



「CRMate」08年12月末リリース エンハンス機能ご紹介

2008年12月26日

富士通株式会社 マーケティング本部
株式会社富士通中部システムズ

1. 問合せインポート機能の提供

2. 電話番号による問合せ、顧客検索機能の追加

3. 通知本文の改善

4. 活動実績の日付初期値変更

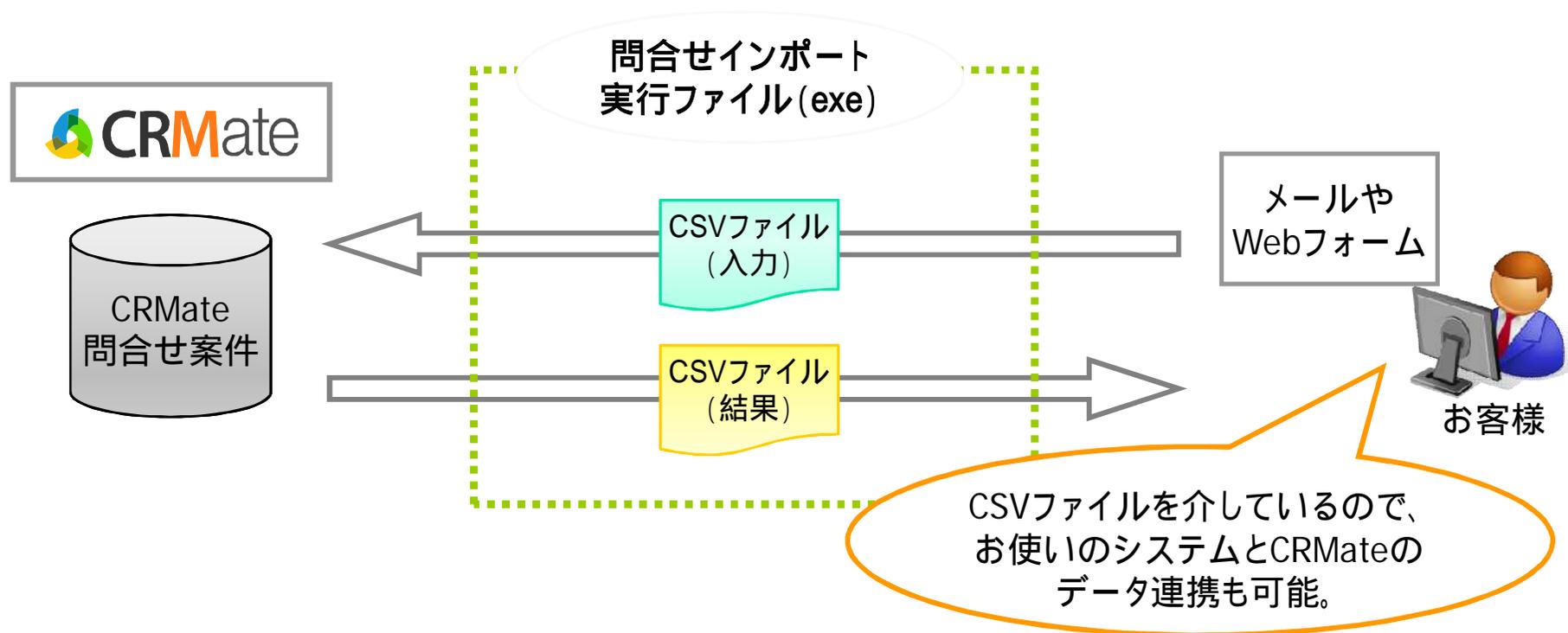
新機能についてはCRMateの拡販サイトやヘルプにも記載しています。是非ご活用下さい。

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

概要

1. 問合せインポート機能の提供

問合せインポート機能を**Windows実行ファイル(exe)**でご利用いただけます。
CSVファイルを介して**直接**、CRMateの**問合せ案件を登録更新()**することが可能になります。
これにより、CRMateに問合せ登録する手間が省け、問合せ案件を一元管理できます。
また、お客様が現在お使いの**システムとCRMateを連携**することで問合せ案件の**データ連携**が可能です。
オプションによって以下の登録実行選択が可能です
update:案件No重複時に更新、 duplicateOK:案件No重複時に新規登録、 duplicateNG:案件No重複時にエラー



問合せインポート機能利用例(1)

機能概要

CSVを入出力とし、exe実行モジュール(importInquiry.exe)によるインポート処理を行います。

duplicateOKオプション : 案件Noが重複した時にCRMateへ問合せ案件を新規登録します。
(案件Noが重複した場合、同じ案件Noで登録します。注意してください。)

duplicateNGオプション : 案件Noが重複した時にCRMateに登録せず結果CSVにエラー表示します。

目的

CSVファイルを介して直接CRMateに問合せ情報として登録できます。

[手順1] 問合せ詳細画面の項目情報を取得します。「importInquiry.exe」を実行して、パスワードを入力します。

[手順2] 取得した項目情報に合わせて、インポートする問合せ情報を追加し、CSVファイルを作成します。

[手順3] CSVファイルのヘッダのみ削除します。

実行例)

```
importInquiry.exe -u userId@i.test -x selfcustomizefields  
ユーザID 項目情報取得オプション
```

案件No , 問合せ者 , 受付日... , 種別

問合せ詳細画面の情報が、ヘッダのみのCSVとして出力されます。

出力されたCSVにインポートする問合せ情報を追加します。画面の入力規約に従ってインポート用CSVを作成します。

案件No , 問合せ者 , 受付日... , 種別

XXXXXXXX , XXXXXXXX , XXXXXX... , XXXXX
XXXXXXXX , XXXXXXXX , XXXXXX... , XXXXX

ヘッダを削除します。

問合せインポート機能利用例(2)

[手順4]

「importInquiry.exe」を実行して、パスワードを入力します。

[手順5]

CRMateの問合せ案件として登録更新され、結果がCSVファイルに出力されます。

実行例)

```
importInquiry.exe -u userId@i.test -x duplicateNG -f D:¥input.csv  
                      ユーザID          登録オプション   登録更新ファイル
```

結果CSVファイル:
インポート結果を出力します。

ステータス , 案件No , 案件名 , メッセージ

```
COMPLETE , 2008111 , XXXXXX... , 正常終了  
COMPLETE , 2008112 , XXXXXX... , 正常終了  
COMPLETE , 2008113 , XXXXXX... , 正常終了
```

入力CSVファイルを
CRMateの問合せ案件として
登録します。

```
XXXXXXXX , XXXXXXXX , XXXXXX... , XXXXX  
XXXXXXXX , XXXXXXXX , XXXXXX... , XXXXX  
XXXXXXXX , XXXXXXXX , XXXXXX... , XXXXX
```



【問合せインポート(exe実行モジュール)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実行ファイルを送付します。問合せインポート機能の詳しいご利用方法はCRMateのヘルプを参考にしてください。

[参考]Updateオプションでの利用例(1)

機能概要

Updateオプション : CRMateに登録された問合せ情報を更新します。
(案件Noが重複した場合、同じ案件Noで上書き更新します。注意してください。)

[手順1]

CRMateから問合せデータを出
力します。

チェックを入れないで、
出力申請します。
申請したデータはダウ
ンロード画面から出力
します。

[手順2]

問合せ詳細画面の項目情報
を取得します。
「importInquiry.exe」を実行し
て、パスワードを入力します。

実行例)

```
importInquiry.exe -u userId@i.test -x selfcustomizefields  
ユーザID 項目情報取得オプション
```

案件No, 問合せ者(コード又は名称), ...

[参考]Updateオプションでの利用例(2)

[手順3] [手順1]で出力した問合せデータを[手順2]で取得したCSVファイルの項目に合わせて貼り付けます。

[手順4] CSVファイルのヘッダのみ削除します。

[手順5] 「importInquiry.exe」を実行して、パスワードを入力します。

[手順6] CRMateの問合せ案件が更新され、結果がCSVファイルに出力されます。

手順2で出力された項目情報CSV

案件No, 問合せ者(コード又は名称), ...

手順1で出力された問合せデータ

案件No, 問合せコード, 問合せ者名

XXXXXX	XXXXXXXXXXXX	, XXXXX
XXXXXX	XXXXXXXXXXXX	, XXXXX

手順2で取得したCSVファイルに必要な項目の情報を、手順1の問合せデータから設定します。

- ・対応所要時間は日、時、分に分割してインポート用CSVに設定してください。
- ・問合せ者、顧客、商品の項目について、問合せデータではコードと名称が出力されますが、インポート用CSVにはどちらか一方を設定してください。
- ・その他の項目には必要な場合に設定してください。

実行例)

```
importInquiry.exe -u userId@i.test -x update -f D:¥input.csv  
                  ユーザID                  更新オプション          登録更新ファイル
```

概要

2. 電話番号による問合せ、顧客検索機能の追加

問合せ一覧、問合せ選択、顧客一覧、顧客選択の画面で**電話番号**による検索が可能になります。

これにより、お問合せのあった電話番号から**顧客情報**や**問合せ案件**を素早く検索することが可能です。

問合せ一覧、問合せ選択の画面では**完全一致**で問合せ者に関する問合せ案件を検索します。

顧客一覧、顧客選択の画面では**前方一致検索**のため、例えば市外局番を入力することで、その地域の顧客を検索することも可能です。

Before

問合せ一覧

検索キーワード 問合せ内容 原因

問合せ案件No.

優先度 重要度

商品名 参照

問合せ種別

After

問合せ一覧

検索キーワード 問合せ内 原因 対処

問合せ案件No.

優先度 重要度

商品名 参照

問合せ種別

電話番号

電話番号項目を追加

電話番号による検索機能利用手順(1)

機能概要

電話番号から顧客情報や問合せ案件を検索します。

例) 問合せ案件を電話番号検索する場合。

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.

商品名 [参照](#)

問合せ種別

電話番号

対処区分

[検索実行](#)

電話番号を入力し検索ボタンを押下します。

新規登録 削除

重要	問合せ案件No. ▼	問合せ案件名	顧客名	問合せ者名	優先度	種別
<input type="checkbox"/>	200812160010	インプットの仕方が分からない	顧客1	顧客ご担当者1		質問
<input type="checkbox"/>	200812160011	問合せ案件名1	顧客1	顧客ご担当者1		質問
		問合せ案件6	顧客1	顧客ご担当者1		その他

問合せ案件に登録されている**問合せ者**、**顧客**、**今回連絡先**の電話番号から該当の問合せ者に関する案件が検索されます。

問合せ詳細

■ お問合せ者情報

問合せ者名 [顧客ご担当者1](#)

顧客名 [顧客1](#)

今回連絡先 111222333

■ お問合せ内容

顧客ご担当者詳細

■ ご担当者基本情報

ご担当者名 顧客ご担当者1

ご担当者名カナ コキヤクゴダントウシャ1

電話番号 111222333

内線番号 111222333

■ プライベート情報

自宅電話番号 111222333

自宅郵便番号

顧客詳細

■ 顧客情報

顧客コード 1

顧客名 顧客1

顧客名カナ コキヤク1

顧客種別 企業/団体

電話番号 111222333

重要顧客

電話番号による検索機能利用手順(2)

検索される電話番号の種類

問合せ一覧、問合せ選択、顧客一覧、顧客選択の画面から検索できる電話番号は以下の通りです。

問合せ一覧、問合せ選択の画面では**完全一致検索**をします。

顧客一覧、顧客選択の画面では**前方一致検索**をします。

検索する情報元	検索項目	電話番号検索できる画面	
		顧客一覧画面、 顧客選択画面	問合せ一覧画面、 問合せ選択画面
顧客	電話番号		
顧客	お勤め先電話番号		
顧客プロフィール	代表電話番号		
顧客ご担当者	電話番号		
顧客ご担当者	自宅電話番号		
問合せ者	連絡先電話番号1		
問合せ者	連絡先電話番号2		
問合せ	今回連絡先		

注意:

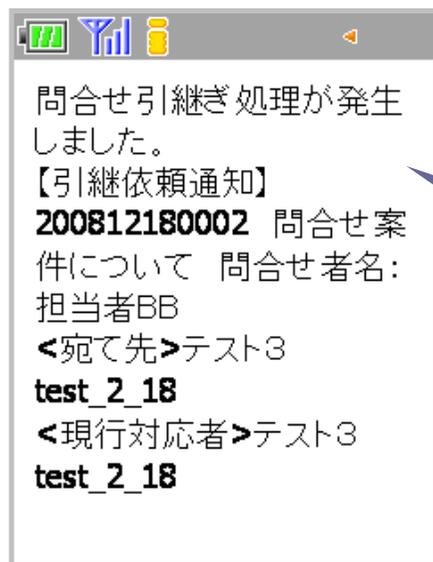
問合せ一覧、問合せ選択、顧客一覧、顧客選択の画面をすでにセルフカスタマイズされている場合、今回ご提供の機能で利用する「電話番号」項目が表示されていません。必要な場合はセルフカスタマイズより項目を表示させるように設定してください。

3. 通知本文の改善

通知本文のレイアウトが見やすくなり、顧客名も表示されるようになります。
これまでの通知本文は改行が少なく、分かりにくい内容でした。
新しい通知本文では、以下の3点が変更になります。

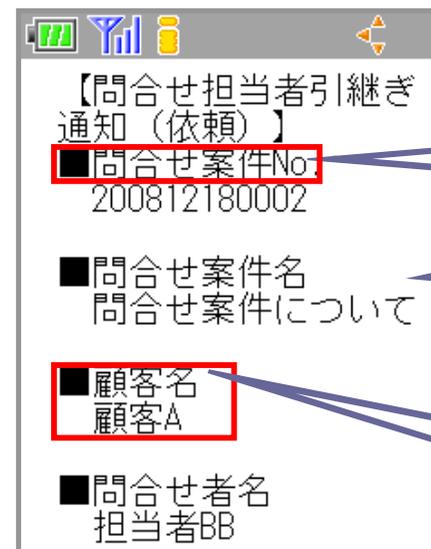
- 1) 通知内容に**項目名を追加**することで、情報の内容が分かりやすくなります。
- 2) **項目ごとに改行**することで、携帯画面でも見やすくなります。
- 3) **顧客名を追加表示**することで、重要な案件を確認しやすくなります。

Before



案件の情報が繋がっていて、分かりにくい。

After



項目名が付いて、分かりやすい。

改行されて、見やすい。

顧客名の表示を追加。

4. 活動実績の日付初期値変更

活動実績一覧の日付指定の初期値が1週間から**3ヶ月**になります。

商談や問合せの案件から関連する活動実績を表示する際に、これまでは日付の初期値が「1週間前から本日」のため、検索される案件が少なく、殆どの場合日付の再設定が必要でした。

日付の初期値が「**3ヶ月前から本日**」になったことで、**日付を再設定することなく**、商談や問合せに関連する活動実績の一覧を表示することが可能になります。

Before

活動実績一覧

日付 ※ 2008/12/11 ~ 2008/12/18

部署 参照 利田 芳

日付指定が1週間前のため、商談や問合せ案件に関連する活動実績を一覧表示する際に、日付の再設定が必要。

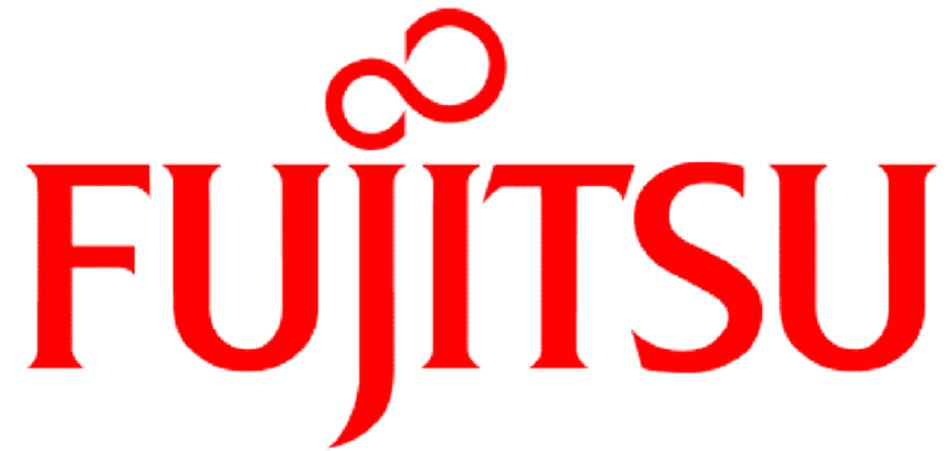
After

活動実績一覧

日付 ※ 2008/09/18 ~ 2008/12/18

部署 総務部 参照 利用者

日付指定が3ヶ月前のため、商談や問合せ案件に関連する活動実績の案件が多く検索される。



FUJITSU

THE POSSIBILITIES ARE INFINITE