セッション4 Dynamics CRM の運用の定着

開催日時:2013年7月16日(月)13:00-15:00 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4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してまいりました。

- 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 導入後の運用の定着段階では、Dynamics CRM の各機能と、各メ ンバーの組織内での役割、運用ルールとをうまく組み合わせることで、組織にとって望 ましい形で運用を定着していくことができます。

本日は、運用の定着に関わるテーマを、次の3つに分けて説明していきます。導入後 の運用の定着において、これら3つのテーマを確実に押さえてください。

- 処理の効率化(フォームのカスタマイズ、項目のカスタマイズ、ワークフロー)
- アカウンタビリティの 確保(権限の設定、監 査の設定)
- 3. 活用範囲の拡大



1. 処理の効率化

ここでは、処理の効率化に活かすことができる Dynamics CRM の基本機能を押さえていきます。

- 1. フォームのカスタマイズ
- 2. 項目のカスタマイズ
- 3. ワークフロー

1-1. フォームのカスタマイズ

フォームは、入力作業を実施する場所となります。処理の効率化において、入力作業 の効率化は重要であり、入力作業の効率化においては、フォームのカスタマイズが重要 になります。

フォームのカスタマイズについて、処理の効率化において重要なポイントを、下記で見ていきます。

フォーム上でのフィールド(項目)のプロパティ

まず、Dynamics CRM にあるフォームで、フィールドに関して設定できることを確認します。

カスタマイズのために、新しいユーザーインターフェイスが表示されている場合は、 以下の手順でクラシックフォームへ切り替えを行っておきます。

メニューから[・・・]をクリックし、[クラシックに切り替え]をクリックします。

十新胡	몇 ☆ フォロー [∂ 非アクティブ化	•••	_
>	取引先企業			0
	アドベン	ンチャー	○ 共有 ☑ リンクを電子メールで送信	-ンブル)
	概要		🖉 フォーム エディター	
	助引先企業情報		1, クラシックに切り替え	二 送 飾 3王
	取引先企業名	アドベンチャ	クラシックに切 ー ワークス (サンプル)	22に投稿を入力してください
	フリガナ(取引先企業			両方 白動投稿 コーザー投稿
	電話番号	03-2232-01	Эх	

画面に配置した[フィールド]を選択して、[プロパティの変更]をクリックすることに よって、[フィールド]のプロパティを変更できます。

フィールドのプロパティ このフィールドのプロパティを変更します。	
表示 形式 詳細 イベント	
フォームのフィールドのラベルを指定してください。	
ラベル 時価総額	
▼ フォームでラベルを表示する	
┌ フィールドの動作	
フィールド レベルの動作を指定してください	
□ フィールドが読み取り専用	
፲ ፲ ፲ ፲ ፲ ፲ ፲ ፲ ፲ ፲ ፲ ፲ ፲ ፲ ፲ ፲ ፲ ፲ ፲	
フォーム上でこのフィールドをロックするかどうかを指定してください。	
▼ フォーム上でこのフィールドをロックする	
🔱 このフィールドはフォームから削除できません。	/
┌─ 表示	
このコントロールの既定の表示を指定します。	
▶ 既定で表示する	
マルブ	OK キャンセル

<表示タブ>

- 「ラベル」・・・このフィールドに使用されるラベルを変更します。フィールドの表示名を変更せずに、このフォームにおけるテキストのみが変更されます。
- 「フィールドが読み取り専用」・・・フォームを複数用意する場合、フォームを 使うユーザーによって、フィールドを読み取り専用にすることができます。
- 「フォーム上でこのフィールドをロックする」・・・このフィールドをフォーム から削除できないようにします。
- 「既定で表示する」・・・オフにすることで、Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM の [閲覧ウィンドウ] にフィールドを表示しないようにすることができま す。

<イベントタブ>

 イベントタブでは、JScriptの知識がある場合に、項目レベルでさまざまな処理 を付加することができます。 サブグリッドの追加

次に、フォームに「サブグリッド」を追加する手順を確認します。「サブグリッド」 を使うと、「関連」をクリックしなくても、関連するデータを表示することができます。

まず、「サブグリッド」を追加したいレコードを開いた上で、「カスタマイズ」タブの「フォーム」ボタンをクリックします。

ファイル・サポート実施 領	In the Acad	
	◎ ティの すべての 新 カスタマイズ 公開	
情報 - 全般 	Uボート案件 CAS-01011-H3M3P4	[サポート堅件 ● ♪ ♥
~ >EC25#	★ 李월	フォーム アシスタント >

「フォーム:○○」ダイアログが開きます。「挿入」→「1列(タブ)」の順にクリック して、「サブグリッド」を配置する「タブ」を追加します。

ファイル ホーム 挿入		<u>/</u>	Microsoft Dynamics CRM				0
1 79 2 79 3 79 4 79 179 2 79 3 79 4 79	2 71 + + + + + + + + + + + + + + + + + +	■	サー IE サビダーション リング				
(社能	1 列	>				フィールド エクスプローラー	>
- 全般	1列のタブを挿入しま	す。					
- タブ - メモド記事	9-1-5-1-	97hL				フィルター マベてのフィールド	*
4 世際	д 11 2					■ 本使用の21=ル10の安水(90)	
2 26						■ サホート案件の投稿 ■ サポート素件手書	
🡌 クローズした活動	▲ 1局報力テコリ	「情報カテコリ	サホート案件の種類	サポート変件の種類		■ 2411泉田田市 ■ 為約しート	
	問い合わせ方法		満足度	滿足度			
						☐ 作成者	
▲ 営業	割り当て情報					🔠 作成者 (代理)	
	A 15 40 18		77-47	7=-47		🗐 作成日	
▲ サービス		mee		~ 7^		■ 実際のサービス出荷単位	
	フォローアップ期日	フォローアップ期日		重要度		停止者	
▲ マーケティング						(代理) (代理)	
	契約と観録情報						
▲ ノロセス 入口 セス	▲ 契約	契約	製品				
🔛 ダイアログ torSaン	a. 如約月日	Lashan	2.1701 곳문	itarma ≢≣		■ 請求先サービス出荷単位	
		天和300日	29979E	2777/85		🕋 説明	
	サービス レベル	サービス レベル				□ 担当君連絡先	
						_ 通貨型	
	▼タブ						
	セクション						
	1						
					e e	新しいフィールド	

新たに追加した「タブ」をクリックした上で、「プロパティの変更」をクリックします。 「タブのプロパティ」ダイアログで、「ラベル」を適切な値に変更して、「OK」ボタンを クリックします。

ファイル ホーム 新入		세 Mi	crosoft Dynamics CRM			0
スフィイル名を付けて保存 日本 日本		 ・ (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	へッダー フッター ナピゲーション グション		ールの割り当て 礼ます	
▲ 情報 - 全級 - 電話 (関連) - 水石と記事	フトロ トティの 変更 遅沢、た要素のプ す。	ひ 行っを変更しま			フィールド エクスプローラー フィルター すべてのフィールド マ 未使用のフィールドのみ表示する	>
 (1) 活動 (2) クローズした活動 (2) クローズした活動 (2) クスカガウ (2) アスカガウ (2) PCのPERS 	● 信報カテゴリ 問い合わせ方法	信報カテゴリ 問い合わせ方法	サポート案件の種類 満足歴	<u>サポート案件の種類</u> 満定度	 □ サポート文件の段階 □ サポート文件の段階 □ フボート案件書号 □ 高智レート □ 満ひ中 □ 満ひ中 	
▲ 営業 ▲ サービス	割り当て情報 合称有者・ フォローアップ期日	所有者 フォローアップ期日	ステータス 重要度	ステータス 重要変	 1 FRX 6 2 作成者(代理) 2 作成日 2 実際のサービス出荷単位 	
 ■ マークティング ▲ プロセス 	契約と製品情報 ●契約	契約	親品	915	 個 修正者 (代理) 個 修正者 (代理) 個 修正日 (修正日) (新賀) 	
 ^(a) ワークフロー ^(a) タイアログ せゅうょう 	■ 契約品目 サービス レベッレ	契約品目 サービス レベル)//// 품号	<u>517% 49</u>	 ○ 状態 ○ 請求先サービス出荷単位 ○ 説明 ○ 担当客連絡先 	
[電話(関連) セクション 				● 通路型	

「サブグリッド」を作成するために、「挿入」タブに切り替えて、「サブグリッド」を クリックします。

ファイル ホーム 挿入	Microsoft Dynamics CRM	0
	1 列 2 列 サブグリッド メーカー サブグリッド レースペーサー 第 第 第 第 第 第 第 第 第	
▲ 情報 - 全般 - 電話(開達)	リリューショ サブグリッド アオーム:1 サブグリッドを含む設定して、フォームに挿入します。	フィールドエクスプローラー > フィルター すべてのフィールド M
レメモと記事 (4)共調 (2) 活動	▲ 読容 図 3 ▲ 信頼カテゴリ (同年カテゴ) (同年カテゴ) (同年カテゴ) (日本 1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	未使用のフィールドのみ表示する サポート案件の段階 サポート案件委号
Am = 71 d.4mt€h		

複数のフォーム

Dynamics CRM では1つのエンティティに対して、複数のフォームを作成して、「セ キュリティロール」ベースでユーザーに割り当てることができます。下記で、あるエン ティティに新しいフォームを1つ作成して、あるセキュリティロールが割り当てられた ユーザーに、フォームを割り当てる手順を確認します。 レコードを参照する「フォーム」にて、リボンの「カスタマイズ」タブにある「フォ ーム」ボタンをクリックします。

ファイル 取引先企業 道加	Jil Microsoft Dynamics CRM カスタマイズ		9 0
フォーム フォーム カスタマイズ 論計 カスタマイズ 第 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	- 10 まべての カスタマイズ 公開		
情報 - 全般 - 注注	取引先企業 ストアー (サンプル)	取引先企業	• • •
- 基本設定 メモ&活動	 ・ 全般 フリガナ(取引先企業 (改引先企業 (代表電話 03-2232-019x 		

「フォーム」のカスタマイズ画面が開きます。必要な修正を加えた後、「ファイル名を つけて保存」ボタンをクリックします。

保存が完了した後、左上の「ナビゲーション」領域にあるフォーム名が新しくなることを 確認します。次に、利用可能なセキュリティロールを設定するため、「セキュリティロー ルの割り当て」をクリックします。

		🚧 Microsoft Dynamics C	RM				0
ファイル ホーム 挿入							۵
📄 🔣 ファイル名を付けて保存	二日 り 元 涙す	~>5-	🖂 🗈 S	🔱 セキュリティ ロール	1の割り当て		
🛄 📓 保存して閉じる				檀飯宿開料を表示し、	έ γ		
1#19 12 公開	シロハナイ(2) miles 変更	◆エ ヨナピゲーション	JUNTY .	🎒 管理プロバティ			
上書さ保存	編集	選択セクション		フォーム			
▲ 情報(顧客サービス課長…	👝 ソリューション: 既定のソリューシ	32			フィールド エク	スプローラー	>
 - 詳細	フォーム:取引先企業				フィルター す	べてのフィールド	~
- 基本設定	*全般						
- メモ & 活動	取引先企業情報				ETP 541		
▲ 共連 追加の住所	フリガナ (取引先企業 フリガナ (取引 名)	引先企業名) 代表電話	代表電話		■ エージング	30	
		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			🗎 エージング	30 (墓本)	
ゆりーズ 小浜町	■ 取引先企業名 型引先企業	その他の電話	その他の電話		I-ジング	60	_

「セキュリティロールの割り当て」ダイアログが表示されます。割り当てたいセキュ リティロールにチェックを追加し、「OK」ボタンをクリックします。

ं व	べてのユーザーに対して表示する				
• j	註択されている次のセキュリティ ロールに対してのみ表示する				
	名前	部署			
🗹 🍪	<u>システム カスタマイザー</u>	-			-
🗹 🎒	<u>システム管理者</u>				
	フィールド サービス課長				
	フィールド サービス担当者				
	マーケティング プロフェッショナル				
	マーケティング課長				
	マーケティング担当副社長				
	営業課長				
	営業担当者				
	営業担当副社長				
	顧客サービス課長				
	顧客サービス担当者				
	最高経営責任者		<u> </u>	[•
•				•	_
1 - 1	4 /14 (3 個選択済み)				
- *					
	ノオールハックとして有効				
	ルプ		ОК	キャンセル	

カスタマイズを公開したあとに、もう一度レコードを参照します。複数フォームをア クセスできるユーザーであれば、左上のナビゲーションメニューでフォームを選択でき るようになります。

		🦽 t	/icrosoft Dynamics CRM				
ファイル 取引先企業 道加	カスタマイズ						۵
■ 保存して新新 上書を保存保存ので 日本では 日本での 日本では 日本での 日本では 日本での 日本では 日本での 日本では 日本では 日本では 日本でで 日本で 日本で 日本で 日本で 日本で 日本で	Affant 他 マーケティング 追加	📡 🧾 NAHC Diator JHAN 新同共	■共有 - ● ● リンクのコピー 目で ・ 回リンクを電子メール 業	で送信 ワークフロー 実行 ボ	の ダイアロジの し 開始 コセス	ボートの 実行・ データ	
(情報) ▼ 情報 (顕容サービス評長フォー 周報		ンプル)				取引先企業	+ + +
- >t & 活動	フリガナ (取引先企業 名)			代表電話	03-2232-019x		
the second secon	取引先企業名 *	ストアー (サンプル)		その他の電話			
▲ 天田 画 追加の住所	取引先企業番号	AB554G45		FAX			
◎ 活動 □ 40-71.5円動	取引先企業の親会社		Q	Web サイト			

1-2. 項目のカスタマイズ

入力作業の効率化において、フォームの設定と並んで、項目の設定も押さえておく必 要があります。

項目(フィールド)の属性詳細

まず、項目(フィールド)の属性詳細を確認していきます。

は通 ▲ 備報	1.	全般					
100 H2 H4		74-7					
		表示名 *	昨年度取引額実績	(1)	入力要求レベル *	制用料。	
		名前 *	new_last_year_actual_revenue	(1)	検索可能	はい	
	(2)	フィールド セキュリティ	○ 有効にする (* 無効にする				
	(3)	監査 *	◎ 有効にする ○ 無効にする				
			▲ このフィールドを監査するには、このエン?	सन्दर्भः श्री हो	る監査を有効にする必要に	があります。	
	2.	說明					
		新聞 新聞	ドとプログラムで対話する方法については、吹を参	顎してください	Microsoft Dynamic	CRM SDK	
	(1)	探護 *	荣教	¥			
	(2)	形式 *	なし				
		最小值 *	-2,147,483,648				
		最大線 *	2 147 483 647				

フィールドの詳細属性画面では「スキーマ」セクションと「種類」セクションに分かれ て、情報が表示されます。特に以下の項目がよく使われますので、詳しく内容を確認して いきます。

1. スキーマ	(1) 検索可能
	(2) フィールドセキュリティ
	(3) 監査
2. 種類	(1) 種類
	(2) 形式
	(3) IME モード

<スキーマ>

(1) 検索可能

「検索可能」を「はい」にした場合、「高度な検索」、「簡易検索ビュー」及び「検 索ダイアログボックス」で利用可能となります。

※「高度な検索」で利用可能とは、「高度な検索」画面にあるフィールド一覧に表示 され、条件に指定できることです。

(2) フィールドセキュリティ

「フィールドセキュリティ」を有効にすると、フィールドごとにアクセスを許可・禁止することができるようになります。この機能を利用するために、「フィールドセキュリティプロファイル」の設定が必要です。本設定はより応用的な設定であり、本文書では詳細について割愛します。Microsoft Dynamics CRM Online 自習書「設定編」のフィールドセキュリティに関する記述をご参照ください。

※ フィールドセキュリティ機能はカスタムフィールドにのみ適用可能です。

77-11 (図 株子り() 77-11ド 取引先企業 の取引	109 161 *1214(FROMES) 先企業名	&示します 国「書柱ノロハナイ		yy⊒—9∋>Ø	◎ ヘルノ(ロ) * 操作: 既定のソリューション
▲ 共通 (目 情報)	全段 スキーマ 表示名 *	取引先企業名	入力要求レベル・	必須項目	~
	名前 *	name	検索可能	(\$6)	~
	フィールド セキュリティ	◎ 有効にする @ 無効にする			
	監査 *	◎ 有効にする (C) 無効にする			
	2 00月1	▲ このフィールドを監査するには、このエンティティ 取引先企業の名前です。	に対する監査を有効にする必要が	್ರಶಿಕರ.	

(3) 監査

「監査」を有効にした場合は、このフィールドの変更履歴を Dynamics CRM が記録 するようになり、後から変更履歴を確認することができます。

ただし、このフィールドの監査を有効にするためにはシステムレベル、エンティティ レベルでの監査設定を有効にする必要があります。詳細は本文書「2.アカウンタビ リティの確保」をご参照ください。 <種類>

(1)「種類」でどんなデータを保存するのかを選択します。選択した「種類」によって、(2)「形式」などが変わります。具体的には下表をご参照ください。

種類	形式	その他指定する項目
1 行テキスト	・電子メール	·最大長
	・テキスト	・ふりがな(形式が[ふりがな]の場合の
	・テキスト領域	7 +)
	•URL	
	・株式銘柄コード	
	・ふりがな	
オプションセット	-	・既存のオブションセットの使用
		·既定值
		・オプション
2 つのオプション	_	・オプションのラベル
		·既定值
整数	・なし	・最小値(形式がなしの場合のみ)
	・期間	・最大値(形式がなしの場合のみ)
	・タイムゾーン	
	・言語	
浮動小数点数	_	・精度
		·最小值
		·最大值
10 進数	_	·精度
		·最小值
		·最大值
通貨型	_	·精度
		·最小值
		·最大值
複数行テキスト	_	·最大長
日付と時間	・日付のみ	
	・日付と時間	
検索	-	・ターゲットレコードの種類
		 ・関連付け名

※フィールドを作成した後、「種類」は変更できなくなります。

(3) IMEモード

「IMEモード」を選択して入力できる文字の種類を制御することができます。「IME モ ード」の選択肢と挙動については下表をご参照ください。

IME モード	挙動
自動	IME モードを制御しない設定です。
アクティブ	既定で IME モードがアクティブとなり、日本語(または他の英語以外の
	言語)を入力するモードになります。ユーザーが IME モードを非アクティ
	ブにすることができます。
非アクティブ	既定で IME モードが非アクティブとなり、英語を入力するモードとなりま
	す。ユーザーが IME モードをアクティブにし、日本語(または他の英語以
	外の言語)を入力することができます。
無効	IME モードを非アクティブのみが利用可能で、アクティブに設定すること
	ができません。英語(及び半角数字、半角記号など)のみを入力できます。

オプションセット

システムの全体範囲で、選択項目の選択肢を統一したい場合は「オプションセット」 を使います。

下記で、「オプションセット」作成手順を確認していきます。

「設定」→「カスタマイズ」の順にクリックして、右側の「システムのカスタマイズ」 をクリックします。

「ソリューション:既定のソリューション」ダイアログが開きます。左のメニューに ある「オプションセット」をクリックすると、右側の画面に「オプションセット」の一 覧が表示されます。「新規」ボタンをクリックして、「オプションセット」の新規作成 画面を開きます。

ラテイト 日 国保存して第日	ið 🛃 🖫 yya-sexolf7#-	- 1 - 本いの昭昭 👰 1-	■第の19スポート 🧿 🕅	ちてのカスタマイズの公開	<u>冷</u> 擾作(<u>A</u>) -	11 ANJ(H)
101-ション: 低定のソリューション: 低定のソリューション: 日本のソリューション: 日本のション セット	-5a5					
ソリューション:既定のソリューション	コンポーネントの種類 オプション セッ	4	· E1- 22/212	9K		-
第2 信報 11 ついざーマント		4日 伯庁関係を表示します 6	1 管理プロバティ			
-200 - 421	1 878-	名前	建筑	沃服	カスタマイズ可能	就明 🖉
オプション セット	四 間 カテゴリ	connectionrole cat	eg オプション セット	マネージド	13121	つながりロ-
1日 オプション セット 1日 クライアント担当 回 Web リソース 兄、プロセス		connectionrole_cat	eg オプルシ を小	77-57	はい	
 →コ プラデイン アセンブリ ⇒ SDK メッセージ処理于順 む サービス エンドポイント は タッシュボード 						
-100-10 -100-10						

すでに作成された「オプションセット」は、「フィールド」をカスタマイズするときに 利用できます。

フィールドの設定で、「種類」を「オプションセット」に選択した上で、「既存のオプ ションセットの使用」で「はい」を選択します。その後、「オプションセット」のプルダ ウンメニューから作成されている「オプションセット」を選択します。

(C+C)					
1778	スキーマ				
	表示名 *	520	入力要求レベル *	制限なし	
	名前 *	new_ rank	検索可能	はい	
	フィールド セキュリティ	○ 有効にする (● 無効にする			
	監査 •	◎ 有効にする ○ 無効にする			
		🛕 このフィールドを監査するには、このエンティ	(ティに対する監査を有効にする必要)	があります。	
	説明				
	THE REPORT OF A	uutin és a tables et a facture et a vous de se	N. 77404 Mineral D. Overenier	CRM COV	
	101110+001-ル 種類	LC YOA DT C VIRG & DYDEIC DV CIRC VALUES	ED CALEVA MICHOSOIC DYNAMICS	CAPIOUN	
	1232	オプション セット	-		
	既存のオプション セットの	使 Filtu C いいえ			
	用	and the	CIERCIA SCIN		
	the second study at				
	オプション セット・	559			

※ 「既定値」によって、オプションセットの初期値を指定することができます。

1-3. ワークフロー

Dynamics CRM では、処理の効率化において、ワークフローという強力な機能を持っています。

例えば、大口寄付の申し込みがあった場合にメールを事務局長に送信したい、会員申 込者を登録したら期限1週間のフォローの電話活動を自動作成したい、などといったケ ースで、処理を自動化することができます。

ワークフローは応用的な設定であり、本文書では詳細について割愛します。Microsoft Dynamics CRM Online 自習書「カスタマイズ編」のワークフローに関する記述をご参照ください。当該自習書では、下記シナリオに沿って、ワークフローの一連の設定を学ぶことができますので、ぜひご確認ください。



2. アカウンタビリティの確保(権限の設定、監査の設定)

Dynamics CRM の運用の定着時期においては、利用者の範囲が広がっていくケースが一般的です。例えば:

- 導入までは Dynamics CRM の担当者のみで利用していたが、運用の定着時期で は、業務を複数人で処理していく体制を作るために、一般のスタッフにも利用を させるようになった。
- 外部パートナーにも Dynamics CRM にアクセスさせ、データを入力、確認して もらう必要がでてきた。

などといったケースは、よくあることです。

上記の利用者の拡大にともない、情報の管理があいまいになり、だれがどの情報に対 してどういった処理をしているのかが、分からなくなってしまう可能性があります。

Dynamics CRM の機能を使って、だれがどの情報にどういった処理をできるのかを 規定することができます。組織の関係者や支援者に対して、個人情報や事業情報が正し く扱われていることを説明するために、そういった機能について正しく設定ができてい るか、運用の定着の段階で、下記の通りもう一度見直していきましょう。

- 1. 権限の設定
- 監査の設定

2-1. 権限の設定

ここでは、運用の定着において欠かせない権限の設定について、ポイントを振り返っていきます。

部署とユーザー

部署

Dynamics CRM では、「部署」を作成しそれをベースとして、データを管理します。 既定では1つの「ルート部署」が存在し、「ルート部署」から階層的に「部署」を作成 することができます。運用の定着段階では、「部署」の利用を再度検討してください。



ユーザーは、必ずいずれか1つの「部署」に所属します。

階層化された部署は、「上位部署が下位部署のデータにもアクセスできる」といった セキュリティの設定を通じて、権限の設定に活かすことができます。



セキュリティロール

様々な権限を、グルーピングして管理するための機能です。

まず、下記で、Dynamics CRM に含まれている定義済みのセキュリティロールを確認します。

ロール 説明

最高経営責任者 会社レベルで組織を管理するユーザー。

顧客サービス課長 ^{ザー}。 地域またはチーム レベルで顧客サービス活動を管理するユー

顧客サービス担当者 すべてのレベルの顧客サービス担当者 (CSR)。

(CSR)

代理人 別のユーザーに代わって行動することを許可されたユーザー。地域またはチーム レベルでマーケティング活動を管理するユ

ーザー。

マーケティング プロ すべてのレベルのマーケティング活動に関与するユーザー。 フェッショナル

営業課長 地域またはチーム レベルで営業活動を管理するユーザー。

営業担当者 任意のレベルの営業担当者。

フィールド サービスサービスの予定を計画するユーザー。

課長

フィールド サービス サービスを管理するユーザーで、リソースと作業時間を必要と 担当者 するユーザー。

サポート ユーザー 顧客サポート エンジニアであるユーザー。

システム管理者 任意のレベルでプロセスを定義して実行するユーザー。

システム カスタマイ Microsoft Dynamics CRM のエンティティ、属性、関連付け、 ザー およびフォームをカスタマイズするユーザー。

マーケティング担当副

営業担当副社長 部署レベルで販売組織を管理するユーザー。

※部署を移動すると、ユーザーに割り当てられているセキュリティロールが全て削除 されます。新しい部署で、必要なセキュリティロールを割り当てないと、セキュリティ ロールがない状態となり、ユーザーが Dynamics CRM にログインできなくなります。

※「セキュリティロール」は部署に所属します。セキュリティロールは同じ部署また はその下位部署に所属しているユーザーにしか割り当てることができません。

※ セキュリティロールを作成した後は、その所属部署を変更することができません。

[、] シノイン 2 10 10 部署レベルでマーケティング活動を管理するユーザー。 社長

特権

セキュリティロールの特権には、エンティティ特権とその他の特権があります。

- エンティティ特権とは、エンティティに対して読み込みができるか、書き込みができるかなどの操作に関する権限をあらわします。
- その他の特権とは、個別の機能に関する権限をあらわします。

下記では、既定のセキュリティロールである「顧客サービス課長」の「サービス」タ グ画面を例に、「エンティティ特権」と「その他の特権」の違いを確認します。

ڧ操作(Δ) -							🥺 ヘルプ(H)・
ビス課長			[:	ロンティ	ティ]特	雀	ソリューションの操作: 既定のソリューション
# 878 7	事業部管理	サービスの管理	চির্জবর্পর	ユーザー定義	127474	$\underline{\mathbf{N}}$	
作成 2	きみ込み 書き	12.73 削除	: 追加	追加先	創り当て	共有	
•	•	• •	•	•	•	•	
-			•		•	•	
	•	• •		•			
•							
			1				
		[その他の	D特権]			
	● 操作(A) - ビス課長 作成 2 ● ●	 授作(点) ▼ ビス課長 「作成 読み込み 雪雪 「作成 読み込み 雪雪 	後年(点) - どス課長 作成 読み込み 書き込み 削損 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	漫作(点) • 「 ビス課長 「 「日本 読み込み 雪白込み 前除 追加 ● ●	漫作(点)・ [エンティ ビス課長 [エンティ (日本) 雪濃約管理 サービスの管理 カスタマイズ ユーザー本美 (日本) 雪濃約 副除 通加 通加先 (日本) 雪濃約 一 ● ● (日本) 雪濃込み 一 ● ● (日本) ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	漫作(点)・ [エンティティ]特 ビス課長 「正ンディティ]特 (月成 読み込み 雪白込み 前除 追加 追加先 副の当て ・ ・ ● ● ●	操作(a)・ [エンティティ]特権 ビス課長 「正次の管理」カスタマイズ ユーザー主美エンアイアイ 作成 読み込み 雪白込み 削除 追加 追加生 副り当て 共有 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇 〇

「エンティティ特権」では、下記の特権を設定することができます。

特権	内容
作成	レコードの作成
読み取り	レコードを表示します。
書き込み	レコードへの変更を行います。
削除	レコードを削除します。
追加	レコードを別のレコードに関連付けます。
追加先	このレコードのエンティティのレコードを関連付けます。
割り当て	レコードの所有権を他のユーザーに転送します。
共有	独自のアクセスを保持したまま、レコードを別のユーザーにアクセ
	へをじさより。

アイコンをクリックすることで、アイコンの状態は次の順番で切り替わります。



項目の種類によっては、アイコン状態が省略されるがあります。また、権限を変更す るためにアイコンをクリックする他、ヘッダー欄をクリックすることで、一括で大量の 項目を設定することができます。

2-2. 監査の設定

ここでは、部署やセキュリティロールと並んで、アカウンタビリティの確保にとって 重要な、監査の設定について理解します。

監査の設定の流れは、「グローバル監査設定」→「エンティティの監査設定」→「フ ィールドの監査設定」の3段階となります。

グローバル監査設定

「グローバル監査設定」で Dynamics CRM 全体での「監査を行う/行わない」の設 定を行います。

「設定」→「監査」の順にクリックすると、右側の「監査」メニューに「グローバル 監査設定」が表示されます。



監査設定画面の「監査の開始」で「監査を行う/行わない」の設定をします。

システムの設定

Microsoft Dynamics CRM のシステムレベルの設定を行います。

全般 カレンダー 形式 監査 電子メール マーケティング カスタマイズ Outlook レポート 目標
監査設定
▼ 監査の開始
切へ紙はたび本もちねーオイ
人の現象で監査で有効にする
☑ 共通エンティティ
✓ 営業エンディディ
▼ マーケティング エンティティ
▼ 顧客サービス エンティティ
↓ エンティティとその監査状態の完全なリストについては、エンティティおよびフィールドの監査設定 にアクセスしてください。

供通エンティティ	セキュリティ ロール
	マーケティング リスト
	ユーザー
	ロールアップ クエリ
	取引先企業
	取引先担当者
	営業資料
	潜在顧客
	目標
	目標指標
	簡易キャンペーン
	製品
営業エンティティ	受注
	営業案件競合企業
	見積もり
	請求書
マーケティング エンティティ	キャンペーン
顧客サービス エンティティ	サービス
	サポート案件
	契約
	記事

「次の領域で監査を有効にする」の選択肢と、エンティティの関係は次の通りです。

エンティティ及びフィールドの監査設定

この設定で監査の有効/無効を切り替えることができます。

「設定」→「監査」→「エンティティおよびフィールドの監査設定」の順にクリック するとエンティティの一覧画面が表示されます。

yリューション : 既定のソリュ ♪ 別 情報	1-ジョン					
ューション:既定のソリューション	コンポーネントの種類 エンティティ	~	ビュー カスタマイズ可能			~
I 1/7/7/		*左眼/《*末末二/ *** 🔊 答理				
FAX CharaDoint # /h	【圖 新規 ▲ 削除 【3 公開 『話社	以仔関係で衣示しま9 圖1昌祖		12.05		L EF TO AL
D MarePoint 941		「石削」	人子一(名	1天風県	ルスタマ1人可能	 監査の代表
レ 🔄 キャンペーンの反応	FAX FAX	fax	Fax	マネージド	はい	無効 🔺
▷ 🦓 キャンペーン活動	■ 第 SharePoint サイト	sharepointsite	SharePointSite	マネージド	(まし)	無効
> 🎄 ‡1-	□ ④ キャンペーン	campaign	Campaign	マネージド	はい	有効
> 📕 == - P174	□ 📆 キャンペーンの反応	campaignresponse	CampaignResponse	マネージド	(まい)	無効
▷ 🌇 サービス	□ 😼 キャンペーン活動	campaignactivity	CampaignActivity	マネージド	はい	無効
▷ 📆 サービス活動	□ 🎂 ≠1-	queue	Queue	マネージド	はい	無効
▷ 🌆 サービス拠点	アイテム アイテム	queueitem	QueueItem	マネージド	はい	無効
▷ 💼 サポート案件	□ 4 サービス	service	Service	マネージド	はい	有効
▷ 🌠 サホート案件の	□ 📪 サービス活動	serviceappointment	ServiceAppointment	マネージド	はい	無効
▶ 100 ンステム クラノ ▶ 140 フケジュール ガル	□ 🌆 サービス拠点	site	Site	マネージド	(まい)	無効
 D D T= 1070 - 1070000 D D T= 1070 - 1070000 		incident	Incident	マネージド	はい	有効
▷ 27 LUL 33 LUL 33 ▷ 27 LUL 33 ▷ 2	□ ■ サポート案件の解決	incidentresolution	IncidentResolution	マネージド	(まし)	無効
▷ 🔜 ダイアログ セッション		savedqueryvisualization	SavedOuervVisualizati	マネージド	(\$6)	無効
D 📝 970		resourcegroup	ResourceGroup	マネージド	(±0)	無効
> 🕵 F-L		role	Role	フネージド	(+(.)	有动
> 💁 つながり		colution	Colution	77-25	(40)	-H-70 (#10)
> 100 つなかりロール		Solution	DiseaseCassian	マカニンド	18.01	
▷ 日刊 データ マッノ		processsession	ProcessSession	マイニント	(30)	無別
 	9,49	task	lask	マネージド	(36)	無効
▷ B 7/-ルドヤキュリ	▲ <u>第5</u> チーム	team	Team	マネージド	はい	無効
▷ □ フィールドのアクセー	1 50 /02 (0 個際現落立)				M.A.	1 0 - 20

ファイル 📕 | 🦷 依存関係を表示します | 🔓 公開 | 😭 管理プロパティ サポート案件 遲 🗿 情報 ソリューション:既定のソリューション 全般 プライマリ フィールド . I = 127777 -エンティティの定義 る FAX ぱ SharePoint サイト ● キャンペーン
 ● キャンペーン
 ● キャンペーンの反応 表示名* サポート案件 企業形態* ユーザーまたはチーム 複数名* サポート案件 ▶ 活動エンティティとして定義します。 🥳 キャンペーン活動 名前* incident □ 活動メニューに表示する 🏅 +1- □ +1 □ +1 アイテム
 □ +1 <li 説明 契約に関連付けられているサービス要求のサポート案件です。 🐻 サービス活動 このエンティティが表示される領域 💷 フォーム 🔽 ワークプレース 「営業 □ マーケティング ₩ サービス 🗇 ビュー 削 グラフ □ 設定 「リソース センター 🗐 フィールド エンティティのオプション 🐭 1:N の関連付け N:1の関連付け N:Nの関連... 通信および共同作業 🕜 🔄 メッセージ 麗 サポート案件の... ▶ メモ (添付ファイルを含む) † ☑ 活動 † ▲ システム グラフ → スケジュール グル... ☑ 接続 † ■ 電子メールの送信 (電子メール フィールドがない場合は、作成されます) † 8 セキュリティ ロール ▶ 差し込み印刷 ಶ ソリューション □ ドキュメント管理 🔜 ダイアログ セッション 🎐 タスク ₩ **‡**⊒- † 第 チーム
 3 クロング
 3 つながり
 3 つながりロール □ レコードの作成または割り当て時に所有者の既定のキューにレコードを自動的に移動します。 データ サービス 🥝 ■ データ マップ ☑ 重複データ検出 品 ドキュメントの場所 □ ビュー □ 監査 Outlook およびモバイル 🥝 Mobile Express 🔁 マーケティング リスト ✓ Outlook 用 CRM の閲覧ウィンドウ JXE 🔽 Outlook 用 CRM のオフライン機能 8 ユーザー -🏚 ユーザー グラフ -え リソース 状態:既存

エンティティを選択すると、次のような画面となり:

画面下方にある「監査」チェックボックスを変更することにより、エンティティレベ ルで監査の有効/無効を切り替えることができます。

フィールドレベルでの監査の設定は、本文書「1-2.項目のカスタマイズ」の「項 目(フィールド)の属性詳細」-「<スキーマ>(3)監査」をご確認ください。

監査概要ビュー

監査概要ビューは管理者向けの機能です。Dynamics CRM で記録されている監査内 容を一覧表示することができます。

「設定」→「監査」→「監査概要ビュー」の順にクリックすると「監査概要ビュー」 が表示されます。

ファイルホーム		🕌 Microsoft Dynamics (CRM		0
新しい活動 新しい ・ レコード・ 新規 ・ シコード・ ・ シュー	高度な検索 ール				
設定 🚺 🙀 🗸	監査概要ビュー				
⊿ ビジネス	▼ フィルターの有効化/無効化				
◎ 事業部管理	● 更新日 ▼	1/21	変更者 レコード	エンティティ	操作 💋
↓ テンノレート 国 制具 1/2 D/2 D/2 D/2 D/2 D/2 D/2 D/2 D/2 D/2 D	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		サービス	更新
	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		契約	更新
	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		記事	更新
☆ データ管理	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		サポート案件	更新
📑 システム ジョブ	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		キャンペーン	更新
◎ ドキュメント管理	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		請求書	更新
	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		受注	更新
▲ カスタマイズ	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		見積もり	更新
■ コスタマイス ● NUコーミュン	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		競合企業	更新
Nunamice Market	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		営業案件	更新
マークブルース	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		ユーザー	更新
	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		セキュリティ ロール	更新
■● 営業	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		ロールアップ クエリ	更新
🏂 マーケティング	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		目標指標	更新
# サードス	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		目標	更新
	2011/03/08 1:59	エンティティ レベルで変更を監査		簡易キャンペーン	更新
≵ 設定	4				•
翁 リソース センター	1 - 26 /26 (0 個選択済み)				N ≪1 ぺ-ÿ ►

監査概要ビューでは、記録されている監査内容がすべて表示されます。表示される項 目は以下のものがあります。

更新日	監査内容を記録した日付
イベント	監査内容の概要
変更者	操作を行ったユーザー
レコード	監査の対象となったレコード
エンティティ	監査の対象となったエンティティ
操作	監査の対象となった操作
	・作成
	・更新
	・削除

前述の他に、レコード毎に監査履歴を表示することもできます。レコードを表示し、「関 連」の「監査履歴」をクリックします。

Microsoft Dynamics CRM						
ファイル 取引先企業 追加	カスタマイズ					۵
	新規作成 × 削除 化 ブ化 マーケラ	イングリストに つながり 追加 ・	 副共有 副り当て 同りン: 同りン: 同りン: 	▼ 7のコピー 7を電子メールで送信	マークフローの ダイアログの 実行 開始 プロセス	レポートの 実行- データ
情報(顧客サービス課長フォ・) 取引先企業 全般 ・詳細 - 基本設定 アイルターの設定対象: すべてのフィールド						
L ×モ & 活動	更新日	変更者	イベント	変更されたフィールド	以前の値	新しい値 💈
関連 ▲ 共通 図 追加の住所 図 活動 ○ たの - フィッチキ動	2011/03/08 2:57	1	更新	住所 1: 郵便番号	123-001x	123-76xx
	2011/03/08 2:53	3	更新	従業員数		100
	2011/03/08 2:51	3	更新	代表電話	03-2232-019x	03-9876-xxxx
	2011/03/08 1:59		開始済みのエン			
	2011/03/08 1:59	5	監査が有効			
▲ 宮耒 → 営業室件						
	1					I

3. 活用範囲の拡大

ここまでで、運用の定着段階で最低限押さえておくべき Dynamics CRM の機能を、 おさらいしてきました。

本章では、Dynamics CRM の機能以外で押さえておくべきポイントについて、解説 していきます。

「必要な情報はなにか」を特定する(何を)

Dynamics CRM の利用の目的から、Dynamics CRM に記録する必要がある情報は何かを特定します。

「必要な情報の範囲」を特定する(どこまで)

情報には、詳しさや具体性に関しての「幅」があります。複数人で、ルールもなく情報を記録していくと、記録された情報にはバラツキがでます。

「とりあえず何でも貯めておこう。もしかして必要になるかもしれない」という記録 の仕方では、せっかく記録したのに後で使えない情報となってしまった、必要でもない 情報を集めるのに時間をかけている。必要もない情報を蓄積して、データベースの容量 を使ってしまっている、といった状況となる可能性があります。 「必要な情報の範囲」を明確にし、すべてのスタッフがその範囲で情報を記録するこ とにより、必要な範囲の情報だけを蓄積するようします。

誰が情報を記録するのか決める(誰が)

情報の記録に関して、担当者を明確にし、常に情報が更新されている状況を確保しま す。特定の部署で一括入力するのか、各部門で各担当者がそれぞれデータの入力、更新 をするのか、情報の種類ごとに適切な担当者を明確にします。

必要な情報について、現在取得できていないものは取得方法を決める(どうやって)

必要な情報について、現在取得てきていないものは、今後どのように情報を収集して いくのかを合わせて検討します。

担当者の人的コミュニケーションで集める、アンケートで集める、イベントで集める など、収集の方法を決めることが、データベースをファンドレイジングや支援者拡大の 活動とつなげていくことに寄与します。

4. まとめ

今回のセッションでは、まず、処理の効率化を行う基本として、フォームと項目のカ スタマイズ方法の確認をし、応用として、ワークフローのご紹介をしました。

次に、アカウンタビリティの確保を行う基本として、部署とセキュリティロールについて振り返るとともに、監査の設定を確認しました。

最後に、活用範囲の拡大を行っていくにあたって、組織内でどういった検討をすすめ ていくとよいのか、ポイントを確認しました。

上記、処理の効率化、アカウンタビリティの確保、活用範囲の拡大の観点を持ちなが ら、Dynamics CRM の運用の定着を進めてください。そして、運用の定着が進んでき た段階で、本セッションでご紹介した機能を超えて、さまざまな Dynamics CRM の活 用可能性にアクセスしてください。

以上