



MICROSOFT DYNAMICS CRM
Roadmap

Microsoft Dynamics CRM 2012 年 12 月サービスアップデート リリース プレビュー ガイド

2012 年 11 月





注意：当該ドキュメントに記載されたガイダンスは 2012 年 11 月現在におけるリリース予定を反映したものです。当該ドキュメントは詳細仕様書として編集されたものではなく、それぞれのシナリオや機能は、市場の変化やお客様の要請に基づき、追加されたり、変更されたり、または優先順位を下げられる場合があります。

はじめに

Microsoft Dynamics CRM は、企業がお客を発見し、獲得し、そして維持するプロセスを一変させてしまう可能性を備えた、生産性が高く、柔軟な CRM ソリューションです。マイクロソフトは、この Microsoft Dynamics CRM をもって、カスタマー リレーションシップ マネジメント (CRM) ソフトウェアに革新と価値を継続的にお届けしています。現在、4つのリリースが計画段階と開発段階にあります。次のリリースが 2012 年 12 月サービス アップデート (機能強化) であり、その後、星や星座の名前の開発コードを冠した「Orion」、「Leo」、「Vega」と呼ばれるリリースが続きます。

モットー

私たちのモットーは、ビジネスアプリケーションを再創造し、革新をもたらすことです。ビジネスアプリケーション、特に CRM の領域においては、マイクロソフトは、自身の持つテクノロジーの最も強力な統合者であります。私たちは、次の4つの原則を守ることによってモットーの実現を推進します — 能動性、生産性、遍在性 (シームレス)、そして柔軟性です。これらの原則が私たちの開発の投資先を方向付けます。

 能動性	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	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「組み合わせてなおよしい」エクスペリエンスを実証する
 シームレス	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
 柔軟性	「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

開発投資対象領域

Microsoft Dynamics CRM の開発において、マイクロソフトは、アプリケーション、エクスペリエンス、プラットフォームの3つの柱に継続的に投資します。

アプリケーション	<ul style="list-style-type: none">• 営業、マーケティング、カスタマーサービス• 業種• 拡張型CRM
エクスペリエンス	<ul style="list-style-type: none">• ユーザー• プロセス• 生産性• ブラウザ• ソーシャル コラボレーション• モバイル
プラットフォーム	<ul style="list-style-type: none">• アーキテクチャ<ul style="list-style-type: none">• コミュニケーション フレームワーク• ビジネス アプリケーション サービス• 導入と管理• コンプライアンス、セキュリティ、アイデンティティ• 分析とビッグデータ• 統合と拡張• テクノロジー<ul style="list-style-type: none">• Microsoft Office と Office 365• SharePoint• 開発者ツール• SQL Server• Windows と Windows Azure

2012 年 12 月サービスアップデートには、3つの柱に対応した様々な革新と機能が含まれています。当該ドキュメントは、Microsoft Dynamics CRM Online の 2012 年 12 月サービスアップデートに含まれる個々の投資領域に関する情報が整理されています。このリリースの適用は 2012 年 12 月中旬に開始され、2013 年 1 月へ続きます。

主要な開発投資の概要

下記に示す表が 2012 年 12 月サービスアップデートで Microsoft Dynamics CRM に加えられる強化ポイントをまとめています。

2012年 12月 サービスアップデート

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface. On the left, a lead record for Justin Harrison is shown with tabs for QUALITY, DEVELOP, and PROPOSE. The QUALITY tab is active, showing details like Match contact, Match account, and Purchase timeframe. Below this is a summary section with fields for Topic, Job Title, Business Phone, Mobile Phone, Email, Company, Web site, Street, City, State/Province, ZIP/Postal Code, and Country/Region. The right side of the interface features a grid of nine green icons representing new features: 刷新されたユーザーエクスペリエンス (Refreshed user experience), ブラウザの選択肢 (Browser selection), Office 2013 互換性 (Office 2013 compatibility), YammerとSkype 連携 (Yammer and Skype integration), 営業用 iPad Safari (Sales iPad Safari), Bing マップ (Bing Maps), すぐ使える業務プロセス (Ready-to-use business processes), チーム営業 (Team sales), and プラットフォームとコンプライアンス (Platform and compliance).

アプリケーションの領域における開発投資

2012 年 12 月サービスアップデートでは、予め定義され、かつ再設定可能な業務プロセスと強化された担当者間のコラボレーション機能を通して、効果的な営業業務とカスタマーサービス業務の実現に貢献する新しい営業・サービス機能が加わります。

あらかじめ定義され、かつ再設定可能な営業・サービス業務プロセス

直ちにご利用を開始いただき、短期間で効果を実現できるよう、2012 年 12 月サービスアップデートは、潜在顧客、営業案件、そしてサポート案件（ケース）の管理に関する 3 つの営業・サービス業務のプロセスを予め設定しています。これらの業務プロセスは、業界のベストプラクティスに基づいて作成されており、営業・サービスの担当者の方々に気づきと方向性を示唆します。担当者はこれに基づいて行動の優先順位づけを行い、より多くの商談をより短期間に成約したり、お客様の満足度を上げたりすることができます。各々の業務プロセスは、「ステージ」と「ステップ」から成り立っています。

「ステージ」は、成果を上げるために業務プロセスがクリアしなくてはならない関門とお考えください。「ステップ」は推奨されるアクションや確認して記録すべき情報です。例えば、潜在顧客の管理プロセスにおいては、まず対象の顧客が既知の顧客なのかどうなのか CRM システムに検索をかけることが一般的です。同様に、カスタマーサービスの業務領域において冒頭に確認することは、お問い合わせのお客様のアイデンティティであり、新規のお問い合わせなのかそれとも既存のお問い合わせに関する確認なのかということです。

2012 年 12 月サービスアップデートは、登録済の取引先担当者や取引先企業との突合せをさせるなど、いくつかの予め決められたステップを提供します（このようなステップは CRM システム内のデータをクリーンに保つ効果があります）。これは私たちマイクロソフトの「能動性」のモットーを体現するものです。ステージは 1 つ以上のステップで構成されます。企業の業務プロセスにあわせて、ステージやステップは加えたり省いたりすることができます。これは私たちの「生産性」のモットーを体現するものです。

STAGES +	Probability	STEPS +	Fields
QUALIFY	10%	Document customer need	Customer need
DEVELOP	30%	Document customer need	Customer need
		Identify Stakeholders	Mark as complete
		Identify competitors	Mark as complete
PROPOSE	40%	Map needs to solution	Add field to this task
		Complete this for Task	
		Identify Pursuit Team	Mark as complete
CLOSE	80%	Schedule proposal meeting	Date
		Capture Proposal feedback	Mark as complete
		Capture Proposal feedback	Mark as complete

Back to factory settings OK Cancel

チームでの営業

2012 年 12 月サービスアップデートは、潜在顧客、取引先担当者、および取引先企業において、キーパーソンや競合や営業チームのメンバーをトラックし管理するための追加機能が提供されます。これにより誰が案件や潜在顧客にどのような役割で携わっているのかが一目でわかるようになります。さらに Skype や Yammer との連携により、提案やプレゼンテーションといった営業サイクルにおいて必要とされる重要な成果物の作成を円滑にする機能が提供されます。

STAKEHOLDERS +	
Name	Role
Justin Harrison	Decision Maker

COMPETITORS +	
Name	Website

PURSUIT TEAM +	
Name	Role

エクスペリエンスの領域における開発投資

Microsoft Dynamics CRM は先進的で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できるように投資をしています。私たちはユーザーへの浸透度にフォーカスしています。オフィスであろうと移動中であろうと、ユーザーが価値、機会、そしてひらめきを見つけることができるアプリケーションとエクスペリエンスを作っています。

2012 年 12 月サービスアップデートでは、Windows PC や Apple Macintosh コンピューター上の複数のブラウザで Microsoft Dynamics CRM の利用が可能となる柔軟性が提供されます。マイクロソフトの非マイクロソフトプラットフォームとの相互連動や広く利用される規格への対応による選択の推進の例です。

ユーザーエクスペリエンスの刷新

それは定義されたアウトプットに向けてユーザーが業務プロセスを遂行するための直観的なガイドです。それは従来の「処理」をベースとした CRM アプリケーションから、プロセスとアウトプットに主眼をおいた道筋を提示するエクスペリエンスへの移行です。2012 年 12 月サービスアップデートにはじまるユーザーエクスペリエンスの刷新は、それぞれの企業組織が考える業務プロセスを視覚化します。

ユーザーエクスペリエンスの刷新は営業とサービスの業務領域においてまずは適用されますが、将来のリリースにおいてはこの領域が広まっていきます。

業務プロセスには各ステージが明確に示され、推奨されるステップを提示します。ユーザーはプロセスを進めたり後戻りしたりすることができ、そのたびに推奨されるステップのリストが新たに提示されます。

2012 年 12 月サービスアップデートで導入される新しいユーザーエクスペリエンスは、ユーザーへの情報提供と次のアクションの推奨を順序だてて「平面化する」直観的でエキサイティングなアプローチです。この刷新されたユーザーエクスペリエンスは、クリアで一貫性がありアクセスしやすい媒体に情報を整理することにより、マイクロソフトが掲げる「能動性」と「生産性」をより一層強化するエキサイティングなブレイクスルーです。さらに、取引先企業と取引先担当者の住所情報は、マイクロソフトの決定支援エンジンである Bing でフォーム上にマップ表示されます。

2012 年 12 月サービスアップデートでは、既存のユーザー企業は、新たにアップデートされたユーザーエクスペリエンスを利用するかどうかを選択できます。現在利用中のユーザーインターフェイス（クラシックフォームとここではおよびます）を継続利用することを希望するユーザー企業では、2012 年 12 月サービスアップデート適用後も従来どおりにシステムを運用することができます。Microsoft Dynamics CRM Online の新規ユーザー企業には、アップデートされたユーザーエクスペリエンスが標準でアクティブ化されますが、システムオプションの設定によりクラシックフォームを利用することを選択することも可能です。2012 年 12 月サービスアップデートでは、アップデートされたユーザーエクスペリエンスを潜在顧客、取引先担当者、取引先企業、営業案件、そしてサポート案件に提供します。今後、他のエンティティにも適用を広げていきます。

ソーシャル エクスペリエンス - コラボレーション

従業員、協業するパートナー企業、お客様とのシンプルで効果的なコミュニケーションやコラボレーションの手段を実現すべく、企業は常に新しい方法を模索しています。Yammer に代表される企業向けソーシャルネットワークは、この目的の達成に非常にパワフルでかつシンプルな解を提供します。マイクロソフト、そして Microsoft Dynamics CRM は、Yammer に非常に注力しています。2012 年 12 月サービスアップデートは、Microsoft Dynamics CRM 向けのソーシャル機能層として Yammer を統合する第 1 段階となります。Microsoft Dynamics CRM から Yammer にメッセージをポストしたり、反対に Yammer から CRM にポストしたりできるようになります。これらのメッセージは、Microsoft Dynamics CRM のレコード、イベント、またはドキュメントに関連づけることが可能です。Microsoft Dynamics CRM のユーザーは、潜在顧客、取引先企業、

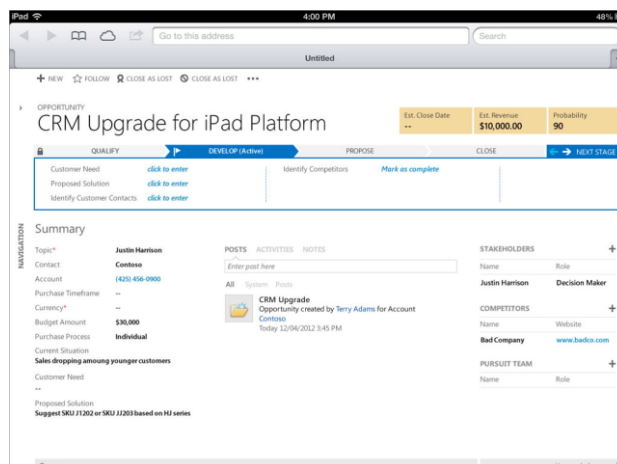
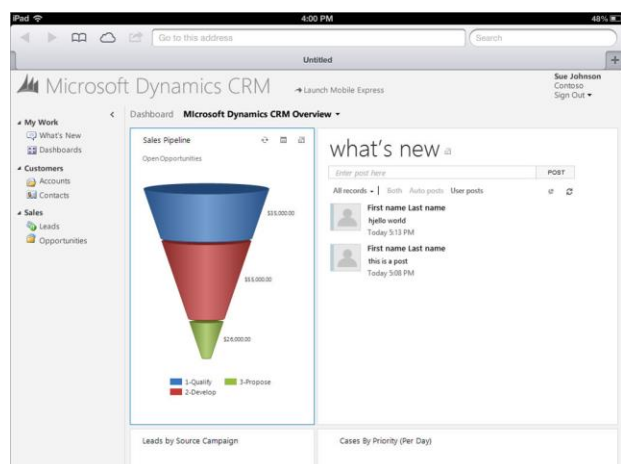
取引先担当者、営業案件、サポート案件など、それぞれが関心を持っていたり、責任があったりする事項に関してフォローをすることができます。Yammerを使って、Microsoft Dynamics CRM ユーザーは、組織内の同僚やお客様、パートナー企業、または他の関係者とコラボレーションをすることが可能になります。これに加え、ユーザーは、Microsoft Dynamics CRM 内、Yammer のウェブまたはデスクトップアプリケーション、またはマイクロソフト（Windows Phone）、Apple（iOS）、Google（Android）といったモバイルデバイス上の Yammer アプリを使って、コミュニケーションをとることができます。

Office 2013 との互換性

Microsoft Outlook、Word、そして Excel といった使い慣れたツールを介して CRM 機能を提供するというコミットメントを遂行すべく、マイクロソフトは Microsoft Office 2013 との連携をサポートします。Microsoft Outlook 2013 についても Outlook クライアントはサポートし、ユーザーアクションに応じた画面の変更といった機能を Outlook で提供します。Microsoft Word 2013 の差し込み印刷・メールテンプレート機能もサポートされ、Microsoft Excel 2013 ヘデータをエクスポートし、分析やレポートに役立てることもサポートされます。Microsoft Office を利用いただき、日々予定を管理したり、ドキュメントを作成したり、データ分析をしてくださっている数多くのユーザーの皆様の期待に沿ったユーザーエクスペリエンスを提供し続けるというコミットメントを遂行しています。

ブラウザとモバイル エクスペリエンス

できる限り多くの組織に Microsoft Dynamics CRM を活用いただけるよう、マイクロソフトはサポートするブラウザを増やし、Windows PC 上の Mozilla Firefox と Google Chrome（バージョンの制限は下記参照）を対象に含めます。Macintosh デスクトップコンピュータで動く Firefox と Apple Safari もサポートされます。営業のユーザーの利用機能では、Apple iPad タブレットで動く Safari もサポートされます。この iPad による営業向け機能は、社外での活動時間の長い営業担当者の利用に柔軟性を与えます。



ブラウザサポートは Microsoft Dynamics CRM のすべての機能に適用され、一般ユーザーから管理者ユーザーの利用する機能まで含まれます。以下の表に、デバイス、OS、そしてブラウザのバージョンについての詳細をまとめます。

プラットフォーム	Microsoft Internet Explorer	Mozilla Firefox	Google Chrome	Apple Safari
Windows XP***	Version 8	Version 16 以上	Version 22 以上	サポートしません
Windows Vista***	Version 8 & 9	Version 16 以上	Version 22 以上	サポートしません
Windows 7***	Version 8, 9 & 10**	Version 16 以上	Version 22 以上	サポートしません
Windows 8***	Version 10**	Version 16 以上	Version 22 以上	サポートしません
Apple OS X 10.7 (Lion)	サポートしません	サポートしません	サポートしません	Version 6 以上
Apple OS X 10.8 (Mountain Lion)	サポートしません	サポートしません	サポートしません	Version 6 以上
Apple iOS (iPad)	—	—	—	Version 6 以上*

* Microsoft Dynamics CRM Online のみに有効です。

** Internet Explorer 10 デスクトップバージョンを意味します。

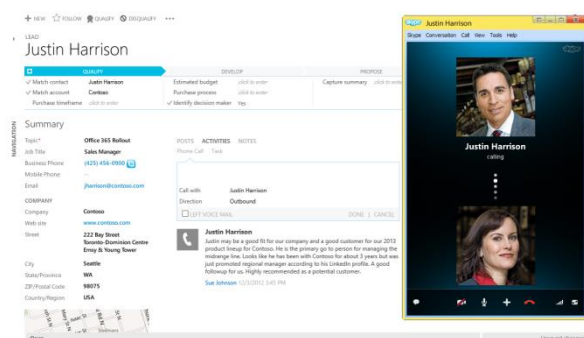
*** Microsoft Dynamics CRM Online では Internet Explorer 7 をサポートしません。

プラットフォームの領域における開発投資

Microsoft Dynamics CRM は容易な設定と調整が可能なソリューションフレームワークで、ビジネスに価値を素早く提供します。Microsoft Dynamics CRM のプラットフォームは、データモデルの定義から持続性の統合、API アクセス、ユーザーエクスペリエンス、そしてプログラミングパラダイムの提供まで、最新のオープンアーキテクチャに基づく宣言型パラダイムを提供します。2012 年 12 月サービスアップデートでは、プラットフォームの機能にいくつかの強化が施され、オープンでカスタマイズ可能で拡張ができるオンラインサービスの実現をさらに推進しています。

Skype のうめこみ

2012 年 12 月サービスアップデートでは、従業員とお客様の間の容易なコラボレーションと対話を可能にする Skype のうめこみを初めて行います。ユーザーは CRM のフォームより、直接外部発信（外部電話へ、または Skype へ）をすることができます。すでにサポートされている Microsoft Lync の統合に加え、これによりコミュニケーションの選択肢が増えます。2012 年 12 月サービスアップデートでは、この機能を用いるためには、ユーザーの PC に Skype アプリケーションがインストールされている必要があります。将来のリリースにおいては、これは必須ではなくなる予定です。



新しい大量データ API

2012 年 12 月サービスアップデートでは、Microsoft Dynamics CRM Online に蓄えられるレコードを大量に作成、更新、削除することを可能にする新しい大量データ API を導入します。この新しい API によりこれまでにないバッチ機能が加わり、複数の新規作成、更新、作成を 1 つの Web サービスコールに束ねることを可能にします。開発者には、大量のデータセットをプロセスする際のスループットの改善手段に加えていただけます。

信頼されるコンピューティングに関するアップデート

マイクロソフトは継続して信頼されるコンピューティング (Trustworthy Computing) にコミットしており、Federal Information Processing Standard (FIPS 140-2)に適合しました。

CRM Online のカスタムワークフローエンジン

2012 年 12 月サービスアップデートにより、開発者は Microsoft Dynamics CRM Online 向けにもカスタム Microsoft .NET ワークフローアクティビティ アセンブリを作成できるようになります。カスタムアセンブリは、開発後、Microsoft Dynamics CRM のソリューションパッケージの一部としてデプロイすることができます。カスタムワークフローアクティビティが一度デプロイされると、業務プロセス管理のためのワークフローエンジンの一部として利用することができます。この新しい強化により、開発者は Microsoft Dynamics CRM Online においてもオンプレミスにおいても同じエクスペリエンスが可能になります。加えて、これにより組織は、外部データやカスタムアクション、統合といったものを標準的な CRM 業務プロセスに持ち込むことができるようになります。

まとめ

マイクロソフトは、CRM に関してパワフルなビジョンを持っています。CRM は、つながっていて未来を見つめる企業を形作り、実現します。それは、未来の成功企業であり、従業員、パートナー企業、そしてお客様が、適切なコンテキストで、あらゆるデバイスやチャネルを介してそれぞれが必要とするものにつながるができる企業です。私たちは、このような企業を“Dynamic Business”（躍動する企業）とよびます。2012 年 12 月サービスアップデートの提供に備えるにあたり、マイクロソフトはこの Dynamic Business のビジョンの実現にコミットし、強力なアプリケーション、すばらしいエクスペリエンス、強固で柔軟なプラットフォームに継続して開発投資していきます。

マイクロソフトは、営業、サービス、マーケティング領域の生産性と業務効率を最大化するアプリケーションを提供すべく継続して開発投資していきます。ユーザーの利用定着化が、CRM の費用対効果に大きな影響を与えます。ブラウザ、Office、デバイス、プラットフォームをまたがるプロセスを中心においたユーザーエクスペリエンスは、そのコンテキストにおいて最適なエクスペリエンスの提供を可能にします。これらアプリケーションやエクスペリエンスの基盤にあるのは、よりシンプルな拡張と導入オプションを可能にするプラットフォームの強化です。

Microsoft Dynamics CRM はまさにエキサイティングな時を迎えています。今後も Microsoft Dynamics CRM が提供する革新とエキサイティングな機能を皆様にお伝えしていけることを楽しみにしています。

Microsoft Dynamics CRM チーム



Microsoft Dynamics は、確かなビジネス判断を可能にする柔軟で統合されたビジネス管理ソリューションのシリーズです。Microsoft Dynamics は、既に使い慣れたマイクロソフトのソフトウェアと同様の操作性で、会計、顧客管理、生産管理を自動化、円滑化し、ビジネスの成功をサポートします。

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 Corp.

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.

© 2012 Microsoft Corp. All rights reserved.