



Infor LN CRM CRM ユーザガイド

重要事項

本書に含まれる資料（あらゆる補足情報を含む）は、Inforの機密及び専有情報に相当し、かつそれを含むものです。

添付を使用するにあたり、使用者は、当該資料（当該資料のあらゆる修正、翻訳または翻案を含む）、すべての著作権、企業秘密、及びそれに関係するすべてのその他権利、権原及び利益はInforが独占所有するものであり、使用者には、別の契約（この別契約の契約条項によって、貴社の当該資料及びすべての関連する補足情報の使用が規定されます）に基づいてInforより貴社に使用許諾されたソフトウェアに関連し、またその使用を促進することのみを目的（以下、「目的」という）として、当該資料を使用するための非独占的権利以外、使用者の閲覧に基づく権利、権原及び利益（すべての修正、翻訳または翻案を含む）は付与されるものではないことを認識し、それに同意するものとします。

更に、同封の資料を使用するにあたり、使用者は、使用者が当該資料を極秘扱いで保管しなければならないこと、そして使用者の当該資料の使用は上述の「目的」に限定されることを認識し、それに同意するものとします。Inforは、本書に含まれる内容に誤りや洩れがないよう細心の注意を払っていますが、本書に含まれる内容が完全なもので、誤植やその他の誤りがなく、使用者の個別の要望を満たすことは保証しません。したがって、Inforは、本書（あらゆる補足情報を含む）の誤りまたは不備により、またはそれに関連して生じたあらゆる個人または団体に対する、あらゆる間接的または直接的損失または損害について、その誤りまたは不備が過失、事故またはその他の理由によるものであるかどうかにかかわらず、一切の責任を負わず、かつそれを放棄するものとします。

使用者の本資料の使用は、米国輸出管理法及びその他に限定しない輸出入の適用法に準拠するものとし、使用者は、本資料及びあらゆる関係資料または補足情報を当該法律に違反して、直接的または間接的に輸出または再輸出してはならず、またこれらの資料を当該法律により禁止されるいかなる目的にも使用してはなりません。

商標確認

ここに示す文字標章及び図形標章は、Infor及び/またはその関連会社ならびに子会社の商標または登録商標、あるいはその両方です。無断複製・転載を禁ず。参照されるすべての他の社名、製品名、商標名またはサービス名は各所有者の登録商標または商標です。

発行情報

文書コード	crmug (U9653)
リリース	10.5.1 (10.5.1)
発行日	2017 年 12 月 19 日

目次

文書情報

第1章 CRM.....	9
CRM - 概要.....	9
CRM マスタデータ.....	9
CRM - 機能.....	9
CRM - テキストエディタ.....	9
CRM の窓口および活動を Microsoft Exchange に同期する.....	10
第2章 マスタデータ.....	11
住所.....	13
住所の使用.....	13
住所フォーマットの定義.....	15
住所フォーマットの使用.....	17
取引先.....	18
取引先の定義.....	18
窓口.....	19
取引先の窓口.....	19
属性.....	20
CRM - 属性.....	20
第3章 マーケティング、販売、およびユーティリティ.....	23
CRM - 機能.....	23
CRM の機会.....	23
機会に基づいた販売見積.....	24
CRM の活動.....	24
活動のマニュアル作成.....	25
活動の自動生成.....	25
フォローアップ活動.....	25
その他の機能.....	26
CRM のレター、選択式、およびレポート.....	27
レター.....	27
選択式.....	27

レポート.....	27
第4章 テキストエディタ.....	29
CRM - テキストエディタ.....	29
テキストエディタの使用.....	29
テキストエディタの演算子.....	30
テキストエディタの関数.....	31
CRM - テキストエディタの属性.....	34
属性の一般表記.....	34
属性変数.....	34
CRM - テキストエディタの事前定義変数.....	35
取引先、機会、窓口、活動の一般的な事前定義変数.....	35
取引先の事前定義変数.....	36
マーケティングプロジェクトの事前定義変数.....	37
窓口の事前定義変数.....	37
活動の事前定義変数.....	38
選択式の定義済変数.....	39
CRM - 選択式の例.....	39
英数字式の例.....	40
文字列式の例.....	40
式での優先順位.....	41
第5章 Microsoft Exchange.....	43
CRM の窓口および活動を Microsoft Exchange に同期する.....	43
パラメータおよびマスタデータの同期.....	43
Exchange Synchronizer.....	44
窓口の同期.....	44
カレンダーの同期.....	44
LN で発生したカレンダーイベント.....	44
Microsoft Exchange で発生したカレンダーイベント.....	45
付録A	47
顧客グラフ.....	47
出荷実績.....	47
取引高.....	47
請求期限超過.....	48

付録B 用語集.....49

索引

文書情報

この文書では、製品のマーケティングと販売のサポートに顧客関係管理 (CRM) を設定して使用する手順を説明します。

本書の概要

章番号	章タイトル	内容
第 1 章	CRM	CRM の概要
第 2 章	マスタデータ	CRM の設定
第 3 章	マーケティング、販売、およびユーティリティ	CRM – 機能
第 4 章	テキストエディタ	テキストエディタの設定および使用
第 5 章	Microsoft Exchange	CRM の窓口と活動の Microsoft Exchange への同期

本書の使い方

本書はオンラインヘルプトピックから作成されたものです。そのため、以下の例のようにその他のセクションへの参照が示してあります。

詳細は、「概要」を参照してください。参照セクションを見つけるには、本書の目次または巻末の索引を参照してください。

下線の付いた用語は、用語集の定義へのリンクが付いていることを示しています。本書をオンラインで表示する場合は、下線の付いた用語をクリックすると、本書の巻末にある用語集の定義に移動します。

コメント

弊社は常に文書の見直しや改善を行っていますが、この文書に関するご意見、ご要望などありましたら、documentation@infor.com にご連絡ください。

送信の際には文書番号およびタイトルを明記してください。情報が具体的であるほど迅速な対応が可能です。

Infor へのお問い合わせ

Infor 製品に関するお問い合わせは、Infor Xtreme Support ポータル www.infor.com/inforxtreme をご利用ください。

製品リリースに関する更新情報は、この Web サイトに掲載いたします。このサイトを定期的にご確認ください。

Infor ドキュメントに関するご質問・ご意見は、documentation@infor.com までご連絡ください。ますようお願いいたします。

CRM - 概要

競争力と収益力を保持するために、取引先の要求を識別、伝達、および通信することは企業にとって重要です。顧客関係管理 (CRM) を使用すると、販売およびマーケティングデータをフレキシブルに作成、記録、および追跡できます。CRM を使用して、見込取引先の情報や、現在の取引先の追加情報をメンテナンスできます。ユーザは、さまざまな販売およびマーケティング活動を作成、スケジュール、および報告することもできます。CRM と Microsoft Exchange の間で窓口および活動を同期できます。

CRM には、行わなければならない必須手順のセットがありません。すべての情報はオプションで、データは自由な順番で使用できます。

CRM マスタデータ

CRM を使用する前に、マスタデータを定義する必要があります。

詳細は、次の情報を参照してください: CRM - マスタデータ (ページ 11)

CRM - 機能

CRM を使用して、次のことができます。

- マーケティングプロジェクトの実行
- 活動を定義します。
- レターの作成
- 選択式の作成
- レポートの作成

詳細は、次の情報を参照してください: CRM - 機能 (ページ 23)

CRM - テキストエディタ

レターを作成する場合、テキストエディタを使用して標準レターのレイアウトをメンテナンスします。

選択式を作成する場合、テキストエディタを使用して式を作成します。

詳細は、次の情報を参照してください: CRM - テキストエディタ (ページ 29)

CRM の窓口および活動を Microsoft Exchange に同期する

LN の窓口を Microsoft Exchange に同期できます。

[コール] および [アポイントメント] タイプの活動を、カレンダーイベントとして、LN と Microsoft Exchange の間で同期できます。カレンダーは双方向で同期されます。

詳細は、次の情報を参照してください: CRM の窓口および活動を Microsoft Exchange に同期する (ページ 43)

CRM – マスターデータ

顧客関係管理 (CRM) で使用する次のマスターデータを定義する必要があります。

- CRM パラメータ
顧客関係管理のパラメータ
- 住所
住所と住所フォーマットの定義
- 取引先、窓口、および従業員
取引先、窓口、従業員を扱うセッション
- 省略可セッション
基本的な顧客関係管理情報のセッション
- CRM – 属性 (ページ 20)
取引先、窓口、活動、機会、レター、およびレポートの個別情報を記録するために使用される属性の設定

CRM パラメータ

CRM パラメータ (tdsmi0100m000)

このセッションには、次のグループボックスが表示されます。

- [機会]
機会についてのパラメータが含まれます。
- [窓口]
窓口のデフォルト属性セットが含まれます。
- [取引先のデフォルト属性セット]
取引先の属性セットが含まれます。デフォルトの属性セットは、さまざまな取引先役割にリンクできます。
- [見込取引先のデフォルト属性セット]
見込客の属性セットが含まれます。デフォルトの属性セットは、さまざまな見込取引先役割にリンクできます。
- [その他]
CRM 全体で使用される一般パラメータが含まれます。

注意

ユーザ別デフォルト (tdsmi0520m000) セッションで、ユーザまたはユーザグループのデフォルト設定を入力できます。このセッションの設定により、CRM パラメータ (tdsmi0100m000) セッションで指定された設定が無効になります。

COM パラメータ (tccom0000s000)

次の CRM パラメータを定義できます。

- 取引先、窓口、住所、および活動の番号グループ
- 取引先、窓口、住所、タスク、アポイントメント、コール、メール、および Eメールのシリーズ
- 窓口の [イニシャルの基準] フィールド
- [窓口の同期] チェックボックス
- Eメールに関する [添付のパス] フィールドと [Eメールの最大サイズ] フィールド
- [活動の同期] チェックボックス

住所

CRM で個人や組織とやり取りするには、次の定義を行う必要があります。

- 住所 (tccom4530m000) セッションの住所
- 住所フォーマット (tccom4535m000) セッションの住所フォーマット

詳細は、次の情報を参照してください:

- 住所の使用 (ページ 13)
- 住所フォーマットの定義 (ページ 15)
- 住所フォーマットの使用 (ページ 17)

取引先、窓口、および従業員

CRM では、次のセッションで指定する取引先、窓口、および従業員を扱います。

- 取引先
取引先 (tccom4100s000)
- 窓口
窓口 (tccom1640m000)
- 従業員
従業員 - 一般 (tccom0101m000)

省略可セッション

次のセッションはオプションです。各セッションには、基本的な CRM 情報が含まれます。

- 挨拶文 (tcwcs1120m000)
セッションの目的: 窓口宛のレターの序文に使用可能な挨拶文を定義します。
- フェーズ (tdsmi0103m000)
セッションの目的: フェーズを定義します。フェーズを使用して、販売プロセスにおける特定の段階またはフェーズを追跡できます。

- 機会タイプ (tdsmi0107m000)
セッションの目的: マーケティングプロジェクトを分類するために使用する機会タイプを定義します。
- 販売プロセス (tdsmi0108m000)
セッションの目的: 販売プロセスを定義します。販売プロセスは、機会に取り組む際に従う必要がある、標準の販売方法です。
- 販売プロセス別フェーズ (tdsmi0109m000)
セッションの目的: 販売プロセスのフェーズを定義します。
- 注意 (tcmcs1122m000)
セッションの目的: 窓口、マーケティングプロジェクト、または活動にリンク可能なメッセージである注意コードを定義します。
- 販促 (tcmcs1123m000)
セッションの目的: 商品の価値を示すために窓口に渡す品目を表したり、特定の取引先に関連して使用される販促活動のタイプを示したりするために使用される販促を定義します。
- ソース (tcmcs1124m000)
セッションの目的: 取引先の窓口を追跡するソースを定義します。たとえば、見本市に参加する企業は、見本市に参加することによりどれくらいの新規見込客を獲得できるかを知りたいと思います。
- 業種コード (tcmcs1125m000)
セッションの目的: 業種コードを定義します。業種コードは、顧客をグループ化して担当区域管理やキャンペーンを行うために、ビジネスのタイプ別に取引先を分類します。
- 購買担当役割 (tcmcs1126m000)
セッションの目的: 購買担当役割を定義します。購買担当役割は、機会における窓口の意思決定力を分類するために使用します。

住所

住所の使用

担当者および組織と連絡を取るために必要な情報を登録するには、住所を使用します。次の住所を定義します。

- 会社
- 部署
- 従業員
- 倉庫
- 取引先
- 窓口
- ファクタリング会社
- 銀行

距離

また、2つの地点間の距離を定義したい場合に他の場所または地域の住所を登録することもできます。距離は次のセッションで定義できます。

- 郵便番号別距離テーブル (tccom4538m000)
- 都市別距離テーブル (tccom4537m000)

住所フォーマット

住所フォーマットを使用すると住所の出力方法を定義できます。

州または地方の略称

一部の国では、住所を出力するときに州または地方の正式な名前の代わりに略称を使用することが慣例になっています。州/地方 (tcms1143m000) セッションで州または地方の名前の略称を指定すると、LN により、これらの名前が略称で出力されます。略称を指定しない場合は、LN により、州または地方の記述用として指定済のテキストが出力されます。LN で会社を定義するときは、会社の住所を定義する必要があります。会社の住所は、財務会計で使用されます。

取引先住所

取引先を定義するとき、取引先マスタデータを定義し、次に特定の取引先役割についてそれぞれの詳細を定義します。各役割の住所を定義します。取引先マスタデータの住所は、その役割のデフォルト住所です。

この機能により、部署および倉庫の特定住所と同様に組織のメイン住所を登録できます。

伝票タイプ別住所

取引先、窓口、倉庫などについて指定した住所のことをデフォルト住所といいます。たとえば、出荷先取引先の住所は出荷オーダーのデフォルトの住所になります。ただし、オーダーの作成時に該当のオーダー用に別の住所を選択することもできます。

北米およびカナダの税務申告

北米およびカナダの売上税申告については、次を決定するために州および GEO コードが使用されます。

- 取引が発生する税管轄区域
- 税金の支払義務がある税務当局

郵便番号

LN セッションで距離が定義されている場合は、郵便番号を利用して納入住所間の距離が判定されます。

また、郵便番号を使用して、事業の遂行にリスクが伴う地域を示したり、そうした地域にある取引先との取引をブロックしたりできます。

住所フォーマットの定義

住所フォーマット (tccom4135s000) セッションで住所フォーマットを指定できます。

住所フィールドごとに次の項目を指定し、その出力箇所および出力方法を定義します。

- ライン
住所ラインの番号
- 連番
ライン上のこのフィールドの連番
- 優先順位
このフィールドの優先順位
- スペース
このフィールドに続く空白の数

連番

連番を使用して、ライン上に複数のフィールドを出力できます。フィールドがラインに収まらない場合、ラインの端で情報が切り捨てられます。この場合は、フィールドの優先順位がチェックされません。

優先順位

優先順位を使用して、どの住所フィールドをスキップできるかを示します。利用可能なラインの長さが不十分で、指定されたフォーマットに従って完全な住所を出力できない場合、優先順位の低いフィールドを含むラインは出力されません。1 = 最も高い優先順位、2 = 2 番目の優先順位となります。

フリーテキスト

住所フィールド間に挿入されるフリーテキストを指定できます。このフリーテキストを使用して、住所にカンマ、テキストの私書箱、または CEDEX を追加できます。

住所フォーマット (tccom4135s000) セッションの [通信] タブを使用して、フォーマットのフリーテキストを定義します。

他の住所フィールドと同じようにフリーテキストの位置を定義します。フリーテキストには位置を 1 つのみ定義できます。たとえば、カンマが 2 つ必要な場合は、カンマ付のフリーテキストを 2 つ定義する必要があります。

フォーマットごとに次の項目を定義できます。

- それぞれ最長 20 文字の 3 つの長形式のフリーテキスト
- それぞれ最長 6 文字の 6 つの短形式のフリーテキスト

フリーテキストは、他の住所フィールドの接頭辞およびタグとして扱われます。これらのルールは、次の場合に適用されます。

- ラインの末尾にある短形式のフリーテキストは出力されません (長形式のフリーテキストは出力されます)。
- ラインがフリーテキストのみの場合、そのラインは出力されません。フリーテキストは、長形式、短形式のどちらでもかまいません。

たとえば、[名前 2] をフリーテキストの前にあるライン 2 に出力するフォーマットを指定した場合、住所の [名前 2] フィールドが空ならばライン全体がスキップされます。

注意

ライン、連番、および優先順位の同じ組合せは、1 つの住所フィールドにのみ指定できます。

例

必須出力住所:

ライン 1:	名前
ライン 2:	名前 2
ライン 3:	私書箱 (スペース) 私書箱番号
ライン 4:	都市 (スペース) 都市 2
ライン 5:	郵便番号 (スペース) (スペース) 国

[住所フォーマット]	ライン	連番	優先順位	スペース
[名前]	1	1	1	0
[名前 2]	2	1	1	0
[私書箱番号]	3	2	1	0
[都市]	4	1	1	0
[都市 2]	4	3	1	0
[国]	5	3	1	0
[郵便番号]	5	1	1	2
私書箱	3	1	1	1
,	4	2	1	2

この場合、次のようになります。

- 私書箱は長形式のフリーテキスト

- カンマは短形式のフリーテキスト

注意

- 使用されていない住所フィールドの値をゼロに設定します。
- [名前 2] は、オーダまたはレポート上でライン 5 が利用可能な場合にのみ出力されます。それ以外の場合は、[名前] が出力され、[私書箱番号] は、住所の 2 番目のラインに出力されます。
- ライン 4 に十分な長さがいない場合は、[都市 2] が切り捨てられます。

住所フォーマットの使用

住所フォーマットを使用して、住所を文書に出力する方法を定義します。

文書上の住所ラインは、通常 35 桁です。最大桁数は 60 桁です。このため、住所 (tccom4130s000) セッションの [名前] [地区]、および [都市] 名の各フィールドには、2 つのフィールドを使用できます。これにより、名前、住所、および都市の一部を別個のラインに出力したり、最初の部分だけを出力することができます。

住所フォーマットと住所ラインフォーマット

住所 (tccom4130s000) セッションでは、次のフィールドの住所フォーマットをリンクできます。

- [住所ラインの住所フォーマット]
- [住所フォーマット]

[住所ラインの住所フォーマット] は、住所 (tccom4130s000) セッションの [住所ライン 1] フィールドから [住所ライン 6] フィールドまでの正しい住所データを取得するために使用されます。これらの住所ライン (1 ~ 6) フィールドは、主に LN と外部パッケージの間で住所データを交換するために使用されます。

住所フォーマットで指定されたフィールドに更新が加えられるたびにこれらの住所ライン (1 ~ 6) フィールドが更新されないようにするには、[住所ラインの住所フォーマット] フィールドを空のままにします。必要な場合は、住所フォーマットの更新 (tccom4235m000) セッションから住所ラインをアップロードできます。

住所 (tccom4130s000) セッションの [住所フォーマット] は、指定された住所の標準フォーマットです。このフィールドが空の場合、空の住所フォーマットまたはデフォルトフォーマットが取得されます。

国の住所フォーマット

国 (tcmc0110s000) セッションで、国の住所フォーマットを定義できます。これを使用して、特定の国で住居番号は地区の前か後ろか、郵便番号は都市名の前か後ろかを指定します。国の住所フォーマットは、特定の住所フォーマットを指定しない国のすべての住所に使用されます。

デフォルトフォーマット

住所を指定または選択するとき、必要に応じて住所フォーマットをリンクできます。ただし、使用するフォーマットが見つからない場合、LN では住所を出力できません。住所を必ず出力できるように、デフォルトフォーマットを指定する必要があります。

デフォルトフォーマットを使用するには、勤務している会社の住所の住所フォーマットを指定します。一般会社データ (tccom0502m000) 詳細セッションで会社の住所を指定できます。一般会社データ (tccom0102s000) セッションの [住所コード] フィールドから、住所 (tccom4530m000) セッションにズームできます。このセッションでは、リンク済 (デフォルト) 住所フォーマットを表示できます。

LNは、最も適切なフォーマットを使用して住所を出力します。住所フォーマットを次の順に検索して使用します。

1. 住所にリンクされているフォーマット
2. 該当の住所が属する国に定義されているフォーマット
3. デフォルトフォーマット

別のフォーマットの1つの住所

同じ住所を別のフォーマットで出力する必要がある場合、その住所のコピーを作成し、そのコピーに別のフォーマットを指定する必要があります。コピーされた住所には、新しい一意のコードを指定する必要があります。

たとえば、見積依頼にファックス番号と E メールアドレスを出力し、出荷オーダにはこの情報が必要ない場合などにこれを使用できます。ファックス番号と E メールアドレスに低優先順位を指定して、これを実行することもできます。

取引先

取引先の定義

次の方法を使用して、取引先を定義できます。

- 取引先 (tccom4100s000) セッションで取引先詳細をすべて指定します。
- 取引先の簡易入力 (tccom4201m000) セッションでデフォルトの取引先詳細を選択します。

どちらの方法でも、COM パラメータ (tccom0000s000) セッションで、取引先のデフォルトの番号グループを割り当てる必要があります。デフォルト番号グループが指定されていない場合は、マニュアルで独自のコードを指定できます。

取引先のデフォルトのデータを設定および使用するには

ステップ 1:

取引先デフォルト (tccom4101m000) セッションで、取引先のデフォルトの詳細を定義します。

取引先 (tccom4100s000) セッションで詳細を検証するには、[検証対象] チェックボックスをオンにします。詳細の検証または残りの詳細の指定が済んだら、チェックボックスをオフにできます。

新しいデフォルトのデータを作成した場合、LN では、一般会社データ (tccom0102s000) セッションから初期状態のデフォルト言語、会社 (tccom1170m000) セッションから通貨および為替レートタイプが取得されます。

ステップ 2:

取引先の簡易入力 (tccom4201m000) セッションで、取引先のコードと名前を指定します。

[取引先役割] フィールドで、取引先タイプを選択します。

[顧客] LN では、次の取引先の役割にデフォルトの詳細が使用されます。

- [販売先]
- [出荷先]
- [請求先]
- [回収先]

[請求先] チェックボックスと [回収先] チェックボックスをオンに設定できるのは、取引先デフォルト (tccom4101m000) セッションで顧客に関して [財務役割] チェックボックスがオンになっている場合に限りです。

[発注先] LN では、次の取引先の役割にデフォルトの詳細が使用されます。

- [購買元]
- [出荷元]
- [請求元]
- [支払先]

[請求元] チェックボックスと [支払先] チェックボックスをオンに設定できるのは、取引先デフォルト (tccom4101m000) セッションで発注先に関して [財務役割] チェックボックスがオンになっている場合に限りです。

[役割なし] を選択した場合、LN では、取引先マスタ詳細にのみデフォルトの詳細が使用されます。

ステップ 3:

取引先の簡易入力 (tccom4201m000) セッションで、住所と窓口を選択します。Tab キーを押すと、LN により、住所詳細または窓口詳細が対応するフィールドに表示されます。

ステップ 4:

取引先の簡易入力 (tccom4201m000) セッションの [作成] をクリックします。LN で取引先マスタデータと取引先役割が作成されます。取引先 (tccom4100s000) セッションを使用して、生成された詳細を表示および確認し、任意フィールド以外のフィールドに詳細を指定できます。

窓口

取引先の窓口

取引先ごとに取引先の窓口を定義できます。

窓口パラメータ

COM パラメータ (tccom0000s000) セッションで、次の窓口パラメータを定義できます。

- [窓口の番号グループの使用]
- [番号グループ]

- [シリーズ]
- [イニシャルの基準]
- [窓口の同期]

窓口と取引先役割

窓口 (tccom4540m000) セッションを使用して新しい窓口を指定できます。この後、窓口 (tccom1640m000) セッションを使用して、その窓口の詳細を登録できます。

1 つの窓口を複数の取引先役割にリンクさせることができます。

次のとおりにリンクできます。

- 契約別取引先役割 (tccom4546m000) セッションで複数の取引先を 1 つの窓口にリンクさせる
- 取引先役割別窓口 (tccom4545m000) セッションで複数の窓口を 1 つの取引先にリンクさせる

両方のセッションでは、該当する窓口を取引先役割の第 1 窓口にするかどうかを指定することもできます。

窓口が特定の役割の取引先を表す場合は、その窓口が該当する取引先セッションの [窓口] タブに表示されます。[窓口] タブは、取引先役割別窓口 (tccom4545m000) セッションを示し、次のセッションに含まれます。

- 取引先 (tccom4100s000)
- 販売先取引先 (tccom4110s000)
- 購買元の取引先 (tccom4120s000)
- 請求先取引先 (tccom4112s000)
- 請求元取引先 (tccom4122s000)
- 回収先取引先 (tccom4114s000)
- 支払先取引先 (tccom4124s000)
- 出荷先取引先 (tccom4111s000)
- 出荷元取引先 (tccom4121s000)

属性

CRM – 属性

属性は、活動、メールマージ(レター)、またはフレキシブルレポートの生成時に一括選択を指定する場合に、セグメントデータに (見込) 取引先、窓口、機会、または活動の特徴的な情報を記録するために使用されます。

属性は、次のビジネスオブジェクトにリンクできます。

- 取引先
- 窓口
- 機会
- 活動

属性および属性セットを指定するには:

ステップ 1: 属性の作成

属性 (tdsmi0550m000) セッションで属性を作成します。

備考

- [参照] タブのフィールドはオプションです。
- 属性は、LN のフィールドとよく似ています。たとえば、整数フィールドおよび分数属性では、LN の標準的な数値フィールドと同じ方法で電卓を使用できます。カレンダーは、日付属性で使用できます。
- 属性のタイプが [オプション] の場合、属性別オプション (tdsmi0151m000) セッションでオプションを指定します。

ステップ 2: 属性セットの作成

複数の属性を作成して 1 つのビジネスオブジェクトにリンクできます。同じ属性をまとめて関連付ける場合は、属性セット (tdsmi0152m000) セッションを使用して属性セットを作成します。

ステップ 3: 属性セットへの属性のリンク

属性セット別属性 (tdsmi0153m000) セッションで、属性を属性セットにリンクします。1 つの属性を 2 つ以上の属性セットにリンクすることもできます。

属性セットは、次のセッションに追加できます。

- 取引先別属性 (tdsmi1101m000)
- 機会別属性 (tdsmi1111m000)
- 窓口別属性 (tdsmi1123m000)
- 活動別属性 (tdsmi2101m000)

ステップ 4: ビジネスオブジェクトへの属性のリンク

次のようにして、属性をビジネスオブジェクトにリンクします。

- デフォルト属性セットを使用します。これは、ユーザ別デフォルト (tdsmi0520m000) セッションまたは CRM パラメータ (tdsmi0100m000) セッションで定義できます。
- 1 つの属性セットを複数の取引先や機会などに一括で追加します (属性の一括追加 (tdsmi2210m000) セッション)。
- 活動を複数の取引先や機会などに一括で追加します (活動の一括追加 (tdsmi2210m100) セッション)。このセッションでの活動の追加は、活動テンプレート (tdsmi0155m000) セッションで属性セットがリンクされている活動テンプレートに基づく必要があります。
- マニュアルで属性を特定のビジネスオブジェクトに追加します。
次のセッションで、属性を 1 つずつ、または属性セット別に追加できます。
 - 取引先 (tccom4100s000)
[追加属性] タブで取引先に属性を追加します。このタブは、取引先別属性 (tdsmi1101m000) セッションを参照します。

- 機会 (tdsmi1610m000)
[追加属性] タブで機会に属性を追加します。このタブは、機会別属性 (tdsmi1111m000) セッションを参照します。
- 窓口 (tccom1640m000)
[追加属性] タブで窓口に属性を追加します。このタブは、窓口別属性 (tdsmi1123m000) セッションを参照します。
- 活動 (tccom6100m000)
アポイントメント (tccom6600m100) セッション、コール (tccom6600m200) セッション、タスク (tccom6600m300) セッション、またはメール (tccom6600m400) セッションの [追加属性] タブで活動に属性を追加します。このタブは、活動別属性 (tdsmi2101m000) セッションを参照します。

ステップ 5: 属性の値の指定

取引先 (tccom4100s000) セッション、機会 (tdsmi1610m000) セッション、窓口 (tccom1640m000) セッション、および活動 (tccom6100m000) セッションの [追加属性] タブで、属性の値を指定できます。

値を指定するときに、属性のタイプに基づいて電卓またはカレンダーを使用できます。属性がこの方法で設定された場合は、必ず値を指定する必要があります。

例

- 取引先にリンクされた属性
会社は、発注元が ISO 9000 認証を取得しているかどうかをチェックすることにしました。ISO 9000? という属性を作成し、この属性を各発注元にリンクすることにより、会社はこの情報を追跡できます。会社は、この式のデフォルト値を「No」に設定します。
- 活動にリンクされた属性
会社は、倉庫から発注先への苦情の追跡に使用する活動を作成しました。この活動に関連付けるのは、COMP (つまり苦情) という属性セットです。この属性セットには、問題が発生するたびに追跡する情報がリストされます。属性の 1 つは、倉庫担当者が発注元の回答を評価するフィールドです。設定可能な値は、「Great」、「Good」、「Poor」、および「Unacceptable」です。
- 属性セット
会社は、毎年顧客の満足度調査を行います。調査の各質問は属性として作成され、すべての質問が特徴セットとしてグループ化されます。

第3章

マーケティング、販売、およびユーティリティ

3

CRM – 機能

CRM では、次の機能を利用できます。

- 機会 (ページ 23)
- 活動 (ページ 24)
- レター、選択式、およびレポート (ページ 27)

注意

アカウントマネージャは、顧客 360 (tdsmi1500m000) セッションを使用して、取引先情報の概要を取得し、取引先関連の複数のタスクを集中的に実行できます。

CRM の機会

販売担当者は、機会を利用して、取引先に製品またはサービスを販売する目的で、この取引先に関連する販売情報を記録およびモニタできます。

機会 (tdsmi1610m000) セッションで機会を作成できます。

このセッションを使用して、次のことを実行できます。

- 販売担当者への機会の割当および再割当
- 機会の進捗状況のメンテナンス。販売プロセスのフェーズの更新や、機会で成功する確率の割当を行うことができます。
- 機会状況の更新
- 機会にリンクされた活動の入力、メンテナンス、または削除
- 機会への窓口の割当。この機会の取引先の窓口担当者が表示される機会別窓口 (tdsmi1122m000) セッションを使用して割当てます。
- 機会への参照情報の割当。機会別参照 (tdsmi1115m000) セッションで行います。
- 機会への属性の一括追加。機会別属性 (tdsmi1111m000) セッションで行います。
- 機会への品目の割当。販売見積ラインとして取引先に提供できる機会別品目 (tdsmi1113m000) セッションで行います。

機会に基づいた販売見積

機会から販売見積を生成することで、機会に基づいて取引先への製品の提供が行われます。機会に品目を追加すれば、その品目の見積ラインを生成できます。

機会 (tdsmi1610m000) セッションでは次のことができます。

- [品目] タブで機会に品目を追加します。このタブは、機会別品目 (tdsmi1113m000) セッションを参照します。[選択] チェックボックスがオンになっている品目だけが見積ラインとして販売見積に挿入されます。
- 適切なメニューの[見積の生成]をクリックして、機会から販売見積および見積ラインを生成します。

販売見積の生成後、次の処理が実行されます。

- 販売見積 (tdsls1600m000) セッションの [機会] フィールドに、機会番号が参照番号として入力されます。販売見積番号が参照番号として機会 (tdsmi1610m000) セッションの [参照] タブに入力されます。このタブは、機会別参照 (tdsmi1115m000) セッションを参照します。
- 生成される販売見積の発生元は [機会] に設定されます。
- 生成される販売見積ラインの [価格発生元] は [マニュアル] になるため、価格と値引は自動的に再計算されません。
- 機会の品目にリンクされたペグがある場合、ペグは生成された販売見積ラインにコピーされます。

注意

- 機会に品目がリンクされていない場合、販売見積ヘッダの生成のみ選択でき、見積ラインは生成できません。
- 機会の [状況] が [見込なし]、[獲得]、[失注]、または [取消済] の場合、機会から販売見積を生成することはできません。

CRM の活動

顧客関係管理機能の重要な部分は、活動を作成してビジネスオブジェクト (取引先、窓口、機会、またはその他の活動) についてスケジュールできること、およびこれらの活動の進捗状況を追跡できることです。

活動は、ユーザが作成または実行する必要がある、LN に登録されるアポイントメント、コール、タスク、メール、または E メールです。活動には、たとえば電話、メール、訪問、調査などが含まれます。オプションで、タスク、アポイントメント、およびコールを Microsoft Exchange に同期できます。

活動 (tccom6100m000) セッションで、活動を作成してビジネスオブジェクトにリンクできます。活動は、マニュアルで作成するか、自動的に生成することができます。

活動のマニュアル作成

活動 (tccom6100m000) セッションで、これらの活動をマニュアルで作成できます。

- アポイントメント
[新規アポイントメント] をクリックして、アポイントメント (tccom6600m100) セッションで アポイントメント を入力します。
- コール
[新規コール] をクリックして、コール (tccom6600m200) セッションで コール を入力します。
- タスク
[新規タスク] をクリックして、タスク (tccom6600m300) セッションで タスク を入力します。
- E メール
[新規 E メール] をクリックして E メール (tccom6600m500) セッションに E メール を入力します。

注意

活動 (tccom6100m000) セッションは、単独で開始することもできますが、次のセッションでタブとして表示することもできます。

- 取引先 (tccom4100s000)
- 機会 (tdsmi1610m000)
- 窓口 (tccom1640m000)
- 活動 (tccom6100m000)

活動の自動生成

活動の一括追加 (tdsmi2210m100) セッションで、活動を複数の取引先や機会などに追加します。

活動テンプレート (tdsmi0155m000) セッションで定義できる 活動テンプレート に基づいて、これらの活動を自動的に生成できます。

- 活動の一括追加 (tdsmi2210m100) セッションからの タスク。
- 標準レターの差込印刷 (tdsmi2410m000) セッションからの メール。メール (tccom6600m400) セッションで、生成されたメールを表示できます。

注意

また、アポイントメントはサービスの割当から生成したり、検査オーダラインまたは不適合資材と品質の 修正アクション計画 (CAP) タスクから生成したりできます。

フォローアップ活動

活動の結果、別の活動が生じることもあります。したがって、アポイントメント、コール、タスク、メール、または E メールから [コール]、[タスク]、[アポイントメント]、および [E メール] タイプのフォローアップ活動を作成できます。

活動セッションで、これらのフォローアップ活動をマニュアルで作成できます。

- フォローアップアポイントメント
[フォローアップアポイントメント] をクリックして、アポイントメント (tccom6600m100) セッションでフォローアップアポイントメントを入力します。
- フォローアップコール
[フォローアップコール] をクリックして、コール (tccom6600m200) セッションでフォローアップコールを入力します。
- フォローアップタスク
[フォローアップタスク] をクリックして、タスク (tccom6600m300) セッションでフォローアップタスクを入力します。
- フォローアップ E メール
[フォローアップ E メール] をクリックして、E メール (tccom6600m500) セッションでフォローアップ E メールを入力します。

注意

他の活動から活動が生成される場合、以下が適用されます。

- [窓口]、[取引先]、および [ビジネスオブジェクト] の参照が新規活動にコピーされます。
- 新規活動で、オリジナル活動への参照が指定されます。オリジナル活動への参照を除き、フォローアップ活動のすべての参照を更新できます。
- オリジナル活動の出席者または受信者が新規活動にコピーされます。

その他の機能

- 属性
ほとんどの活動セッションにタブとして表示される活動別属性 (tdsmi2101m000) セッションで活動に属性をリンクさせることができます。たとえば、活動が調査であり、取引先に尋ねる質問が属性として作成され、活動にリンクされる場合などです。従業員は、この活動を実行する場合、属性フィールドを開き、電話で情報を取得したとおりに調査への回答を属性フィールドに入力します。
- 備考
すべての活動セッションのタブとして表示される備考 (tcstl1550m000) セッションで、備考を活動にリンクできます。
- 参照
すべての活動セッションのタブとして表示される活動別参照 (tccom6115m000) セッションで活動に参照をリンクできます。
- 出席者
出席者 (tccom6105m000) セッションを使用して、コールまたはアポイントメントに出席者を招待できます。このセッションは、コール (tccom6600m200) セッションおよびアポイントメント (tccom6600m100) セッションのタブとして表示されます。これらのセッションで [同期] チェックボックスがオンになっている場合、コールおよびアポイントメントが出席者の Microsoft Exchange のカレンダーイベントと同期されます。
- 受信者
受信者 (tccom6600m900) セッションで E メール の受信者を選択できます。このセッションは、E メール (tccom6600m500) セッションから開始できます。
- 添付
添付 (tccom6110m000) セッションで E メール に添付をリンクできます。このセッションは、E メール (tccom6600m500) セッションから開始できます。

CRM のレター、選択式、およびレポート

レター

取引先へのレターおよび大量郵便物は、一般的なマーケティング活動です。CRM では、レターを作成、保存、および修正できます。メールマージ機能を使用すると、特定の取引先情報を含む汎用レターを出力できます。レターを他のワープロプログラムにエクスポートして、スペルチェックなどの機能を使用できます。

レターを作成および出力するには:

1. レター (tdsmi1150m000) セッションで、レターを作成して取引先に送付します。汎用形式でレターを作成して、後で特定の取引先情報をレターにマージできます。テキストエディタを使用して、レターの実際の本文を定義できます。
2. 標準レターの差込印刷 (tdsmi2410m000) セッションで、取引先 (見込客または顧客)、機会、窓口、または活動に関するレターを出力または処理します。メールマージで出力する必要があるデータの範囲を指定できます。

選択式

選択式によって、ターゲットグループを作成する検索基準を定義できます。このターゲットグループは、特定のアクションに含める人を指定するために使用できます。選択式は、マーケティングプロジェクト、属性および活動の一括追加、レター(メールマージ)、およびレポートのターゲット範囲の作成に使用します。選択式は、Microsoft Excel などのスプレッドシートおよびデータベースプログラムで使用されるターゲット基準に似ています。

選択式は選択 (tdsmi0170m000) セッションで作成された後、レターやレポートなどに使用されます。この式は、使用する基準に応じて、単純にすることも複雑にすることもできます。テキストエディタを使用して、式を定義できます。

選択 (tdsmi0170m000) セッションでは、ユーザが定義した選択のコードと記述がリストされます。チェックボックスは、選択用のテキストが存在するかどうかや、選択用の式が定義されているかどうかを示しています。テキストと式はどちらも、[編集] メニューのテキスト機能を使用して作成します。適切なメニューで、[式のコンパイル] を選択して選択式の構文をチェックできます。このオプションは任意ですが、予防策として使用できます。

例

会社は、取引先が取引先となった日付をリストする属性を作成して、取引先に関連付けました。選択式を作成して、直近 45 日間に取引先となった取引先を検索できます。選択式では、ターゲットグループに関連付けられた属性を使用できます。会社は、フェーズを使用して、取引先に対して行った進捗状況を追跡することもできます。フェーズは、取引先に付加的な情報が必要であることを示しています。選択式では、そのフェーズを使用して、会社が電話したり情報を送付したりする必要がある取引先をターゲットに設定することができます。

レポート

レポートを定義すると、ユーザ定義データを表示できます。レポートに含まれる情報は、さまざまな基準により決定されます。CRM で、要件に基づいてデータを表示するレポートを作成できます。

レポートを指定するには:

1. レポート (tdsmi0180s000) セッションでコード、記述、および一般的なヘッダ情報とフッタ情報を定義します。
2. レポートカラムに含める必要のある情報を示すカラム定義をレポートレイアウト (tdsmi0181s000) セッションで指定します。この情報には、テーブルフィールドまたは属性を含めることができます。
3. フレキシブル出力 (tdsmi2410m100) セッションでは、レポートを出力および処理します。

CRM - テキストエディタ

レターまたは選択式を作成する場合、テキストエディタを使用してレターの実際のレイアウトを指定したり、式を指定したりできます。

注意

- レターは、レター (tdsmi1150m000) セッションで指定できます。
- 選択式は、選択 (tdsmi0170m000) セッションで指定できます。

テキストエディタの使用

レターまたは選択式のレイアウトは、ごく単純にすることも、非常に複雑にすることもできます。次のデータを含めることができます。

- 通常のテキスト
たとえば、「...に感謝しています」などです。ö や é などの特殊文字を使用することはできませんが、太字、下線、各種フォントなどの出力効果を使用することはできません。
- テーブルフィールド
tccom100.nama (取引先の名前) など、CRM のテーブル (tdsmi0182m000) セッションで記録されたすべてのテーブルフィールドを使用できます。
- 属性
属性 (tdsmi0550m000) セッションで記録されたすべての属性を使用できます。詳細は、次の情報を参照してください: CRM - テキストエディタの属性 (ページ 34)
- 事前定義変数
たとえば、@today (現在の日付を示す) などです。詳細は、次の情報を参照してください: CRM - テキストエディタの事前定義変数 (ページ 35)

テーブルフィールドや属性は、入力するのではなく、ズームして選択することをお勧めします。選択した方が間違いが少なくなるためです。テキストエディタの [オプション] メニューで、[ズームセッションを開始] をクリックして必要なテーブルフィールドまたは属性を取得します。

注意

パイプ (|) 記号の後に入力したテキストは、プログラミングコードとしては使用されず、ユーザに対する追加情報としてのみ使用されます。

テキストエディタの演算子

テキストエディタでは、算術演算子、論理演算子、または関係演算子を使用できます。

算術演算子

*	乗算
---	----

/	除算
---	----

+	加算
---	----

-	減算
---	----

¥	除算後の剰余
---	--------

&	リンク文字列 (英数字配列)
---	----------------

論理演算子

OR

AND

NOT (否定)

関係演算子

=	等しい
---	-----

<>	等しくない
----	-------

>	より大きい
---	-------

<	より小さい
---	-------

>=	以上
----	----

<=	以下
----	----

テキストエディタの関数

テキストエディタでは次の関数を使用できます。

- 算術
- 三角
- 対数
- 文字列
- 日付

算術関数	例	
round (X,Y,Z)	X の端数修正した値を求めます。 Y は、小数点以下の桁数です。 Z は丸め方法です (0 = 切捨て、1 = 四捨五入、2 = 切上げ)。	-
val (A)	文字列 A の数値を求めます。	val ("8.7") = 8.7
abs (X)	X の絶対値を計算します。	abs (-10.3) = 10.3
int (X)	X の整数値を求めます。	int (11.6) = 11
pow (X, Y)	X を Y の指数にします。	pow (10.2) = 100
sqrt (X)	X の平方根を求めます。	sqrt (16) = 4
min (X, Y)	X と Y の最小値を求めます。	min (6, 10) = 6
max (X, Y)	X と Y の最大値を求めます。	max (6, 10) = 10
pi	円周率 pi の定数 (3.1415926)	-

三角関数

`sin (X)`, `cos (X)`, `tan (X)` X の正弦、余弦、または正接を求めます。

`asin (X)`, `acos (X)`, `atan (X)` X の逆正弦、逆余弦、または逆正接を求めます。

`hsin (X)`, `hcos (X)`, `htan (X)` X の双曲正弦、双曲余弦、または双曲正接を求めます。

対数関数

`exp (X)` e を X の指数にします。

`log (X)` e を基準に X の自然対数を求めます。

`log10 (X)` 指数 10 を基準に X の対数値を求めます。

文字列関数

例

<code>edit (X,Y)</code>	数値 X の形式を形式 Y にします。	<code>edit (10.3, "ZZZ9V,99") = " 10,30"</code>
-------------------------	-------------------------	---

<code>str (X)</code>	数値を文字列に配置します。	<code>str (10.3) = "10.3"</code>
----------------------	---------------	----------------------------------

<code>len (X)</code>	文字列 X の長さを求めます。	<code>len ("abc") = 3</code>
----------------------	-------------------	------------------------------

<code>strip (X)</code>	最後の文字の後にあるスペースを削除します。	<code>strip ("A ") = "A"</code>
------------------------	-----------------------	---------------------------------

<code>pos (X,Y)</code>	文字列 X における文字列 Y の、左からの位置を求めます。
------------------------	------------------------------------

<code>rpos (X,Y)</code>	文字列 X における文字列 Y の、右からの位置を求めます。
-------------------------	------------------------------------

日付関数

例

date ()	現在の日付を求めます。	-
date (YYYY, MM, DD)	指定された年 (YYYY)、月 (MM)、および日 (DD) に従って日付を求めます。	date (2008, 5, 1) = 1 May 2008

CRM – テキストエディタの属性

テキストエディタを使用してレターのレイアウトを定義したり、選択式を作成する場合、属性を取得できます。テキストエディタの [オプション] メニューの [ズームセッションを起動] をクリックし、属性を選択します。

属性の一般表記

属性のタイプ

- R
属性は顧客または見込客に関連付けられます。
- P
属性は、マーケティングプロジェクトに関連付けられます。
- C
属性は、窓口に関連付けられます。
- A
属性は、活動に関連付けられます。

属性の一般的な表記は、[X, 属性] です。

X は (R、P、C、または A) を表します。取得された属性は、常に関係 (R) の属性となります。属性を窓口割り当ての場合は「R」を「C」に変更する、というように変更する必要があります。

属性変数

事前定義レポートで属性を使用する場合、次の変数 (配列) を使用できます。

- label.data
この配列には、属性のすべてのラベル (記述) が保存されます。ラベルの長さは 40 文字で、数は最大 25 です。
- attribute.data
この配列には、すべての値 (英数字) が保存されます (最大 25)。
- attribute.text
この配列には、すべてのテキスト番号が記録されます (最大 10)。出力できるようになります。

例

活動「訪問」には、次の 3 つの属性があります。

雰囲気の種類	友好的、普通、敵対的
約束の開始	早い、時間どおり、遅い
約束の終了	早い、時間どおり、遅い

属性 2 には、テキストがリンクされています。

次の内容を出力できます。

tdsmi200.cact tdsmi200.dsca

label.data (1):attribute.data (1)

label.data (2):attribute.data (2)

label.data (3):attribute.data (3)

Text label.data (2)

attribute.text (2)

CRM - テキストエディタの事前定義変数

テキストエディタを使用してレターのレイアウトを定義したり、選択式を作成する場合、事前定義変数を使用できます。

取引先、機会、窓口、活動の一般的な事前定義変数

オーダ文書内では、住所は空のフィールドから削除されます。

cor.nama	郵便住所の第 1 フィールド
cor.namb	郵便住所の第 2 フィールド
cor.namc	郵便住所の第 3 フィールド
cor.namd	郵便住所の第 4 フィールド
cor.name	郵便住所の第 5 フィールド
cor.namf	郵便住所の第 6 フィールド
cor.ccty.dsca	郵便住所の国の説明
del.nama	納入住所の第 1 フィールド
del.namb	納入住所の第 2 フィールド
del.namc	納入住所の第 3 フィールド
del.namd	納入住所の第 4 フィールド
del.name	納入住所の第 5 フィールド
del.namf	納入住所の第 6 フィールド
del.ccty.dsca	納入住所の国の説明
pad.nama	個人住所の第 1 フィールド
pad.namb	個人住所の第 2 フィールド
pad.namc	個人住所の第 3 フィールド
pad.namd	個人住所の第 4 フィールド
pad.name	個人住所の第 5 フィールド
pad.namf	個人住所の第 6 フィールド
pad.ccty.dsca	個人住所の国の説明

取引先の事前定義変数

pldd_mcs034.dsca	価格リストの記述
pcpr_com010.nama	価格/値引の親顧客の名称
pctx_com010.nama	テキストの親顧客の名称
pctf_com010.nama	財務の親顧客の名称
ccus_com010.nama	統計更新の親顧客の名称
iscn_com000.nama	系列会社の名称 1
iscn_com000.namb	系列会社の名称 2
iscn_com000.namc	系列会社の住所 1
iscn_com000.namd	系列会社の住所 2
iscn_com000.name	系列会社の都市 1
iscn_com000.namf	系列会社の都市 2
iscn_com000.pstc	系列会社の郵便番号

マーケティングプロジェクトの事前定義変数

mprj_com001.nama	割当先の名称
mprj_com012.nama	郵便住所の名称 A
mprj_com012.namb	郵便住所の名称 B
mprj_com012.namc	郵便住所の住所 A
mprj_com012.namd	郵便住所の住所 B
mprj_com012.name	郵便住所の都市 A
mprj_com012.namf	郵便住所の都市 B
mprj_com012.pstc	郵便住所の郵便番号

窓口の事前定義変数

cper_mcs122.dsca	宛先の記述
cper_mcs046.dsca	言語の記述
cper_mcs019.dsca	敬称の記述
wadr_com012.nama	会社住所の名称 A
wadr_com012.namb	会社住所の名称 B
wadr_com012.namc	会社住所の住所 A
wadr_com012.namd	会社住所の住所 B
wadr_com012.name	会社住所の都市 A
wadr_com012.namf	会社住所の都市 B
wadr_com012.pstc	会社住所の郵便番号
padr_com012.nama	個人住所の名称 A
padr_com012.namb	個人住所の名称 B
padr_com012.namc	個人住所の住所 A
padr_com012.namd	個人住所の住所 B
padr_com012.name	個人住所の都市 A
padr_com012.namf	個人住所の都市 B
padr_com012.pstc	個人住所の郵便番号

活動の事前定義変数

acti_smi002.dsca	ソースの記述
acti_smi003.dsca	フェーズの記述
acti_smi004.dsca	肩書の記述

acti_smi006.dsca	宛先の記述
empl_com001.nama	従業員の名前
crep_com001.nama	販売担当者の名前

選択式の定義済変数

bp.turnover.previous.year	請求先取引先残高 (tccom4513s000) セッションから取得された取引高 この値は、次のものの財務会社に属するすべての部署の前年の取引高を表します。 - 取引先にリンクされている販売オフィス - この会社が財務会社でもあり、販売オフィスが取引先にリンクされていない場合は、現在のロジスティック会社
---------------------------	--

標準レターの差込印刷 (tdsmi2410m000) セッションとフレキシブル出力 (tdsmi2410m100) セッションでは、選択式に基づいて取引高基準を満たす取引先を取得できます。たとえば、取引高の値が 15000 より小さく、0 より大きいすべての取引先にレターを送信できます。

取引先には、次の制限が適用されます。

- 取引高の値は、1 つの財務会社についてのみ計算されます。複数の財務会社の取引先は合計されません。
- 取引先に対しては、請求先取引先残高 (tccom4513s000) セッションから 1 つのレコードだけを取得できます。

例

bp.turnover.previous.year < 15000.00 および bp.turnover.previous.year > 0.0

CRM – 選択式の例

選択 (tdsmi0170m000) セッションで選択式を作成する場合、テキストエディタを使用して式を作成します。

英数字式の例

(R, color) = "red"	属性は英数字です。
tccom100.bpid = "JOHNSON"	テーブルフィールドは英数字です。
(R, contents) = 1	属性は数字です。
tccom110.umsp = 2	テーブルフィールドは数字です。

(R, contents) IN (10,100) (110,200)

属性の値は、10 以上 100 以下であるか、110 以上 200 以下である必要があります。

文字列式の例

^	文字列の先頭
\$	文字列の末尾
.	任意の文字
*	前の文字の 0 回以上の繰返し
()	() 内の 1 文字。例: (abcd123) または (a-z)
(^)	() 内以外の任意の記号。例: (^XYZ0-9)
"	文字列内の二重引用符

例

- "abcdefg" IN "def" = TRUE
- "abcdefg" IN "^def\$" = FALSE
- "abcdefg" IN "^a" = TRUE
- "abcdefg" IN "^b" = FALSE
- "abcdefg" IN "g\$" = TRUE

代替: (R,...)IN "abcde"

意味: すべての属性で文字列 "abcde" の存在がチェックされます。

式での優先順位

算術演算子は、関係演算子より優先順位が上です。レターは、論理演算子より優先順位が上です。

算術演算子の優先順位は、 $\ast / \times + -$ です。

論理演算子の優先順位は NOT、AND、OR です。

丸カッコ ("()") を使用すると、算術および論理演算子の優先順位を変更できます。たとえば、 $3 + 4 \ast 5 = 23$ and $(3 + 4) \ast 5 = 35$ などです。

CRM の窓口および活動を Microsoft Exchange に同期する

CRM には次の同期機能があります。

- LN の窓口を Microsoft Exchange に同期できます。
- タイプが [コール] または [アポイントメント] の活動は LN と Microsoft Exchange の間でカレンダーイベントとして同期できます。カレンダーは双方向で同期されます。

パラメータおよびマスタデータの同期

窓口および活動を同期する前に、まず次のパラメータおよびマスタデータを定義する必要があります。

- 窓口の同期を有効にしたい場合は、COM パラメータ (tccom0000s000) セッションの [窓口の同期] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスがオンの場合、国 (tcmcs0510m000) セッションおよび言語 (tcmcs0146m000) セッションで ISO コード を定義する必要もあります。
- カレンダーの同期を有効にしたい場合は、COM パラメータ (tccom0000s000) セッションの [活動の同期] チェックボックスをオンにします。
- MS Exchange の同期設定 (ttaad2140m000) セッションで Exchange との同期を設定します。
- MS Exchange の同期ユーザ (ttaad2141m000) セッションで、窓口およびカレンダーを同期する必要があるユーザを指定します。

注意

出席者 (tccom6105m000) セッションで指定される [従業員] タイプの出席者について活動を同期する場合、従業員について以下が該当する必要があります。

- 従業員 - 一般 (tccom0101m000) セッションの [ユーザ] フィールドが指定されている
- 従業員 - 従業員管理 (bpmdm0101m000) セッションの [E メール] フィールドが指定されている。E メールアドレスは、(大文字と小文字の区別も含めて) Windows のドメインで定義されている E メールアドレスと同じにする必要があります。
- MS Exchange の同期ユーザ (ttaad2141m000) セッションの [Eメールアドレス] が、従業員 - 従業員管理 (bpmdm0101m000) セッションの [E メール] フィールドと同じである。

E メールアドレスは、(大文字と小文字の区別も含めて) Windows のドメインで定義されている E メールアドレスと同じにする必要があります。

出席者 (tccom6105m000) セッションで指定される活動の [会議の開催者] が、MS Exchange の同期ユーザ (ttaad2141m000) セッションでも定義されている場合のみ、出席者のカレンダーに活動への招待を送信できます。これは、MS Exchange が開催者について招待を生成するためです。

Exchange Synchronizer

LN UI 管理 Webapp で、LN の CRM 環境について Exchange Synchronizer を開始および終了できます。

Exchange Synchronizer が開始されると、次のステップが完了されます。

1. Synchronizer が LN に接続します。
2. MS Exchange の同期設定 (ttaad2140m000) セッションおよび MS Exchange の同期ユーザ (ttaad2141m000) セッションで定義された設定が Synchronizer に送られます。
3. Synchronizer が窓口および活動の同期を開始します。

詳細は、次の情報を参照してください: Infor LN UI Administration Guide。

窓口の同期

LN の窓口は、プル方式で Microsoft Exchange に同期されます。プル間隔の間に Synchronizer がトリガされます。この間隔は、「1 時間」や「7 日」のように、数字と時間単位で構成されます。Synchronizer がトリガされると、同期が必要なユーザごとに、窓口 (tccom1640m000) セッションの [同期] チェックボックスがオンで、前回の同期以降に変更されている LN の窓口が取得されます。これらの窓口が Microsoft Exchange に同期されます。

カレンダーの同期

カレンダーも、プル間隔に基づいてプル方式で同期されます。Synchronizer がトリガされると、同期が必要なユーザごとに、現在以降に該当する LN および Microsoft Exchange の両方のカレンダーイベントがすべて取得されます。Synchronizer は、過去のイベントの同期にプル方式を使用しません。

注意

カレンダーの同期では、プル方式のほかにプッシュ通知方式も使用されます。MS Exchange の同期設定 (ttaad2140m000) セッションの [プッシュ同期を有効にする] チェックボックスがオンの場合、Microsoft Exchange または LN でカレンダーイベントが作成、修正、または削除されると、Synchronizer にプッシュ通知が送信されます。この通知によって、関係するカレンダーイベントの同期がトリガされます。

LN で発生したカレンダーイベント

LN で作成され、同期が必要な活動については、活動 (tccom6100m000) セッションの次のチェックボックスがオンになります。

- [Infor LN で作成]
- [同期]

Synchronizer がトリガされると、活動にリンクされ、出席者 (tccom6105m000) セッションの [招待] チェックボックスがオンになっている出席者について、カレンダーが同期されます。

注意

Microsoft Exchange にまだカレンダーが存在しない場合、出席者 (tccom6105m000) の [同期] チェックボックスがオフになりますが、[シンクロナイズに送信] チェックボックスはオンになります。

Microsoft Exchange で出席者についてカレンダーイベントが作成されると、出席者 (tccom6105m000) セッションの [同期] チェックボックスがオンになります。

Microsoft Exchange で発生したカレンダーイベント

Microsoft Exchange で作成されたカレンダーイベントを LN に同期する必要があり、そのカレンダーイベントがまだ LN に存在しない場合、LN でも作成する必要があります。したがって、アポイントメント (tccom6600m100) セッションで、タイプが [アポイントメント] の活動としてカレンダーイベントが作成され、それに対して出席者がリンクされます。

生成されるアポイントメントには以下が適用されます。

- 活動 (tccom6100m000) セッションで、[Infor LN で作成] チェックボックスがオフ、[同期] チェックボックスがオンになります。
- 同期が必要なユーザの E メールアドレスによって、出席者 (tccom6105m000) セッションで出席者が [従業員]、[窓口]、または [その他] に設定されます。
- 出席者 (tccom6105m000) セッションで、[同期] チェックボックスがオン、[シンクロナイズに送信] チェックボックスがオフになります。

顧客グラフ

顧客に関するさまざまな情報をグラフに表示できます。

顧客 360 (tdsmi1500m000) セッションの [グラフ] グループボックスで、次のグラフの中から選択できます。

- 出荷実績
- 取引高
- 請求期限超過

選択したグラフの情報を表示するには、顧客 360 (tdsmi1500m000) セッションの取引先リストから販売先取引先を選択します。

注意: 管理者は、セッションでのグラフの個人用設定 (ttadv9130m100) セッションでグラフを個人用に設定できます。

出荷実績

このグラフには、過去 12 ヶ月間を対象として、取引先に納入されたすべての販売オーダーラインに対する定刻納入された販売オーダーラインの割合が表示されます。

- 計画納期と実際納期が一致している場合は、販売オーダーラインが期日内に納入されています。
- このグラフでは、部分的に納入された販売オーダーラインは納入済ラインと見なされます。

月次データは、実際の販売オーダーラインデータ (tdsls401) から取得されます。

取引高

このグラフには、選択した販売先取引先の取引高が表示されます。

表示される情報は次のデータに基づきます。

- 過去 5 年間
- 請求先取引先残高 (tccom4513s000) セッションに指定された取引高

請求期限超過

このグラフには、該当する販売先取引先の未決済 (売掛金) 残高と支払期限超過請求額が表示されます。

- 未決済残高は、請求先取引先残高 (tccom4513s000) セッションに指定された [売掛金残高] の総額です。
- 支払期限超過請求額は、販売請求書 (tfacr2522m000) セッションから取得されます。

適切なメニュー

コマンドは、[表示]、[参照]、および [アクション] メニューに分散されているか、ボタンとして表示されます。旧リリースの LN および Web UI では、これらのコマンドは [特定] メニューに配置されます。

属性

活動、メールマージ (レター)、またはフレキシブルレポートの生成時に一括選択を指定する場合に、セグメントデータに (見込) 取引先、窓口、機会、または活動の特徴的な情報を記録するために使用されます。

例

属性	記述	タイプ	詳細
sf	サッカーファンかどうか	オプション	オプションは「はい」および「いいえ」で、デフォルトは「いいえ」です。
fc	好きなサッカーチーム	英数字	デフォルトは <空白>
conv	このやり取りの評価	英数字	デフォルト値なし
ccb	次週再び電話してよいかどうか	オプション	オプションは「はい」および「いいえ」で、デフォルトは「いいえ」です。
lunch	昼食を持参すべきかどうか	オプション	オプションは「はい」および「いいえ」で、デフォルトは「いいえ」です。
dressc	ドレスコード	オプション	オプションは「フォーマル」と「カジュアル」(デフォルト) です。
comp	主な競合先	英数字	デフォルト値なし
terr	担当区域	オプション	オプションは東部と西部です。

属性セット	記述	属性
CON	窓口のデフォルト属性セット	sf、fc
BP	取引先のデフォルト属性セット	sf、fc
コール	コールのデフォルト属性セット	conv、ccb
APP	アポイントメントのデフォルト属性セット	lunch、dressc
OPP	機会のデフォルト属性セット	comp、terr

タスク

窓口、取引先、機会、または活動に対して実行されるアクション (完了まで追跡する) を示す活動タイプ

従業員

従業員のうち、営業担当者、製造計画担当者、購買担当者、信用アナリストといった特定の役割を持つ人

割当

フィールドエンジニアが呼出可能かどうかを計画者または発送者に通知する、フィールドエンジニアが入力する短いメッセージ

活動

LN で登録されるアポイントメント、コール、タスク、メール、または E メール。窓口、取引先、または機会などにリンクできます。オプションで、タスク、アポイントメント、およびコールをデスクトップアプリケーションに同期できます。

取引先

顧客または発注先などの、商取引を行う当事者。顧客や発注先となる部署を組織内で取引先として定義することもできます。

取引先の定義には次の情報が含まれます。

- 組織の名前と主要な住所
- 使用される言語と通貨
- 課税および法定 ID データ

取引先の担当窓口担当者を取引先とします。取引先の状況によって、処理が実行可能かどうかが決まります。処理のタイプ (販売オーダー、請求書、支払、出荷) は取引先の役割で定義します。

販促

選択した品目の事前定義済のオーダーレベルに基づいて販売オーダーに追加の値引、割引、またはプレミアムを適用すること。販促の基本タイプには、オーダーレベルとラインレベルの 2 種類があります。

販売見積

発注先が見込購買者に提案した商品またはサービスの価格計算書、販売条件、記述、入札。顧客データ、支払条件および受渡条件はヘッダに含まれます。実際の品目についてのデータは見積ラインに入力されます。見積依頼への回答として与えられる場合、入札は通常、販売申込とみなされます。

番号グループ

特定の用途に割り当てることができる、先頭空番号のグループ

たとえば、次の用途に対して番号グループを割り当てることができます。

- 取引先コード
- 購買契約
- 販売オーダー
- 製造オーダー
- サービスオーダー
- 倉庫オーダー
- 輸送オーダー

1つの番号グループには複数のシリーズを定義できます。各シリーズはシリーズコードで識別します。自動生成されるシリーズ番号は、シリーズコードの末尾にそのシリーズの先頭空番号を組み合わせたものです。同一の番号グループには同じ桁数のシリーズコードを定義する必要があります。

シリーズ

同じシリーズコードで始まるオーダー番号または伝票番号のグループ

シリーズにより、特定の特徴を持つオーダーを識別することができます。たとえば、大きな会計オフィスが処理する全販売オーダーは LA (LA0000001、LA0000002、LA0000003 など) で始まります。

住所

アドレス関連の完全な詳細セットには、郵便住所または電話、ファックスおよびテレックスの番号、Eメール、インターネットのアドレス、課税目的の識別情報、および工順情報が含まれます。

支払期限超過請求書

長期間、未払状態の請求書

住所フォーマット

レポートまたは文書に住所データを出力する方法の定義。オーダーで、住所の各ラインに出力するデータを定義します。また十分なスペースがない場合にスキップするフィールドを定義できます。

窓口

ビジネス取引の交渉相手。たとえば、担当窓口に質問、見積、フォローアップコール、ダイレクトメール、販売促進ギフトを送ります。担当窓口データには、名称、電話番号、Eメールアドレスおよびその他の詳細情報が含まれます。

検査オーダー

購買、製造または販売される製品の検査を構造化するために使用されるオーダー

修正措置計画 (CAP)

不適合または失敗の再発を防止するために実行されるアクションの詳細な計画。計画は、不適合資材レポート (NCMR) に基づきます。

取引先役割

組織と取引先の関係を示します。取引先との間で実行する処理タイプは、役割で定義します。異なる役割を持ったそれぞれの取引先は、共通親取引先によってリンクされています。

取引先の役割の例を次に示します。

- 販売先取引先
- 回収先取引先

購買担当役割

機会に関連した意思決定処理での窓口の役割の分類。この分類により、販売担当は取引を成立させるために窓口と交渉する方法などを把握できます。

購買担当役割には、エコノミックバイヤ、意思決定者、インフルエンサなどがあります。

業種コード

政府当局が規定したコードリストに基づく業種別に取引先が分類されるコード。このコードを使用すると、担当地域の管理とキャンペーンのために顧客を分類することができます。業種コードシステムの例: SIC (標準産業分類) や NAICS (北米産業分類システム)

ISO コード

国際標準化機構が設定するコーディング標準のコード。この標準およびコードは国際的に受け入れられています。たとえば、言語名を表すコード (ISO 639.2)、国名およびその下位区分を表すコード (ISO 3166) などがあります。

ペグ

プロジェクトと予算、要素と活動の組合せ。プロジェクトの原価、需要、供給の識別に使用されます。

アカウントマネージャ

顧客すなわち取引先との関係を維持する担当マネージャ

活動テンプレート

標準活動の定義。記録すべきデータは活動によって異なるので、各活動テンプレートに対して個別の属性セットをリンクできます。活動テンプレートは、タスクおよびメール作成の基準として使用できます。

アポイントメント

窓口、取引先、機会、または活動に対してスケジュールされたアポイントメント (完了まで追跡する) を示す活動タイプ。アポイントメントには招待された出席者が含まれます。

注意コード

特別のイベントや状況への注意を引く、取引先、機会などにリンクされたメッセージ

属性セット

関連属性をグループ化するために使用されるセット

例

属性	記述	タイプ	詳細
sf	サッカーファンかどうか	オプション	オプションは「はい」および「いいえ」で、デフォルトは「いいえ」です。
fc	好きなサッカーチーム	英数字	デフォルトは <空白>
conv	このやり取りの評価	英数字	デフォルト値なし
ccb	次週再び電話してよいかどうか	オプション	オプションは「はい」および「いいえ」で、デフォルトは「いいえ」です。
lunch	昼食を持参すべきかどうか	オプション	オプションは「はい」および「いいえ」で、デフォルトは「いいえ」です。
dressc	ドレスコード	オプション	オプションは「フォーマル」と「カジュアル」(デフォルト) です。
comp	主な競合先	英数字	デフォルト値なし
terr	担当区域	オプション	オプションは東部と西部です。

属性セット	記述	属性
CON	窓口のデフォルト属性セット	sf、fc
BP	取引先のデフォルト属性セット	sf、fc
コール	コールのデフォルト属性セット	conv、ccb
APP	アポイントメントのデフォルト属性セット	lunch、dressc
OPP	機会のデフォルト属性セット	comp、terr

コール

窓口、取引先、機会、または活動に対してスケジュールされたコール (完了まで追跡する) を示す活動タイプ。コールには、招待された出席者が含まれます。

E メール

窓口、取引先、機会、または活動に関して作成された E メール (LN に記録する) を示す活動タイプ。E-メールを作成して送信したり、受信した E メールをマニュアルで登録したりすることができます。1 件の E メールに複数の受信者を指定できます。

メール

窓口、取引先、機会、または活動に関して、特定のビジネスオブジェクト情報をマージして出力される標準レターを示す活動タイプ。メールは常に活動テンプレートから生成されます。

備考

ログ情報を含むテキストコメント。オブジェクトにリンクすることができます。

1 つのオブジェクトに複数の備考をリンクできます。

未決済残高

1 つの特定の取引先に関連したすべての未払請求書の残高

機会

取引先への製品やサービスの販売を目的として、販売担当者が取引先関連の販売情報の記録およびモニタに使用します。

機会タイプ

同じような特徴を持つ機会を、ソートや選択を目的として分類する方法

フェーズ

販売プロセスにおける段階またはフェーズを識別します。分析、提案、交渉などがあります。

見積ライン

提案された品目と同様に関連した価格合意と数量を記録するために使用するライン。販売見積は1つ以上の見積ラインを含んでいます。

販売プロセス

機会に取り組む際に従う必要がある、標準の販売方法。販売プロセスはフェーズに分割されます。

販売担当者

販売先取引先との担当窓口を維持する会社の従業員。販売担当者の従業員番号は販売統計のソート判定基準としても使用されます。

挨拶文

レターの受取人の宛名に使用されるフレーズ。例:「御中」、「各位」、「様」などがあります。

ソース

取引先が会社接触到場所、イベント、方法 (たとえば、見本市、広告)

取引高

年間販売量

索引

- レポート
 - CRM, 27
 - 適切なメニュー, 49
 - 属性, 50
 - CRM, 20
 - 顧客
 - グラフ, 47
 - グラフ
 - 顧客, 47
 - 定義
 - 取引先, 18
 - 住所フォーマット, 15
 - タスク, 51
 - 従業員, 51
 - 割当, 51
 - 活動, 51
 - CRM, 24
 - 使用
 - 住所フォーマット, 17
 - 取引先, 51
 - 窓口, 19
 - 定義, 18
 - 販促, 52
 - 販売見積, 52
 - CRM
 - CRM, 43
 - テキストエディタ, 29
 - テキストエディタの事前定義変数, 35
 - テキストエディタの属性, 34
 - マスターデータ, 11
 - 概要, 9
 - 活動, 24
 - 機会, 23
 - 機能性, 23
 - 選択式の例, 39
 - 窓口と活動の同期, 43
 - 属性, 20
 - 番号グループ, 52
 - シリーズ, 52
 - 住所, 52
 - 概要, 13
 - 支払期限超過請求書, 52
 - 住所フォーマット, 52
 - 使用, 17
 - 定義, 15
 - 窓口, 53
 - 取引先, 19
 - 検査オーダー, 53
 - 修正措置計画 (CAP), 53
 - 取引先役割, 53
 - 購買担当役割, 53
 - 業種コード, 53
 - ISO コード, 53
 - ペグ, 53
 - アカウントマネージャ, 53
 - 活動テンプレート, 54
 - アポイントメント, 54
 - 注意コード, 54
 - 属性セット, 55
 - コール, 56
 - E メール, 56
 - レター
 - CRM, 27
 - メール, 56
 - 備考, 56
 - 未決済残高, 56
 - 機会, 56
 - CRM, 23
 - 機会タイプ, 56
 - フェーズ, 57
 - 見積ライン, 57
 - 販売プロセス, 57
 - 販売担当者, 57
 - 挨拶文, 57
 - ソース, 57
 - 取引高, 57
 - 選択式
 - CRM, 27
-
