

## 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。

1. 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）
2. 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

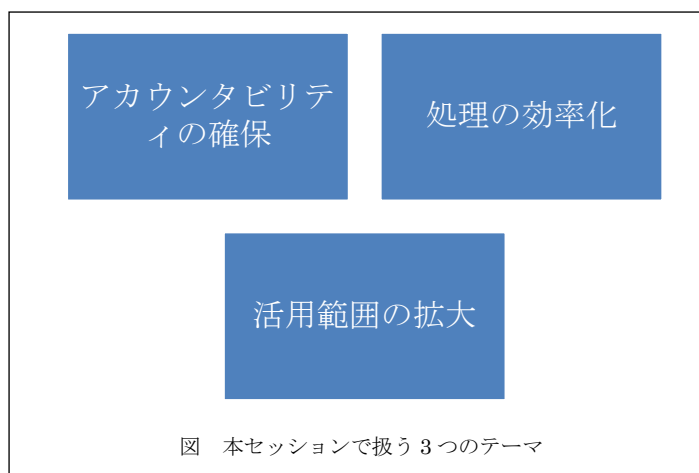


図 本セッションで扱う3つのテーマ

## 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。

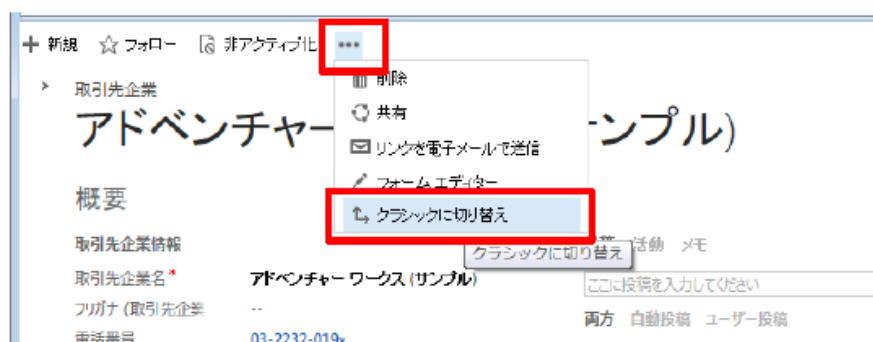
フォームのカスタマイズについて、処理の効率化において重要なポイントを、下記で見えていきます。

#### 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。



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

**ラベル**  
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   
 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

**ロック**  
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

ヘルプ 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。

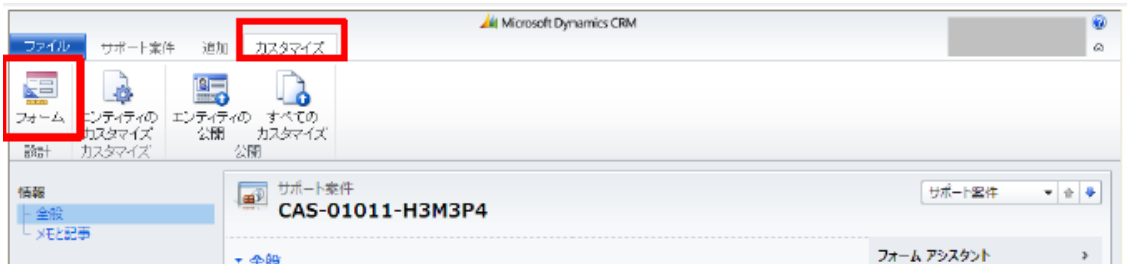
#### <イベントタブ>

- 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。

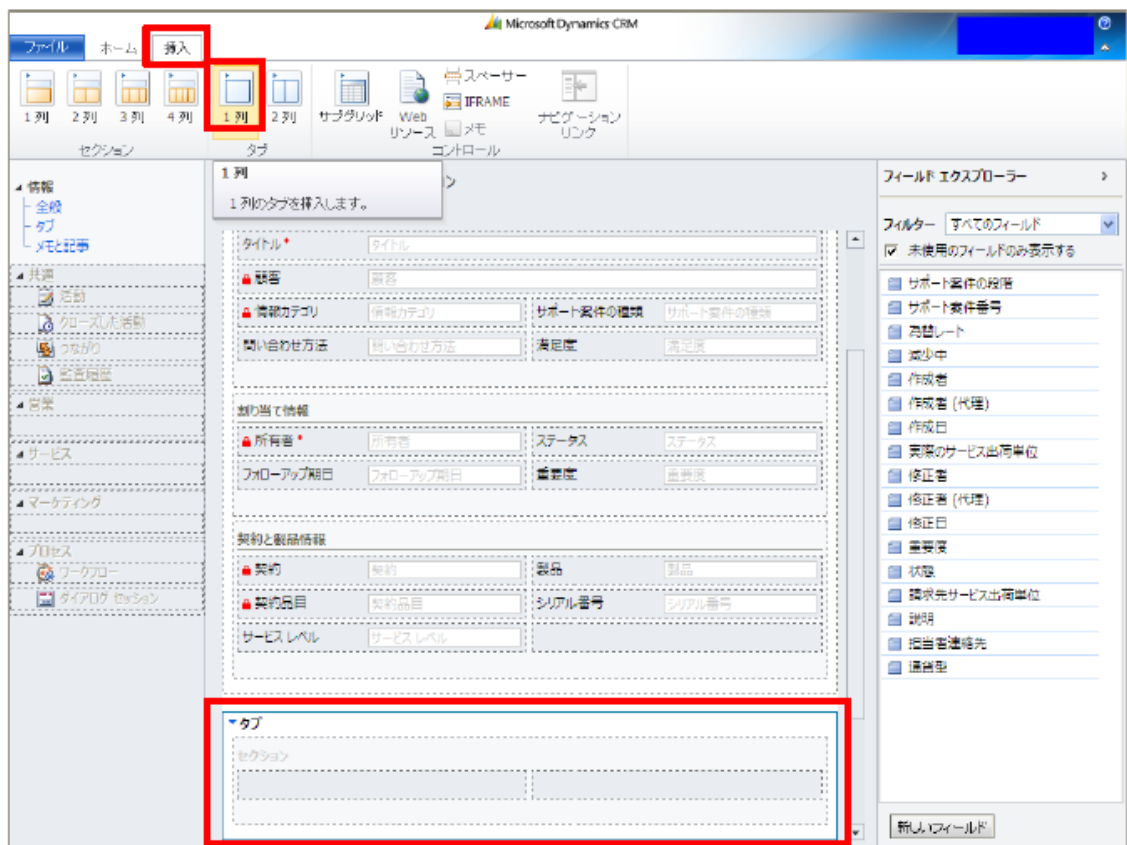
## サブグリッドの追加

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。

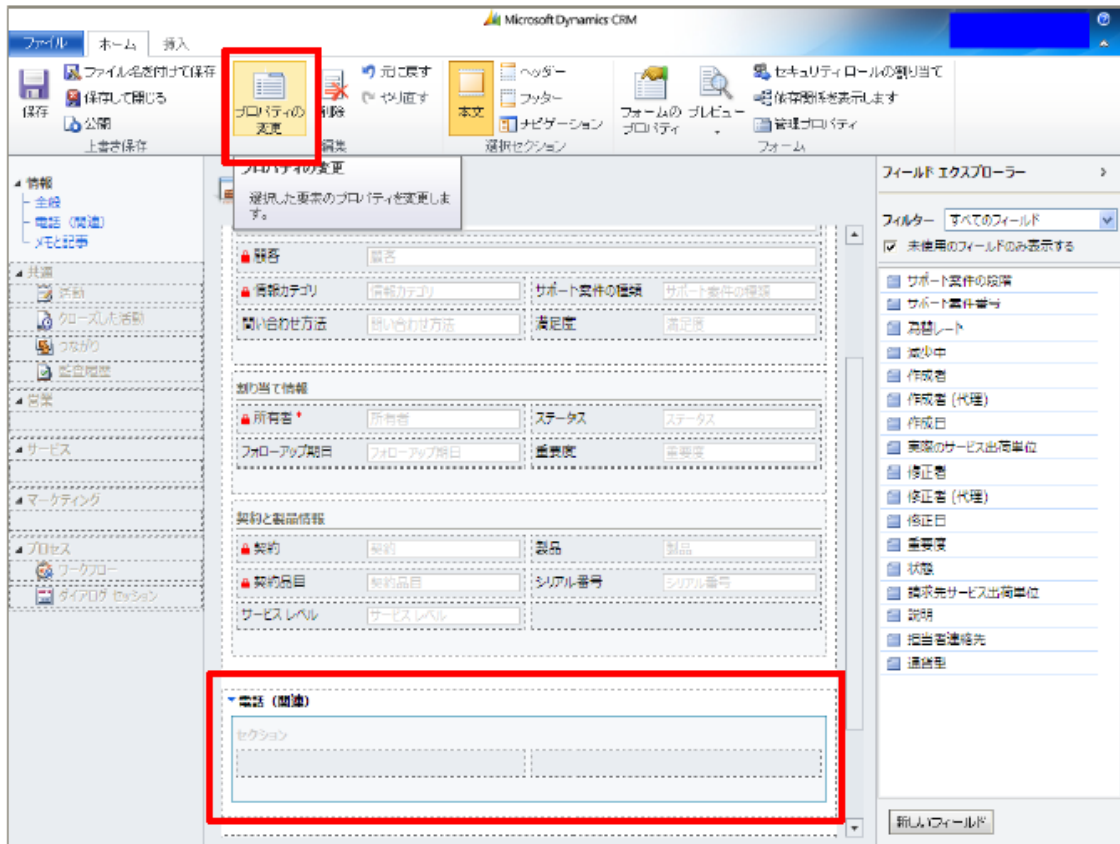


「フォーム: ○○」ダイアログが開きます。「挿入」→「1列 (タブ)」の順にクリックして、「サブグリッド」を配置する「タブ」を追加します。

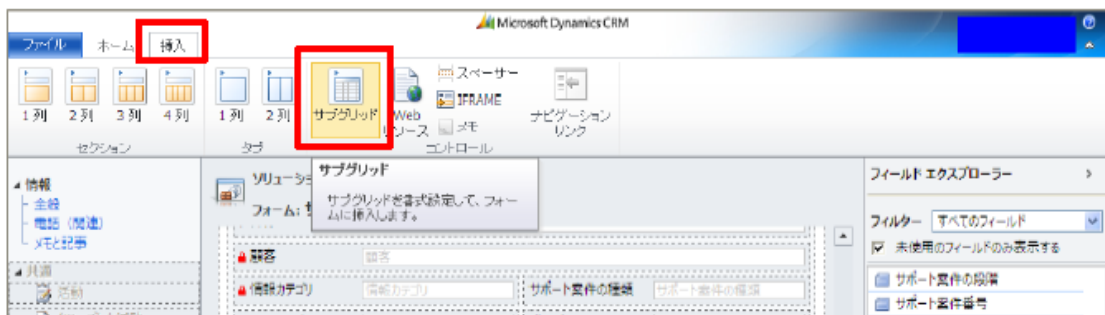


新たに追加した「タブ」をクリックした上で、「プロパティの変更」をクリックします。「タブのプロパティ」ダイアログで、「ラベル」を適切な値に変更して、「OK」ボタンを

クリックします。



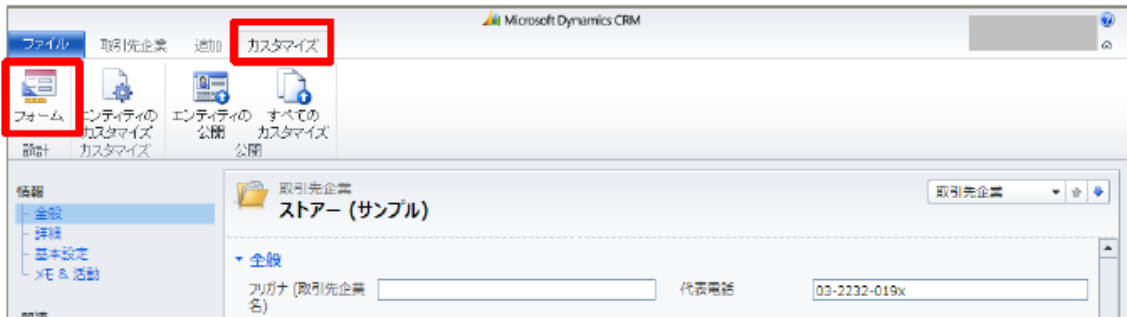
「サブグリッド」を作成するために、「挿入」タブに切り替えて、「サブグリッド」をクリックします。



## 複数のフォーム

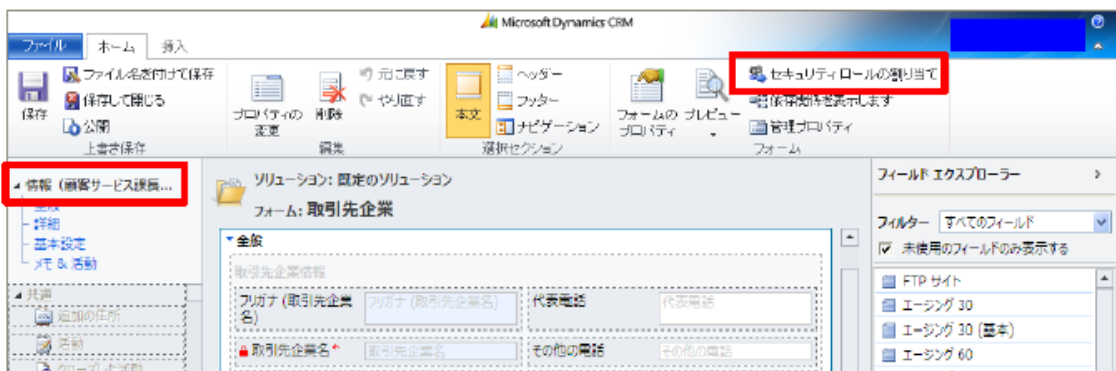
Dynamics CRM では1つのエンティティに対して、複数のフォームを作成して、「セキュリティロール」ベースでユーザーに割り当てることができます。下記で、あるエンティティに新しいフォームを1つ作成して、あるセキュリティロールが割り当てられたユーザーに、フォームを割り当てる手順を確認します。

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。

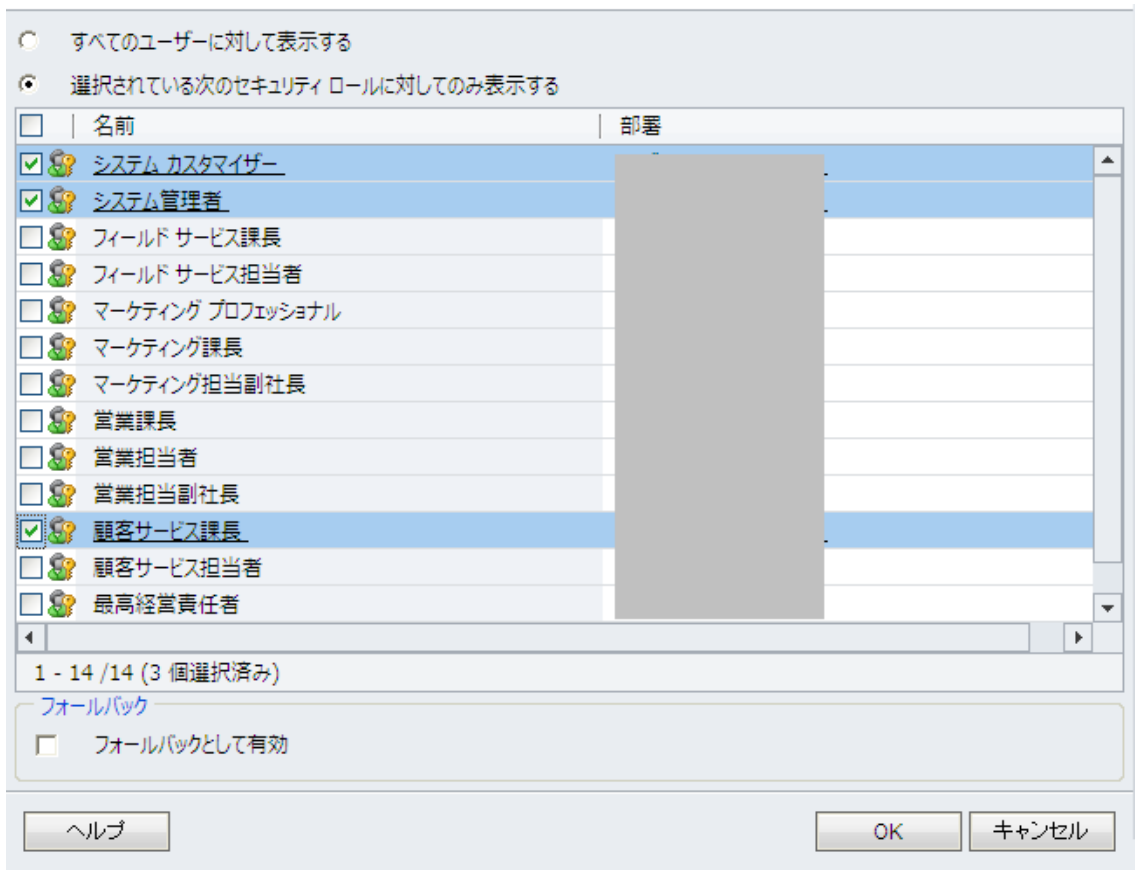


「フォーム」のカスタマイズ画面が開きます。必要な修正を加えた後、「ファイル名をつけて保存」ボタンをクリックします。

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。



「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。



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。

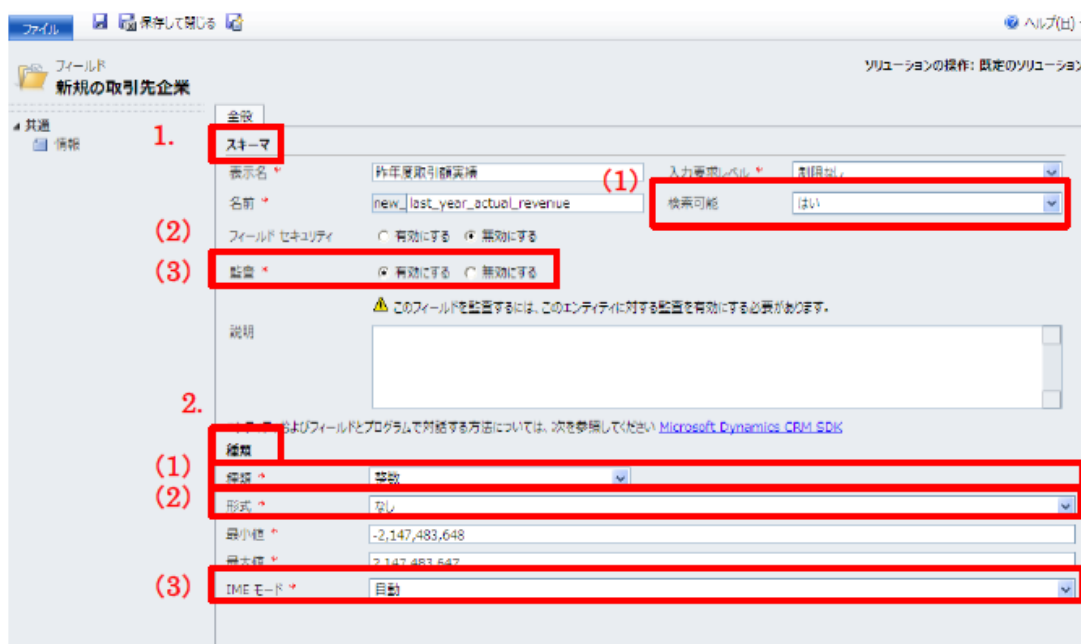


## 1-2. 項目のカスタマイズ

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。



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) 監視
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。



### (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. アカウントビリティの確保」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が選択します。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 ・テキスト ・テキスト領域 ・URL ・株式銘柄コード ・ふりがな	・最大長 ・ふりがな(形式が[ふりがな]の場合のみ)
オプションセット	—	・既存のオプションセットの使用 ・既定値 ・オプション
2つのオプション	—	・オプションのラベル ・既定値
整数	・なし ・期間 ・タイムゾーン ・言語	・最小値(形式がなしの場合のみ) ・最大値(形式がなしの場合のみ)
浮動小数点数	—	・精度 ・最小値 ・最大値
10進数	—	・精度 ・最小値 ・最大値
通貨型	—	・精度 ・最小値 ・最大値
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。

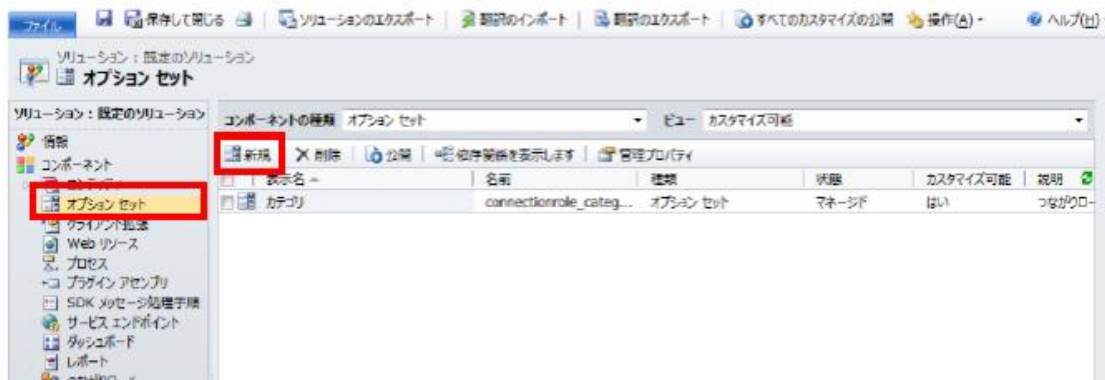
### オプションセット

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。

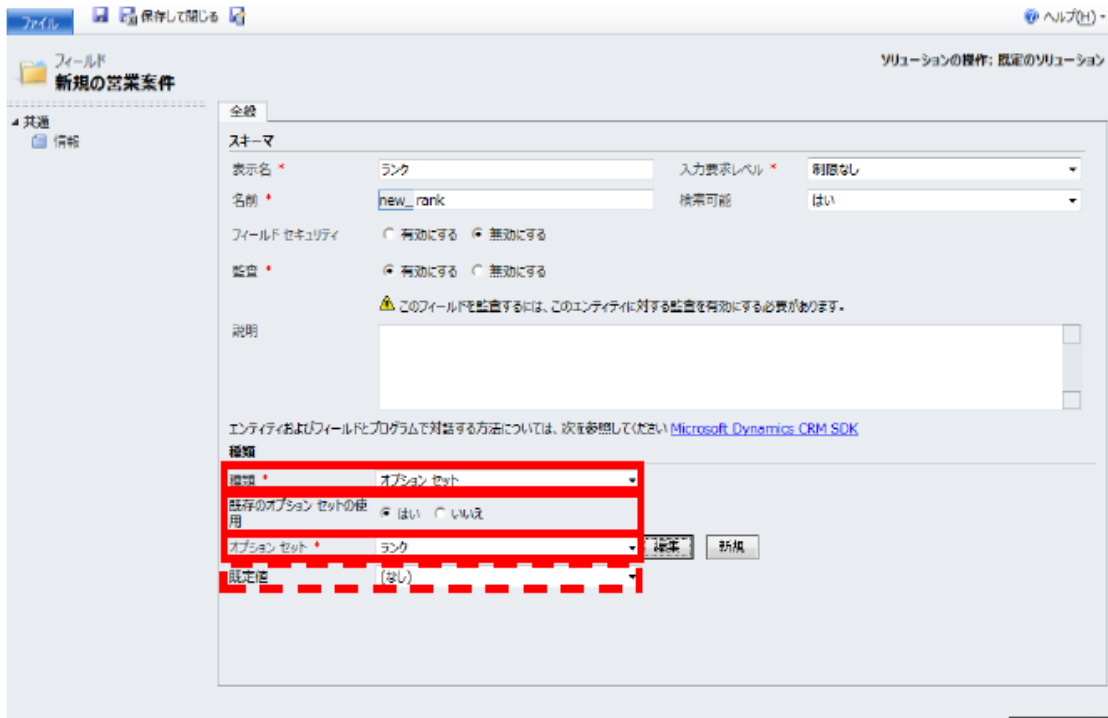
「設定」→「カスタマイズ」の順にクリックして、右側の「システムのカスタマイズ」をクリックします。

「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。



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。



※ 「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。

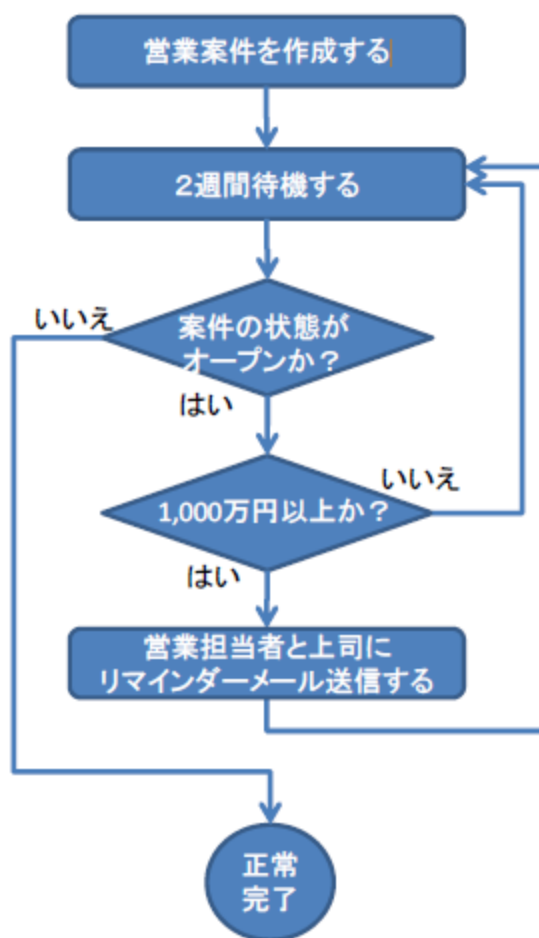
### 1-3. ワークフロー

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、会員登録を登録したら期限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。

自習書シナリオ「1,000万円以上の営業案件は、作成されたときからクローズされるまで、2週間ごとに、営業案件所有者と上司に通知メールを送信する」



## 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
2. 監査の設定

### 2-1. 権限の設定

---

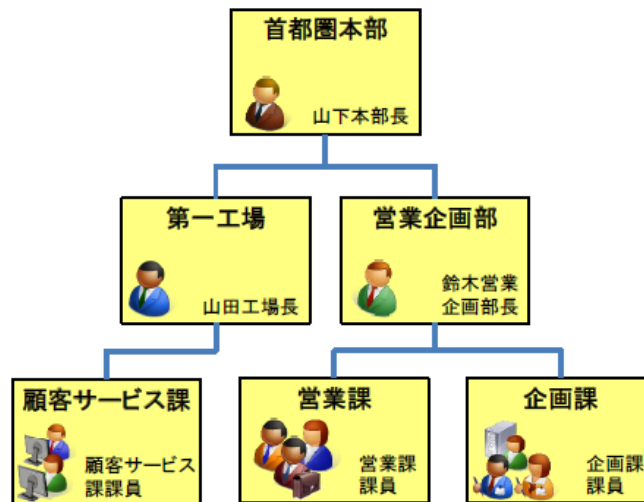
ここでは、運用の定着において欠かせない権限の設定について、ポイントを振り返っていきます。

#### 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	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ザー。
顧客サービス担当者 (CSR)	すべてのレベルの顧客サービス担当者 (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。
マーケティング課長	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 プロフェッショナル	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。
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 サービス課長	サービスの予定を計画するユーザー。
フィールド サービス担当者	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 カスタマイザー	Microsoft Dynamics CRM のエンティティ、属性、関連付け、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社長	部署レベルでマーケティング活動を管理するユーザー。
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。



## 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。



「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に関連付けます。
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スをできます。

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

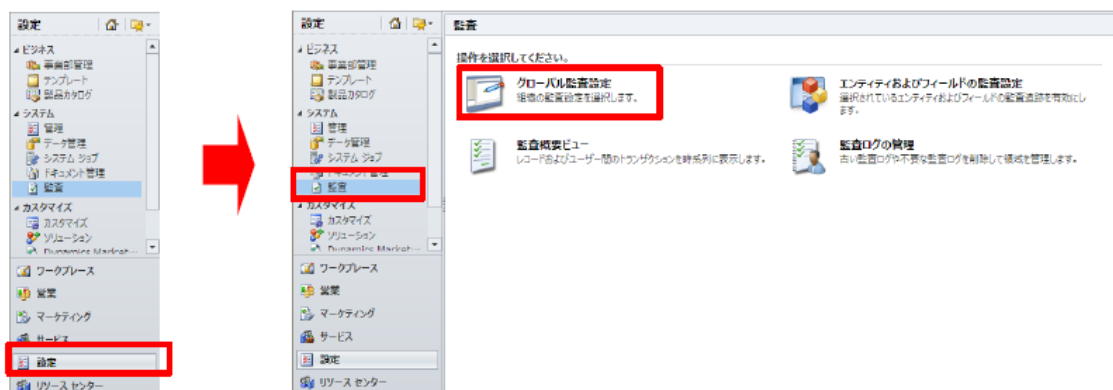
ここでは、部署やセキュリティロールと並んで、アカウントビリティの確保にとって重要な、監査の設定について理解します。

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。

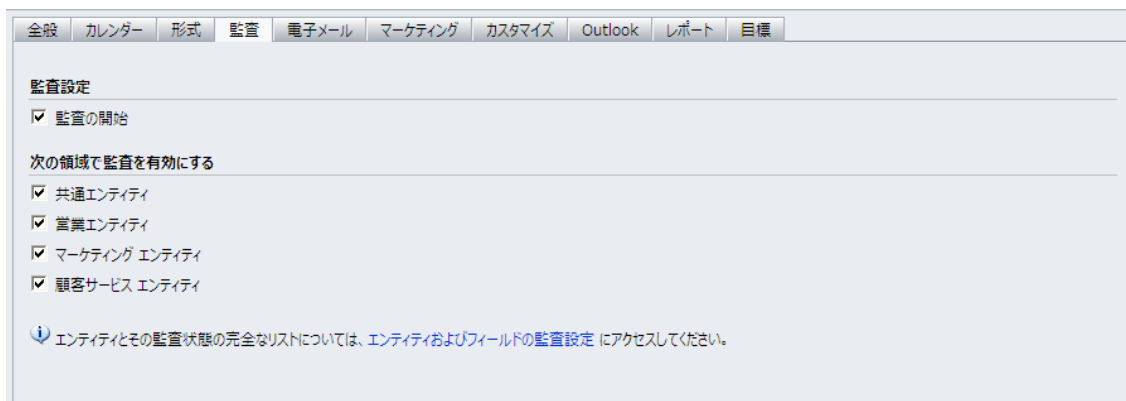
「設定」→「監査」の順にクリックすると、右側の「監査」メニューに「グローバル監査設定」が表示されます。



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。



「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。

共通エンティティ	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

## 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。

ソリュション: 既定のソリュション

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

表示名	名前	スキーマ名	状態	カスタマイズ可能	監査の有効
FAX	fax	Fax	マネージド	はい	無効
SharePoint サイト	sharepointsite	SharePointSite	マネージド	はい	無効
キャンペーン	campaign	Campaign	マネージド	はい	有効
キャンペーンの反応	campaignresponse	CampaignResponse	マネージド	はい	無効
キャンペーン活動	campaignactivity	CampaignActivity	マネージド	はい	無効
キュー	queue	Queue	マネージド	はい	無効
キュー アイテム	queueitem	QueueItem	マネージド	はい	無効
サービス	service	Service	マネージド	はい	有効
サービス活動	serviceappointment	ServiceAppointment	マネージド	はい	無効
サービス地点	site	Site	マネージド	はい	無効
サポート案件	incident	Incident	マネージド	はい	有効
サポート案件の解決	incidentresolution	IncidentResolution	マネージド	はい	無効
システム グラフ	savedqueryvisualization	SavedQueryVisualizati...	マネージド	はい	無効
スケジュール グループ	resourcegroup	ResourceGroup	マネージド	はい	無効
セキュリティ ロール	role	Role	マネージド	はい	有効
ソリュション	solution	Solution	マネージド	はい	無効
タイアログ セッション	processsession	ProcessSession	マネージド	はい	無効
タスク	task	Task	マネージド	はい	無効
チーム	team	Team	マネージド	はい	無効

1 - 50 / 93 (0 個選択済み)

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ます：



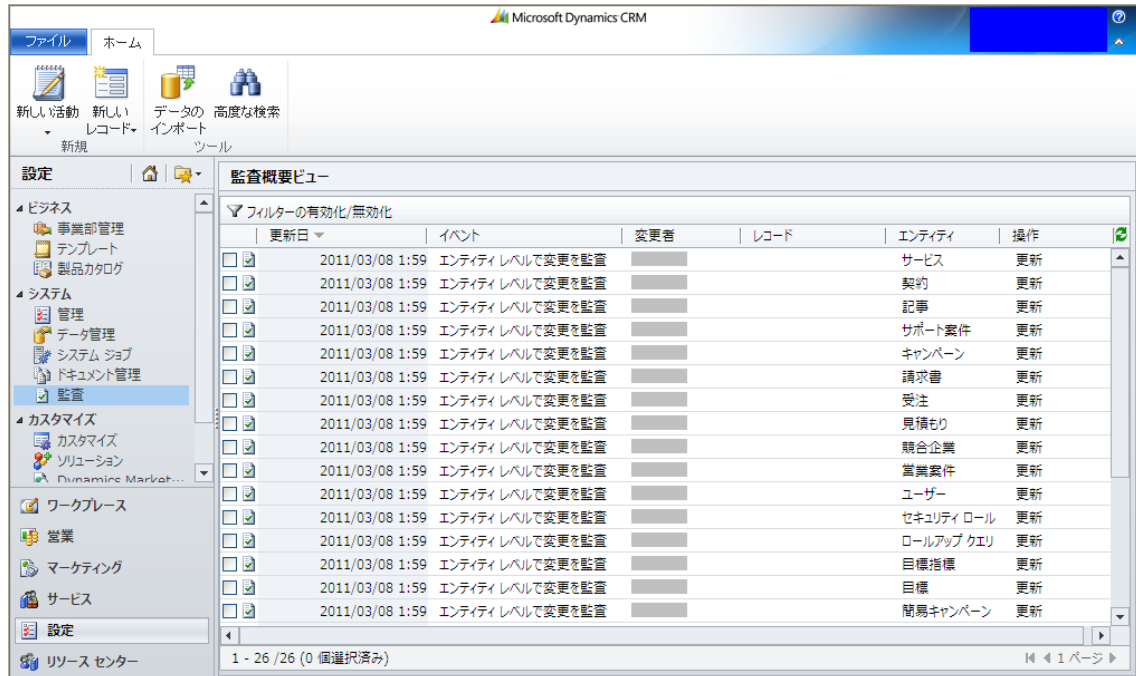
画面下方にある「監査」チェックボックスを変更することにより、エンティティレベルで監査の有効／無効を切り替えることができます。

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。

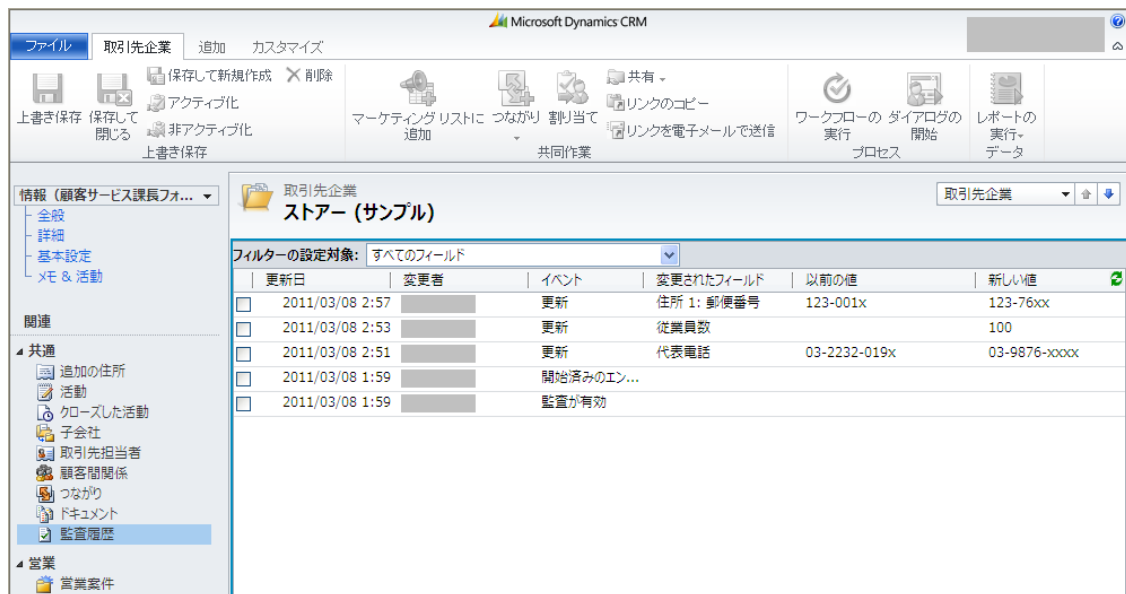
「設定」 → 「監査」 → 「監査概要ビュー」の順にクリックすると「監査概要ビュー」が表示されます。



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。



### 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、詳しさを具体性に関する「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にします。

#### 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態を確保します。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、現在取得できていないものは、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、アカウント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、組織内でこ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、アカウントビリティの確保、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