

Microsoft Dynamics CRM Spring 2016 Wave

リリース プレビュー ガイド

内容:

- Microsoft Dynamics CRM Online 2016 Update 1
- Microsoft Dynamics Marketing 2016 Update
- Microsoft Social Engagement 2016 Update

メモ:

このドキュメントの内容は 2016 年 3 月現在のリリース目標を反映しています。このドキュメントは詳細な仕様を記載したものではなく、個別のシナリオや機能は、市場の動向とお客様のニーズに応じて追加、修正、優先度の変更が行われる可能性があります。

このリリース プレビュー ガイドに含まれる機能の価格設定とライセンス方法については、営業担当者までお問い合わせください。



Microsoft
Dynamics CRM Online

目次

はじめに	3
主な機能強化の概要	4
営業	5
顧客サービス	6
マーケティング	11
ソーシャル	13
モバイル	15
インテリジェンス	16
アプリケーション プラ ットフォーム	17
まとめ	20

リリース プレビュー ガイド

2016 年 3 月

はじめに

企業が顧客を獲得し維持するうえで、カスタマー エクスペリエンスを向上させることはますます重要な要素となっています。カスタマー エンゲージメントに Microsoft Dynamics CRM を活用することによって、企業は優れたエクスペリエンスを顧客に提供し、知識と信頼に基づいた長期的な関係を築くことが可能になります。

今日、顧客のニーズはさまざまであり、そのすべての要望に応えられる万能のプロセスなど存在しません。顧客の特徴や目的を正確に把握したうえで、あらゆる接触の場で状況に合った対応を適宜行うことが企業には求められています。インテリジェントなカスタマー エンゲージメントは、顧客の信頼やロイヤルティを確立し、顧客ニーズを深く理解するために役立つだけでなく、自社の営業担当者、顧客サービス担当者、マーケティング担当者の生産性を向上させるうえでも大いに効果があります。マイクロソフトは優れたカスタマー エクスペリエンスの実現を支援するカスタマー エンゲージメント ソリューションを提供しており、企業の皆様はこれを活用することで次のことを実現できます。

- **顧客に合わせてエクスペリエンスをカスタマイズできる:** カスタマー ジャーニーのあらゆる段階において、適切なタイミング、適切な場所、適切な方法で顧客に働きかけることができます。
- **期待値を見越してエクスペリエンスを構築できる:** 顧客への対応として、次に何を実施すべきかをあらかじめ判断できるようになります。
- **カスタマー エンゲージメントが予測可能になる:** 社内外のデータを活用してパターンとトレンドを特定することができます。また、適切な情報に基づいて最適化の方法をアドバイスできるようになります。

このドキュメントでは Dynamics CRM Spring 2016 Wave で提供される各種機能について説明します。Dynamics CRM Spring 2016 Wave には、Microsoft Dynamics CRM Online 2016 Update 1、*Microsoft Dynamics Marketing 2016 Update、*Microsoft Social Engagement 2016 Update といったすべてのオンライン サービスの更新が含まれ、マイクロソフトのお客様である企業の皆様の優れたカスタマー エクスペリエンスの実現を支援します。なお、Microsoft Dynamics CRM Online 2016 Update 1、Microsoft Dynamics Marketing 2016 Update、Microsoft Social Engagement 2016 Update は、お客様が選択されたタイミングでの更新（CDU：Customer Driven Update）によって提供されます。

* Microsoft Social Engagement 2016 と Microsoft Dynamics Marketing 2016 の更新は毎月リリースされます。リリース スケジュールの詳細については、<https://www.microsoft.com/en-us/dynamics/crm-customer-center/get-ready-for-the-next-release.aspx>（英語）を参照してください。

主な機能強化の概要

Microsoft Dynamics CRM Spring 2016 Wave は引き続き、企業による優れたカスタマー エクスペリエンスの提供を支援します。今回のリリースでは、先だって買収した **FieldOne** と **Adxstudio** という 2 社のテクノロジーの統合に特に力を入れており、業界をリードするフィールド サービス向けの機能とコミュニティ エンゲージメントを促進するポータル機能を追加しました。また、プロジェクト サービスを導入して顧客サービス機能をさらに拡充し、インテリジェンス機能についても強化を行いました。

Dynamics CRM Spring 2016 Wave には、Microsoft Dynamics CRM Online 2016 Update 1、Microsoft Dynamics Marketing 2016 Update、Microsoft Social Engagement 2016 Update というすべてのオンライン サービスの更新が含まれます。なお、本リリースは「**革新的な顧客サービス**」、「**コミュニティ エンゲージメント**」、「**インテリジェンス**」の 3 つをテーマに機能強化を行っています。

革新的な顧客サービス

- サービスの効果と顧客満足度を最大限に高めるために、本リリースでは**フィールド サービス**機能を強化しました。これにより、サービスの実施に必要な習熟度と能力に応じて人員リソースをマッチさせ、よりインテリジェントにリソースを割り振ることが可能になります。さらに、CRM との完全な統合によって、サポート案件の管理から作業指示の完了まで一貫した UI と操作性が実現されます。
- 新たなエンドツーエンドのソリューションとして、**プロジェクト サービス**を導入しました。プロジェクト サービスを使って、売上を見込む収益型のエンゲージメントを納期と予算どおりに提供できます。これにより Microsoft Dynamics CRM は、プロジェクトの販売から、提供、請求までをカバーする包括的なエンゲージメント システムとなります。スキルに基づいて人員を的確にインテリジェントに割り当てることができます。マイクロソフトのソリューションは、生産性アプリケーションやビジネス アプリケーションとの統合をサポートし、顧客向けリソースへのモバイル アクセスを提供します。フィールド サービスとプロジェクト サービスは同じリソースを共有でき、共有される人員のスケジュールは、双方のアプリケーションで確認することができます。
- 従業員向けセルフサポート機能**と従業員の業務効率や情報共有の強化が可能になります。これらは、CRM と新たに提供されるポータル機能*を通じて実現されます。従業員向けセルフサポート機能によってあらゆる従業員が一元化されたナレッジ ソースを活用できるため、共通のタスクを合理化できます。

* ポータル機能は Spring 2016 Wave で日本市場に提供予定ですが、リリース当初において日本語言語がサポートされません。ポータル機能は月次でアップデートされるため、以降のアップデートで日本語言語のサポートを予定しています。

コミュニティ エンゲージメント (日本語 言語サポートの時期に関してご注意ください) *

マイクロソフトは先だって Adxstudio 社の事業を買収しましたが、これに伴い、Microsoft Dynamics CRM Online のアドオン サービスとして Web ポータル機能*を統合することになりました。ポータルを使用すると、管理者はプロファイルの管理、リッチ コンテンツの公開、セキュアなアクセスとアクセス許可の制御、構成可能な拡張などを行い、Dynamics CRM のエンゲージメント シナリオを拡張することができます。Dynamics CRM のポータル機能*は、最新の Web 標準を使用したレスポンシブ デザインで構築されているため、デスクトップ、タブレット、モバイル デバイスで使用することができます。

予め構成されたポータル ソリューションとして、顧客サービス ポータル、コミュニティ ポータル、パートナー ポータル、従業員向けセルフ サポート ポータルが付属していますが、お客様がそれぞれのビジネス ニーズに合わせて一からポータルを作成することも可能です。

* ポータル機能は Spring 2016 Wave で日本市場に提供予定ですが、リリース当初において日本語言語がサポートされません。ポータル機能は月次でアップデートされるため、以降のアップデートで日本語言語のサポートを予定しています。

インテリジェンス

このリリースでは、ガイド付きナビゲーション機能が新たに加わります。ガイド付きナビゲーションとは、ユーザーごとにパーソナライズされたガイド付きのタスクやサイド バーを、作業状況に応じてインタラクティブに表示する機能のことです。アプリケーションを初めて使うユーザーが操作方法を習得するときに便利なほか、アプリケーションの使用率やユーザーの生産性を高める効果が期待できます。

また、Microsoft Social Engagement 向けに、アダプティブ ラーニング (適応学習) とソーシャルデータの自動トリアージという2 種類の機械学習シナリオを提供します。

その他の機能強化

Microsoft Social Engagement と Microsoft Dynamics Marketing についても、引き続き機能強化を行っています。Microsoft Social Engagement では新たな機械学習シナリオに対応したことに加え、Azure Event Hubs の導入、Instagram や新しい掲示板やフォーラムといった新しいソーシャル ソースの追加、対応言語の追加、新たなエンゲージメント機能の追加を予定しています。Microsoft Dynamics Marketing については、電子メール マーケティング、SDK、リードの管理プロセスをさらに強化しました。

以降では、Dynamics CRM Spring 2016 Wave の特長と機能を具体的にご紹介していきます。

営業

顧客の購買プロセスが変化した今日、営業担当者にとってますます重要になっているのが、顧客とより深い関係を築く時間を確保することです。しかし多くの営業担当者にとって、そのための十分な時間を見つけることは至難の業と言えます。彼らの仕事はとても複雑で多くの時間が社内

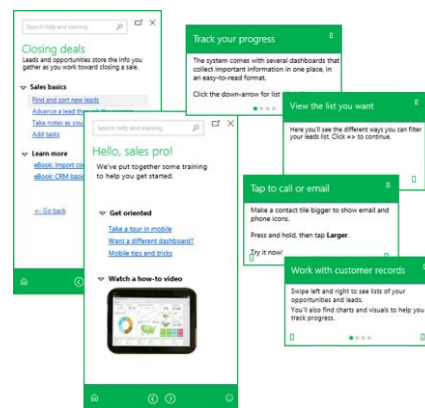
業務に費やされるため、営業に使える時間はわずかしかなりません。マイクロソフトは営業チームのそうした負担を軽減するために、一貫した操作性を備えた使いやすい営業用ソリューションをご提供します。準備やトレーニングが最小限で済むため、すぐに最大限の価値を発揮することができます。

本リリースでは、営業担当者の生産性向上を目的として次の機能を追加しました。

ガイド付きユーザー ナビゲーション

パーソナライズされたガイド付きのタスクやサイドバーが、ユーザーの作業状況に応じてアプリ内でインタラクティブにライブ表示されます。これにより、アプリを初めて使用するユーザーは簡単に使用方法を習得して、生産性を向上できます。

操作に不慣れなユーザーに対してコンテキストに応じたさまざまなガイドを表示するだけでなく、最新情報も提供されます。また、リードの管理のような通常の営業関連のタスクをWeb/モバイルアプリに直接埋め込むことで、営業担当者のアプリの使用率と生産性を高めることができます。



顧客サービス

あらゆるものがデジタル化し、世界が常につながり合うようになるにつれ、顧客とブランドのかかわり方も変化してきました。顧客がブランドとかかわるために利用できるチャネルやデバイスの種類は増え続け、製品やサービスに関連する問題は、さらにスピーディに、さらに簡単な方法で解決できることが求められています。各社が発表する製品の特長が区別しにくくなる中、今や大きな差別化要因となっているのが顧客サービスです。企業が障害対応サービス以外の製品関連サービスとは何かを追求してきた結果、発展してきたのが顧客サービスなのです。

顧客サービス チームは、顧客サービスのあらゆる段階で顧客ごとの特性に配慮しながら最適な対応をとるだけでなく、自らに課されたビジネス目標も達成しなければなりません。調査によれば、ブランドとのやり取りが円滑になることで、顧客のロイヤルティを 91% も維持できることがわかっています。企業がこの目標を達成するには、顧客にセルフサポートという選択肢を提供するだけでなく、サービスの提供側が適切な情報に基づいて効果的に解決策を提供できるようにすること、そして、オンサイト サービスをシームレスに組み込むことが必要です。

Microsoft Dynamics CRM の顧客サービス機能を使用すると、セルフ サポート、顧客対応サポート、オンサイト サポートをオムニチャネル環境全体でエンドツーエンドに顧客に提供できるよ

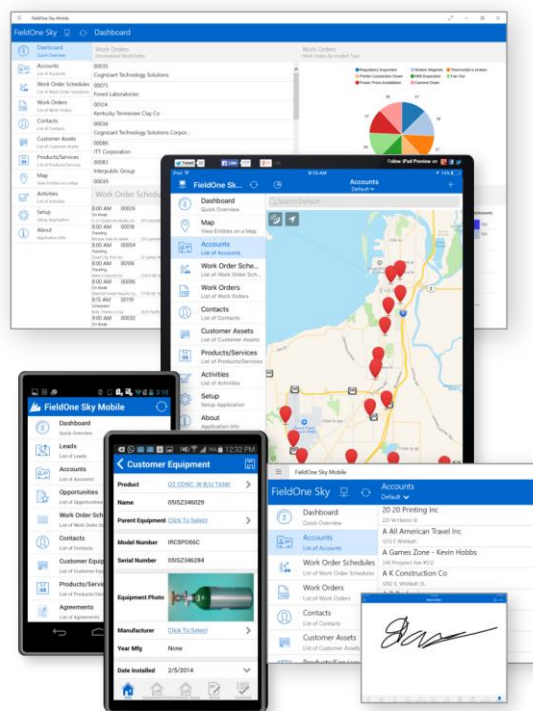
うになります。マイクロソフトは、機械学習、IoT、分析をはじめとする業界屈指のテクノロジーによって、進化を続ける顧客サービスに対応可能な、幅広い高度な機能を備えたサービス ソリューションを企業の皆様に提供します。

あらゆるものがサービス化する今日の社会において、企業の皆様が独自の地位を確立し、ブランドを浸透させ、優れたサービス エクスペリエンスを通じて顧客の信頼を獲得できるように、Dynamics CRM では次のような機能を提供します。

フィールド サービス ソリューション

スケジュール管理、資材の在庫管理、資産管理のエンドツーエンドのソリューションを提供します。これにより複雑なサービス契約に基づいて数多くの現場で作業指示に対応したり予防的な保守サービスを提供する管理センターとフィールド担当者を支援します。

- **特性と習熟度の評価:** 習熟度と能力のレベルを定義し、作業指示の要件に指定できます。習熟レベルと能力レベルは作業者のプロフィールにも表示されるため、人員のスケジューリングを行う際に適切なマッチングを行えます。
- **独立したスケジュールのサポート:** 作業指示の範囲外の時間の割り当てが可能になりました。たとえば、フィールド エンジニアの昼食や資材準備の時間を、空の作業指示と対応付けなくても予定に組み込めるようになります。
- **プロジェクト サービスとフィールド サービスでのリソース共有:** フィールド サービスとプロジェクト サービスでリソース プールが共有されるため、人員のスケジュールをいずれのサービスからも参照できます。
- **ビジネス プロセスの標準サポート:** CRM のサポート案件管理と作業指示を緊密に連携させ、双方のプロセスを連動させることができます。また、フィールド サービスの作業指示がサポート案件から作成されている場合



は、サポート案件の作成から作業指示の完了までをカバーする元のサポート案件のワークフローを視覚的に確認できます。

- **モバイル向け拡張機能:** スケジュールを定期的に更新し、後に控える作業指示の表示数を抑えることで、見た目をすっきりとさせてユーザー エクスペリエンスを向上させました。また、人員の手配を容易にするために、フィールド エンジニアによる作業指示の拒否や変更要求の数を制限しました。

プロジェクト サービス ソリューション

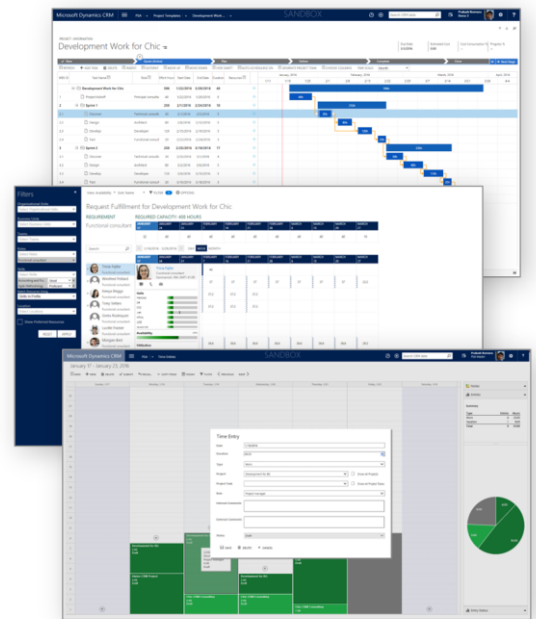
Microsoft Dynamics CRM のプロジェクト サービスでは、組織が納期と予算を守ってプロフェッショナル サービスを提供できるよう支援するエンドツーエンドのソリューションを提供します。プロジェクト サービスには次の機能が含まれています。

- 作業量と金額の見積もり、契約の締結
- 人員の投入計画と割り当て
- チームのコラボレーションの促進
- リアルタイム レポートの作成と正確な請求処理のための時間、経費、進捗データの収集
- **プロジェクト ベースの契約:** プロジェクト契約では、見積書や受注をプロジェクト計画、費用見積もり、人件費、課金方法 (時間/実費払いや固定料金) と対応付けて管理できます。収益性や実現可能性といった契約の重要指標を確認することが可能です。
- **プロジェクト計画:** 先行処理、タスク スケジュールの自動設定、売上高および時間と経費に関するコスト情報の確認などを行い、視覚的にプロジェクト計画と見積もりを作成できます。作成した計画は、見積書とプロジェクト契約に反映できます。
- **人材管理:** 人材情報には、担当者のスキルと



習熟度が含まれます。各自のスキルと空き状況に基づいて人員を絞り込んで表示できるため、適切な人材を適切なプロジェクトに割り当てられます。人員の活用状況と予測指標を追跡することも可能です。

- **時間と経費:** チームメンバーが Web/モバイル アプリケーションを使用して、複数のプロジェクトの時間と経費を記録できます。マネージャーが新規エントリの承認を簡単に行えるようになるだけでなく、新たに承認した項目が財務面でどのような影響を及ぼすかを把握できます。
- **プロジェクトの請求処理:** プロジェクトの請求書には、その契約の条件、承認済みの作業と経費が反映されます。コスト、未請求の売上高、請求額といったプロジェクトの作業に伴う財務的な影響が記録され、分析用や財務システムとの連携に使用されます。



共有リソース

フィールド サービスとプロジェクト サービスではリソース プールが共有され、共有する人員のスケジュールはいずれのサービスからも参照できます。プロジェクト サービス側にはさらに、30% などの割合を指定して、人員のスケジュールを仮押さえする機能があります。

ポータル (日本語 言語サポートの時期に関してご注意ください) *

Microsoft Dynamics CRM Online のアドオン サービスとして、ポータル機能が提供*されます。ポータルを使用して、セルフサービス型のプロファイル管理機能や Dynamics CRM Online のエンゲージメント シナリオの拡張が実現できます。ポータル機能* は最新の Web 標準を使用してレスポンシブ デザインで設計されているため、任意のデスクトップ、タブレット、モバイル デバイスで使用できます。

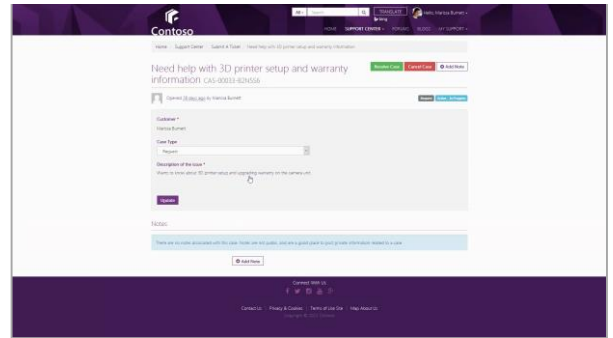


標準で用意されているポータル ソリューションは次のとおりです。

- **カスタマー ポータル:** ナレッジ ベースとサポ

ート資料に顧客がセルフサービスでアクセスできるため、顧客満足度を高め、コールセンターへの問い合わせを減らすことができます。これにより、サービス エージェントは本来取り組むべき重要な問題の解決に集中できます。

- **従業員向けポータル:** 共通のタスクを合理化し、あらゆる従業員に一元化されたナレッジソースを提供することで、業務効率と情報共有を促進できます。
- **コミュニティ ポータル:** 同じコミュニティに属する専門家や同一組織内の対象分野の専門家、内外のユーザーとの間で、直接やり取りすることができます。ナレッジ ベースの記事やフォーラム、ブログを通じて、利用可能な知識のカatalogを段階的に充実させることができます。また、コンテンツに対するフィードバックのメカニズムとして、評価機能とコメント機能も用意されています。コンテンツが改訂されたりワークフローが更新された場合に、ユーザーがアラートを受け取ることも可能です。



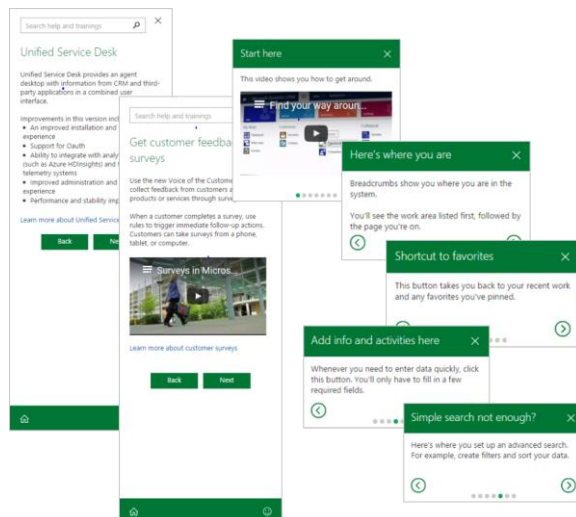
Microsoft Dynamics CRM のポータル機能* は、リソースやコミュニティを活用して自分自身で問題を解決したいという、全体の 84% ものユーザーが求めるニーズに応えるものです。

* ポータル機能は **Spring 2016 Wave** で日本市場に提供予定ですが、リリース当初において日本語がサポートされません。ポータル機能は月次でアップデートされるため、以降のアップデートで日本語言語のサポートを予定しています。

ガイド付きユーザー ナビゲーション

パーソナライズされたガイド付きのタスクやサイドバーが、ユーザーの作業状況に応じてアプリ内でインタラクティブにライブ表示されます。これにより、アプリを初めて使用するユーザーは簡単に使用方法を習得して、生産性を向上できます。

操作に不慣れなユーザーに対してコンテキストに応じたさまざまなガイドが表示されるだけでなく、最新情報も提供されます。また、サポート案件対応のような、顧客サービスに関連してよく発生するタスクを Web/モバイル アプリに直接埋め込むことで、サービス担当者のアプリの使用率と生産性を高めることができます。



Windows Update による Unified Service Desk のサポート

今回のリリースで、Windows Update で Unified Service Desk クライアントがサポートされます。Windows Update は、Unified Service Desk クライアントのようなマイクロソフト製アプリケーションを安全かつスムーズに実行するために利用できる無償の機能です。この機能を有効にすれば、マイクロソフトが提供する最新のセキュリティ更新プログラムやその他の重要な更新プログラムを自動で入手できるようになります。なお、更新プログラムは手動で適用することも可能です。

マーケティング

Microsoft Dynamics Marketing は、マーケティングの計画から実行までをシームレスにサポートします。マーケティング組織は Office 365 と Power BI を活用して、すべてのチャネルのマーケティング成果を最初から最後まで測定することにより、マーケティングのビジョンを実現することができます。そして企業は、チャネルを介して 1 対 1 で顧客と向き合い、営業パイプラインを構築して、リアルタイムにマーケティング投資の成果を明らかにすることができます。

マイクロソフトは、Dynamics Marketing を市場で最も優れた統合マーケティング管理システムとして提供するために絶えず機能強化を行っており、ソリューション全体にわたって継続的に機能を向上させています。

デジタル資産の管理、公開、セキュリティ

Microsoft Dynamics Marketing に格納されたデジタル資産にはそれぞれ、名前、プレビュー イメージ、その他のメタデータから成るファイルのプロパティ ページがあります。ファイルのメタデータが拡張され、ファイルのメンテナンス ページへの URL が表示されるようになったため、この URL を共同作業の相手と共有するだけで簡単にデジタル資産の開発、準備、承認を行えるようになりました。(公開ライブラリに格納されていて) ファイルが外部からダウンロード可能な場合も、メンテナンス ページにダウンロード先への直接リンクが表示されます。

Windows と同様に、Microsoft Dynamics Marketing でも個々のフォルダーに各資産が格納され、プロパティ ページも用意されています。このプロパティ ページには、公開済みリンク (該当するフォルダーの公開が有効化されている場合、匿名ユーザーのアクセスが可能) のほかに、ファイル ブラウザーでフォルダーを開くことのできるリンク (認証済みの Microsoft Dynamics Marketing ユーザーのみアクセス可能) が表示されるようになりました。

どちらのタイプのファイル/フォルダー URL も、OData 経由で入手できます。

Microsoft Dynamics Marketing では、セキュリティを目的として、特定の種類のファイルがデジタル資産管理システムにアップロードされないようにブロックを設定することができます。これにより、悪影響を及ぼす可能性のあるファイル (スクリプトや実行可能ファイルなど) のアップロードを防止することができます。既定のセットを使用して、深刻なリスクをもたらす既知のファイル タイプを常にブロックすることができますし、必要に応じて、ブロック対象のファイルの種類を追加することが可能です。

電子メール マーケティングのエディター拡張

ドラッグアンド ドロップ対応のグラフィカルな電子メール エディターの機能が拡張され、列のレイアウト機能で非対称の列幅を使用できるようになりました。これにより、1 行、2 行、3 行などさまざまな列幅とスタイルを組み合わせで多彩なレイアウトを作成できます。

電子メールへの対応に基づくマーケティング セグメントの作成

マーケティング担当者は動的なリスト (クエリ) を作成し、電子メールへの過去の対応に基づいて送信先を絞り込むことにより、リストから新たなマーケティング キャンペーンの対象者を特定できます。たとえば、次のような顧客を対象にキャンペーンを実施することができます。

- 最近自分が送信したマーケティング メールを読んだ見込顧客
- ニュースレターを定期購読している見込顧客
- この 2 か月間に自分が送信したマーケティング メールを少なくとも 3 通読んだ見込顧客
- 自分が送信したメッセージを長期間まったく開いていない見込顧客

マーケティング分析を目的とした OData フィードと活動ログの拡張

マーケティング担当者は OData フィードを使用して、Microsoft Dynamics Marketing のライブ

データにアクセスし、カスタムのレポート、スプレッドシート、ダッシュボード、アプリを作成できます。本リリースでは利用可能なフィードを拡充し、新しい種類のイベント関連のデータ (機器のリクエスト、機器の予約、担当者やスピーカーの割り当てなど) やマーケティングコンポーネント (印刷物など) に対応しました。

また、OData 通信のトラブルシューティングに使えるよう、OData によるやり取りの詳細なログを Microsoft Dynamics Marketing からダウンロードできるようにしました。

マーケティング サービス SDK の強化

いったん無効化した連絡先と企業を外部システムから再度有効にするためのメソッドを追加し、連絡先および企業のステータス フィールドとメモ フィールドに SDK からアクセスできるようにしました。

また、新しいイベント登録メカニズムを追加し、Microsoft Dynamics Marketing のランディング ページにオンライン支払システムを統合できるようにしました。このシステムではトークンベースの SDK がサポートされるため、支払とフルフィルメント用の外部システムをセキュアに連携させ、承認済みの SDK コミュニケーション チャンネルを通じて、関連するコンテキスト データをオンデマンドで要求できます。

ソーシャル

ソーシャルでつながる今日の世界では、いつでもどこでもカスタマー エンゲージメントが発生する可能性があります。Microsoft Social Engagement は、営業、マーケティング、サービスの各チームに強力なソーシャル ツールを提供するソーシャル エンゲージメント ソリューションであり、顧客、見込顧客、パートナーが利用するソーシャル メディアに直接接続することができます。

自社のブランド、製品、サービスに対する市場の反応を、ソーシャル メディアを通じて調査することができます。Azure Machine Learning を活用して顧客の感情分析を行い、顧客の意図を見極めることもできます。さらに、Microsoft Social Engagement を活用すれば、こうした意図に基づいて Dynamics CRM でサポート案件やリードのレコードを自動的に作成することも可能です。

Microsoft Social Engagement を使用すると、ソーシャル メディアのリスニング、分析、エンゲージメントのすべてを Microsoft Dynamics CRM や Microsoft Dynamics Marketing の中で、またはスタンドアロンで実行できます。ソーシャルを通じて、これまでにないほど迅速に顧客に働きかけられるようになります。

Microsoft Social Engagement のフォーラム、Instagram、ブログ機能の強化

Microsoft Social Engagement では、新たに次のソースがサポートされます。

- フォーラム/ディスカッション掲示板: フォーラムやディスカッション掲示板への投稿とコメントのリスニング
- Instagram: Instagram への投稿とコメントのリスニング、Instagram の特定のアカウントのモニタリング
- ブログのサポート範囲の拡大: 現在利用可能な Tumblr と WordPress のブログだけでなく、利用可能なすべての言語のブログのサポートを拡大

Facebook ページへの投稿: 公開 Facebook ページへの投稿やコメントから新規データを取得することで、レイテンシを抑えて、投稿をすばやく取り込めるようになりました。

また、既に利用可能な Twitter および各種ニュース ソースの位置情報に加えて、次のソースの位置情報が新たにサポートされます。

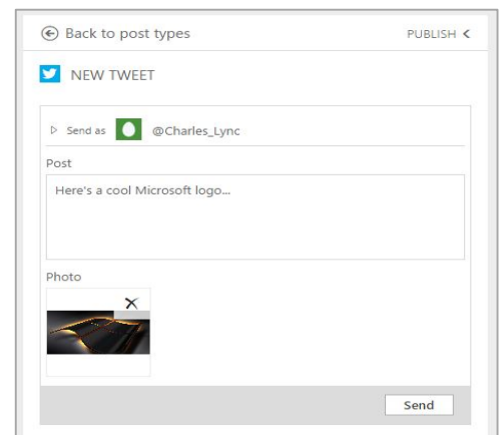
- フォーラム/ディスカッション掲示板: 分析ウィジェット、投稿リスト、アクティビティ マップに投稿者の位置情報を表示
- Instagram と Facebook: 分析ウィジェット、投稿リスト、アクティビティ マップに投稿者の位置情報を表示

Microsoft Social Engagement での写真の公開、写真付き返信、投稿の共有

ソーシャル センターからの投稿に画像を挿入: Facebook と Twitter に投稿する場合、写真付きで返信できます。

任意の投稿の共有: Microsoft Social Engagement で公開されている任意の投稿を、ソーシャル プロファイル上のリンクとして共有できます。

その他の機能強化: レイアウトを改良し、投稿リストがより大きく読みやすく表示されるようにしました。また、分析や投稿の詳細で、投稿の読み込み時間が大幅に短縮されました。

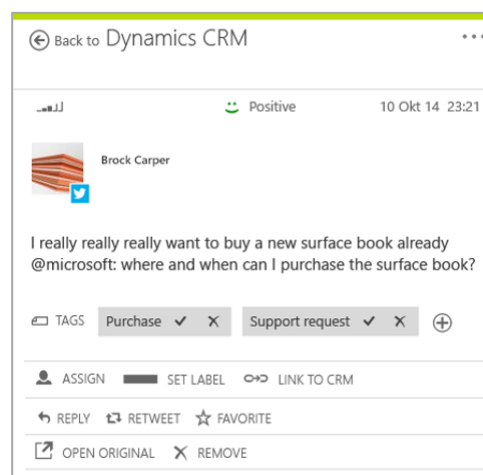


インテリジェント ソーシャル: タグ、意図、感情、言語

意図の分析: 営業部門とサービス部門のチームの効率向上を目的に、Microsoft Social Engagement はソーシャルへの投稿の意図 ("情報提供の要求" や "サポートの要請" など) を自動的に検出します。

意図およびタグのアダプティブ ラーニング: 意図やタグの自動検出の精度を高めるために、アダプティブ アルゴリズムを導入しました。これにより、タグや意図の検出をビジネス要件に応じてカスタマイズできます。データ ポイントが増えるほど、企業で定義された意図の特定精度が機械学習によって改善されていきます。

感情分析の対応言語を追加: アラビア語、中国語、日本語に対応しました。



ソーシャル CRM: 自動化と機能強化

自動化ルール: フィルター条件と合致する投稿と、サポート案件やリードといった CRM エンティティとを自動的にリンク付けします。この機能を意図の分析と組み合わせることで、自動トリガー プロセスを構築できます。たとえば、ソーシャル メディア上で顧客の問題点を自動的に特定し、サポート案件としてサービス部門に回送するといった使い方があります。

ソーシャル CRM の強化: ソーシャルへの投稿を CRM のエンティティにリンク付ける際に、認証を求められることなく、スムーズに処理を進められるようになりました。また、ソーシャル アクティビティ エンティティの追加パラメーターとして意図とカスタム タグが加わり、より強力なレコード作成ルールと更新ルールを定義できるようになりました。メッセージもより明確で正確になり、エラー処理も改善されています。

モバイル

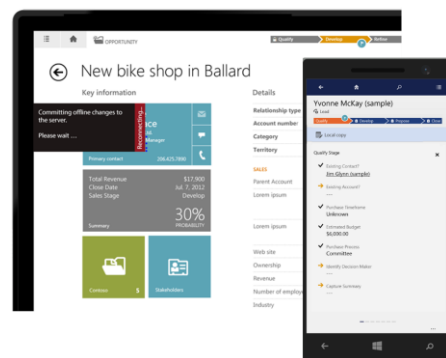
モバイル ファーストの世界に対応すべく、Microsoft Dynamics CRM を使えば、外出先でも常に接続を確立して生産性を維持することができます。マイクロソフトは「一度構成すればどこにでも展開可能」なモデルを採用することで、タブレットやスマートフォンといったあらゆるモバイル デバイスで、シームレスなユーザー エクスペリエンスを実現します。

モバイル デバイスのオフライン操作の強化

Dynamics CRM アプリのモバイル オフライン機能は当初 CRM 2016 のプレビュー機能として提供されていましたが、このたび CRM Online のお客様に対して一般提供されます。新しいモバイル オフライン機能では、エンド ユーザーのオフライン エクスペリエンスがさらに充実しています。モバイル アプリをオフラインで実行している間もレコードの表示、更新、追加を行うことができるため、データの変更や追加を下書きとして保存しておく必要がなくなりました。一般提供の開始に加え、新しいモバイル オフライン エクスペリエンスとして競合検出がサポートされます。

モバイル デバイス管理の強化

Intune は、そのモバイル デバイス管理 (MDM) 機能に登録されていない iOS デバイスおよび Android デバイスにおいてもモバイル アプリケーション管理 (MAM) を行うことができます。今回、Dynamics CRM モバイル アプリケーションは、このモバイル アプリケーション管理 (MAM) がサポートされます。IT 部門がエンド ユーザーのすべてのデバイスを登録して詳細に管理しなくても、Dynamics CRM 内の企業データを保護できます。この機能は、個人が所有するデバイスを業務利用する場合 (BYOD) に特に有効で、エンド ユーザーが各自のデバイスを IT 部門の管理対象にしたくない、または管理対象にできないときに最適です。別の MDM ソリューションで既に管理されているデバイスにも役立ちます。



インテリジェンス

CRM Online はマイクロソフトが提供し管理する世界有数のグローバルな SaaS サービスです。世界中のお客様のビジネス要件に応えるために、マイクロソフトは継続的にコア サービスのインフラストラクチャとプラットフォームの強化に努めています。こうした機能強化の多くは、セキュリティ、コンプライアンス、パフォーマンスと管理、グローバルな拡大に関するものです。

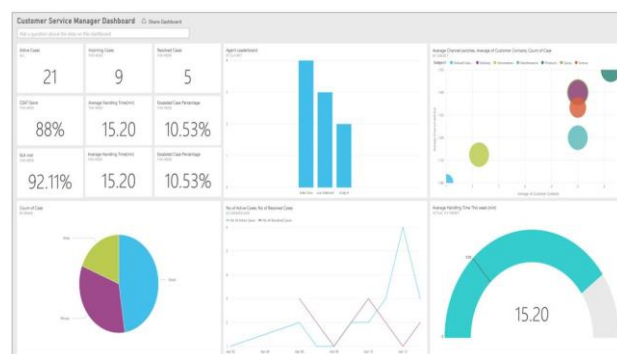
営業マネージャー向け Power BI コンテンツ パックの強化

本リリースでは、標準で付属する営業マネージャー向けの Power BI 営業分析コンテンツ パックがさらに強化され、営業成績、営業パイプライン、チームの活動状況、リードのパイプラインを詳細な指標とチャートで分析できるようになりました。また、成約額、成約率、平均取引規模、

未成約額、新たなリード数、コンバージョン レート、成績上位の営業担当者などの重要な指標は、ダッシュボードで簡単に確認することができます。地区や担当地域、業界、所有者などのさまざまな基準でデータを切り分けてレポートを作成し、詳細に検討することも可能です。OData v4 ベースの新しい Web API が採用されたことで、Dynamics CRM 2016 ではデータの更新パフォーマンスも向上しています。

顧客サービス マネージャー向け Power BI コンテンツ パックの強化

本リリースでは、標準で付属する顧客サービス マネージャー (CSM) 向けの Power BI コンテンツ パックがさらに強化され、サービスのパフォーマンス、サポート案件の受付数、チームの活動状況を詳細な指標とチャートで分析できます。また、平均処理時間、CSAT スコア、SLA の達成率のほか、解決済みのサポート案件数、エスカレート済みのサポート案件数、処理件数が上位の担当者といった重要指標やチャートをダッシュボードで簡単に確認できます。さらに、データを期間、所有者、対象領域などで切り分けてレポートを作成し、詳細に検討することも可能です。



アプリケーション プラットフォーム

固有のビジネス ニーズに合わせて Microsoft Dynamics CRM をカスタマイズできる強力なツールが追加されました。Microsoft Dynamics CRM では、カスタマイズと設定が簡単にできる即応的なソリューション フレームワークによって、ビジネス価値を素早く実現できます。Microsoft Dynamics CRM アプリケーション プラットフォームでは、データ モデルの定義から最新のオープン アーキテクチャに基づいた永続化、セキュリティ、API アクセス、ユーザー エクスペリエンス、プログラミング パラダイムの統合に及ぶ宣言可能な体系が提供されます。マイクロソフトでは、以下のように新しく複数のプラットフォーム機能の強化を行い、カスタマイズと拡張が可能なオープンなオンライン サービスを提供する取り組みを推し進めています。

Azure Service Bus の連携強化

Azure Service Bus との連携設定がシンプルになり、また、クロス プラットフォームの連携と Azure Logic Apps の利用が可能になりました。Dynamics CRM と Azure Service Bus の連携強化

によって以下が実現されます。

- SAS ベースの認証の使用 (従来の Azure Access Control Service (ACS) に代わる)
- キューおよびトピックのメッセージ本文を、(現行の .NET バイナリ形式に加えて) JSON 形式と XML 形式で作成
- 米国政府のような独立性の高いクラウド環境内でも Service Bus の使用が可能

ポータル フレームワーク (日本語 言語サポートの時期に関してご注意ください) *

本リリースで初めて、CRM 向けポータル機能を導入することになりました。CRM を Web まで拡張することで、CRM を使用していない外部ユーザーの利便性を高めることを目指しています。次の機能が提供されます。

- プロファイル管理機能
- 構成可能なビジネス コンポーネント
- リッチな Web コンテンツの構成機能
- デスクトップ、タブレット、モバイルに対応したレスポンシブ デザイン

お客様は Office 365 管理センターで、CRM のアドオンとしてポータル インスタンスを購入することになります。こうしたポータル スロットは、既存の CRM Online インスタンスと連携するように構成できます。このポータル ソリューションは、プロビジョニング システムによって自動的に Azure に展開されます。

* ポータル機能は Spring 2016 Wave で日本市場に提供予定ですが、リリース当初において日本語言語がサポートされません。ポータル機能は月次でアップデートされるため、以降のアップデートで日本語言語のサポートを予定しています。

サーバー側の同期

どこにいてもどのデバイスを使用していても、生産性を維持して最新の情報を把握することができます。サーバー側の同期により、管理者は CRM と Exchange 間で電子メール、タスク、予定、連絡先の同期を簡単に管理できます。

本リリースでは、オンプレミスの CRM と Microsoft Exchange Online の接続がサポートされるようになりました。Outlook 用 CRM アプリ、フォルダー追跡機能、Outlook 用 CRM を使用して、手動で電子メールを追跡することも可能です。

任意のエンティティでの Customer フィールドの使用

Dynamics CRM の既定のエンティティの一部 (サポート案件、潜在顧客、営業案件など) には、顧客情報のフィールド、具体的には、取引先企業が取引先担当者のいずれかが含まれます。CRM では、該当するフィールドに Customer データ型が割り当てられます。これは、前述の 2 つのエンティティを参照する特別なルックアップ フィールドであることを表します。システムをカスタマイズする場合、従来は任意のエンティティに Customer フィールドを追加することはできません

でしたが、今回この機能の一部として、Customer をユーザー設定のフィールド データ型として利用できるようになり、任意のエンティティ、システム、カスタマイズでの Customer フィールドの追加が可能になります。

コンプライアンスとデータ保護

継続的な透明性を確保するために、マイクロソフトは [CRM セキュリティ センター \(英語\)](#) を開設しました。ユーザーはここからマイクロソフトのセキュリティとコンプライアンスに関するあらゆる情報にアクセスすることができます。マイクロソフトが新しい認定を取得するたびに、その情報がこのサイトに投稿されます。マイクロソフトはこれまでも多数の業界認定を取得しており、適切な規制要件や各国の要件を確実に満たすように努めています。

互換性

マイクロソフトは、最新のテクノロジーを取り入れた CRM 機能をお届けするために、今後も継続して取り組みを進めてまいります。機能の互換性テストの結果に関する最新情報は [Microsoft Dynamics CRM の互換性リスト \(英語\)](#) でご確認いただけます。

まとめ

マイクロソフトは、インテリジェントなカスタマー エンゲージメントを提供するというビジョンのもとに、企業が優れたカスタマー エクスペリエンスを実現できるよう取り組みを行っています。企業が顧客 1 人ひとりのニーズに合った適切な対応を行い、顧客との長期的な関係を築いていけるよう引き続き支援してまいります。

Dynamics CRM Spring 2016 Wave では、顧客サービス、コミュニティ エンゲージメント、インテリジェンスの各領域にわたって大幅な機能強化を実施しました。マイクロソフトは、セルフ サポート、顧客対応サポート、オンサイト サポートに対応するあらゆるサービス ソリューションの提供を通じて、お客様の顧客サービスの変革を支援します。本リリースで導入したポータル機能を活用すれば、顧客、パートナー企業、従業員と組織とのつながりを強化できるだけでなく、これらのグループが効率的に情報にアクセスし、目的の作業を行えるように支援することができます。また、ガイド付きナビゲーション機能を活用すれば、アプリケーションを使い始めて間もないユーザーでもすばやく操作方法を習得して、生産性を高めることができます。さらに、Microsoft Social Engagement に Azure Machine Learning を取り入れることでより正確な感情分析が可能になり、ソーシャルへの投稿を適切な顧客対応の担当チームへと自動で転送することができます。電子メール マーケティングと潜在顧客の管理プロセスについてもさらなる機能強化が行われています。

最後になりますが、Microsoft Dynamics CRM の開発に携わることができたことをチーム一同たいへん嬉しく思っています。Microsoft Dynamics CRM を通じて、現在、そして将来にわたって皆様の技術革新やビジネスの発展を支援する機能をご提供できるよう、これからも精進してまいります。

Microsoft Dynamics CRM チーム



Microsoft Dynamics は、企業や従業員がより確信を持ってビジネス上の意思決定を遂行できるよう支援する、適応力を備えた統合ビジネス管理ソリューション群です。Microsoft Dynamics は既存のマイクロソフト ソフトウェアと同様に動作し、マイクロソフト ソフトウェアと連携して機能します。財務、顧客関係、サプライ チェーンのプロセスを自動化および効率化することで、ビジネスの成功を支援します。

電話番号：0120-41-6755

受付時間：9:00-17:30（土日祝、弊社指定休業日を除く）

www.microsoft.com/ja-jp/dynamics

本資料は情報提供のみを目的としており、本資料に記載されている情報は、本資料作成時点でのマイクロソフトの見解を示したものです。状況等の変化により、内容は変更される場合があります。本資料に表記されている内容（提示されている条件等を含みます）は、貴社との有効な契約を通じて決定されます。それまでは、正式に確定するものではありません。従って、本資料の記載内容とは異なる場合があります。また、本資料に記載されている価格はいずれも、別段の表記がない限り、参考価格となります。貴社の最終的な購入価格は、貴社のリセラー様により決定されます。マイクロソフトは、本資料の情報に対して明示的、黙示的または法的な、いかなる保証も行いません。

© 2016 Microsoft Corporation. All rights reserved.