Microsoft Dynamics CRM Online 入門
自習書

～ カスタマイズ編 ～

※ 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、以下の内容につきましては、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 2. 機能 1. エンティティの追加
  - 設置型 Dynamics CRM 2013 には、作成できるカスタムエンティティの数に制限はございません。
- 演習 3. ワークフロー
  - 設置型 Dynamics CRM 2013 には、作成できるカスタムワークフローの数に制限はございません。

※ 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願います。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

演習 1.　画面のカスタマイズ 5

機能 1.　フォームにコンポーネントを追加 7

機能 2.　検索型フィールドの追加 18

機能 3.　フォームのコンポーネント 28

機能 4.　サブグリッドの追加 38

機能 5.　複数のフォーム 45

機能 6.　モバイル用フォーム 52

機能 7.　ビュー 57

機能 8.　グラフ 68

演習 2.　エンティティのカスタマイズ 77

機能 1.　エンティティの追加 79

機能 2.　エンティティ間の関連付け 92

機能 3.　フィールドの追加 100

機能 4.　フィールドの属性詳細 105

機能 5.　オプションセット 111

演習 3.　ワークフロー 119

機能 1.　ワークフロー 121

演習 4.　ダイアログ 148

機能 1.　ダイアログ 150

演習 5.　Web リソース 183

機能 1.　Web リソース 185

演習 6.　ダッシュボード 190

機能 1.　ダッシュボード 192

演習 7.　レポート 208

機能 1.　レポート 210

演習 8.　投稿 227

機能 1.　投稿の構成 229

ユーザー間 235

機能 2.　コミュニケーション 235

Tips 238

まとめ 239

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またはシステムカスタマイザが行うカスタマイズ内容を、機能の観点から可能なかぎり網羅して説明します。Dynamics CRM Online の導入評価、または機能調査などの手助けになれれば幸いです。

※ 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

カスタマイズ編では、主に Internet Explorer を利用します。

■ カスタマイズ編の対象者

Dynamics CRM 評価メンバー

Dynamics CRM 導入メンバー

Dynamics CRM 管理者

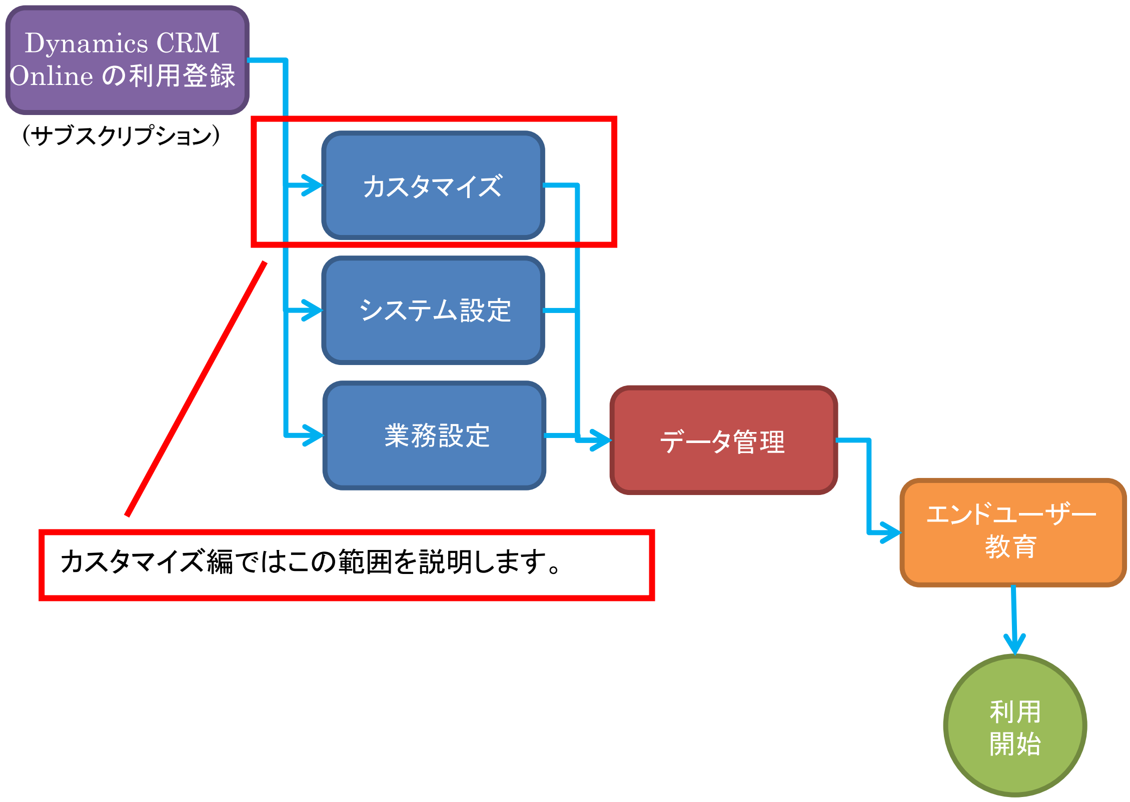
■ カスタマイズ編で使用するソフトウェア

Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Internet Explorer 8

Microsoft Excel 2007

■ Dynamics CRM 導入の流れ



■　カスタマイズ編　演習の範囲

カスタマイズは Dynamics CRM 組織全体に影響するため、[システム管理者]または[システムカスタマイザ]のセキュリティロール、あるいはこれらと同等の特権が必要です。各演習にて十分な権限を有するユーザーを想定して操作手順や機能を確認します。

この自習書で扱う演習は、以下の 8 つのテーマを想定しております。

- 画面のカスタマイズ
- エンティティのカスタマイズ
- ワークフロー
- ダイアログ
- Web リソース
- ダッシュボード
- レポート
- 投稿

※　システムに対するカスタマイズを実施した後、それを有効にし、エンドユーザーが利用出来るようにするためには[公開]が必要です。具体的な手順は各演習にて確認します。

１． 入力拡張

演習 1.　　　画面のカスタマイズ

この演習で、あなたがシステムカスタマイザとなって、フォーム、ビューやグラフなど画面に関わる項目のカスタマイズを実施します。

◆　演習のゴール

Dynamics CRM の以下の機能を理解します。

- フォーム
- ビュー
- グラフ

◆　**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]

エンティティとは Dynamics CRM で管理するデータの種類です。

例えば、[取引先企業]エンティティで企業情報が管理されます。

[フォーム]

1 レコードのデータの値を表示したり、編集したりするための画面です。

[フィールド]

エンティティごとに定義されたデータ項目のことです。

例えば、取引先企業エンティティにおける”取引先企業名”などです。

[ビュー]

複数のレコードを一覧表示する画面です。レコードの抽出条件を内部で管理しています。

[グリッド]

フォームの中で、データを表形式で一覧表示するフォームコンポーネントです。

[検索]（フィールドの種類）

他のエンティティを参照しているフィールドのことです。（英語では Lookup です。）

フォームでは虫眼鏡ボタンが表示され、参照しているエンティティのレコードを検索し、選択することができます。

[共有]

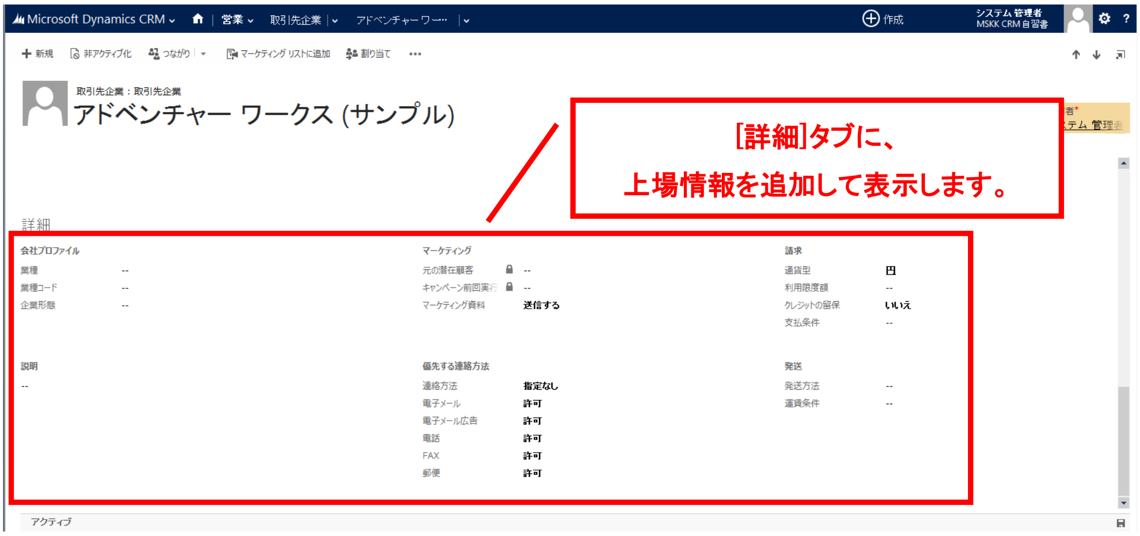
個人が作成したビューやグラフなどを、自分だけでなく他の人が使用できるように権限を与えることを指します。権限を与える先はユーザーあるいはチームを選択できます。

機能 1.　フォームにコンポーネントを追加

本節で、 Dynamics CRM にあるフォームにフィールドを追加する手順を確認していただきます。

以下、取引先企業のフォームを例に、[詳細]タブに企業の上場情報を表示するようにフィールドを追加します。

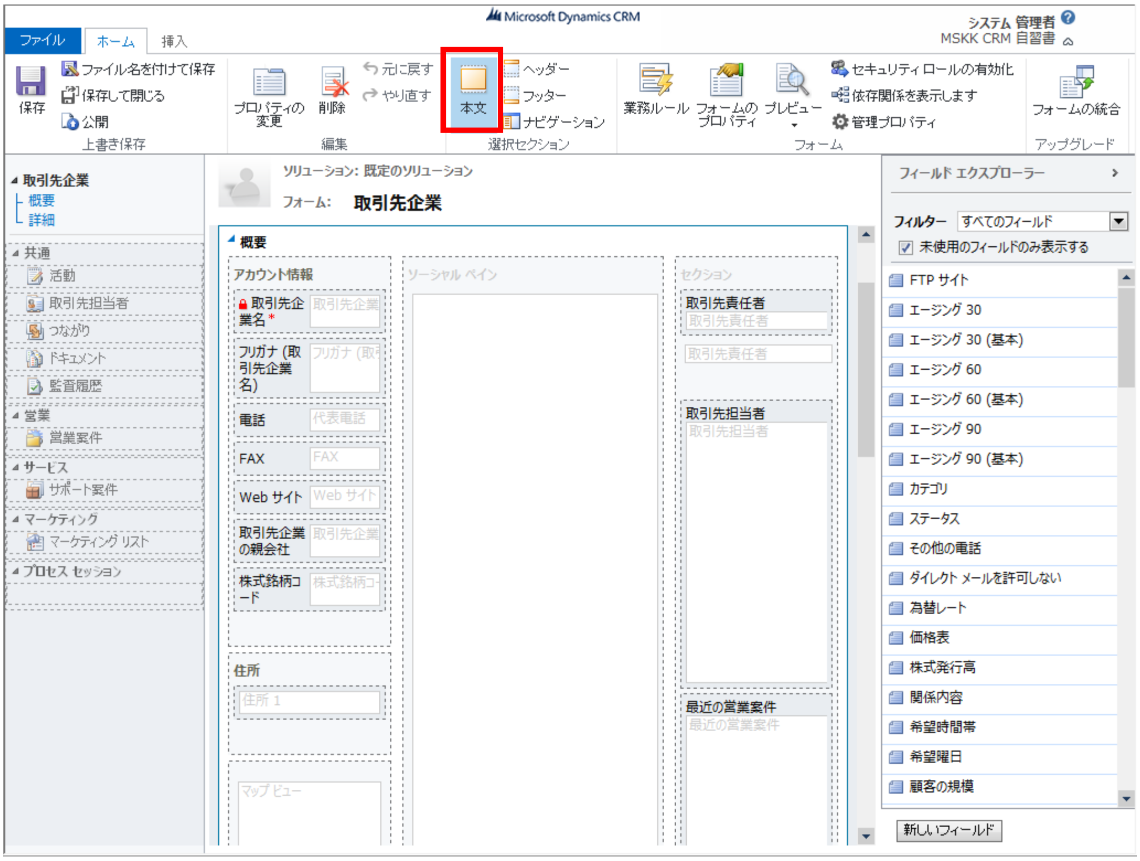
追加する手順は、まずフィールドを配置するためのセクションを追加した上で、次にフィールドそのものを追加します。



1. いずれかの取引先企業のレコードを参照する詳細画面にて、コマンドバーの[フォーム]ボタンをクリックします。

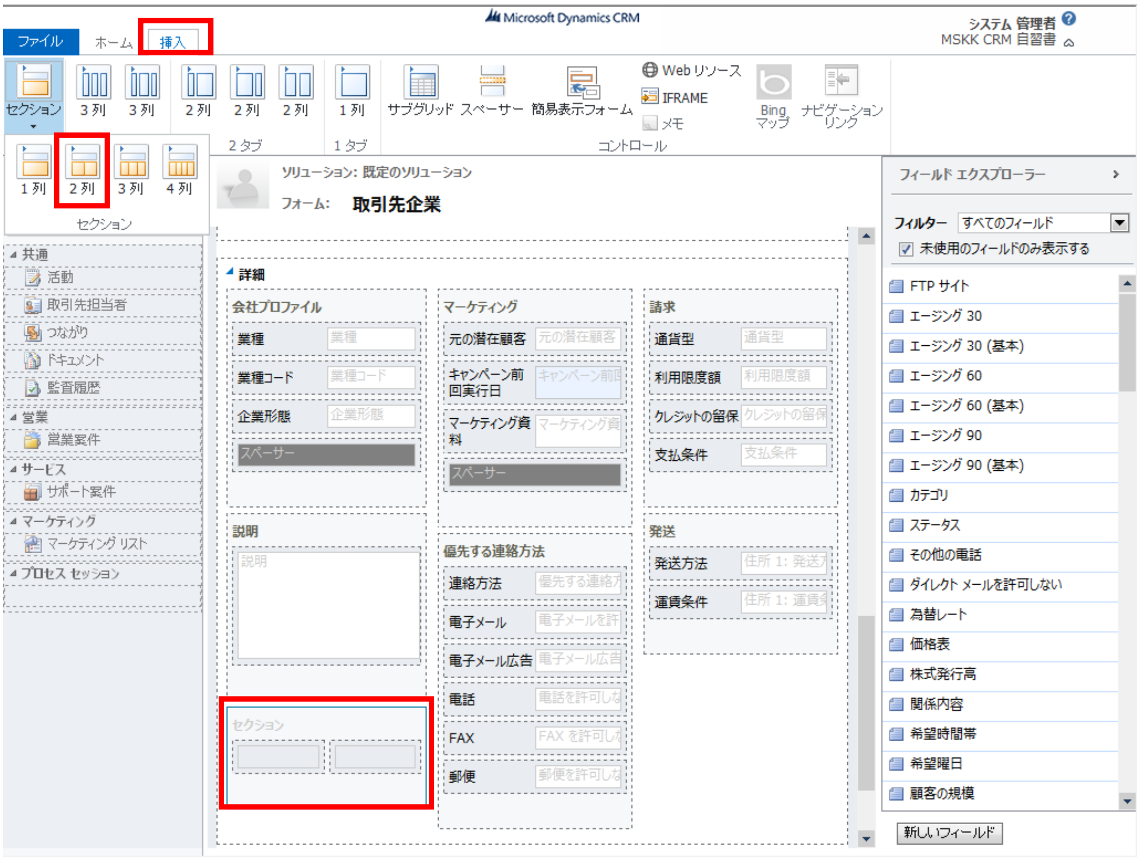
[フォーム]は、[システム管理者]または[システム カスタマイザ]のセキュリティロール、あるいはこれらと同等の特権をもつユーザーでログインした場合に表示されます。

2. フォームのカスタマイズ画面が開きます。既定では[本文]部分が選択された状態です。



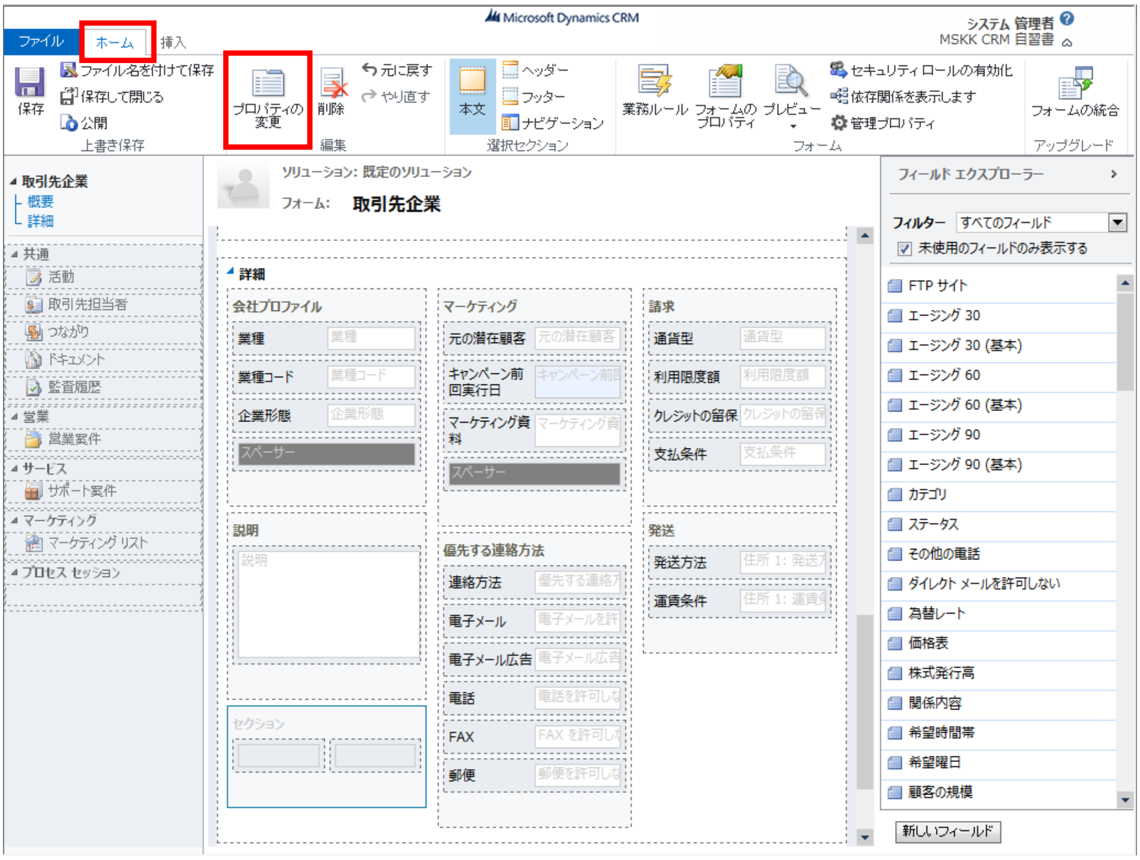
※ [本文]の他に、[ヘッダー]、[フッター]や[ナビゲーション]を選択して、それぞれをカスタマイズすることができます。詳細は 17 ページをご参照ください。

3. [本文]を[詳細]タブが表示されるようにスクロールした上、[詳細]タブをクリックします。その後、リボンメニューの[挿入]にある[セクション]の[2 列]をクリックして、2 列のセクションを追加します。



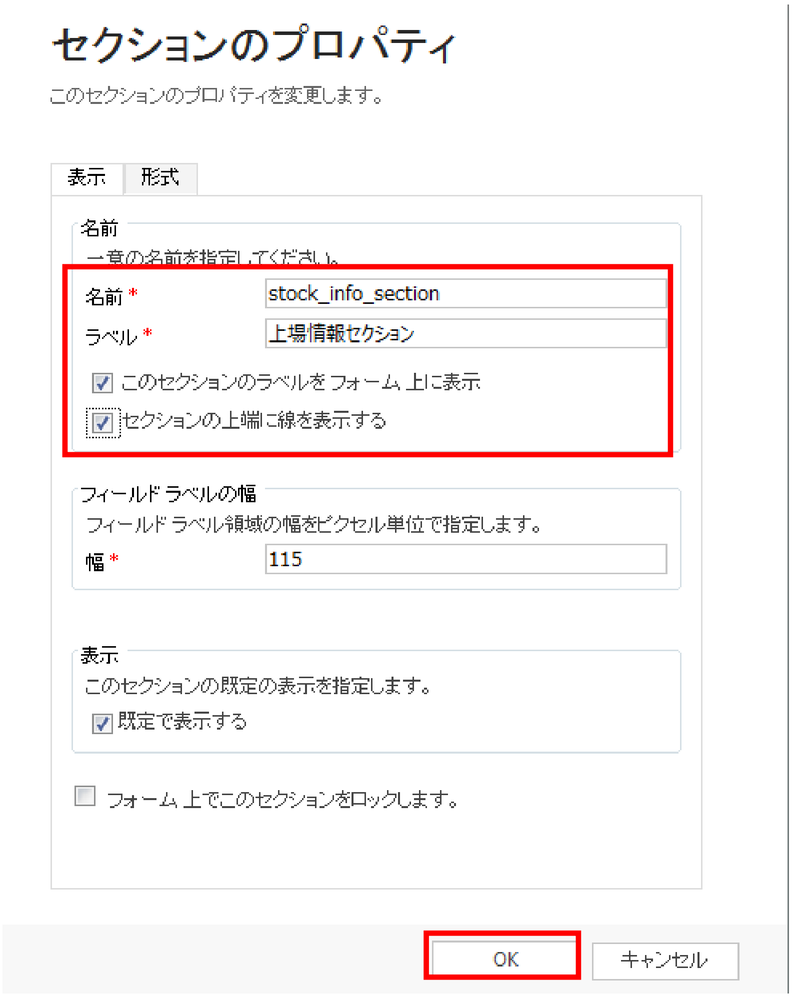
※ セクションを追加すると、必ず該当タブの末尾に挿入されます。

4. 新たに追加したセクションを選択したままで、リボンの[ホーム]タブにある[プロパティの変更]ボタンをクリックします。



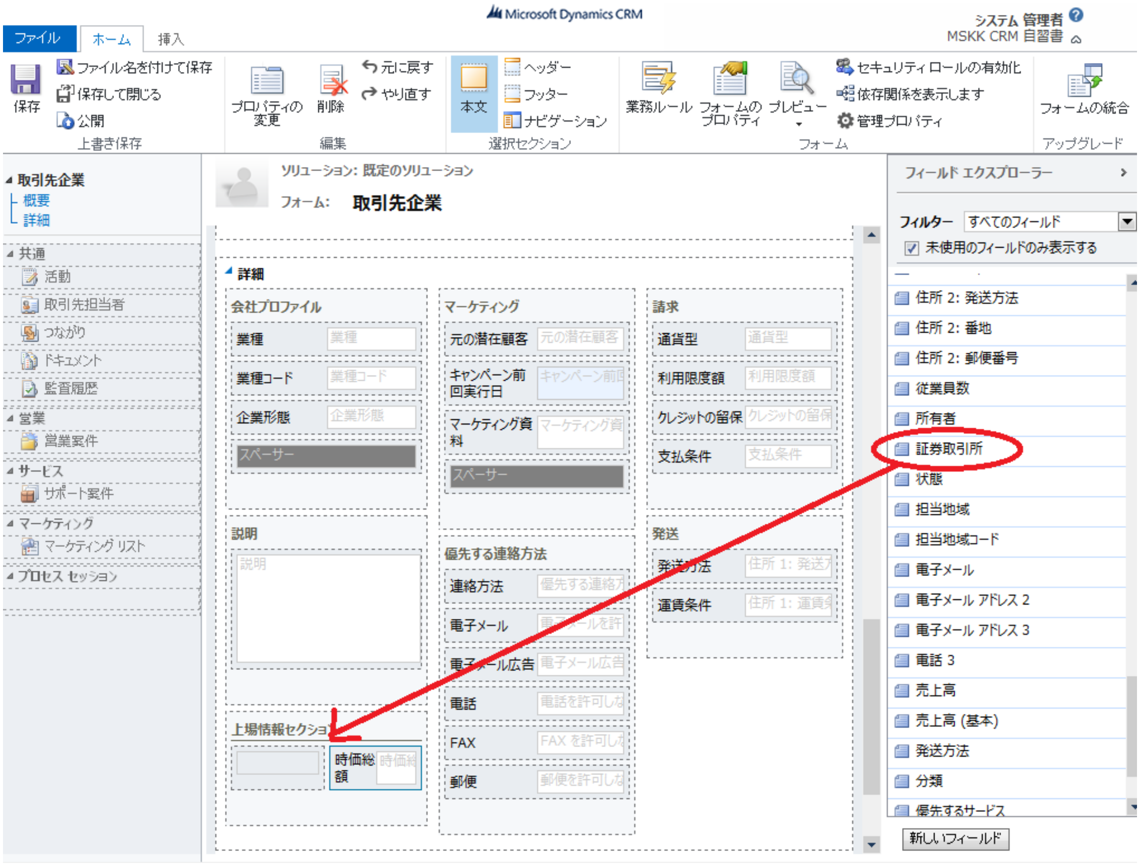
5. [セクションのプロパティ]ダイアログで、以下の値を入力して、［OK］ボタンをクリックします。

項目	値	説明
名前	stock_info_section	コンポーネントの名前です。フォーム内で一意である必要があります。
ラベル	上場情報セクション	フォームに表示される文言です。
このセクションのラベルをフォーム上に表示	チェック	ラベルを表示する場合はチェックします。
セクションの上端に線を表示する	チェック	セクションの上端に線を表示する場合はチェックします。



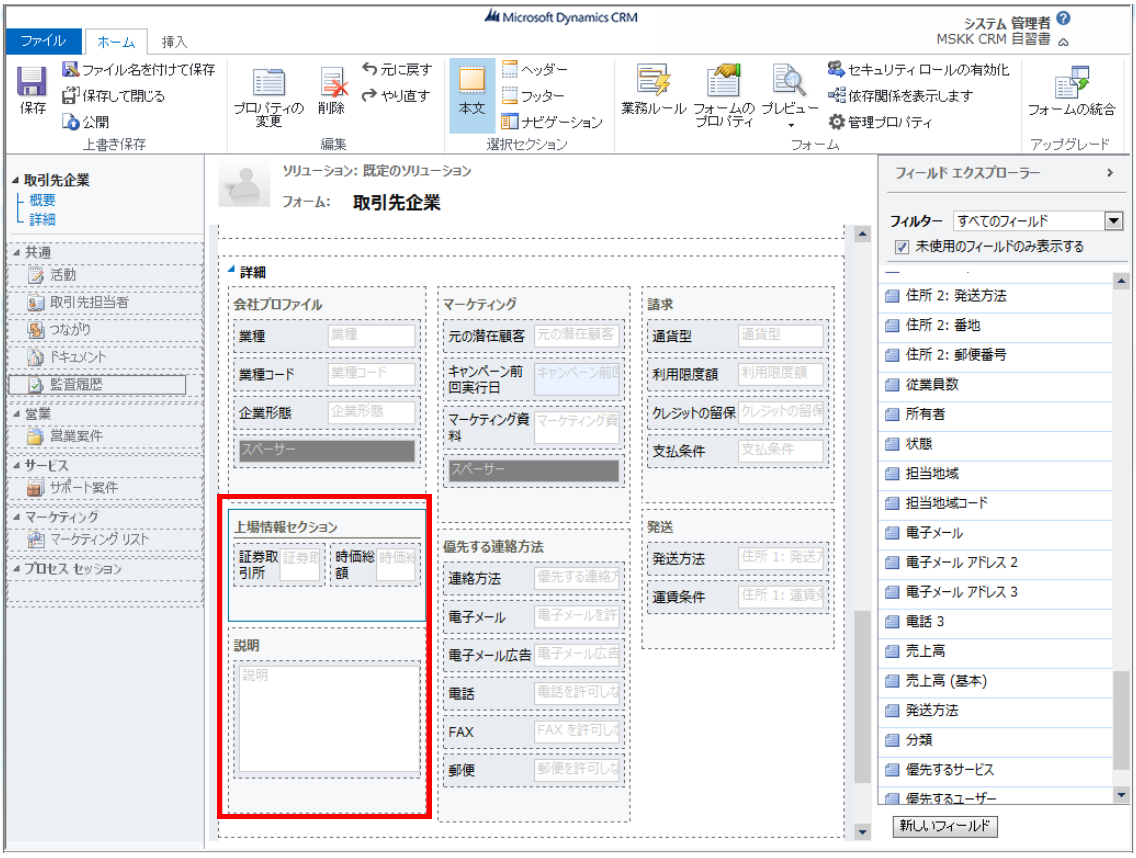
※ これにてセクションの追加が完了しました。 これ以降はフィールドを追加します。

6. 画面右側の[フィールドエクスプローラー]から必要なフィールドをドラッグ・アンド・ドロップで上場情報セクションに配置します。

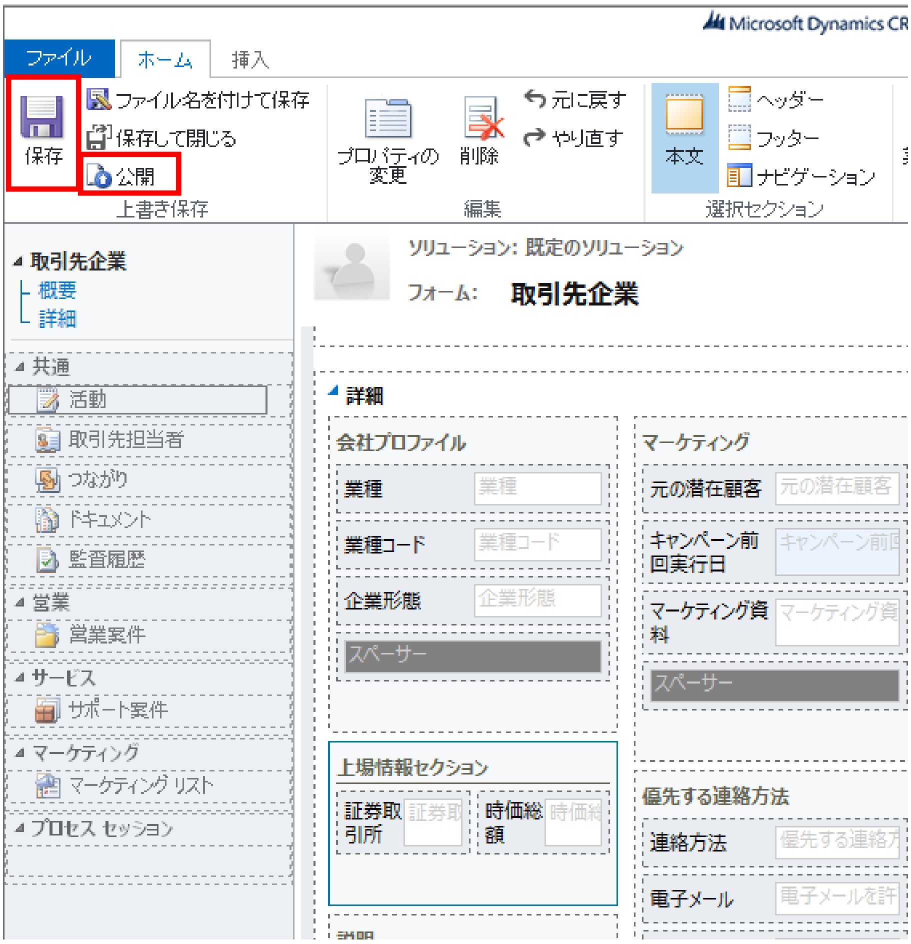


※ この例では[時価総額]と[証券取引所]の 2 つのフィールドを配置します。

7. 必要なフィールドを配置した後、[上場情報]セクションを[説明]セクションより前に表示したいので、[上場情報]セクションをドラッグして、[説明]セクションより前になるよう配置します。

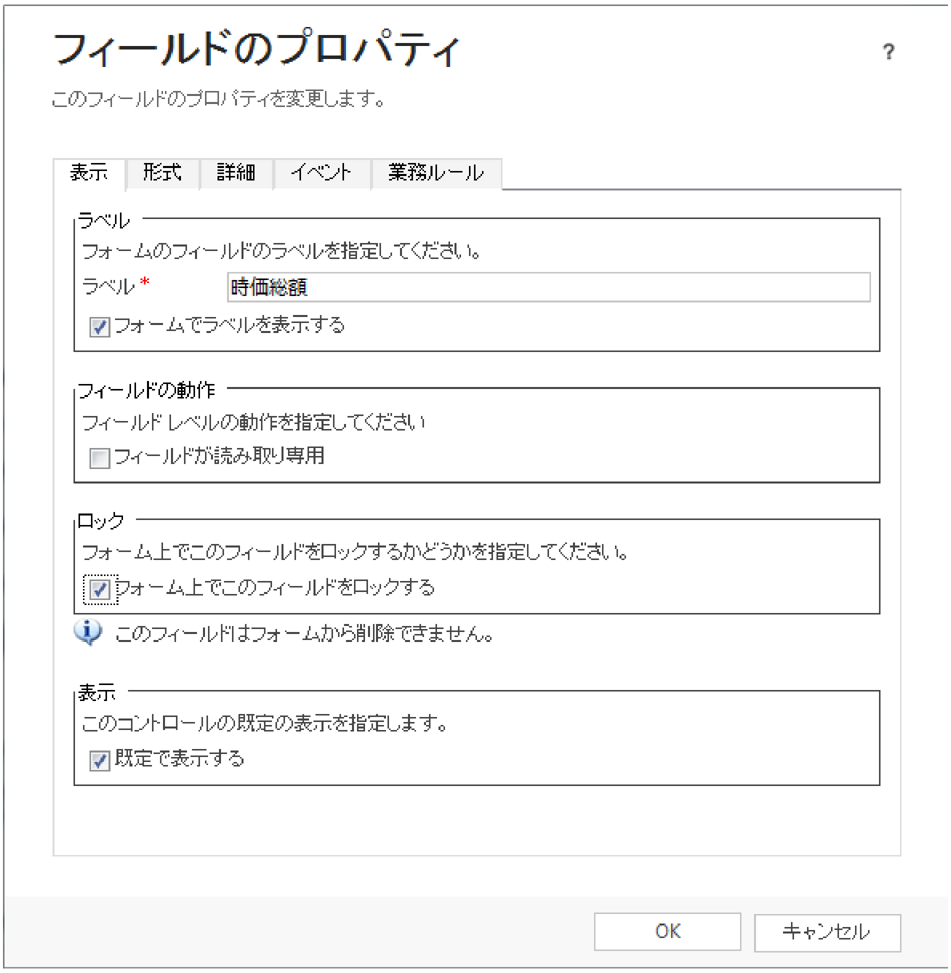


8. 画面レイアウトの変更が完了しましたら、[保存]ボタンをクリックした上、[公開]します。



9. [公開]が完了した後、再度取引先企業のフォームを開き直しますと、[上場情報]セクションが表示されていることが確認できます。

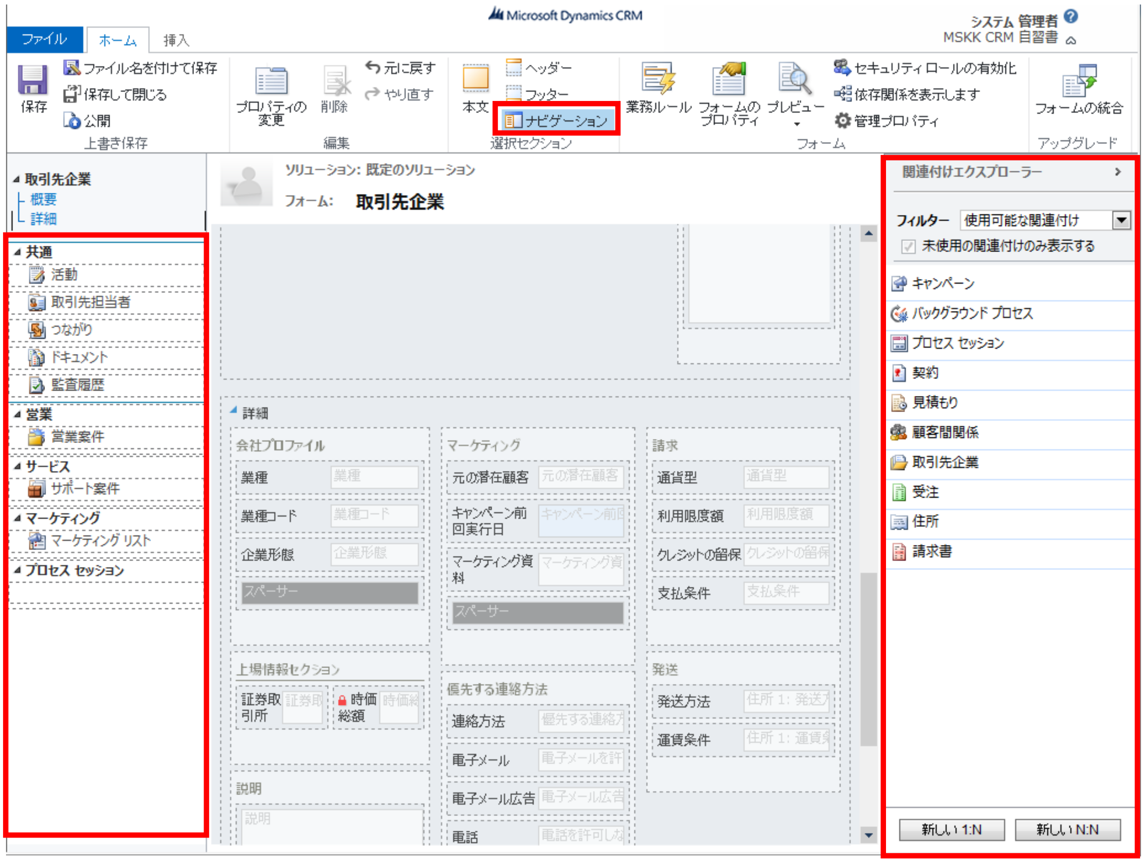
※ 画面に配置した[フィールド]を選択して、[プロパティの変更]をクリックすることによって、[フィールド]のプロパティを変更できます。



- ◆ タブを切り替えることによって、他のプロパティを編集することができます。[形式]でレイアウトの調整、[詳細]タブでエンティティ情報の確認、[イベント]タブでJavaScript を利用したクライアント動作定義ができます。
- ◆ [フィールドの動作]セクションにある[フィールドが読み取り専用]に設定することによって、このフォームを利用するユーザーがこのフィールドを入力できなくなります。複数フォームを利用する事によって、利用シーンに応じユーザーのデータ入力を制限することができます。
- ◆ [ロック]セクションにある[フォーム上でこのフィールドをロックする]にチェックしたときに、このフィールドをフォームから削除することができません。

※ 前述の例はフォームの[本文]部分のカスタマイズでした。その他に、[ナビゲーション]、[ヘッダー]や[フッター]を選ぶことによって、それぞれのセクションにコンポーネントにフィールドを配置したり、解除したりすることが可能です。

下図は[取引先企業]の[ナビゲーション]を選択して、編集する画面を示しています。右側の[関連付けエクスプローラー]に挿入できる関連付けエンティティが表示されています。[関連エクスプローラー]からエンティティをドラッグ・アンド・ドロップで[ナビゲーション]に配置することができます。すでに配置されているエンティティもドラッグ・アンド・ドロップで位置を調整することが可能です。



以上、フォームにセクションやフィールドを追加する手順を、[取引先企業]のフォームに[上場情報]を表示する例で確認していただきました。入力フィールドの他、 Dynamics CRM では検索型のフィールドをサポートしています。次節で詳しく確認していただきます。

機能 2.　検索型フィールドの追加

Dynamics CRM は入力フィールドの他、検索型フィールドをフォームに表示することができます。

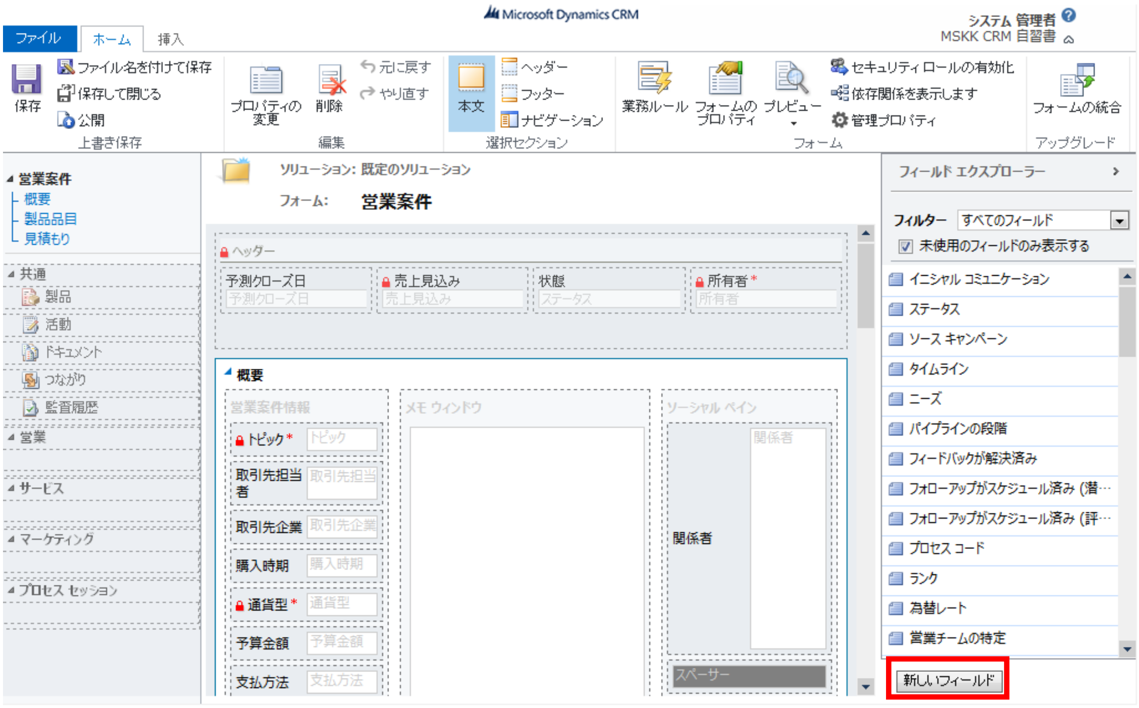
以下、[取引先企業]と[製品]の両方のデータを登録し、画面に一回で表示するように、[営業案件]のフォームをカスタマイズします。[営業案件]のフォームに、新たに[製品]フィールドを作成して、フォームに表示するシナリオを想定しています。

カスタマイズを実施した後、[営業案件]のフォームに[製品]の検索フィールドを追加します。また、[製品]の虫眼鏡ボタンをクリックすると、すでに設定してある[ソースキャンペーン]の製品に属している[製品]のデータを絞り込んだ上で表示します。

1. いずれかの[営業案件]のレコードを参照する詳細画面にて、「･･･」にある[フォーム]ボタンをクリックします。

※ [フォーム]は、[システム管理者]または[システム カスタマイザ]のセキュリティロール、あるいはこれらと同等の特権をもつユーザーでログインした場合に表示されます。

2. [フォーム]のカスタマイズ画面が開きます。[製品]フィールドは存在しないため、[フィールドエクスプローラー]にある[新しいフィールド]をクリックして、フィールドを追加します。

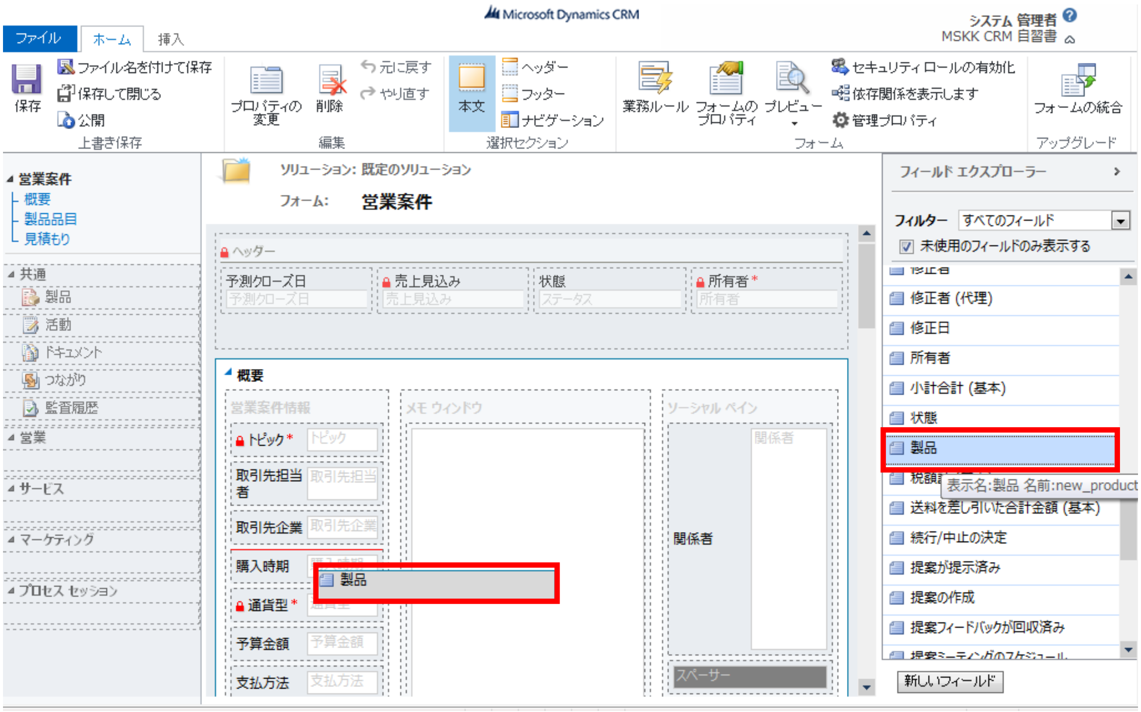


※ この例では、フォームのカスタマイズ画面からフィールドを追加しています。エンティティのカスタマイズ画面からもフィールドを追加することができます。詳細については「演習 2 エンティティのカスタマイズ」の「機能 3 フィールドの追加」(100 ページ)をご参照ください。

3. [フィールド: 新規の営業案件]ダイアログが開きます。以下のようにデータを入力して、[保存して閉じる]ボタンをクリックします。

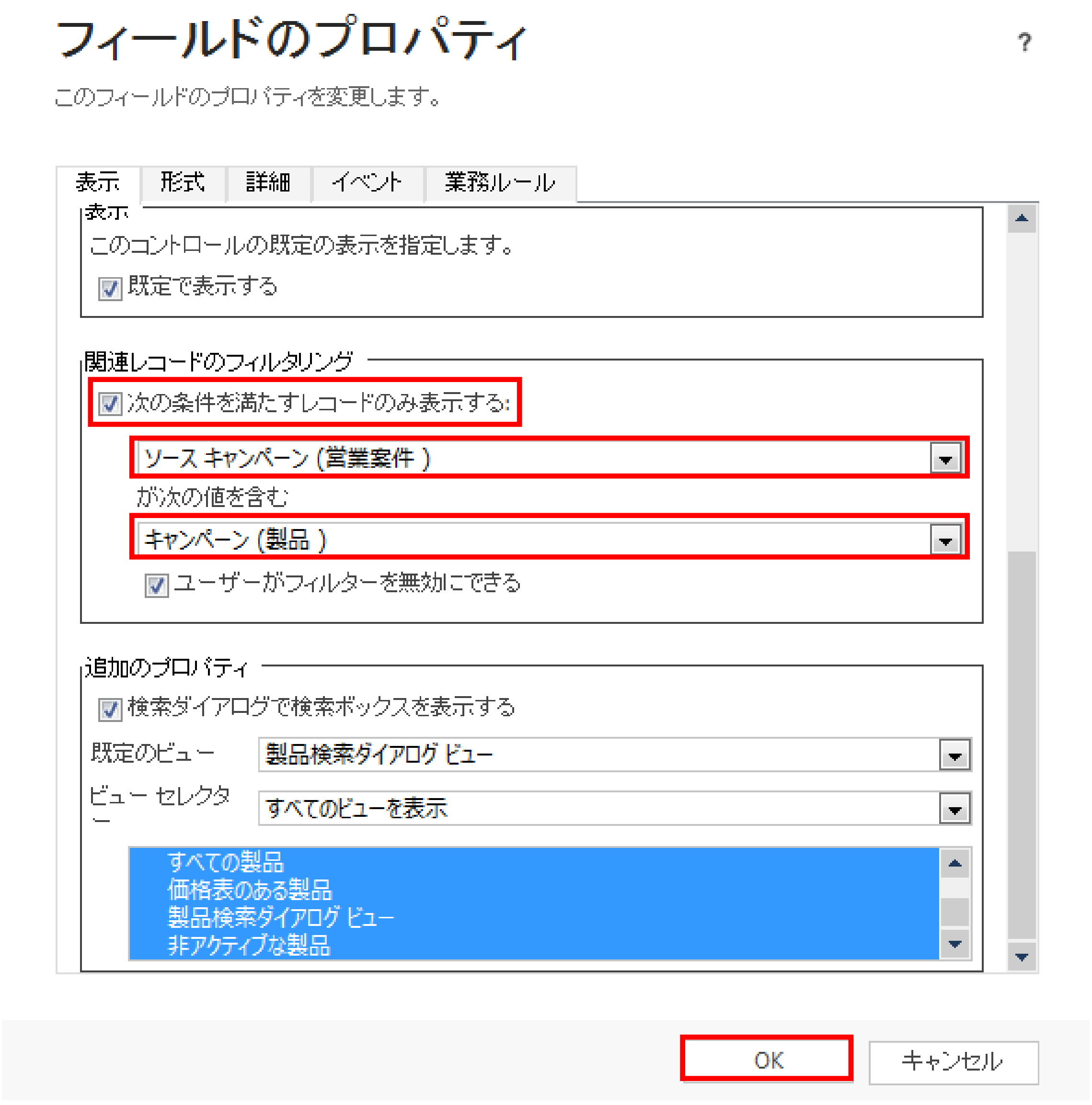
項目	値	説明
表示名	製品	フォームで表示される名前を入力します。
名前	product	フィールドの名前です。エンティティ内で一意である必要があります。
説明	製品のみを入力するフィールドです。	フィールドの説明を入力します。
種類	検索	「演習 2 エンティティのカスタマイズ」(77 ページ)の「機能 4 フィールドの属性詳細」の「2 種類」(105 ページ)をご参照ください。
ターゲットレコードの種類	製品	検索するエンティティを選択します。

4. “製品”フィールドが[フィールド エクスプローラー]に表示されます。それをドラッグ・アンド・ドロップで、[購入時期]の下に配置します。



5. 追加した"製品"フィールドをクリックした後、[プロパティの変更]をクリックすると、[フィールドのプロパティ]ダイアログが表示されます。[関連レコードのフィルタリング]を編集します。その後、[OK] ボタンをクリックします。

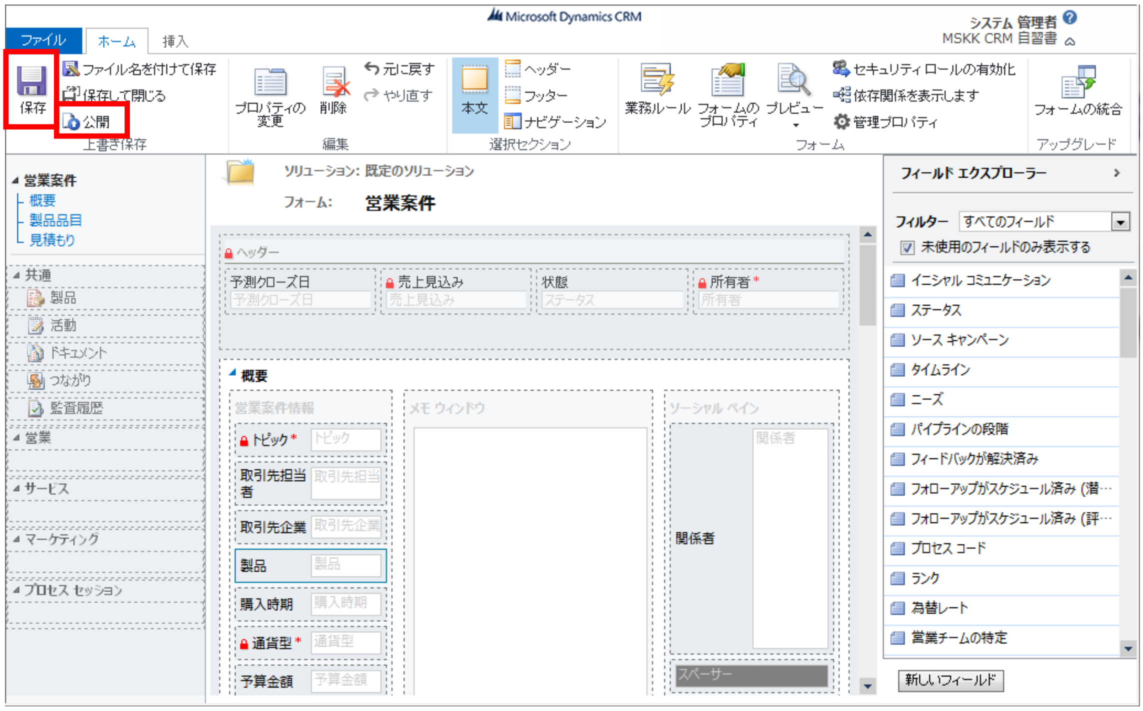
項目	値	説明
次の条件を満たすレコードのみ表示する	チェック	データを絞り込んだ上で検索ダイアログを表示する場合はチェックします。
(営業案件の関連エンティティ)	ソースキャンペーン(営業案件)	現在エンティティの絞り込み条件に使うフィールドを選択します。
(ソースキャンペーンの関連エンティティ)	キャンペーン(製品)	検索するエンティティが対応しているフィールドを選択します。



※ タブを切り替えることによって、他のプロパティを編集することができます。[形式]でレイアウトの調整、[詳細]タブでエンティティ情報の確認、[イベント]タブでJavaScriptを利用したクライアント動作定義ができます。

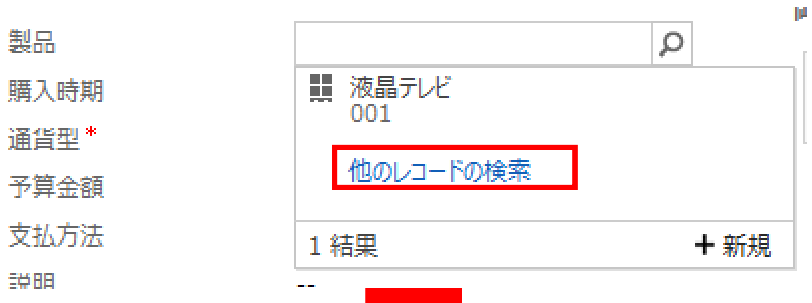
※ [フィールドの動作]セクションのチェックを設定して、独自のフィールド動作を指定できます。

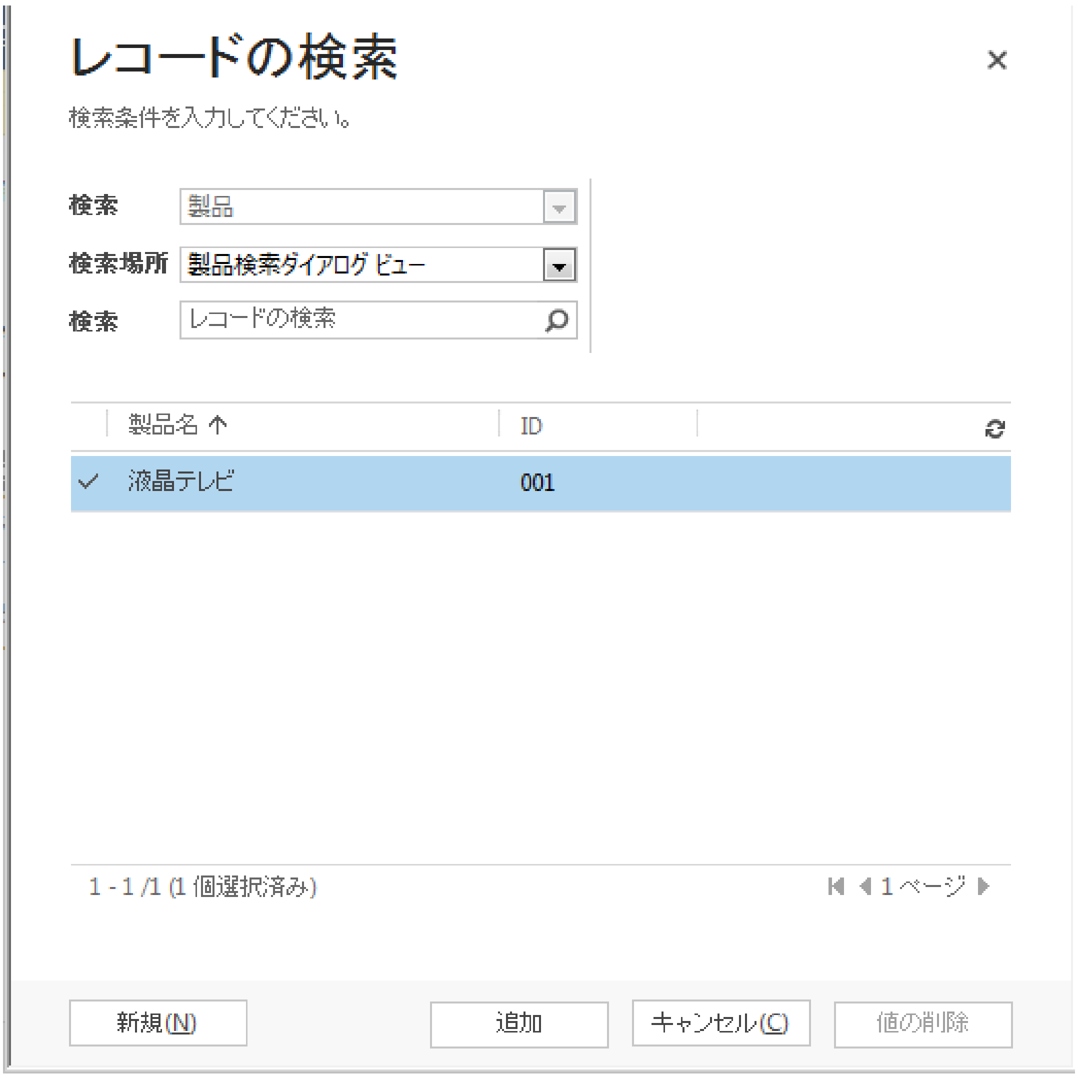
6. [フィールドのプロパティ]ダイアログを閉じた後、[保存]と[公開]ボタンをクリックして、フォームのカスタマイズ画面を閉じます。



7. カスタマイズを公開した後に、[営業案件]のフォームを開き直して、[製品]フィールドが表示されていることを確認します。

8.　[製品]の虫眼鏡ボタンをクリックすると候補値が列挙され、さらに[他のレコードの検索]をクリックすると[レコードの検索]ダイアログが開きます。

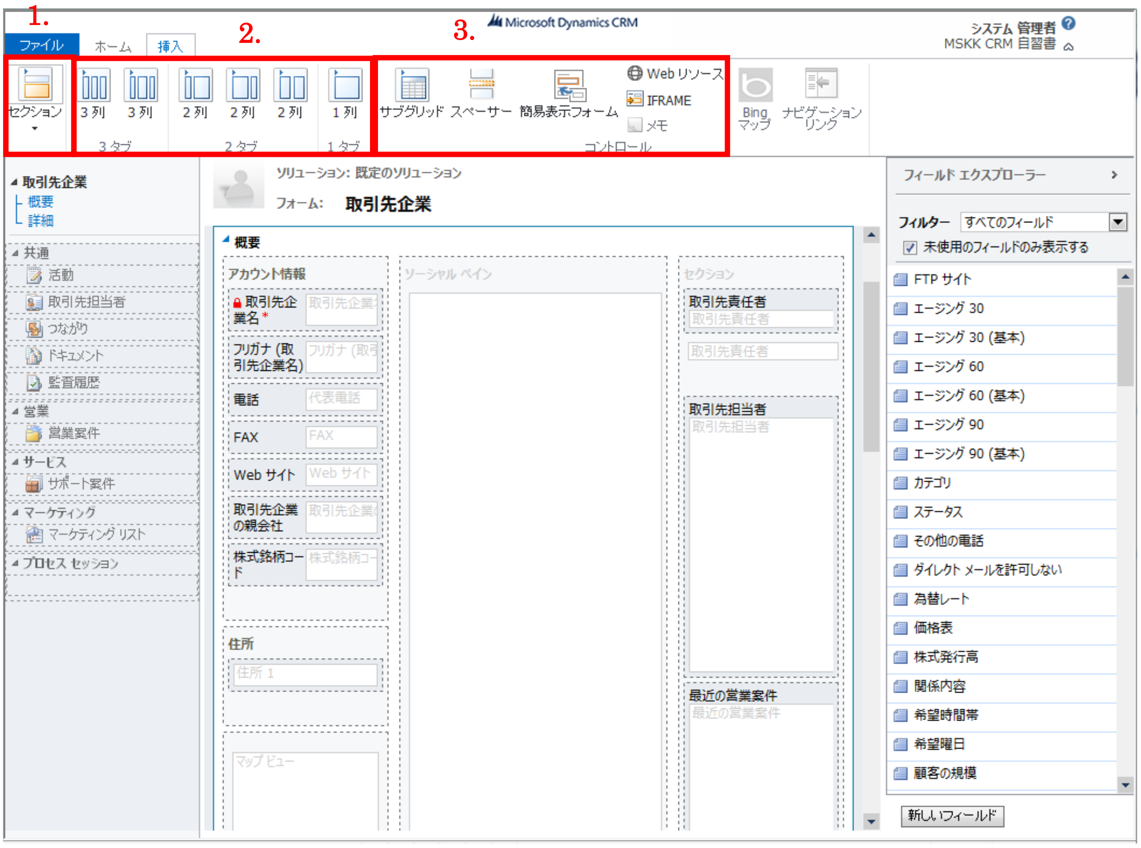




前述 2 節はセクションやフィールドをメインに機能を確認していただきました。その他に、タブ、サブグリッドなど、フォームに配置できるコンポーネントが多数あります。次節でそれぞれのコンポーネントの用途とその属性を詳しく確認していただきます。

機能 3.　フォームのコンポーネント

フォームに配置できるコンポーネントはセクションやフィールドの他に、タブとコントロールがあります。コントロールの中、よく使われるものは[サブグリッド]、 [Web リソース]や[スペーサー]があります。



※　フォームに配置できるコンポーネント

コンポーネント	コントロール	アイコン	説明
1.　セクション	ー	ー	[タブ]の中に配置します。 [セクション]は複数のフィールドまたはコントロールをグルーピングして表示したり、一括して位置を変換したりすることができます。
2.　タブ	ー	ー	フォームに配置します。 [タブ]はユーザー操作で、閉じたり開いたり表示を切り替えることができます。
3.　コントロール	(1) サブグリッド		[セクション]に配置します。 指定エンティティのレコードの一覧を表形式で表示します。
	(2) スペーサー		[セクション]に配置します。 [スペーサー]を利用することで、レイアウトを調整することができます。
	(3) 簡易表示フォーム		[セクション]に配置します。 関連エンティティの情報を読み取り専用で表示することができます。 詳細は新機能編をご参照下さい。
	(4) Web リソース		[セクション]に配置します。 Dynamics CRM に登録してある[Web リソース]をフォームに挿入できます。
	(5) Bing マップ		[セクション]に配置します。 CRM 2013 on-premise では CRM のフォーム内に地図が表示されます。CRM Online Fall ‘13 では、住所の文字列のリンクをクリックすると別ウィンドウが開いて、Bing Maps の地図が表示されます。標準のフォームでは取引先企業と取引先担当者で配置されています。
	(6) ナビゲーションリンク		[ナビゲーション]領域に配置します。 Web リソースや外部 URL へのリンクを配置できます。

次ページ以降でそれぞれの詳細を確認していきます。

1.　セクション

[セクション]はタブに配置します。[セクション]は複数のフィールドまたはコントロールをグルーピングして表示したり、一括して位置を変換したりすることができます。

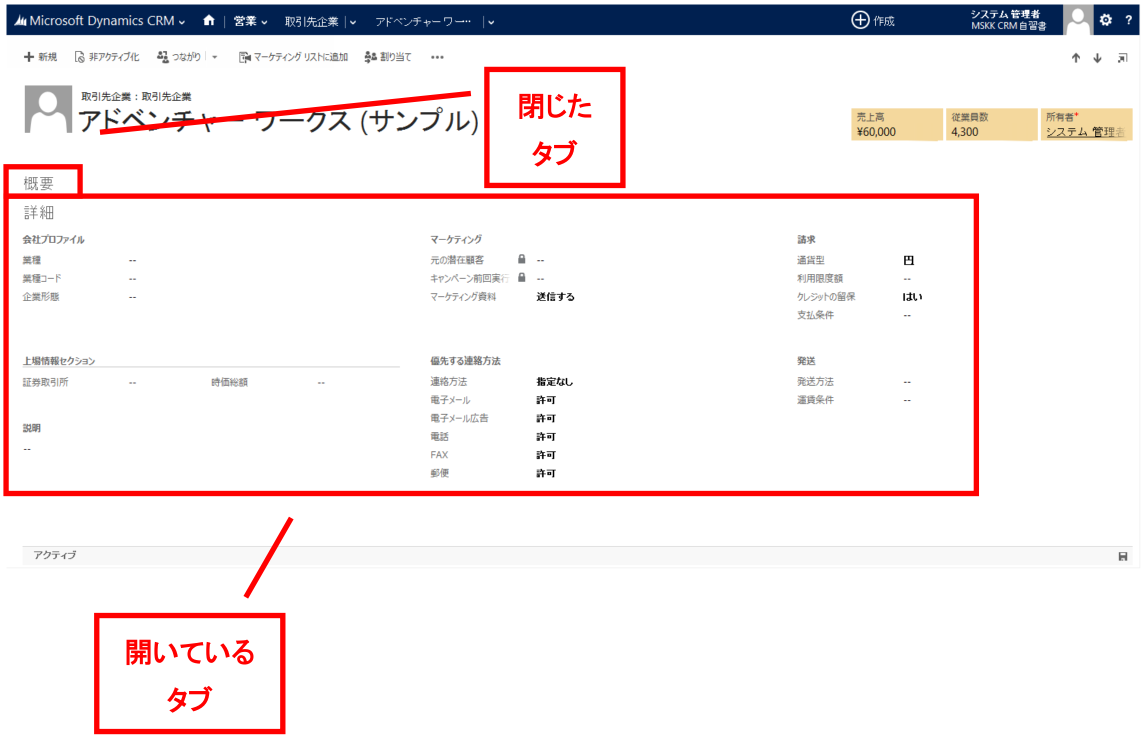
セクションが、下図のように表示されます。

2. タブ

[タブ]はフォームに配置します。

[タブ]はユーザー操作で、閉じたり開いたりすることができます。

タブは下図のように表示されます。



3. コントロール

(1) サブグリッド

[サブグリッド]は[セクション]に配置します。[サブグリッド]を利用して、指定エンティティのレコード一覧を表示することができます。

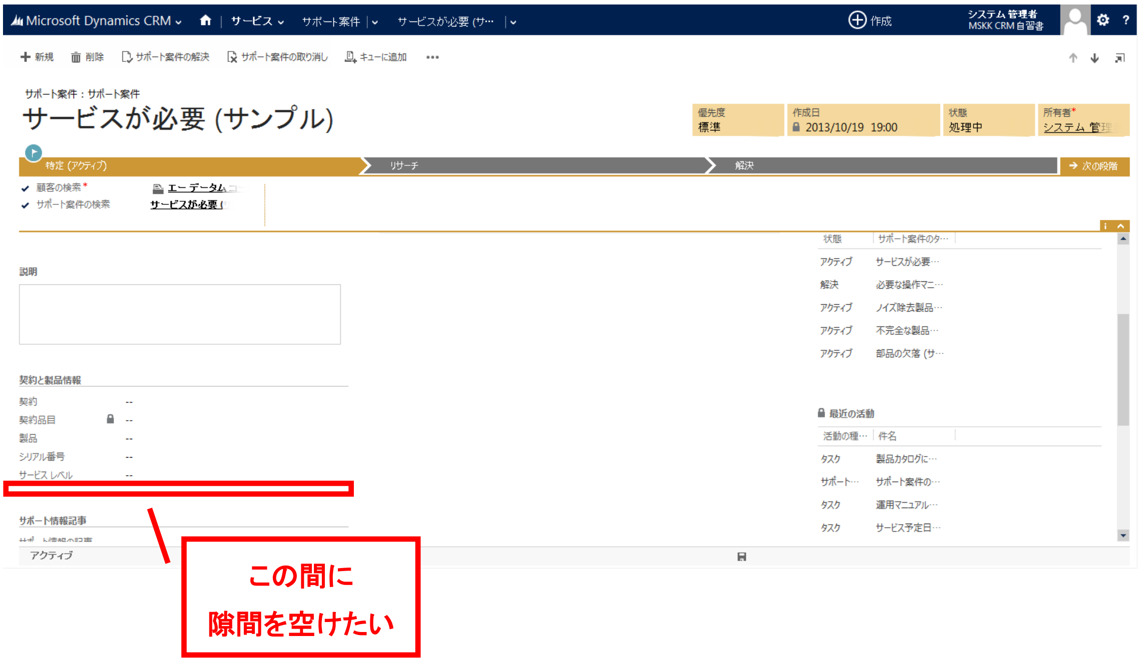
詳細な追加手順や画面での表示は「機能 4 サブグリッドの追加」(38 ページ)をご参照ください。

(2) スペーサー

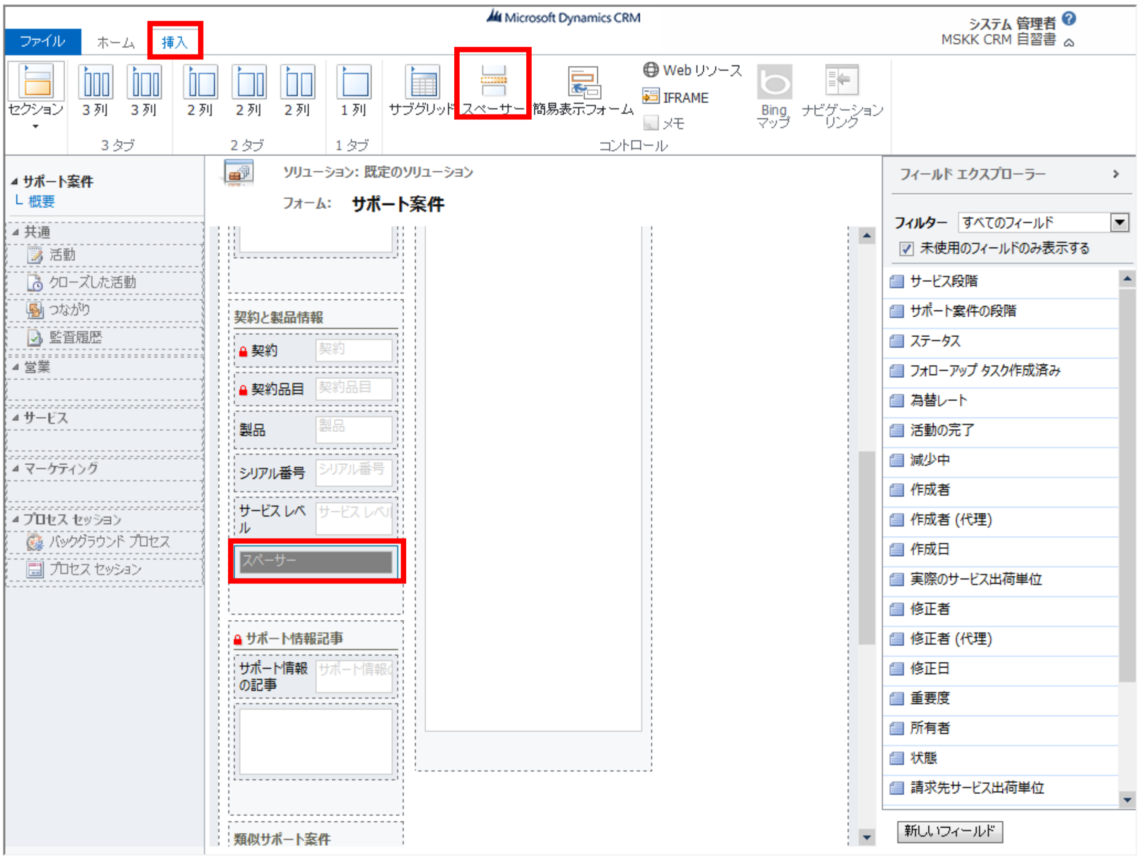
セクションに配置します。[スペーサー]を利用することで、レイアウトの細かな調整をすることができます。

Dynamics CRM のフォームにあるコンポーネントは隙間を空けずに配置されます。隙間を空けてコンポーネントをフォームに配置したい場合は[スペーサー]を利用します。

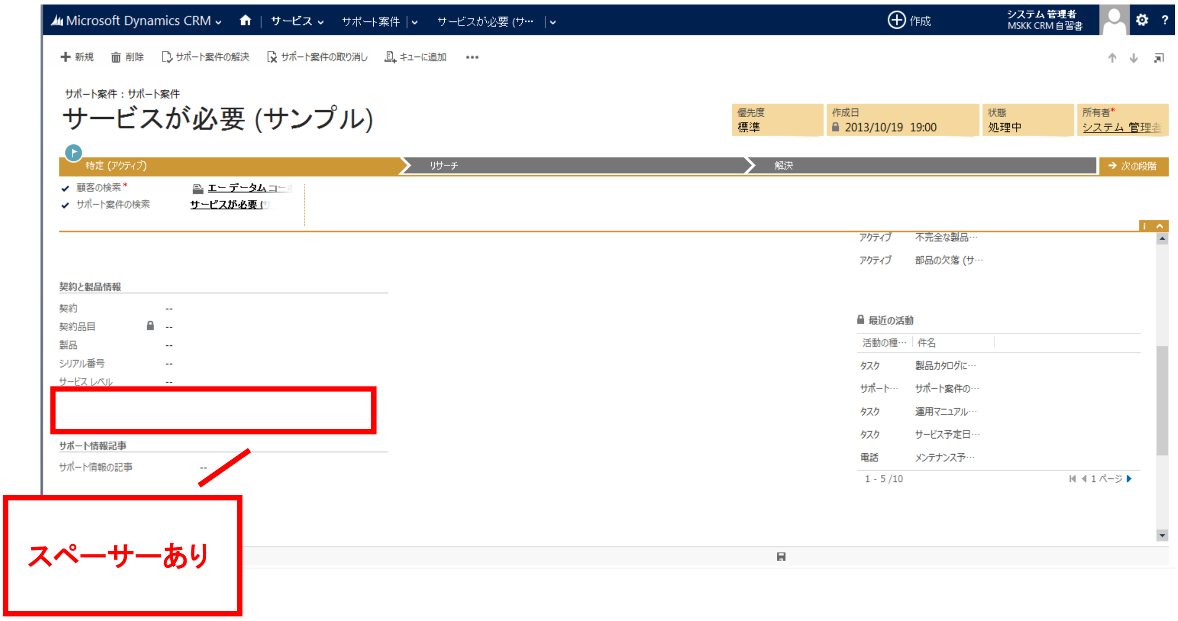
下図のように、[サポート案件]フォームで、[契約と製品情報]セクションと[サポート情報記事]セクションの間に、隙間を空けたいシナリオを例に、[スペーサー]の利用手順を確認していただきます。



1. [フォーム]のカスタマイズ画面で、[スペーサー]を追加したい[セクション]をクリックした上、[挿入]タブの[スペーサー]アイコンをクリックします。その後、[ホーム]タブにて、カスタマイズを[保存]して、[公開]します。



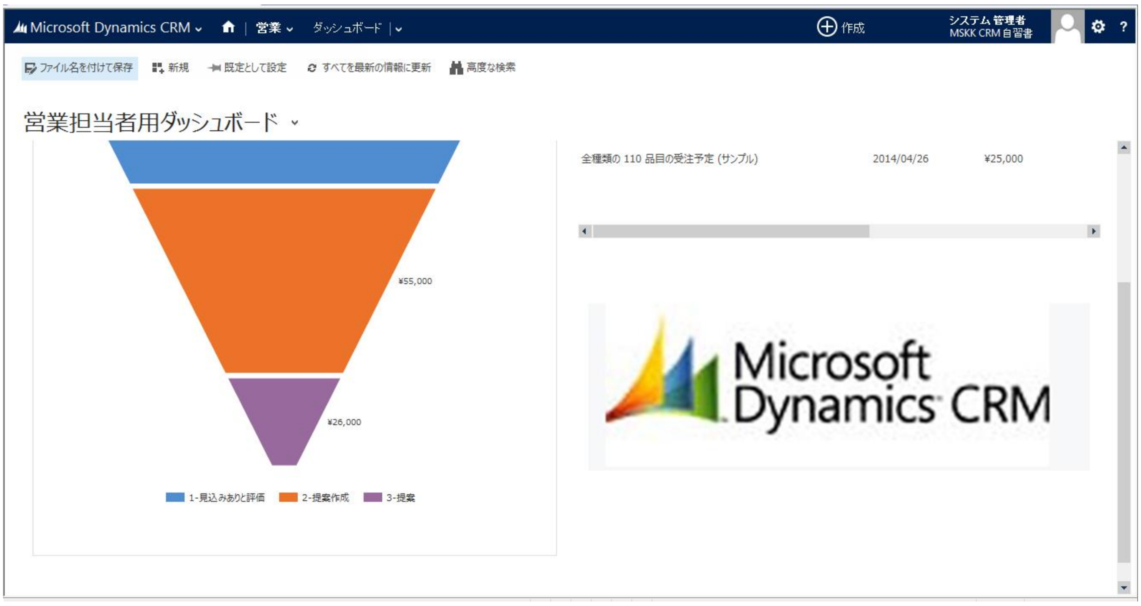
2. [スペーサー]を挿入した後、[サポート案件]のフォームを開き直しますと、下記のようになります。



(3) Web リソース

セクションに配置します。 Dynamics CRM に登録してある [Web リソース]をフォームに挿入できます。

下図で、 Dynamics CRM ロゴを [Web リソース]として Dynamics CRM に登録した上で、[ダッシュボード]のフォームに表示した場合の例を示しています。

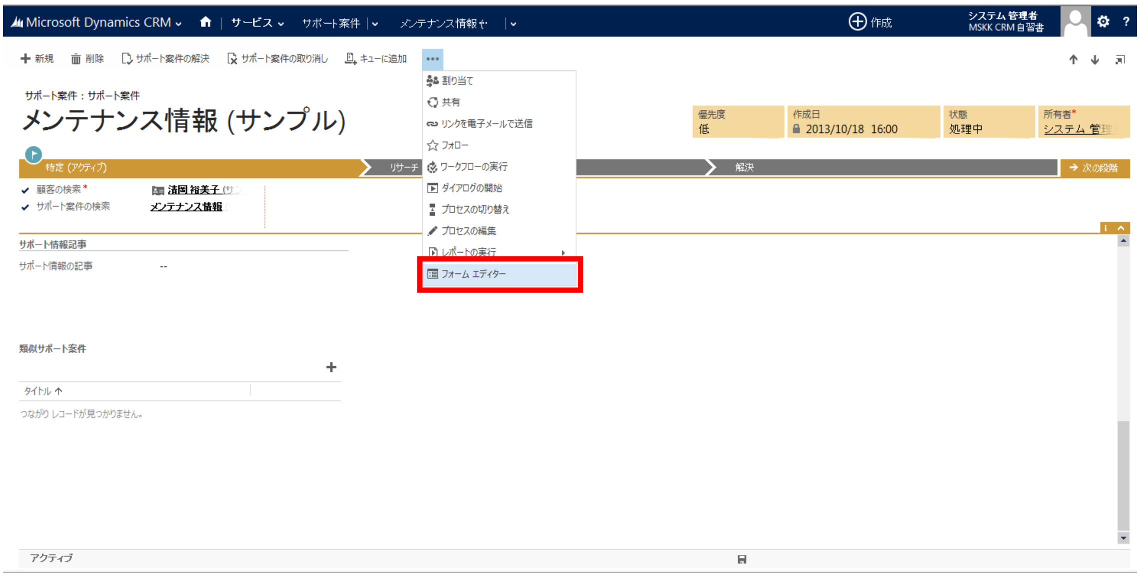


※ [Web リソース]自体を Dynamics CRM に登録する手順は、「演習 5 Web リソース」(183 ページ)をご参照ください。

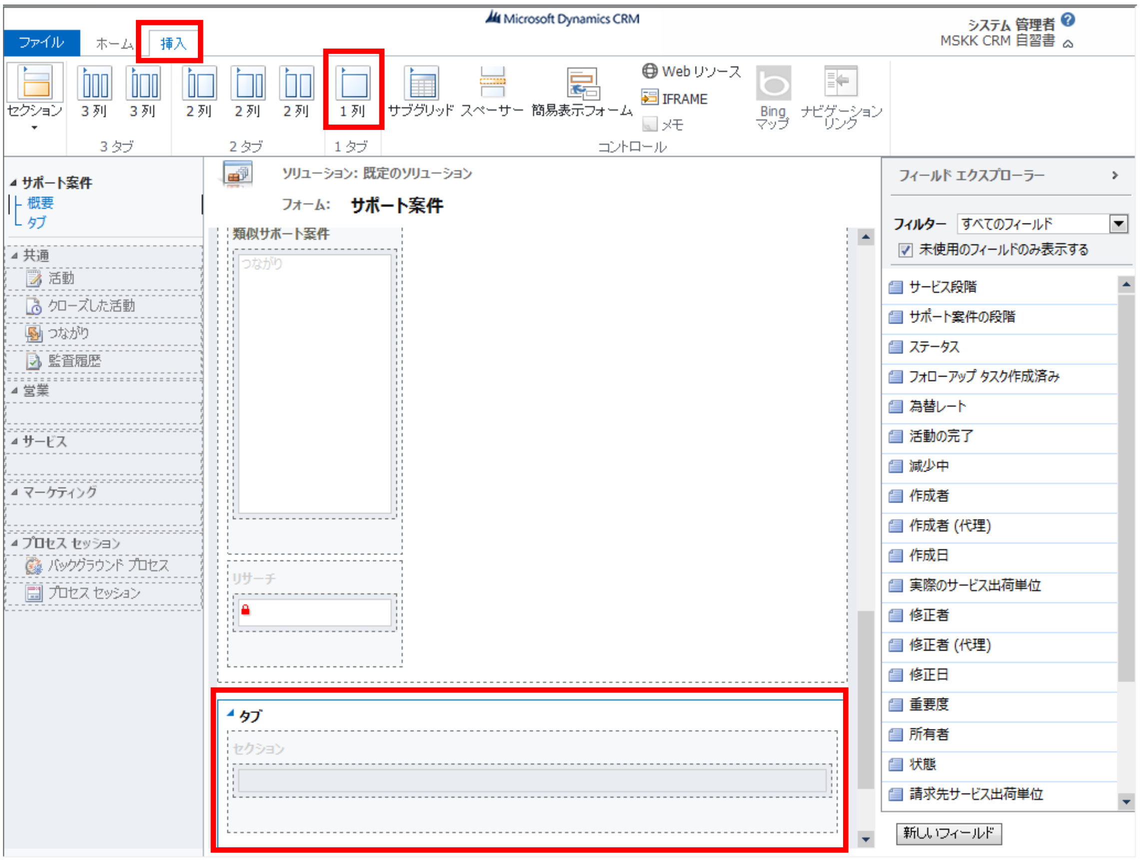
機能 4.　サブグリッドの追加

以下、フォームに[サブグリッド]を追加する手順を確認していただきます。[サポート案件]のフォームに、“電話（関連)”のサブグリッドを追加して、指定サポート案件に関連してあるすべての電話を表示するシナリオを想定しています。

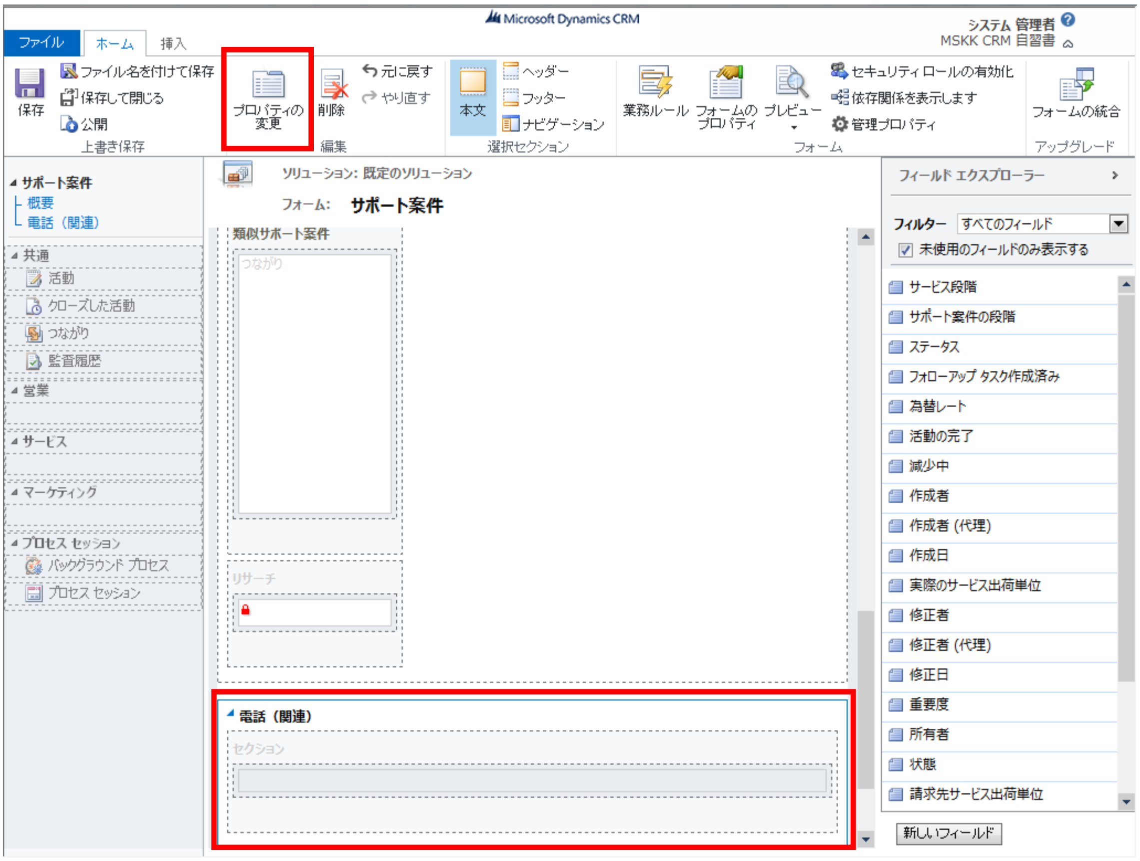
1. いずれかの[サポート案件]を開いた上で、コマンドバーの[フォームエディター]ボタンをクリックします。



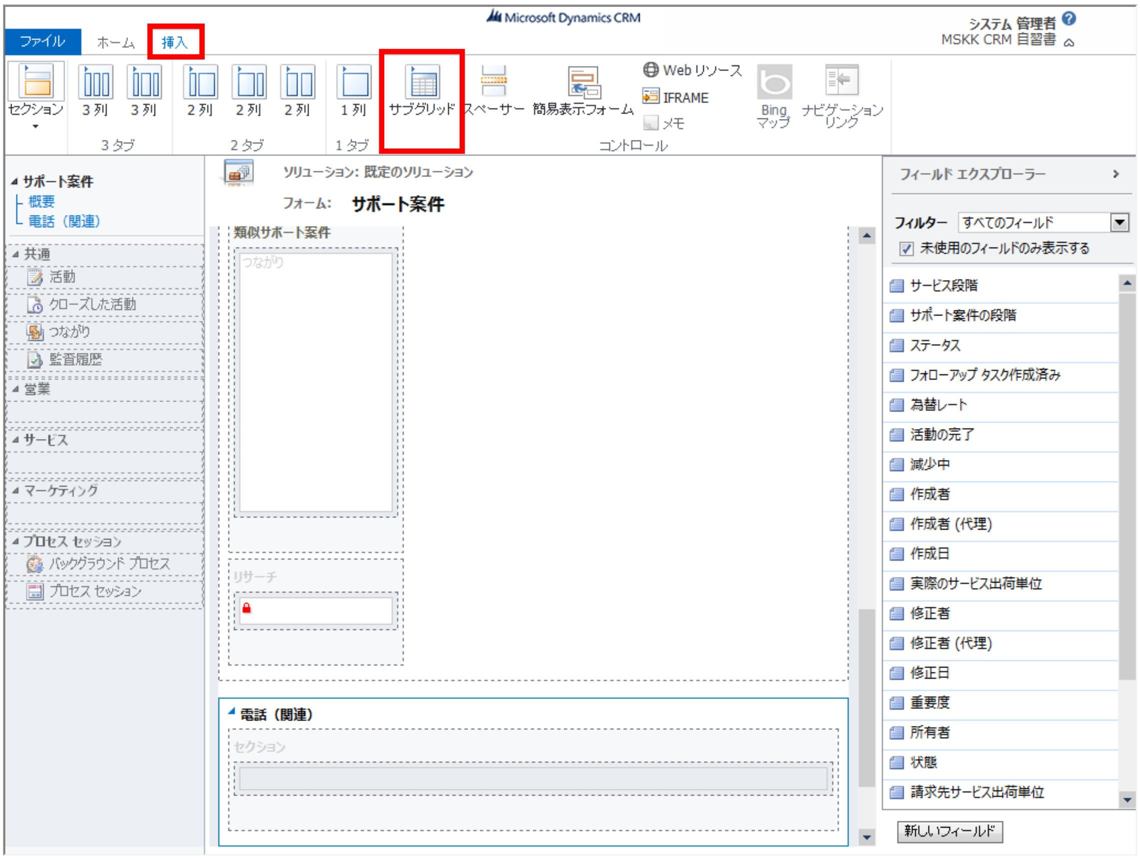
2. [フォーム：サポート案件]ダイアログが開きます。[挿入]→[1 列（タブ）]の順にクリックして、電話のサブグリッドを配置する[タブ]を追加します。



3. 新たに追加した[タブ]をクリックした上で、[プロパティの変更]をクリックします。[タブのプロパティ]ダイアログで、[ラベル]を"電話(関連)"に変更して、[OK]ボタンをクリックします。

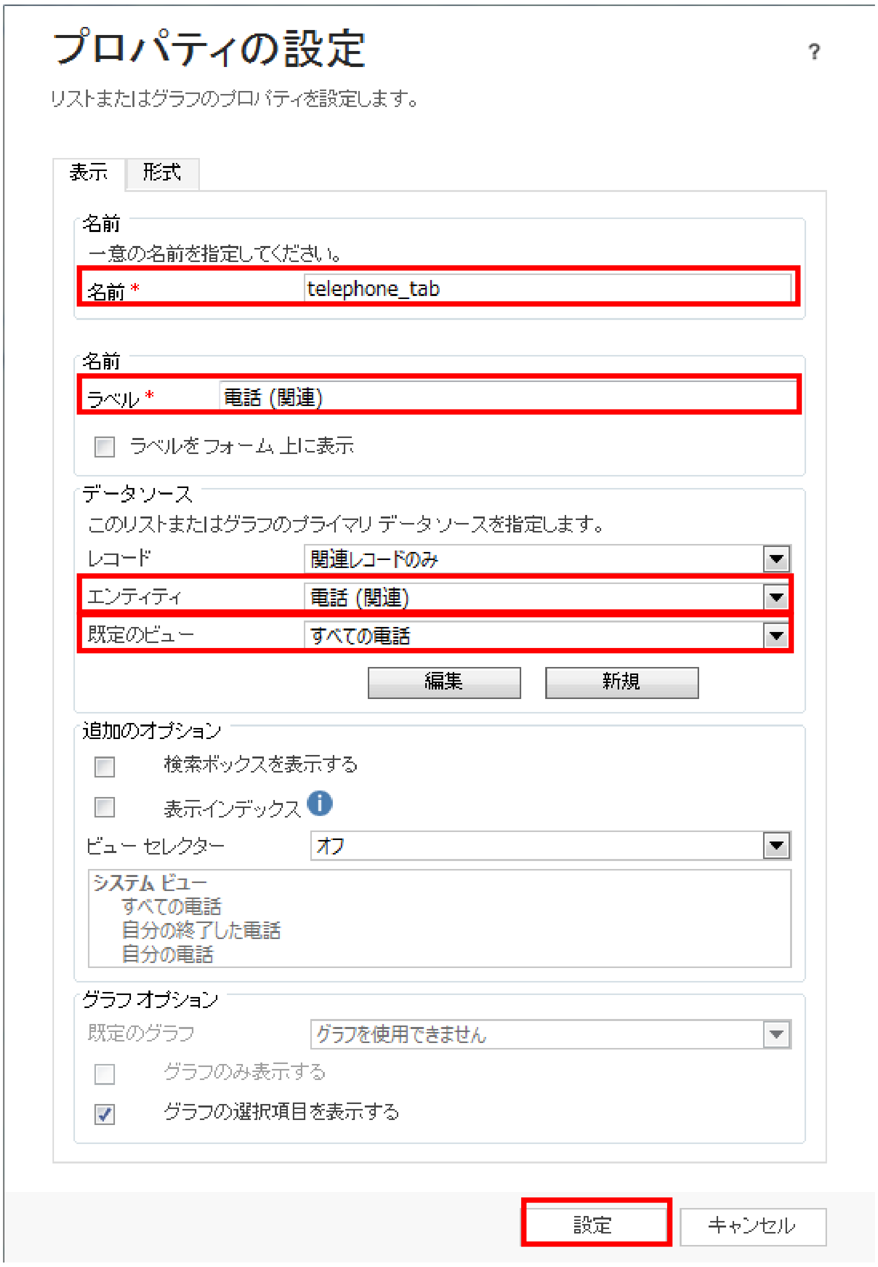


4. サブグリッドを作成するために、[挿入]タブに切り替えて、[サブグリッド]をクリックします。



5. [リストまたはグラフのプロパティ]ダイアログが表示されます。以下のようにデータを入力して、[OK] ボタンをクリックします。

項目	値	説明
名前	telephone_tab	タブの名前を入力します。フォーム内で一意である必要があります。
ラベル	電話(関連)	画面に表示される文言です。
エンティティ	電話(関連)	サブグリッドで一覧表示するエンティティを入力します。
既定のビュー	すべての電話	既定で選択されるビューを指定します。

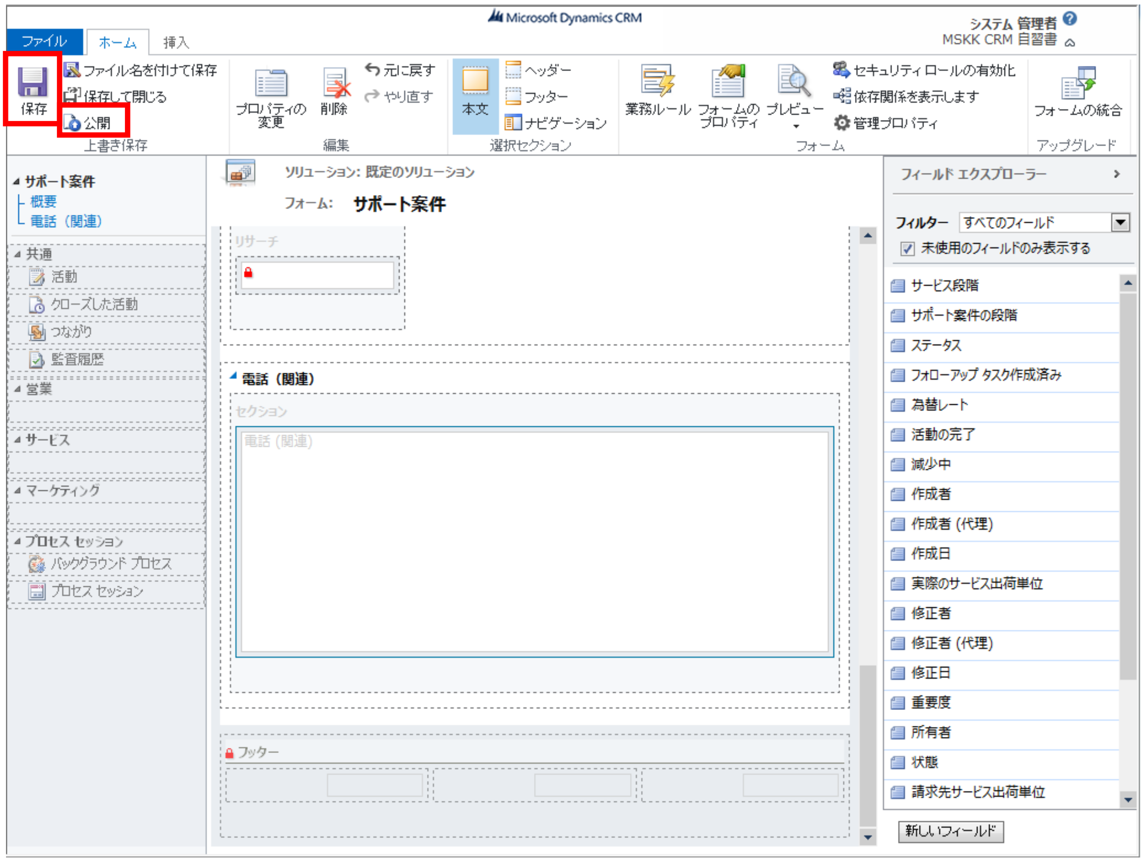


※　[追加のオプション]の設定で、検索ができたり、ビューの選択ができたりするように設定することができます。

※　[グラフ オプション]は、選択した[エンティティ]に[グラフが]登録されている場合に有効化されます。表示するグラフを選択することができます。

※　[形式]タブをクリックして、ページあたりに表示される行数などを設定することができます。

6. [ホーム]タブに切り替えて、[保存]ボタンをクリックして、処理が完了したら[公開]ボタンをクリックします。



7. “電話（関連）”の[サブグリッド]はフォームで、下図のように表示されます。また、[サブグリッド]内の[＋]ボタンをクリックし、新規に電話番号を追加することができます。

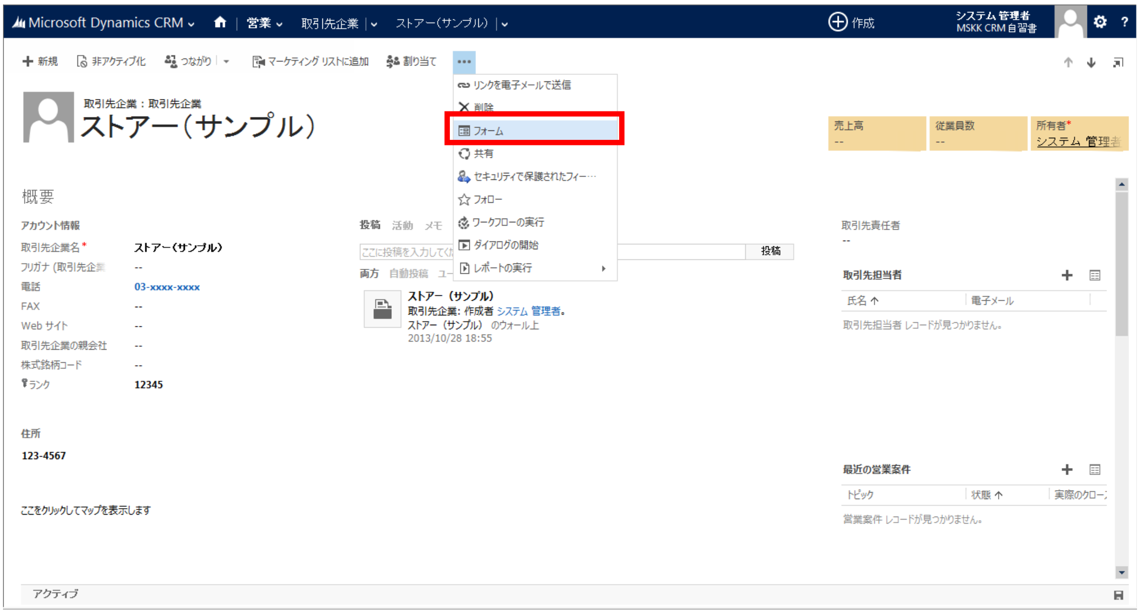
※ 既定のサンプルデータは“メンテナンス情報（サンプル）”に[電話]レコードが関連付けられておりません。上記図にあるデータは、[サブグリッド]の表示を確認していただくために、[既存の電話の追加]ボタンをクリックして追加したものです。

機能 5.　複数のフォーム

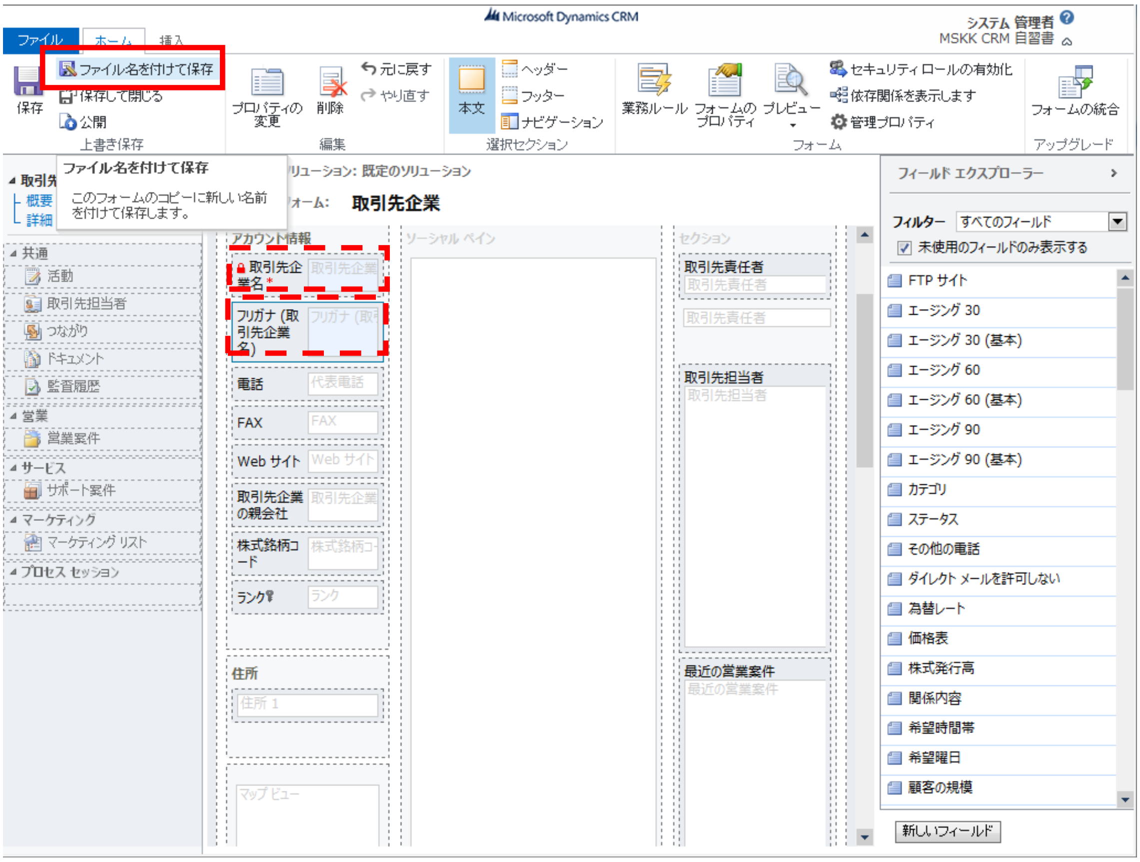
Dynamics CRM で 1 つのエンティティに対して、複数のフォームを作成して、ユーザーに割り当てられた[セキュリティロール]によって利用可能にすることができます。

以下、[取引先企業]エンティティに新しいフォームを 1 つ作成して、[顧客サービス課長]が割り当てられたユーザーが利用可能にする手順を確認していただきます。

1. いずれかの[取引先企業]レコードを参照する[フォーム]にて、コマンドバーの[フォーム]ボタンをクリックします。



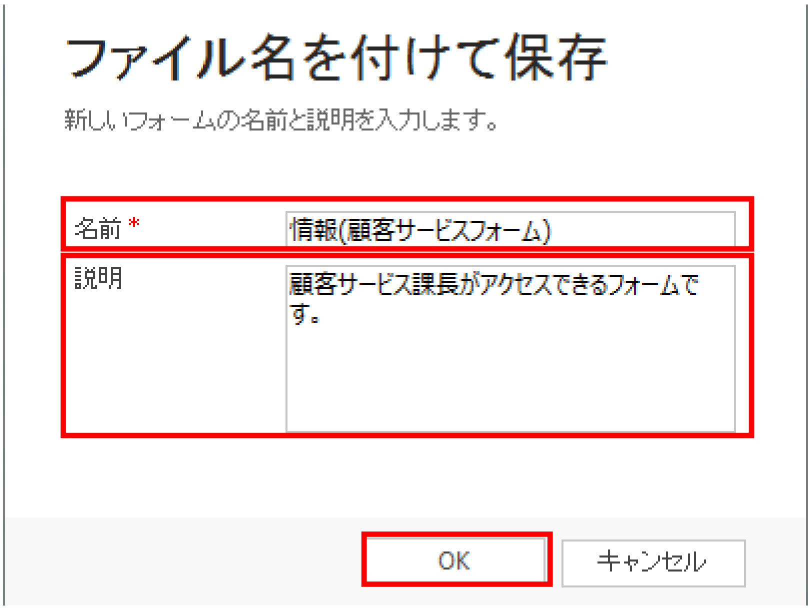
2. フォームのカスタマイズ画面が開きます。必要な修正を加えて、[ファイル名をつけて保存]ボタンをクリックします。



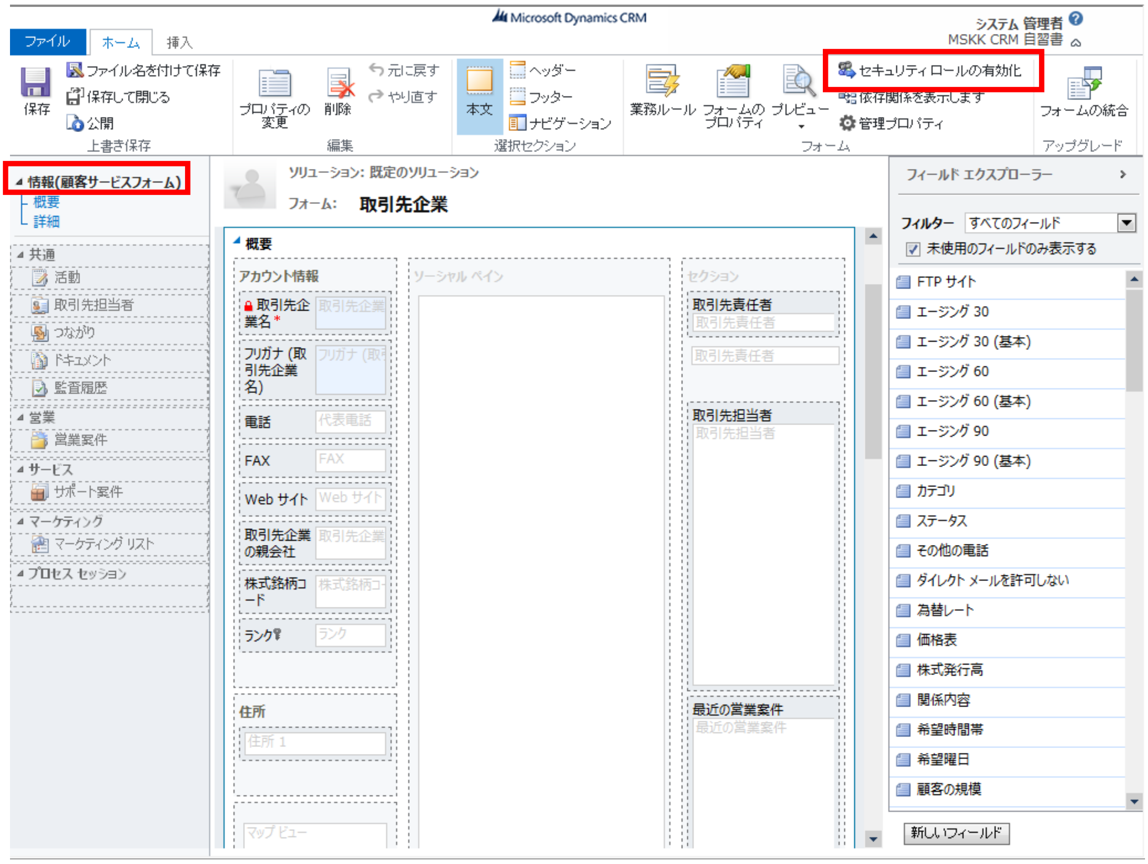
※ この例では、[フリガナ(取引先企業名)]と[取引先企業名]のフィールドを読み取り専用に変更しました。

3. [ファイル名をつけて保存]ダイアログが表示されますが、以下のようにデータを入力して、[OK] ボタンをクリックします。

名前	情報（顧客サービス課長フォーム）
説明	顧客サービス課長がアクセスできるフォームです。



4. 保存処理が完了した後、左上の[ナビゲーション]領域にあるフォーム名が新しくなることを確認します。次に、利用可能なセキュリティロールを設定するため、[セキュリティロールの割り当て]をクリックします。



5. [セキュリティロールの割り当て]ダイアログが表示されます。[顧客サービス課長]にチェックを追加した上、[OK] ボタンをクリックします。

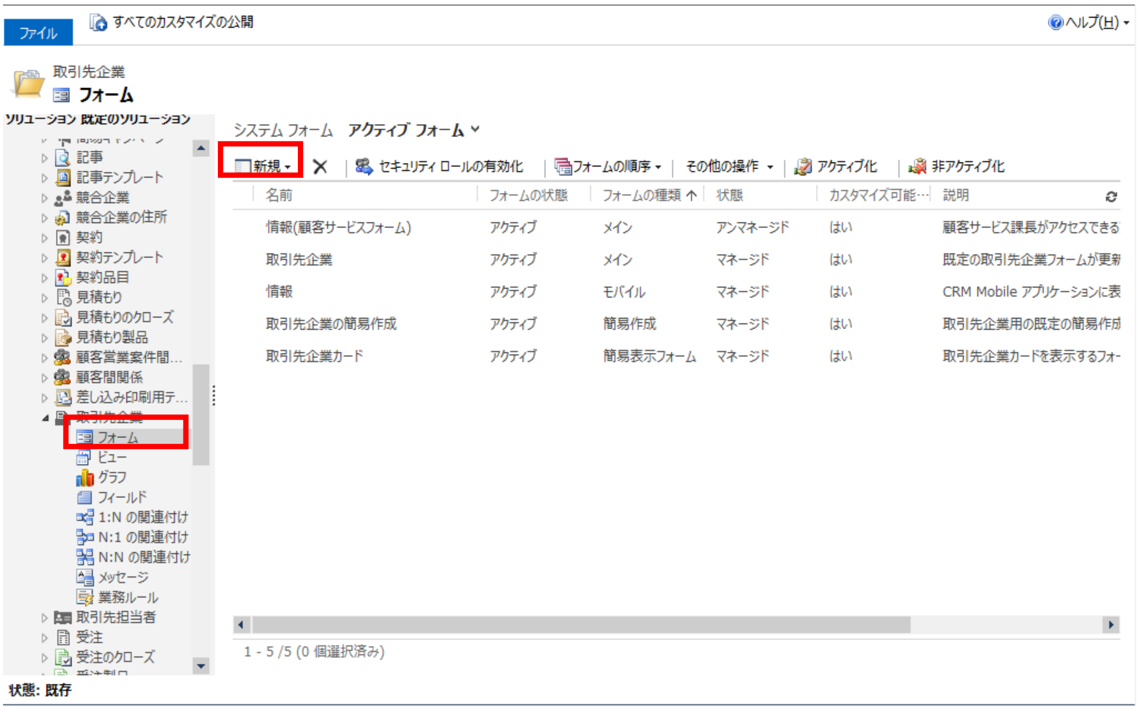
※ すべてが完了した後、フォームのカスタマイズ画面で、[保存]と[公開]ボタンをクリックした上で、画面を閉じます。

6. カスタマイズを公開したあとに、もう一度どれかの[取引先企業]レコードを参照します。複数フォームをアクセスできるユーザーであれば、左上のナビゲーションメニューでフォームを選択できるようになります。

※ 上記は既存のフォームにある[ファイル名をつけて保存]ボタンをクリックすることによって新たにフォームを作成しました。その他に、コマンドバーの[エンティティのカスタマイズ]をクリックして、開く[ソリューション: 既定のソリューション]ダイアログからも新しいフォームを作成できます。

[ソリューション: 既定のソリューション]の左側のメニューから編集したいエンティティをクリックした上で、[フォーム]を選択すると[フォーム]の一覧画面が表示されます。フォームの新規作成は[新規]ボタンをクリックします。
ただし、この場合は空白のフォームからフィールドを配置する必要があります。

また、既存のフォームをクリックすることで、編集することができます。



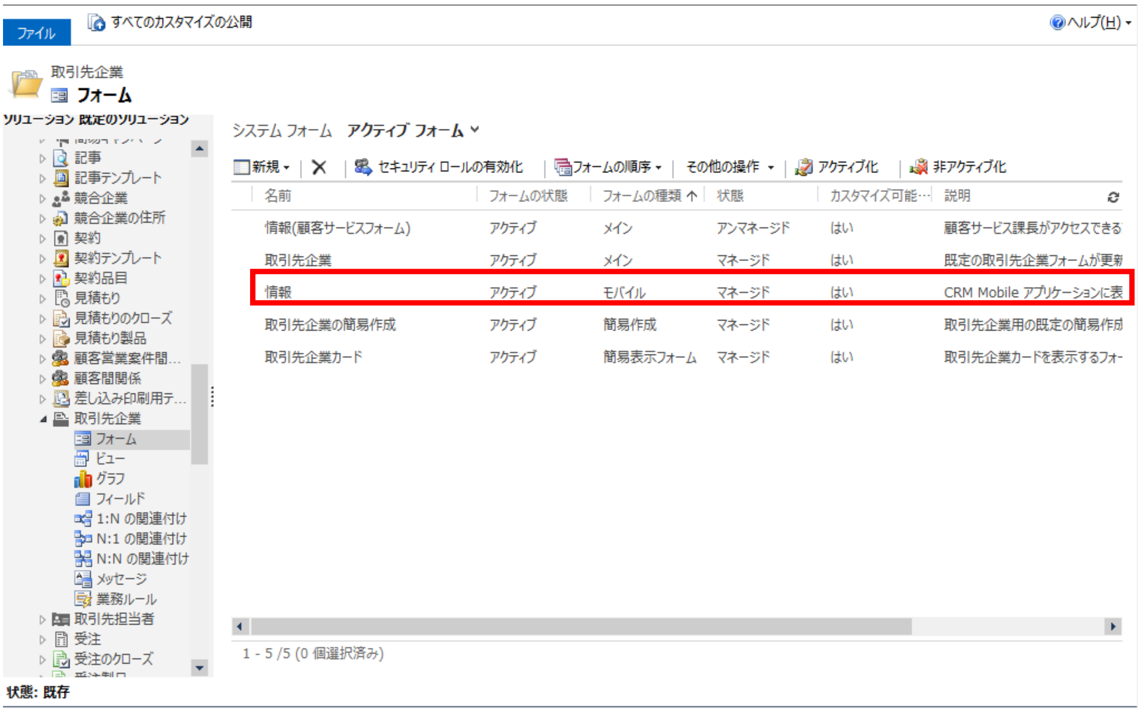
※ フォームではこれまで紹介した機能以外にも、入力データによって動的な動作を定義する業務ルール]、業務プロセス別での入力項目やステータスを変更可能とする[業務プロセスフロー]、旧バージョンのフォーム定義の内容を統合する[フォームの統合]が用意されています。これらの機能については、新機能編をご参照下さい。

機能 6. モバイル用フォーム

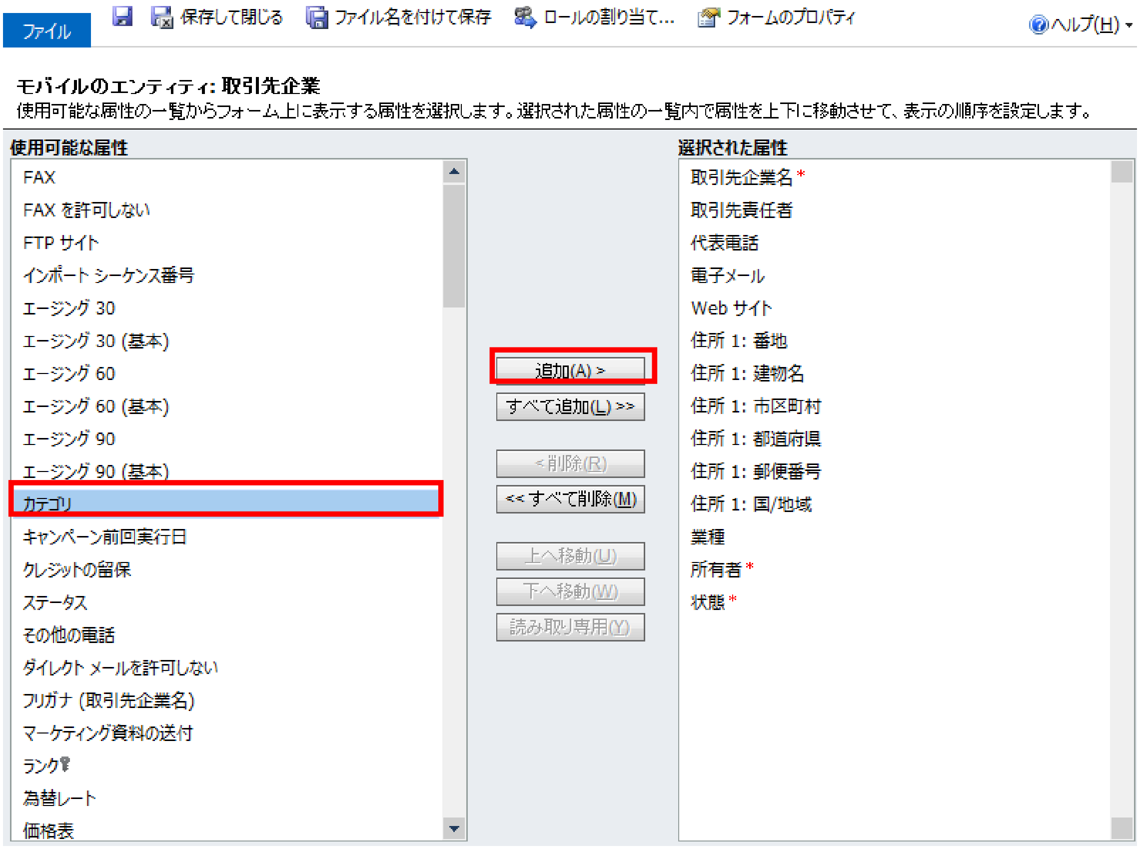
Dynamics CRM に対して、スマートフォンからアクセスする際の画面表示機能である Mobile Express に対するフォームを作成することができます。

以下、[取引先企業]エンティティのモバイル用フォームに項目を 1 つ追加する手順を確認していただきます。

1. [取引先企業]の[ビュー]にて、コマンドバーの[エンティティのカスタマイズ]ボタンをクリックし、[ソリューション: 既定のソリューション]の左側のメニューから[取引先企業]エンティティをクリックした上で、[フォーム]を選択します。フォームの種類が[モバイル]となっているレコードをクリックし、フォーム編集画面を開きます。



2. [使用可能な属性]から[カテゴリ]を選択し、[追加]ボタンをクリックします。



※ モバイル用フォームでは、項目の並び順のみが変更できます。タブやスペーサーなどは使用できません。

3. [保存して閉じる]ボタンをクリックして、[すべてのカスタマイズの公開]ボタンで公開します。

4. スマートフォンなどで Dynamics CRM へアクセスしてログインを行うと、下記のような画面でメニューが表示されます。[取引先企業]を選択します。

※ PC のブラウザ上も下記の例の用に URL の末尾に "/m/" を付与した URL にアクセスすることで、モバイル用フォームの画面を確認することができます。
例）PC でアクセスする場合の URL が "https://hogehoge.crm5.dynamics.com" の場合、モバイル用 URL は "https://hogehoge.crm5.dynamics.com/m/" となります。

5. 任意の取引先企業のレコードを選択します。

6. 先ほど追加した[カテゴリ]が表示されていることを確認します。このようにして、モバイル表示次に必要な項目の設定を行います。

※ 値が格納されていない項目は表示されません。[ストアー(サンプル)]は初期状態では値は格納されていませんが、上記の画面例では画面へ[カテゴリ]を表示するために[標準]の値を設定しています。

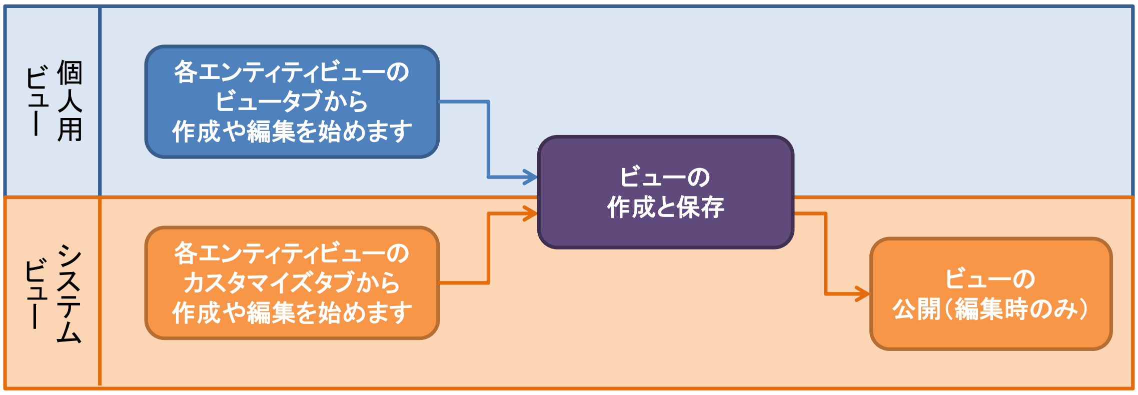
※ タブレットからのアクセスでは、PC 上のブラウザとほぼ同等の画面構成で表示されます。また、一部タブレットでは Dynamics CRM 専用アプリも公開されています。

機能 7.　ビュー

Dynamics CRM で、ビューは[個人用ビュー]と[システムビュー]に分けられています。

個人用ビューは既定で作成したユーザー自身しかアクセスすることができませんが、必要に応じて他のユーザーと共有することができます。システムビューは公開されると、全てのユーザーが利用することができます。

作成方法は似ておりますが、下記のイラストに示されているように相違点が 2 点あります。



1. スタートポイントが異なる

   個人用ビューの場合は、各エンティティビューの表示画面で、[ビュー]から新規作成または既存ビューの変更を行います。

   一方のシステムビューは各エンティティビューの表示画面で、コマンドバーの[新しいシステムビュー]から新規作成します。既存ビューの変更する場合は、コマンドバーの[システムビュー]から行います。。また、[ソリューション:　既定のソリューション]の画面からも行うことができます。

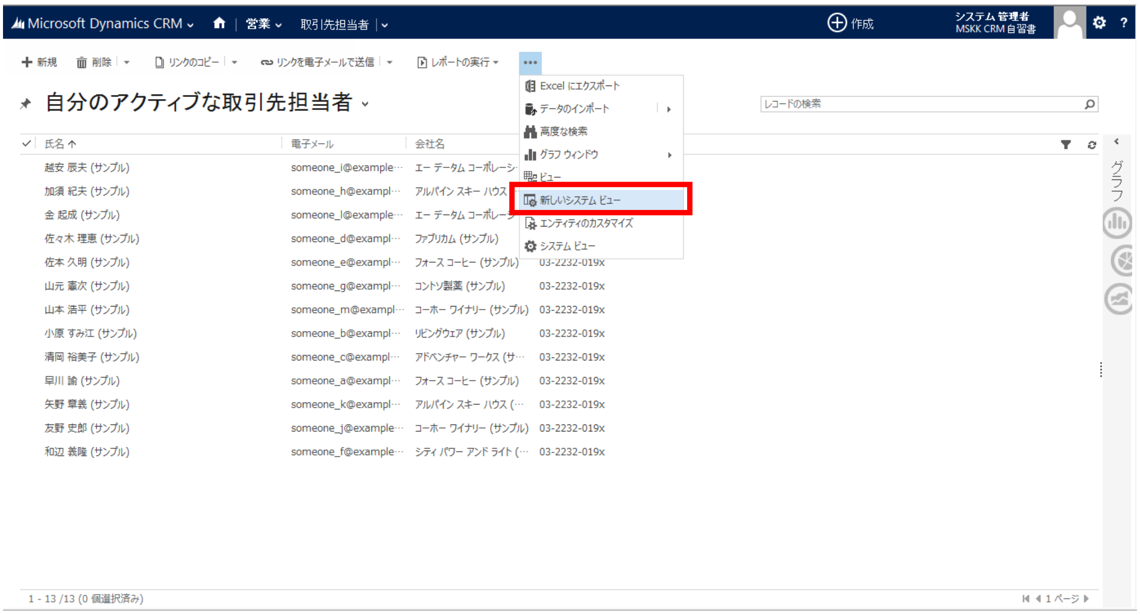
2. 公開が必要かどうかが異なる

   個人用ビューの場合は公開が必要ありません。保存したならすぐに利用できます。

   一方のシステムビューは作成した後、公開して初めて組織の全員が利用出来るようになります。

以下、[取引先担当者]エンティティに、[役職]を表示する[システムビュー]を作成する事を例に、ビューの作成手順を確認していただきます。

1. [取引先担当者]画面で、コマンドバーの[新しいシステムビュー]をクリックします。

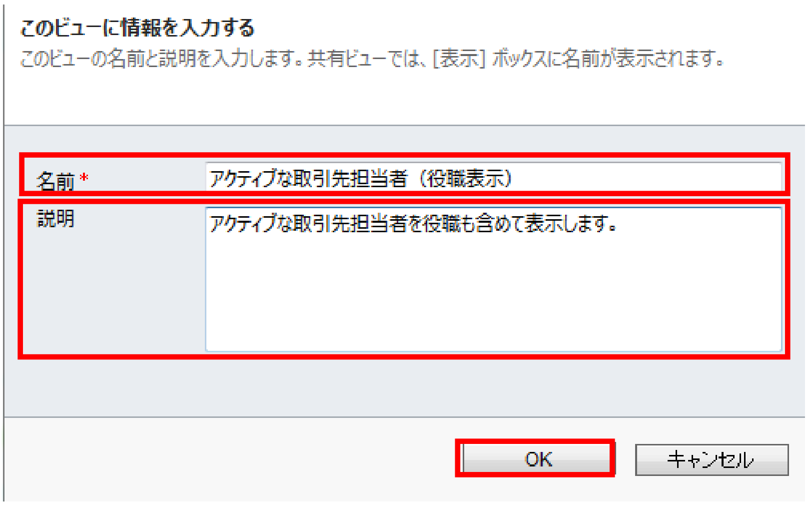


※ [新しいシステムビュー]は、[システム管理者]または[システム カスタマイザ]のセキュリティロール、あるいはこれらと同等の特権をもつユーザーでログインした場合に表示されます。

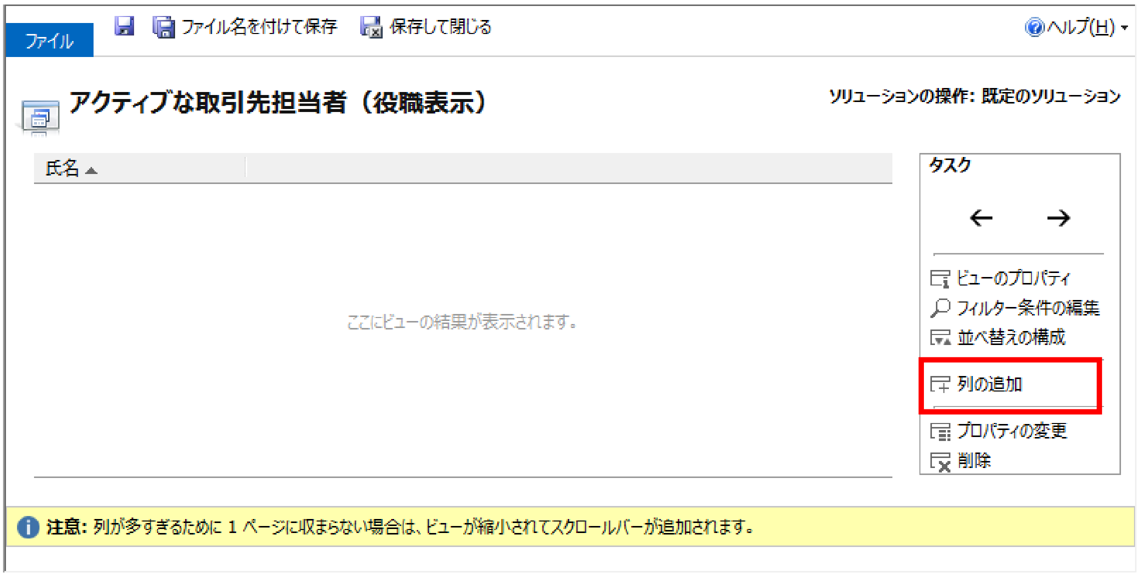
※ [取引先担当者]を例に手順を説明しますが、他のエンティティについても[新しいシステムビュー]をクリックすることで、新しいシステムビュー画面を開くことができます。

2. [ビューのプロパティ]ダイアログが表示されます。以下のように情報を入力して、[OK] ボタンをクリックします。

名前	アクティブな取引先担当者(役職表示)
説明	アクティブな取引先担当者を役職も含めて表示します。



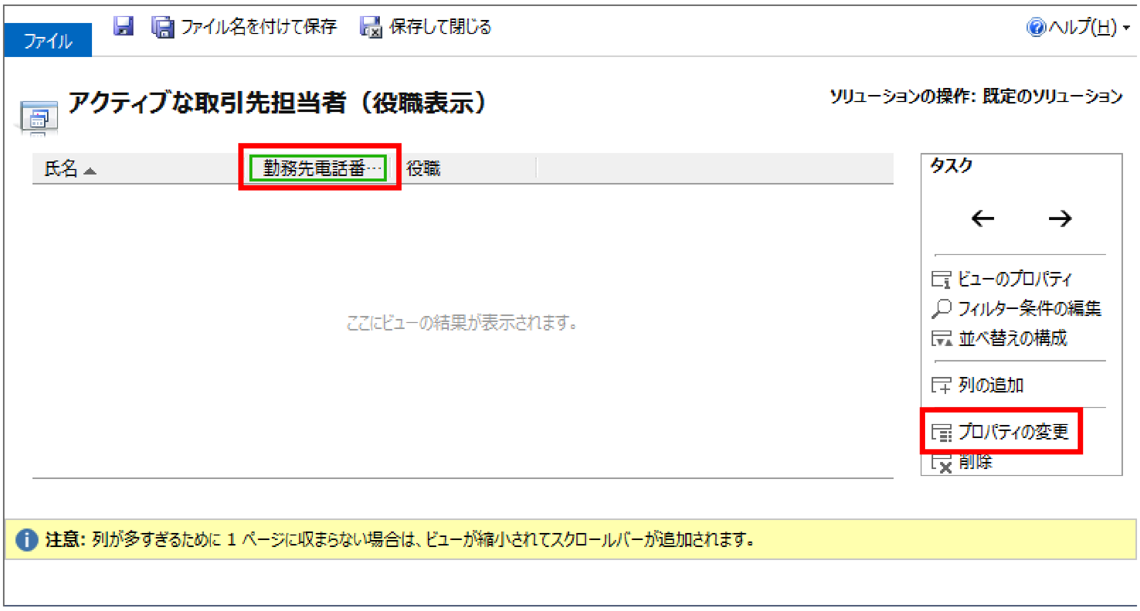
3. [ビュー: 新規]ダイアログが表示されます。[列の追加]をクリックして、表示する列を追加します。



4. [列の追加]ダイアログが表示されます。下記の列をチェックして、［OK］ボタンをクリックします。

勤務先電話番号
役職

5.　選択した列が追加されます。[勤務先電話番号]をクリックして、[プロパティの変更]をクリックして、幅を拡大します。



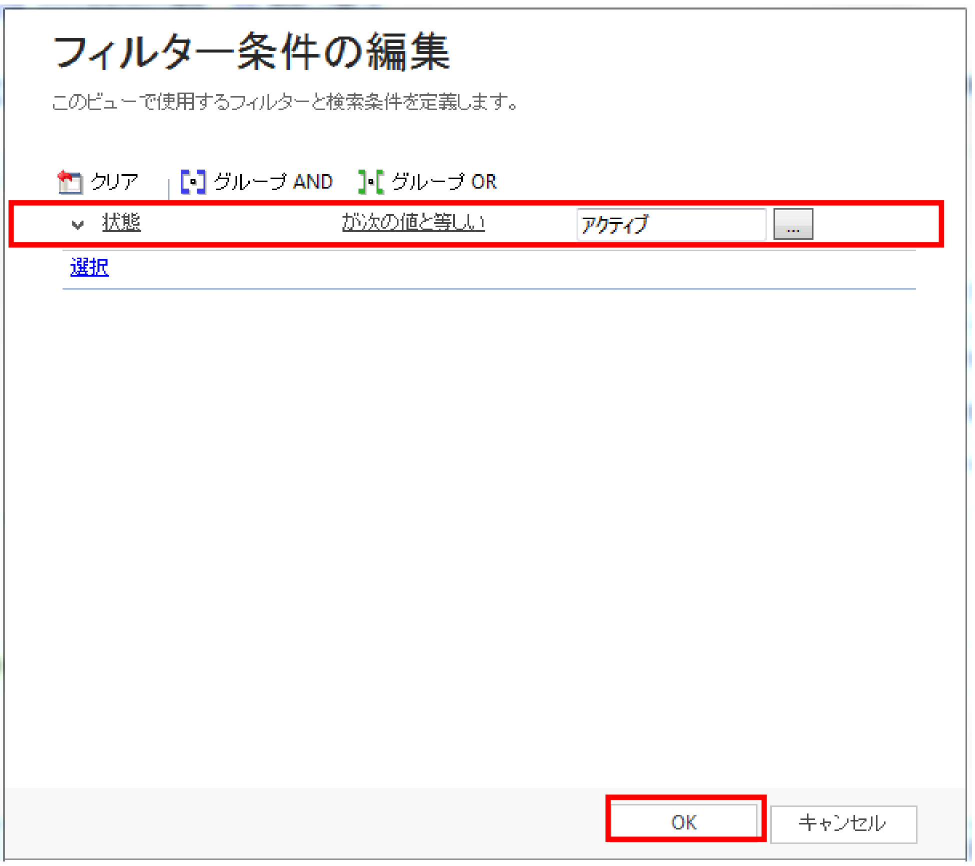
6. [列のプロパティの変更]ダイアログが表示されます。列の幅を［150px］に選択した上で、[OK] ボタンをクリックします。

7. [勤務先電話番号]の幅が広がる事を確認します。レコードの絞り込み条件を設定するため、[フィルター条件の編集]をクリックします。

※ これにて、取得及び表示する列の設定が完了しました。これ以降、レコードの絞り込み条件を設定します。

8. [フィルター条件の編集]ダイアログが表示されます。以下の条件を入力して、[OK] ボタンをクリックします。

状態	が次の値と等しい	アクティブ

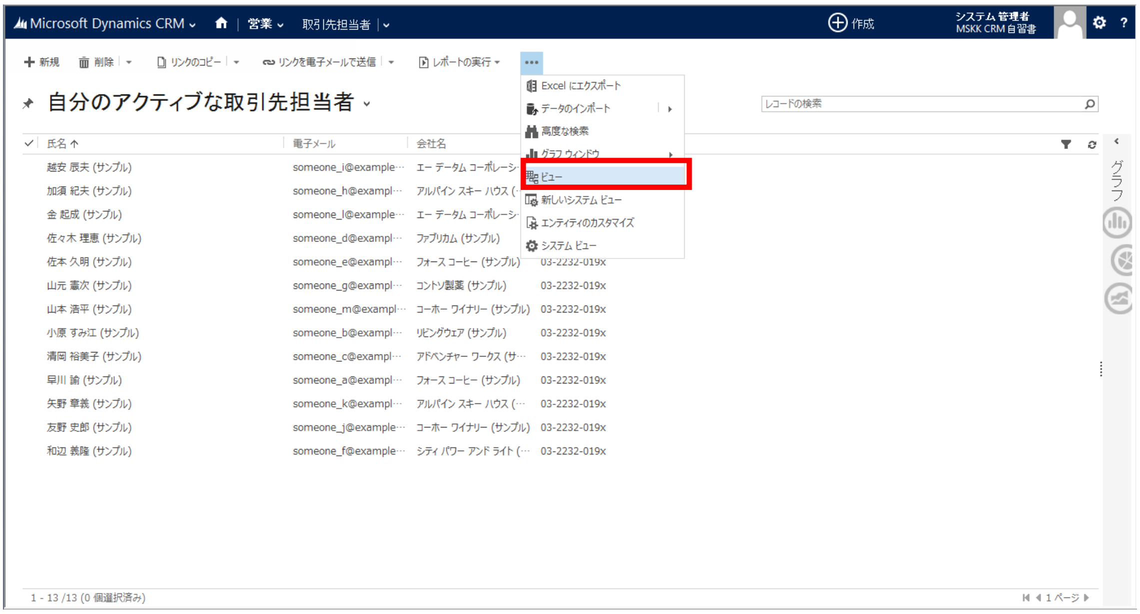


※ この条件では、現在アクティブなレコードが全て抽出されるようになります。

※ 複数の条件を設定した場合、全ての条件をみたすようなレコードが抽出されます。

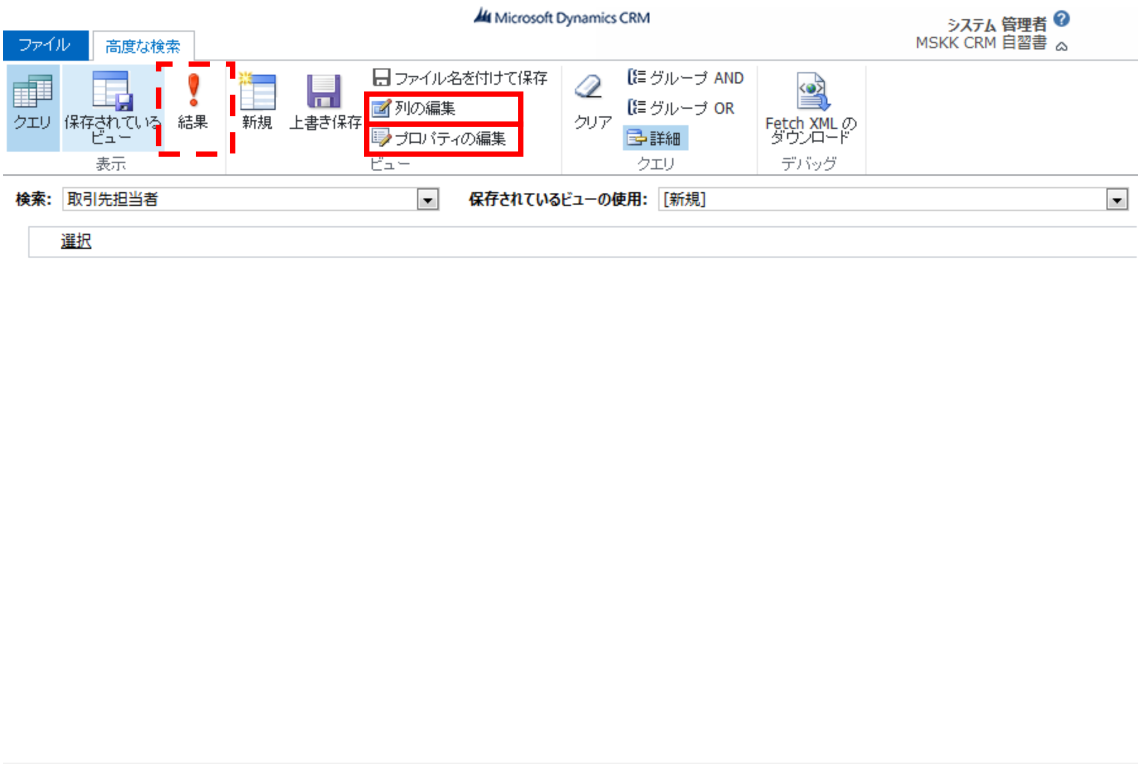
※ より複雑な抽出条件を設定する場合は、[グループ AND] と [グループ OR] を利用します。

※ ［個人用ビュー］の新規作成はコマンドバーの[ビュー]ボタンをクリックします。



※　[新しい個人用ビュー]ボタンをクリックしますと、[高度な検索]ダイアログが表示されます。この画面で、レコードを絞り込むフィルター条件を設定します。列の編集やプロパティの編集はそれぞれのボタンで行います。

列の編集	ビューに表示する列、列の幅、列が表示される順序などを設定します。
プロパティの編集	ビューの名前と説明を編集します。



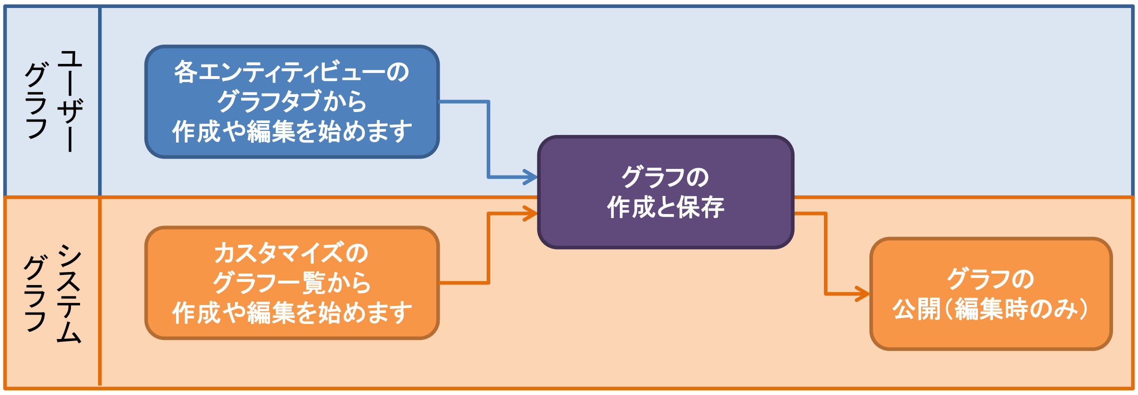
※　[結果]ボタンをクリックして、現在の設定でレコードを抽出して、表示する列を確認することができます。

機能 8.　グラフ

[グラフ]を利用することで、エンティティのデータを一目瞭然に示すことができます。 Dynamics CRM での[グラフ]は[ユーザーグラフ]と[システムグラフ]に分けられます。

ユーザーグラフは既定で自分自身しかアクセス出来ませんが、必要に応じて他のユーザーと共有することができます。システムグラフは公開されると全てのユーザーが利用できます。

作成方法は似ておりますが、下記のイラストに示されているように相違点が 2 点あります。



1.　スタートポイントが異なる

　ユーザーグラフの場合は、各エンティティのコマンドバーにある[グラフ]タブから、新規作成または既存グラフの変更を行います。

　一方のシステムダッシュボードは[設定]にある[システムのカスタマイズ]画面から、グラフの作成や編集などのメンテナンス作業を行います。

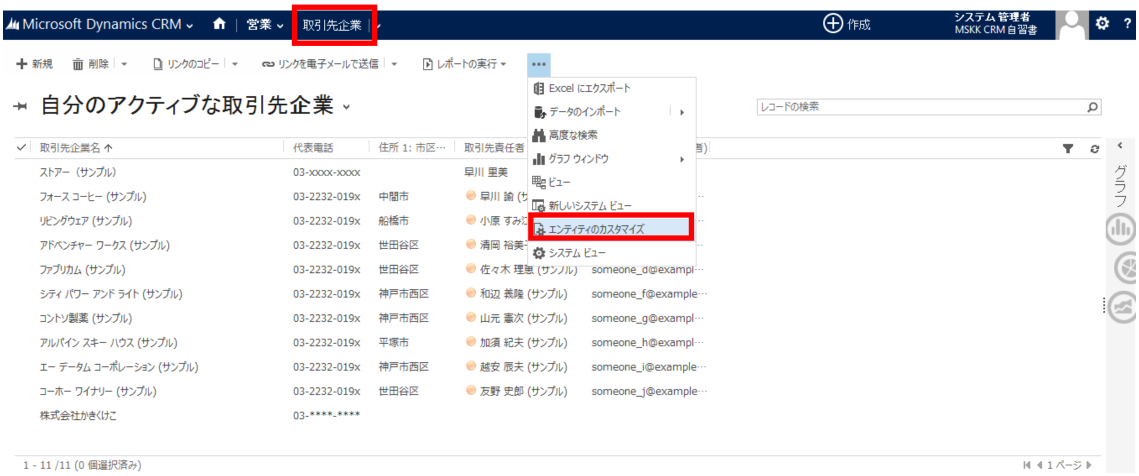
2.　公開が必要かどうかが異なる

　ユーザーグラフの場合は公開が必要ありません。保存したならすぐに利用できます。

　一方のシステムグラフは既存のものを編集した場合でも、公開して初めて組織の全員が新しいグラフを利用出来るようになります。

以下、システムグラフの作成手順を確認していただきます。この例では、[取引先企業]を都道府県別に企業数を集計したものを、縦棒グラフにて表示します。

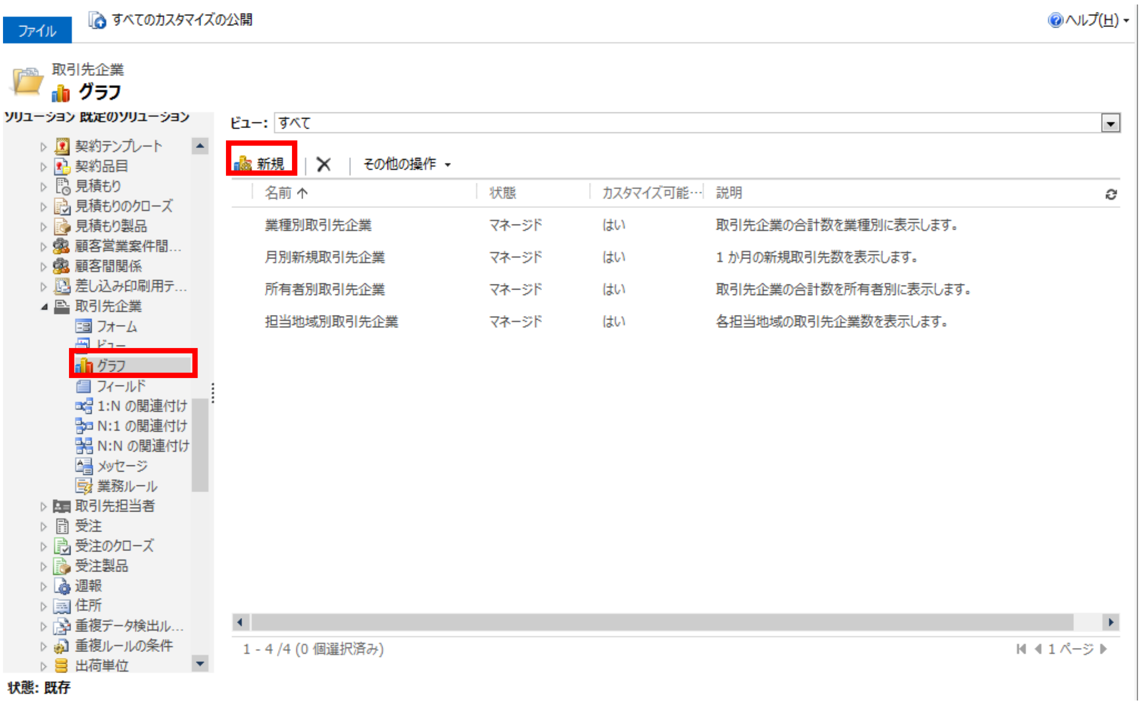
1. [営業]→[取引先企業] →[･･･]の順にクリックし、[エンティティのカスタマイズ]が表示されますので、それをクリックします。



※ [エンティティのカスタマイズ]は、[システム管理者]または[システム カスタマイザ]のセキュリティロール、あるいはこれらと同等の特権をもつユーザーでログインした場合に表示されます。

※ [取引先企業]を例に手順を説明しますが、他のエンティティについても一覧画面のコマンドバーにある[エンティティのカスタマイズ]をクリックすることで、エンティティのカスタマイズ画面を開くことができます。

2. [ソリューション： 既定のソリューション]ダイアログが表示されます。左側のメニューにある[取引先企業]の配下にある[グラフ]をクリックすると、右側にグラフの一覧が表示されます。[新規]ボタンをクリックして、新たに[グラフ]を作成します。



※ 既存のグラフはクリックして編集することができます。

3. [グラフ:新規]ダイアログが表示されます。以下のようにデータを入力して、[保存して閉じる]ボタンをクリックします。

項目	値	説明
グラフ名	都道府県別取引先企業数	グラフの名前を入力します。
凡例エントリ(系列)(エンティティ)	取引先企業名	集計対象の列を選択します。
凡例エントリ(系列)(集計)	件数: すべて	集計方法を選択します。
横(カテゴリ)軸のラベル	住所 1:都道府県	集計のカテゴリを選択します。
説明	都道府県別に取引先企業数を集計します。	グラフに対しての説明を入力します。

Microsoft Dynamics CRM
ファイル
ホーム
システム 管理者
MSKK CRM 自習書
上書き保存
保存して閉じる
ファイル名を付けて保存
上書き保存
縦棒
横棒
面
折れ線
円
じょうご
グラフ
上位 X ルール
下位 X ルール
ルールのクリア
上位/下位ルール
ソリューションの操作: 既定のソリューション
グラフのプレビューで使用するビュー
自分のアクティブな取引先企業
都道府県別取引先企業数
件数: すべて (取…
(空)
神奈川県
千葉県
東京都
兵庫県
住所 1: 都道府県
凡例エントリ (系列)
取引先企業名
件数: すべて
系列を追加します
横 (カテゴリ) 軸のラベル
住所 1: 都道府県
カテゴリを追加します
説明
都道府県別に企業件数を集計します。

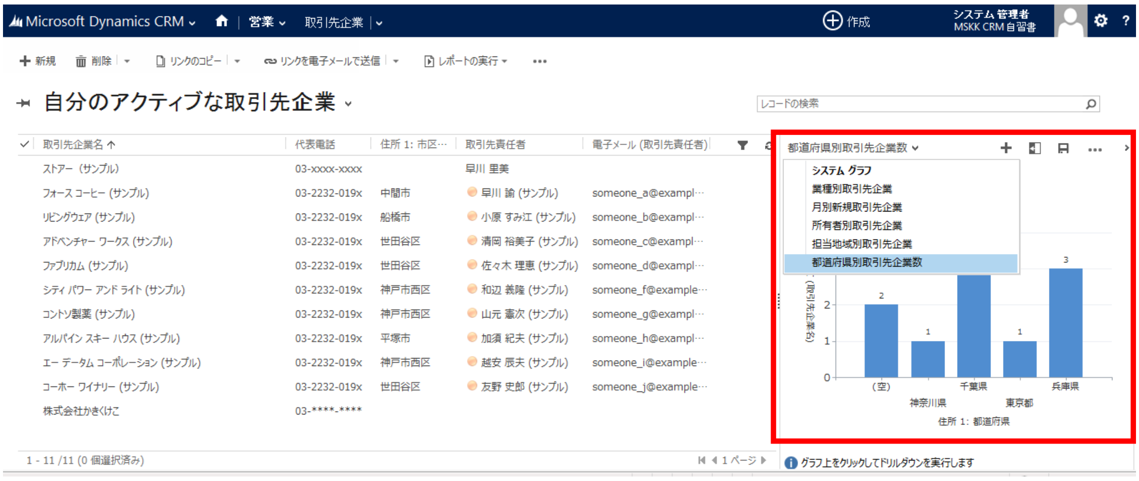
※ [グラフのプレビューで使用するビュー]ドロップダウンリストで選ぶビューはあくまでもグラフの作成画面においてのみ有効です。エンドユーザーがグラフを利用するときに、画面に表示されているレコードにてグラフが生成されます。

※ Visual Studio などの開発ツールを利用すれば、高度なグラフを作成することができます。

※ 高度なグラフを作成する方法が SDK (英語) に記載されています。 詳細はこちらをご参照ください。 SDK は下記のリンクからダウンロード可能です。

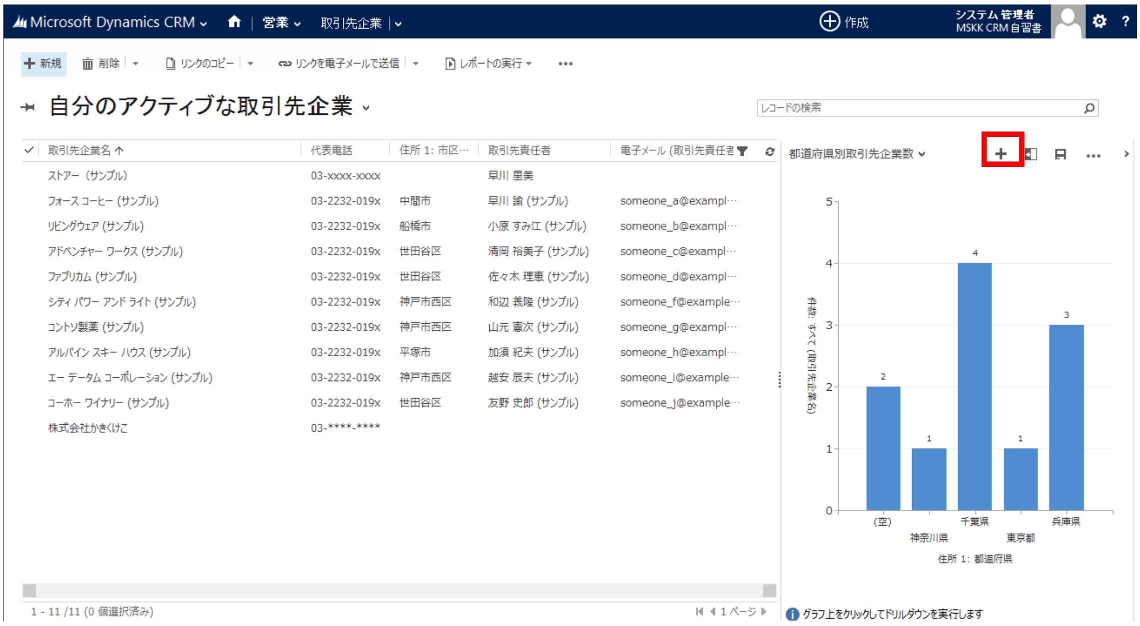
タイトル	Microsoft Dynamics CRM 2013 Software Development Kit (SDK)
URL	http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=40321

4. [取引先企業]の一覧画面から、"都道府県別取引先企業数"のグラフを選択すると、下図のように表示されます。



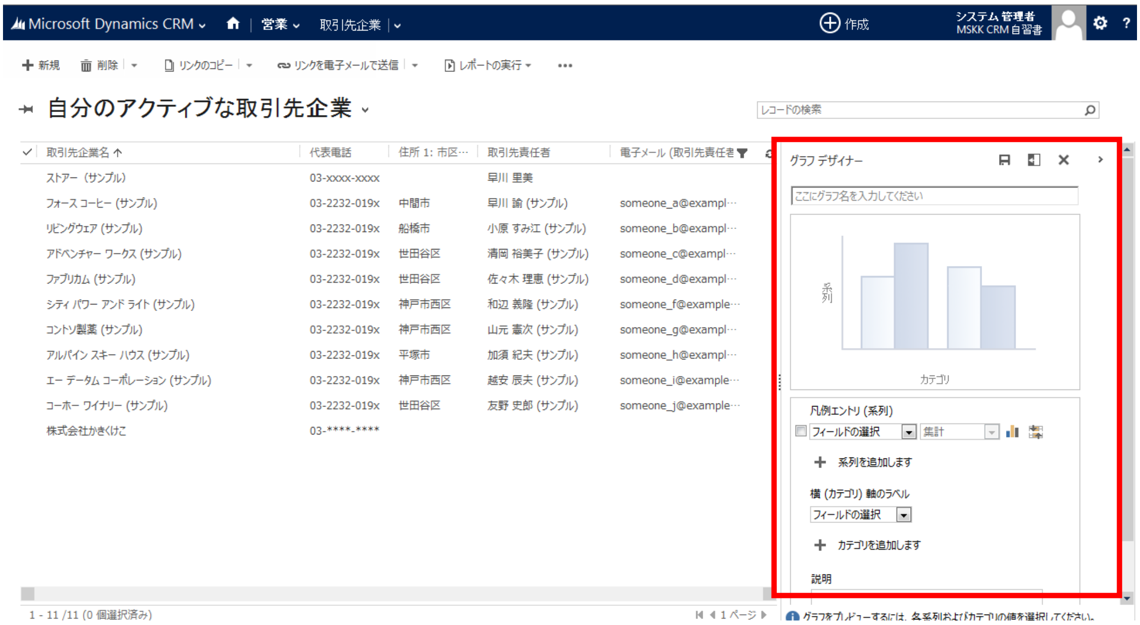
※ 既存のシステムグラフを編集した場合は、それを公開することにより、エンドユーザーが変更を利用出来るようになります。

※　[ユーザーグラフ]を作成する場合は、[グラフウィンドウ]内の[＋]をクリックすると、新しいグラフを作成できます。



※　[取引先企業]エンティティを例にあげていますが、他のエンティティについても同様な手順で[＋]のボタンが表示されます。

※ [+]ボタンをクリックすると、画面の右側に[グラフデザイナー]が表示されます。必要な情報を入力することができます。



演習 2.　　エンティティのカスタマイズ

Dynamics CRM は既存エンティティの属性変更、フィールド追加、新規エンティティの作成など様々なカスタマイズをサポートしています。

◆ 演習のゴール

Dynamics CRM の以下の機能を理解します。

- ➢ エンティティとその関連付け
- ➢ エンティティのフィールド

※ Dynamics CRM online で作成できるカスタムエンティティの数は 300 以下と制限があります。

◆ **用語説明**

演習 2 で使用する用語について説明します。

[エンティティ]

エンティティとは Dynamics CRM で管理するデータの種類です。

例えば、[取引先企業]エンティティで企業情報が管理されます。

[フィールド]

フィールドとは、それぞれのエンティティについて、管理するデータ項目です。

例えば、 [取引先企業名]や[代表電話]などは[取引先企業]のフィールドとして管理されます。

[ビルトイン エンティティ]

Dynamics CRM に最初からあるエンティティのことを指します。

例えば、[取引先企業]、[取引先担当者]などです。

[カスタム エンティティ]

Dynamics CRM に最初にはなく、利用者が後から追加したエンティティのことを指します。

例えば、本自習書での例にて作成する[週報]エンティティなどです。

[カスタム可能 エンティティ]

ユーザーがカスタマイズをすることができるエンティティです。

機能 1.　エンティティの追加

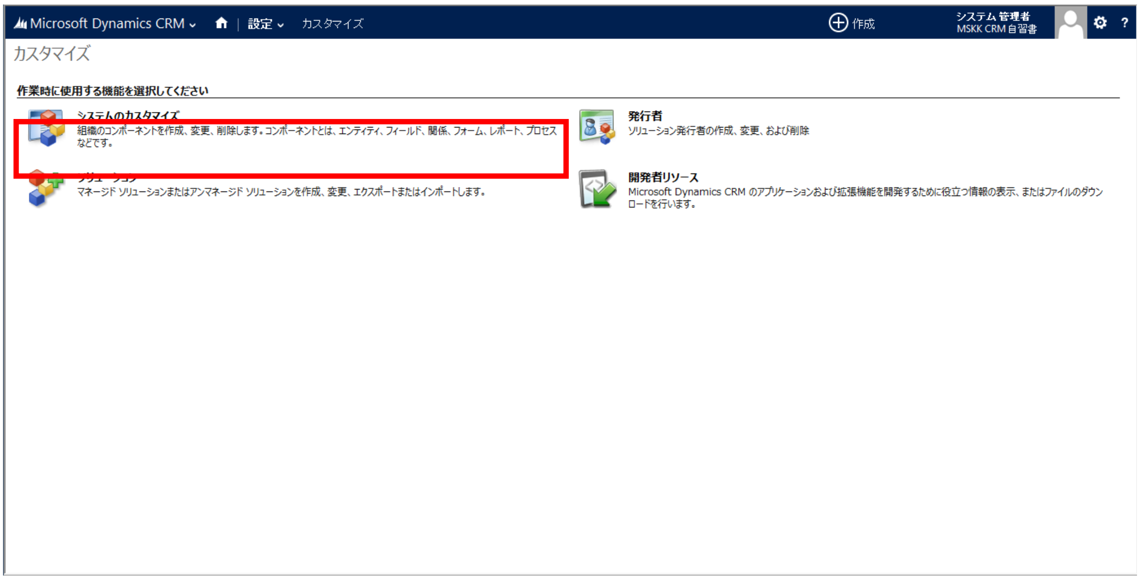
Dynamics CRM で新たにカスタムエンティティを作成して、管理するデータの種類を増やすことができます。

以下、新たに“週報”エンティティを作成することを例に、カスタムエンティティを追加する手順を確認していただきます。ただし、ここで作成する“週報”エンティティは“開始日”と“総括”のフィールドを持ち、ユーザーが週間報告を記載するものと想定しています。

作成手順として、まずエンティティを作成します。
次にエンティティのフィールドを定義します。
最後にフィールドを常時表示するようにフォームを編集して、エンティティを公開します。

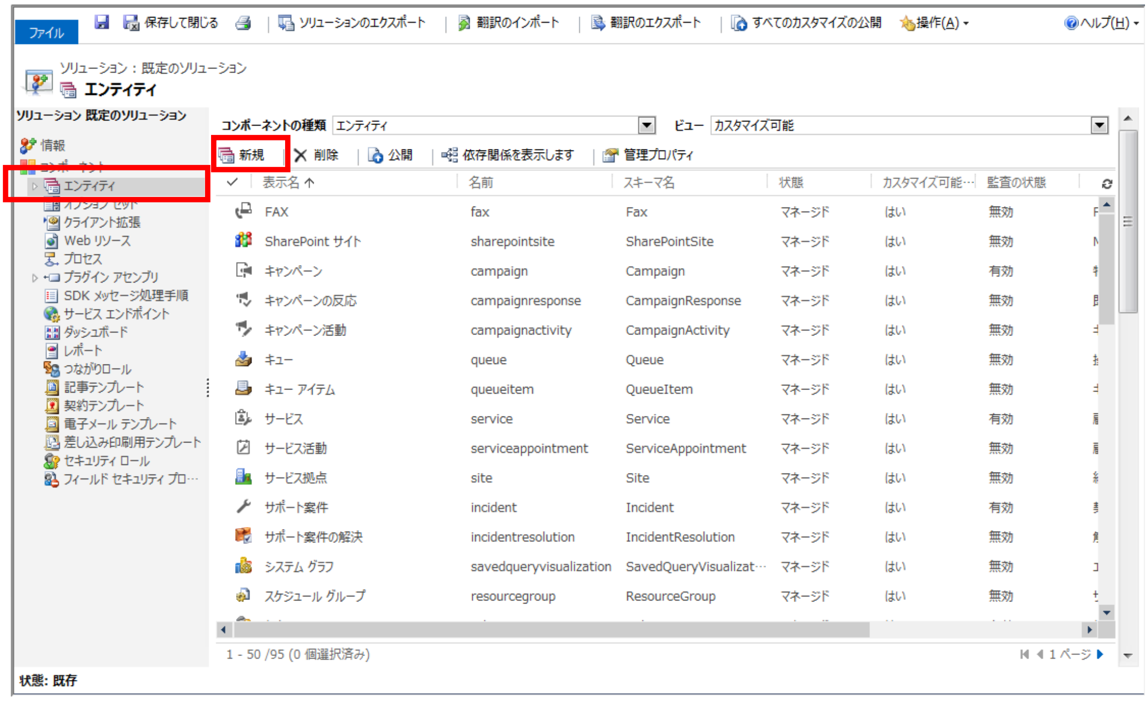
※ Dynamics CRM online において追加で作成できるエンティティの数に制限があります。300 個が上限です。

1. [設定]→[カスタマイズ]の順にクリックすると、[システムのカスタマイズ]アイコンが表示されます。それをクリックします。



※ [エンティティのカスタマイズ]は、[システム管理者]または[システム カスタマイザ]のセキュリティロール、あるいはこれらと同等の特権をもつユーザーでログインした場合に表示されます。

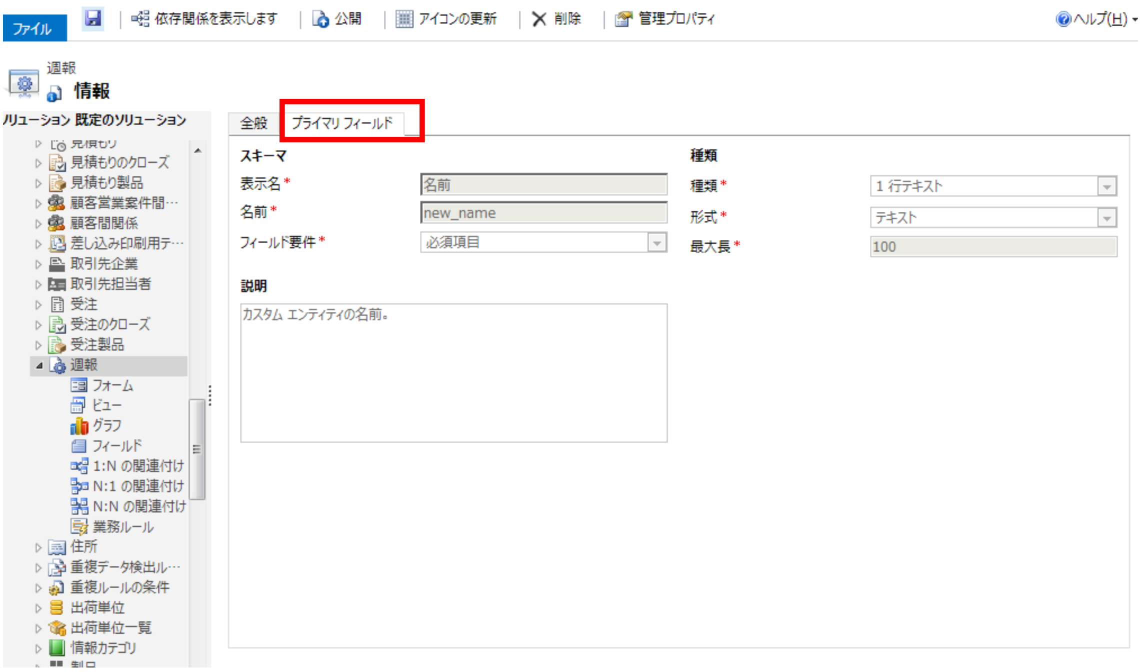
2. [ソリューション： 既定のソリューション]ダイアログが開きます。左側のメニューにある[エンティティ]をクリックすると、右側にエンティティの一覧が表示されます。[新規]ボタンをクリックします。



3. [エンティティ： 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。

項目	値	説明
表示名	週報	画面に表示される名称です。
複数名	週報	他のエンティティと N:1 関連または N:N 関連が設けられたときに、関連メニューに表示するように選択できます。
名前	weekly_report	エンティティの名前です。
説明	一週間の活動総括を入力します。	エンティティの説明を入力します。
このエンティティが表示される領域	営業	エンティティを表示する領域を設定します。チェックした領域の最下位にエンティティが表示されます。

※ [プライマリ フィールド]タブでは、このエンティティの見出しとなるフィールドを定義します。種類は 1 行テキスト固定ですが、表示名、名前を任意の値に変更することができます。尚、エンティティ保存後は変更できないため、保存前に変更する必要があります。

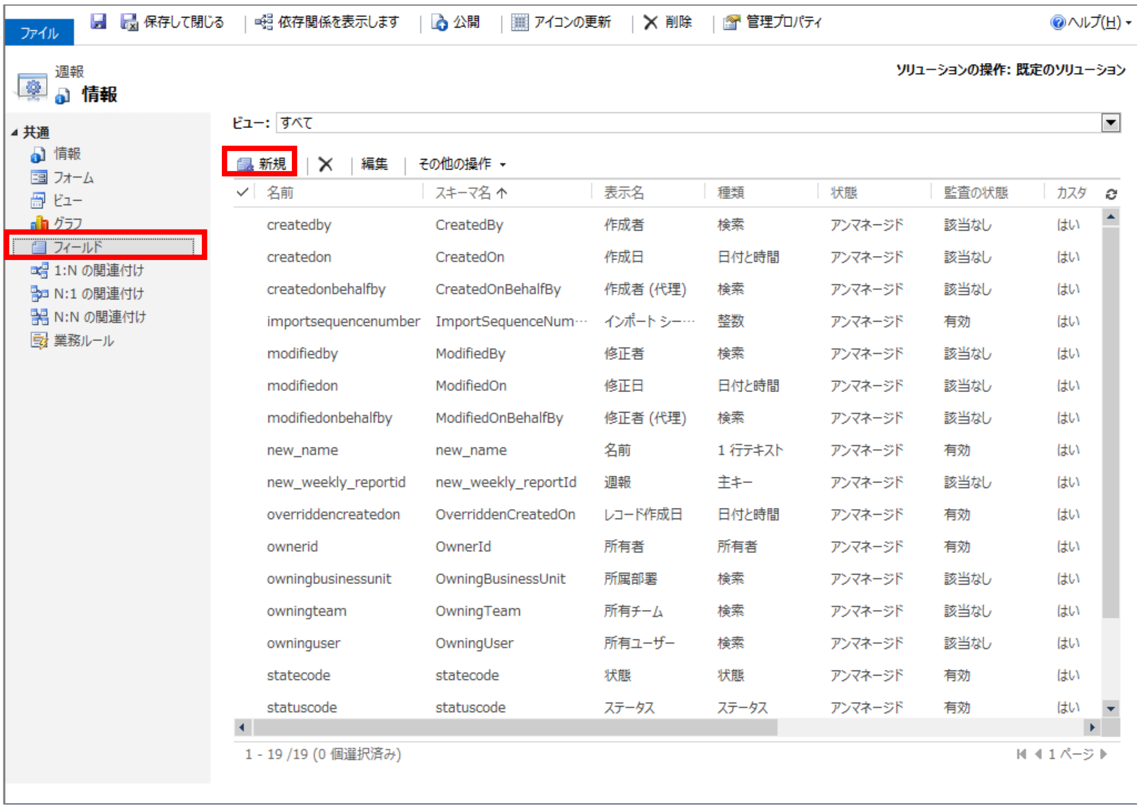


※ エンティティの新規画面から多くの設定を行うことができます。よく使われるものの詳細は下表に記載します。

セクション	項目	説明
エンティティの定義	活動エンティティとして定義します。	活動エンティティとは所有者が活動で使われるデータを管理するエンティティです。例えば、テキストメッセージ(SMS)またはインスタントメッセージ(IM)を管理する場合はカスタムの活動エンティティを作成する必要があります。
エンティティのオプション(データサービス)	重複データ検出	重複データの検出を利用出来るかどうかを設定します。
	監査	このエンティティに対して監査を行うかどうかを設定します。ただし、実際に監査を行うためには、システムレベルで監査を有効にする必要があります。

※ ビルトインエンティティの場合は、一部変更できない属性があります。
※ これにて、エンティティの作成が完了しました。これ以降で、フィールドを定義します。

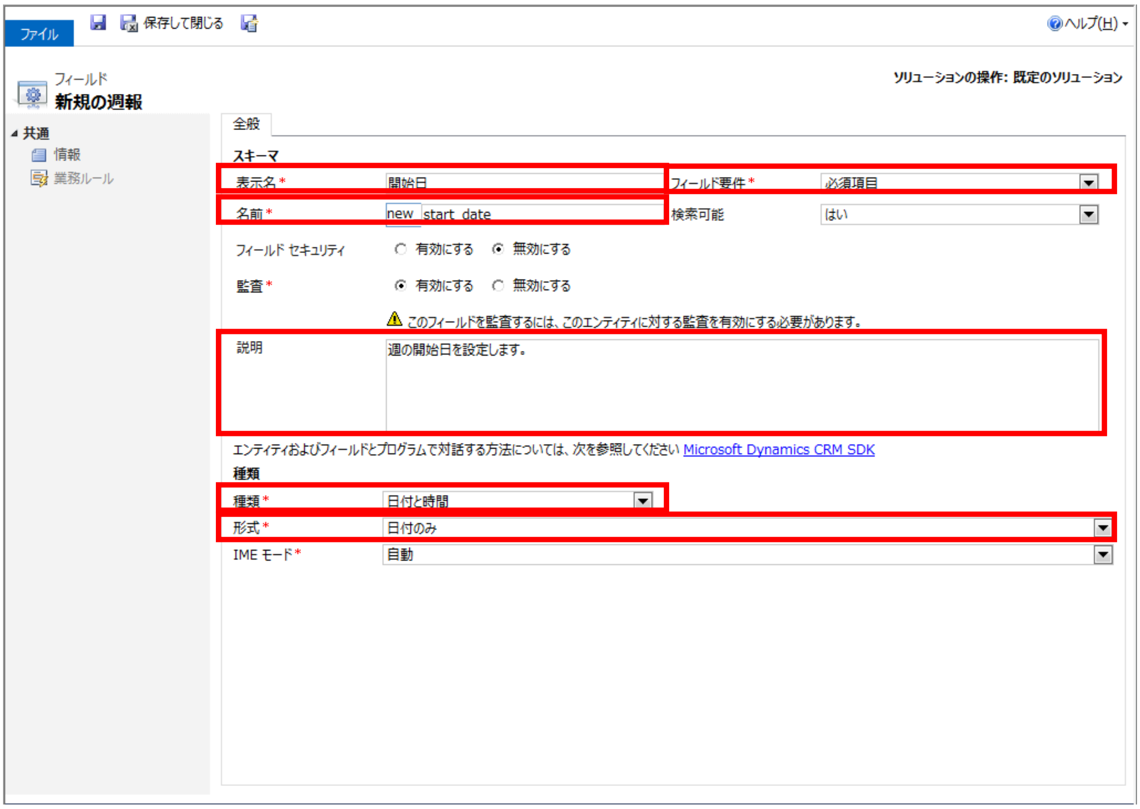
4. 保存処理が完了すると、左側の[共通]メニューの内容がクリック可能となります。[フィールド]をクリックすると、右側にフィールドの一覧が表示されます。[新規]ボタンをクリックします。



※ エンティティを保存した後は、[アイコンの更新]ボタンが画面上部に新たに現れます。それをクリックして、独自のアイコンをアップロードして利用することができます。

5. [フィールド: 新規の週報]ダイアログが開きますので、“開始日”フィールドを追加します。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。

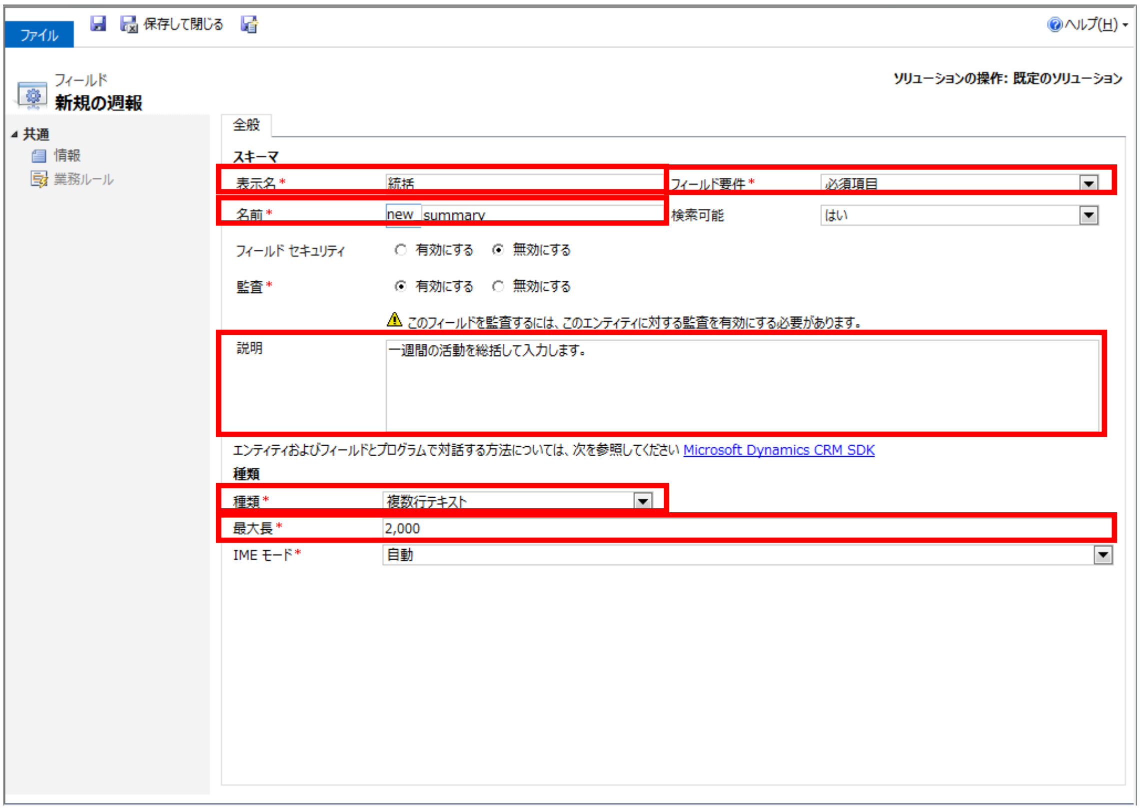
表示名	開始日
フィールド要件	必須項目
名前	start_date
説明	週の開始日を設定します。
種類	日付と時間
形式	日付のみ



※ フィールド属性の詳細については「機能 3 フィールドの追加」(100 ページ)と「機能 4 フィールドの属性詳細」(105 ページ)をご参照ください。

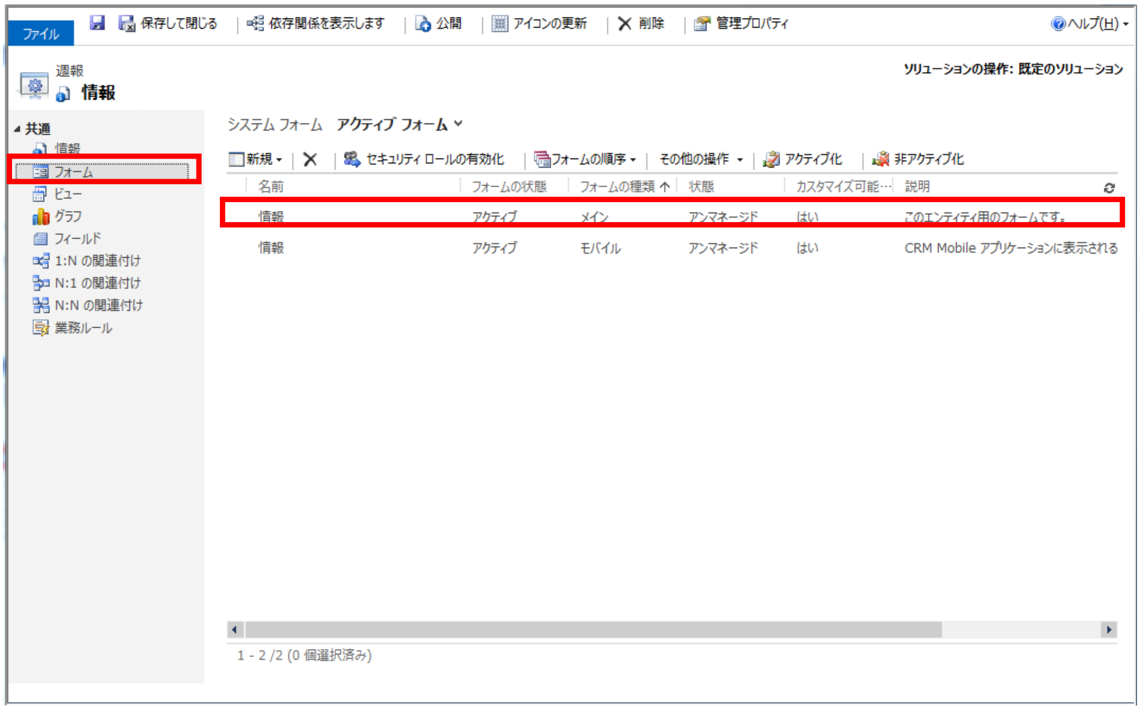
6. “開始日”フィールドを追加したあと、“総括”フィールドを追加します。以下のようにデータを入力して、[保存して閉じる]をクリックします。

表示名	総括
フィールド要件	必須項目
名前	summary
説明	一週間の活動を総括して入力します。
種類	複数行テキスト
最大長	2,000



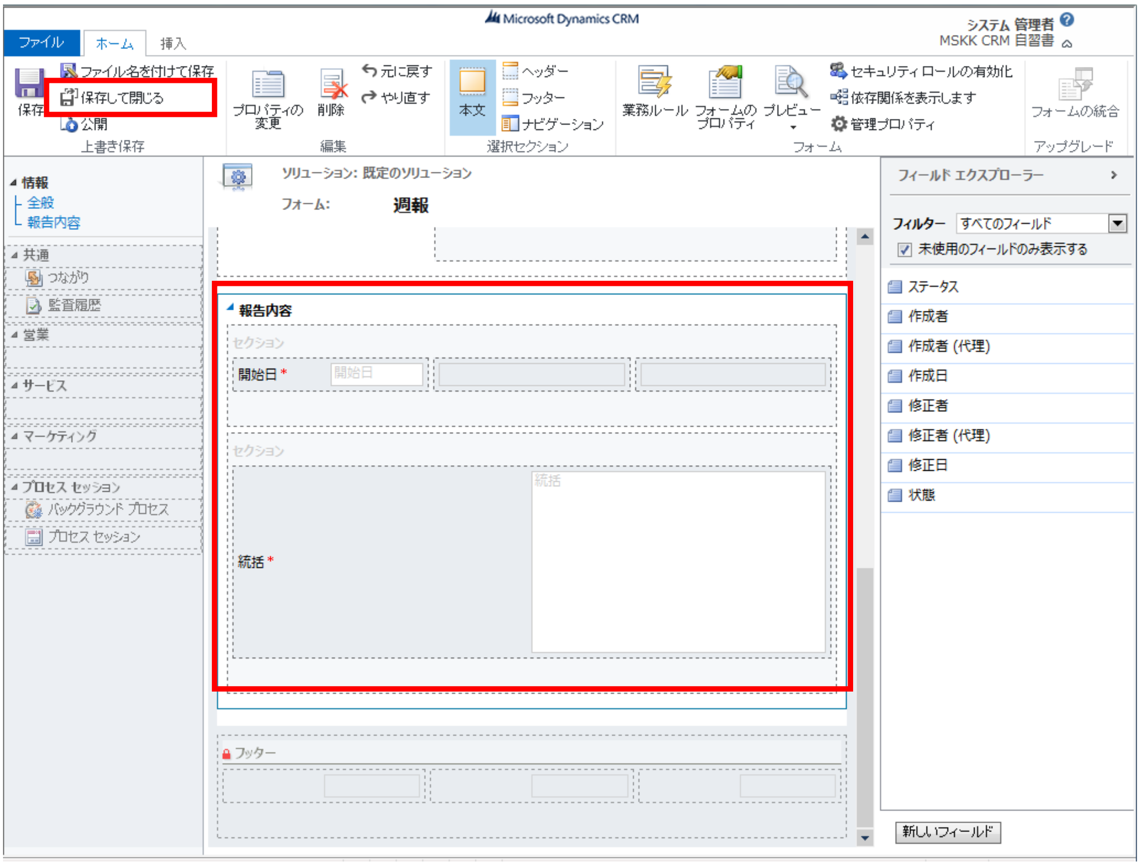
※ これにて、フィールドの定義が完了しました。これ以降、ユーザーが入力や参照ができるように、フィールドをフォームに配置します。

7. “開始日”や“総括”フィールドを作成した後、ユーザーが入力できるようにこれらのフィールドをフォームに配置します。左の[共通]メニューにある[フォーム]をクリックした上で、右側の[フォームの種類]が“メイン”になっている[情報]フォームをクリックします。



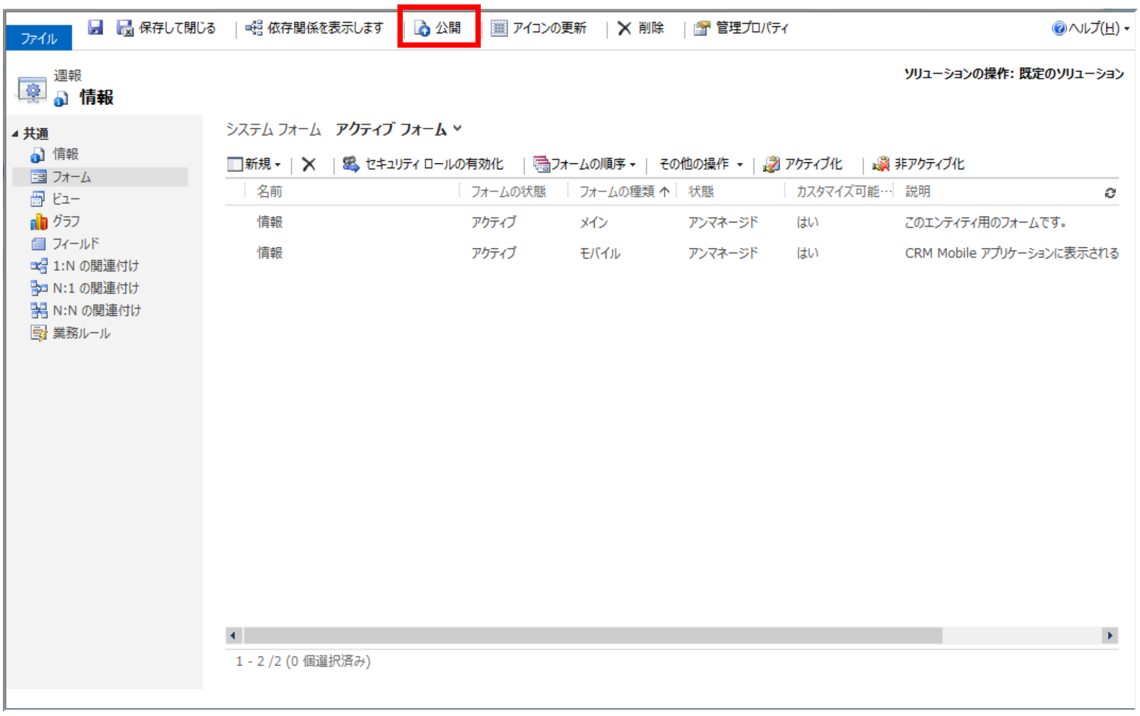
8. [情報]フォームにて、新しく“報告内容”を名前とした[タブ]を追加します。3 列の[セクション]を追加して、“開始日”フィールドを左側に配置します。その後、1 列の[セクション]を追加して、“総括”フィールドを配置します。配置した“総括”フィールドのプロパティを変更し、[形式]タブから、[行数]を“5”に指定します。追加するコンポーネントとその詳細は下表に示します。追加後のフォーム編集画面が、下図のように表示されます。最後に、[保存して閉じる]ボタンをクリックします。

追加するコンポーネント	詳細
タブ	・ 1 列のタブ ・ 名前を“報告内容”に変更
セクション	・ 3 列のセクション
“開始日”フィールド	・ 3 列セクションの左側に配置
セクション	・ 1 列のセクション
“総括”フィールド	・ 1 列セクションに配置 ・ 行数を“5”に変更

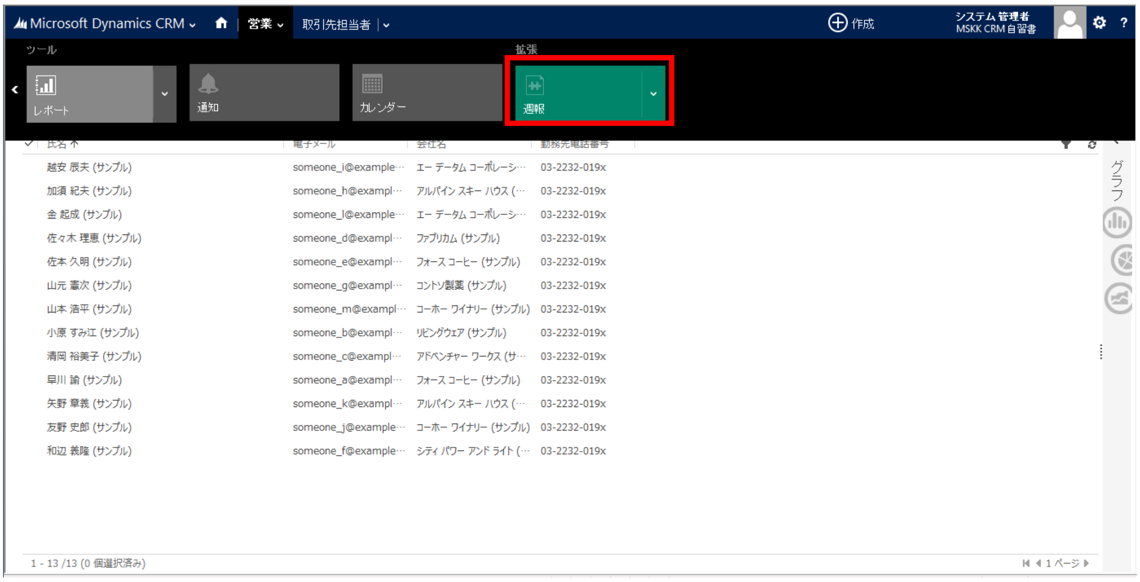


※ フォームにフィールドを追加する詳細については「演習 1 画面のカスタマイズ」(5 ページ)をご参照ください。

9. 全ての変更を実施した後、[公開]ボタンをクリックして、エンティティのカスタマイズを公開します。



10. “週報”のカスタマイズを公開した後、[営業]のメニューを確認すると、新たに[拡張]タブが追加されて、その中に“週報”エンティティが表示されていることを確認します。

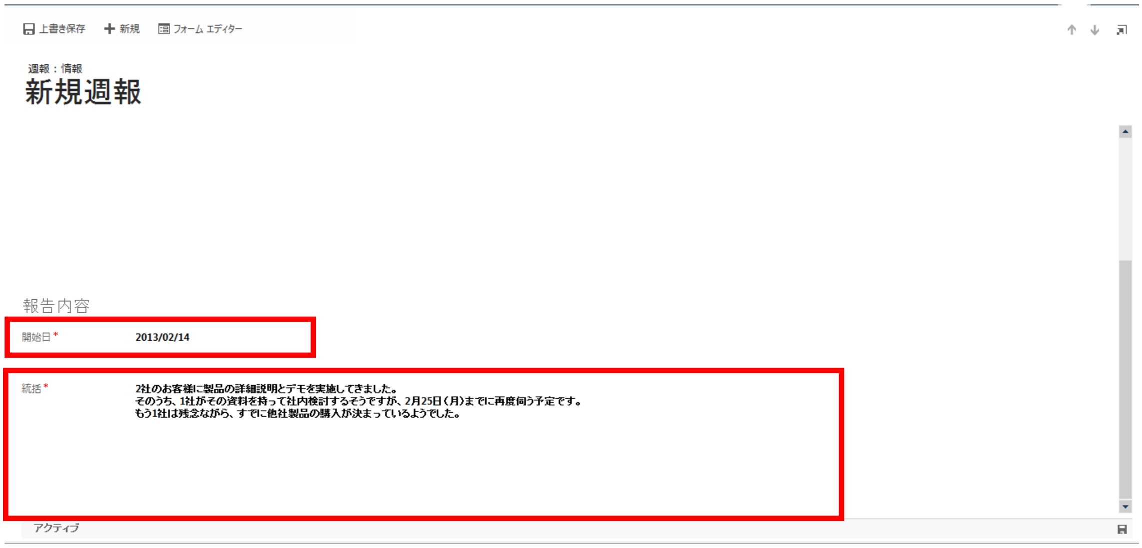


※ 公開後もカスタマイズが反映されない場合は、 Internet Explorer の[最新の情報に[更新（F5)] をクリックするか、 Internet Explorer を閉じてから開き直して、もう一度確認して下さい。

※ カスタムエンティティは必ず最下位に表示されます。カスタムエンティティの表示位置を調整したい場合は、”サイトマップ”を編集する必要があります。サイトマップの使用方法はステップアップ編をご参照下さい。

11. “週報”の一覧画面から、[新規]ボタンをクリックすると、下記のような“週報”の新規フォーム が開きます。必要な情報を入力して、[保存して閉じる]をクリックして、動作を確認します。

名前	2 月第 2 週の週報
開始日	2013/02/14
総括	2 社のお客様に製品の詳細説明とデモを実施してきました。 そのうち、1 社がその資料を持って社内検討するそうですが、2 月 25 日（月）までに再度伺う予定です。 もう 1 社は残念ながら、すでに他社製品の購入が決まっているようでした。



以上で、新たにエンティティを作成して、それを編集する画面をカスタマイズする手順を確認していただきました。次節にて、エンティティ間の関連を設ける手順を確認していただきます。

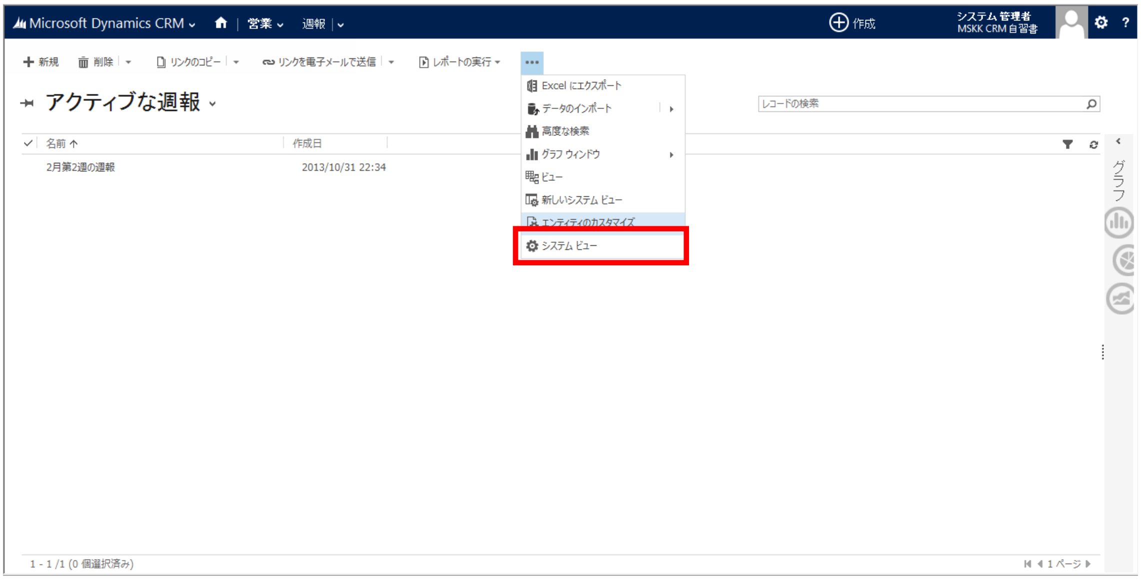
機能 2.　エンティティ間の関連付け

より業務の要件を実現するため、エンティティ間の関連付けを設定します。

以下、"週報"エンティティとユーザーの間に、N:1（多対一）の関連を設けることを例に、関連の設定方法を確認していただきます。ユーザーがこの関連を利用して、"週報"と報告先のユーザーを設定するものと想定しています。

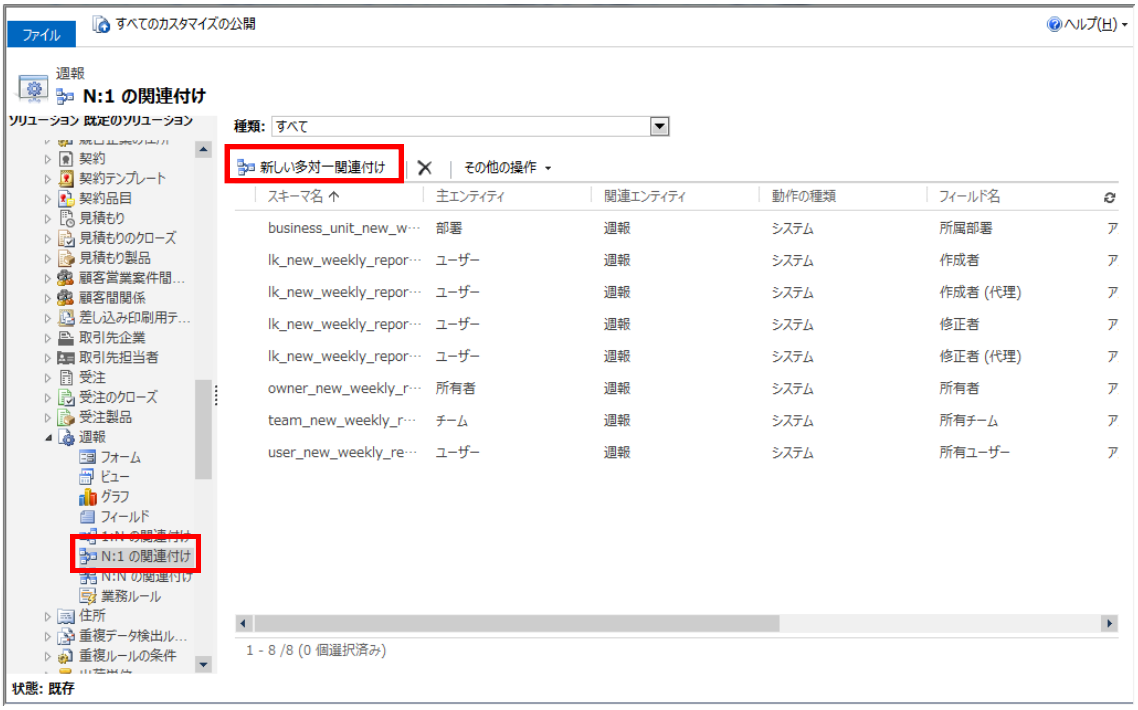
手順としては、まず"週報"エンティティに［N:1 関連付け］を設けます。
次に新しい関連付けのフィールドをフォームに配置して、エンティティのカスタマイズを公開します。

1. "週報"の一覧画面から、コマンドバーの[エンティティのカスタマイズ]を選択します。



※ [エンティティのカスタマイズ]は、[システム管理者]または[システム カスタマイザ]のセキュリティロール、あるいはこれらと同等の特権をもつユーザーでログインした場合に表示されます。

2. [ソリューション： 既定のソリューション]ダイアログが開きます。左側のメニューにある“週報”の配下の [N:1 の関連付け]をクリックします。すると、右側に N:1 関連付けの一覧が表示されます。[新しい多対一関連付け]をクリックします。

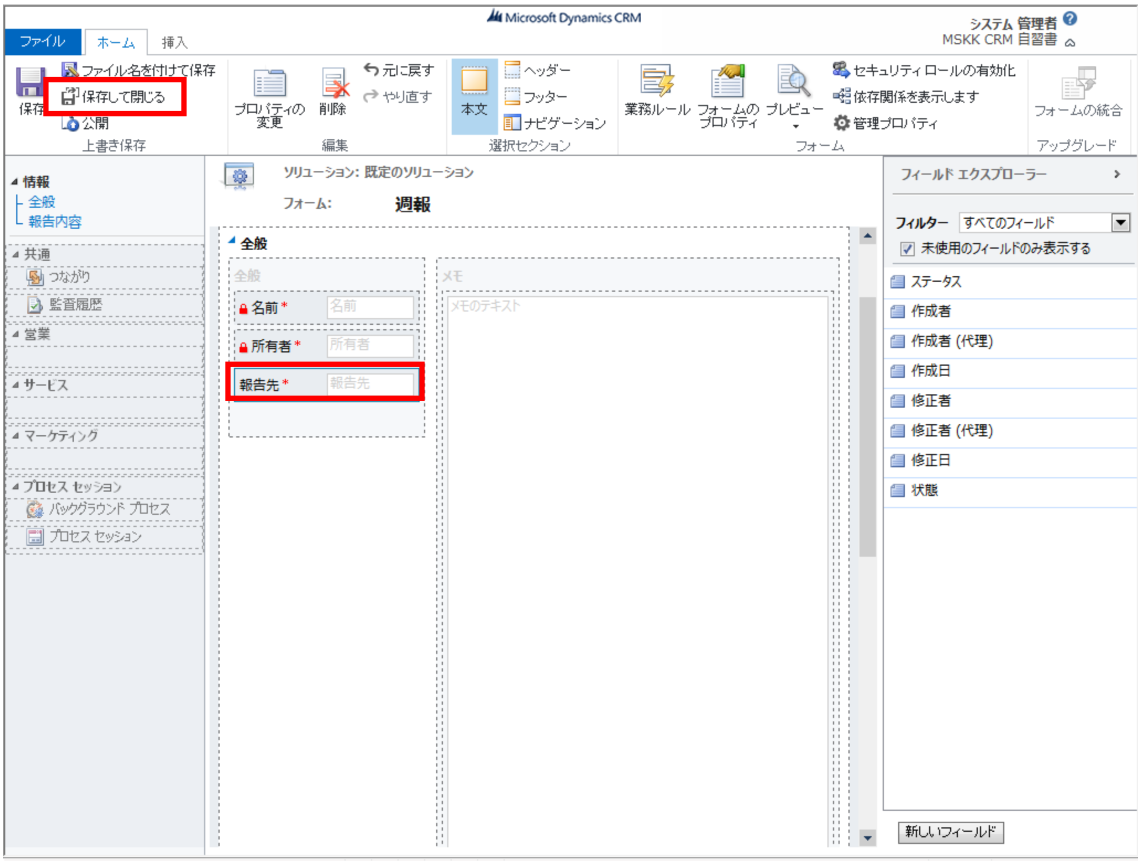


3. [関連付け: 新規]ダイアログが開きます。以下のようにデータを入力して、[保存して閉じる]ボタンをクリックします。

項目	値	説明
主エンティティ (関連付けの定義)	ユーザー	N:1 関連で、"1" 側のエンティティを選択します。
関連エンティティ (関連付けの定義)	週報(変更不可)	N:1 関連で、"N" 側のエンティティを選択します。
表示名 (検索フィールド)	報告先	N:1 関連を定義すると、自動的にエンティティに検索フィールドが追加されますが、その検索フィールドの[表示名]と[名前]を定義します。
名前 (検索フィールド)	report_to	
フィールド要件 (検索フィールド)	必須項目	以下の 3 つから選択します。 ・ 制限しない ・ 必須項目 ・ 推奨項目
説明 (検索フィールド)	週報の報告先を入力します。	フィールドの説明を入力します。
表示オプション (主エンティティのナビゲーション項目)	カスタムラベルを使用する	以下の 3 つから選択します ・ 表示しない ・ カスタムラベルを使用する ・ 複数形の名前を使用する
カスタムラベル (主エンティティのナビゲーション項目)	部下の週報	[表示オプション]で[カスタムラベルを使用する]と選択した場合に、入力は必須です。
表示領域 (主エンティティのナビゲーション項目)	詳細	以下の 4 つから選択します。 ・ 詳細 ・ 営業 ・ マーケティング ・ サービス

※ これにて、関連付けの定義が完了しました。これ以降、関連付けのフィールドをフォームに配置します。

4. N:1 関連付けを登録した後、[フォーム]のカスタマイズ画面を開き、[報告先]フィールドをフォームに配置します。



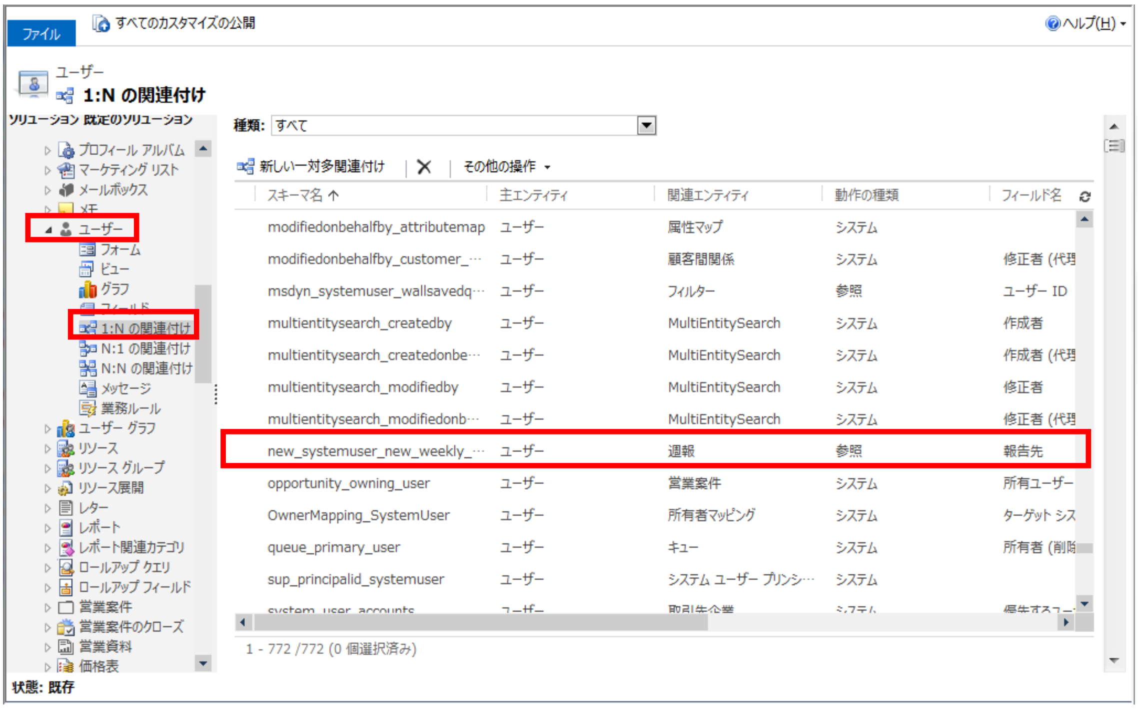
※ [フォーム]のカスタマイズ画面を開くには、[ソリューション: 既定のソリューション]ダイアログの左側メニューから、[週報]配下のフォームをクリックした上、右側メニューから[フォームの種類]が"メイン"の"情報"フォームをクリックします。

5. [フォーム]のカスタマイズが完了した後、[ソリューション： 既定のソリューション]ダイアログから、左側メニューにある[週報]をクリックした上、[公開]をクリックします。

6. カスタマイズを[公開]したあとに、"2 月第 2 週の週報"を開いて確認します。[報告先]フィールドが新たに作成されており、ユーザーとの関連付けが可能となります。

※ 新しいビューを作成することによって、ログインユーザー自分自身が[報告先]として設定された週報を一覧表示することができます。[ビュー]の作成方法については「機能 7 ビュー」(57 ページ)をご参照ください。

※ [週報]エンティティの [N:1 関連]として登録しましたが、同関連は[ユーザー]エンティティの[1:N 関連]としても登録されます。

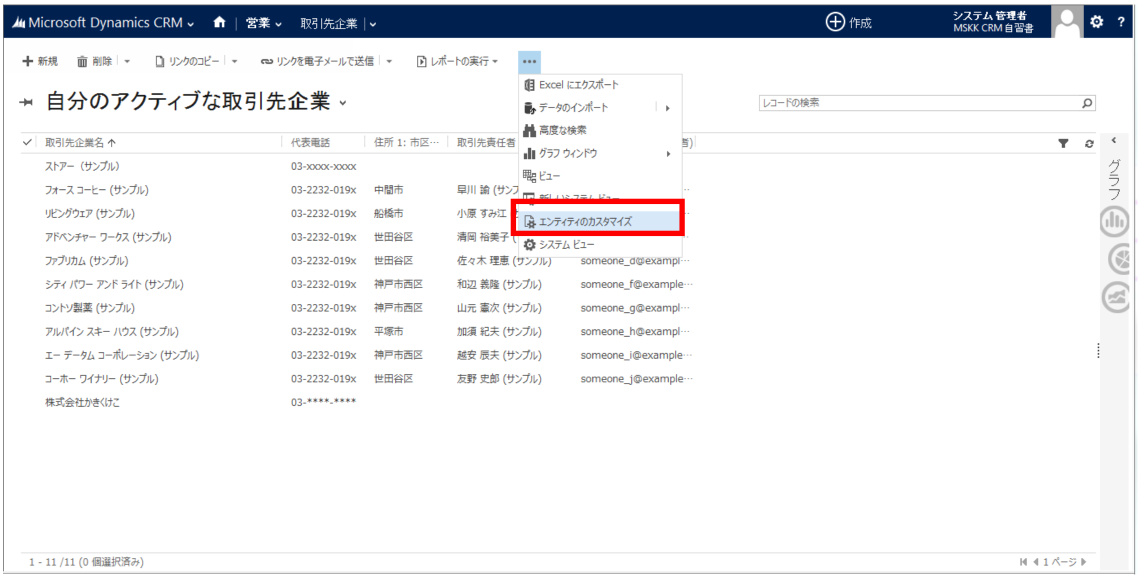


機能 3.　フィールドの追加

本節でフィールドの属性を確認していただくとともに、既存エンティティにフィールドを追加する手順を確認していただきます。

システムをカスタマイズする特権を持っているユーザーにてログインし、[取引先企業]エンティティに[昨年度取引金額実績]フィールドを追加する事を例に、フィールドのカスタマイズ手順を確認していただきます。

1. [営業]→[取引先企業]の順にクリックすると、コマンドバーに[エンティティのカスタマイズ]が表示されますので、それをクリックします。



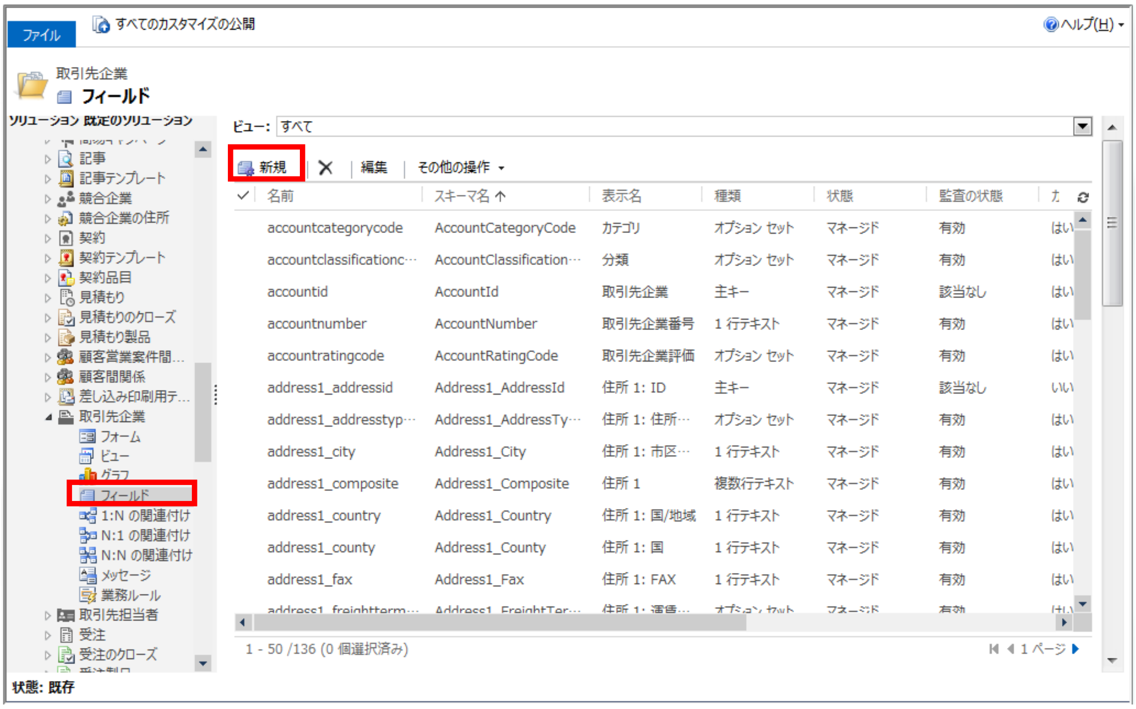
※ [エンティティのカスタマイズ]は、[システム管理者]または[システム カスタマイザ]のセキュリティロール、あるいはこれらと同等の特権をもつユーザーでログインした場合に表示されます。

※ [営業]にある[取引先企業]を例に手順を説明しますが、他のエンティティについても一覧画面、または詳細画面のコマンドバーにある[エンティティのカスタマイズ]をクリックすることで、エンティティのカスタマイズ画面を開くことができます。

2. [エンティティのカスタマイズ]アイコンをクリックすると、下記のようなエンティティ情報を表示する画面が開きます。[取引先企業]が選択された状態で画面が表示されます。

※ エンティティの情報では、左側にシステムに登録されているエンティティが一覧されます。右側に選択エンティティの詳細情報が表示されます。

3.　[取引先企業]にある[フィールド]をクリックすると、フィールド一覧が表示されます。[新規]ボタンをクリックして、新規フィールドの作成画面を開きます。



※　既定では全てのフィールドが表示されますが、[ビュー]を選択することによって、[カスタム]フィールドのみ、または[カスタマイズ可能]フィールドのみを表示することができます。

※　フィールドの一覧画面は 1 ページに 50 件のレコードが表示されるようにページ分け処理がなされています。

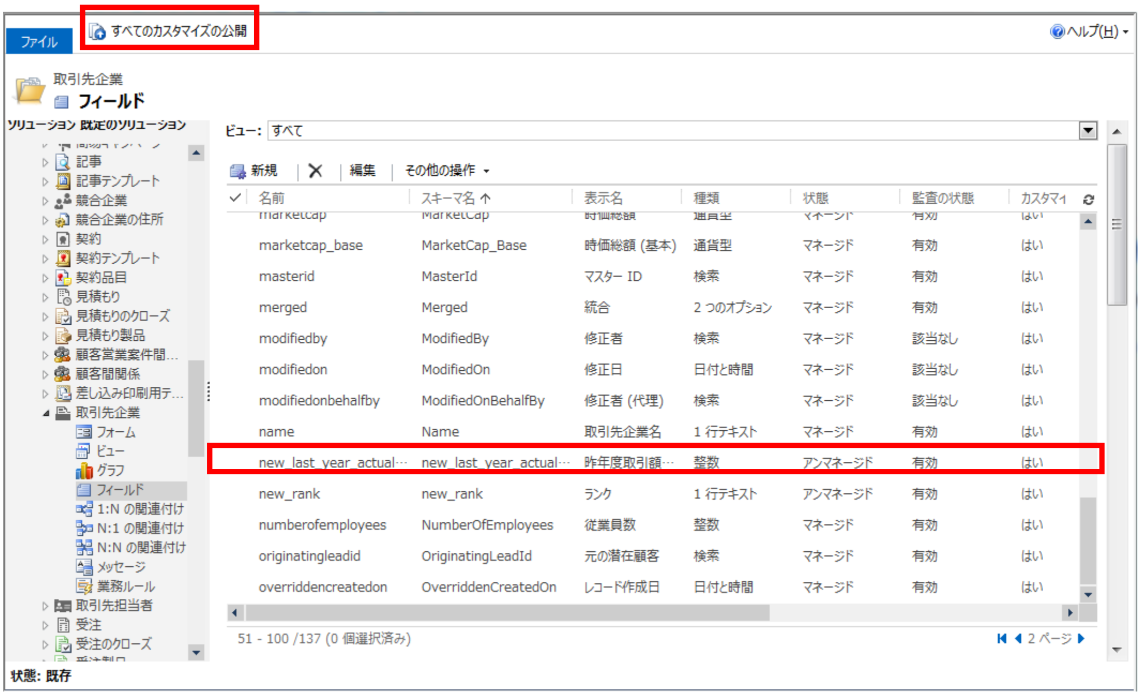
※　各列のヘッダーをクリックすると、その列の内容でレコードを整列して表示することができます。

4. 新規フィールドの作成画面で、以下のデータを入力します。完了した後、[保存して閉じる]ボタンをクリックして、画面を閉じます。

表示名	昨年度取引額実績
名前	last_year_actual_revenue
種類	整数

※ [種類]セクションの内容は選択した種類によって変わります。詳細内容は「機能 4 フィールドの属性詳細」(105 ページ)をご参照ください。

5.　フィールドの一覧画面に、新規フィールドが作成されていることを確認します。[すべてのカスタマイズの公開]をクリックして、カスタマイズを公開します。



※　カスタマイズはエンドユーザーが利用出来るようにするため、公開が必要です。

以上の手順で [取引先企業]の[昨年度取引額実績]フィールドを追加しました。エンドユーザーがこのフィールドを入力したり、参照したりするために、フィールドをフォームに配置する必要があります。フィールドをフォームに配置する手順は「演習 1 画面のカスタマイズ」の「機能 1 フォームにコンポーネントを追加」(7 ページ)をご参照ください。

新規フィールドの作成画面において、多くの属性を指定する事ができます。次節「機能 4 フィールドの属性詳細」でその詳細を確認していただきます。

機能 4.　フィールドの属性詳細

本節でフィールドの属性詳細を確認していただきます。

以下、「機能 3 フィールドの追加」で新たに作成した[昨年度取引額実績]を例に、各属性の詳細を確認していただきます。

フィールドの詳細属性画面では[スキーマ]セクションと[種類]セクションに分かれて、情報が表示されます。特に以下の項目がよく使われますので、詳しく内容を確認していきます。

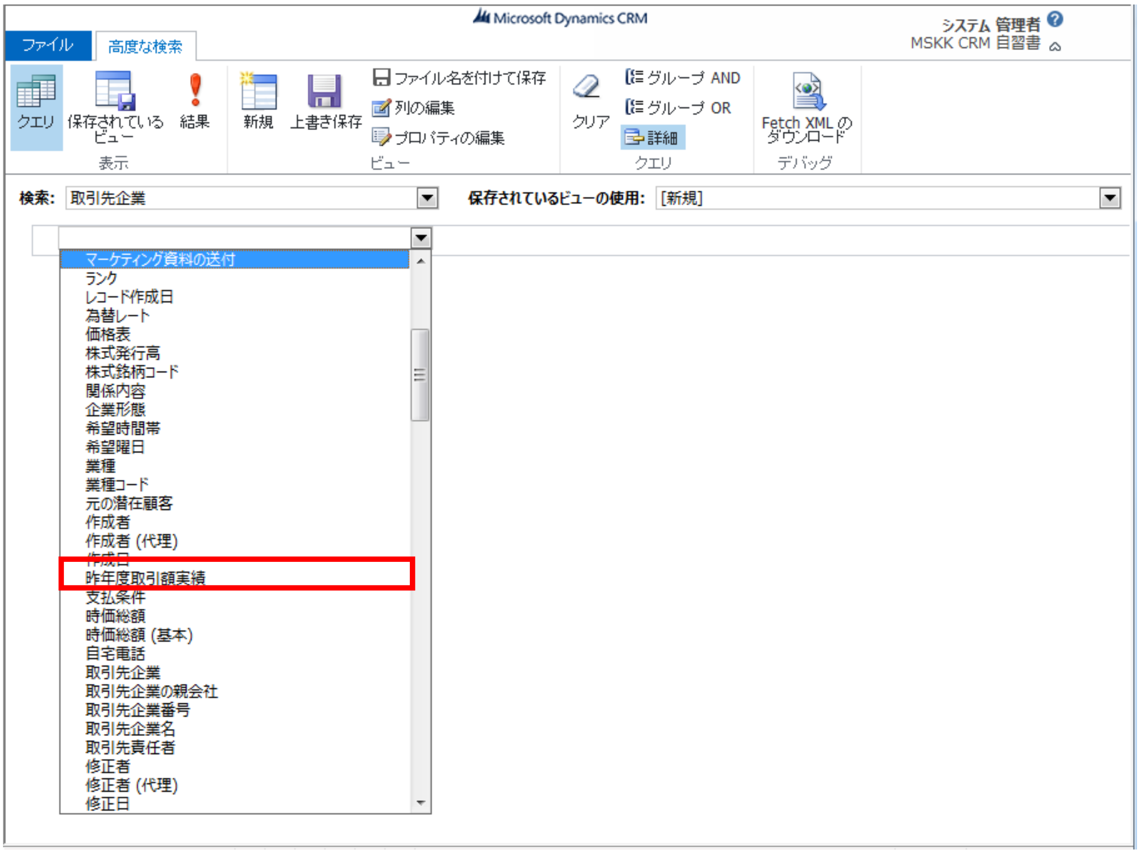
1.　スキーマ	(1) 検索可能
	(2) フィールドセキュリティ
	(3) 監査
2.　種類	(1) 種類
	(2) 形式
	(3) IME モード

1. スキーマ

(1) 検索可能

[検索可能]を[はい]にした場合、[高度な検索]、[簡易検索ビュー]及び[検索ダイアログボックス]で利用可能となります。

※ [高度な検索]で利用可能とは[高度な検索]画面にあるフィールド一覧に表示され、条件に指定できることです。



(2) フィールドセキュリティ

[フィールドセキュリティ]は有効にすると、フィールドごとにアクセスを許可・禁止することができるようになります。この機能を利用するために、[フィールドセキュリティプロファイル]の設定が必要です。詳細については本自習書「設定編」のフィールドセキュリティに関する記述をご参照ください。

※ フィールドセキュリティ機能はカスタムフィールドにのみ適用可能です。そのため、ビルトインフィールドではグレイアウトされます。例えば、[取引先企業]の[取引先企業]がビルトインフィールドであるため、フィールドセキュリティは有効にすることができません。

(3) 監査

[監査]を有効にした場合はこのフィールドの変更履歴を Dynamics CRM が記録するようになり、後から変更履歴を確認することができます。ただし、このフィールドの監査を有効にするためにはシステムレベル、エンティティレベルでの監査設定を有効にする必要があります。詳細は本自習書「設定編」の監査に関する記述をご参照ください。

2. 種類

[種類]でどんなデータを保存するのかを選択します。選択した[種類]によって、[形式]などが変わります。具体的には下表をご参照ください。

種類	形式	その他指定する項目
1 行テキスト	・電子メール ・テキスト ・テキスト領域 ・URL ・株式銘柄コード ・ふりがな ・電話	・最大長 ・IME モード ・ふりがな（形式が[ふりがな]の場合のみ）
オプションセット	―	・既存のオプションセットの使用 ・既定値 ・オプション
イメージ	―	
2 つのオプション	―	・オプションのラベル ・既定値
整数	・なし ・期間 ・タイムゾーン ・言語	・最小値（形式がなしの場合のみ） ・最大値（形式がなしの場合のみ）
浮動小数点数	―	・精度 ・最小値 ・最大値
10 進数	―	・精度 ・最小値 ・最大値
通貨型	―	・精度 ・最小値 ・最大値
複数行テキスト	―	・最大長
日付と時間	・日付のみ ・日付と時間	
検索	―	・ターゲットレコードの種類 ・関連付け名

※ 一旦フィールドを作成した後、[種類]は変更できなくなります。

※ [オプションセット]の詳細について、「機能 5 オプションセット」(111 ページ)をご確認ください。

※ [種類]で[検索]を選んだ場合に、ターゲットレコードの種類を選択する必要があります。[選択]のフィールドを定義すると、自動的にターゲットレコードとの間に N:1 の関連が一つ作成されます。

※ [選択]と定義したフィールドは、フォームに配置したときにユーザーにレコードを選択させることができます。例えば、 [取引先企業]の[取引先責任者]が[検索]と定義されていますが、下図のように表示されます。

(1) IME モード

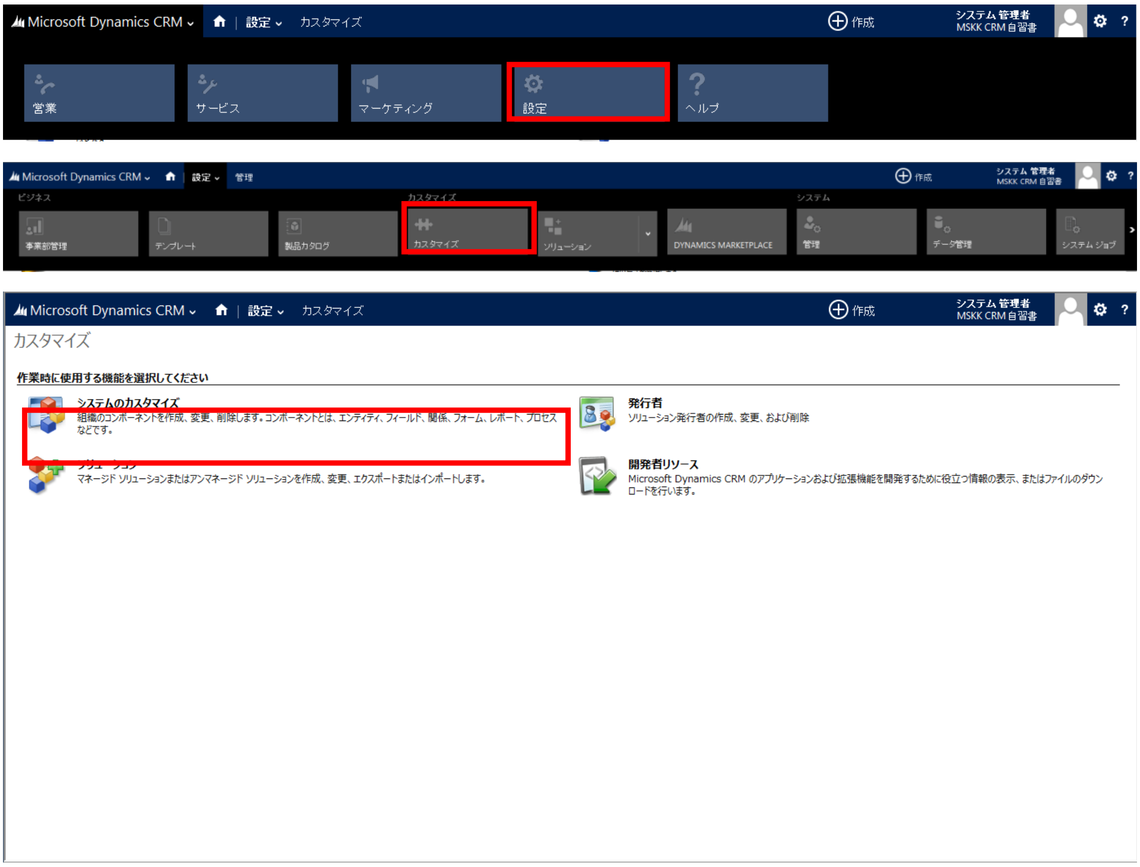
[IME モード] を選択して入力できる文字の種類を制御することができます。[IME モード] の選択肢と挙動については下表をご参照ください。

IME モード	挙動
自動	IME モードを制御しない設定です。
アクティブ	既定で IME モードがアクティブとなり、日本語(または他の英語以外の言語)を入力するモードになります。ユーザーが IME モードを非アクティブにすることができます。
非アクティブ	既定で IME モードが非アクティブとなり、英語を入力するモードとなります。ユーザーが IME モードをアクティブにし、日本語(または他の英語以外の言語)を入力することができます。
無効	IME モードを非アクティブのみが利用可能で、アクティブに設定することができません。英語(及び半角数字、半角記号など)のみを入力できます。

機能 5.　オプションセット

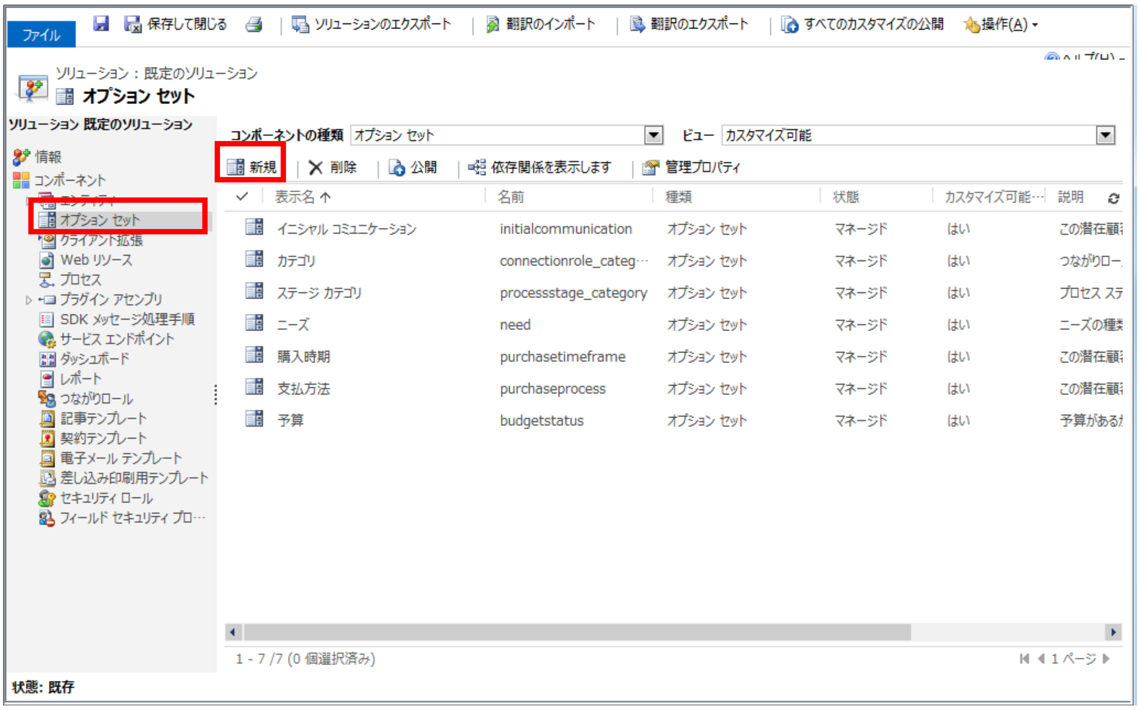
システムの全体範囲で、選択項目の選択肢を統一したい場合は[オプションセット]を利用します。以下、 Dynamics CRM で[オプションセット]を作成する手順をご確認いただきます。ただし、[取引先企業]や[営業案件]などを評価するために、"ランク"のオプションセットを新規に作成します。

1. [設定]→[カスタマイズ]の順にクリックして、右側に[システムのカスタマイズ]アイコンが表示されます。[システムのカスタマイズ]をクリックします。



※ [エンティティのカスタマイズ]は、[システム管理者]または[システム カスタマイザ]のセキュリティロール、あるいはこれらと同等の特権をもつユーザーでログインした場合に表示されます。

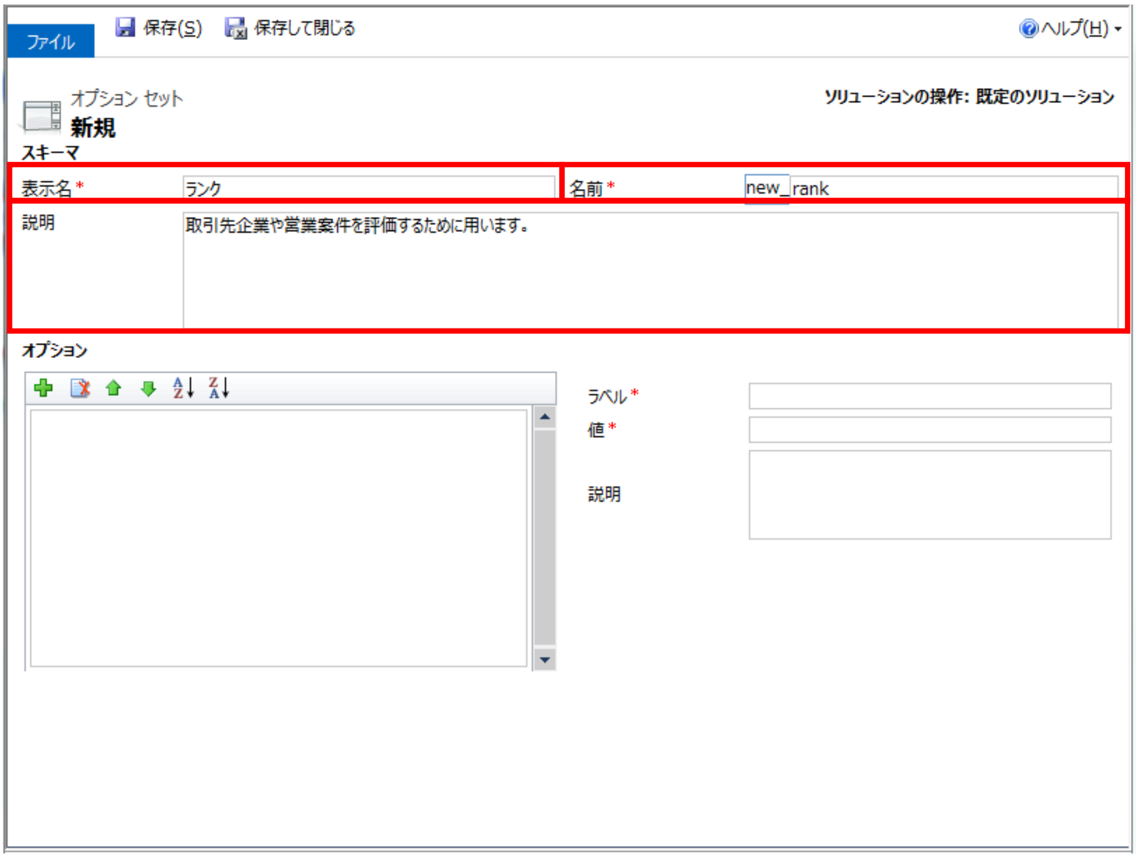
2. [ソリューション： 既定のソリューション]ダイアログが開きます。左のメニューにある [オプション セット]をクリックすると、右側の画面に [オプション セット]の一覧が表示されます。[新規]ボタンをクリックして、 [オプション セット]の新規作成画面を開きます。



※ 既存のオプションセットをダブルクリックして、編集することができます。

3. [オプション セット]の新規画面が開きます。以下のようにデータを入力します。

項目	値	説明
表示名	ランク	画面に表示されます。
名前	rank	[オプション セット]の名前を設定します。一意である必要があります。
説明	取引先企業や営業案件を評価するために用います。	[オプション セット]の説明を入力します。

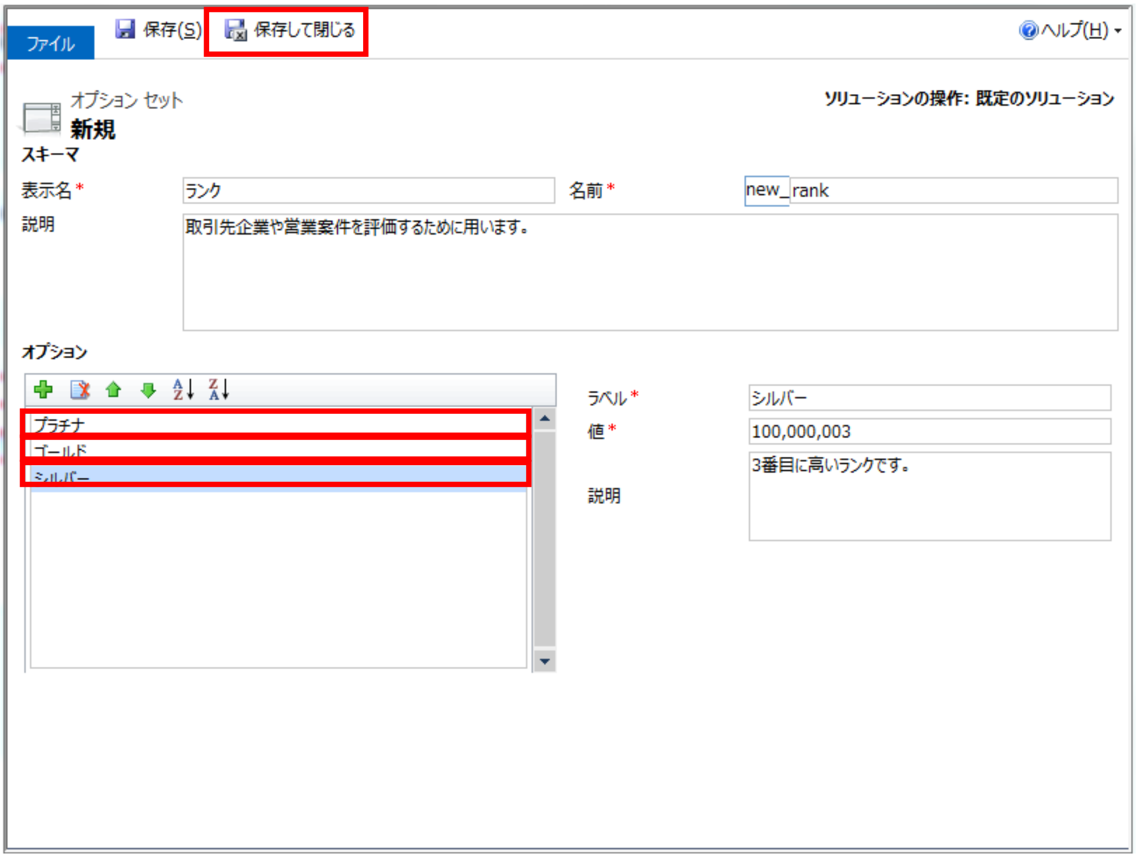


4. [オプション]タブにあるプラス記号をクリックして、ひとつのオプションを追加します。既定で新たに追加したオプションを選択してある状態となります。すると、右側に[ラベル]、[値]と[説明]が表示されます。以下のように値を入力します。

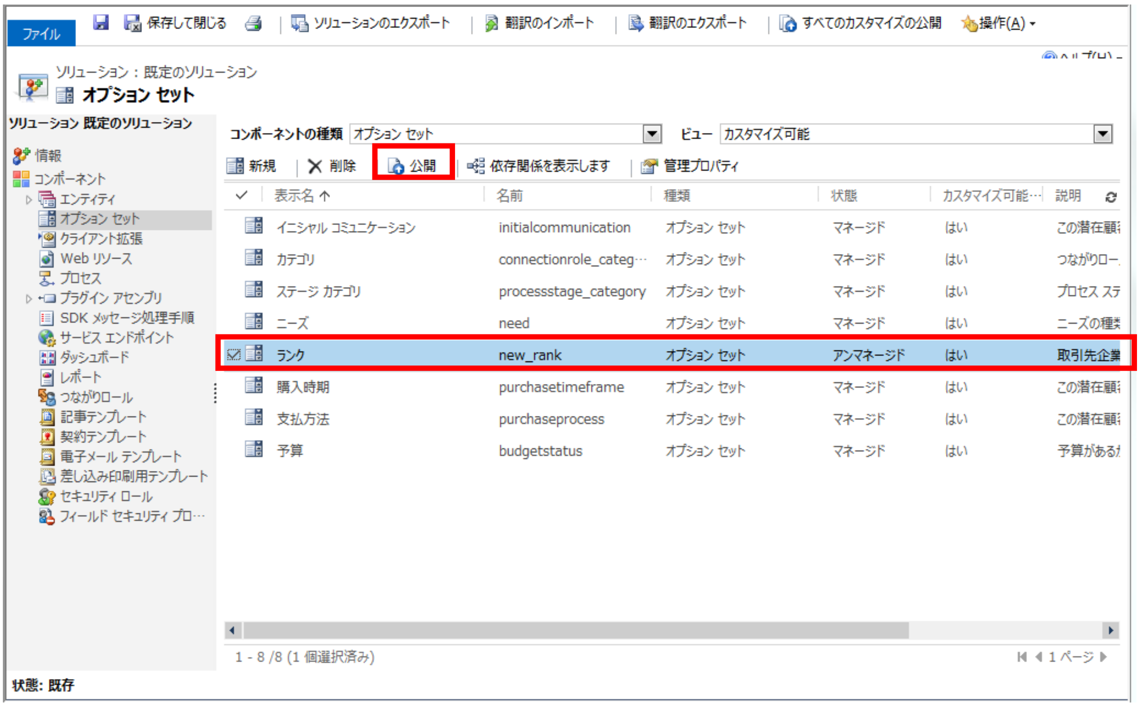
項目	値	説明
ラベル	プラチナ	画面に表示される名称です。
値	100,000,001	内部的に保持している値です。一意である必要があります。
説明	最高のランクです。	オプションの説明を入力します。

5.　同じ要領にて、“ゴールド”と“シルバー”のオプションも登録します。[保存して閉じる]をクリックして、画面を閉じます。

ラベル	値	説明
ゴールド	100,000,002	2 番目に高いランクです。
シルバー	100,000,003	3 番目に高いランクです。



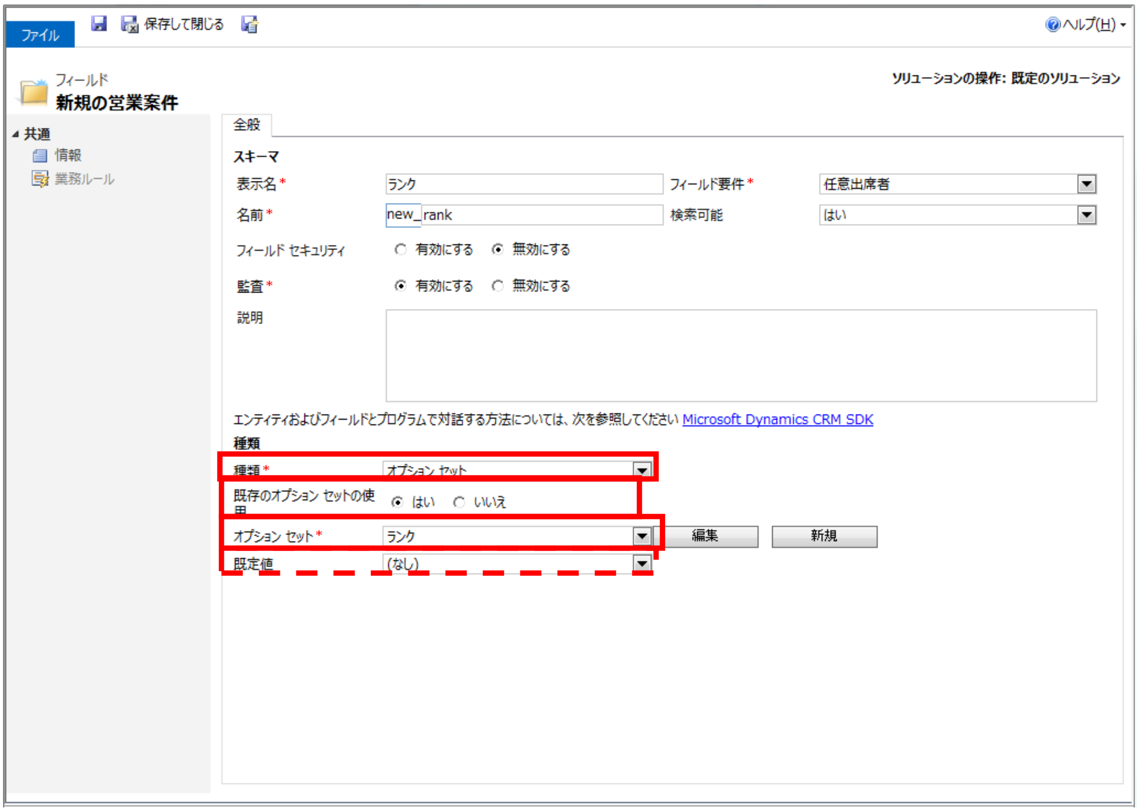
6. 作成された"ランク"のオプションセットを選択して、[公開]ボタンをクリックします。



7. すでに作成された[オプションセット]は[フィールド]をカスタマイズするときに利用できます。その時は、フィールドの設定で[種類]を[オプションセット]に選択した上で、[既存のオプションセットの使用]を[はい]に選択します。その後、[オプションセット]のプルダウンメニューから作成されている[オプションセット]を選択します。

以下は、[営業案件]エンティティに[ランク]フィールドを追加して、それをこれまでに作成した[ランク]オプションセットを利用する画面の設定例です。

種類	オプション セット
既存のオプション セットの使用	はい
オプション セット	ランク



※ [既定値]を選ぶことによって、オプションセットの初期値を指定することができます。

２． 自動化

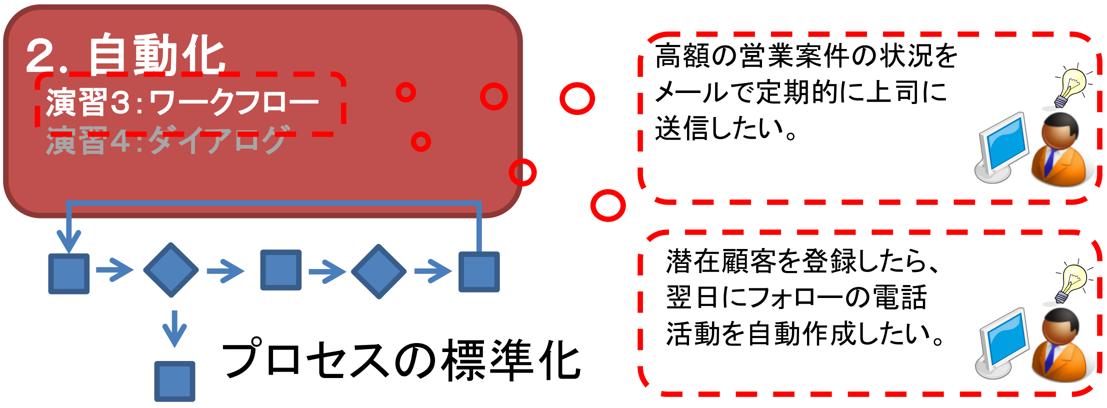
演習 3.　　　ワークフロー

この演習で、あなたがシステムカスタマイザとなって、ワークフローで業務処理の自動化を実装します。

◆　演習のゴール

Dynamics CRM の以下の機能を理解します。

- ワークフローの作成
- ワークフローで電子メール送信
- ワークフローでレコード作成



※　Dynamics CRM online に作成できるワークフローの数に制限があります。 200 個が上限です。

◆　**用語説明**

演習 3 で使用する用語について説明します。

［ ワークフロー ］

例えば決済書類の承認を得るための流れなどことを指します。

条件に従って複数のルートを通る流れを作ることもできます。

［ プロセス ］

ワークフローあるいはダイアログのことを指します。

［ 子プロセス ］

１つのワークフローから呼び出される別のワークフローのことを指します。

子ワークフローと表記することもあります。

［ スコープ ］

ワークフローが適用される範囲のことを指します。

［ ステップ ］

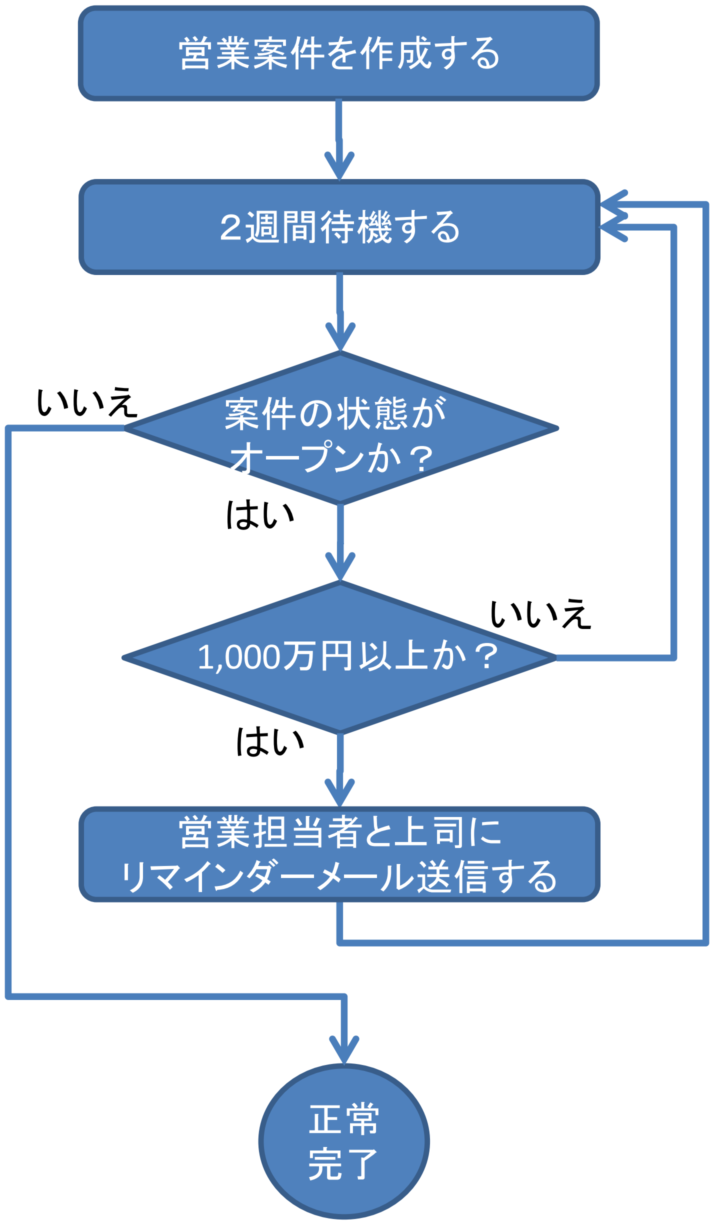
ワークフロー内の条件や電子メール送信などの各項目のことを指します。

複数のステップを組み合わせて複雑なワークフローを構成することができます。

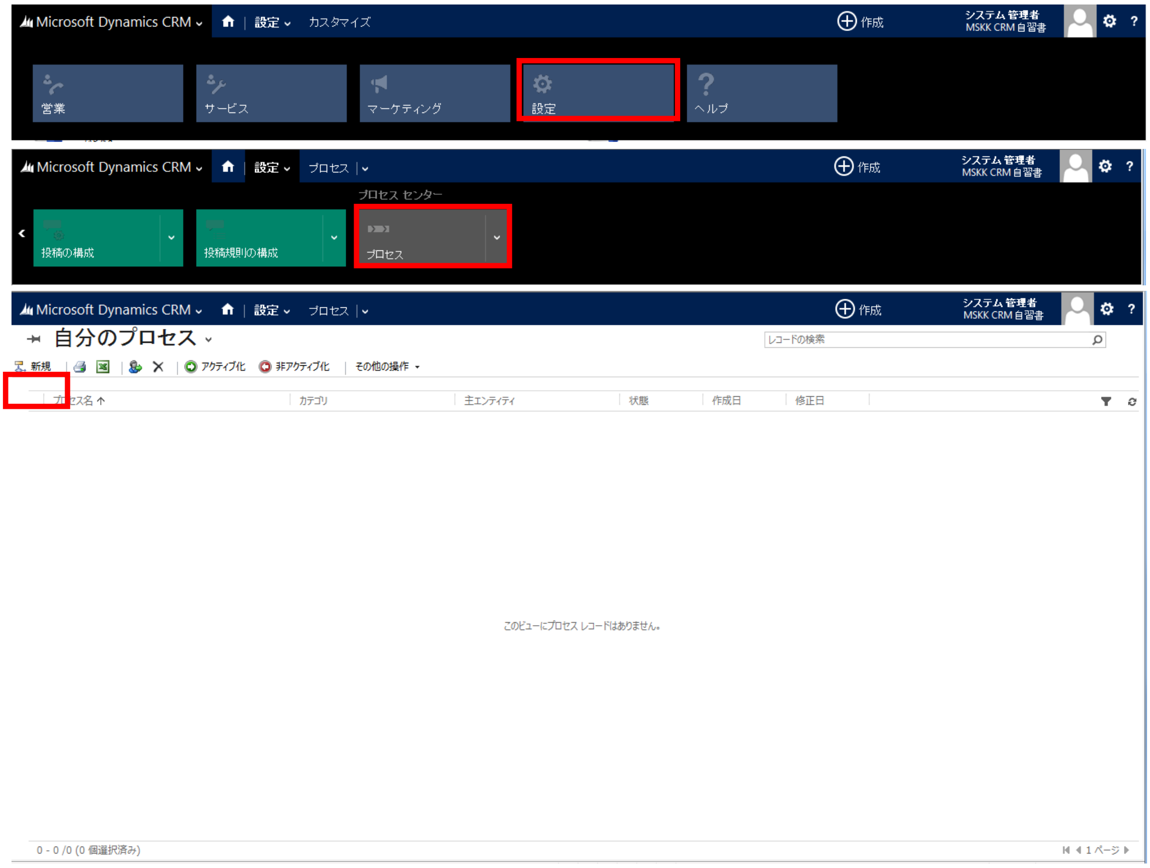
機能 1.　ワークフロー

本節で、ワークフローの基本機能と注意点を確認していただきます。

ワークフローを利用して、一連の操作を自動化することができます。以下、1,000 万円以上の営業案件は、作成されたときからクローズされるまで、2週間ごとに、営業案件所有者と上司に通知メールを送信するシナリオを想定して説明します。具体的には、以下の処理をフローにて実装します。



1.　[設定]→[プロセス]の順にクリックすると、プロセスの一覧が表示されます。[新規]ボタンをクリックします。

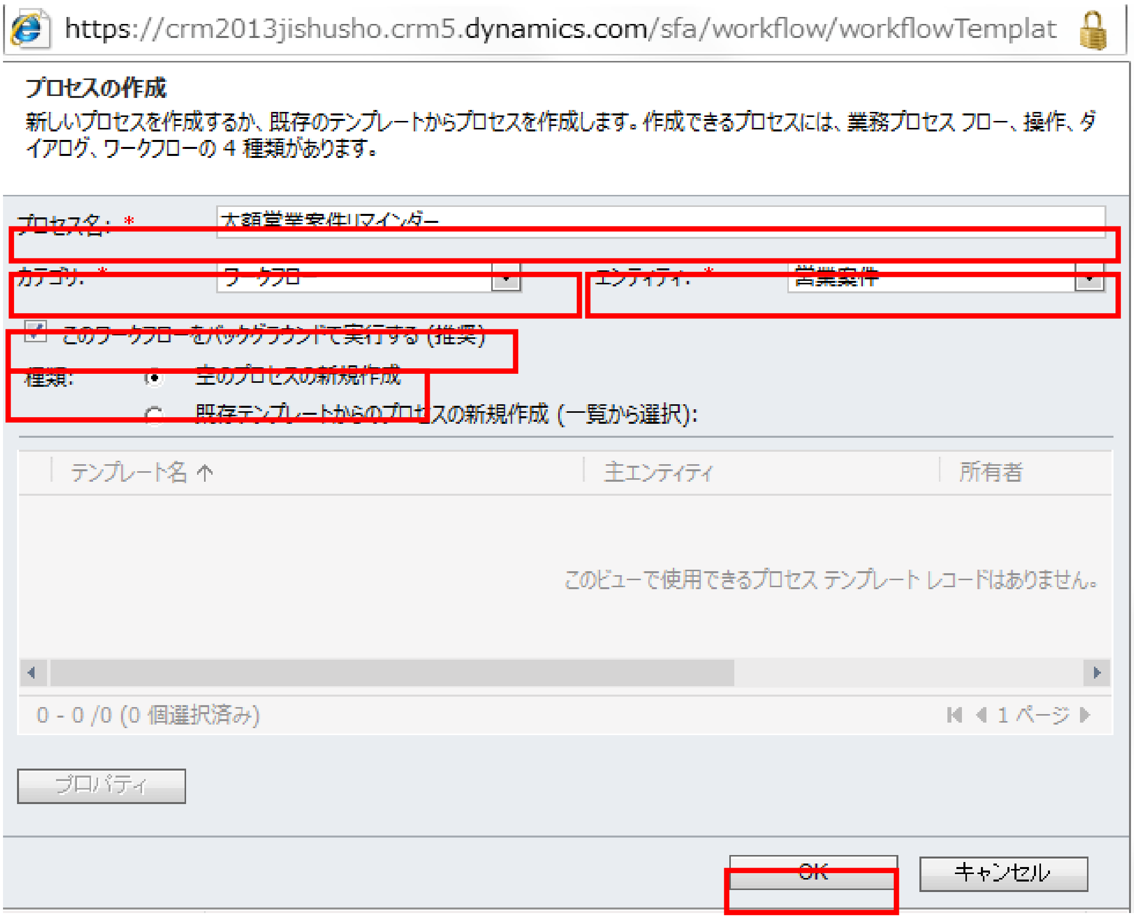


※　[プロセス]ボタンをクリックするために、スクロールが必要な場合があります。

2. [プロセスの作成]ダイアログが開きます。以下のデータを入力して、[OK] ボタンをクリックします。

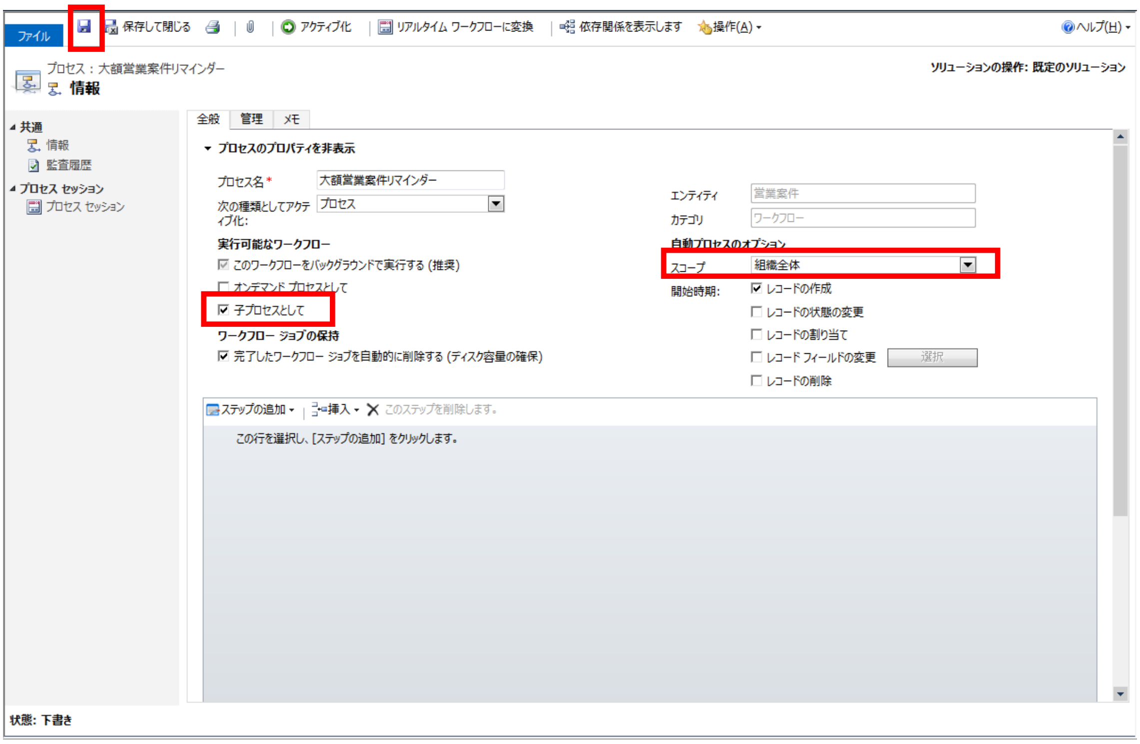
項目	値	説明
プロセス名	大額営業案件リマインダー	プロセスを識別する名前を設定します。
エンティティ	営業案件	プロセスを実行するエンティティを選択します。
カテゴリ	ワークフロー	以下から選択します。 ・ダイアログ ・ワークフロー ・操作 ・業務プロセスフロー
このワークフローをバックグラウンドで実行する（推奨）	チェックあり	バックグラウンドで非同期で実行するか、開始時期に同期して実行するかを設定します。
種類	空のプロセスの新規作成	既存テンプレートが登録されている場合は、そこからワークフローの作成を始めることができます。 そうでない場合は、空のプロセスから新規に作成します。

※　一部カテゴリ（操作、業務プロセスフロー）の内容は、新機能編をご参照下さい。



3.　以下のように設定した上で、一度[保存]ボタンをクリックします。

実行可能なワークフロー	[子プロセスとして]
スコープ	[組織全体]

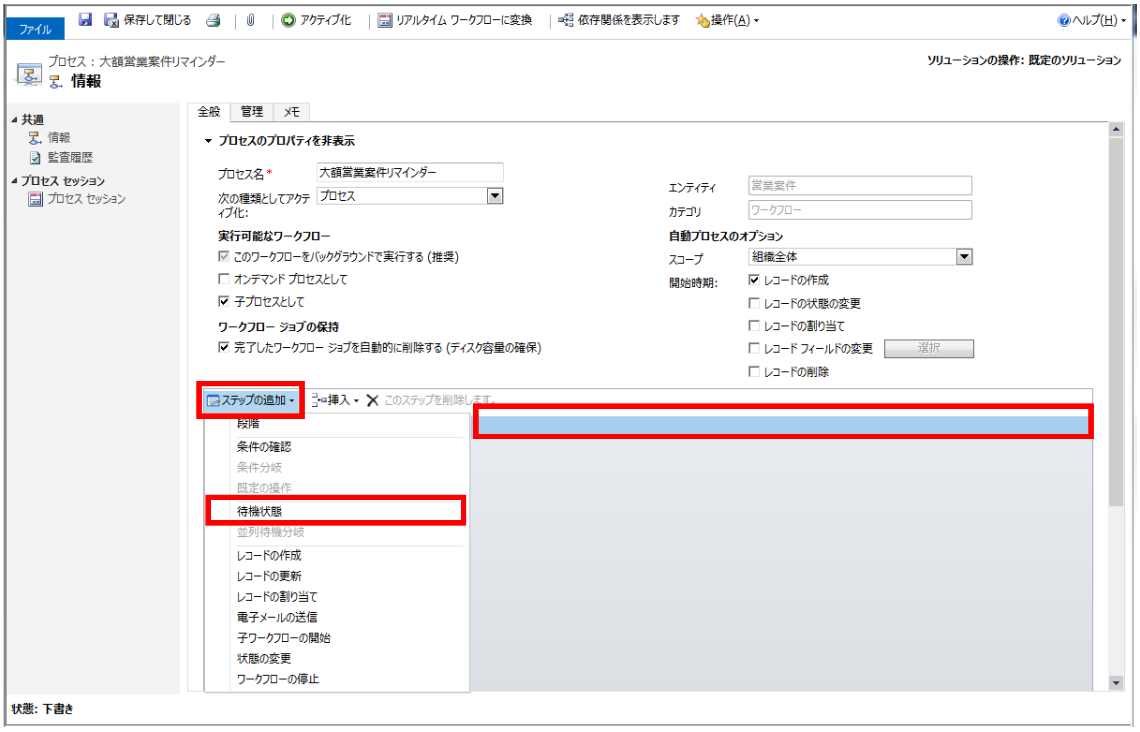

ファイル
保存して閉じる
アクティブ化
リアルタイム ワークフローに変換
依存関係を表示します
操作(A)
ヘルプ(H)
プロセス：大額営業案件リマインダー
情報
ソリューションの操作: 既定のソリューション
共通
情報
監査履歴
プロセス セッション
プロセス セッション
全般
管理
メモ
プロセスのプロパティを非表示
プロセス名*
大額営業案件リマインダー
次の種類としてアクティブ化:
プロセス
エンティティ
営業案件
カテゴリ
ワークフロー
実行可能なワークフロー
このワークフローをバックグラウンドで実行する (推奨)
オンデマンド プロセスとして
子プロセスとして
ワークフロー ジョブの保持
完了したワークフロー ジョブを自動的に削除する (ディスク容量の確保)
自動プロセスのオプション
スコープ
組織全体
開始時期:
レコードの作成
レコードの状態の変更
レコードの割り当て
レコード フィールドの変更
選択
レコードの削除
ステップの追加
挿入
このステップを削除します。
この行を選択し、[ステップの追加] をクリックします。
状態: 下書き

※　よく使われる設定項目の詳細については、下表をご参照ください。

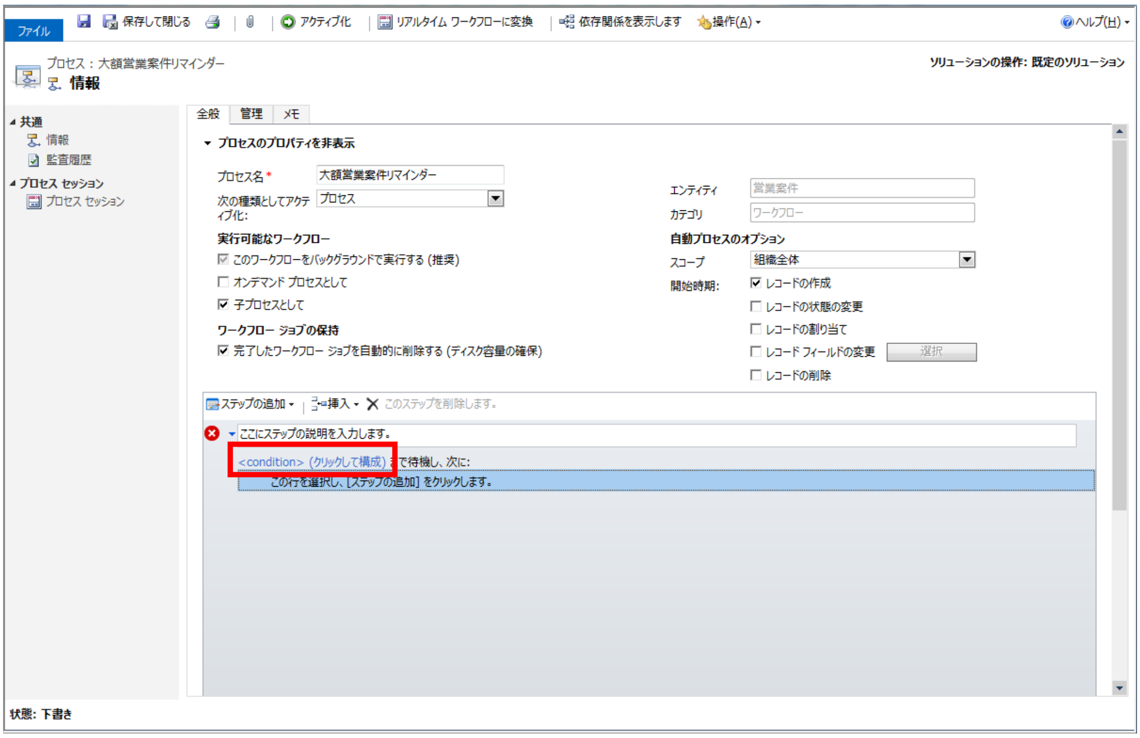
項目	選択肢・オプション	説明
次の種類としてアクティブ化	プロセス	実行することができます。
	プロセス　テンプレート	他のプロセスを作成するときのスタート時点として選択できますが、実行することができません。
実行可能なワークフロー	オンデマンド プロセスとして	エンドユーザーが必要に応じて、ワークフローの実行を始めることができます。
	子プロセスとして	別のワークフローから呼び出されて実行することができます。
ワークフロージョブの保持	完了したワークフロージョブを自動的に削除する（ディスク容量の確保）	ワークフロージョブをシステムが自動的に削除することで、ディスク容量にデータが蓄積されることを防ぎます。
スコープ （自動プロセスのオプション）	ユーザー	所有者のユーザーによる操作のみが、ワークフローの自動起動を始めます。
	部署	所有者の部署のユーザーによる操作のみが、ワークフローの自動起動を始めます。
	部署配下	所有者の部署及びその配下のユーザーによる操作のみが、ワークフローの自動起動を始めます。
	組織全体	全てのユーザーよる操作が、ワークフローの自動起動を始めます。
開始時期 （自動プロセスのオプション）	レコードの作成	スコープ内のユーザーがプロセスのエンティティのレコードを作成したときにワークフローが実行されます。
	レコードの状態の変更	レコードの状態変更（例えば、アクティブから非アクティブに変更）したときにワークフローが実行されます。
	レコードの割り当て	レコードを割り当てるときにワークフローが実行されます。
	レコードフィールドの変更	指定フィールドの内容が変更されたときに実行されます。
	レコードの削除	レコードが削除されたときにワークフローが実行されます。

※　これにて、ワークフロー全体の設定が完了します。これ以降は、2 週間待機の設定を行います。

4. プロセスの編集画面が開きます。[この行を選択し、[ステップの追加]をクリックします。]の行を選択した上、[ステップの追加]ボタンをクリックして、プルダウンメニューを開きます。[待機状態]をクリックします。

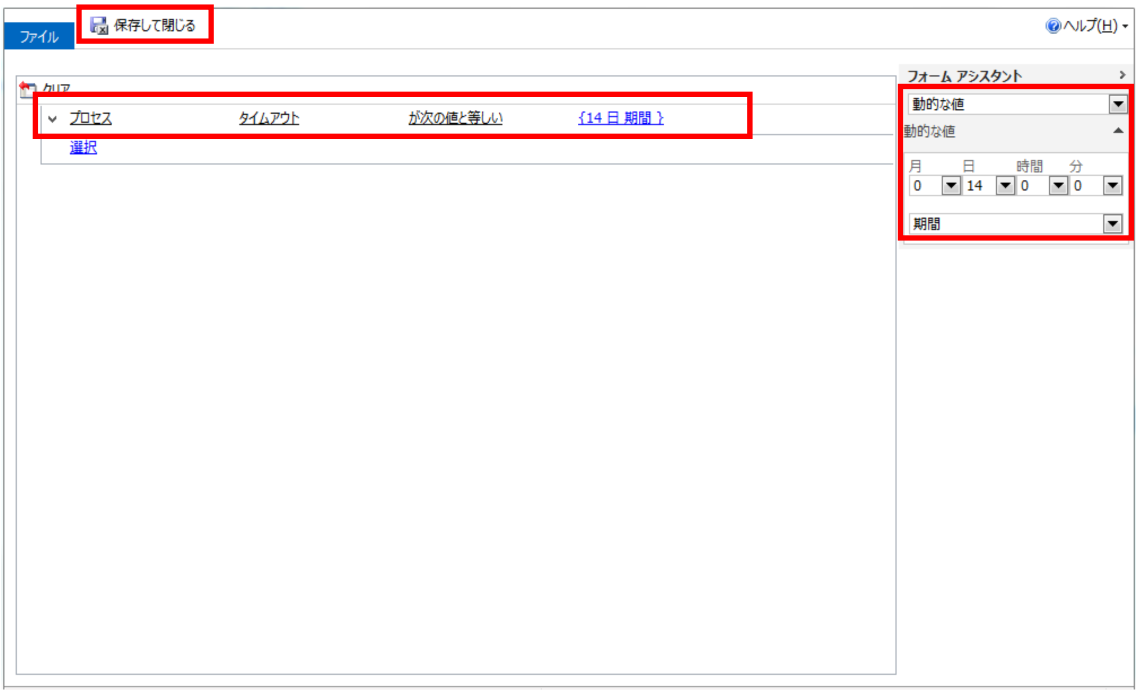


5.　待機のステップが一つ追加されます。[<condition>(クリックして構成)]をクリックして、待機条件を構成します。



6.　条件構成画面が開きます。以下の条件を入力して、[保存して閉じる]をクリックします。

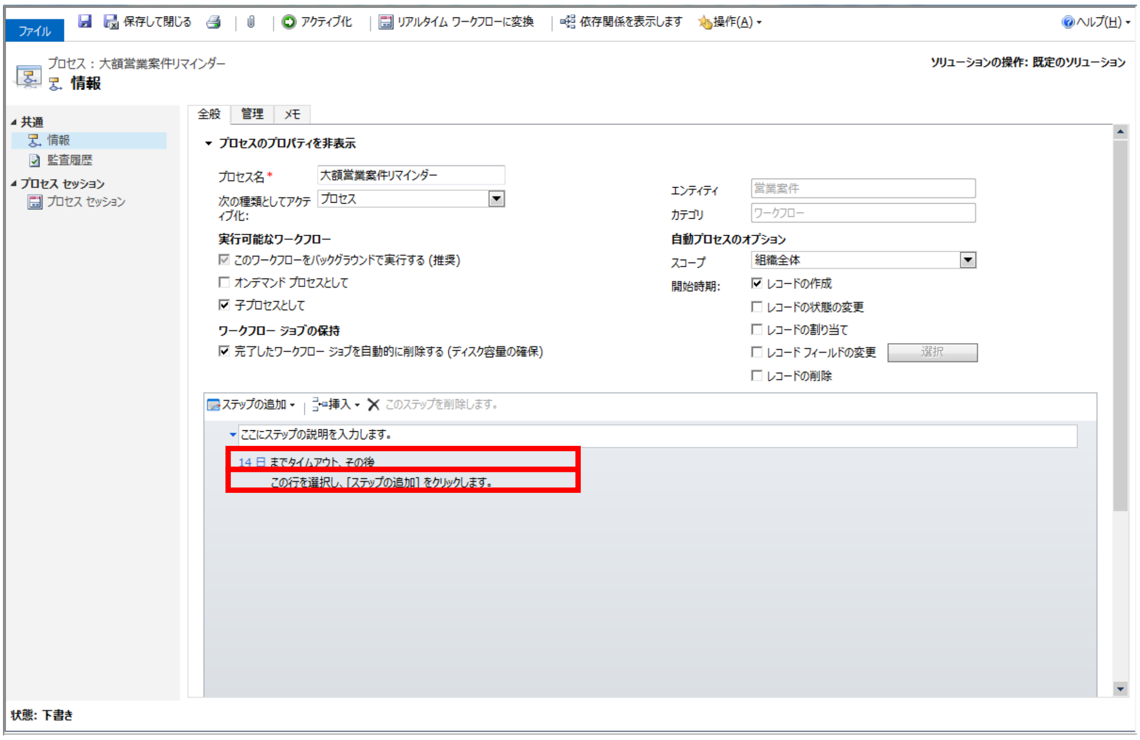
プロセス
タイムアウト
が次の値と等しい
14 日



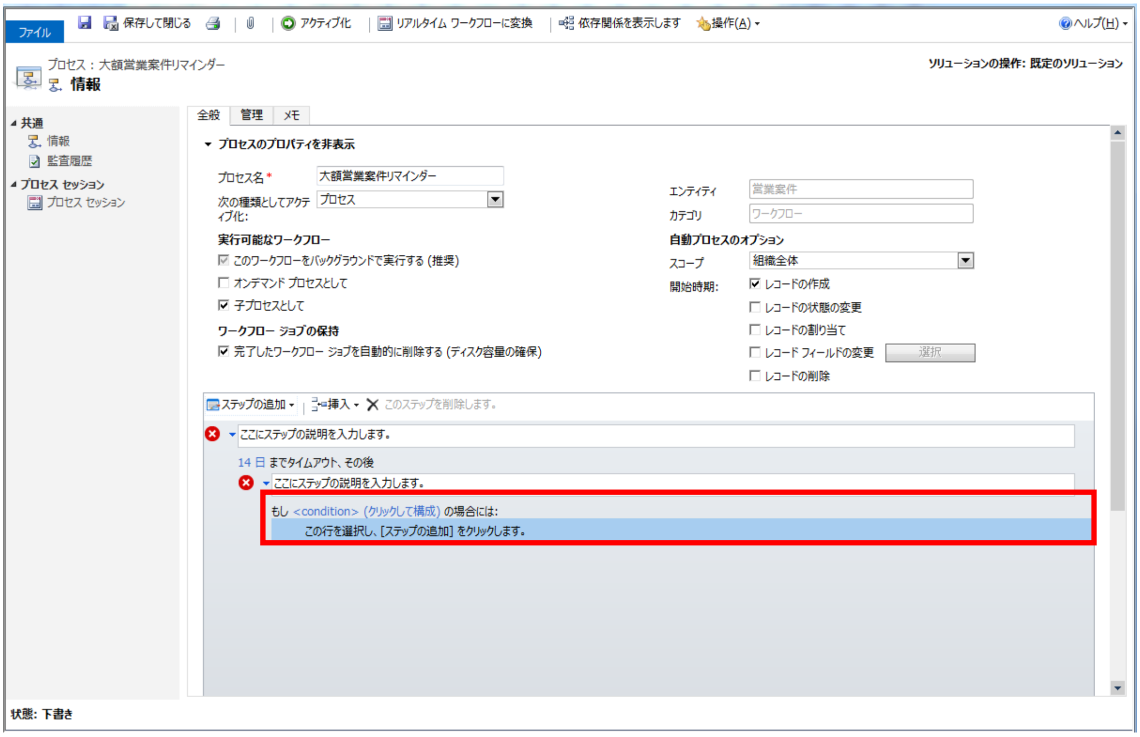
※　[14 日]の入力は画面右側にある[フォーム　アシスタント]を利用します。
※　一定期間を待機してから処理をしたい場合は、[タイムアウト]属性をご利用ください。
※　通常、複数の条件を登録した場合、それらが全て満たされたときまで待機します。ただし、[タイムアウト]を条件と指定した場合、1 つの条件しか登録することができません。

※　これにて、2 週間待機の設定が完了しました。これ以降、案件状態の確認を設定します。

7. 待機状態が構成されることを確認します。タイムアウトの次の行をクリックして、条件の確認ステップを追加します。

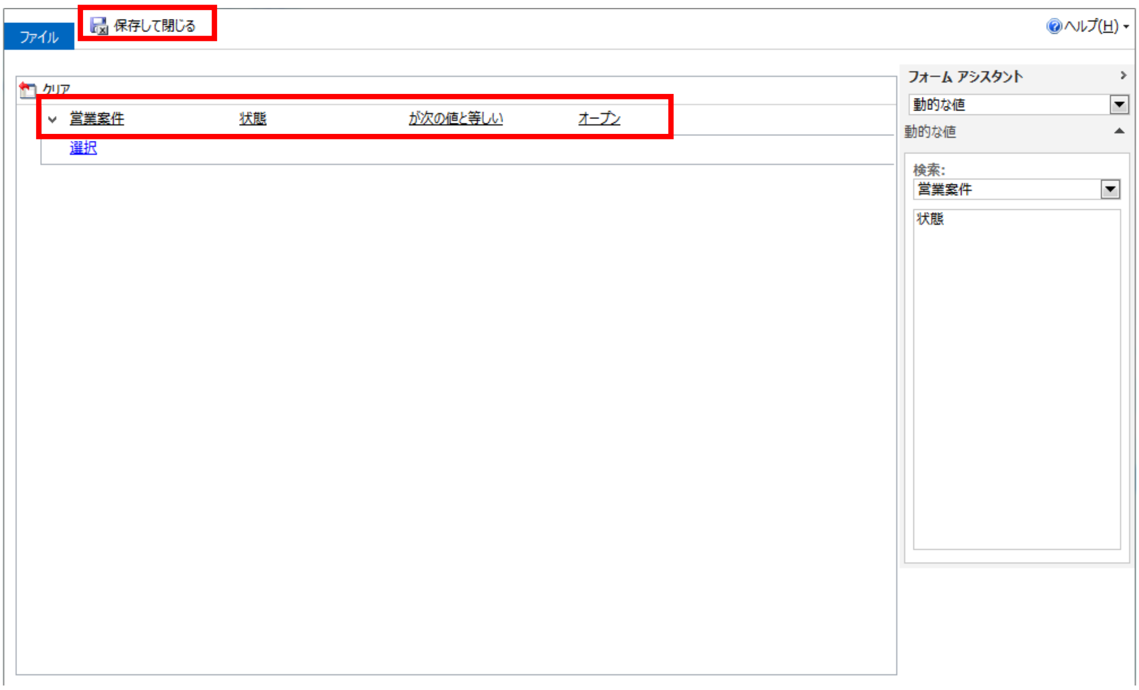


8. [営業案件]がオープンであるような条件を構成するために、[条件の確認]ステップにも、[<condition>(クリックして構成)]リンクが表示されますので、それをクリックします。

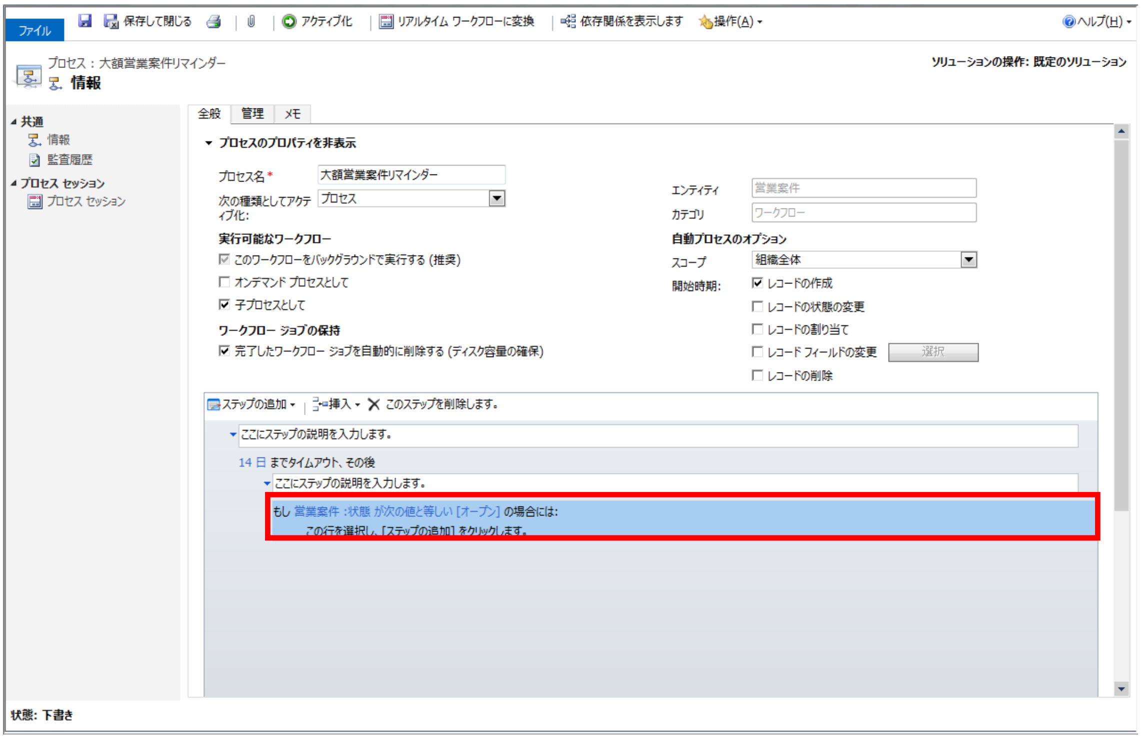


9.　条件を下記のように構成して、[保存して閉じる]ボタンをクリックします。

営業案件
状態
が次の値と等しい
オープン



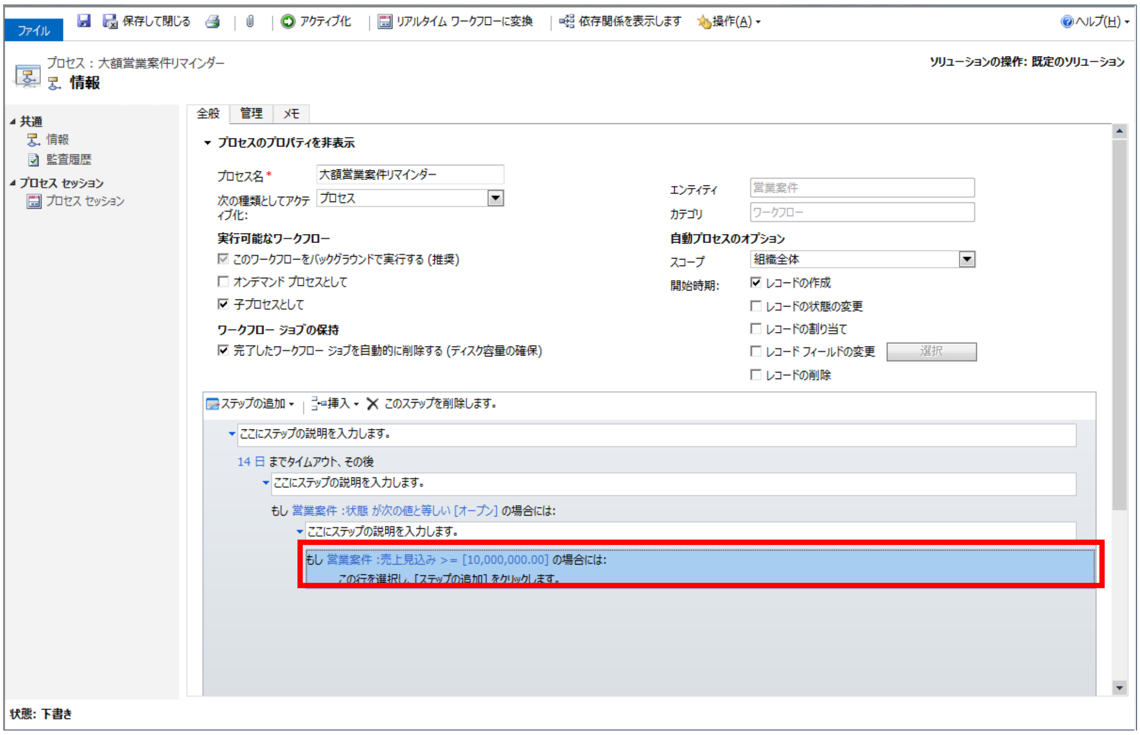
10. 営業案件状態がオープンであることが条件として追加されることを確認します。



※　これにて、営業案件の状態がオープンである確認の設定が完了しました。これ以降、営業案件の売上見込みが 1,000 万円以上であることを確認する条件確認を設定します。

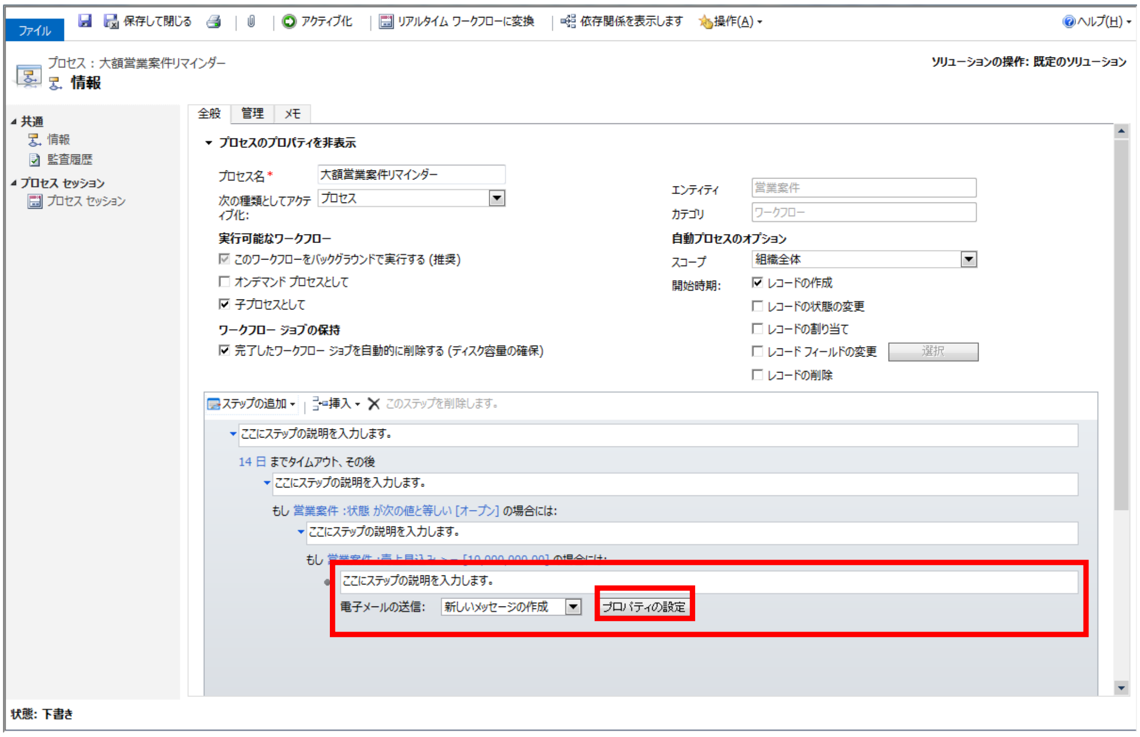
11. さらに、営業案件の売上見込が 1,000 万円以上の条件を追加します。

営業案件
売上見込
が次の値以上
10,000,000

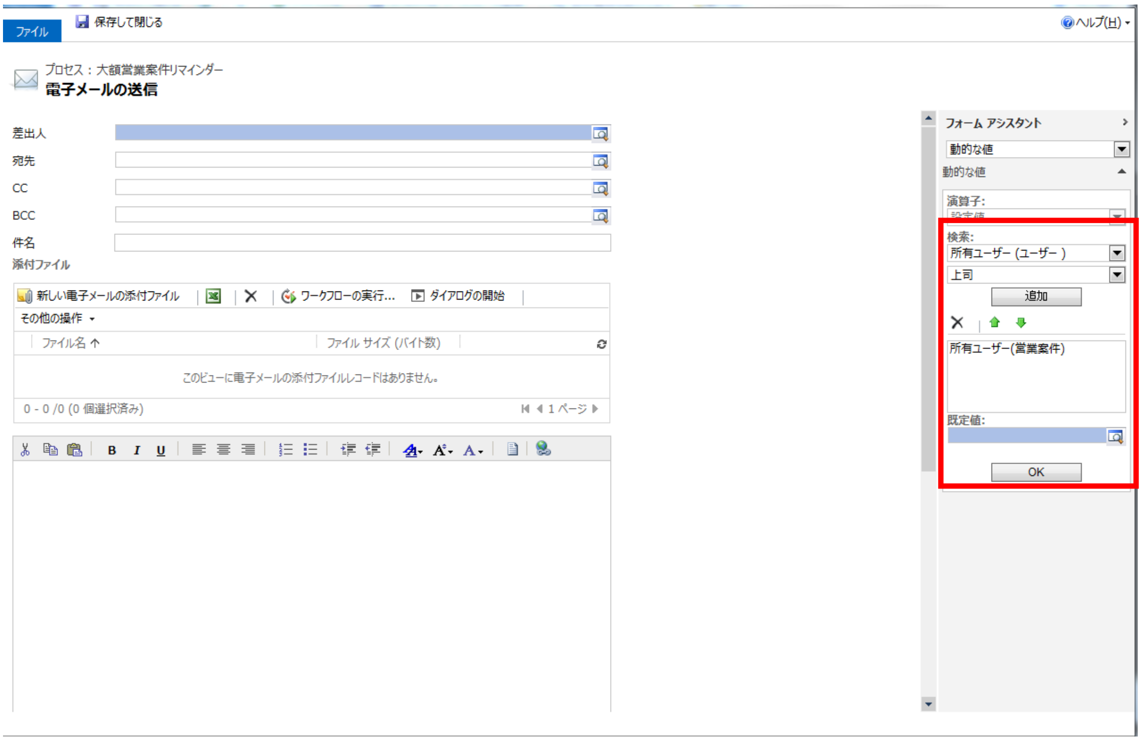


※ これにて、営業案件の売上見込みが 1,000 万円以上であることの条件確認の設定が完了しました。これ以降、電子メールの送信処理を追加します。

12. 売上見込が 1,000 万円以上の場合に、[電子メールの送信]のステップを追加します。その後、[プロパティの設定]ボタンをクリックして、メール内容を設定します。

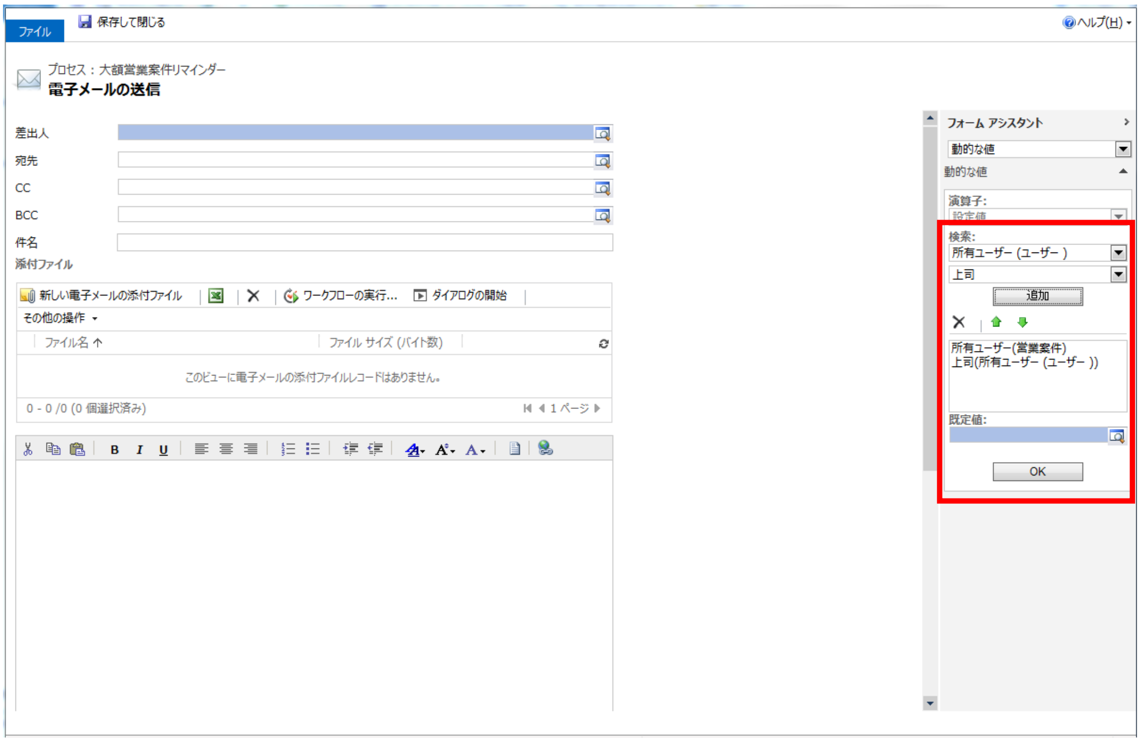


13. [電子メールの送信]画面にて、[営業案件]の[所有ユーザー]を[宛先]として追加するために、画面右側にある[フォーム　アシスタント]から、[営業案件]、[所有ユーザー]、[追加]ボタンの順にクリックします。そうすると、[所有ユーザー（営業案件）]が候補として追加されます。



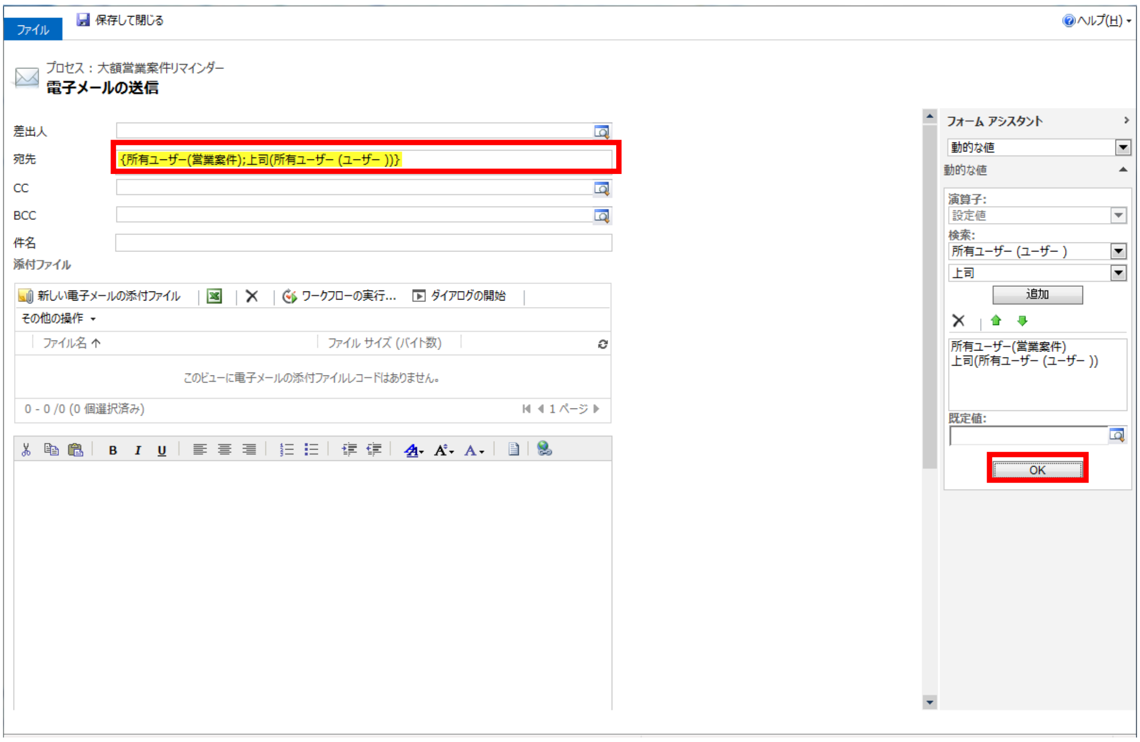
※　[営業案件]は[検索]プルダウンメニューを開きますと、[主エンティティ]のセクションに表示されます。

14. [フォーム　アシスタント]から、[所有ユーザー（ユーザー）]、[上司]、[追加]ボタンの順にクリックして、[上司（所有ユーザー（ユーザー））]を候補として追加します。



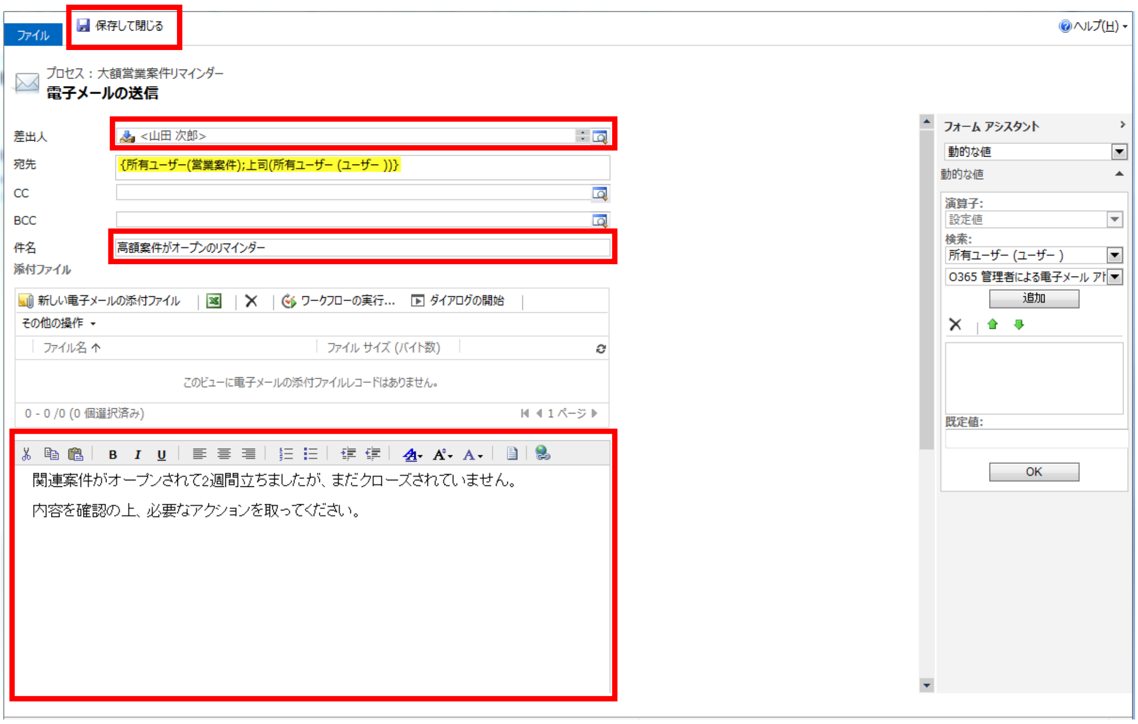
※　[所有ユーザー（ユーザー）]は[検索]プルダウンメニューを開きますと、[関連エンティティ]セクションに表示されます。

15. [フォーム　アシスタント]から、[所有ユーザー（ユーザー）]、[上司]、[追加]ボタンの順にクリックして、[上司（所有ユーザー（ユーザー））]を候補として追加します。その後、[宛先]をクリックした上、［OK］ボタンをクリックして追加します。



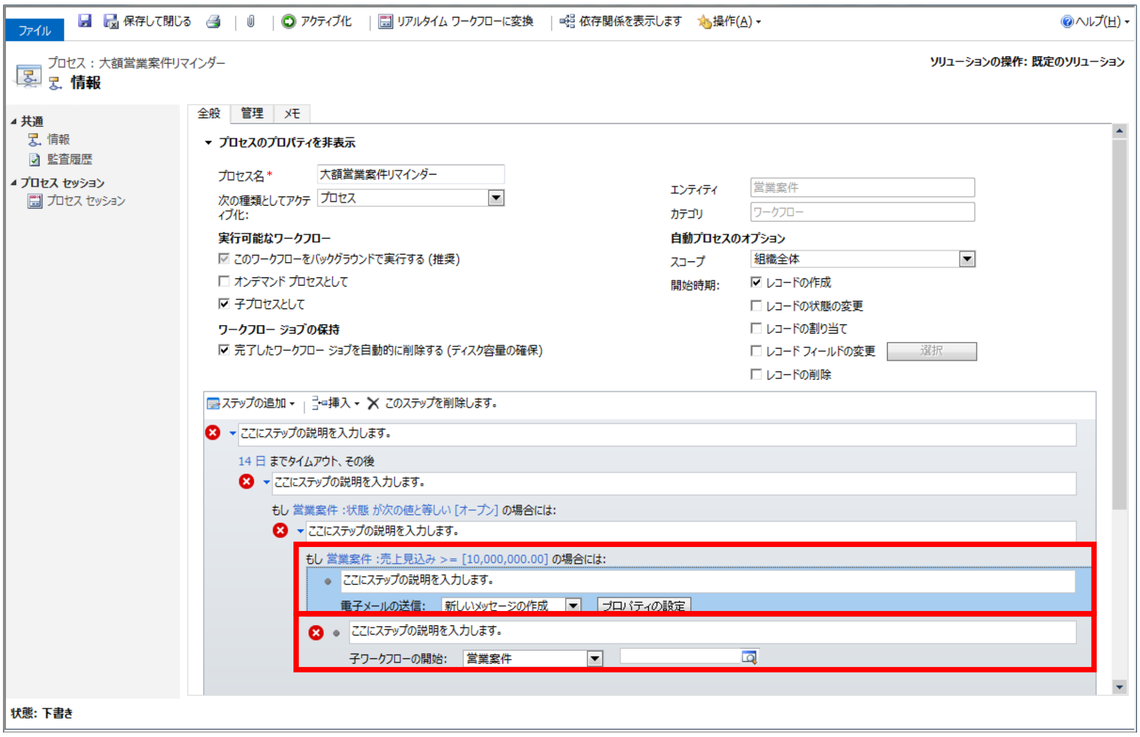
16. [宛先]を入力した後、他のデータ項目を入力します。入力が完了した後、[保存して閉じる]ボタンをクリックします。

差出人	山田　次郎
件名	高額案件がオープンのリマインダー
本文	関連案件がオープンされて 2 週間立ちましたが、まだクローズされていません。 内容を確認の上、必要なアクションを取ってください。

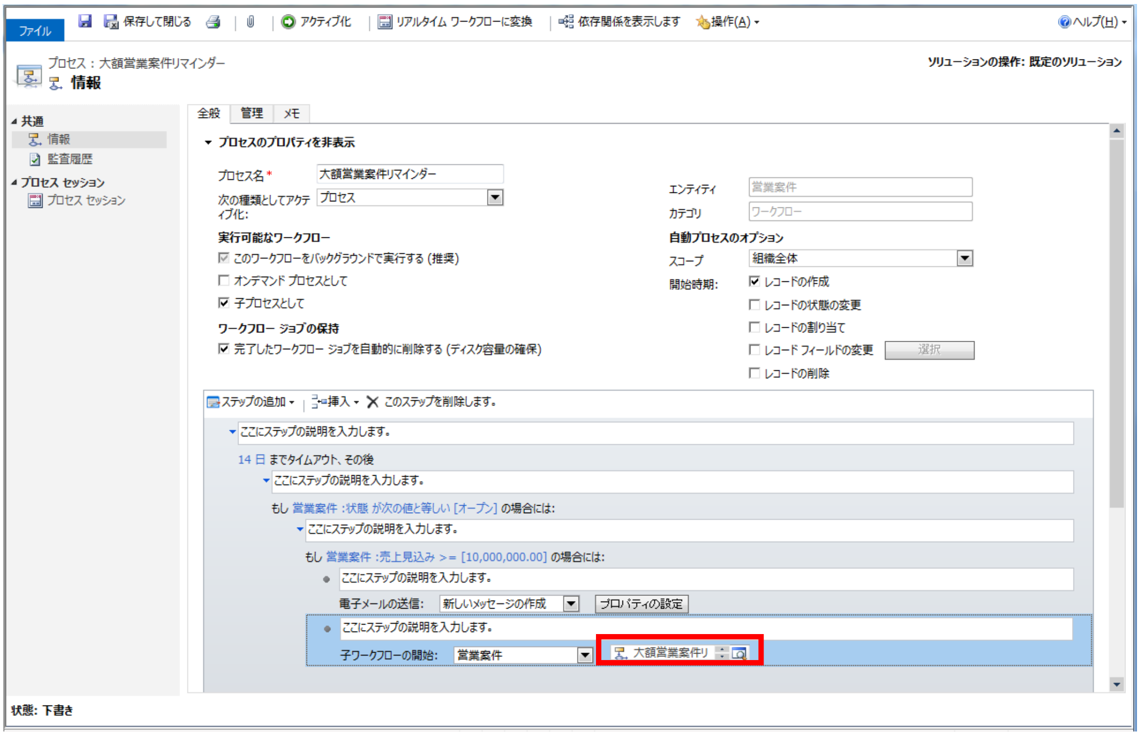


※　これにて、電子メールの送信処理の設定が完了しました。これ以降、さらに 2 週間が過ぎた後に再度同様な条件を確認して、リマインダーを送付するように、子プロセスを呼び出す設定を行います。

17. [もし営業案件:売上見込>=[10,000,000]の場合には:]を含めるように、[ここにステップの説明を入力します。]の行をクリックして、[子ワークフローの開始]のステップを追加します。



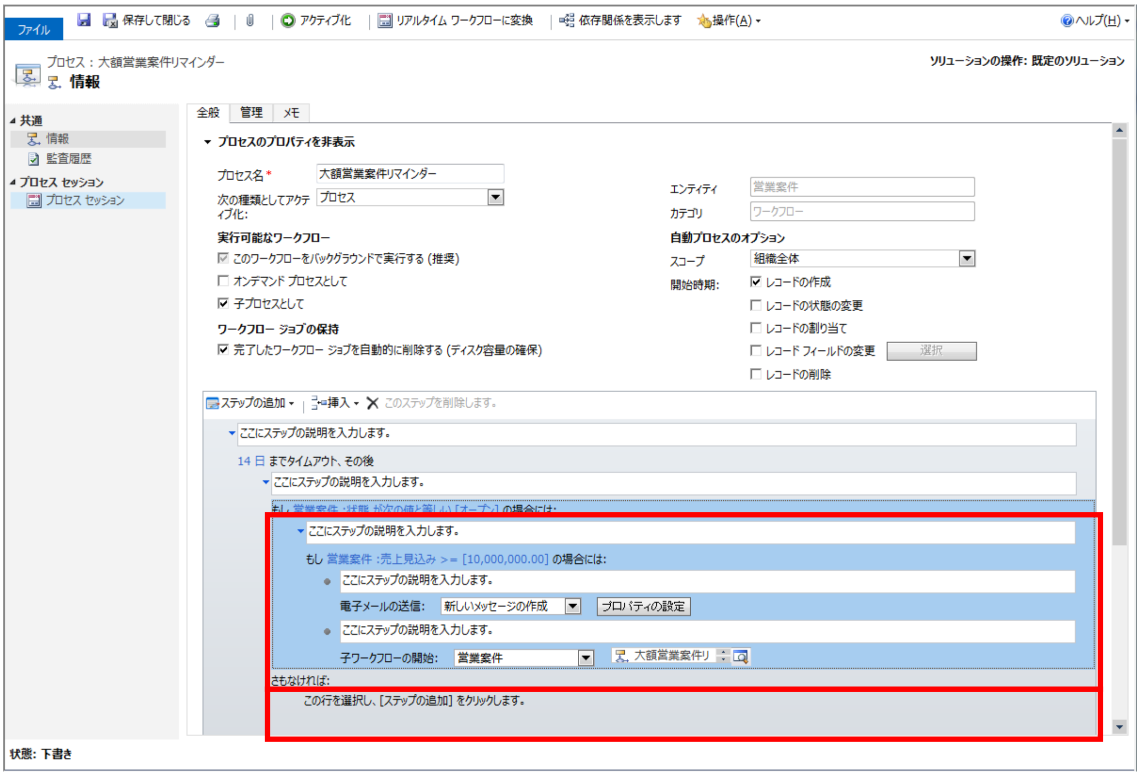
18. 子ワークフローの虫眼鏡ボタンをクリックして、"大額営業案件リマインダー"を選択します。



※　本自習書の事例では子ワークフローを 1 つしか呼び出しませんが、複数の子ワークフローを呼び出すことも可能です。ただし、複数の子ワークフローを呼び出した場合は、それぞれの子ワークフローが非同期に実行されることになることをご承知おきください。

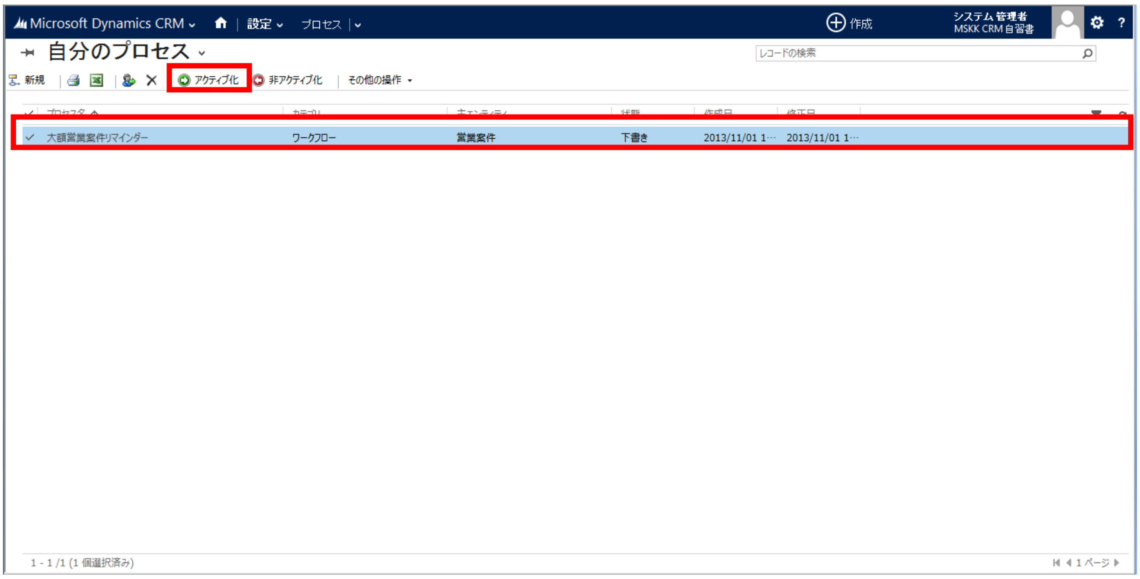
※　これにて、2 週間毎に、営業案件の状態と金額を確認して、リマインダーを送付する処理の設定が完了しました。これ以降、営業案件がクローズされたときに終了処理を追加します。

19. [もし営業案件:状態が次の値と等しい[オープン]の場合には:]の行をクリックして、[既定の動作]のステップを追加します。



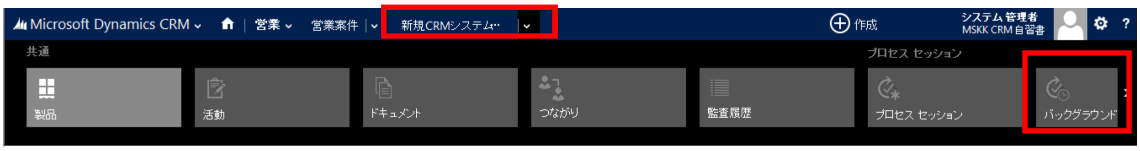
20. [さもなければ]のセクションに、[ワークフローの停止]のステップを追加します。［保存して閉じる]ボタンをクリックして、画面を閉じます。

21. 作成されたワークフローを選択した上、[アクティブ化]ボタンをクリックします。[状態]が[アクティブ化]になっているワークフローは有効となります。



22. [プロセスのアクティブ化の確認]ダイアログが表示されます。[アクティブ化]をクリックします。

23. ワークフローが公開された後、新規に営業案件を作成した場合、“高額営業案件リマインダー”ワークフローが実行されます。



※　営業案件の[プロセスセッション]、[バックグラウンドプロセス]は初期状態では非表示となっています。[フォーム]のカスタマイズ画面より、ナビゲーションの表示設定を行うことで表示されます。

24. [プロセス名]をクリックすると、ワークフローの詳細や実行状況を確認することができます。

※ Dynamics CRM で実際に電子メールを送信するために、電子メール連携を構成する必要があります。電子メール連携の構成については本自習書「設定編」をご参照ください。

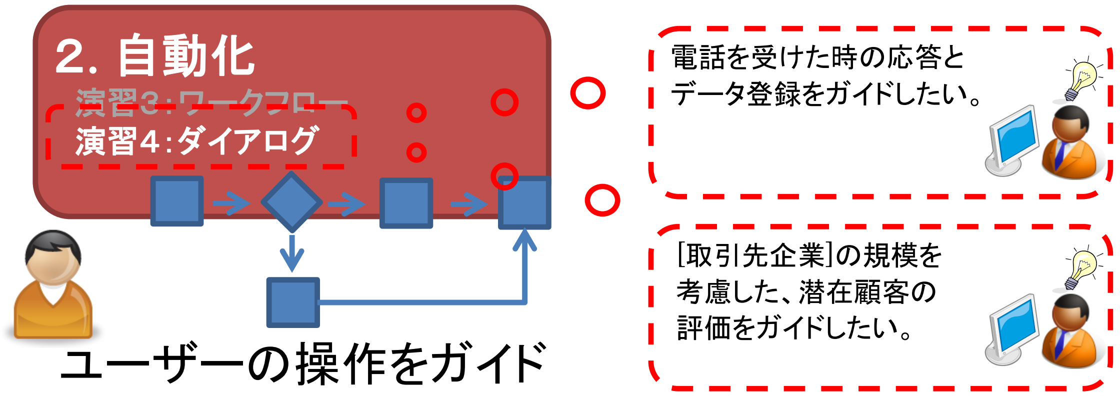
演習 4.　　　ダイアログ

この演習で、あなたがシステムカスタマイザとなって、ユーザーの入力を受けながら実行される対話型ダイアログを実装します。

◆　演習のゴール

Dynamics CRM の以下の機能を理解します。

- ダイアログの作成
- ダイアログでユーザーの入力を求める
- Dymamics CRM のデータをダイアログに表示
- ダイアログでレコードを作成



◆　用語説明

演習 4 で使用する用語について説明します。

[ダイアログ]

入力補助用の画面を指します。

複数ページに渡る画面を1つにまとめて管理することができます。

[プロセス]

ワークフローあるいはダイアログのことを指します。

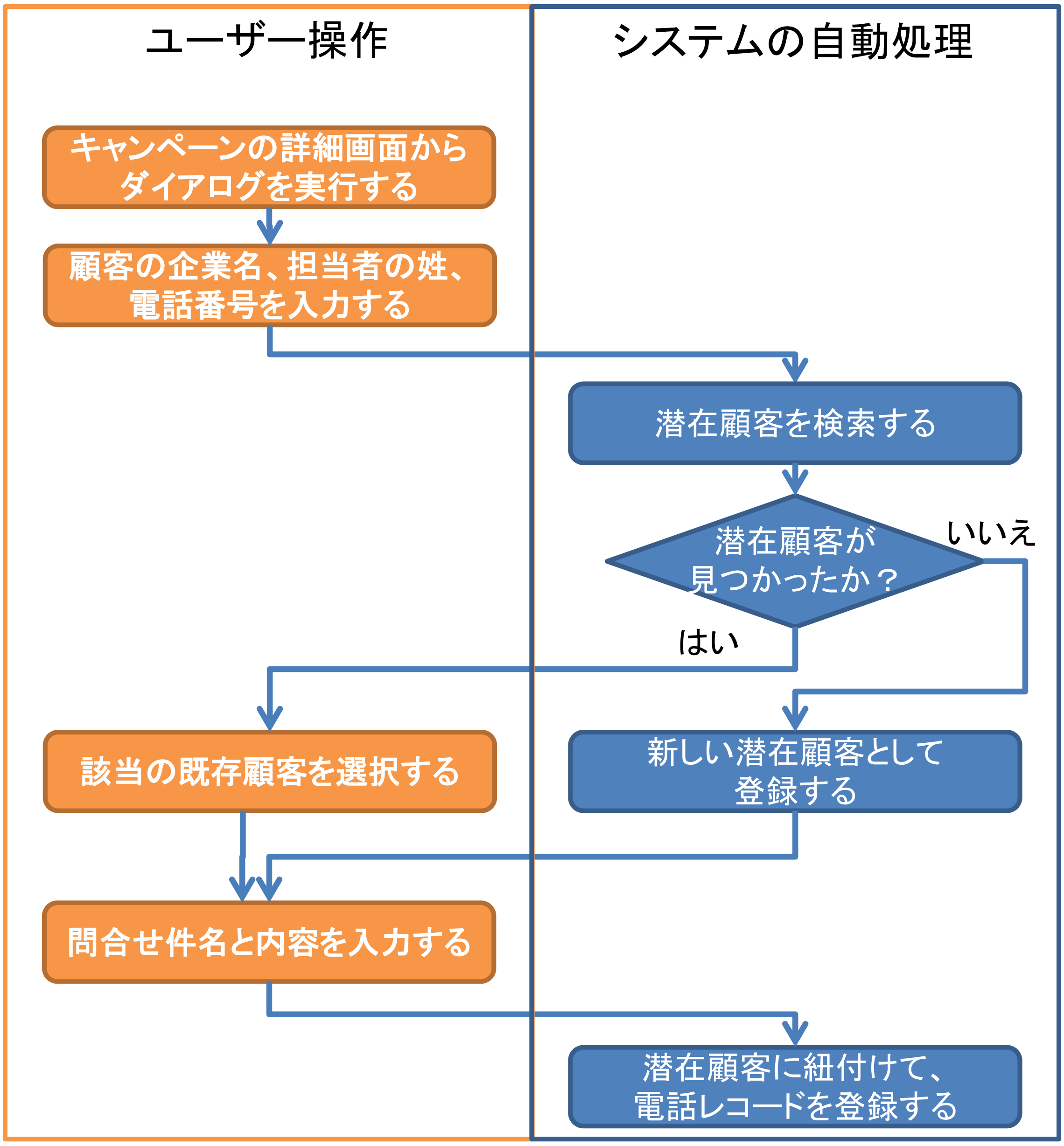
[プロンプト]

ダイアログ画面において入力を促すことを指します。

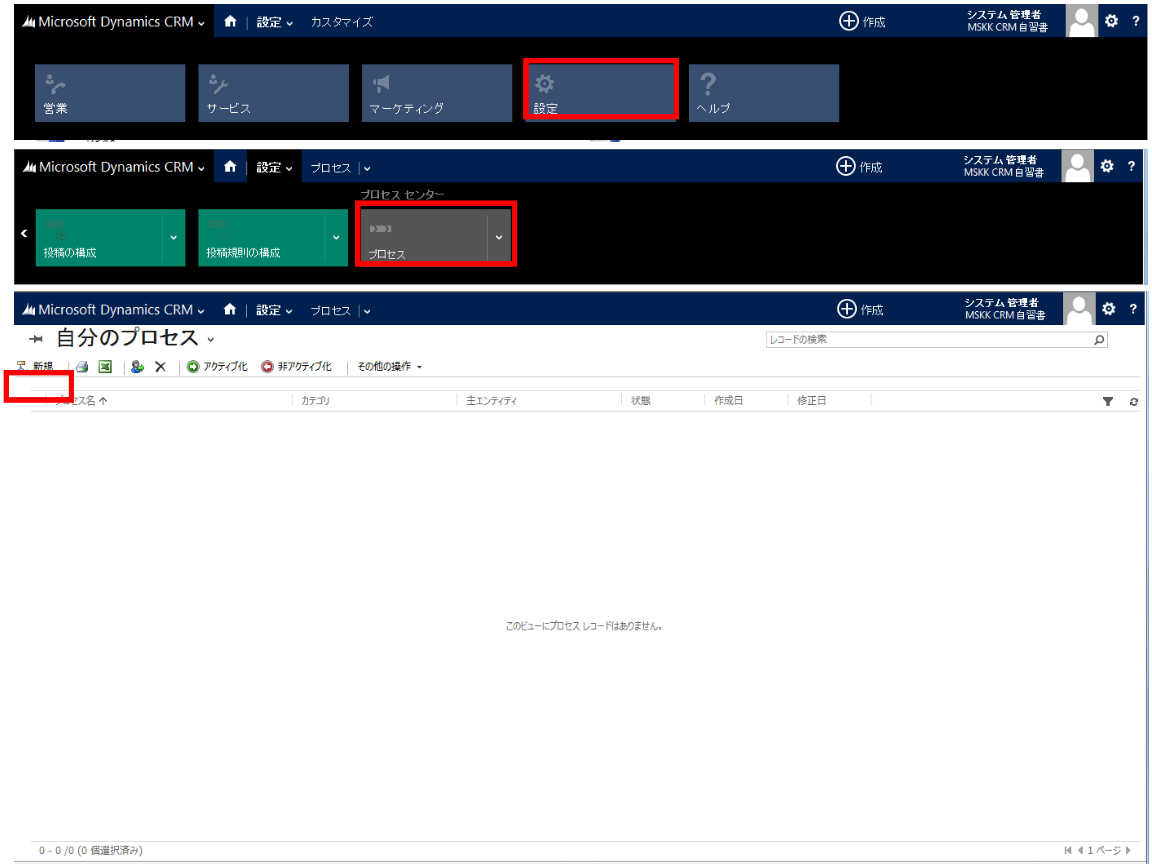
機能 1.　ダイアログ

本節で問合せの入力をガイドするようなダイアログを作成して、ダイアログの作成方法と機能を確認していただきます。

Dynamics CRM を利用している A 社が"製品発売キャンペーン(サンプル)"のキャンペーンを行ったところ、顧客からこのキャンペーンに関する問い合わせを電話で受けました。新規顧客なら[潜在顧客]として登録する必要があります。その後、電話レコードを対象の潜在顧客に紐付けた上で、件名と内容を入力して Dynamics CRM に登録します。具体的には以下のフローにてこのダイアログを実装します。



1．［設定］→［プロセス］の順にクリックすると、プロセスの一覧が表示されます。［新規］ボタンをクリックします。

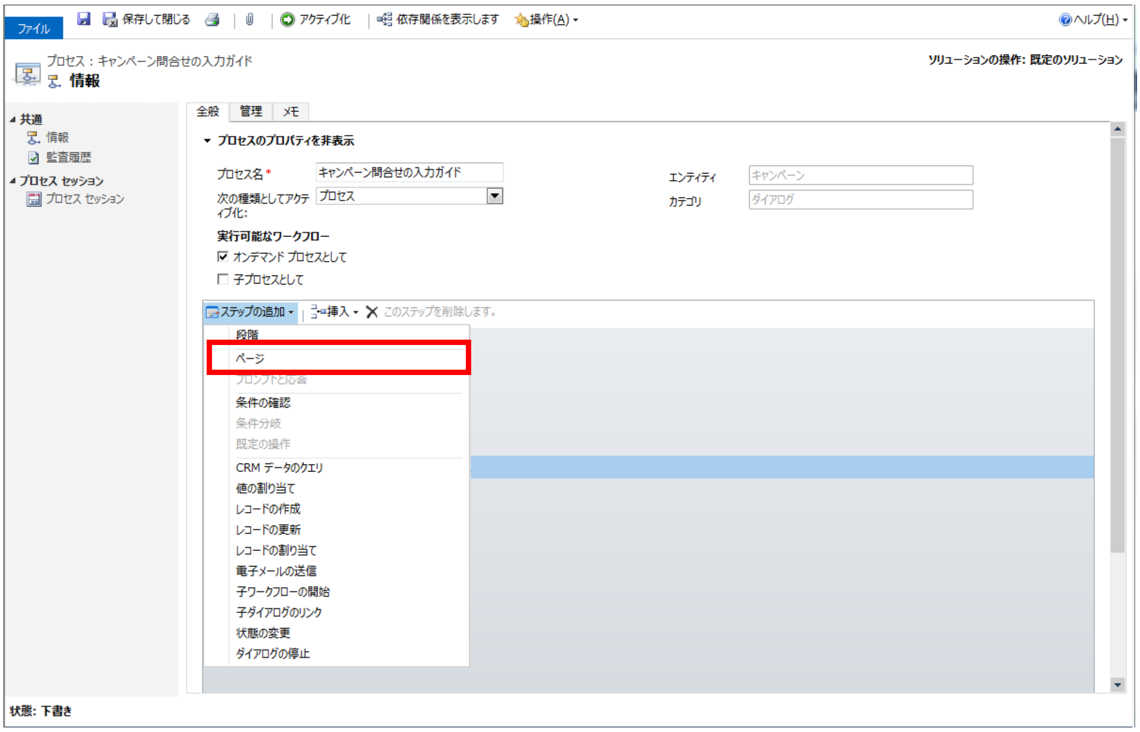


2.　[プロセスの作成]画面が開きます。以下のデータを入力して、［OK］ボタンをクリックします。

項目	値	説明
プロセス名	キャンペーン問合せの入力ガイド	プロセスを識別する名前を設定します。
エンティティ	キャンペーン	プロセスを実行するエンティティを選択します。
カテゴリ	ダイアログ	以下から選択します。 ・ダイアログ ・ワークフロー ・操作 ・業務プロセスフロー
種類	空のプロセスの新規作成	既存テンプレートが登録されている場合は、そこからダイアログの作成を始めることができます。 そうでない場合は、空のプロセスから新規に作成します。

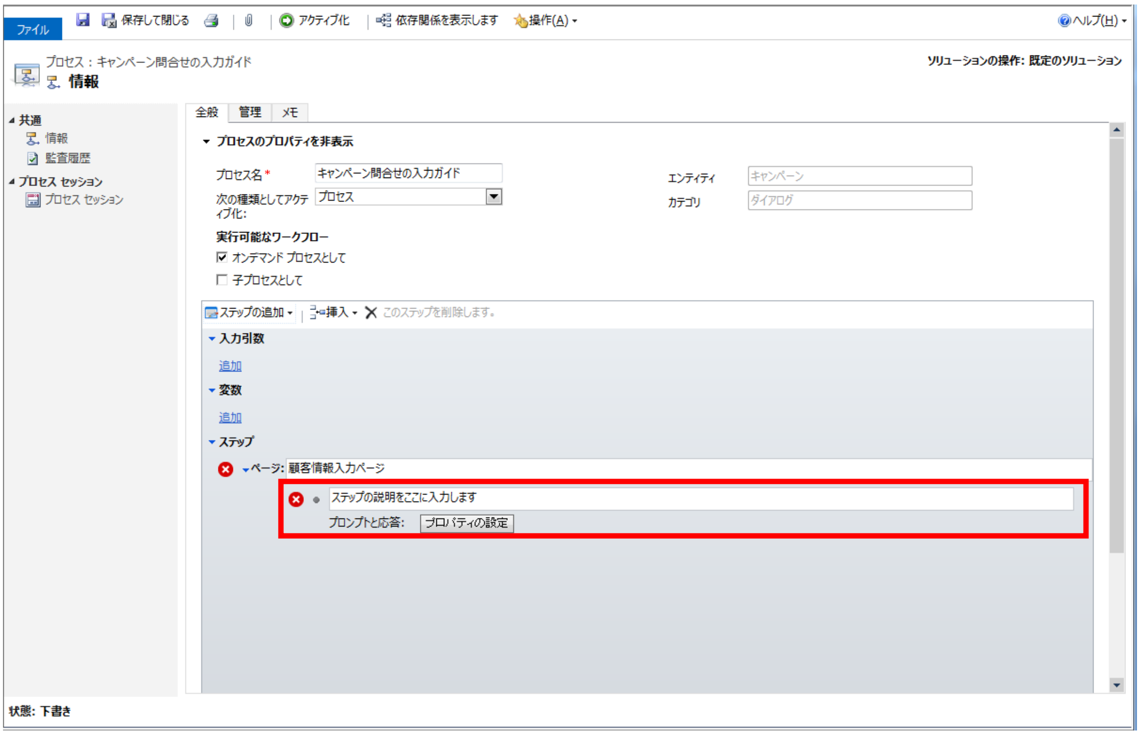
※　一部カテゴリ（操作、業務プロセスフロー）の内容は、新機能編をご参照下さい。

3. [この行を選択して、[ステップの追加]をクリックします。]の行を選択して、[ステップの追加]をクリックして、[ページ]を選んで、[ページ]ステップを追加します。[説明をここに入力します。]の部分に、"顧客情報入力ページ"との内容を入力します。



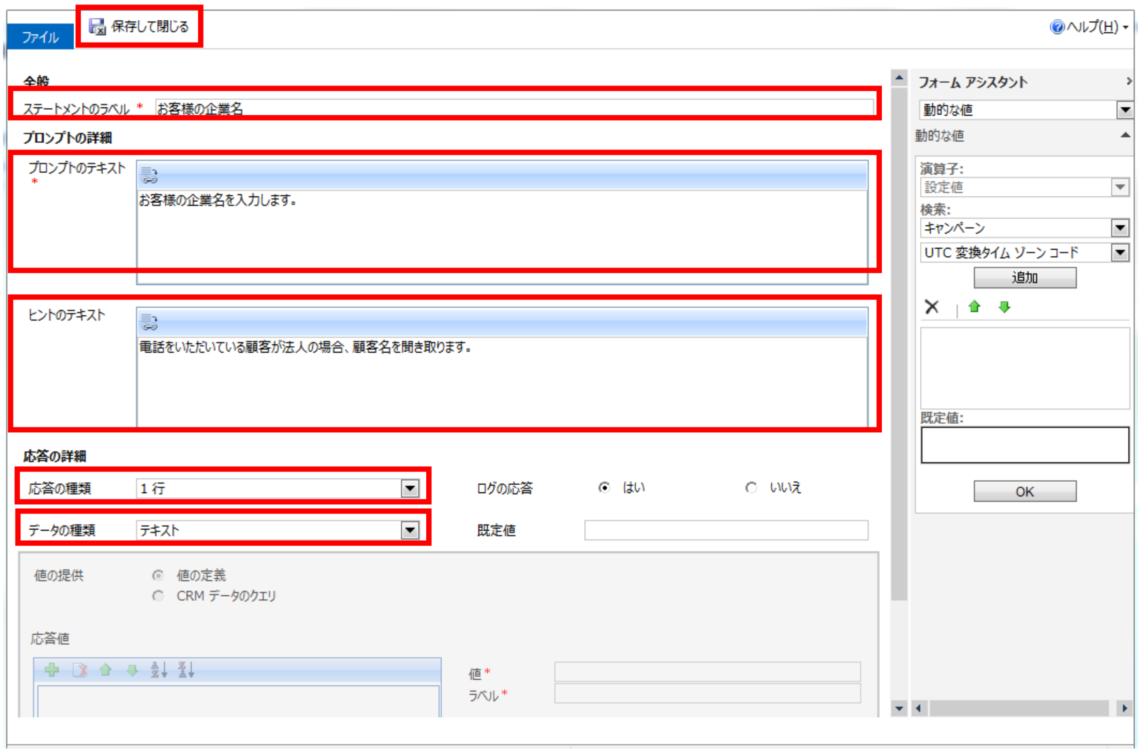
※ 顧客の企業名、担当者の姓、電話番号を入力する画面を作成します。

4. [ページ]のステップが一つ追加されます。同様の手順で、追加された[ページ]ステップに、[プロンプトと応答]ステップを 1 つ追加します。その後[プロパティの設定]をクリックして、[プロンプトと応答]のプロパティ設定を構成します。

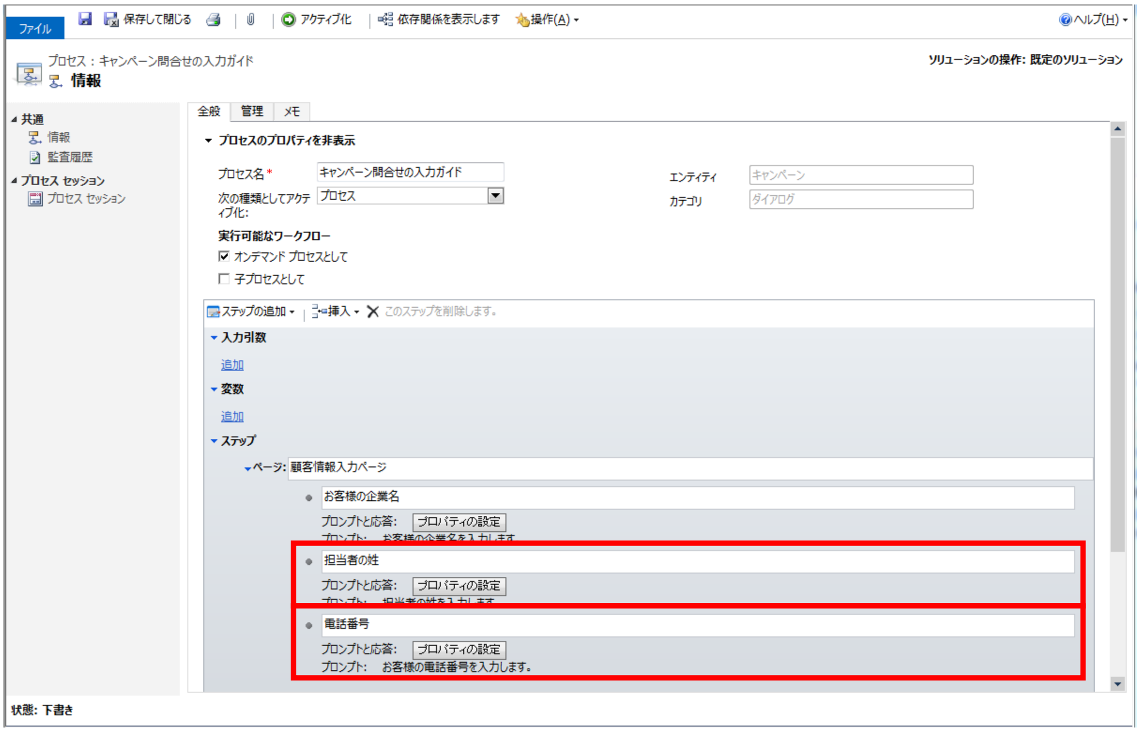


5. [プロンプトと応答の定義]ダイアログが表示されます。以下のようにデータを入力して、[保存して閉じる]ボタンをクリックします。

項目	値	説明
ステートメントのラベル	お客様の企業名	この[プロンプトと応答]のラベル名を設定します。
プロンプトのテキスト	お客様の企業名を入力します。	エンドユーザーの画面に表示し、入力内容をガイドする文言を入力します。
ヒントのテキスト	電話をいただいている顧客が法人の場合、顧客名を聞き取ります。	エンドユーザーの画面に表示し、入力内容に関する付加的な説明を入力します。
応答の種類	1 行	以下から選択します。 ・なし ・1 行 ・オプション　セット（ラジオ　ボタン） ・オプション　セット（候補リスト） ・複数行（テキストのみ） ・日付と時間 ・日付のみ ・検索
データの種類	テキスト	以下から選択します。 ・テキスト ・整数 ・浮動小数

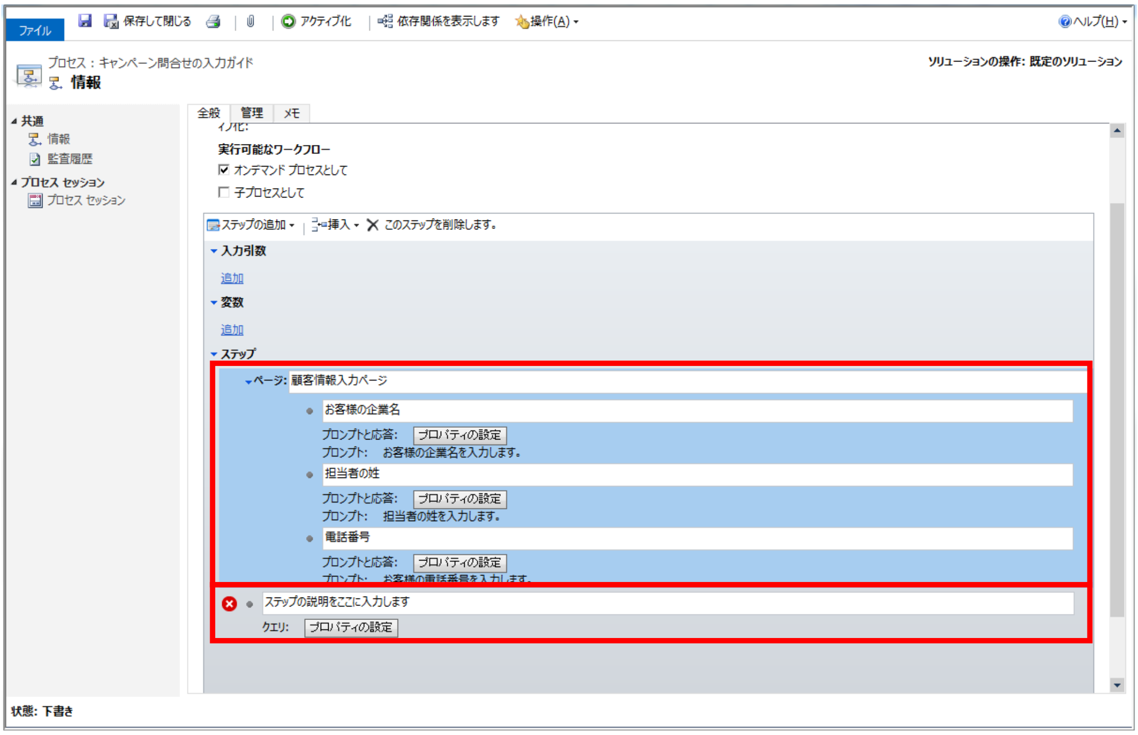

ファイル
保存して閉じる
ヘルプ(H)
全般
ステートメントのラベル *
お客様の企業名
プロンプトの詳細
プロンプトのテキスト *
お客様の企業名を入力します。
ヒントのテキスト
電話をいただいている顧客が法人の場合、顧客名を聞き取ります。
応答の詳細
応答の種類
1 行
ログの応答
はい
いいえ
データの種類
テキスト
既定値
値の提供
値の定義
CRM データのクエリ
応答値
値 *
ラベル *
フォーム アシスタント
動的な値
演算子:
設定値
検索:
キャンペーン
UTC 変換タイム ゾーン コード
追加
既定値:
OK

6. “お客様の企業名”の[プロンプトと応答]が構成されます。同様の手順で、“担当者の姓”と“電話番号”の[プロンプトと応答]を追加し、構成します。



※　これまではユーザーからの入力を受け付けるページを実装しました。これからはこれらの入力データをもとに、既存の潜在顧客を確認する処理を実装します。

7. [ページ]ステップ全体を選択して、[ステップの追加]で [CRM データのクエリ]ステップを追加します。



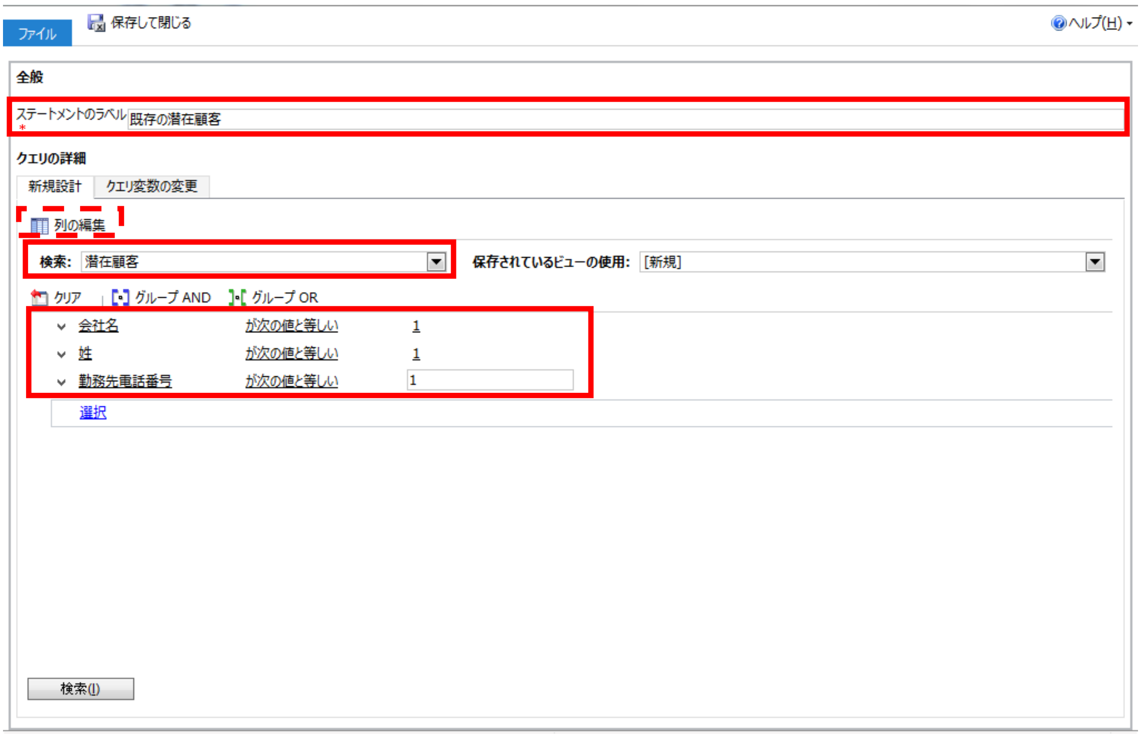
※ [ページ]ステップ全体を選択することで、[ページ]の中ではなく、次のステップとして、 [CRM データのクエリ]ステップを追加することができます。

8. [クエリの定義]ダイアログが表示されます。[新規設定]タブで、以下のようにデータを入力します。

項目	値	説明
ステートメントのラベル	既存の潜在顧客	このクエリのラベル名を入力します。
検索	潜在顧客	検索するエンティティをリストから選択します。

また、以下のように条件を構成します。

会社名	が次の値と等しい	1
姓	が次の値と等しい	1
勤務先電話番号	が次の値と等しい	1



※　各条件の値は“1”と入力してありますが、これは一時的な入力で、次の画面で変更します。

※　必要があれば、[列の編集]ボタンをクリックして、取得する列を変更できます。このダイアログの中で利用出来るデータは、ここで取得するように設定しておく必要があります。

※　[保存されているビューの使用]のリストを利用して、[検索]対象エンティティで既にあるビューを利用してデータを絞り込むことができます。

9. [クエリの定義]ダイアログが表示されます。[クエリ変数の変更]タブで、以下のようにデータを入力して、[保存して閉じる]ボタンをクリックします。

Variable1	{応答テキスト(お客様の企業名)}
Variable2	{応答テキスト(担当者の姓)}
Variable3	{応答テキスト(電話番号)}

Variable1 を入力するためには以下の順序で操作します。

(1) [クエリ変数の変更]をクリックし表示を切り替えます。

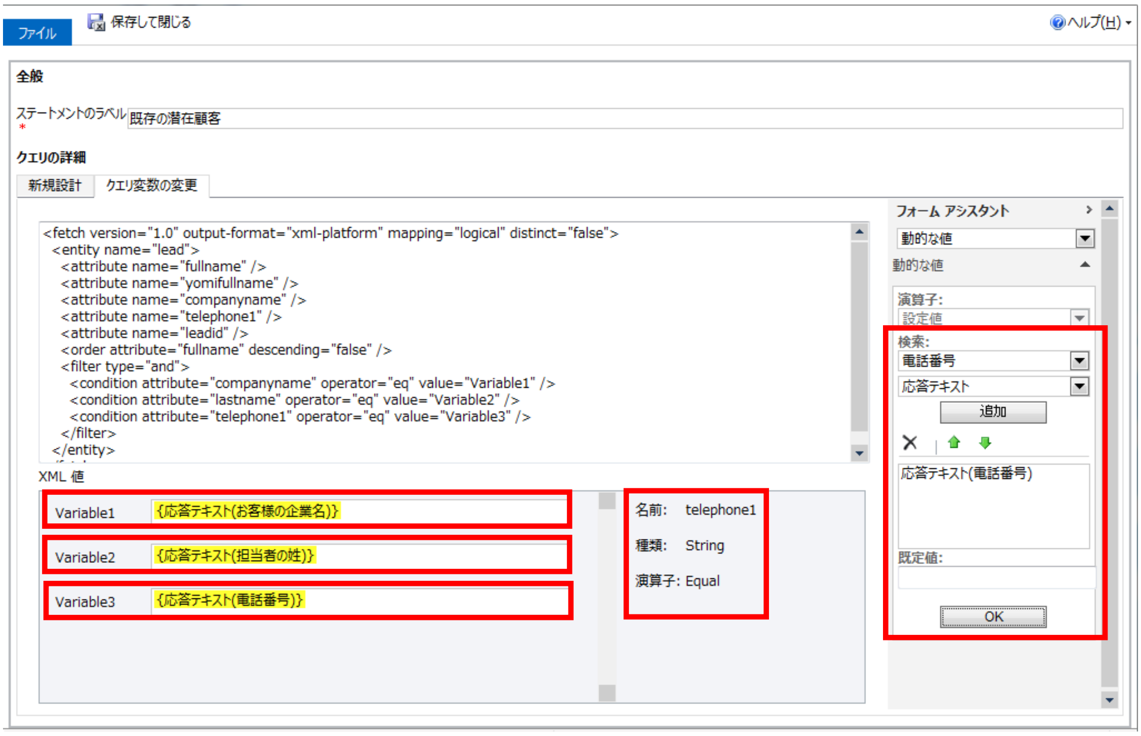
(2) Variable1 をクリックします。

(3) [フォームアシスタント]の検索をクリックし、“お客様の企業名”を選択します。

(4) すると、“応答テキスト”が選択された状態になることを確認します。

(5) [追加]ボタンをクリックして、候補値として{応答テキスト(お客様の企業名)}を追加します。

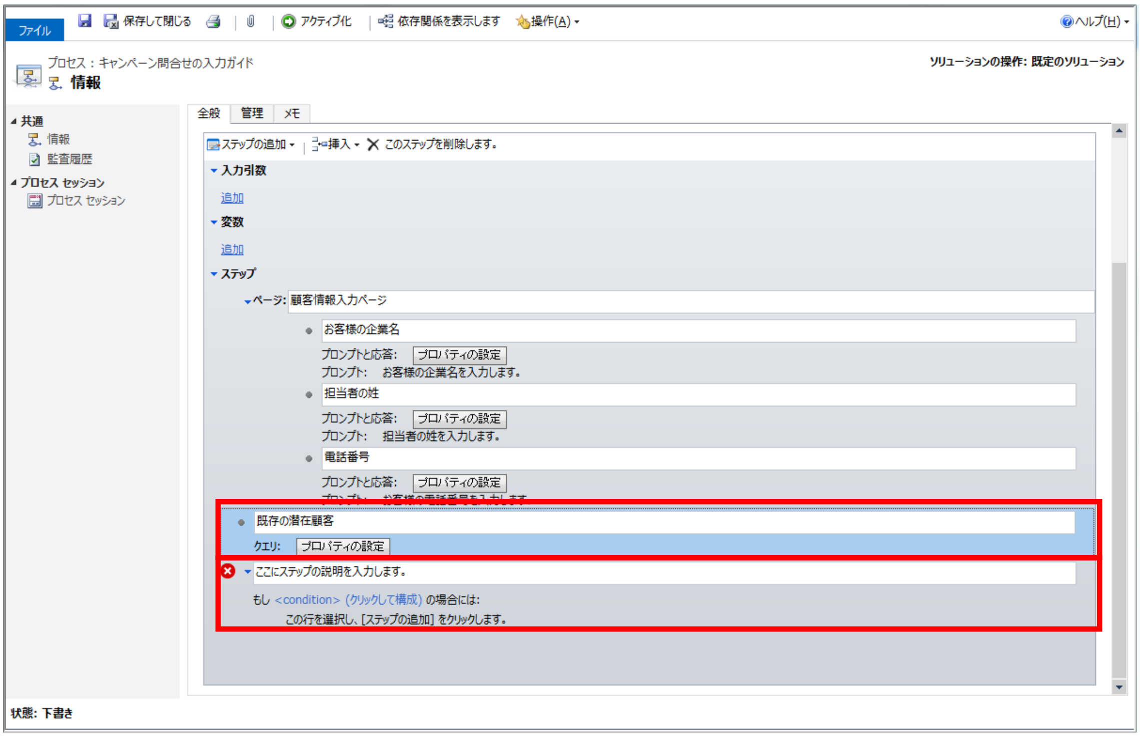
(6) [OK] ボタンをクリックして、値を設定します。



※ 選択されている Variable の名前などは画面の下部に表示されます。

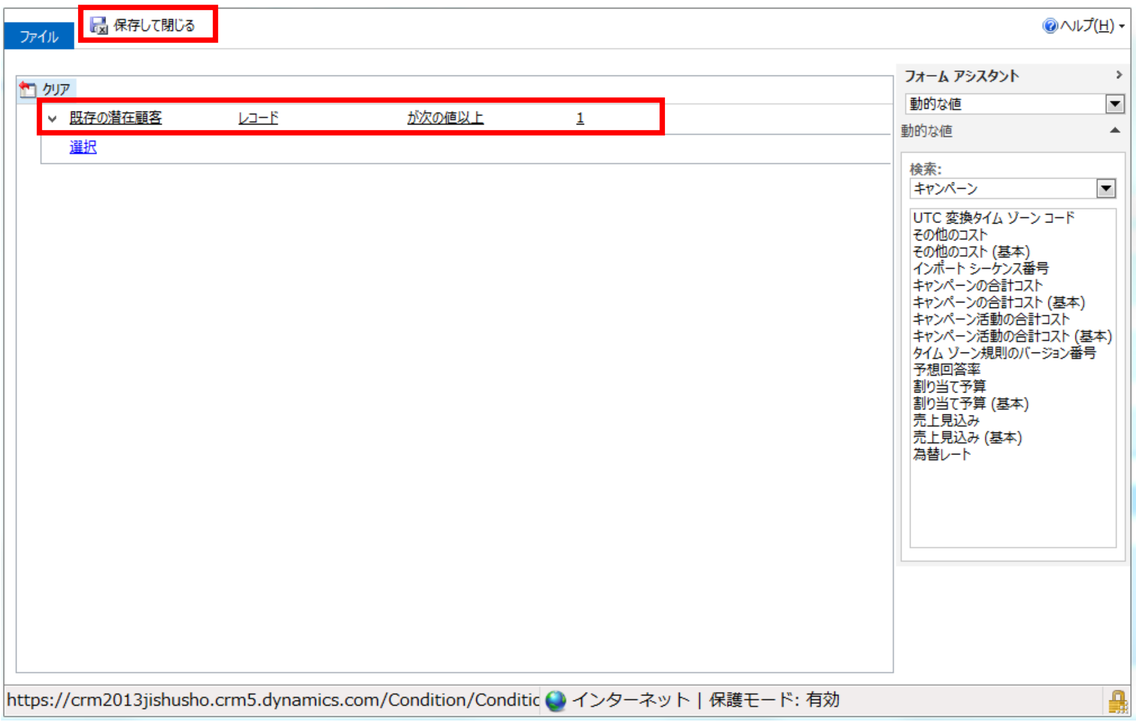
※ これにてデータのクエリ自体は完了します。これ以降は、取得したデータによって、既存の潜在顧客として見つかったかどうかの分岐処理を実装します。

10. [既存の潜在顧客]ステップの次に、[条件の確認]ステップを追加します。[<condition>(クリックして構成)]をクリックして、条件を構成します。



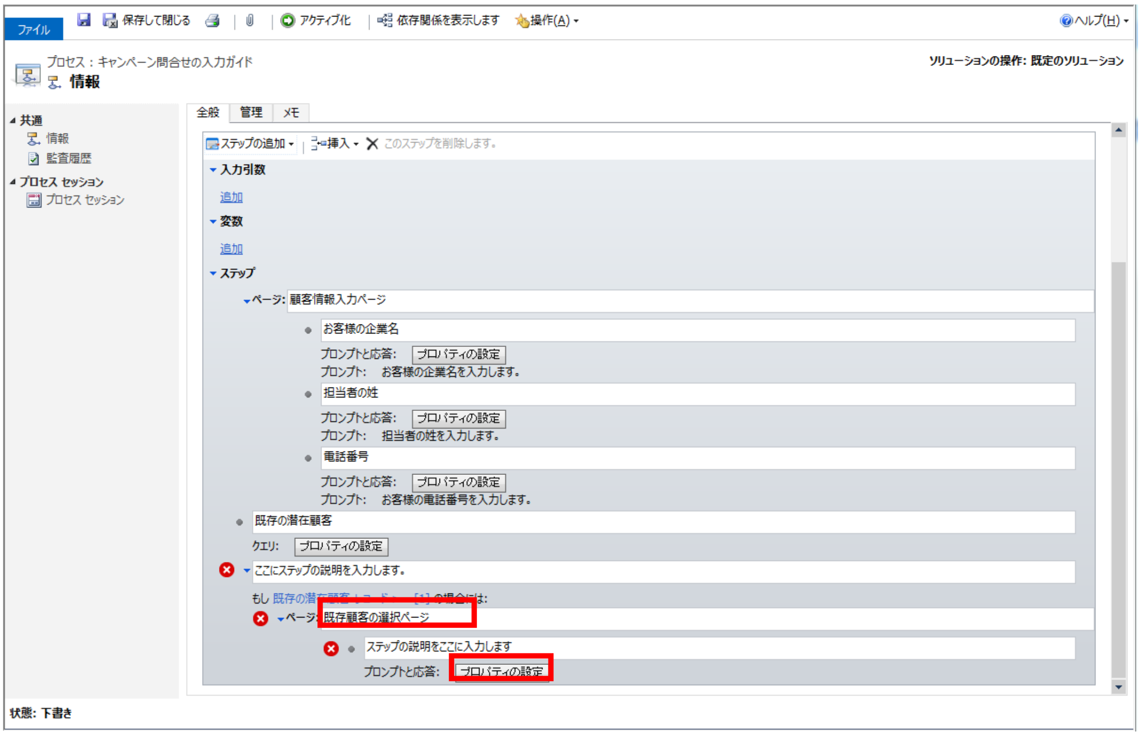
11. [条件の指定]ダイアログで、潜在顧客が存在する場合の条件を、以下のように構成します。その後、[保存して閉じる]ボタンをクリックします。

既存の潜在顧客
レコード
が次の値以上
1



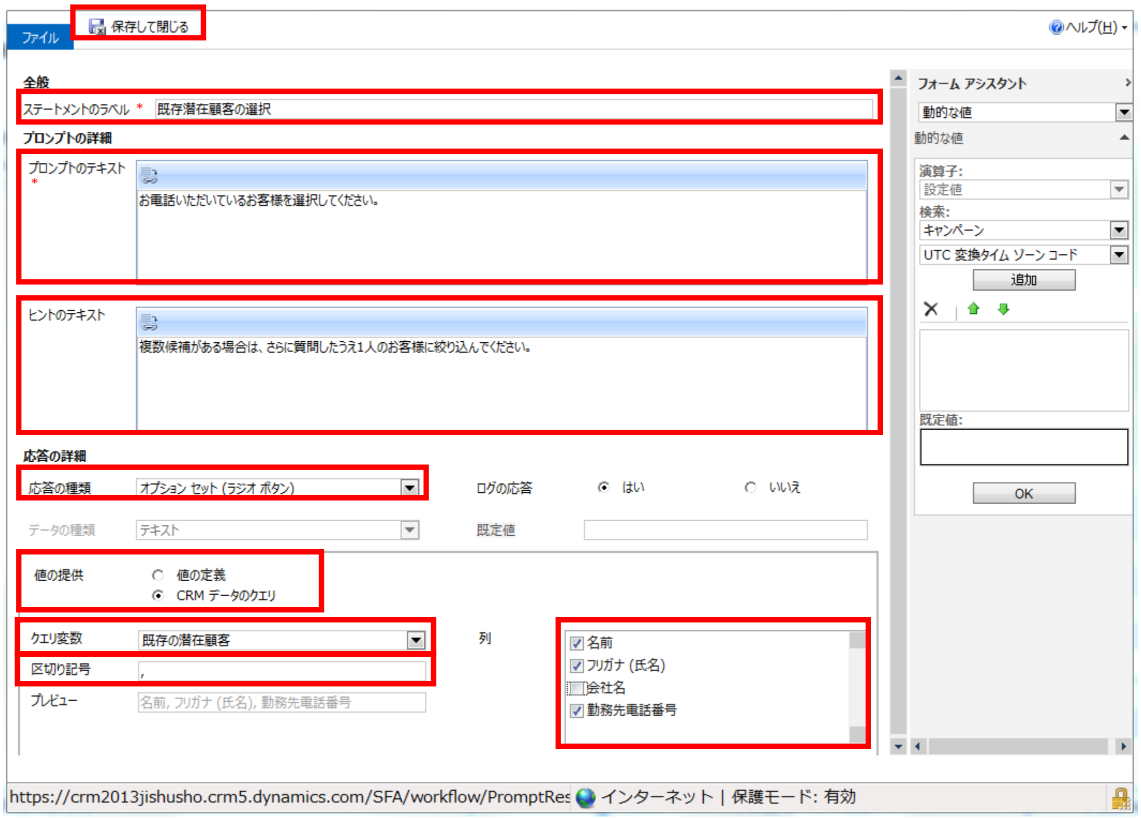
※　これ以降は既存の潜在顧客が存在する場合の処理を実装します。

12. [もし、既存の潜在顧客レコード >= [1]の場合には]の下の行を選択して、“既存顧客の選択ページ”という説明で[ページ]ステップを追加して、その[ページ]ステップに[プロンプトと応答]ステップを追加します。その後、[プロンプトと応答]ステップの[プロパティの設定]ボタンをクリックし、[プロンプトと応答]の設定を構成します。



13. [プロンプトと応答の定義]ダイアログが表示されます。以下のデータを入力して、[保存して閉じる]ボタンをクリックします。

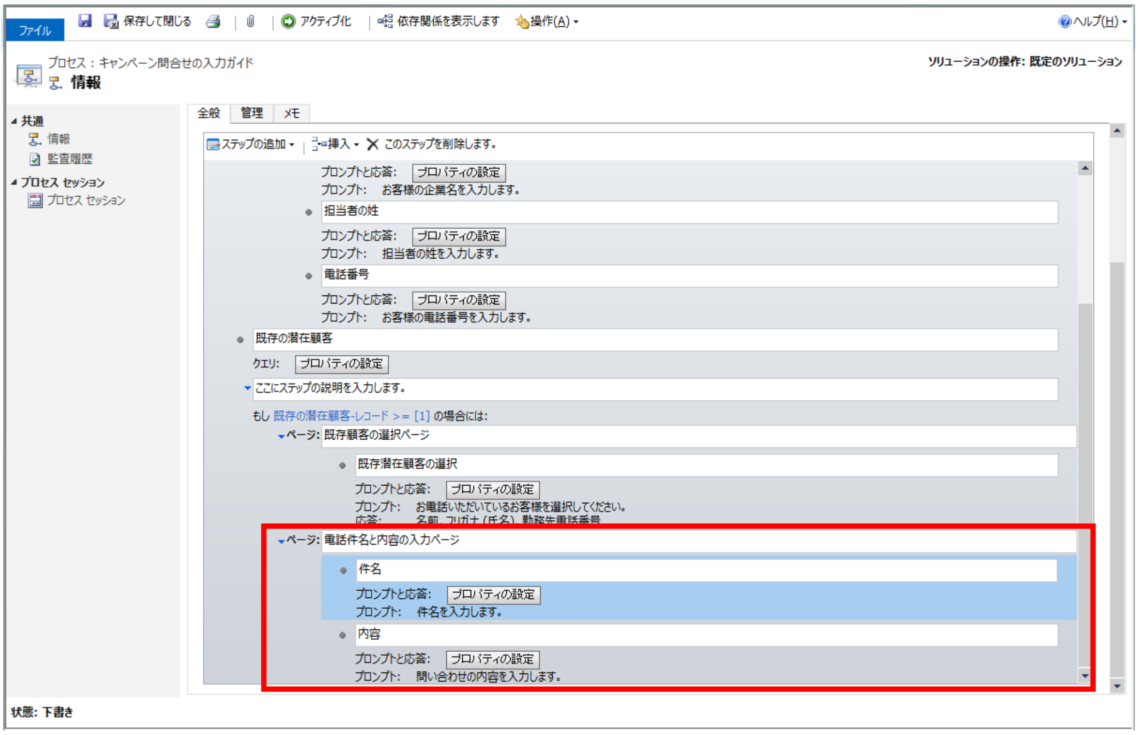
項目	値	説明
ステートメントのラベル	既存潜在顧客の選択	
プロンプトのテキスト	お電話いただいているお客様を選択してください。	
ヒントのテキスト	複数候補がある場合は、さらに質問したうえ 1 人のお客様に絞り込んでください。	
応答の種類	オプション　セット(ラジオ　ボタン)	
値の提供	CRM データのクエリ	以下から選択します。 ・値の定義 ・CRM　データのクエリ
クエリ変数	既存の潜在顧客	[値の提供]は　[CRM　データのクエリ]と選択した場合、このダイアログの中で、設定してある　[CRM　データのクエリ]を選択します。
区切り記号	，（半角カンマと半角スペース）	複数の列を表示するときに、それらを区切る文字を設定します。
列	名前、フリガナ(氏名)、勤務先電話番号	表示する列を選択します。



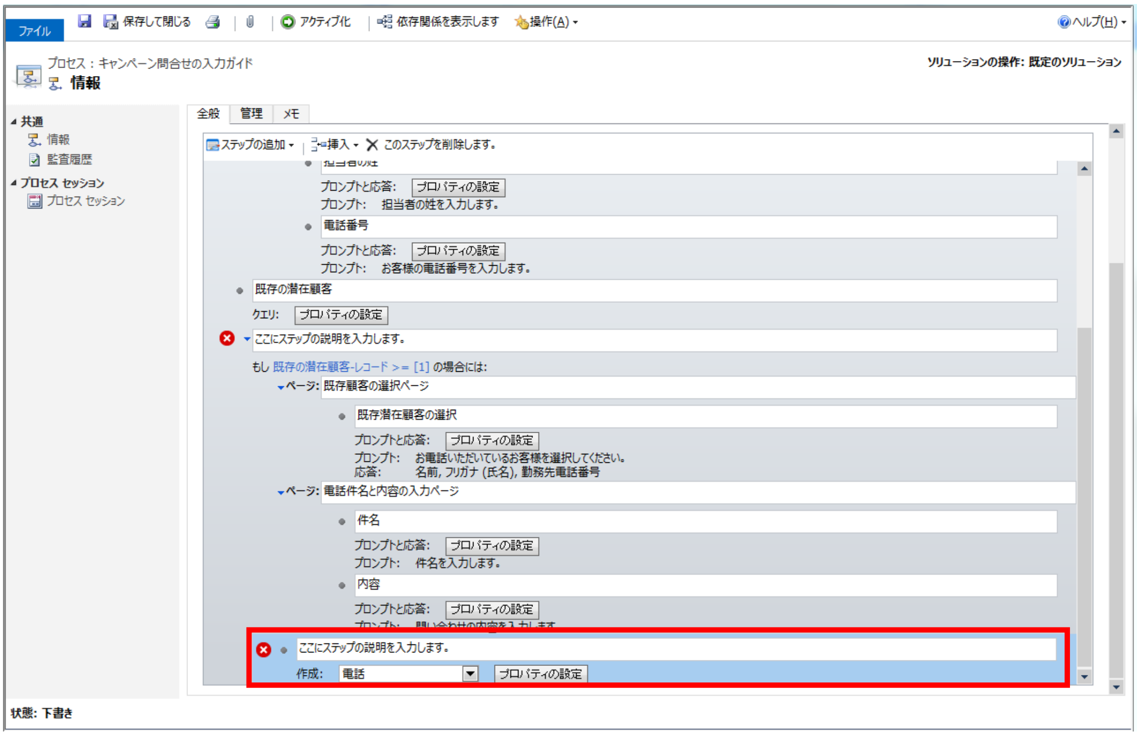
※ [列]で候補として表示される内容は、手順 8（159 ページ）の設定で、[CRM データのクエリ]で取得する[列]が表示されます。上記以外の列を利用したい場合は、手順 8 にて[列の編集]ボタンをクリックして、列を構成してください。

※ これにて既存顧客の選択が完了します。これ以降は既存顧客の情報と共に、[件名]と[内容]を入力して、[電話]レコードを作成する処理を実装します。

14. 既存顧客選択ページ全体をクリックして、[ページ]ステップを追加し、説明の内容は“電話件名と内容の入力ページ”と入力します。このページに[プロンプトと応答]のステップを 2 つ追加して、1 つ目は件名を、2 つ目は内容を入力します。ただし、2 つ目のプロンプトと応答について[応答の種類]は[複数行のテキスト]を選択します。



15. “電話件名と内容の入力ページ”全体をクリックして、[レコードの作成]ステップを追加します。
[作成]は[電話]を選択した上、[プロパティの設定]をクリックします。



16. [電話]の[新規]ダイアログが表示されます。以下のデータを設定して、[保存して閉じる]ボタンをクリックします。

通話元	{潜在顧客(既存潜在顧客の選択(潜在顧客))}}
通話先	{ユーザー(所有ユーザー(ユーザー))}
電話番号	{応答テキスト(電話番号)}
通信方向	着信
件名	{応答テキスト(件名)}
内容	{応答テキスト(内容)}

なお、[通信方向]以外の値はすべて[動的な値]として、[フォーム アシスタント]を使って入力します。以下、発信者を例に手順を説明します。

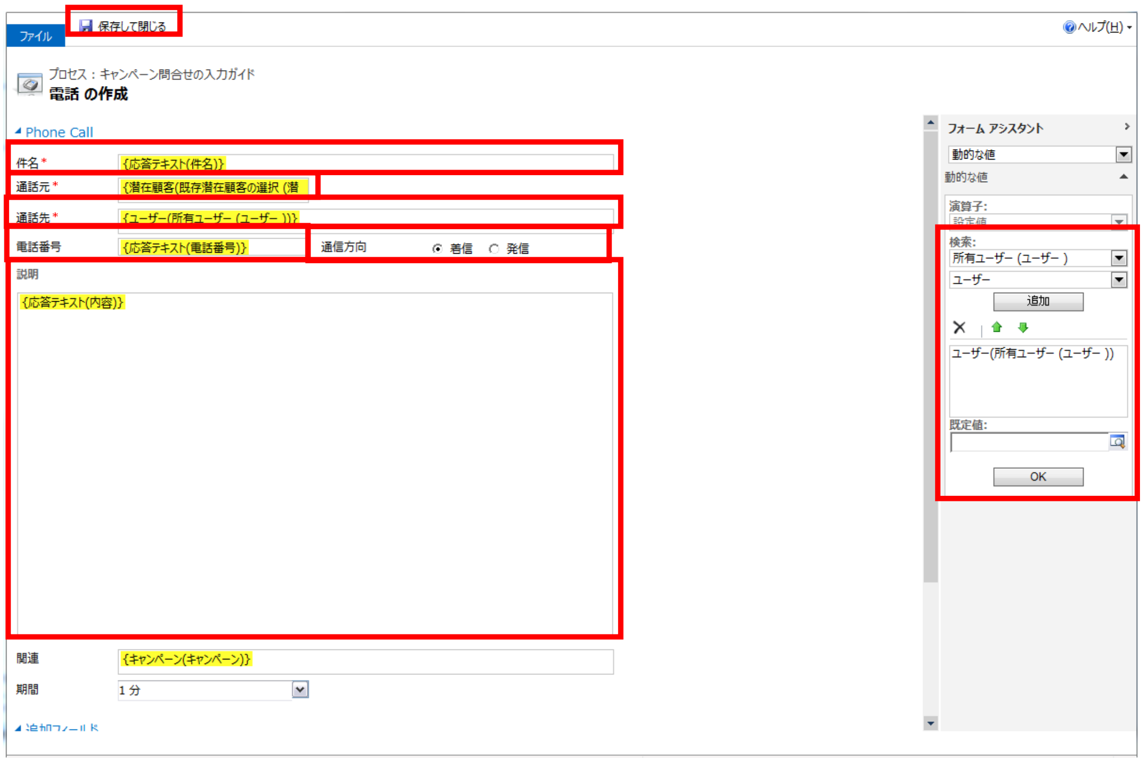
(1) [発信者]フィールドをクリックします。

(2) [フォーム アシスタント]の[検索]で[既存潜在顧客の選択(潜在顧客)]を選択します。

(3) [検索]の 2 つ目のプルダウンメニューが[潜在顧客]になることを確認します。

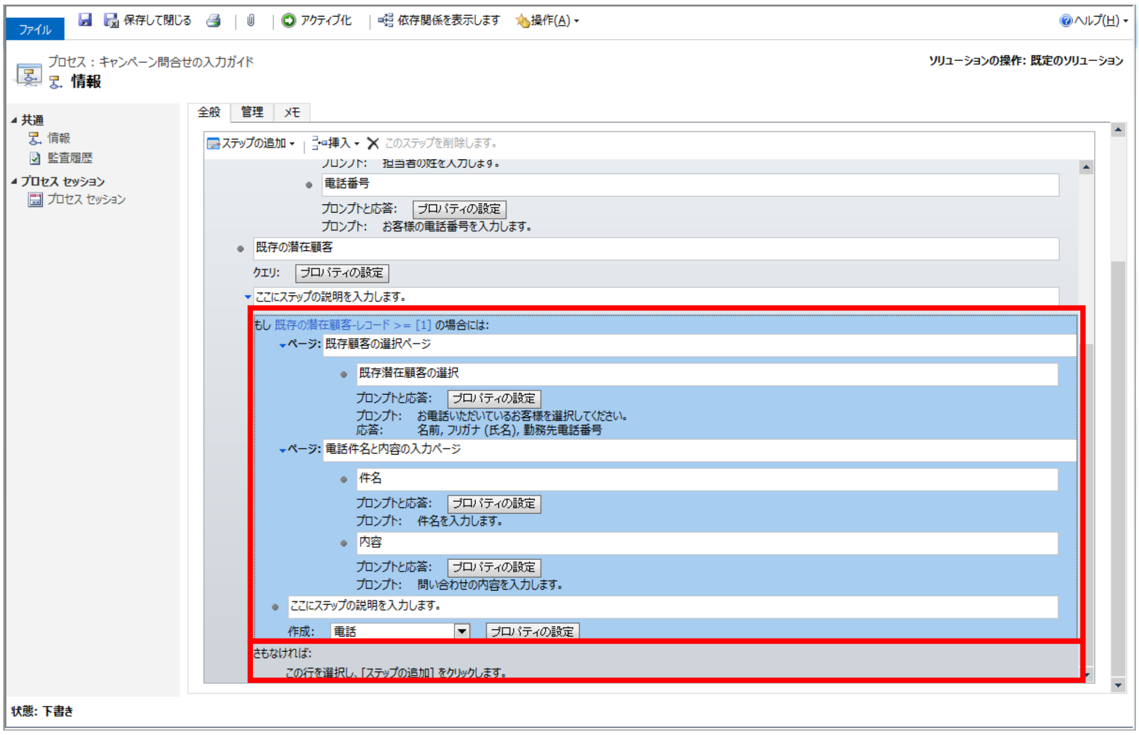
(4) [追加]ボタンをクリックして、候補として追加します。

(5) [{潜在顧客(既存潜在顧客の選択(潜在顧客))}}]を選択して、[OK]ボタンをクリックします。

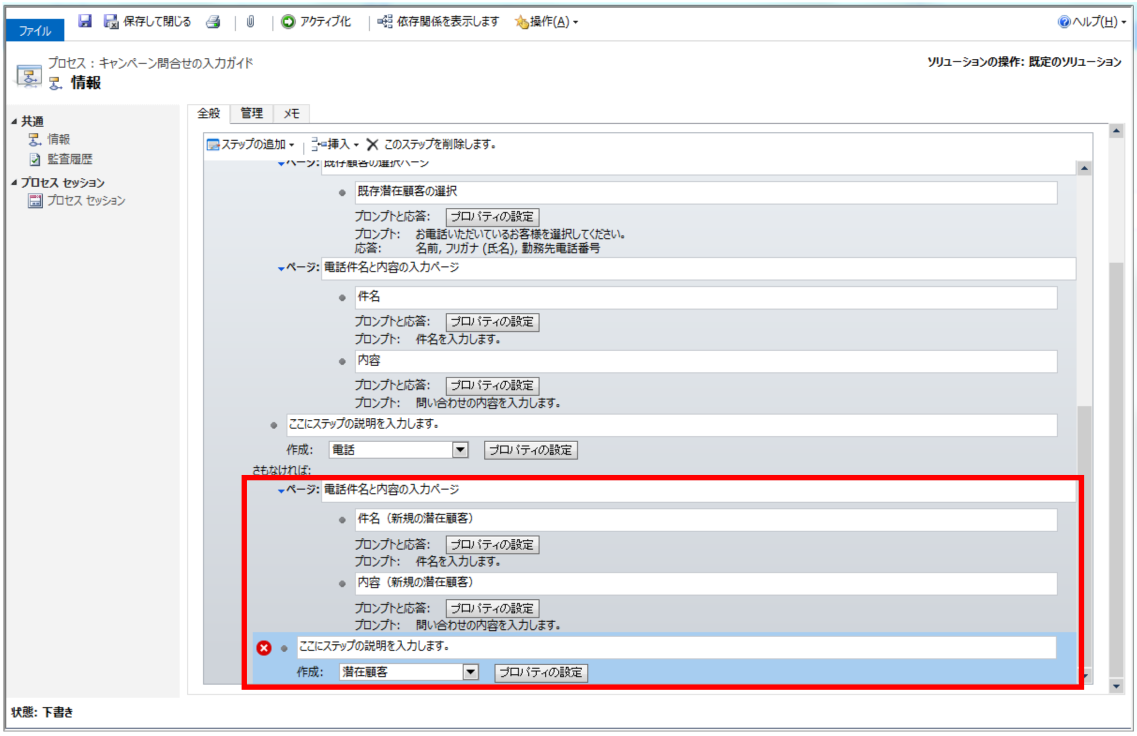


※ これにて、既存の潜在顧客を選択した場合の電話登録が完了しました。これ以降は潜在顧客が見つからなかった場合として、新規に潜在顧客を登録した上で、電話レコードの登録を実装します。

17. [もし既存の潜在顧客 レコード >= [1]の場合には]のステップ全体をクリックして、[既定の操作]のステップを追加します。

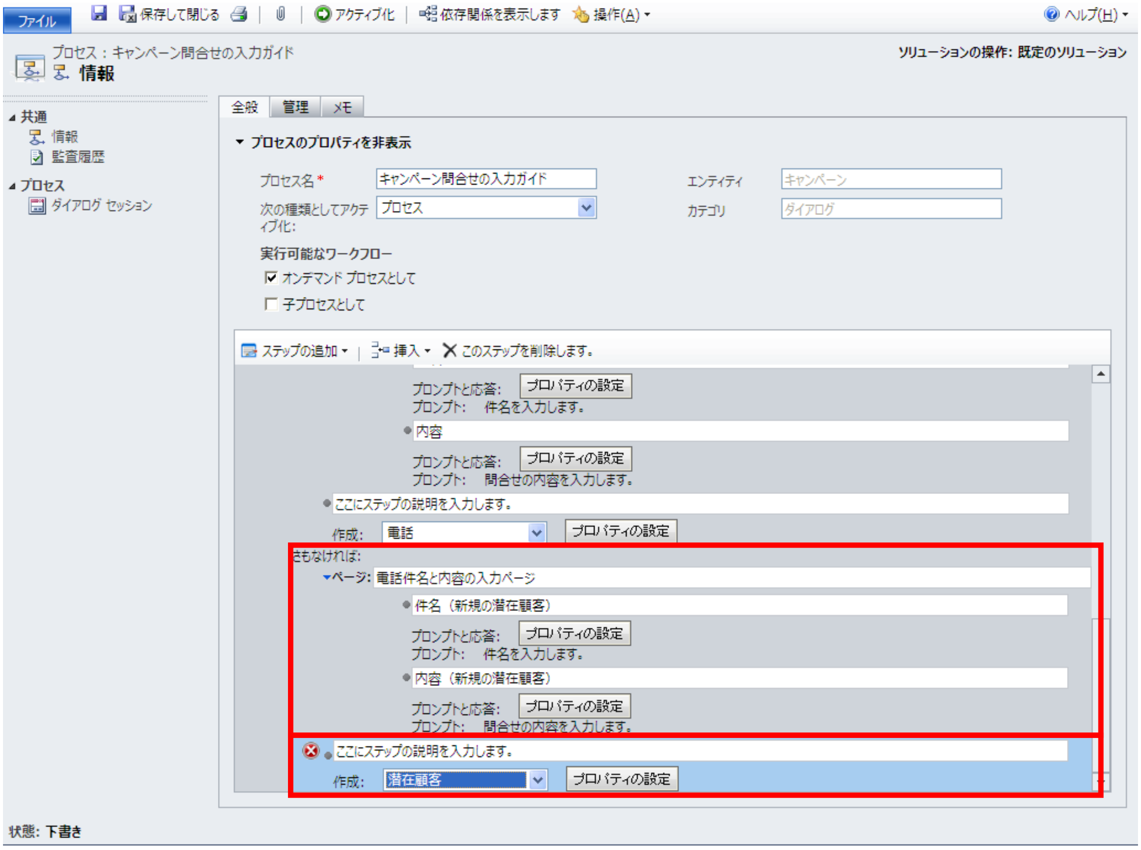


18. [さもなければ]の次の行をクリックして、[ページ]ステップを追加し、説明の内容は"電話件名と内容の入力ページ"と入力します。このページに[プロンプトと応答]のステップを 2 つ追加して、1 つ目は件名を、2 つ目は内容を入力します。ただし、2 つ目のプロンプトと応答について[応答の種類]は[複数行(テキストのみ)]を選択します。



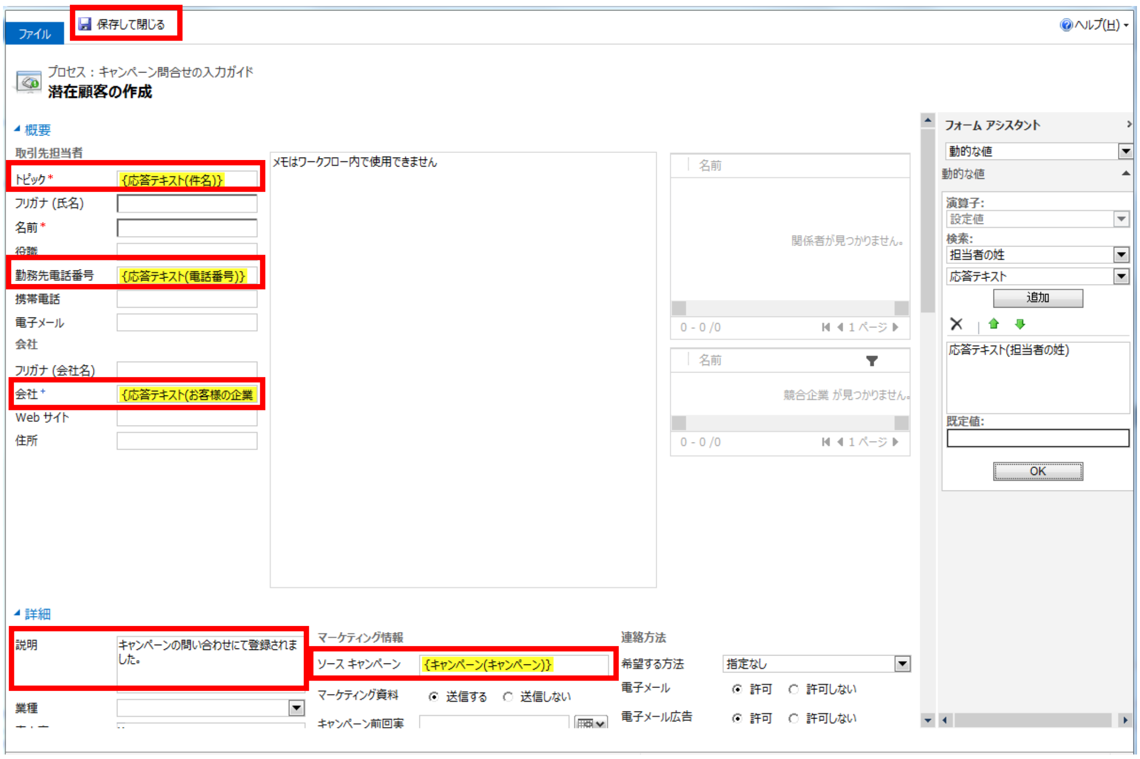
※ 手順 14 で追加した入力ページと同じページをもう一つ追加します。ただし、手順 14 で追加した入力名称と区別するため、今回は"件名(新規の潜在顧客)"と"内容(新規の潜在顧客)"とします。

19. [電話件名と内容の入力ページ]全体をクリックして、[レコードの作成]ステップを追加します。
エンティティは[潜在顧客]と選択した上、[プロパティの設定]ボタンをクリックします。



20. [潜在顧客]の[新規]ダイアログが表示されますが、以下のデータを入力して、[保存して閉じる]ボタンをクリックします。

トピック	{応答テキスト(件名)}
姓	{応答テキスト(担当者の姓)}
会社名	{応答テキスト(お客様の企業名)}
勤務先電話番号	{応答テキスト(電話番号)}
説明	キャンペーンの問合せにて登録されました。
ソースキャンペーン	{キャンペーン(キャンペーン)}



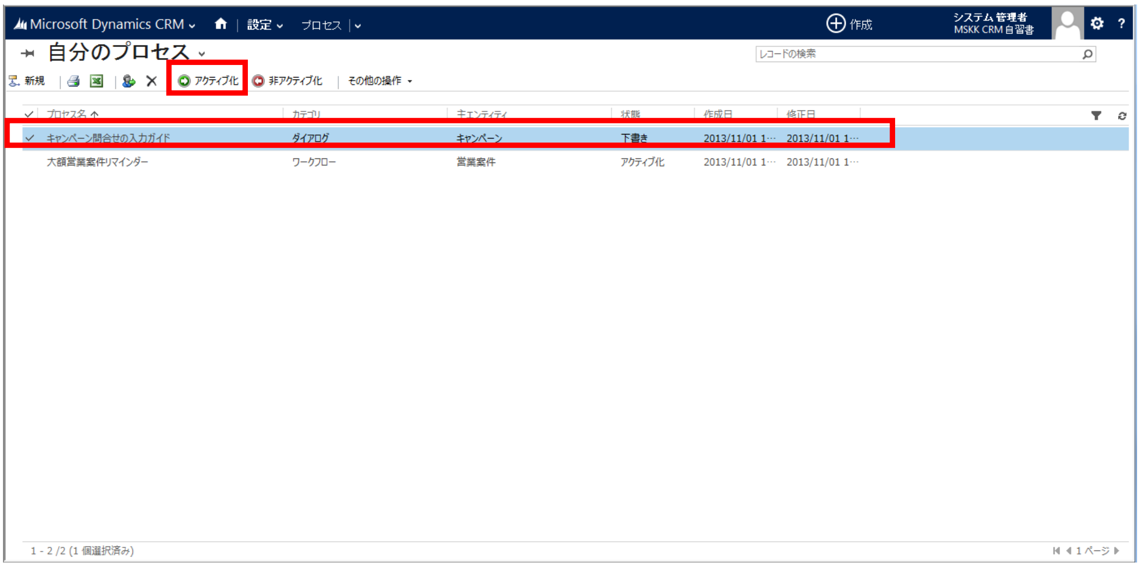
※　トピック、姓、会社名、勤務先電話番号やソースキャンペーンの入力は[フォーム　アシスタント]を利用して、[動的な値]として入力します。

21. 次に、この潜在顧客に紐付けて、電話レコードを登録します。この手順は 167 ページの 15 および 16 と同様です。

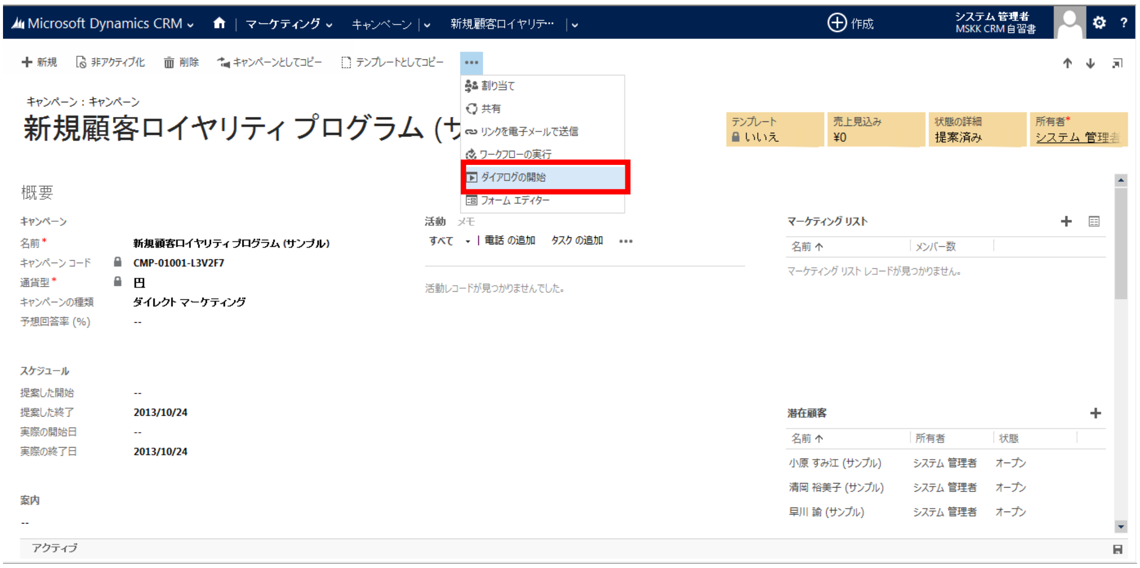
22. [保存して閉じる]をクリックしてプロセスの作成を終了します。

ファイル
保存して閉じる
アクティブ化
依存関係を表示します
操作(A)
ヘルプ(H)
プロセス：キャンペーン問合せの入力ガイド
情報
ソリューションの操作: 既定のソリューション
共通
情報
監査履歴
プロセス セッション
プロセス セッション
全般
管理
メモ
ステップの追加
挿入
このステップを削除します。
プロンプトと応答:
プロパティの設定
プロンプト: お電話いただいているお客様を選択してください。
応答: 名前, フリガナ (氏名), 勤務先電話番号
ページ: 電話件名と内容の入力ページ
件名
プロンプト: 件名を入力します。
内容
プロンプト: 問い合わせの内容を入力します。
ここにステップの説明を入力します。
作成: 電話
さもなければ:
件名（新規の潜在顧客）
内容（新規の潜在顧客）
作成: 潜在顧客
状態: 下書き

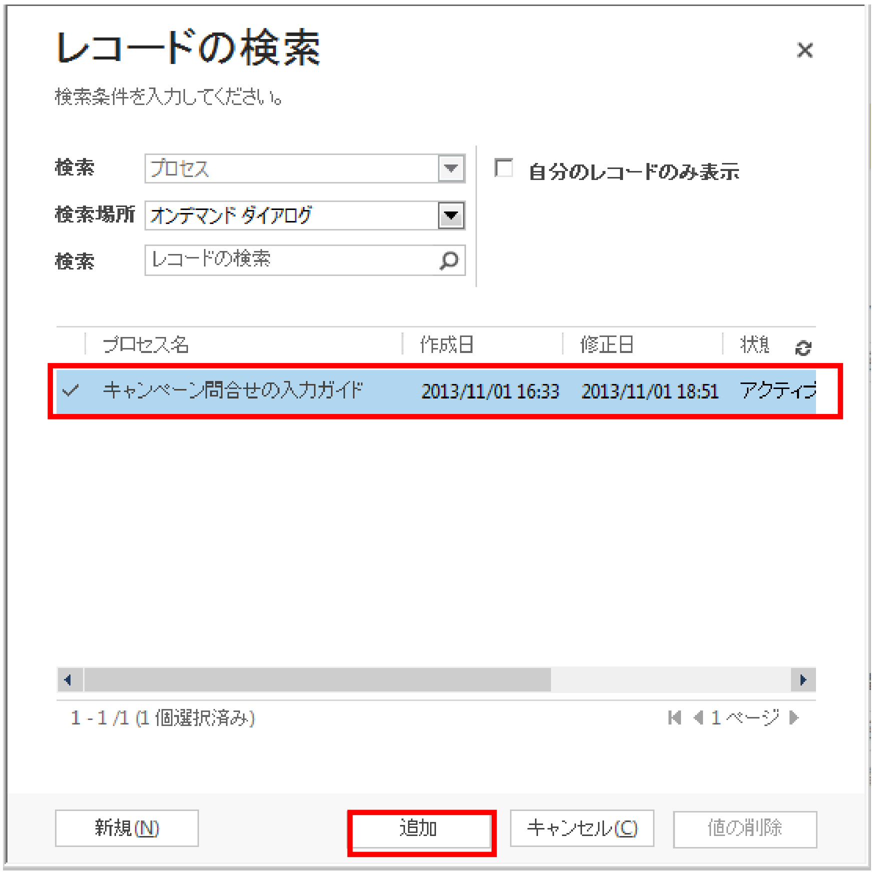
23. プロセスの一覧画面で、“キャンペーン問合せの入力ガイド”を選択して、[アクティブ化]ボタンをクリックします。



24. キャンペーンの画面から、コマンドバーの[ダイアログの開始]をクリックします。、[ダイアログ]の検索ダイアログから"キャンペーン問合せの入力ガイド"を選択して、ダイアログを起動します。



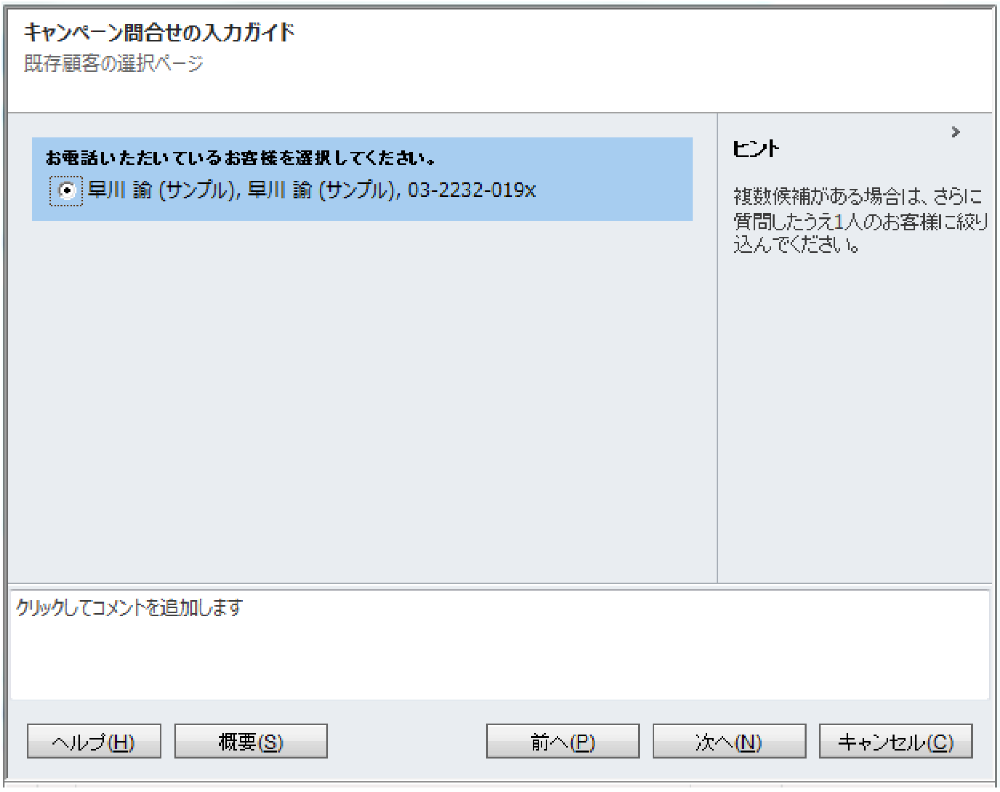
25. [レコードの検索]ダイアログから"キャンペーン問合せの入力ガイド"を選択して、[追加]をクリックします。



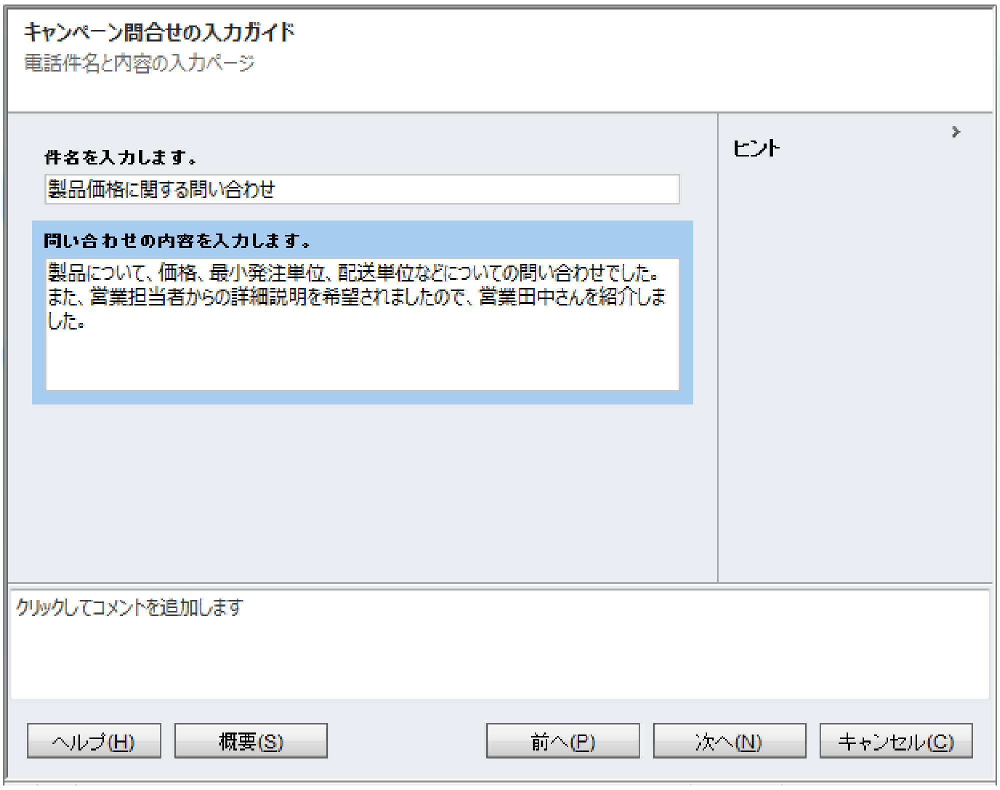
※　あるいはキャンペーンの一覧画面でいずれかのキャンペーンを選択状態にしたうえで、[ダイアログの開始]をクリックしてダイアログを起動することもできます。

26. ダイアログの“顧客情報入力ページ”

27. ダイアログの“既存顧客の選択ページ”



28. ダイアログの“電話件名と内容の入力ページ”



29. ダイアログの完了ページ

30. [活動]画面で、電話レコードが作成されたことを確認します。。

３． 可視化

演習 5.　　　Web リソース

この演習で、あなたがシステムカスタマイザとなって、画像ファイル、 HTML ファイル、 Silverlight アプリケーションなどの Web リソースの登録を実施します。

◆　演習のゴール

Dynamics CRM の以下の機能を理解します。

- ➢ 登録できる Web リソースの種類
- ➢ Web リソースの登録手順

◆ 用語説明

演習 5 で使用する用語について説明します。

[Silverlight]
Web 上で動画やアニメーションを用いたリッチなメディア体験や、豊かな表現力を持ち、機能性や操作性に優れた Web アプリケーションを迅速に開発、配信するための、最も包括的で強力なマイクロソフトのアプリケーション開発フレームワークです。

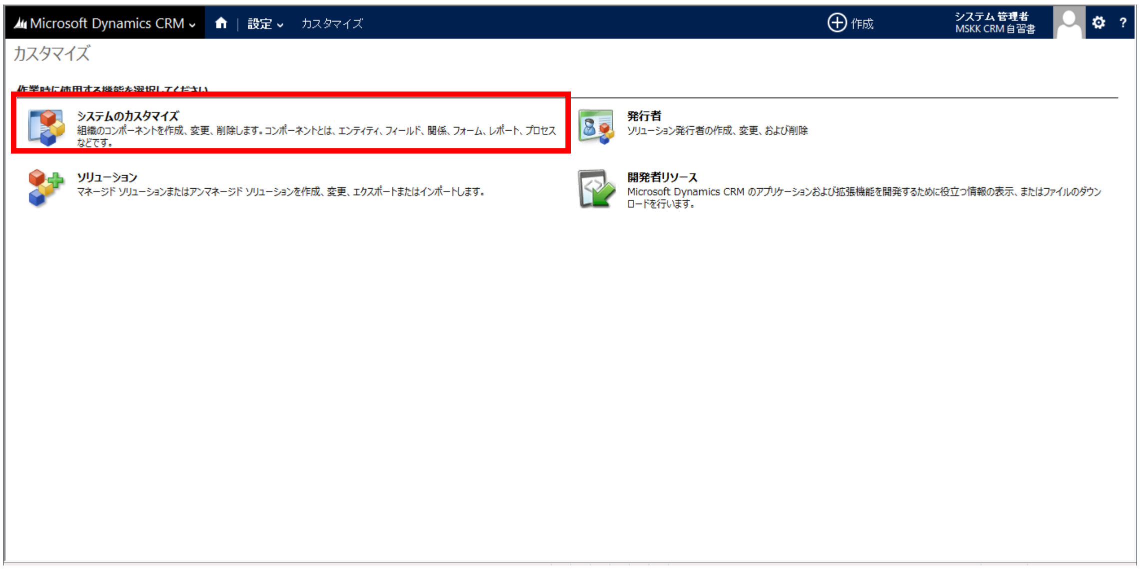
機能 1.　Web リソース

画像ファイル、 HTML ファイルなどを Dynamics CRM で利用することができます。そのために、これらのファイルを Web リソースとして Dynamics CRM に取り入れる必要があります。具体的に、下表に示される種類のファイルを登録することができます。

種類	説明
Web ページ（HTML）	独自に作成した静的 Web ページです。
スタイル シート（CSS）	Web ページの表示形式を定義したスタイルシートです。
スクリプト（JavaScript）	クライアント側スクリプトとして実行できるソースファイルです。
データ（XML）	XML 形式のデータです。
PNG 形式	画像ファイルです。
JPG 形式	画像ファイルです。
GIF 形式	画像ファイルです。
Silverlight (XAP)	Silverlight で作成されたクライアント側で実行出来るプログラムファイルです。
スタイル シート（XSL）	XML データの表示形式を定義したスタイルシートです。
ICO 形式	アイコンの画像ファイルです。

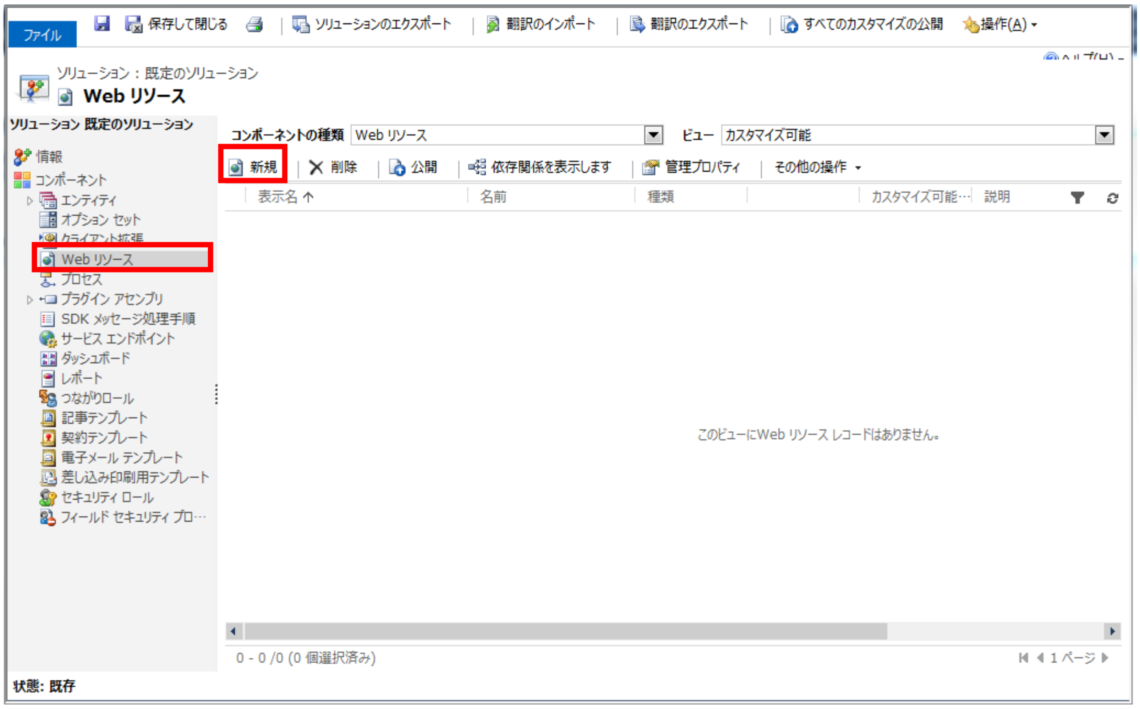
以下、[JPG 形式]の画像ファイルを例に、Web リソースを新規に追加する手順を確認していただきます。

1.　[設定]→[カスタマイズ]の順にクリックして、右側に[システムのカスタマイズ]アイコンが表示されます。[システムのカスタマイズ]をクリックします。



※　システムのカスタマイズは、[システム管理者]または[システム カスタマイザ]のセキュリティロール、あるいはこれらと同等の特権をもつユーザーでログインした場合に表示されます。

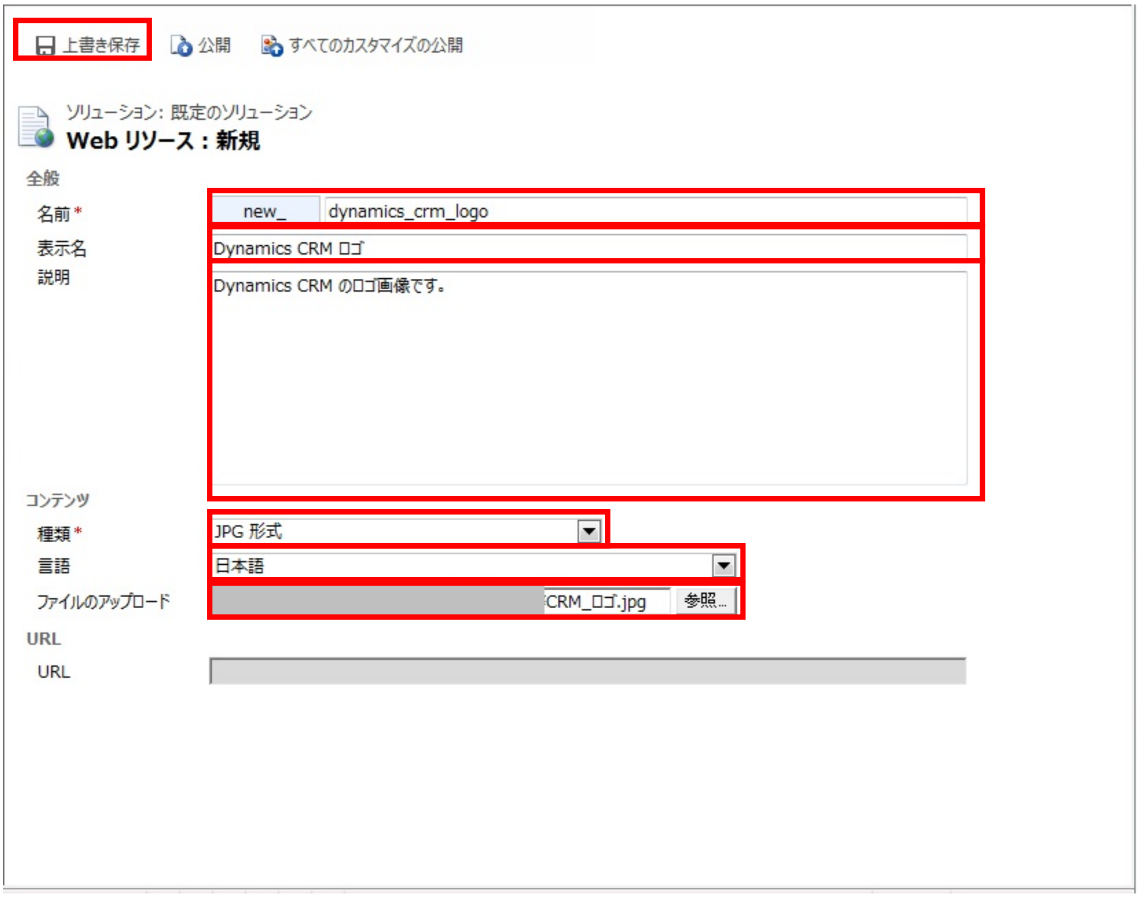
2. [ソリューション： 既定のソリューション]ダイアログが開きます。左のメニューにある [Web リソース]をクリックして、右側の画面が [Web リソース]の一覧が表示されます。[新規]ボタンをクリックして、 [Web リソース]の新規作成画面を開きます。



※ すでに登録されている [Web リソース]をダブルクリックすることで、編集することもできます。

3.　[Web リソース]の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。

名前	dynamics_crm_logo
表示名	Dynamics CRM ロゴ
説明	Dynamics CRM のロゴ画像です。
種類	JPG 形式
言語	日本語
ファイルのアップロード	(画像ファイルのパス)



4. 保存処理が完了した後、［URL］が自動で生成されます。[公開]ボタンをクリックして、Web リソースを公開して、一般ユーザーも使えるようにします。

※ 直接この URL を入力することによって、登録した Web リソースを利用することができます。

※ ダッシュボードなど Dynamics CRM の他のコンポーネントでは、Web リソースを選択して、利用することができます。

※ 登録した［Web リソース]を利用する手順は、「演習 6 ダッシュボード」(190 ページ)をご参照ください。

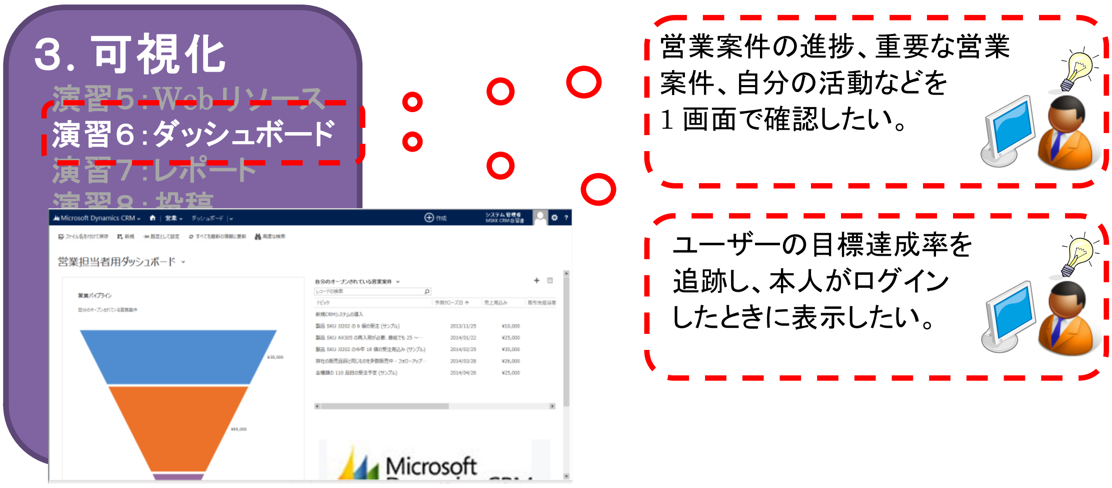
演習 6.　　　ダッシュボード

この演習で、あなたがシステムカスタマイザとなって、ダッシュボードに関わる項目のカスタマイズを実施します。

◆　演習のゴール

Dynamics CRM の以下の機能を理解します。

- ダッシュボードのコンポーネント
- ダッシュボードの作成手順



◆ 用語説明

演習 6 で使用する用語について説明します。

[ダッシュボード]

各種グラフやデータの一覧表などを一画面に複数配置して、ひとめで確認できるようにするものです。

[コンポーネント]

ダッシュボードに配置する各種項目のことを指します。

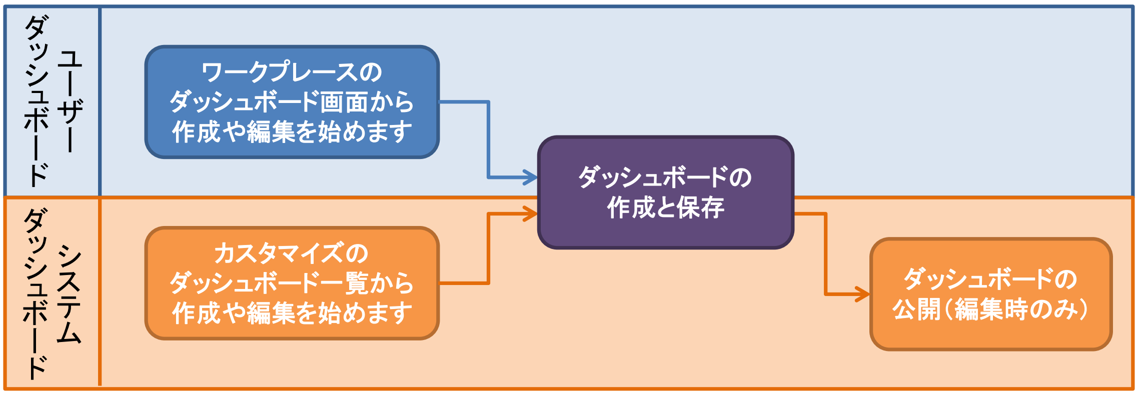
グラフ、データの一覧表、Web リソース（画像、HTML、Silverlight、etc. ）などがあります。

機能 1.　ダッシュボード

Dynamics CRM で、ダッシュボードは[ユーザーダッシュボード]と[システムダッシュボード]に分けられています。

ユーザーダッシュボードは既定で作成したユーザー自身しかアクセスすることができませんが、必要に応じて他のユーザーと共有することができます。システムダッシュボードは公開されると、全てのユーザーが利用することができます。

作成方法は似ておりますが、下記のイラストに示されているように相違点が 2 点あります。



1.　スタートポイントが異なる

ユーザーダッシュボードの場合は、［ダッシュボード]画面から、新規作成または既存ダッシュボードの変更を行います。

一方のシステムダッシュボードは[設定]にある[システムのカスタマイズ]画面から、ダッシュボードの作成や編集などのメンテナンス作業を行います。

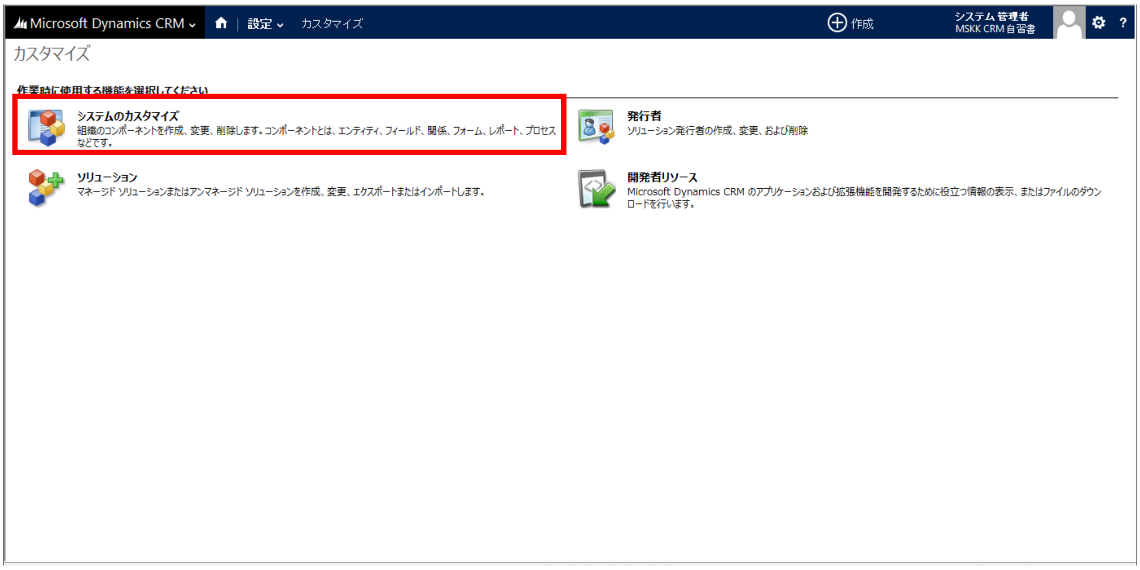
2.　公開が必要かどうかが異なる

ユーザーダッシュボードの場合は公開が必要ありません。保存したならすぐに利用できます。

一方のシステムダッシュボードは既存のダッシュボードを編集した場合、公開して初めて組織の全員がその変更を利用出来るようになります。

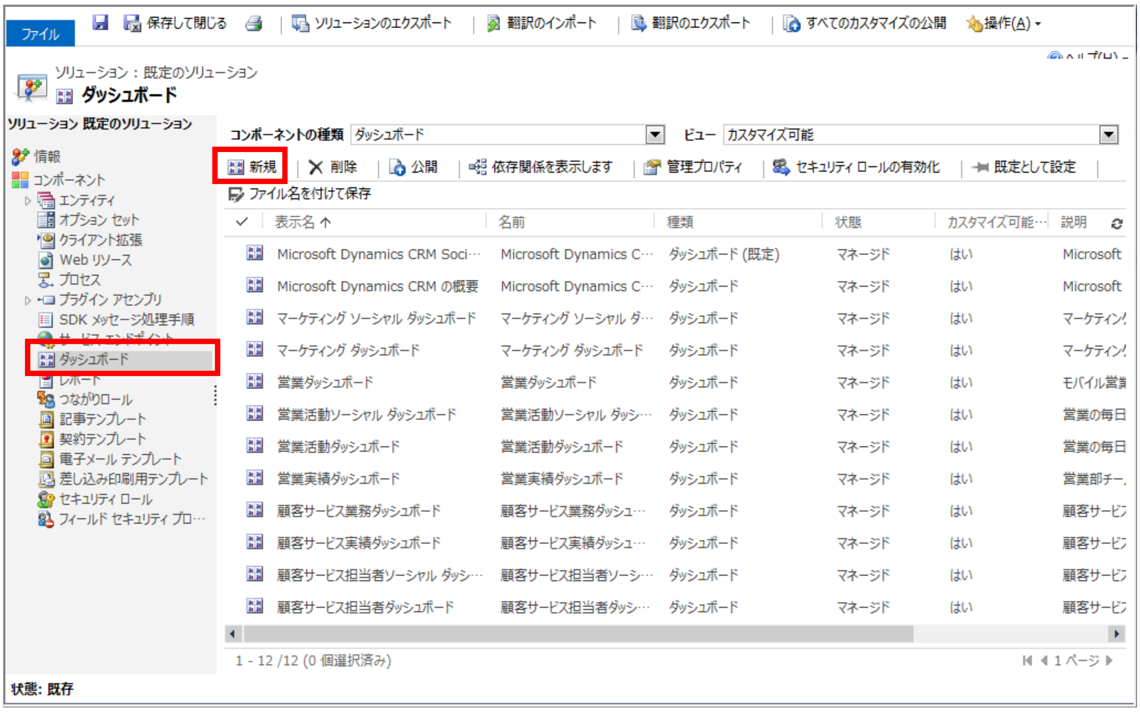
以下、システム用ダッシュボードを作成し、公開する手順を確認していただきます。左側に営業パイプラインを表示し、右側に営業案件の一覧と Dynamics CRM のロゴを表示するようなダッシュボードを作成します。

1. [設定]→[カスタマイズ]の順にクリックすると、[システムのカスタマイズ]アイコンが表示されます。それをクリックします。



※ システムのカスタマイズは、[システム管理者]または[システム カスタマイザ]のセキュリティロール、あるいはこれらと同等の特権をもつユーザーでログインした場合に表示されます。

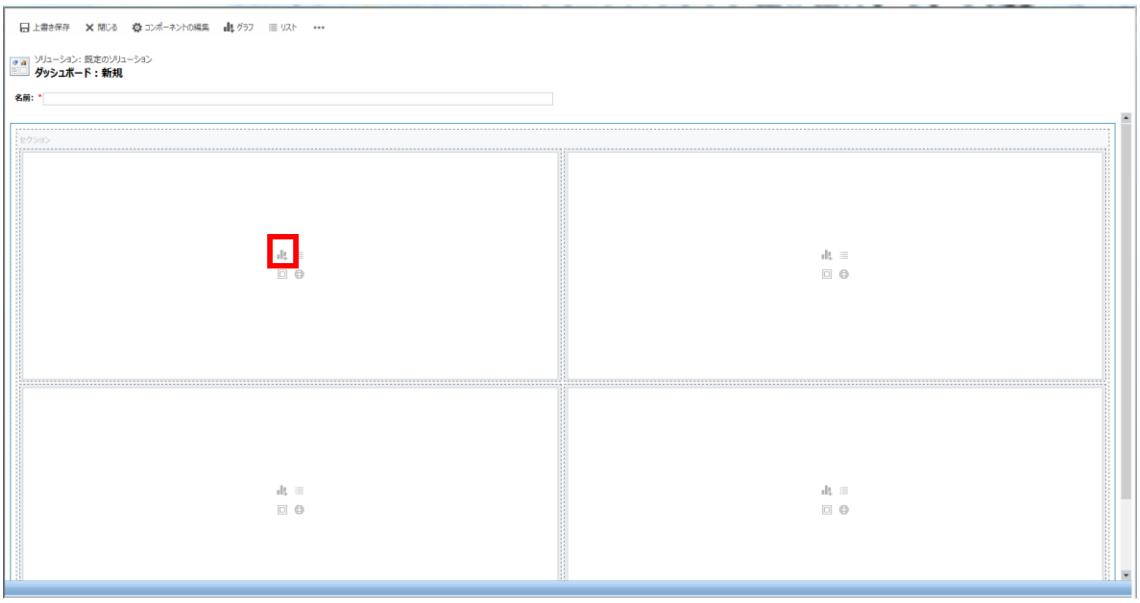
2. [既定のソリューション]ダイアログが新たに表示されますが、[ダッシュボード]アイコンをクリックしますと、右側にダッシュボードの一覧が表示されます。[新規]ボタンをクリックして、ダッシュボードの新規作成画面を開きます。



3. [ダッシュボードレイアウトの選択]画面が開きます。ここでダッシュボードの最初のレイアウトを選択します。左側からレイアウトを選択すると、右側にそのレイアウトのプレビューが表示されます。[2 列標準ダッシュボード]を選択して、[作成]ボタンをクリックします。

※　ここで選択するレイアウトは最初のレイアウトであり、ダッシュボードの編集画面から変更することができます。

4. 左上のコンポーネントにある[グラフの挿入]ボタンをクリックして、営業パイプラインのグラフを挿入します。



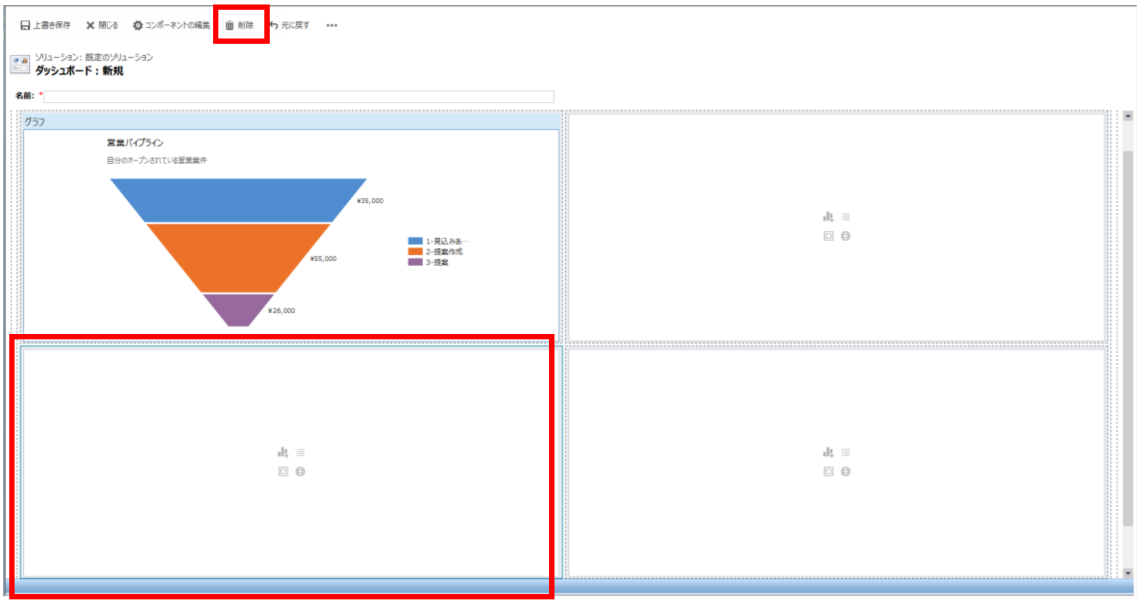
※　ダッシュボードに挿入できるコンポーネント

コンポーネントのタイプ	アイコン	説明
グラフ		グラフを表示します。 予め定義しておいたグラフの中から、ダッシュボードに表示するものを選択できます。
リスト		レコードの一覧（ビュー）を表示します。 予め定義しておいたビューの中から、ダッシュボードに表示するものを選択できます。
Web リソース		Web リソースを表示します。Web リソースとは、Dynamics CRM のカスタマイズの 1 つで、開発者が作成し Dynamics CRM 上に登録する追加機能です。ダッシュボードに表示できる Web リソースには以下のような種類があります。 ・ HTML ・ Silverlight (.xap ファイル) ・ PNG (画像) ・ GIF (画像) ・ JPEG (画像) ・ ICO (アイコン) 予め登録しておいた Web リソースの中から、ダッシュボードに表示するものを選択できます。
IFRAME		既存の Web ページをダッシュボードに表示します。その際、Web ページの URL を指定します。 なお、Dynamics CRM からパラメータを渡し、それに応じた内容の Web ページを表示させることができます。これには Web ページ側での開発が必要となります。

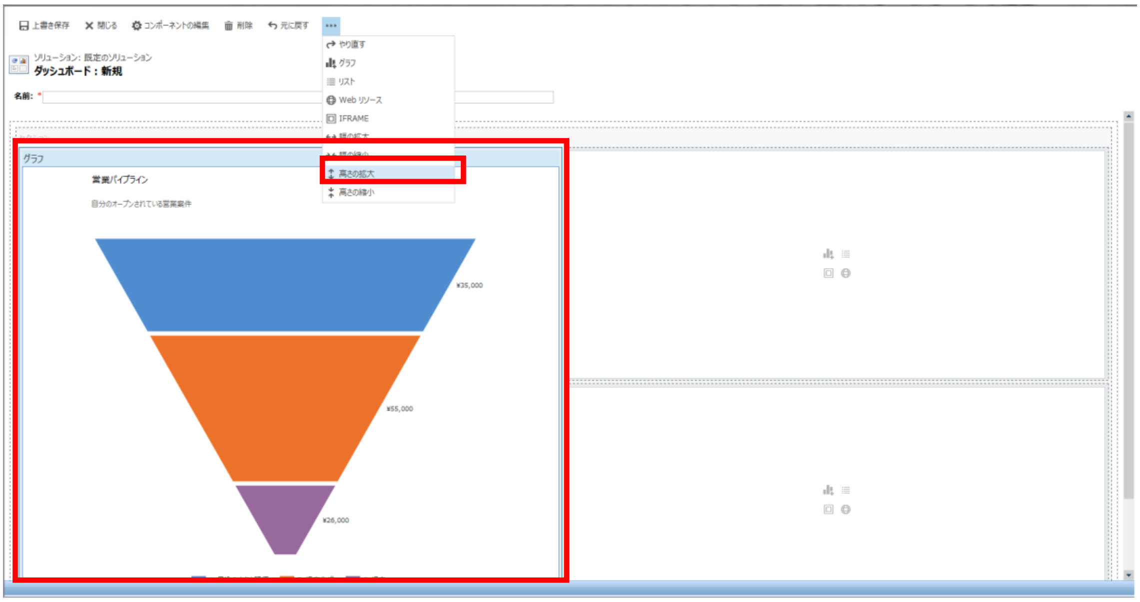
5. グラフを選択するダイアログが表示されます。以下のように選択して、［OK］ボタンをクリックします。

項目	値	説明
レコードの種類	営業案件	表示するエンティティを選択します。
ビュー	自分のオープンされている営業案件	指定のビューにある条件にて、グラフを生成するときに利用されるレコードを絞り込みます。
グラフ	営業パイプライン	保存されているグラフの中から、表示したいものを選択します。

6. 左上のコンポーネントに営業パイプラインが追加されます。営業パイプラインを下まで伸ばすために、左下のコンポーネントをクリックした上で、[削除]ボタンをクリックしてそのコンポーネントを削除します。



7. 営業パイプラインのコンポーネントをクリックして、[高さの拡大]を繰り返してクリックして、営業パイプラインのコンポーネントを大きくします。



※ これにて営業パイプラインの追加が完了しました。これ以降のステップでは営業案件一覧のコンポーネントを追加します。

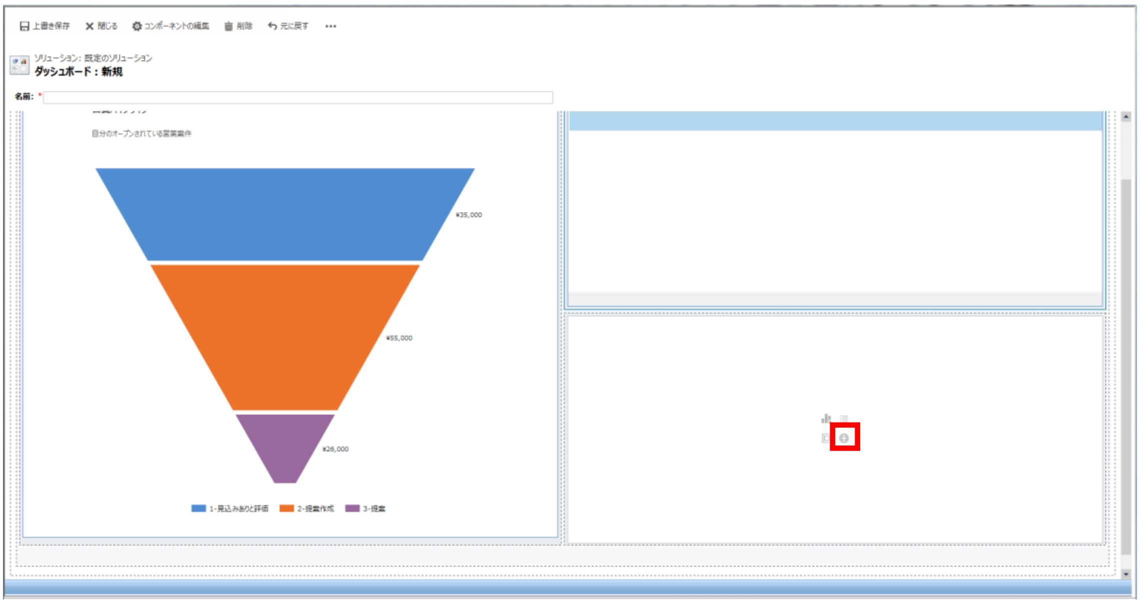
※ [高さの拡大]の他、[高さの縮小]、[幅の拡大]と[幅の縮小]ができます。

8. 右上のコンポーネントにある[リストの挿入]をクリックして、リストを挿入するダイアログを表示します。下記の情報を選択した上、［OK］ボタンをクリックして、リストを追加します。

項目	値	説明
レコードの種類	営業案件	表示するエンティティを選択します。
ビュー	自分のオープンされている営業案件	指定のビューに沿って、レコードの絞り込みや表示する列が決まります。

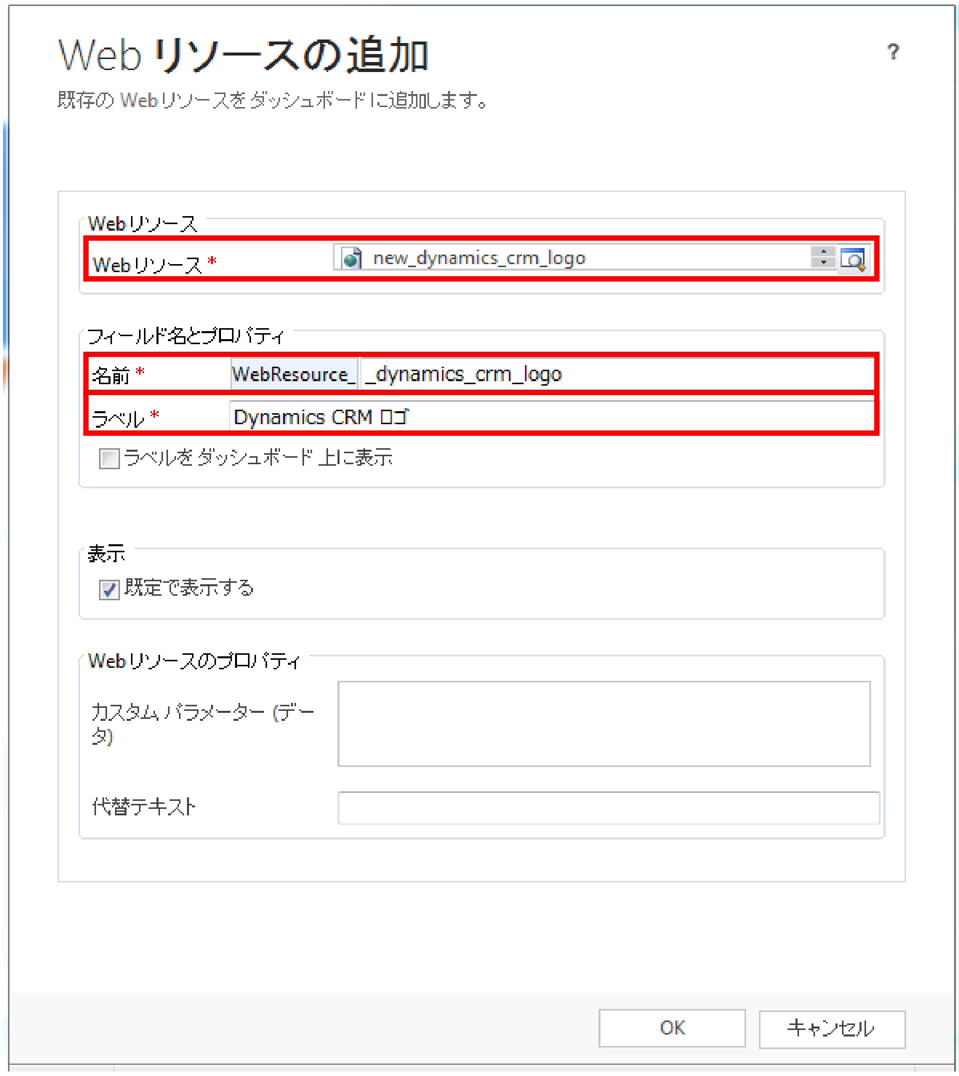
※ これにて営業案件一覧のコンポーネントの追加が完了しました。これ以降のステップでは Dynamics CRM のロゴを表示するコンポーネントを追加します。

9. ダッシュボードの右下にあるコンポーネントの［Web リソースの挿入］をクリックして、 Web リソースとして登録された Dynamics CRM ロゴを挿入します。



10. [Web リソースの追加]ダイアログが表示されます。下記の情報を入力して [OK] ボタンをクリックして、 Web リソースを挿入します。

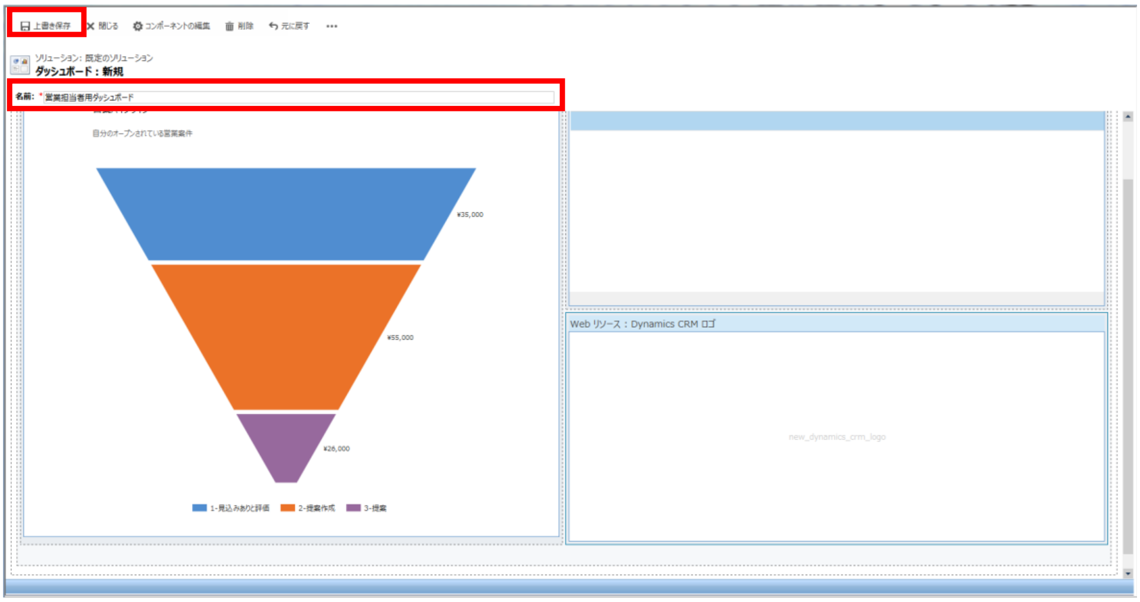
項目	値	説明
Web リソース	new_dynamics_crm_logo	虫眼鏡ボタンをクリックして、登録されている Web リソースから該当のものを選択します。
名前	_dynamics_crm_logo	Web リソースの名前です。ダッシュボードの中で、一意である必要があります。
ラベル	Dynamics CRM ロゴ	ダッシュボードに表示されるラベル名です。



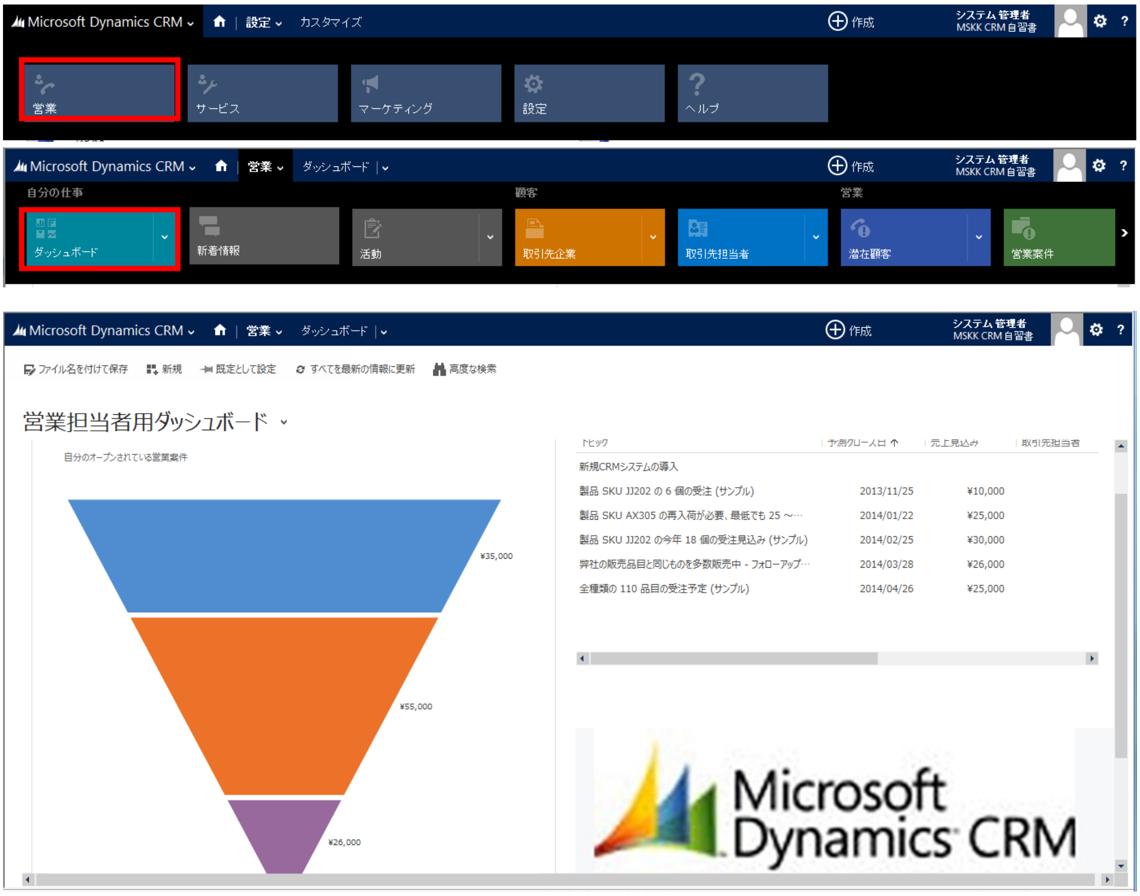
※ Web リソース自体の登録は「演習 5 Web リソース」(183 ページ)をご参照ください。

11. ダッシュボードの[名前]を入力して、[上書き保存]ボタンをクリックします。

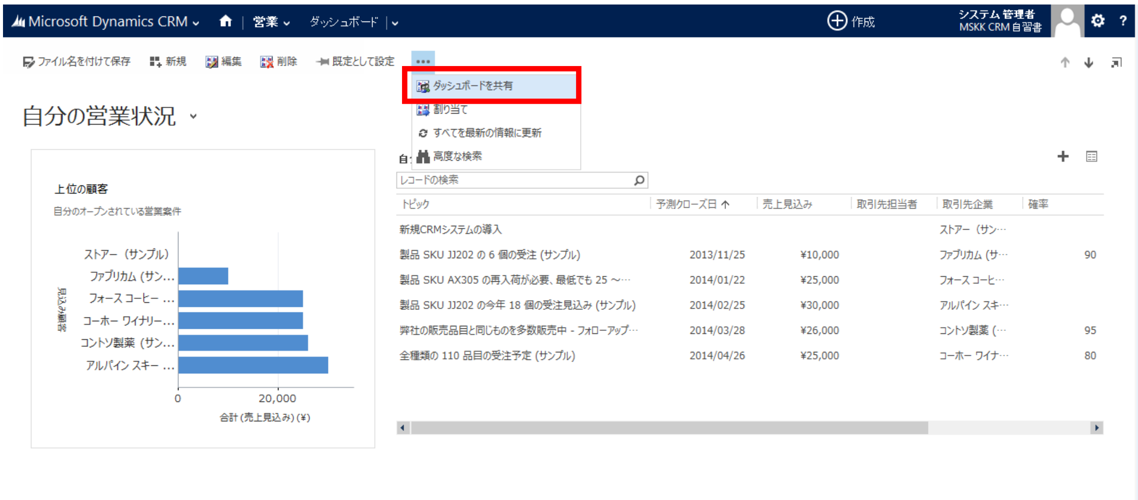
名前	営業担当者用ダッシュボード



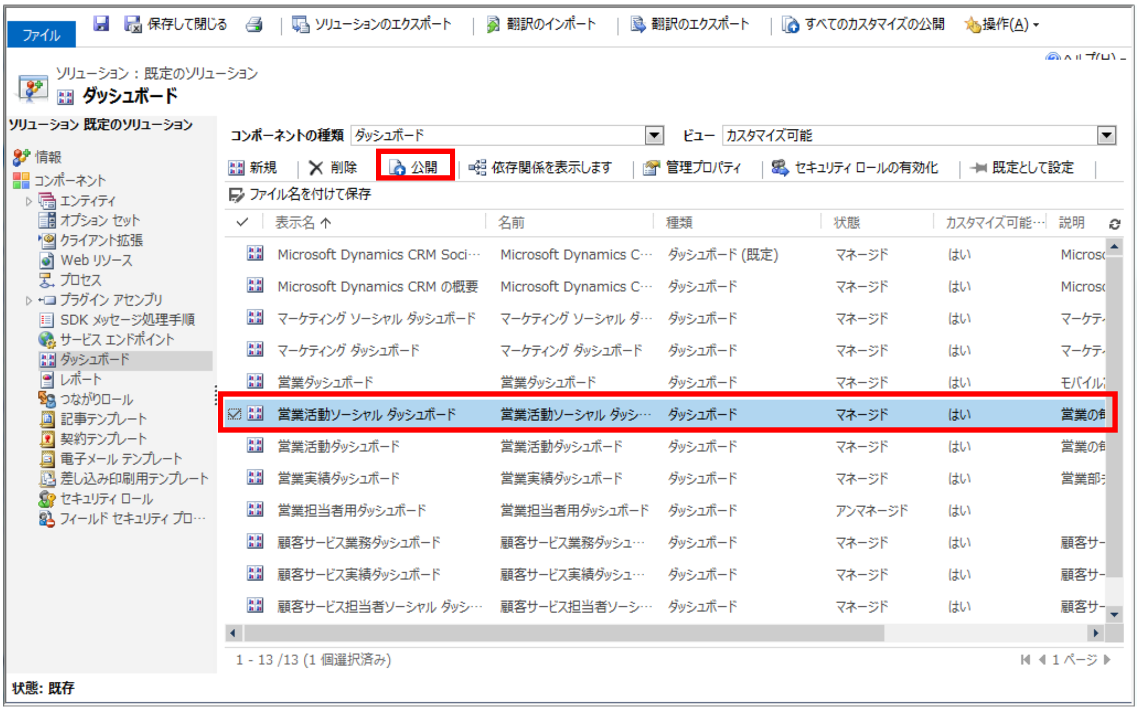
12. 作成したダッシュボードを[設定]→[ダッシュボード]画面から選択して表示します。



※　[ユーザー]ダッシュボードの場合は、それを他のユーザーまたはチームと共有することができます。その場合、[ダッシュボードを共有]アイコンをクリックします。



※ 既存の[システムダッシュボード]を編集した場合、その変更をエンドユーザーが利用出来るようにするため、[公開]が必要です。



※ [公開]はシステムダッシュボードの場合は必須ですが、個人用ダッシュボードの場合は必要ありません。個人用ダッシュボードの場合は保存した時点から使えるようになります。

演習 7. レポート

この演習で、あなたがシステムカスタマイザとなって、レポートを作成します。

◆ 演習のゴール

Dynamics CRM の以下の機能を理解します。

- ➢ レポート
- ➢ レポート ウィザード

※ Dynamics CRM で管理されているデータを一旦 Excel にエクスポートした上で、 Excel にて分析を実行することで、より高度なレポートを作成することができます。

※ SQL Server Business Intelligence Development Studio を利用して、さらに高度なレポートを作成することができます。その際、クラウド型 Dynamics CRM Online 独自の FetchXML を利用することによって、データ取得やレポート生成が高速に実行できます。また、設置型 Dynamics CRM 2013 の場合には、SQL Server のビューにアクセスしてレポートを作成頂けます。

※ 高度なレポートを作成する方法が MSDN Blogs に記載されています。 詳細はこちらをご参照ください。

タイトル	Dynamics CRM Online レポートカスタマイズのすすめ
URL	http://blogs.msdn.com/b/crmjapan/archive/2012/12/27/dynamics-crm-online-report-customization.aspx

◆　**用語説明**

演習 7 で使用する用語について説明します。

[レポートウィザード]

Dynamics CRM に付属されており、ステップ・バイ・ステップでレポートの作成を案内するツールです。

[テーブル]

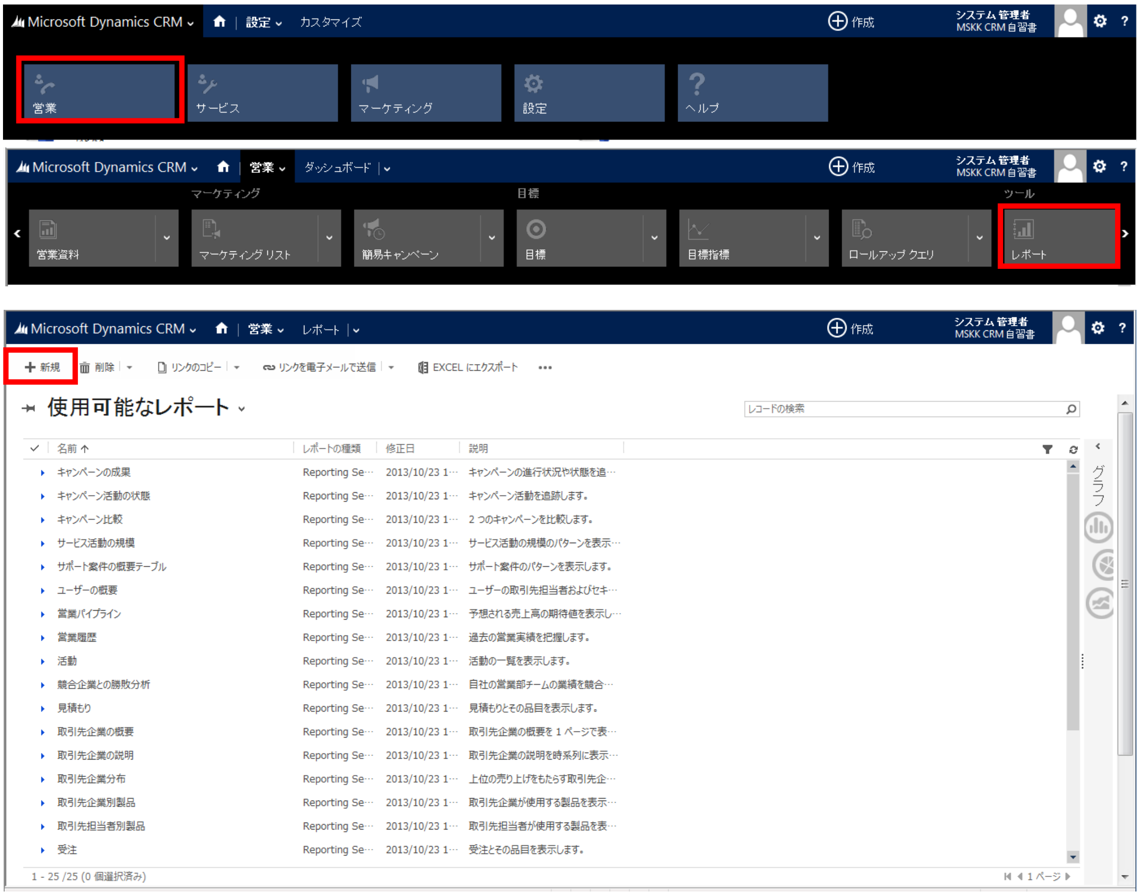
データを一覧形式で表示する表です。

機能 1.　レポート

本節では Dynamics CRM に実装されたレポートウィザードを利用して、レポートを作成する機能を確認していただきます。

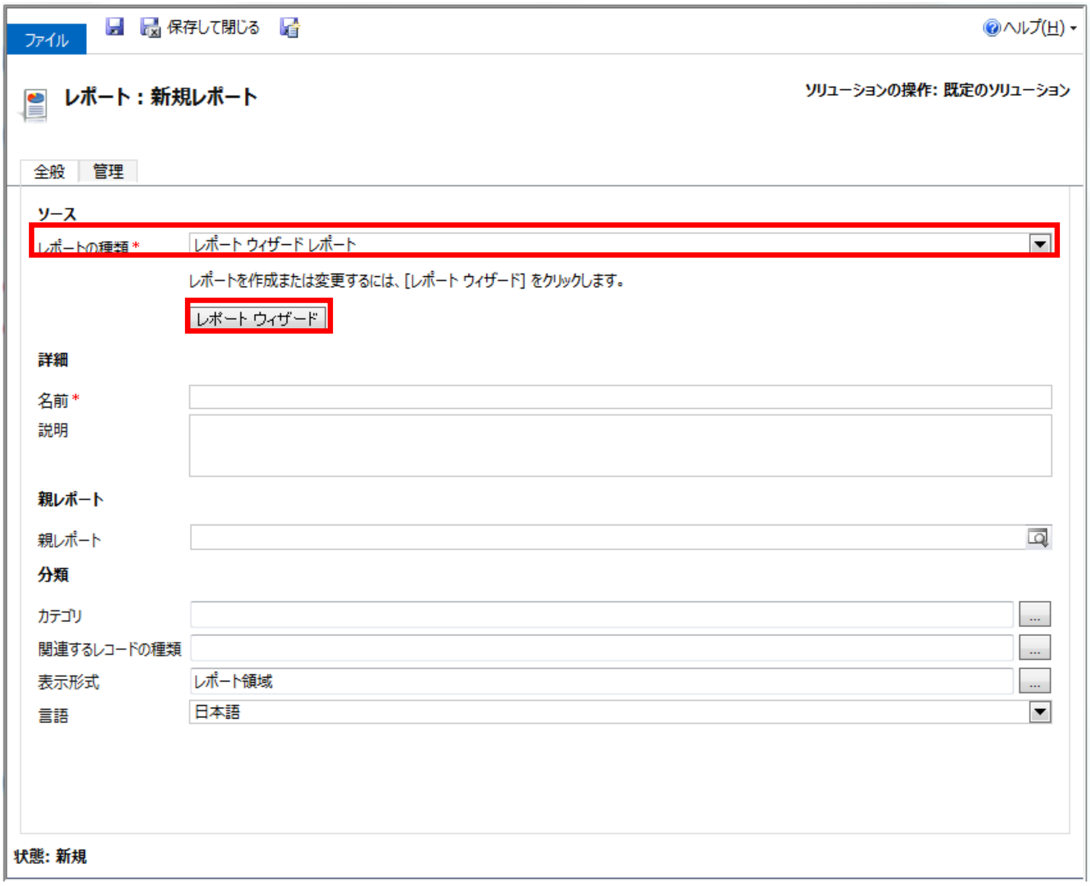
以下、営業案件をリストアップするレポートを作成する手順を例に、レポートウィザードの利用方法を確認していただきます。このレポートでは営業案件を売上見込み金額が大きい順にソートした上で、棒グラフとともに表示します。

1. [営業]→[レポート]の順にクリックすると、コマンドバーに[新規]アイコンが表示されます。[新規]アイコンをクリックし、レポートの新規作成画面を開きます。

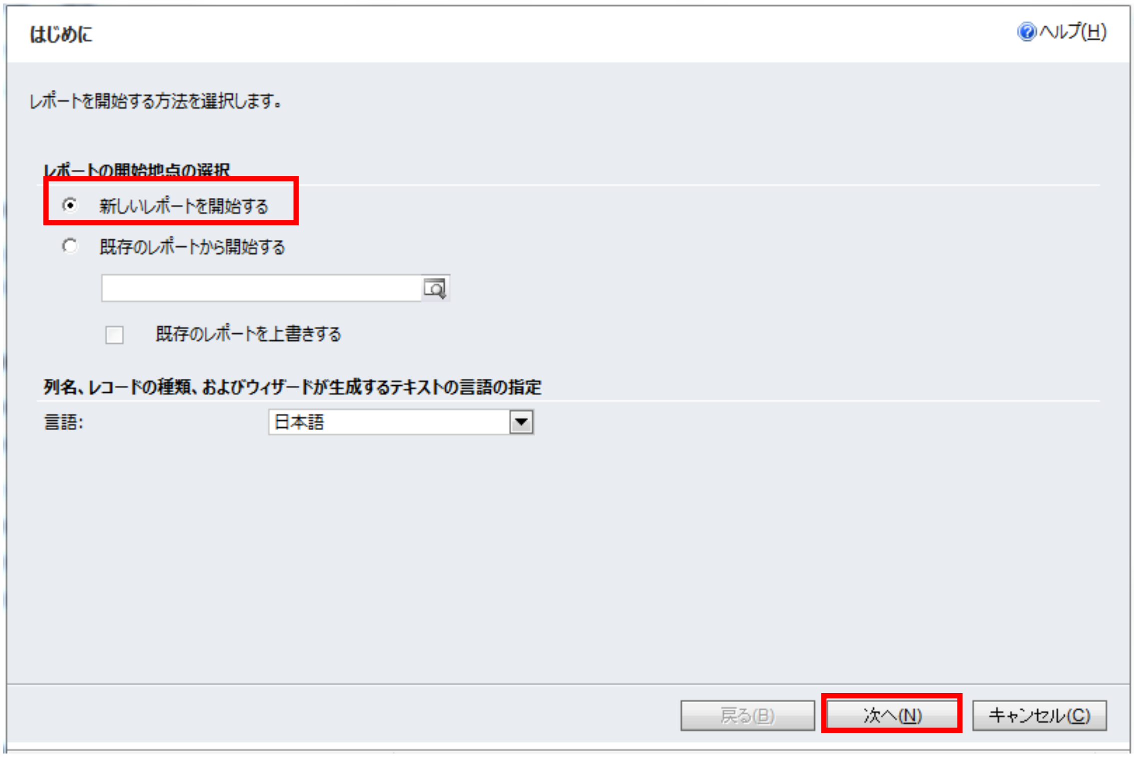


2. [レポート]の新規画面で、以下のデータを確認した上、[レポート ウィザード]ボタンをクリックして、レポートウィザードを立ち上げます。

項目	値	説明
レポートの種類	レポート ウィザード レポート	以下から選択します。 ・レポート ウィザード レポート ・既存のファイル ・Web ページへのリンク



3.　[レポート　ウィザード]を立ち上げると、[はじめに]画面が表示されます。[新しいレポートを開始する]を選択し、[次へ]をクリックします。

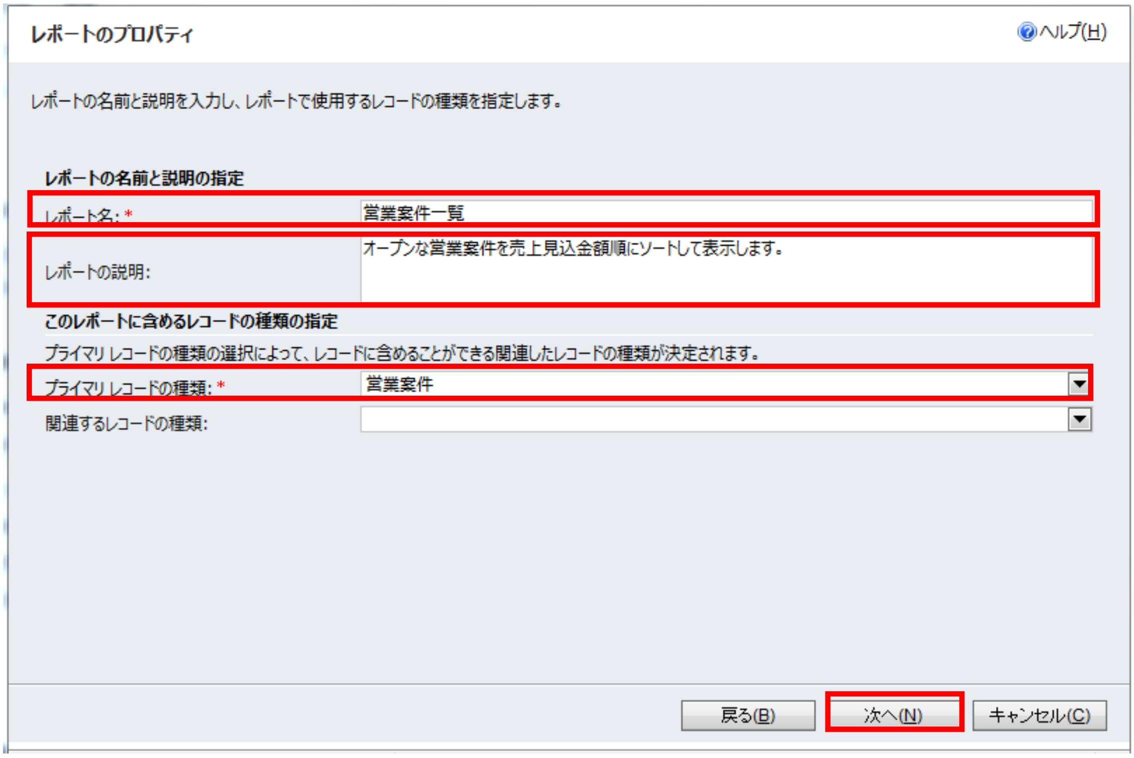


※　[既存のレポートから開始する]をクリックすると、既存のレポートを選択した上で、既存レポートをコピーして新しいレポートを作成することができます。

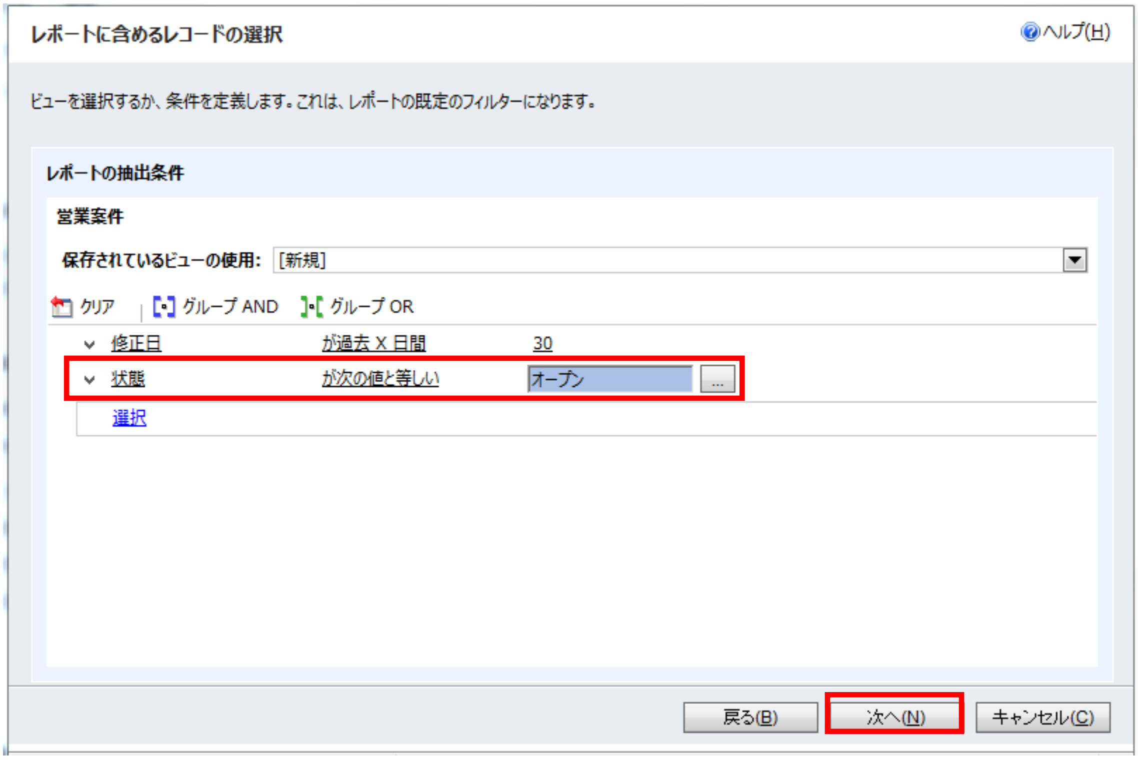
※　[既存のレポートから開始する]を選択した上、[既存のレポートを上書きする]にチェックして、既存レポートを編集することができます。

4. [レポート プロパティ]の画面に遷移します。以下のデータを入力したうえ、[次へ]をクリックします。

項目	値	説明
レポート名	営業案件一覧	レポートの名前です。レポート一覧に表示されます。
レポートの説明	オープンな営業案件を売上見込金額順にソートして表示します。	レポートの説明を入力します。
プライマリレコードの種類	営業案件	レポートを生成するときに利用するエンティティを選択します。

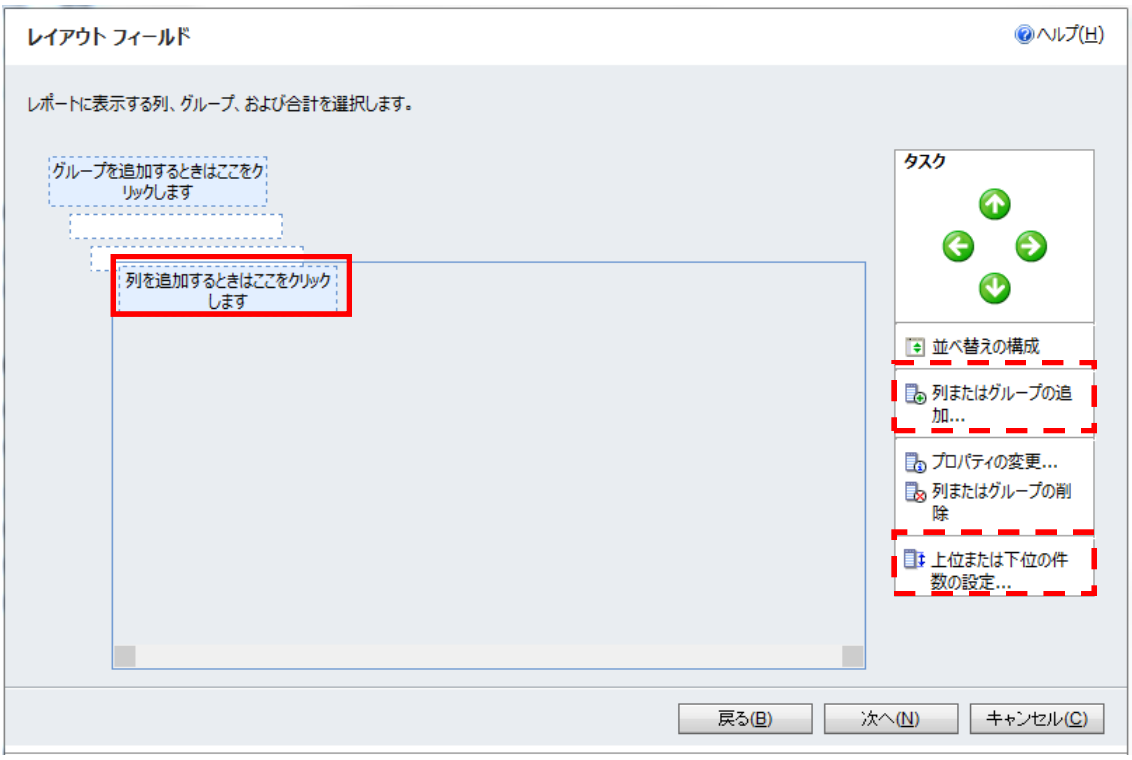


5. [レポートに含めるレコードの選択]の画面に遷移します。既定で[営業案件]のレコードが、30日以内に更新されたデータを抽出するような条件が設定されています。[状態]が[オープン]であることを条件として追加した上で、[次へ]をクリックします。



※ [保存されているビューの使用]を利用することによって、そのビューに設定されている抽出条件を活用することができます。

6. [レイアウト フィールド]の画面に遷移します。[列を追加するときはここをクリックします]をクリックして、列を追加します。

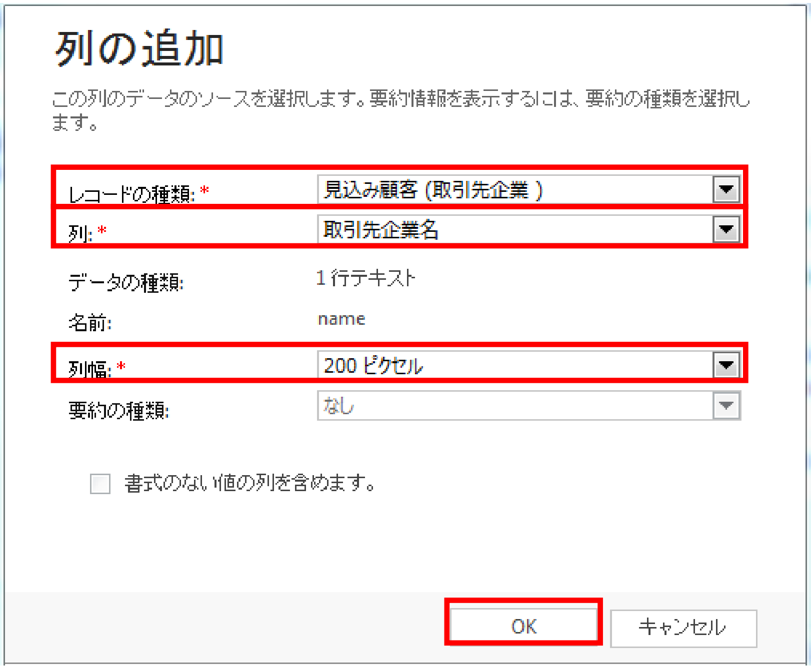


※ [列またはグループの追加...]をクリックして、列を追加することができます。

※ [上位または下位の件数の設定...]をクリックして、表示するレコードの件数を制限することができます。

7. [列の追加]ダイアログが表示されます。下記の情報を選択して、［OK］ボタンをクリックします。

項目	値	説明
レコードの種類	見込み顧客（取引先企業）	エンティティを選択します。[プライマリ レコードの種類]として指定したエンティティ、及びその関連エンティティを選択することができます。
列	取引先企業名	[レコードの種類]で選んだエンティティの表示したい列を選択します。
列幅	200 ピクセル	列の幅を選択します。



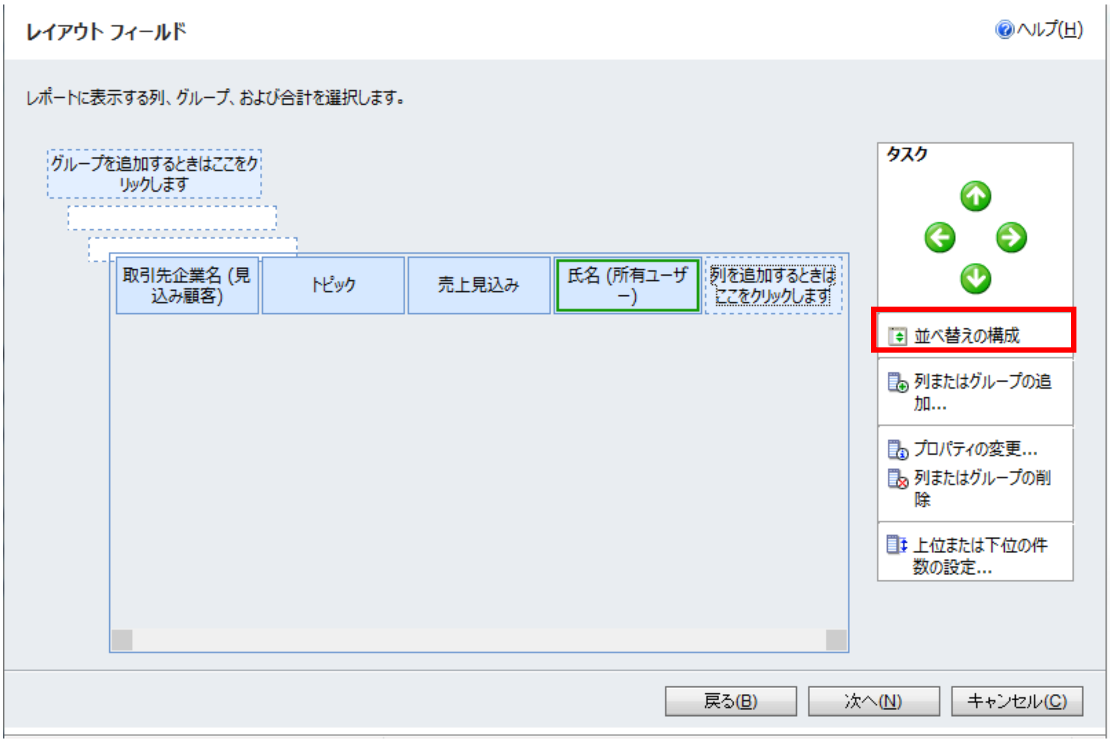
[要約の種類]について

数値レコードを選択した場合、[要約の種類]の値を、下記の選択肢から選択できます。

選択肢	説明
なし	要約をしません。
合計	対象として抽出したレコードの値を集計します。
最小値	対象として抽出したレコードから、最小値を抽出します。
最大値	対象として抽出したレコードから、最大値を抽出します。
全体に対する割合	対象として抽出したレコードの合計値における割合を計算します。^
平均	対象として抽出したレコードから、平均値を計算します。

8. 下記の四つのフィールドが必要なので、一つずつ追加します。その後、[並べ替えの構成]をクリックして、レコードのソート順を選択します。

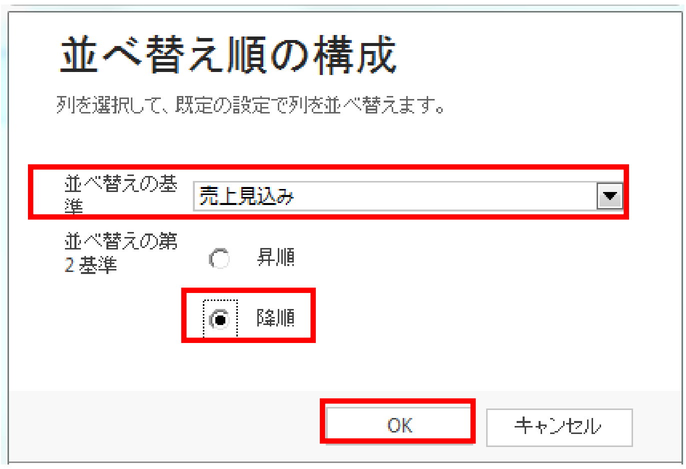
レコードの種類	列	列幅	要約の種類
見込み顧客(取引先企業)	取引先企業名	200 ピクセル	なし
営業案件	トピック	300 ピクセル	なし
営業案件	売上見込	125 ピクセル	合計
所有ユーザー(ユーザー)	氏名	100 ピクセル	なし



※ 追加した列を選択した上、タスクの矢印をクリックして表示順番を調整することができます。
※ これにて、表示するデータの設定が完了しました。これ以降は並べ順を設定します。

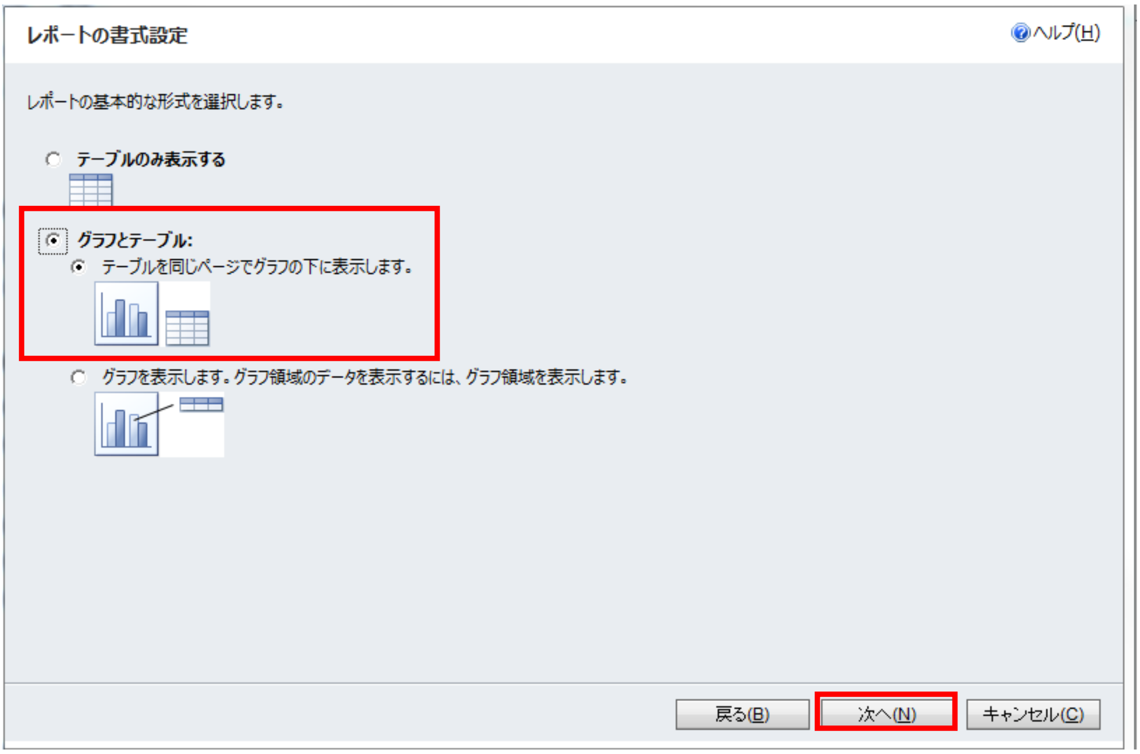
9. [並べ替え順の構成]ダイアログが表示されます。以下のように設定して、[OK]ボタンをクリックします。

並べ替えの基準	売上見込み
並べ替えの第 2 基準	降順



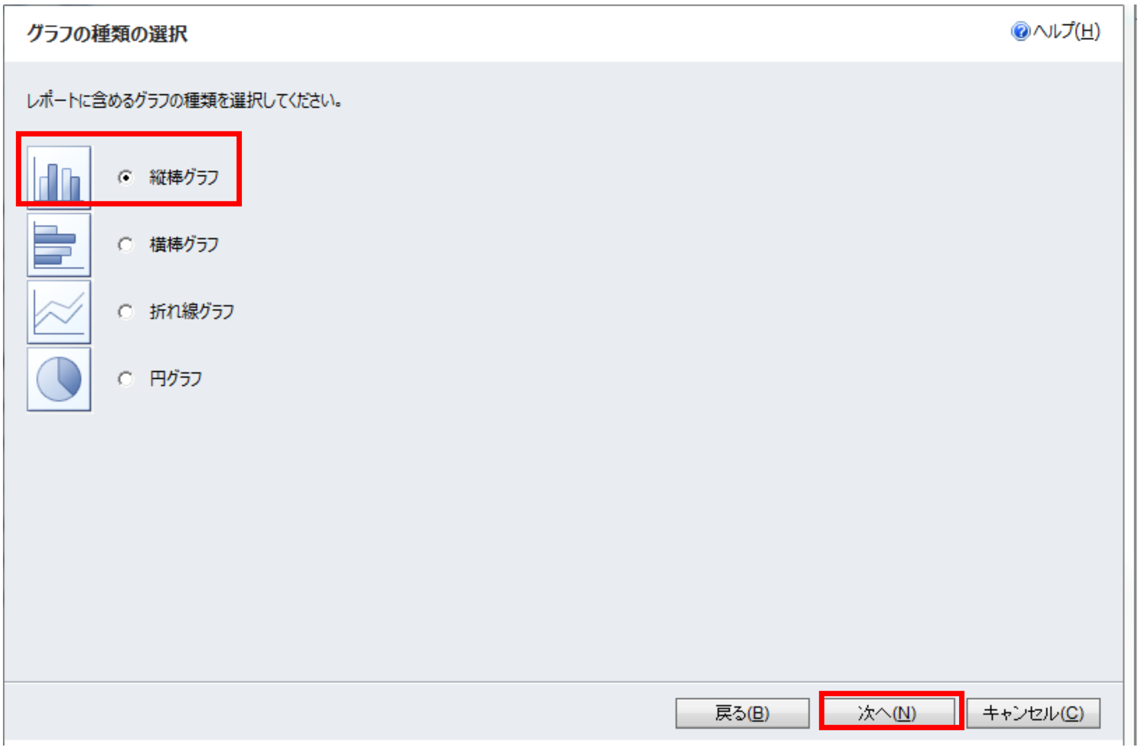
※ これにて、並べ順の設定が完了しました。これ以降は、グラフの設定を行います。

10. 並べ替えを設定した後、[レイアウト フィールド]の画面にある[次へ]ボタンをクリックして[レポートの書式設定]画面に進みます。[グラフとテーブル]を選んだ上で、[テーブルを同じページでグラフの下に表示します。]を選択します。



※　選択されているフィールドによって、[グラフとテーブル]は選べないことがあります。その場合、少なくとも 1 つの数値フィールドを表示するように選択されていることをご確認ください。

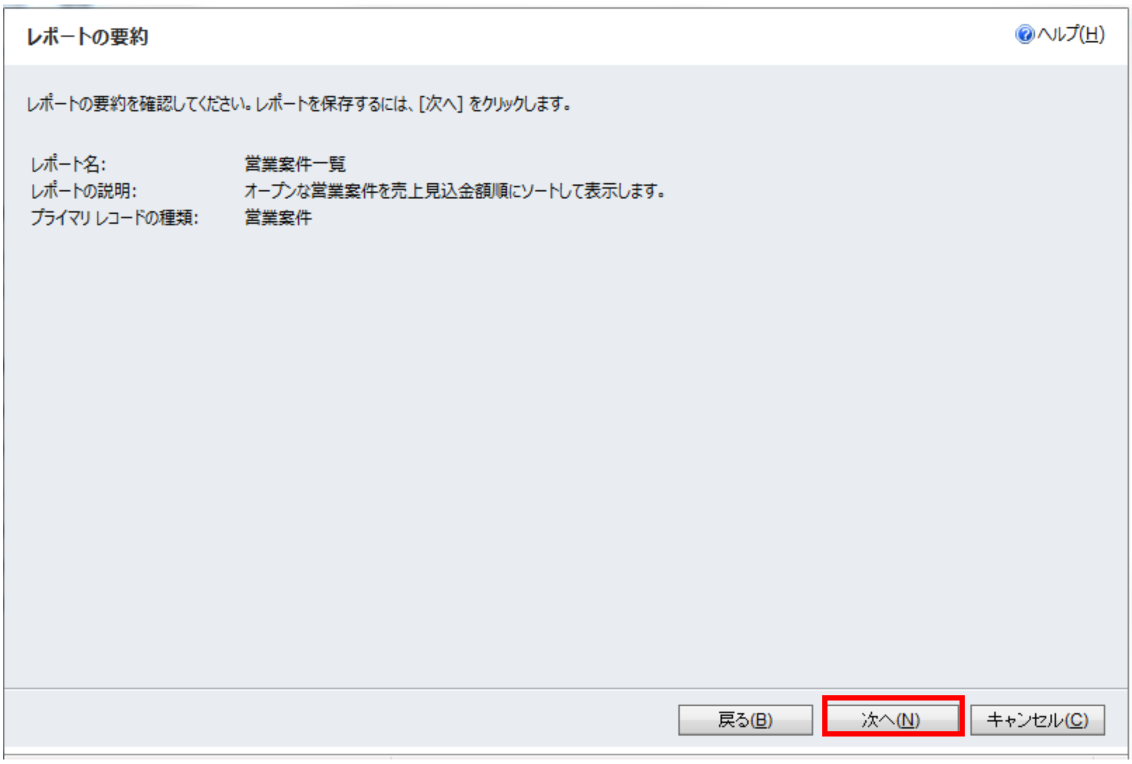
11. [グラフの種類の選択]画面に遷移します。[縦棒グラフ]が選択された状態で[次へ]ボタンをクリックします。



12. [グラフの書式設定のカスタマイズ]画面に遷移します。下記の項目を設定して、[次へ]ボタンをクリックします。

列（X）軸の書式設定　フィールド	トピック
列（X）軸の書式設定　ラベル	トピック
数値（Y）軸の書式設定　第 1 数値のデータ	売上見込み
数値（Y）軸の書式設定　第 1 数値のラベル	売上見込み

13. [レポートの要約]画面に遷移します。内容を確認して、問題がなければ[次へ]をクリックします。



14. しばらく処理した後、[レポートは正常に作成されました]画面が表示されます。[完了]をクリックして、レポートウィザードを閉じます。

15. レポートが作成された後、レポートの詳細画面に戻ります。[レポートの実行]をクリックして、レポートの出力結果を確認します。

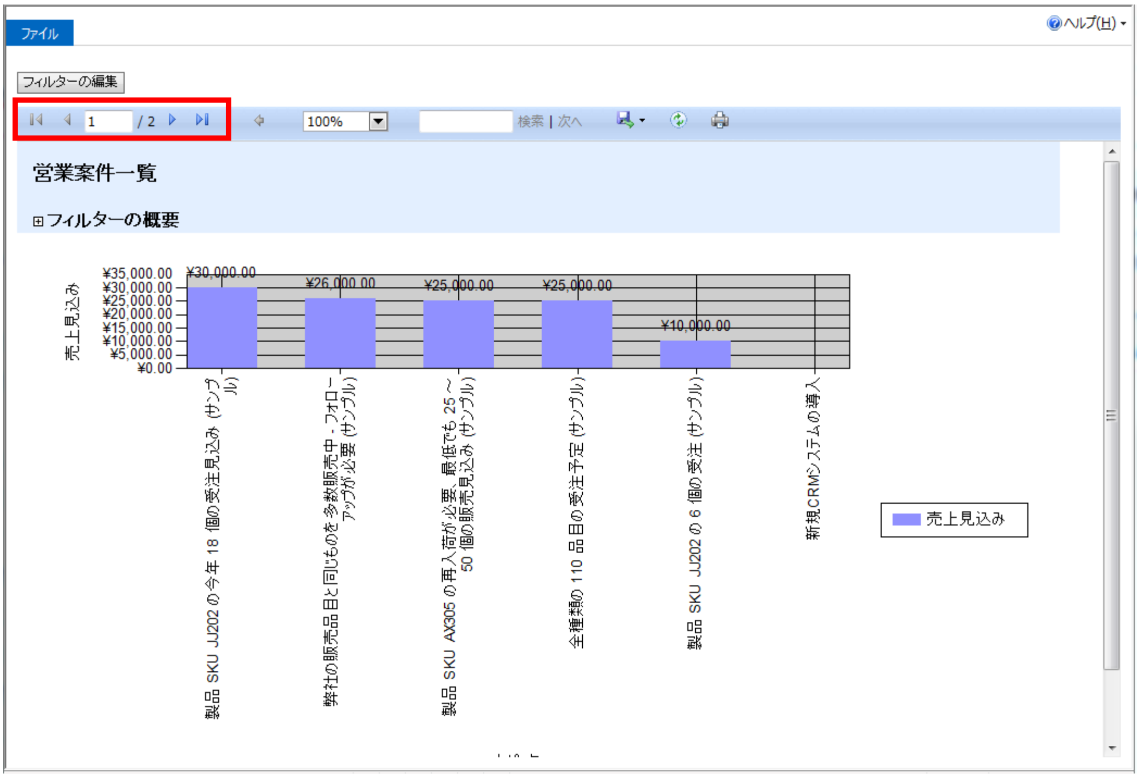
※ [分類]の[表示形式]には使用可能なものすべてが選択された状態になっています。必要に応じて表示形式を調整して、どこからそのレポートを利用できるかを設定することができます。

◆ レポート領域
[営業]→[レポート]にて、本レポートが表示され利用できるようになります。

◆ 関連するレコードの種類のフォーム
この例では[営業案件]の詳細画面(フォーム)にて、本レポートが[レポートの実行]から利用できるようになります。

◆ 関連するレコードの種類のリスト
この例では[営業案件]の一覧にて、本レポートが[レポートの実行]から利用できるようになります。

16. [レポートを生成しています]の画面がしばらく表示された後、レポートが表示されます。設定通り、1 ページ目にグラフが表示され、2 ページ目にテーブル形式でデータが表示されます。



※　表示されるレポートは、レポートの表示を実行した時点での最新情報に基づきます。

※　サンプルデータの状態などによって、表示の結果は、上記イメージとは異なります。

17. 2 ページ目にテーブル形式でデータが表示されます。

※ Dynamics CRM で管理されているデータを一旦 Excel にエクスポートした上で、 Excel にて分析を実行することで、より高度なレポートを作成することができます。

※ SQL Server Business Intelligence Development Studio を利用して、さらに高度なレポートを作成することができます。その際、 Dynamics CRM Online 独自の FetchXML を利用することによって、データ取得やレポート生成が高速に実行できます。また、設置型 Dynamics CRM 2013 の場合には、SQL Server のビューにアクセスしてレポートを作成頂けます。

※ 高度なレポートを作成する方法が MSDN Blogs に記載されています。 詳細はこちらをご参照ください。

タイトル	Dynamics CRM Online レポートカスタマイズのすすめ
URL	http://blogs.msdn.com/b/crmjapan/archive/2012/12/27/dynamics-crm-online-report-customization.aspx

演習 8. 投稿

この演習で、あなたがシステムカスタマイザとなって、自動投稿のルールを設定します。

◆ 演習のゴール

Dynamics CRM の以下の機能を理解します。

- 投稿の構成
- 投稿規則の構成

◆ **用語説明**

演習 8 で使用する用語について説明します。

[アクティビティフィード]

Dynamics CRM に付属されており、相互情報共有ツールです。

[投稿]

アクティビティフィードに対して行うメッセージの登録です。

[いいね!]

アクティビティフィードへの投稿に対して、ユーザーが好意や指示を示す機能です。

[フォロー]

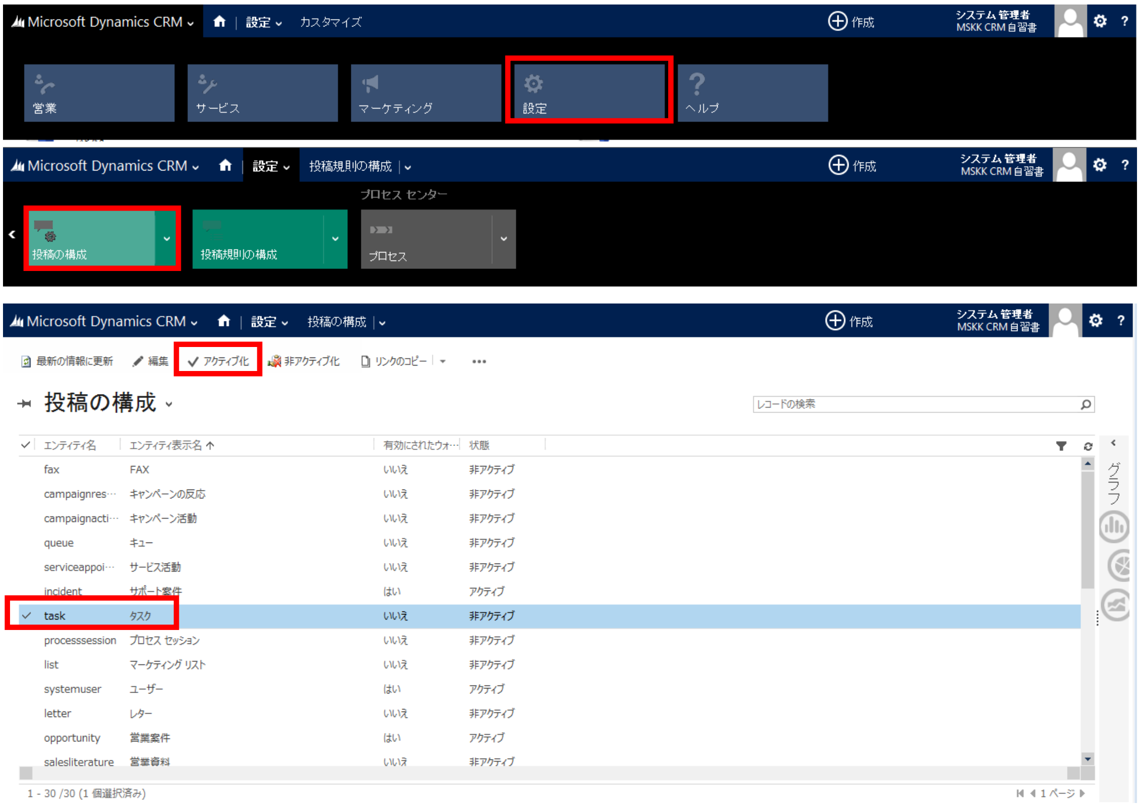
特定の営業案件、取引先企業、ユーザーなどに対して、情報を見つけやすくするためにマークする機能です。

機能 1.　投稿の構成

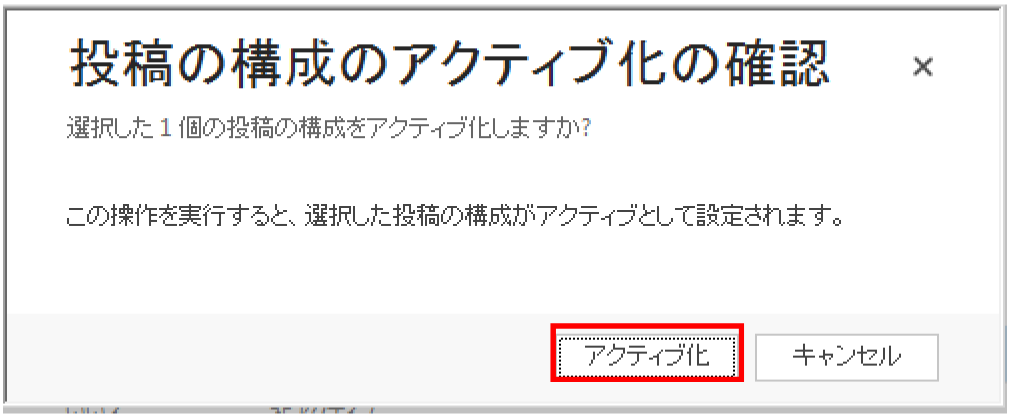
本節では Dynamics CRM に実装された投稿の構成、投稿規則の構成を利用して、投稿のルールを設定する機能を確認していただきます。

以下、取引先企業に関する新しいタスクが発生した際に自動的に投稿を行うよう設定する手順を例に、投稿の構成、投稿規則の構成の利用方法を確認していただきます。

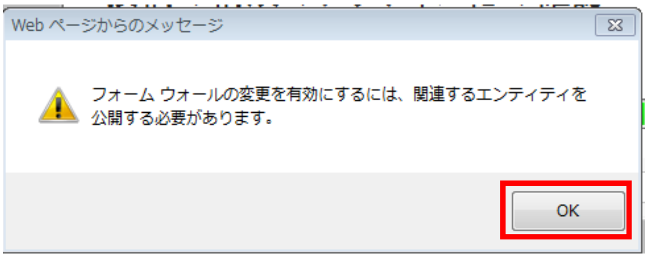
1. タスクで自動投稿を行えるようにするため、[設定]→[投稿の構成]の順にクリックし、[タスク]を選択して[アクティブ化]をクリックします。



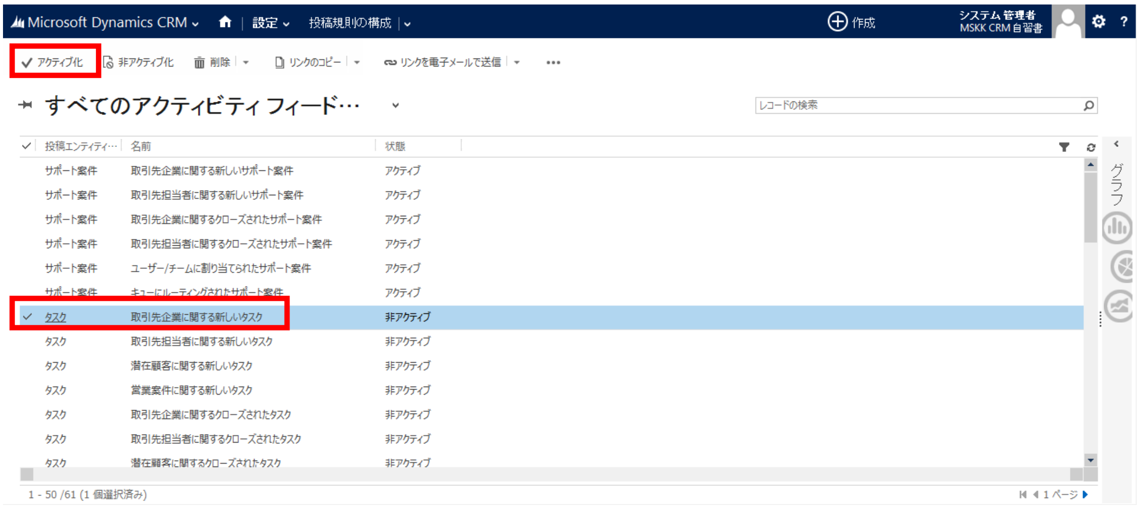
2.　[アクティブ化]をクリックし、投稿の構成を使用可能とします。



3.　下記のメッセージが表示されるため、[OK]をクリックします。

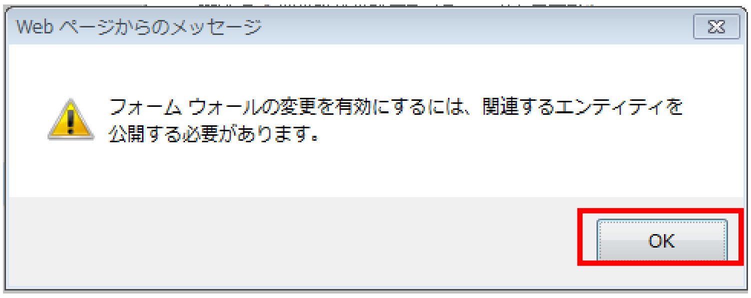


4.　[設定]→[投稿規則の構成]の順にクリックし、[取引先企業に関する新しいタスク]を選択して[アクティブ化]をクリックします。



5.　[アクティブ化]をクリックし、投稿の構成を使用可能とします。

6.　下記のメッセージが表示されるため、[OK]をクリックします。



7.　[設定]→[投稿の構成]へ遷移し、コマンドバーより[すべてのカスタマイズの公開]をクリックして公開します。

※　新規の投稿規則の構成を登録することはできません。既に登録済みのルールの範囲で設定することができます。

以上で設定は完了となります。次に、投稿が自動的に行われることを確認するため、下記の手順を行います。

8.　[＋作成]をクリックし、一番左のタスクアイコンをクリックします。

9.　下記の情報を入力して、［上書き保存］ボタンをクリックします。

項目	値
件名	インドネシア支店への訪問予定の計画
説明	インドネシア支店へ訪問するための下記用意を行う。 ・飛行機の予約 ・宿泊先の予約 ・輸出管理
関連	アドベンチャー　ワークス（サンプル）
期間	2 時間
優先度	高
期限	2013/11/11 18:00

10. [営業]→[新着情報]の順にクリックし、新しいフィードに登録したタスクの投稿が行われていることを確認します。

※　表示対象は、自動投稿のみ、ユーザーによる投稿のみ、自分に関連する投稿のみといった絞り込みが行えます。

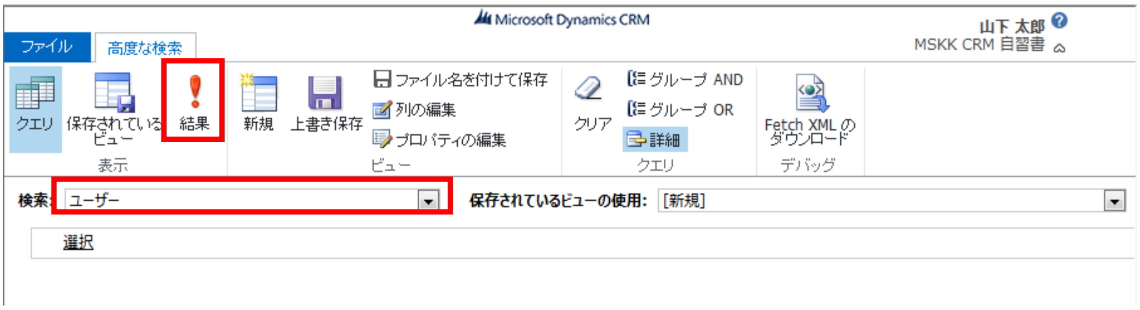
機能 2. ユーザー間コミュニケーション

本節では アクティビティフィードが用意する[フォロー]、[いいね!]、[返信]機能を利用して、ユーザー間のコミュニケーションを行う機能を確認していただきます。

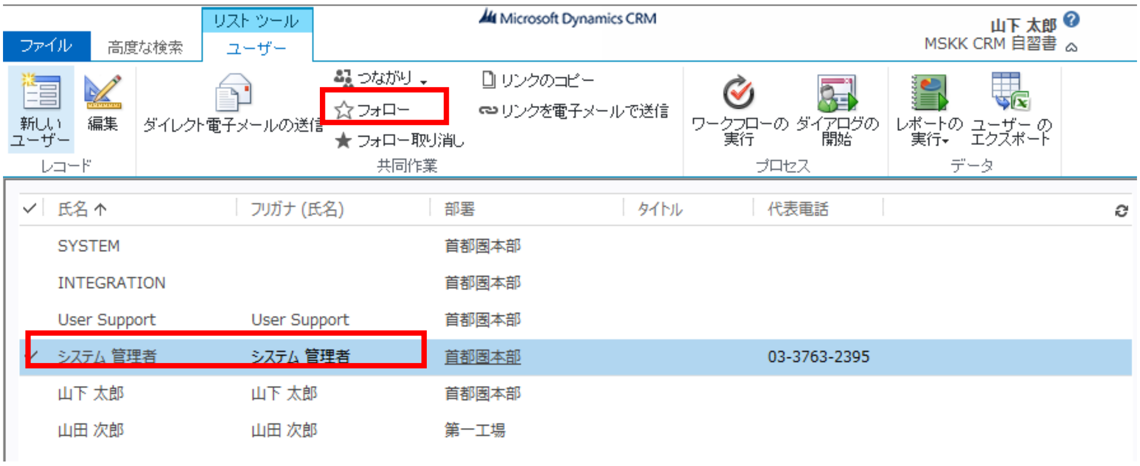
以下、ユーザーをフォローして自動投稿された投稿に対して[いいね!][返信]を行い、手順を例に、Dynamics CRM におけるユーザー間コミュニケーションの利用方法を確認していただきます。また、以下の手順では、別ユーザ[山下 太郎]でログインして行います。

1. [営業]→[新着情報]の順にクリックし、コマンドバーより[高度な検索]をクリックします。

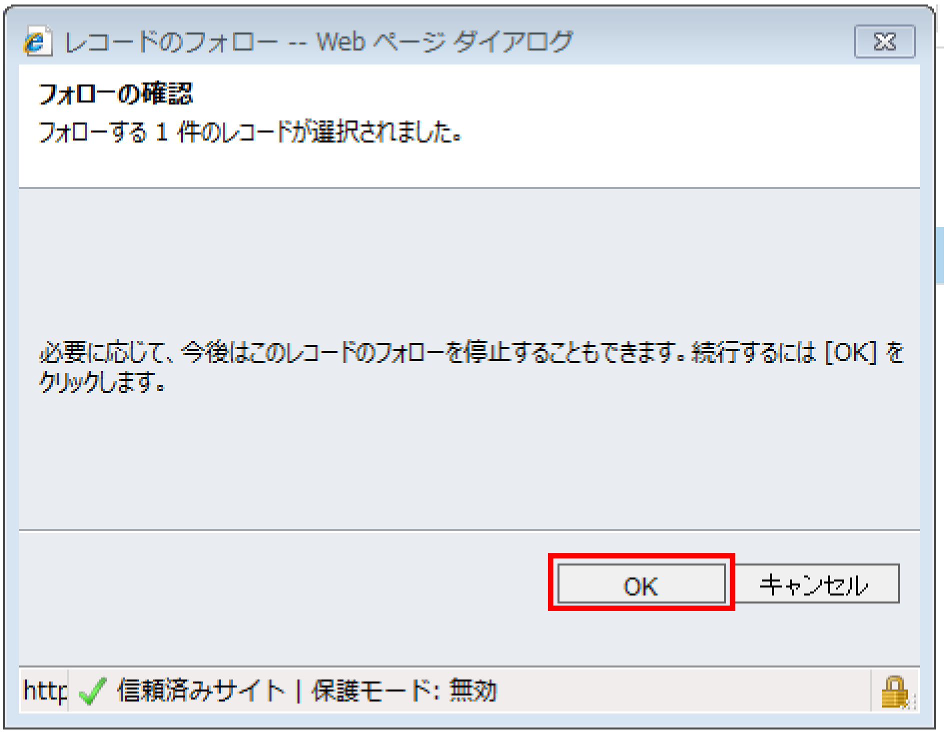
2. 検索で[ユーザー]を選択し、[結果]をクリックします。



3. [システム管理者]を選択し、[フォロー]をクリックします。



4. [OK]をクリックします。これで、山下　太郎さんはシステム　管理者さんをフォローを対象とするため、システム管理者さんの投稿が表示されるようになります。



5. [営業]→[新着情報]をクリックし、システム管理者さんが登録したタスクの自動投稿が表示されていることを確認します。確認後、[いいね!]をクリックし、さらに[返信]よりメッセージを投稿します。投稿を完了するにはキーボードの Enter キーで投稿を完了させます。

※ [ここに投稿を入力して下さい]と記載されたテキストボックスに返信同様メッセージを投稿することで、自動投稿ではないユーザー自身による投稿を行うことができます。

Tips

- Dynamics Marketplace について

  Dynamics Marketplace にて、Microsoft のパートナーが Dynamics CRM を強化するソリューションを公開しています。キーワード検索、ビジネスニーズからの検索、業種からの検索などの方法で、自社に必要なソリューションを見つけ出すことができます。下記のリンクから詳細をご確認ください。

タイトル	Dynamics Marketplace
URL	http://dynamics.pinpoint.microsoft.com/ja-JP/default.aspx

- ソリューションについて

  Microsoft パートナーなどの独立ソフトウェアベンダー(Independent Software Vendor: ISV)より Dynamics CRM の拡張プログラムを購入した場合、それが管理ソリューションの形で配布されることが多いと思われます。
  管理ソリューションを利用いただくことによって、拡張プログラムを簡単にインストールしたり、アンインストールしたりできます。その時に、ソリューションの仕組み上 2 つの注意点があります:

  (1) 複数のソリューションを同時にインストールする場合、同じオブジェクトに対するカスタマイズは、最後のソリューションの内容となります。例えば、最初に[取引先企業]エンティティの表示名を[顧客企業]に変更したソリューションをインストールした場合があります。その後に、[取引先企業]エンティティの表示名を[カスタマー]に変更したソリューョンをインストールした場合、[取引先企業]エンティティの表示名が[カスタマー]となります。

  (2) 新たにインストールしたソリューションにしか存在しないエンティティまたはフィールドについては、そのソリューションをアンインストールするとデータが消失します。例えば、 [取引先企業]エンティティに[ランク]フィールドを追加したソリューションをインストールした場合があります。しばらく利用した後に、そのソリューションをアンインストールすれば、今まで入力してきた[取引先企業]の[ランク]データは全て消失します。

  (2) 既に存在しているエンティティに対してフィールド削除のカスタマイズしたソリューションをインストールする場合、インストールを行ってもフィールドは自動的に削除されません。フィールドの削除は手動で行う必要があります。

まとめ

この自習書では、 Dynamics CRM で可能なカスタマイズをご確認していただきました。

演習を通して、カスタマイズ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？

今回の演習のように、お客様が独自にカスタマイズを実施する他、 Dynamics Marketplace に Microsoft パートナーが開発した Dynamics CRM 用の拡張プログラムが公開されています。これらのプログラムを利用して、一層業務効率やユーザーの使用体験を高めることができます。

さらに、 Dynamics CRM は SDK (Software Development Kit) による API (Application Programming Interface) を使ったプログラミング開発をサポートしております。この方法を利用すれば、お客様企業の細かなカスタマイズニーズにも対応可能です。

SDK (英語) は下記のリンクからダウンロード可能です。

タイトル	Microsoft Dynamics CRM 2013 Software Development Kit (SDK)
URL	http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=40321