# セッション 3 Dynamics CRM を使ったデータの活用

開催日時:2013年6月17日(月)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3回目にあたります。

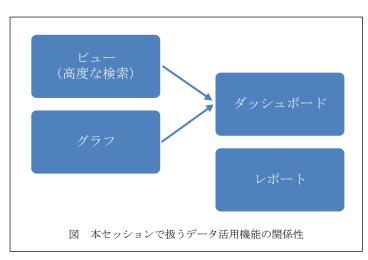
全4回のセッションは、次のタイトルでの実施の予定です。なお、セッションを実施 していく中で、タイトルや扱う内容を変更していくことも考えています。

- 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

Dynamics CRM では、レポーティングと分析に関して有用な機能を持っています。 レポーティングと分析の機能で、成果を可視化したり、隠れた傾向を発見したりすることで、支援者コミュニケーションの強化、ファンドレイジング戦略の改善、経営管理の効率化などを図ることができます。

本日は、レポーティングと分析の機能を、次の4つに分けて説明していきます。これらを使いこなし、報告業務や評価業務においてDynamics CRM をフル活用ください。

- 1. ビュー (高度な検索)
- 2. グラフ
- 3. ダッシュボード
- 4. レポート



1/26

# 1. ビュー(高度な検索)

「高度な検索」と「ビュー」の機能は、Dynamics CRM のデータ活用において最も基本となる機能です。ここでは、具体的な操作をしながら、次の順番で、「高度な検索」と「ビュー」について理解を深めていきます。

- 1. 高度な検索の実施
- 2. ビューの保存
- 3. ビュー機能の整理

# 1-1. 高度な検索の実施

まず、「高度な検索」の基本的な流れを、順を追って確認します。

#### 【高度な検索の基本的な流れ】

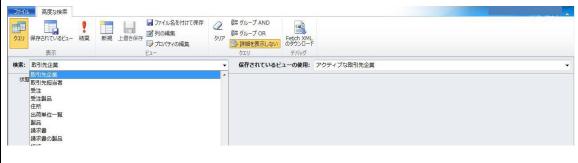
#### 手順)

1. Dynamics CRM の上部メニューにある [高度な検索]ボタンをクリックします。

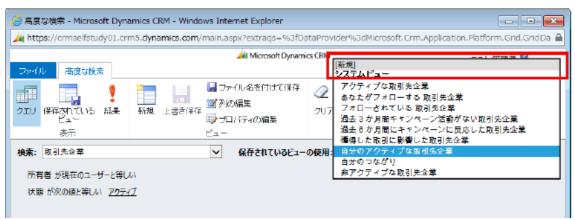


2. [高度な検索]画面が表示されます。検索の右の[▼]ボタンをクリックし、検索の対象としたいデータの名前(エンティティ名)を選択します。

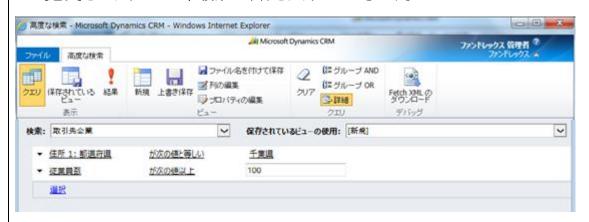
下図では例として、法人データを検索するために [取引先企業] (NPO テンプレートでは[団体]) を選択しています。







4. [選択]をクリックして、検索の条件を入力していきます。



5. [結果]をクリックし、結果を表示します。もし望んでいた結果が得られなかった場合は、[高度な検索]タブに戻って、検索条件を修正します。



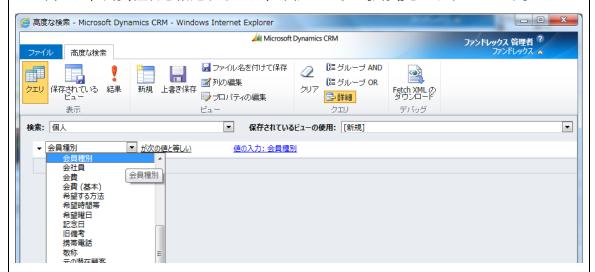
セッションでは、実機を使い、条件を指定した支援者の抽出のデモを実施しました。 具体的には、イベントの案内を送付するケースを想定し、「正会員または賛助会員で、 東京都在住の個人」をリストアップしました。

デモは NPO テンプレートを適用した環境で行いました。その際の画面イメージを参考として掲載しておきます。

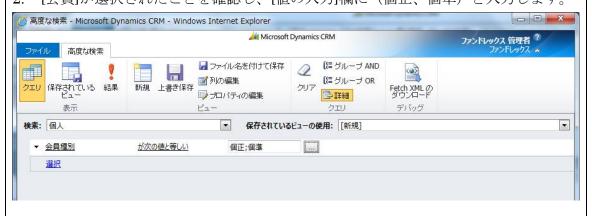
#### 【応用:「高度な検索」の活用】

はじめに)NPOテンプレートで、上記で説明した「高度な検索」の基本的な流れに基づき、「正会員または賛助会員で、東京都在住の個人」をリストアップします。

1. [高度な検索]から、検索対象として[個人]を選択し、検索条件を作っていきます。 例えば、会員種別を指定するには、下記のように[会員]をクリックします。



2. [会員]が選択されたことを確認し、[値の入力]欄に(個正、個準)と入力します。



3. 次に住所を指定するため、[選択]をクリックします。

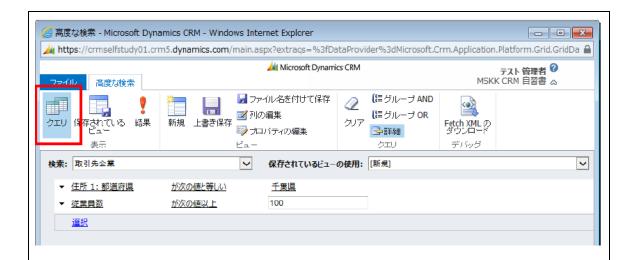
- 4. 絞り込む条件の項目が表示されます。住所を指定するため[都道府県]を選択し、条件のフィールドにて[が次の値と等しい]を選択し、[値の入力]欄に(東京都)と入力します。
- 5. 絞り込む条件「正会員または賛助会員で、東京都在住の個人」がすべて入力されました。[結果]ボタンをクリックします。

# 1-2. ビューの保存

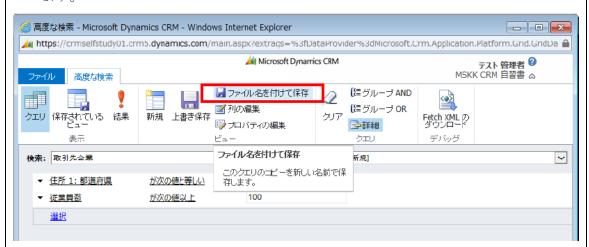
ここでは、「高度な検索」で作成した検索条件を、「ビュー」として保存する方法について順を追って説明します。

例えば、イベント案内において「高度な検索」を使って「正会員または賛助会員で、 東京都在住の個人」をリストアップしたとします。このリストアップのための検索条件 を、次回以降のイベント案内でもすぐに使えるように、「ビュー」を使って保存します。

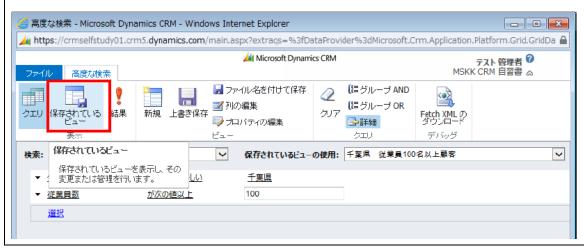




3. 入力した検索条件が表示されます。[ファイル名を付けて保存]ボタンをクリックします。



4. 検索条件が保存されているかを確認するため、[保存されているビュー]ボタンをクリックします。



## 1-3. ビュー機能の整理

ここでは、「ビュー」の機能の基本的なポイントについて理解を深めます。

#### 1. ビューの種類

Dynamics CRM において「ビュー」は、「個人用ビュー」と「システムビュー」に 分けられています。「個人用ビュー」は、標準では作成したユーザー自身しか利用する ことができません。「システムビュー」は公開されると、全てのユーザーが利用するこ とができます。

#### 2. ビューの作成作業の開始場所

「個人用ビュー」の場合は、各エンティティビューの表示画面で、リボンメニューにある[ビュー]から、新規作成または変更を行います。

「システムビュー」の場合は、各エンティティビューの表示画面で、リボンメニューにある[カスタマイズ]から新規作成または変更を行います。また、[ソリューション: 既定のソリューション]の画面からも行うことができます。

※ [カスタマイズ]タブは、[システム管理者]または[システムカスタマイザ]のセキュリティロール、あるいはこれらと同等の特権をもつユーザーでログインした場合に表示されます。

#### 3. ビューの公開の必要性

「個人用ビュー」の場合は公開が必要ありません。保存後すぐに利用できます。 「システムビュー」は作成した後、公開して初めて組織の全員が利用出来るようになります。

# 2. グラフ

「グラフ」の機能は、Dynamics CRM 2011 から登場した新機能で、ぜひ使いたい機能です。エンティティのデータを視覚的に表示するだけでなく、ダッシュボードのコンポーネントとしても活躍します。

ここでは、具体的な操作をしながら、次の順番で、「グラフ」について理解を深めていきます。

- 1. グラフの表示場所
- 2. グラフの作成
- 3. グラフ機能の整理

# 2-1. グラフの表示場所

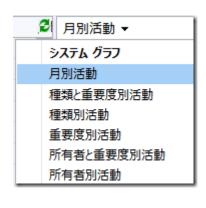
「グラフ」は、グリッド、フォーム、ダッシュボードの3か所に表示できます。具体例を見ていきます。

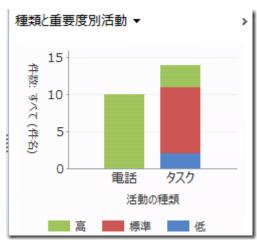
#### 1. グリッド上のグラフ

1. エンティティのグリッド (レコードの一覧画面) を開きます。下図では「活動」を開いています。



- 2. 画面右端に見えている、「グラフを表示するには」 の箇所をクリックします。
- 3. グラフが表示されます。「月別活動」 の横にある下三角をクリックすると、 登録されているグラフが出ますので、任意のグラフを開いてください。





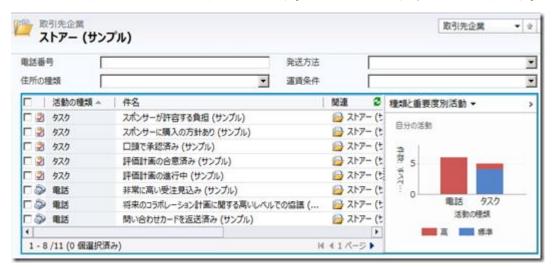
#### 2. フォーム上のグラフ

「グラフ」は、フォームの「サブグリッド」上にも表示が可能です。

1. フォーム上に「サブグリッド」があることを確認して、グリッドをクリックします。 するとリボンが以下のように変化します。



- 2. グラフウインドウボタンをクリックして、右をクリックします。
- 3. サブグリッド上にグラフが表示されます。またグラフの種類も選択可能です。



サブグリッドのプロパティより、既定の「グラフ」を変更したり、「グラフ」のみを 表示したりする設定も可能です。

#### 3. ダッシュボード上のグラフ

「3. ダッシュボード」で説明します。

#### 2-2. グラフの作成

まず、「ビュー」同様「グラフ」の機能の基本的なポイントについて理解を深めます。

## 1. グラフの種類

Dynamics CRM での「グラフ」は、「ユーザーグラフ」と「システムグラフ」に分けられます。「ユーザーグラフ」は、標準では作成した本人のみが利用できます。「システムグラフ」は公開されると全てのユーザーが利用できます。

# 2. グラフ作成の開始場所

「ユーザーグラフ」の場合は、各エンティティのリボンメニューにある[グラフ]タブから、新規作成または変更を行います。

「システムグラフ」の場合は、[設定]にある[システムのカスタマイズ]画面から行います。

## 3. グラフの公開の必要性

「ユーザーグラフ」は公開の必要がありません。保存後すぐに利用できます。

「システムグラフ」は既存のものを編集した場合であっても、公開が必要です。公開して初めて、組織の全員が新しいグラフを利用できるようになります。

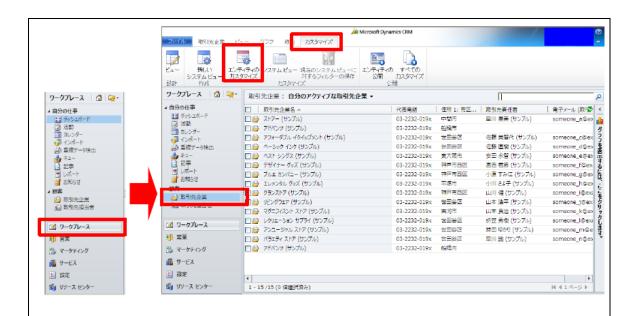
次に、グリッド上に「システムグラフ」として「グラフ」を作成する方法を、順を追って確認していきます。

#### 【グラフの作成手順】

はじめに)この手順では、[取引先企業] (NPO テンプレートでは[団体]) の数を、都道府県別に集計したものを、縦棒グラフにて表示します。

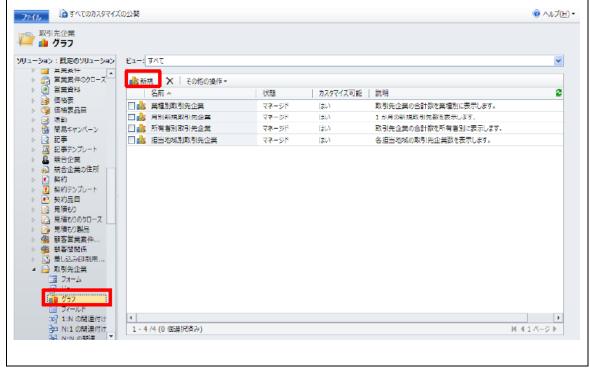
#### 手順)

1. [ワークプレース]→[取引先企業]の順にクリックすると、リボンメニューに[カスタマイズ]タブが表示されます。[カスタマイズ]タブを開きますと、[エンティティのカスタマイズ]アイコンが表示されますので、それをクリックします。



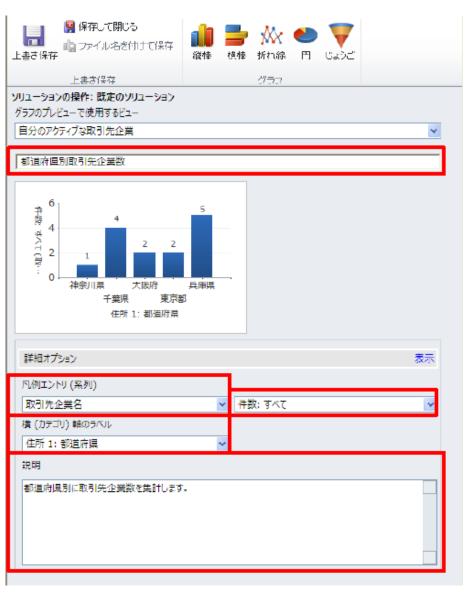
※ [カスタマイズ]タブは、[システム管理者]または[システムカスタマイザ]のセキュリティロール、あるいはこれらと同等の特権をもつユーザーでログインした場合に表示されます。

2. [ソリューション: 既定のソリューション]ダイアログが表示されます。左側のメニューにある[取引先企業]の配下にある[グラフ]をクリックすると、右側にグラフの一覧が表示されます。[新規]ボタンをクリックして、新たに[グラフ]を作成します。



3. [グラフ: 新規]ダイアログが表示されます。以下のようにデータを入力して、[保存して閉じる]ボタンをクリックします。





4. [保存] または [保存して閉じる] をクリックします。 5. [取引先企業]の一覧画面から、"都道府県別企業数"のグラフを選択すると、「グ ラフ」が表示されます。 Microsoft Dynamics CRM プイル 取引先企業 ビュー グラフ 追加 カスタマイズ ■ ■ プクティブ化 Ó m 4 非アクティブ化 Ba -編集 ×削除 - 重視レコードの 重接データの 電子メールの マーケティング リストに つながり 割り当て プロセス レポートの データの 法合 検出。
 送信 追加 実行・インボート・ 高度な検索 共同作業 ワークプレース 🖟 🙀・ 取引先企業: 自分のアクティブな取引先企業・ ۵ ▲ 自分の仕事 □ □ 取引先企業名 △ 代表電話 住所 1: 市区 ■ ダッシュボード □ 🔓 ストアー (サンプル) 03-2232-019x 中間市 システム グラフ 活動 カレンダー □ 🔓 アドバンツ (サンブル) 03-2232-019x 船橋市 **菜種別取引先企業** □ 🔑 アフォーダブル イクイップメント (サンブル) 03-2232-019x 世田谷区 月別新規取引先企業 ☆ 重複データ輸出 世田谷区 03-2232-019x □ □ ベーシック インク (サンブル) 所有者別取引先企業 ★ キュー記事レポート □ 🔑 ベスト シングス (サンブル) 03-2232-019x 亩大阪市 担当地域別取引先企業 □ 🕒 デザイナー グッズ (サンブル) 03-2232-019x 抽声击两区 都道府県別取引先企業数 □ 🕒 ブルエ カンパニー (サンブル) 03-2232-019x 神戸市西区 書 お知らせ <u>□</u>

■ エレメンタル グッズ (サンブル) 平塚市 03-2232-019x (H) 3-4 顧客 □ 🔓 グランストア (サンプル) 神戸市西区 03-2232-019x 光 2 🕝 取引先企業 □ 🕒 リビングウェア (サンプル) 03-2232-019x 世田谷区 山本 S 取引先担当者 □ 🔓 マグニフィスント ストァ (サンブル) 03-2232-019x 古河市 山本 03-2232-019x 世田谷区 折笠 🜃 ワークブレース □ 🕒 アンユージャル ストア (サンブル) 03-2232-019x 世田答区 持田 □ (⇒ バラエティ ストア (サンブル) 03-2232-019x 世田谷区 早川 大阪府 🕵 マーケティング 艦 サービス 住所 1: 都潜床區 多 設定 N → 1 ページ ▶ ⑥ が5フ上をかりゅうしてドリルダウンを実行します 野リソースセンター 1 - 14 /14 (0 個選択済み)

# 2-3. グラフ機能の整理

「グラフ」機能に特有な内容について確認をしていきます。

#### 1. データ連動

「グラフ」は現在選択されている「ビュー」と連動しています。これは、グリッド上に表示されている レコードとだけ連動しているのではなく、「ビュー」の定義と連動しているという意味です。

例えば、「活動」が 50 件以上ある場合には、グリッド上には既定で 50 件までしか表示されませんが、「グラフ」には全件数が反映されます。

逆に、グリッドに表示されるレコードも「グラフ」と連動します。例えば、「活動」の「種類と重要度別活動」「グラフ」で電話のところをクリックすると、レコードも電話だけに絞り込まれます。

# 2. ドリルダウン

現在表示されている「グラフ」から、より詳細にドリルダウンすることが可能です。 なお、ドリルダウン後に一つ前の「グラフ」に戻りたい場合は、画面左下の矢印マー クを、一番初めの画面に戻りたい場合には、同じく画面左下のホームマークをクリック すると、それぞれ戻ることができます。

以上で、「グラフ」に関する説明は終わりです。次に「グラフ」を応用した「ダッシュボード」についてみていきましょう。

## 3. ダッシュボード

「ダッシュボード」の機能を使うと、自動車のダッシュボードのように、たくさんの情報を1画面でまとめて表示し、利用者に一目で現在の情報を伝えることができます。

Dynamics CRM の「ダッシュボード」には様々なタイプの部品 (コンポーネントといいます) を表示することができます。

ここでは、具体的な操作をしながら、次の順番で、「ダッシュボード」について理解 を深めていきます。

- 1. ダッシュボードのコンポーネント
- 2. ダッシュボードの作成
- 3. ダッシュボード機能の整理

#### 3-1. ダッシュボードのコンポーネント

「ダッシュボード」では、次のタイプのコンポーネントを表示することができます。

タイプ		説明
グラフ	-10	グラフを表示します。
	グラフ	予め定義しておいたグラフの中から、ダッシュボードに表示する
		ものを選択できます。
リスト		レコードの一覧(ビュー)を表示します。
		予め定義しておいた「ビュー」の中から、ダッシュボードに表示
	リスト	するものを選択できます。

# <u>Web リ</u> ソース



Web リソースを表示します。Web リソースとは、Dynamics CRM Online のカスタマイズの 1 つで、開発者が作成し Dynamics CRM Online 上に登録する追加機能です。ダッシュボードに表示できる Web リソースには以下のような種類があります。

- o HTML
- o Silverlight (.xap ファイル)
- o PNG (画像)
- o GIF (画像)
- o JPEG (画像)
- ICO (アイコン)

予め登録しておいた Web リソースの中から、ダッシュボードに表示するものを選択できます。

#### **IFRAME**



既存の Web ページをダッシュボードに表示します。その際、 Web ページの URL を指定します。

**IFRAME** 

なお、Dynamics CRM Online からパラメータを渡し、それに応じた内容の Web ページを表示させることができます。これには Web ページ側での開発が必要です。

### 3-2. ダッシュボードの作成

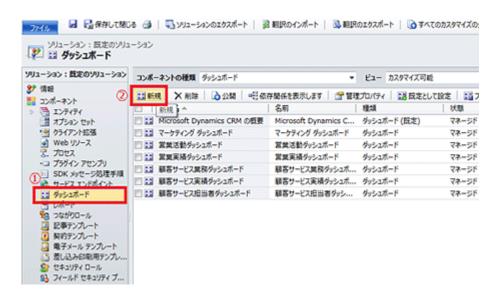
これまでの「ビュー」や「グラフ」と同様に、Dynamics CRM の「ダッシュボード」 も「ユーザーダッシュボード」と「システムダッシュボード」に分けられます。

ここでは、システムダッシュボードの作成手順を確認します。

# 【ダッシュボードの作成手順】

#### 手順)

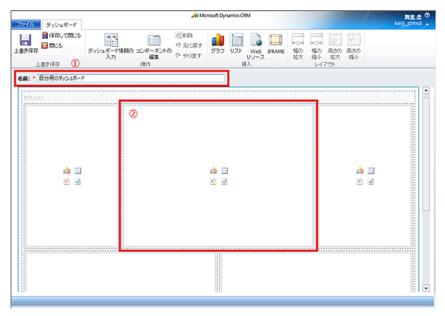
1. [設定] -> [カスタマイズ] -> [システムのカスタマイズ]をクリックします。表示された画面にて、「ダッシュボード] -> [新規]をクリックします。



2. 新しいダッシュボードのレイアウトを選択できます。このレイアウトにより、コンポーネントをどのような配置で表示するかを定義できます。レイアウトには以下のように予め 6 つのひな型があり、1 つを選択し、[作成] をクリックします。なお、レイアウトは後から変更することが可能です。



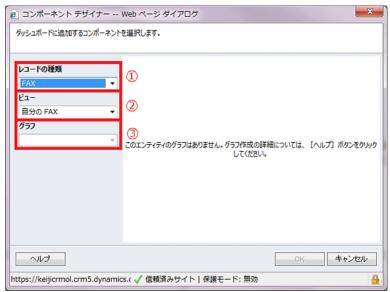
3. 「ダッシュボード」に名前を付けるため、[名前] に適切な名前を入力します。 次に、1 つのコンポーネントをクリックして選択します。



4. 選択した位置にどのようなコンポーネントを表示するかを選択します。大きく以下の 4 つのタイプがあります。ここでは、グラフを選択します。



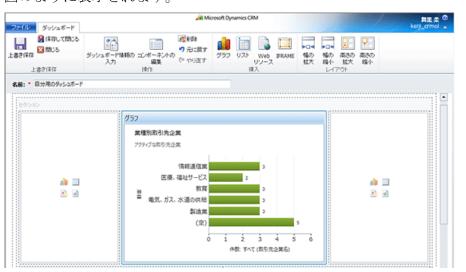
5. [グラフ] のアイコンをクリックします。[レコードの種類]、[ビュー]、[グラフ] を 選択します。



6. [OK] をクリックします。

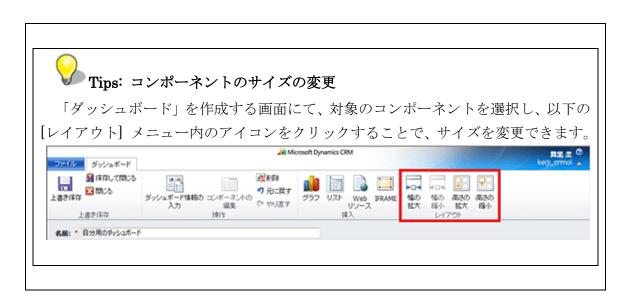


7. 下図のように表示されます。



8. そのほかの表示したいコンポーネントを追加し、「ダッシュボード」全体を完成させます。次に、 [保存して閉じる] をクリックします。





# 3-3. ダッシュボード機能の整理

Dynamics CRM の「ダッシュボード」について、「ユーザーダッシュボード」は標準で作成したユーザーのみが利用できますが、「システムダッシュボード」は公開されると全てのユーザーが利用できます。

3-2で扱わなかった「ユーザーダッシュボード」は、次のメニューから作成します。

Dynamics CRM にアクセスし、「ダッシュボード」が表示されるページを表示します。新しい「ユーザーダッシュボード」は、[新規]から作成できます。



既存の「ダッシュボード」をもとに変更を加えて新しい「ダッシュボード」を作成するには、「ファイル名を付けて保存」をクリックします。



次に、「ダッシュボード」機能の特有の部分について整理します。

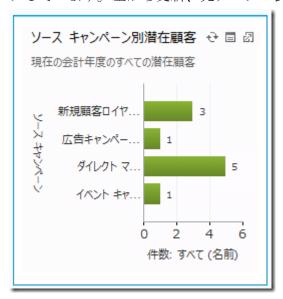
### ダッシュボード上グラフの機能

「ダッシュボード」上にある「グラフ」に関しては、追加の機能があります。

- 1. グラフの更新
- 2. データの元になっているグリッドの表示
- 3. グラフの拡大

「ダッシュボード」上の「グラフ」をクリックすると「グラフ」の周りが青線で囲まれ、選択された状態となります。

その際に画面右上に小さなアイコンが出ますがこのアイコンがそれぞれの機能にリンクしています。左から更新、元データの表示、および拡大です。



以上で、「ダッシュボード」に関する説明は終わりです。最後に「レポート」についてみていきましょう。

#### 4. レポート

「レポート」機能では、これまで見てきた「ビュー」、「グラフ」の機能に加えて、 データの集計機能を提供しています。例えば、会費や寄付のデータを基にして、年間の 支援金額の集計を取ったりすることができます。 ここでは、具体的な操作をしながら、次の順番で「レポート」について理解を深めていきます。

- 1. レポート作成の選択肢
- 2. レポートウィザード

## 4-1. レポート作成の選択肢

レポート作成の選択肢は、外部にエクスポートして Excel で分析をすることも含め、 下記の通りとなります。

<レポート作成の選択肢>

- 1. レポートウィザードにて、基本的なレポートを作成する方法
- 2. データをいったん Excel にエクスポートした上で、Excel にて高度なレポート を作成する方法
- 3. SQL Server Business Intelligence Development Studio にて、高度なレポートを作成する方法

今回は、一番基本的な操作である「レポートウィザードを使用したレポートの作成」を、4-2で説明することとします。

# 4-2. レポートウィザード

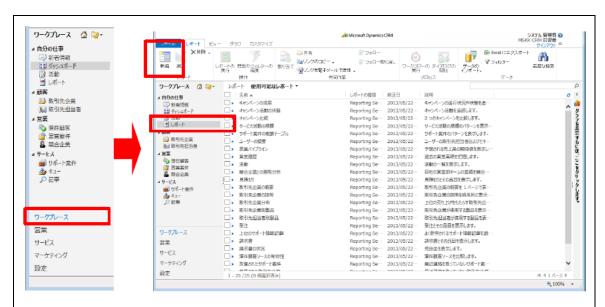
本節では「レポートウィザード」を利用して、「レポート」を作成する機能を確認していただきます。

# 【レポートウィザードによるレポートの作成手順】

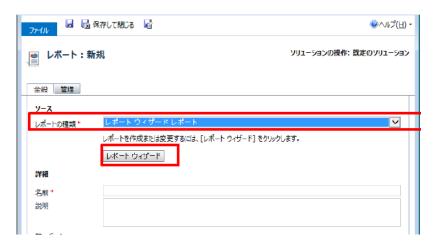
はじめに) 営業案件をリストアップするレポートを作成する手順を例に、レポートウィザードの利用方法を確認していきます。

#### 手順)

 [ワークプレース]→[レポート]の順にクリックすると、リボンメニューに[新規] アイコンが表示されます。[新規]アイコンをクリックし、レポートの新規作成画 面を開きます。



2. [レポート] タブの [レコードの管理] グループで、[新規] をクリックし、レポートの種類 の一覧で、[レポート ウィザード レポート] をクリックし、レポートウィザード をクリックします。



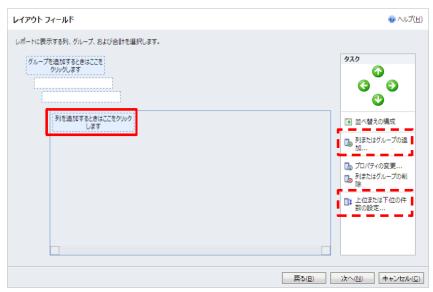
- 3. 新規レポートを作成するため、新しいレポートを開始する をクリックします。
- 4. 次へ をクリックし、レポートの名前を入力し、レポートで使用するレコードの 種類を指定します。
- レポート名.この値は レポート領域 に表示されます。
- プライマリ レコードの種類.レポートに含めるレコードの条件を定義するときには、このレコードの種類と、関連するレコードの種類の全てのフィールドのデータが使用できます。表示するフィールドを選択するときには、このレコードの種類のデータが使用できます。

● 関連するレコードの種類.関連するレコードの種類のデータを表示する必要がある場合は、ここで追加のレコードの種類を選択します。

※ 関連するレコードの種類のデータが不要な場合は、レポートの読み込み時間 が長くなるので、追加のレコードの種類を選択しないでください。



- 5. 次へ をクリックし、レポートの抽出条件(フィルター)を定義して、レポート に含めるレコードを決定します。
- 6. [レイアウトフィールド]の画面に遷移します。[列を追加するときはここをクリックします]をクリックして、列を追加します。



7. 数値を選択した場合のみ、要約(集計)の設定が可能です。

選択肢	説明
なし	要約をしません。
合計	対象として抽出したレコードの値を集計します。
最小値	対象として抽出したレコードから、最小値を抽出します。
最大値	対象として抽出したレコードから、最大値を抽出します。
全体に対する割合	対象として抽出したレコードの合計値における割合を計算します。^
平均	対象として抽出したレコードから、平均値を計算します。

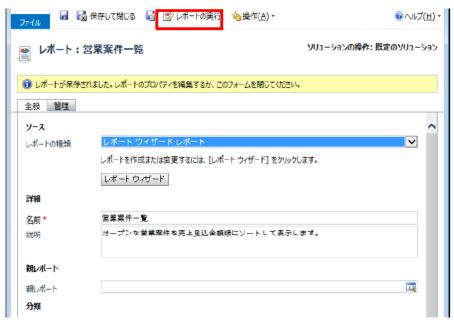
- 8. 次へ をクリックします。「グラフ」を使用するかどうか、およびどの種類の「グラフ」を使用するかを決定します。
- テーブルのみ表示する。これにより、指定したとおりにテーブルのグループ化および並べ替えが行われます。
- [グラフとテーブル]。グラフとテーブルの両方を表示します。
- テーブルを同じページでグラフの下部に表示する。グラフをクリックしても、何 も実行されません。
- グラフを表示します。グラフ領域のデータを表示するには、グラフ領域を表示します。グラフの領域をクリックすると、グラフのその部分の詳細情報を含むテーブルが表示されます。



- 9. 次へ をクリックします。レポートに「グラフ」が含まれる場合は、「グラフ」 を書式設定します。
- 10. 次へ をクリックします。レポートの要約を確認し、次へ をクリックして、完了 をクリックします。



11. レポートが作成された後、レポートの詳細画面に戻ります。[レポートの実行]をクリックして、レポートの出力結果を確認します。



# 5. まとめ

今回のセッションでは、まず、「ビュー(高度な検索)」、「グラフ」について作成 方法と機能を確認しました。

次に、「ビュー(高度な検索)」や「グラフ」を含めて一覧表示させることができる、「ダッシュボード」の作成方法と機能を確認しました。

最後に、集計などの便利な機能を持つ、「レポート」について作成方法と機能を確認 しました。

上記、「ビュー(高度な検索)」「グラフ」「ダッシュボード」「レポート」を使い、 支援者コミュニケーション強化、作業効率化、経営管理改善に Dynamics CRM とデー タをご活用ください。

以上