

リリース プレビュー ガイド

Microsoft
Dynamics CRM
2013

および

Microsoft
Dynamics CRM
Online Fall '13

メモ: このドキュメントに含まれるガイダンスは、2013年8月時点でのリリースの目標を反映したものです。詳細な仕様の提示を意図したのではなく、また、個別のシナリオや機能は、市場の動向とお客様の要望に基づいて追加や修正を行い、優先度を低下させる場合があります。



目次

はじめに	03
基本方針	03
開発の重点領域	04
主な重点開発領域の概要	05
ユーザー エクスペリエンス の再考	05
俊敏で卓越したプロセス	08
外出先での CRM の利用	10
全社レベルのコラボレー ション	14
プラットフォームの強化	16
まとめ	19

リリース プレビュー ガイド

2013 年 9 月





はじめに

世界中の人々がソーシャル ネットワークでつながり、常に情報をやり取りできるようになった今日、差別化された魅力的なカスタマー エクスペリエンスを提供することが、企業にとってこれまで以上に重要となっています。Microsoft Dynamics CRM はそうした企業の取り組みを支援します。Microsoft Dynamics CRM では、ユーザー エクスペリエンスを根本より見直し、シンプルかつ直観的な操作で、だれもがすぐに情報を利用できるようにすると共に、必要な人やリソースとの広範な結び付きを可能にしています。また、営業、マーケティング、カスタマー サービスに携わるすべてのチーム メンバーの職務に対する情熱を新たにし、業務に個人の視点を取り入れて優れたカスタマー エクスペリエンスの提供を実現することを目指します。

リリース サイクルの迅速化への取り組みとして、現在複数のリリースの計画と開発を並行して行っています。次にリリースされる Microsoft Dynamics CRM 2013 (オンプレミス) および Microsoft Dynamics CRM Online Fall '13 (オンライン) に続いて、コード名 "Leo" および "Vega" のリリースを予定しています。

基本方針

マイクロソフトは、ビジネス アプリケーションのエクスペリエンスを再構築し、技術革新を促進することを基本方針としています。この取り組みにより、当社はビジネス アプリケーション領域、特に CRM へのマイクロソフト テクノロジーの統合を強力に推し進めています。また、能動性、生産性、遍在性、および柔軟性の原則を徹底することで、基本方針の強化を図っています。これらの原則は、当社の開発投資の指針となります。

 能動性	傾向を示し、決定を支援し、成功に導くアクションを提案する
 生産性	生産性向上を促す楽しくなるユーザーエクスペリエンスを提供する マイクロソフトの他のテクノロジーと組み合わせることでより高い価値を提供する
 遍在性	デバイス、ブラウザ、または場所に関わらず、営業、サービス、マーケティングから固有の業務プロセスまで、常にシームレスなエクスペリエンスを提供する
 柔軟性	「Power of Choice (選べるメリット)」を継続して提供する クラウド、設置、ハイブリッドのいずれでも展開できる価値と柔軟性を提供する

開発の重点領域

Microsoft Dynamics CRM では、現代的かつ親しみやすく、魅力的なユーザー エクスペリエンスを提供する機能の開発に重点を置いています。特に重視しているのはユーザー業務への浸透であり、ユーザーが外出中であるか社内にいるかにかかわらず、ビジネスの価値やチャンス、見通しを即座に把握できるようなアプリケーションおよびエクスペリエンスの構築に努めています。

Microsoft Dynamics CRM 2013 および Microsoft Dynamics CRM Online Fall '13 では、現代的かつシームレスで、デバイスに最適化されたエクスペリエンスを提供し、ユーザーの満足度の高いビジネス アプリケーションを実現するべく取り組んでいます。今回のリリースではこうした目標を達成するため、次のようなテーマを掲げています。



このドキュメントでは、Microsoft Dynamics CRM 2013 および Microsoft Dynamics CRM Online Fall '13 に含まれる、上記のテーマにかかわる画期的な新技術および機能に焦点をあててご紹介します。

主な重点開発領域の概要

以下のトピックでは、Microsoft Dynamics CRM 2013 および Microsoft Dynamics CRM Online Fall '13 で重点的に開発する領域について概要を示します。

ユーザー エクスペリエンスの再考

Microsoft Dynamics CRM のユーザー エクスペリエンスを刷新し、必要な情報すべてを 1 か所に表示できて、迅速かつ円滑に、すぐに仕事に生かせるようにします。ポップアップが表示されることも、複数のアプリケーションを切り替えることもなく、必要な情報をその場で入手し、すぐに用件を済ませることが出来ます。

これで、最も重要な業務、すなわち "お客様" に意識を集中できるようになります。



効率性の重視

生産性を重視した新しいフォームを設計し、ユーザーが実際に業務に利用しやすいように、主要ビジネスデータや関連する活動を表示するようにします。この新しいユーザー エクスペリエンスでは、わかりやすく一貫性のある簡単な方法でアクセスできるように情報が整理されています。必要な情報をすべて一度に入手できるので、気が散ることもなく業務に集中できます。画面を 1 回タッチすると、上部から機能的なナビゲーションメニューがドロップダウン表示されます。



この新しいナビゲーション モデルにより、任意のレコードに一度のタッチ操作でアクセスできるようになると共に、より重要なビジネス データの表示領域を広く保つことができます。

データ入力の簡略化

常にたくさんの取引先と商談を抱え、社員には時間がありません。生産性を維持し、目の前の業務に集中できるようにするために、今回のリリースでは新しいデータ入力機能を導入します。**簡易作成機能**は、入力するレコードの主要データポイントをキャプチャするために最適化されており、ユーザーは任意のレコードを簡単に作成できるようになります。



インライン編集可能グリッドは、商談、見積書、発注書、請求書に製品の品目をすばやく入力、編集する機能を提供します。ユーザーは、価格、数量、割引といった製品の詳細を、フォーム上のグリッド内に直接入力できます。

製品名	出荷単位ごとの...	数量	値引き	小計
Microsoft Dynamics	¥10,000,000	4	¥0.00	¥0.00

取引の利害関係者や営業チームのメンバーといった、担当案件のキーパーソンの追跡と管理も行えます。インラインの検索機能と編集機能により、レコードと関係のある担当者やそれぞれの役割を、ひとめで簡単に把握できます。"新規"のレコードを、検索画面内からインラインで作成することも可能です。

名前 ↑	ロール
佐々木 理恵	関係者 ▼
山元 憲次	意思決定者 ▼

顧客の概要情報

CRM システムは、さまざまな関係性を基にして成り立っています。システムは、顧客とこのような関係を築くのに役立つべきです。今回のリリースでは、**画像**を保存し、**Microsoft Bing マップ**で場所を表示できるようにすることで、



CRM のパーソナライズ機能を強化します。**画像**は、新しい属性種別を使用して CRM データベース内に保存されます。各エンティティは、**画像属性**を 1 つ持つことができます。この属性は、レコード

に対して画像を 1 つ登録し、画像表示に対応したエンティティ フォームで表示できるように設計されています。

新しく導入された**クイック ビュー フォーム**では、関連したフォームに重要な顧客情報を表示できるため、必要なときにいつでも顧客情報を確認できます。

取引先責任者
山元 憲次

✉ 電子メール someone_g@example.com
☎ 勤務先 03-1234-1234

俊敏で卓越した業務プロセス

プロセス ガイド機能が導入され、もうユーザーは行動に迷いません。これで、完了したアクション、プロセスの進捗、今後実行すべきアクションをいつでも確認できるようになります。また、ビジネス プロセスを迅速に作成/変更する機能を備え、市場の変化にも簡単に適応できます。

評価 (アタチブ)	提案作成	提案	閉じる
✓ 取引先担当者の特定 ✓ 取引先企業の特定 ✓ 購入時期	✓ 推定予算金額 ¥6,000 ✓ 支払方法 個人 意思決定者の特定 完了としてマーク	概要の取得 クリックして入力してください	→ 次の段階

簡単に修整して使えるプロセス テンプレートと、販売活動におけるコラボレーション機能の強化により、業務効率を向上させます。プロセスの各段階にはわかりやすい説明があり、推奨される実施手順が明確に示されます。ユーザーはプロセスを先に進めたり、前の段階に戻したりでき、それに応じて一連の手順が新たに提示されます。

ビジネス プロセスの完了までの手順が、このように斬新かつ直観的な方法でわかりやすく提示されるため、ユーザーは確実に目的の結果へとたどり着くことができます。これは、従来のトランザクション指向の CRM アプリケーションから、結果指向の、よりプロセスを重視しガイド性を備えたエクスペリエンスへの転換の出発点だといえます。トランザクションから結果へ、計画的に重点の移行を図っています。

業務の実施方法の刷新

組織は各エンティティに対し、複数のプロセスを定義できるようになります。役割に応じた固有のプロセスの割り当てで既定のプロセスを設定した後、より適切なプロセスがあれば、ユーザーが随時切り替えることができます。各段階で必要な手順を必須条件として指定すると、ユーザーはそれを完了するまで、プロセスを次の段階に進められなくなります。ユーザーにはそのことが通知されるため、処理を進めるにはどの手順を完了すべきかがはっきりと認識できます。

複数のエンティティでの展開

1 つのプロセスは、見込み案件から見積もり、発注へ、というように、カスタム エンティティを含む複数のエンティティで展開できます。こうしたプロセスの使い方は、目的の結果のコンテキスト内で、ユーザーが複数のレコードを操作する場合に役立ちます。この新しいアプローチにより、CRM の焦点は、従来のレコードおよびリストから、検証可能な結果へと変化します。

構成作業の簡略化

ポイント アンド クリック操作によるシンプルなプロセス設計ツールにより、きわめて複雑な業務プロセスでも簡単にモデルを作成できます。また、プロセスは簡単にパッケージ化し、システム間でエクスポートおよびインポートが可能です。

今回のリリースには、すぐに使用できる営業/カスタマー サービス用の業務プロセスが組み込まれているほか、簡単にインストールできるサンプル プロセス¹ も用意されています。こうしたプロセスは、営業、サービス、およびマーケティングの一般的なシナリオに対応しており、常に一貫した手順に従って顧客に対応するのに役立ちます。

こうした業務プロセスを活用して、電話や電子メールによるキャンペーンを実施し、ターゲット マーケティング用のリストを作成し、サービス案件に対処するほか、各種予定のスケジュール調整、製品のアップセル、発注の増大に役立てることもできます。

段階	ステージカテゴリ	ステップ	フィールド	必須?
評価	評価	取引先担当者の特定	取引先担当者	<input type="checkbox"/>
		取引先企業の特定	取引先企業	<input type="checkbox"/>
		購入時期	購入時期	<input type="checkbox"/>
		推定予算金額	予算金額	<input type="checkbox"/>
		支払方法	支払方法	<input type="checkbox"/>
		意思決定者の特定	決定権の有無	<input type="checkbox"/>
		概要の取得	説明	<input type="checkbox"/>
		提案作成	提案作成	顧客ニーズ
提案されたソリューション	提案されたソリューション			<input type="checkbox"/>
関係者の特定	顧客の担当者の特定			<input type="checkbox"/>
競合企業の特定	競合企業の特定			<input type="checkbox"/>
提案	提案			営業チームの特定
		提案の作成	提案の作成	<input type="checkbox"/>
		社内レビューの完了	社内レビューの完了	<input type="checkbox"/>
		提案の提示	提案が提示済み	<input type="checkbox"/>

さらに、Dynamics Marketplace では、ダウンロード可能な業務プロセスのライブラリを提供する予定です。

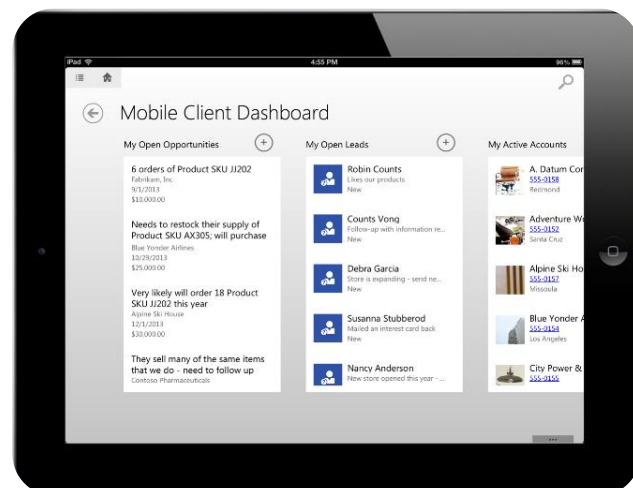
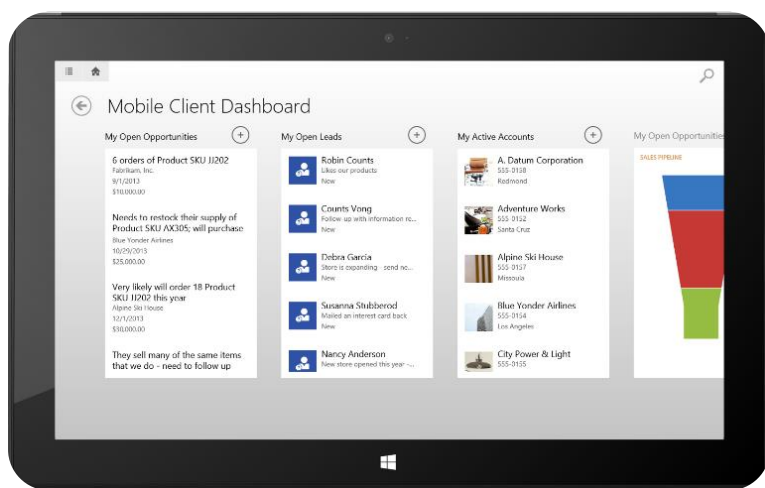
¹ インストール可能なサンプル プロセスは、英語版のみの提供となります。

外出先での CRM の利用

モバイル アプリケーションを使用すると、営業担当者はいつでもデータにアクセスし、チーム メンバーや顧客と連絡を取ることができます。Windows 8 タブレットや iPad、携帯電話から CRM ソリューションにアクセスできれば、名実ともに "スマートな" ツールが手に入ります。

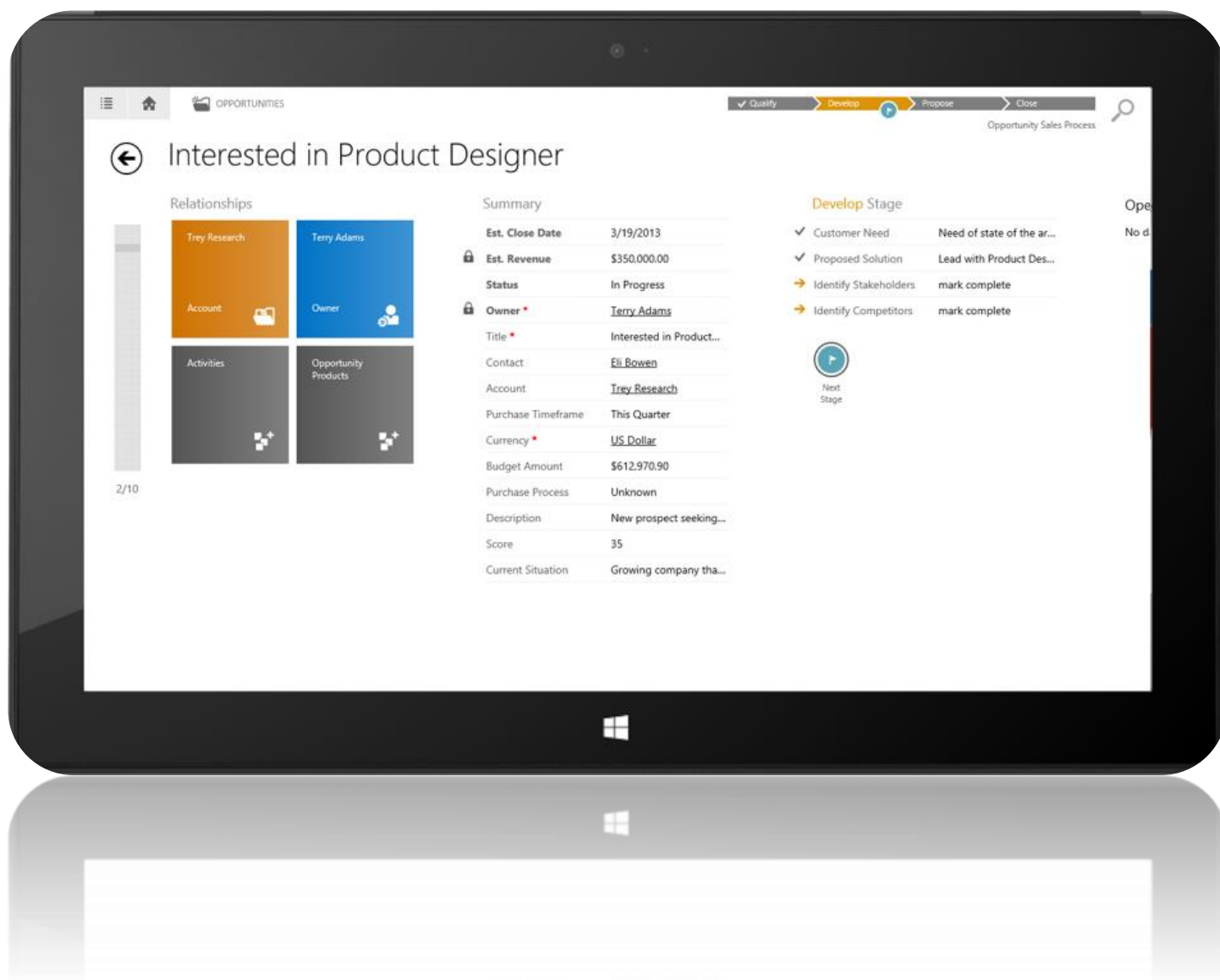
強力なタブレット アプリケーション

タブレット端末用の Microsoft Dynamics CRM を使用すれば、どこにいても常に効率的に情報にアクセスできます。移動時間を利用して、iPad や Windows 8 タブレットを通じて顧客の最新情報にアクセスすれば、準備万端で客先を訪問できるうえ、記憶の新しいうちに、メモ、タスク、連絡先、取引先企業、見込み案件などの詳細を更新できます。オフライン表示用にデータがキャッシュされるため、ネットワークに接続できない場合でも、引き続き主要データを閲覧できます。



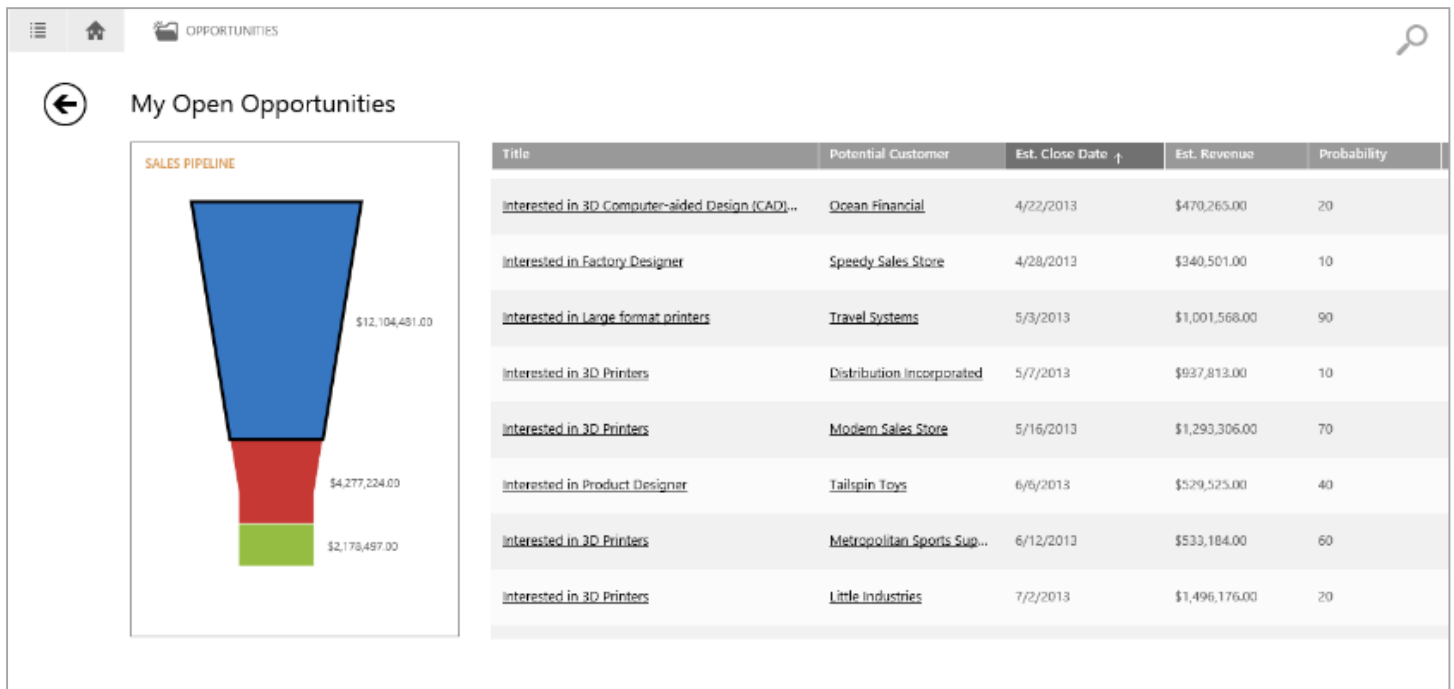
シームレスなエクスペリエンス

生産性を高めユーザー業務への浸透を促進するには、Web、クライアント、およびデバイス間で一貫した CRM エクスペリエンスを提供することが重要です。Dynamics CRM では、セールス プロセスがどの段階にあるかを常に把握し、重要なタスクを簡単に完了し、プロセスを次の段階に進めて次に必要なアクションを確認できます。組み込みの Skype 通話を使用すれば、いつでも顧客と連絡を取ることができ、デバイスのネイティブ機能を通じ、使い慣れたツールやアクションを実行して業務を遂行できます。



対話型のビジネス インテリジェンス機能

業務の迅速な処理に、対話型のチャートをご活用ください。チャート内をクリックして、セールス データを分析すれば、最重要情報を特定してアクセスし、すばやく業務の見通しを立てることができます。



1 度の設定変更ですべての展開に対応

Dynamics CRM では、ビジネス要件が変わるたびにモバイル ソリューションを変更するための開発者を雇う必要はありません。CRM の Web インターフェイス用に作成した構成定義は、タブレット アプリケーションにもそのまま展開されます。Microsoft Dynamics CRM では、作成済みの構成定義を活用し、既存の Web フォームをタブレット用レイアウトに最適化します。クライアント側ロジックもサポートされるため、モバイル デバイス上での充実したエクスペリエンスが実現されます。データはキャッシュされ、オフラインでも表示できます。

タッチ操作に最適化された Phone アプリケーション

ユーザーはさまざまな場所に移動します。また、多くのデバイスを所有し、各種デバイス間で一貫したエクスペリエンスの実現を求めています。こうしたモバイル化シナリオを支援するため、Windows 8、Android、および iPhone をサポートする、タッチ操作対応の Microsoft Dynamics CRM の Phone アプリケーションを提供する予定です。Phone アプリケーションのリリースは、CRM 2013 一般提供の後に予定されており、一般提供の開始時点では利用できません。

CRM データへのアクセス

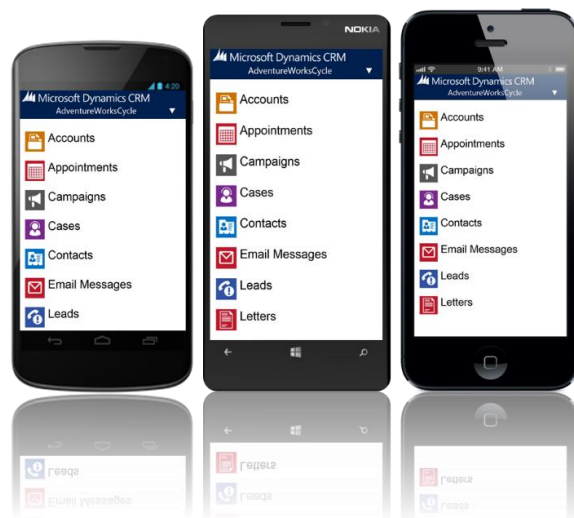
自分の携帯電話から、取引先担当者、取引先企業、潜在顧客、営業案件、予定のほか、各種関連情報を確認できます。Windows Phone は、オフライン作業とソーシャル アクティビティ フィードの表示をサポートします。

優れた操作性

取引先担当者、タスク、メモ、および各種関連データの追加と変更を行えるほか、デバイスのネイティブ機能を使用して、電話をかけたりアドレス情報をマッピングしたりできます。

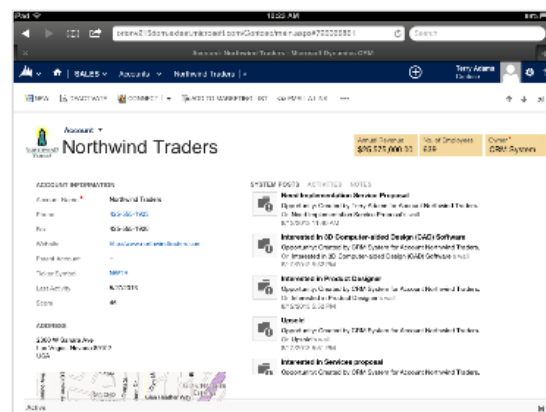
エクスペリエンスのカスタマイズ

エクスペリエンスのカスタマイズが可能のため、カスタム エンティティを設定して、Phone アプリに表示できます。



タブレットに最適化された Web ブラウザー エクスペリエンス

モバイル デバイスの Web ブラウザーから CRM にアクセスするユーザーのために、使用するデバイスに最適化された Web ブラウザー エクスペリエンスを提供します。"流動的レイアウト"により、さまざまな画面の形状や解像度に応じて表示が調整 (横向き、縦向き、1 ~ 3 段組みなど) されるため、最適な状態で情報を閲覧できます。このブラウザー エクスペリエンスによって、モバイル ワーカーがさらに柔軟に CRM データにアクセスできるようになります。



全社レベルのコラボレーション

作業中のコンテキストにソーシャル テクノロジを埋め込み、コラボレーションを可能にすることで、営業案件への対応、キャンペーンの実施、サポート案件の解決などについて、必要な担当者やリソースにすばやくアクセスし、タイムリーに業務を進めることができます。

コンテキストに組み込まれたソーシャル ツール

Dynamics CRM では、最適な人に接触して、その場でタイムリーに必要な情報を入手可能です。エンタープライズレベルの機能を備えた Yammer を活用すれば、投稿についてチームのメンバー間ですばやくコメントし合い、Microsoft Dynamics CRM (オンプレミス/オンライン) 内から直接、または Yammer から、コンテキストに即したメッセージのやり取りを開始できます。Yammer を全社的に導入することで、CRM のライセンスをもたないユーザーを含め、すべての関係者が Yammer を通じて会話に参加できます。

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a sales opportunity titled "Interested in Product Designer". The interface includes a navigation bar at the top with "SALES" and "Opportunities" menus. Below the navigation bar, there are tabs for "Qualify", "Develop (Active)", "Propose", and "Close". The "Develop (Active)" tab is selected, showing a progress bar with steps: "Customer Need", "Need of state of the art", "Identify Competitors", and "Close". The "Need of state of the art" step is marked as "complete".

The main content area is divided into three sections:

- Summary:** Displays key information about the opportunity, including the title "Interested in Product Designer", contact "Eli Bowen", account "Trey Research", purchase timeframe "This Quarter", currency "US Dollar", budget amount "\$612,970.90", and description "New prospect seeking our Product Designer.".
- YAMMER:** An embedded social network feed showing a conversation. A post from Terry Adams (R&D) asks "Have the technical specs been updated for the Product Designer?". A response from Jay Hamlin says "Here's the updated version" and includes a link to "Product Designer Specification" uploaded to R&D files.
- STAKEHOLDERS:** A list of people involved in the opportunity, including Eli Bowen (Champion) and Mark Hassall (Decision Maker).

ユーザーは、Microsoft Dynamics 内から直接ソーシャル ネットワーク上の会話に参加できます。また、Yammer の Web/デスクトップ アプリケーションや、各種のモバイル デバイス (マイクロソフトの Windows Phone、Apple の iOS デバイス、および Google の Android デバイス) 上で実行されるアプリを使用して会話に参加することもできます。

サーバー側の同期

場所や使用デバイスに関係なく、常に生産性を維持し、最新情報を入手することが可能になります。管理者はサーバー側の同期機能により、電子メール、タスク、予定、および連絡先を、オンプレミスの CRM と Exchange の間で簡単に同期することができます。

次の同期シナリオのサポートは、CRM 2013 一般提供の後に予定されており、一般提供の開始時点では利用できません。

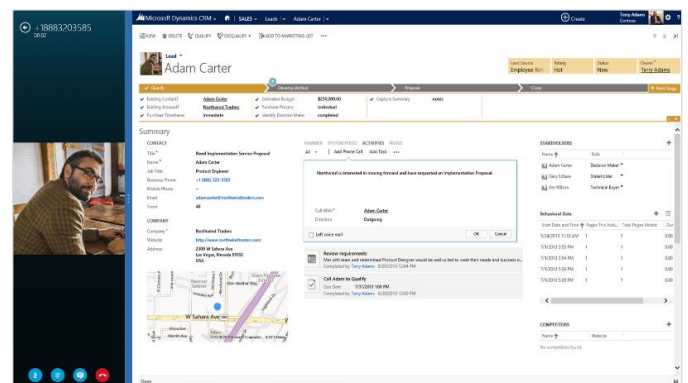
- CRM Online と Exchange Online との間の、電子メール、タスク、予定、連絡先の同期
- CRM Online または CRM 2013 (オンプレミス) と POP3/SMTP² との間の電子メールの同期

電子メールルーターと Outlook クライアントを使用した同期も、引き続きサポートする予定です。

スムーズなコミュニケーション

同僚の状態をリアルタイムで確認しながら連絡を取ることができます。ソリューションに埋め込まれた³ **Microsoft Lync** のプレゼンス機能を使用すれば、CRM から直接、電話やインスタント メッセージで同僚または顧客に連絡し、ビデオ会議も行えます。

社員間や顧客との間のコラボレーションをシンプルにし、業務への関与を円滑にするため、埋め込みの各種コミュニケーション機能をご活用ください。ユーザーは、**電子メール** アドレスをクリックすることで、既定のメール プロバイダーを使用して電子メールを送信できるほか、**電話番号**をクリックすれば、**Lync** または **Skype** を使用して、CRM Web フォーム⁴ からそのまま発信できます。通話を開始すると、CRM によって通話アクティビティが作成され、すばやく簡単に通話メモを取ることができます。これで、顧客との距離はほんのワンクリックに縮まります。



² サポート対象の POP3/SMTP プロバイダーは、Gmail、Hotmail、Yahoo、MSN、Live、および Outlook.com です。

³ 統合された Lync のプレゼンス機能は、Microsoft Internet Explorer でのみ利用できます。

⁴ 通話機能を使用するには、デバイスに Lync または Skype のアプリケーションをインストールする必要があります。

プラットフォームの強化

各種の強力なツールを活用して、会社に固有のビジネス要件を満たすカスタマイズが可能です。Microsoft Dynamics CRM を使用すれば、簡単にカスタマイズと構成が可能な俊敏性に優れたソリューション フレームワークにより、ビジネス上の価値を迅速に実現することができます。Microsoft Dynamics CRM プラットフォームは、データ モデルの定義から、統合された永続性、セキュリティ、API アクセス、ユーザー エクスペリエンス、および最新のオープン アーキテクチャに基づいたプログラミング パラダイムの提供まで広範囲に対応した、宣言型のパラダイムを備えています。今回のリリースでは、オープンかつカスタマイズ性に優れ、拡張可能なオンライン サービスの実現にさらに注力した開発成果のいくつかを、プラットフォームの機能に採用する予定です。

お客様主体のアップデート

クラウドベースのテクノロジーのメリットは、ビジネス アプリケーションで利用可能な、最新のテクノロジーをいち早く活用できる点です。このように新機能の迅速な入手が可能な一方で、システムの準備やユーザーのトレーニングをするために、最新機能へのアップデートを柔軟に行いたいというニーズもあります。Microsoft Dynamics CRM Online Fall '13 では、アップデートの適用スケジュールを柔軟に調整できるようになります。管理者に製品内または電子メールでアップデート スケジュールが通知されると同時に、スケジュールの変更が必要な場合の変更方法も案内されます。確認の電子メールは、更新日の 90 日前、30 日前、15 日前、および 7 日前に送信されます。

業務ルール

開発者がいなくても、業務のルールに即した独自のアクションを定義可能です。業務ルール機能のシンプルな宣言型のインターフェイスを使用すれば、一般的に使用される変更の多い業務ルールを実装および管理し、Web アプリケーションとタブレット用 CRM の両方で、CRM フォーム (メインと簡易作成) に適用できます。この機能により、JavaScript コードを一切記述することなく、フィールド値やフィールド要件レベルを設定し、フィールドの表示/非表示を切り替えるほか、フィールドを有効化/無効化したり、データを検証してエラーメッセージを表示したりできるようになります。

アクセス チーム

スピード重視の現代のビジネス環境では、コラボレーションが重要になります。各営業チームは、それぞれの営業案件に応じた固有の社内のグループと協力する必要があります。従来のロールベース セキュリティでは、こうした柔軟なコラボレーションには対応できません。レコード ベースのアクセス チームを使用すれば、レコードに対してユーザーを追加して、アクセス権を付与できます。アクセス チームは、レコードを所有することなくアクセスすることができる、新しいタイプのチームです。レコードを所有するチームの場合とは異なり、同じレコードについて作業する複数のアクセス チームを作成し、レコードへのさまざまなアクセス権レベルを持つメンバーでチームを構成できます。

リアルタイムのワークフロー

非同期ワークフローをサポートしていた既存のワークフロー実行モデルが拡張され、リアルタイム (同期) ワークフローがサポートされるようになりました。リアルタイム ワークフローは、非同期ワークフローのようにキューには格納されず、オンデマンドまたは実行パイプラインによって処理されるメッセージへの応答として、即座に実行されます。リアルタイム ワークフローはデータベース トランザクションの一部として実行され、プラグインと同様の働きをしますが、Web アプリケーション ワークフロー デザイナーを使用して開発者以外が作成できます。開発者の皆様は引き続き、コードを記述してリアルタイム ワークフローを作成可能です。

アクション

開発者は、アクションと呼ばれるカスタム メッセージおよび関連付けられた要求/応答クラスを作成することで、標準の Microsoft Dynamics CRM システムの機能を拡張できます。アクションは、開発者がビジネス プロセスを定義するための言語を拡張する、新しいタイプのプロセスです。システムが、Create、Update、Delete、Retrieve、Associate、Assign といった主要メソッドを提供する一方で、アクションではこうした主要メソッドを活用し、より高度な表現が可能な、Escalate、Approve、Route、Schedule といったメソッドを作成します。ビジネス上の優先度の変化により、アクションの定義を変更しなければならない場合、アプリケーション ワークフロー デザイナーを使用すれば、開発者以外がアクションを編集できます。こうしたアクションは Web サービスの呼び出しを通じて利用できるため、コマンド アクションを通じてアプリケーション内から使用するほか、外部アプリケーションからも使用できます。

自動保存

更新されたフォームはすべて、既定で自動保存が有効化されるようになりました。自動保存が有効化されると、フォームのコマンド バーに [保存] ボタンは表示されません。データを変更したレコードは、30 秒ごと、または、ユーザーが新しいレコードに移動すると、自動的に保存されます。この自動保存処理は、システム設定によって組織レベルで無効化するほか、コードを使ってフォーム レベルで無効化できます。

カスタム モバイル アプリケーションの有効化

モバイル ワーカーが一般的となった今日、必要な情報をその場で入手できるビジネス アプリケーションが求められています。こうした強力なモバイル アプリケーションを柔軟に提供するため、今回のリリースにはいくつかの拡張機能が導入され、RESTful かつモバイル/タブレット アプリケーションでのサポートが容易な、OAuth プロトコルに対応するようになりました。こうしたアプリケーションは、OAuth による認証を 1 回行えば、SOAP エンドポイントと REST OData エンドポイントをどちらでも使用できます。OData Web サービス エンドポイントは、外部のモバイル アプリケーションおよびリッチ クライアント アプリケーションの認証機能を追加して強化されています。これまでの OData Web サービス エンドポイントは、Web リソース内で提供される、認証済みのクライアント (スクリプト) コードのみをサポートしていました。

"信頼できるコンピューティング"に関する更新

マイクロソフトは米国連邦情報処理標準 (FIPS 140-2) に準拠することで、"信頼できるコンピューティング"に継続的に取り組んでいます。

Microsoft Dynamics CRM では、サーバー側の同期に対応した、Yammer や電子メール プロバイダーといった各種サービスへのアクセスに使用される、CRM に登録された資格情報が暗号化されます。

Office 2013 との互換性

使い慣れた生産性向上ツール (Microsoft Outlook、Word、Excel など) を通じ、CRM の機能を提供するという継続的な取り組みの一環として、Microsoft Office 2013 との統合がサポートされます。Microsoft Outlook 2013 は、Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM をサポートし、Outlook 内から直接、コンテキストに応じた機能にアクセスできます。また、Microsoft Word 2013 では、ドキュメントおよび電子メールと Word の統合をサポートし、Microsoft Excel 2013 では、データを Microsoft Excel にエクスポートし、分析とレポート作成を行える強力な機能がサポートされます。このように、マイクロソフトは引き続き、何億人もの Microsoft Office ユーザーに対し、適切なユーザー エクスペリエンスを提供できるよう努力していきます。

まとめ

マイクロソフトは CRM に関する強力なビジョンを掲げています。その確固たるビジョンとは、マイクロソフトのお客様である将来の市場を牽引する企業、つまり、先進的な考えを持ち、社員、パートナー、顧客と、それぞれが必要とする人や情報とを、それぞれのデバイスやチャンネルを通じて適切なコンテキストでつなぐことのできるすべての企業に、ダイナミックなビジネス運営を実現していただくことです。Microsoft Dynamics CRM 2013 を提供するにあたり、ダイナミックなビジネスのビジョンを達成するために、強固なアプリケーションと卓越したエクスペリエンスの実現や、プラットフォームの強化と柔軟性向上に継続して取り組んできました。

Microsoft Dynamics CRM の開発に携われたことを、チーム一同、誠に光栄に思います。マイクロソフトは今後も引き続き、Microsoft Dynamics CRM が提供する新技術や画期的機能に関する情報を皆様に提供していきます。

Microsoft Dynamics CRM チーム



Microsoft Dynamics は、統合された適応型ビジネス管理ソリューションから成る製品ラインです。貴社および社員の皆様が、確信を持ってビジネス上の意思決定を下すためにご活用ください。使い慣れたマイクロソフト製ソフトウェアと同様の操作性を備え、こうしたソフトウェアとの連携性に優れた Microsoft Dynamics は、財務、CRM、サプライチェーンに関するプロセスの自動化および合理化に対応し、ビジネスの成功を支援します。

米国およびカナダ: 1-888-477-7989 (フリーダイヤル)

上記以外の国: +1-701-281-6500

www.microsoft.com/japan/dynamics

Microsoft Dynamics CRM 2013 [名前] [バージョン番号] は、開発中のプレリリース製品です。ドキュメント内で示したプレリリース製品のリリース日および機能はすべて、作成時点での予想に基づく暫定情報であり、予告なく変更されることがあります。マイクロソフトは、仕様および製品概要を随時予告なく変更する可能性があります。

このドキュメントに記載された内容は情報提供のみを目的としています。明示、黙示または法律の規定にかかわらず、これらの情報についてマイクロソフトはいかなる責任も負わないものとします。

このドキュメントを使用する場合は、適用されるすべての著作権関連の法律に従っていただくものとします。このドキュメントのいかなる部分も、米国 Microsoft Corporation の書面による許諾を受けることなく、その目的を問わず、どのような形態であっても、複製または譲渡することは禁じられています。ここでいう形態とは、複写や記録など、電子的な、または物理的なすべての手段を含みます。ただしこれは、著作権法上のお客様の権利を制限するものではありません。

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 Corp. All rights reserved.