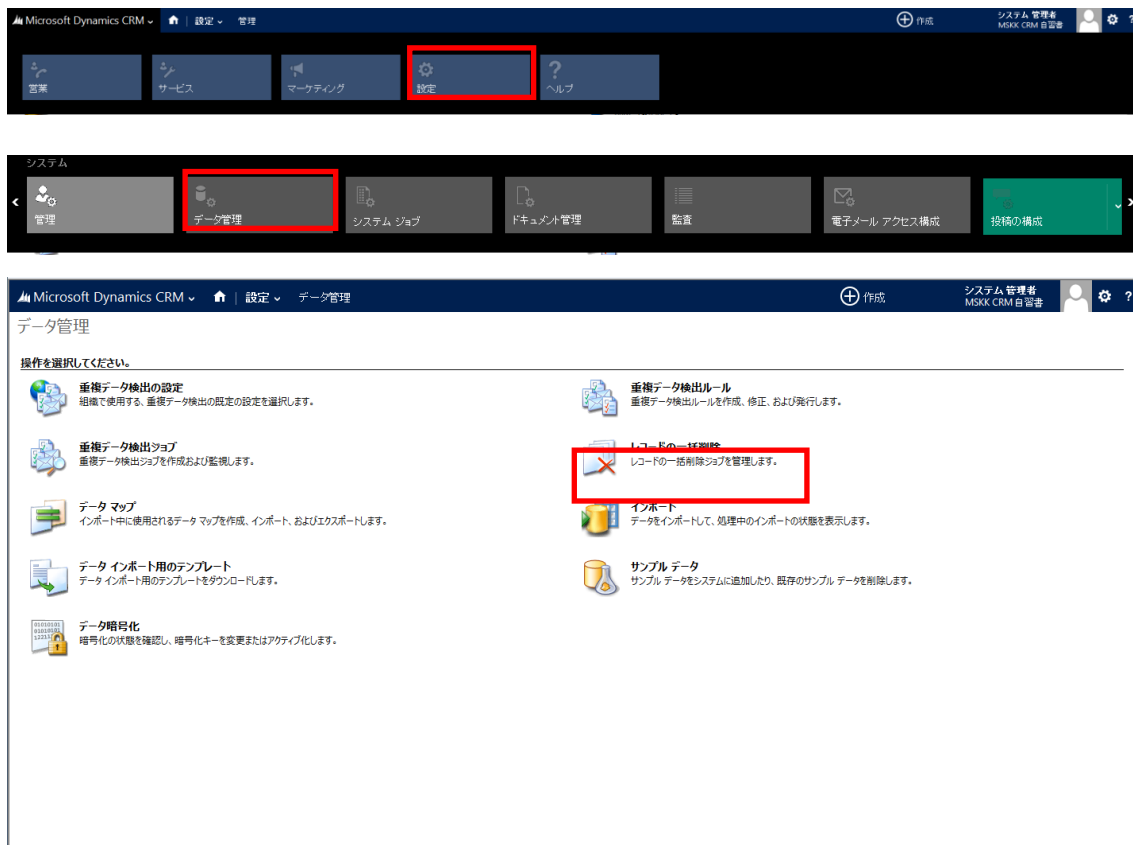
本節で、取引先担当者を一括削除する事例を通じて、[レコードの一括削除]機能を確認していただきます。

ただし、[会社名]のフィールドが設定されていない[取引先担当者]を削除するように条件を指定します。

そのようなデータは会社規定による不正データとみなすような企業を想定しております。

また、この削除は 30 日ごとに、繰り返して実行するように設定します。

1. [設定]→[データ管理]の順にクリックして、右側に[レコードの一括削除]アイコンが表示されます。[レコードの一括削除]をクリックします。





2. 実行された一括削除ジョブが一覧表示されます。[新規]ボタンをクリックします。

Microsoft Dynamics CRM | 設定 | データ管理 | 作成 | システム 管理者 | MSKK CRM 自習者

レコードの一括削除 | レコードの検索

ビュー: 「すべての一括削除システム ジョブ」

**新規** | 上一步 | 下一步 | その他の操作

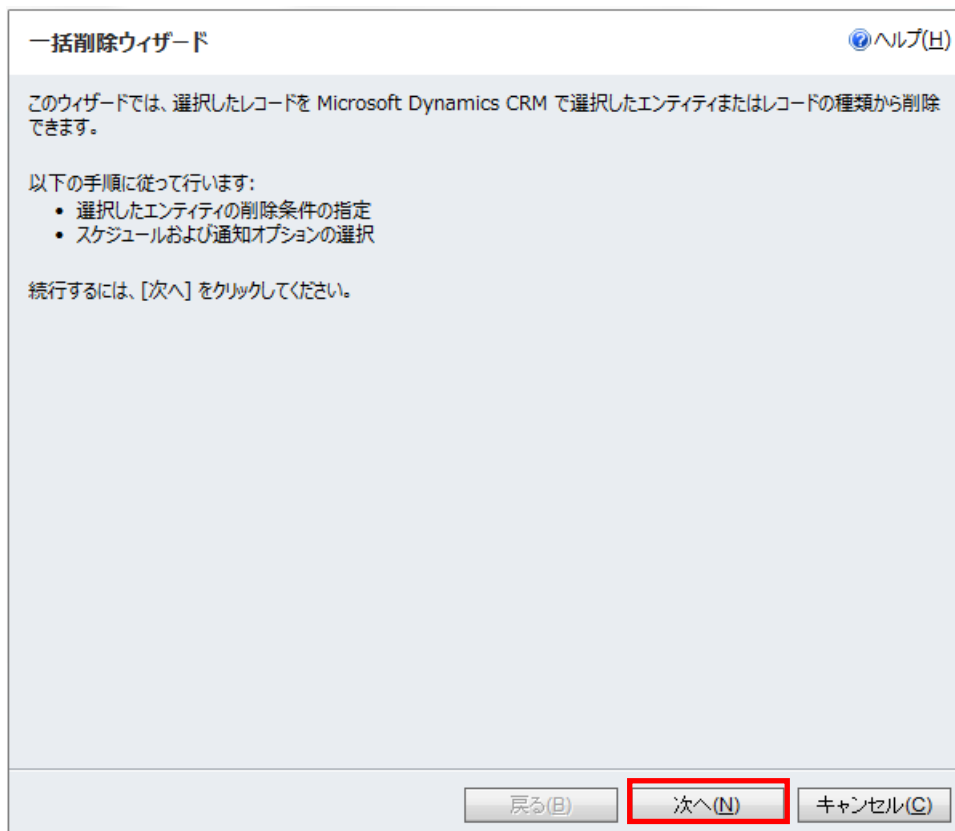
システム ジョブ名	ステータス	削除済み	失敗	所有者 (システム ジョブ)
完了したシステム ジョブの削除	成功しました	0	0	SYSTEM
完了したシステム ジョブの削除	成功しました	0	0	SYSTEM
完了したシステム ジョブの削除	成功しました	0	0	SYSTEM
完了したシステム ジョブの削除	成功しました	0	0	SYSTEM
完了したシステム ジョブの削除	成功しました	0	0	SYSTEM
完了したシステム ジョブの削除	成功しました	0	0	SYSTEM
完了したシステム ジョブの削除	成功しました	0	0	SYSTEM
同期ワークフローの完了したプロセス セッションの削除	成功しました	0	0	SYSTEM
同期ワークフローの完了したプロセス セッションの削除	成功しました	0	0	SYSTEM
同期ワークフローの完了したプロセス セッションの削除	成功しました	0	0	SYSTEM
同期ワークフローの完了したプロセス セッションの削除	成功しました	0	0	SYSTEM
同期ワークフローの完了したプロセス セッションの削除	成功しました	0	0	SYSTEM
同期ワークフローの完了したプロセス セッションの削除	成功しました	0	0	SYSTEM
同期ワークフローの完了したプロセス セッションの削除	成功しました	0	0	SYSTEM

1 - 14 / 14 (0 個選択済み) | 1 ページ

- ※ ご利用の環境によって、表示されるジョブの数が増えることがあります。システム ジョブが自動的に作成されることがあります。



3. [一括削除ウィザード]ダイアログが開きます。手順を確認して、[次へ]をクリックします。





4. [検索条件の指定]画面に遷移します。以下のように条件を指定します。

会社名	が空白である
-----	--------

検索条件の指定 ヘルプ(H)

削除するレコードを特定する検索条件を選択します。

検索: 取引先担当者 ▼ 保存されているビューの使用: [新規] ▼

クリア グループ AND グループ OR

▼ 会社名 ▼ が空白である

[選択](#)

レコードのプレビュー(V)

[戻る\(B\)](#) [次へ\(N\)](#) [キャンセル\(C\)](#)

- ※ [会社名]のフィールドが設定されていない[取引先担当者]を削除するように条件を指定します。そのようなデータは会社規定による不正データとみなすような企業を想定しております。



条件を指定しない場合は、すべてのレコードが削除されますので、ご注意ください。



5. [オプションの選択]画面に遷移します。[このジョブの実行間隔]にチェックを入れて、[次へ]をクリックします。

オプションの選択 ヘルプ(H)

一括削除システム ジョブの名前、スケジュール、通知オプションを指定します。

名前:  
一括削除 - 2013/10/29 13:38:15

一括削除ジョブの開始時刻:  
2013/10/29 13:38

☒ このジョブの実行間隔  
30 日

☐ このジョブが完了したら (admin@crm2013jishusho.onmicrosoft.com) にメールを送信する  
他の通知先:

戻る(B) 次へ(N) キャンセル(C)

※ [このジョブの実行間隔]をチェックすることで、ジョブの繰り返し実行ができます。



6. [一括削除の詳細の確認]画面に遷移します。内容を確認した上、問題がなければ、[送信]ボタンをクリックします。

一括削除の詳細の確認

ヘルプ(H)

選択したオプションを確認します。設定を変更するには、[戻る]をクリックします。システム ジョブを送信するには、[送信]をクリックします。

レコードの一括削除はバックグラウンドで実行されます。一括削除の処理中も引き続き Microsoft Dynamics CRM を使用できます。状態を確認するには、[データ管理] の [レコードの一括削除] 領域で、対象の一括削除ジョブを開きます。使用済みの記憶域は、ジョブの完了時に更新されます。

名前: 一括削除 - 2013/10/29 13:38:15  
このジョブを 10/29/2013 以降 30 日ごとに 1:38 PM に実行する。

取引先担当者 に対して選択したクエリ:  
会社名 が空白である

注意: このジョブの開始時に存在し、削除する権限のあるレコードのみが削除されます。

戻る(B)

送信(S)

キャンセル(C)







※ ジョブをクリックして、その詳細情報を確認することができます。

ファイル

開じる(C)

操作(A)

ヘルプ(H)

一括削除操作：一括削除 - 2013/10/29 13:38:15

情報

一括削除操作：情報

全般

プロパティ

関連

共通

失敗

全般

名前

一括削除 - 2013/10/29 13:38:15

所有者

システム 管理者

ステータス

成功しました

オプション

タスク完了時の自分への通知

☐ はい
☒ いいえ

定期的なアイテム \*

☒ いいえ
☐ はい

他の通知先

次の実行

結果

成功

0

合計

0

失敗

0

プロパティ

作成者

システム 管理者

作成日 \*

2013/10/29

13:40

修正者

システム 管理者

修正日

2013/10/29

13:40

選択されたクエリ

取引先担当者

会社名 が空白である

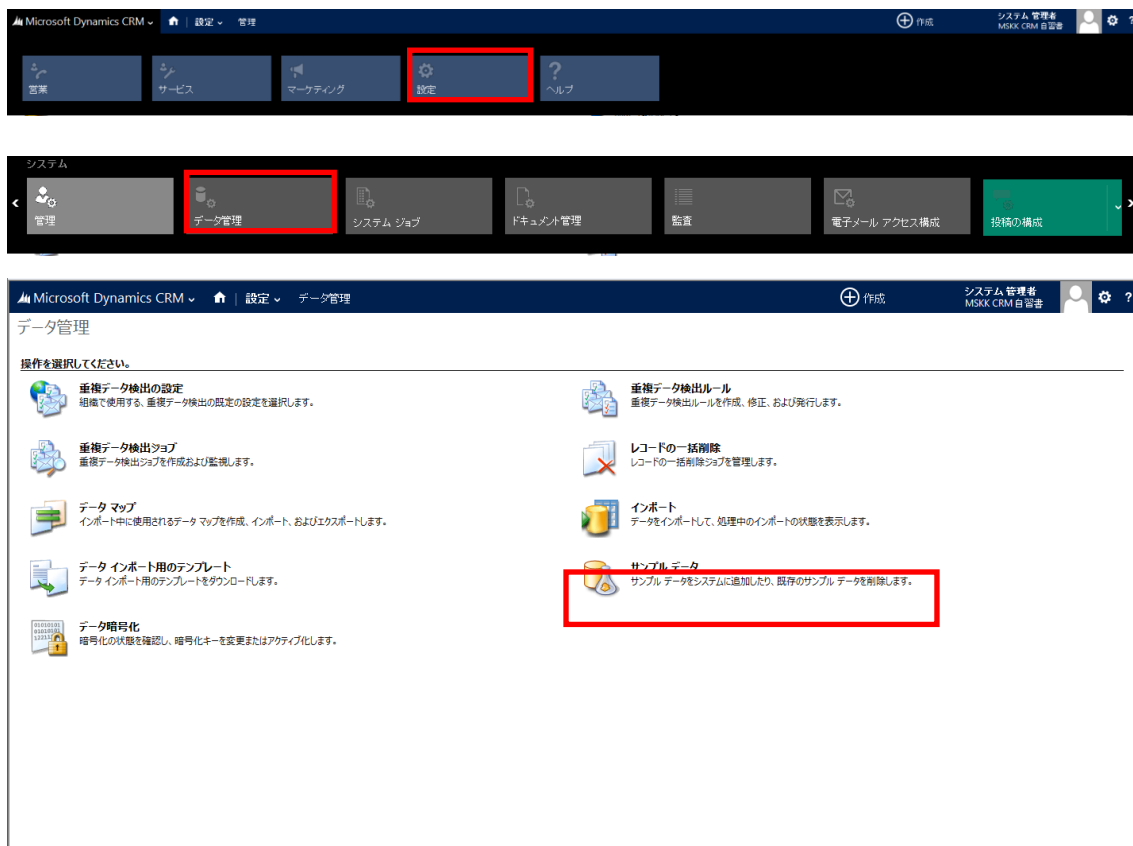
状態: 完了



## 機能 2. サンプルデータの削除

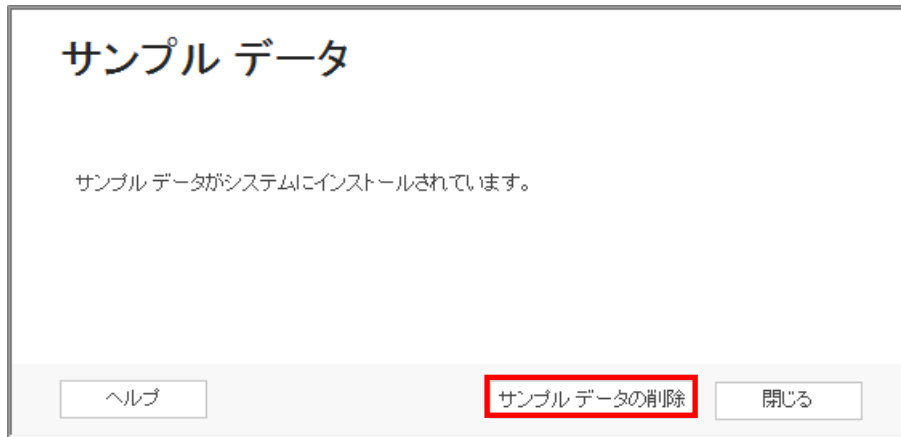
Dynamics CRM Online を申し込んだ時点で、サンプルデータが既定で作成されます。本節では、そのサンプルデータを削除する方法を確認していただきます。

1. [設定]→[データ管理]の順にクリックして、右側に[サンプル データ]アイコンが表示されます。  
[サンプル データ]をクリックします。





2. [サンプル データ]ダイアログが表示されます。[サンプル データの削除]をクリックして、サンプル データを削除することができます。



※ 上記画面はサンプル データがインストールされている状態の画面です。サンプル データがインストールされていない状態では、サンプル データをインストールすることができます。



## Tips

- メール連携をしたい場合

Dynamics CRM を E メールシステムとシームレスに連携したい場合、二つの方法が用意されています。

- (1) Outlook 用 CRM クライアントをインストールし、Outlook から Dynamics CRM を利用します。その場合、Outlook がメールデータを Dynamics CRM に取り組む機能が付属されております。Outlook 用 CRM クライアントのインストーラは下記のリンクから取得できます。

インストーラ ダウンロード URL	<a href="http://www.microsoft.com/ja-jp/download/details.aspx?id=40344">http://www.microsoft.com/ja-jp/download/details.aspx?id=40344</a>
-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- (2) Dynamics CRM 2013 E-mail Router（以下、E-mail Router）コンポーネントをインストールします。E-mail Router がメールサーバから E メールデータを取得し、Dynamics CRM と連携します。E-mail Router のインストーラは下記のリンクから取得できます。

インストーラ ダウンロード URL	<a href="http://www.microsoft.com/ja-jp/download/details.aspx?id=40342">http://www.microsoft.com/ja-jp/download/details.aspx?id=40342</a>
-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

E-mail Router のインストールや構成手順については、英語となりますが、下記のドキュメントをご参照いただけます。

タイトル	Microsoft Dynamics CRM Online Email Router Installation Guide ( Microsoft Dynamics CRM Online editions )
URL	<a href="http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=4641">http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=4641</a>

尚、Dynamics CRM 2013 よりサーバ上でメールの送受信が行えるようになります。詳細は[ 2013 新機能編]をご参照下さい。



## まとめ

この自習書では、Dynamics CRM での設定機能を紹介しました。

演習を通して、設定機能を確認していただくことにより、Dynamics CRM を評価する材料になったのでしょうか？

今回の演習では、システム設定、業務設定やデータ管理の機能を中心に確認しました。より業務効率を高め、エンドユーザーの使用体験を高める代表的な機能として、カスタマイズやワークフローなどが挙げられますが、これらについては自習書の「カスタマイズ編」にてご紹介します。