



MICROSOFT DYNAMICS CRM

Vision

方向性のお知らせ

Statement of Direction

2012 年 11 月

注意： 本ドキュメントに記載のガイダンスは、2012 年 11 月現在のリリース目標を反映するものです。本ドキュメントは、詳細仕様書として作成されたものではありません。また、市況の変化やお客様からのニーズにより、個々の利用シナリオや機能は、追加されたり変更されたり、場合によっては優先順位を下げられたりする場合があります。





概要

マイクロソフトは、Microsoft Dynamics CRM と Microsoft Dynamics CRM Online の継続的なビジネス成長を目にしています。私たちは、生産性、柔軟性、そして拡張性という長所を生かして、製品とサービスの提供を通じて、世界中の企業が成果をあげるお手伝いを続けています。

この方向性のお知らせ（Statement of Direction: SoD）では、Microsoft Dynamics CRM の将来の方向性と開発を計画している領域の概略を説明します。本ドキュメントは、私たちのお客様やパートナー様の投資計画の立案やガイドラインの設定にお役立ていただくとともに、Microsoft Dynamics CRM チームがどのような革新を将来提供しようとしているのかをご理解いただくことを目的に編集されています。本ドキュメントは、その性質として方向性を示すものです。特定の製品リリースやサービスアップデートに関するものではなく、向こう 36 か月の間に提供することを企画しているシナリオやソリューションをご紹介します。

指針

業務アプリケーションは能動的で、生産的で、遍在的で、かつ柔軟でなくてはなりません。

	CRMは、傾向を察知し、決定を支援し、成功に導くアクションを提案するツールであるべき
	生産性を向上するうれしいユーザーエクスペリエンスを提供し、マイクロソフトテクノロジーの「組み合わせてなおい」エクスペリエンスを実証する
	デバイス、ブラウザ、利用場所にかかわらず、営業、サービス、マーケティング、さらにカスタム業務プロセスをまたいでシームレスなエクスペリエンスを提供する
	「Power of Choice（選択できるメリット）」を維持し、クラウド、設置型、ハイブリッドのいずれでもデプロイできる価値と柔軟性を提供する

開発投資領域

2012年12月にはじまる今後のいくつかのリリースの中で、私たちは、お客様のビジネスを支援すべく、第一級のテクノロジープラットフォーム、革新的なアプリケーション、そして直感的なユーザーエクスペリエンスの開発に注力していきます。



アプリケーション

営業支援（SFA）

営業支援（Sales Force Automation: SFA）は、継続して重要な領域であり、Microsoft Dynamics CRM にとって開発投資の対象領域であり続けます。私たちは営業のプロフェッショナルが自身の業務をより生産的に管理したり、他者と協業したり、より早くより多くの商談を成約できるようなアプリケーションやソリューションを提供していこうと計画しています。この点にフォーカスして、私たちは次のような機能を次世代の営業用アプリケーションとサービスに提供していきます。

- 潜在顧客の獲得と維持
- チーム営業
- 見積もり、受注、価格管理
- 計画と管理
- 売上パフォーマンス管理

カスタマーサービス

私たちは、革新と業務シナリオへのフォーカスを以て、カスタマーサービスの領域への開発投資を強化します。今後のリリースの中で、私たちはエージェント用の新しいデスクトップをつくり出そうとしています。強力なナレッジ管理と検索機能を提供し、複数のチャネルを介してお客様にサービスを提供しようとする組織が次世代の顧客エクスペリエンスを提供することを可能にします。私たちがカスタマーサービスの領域において計画している追加機能は以下のような領域のものです。

- ナレッジ管理
- 複数チャネルでのサービス
- コンタクトセンター
- 既存顧客管理

マーケティング支援

Microsoft Dynamics CRM の今後のリリースにとって、マーケティングは重点的な開発投資の対象となります。新しいカテゴリーの統合型マーケティングソリューションを提供するというフォーカスを起点に、私たちは次のような領域で新しく魅力的なソリューションを提供していきます。

- ブランド管理
- マーケティングリソース管理
- デジタル資産管理
- 複数チャネルキャンペーン管理
- キャンペーン効果分析
- 顧客ロイヤリティ管理

エクスペリエンス

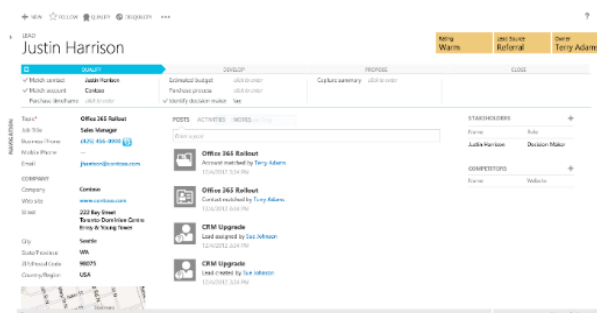
現代のビジネスプロフェッショナルのニーズは、「これひとつあれば全て対応可能」といったアプローチでは、もはや充足できません。私たちの戦略は、私たちのお客様に最も自然で慣れ親しんだユーザーエクスペリエンスを提供することです。マイクロソフトは、幾つもの角度から開発投資を行い、ユーザーエクスペリエンスを次の次元へと高めます。

ブラウザーエクスペリエンス

私たちは様々なデバイスのいくつかのブラウザーをサポートします。2012 年 12 月に始まり、Microsoft Dynamics CRM は Internet Explorer のほか、Mozilla Firefox、Google Chrome、そして Apple Safari ブラウザーをサポートします。

ユーザーエクスペリエンス

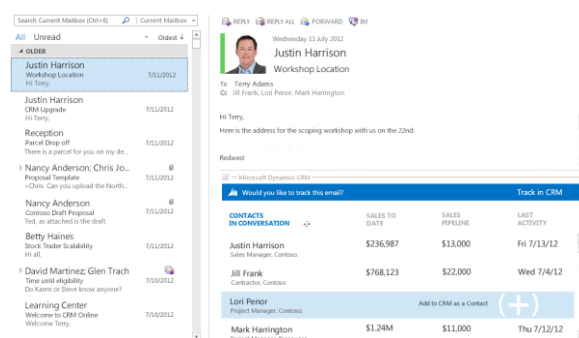
Microsoft Dynamics CRM は、新しく、わくわくするようなユーザーエクスペリエンスの提供に継続して開発投資していきます。これによりユーザーは、業務とプロセスに基づいた環境で、毎日の業務活動を迅速に且つシンプルに遂行することが可能になります。



生産性の高まるエクスペリエンス

Microsoft Dynamics CRM は、Microsoft Office のアプリケーションとサービスをいろいろなデバイスで利用している方々に素晴らしいエクスペリエンスを提供し続けます。

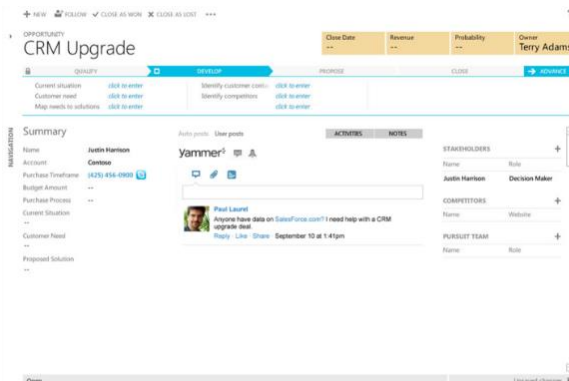
- 新しいMicrosoft Officeでは、CRMに蓄えられた情報がMicrosoft Office Outlook、Word、Excel、PowerPointに表示されたり統合されたりします。
- Microsoft Exchangeとの同期により、電子メール、予定、連絡先情報がMicrosoft Dynamics CRMと統合されます。
- Microsoft Office 365とCRM Onlineの管理は統合され、ユーザー、組織、請求の管理がMicrosoft Online Serviceで統合されます。



ソーシャルコラボレーションエクスペリエンス

私たちは、組織がお客様とつながり、協業し、コミュニケーションするのを支援するため、新しいソーシャルコラボレーション機能を提供します。

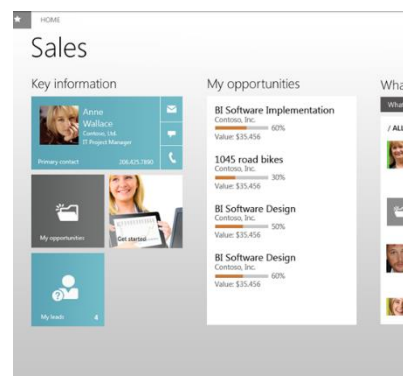
- 従業員、パートナー企業、そしてお客様との間をつなげるソーシャルネットワークとして、Yammerを提供します。
- SkypeとMicrosoft Lyncが、従業員、パートナー企業、そしてお客様の状況にあったコミュニケーション（音声、映像、インスタントメッセージング）を可能にします。
- Microsoft SharePointは、ビジネスプロセスのサポートを強化する次世代のコンテンツとナレッジマネジメントを提供します。



デバイスエクスペリエンス

私たちのデバイスに関するエクスペリエンスは、下記の領域で価値を提供することを目標にしています。

- 「デバイスの基本的なエクスペリエンス」では、Microsoft Dynamics CRMへのリアルタイムでオフライン利用可能なアクセスを提供します。選択したプラットフォーム、デバイスに最適化され、かつ一貫性のあるエクスペリエンスを提供します。
- 「プロセスに最適化されたエクスペリエンス」は、特定のロール（役割）や業務シナリオにあわせて提供されます。まず私たちは、社内外からアクセスするかに関わらず、営業プロフェッショナルのニーズに最適化されたエクスペリエンスの提供にフォーカスします。以降のリリースで他のロール向けのエクスペリエンスも提供していきます。



プラットフォーム

Microsoft Dynamics CRM はマイクロソフトのテクノロジープラットフォームの上に開発されており、柔軟性と拡張性をもって提供されます。Microsoft Dynamics CRM はマイクロソフトが提供するビジネスソリューションを体現化したものです。私たちは、オープンなテクノロジー戦略を掲げており、これまでに投資いただいた Microsoft Office、SharePoint、Lync、Office 365、Windows Azure、SQL Server、Windows、Skype、Yammer などを統合して活用することを可能にする上、他のテクノロジーベンダーの提供するアプ

リケーション、ブラウザー、デバイス、またはプラットフォームとの統合も可能にします。将来のプラットフォームの領域における投資には下記が含まれます。

- セキュリティと認証：センシティブなデータを保護するため、最適なオペレーションとコントロールが適用されるよう業界とクラウドの標準に継続して準拠することをコミットしています。詳細については、<http://crm.dynamics.com/ja-jp/trust-center> をご覧ください。
- パフォーマンスと拡張性：あらゆるビジネスのニーズに対応すべく、より高いパフォーマンスと拡張性のベンチマークを目指します。
- 統合：クラウドやソーシャルなど分散された情報ソースをまたいだデータ統合を簡単にする機能を強化します。さらに私たちは業界標準の API と認証方式に投資し、カスタム統合の開発をよりスムーズにします。
- カスタマイズと拡張性：お客様それぞれに特有のニーズにあわせてお客様が Microsoft Dynamics CRM を仕立て、拡張することができるよう、ツールの提供を強化していきます。私たちは、カスタム開発やメンテナンスの度合いを軽減するために、設定のしやすさを常に追求します。
- ビッグデータ：クラウドに公開されたデータやサービス、またはソーシャルネットワークと組み合わせる CRM データを見つけたり、移管したり、フォーマットしたり、分析することを可能にする新しい機能を提供していきます。
- 拡張型 CRM アプリケーション：Microsoft Dynamics CRM をベースに固有の追加モジュールを拡張したり開発したりするために、豊富で強力なアプリケーションフレームワークを継続して提供していくことにマイクロソフトはコミットしています。

まとめ

Microsoft Dynamics CRM ほど広い範囲をカバーする CRM は他にないでしょう。私たちは、柔軟性、生産性、そして導入の選択の自由を継続して重視していきます。私たちは、より強力に業務に貢献する CRM を市場に提供していくという戦略に従って、今後開発投資をしていきます。業務アプリケーションは、能動的で、生産的で、どこからでもアクセス（遍在的）できて、柔軟でなくてはならないという私たちの指針は明確です。私たちは革新を続け、ビジネス推進に役立つ様々なテクノロジーを、お客様がより手軽に利用いただけるようにしていきます。

Microsoft Dynamics CRM は、今まさに非常にエキサイティングな時を迎えています。Microsoft Dynamics CRM が革新とすばらしい機能を継続的に提供していく過程で、皆様にその進捗を今後ともお伝えしていくことを楽しみにしています。



日本 0120-889956

世界共通 国番号 1 701-281-6500

www.microsoft.com/dynamics

本ドキュメントの情報は公開日現在におけるドキュメント対象事項に関するマイクロソフトの見解です。マイクロソフトは変化する市況に対応する必要があるため、本ドキュメントはマイクロソフトのコミットメントと受け取られるべきものではありません。また、マイクロソフトは、記された情報の公開日以降の正確性を担保しません。

このホワイトペーパーは、情報提供の目的のみに作成されています。マイクロソフトは、このドキュメントの情報について、明示、暗示のいかんにかかわらず、一切の保証をしません。

Complying with all applicable copyright laws is the responsibility of the user. Without limiting the rights under copyright, no part of this document may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted in any form or by any means (electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise), or for any purpose, without the express written permission of Microsoft Corporation.

Microsoft may have patents, patent applications, trademarks, copyrights, or other intellectual property rights covering subject matter in this document. Except as expressly provided in any written license agreement from Microsoft, the furnishing of this document does not give you any license to these patents, trademarks, copyrights, or other intellectual property.

Microsoft Dynamics is a line of integrated, adaptable business management solutions that enables you and your people to make business decisions with greater confidence. Microsoft Dynamics works like and with familiar Microsoft software, automating and streamlining financial, customer relationship and supply chain processes in a way that helps you drive business success.

Microsoft, the Microsoft Dynamics logo, BizTalk, Microsoft Dynamics, Outlook, SharePoint, SQL Server, Visual Studio, Windows, Windows Mobile and Windows Server are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation or Microsoft Business Solutions ApS in the United States and/or other countries. Microsoft Business Solutions ApS is a subsidiary of Microsoft Corporation. The names of actual companies and products mentioned herein may be the trademarks of their respective owners.

© 2012 Microsoft Corporation. All rights reserved.