



部門間連携のための活用/設定方法 (システム管理者上級編)



本日の研修内容

本研修では、ソフトブレーンの事例を元にどの様に部門間での連携を行うかについて説明を行います。

- ◆ 各部門との連携イメージ
- ◆ eSMによる部門ごとのプロセスの設定
- ◆ ルール設定による自動通知



研修内容概要

部門間での 連携

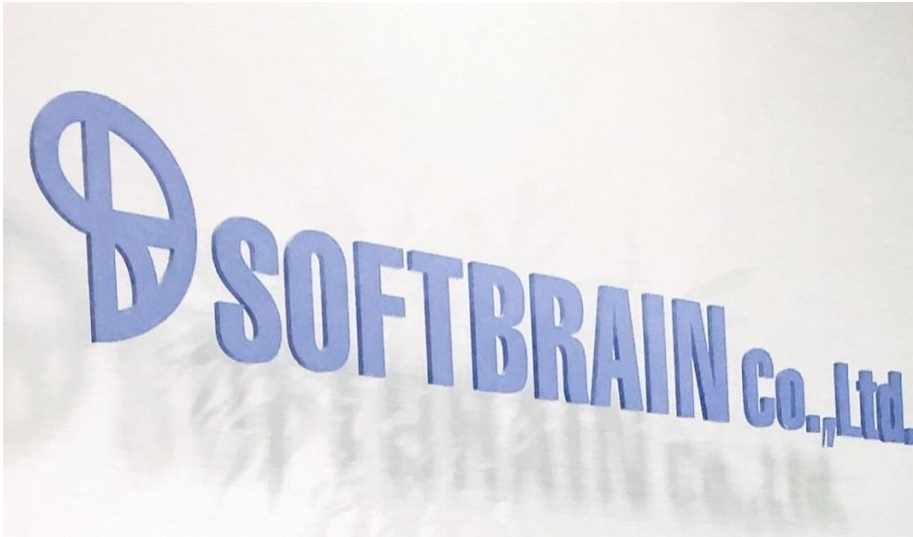
部門ごとの活用利用イメージ
営業とインサイドの活用例
関連部門との情報連絡
営業とアフター部門との事例共有
お客様との問合せサポート

部門ごとの データ登録

業務タイプ設定
ルールエンジン設定
テンプレート設定

活用支援サイトのご紹介

会社概要



社名：ソフトブレイン株式会社
(東証一部：4779)

設立：1992年 6月17日

資本金：8億2606万円

事業内容：営業イノベーション事業

本社所在地：〒103-0027

東京都中央区日本橋1-4-1 日本橋一丁目三井ビルディング19階

TEL:03-6880-9500

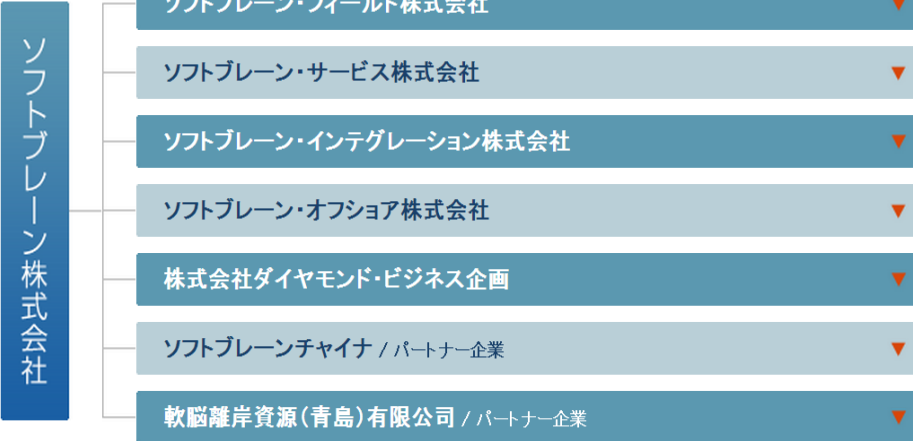
FAX:03-6880-9501

支社・営業所：関西支社、中部支店、九州支店

従業員数：単体：278名 連結：1,266名



代表取締役社長 豊田 浩文



＜創業者：宋文洲＞



- 1985年 北海道大学大学院に国費留学
- 1992年 28歳でソフトブレイン創業
- 2000年 東証マザーズ上場
(成年後に来日した外国人で初)
- 2002年 「やっぱり変だよ日本の営業」出版
- 2005年 東証1部上場
- 2006年 ソフトブレインの経営から退く
- 現在は経営コンサルタント・経済評論家として日本・中国・アメリカを行き来しつつ活動

ソフトブレーン・グループとは

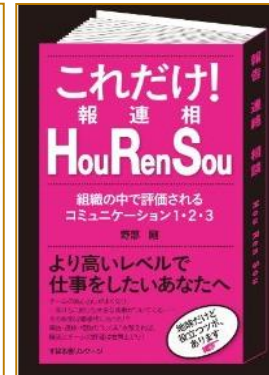
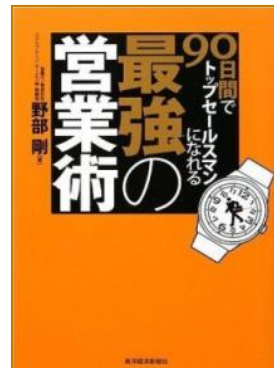
東証1部上場企業で、唯一の**営業イノベーション事業**を展開

営業を科学し、「型作り」×「仕組み作り」で
お客様の生産性向上に貢献

- (1) **「営業」特化型**の専門コンサルティング会社（ソフトブレーン・サービス）
 – **国内30万人**が実践する「営業プロセスマネジメント・コンサルティング」の元祖
- (2) 国産ベンダー**No.1** & 総合満足度**No.1**の
 営業支援システム（**CRM/SFA導入社数 5,000社超**）
 – 日本の組織・商習慣を知り尽くした仕組み作り
- (3) **米国アップル社認定のスマートデバイス活用コンサルティング企業**
 – セキュリティルールの策定から業務効率化を
 実現する業務改善コンサルティングまで



12万部超
ベストセラー



導入実績 (7,000社超)

建設/建材/不動産

小田急不動産
 野村不動産
 MISAWA ミサワホーム
 Leopalace 21
 戸田建設 TODA CORPORATION
 アエラホーム
 新昭和
 MAC OFFICE
 Daiwa LifeNext
 集邦レオ株式会社
 ユーミーらいふ
 EIDAI
 AICA
 repico
 iwai
株式会社リプライス

団体

JAF
 全農
 JWA 日本気象協会
 INVOICE

保険/金融

NISSAY
 三井住友アセットマネジメント
 DAIDO 大同生命
 さわやか信用金庫
 全国保証株式会社
 昭和リース
 SAISON CARD INTERNATIONAL UC Credit Saison Co., Ltd.

空輸/運輸

SKY
 SBS ロジコム

サービス

MAO ナメモリアルアートの大野屋
 Benefit one
 GMO MAKESHOP
 Info Mart Corporation
 TKP
 TSR
 Relief
 Wedge co.,ltd.
 MAZDA AUTO LEASING COMPANY, LIMITED
 マツダオートリース
 IC KYOITSUHIROM
 Human ヒューマンリリアア
 INVOICE

食品/日用品

伊藤園
 iichika
 株式会社 プレコフーズ
 おいしい、ま〜るく、すこやかに。マルヤナギ
 豊和 阿部長商店
 SCB UNIBIO
 大阪王将 OSAKA OHSHO
 TIGER
 メロディアン
 ニチレイフーズ

商社/卸売

meiji 明治飼糧株式会社
 明治グループ
 イシクロ株式会社
 島津サイエンス西日本株式会社 SHIMADZU SCIENCE WEST CORPORATION
 Aca A/E/C-事務機(株)
 写真屋え45 Digital Con Oni
 okabe
 ISS INOUE SPECIAL STEEL CO.,LTD.
 SHIROKI
 Re:CS Re-Creation for Sustainable Society

システムインテグレーション

NEC
 NEC NECソリューションズ
 NEC NECネットエスアイ
 ニッセイ情報テクノロジー株式会社
 Panasonic
 HITACHI Inspire the Next
 日立ソリューションズ東日本
 NTT data
 株式会社 NTTデータ 東海
 アイテック 阪急阪神 株式会社
 iREC
 FUTURE ONE
 Free Love & Dream Human Computing.
 DAIKO
 J

情報・通信

Te 東北インテリジェント通信 TOHOKU INTELLIGENT TELECOMMUNICATION
 ELECOM
 NTT マーケティングアクト
 両備システムズ
 RECOMM
 ひまわりネットワーク
 PSPED BITS
 BSS

医療/介護/ヘルスケア

メディキット株式会社
 BML
 KISCO
 DEL AN
 株式会社 モリトー
 Livedo リフトアップソリューション

車両/機械/精密機器/部品

TDK TDKラムダ株式会社
 レーザーテック株式会社
 日本車両
 OPTEX F.A.R.
 IRISO イノ電子工業株式会社
 ASAHI YUKIZAI

教育/コンサルティング

T-NET 株式会社ティーネットジャパン
 KAMEOKA DENSHI
 NAKATA
 NEOFLUX
 SCM
 muratec
 iRobot
 TREX
 Yamato TSUDA KOMA
 NTTラーニングシステムズ
 いであ株式会社

エネルギー

TOKYO GAS
 大阪ガス GROUP
 鈴与商事 Suzuyo
 ミライフ ミライフ西日本

旅行・ホテル

Prince Hotels & Resorts
 ANA Sales

化学/医薬品

日本農業株式会社
 日本粉末薬品株式会社
 日栄化工株式会社 NIHOEI KAGAKU CO.,LTD.
 UBE 宇部興産株式会社
 MEC
 東亜合成

その他製造業

Mizuno
 日鉄住金鋼管株式会社
 UNITIKA MATE ユニチカメイト株式会社

記載されている会社名・ロゴは、各社の登録商標または商標です。 ※ご許諾頂いたお客様のみの掲載で一部掲載となります。



eセールスマネージャー（eSM）の特性

シングルインプット・マルチアウトプット

説明



【見える化】
↓
【見せる化】

営業マンが活動報告を入力



名刺デジタル化

名刺をスキャン



自動反映

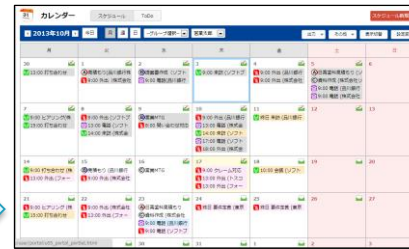
タイムライン

自動投稿されます。

PUSH通知



スケジュール



案件リスト

自動的にリスティングされます。



顧客情報/案件情報

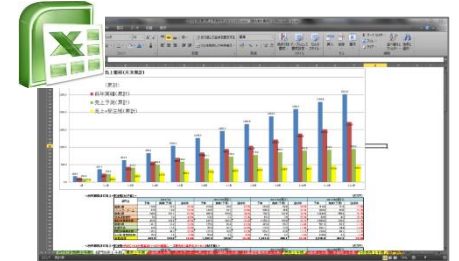
顧客・案件情報に反映されます。



ダッシュボード



Excel連携



簡単申請

ワークフロー



モバイル活用で情報武装と報告時間短縮ができる

i-mode 発売当初からモバイル対応をしてきたノウハウ、多くのユーザーに磨かれてきた機能で、本当に使いやすいスマートデバイスCRM/SFAを提供します。

訪問前

スケジュール画面



1日の訪問スケジュールを確認しましょう

スケジュール詳細画面



直近の訪問スケジュール詳細を確認しましょう

訪問先地図画面



お客様の場所を確認しましょう

名刺一覧画面



今日の面談者以外に誰に接触しているかを確認しましょう

活動履歴画面



訪問前に商談履歴の確認を行いましょう

訪問後

活動登録画面



選択形式で簡単入力。わずか1~2分で報告完了

タイムライン画面



活動報告が自動投稿。上司から5分でフィードバック

顧客対応劇的にスピードUP

さらに近隣顧客を訪問で接点UP

顧客周辺地図画面



MAP オプション

基本タップ操作のみ

※地図上に顧客をプロット表示するには別途マップライセンスが必要になります。

よくお聞きする20の企業課題

営業の課題

- 1:名刺の登録/更新ができていない。
- 2:スケジュールは別システムで管理しているため、2重入力になっている。
- 3:顧客データに重複や不整合がある。
- 4:外出先から顧客情報や商談履歴が参照できない。
- 5:eSMの設定と実際の業務に乖離がある。
- 6:基幹システムとの連携が出来ていない為2重入力になっている。
- 7:見積書や依頼書など、同じ情報をExcelで転記をしているので、手間が掛かっている。
- 8:データベースに共有しているファイルの検索が手間。
- 9:扱う商材が多くて管理できない

マネージャーの課題

- 10:マネージャーがeSMをマネジメントに活用できていない。
- 11:eSMを利用していない部署との情報連携ができていない。
- 12:活動報告や案件情報を分析データとして活用できていない。
- 13:ターゲットリストがない。
- 14:マーケティングと営業が分断されている。
- 15:他部門との情報共有ができていない

その他部門の課題

- 16:交通費/経費精算に手間がかかっている。
- 17:営業の活動履歴を確認をして電話対応したい
- 18:色々なシステムにログインを変えるのは手間
- 19:ルーティン業務を効率化したい
- 20:作業報告書を電子化したい

部門間連携のための活用/設定方法概要

営業活動

社内情報共有

協力会社・お客様

SFA/CRM活用

社内コミュニケーション

社外コミュニケーション

顧客戦略台帳

活動登録

商談報告の
情報共有

名刺情報やメールアドレスを元に招待

コールセンター部門

タイムライン

営業担当

コラボレーション

セールスマネージャー
Remix cloud

活動履歴

スケジュール

ファイルアップロード

アカウント登録して
ログイン

開発部門

コールセンター部門

サービス部門

納期が少し遅れそう。

見積り依頼ありました

折り返ししてください

eセールスマネージャーに様々な情報が集約されることで、全社共有の顧客情報基盤として活用が可能！

研修内容概要

部門間での 連携

部門ごとの活用利用イメージ
営業とインサイドの活用例
関連部門との情報連絡
営業とアフター部門との事例共有
お客様との問合せサポート

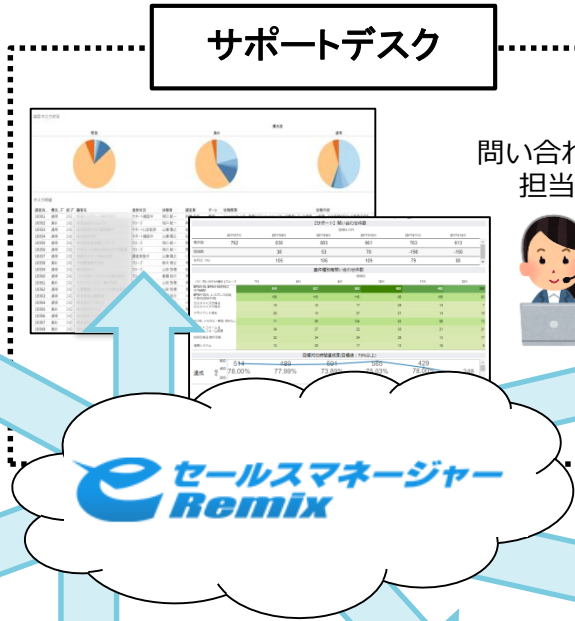
部門ごとの データ登録

業務タイプ設定
ルールエンジン設定
テンプレート設定

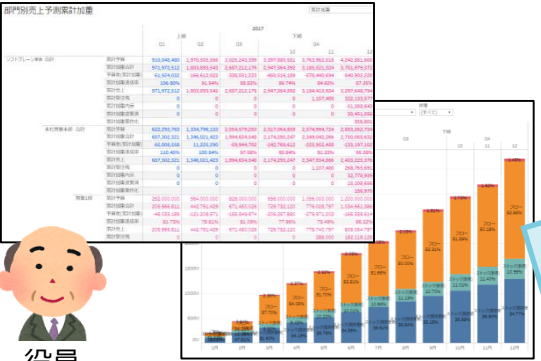
活用支援サイトのご紹介

部門ごとのデータ活用利用イメージ

役職や部門毎に見たい情報をリアルタイムに確認可能です。



役員用アウトプット



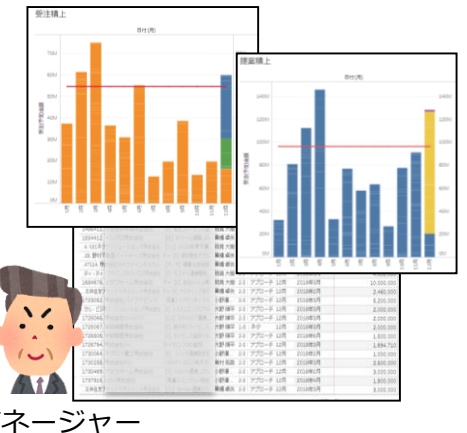
サポートデスク



開発部門



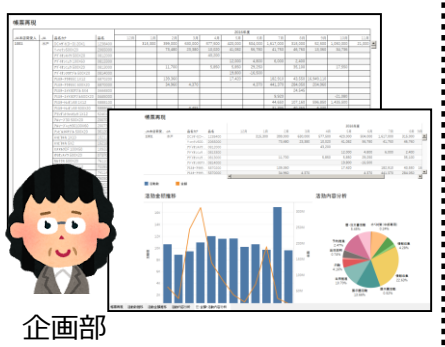
マネージャー向け



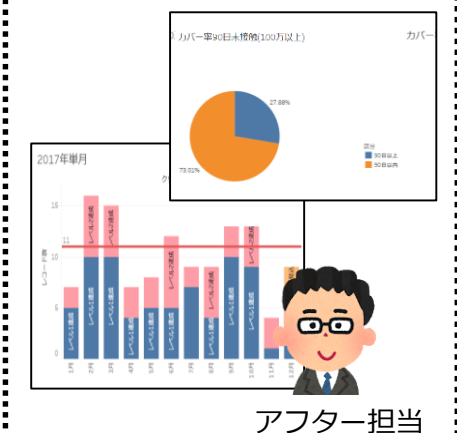
営業担当向け



企画部門向け

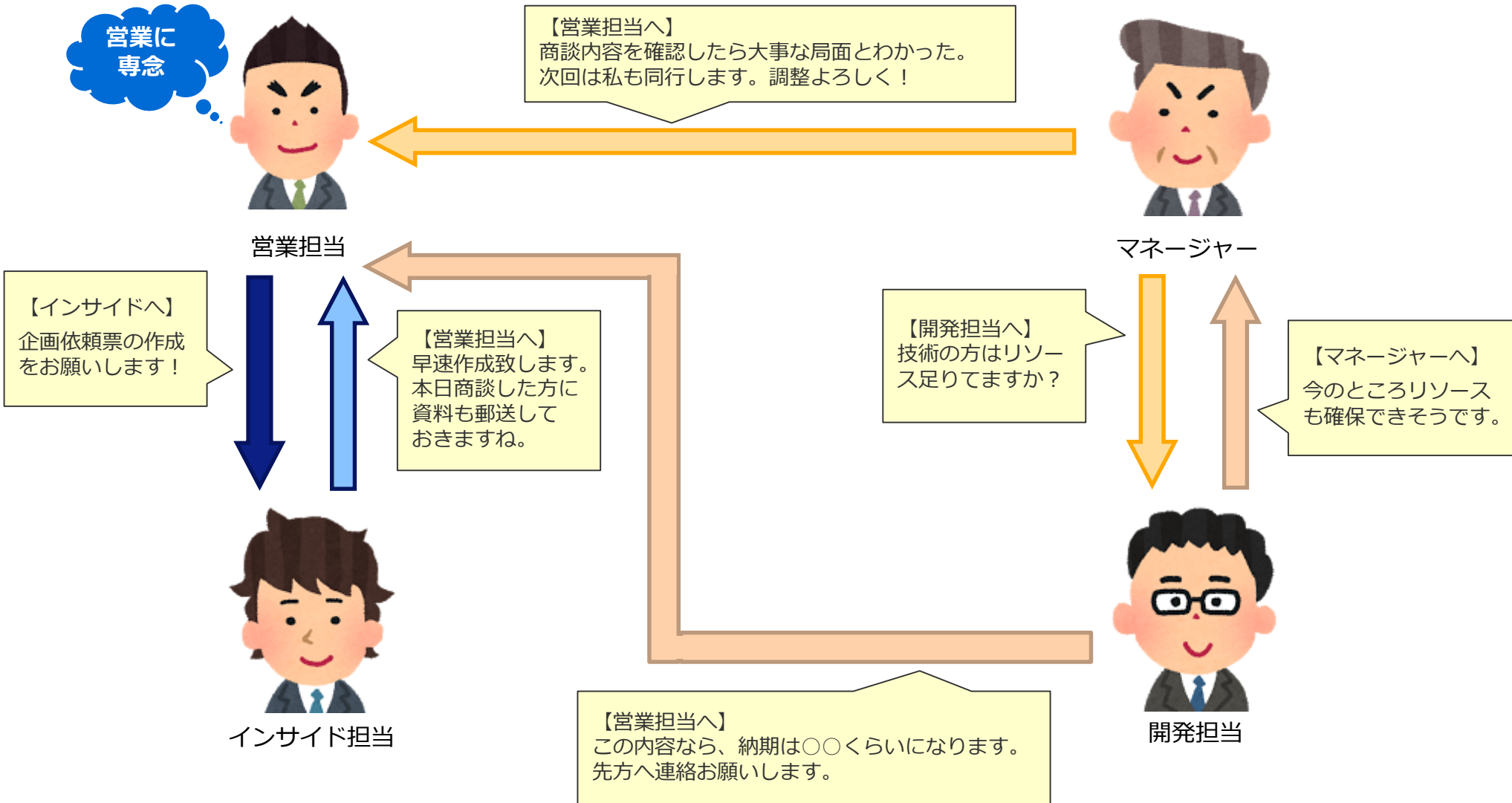


アフター向け



部門ごとの情報共有イメージ

営業担当のたった一度の活動報告と同時に、案件に関連する他部門のメンバーに情報共有が可能です。スマホアプリ等での入力により、帰社せずに移動中でも業務は推進できます。



営業担当間での共有

他の営業担当がどういう仕事のやり方をしているのかよくわからないな…
うまくいった事例や失敗事例などを自身の仕事にも生かしたけど、
どうやって共有してもらったらいいんだろう？



営業担当



営業担当

自身の仕事に対して、他の人からフィードバックがほしいけど、
どう共有したらいいんだろう…？

みんな、自身の仕事が忙しいからなかなか他の人と事例を共有する時間が
取れないな…

私から一方的に事例を伝えてしまうと、「ふーん」とか「へえー」で
終わってしまうので、できれば営業担当同士でディスカッションしながら、
事例を共有出来たらいいんだけど…



マネージャー

営業担当者間での事例共有

タイムライン
📄



★営業太郎
 📅 2019-02-21(木) 11:00 - 12:00の活動(★株式会社スマイル/★○○○○新規導入)が報告されました。
活動内容: ヒアリング(60分)
進捗状況: 失注
業務タイプ: 営業
継続/終了: 継続中
敗因: 人脈,その他
詳細内容:
 2ヶ月前に訪問した際、追加購入の打診を受けていたが、追加購入はなくなったとのこと。
 また、部長以上の役職の方とのコンタクトが取れていなかった。

✔ **みたよ!**

13:03:28 ☆



★上司三郎
 宛先: ★営業太郎 さん, ★営業部各位
 営業部各位
 失注事例を共有するので何が問題なのか、各自気づいた点をコメントしてください。



営業次郎
 宛先: ★営業太郎 さん, ★上司三郎 さん, ★営業部各位
 履歴から読み取れる情報からだと以下です。

- ・ 前回訪問してから、ネクストアクションを設定してアポ調整とあったがアポ調整を実施していない。
- ⇒その間、二か月も履歴がなく時間が空きすぎてフォロータイミングを逃したしまったことが原因かと。

13:09:55



営業花子
 宛先: ★営業太郎 さん, 営業次郎 さん, ★上司三郎 さん 他1名
 ・ 案件化と失注までの間の履歴がなく、情報が全くないのでなぜその経緯に至ったかがわかりませんでした。

- ・ 受注（予定）金額としても大きいのも、案件化してから2カ月間面着での打ち合わせがないので、受注が決まる可能性は低かった。

また、情報を残さないことにより担当者自身の進捗把握や関係部署への共有ができず、適切な対応が遅れてしまいマネージャーからのアドバイスが受けられず軌道修正できなかったことも要因かとおもいます。

13:16:28



★上司三郎
 宛先: ★営業太郎 さん, 営業次郎 さん, 営業花子 さん 他1名
 コメントありがとう。大体そんな感じかな。

- ・ 我々はeSMで前回の商談内容を振り返れるけど、顧客にとっては前回の話を覚えてない場合は多いから、2か月も前に話したことであればなおのこと今更やるかって聞かれても受注にはつながらない。
- ・ 空白の間の履歴がないから、どんなことを行っていたかわからない。

ゆえに、上司としてアドバイスすることもできない。
 他部門に共有することもできないから万が一受注したとしても納期通り納入できたかどうか不明だった。

その点を踏まえて、履歴を残すこと徹底し、大型案件が案件化した際はフォローを忘れないように。

13:26:10

前回訪問時に案件化した案件が失注になった。
 なぜ失注になったか部署の人たちと考えよう。

16

営業からインサイドへの連絡

この仕事は自身で対応しなくても大丈夫だから、インサイドへお願い
してしまおう。

そのために詳細内容を伝えなきゃ…



営業担当

営業担当から依頼がきたから、内容を確認して取り組もう。

必要な情報は記載されてるかな...?
わからない部分があったら、聞かなきゃ！



インサイド担当

営業とインサイドの活用例

🗨️
タイムライン

タイムライン



★営業太郎

📅 2019-02-18(月) 09:45 - 10:45の活動(★株式会社スマイル/★〇〇〇〇新規導入)が報告されました。

活動内容: ヒアリング(60分)

進捗状況: 内示

業務タイプ: 営業

受注(予定)日: 2019-03-07

納品(予定)日: 2019-03-15

受注(予定)金額: 850,000円

仕入(予定)金額: 730,000円

粗利(見込)金額: 120,000円

継続/終了: 継続中

B(予算): c: 予算化活動中

A(意思決定者): b: 接触済

N(ニーズ): b: 検討・PJ体制あり

T(タイミング): a: 3ヶ月以内納品

C(競合状態): 排除

C(競合企業): B社,C社

商品情報項目: 商品A1

商品A1

数量:15 受注(予定)日:2019-04-04 納品(予定)日:2019-04-12 受注(予定)金額:850,000円 仕入(予定)金額:730,000円

✔️ みたよ!

10:48:22 ☆



★営業太郎

宛先: [インサイド健太](#) さん

【対応依頼】

インサイドさん

上記の内容で見積書作成をお願いいたします。
期間は2019年3月1日-3月31日までで。

見積件名に「製品追加費用(関西)」見積書と記載を忘れずをお願いいたします。

納期は来週にて。
案件新規作成から対応をお願いいたします。

削除 11:18:54



インサイド健太

宛先: ★営業太郎 さん

営業さん

本件、対応完了いたしました。
ご確認頂けますようよろしくお願いいたします。

📎 [見積書.xlsx](#)

📧 14:40:35

訪問を行った際、製品の追加を承ったので、見積書を作らなければ・・・

インサイドさんへ依頼しよう。

18

営業と関連部門との共有

訪問した際に、製作中の製品に対して追加要望があった。

開発担当に要望内容を連絡して取りかかってもらわないと納期が間に合わないかもしれない...
早急に情報を共有しよう！



営業担当



開発担当

今のところ順調に製品の製作が進んでるな！
この調子でいけば納期には間に合いそうだ...

今日、営業担当が先方への訪問しているようだけど追加要望とかあったら
どうしよう...その場合はすぐに共有してほしいな。

関連部門との情報連絡①～タイムラインでのやり取り～

タイムライン

タイムライン

ウォッチ対象

タイムライン

★営業太郎

2019-02-18(月) 14:15 - 15:15の活動(★株式会社スマイル/★〇〇〇〇新規導入)が報告されました。

活動内容: ヒアリング(60分)

進捗状況: 案件化

業務タイプ: 営業

受注 (予定) 日: 2019-05-13

受注 (予定) 金額: 2,500,000円

粗利 (見込) 金額: 2,500,000円

継続/終了: 継続中

B (予算) : c : 予算化活動中

A (意思決定者) : b : 接触済

N (ニーズ) : c : 組織ニーズの確認

T (タイミング) : a : 3ヶ月以内納品

C (競合状態) : 競合なし

詳細内容:

製品に関して、要望をお伺い。
⇒開発部門と連携し、対応する。

商品情報項目: 商品B1

商品B1

✔みたよ!

15:20:42 ★

★営業太郎

宛先: 開発淳 さん

開発さん

削除 15:26:18

納品予定の商品B1に関して、以下対応をお願いいたします。

- 1.×××を追加してください。
- 2.〇〇〇に対して、△△△△を適用してください。
- 3.□□□□□を削除してください。

よろしく願いいたします。

開発淳

宛先: ★営業太郎 さん

開発さん

15:26:51

承知いたしました。対応いたします。

訪問を行った際、製品の仕様に関して追加要望を頂いた。

早速開発へ共有して納期間に合うよう調整してもらおう。

20

営業とアフター部門との共有

事前にお伺いしてた相談事項については、解決した！

でも、新しい相談事項が出てきて、それは営業担当じゃなきゃ対応できないことだったから、営業担当に連絡して先方への対応をお願いしなきゃ...



アフター担当



営業担当

今日はアフター担当が、担当顧客へ訪問しているな。

確か、メールで別件の相談事項がきてたような...??
アフター担当で対応できるものだったか、確認してみよう。

営業とアフター部門との事例共有①～タイムラインでのやり取り～


タイムライン

タイムライン ウォッチ対象

タイムライン





アフター美紀 14:50:55 ☆

📅 2019-02-18(月) 13:45 - 14:45の活動(ソフトブレーン株式会社/受注後フォロー)が報告されました。

活動内容: フォロー活動(60分)
 進捗状況: 受注後フォロー
 業務タイプ: アフター部門
 継続/終了: 継続中

詳細内容:
 前日の相談事項に関して、回答。
 新たに相談事項があると伺いしたため、持ち帰って営業へ相談する旨お伝え。

✔ みたよ!

訪問を行った際、製品の契約に関して相談され、追加購入を検討されているとお伺いしたので営業から連絡してもらえようお願いします。



アフター美紀 14:54:24

宛先: ★営業太郎 さん
営業さん

本日訪問し、先日の相談事項に関しては回答済です。

契約に関して新たに相談事項がある為、お手数ですが、ご対応をお願いいたします。

製品契約に関して相談を頂く。
 現在商品Aを導入しているが、商品Bを追加したいとのこと。
 そのための見積をお願いしますと相談されました。

ご確認よろしくをお願いいたします。



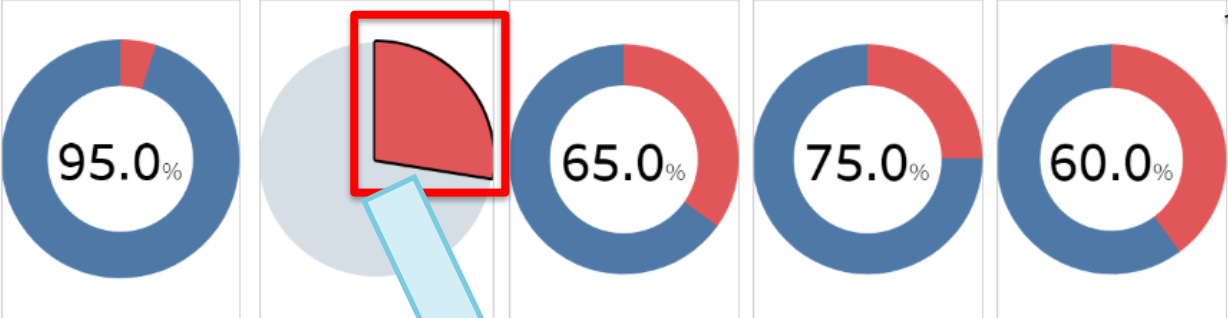
★営業太郎 削除 14:55:27

宛先: アフター美紀 さん
アフターさん

共有頂きありがとうございます。
 本件に関しては、別途先方からもご連絡頂いておりますので、急ぎ対応します。

営業とアフター部門との事例共有②～データ分析の活用事例～

個人カバー率



担当者ごとの顧客カバー率を円グラフで表示しております。
真ん中の割合はカバーできている割合、赤はカバーできていない割合です。

一覧（上位40位）

番号	顧客名	案件名	社員氏名	最終支援T面談..	最終支援T対応..	既存ランク（レベル
						50,404,512

ドリルダウンで個別銘柄の明細リスト

法人	案件名	住所	最終支援T対応日	最終支援T面談日
富士ソフト株式会社		神奈川県横浜市西区桜木町1丁目1	2015-12-10	2015-12-10
ピーティージー株式会社		東京都港区赤坂2-23-1	2016-12-02	2016-12-02
タマホーム株式会社		東京都港区高輪3丁目22番9号	2017-04-21	2017-04-21
株式会社ヒューマンキャピタルテクノロジー		東京都中央区銀座7-2-6	2017-12-20	2017-12-20
株式会社エバラ物流		神奈川県横浜市西区みなとみらい	2018-08-24	2018-08-24

ドリルダウンで個別銘柄の明細リスト

営業とサポート部門との共有

説明

お客様から製品の問合せがあったから、製品概要を案内しよう。

そうしたら、説明した内容に興味をもってもらえた！
営業担当からお客様へ詳しい製品説明をしてもらおう...



サポート担当



営業担当

ホームページをみて、製品に興味をもってもらえたお客様からサポートへ製品概要の問合せとか入らないかな...

少しでも興味をもった方がいれば、共有してもらって詳細説明の為に訪問アポを取りたい！

お客様との問合せサポート①～タイムラインでのやり取り～


タイムライン

タイムライン

ウォッチ対象

タイムライン
☰



サポート里奈

09:00:14 ☆

📅 2019-02-21(木) 09:00 - 09:30の活動(★株式会社スマイル/問合せ1022)が報告されました。

当日面談者: タナカ
 活動内容: 電話・メール(30分)
 進捗状況: (サ) サポート対応
 業務タイプ: サポート部門
 継続/終了: 継続中
 問合せ種別: その他
 顧客担当者への共有: する
 問合せ詳細:
 商品Bについて製品説明の問合せあり。
 概要をご案内したところ、興味を持たれ詳しい説明を聞きたいとのこと。

担当営業から改めて連絡させていただき旨をご案内し、終話。

✔ **みたよ!**



サポート里奈

09:07:03

宛先: ★営業太郎 さん
営業さん

タナカ様から商品Bについて問合せがあり、商品概要の案内を行ったところ興味をもたれ、購入を検討したいため詳しい説明を聞きたいとのこと。

・タナカ様 03-****-****

ご対応いただけますようお願いいたします。



★営業太郎

削除 09:08:22

宛先: サポート里奈 さん
サポートさん

共有頂きありがとうございます。
先方へ連絡して、訪問の調整を行います。

問合せがあり、商品概要を説明したら興味をもたれ契約に結び付きそうなので、営業から詳しい説明をしてもらう為情報を共有しよう。

お客様との問合せサポート②～データ分析の活用事例～

案件

カスタマーサポートT
サポート業務 管理
クレーム対応中案件一覧 2019-02-19

該当件数 **79件** 50件 表示 時点からの差

リスト登録日	法人	案件名	詳細内容	自社担当者	納品(予定)日	マイルストーン...	次回訪問日
2018-12-12	株式会社サニッ...	181204-27: 問い...	<高橋対応> PARA...	サポート業務 管理/...			
2019-01-18	株式会社サニッ...	190114-02: 問い...	<高橋対応> 案件リ...	サポート業務 管理/...	2019-01-28	2019-02-28 状...	
2019-01-22	株式会社サニッ...	190118-73: 問い...	<山口対応中> 至急	山口 真智子		2019-03-... 他4件 2019-03-04 パ...	
2019-02-07	安全自動車株式...	181108-63: 問い...	<再アサイン依頼>...	鈴木 啓史		2019-02-... 他9件 2019-02-... 他11件	
2019-02-19	株式会社エフデ...	190215-08: 問い...	<再アサイン依頼>...	鈴木 啓史			
2018-11-16	日本コープ共済...	181108-63: 問い...	<再アサイン依頼>...	鈴木 啓史			
2018-09-19	株式会社ワイ...	181108-63: 問い...	<再アサイン依頼>...	鈴木 啓史			
2019-01-10	株式会社エッサム	181025-43: 問い...	<再アサイン依頼>...	鈴木 啓史			
2019-02-15	一般社団法人日...	190213-48: 問い...	<再アサイン依頼>...	鈴木 啓史			
2018-12-05	株式会社ティ...	181016-11: 問い...	<再アサイン依頼>...	鈴木 啓史			
2018-10-19	株式会社ティ...	181016-11: 問い...	<再アサイン依頼>...	鈴木 啓史			

ドリルダウンで個別銘柄の明細リスト

案件

マイルストーン	担当社員	詳細内容
2019-02-08 状況を確認し問題無ければクローズ	高橋 祐介	
2019-01-29 本番環境リリース	高橋 祐介	
2019-01-28 水際確認済み	高橋 祐介	
2019-01-25 バッチリリース予定日	高橋 祐介	個別バッチの場合は1/25予定
2019-01-24 日程調整@インフラT	高橋 祐介	
2019-01-24 日程調整@エンドユーザ	高橋 祐介	

担当者が選択されていません

案件コンタクト先を編集

コンタクト先	最終有効接触日	名刺情報	立場	意欲	備考
社長・役員					
ユーザ部門					
情報システム部門					
営業推進・企画部門					
教育/iPad部門					
パートナー					
その他					

研修内容概要

部門間での 連携

部門ごとの活用利用イメージ
営業とインサイドの活用例
関連部門との情報連絡
営業とアフター部門との事例共有
お客様との問合せサポート

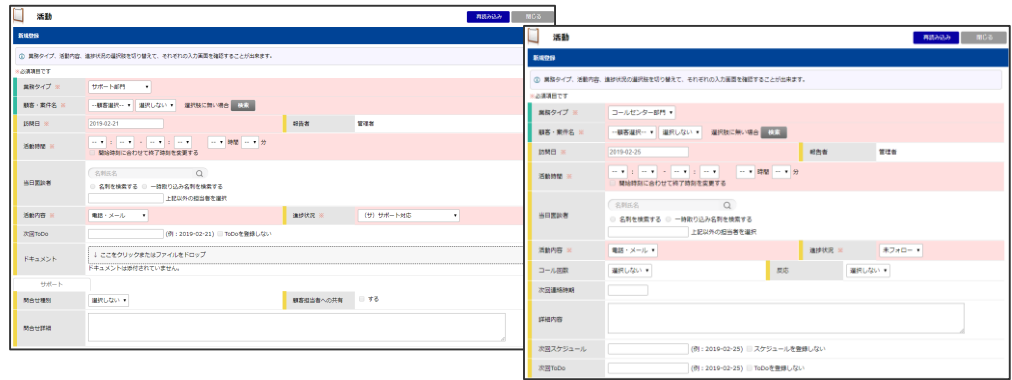
部門ごとの データ登録

業務タイプ設定
ルールエンジン設定
テンプレート設定

活用支援サイトのご紹介

情報共有に必要なシステム設定

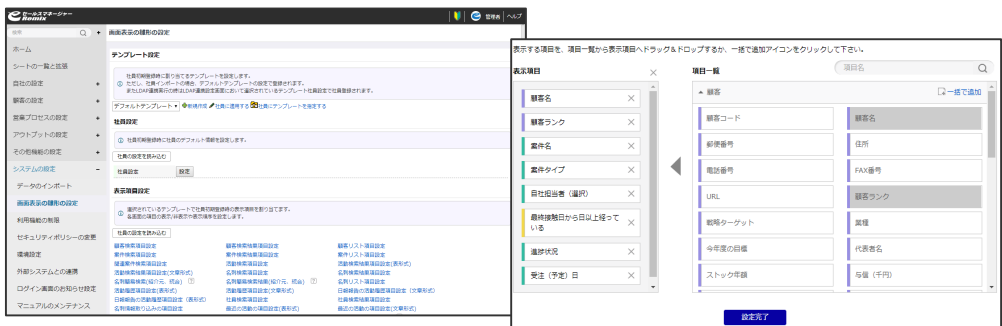
①業務に沿った入力フォームにする
⇒業務タイプ設定



②重要情報をリアルタイムに共有する
⇒ルールエンジン設定



◆部門ごとのテンプレートを登録し、情報登録時に標準的な設定を反映する
⇒テンプレート設定



業務タイプ設定

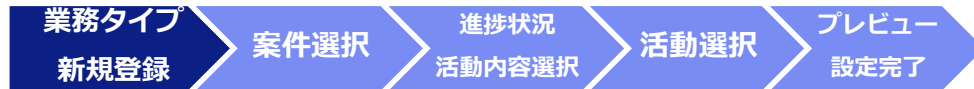
部門ごとに使用する業務タイプを設定することにより、案件や活動登録時にその部門で使用したい項目のみを表示することができるので、担当者が入力しやすくなります。

業務タイプ設定①～サポート部門～

実践

説明

サポート部門で使用する営業プロセスを設定します。



セールスマネージャー
Remix

検索 + 営業プロセスの検討 営業プロセスの検討 案件項目の変更 活動項目の変更 その他

業務タイプ設定

業務タイプ一覧 設定完了 変更前に戻る

新規登録

No.	業務タイプ名	案件	活動	編集	コピー	順序
1	営業	設定	設定	使用可	コピー	
2	定期訪問					
3	コールセンター部門					
4	アフター部門					

業務タイプ登録

業務タイプ名 サポート部門 (日本語)

他言語を表示

編集 使用可 使用不可

新規登録

acacia2.softbrain.co.jp の内容
登録します。よろしいですか?

OK キャンセル

営業プロセスの設定より営業プロセスの検討をクリックします。
新規登録をクリックします。

業務タイプ名：サポート部門を入力し、
新規登録をクリックし、OKを選択します。

サポート部門 設定完了 変更前に戻る プレビュー

案件 活動 案件単位で進捗管理する 商品単位で進捗管理する

No.	項目名	この業務タイプで表示する
1	案件コード	✓
2	顧客コード	✓
3	テスト	⇐ ✓
4	案件名	✓
5	案件タイプ	✓
6	進捗状況	⇐ ✓
7	最新活動内容	⇐ ✓

業務タイプ設定②～サポート部門～

実践

説明



業務タイプ設定

サポート部門 設定完了 変更前に戻す プレビュー

案件 活動 案件単位で進捗管理する 商品単位で進捗管理する

No.	項目名	この業務タイプで表示する
17	案件コンタクト先	<input checked="" type="checkbox"/>
18	窓口氏名	<input checked="" type="checkbox"/>
19	窓口氏名(かな)	<input checked="" type="checkbox"/>
20	窓口役職	<input checked="" type="checkbox"/>
21	自社担当部署	<input checked="" type="checkbox"/>
22	主担当(自社担当部署)	<input checked="" type="checkbox"/>
23	自社担当者	<input checked="" type="checkbox"/>
24	主担当者	<input checked="" type="checkbox"/>
25	次回ToDo	<input type="checkbox"/>
26	次回スケジュール	<input type="checkbox"/>
27	詳細内容	<input checked="" type="checkbox"/>
28	案件シナリオ	<input checked="" type="checkbox"/>

案件のタブをクリックして、案件登録及び案件詳細画面に表示したい項目名にチェックをつけます。

- 【表示する項目名】
- 案件コンタクト先
 - 自社担当部署
 - 自主担当 (自社担当部署)
 - 自社担当者
 - 主担当者
 - 詳細内容
 - 案件シナリオ
 - 問合せ種別
 - 顧客担当者への共有
 - 問合せ詳細
 - クレーム進捗
 - クレーム詳細
 - クレーム対応内容

業務タイプ設定

サポート部門 設定完了 変更前に戻す プレビュー

案件 活動 案件単位で進捗管理する 商品単位で進捗管理する

No.	項目名	この業務タイプで表示する
53	サポート	<input type="checkbox"/>
54	問合せ種別	<input checked="" type="checkbox"/>
55	顧客担当者への共有	<input checked="" type="checkbox"/>
56	問合せ詳細	<input checked="" type="checkbox"/>
57	クレーム情報	<input type="checkbox"/>
58	クレーム進捗	<input checked="" type="checkbox"/>
59	クレーム詳細	<input checked="" type="checkbox"/>
60	クレーム対応内容	<input checked="" type="checkbox"/>

項目名にチェックをつけ終わったら、プレビューで画面の確認を行います。確認が終わったら右上の閉じるで元の画面に戻ります。

案件 プレビュー 閉じる

新規登録

① 業務タイプの選択値を切り替えて、入力画面を確認することができます。

必須項目です

検索名 検索実行

案件名 案件タイプ サポート部門

案件コンタクト先 案件コンタクト先を編集

窓口氏名 窓口氏名(かな) 窓口役職

自社担当部署 検索実行

自社担当者 自社担当者を選択 変更

詳細内容

---テンプレート選択--- 適用 担当者一括編集

案件シナリオ

完了 完了予定日 マイルストーン名 担当社員 詳細内容 報告日 削除

サポート

問合せ種別 選択しない 顧客担当者への共有 する

問合せ詳細

業務タイプ設定③～サポート部門～

実践

説明



業務タイプ設定

サポート部門 ▼ [設定完了] [変更前に戻す] [プレビュー]

案件 | **活動** | ● 案件単位で進捗管理する ○ 商品単位で進捗管理する

項目	進捗状況	活動内容
No.	項目名	
1	コール回数	
2	反応	
3	商品情報項目	全商品
1	活動商品コード	
2	数量	
3	受注 (予定) 日	
4	納品 (予定) 日	

9

10

活動タブに遷移し、サポート部門で使用する進捗状況を追加します。

進捗状況

新規登録 (残り: 79件)

No.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	進捗状況名				
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	受注				
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	受注後フォロー				
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	アポお断り				
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	そのうち				
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
16	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(サ) サポート対応				
17	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(サ) 調査中	しない	しない	しない	使用可
18	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(サ) 他部門へ確認中	しない	しない	しない	使用可
19	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(サ) お客様確認中	しない	しない	しない	使用可
20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(サ) 対応完了 (お客様連絡なし)	しない	しない	しない	使用可
21	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(サ) 対応完了 (お客様連絡あり)	しない	しない	しない	使用可

[選択]

【表示する進捗状況名】
 (サ) サポート隊報
 (サ) 調査中
 (サ) 他部門へ確認中
 (サ) お客様確認中
 (サ) 対応完了 (お客様連絡なし)
 (サ) 対応完了 (お客様連絡あり)

12

選択をクリックします。

業務タイプ設定

サポート部門 ▼ [設定完了] [変更前に戻す] [プレビュー]

案件 | **活動** | ● 案件単位で進捗管理する ○ 商品単位で進捗管理する

項目	進捗状況	活動内容
No.	項目名	
1	コール回数	
2	反応	
3	商品情報項目	全商品
1	活動商品コード	

13

14

サポート部門で使用する活動内容を追加します。

活動内容

新規登録 (残り: 88件)

No.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	活動内容名				
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	DM・資料送付				
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	電話・メール				
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ヒアリング				
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	セッション				
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	交渉				
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	フォロー活動				
7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	社内会議・打合せ				
8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	社内作業	する	する	する	使用可
9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(社内) 調査/検証	する	する	する	使用可
10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客への回答	する	する	する	使用可
11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	クレーム対応	する	する	する	使用可
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	メール取り込み				

[選択]

【表示する活動内容名】
 社内会議・打合せ
 社内作業
 (社内) 調査/検証
 顧客への回答
 クレーム対応

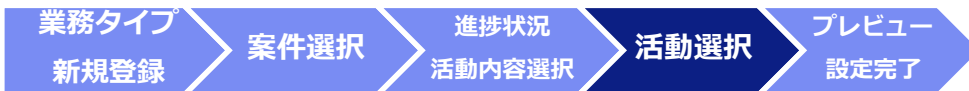
選択をクリックします。

15

業務タイプ設定④～サポート部門～

実践

説明



業務タイプ設定

サポート部門 [設定完了] [変更前に戻す]

案件 活動 [案件単]

項目 [進捗状況] [追加]

No.	項目名	(サ) サポート...	(サ) 調 査中	(サ) 他 部門へ...	(サ) お 客様確...	(サ) 対 応完了...	(サ) 対 応完了...
25	次回ToDo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
26	ドキュメント	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
27	発掘案件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	見積書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	サポート	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	問合せ種別	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
31	顧客担当者への共有	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
32	問合せ詳細	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
33	クレーム情報	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

進捗状況を選択した際、表示させたい項目名にチェックをつけます。

16

【進捗状況選択時に表示する項目名】

- 次回ToDo
- ドキュメント
- 問合せ種別
- 顧客担当者への共有
- 問合せ詳細

【活動内容選択時に表示する項目名】

- 次回ToDo
- ドキュメント
- 問合せ種別
- 顧客担当者への共有
- 問合せ詳細
- クレーム進捗
- クレーム詳細
- クレーム対応内容

活動内容を選択したい際、表示させたい項目名にチェックをつけます。

ここでは、活動内容：クレーム対応を選択した場合のみクレーム情報が表示させるよう、項目名のチェックを行います。

チェックをつけ終わったらプレビューをクリックします。

業務タイプ設定

サポート部門 [設定完了] [変更前に戻す] [プレビュー]

案件 活動 [案件単] [商品単位で進捗管理する]

項目 [活動内容] [追加]

No.	項目名	電話・メール	社内会議・打合せ	社内作業	(社内) 調査/検証	顧客への回答	クレーム対応
25	次回ToDo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
26	ドキュメント	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
27	発掘案件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	見積書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	サポート	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	問合せ種別	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
31	顧客担当者への共有	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
32	問合せ詳細	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
33	クレーム情報	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	クレーム進捗	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
35	クレーム詳細	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
36	クレーム対応内容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

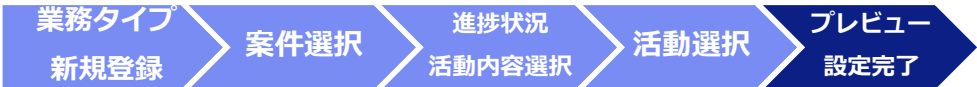
17

18

業務タイプ設定⑤～サポート部門～

実践

説明



活動内容のプルダウンでクレーム対応を選択し、クレーム情報が表示されることを確認します。
確認出来たら右上の閉じるで元の画面に戻ります。

19

20

設定完了をクリックすると業務タイプ設定にサポート部門が追加されます。

業務タイプ設定

業務タイプ一覧 ▼ 設定完了 変更前に戻す

新規登録

No.	業務タイプ名	案件	活動	編集	コピー	順序
1	営業	設定	設定	使用可	コピー	
2	定期訪問	設定	設定	使用可	コピー	
3	コールセンター部門	設定	設定	使用可	コピー	
4	アフター部門	設定	設定	使用可	コピー	
5	サポート部門	設定	設定	使用可	コピー	

ルールエンジン設定

ルールエンジンを設定することにより、共有したい情報を他部門の担当者へ通知することができます。タイムラインでも可能ですが、活動登録と同時にメールやタイムライン、案件リストへの案件追加を自動で行う設定となっており、リアルタイムに共有が可能です。

ルールエンジン設定①～クレーム通知～

実践

説明

クレームが発生した際、他部門の担当者に共有できるように、ルール設定を行います。

ルール名入力
条件選択

アクション追加
ルール/タイムライン送信

アクション追加
リストへの追加

「アウトプットの設定」から「通知・アラートのルール設定」を選択します。活動登録ルールの設定の新規登録をクリックします。

条件を以下の項目名で設定します。
活動内容 (活動) : クレーム対応になった場合
業務タイプ (活動) : 営業、アフター部門、サポート部門
クレーム進捗 (活動) : 発生になった場合
設定が完了したら次へをクリックします。

ルール名に「クレーム通知」と入力し、次へをクリックします。

※不要な項目名が表示されている場合は削除をクリックします。設定に使用したい項目名が表示されていない場合は、条件項目選択から項目名を追加します。

ルールエンジン設定①～クレーム通知～

実践

説明

ルール名入力
条件選択

アクション追加
ルール/タイムライン送信

アクション追加
リストへの追加

7 アクションを追加します。

8 アクションの指定として「メール/タイムライン送信」を選択します。

9 メール/タイムラインの送信先タブを選択します。

10 メール/タイムラインの内容タブを選択します。

11 メール/タイムライン送信の送信先タブを選択します。

12 クレームが発生しました
クレームが発生しました。営業担当及びマネージャーは状況の確認をお願いします。

13 以下でチェックをつけた項目が本文に埋め込まれます。
選択した項目はタブの参照先に関わらず、全ての送信先に通知されますのでご注意ください。

14 追加

指定した条件に対しどのような行動をさせるか指定するため、アクション追加をクリックします。

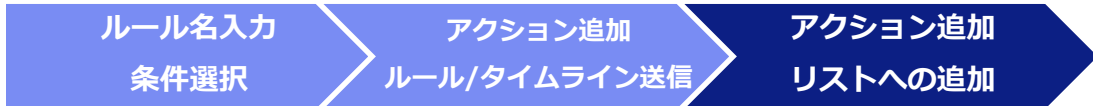
メール/タイムラインの内容タブにて、メール件名とメール本文の文章、表示させる項目を入力・選択し、追加をクリックします。

【メール件名】クレームが発生しました
【メール本文】クレームが発生しました。
営業担当及びマネージャーは状況の確認をお願いします。
【表示項目】顧客名、顧客ランク、案件名、進捗状況、訪問日、報告者、当日面談者、クレーム詳細、クレーム対応内容

ルールエンジン設定①～クレーム通知～

実践

説明



ルール設定

ルール名 条件選択 アクション

アクションを指定してください

アクション追加

メール/タイムライン送信

アクションの指定

リストへの追加

リストへの追加

① 案件を追加するリストの保有者や、リストの情報を指定してください。

活動報告者 追加する 追加しない

活動報告者のマネージャー 追加する 追加しない

顧客の自社担当者 主担当のリストにのみ追加

「担当業務が」 の「自社担当者」のリストにのみ追加

活動報告者 追加する 追加しない

顧客の自社担当者のマネージャー 主担当のマネージャーのリストにのみ追加

「担当業務が」 の「自社担当者」のマネージャー

更新するリスト

Myリスト

新規に専用リストを作成

クレーム発生案件リスト

日本語

追加

案件リストへの自動追加を行いたいため、アクション追加をクリックし、プルダウンからリストへの追加を選択します。

アクションの追加が完了したら、設定完了をクリックします。

ルール設定

ルール名入力 条件選択 アクション

アクションを指定してください。

アクション追加

メール/タイムライン送信

活動の情報を、メール/タイムラインでお知らせします。

送信先	メール件名	メール本文	変更	削除
活動報告者 活動報告者のマネージャー 顧客の自社担当者 顧客の自社担当者のマネージャー	クレームが発生しました	クレームが発生しました。営業担当及びマネージャーは状況の確認をお願いします。 ...続きを読む	変更	削除

リストへの追加

指定されたリストに、上記条件に合致した活動の紐づく案件を登録します。

リスト所有者	更新するリスト	変更	削除
・活動報告者 ・活動報告者のマネージャー ・顧客の自社担当者 ・顧客の自社担当者のマネージャー	リスト クレーム発生案件リスト	変更	削除

戻る 設定完了

活動報告者/マネージャー、顧客の自社担当者/マネージャーにチェックをつけます。更新するリストにて新規に専用リストを作成するにチェックをつけリスト名に「クレーム発生案件リスト」と入力し、追加をクリックします。
※案件リストが新規作成されるのは初回のみです。一度作成されたら通知がくるたびそのリストが更新されます。

指定した条件を全て満たす活動が登録された際に、自動的に下記の処理を行います。

① メール/タイムラインでお知らせ
案件リスト更新
ToDo登録

新規登録 (残り29件)

ルール名	条件	アクション	削除	順序
クレーム通知	活動内容が「クレーム対応」になった場合 業務タイプが「営業」「アフター部門」「サポート部門」になった場合 クレーム進捗が「発生」になった場合	メール/タイムライン送信 リスト更新	削除	

ルールエンジン設定①～クレーム通知画面～

活動 最近の活動 活動検索 閉じる 削除 登録情報の変更

活動詳細 活動履歴 新規メッセージ作成

2019-02-18 10:55～11:55 ☆スターを付ける

★株式会社スマイル / 受注後フォロー

① 報告者、顧客自社担当者、顧客自社担当者の上司に、メール「クレームが発生しました」を送信しました。

① 報告者、顧客自社担当者、顧客自社担当者の上司の「クレーム発生案件リスト」リストに、「★株式会社スマイル 受注後フォロー」を追加しました。

活動コード	17884
報告者	アフター美紀
活動時間	60分(10:55～11:55)
活動内容	クレーム対応
進捗状況	受注後フォロー
詳細内容	
次回スケジュール	
次回ToDo	
ドキュメント	*****

クレーム情報

クレーム進捗	発生
クレーム詳細	追加納入した製品が依頼していたものと違う。 クレーム対応内容

✓みたよ!

コメントする

活動報告時、
活動内容：クレーム対応
クレーム進捗：発生
で登録した際、設定したルール設定が適用
され自動で担当者へ活動詳細の通知及び
案件リストへの案件追加を行います。

案件リストが自動で作成され、ルール
設定の条件にあった案件が追加されます。

案件 案件リスト 案件検索 案件新規登録

アフター部門 ▼ アフター美紀 ▼ クレーム発生案件リスト ▼ 簡易編集モード リスト操作 ▼ 出力 ▼ その他 ▼ 表示設定 ▼

該当件数 1件 15件 ▼ 表示 時点からの差 表示パターン クレーム ▼ 編集 新規作成 削除

顧客名	案件名	自社担当者	進捗状況	最新活動内容	クレーム進捗	クレーム詳細	クレーム対応内容
★株式会社スマイル	受注後フォロー	アフター美紀	受注後フォロー	クレーム対応	発生	追加納入した製品が...	

ルールエンジン設定②～問合せ共有～

実践

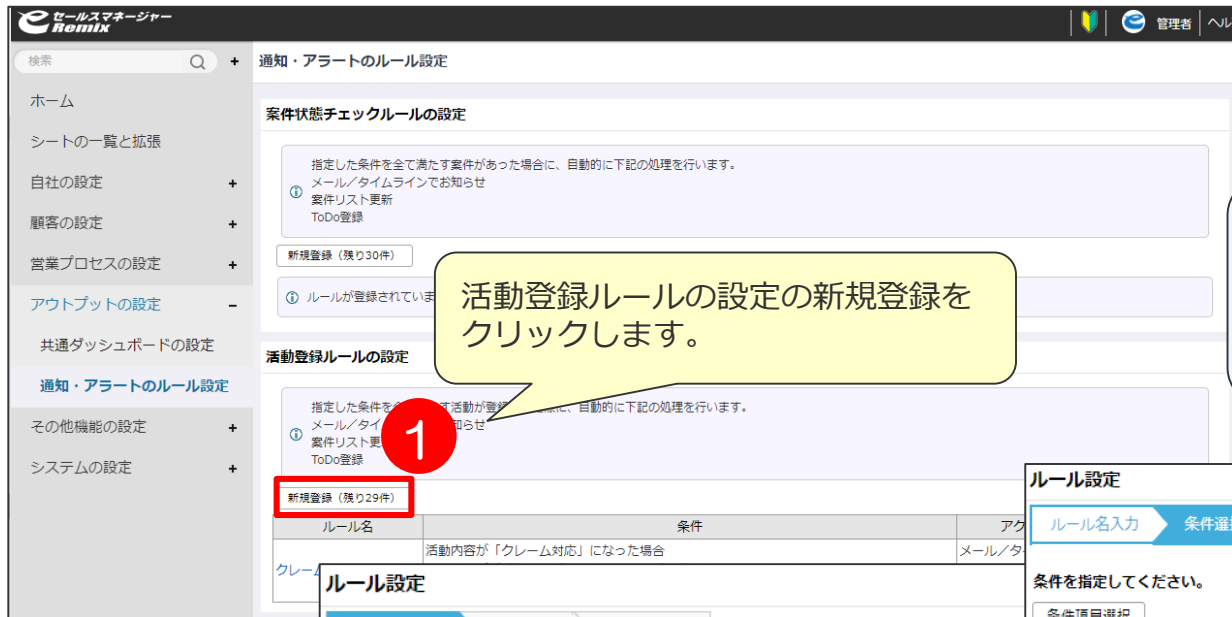
説明

顧客から問合せがあった際、営業に共有したい
問合せを通知できるよう、ルール設定を行います。

ルール名入力
条件選択

アクション追加
ルール/タイムライン送信

アクション
リストへの追加



活動登録ルールの設定の新規登録をクリックします。

条件を以下の項目名で設定します。
業務タイプ (活動) : サポート部門
顧客担当者への共有 (活動) : するになった場合
設定が完了したら次へをクリックします。



ルール名に「問合せ共有」と入力し、
次へをクリックします。

※不要な項目名が表示されている場合は削除をクリックします。
設定に使用したい項目名が表示されていない場合は、
条件項目選択から項目名を追加します。



ルールエンジン設定②～問合せ共有～

実践

説明

ルール名入力
条件選択

アクション
ルール/タイムライン送信

設定完了

6 アクションを追加するボタンをクリックします。

7 アクションの指定として「メール/タイムライン送信」を選択します。

8 メール/タイムライン送信の送信先や、送信するメール/タイムラインの内容を指定してください。

9 活動報告者や活動報告者のマネージャーの送信設定を行います。

10 メール/タイムラインの送信先や、送信するメール/タイムラインの内容を指定してください。

11 メール/タイムラインの内容タブで、メール件名とメール本文の文章、表示させる項目を入力・選択し、追加をクリックします。

12 以下でチェックをつけた項目が本文に埋め込まれます。選択した項目はタブの参照権限に関わらず、全て表示されますのでご注意ください。

13 追加ボタンをクリックします。

指定した条件に対しどのような行動をさせるか指定するため、アクション追加をクリックします。

メール/タイムラインの内容タブにて、メール件名とメール本文の文章、表示させる項目を入力・選択し、追加をクリックします。

【メール件名】お客様からの問い合わせを共有いたします
【メール本文】お客様より問合せがございました。問い合わせ内容を共有いたしますので、確認いただけますようよろしくお願いいたします。
【表示項目】顧客名、訪問日、報告者、当日面談者、問合せ種別、問合せ詳細

ルールエンジン設定②～問合せ共有～

実践

説明

ルール名入力
条件選択

アクション
ルール/タイムライン送信

設定完了

ルール設定

ルール名入力 条件選択 **アクション**

アクションを指定してください。

アクション追加

メール/タイムライン送信

活動の情報を、メール/タイムラインでお知らせします。

送信先	メール件名	メール本文	変更	削除
顧客の自社担当者 (主担当にのみ送信) 顧客の自社担当者のマネージャー (主担当のマネージャーにのみ送信)	お客様からの問い合わせを共有いたします	お客様より問合せがございました。問い合わせ内容を共有いたしますので、確認頂けますようお願いいたします。 ...続きを読む	変更	削除

戻る **設定完了**

アクションの追加が完了したら、設定完了をクリックします。

14

案件状態チェックルールの設定

指定した条件を全て満たす案件があった場合に、自動的に下記の処理を行います。

メール/タイムラインでお知らせ
案件リスト更新
ToDo登録

新規登録 (残り30件)

① ルールが登録されていません

活動登録ルールの設定

指定した条件を全て満たす活動が登録された際に、自動的に下記の処理を行います。

メール/タイムラインでお知らせ
案件リスト更新
ToDo登録

新規登録 (残り28件)

ルール名	条件
クレーム通知	活動内容が「クレーム対応」になった場合 業務タイプが「営業」「アフター部門」「サポート部門」になった場合 クレーム理由が「発生」になった場合
問合せ共有	業務タイプが「サポート部門」になった場合 顧客担当者への共有の「する」が全て選択されている状態になった場合

活動報告時、
業務タイプ：サポート部門
顧客担当者への共有：する
で登録した際、設定したルール設定が適用され
自動で担当者へ活動詳細の通知を行います。

活動

最近の活動 活動検索

活動詳細

2019-02-21 09:00～09:30

★株式会社スマイル / 問合せ1022

① 顧客自社担当者(主担当のリストにのみ追加)、顧客自社担当者の上司(主担当のリストにのみ追加)に、メール「お客様からの問い合わせを共有いたします。」を送信しました。

活動コード 17889
報告者 サポート課長
当日面談者 タナカ 様
活動時間 30分(09:00～09:30)
活動内容 電話・メール
進捗状況 (サ) サポート対応
次回ToDo
ドキュメント

サポート

問合せ種別 その他 顧客担当者への共有 **する**

問合せ詳細
商品Bについて製品説明の問合せあり。
概要をご案内したところ、興味を持たれ詳しい説明を聞きたいとのこと。
担当営業から改めて連絡させていただく旨をご案内し、終了。

テンプレート設定

テンプレート設定を行うことにより、検索画面やリスト画面に表示される項目を雛形として社員に適用することが可能です。
雛形を社員に適用することにより、社員が個別に条件設定を行う必要がなくなります。

テンプレート設定①～案件検索項目設定～

実践

説明

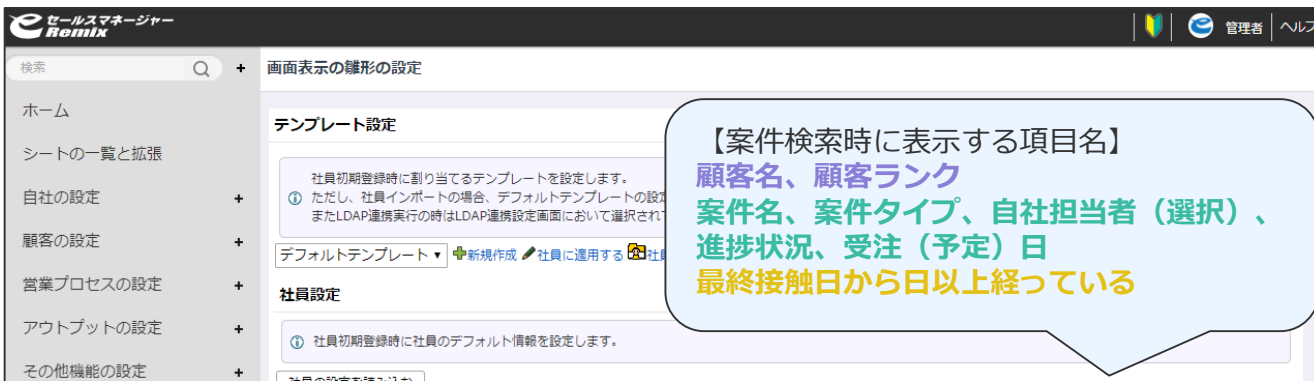
表示項目の雛形を設定し、社員に雛形の適用を行います。

案件検索
項目設定

案件検索結果
項目設定

案件リスト
項目設定

社員に
適用する



案件検索時に検索項目として表示させたい項目を項目一覧から選択します。選択が完了したら、設定完了をクリックします。



【案件検索時に表示する項目名】
顧客名、顧客ランク
案件名、案件タイプ、自社担当者（選択）、
進捗状況、受注（予定）日
最終接触日から日以上経っている

「システムの設定」から「画面表示の雛形の設定」を選択します。表示項目設定の案件検索項目設定をクリックします。

テンプレート設定②～案件検索結果項目設定～

実践

説明

案件検索
項目設定

案件検索結果
項目設定

案件リスト
項目設定

社員に
適用する

検索

ホーム

シートの一覧と拡張

自社の設定

顧客の設定

営業プロセスの設定

アウトプットの設定

その他機能の設定

システムの設定

データのインポート

画面表示の雛形の設定

利用機能の制限

セキュリティポリシーの変更

環境設定

外部システムとの連携

ログイン画面のお知らせ設定

マニュアルのメンテナンス

画面表示の雛形の設定

テンプレート設定

社員初期登録時に割り当てるテンプレートを設定します。
ただし、社員インポートの場合、デフォルトテンプレートの
またLDAP連携実行の時はLDAP連携設定画面において選択

①

社員初期登録時に社員のデフォルト情報を設定します。

社員の設定を読み込む

社員設定

設定

表示項目設定

① 選択されているテンプレートで社員初期登録時の表示項目を割り当てます。
各画面の項目の表示/非表示や表示順序を設定します。

社員の設定を読み込む

顧客検索項目設定

案件検索項目設定

関連案件検索項目設定

活動検索結果項目設定(文章形式)

名刺検索項目設定

名刺検索結果(紹介元、統合) ②

活動履歴項目設定(表形式)

日報報告の活動履歴項目設定(表形式)

名刺情報取り込みの項目設定

顧客リスト項目設定

案件リスト項目設定

活動検索結果項目設定

名刺検索結果項目設定

名刺リスト項目設定

日報報告の活動履歴項目設定(表形式)

社員検索結果項目設定

最近の活動項目設定(表形式)

表示項目

表示する項目を、項目一覧から表示項目ヘドラッグ&ドロップするか、項目追加アイコンをクリックして下さい。

表示項目

項目一覧

項目名

顧客

一括で追加

案件

一括で追加

案件コード

テスト

案件タイプ

進捗状況

最新活動内容

代理店

商品名

受注(予定)日

納品(予定)日

受注(予定)金額

仕入(予定)金額

粗利(見込)金額

設定完了

7

【案件検索結果時に表示する項目名】
自社担当者、進捗状況、受注(予定)日、
受注(予定)金額、マイルストーン・次回
ToDo、次回スケジュール、クレーム進捗、
クレーム詳細、クレーム対応内容

案件検索結果画面に表示させたい項目を
項目一覧から選択します。
選択が完了したら、設定完了をクリック
します。

表示項目設定の案件検索結果項目設定を
クリックします。

テンプレート設定③～案件リスト項目設定～

実践

説明

案件検索
項目設定

案件検索結果
項目設定

案件リスト
項目設定

社員に
適用する

検索

ホーム

シートの一覧と拡張

自社の設定

顧客の設定

営業プロセスの設定

アウトプットの設定

その他機能の設定

システムの設定

データのインポート

画面表示の雛形の設定

利用機能の制限

セキュリティポリシーの変更

環境設定

外部システムとの連携

ログイン画面のお知らせ設定

マニュアルのメンテナンス

画面表示の雛形の設定

テンプレート設定

社員初期登録時に割り当てるテンプレートを設定します。ただし、社員インポートの場合、デフォルトテンプレートのまたLDAP連携実行の際はLDAP連携設定画面において選択

デフォルトテンプレート ▼ 新規作成 社員に適用する

社員設定

社員初期登録時に社員のデフォルト情報を設定します。

社員の設定を読み込む

社員設定 設定

表示項目設定

選択されているテンプレートで社員初期登録時の表示項目を割り当てます。各画面の項目の表示/非表示や表示順序を設定します。

社員の設定を読み込む

顧客検索項目設定

案件検索項目設定

関連案件検索項目設定

活動検索結果項目設定(文章形式)

名刺簡易検索(紹介元、統合) ②

活動履歴項目設定(表形式)

日報報告の活動履歴項目設定(表形式)

名刺情報取り込みの項目設定

顧客検索結果項目設定

案件検索結果項目設定

活動検索項目設定

名刺検索項目設定

名刺簡易検索結果(紹介元、統合) ②

活動履歴項目設定(文章形式)

社員検索項目設定

最近の活動の項目設定(表形式)

顧客リスト項目設定

案件リスト項目設定

活動検索結果項目設定(表形式)

名刺リスト項目設定

日報報告の活動履歴項目設定(文章形式)

社員検索結果項目設定

最近の活動の項目設定(文章形式)

【案件リスト時に表示する項目名】
顧客名、業種、顧客ランク、自社担当者、
自社担当部署、今年度の目標、ストック年額
案件名
商品名

案件リスト画面に表示させたい項目を項目一覧から選択します。選択が完了したら、設定完了をクリックします。

表示項目設定の案件リスト項目設定をクリックします。

業務タイプ アフター部門 ▼

表示する項目を、項目一覧から表示項目ヘッダドラッグ&ドロップするか、一括追加ボタンをクリックして下さい。

項目名

表示項目

顧客名

業種

顧客ランク

案件名

自社担当者

自社担当部署

今年度の目標

ストック年額

商品名

項目一覧

顧客

一括で追加

顧客コード

顧客名

顧客名(かな)

郵便番号

住所

建物名

電話番号

FAX番号

URL

顧客ランク

戦略ターゲット

業種

今年度の目標

代表者名

ストック年額

与信(千円)

設定完了

テンプレート設定④～社員に適用する～

実践

説明

案件検索
項目設定

案件検索結果
項目設定

案件リスト
項目設定

社員に
適用する

検索

ホーム

シートの一覧と拡張

自社の設定

顧客の設定

営業プロセスの設定

アウトプットの設定

その他機能の設定

システムの設定

データのインポート

画面表示の雛形の設定

利用機能の制限

セキュリティポリシーの変更

環境設定

外部システムとの連携

ログイン画面のお知らせ設定

マニュアルのメンテナンス

画面表示の雛形の設定

テンプレート設定

社員初期登録時に割り当てられたテンプレートの設定で登録されます。ただし、社員インポート時の設定で登録されたテンプレートまたはL2AP連携実行時の設定画面において選択されているテンプレート社員設定で社員登録されます。

デフォルトテンプレート

社員に適用する

社員設定

社員初期登録時に社員のデフォルト情報を設定します。

社員の設定を呼び込む

社員設定

設定

表示項目設定

選択されているテンプレートで社員各画面の項目の表示/非表示や表示順を設定します。

社員の設定を呼び込む

顧客検索項目設定

案件検索項目設定

関連案件検索項目設定

活動検索結果項目設定(文章形式)

名刺検索結果(紹介元、統合)

活動履歴項目設定(表形式)

日報報告の活動履歴項目設定(表形式)

名刺情報取り込みの項目設定

テンプレート適用

選択した社員に対して、「デフォルトテンプレート」の各種設定を適用します。

適用後、社員の設定は元に戻すことができません。ご注意ください。

必要があればバックアップ取得が可能ですので、サポートにお問い合わせください。

テンプレート設定選択

社員設定

表示項目設定

メニュー設定

ダッシュボード設定

リスト設定

ログイン後の表示画面設定

画面表示モード設定

表示項目設定画面選択

No.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	画面名
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客検索項目設定
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客検索結果項目設定
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客リスト項目設定
4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	案件検索項目設定
5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	案件検索結果項目設定
6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	案件リスト項目設定

次へ

画面上部の社員に適用するをクリックします。

表示項目設定にチェックをつけます。

先程表示項目の設定を行った

- ・案件検索項目設定
- ・案件検索結果項目設定
- ・案件リスト項目設定

にチェックをつけ、次へをクリックします。

テンプレート適用

選択した社員に対して、「デフォルトテンプレート」の各種設定を適用します。

適用後、社員の設定は元に戻すことができません。ご注意ください。

必要があればバックアップ取得が可能ですので、サポートにお問い合わせください。

テンプレート設定選択

社員設定

表示項目設定

メニュー設定

ダッシュボード設定

リスト設定

ログイン後の表示画面設定

画面表示モード設定

表示項目設定画面選択

No.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	画面名
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客検索項目設定
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客検索結果項目設定
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客リスト項目設定
4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	案件検索項目設定
5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	案件検索結果項目設定
6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	案件リスト項目設定

次へ

テンプレート設定⑤～社員に適用する～



テンプレート適用

選択した社員に対して、「デフォルトテンプレート」の各種設定を適用します。
 ⓘ 適用後、社員の設定は元に戻すことができません。ご注意ください。
 必要があればバックアップ取得が可能ですので、サポートにお問い合わせください。

社員選択

「デフォルトテンプレート」の内容

acacia2.softbrain.co.jp の内容

選択された社員に対してテンプレート適用を行いません。よろしいですか？

15

- ★営業部
- インサイドチーム
- 開発部門
- アフター部門
- 担当 アフター美紀
- サポート部門
- 退職社員

16

前へ 適用

OK キャンセル

テンプレートを適用したい社員にチェックをつけ適用をクリックし、OKをクリックすると社員へのテンプレート適用が完了します。

テンプレート適用を行った社員でログインすると、その社員に表示される項目がテンプレートで設定した項目に代わっていることが確認できます。

テンプレート適用が完了しました。

「デフォルトテンプレート」が設定されている社員を選択する

社員選択

- ソフトブレン活用支援サイト
- ★営業部
- インサイドチーム
- 開発部門
- アフター部門
- 担当 アフター美紀
- サポート部門
- 退職社員

前

Remix 案件検索

検索対象の絞り込み

項目設定

表示する項目を、項目一覧から業務項目へドラッグ＆ドロップするか、一括で追加アイコンをクリックして下さい。

選択項目	項目一覧
<input checked="" type="checkbox"/> 顧客名	<input type="checkbox"/> 顧客
<input checked="" type="checkbox"/> 顧客ランク	<input type="checkbox"/> 案件
<input checked="" type="checkbox"/> 案件名	<input type="checkbox"/> 案件商品情報項目
<input checked="" type="checkbox"/> 案件タイプ	<input type="checkbox"/> 活動
<input checked="" type="checkbox"/> 自社担当 (選択)	<input type="checkbox"/> 活動商品情報項目
<input checked="" type="checkbox"/> 最終稼働日から日以上経っている	<input type="checkbox"/> 継続売上商品情報(継続売上)
<input checked="" type="checkbox"/> 進捗状況	
<input checked="" type="checkbox"/> 受注 (予定) 日	

戻る 設定完了

研修内容概要

部門間での 連携

部門ごとの活用利用イメージ
営業とインサイドの活用例
関連部門との情報連絡
営業とアフター部門との事例共有
お客様との問合せサポート

部門ごとの データ登録

業務タイプ設定
ルールエンジン設定
テンプレート設定

活用支援サイトのご紹介

活用支援サイトのご紹介

<https://www.e-sales-support.jp/app/home/p/1>

eセールス サポート で検索下さい！



操作方法

よくある質問

導入の流れ

動画で学ぶ

活用ガイド

製品情報

サービスサイト [☑](#)

eセールスマネージャー RemixCLOUD 活用支援サイトへようこそ

お客様の疑問・困りごとを解決するお手伝いをします。

例) 社員情報を変更したい



SOFTBRAIN Co.,Ltd.

【東京開催】ユーザー研修スケジュール 2019年2月

<前の月> 次<の月>

2月開催の研修	日	月	火	水	木	金	土
<input checked="" type="checkbox"/> eSMマスター向け <input checked="" type="checkbox"/> システム管理者向け 絞り込む						1	2
2/4 (月) 15:30~17:30 eSMの入力定着に向けての対応方法 (eSMマスター 初級編)	3	4 15:30~17:30 eSMの入力定着に向けての対応方法 (eSMマスター 初級編)	5 15:30~17:30 eSMの活用定着に向けての対応方法 (eSMマスター 中級編)	6	7	8	9
2/5 (火) 15:30~17:30 eSMの活用定着に向けての対応方法 (eSMマスター 中級編)	10	11	12 10:00~12:00 年度替りに必要なデータメンテナンス方法 (システム管理者 中級編)	13	14	15 10:00~12:00 年度替りに必要なデータメンテナンス方法 (システム管理者 中級編)	

満足率90%以上！PC持参不要！



無料！

実操作ができる
ユーザー研修

[研修のスケジュールはこちら >>](#)

重要なお知らせ

[一覧を見る >](#)

2019/02/01

ユーザー研修の
開催スケジュールが
確認できます。

活用支援サイトのご紹介

操作方法

よくある質問

導入の流れ

動画で学ぶ

活用ガイド

製品情報

サービスサイト

eセールスマネージャー RemixCLOUD 活用支援サイトへようこそ

基本操作

部署/社員登録 Remix

セールスマネージャー
Remix CLOUD

部署/社員登録

部署/社員登録

eセールスマネージャーRemixを導入する組織の部署/社員マスタを設定します。

データインポート Remix

セールスマネージャー
Remix CLOUD

データインポート

データインポート

システム設定から各データのインポート機能が利用できます。
ヘッダーの項目名を合わせ、マッチングキーを選択することで、CSVから一括でデータを取り込むことができます。

標準シートの項目設定 rem...

セールスマネージャー
Remix CLOUD

標準シートの項目設定

標準シートの項目設定

eセールスマネージャーRemix上で利用する顧客・案件・活動・名刺等の情報で、管理したい項目をシステム管理者メニューで簡単に追加/変更することができます。

多商材短期サイクル型の設定

多商材短期サイクル型 案...

セールスマネージャー
Remix CLOUD

案件の拡張
(多商材短期サイクル型)

商材別の案件項目切り替え...

セールスマネージャー
Remix CLOUD

商材別の案件項目切り替え
(多商材短期サイクル型)

活動項目の拡張 (多商材短...

セールスマネージャー
Remix CLOUD

活動項目の拡張
(多商材短期サイクル型)

満足率90%以上！PC持参不要！



実操作ができる

ユーザー研修

無料！

研修のスケジュールはこちら

要なお知らせ

一覧を見る

19/02/01

「動画で学ぶ」から
操作動画が確認できます

