

C-3 定着化の秘訣

～ ユーザのモチベーションをあげる施策と便利機能のご紹介～

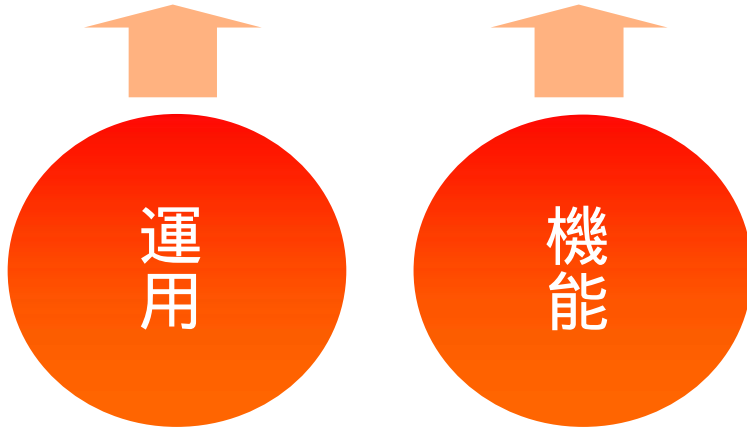


ユーザのモチベーションをあげる 便利機能のご紹介

株式会社セールスフォース・ドットコム
カスタマーサクセスマネジャー
山下 康彦



ユーザモチベーションアップ



便利機能でユーザのモチベーションをあげる3つのポイント

1. 経営層からの評価を促す
2. 有益な情報を提供する
3. 使い勝手をよくする

1. 経営層からの評価を促す

(利用可能なEdition PE,EE,UE)

経営層からの激励が欲しい

注* PE=Professional Edition GE=Group Edition
EE=Enterprise Edition UE=Unlimited Editionの略



“大きな商談を受注したが経営層からの反応は特にはない。リアルタイムで情報が取得できるのに見ていないのか・・・”

大規模商談アラート機能



N) アプリケーションの設定 カスタマイズ 商談 大規模商談アラート
にて金額、確度を決めて送付先を設定する

1. 経営層からの評価を促す

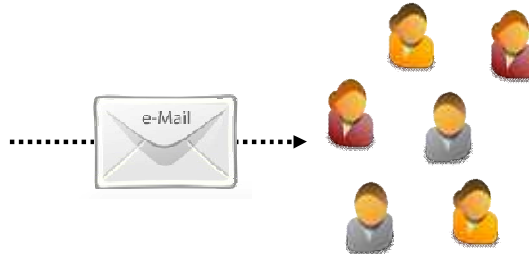
ダッシュボードの情報を定期的に更新し、通知して欲しい

(EE,UE)



“売上重視ではなく他の点も評価して欲しい、ダッシュボードを自動的にメールで送信して欲しい”

ダッシュボードのスケジュール設定



N) 管理者設定 ユーザの管理 プロファイル

にて該当ファイルのシステム管理者権限にある「ダッシュボードの管理」にチェックをいれます

そのプロファイルを持つユーザが各ダッシュボードでデータ更新する時刻と通知先を設定します。

メールはHTMLメールで送付されます。メーラーの種類によっては文字化けが発生する場合がございます。

ございます。

便利機能でユーザのモチベーションをあげる3つのポイント

1. 経営層からの評価を促す
2. 有益な情報を提供する
3. 使い勝手をよくする

2. 有益な情報を提供する

社内の蓄積された情報に素早くアクセスしたい

(すべての Edition)



“必要なレポートがどこにあるかわからなくなる、管理者から何か案内が来ていたと思ったがメールに埋もれてしまった、社内にある情報をもっと有効活用したい”

ホーム画面サイドバーに
レポートリンクを設定

ホーム画面にお知らせを
設定

カスタムリンクレポート

ホーム

カスタムリンク

- 取引先編集レポート
- 活動一覧レポート
- 売上確認レポート
- カンパニーダッシュボード
- 活用状況ダッシュボード
- 予算管理ダッシュボード

答案用リンク

- 上司のコメント確認
- 昨日今日の活動一覧
- 活動入力用



ホーム画面サイドバーにレポートリンクを設定

N) アプリケーションの設定 ホーム ホームページのコンポーネントにて
カスタムリンクに編集するのが一番簡単な方法です。

カスタムリンク以外にプロフィールごとに設定するのであれば、

1. アプリケーションの設定 ホーム カスタムリンクにてレポートのURLを記載
したリンクを作成

2. アプリケーションの設定 ホーム ホームページのコンポーネントにて
カスタムコンポーネントを種別:リンクで作成。1で作ったリンクを設定。

ホーム画面にお知らせを設定

N) アプリケーションの設定 ホーム ホームページのコンポーネントにて
カスタムコンポーネントを種別:HTMLで作成。

カスタムリンクレポート

次のページをご参照下さい

カスタムリンクレポート

* セールスフォース・ドットコムサポートデスク対象外
ご質問がある場合にはブログにコメント下さい。

■Before

競合情報が入力されている商談を探す場合、レポートタブで該当の商談レポートを見つける必要がある。素早く競合商談の情報が見つけにくいいため、情報が活用しにくい。



■After

競合商談レポートをカスタムリンクで作成することにより、1クリックで自身が競合している競合に関する過去の商談をレポートで表示可能。そのレポートから成立商談/未成立商談の情報を簡単に確認できることにより現在の商談の勝率をアップ可能。また競合商談で提出している資料を参考により、資料作成の時間も短縮可能。

- 競合商談の勝率アップ
- 競合商談の資料作成時間短縮

同一競合の過去商談における勝因・敗因を調査し、担当商談について対策を検討。

添付されている資料を参考にして資料作成に関わる時間を短縮。



実行結果

検索条件: 競合商談
検索結果: 競合商談に関する過去の商談 200件 500件
次のページ: 競合商談に関する過去の商談 1000件/5000件/10000件

競合商談名	種別	ロイヤリティ	企業	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 A	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 B	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 C	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 D	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 E	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 F	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 G	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 H	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 I	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 J	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 K	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 L	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 M	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 N	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 O	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 P	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 Q	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 R	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 S	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 T	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 U	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 V	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 W	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 X	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 Y	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談
競合商談 Z	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談	競合商談



カスタムリンクレポート

*セールスフォース・ドットコムサポートデスク対象外
ご質問がある場合にはブログにコメント下さい。

商談レポートを作成・保存します。

レポート種類: サマリレポート

表示項目 : 商談所有者、商談名、金額、フェーズ、取引先名、勝因、敗因 など

条件: 1. 項目: 競合会社 演算子: 次の文字列と一致する 値: ブランク

2. 項目: 商談ID 演算子: 次の文字列と一致しない 値: ブランク

上記レポートを実行してURLをコピーします。

例) <https://ap.salesforce.com/00O10000000DMgi>

商談のカスタムリンクを下記内容に基づき、設定します。

リンクのURL構成: レポートのURL?pv0=競合会社の差込み項目名&pv1=商談IDの差込み項目名

例) <https://ap.salesforce.com/00O10000000DMgi?pv0={!Opportunity Field}&pv1={!Opportunity ID}>

[ご参考: レポート条件指定画面]

項目	演算子	値
競合会社	一致する	ブランク
商談ID	一致しない	ブランク

カスタム項目: 競合会社

pv0

pv1

:リンクに設定してある「pv0」や「pv1」の「pv」はレポートの条件設定画面の「値」欄を意味します。
その後ろの「0」や「1」が何番目の条件なのかを意味します。

カスタムリンクを商談のページレイアウトに表示します。



2. 有益な情報を提供する

訪問前にお客様のニュースを知りたい

(News2UはEE,UE
Google NewsはPE,EE,UE
カスタムリンクはすべてのEdition)



“インターネット上のニュースや地図、乗換情報など情報をクリック
一つでアクセスしたい”

News2u 関連ニュースリリース
チェッカー

AppExchange

GoogleNews関連ニュースリスト

AppExchange

カスタムリンク



カスタムリンクの設定方法

http://www.salesforce.com/jp/assets/pdf/successforce/pdf_jp_guide_customlinksamples.pdf

2. 有益な情報を提供する

(契約終了通知機能はPE,EE,UEワークフローはEE,UE)

契約終了前にリマインドが欲しい



“保守契約更新前にアラートメールが欲しい“

契約終了通知機能

ワークフロー機能

日	月	火	水	木	金	土
21	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4



N) アプリケーションの設定 契約 設定
にて契約終了通知の設定を行う

便利機能でユーザのモチベーションをあげる3つのポイント

1. 経営層からの評価を促す
2. 有益な情報を提供する
3. 使い勝手をよくする

3. 使い勝手をよくする

(セールススケジューラはEE,UE 郵便番号検索はすべてのEdition
Outlook,NotesはGE,PE,EE,UE)

入力を楽にしたい



“活動の入力が大変、住所情報を入れるのが面倒、
Outlook/Notesとスケジュール同期したい”

セールススケジューラ

AppExchange

郵便番号検索

AppExchange

Connect for Microsoft Outlook
Connect for Lotus Notes



Outlook

http://success.salesforce.co.jp/rollout_guide/files/pdf_jp_guide_outlookreleasenotes_ver3.pdf

Notes

http://success.salesforce.co.jp/features/2007/03/connect_lotus_n.html

インストールに関してご不明点があれば弊社サポートにお問合せ下さい。

Connect for Microsoft Outlook Connect for Lotus Notes

Outlookのアドレス帳やカレンダーと同期を取ることができます。

さらに、Outlookを使用し、お客様との電子メールでのやり取りをSalesforceに取り込むことができます。

- お客様との重要なやり取りを全て記録
- 電子メールの情報の整理
- カレンダーへの二重入力排除



3. 使い勝手をよくする

(インライン編集はすべての Edition, 商談一括更新はEE,UE)

変更・更新を楽しみたい



“データを一括で画面上から変更したい、画面を見ながら数項目だけ簡単に更新したい、商談を一括で変更したい”

リストビュー
+
インライン編集機能
New!

商談一括更新

AppExchange



リストビュー + インライン編集機能

N) アプリケーションの設定 ユーザーインターフェース 拡張リストの有効化、インライン編集の有効化

注意点としてはレコードタイプごとにビューを作成する必要があります。
(レコードタイプが異なるものを一つのビューで一括更新はできません。)

3. 使い勝手をよくする

(すべての Edition)

検索を素早く絞り込みたい



“ルックアップ検索の際、データの絞り込みに限界があり欲しい情報にたどり着くのに時間がかかる”

高度なルックアップ検索機能

New!

The screenshot shows the Salesforce search interface. At the top, there are search criteria fields for '取引先' (Customer) with '姓' (Last Name) set to '山田' and '氏名カナ' (Last Name Kanji) set to 'ヤマダ タカシ'. Below this is a search form with fields for '取引先名' (Customer Name), '郵便番号(請求先)' (Postal Code (Billing)), '取引先番号' (Customer Number), and '業種' (Industry). A search button is on the right. Below the form is a table of search results. The table has columns for '取引先名', '取引先 部門', '業種', '郵便番号(請求先)', and '取引先番号'. The results table shows three entries: '三菱ふたば株式会社' (Mitsubishi Futaba Co., Ltd.), '三菱ふたば株式会社' (Mitsubishi Futaba Co., Ltd.), and '立花鉄機株式会社' (Tachibana Tekko Co., Ltd.).

N) アプリケーションの設定 カスタマイズ 検索
にて 該当のオブジェクトに対して設定を行います。

検索で表示させる項目については、

N) 各オブジェクト

検索レイアウト ルックアップ検索条件項目

にて設定します。

Summer 08 のバージョンでは拡張ルックアップが

利用できるのは、ユーザ、取引先、取引先責任者、カスタムオブジェクトです。

3. 使い勝手をよくする

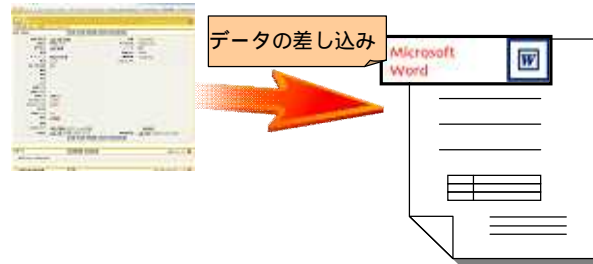
(差込印刷はすべてのEdition
帳票印刷は各製品毎に異なる)

入力したデータを定型フォーマットで印刷したい



“入力した情報を元に印刷したい、一度の入力で多くの帳票に対応して欲しい”

差込み印刷機能



帳票印刷

AppExchange



N) 個人設定 デスクトップ統合 Connect for Office をインストール
Wordのテンプレートを作成して、

N) 管理者設定 コミュニケーションテンプレート 差込み印刷テンプレート
にて登録し、活動の履歴から差込み印刷を実行する

利用方法については

http://www.salesforce.com/jp/assets/pdf/successforce/pdf_jp_guide_printing.pdf

まとめ: ユーザのモチベーションをあげる便利機能

1. 経営層からの評価を促す

- ☑ 大規模商談アラート機能
- ☑ ダッシュボードスケジュール設定



2. 有益な情報を提供する

- ☑ ホームサイドバーの利用、お知らせ表示、カスタムリンクレポート
- ☑ News2U、Google News、カスタムリンク(乗換、地図)
- ☑ 契約終了通知機能、ワークフロー機能

3. 使い勝手をよくする

- ☑ セールススケジューラ、郵便番号検索、Connect for Outlook/Notes
- ☑ リストビュー+インライン編集、商談一括更新
- ☑ 高度なルックアップ検索機能
- ☑ 差し込み印刷機能、帳票印刷AppExchange



ユーザモチベーションアップ

