



追加機能のご紹介

(「CRMate」08年10月リリース)

2008年10月1日

(株)富士通中部システムズ

1. セキュリティ機能の強化

- 1-1. 問合せのシークレット機能追加
- 1-2. 部署による参照制限の設定変更
- 1-3. シークレット機能の初期値設定

2. データ出力機能の強化

- 2-1. 一般利用者へのデータ出力権限拡大
- 2-2. 出力データラベル名のセルフカスタマイズ対応
- 2-3. 問合せ対応履歴の追加出力
- 2-4. 顧客データの出力

3. 問合せ機能の強化

- 3-1. 問合せのキーワード検索
- 3-2. 簡易通知機能

4. 顧客機能の強化

- 4-1. 顧客インポートの更新機能追加

5. レポート機能の強化

- 5-1. レポート作成ツールの追加
- 5-2. 問合せ【帳票用】の当月データ出力追加

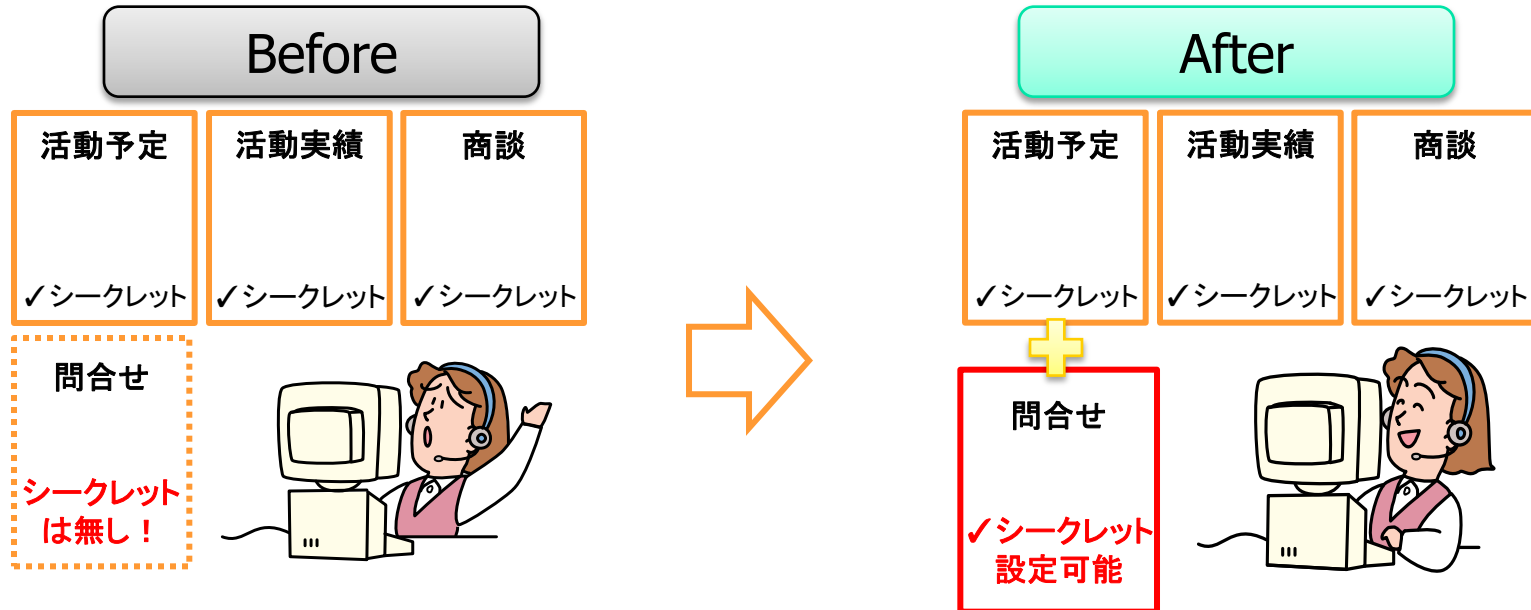
概要

1. セキュリティ機能の強化

1-1. 問合せのシークレット機能追加

・シークレット機能を問合せにも設定可能になります。

既存の**活動予定**、**活動実績**、**商談**と、新しく**問合せ**の案件に対して、**部署による参照制限の設定**が可能になります。



1-1. 問合せのシークレット機能追加

機能概要

問合せの案件にも、部署による参照制限の設定が可能になります。

問合せの編集、登録画面に、部署による参照制限を設定する「シークレット」項目を追加しました。

問合せ編集

問合せ案件No. 200807010035

■ お問合せ内容

問合せ案件名 * シークレット1

問合せ種別 * 質問

重要

商品名

管理種別

お客様心理状態

管理区分 契約済

受付方法種別 電話

シークレット

既存の活動予定、活動実績、商談にある「部署による参照制限の設定」が、問合せに対しても設定できるようになります。

ロール管理で参照制限の設定をされているユーザからは、異なる部署のシークレット項目をオンにした案件は表示されません。
※ロール管理での参照制限設定については次ページで説明します。

参照制限なし

| 重要 | 問合せ案件No. | 問合せ案件名 | 現行対応部署 |
|--------------------------|--------------|---------|------------|
| <input type="checkbox"/> | 200807010036 | 問合せ案件1 | テナント09下位部署 |
| <input type="checkbox"/> | 200807010035 | シークレット1 | IT5テナント09 |
| <input type="checkbox"/> | 200807010030 | ノーマルフル | IT5テナント09 |

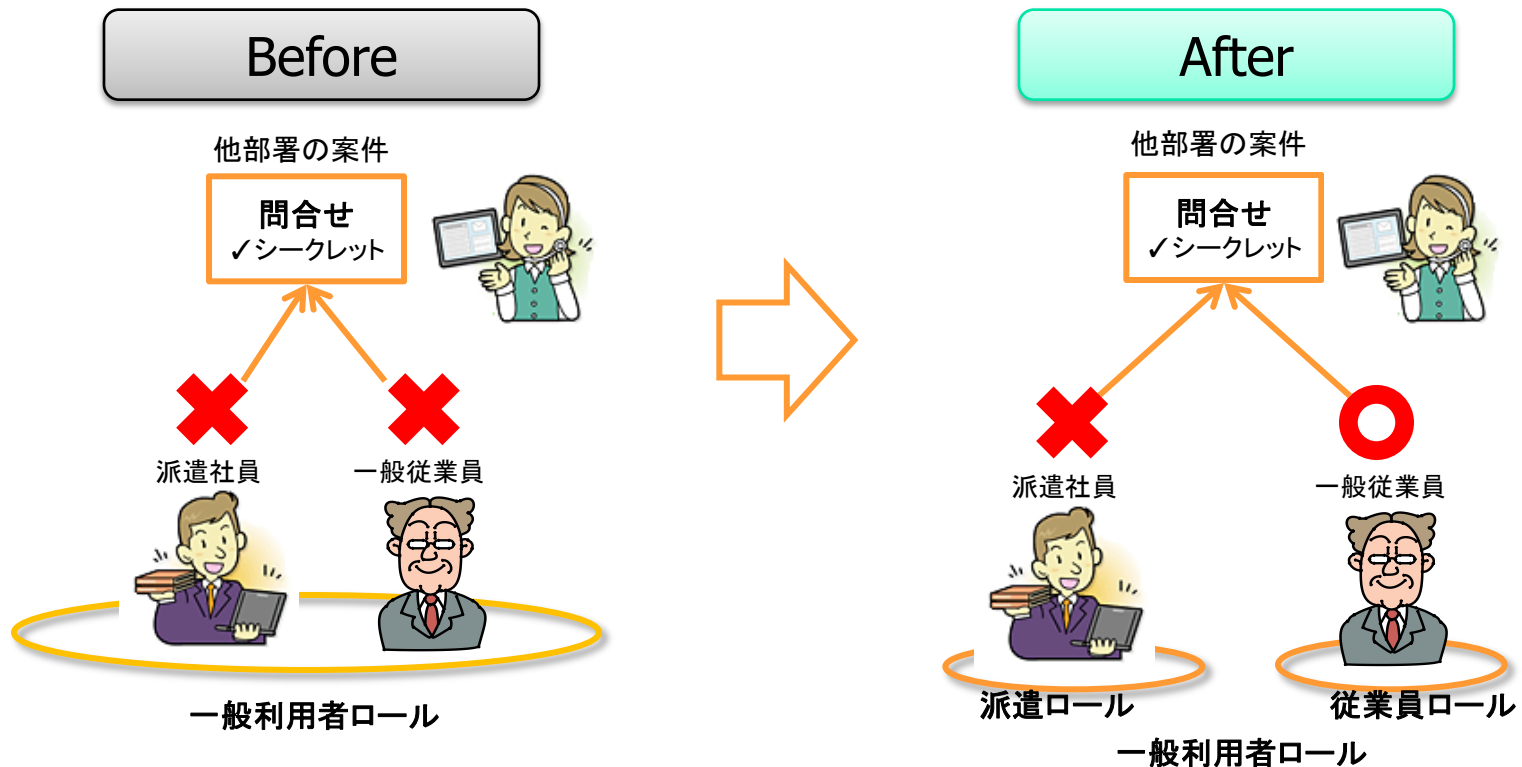
参照制限あり

| 重要 | 問合せ案件名 | 問合せ案件No. | 現行対応部署 |
|--------------------------|--------|--------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | 問合せ案件1 | 200807010036 | テナント09下位部署 |
| <input type="checkbox"/> | ノーマルフル | 200807010030 | IT5テナント09 |

概要

1-2. 部署による参照制限の設定変更

- ・部署による参照制限が、**ロール単位**、**機能単位**に設定可能になります。
- 業務パラメタで設定していた「部署によるレコード参照制限の実施」を、ロール管理でロール単位、機能単位に設定します。これにより、全体で共通だった参照制限が**柔軟に制限可能**になります。
- ※ロール単位 → 利用者を区分する単位。例)業務管理者、一般利用者など
- ※機能単位 → 活動予定、活動実績、商談、問合せの単位



1-2. 部署による参照制限の設定変更(1)

機能概要

部署による参照制限をロール管理でロール単位、機能単位に設定します。

目的

全体で共通だった参照制限が柔軟に制限可能になります。

部署による参照制限の設定が、変更になります。

業務パラメタ設定

業務パラメタ※ 部署によるレコード参照制限の実施 決定

設定値(チェックボックス) 有効 [有効の場合はチェック]

保存

[※ は入力必須項目]

以前は、全体で共通の、参照制限の有効、無効のみの設定でした。

ロール編集

ロール名※ 一般利用者 ロール区分 一般利用者

表示順※ 200 管理

● : 使用

■ 案件の参照制限(シークレット機能)

| 業務 | 案件の種類 | 案件の参照制限 |
|--------|-------|--|
| スケジュール | 活動予定 | <input type="checkbox"/> 参照制限を有効にする |
| スケジュール | 活動実績 | <input type="checkbox"/> 参照制限を有効にする |
| セールス | 商談 | <input type="checkbox"/> 参照制限を有効にする |
| サポート | 問合せ | <input checked="" type="checkbox"/> 参照制限を有効にする |

ロール管理での設定になり、ロール単位、機能単位に参照制限を設定できるようになりました。

1-2. 部署による参照制限の設定変更(2)

[手順1] ロール編集画面にて、参照制限を設定します。(システム管理者作業)

このスクリーンショットは「ロール編集」画面の「案件の参照制限」セクションを示しています。表には、業務の種類と参照制限の有効化オプションがリストアップされています。

| 業務 | 案件の種類 | 案件の参照制限 |
|--------|-------|--|
| スケジュール | 活動予定 | <input type="checkbox"/> 参照制限を有効にする |
| スケジュール | 活動実績 | <input type="checkbox"/> 参照制限を有効にする |
| セールス | 商談 | <input type="checkbox"/> 参照制限を有効にする |
| サポート | 問合せ | <input checked="" type="checkbox"/> 参照制限を有効にする |

部署による参照制限を設定したいロールの編集画面にて、業務ごとに参照制限の有効/無効を設定し、保存します。

[手順2] 参照制限した業務の案件登録時にシークレット項目をオンに設定します

このスクリーンショットは「問合せ編集」画面の「お問合せ内容」セクションを示しています。案件名「シークレット1」が設定されており、「シークレット」のチェックボックスがオンになっています。

問合せ案件No. 200807010035

お問合せ内容

問合せ案件名 * シークレット1

問合せ種別 * 質問

重要

商品名

管理種別

シークレット

部署による参照制限の設定をされたロールの利用者には、シークレット項目をオンにした案件は表示されません。

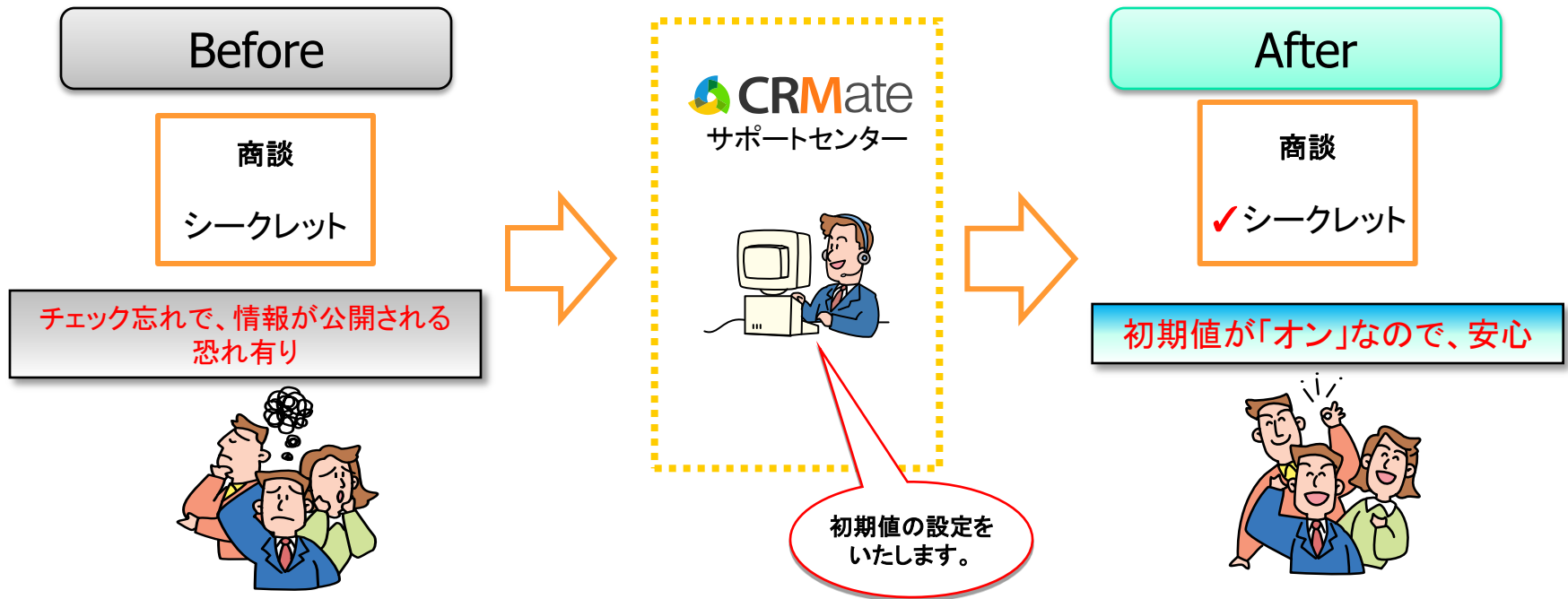
1-3. シークレット機能の初期値設定

・**活動予定、活動実績、商談、問合せ**の登録画面のシークレット項目に、シークレット機能の有無を**初期値設定**できるようになります。

既存の登録画面ではシークレット項目の初期値がオフの設定ですが、初期値をオンに変更することができます。これにより、誤って情報を公開することを防ぎます。

※シークレット機能とは部署による参照制限です。

※ご利用希望の方は、サポートセンターへご連絡ください。サポートセンターより設定いたします。



1-3. シークレット機能の初期値設定

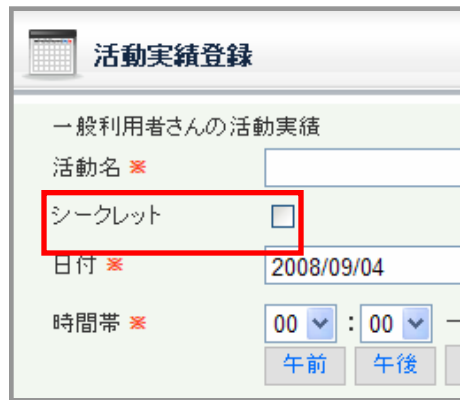
機能概要

活動予定、活動実績、商談、問合せの登録画面のシークレット項目に、シークレット機能の有無を初期値設定することが可能になります。

目的

シークレット機能の初期値をオフからオンに変更することで、誤って情報を公開することを防ぎます。

【設定前】



活動実績登録

一般利用者さんの活動実績

活動名 ※

シークレット

日付 ※ 2008/09/04

時間帯 ※ 00 : 00

午前 午後

当社で初期値の設定をします。

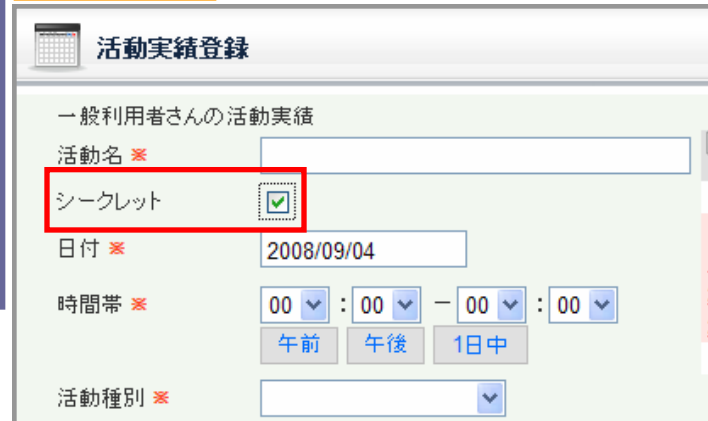


【設定できる単位】

- ・会社単位
- ・ロール単位
- ・利用者単位

登録画面のシークレット項目の初期値はオフですが、初期値を変更することで常にシークレット項目をオンにします。
※シークレット機能とは部署による参照制限です。

【設定後】



活動実績登録

一般利用者さんの活動実績

活動名 ※

シークレット

日付 ※ 2008/09/04

時間帯 ※ 00 : 00 - 00 : 00

午前 午後 1日中

活動種別 ※

【シークレット機能の初期値設定方法】

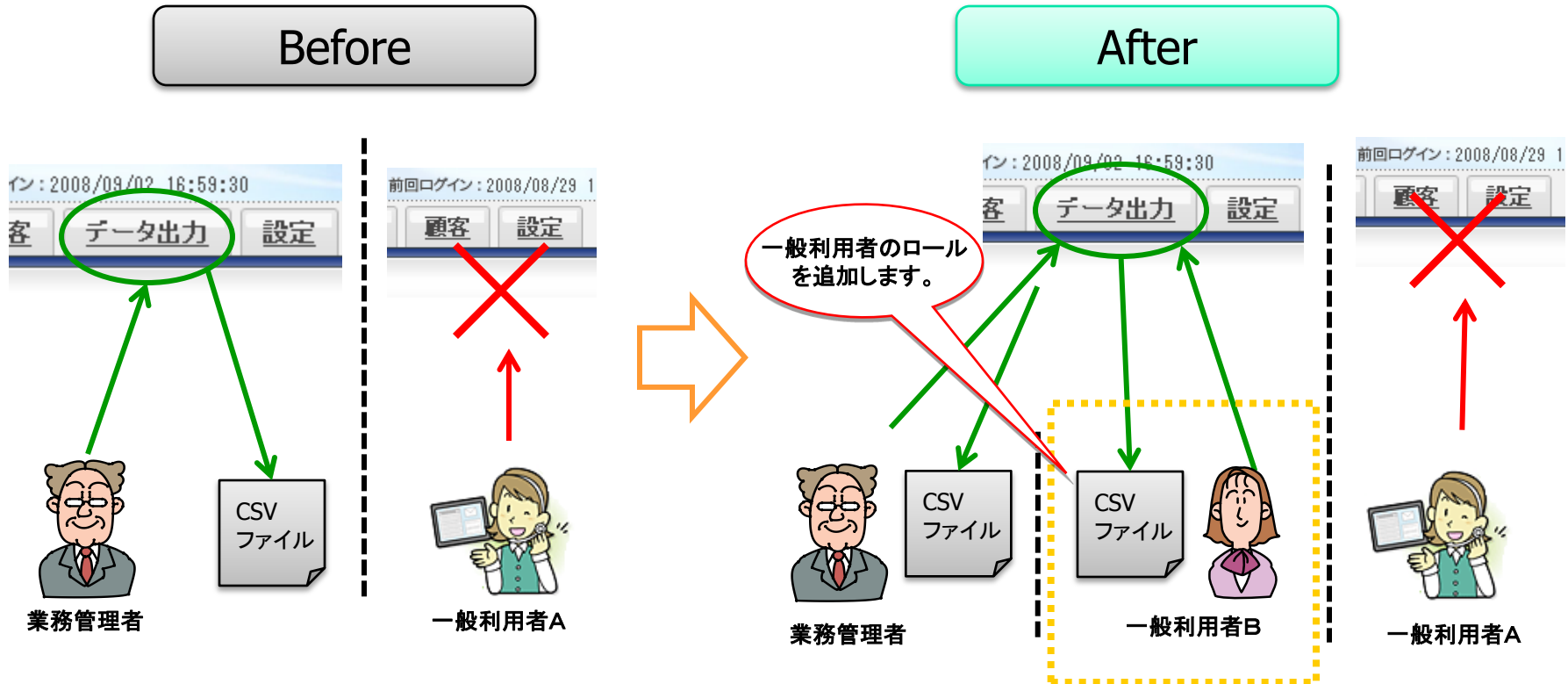
ご利用希望の方は、サポートセンターへご連絡ください。サポートセンターより設定いたします。

2. データ出力機能の強化

※機能の範囲について、表【データ出力機能一覧】を参照してください。

2-1. 一般利用者へのデータ出力権限拡大

・一般の利用者もデータ出力機能をご利用いただけます。
初期状態ではデータ出力できない設定になっています。
ロール管理においてデータ出力権限を与えることで、業務管理者のみ利用可能だったデータ出力機能が、一般の利用者も利用可能になります。



2-1. 一般利用者へのデータ出力権限拡大(1)

機能概要 ロール管理でデータ出力権限を与えることで、一般利用者もデータ出力機能をご利用いただけます。

[手順1] ロール管理画面で一般利用者へデータ出力権限を与えます(システム管理者作業)

ロール一覧

新規登録 削除 システム管理者ロールに設定

| ロール名 | ロール区分 | 権限 | | | | | |
|-------|-------|--------|------|------|----|----|-------|
| | | スケジュール | セールス | サポート | 顧客 | 設定 | データ出力 |
| 一般利用者 | 一般利用者 | △ | △ | △ | △ | △ | × |

●:使用可能 △:制限あり ×:使用不可

初期状態ではデータ出力できない設定になっています。

各業務でデータごとに出力権限を与えます。

※一般利用者の顧客データ出力権限は変更できません。

権限

| 業務 | 機能 | 権限 | |
|--------|--------------|-------|-----|
| | | 外部出入力 | その他 |
| スケジュール | 活動予定/実績カレンダー | | |
| | 活動予定 | | |
| | 活動実績 | × | ● |
| セールス | デイリーポータル | | |
| | 商談 | × | ● |
| サポート | 問合せ | △ | ● |
| | 問合せ者 | | ● |
| | FAQ | | ● |
| 顧客 | 顧客 | △ | |
| | 顧客ご担当者 | × | ● |
| データ出力 | データ出力 | | × |

●:使用可能 △:制限あり ×:使用不可

変更

| 業務 | 機能 | 外部出入力 | その他 |
|--------|--------|-------|-----|
| スケジュール | 活動実績 | ● | ● |
| セールス | 商談 | ● | ● |
| サポート | 問合せ | ● | ● |
| 顧客 | 顧客 | △ | |
| 顧客 | 顧客ご担当者 | × | ● |
| データ出力 | データ出力 | ● | ● |

出力申請とダウンロードをするためにデータ出力の権限を両方与えます。(必須)

データ出力 その他機能権限

| 機能名 | 権限 | 説明 |
|---------|----|----|
| データ出力指示 | ☑ | ? |
| ダウンロード | ☑ | ? |

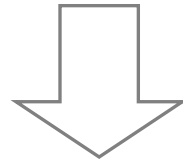
OK キャンセル

2-1. 一般利用者へのデータ出力権限拡大(2)

[手順2] セルフカスタマイズ画面でメニューを追加します(システム管理者作業)



Grandメニューに「データ出力」を追加します。



一般利用者: データ出力機能が利用可能になります。



一般の利用者にもデータ出力指示とダウンロードがご利用いただけるようになります。

※ 注意: 顧客のデータ出力は、セキュリティの観点から一般利用者にはご利用いただけません。

2-2. 出力データラベル名のセルフカスタマイズ対応

- ・出力データのラベル名を、**カスタマイズした詳細画面**に対応させます。
- これにより、固定ラベル名のため必要だった、出力データと画面項目の付き合い合わせの手間がなくなります。
- ※データ出力申請時に、既存(固定ラベル名で全項目)のデータ出力を選択することも可能です。

Before

イン: 2008/09/02 16:59:30

客 データ出力 設定

CSV
ファイル

問合せ者名, 問合せNo, 受付日..., 予備1, 予備2, ...

XXXXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXX..., XXXXX, X, ...

XXXXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXX..., XXXXX

XXXXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXX..., XXXXX

固定の順序とラベル名

Detailed description: This screenshot shows the 'Before' state of the data output process. At the top, there is a header with the date and time '2008/09/02 16:59:30' and a navigation bar with buttons for '客', 'データ出力', and '設定'. A green circle highlights the 'データ出力' button, with a green arrow pointing to a 'CSV ファイル' icon. Below this, a blue arrow points to a data table. The table has a fixed header: '問合せ者名, 問合せNo, 受付日..., 予備1, 予備2, ...'. The data rows contain placeholder text like 'XXXXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXX..., XXXXX, X, ...'. A red speech bubble points to the header, stating '固定の順序とラベル名' (Fixed order and label names).

After

イン: 2008/09/02 16:59:30

客 データ出力 設定

CSV
ファイル

No, 問合せ者, 受付日..., 種別

XXXXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXX..., XXXXX

XXXXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXX..., XX

XXXXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXX..., XX

セルフカスタマイズに応じた動的な項目

Detailed description: This screenshot shows the 'After' state of the data output process. It has the same header and navigation bar as the 'Before' state. A green circle highlights the 'データ出力' button, with a green arrow pointing to a 'CSV ファイル' icon. Below this, a blue arrow points to a data table. The table has a customizable header: 'No, 問合せ者, 受付日..., 種別'. The data rows contain placeholder text like 'XXXXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXX..., XXXXX'. A red speech bubble points to the header, stating 'セルフカスタマイズに応じた動的な項目' (Dynamic items according to self-customization).

2-2. 出力データラベル名のセルフカスタマイズ対応

| | |
|-------------|--|
| 機能概要 | 出力データのラベル名を、カスタマイズした詳細画面に対応させます。 |
| 目的 | 固定ラベル名のため必要だった、出力データと画面項目の付き合い合わせの手間がなくなります。 |

出力データのラベル名がセルフカスタマイズ対応になります。

| | A | B | C | D | E | F |
|---|--------------|------|--------|-----------|----------|-----------|
| 1 | 問合せ案件No. | 進捗状況 | 進捗詳細種別 | 受付日時(日) | 受付日時(時刻) | 初回答日時(日)初 |
| 2 | 209906180021 | 対応中 | 再現待ち | 2008/7/23 | 10:12 | 2008/7/23 |
| 3 | 209906180020 | 対応中 | 調査中 | 2008/7/23 | 10:12 | 2008/7/23 |
| 4 | 200806180003 | 受付 | その他 | | | |
| 5 | 209906180019 | 対応中 | 再現待ち | | | |
| 6 | 209906180018 | 対応中 | 再現待ち | | | |
| 7 | 209906180017 | 対応中 | 再現待ち | | | |

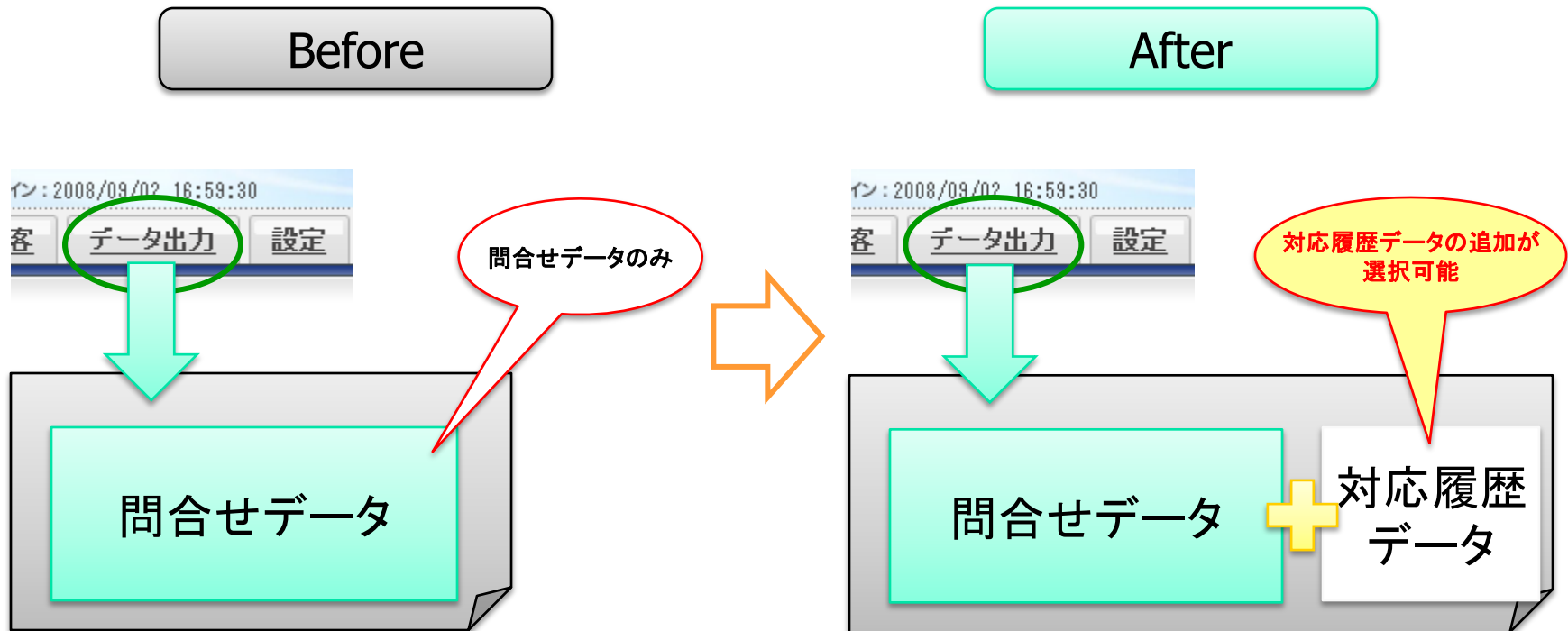
これまで固定のラベル名でデータ出力していましたが、セルフカスタマイズした**詳細画面**の項目と同じ**名称、順番**でラベル名対応させて出力が可能になります。
 対象:活動実績、商談、問合せ、顧客のデータ

※既存(固定ラベル名で全項目)のデータ出力を選択することも可能です。

データ出力指示画面の「**全項目出力**」項目をオンに設定すると、既存(固定ラベル名で全項目)のデータ出力を選択することも可能です。
 対象:活動実績、商談、問合せのデータ
 ※全項目出力した問合せデータにはシート項目が追加されています。

2-3. 問合せ対応履歴の追加出力

- ・問合せに紐付く対応履歴を問合せデータに追加して出力します。
- 問合せデータの出力申請時に、既存の問合せデータ出力に対応履歴のデータを追加する選択が可能になります。これにより、用途に応じたデータ出力が可能になります。



2-3. 問合せ対応履歴の追加出力

| | |
|-------------|-------------------------------|
| 機能概要 | 問合せに紐付く対応履歴を問合せデータに追加して出力します。 |
| 目的 | 用途に応じた問合せデータの出力が可能になります。 |

データ出力指示画面で「対応履歴」項目をオンにして出力申請します。

データ出力指示

出力データ: 問合せ

受付日: [] [1] ~ [] [1]

完了日: [] [1] ~ [] [1]

顧客名: [] 参照 クリア

現行対応部署: [] 参照 クリア

進捗状況: 受付 対応中 完了

問合せ種別: 質問 番号トラブル トラブル 依頼

対応履歴 [対応履歴を出力する場合はチェック]

全項目出力 [全項目出力する場合はチェック]

出力申請

問合せと、それに紐付く対応履歴をラベル名のセルフカスタマイズ対応したデータで出力されます。
※出力データの形式は以下の通りです。

| 問合せデータ | | | | 対応履歴データ | | |
|----------|-------|-----|-----|---------|------|-----|
| 問合せNo | 問合せ者 | 種別 | ... | 対応履歴No | 対応種別 | ... |
| 10000111 | 問合せ者A | 電話 | ... | 1000055 | A | ... |
| 10000111 | 問合せ者A | 電話 | ... | 3344556 | B | ... |
| 10000111 | 問合せ者A | 電話 | ... | 1221334 | C | ... |
| 10000002 | 問合せ者C | メール | ... | 1888888 | B | ... |

問合せ1件に紐付く対応履歴が複数ある場合、対応履歴の件数分問合せ内容が重複します。

※全項目出力と合わせて設定した場合

対応履歴 [対応履歴を出力する場合はチェック]

全項目出力 [全項目出力する場合はチェック]

問合せと対応履歴のデータを、固定ラベル名、全項目で出力します。出力データの形式は以下の通りです。

問合せデータ

+

問合せ予備

+

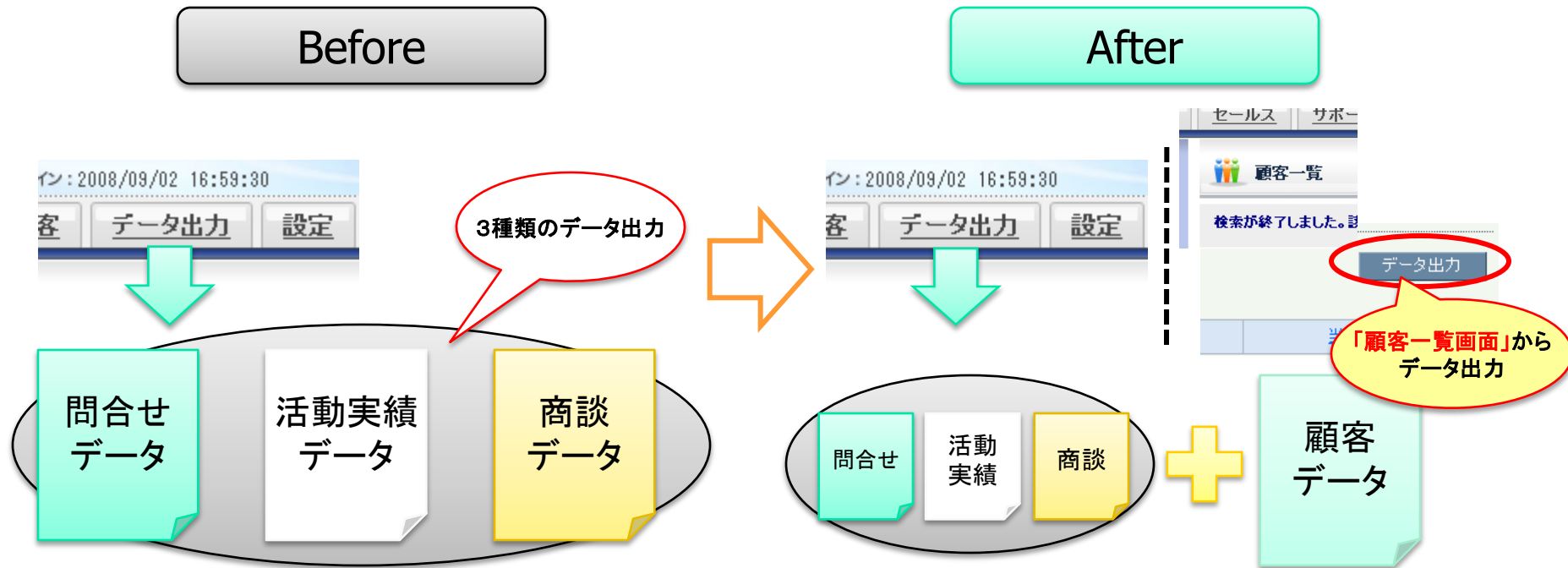
対応履歴データ

+

対応履歴予備

2-4. 顧客データの出力

- ・既存の問合せ、活動実績、商談のデータ出力に加えて、顧客のデータ出力が可能になります。
- 既存のデータ出力はデータ出力指示画面から申請しますが、顧客データは**顧客一覧画面より**出力申請します。
- これにより、**一覧の検索と同じ条件**でのデータ出力が可能になります。
- また、出力申請時に顧客に紐付く**顧客ご担当者のデータ**の追加出力を選択頂けます。
- ※セキュリティ上、業務管理者のみ顧客データを出力することができます。



2-4. 顧客データの出力(1)

機能概要

顧客一覧画面より一覧検索と同じ条件で顧客のデータ出力を申請します。

[手順1]顧客一覧画面で検索実行した後、データ出力申請をします。

The screenshot shows the '顧客一覧' (Customer List) application. The search filters are set as follows:

- 顧客コード: 1
- 顧客名: 顧客
- 当社担当部署: IT5テナント09
- 郵便番号: 4550042
- 住所: 西区
- 顧客役割: 取引先
- 業種: 水産・農林業
- 与信種別: クラスA
- 顧客種別: 企業/団体
- 顧客名カナ: コキヤク
- 当社顧客担当: 富士通太郎09
- 都道府県: 愛知県
- 重要顧客: 重要
- 取引有無: 有
- お得意様: お得意様

The '検索実行' (Execute Search) button is highlighted with a red box. Below the filters, there are buttons for '新規登録' (New Registration) and '削除' (Delete). A table of search results is visible, with the 'データ出力' (Data Output) button highlighted in red. A VBScript dialog box is open, asking for confirmation to output customer information along with the customer details.

| 重要 | 顧客名 ▲ | 顧客コード | 電話番号 | 当社担当 |
|--------------------------|---------|-------|-----------|---------|
| <input type="checkbox"/> | 富士通09顧客 | 1009 | 0120-1009 | 富士通太郎09 |
| <input type="checkbox"/> | | | | |
| <input type="checkbox"/> | | | | |

VBScript: データ出力選択

顧客ご担当者情報を一緒に出力申請しますか? 「はい」を選択した場合は顧客ご担当者情報を一緒に出力申請します。「いいえ」を選択した場合は顧客情報のみを出力申請します。「キャンセル」を選択した場合は出力申請を行いません。

(はい) いいえ キャンセル

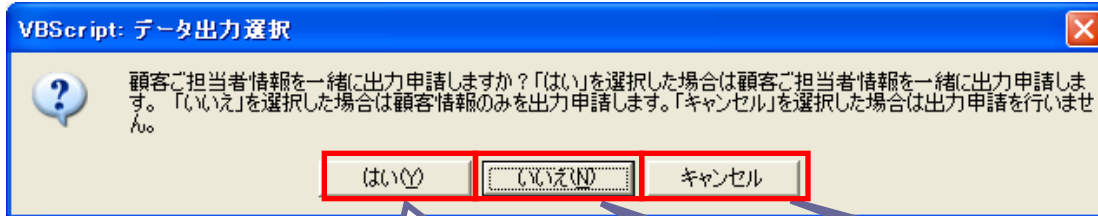
必ず検索実行してください。
検索条件を変更するだけでは、
データ出力の条件に反映されませ
ん。

検索結果の顧客データを出力
申請すると、顧客ご担当者を追
加出力するか選択するメッセー
ジボックスが開きます。

- ※ 検索結果が1000件以上の場合、一覧には表示されませんが、1000件以上のデータ出力も可能です。
- ※ 検索結果が0件の場合は、ラベルのみのデータ出力をします。

2-4. 顧客データの出力(2)

[手順2]メッセージボックスで顧客データの出力形式を選択します。



顧客のデータ出力と、顧客ご担当者付きのデータ出力を選ぶことができます。

「はい」を選択すると、顧客と、それに紐づく顧客ご担当者のデータをセルフカスタマイズ対応のラベル名で出力します。

「いいえ」を選択すると、顧客のみのデータがセルフカスタマイズ対応のラベル名で出力されます。

「キャンセル」を選択すると、データ出力をしません。

[手順3]ダウンロード画面からデータをダウンロードします。



ダウンロード画面から出力申請した顧客のデータをダウンロードします。

概要

表【データ出力機能一覧】

● 今回追加機能

| | 全項目出力 | ラベル名対応 | データ追加選択 |
|--------------|-------|--------|-----------|
| 問合せ | ● | ● | ●(対応履歴) |
| 商談 | ● | ● | — |
| 活動実績 | ● | ● | — |
| 問合せ【帳票用】 | ● | — | — |
| 問合せ(仕掛)【帳票用】 | ● | — | — |
| 顧客 | — | ● | ●(顧客ご担当者) |

3. 問合せ機能の強化

3-1. 問合せのキーワード検索

・問合せをフリーワードで検索します。

検索対象の絞込み、複数キーワードによる検索、により、類似問合せの素早い検索が可能となります。

Before

問合せ一覧

問合せ案件No. 問合せ案件名

受付日 1 ~ 1

完了日 1 ~ 1

After

問合せ一覧

検索キーワード 問合せ内

問合せ案件No.

受付日 1 ~ 1

完了日 1 ~ 1

検索キーワードの項目が追加

3-1. 問合せのキーワード検索

機能概要

複数キーワードや対象を絞り込むことで、問合せをフリーワードで検索します。

目的

類似問合せの素早い検索ができます。

問合せ一覧

検索キーワード 問合せ内容 原因 対処

問合せ案件No. 問合せ案件名

受付日 1 ~

完了日 1 ~

お客様心理状態 😊

問合せ詳細画面

商品の使い方が分からない

問合せ内容

■ 対応内容

利用FAQ [問合せ方法1](#)

責任元種別 自社

責任元 問合せ2

原因区分 原因区分1

原因 連絡、通知不足のため

対処区分 対処区分1

対処 説明書の送付

- ・検索キーワードは**AND条件**で検索され、**6個まで指定して検索**可能です。
- ・問合せ内容、原因、対処の項目を指示することで、**検索対象を絞り込む**ことが可能です。
- ・検索対象は複数選択可能です。
- ・**問合せ選択画面**のキーワード検索は**問合せ内容のみ**検索対象です。

例) 問合せ内容の「使い方」をキーワードに検索

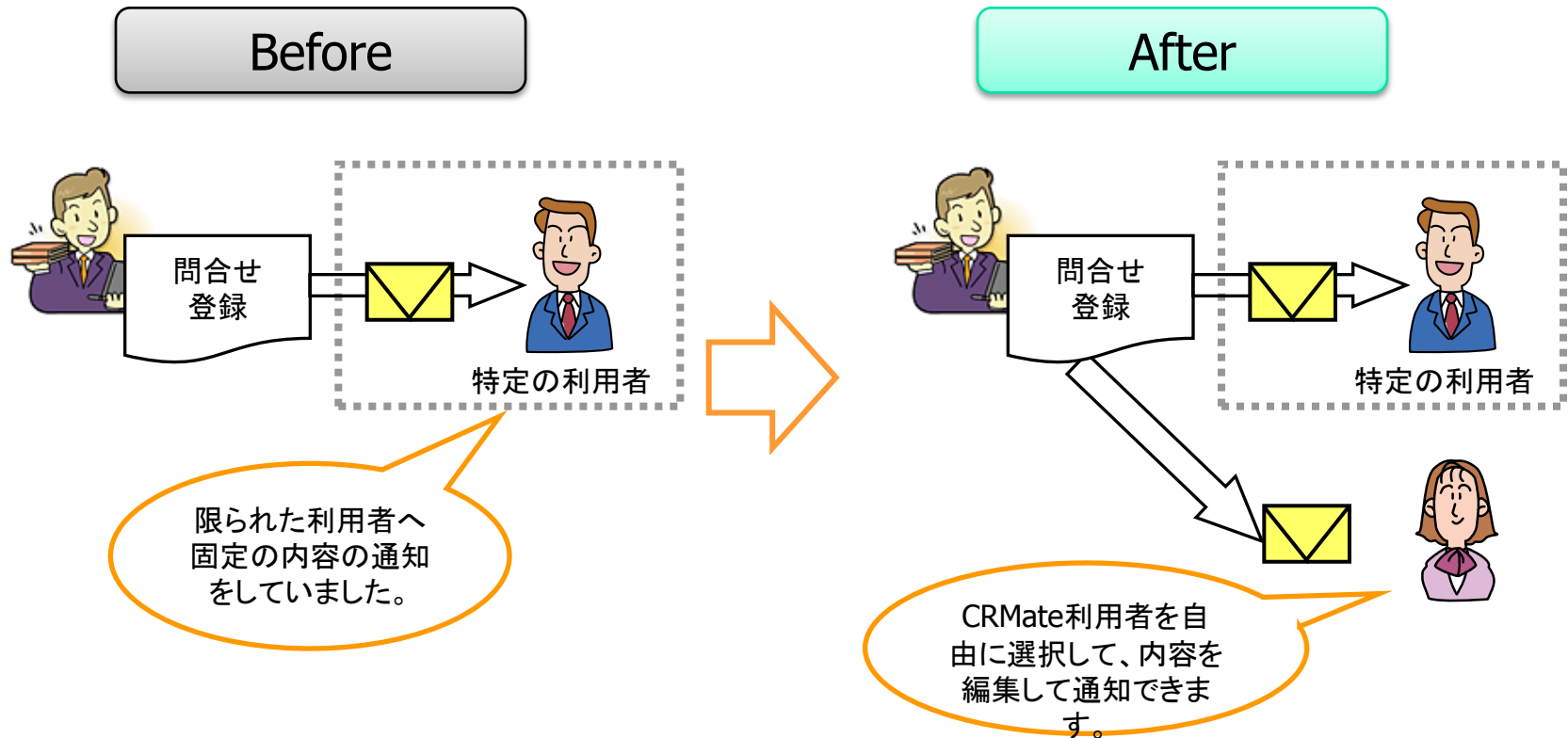
検索キーワード 問合せ内容 原因 対処

※ 注意: 画面をセルフカスタマイズされている場合、「検索キーワード」項目が追加されていません。
必要な場合はセルフカスタマイズより項目を追加してください。

3-2. 簡易通知機能

・問合せの登録、編集時に、登録内容の簡易通知をします。

既存のシステム通知に加えて、**CRMate利用者を自由に選択し、内容を編集**して通知が可能です。これにより幅広い用途に通知を利用することが可能になります。



3-2. 簡易通知機能

機能概要

問合せの登録、編集時に、利用者を自由に選択、内容を編集して通知します。

目的

幅広い用途に簡易通知を利用することが可能です。

[通知元]

「通知する」チェックボックスをオンにして問合せの保存をします。

問合せ登録

問合せ案件No. 200807010036

科目項目10

■ 簡易通知 ※宛先を選択して通知を発信します。

通知する (1)

通知先(利用者)

富士通太郎09
利用者1
一般利用者2
IT業務管理者1

参照

クリア

(2)

メッセージ

<問合せ案件No.>200807010036
<顧客名>富士通09顧客
<問合せ者名>顧客ご担当者1
<問合せ案件名>問合せ案件1
【追加】対応お願いします

(3)

保存

取消

[※]は入力必須項目

- ・「通知する」チェックボックスを入れると簡易通知が開きます(1)
- ・利用者を自由に選択できます(2)
- ・案件内容を元にメッセージの編集します(3)

[通知先]

通知一覧の通知種別「簡易通知(問合せ)」を選択して、閲覧します。

通知一覧

宛て先

テナント09下位部署)一般利用者

通知種別

簡易通知(問合せ)

開封状況

未読

通知日

1 ~ 1

検索実行

通知一覧の簡易通知リンクから、該当の問合せ詳細画面を開くことができます。

一般利用者によって、問合せの簡易通知が発信されました。
<問合せ案件No.>200807010036
【追加】自由にメッセージ変更可能

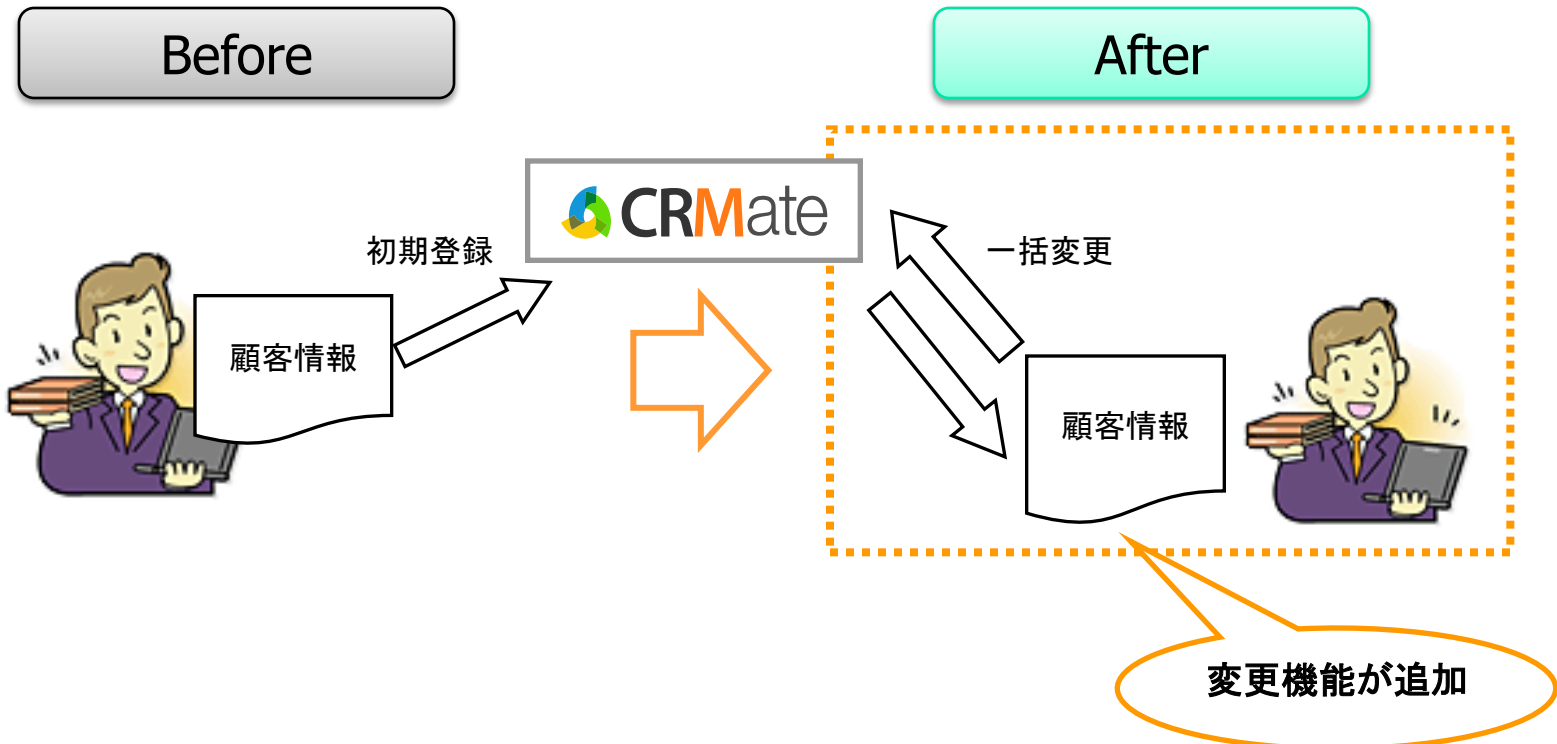
4. 顧客機能の強化

4-1. 顧客インポートの更新機能追加

・既存の顧客インポート機能で顧客データの一括更新が可能になります。

出力した顧客情報を専用のExcel上で①顧客データ、②顧客ご担当者データを追加、修正し、CRMate上の一括で登録、更新します。

※ 注意: データ出力から更新までにCRMate上で編集された顧客情報は、上書きされます。



4-1. 顧客インポートの更新機能追加

| | |
|-------------|---|
| 機能概要 | 出力した顧客情報をExcelで追加修正し、CRMateへ一括で登録更新します。 |
| 目的 | CRMateに蓄積された顧客情報の登録、更新を迅速に行うことができます。 |

[手順1]顧客データをExcelに取り込み、顧客情報を追加修正します。

[手順2]アップロードを実行します。

インポートのオプションを設定し、事前チェック/インポート/中

顧客インポート操作シートの「インポートオプション」で更新を選択します。

- インポートオプション
 - ①登録設定(重複チェック)
 - 同一の顧客または顧客と顧客ご担当者名の組合せが存在する場合、登録しない。
 - 同一の顧客または顧客と顧客ご担当者名の組合せが存在しても、登録する。
 - 同一の顧客または顧客と顧客ご担当者名の組合せが存在する場合、更新する。
※顧客コードと顧客名をチェックします。
- インポート
現在の入力をCRMateシステムへインポートし、反映します。
※上記のインポートオプションを利用します。
- インポート中止
インポート処理を中止します

インポート

インポート中止

顧客アップロード操作シートの「インポート」ボタン押下で、CRMateへ一括で登録、更新されます。

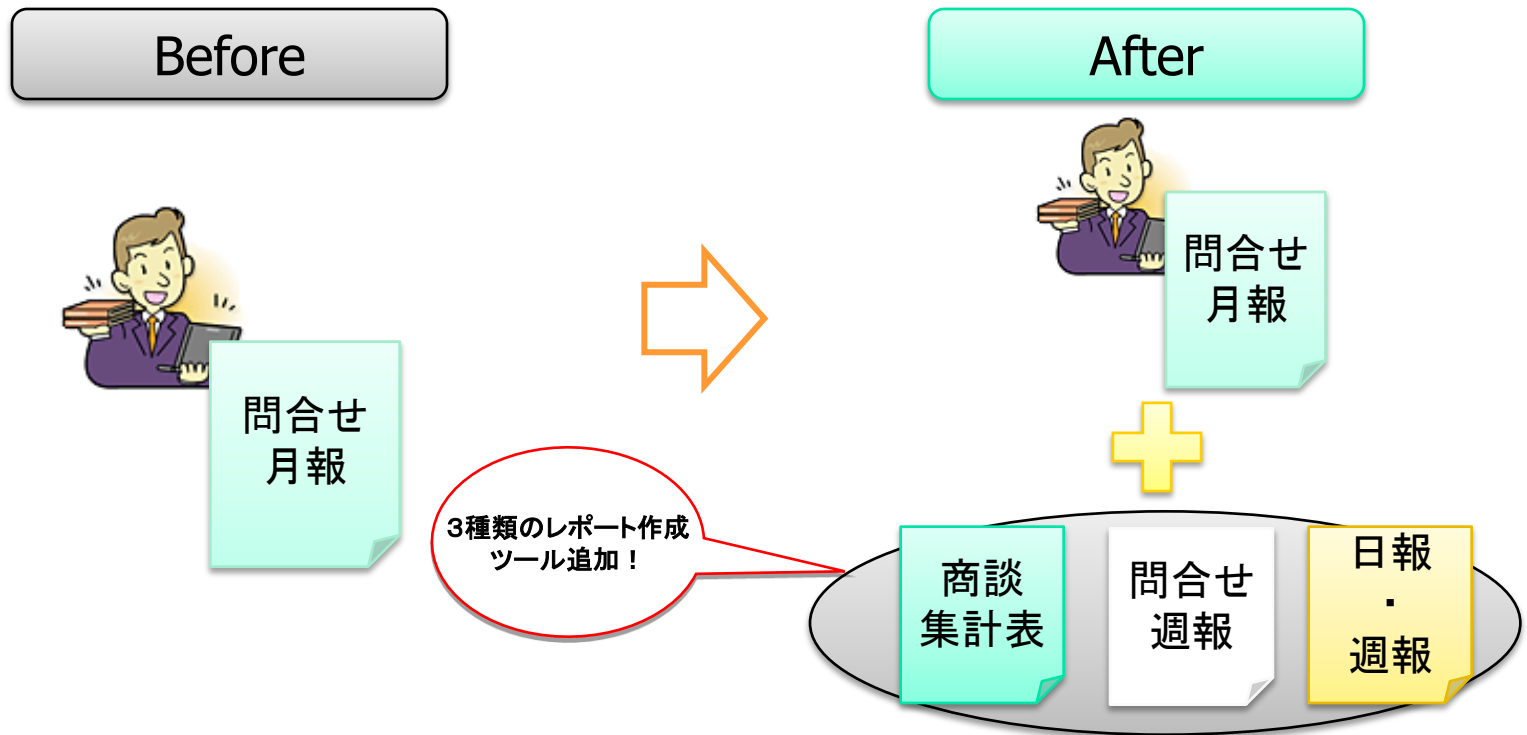
※ 注意:データ出力から更新までにCRMate上で編集された顧客情報は、上書きされます。

【顧客インポート(更新機能追加版)のご利用について】
ご利用希望の方は、サポートセンターへご連絡ください。サポートセンターより専用Excelファイルを送付します。

5. レポート機能の強化

1) レポート作成ツールの追加

- ・既存のサポート用帳票(問合せ月報)の他に、**サポート用帳票(問合せ週報)**、**営業日報/週報**、**商談集計表**のレポート作成用Excelツールが利用可能になります。
- これにより、データの登録から報告までの一連作業をCRMateで行うことができます。

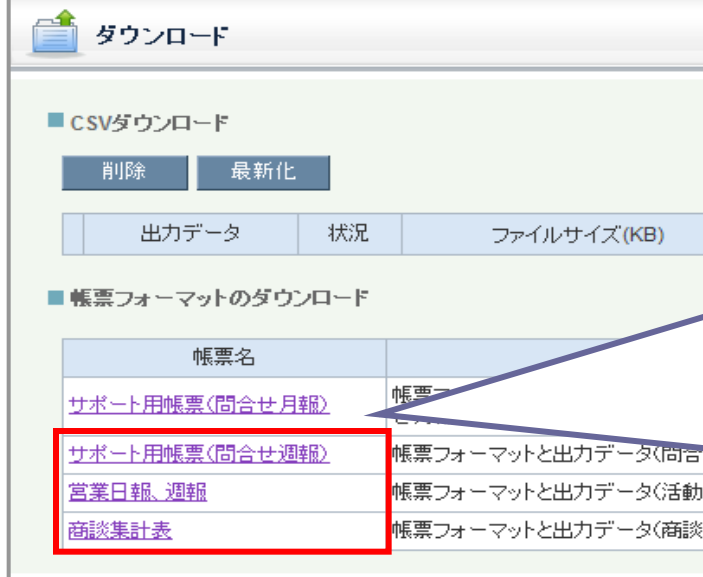


5-1. レポート作成ツールの追加

機能概要

サポート用帳票(問合せ週報)、営業日報/週報、商談集計表のレポート作成ツールが利用可能になります。

[手順1]ダウンロード画面の帳票フォーマットと、レポート作成に必要なデータをダウンロードします。



作成するレポートに必要な帳票フォーマットとデータの対応は以下の通りです。

 今回追加ツール

| 帳票フォーマット | 出力データ |
|----------------|-----------------------|
| サポート用帳票(問合せ月報) | 問合せ【帳票用】、問合せ(仕掛)【帳票用】 |
| サポート用帳票(問合せ週報) | 問合せデータ |
| 営業日報/週報 | 活動実績データ |
| 商談集計表 | 商談データ |

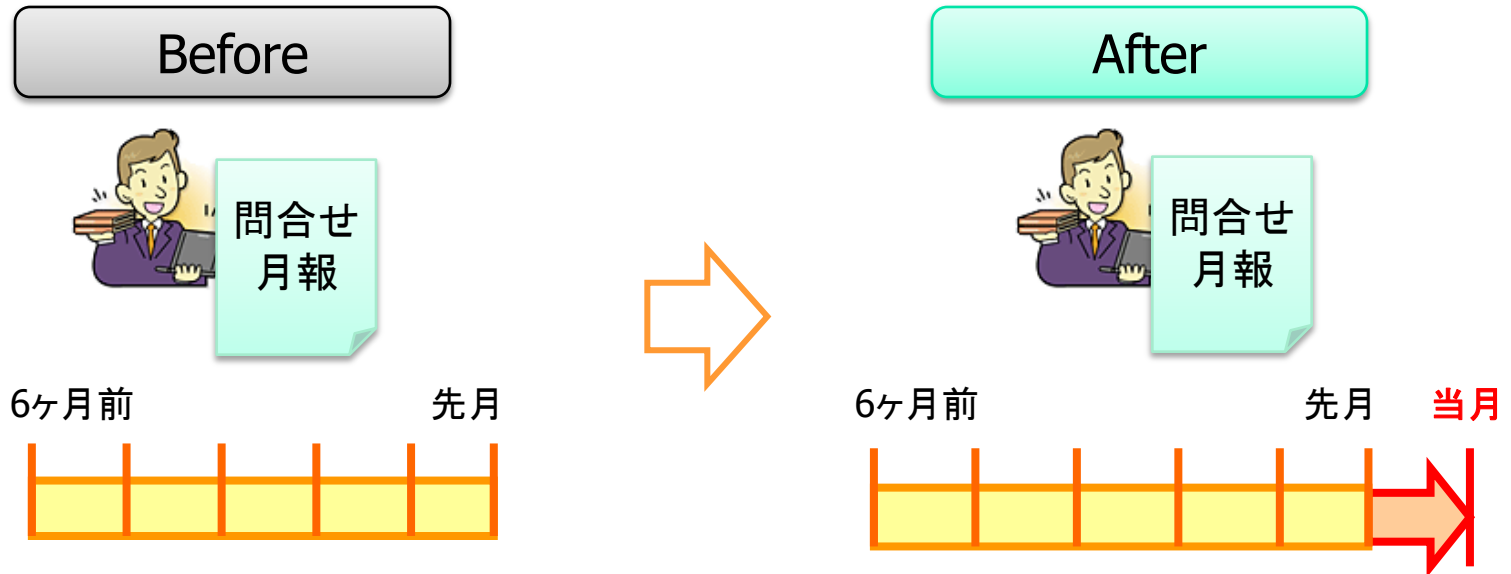
[手順2]既存のサポート用帳票(問合せ月報)と同じ手順でレポートを作成します。

各種データを自動作成します。
これにより、データの登録から報告までの一連作業をCRMateで行うことができます。

| 案件番号 | 受付日 | 連絡状況 | 顧客名 | 問合せ番号 | 種別 | 案件 |
|--------------|-----------|------|------|--------|------|----------|
| 200807000000 | 2008/8/20 | 受付 | | 000000 | 質問 | 000000 |
| 200807000000 | 2008/8/21 | 対応中 | 富士通 | 000 | クレーム | ボタンが押せない |
| 200807000000 | 2008/8/21 | 対応中 | 富士通 | ABC | 質問 | 動かない |
| 200807000000 | 2008/8/21 | 対応中 | テスト3 | 000000 | トラブル | 000000 |
| 200807000000 | 2008/8/21 | 対応中 | テスト4 | 000000 | 質問 | 000000 |
| 200807000000 | 2008/8/21 | 受付 | | 000000 | 質問 | 000000 |
| 200807000000 | 2008/8/21 | 対応中 | | 000000 | 質問 | 000000 |

5-2. 問合せ【帳票用】の当月データ出力追加

・問合せ【帳票用】と問合せ(仕掛)【帳票用】にて、**当月データの出力**が可能になります。
これまでサポート用帳票(問合せ月報)で集計する期間が「先月」から「6ヶ月前」でした。これにより「当月」の集計が可能になります。



5-2. 問合せ【帳票用】の当月データ出力追加

機能概要

問合せ【帳票用】と問合せ(仕掛)【帳票用】にて、当月データを出力します。

目的

サポート用帳票(問合せ月報)の「当月」から「6ヶ月前」までのレポート作成が可能になります。

[手順1] データ出力指示画面より問合せ【帳票用】の当月データ出力とサポート用帳票(問合せ月報)のダウンロードを行います。

データ出力指示

出力データ: 問合せ【帳票用】

受付日付: 当月

ダウンロード

CSVダウンロード

削除 最新化

| 出力データ | 状況 |
|-------------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 問合せ(対応履歴付) | |

帳票フォーマットのダウンロード

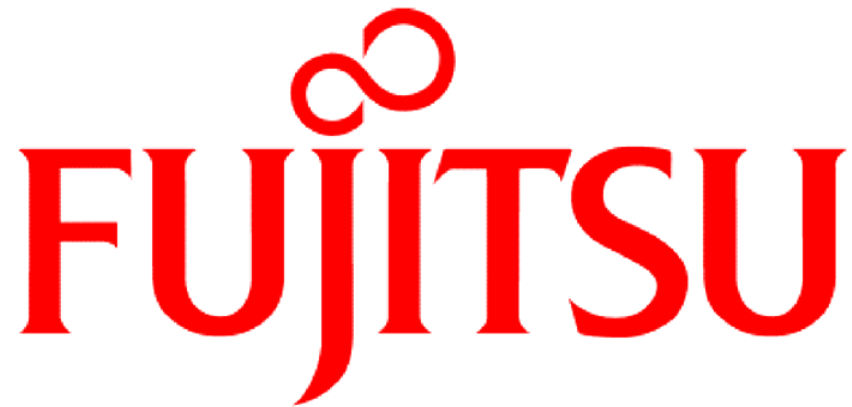
| 帳票名 | 説明 |
|-----------------------|----------------------------------|
| <u>サポート用帳票(問合せ月報)</u> | 帳票フォーマットと出力データ(問合せ【帳票用】)を作成します。 |
| <u>サポート用帳票(問合せ週報)</u> | 帳票フォーマットと出力データ(問合せ)で問合せ週報を作成します。 |
| <u>営業日報_週報</u> | 帳票フォーマットと出力データ(活動実績)で営業日報を作成します。 |
| <u>商談集計表</u> | 帳票フォーマットと出力データ(商談)で商談集計表を作成します。 |

データ出力画面より、問合せ【帳票用】と問合せ(仕掛)【帳票用】の当月データが出力申請できるようになりました。

ダウンロード画面より、出力申請した問合せ【帳票用】データと、サポート用帳票(問合せ月報)のダウンロードを行います。これにより、これまでと同じ手順で、当月の問合せ月報の作成が可能です。

※新機能についてはCRMateの拡販サイトやヘルプにも記載しています。是非ご活用下さい。

拡販サイト: <http://crm.fjcl.fujitsu.com> ヘルプ: <https://crm.fjcl.fujitsu.com/help/index.html>



FUJITSU

THE POSSIBILITIES ARE INFINITE