

【CRMate】バージョンアップ(2009/09) ご提供機能

富士通株式会社

ご提供機能

今回のCRMateのバージョンアップで強化される機能は以下のとおりです。
これら新機能のご利用に**追加料金は発生いたしません。**

	提供機能	お使いのエディション	
		お客様接点力	ライト
1	掲示板		
2	問合せ画面のセルフカスタマイズ拡張		×
3	セルフカスタマイズ新機能(カスタマイズPlus)		×
4	Internet Explorer 8対応		
5	データ出力の強化		
6	スケジュール(グループ)メニューの追加		
7	個別通知メールフッターの設定		
8	問合せ内容、原因、対処項目の入力可能文字数の拡張		
9	問合せ引継ぎの受領・拒否制限		
10	IPアドレス制限		

1. 掲示板

概要

全社または所属部署内での情報共有ツールとして、掲示板をご利用いただけるようにします。 **既にお使いいただいているお客様は、掲示板メニューをセルフカスタマイズで追加してご利用ください。**

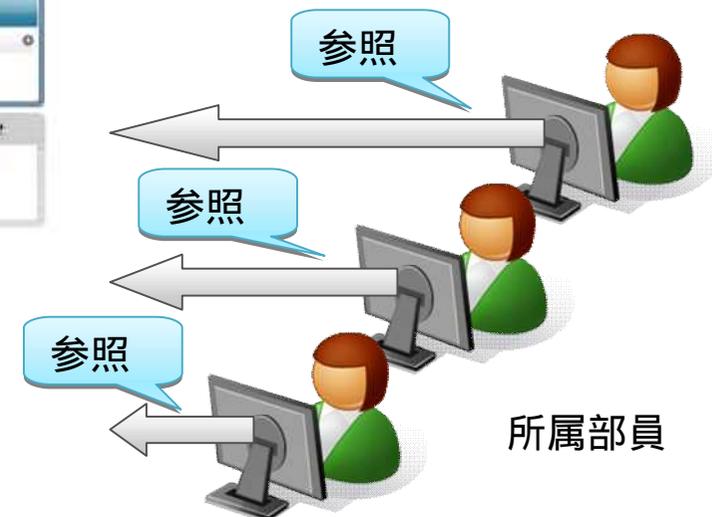
[利用例]

- ・全社や部門内での通知 / 通達
- ・営業マネージャが良い商談例を実際の商談データに関連付けて掲示する。
- ・コールセンター管理者が、ロット障害等の問合せの対処を、問合せデータに関連付けて掲示する。
- ・部門内の通知 / 通達を掲示し、他の人がそれに対する実施状況や補足事項を入力する。

利用イメージ(通知・通達)



Top画面に全社と自組織の掲示板を表示



1. 掲示板

画面イメージ(TOP画面)

セールス | サポート | 顧客 | データ出力 | 設定

Top

掲示板

■ 全社掲示板

掲示 No.	タイトル	掲示種別	掲示日時	最新コメント
12	NEW 本日のエレベータ故障の対応について(働 意)	重要	09/02	
11	台風11号への対応について		09/02 11:03	
1	【緊急】インフルエンザ対応について	重要	08/18 18:09	09/02 10:09

■ 所属部署関連掲示板

掲示 No.	タイトル	掲示種別	掲示日時	最新コメント
8	【お知らせ】セキュリティ教育について	重要	08/31 18:51	09/02 10:55
2	【製品不具合情報】○×△にてロット障害が発生 しています。	緊急	08/19 07:19	09/02 11:21

9月7日のスケジュール

全社と自部署関連の
最新15件のデータを表示。

- ・ 掲示板詳細画面をポップアップ
または遷移。
- ・ 登録後3日以内はNew表示
- ・ 既読案件は紫色に変化
- ・ 種別に応じて赤 / 青 / オレンジ
で表示

コメントの最終登録日時と、
未読 / 既読を色分けして表示。

従来のスケジュールは下方に移動。

1. 掲示板

画面イメージ(掲示板詳細)



掲示先を部署単位で選択可能。
一覧画面で検索すれば、他部署のデータも参照可能。

TOP画面掲示期限を設定可能。

関連情報とリンク可能
・顧客、商談、問合せ、FAQ、商品
・個別入力のURL(3つ)

掲示に対してコメント、ファイル添付が可能。

1. 掲示板

利用イメージ(他情報連携)

他の情報とリンクした掲示板データ

掲示板データ

顧客、商談、問合せ、FAQ、商品、外部URL

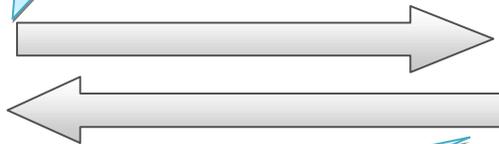
各種情報とリンク

The screenshot shows a forum post with several links and information. A red box highlights a section of the post containing links to 'お問い合わせ' (Inquiry), '商品情報' (Product Information), and '外部URL' (External URL). The post content includes 'SaaS型 統合CRMソリューション CRMate(シーアールメイト)' and '「コールセンター」、「営業現場」で活用できるCRM'. There is also a promotional banner for CRMate with a price of 500 yen per user.



お客様

問合せ



回答



オペレータ

参照



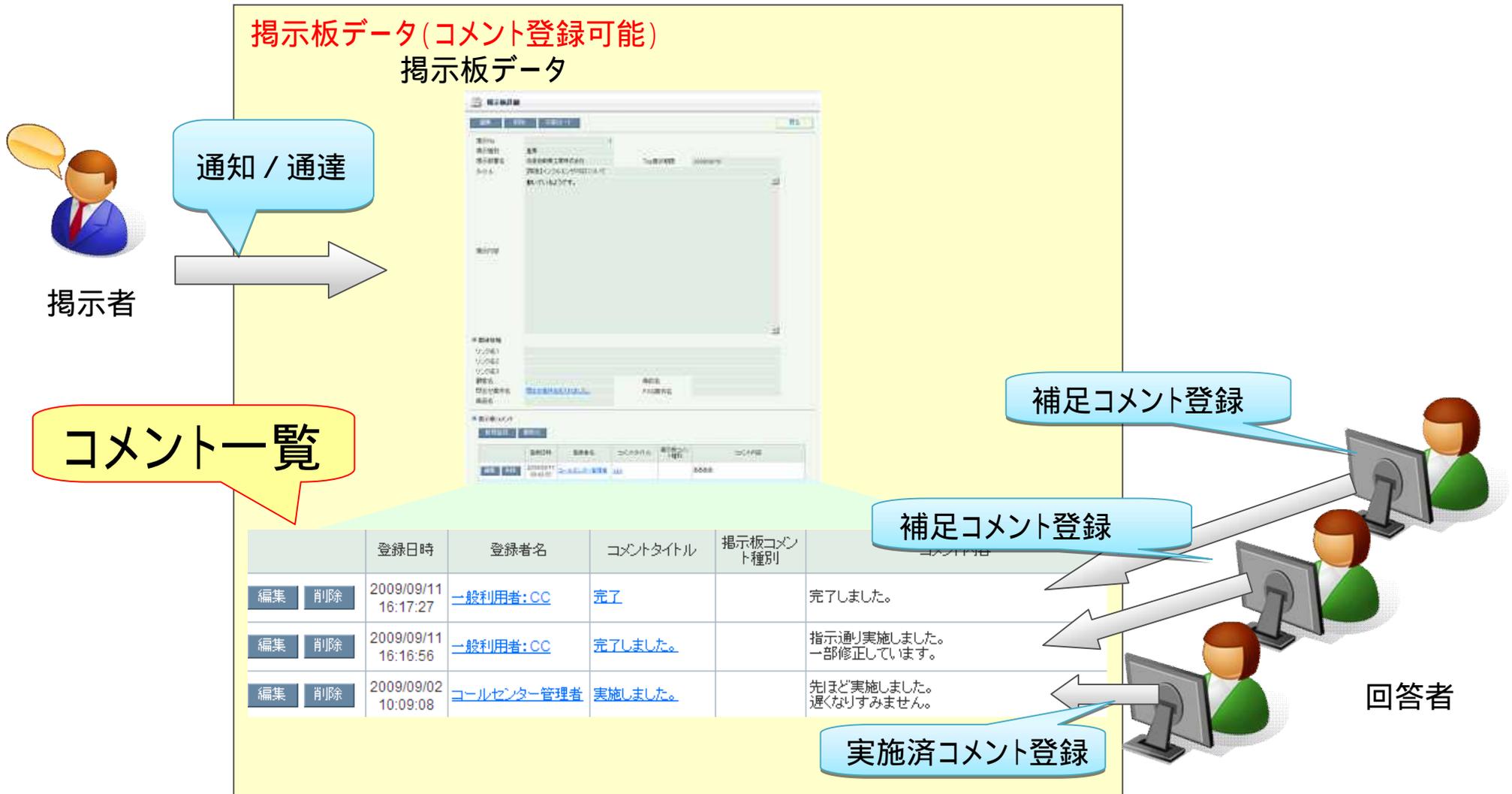
各種情報をリンクして掲示



管理者

1. 掲示板

利用イメージ(コメント補足)



2. 問合せ画面のセルフカスタマイズ拡張

概要

問合せ情報を管理するための4画面(問合せ一覧、問合せ登録、問合せ編集、問合せ詳細)のセルフカスタマイズ機能を拡張し、プルダウン項目とチェックボックス項目がお使い頂けるようになります。プルダウン項目には、画面を通してお客様でお好みのデータが設定いただけます。

また、問合せ編集画面には、上記編集項目の他に「参照専用項目」が追加できます。

CRMate / ライトでは本機能をお使い頂くことはできません。

検索条件として追加(問合せ一覧のセルフカスタマイズ)

The screenshot shows the '問合せ一覧' (Inquiry List) interface. On the right side, a '検索条件パレット' (Search Condition Palette) is visible, containing several search conditions. A yellow callout box points to this palette with the following text:

セルフカスタマイズツール(システム管理者のみ利用可能)の項目パレットに
『検索有り種別1～5』 プルダウン項目
『検索有りチェックボックス1～5』 チェックボックス項目
が追加されています。

The palette items shown in the screenshot are:

- 検索有り種別1
- 検索有り種別2
- 検索有り種別3
- 検索有り種別4
- 検索有り種別5
- 検索有りチェックボックス1
- 検索有りチェックボックス2
- 検索有りチェック

2. 問合せ画面のセルフカスタマイズ拡張

問合せの項目として追加(問合せ登録/編集/詳細画面のセルフカスタマイズ)

セルフカスタマイズツール
(システム管理者のみ利用可能)の
項目パレットに

- 『検索有り種別1~5』 プルダウン項目
- 『検索無し種別1~5』 プルダウン項目
- 『検索有りチェックボックス1~5』 チェックボックス項目
- 『検索無しチェックボックス1~5』 チェックボックス項目

が追加されています。

ドラッグ&ドロップ

プルダウンとチェックボックスが
項目として追加できるようになります
(それぞれ**最大10項目**まで)

『検索有り~』の項目は、「問合せ一覧」
画面で**検索条件として追加できる項目**
です。

2. 問合せ画面のセルフカスタマイズ拡張

参照専用項目として追加(問合せ編集画面のみ)

ロールに応じて、編集可能 / 不可能や参照 / 可能不可能を制御できるようにするため、問合せ編集画面には参照専用項目が追加できるようになります。これにより、ある項目はロールによって「編集可能」「参照のみ」「参照も不可能」が制御できるようになり、セキュリティを高めます。

例えば、幹部社員のみが編集可能で一般社員は参照しかできない(編集してはいけない)項目が必要な場合、幹部社員の画面では編集項目に、一般社員の画面では参照項目にすることで対応ができます(承認コメントやレビューコメントなどにご活用いただくと便利です。)

セルフカスタマイズツール(システム管理者のみ利用可能)の項目パレットから、参照用項目が追加できます。

(この資料では編集項目と参照項目を左右に並べて載せておりますが、実際にはどちらか一方を配置していただくことになります。)

進捗状況 ※ []
 進捗詳細種別 []
 受付日時 ※ [] []
 対応納期 [] []
 完了日時 [] []
 対応所要時間 [] 日 [] 時間 [] 分
 検索有り種別2 []
 検索有り種別2 (参照用) []
 検索有りチェックボックス2 []
 検索有りチェックボックス2(参照用) []

2. 問合せ画面のセルフカスタマイズ拡張

プルダウンのデータ設定

セルフカスタマイズで追加できるプルダウン項目(『検索有り種別1～5』および『検索無し種別1～5』)で選択できるデータは、お客様にて自由に追加・削除ができます。

種別区分 ※

表示名称

有効/無効

検索実行

新規登録 一覧編集 有効化 無効化

	表示名称	表示順	有効
<input type="checkbox"/>	問合せ検索有り種別1	10	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	新規に追加種別1	20	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	新規に追加種別2	30	<input checked="" type="checkbox"/>

『設定』メニューより、プルダウン項目のデータが設定できます。

『設定』メニュー 『共通』リンク 『種別マスタ』リンク の順で選択

一覧形式でプルダウンのデータを追加・確認ができます。

3. セルフカスタマイズ新機能 (カスタマイズPlus)

概要

セルフカスタマイズにより、お客様で自由にお使いいただけるカスタマイズPlus機能をお使いいただけるようになります。

検索条件と連携した多種多様なデータ項目を持ち、CRMateの顧客、商談、問合せ、FAQ、商品とも関連を持たせる事ができます。また、親子関係をもつデータ構造にも対応し、案件に対する履歴やコメントの登録もできます。

例えば、契約管理、商談事例データベース、アイデア管理等々、CRMateには無い機能をセルフカスタマイズして作り出す事ができます。(1機能のみ)

CRMate / ライトでは本機能をお使い頂くことはできません。

The screenshot displays three panels of the CRMate Plus self-customization interface:

- 契約一覧 (Contract List):** Search filters include 契約コード, 契約名, 契約状態 (dropdown), 顧客名, 商品名, 契約開始日, 契約終了日, 契約窓口部署, and 登録者名. Buttons for 参照 (Reference) are provided for 顧客名, 商品名, 契約窓口部署, and 登録者名. A table at the bottom shows columns for 契約コード, 契約名, 顧客名, and 商.
- 商談事例一覧 (Sales Case List):** Search filters include 事例No., 商談事例名, 推薦/担当者コメント検索, 事例種別 (dropdown), 推薦日, 商談名, and 推薦者名. Buttons for 参照 (Reference) are provided for 商談名 and 推薦者名. A table at the bottom shows columns for 事例No., 商談事例名, 事例種別, and 対象業種. A sample record is visible: 銀行業界向け失敗 生財事例 銀行業.
- アイデア一覧 (Idea List):** Search filters include No., 一括検索, アイデア名, ジャンル (dropdown), カテゴリ (dropdown), カテゴリ詳細 (dropdown), 登録日, 関連商品名, and 登録者名. Additional filters include 採用状態 (dropdown), 部署名 (dropdown), and 更新者名 (dropdown). Buttons for 参照 (Reference) are provided for 部署名 and 更新者名. A 検索実行 (Execute Search) button is at the bottom. A table at the bottom shows columns for No., アイデア名, ジャンル, 関連商品名, 採用状態, 部署名, 登録日, 登録者名, 更新日時, and 更新者名.

3. セルフカスタマイズ新機能 (カスタマイズPlus)

カスタマイズ例1 (契約情報管理)

契約情報管理のカスタマイズ例です。お客様との契約情報を管理 / 共有できるようにします。顧客、商品情報と連携、契約履歴情報も登録可能です。

汎用データ一覧

検索条件: 契約コード, 契約名, 契約状態 (契約中), 顧客名, 商品名, 契約開始日, 契約終了日, 契約窓口部署, 登録者名

契約コード	契約名	顧客名	商品名	契約開始日	契約終了日	契約窓口
CRMP00001	CRMate銀行様受付システム保守契約	CRMate銀行	CRMate	2009/09/06		営業2課
CRMS00001	CRMate電機株式会社	CRMate電機株式会社	CRMate	2009/09/06		営業1課

汎用データ詳細

操作: 編集, 削除, 印刷モード, 戻る

契約コード: CRMP00001 契約状態: 契約中

契約名: CRMate銀行様受付システム保守契約

顧客名: CRMate銀行

契約種別: 月契約

契約開始日: 2009/09/06 契約終了日:

商品名: CRMate 契約額: 500,000

備考:

- 窓口情報
 - 窓口部署: 営業2課
- 承認者情報
 - 承認状態: 承認済
 - 承認者名:
- 契約履歴

操作: 新規登録, 最新化

登録日時	登録者名	契約履歴名	契約履歴種別	内容

データ関連図

```

    graph LR
      A[汎用データ] --- B[顧客]
      A --- C[商品]
      A --- D[契約履歴]
      
```

3. セルフカスタマイズ新機能 (カスタマイズPlus)

カスタマイズ例2 (商談事例データベース)

商談事例データベースのカスタマイズ例です。商談の成功 / 失敗事例を登録し、ノウハウとして利用します。商談、商品と連携、コメントも登録可能です。

汎用データ一覧

検索条件: 事例No., 商談事例名, 推薦/担当者コメント検索, 事例種別, 対象業種, 推薦日, 商談名, 推薦者名

事例No.	商談事例名	事例種別	対象業種	商談名	商品名
6	銀行業界向け失敗事例	失敗事例	銀行業	伊藤銀行様CRMate商談	CRMate/お申し込み
4	金融業界向け成功事例	成功事例	証券、商品先物取引業	伊藤証券向けCRMate商談	CRMate/ラ

汎用データ詳細

編集 | 削除 | 印刷モード | 戻る

事例No.: 4

商談事例名: 金融業界攻略事例

事例種別: 成功事例 | 対象業種: 証券、商品先物取引業

商談名: [券向けCRMate商談](#) | 商品名: [CRMate/ライト](#)

推薦者名: [業務管理者\(0013000\)](#) | 推薦日時: 2009/09/08 17:06:26

推薦コメント: 先行の成功事例です。参考にして下さい。

担当者名: 宮業太郎

担当者コメント: がんばりました。
今後は横展開をがんばります。

コメント一覧

登録日時	登録者名	コメントタイトル	種別	コメント内容

データ関連図

```

    graph LR
      A[汎用データ] --- B[商談]
      A --- C[商品]
      A --- D[コメント]
    
```

3 . セルフカスタマイズ新機能 (カスタマイズPlus)

カスタマイズ例3 (アイデア管理)

アイデア管理のカスタマイズ例です。商品に対するアイデアを部署毎に登録可能です。商品、部署と連携、コメントも登録可能です。

汎用データ一覧

検索条件: No., 一括検索, アイデア名, ジャンル, カテゴリ, カテゴリ詳細, 登録日, 関連商品名, 登録者名

No.	アイデア名	ジャンル	関連商品名	採用状態	部署名	登録日時	登録者
4	今までも並を並加アイデア	大分類1		未検討	お客様相談室	2009/09/07 12:56:37	業務管理 (000700)

汎用データ詳細

No. 5 採用状態 採用

起案部署名 お客様相談室 関連商品名 CRMate SaaS版

アイデア名 CRMateで契約管理をするアイデア

アイデア詳細
 CRMateで契約管理をする。
 汎用データを利用し、顧客、商品と連携する。
 汎用子データを利用して、契約履歴にも利用する。

リンク名1 ヤフー検索結果

コメント

登録日時	登録者名	コメントタイトル	種別	内容
2009/09/14 08:57:20	業務管理者 (0007009)	チェックしました。		内容は良いですが、もう1段のブラッシュアップをお願いします。特に商品との関係を考慮願います。

登録者名 業務管理者 (0007009) 登録日時 2009/09/14 08:47:02

データ関連図

```

    graph LR
      A[汎用データ] --- B[商品]
      A --- C[部署]
      A --- D[コメント]
    
```

4 . Internet Explorer 8対応

概要

Internet Explorer(以下IE) 8での動作検証を実施し、利用可能ブラウザに追加すると共に、利用制限を解除します。

現在はInternet Explorer6,7のみ利用可能。

5. データ出力の強化

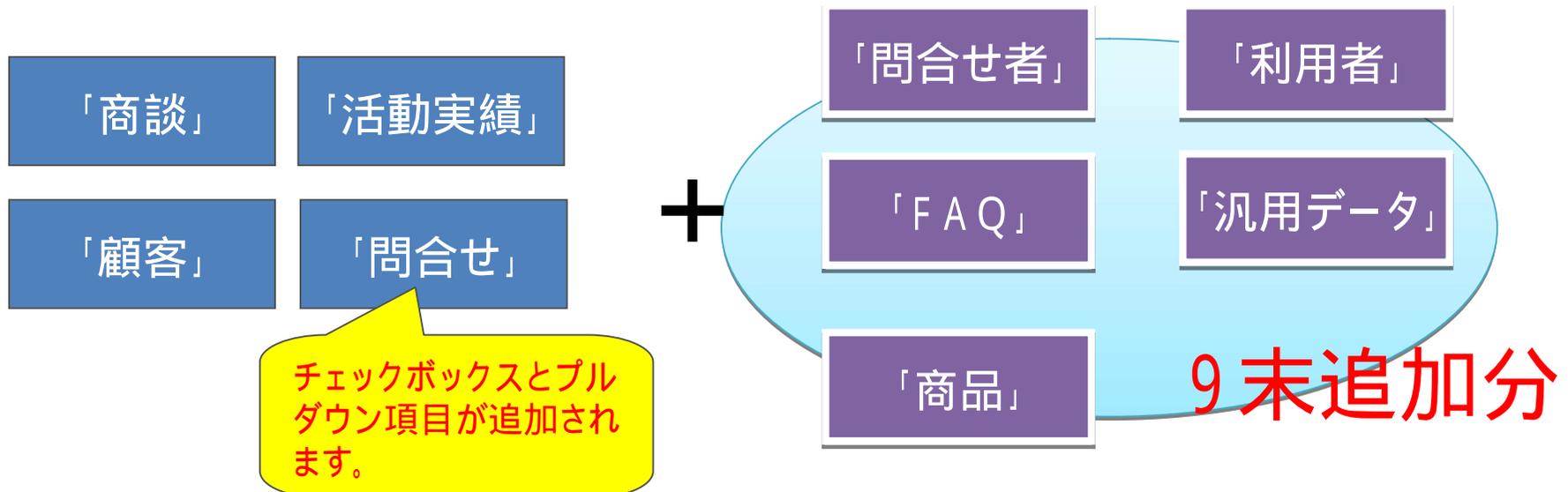
概要

データ出力機能 (CSVファイルダウンロード) に、新たに「問合せ者」「FAQ」「商品」「利用者」「汎用データ」が追加されます。

また、既存機能の「問合せ」のデータ出力の末尾にプルダウンとチェックボックスの項目が追加されます。(「全項目出力」時の場合)

既にご契約いただいているお客様がお使いになる際は、システム管理者がロール管理画面でデータ出力権限をONに変更する必要があります。

データ出力のバリエーション



6. スケジュール(グループ)メニューの追加

概要

グループ表示を初期表示するローカルメニューを追加します。

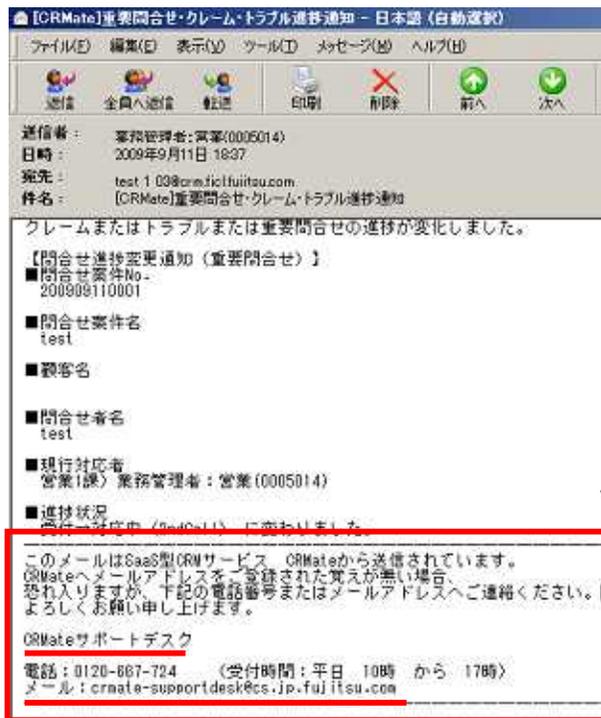
The screenshot shows a web application interface with a navigation menu on the left and a main content area. The navigation menu includes items like 'Top', 'スケジュール', 'セールス', 'サポート', '顧客', 'データ出力', and '設定'. The 'スケジュール' menu is expanded, showing '活動予定/実績カレンダー(グループ)' (highlighted with a red box), '活動予定/実績カレンダー(個人)', and '活動実績一覧'. A yellow arrow points from the '活動予定/実績カレンダー(グループ)' menu item to the 'グループ' radio button in the main content area. The main content area is titled '活動予定カレンダー(グループ/日表示)' and features three calendar views for 2009/08, 2009/09, and 2009/10. Below the calendars, there is a '新規予定登録' section with a table for '2009年9月7日(月)'. The table has columns for time slots (8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23) and rows for '業務管理者(0007009)' and '一般利用者(0007009)'. A red box highlights this table area. The bottom right corner of the page says 'Powered by CRMate'.

7. 個別通知メールフッターの設定

概要

通知メールフッターの内容を変更可能となりました。ご利用者の問合せ先を記載しておく事が出来ます。

当機能はお客様自身での設定が出来ないため、設定をご希望のお客様はCRMateサポートデスクまでご連絡ください。



このメールアドレスをご登録された覚えが無い場合、
 恐れ入りますが、下記の電話番号またはメールアドレスへご連絡ください。
 よろしくお願い申し上げます。

○×産業株式会社

電話: 0120-xxx-yyy メール: test@test.com

8 . 問合せ内容、原因、対処項目の入力可能文字数の拡張

概要

問合せとFAQの問合せ内容、原因、対処の各項目の最大入力可能文字数が3,500文字まで入力可能となりました。既に画面をカスタマイズしているお客様は入力可能文字数を変更することで、拡張できます。

既にセルフカスタマイズにて問合せ画面を変更されているお客様は、それぞれ入力可能文字数を変更して頂く必要があります。

The screenshot shows a web form with the following fields and their current state:

- 問合せ内容**: A text input field with a red asterisk icon. A message above it reads "3,500文字まで入力可能となりました。"
- 対応内容**: A section header.
- FAQキーワード検索**: A search input field with a "参照" button.
- 責任元種別**: A dropdown menu.
- 責任元**: A text input field.
- 原因区分**: A dropdown menu.
- 原因**: A text input field with a message above it: "3,500文字まで入力可能となりました。"
- 対処区分**: A dropdown menu.
- 対処**: A text input field with a message above it: "3,500文字まで入力可能となりました。"

問合せ内容

1,000文字 3,500文字

原因

200文字 3,500文字

対処

1,000文字 3,500文字

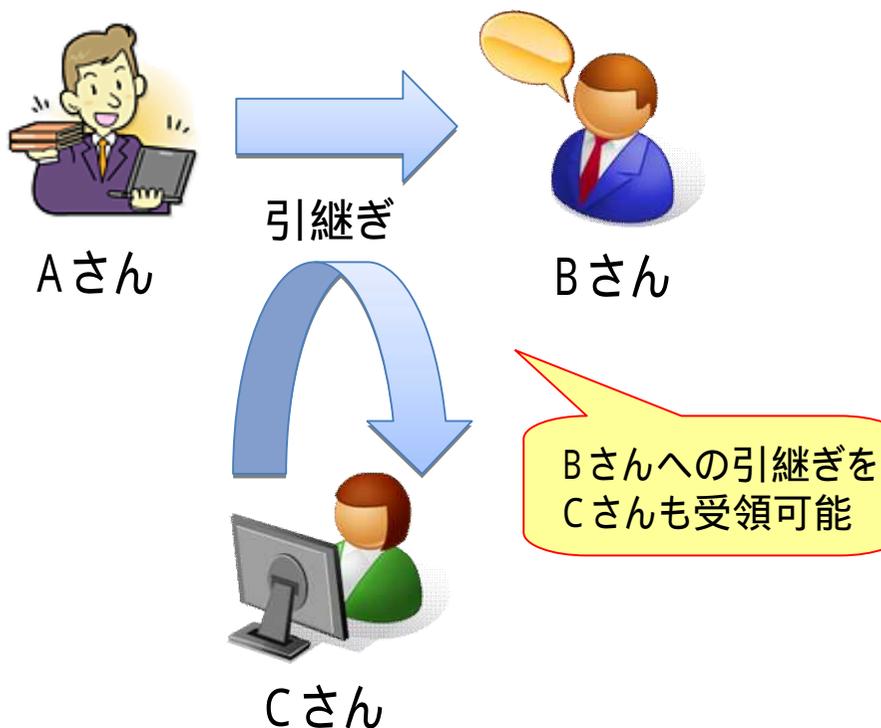
9. 問合せ引継ぎの受領・拒否制限

概要

問合せ案件の引継ぎ機能に、引継ぎを依頼した利用者以外は「受領・拒否」を制限する機能を追加しました。(従来は任意の利用者で受領・拒否が可能)

本機能の有効・無効化はお客様にてご選択いただけます。

受領制限無効状態(従来どおり)



受領制限有効状態

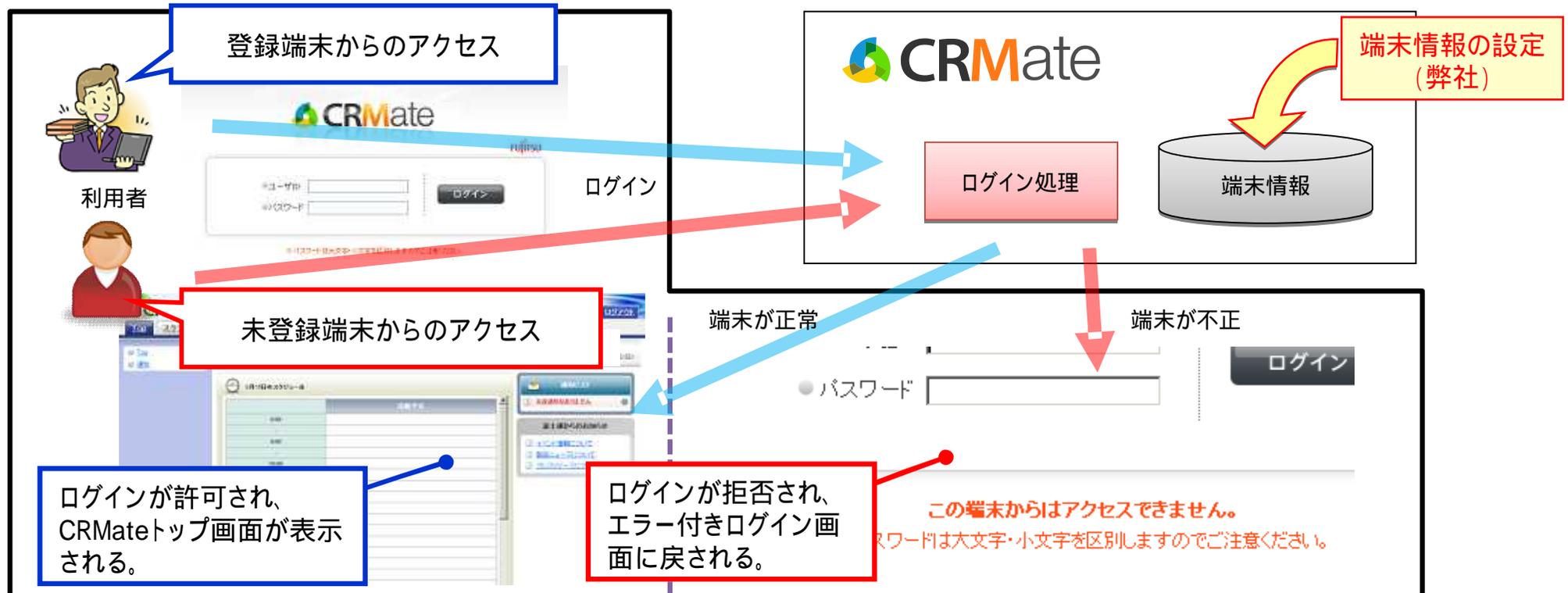


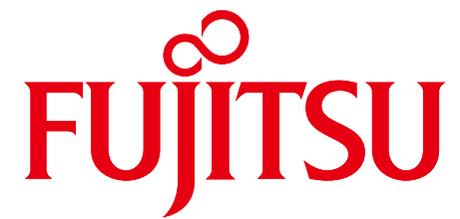
10. IPアドレス制限

概要

お客様の端末情報(グローバルIPアドレス)を判別し特定の端末からのみアクセスを許可する仕組みを提供します。この仕組みにより、IPアドレスが登録されていない端末からのアクセスを拒否します。

当機能はお客様自身での設定が出来ないため、設定をご希望のお客様はCRMateサポートデスクまでご連絡ください。





THE POSSIBILITIES ARE INFINITE