

THE POSSIBILITIES ARE INFINITE **FUJITSU**



【CRMate】バージョンアップ(2009/03) ご提供機能

富士通 株式会社
株式会社 富士通中部システムズ

1. ご提供機能

今回実施するCRMateのバージョンアップでご提供する機能は以下の5機能です。

1. 1社のお客様に対し、複数のCRMate環境をご提供可能にする機能

追加料金必要

2. お客様毎のセッションタイムアウト管理

追加料金不要

3. 電子メール送信機能

追加料金不要

4. 対応履歴へのファイル添付機能

追加料金不要

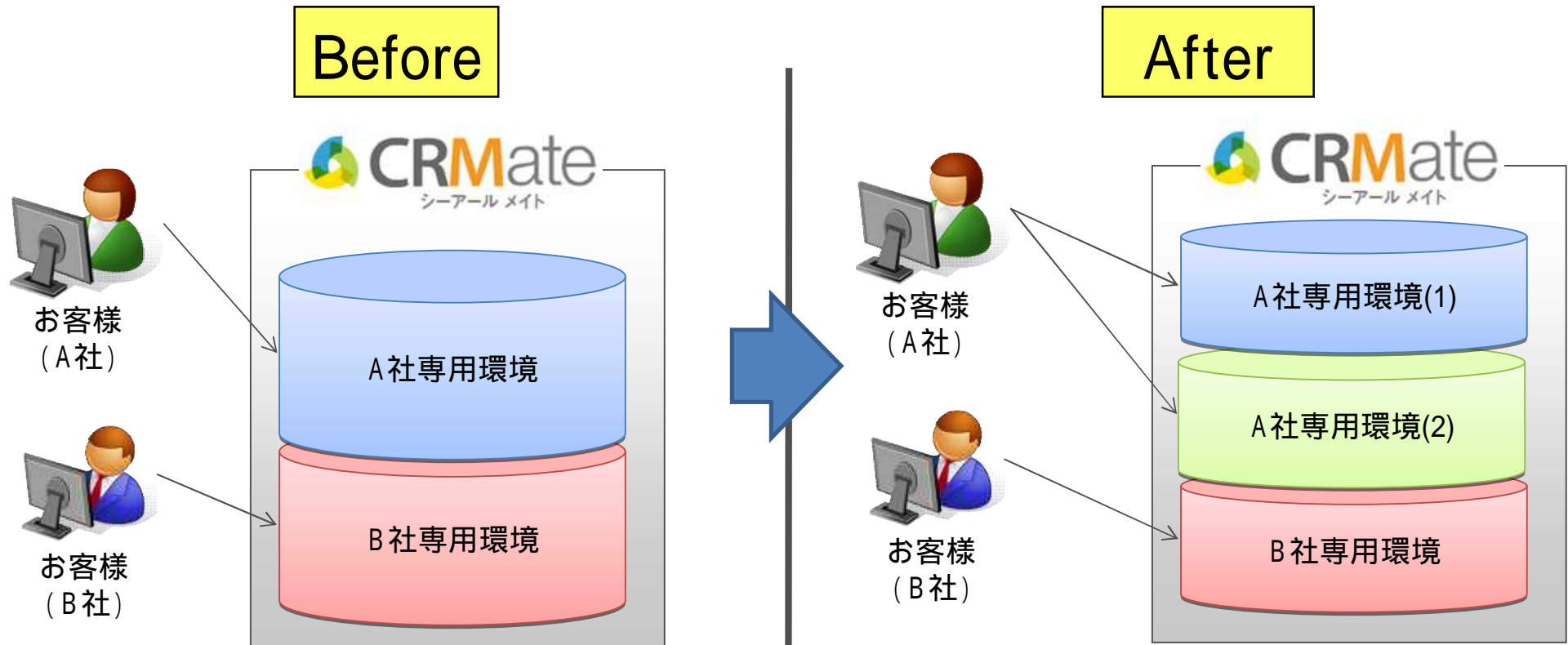
5. 情報共有機能の強化(エスカレーションの発信条件を改善)

追加料金不要

1. 1社のお客様に対し、複数のCRMate環境をご提供

特長

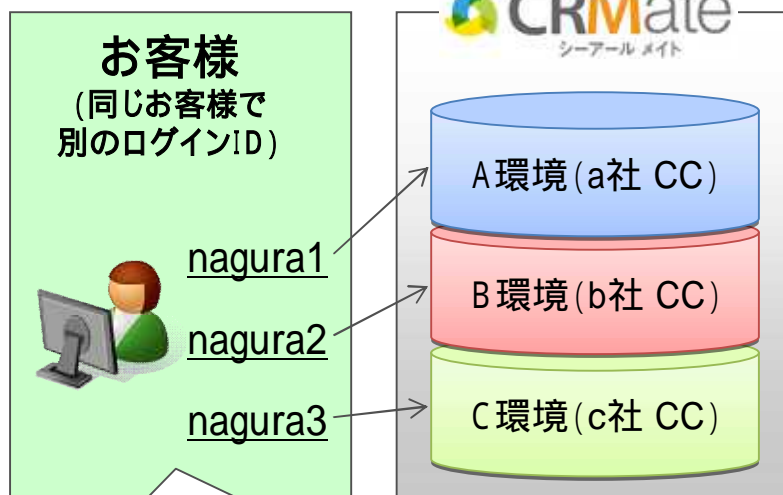
これまで、お客様のご契約毎に、1つのCRMate環境をご提供してまいりましたが、この機能により、1つの契約で複数のCRMate環境がご利用いただけるようになります。



このサービスによる改善ポイント

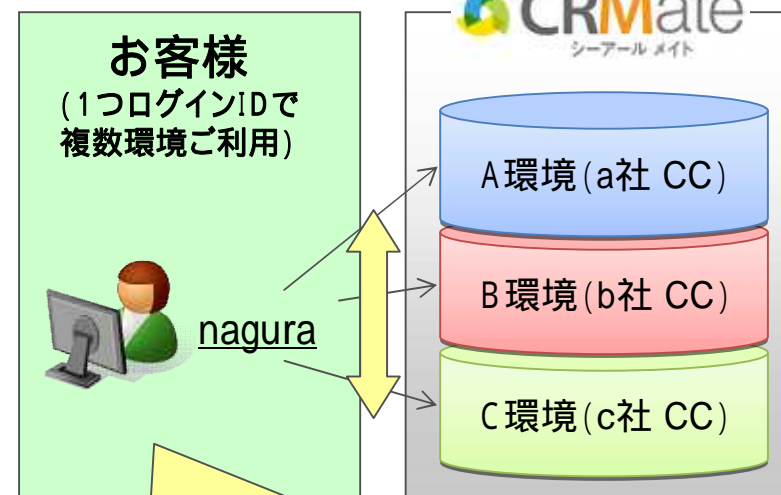
CRMateのこれまでのサービス内容では、環境毎にIDを設定する必要があり、ご利用中でも環境が切替る際には、都度CRMateを再起動して頂く必要がありました。
このサービスにより、同一IDで複数の環境下をCRMateの再起動なくダイナミックに切替えてご利用いただけ、お客様の生産性向上に貢献します。

Before



3つのログインIDを使い分ける

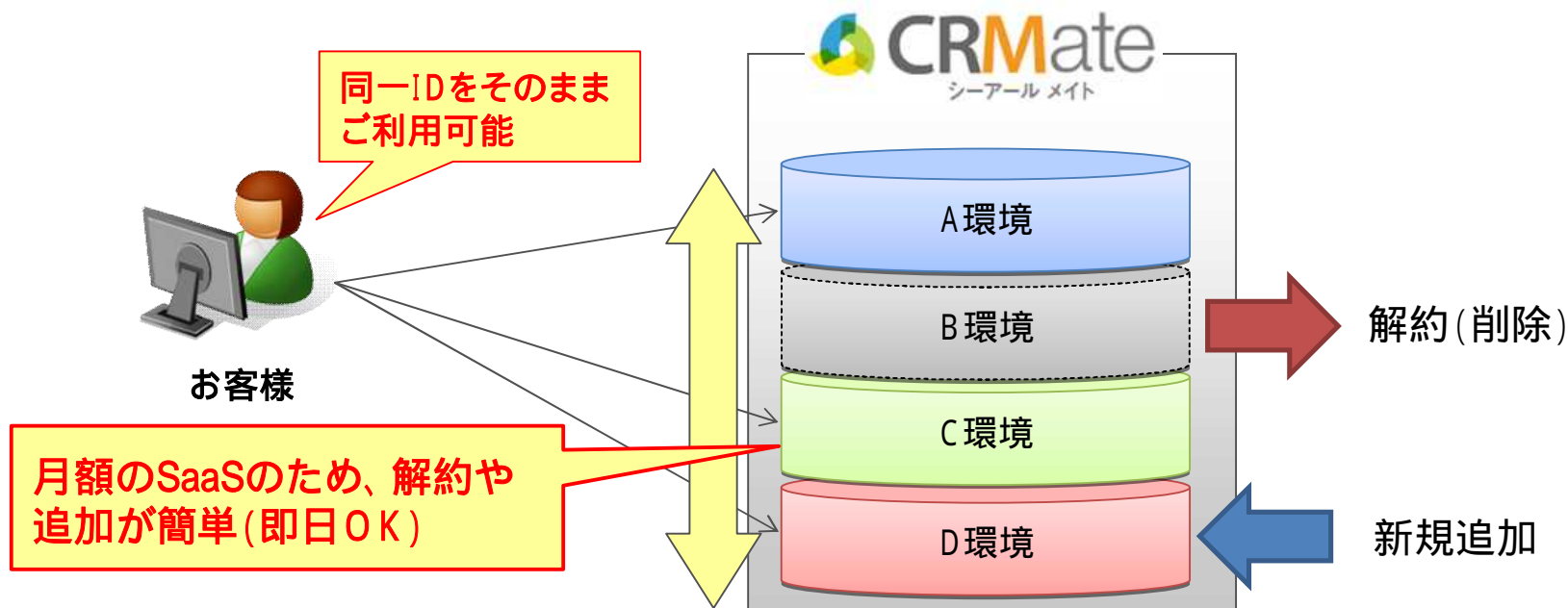
After



同一IDを共有し、シンプルな操作(ワンクリック)で環境を即座に切り替え

当サービスの製品名:「グループテナント追加オプション」

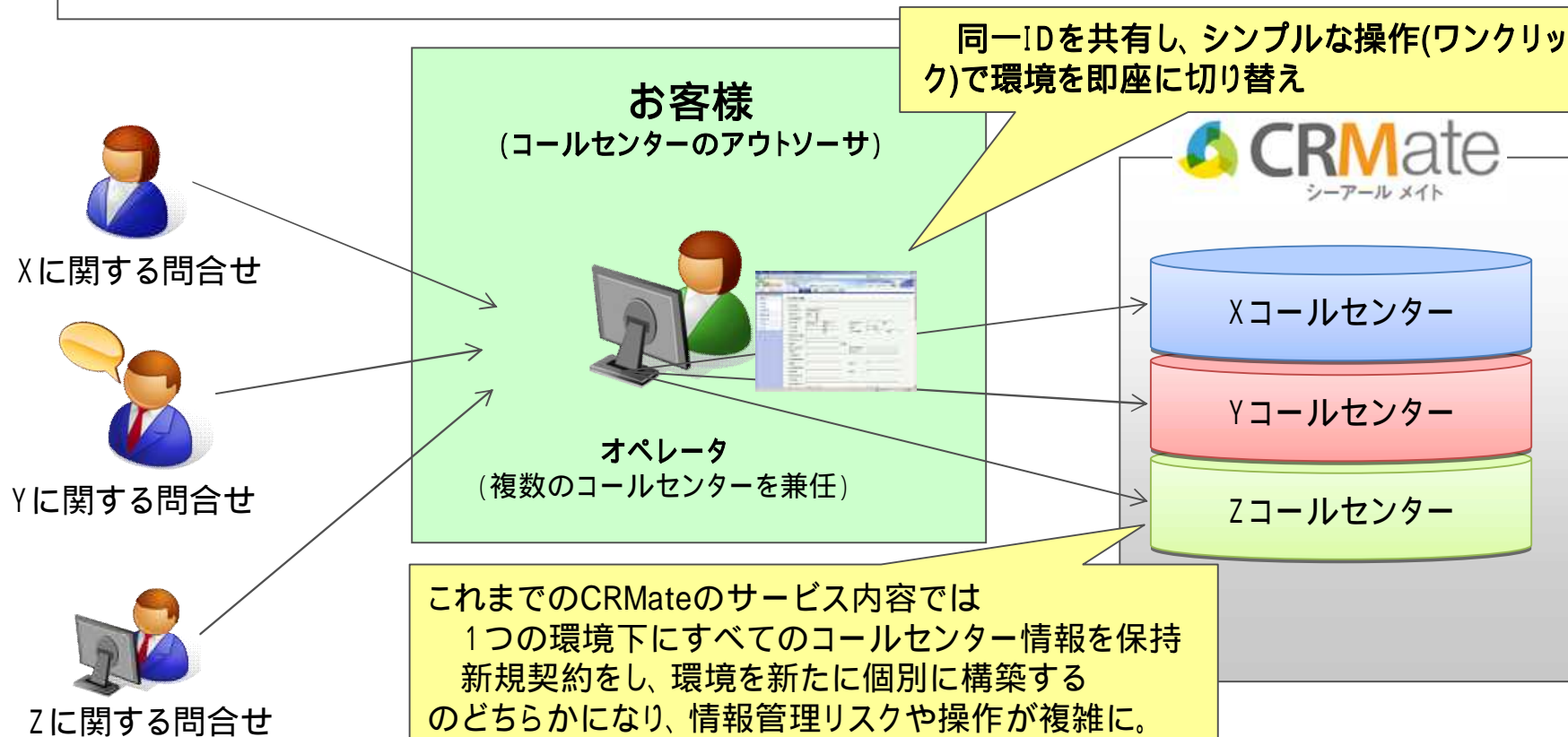
現在ご利用のテナント環境に、同じログインIDでご利用いただける別環境(以下グループテナントと呼びます)を追加します。
 これにより、同一ログインIDで複数環境を再ログインせずに切替えてご利用いただけます。
 また、SaaSサービスのため、追加・削除に対し即座にご対応できます。



お客様のビジネスの変化に柔軟・迅速に対応します。

お客様の生産性向上に貢献(ご活用シーン)

例えばコールセンターのアウトソーシングをビジネスとされているお客様。
このサービスを適用していただくことにより、お客様コールセンター毎に対応した環境が作成でき、オペレーションと情報管理がシンプルになり、お客様の生産性向上に貢献することが期待できます。



グループテナント追加オプション 料金

【オプション利用可能なサービス】

- ・CRMate スタANDARD

(ライト商談管理、ライト問合せ管理ではご利用いただけません。)

【価格】

- ・1グループテナントあたり 50,000円/月

(ただし、使用可能ディスク容量は1GBまで)

ディスク容量追加等の別の追加オプションは各グループテナント単位で付加可能です。

【注意事項 / 制約事項等】

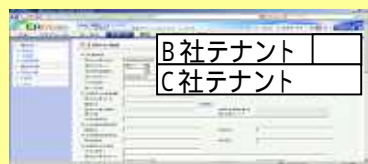
- ・パスワードはグループテナント内で共通となります。各グループテナントでのパスワード変更は、グループテナント全体に適用されます。
- ・グループテナントを解除する(グループから外す)事はできません。(解約は可能です)
- ・既存テナント環境のマスタデータ / 環境コピーについては、別途ご相談ください。
- ・既存テナント環境のグループ化については、別途ご相談ください。

費用例 (3環境、4ライセンスでご使用いただく場合)

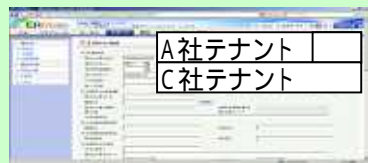
ご契約範囲

各テナントに登録された利用者

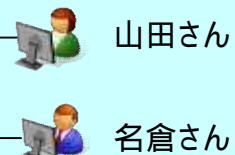
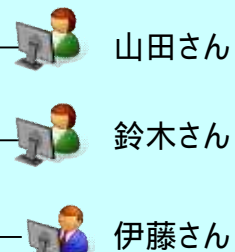
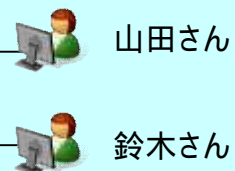
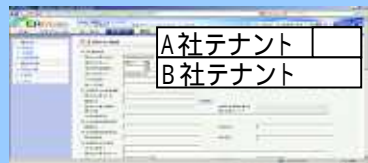
A環境



B環境



C環境



追加
1GB

必ずしも全員を利用者登録する必要はありません。

【A環境(1つ目)】

・ライセンス数×ライセンス料

$$4 \times 5,500 \text{円} = 22,000 \text{円}$$

この場合山田さん、鈴木さん、伊藤さん、名倉さんの4名がご利用のため、4ライセンスと計算。各テナント最大4人(山田さん～名倉さん)を登録可能。

【B環境(2つ目)】

・グループテナント追加オプション料(50,000円)

【C環境(3つ目)】

・グループテナント追加オプション料(50,000円)

・追加ディスク料(1GB)(15,000円)

上記合計:
137,000円/月

ログインの変更

当機能をご利用されると、ログインの画面遷移に以下の変更が加わります。

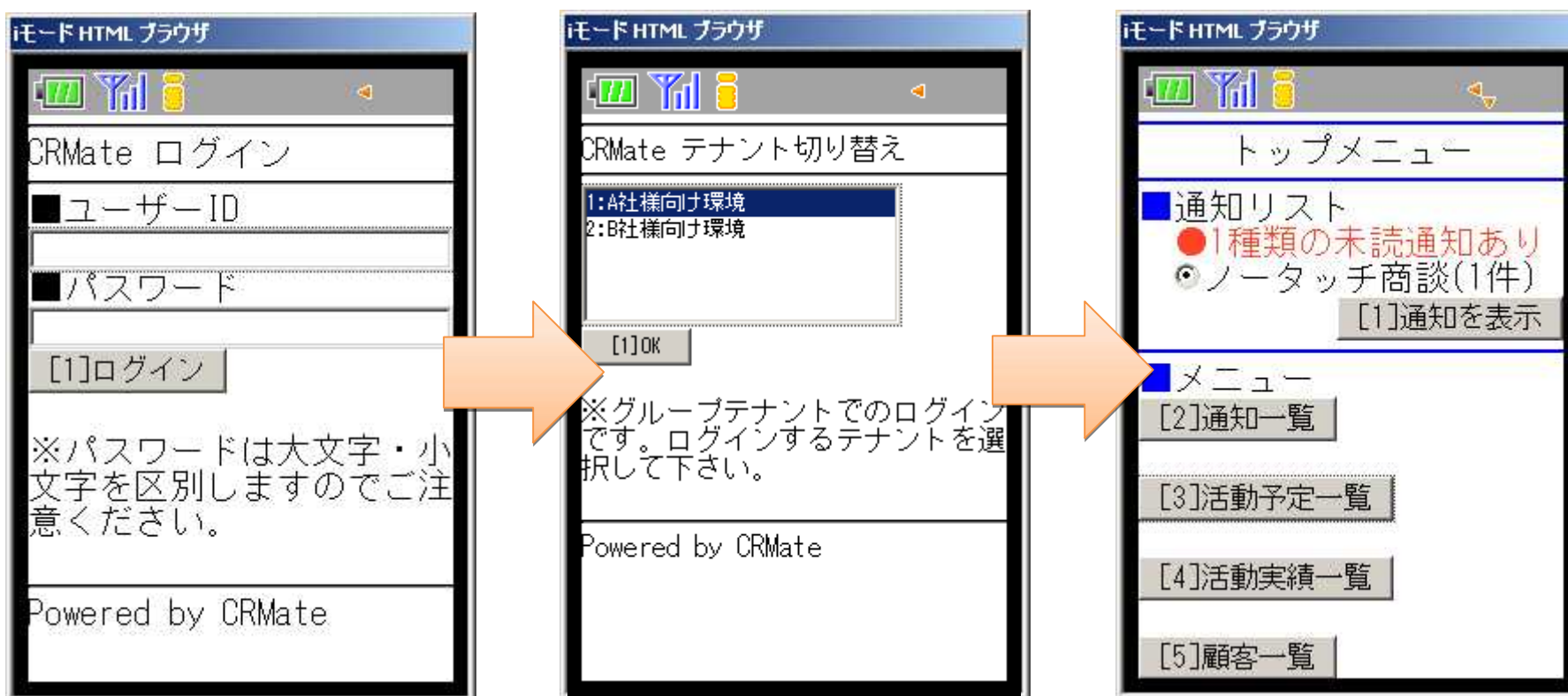
(1) PCでのログイン

PCではログイン後に、どのテナントにログインするかを選択する画面が表示され、ログイン対象のテナントを選択後、その対象のテナントのトップ画面が表示される。



(2) 携帯電話でのログイン

携帯電話においてもPCと同様、ログイン後に、どのテナントにログインするかを選択する画面が表示され、ログイン対象のテナントを選択後、その対象のテナントのトップ画面が表示される。



初期値は一番上を選択状態とします

(3) 顧客インポートでのログイン

顧客インポートにおいてもPCと同様、ログイン後に、どのテナントにログインするかを選択する画面が表示され、ログイン対象のテナントを選択後、その対象のテナントのトップ画面が表示される。



CRMと顧客企業・団体設定シート						
顧客情報						
項目名	顧客コード	顧客名	顧客名カナ	顧客種別	取引先	電話番号
標準状態	顧客コード (自由に設定することが可能です。)	顧客名を入力		顧客種別を選択するが、入力した値も	取引先を選択するが、入力した値も	
説明						取引先は任意で入力しても構いません。
サンプル行	0001	株式会社	コーポレーション	取引先		02-456-

初期値は一番上を選択状態とします

(4) 問合せインポートでのログイン

問合せインポートではコマンドプロンプトによる起動時に、拡張オプションにてどのテナントにログインするかを指定します。



```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
D:\work\import Inquiry_OT_20081216>import Inquiry.exe -u itou_mam_test60@fjcl.fujitsu.com -t 1 -x duplicateNG -f input.csv
```

-t オプション(今回追加)

複数テナントをご利用のお客様は、-tのあとにテナント番号を指定して問合せインポートを実行します。

複数テナントをご利用のお客様でこれまでの通りの起動(-tを指定しなかった場合)はご利用のテナント一覧を出力し、指定いただくよう促します。

ログイン環境の動的切替(PCのみ)

ヘッダー部分にテナント名選択(最上位組織名)のプルダウンが表示され、選択する事で、動的に環境が切り替わります。

入力中のデータは保存されません。

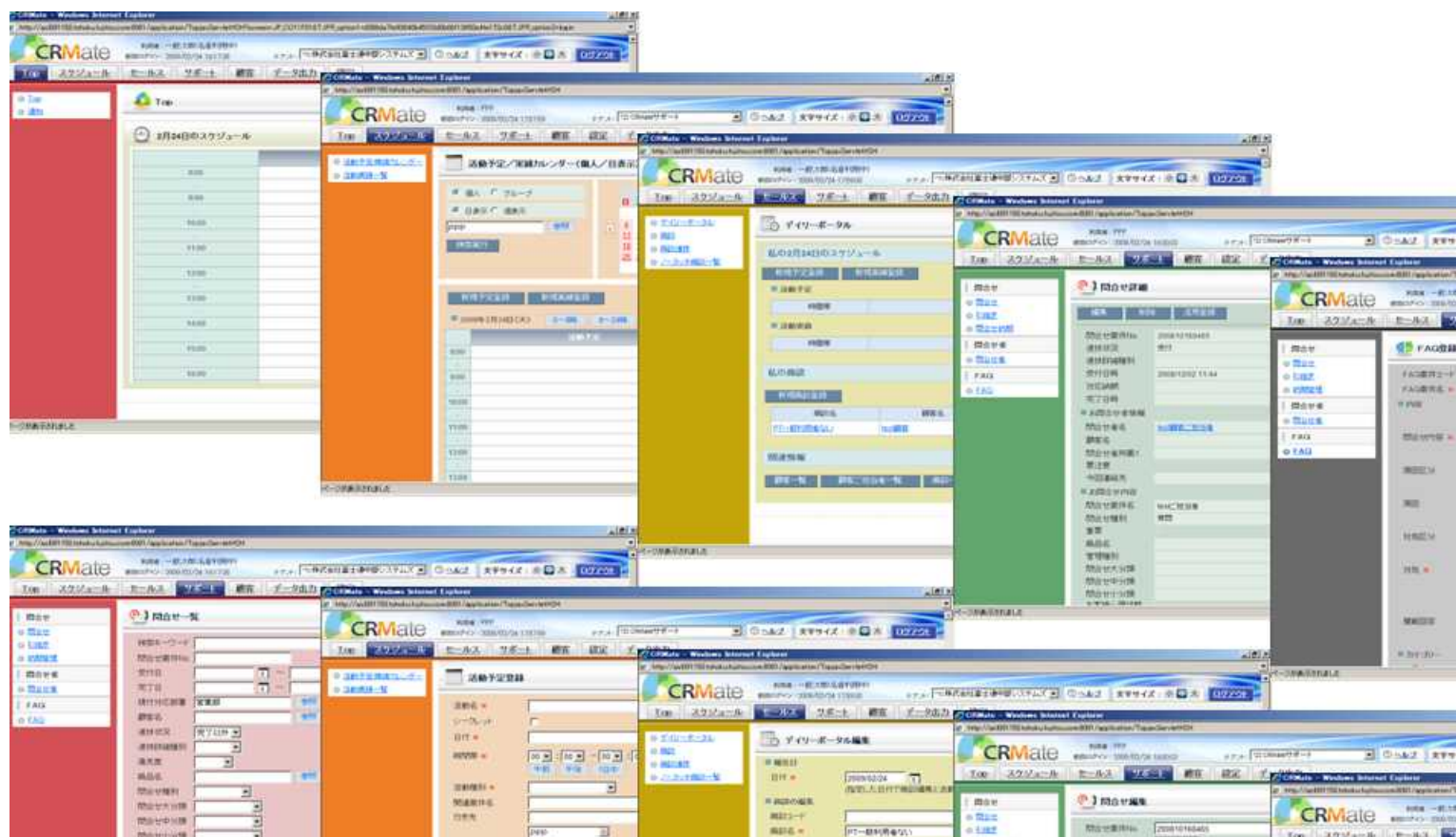
セレクトタを選択する事で、テナントを切り替えられます。入力中のデータは保存されません。



テナント毎の画面背景色変更

1ログインIDで複数テナント環境を使い分けるため、誤入力防止を目的として、画面背景色をテナント毎に変えられるようにします。(ただし、ポップアップ画面の背景色は変わりません)

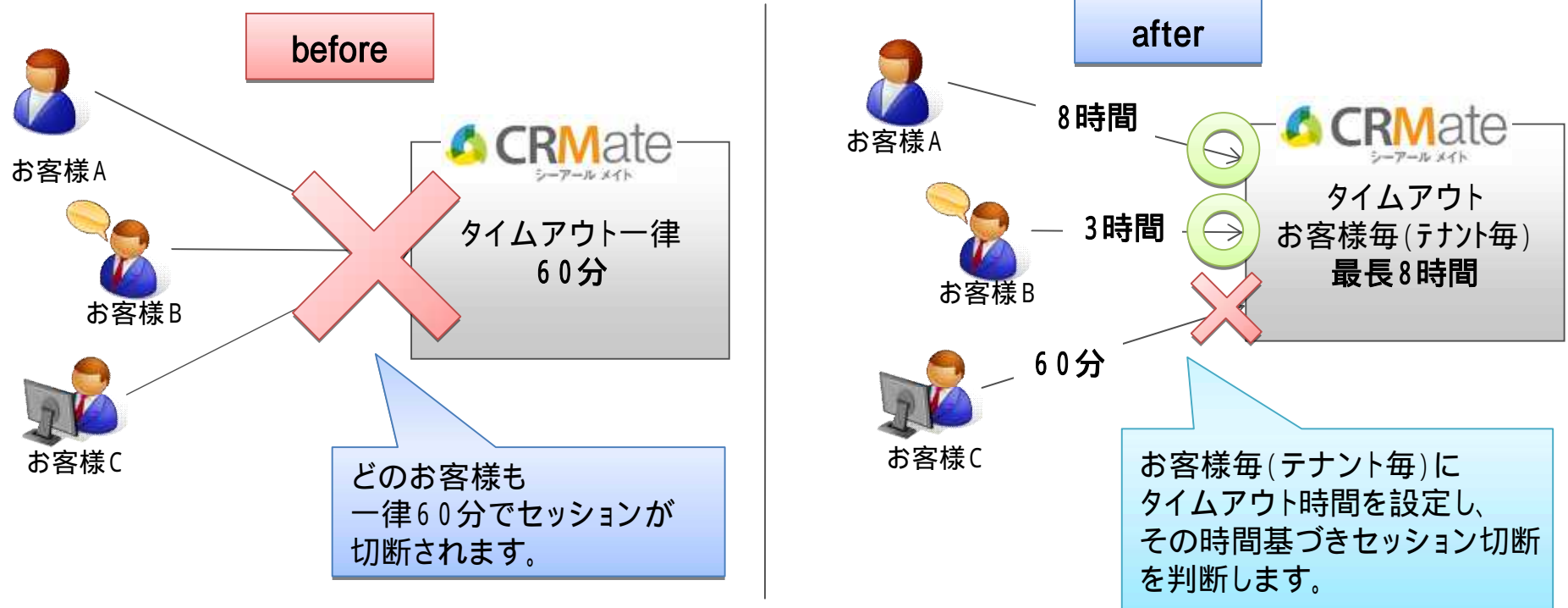
この機能はグループテナントオプションのご契約に関わらず、全てのお客様でご利用いただけます。



2. お客様毎のセッションタイムアウト管理 (機能説明)

これまで、システムで一律であったセッションタイムアウト時間(無通信時のログイン有効時間)をお客様毎に設定できるようになります。(最長8時間まで)

お客様の運用に合わせ、ご自由にタイムアウト時間が設定いただけます。
当機能はCRMate標準機能とし、追加料金はいたしません。



設定はお客様から直接、CRMateの画面を通して行います。
 初期値は1時間とします。
 当機能のご利用に関して、お客様の追加費用は必要ありません。



お客様



システムへ設定・反映

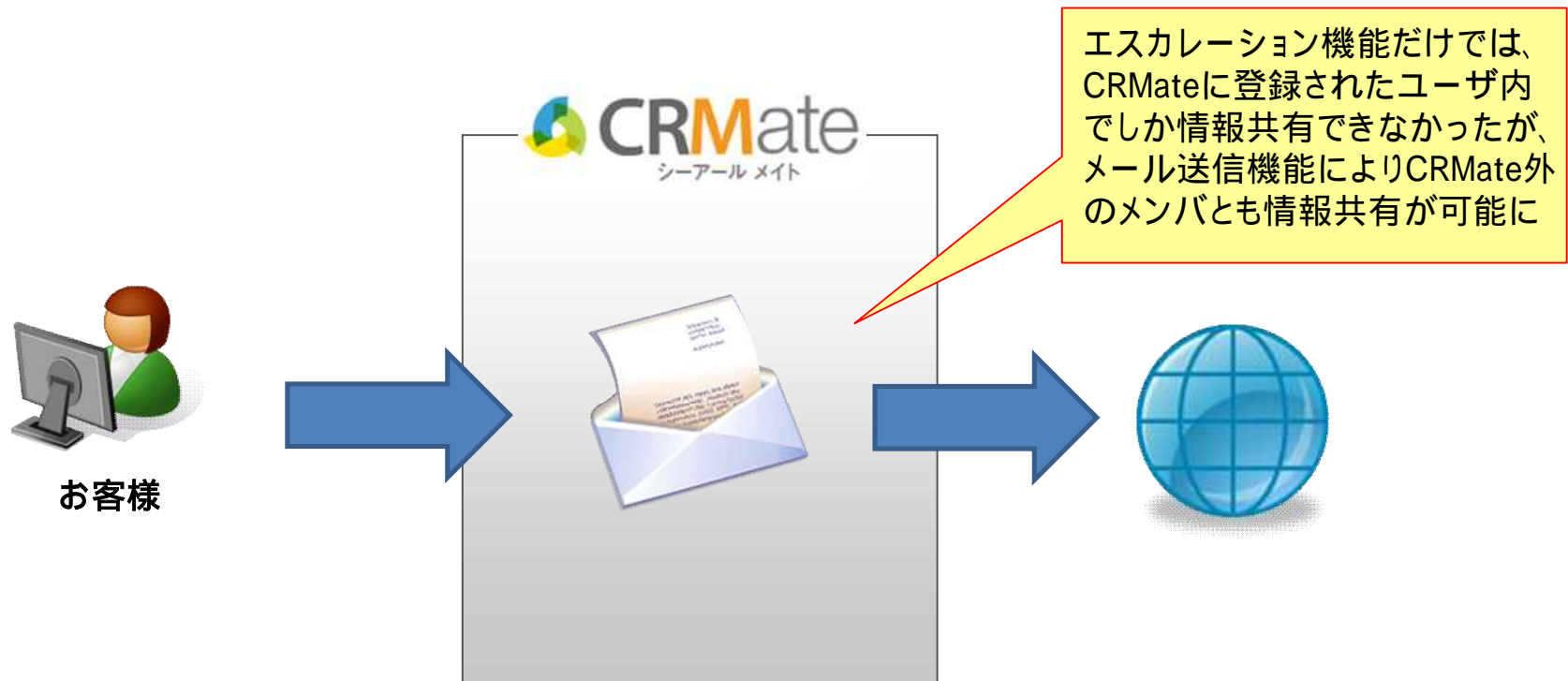


タイムアウトの設定
 (初期値1時間、
 最長8時間まで)

3. メール送信機能

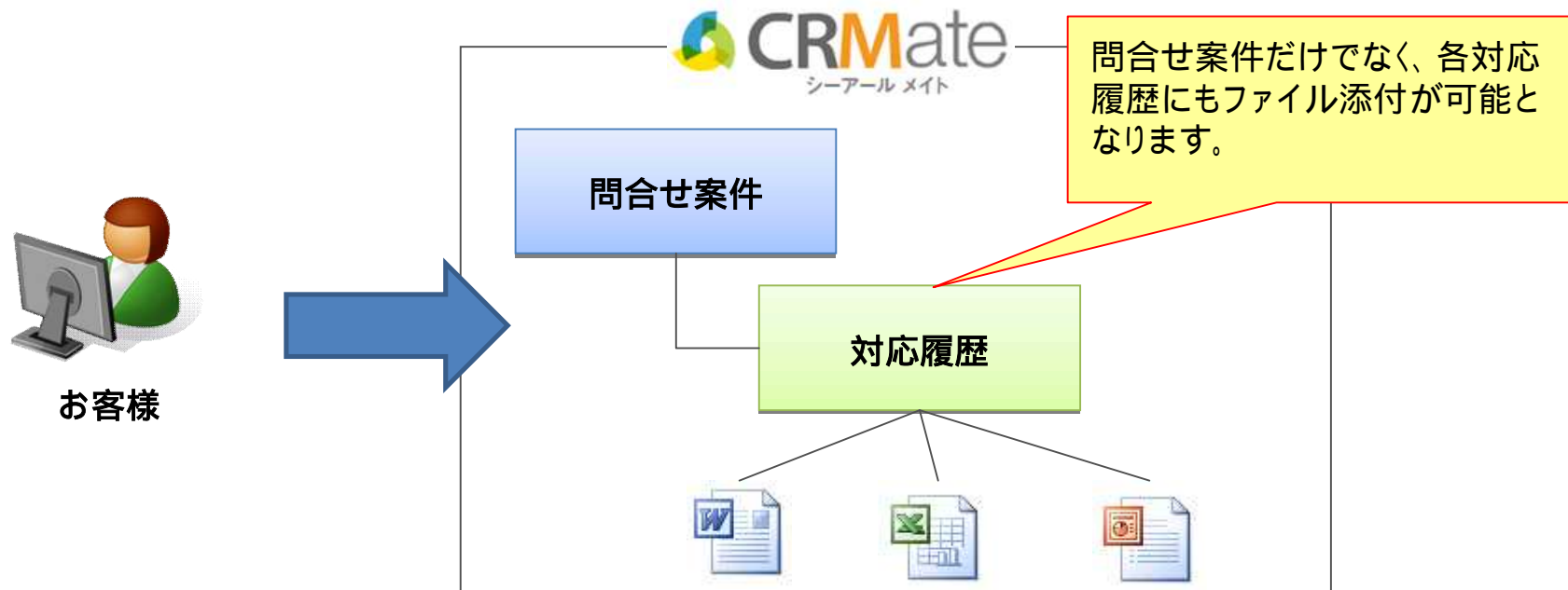
CRMateから任意のアドレスに対し、メール送信ができる機能を提供します。従来の情報共有機能(エスカレーション機能)に加え、メール送信機能により、さらなる組織内の情報共有に貢献します。

当機能はCRMate標準機能とし、追加料金はいたしません。



4. 対応履歴へのファイル添付機能

問合せ案件に関連する情報として登録・参照ができる「対応履歴」に対し、さらなる情報活用として対応履歴へのファイル添付機能を提供します。従来の入力情報のみであった対応履歴の情報量が向上し、情報共有と活用に貢献します。当機能はCRMate標準機能とし、追加料金はいただきません。



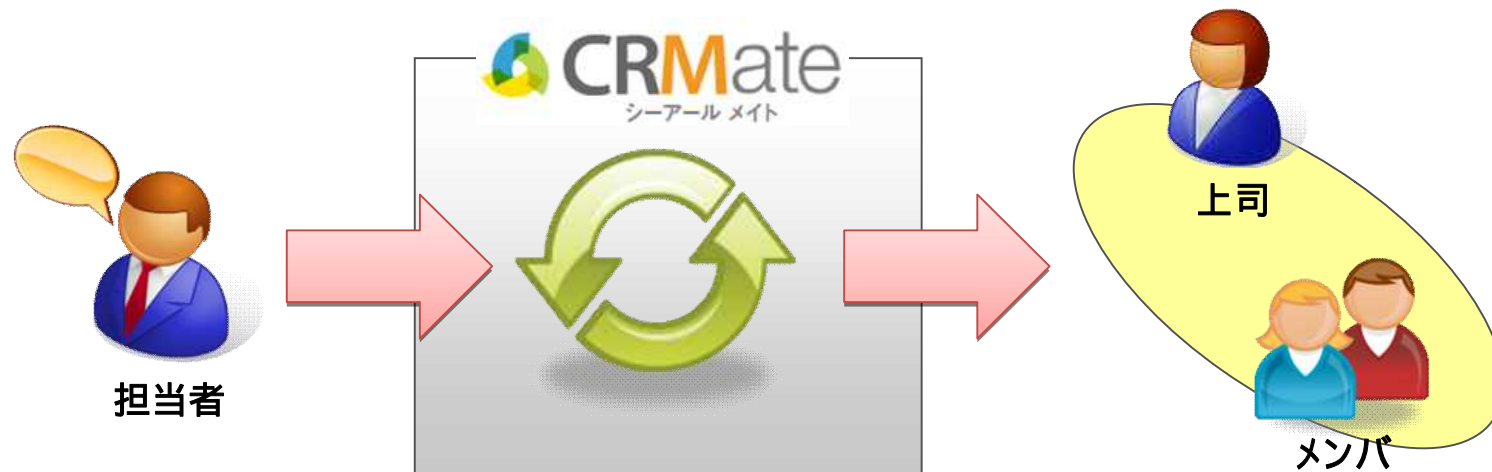
5. 情報共有機能強化(エスカレーションの発信条件を改善)

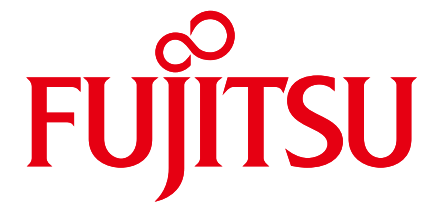
CRMateでは「重要」として登録された問合せ情報等は、上司やチームへのエスカレーション発信の対象となります。
それらの発信条件を改善し、重要な案件に対する組織内情報共有をさらに強化します。
当機能はCRMate標準機能とし、追加料金はいただきません。

改善した発信条件

「重要ではない」案件を、「重要」に途中変更
「重要」な案件を、「重要ではない」に途中変更

これまで、最初から最後まで「重要」として登録かつ更新されたものでなければ、エスカレーションの対象にならなかった。





THE POSSIBILITIES ARE INFINITE