

セッション1 Dynamics CRM を使った情報の共有

開催日時：2013年2月26日（火）15:00-17:00

開催場所：日本マイクロソフト株式会社 本社会議室（品川）

発表者：株式会社ファンドレックス 吉田憲司

はじめに

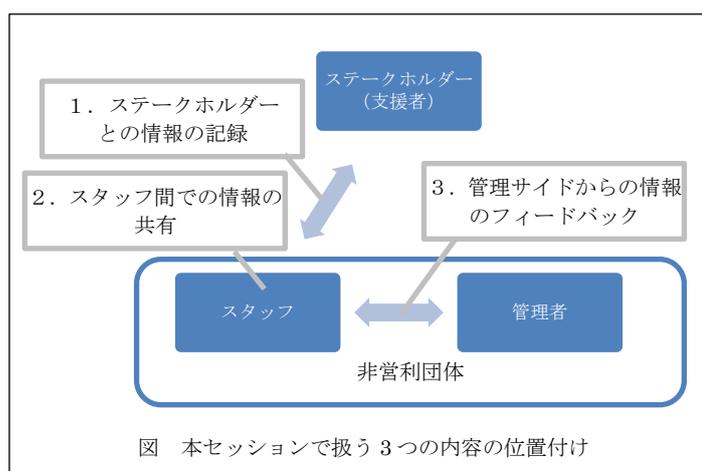
本セッションは、ファンドレイジング・支援者拡大を共通テーマとして、非営利団体での Dynamics CRM の活用を促進するための情報を提供する、全4回のセッションの第1回目にあたります。

全4回のセッションは、次のタイトルでの実施を検討していますが、セッションを実施していく中で、タイトルや扱う内容を変更していくことも考えています。

- 情報の共有（活動、アクティビティフィード）
- イベントの管理（キャンペーン）
- データの活用（レポート）
- 運用の定着

本日は、共通テーマであるファンドレイジング・支援者拡大を軸として、次の内容をご説明していきたいと思っております。

1. ステークホルダーとの情報の記録
2. スタッフ間での情報の共有
3. 管理サイドからの情報のフィードバック



1. ステークホルダーとの情報の記録

ファンドレイジング・支援者拡大においては、支援者との関係性の管理（DRM：支援者・寄付者関係性管理）が重要となっています。本節のタイトルを、『ステークホルダー「の」情報の記録』ではなく、『ステークホルダー「との」情報の記録』とした理由は、単にステークホルダーの情報を記録するだけでなく、団体とステークホルダーとの間にある関係性などの情報を記録していく、という意味を含めたかったためです。

Dynamics CRM におけるステークホルダーとの情報の記録を、3つの要素に分けると、次のようになります。

- 取引先、取引先担当者エンティティでの情報の記録
- 営業案件、サポート案件エンティティなど、取引先、取引先担当者に関連するエンティティでの情報の記録
- 活動エンティティでの情報の記録

まず、「取引先、取引先担当者エンティティでの情報の記録」については、Dynamics CRM を利用している団体であれば、どの団体でも、既に実施されていることと思います。また、「営業案件、サポート案件エンティティなど、取引先、取引先担当者に関連するエンティティでの情報の記録」については、課題を抱えている団体があるかもしれませんが、どの標準エンティティに何の情報を記録していくか、決めていくことで課題を解決できます。例えば、営業案件エンティティには支援履歴を、サポート案件エンティティには問い合わせ履歴を、というような使い方が考えられます。

本日は、使い方がある程度イメージしやすい上記2つの説明は割愛し、使い方によってさまざまな情報が記録される可能性のある「活動エンティティでの情報の記録」に焦点を当てて話を進めます。

1-1. 活動エンティティ

活動には、「電子メール」「タスク」「予定」「FAX」「電話」「サービス活動」「レター」「キャンペーンの反応」の8つの種類があり、それぞれ入力できる項目が異なります。画面上部にあるメニューも活動の種類によって異なり、例えば「電子メール」では、電子メールテンプレートの選択のボタンが有効になっています。

種類をご覧いただくと分かる通り、ほとんどのステークホルダーとのコミュニケーションの情報の記録を、活動エンティティで記録することができます。そのため、Dynamics CRM を使う側で、活動エンティティで何を記録するのか、その使い方を決める必要があります。

1-2. Dynamics CRM と Outlook の連携

活動エンティティで何を記録するか考える上で、必ず利用を検討したい機能が Outlook 連携機能です。Outlook 連携機能を使うと、通常行っているメールのやりとりやスケジュール管理を Outlook により実施することと、Dynamics CRM の活動としてステークホルダーとの情報を記録することが、1回の操作で同時にできてしまいます。

Outlook 連携機能は、Dynamics CRM を使う上で、必ず利用を検討したい機能であり、Outlook 連携機能を利用する団体では、活動エンティティにステークホルダーとのメールのやりとり、予定やタスクなど多くの情報を記録することができるようになります。

1-3. Outlook 連携による情報の記録

Outlook 連携機能の便利さを実感していただくため、ここでは次の順番でデモを行います。

Aさんは、B団体の担当者です。

このたびAさんは、B団体に新しく支援を提供してくれたC社のDさんに、活動報告を兼ねた支援のお礼と、協働による新たな事業実施の提案のため、訪問をすることになりました。

- (1) Aさんは、Dさんとメールで打ち合わせ日程の調整を行います。
- (2) Aさんは、C社の訪問の予定をスケジュールに登録します。
- (3) Aさんは、C社訪問の結果を入力します。

セッションでは、実機を使ったデモを行いました。デモと同等の内容を、順を追って説明している資料として「Microsoft Dynamics CRM Online 入門自習書 SFA シリーズ～活動管理編～」があります。こちらを合わせて参照ください。

2. スタッフ間での情報の共有

団体が事業を遂行していく中で、スタッフ間での情報の共有が求められる場面があります。それは、1つの事業を複数人で協力しあいながら実施する場面であったり、また1人1人の業務で得られた情報や知識をお互いに交換し合うことで、新しいアイデアを創発していく場面であったりします。

Dynamics CRM におけるスタッフ間での情報の共有は、次のような3つの場面に分けることが可能です。

- Dynamics CRM の各レコードを各スタッフが自発的に検索する
- Dynamics CRM の各レコードを作成、更新したスタッフが、手動で（メールや口頭などの別途手段を用いて）他のスタッフにその作成、更新情報を伝える
- Dynamics CRM の各レコードが作成、更新された情報を、自動的に各スタッフに流す

2 番目には、メールや口頭などの Dynamics CRM の外の世界の話も入っていますが、3 番目の「各レコードが作成、更新された情報を、自動的に各スタッフに流す」との対比のために掲載しています。

「各レコードが作成、更新された情報を、自動的に各スタッフに流す」方法の中で、本セッションでは、最も使いやすいアクティビティフィードをご紹介します。アクティビティフィードのほかに、Dynamics CRM 2011 以前からあるワークフローの活用なども考えられますが、アクティビティフィードも、結局のところワークフローを活用した情報の共有になっています。まずは、アクティビティフィードを試し、さらに活用を検討する場合は、その他のワークフロー機能の活用も検討されるのが妥当ではないかと考えています。

2-1. アクティビティフィードの構成

アクティビティフィードは、Microsoft Dynamics CRM Online の 2012 年 12 月 サービスアップデートで大幅に機能が改善され、インストールが不要だけでなく、設定も容易となりました。

ここでは、次の内容で設定を行っていきます。

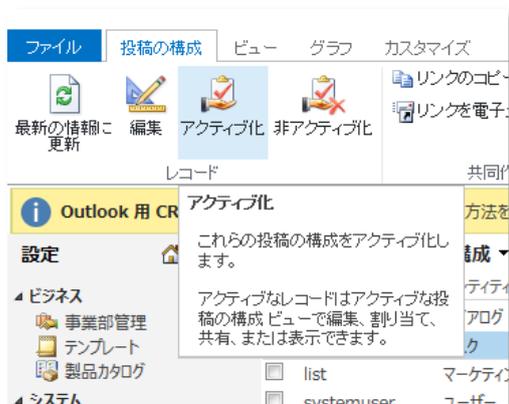
B 団体では、スタッフ間の情報の共有のため、スタッフが Dynamics CRM で下記の操作を行った場合に、アクティビティフィードを使って、その情報をすべてのスタッフに流しています。

- (1) 1 日の活動結果の情報共有として
 - 取引先担当者を追加した
 - 活動の予定を追加した
 - タスクを追加した
 - 電話の活動履歴を追加した
- (2) 数日にわたる活動の進捗状況の共有として
 - サポート案件を作成、更新した
 - 営業案件を作成、更新した

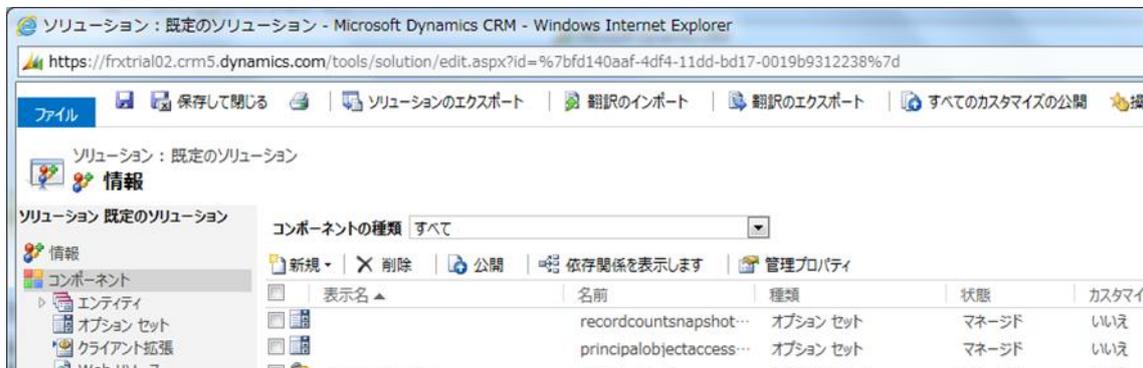
アクティビティフィードの設定は、設定 | システム | 投稿の構成 から行います。既定の設定は次の通りで、サポート案件、営業案件、取引先担当者については、既定でアクティビティフィードがアクティブになっています。

投稿の構成	投稿の構成 ▼	有効にされたウ...	状態
<input type="checkbox"/>	エンティティ名	エンティティ表示名 ▲	
<input type="checkbox"/>	fax	FAX	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	campaignres...	キャンペーンの反応	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	campaignact...	キャンペーン活動	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	queue	キュー	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	serviceappoi...	サービス活動	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	incident	サポート案件	はい アクティブ
<input type="checkbox"/>	processsession	ダイアログ セッション	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	task	タスク	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	list	マーケティング リスト	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	systemuser	ユーザー	はい アクティブ
<input type="checkbox"/>	letter	レター	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	opportunity	営業案件	はい アクティブ
<input type="checkbox"/>	salesliterature	営業資料	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	kbarticle	記事	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	competitor	競合企業	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	contract	契約	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	quote	見積もり	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	account	取引先企業	はい アクティブ
<input type="checkbox"/>	contact	取引先担当者	はい アクティブ
<input type="checkbox"/>	salesorder	受注	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	product	製品	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	invoice	請求書	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	lead	潜在顧客	はい アクティブ
<input type="checkbox"/>	territory	担当地域	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	recurrinqapp...	定期的な予定	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	email	電子メール	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	phonecall	電話	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	goal	目標	いいえ 非アクティブ
<input type="checkbox"/>	appointment	予定	いいえ 非アクティブ

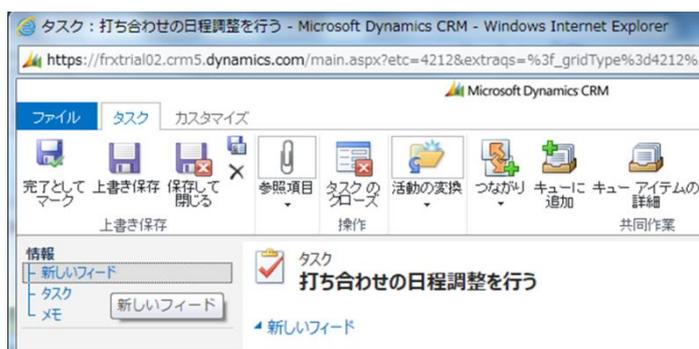
予定、タスク、電話について、アクティブ化します。



アクティブ化を行った後、フォームを更新するため、設定 | カスタマイズ | システムのカスタマイズ から、すべてのカスタマイズの公開を行います。



上記カスタマイズの公開を行うと、タスクのレコードのフォームで「新しいフィード」セクションが登場します。



以上で、Dynamics CRM でのアクティビティフィードの構成は終わりです。

2-2. アクティビティフィードによるスタッフ間の情報の共有

まず、投稿を行うスタッフをフォローしていることを確認してください。

フォローしているスタッフの操作を、自分のワークスペースの新着情報にて確認することができます。

3. 管理サイドからの情報のフィードバック

団体において、各スタッフが業務を遂行していくうえで、管理者は各スタッフの業務の状況を把握する必要があり、各スタッフは管理者の指示を仰ぐ必要があります。管理者とスタッフの間のコミュニケーションを円滑することが、組織のマネジメントの基本的な要件になります。

Dynamics CRM における管理サイドからの情報の連絡とフィードバックは、前述した「スタッフ間の情報の共有」に、フィードバックの要素が追加されたものです。先ほどと同様、Dynamics CRM における管理者とスタッフ間での情報の共有は、次のような3つの場面に分けることが可能です。

- Dynamics CRM の各レコードを管理者が自発的に検索する
- Dynamics CRM の各レコードを作成、更新したスタッフが、手動で（メールや口頭などの別途手段を用いて）管理者にその作成、更新情報を伝える
- Dynamics CRM の各レコードが作成、更新された情報を、自動的に管理者に流す

そして管理者が行うことができる、情報の共有後のスタッフへのフィードバックは、次の3つの方法になります。

- 口頭で行う
- メールや書面などの文書で行う
- Dynamics CRM の機能を使って行う

「Dynamics CRM の機能を使って行う」管理サイドからの情報のフィードバックの有力な方法として、アクティビティフィードを使ったフィードバックの方法をご紹介します。

Dynamics CRM においては、スタッフ間の情報の共有と同様に、管理者からスタッフに対するフィードバックについても、まずはアクティビティフィードを試し、そのうちに、その他のワークフロー機能などの活用を検討されると、よいのではないかと考えています。

3-1. アクティビティフィードによる管理サイドからのフィードバック

ここでは次の順番でデモを行います。

Aさんは、B団体の担当者です。Eさんは、Aさんのマネージャにあたります。Eさんは、Aさんの業務の状況を把握し、適切な管理を行う必要があります。

- (1) Eさんは、Aさんの活動について、常に状況を確認し、Aさんにフィードバックします。
- (2) Eさんは、Aさんの活動について、必要な指示を行います。

セッションでは、フィードへの Like/dislike と、フィードへのコメントのデモを行いました。デモと同等の内容を、説明している資料として「Dynamics CRM 2011 アクティビティ フィード その 2」と「Dynamics CRM 2011 アクティビティフィードの Like - Unlike 機能」があります。こちらを合わせて参照ください。

4. 参考資料

- マイクロソフト「Microsoft Dynamics CRM Online 入門自習書 SFA シリーズ ～活動管理編～」
http://download.microsoft.com/download/1/0/2/102AA2F6-75E7-44D6-BCF7-D0811079BFB4/DynamicsCRMOnline_selfstudy_activity.pdf
- Japan Dynamics CRM Team Blog 「Dynamics CRM 2011 アクティビティ フィード その 2」
<http://blogs.msdn.com/b/crmjapan/archive/2011/11/04/dynamics-crm-2011-activity-feed-2.aspx>
- Japan Dynamics CRM Team Blog 「Dynamics CRM 2011 アクティビティフィードの Like - Unlike 機能」
<http://blogs.msdn.com/b/crmjapan/archive/2012/05/30/dynamics-crm-2011-like-unlike-for-activity-feeds.aspx>

(補足) 情報の共有と情報セキュリティ

通常は、情報の共有を促進していくと、情報の秘密性や完全性などに対する脅威が増し、追加的なリスク管理が必要になります。

Dynamics CRM でのセキュリティ設定について理解し、Dynamics CRM で自団体のセキュリティポリシーに基づいたセキュリティの設定を行ってください。そのために参考となる情報を記載いたします。

- Microsoft Dynamics CRM Online セキュリティ センター
<http://crm.dynamics.com/ja-jp/trust-center>
- Microsoft Dynamics CRM のセキュリティ モデル
<http://msdn.microsoft.com/ja-jp/library/gg309524.aspx>

また、ユーザーID とパスワードで認証を行うシステムを利用する上で、パスワードセキュリティは必須の確認事項です。自団体のポリシーと Dynamics CRM Onlineなどで提供されるパスワードセキュリティポリシーの設定が合致しているか確認するとともに、もしギャップがある場合は、システム面以外も含め追加のリスク低減策を実施するなど、万全な対策を実施してください。

Dynamics CRM Online が提供されている Office 365 ポータルでのパスワードセキュリティに関して、参考となる情報を記載いたします。

- Office 365 でユーザー アカウントを乗っ取り被害から保護するには?
http://community.office365.com/ja-jp/blogs/office_365_technical_blog/archive/2013/01/04/protect-account-from-attack.aspx
- パスワード ポリシー
http://onlinehelp.microsoft.com/ja-jp/office365-enterprises/ff637578.aspx#BKMK_passpolicy

(上記より抜粋)

パスワード ポリシー

ユーザーのパスワード ポリシーは次のとおりです。

既定では、Office 365 ユーザーのパスワードは、定期的に有効期限が切れるように設定されています。パスワードの期限が切れると、サインイン時に通知されます。

新しいパスワードを作成する際は、次のガイドラインに従ってください。

- 8 ～ 16 文字を使用する。
- 大文字と小文字を組み合わせる。
- 1 文字以上の数字または記号を含める。
- スペース、タブ、改行を含めない。
- ユーザー名 (ユーザー ID の @ 記号より左の部分) を使用しない。

以上