POWER EGG3.0 Ver3.3c ユーザーズマニュアル SFA 編

はじめに

本書では、当システム利用者向けに、コンタクト管理機能に関する操作を説明します。 社員選択やファイルの添付など当システムの共通操作については、ユーザーズマニュアル〜基本編〜をあわ せて参照してください。

また、商談や業務報告等の登録(報告)後に回覧された内容の確認などの処理については、ユーザーズマニ ュアル〜汎用申請利用編〜を参照してください。

なお、コンタクト管理機能を利用するには、ライセンス「CRM」が必要です。

第1章 コンタクト管理

商談、クレーム、業務報告などの報告・参照について説明します。

第2章 コンタクト管理の設定

システム管理者による、コンタクト管理機能利用に関する設定について説明します。

表記について

表記	説明
*	必須項目を指します。
MEMO	参考情報を指します。
C	項目に対する補足を指します。
注意	注意事項を指します。

ну

第1章コンタクト管理	
1.1 商談	
1.1.1 商談情報の照会	
1.1.2 商談の登録	
ù 商談を登録する	6
🔟 商談内容を変更する	8
🔟 参照作成する	9
1.2 クレーム	11
1.2.1 クレーム情報の照会	
1.2.2 クレームの登録	
🔰 クレームを登録する	
🔟 クレーム内容を変更する	
🔟 参照作成する	
1.3 業務報告	
1.3.1 業務報告の登録	
🕦 業務報告を行う	
🔟 商談を選択する	
🔰 クレームを選択する	
🔟 日報を登録する	
🔟 業務報告内容を変更する	
🔟 参照作成する	
1.3.2 業務報告の照会	
1.3.3 業務報告の CSV 出力	
第2章 コンタクト管理の設定	
2.1 コンタクト管理環境の設定	
2.2 商品分類の登録	
2.3 商品の登録	
2.4 活動場所の登録	
2.5 商談状況の登録	41
2.6 商談ランクの登録	
2.7 クレーム入手手段の登録	45
2.8 クレーム対応状況の登録	47
2.9 クレーム原因の登録	
2.10 コンタクト管理データの削除	51
付録 1 商談情報 CSV レイアウト	53
付録 2 業務報告 CSV レイアウト	54

第1章 コンタクト管理

コンタクト管理では、お客様に関する商談、クレーム、業務報告の報告や報告された内容の参照が可能です。 Ver2.6以前で「SFA」ライセンスを保有しており、コンタクト管理機能を利用していた場合のみ利用可能な機能 です。

業務報告を行う時は、商談やクレームを業務内容として選択でき、商談やクレームに対する業務の履歴を管理 することにより、商談やクレームの進捗状況を管理できます。

また、商談やクレーム、業務報告内容は当システムのワークフロー機能によって、所定の人にフロー(回覧)されます。

コンタクト管理には、主に以下の機能があります。

■主な機能

- 1. 商談 商談情報の登録・照会が可能です。また、商談情報を CSV に出力可能です。 商談に対する業務報告を行うことにより、商談の進捗を管理できます。
- 2. クレーム

クレーム情報の登録・照会が可能です。 クレームに対する業務報告を行うことにより、クレームに対する対応の進捗・状況の確認が行えます。

3. 業務報告 商談やクレームに関する業務報告やその他の業務の報告が行えます。 また、業務報告内容を CSV ファイルに出力可能です。

この章では、コンタクト管理に関する操作について説明します。

MEMO	コンタクト管理は会社(自社)ごとに管理され、他社の情報は参照できません。
	複数の会社に兼務している場合は、事前に報告・参照する会社に所属を切り替えてください。
	所属の切替については、ユーザーズマニュアル 基本編「3.3 所属の切替」を参照してください。

MEMO コンタクト管理での共通操作としては、お客様選択と商品選択があります。 操作方法については、ユーザーズマニュアル CRM 編「第2章 共通操作」を参照してください。

1.1 商談

商談情報の参照および登録を行います。 商談情報の登録では、商談に関する基本情報を登録します。

商談では、以下の情報を管理できます。

- 商談状況(初期接触、受注、失注など)
- 商談ランク(Aランク、Bランクなどの商談のランク・受注確度など)
- 受注見込額
- 受注予定日

これらの情報を、登録した商談に対して業務報告を行うことにより商談の進捗管理が行えます。 また、商談情報を CSV に出力可能です。

当章では、商談に関する以下の操作について説明します。

- 商談情報の照会
- 商談の登録
- 商談情報の CSV 出力

1.1.1 商談情報の照会

商談の情報を照会します。商談の基本情報から、商談に対する業務報告の履歴を参照し、商談の進捗状況を 確認できます。

🛈 商談の情報を参照する

手順1:[CRM] > 商談 をクリックします。

手順2:商談一覧画面に検索条件を指定します。条件を詳細に設定する場合は、条件を詳しく... をクリック します。

登録・組会 一時保	存 🕛					
< >	●商談一覧					
+ 新規登録	土 C S V出力			Ⅰ先照 ◀前 (0件中0-0件次▶	最後 H
5.淡枝菜						
(8		商課代記	受注見込顔(千円)		19673	
顧客を指定	RURES 0 10885	音談ランク	受注予定日		高速担当社	FCH
3組択してください>	検索対象データがありません	。もう一度検索条件を指定し	検索を行ってください。		н	
19						
検索して指定	土 CSV出力			■先頭 ■前(0件中0-0件次▶	最後 M
[業本部						
配下部門を含む						
EISH1当社員						
マイメンバー						
目検索して指定						
9回 修三						
刑除						
额状况						
٣						
] 未完了のみ表示						
◎条件を詳しく						
6至7年日						
頃ランク -						
*						
666						
目検索して指定						
<選択してください>						
Q、検 索						

項目名	説明
顧客	お客様を条件に検索する場合に指定します。
部門	部門を条件に検索する場合に指定します。 配下部門を含める場合は、"配下部門を含む"を選択します。
商談担当社員	商談登録時に指定された商談担当社員を条件に検索する場合に、対象社員を選択します。
商談状況	商談条件に検索する場合に指定します。未完了のみを対象とする場合は、"未完了 のみ表示"を選択します。
キーワード	キーワードにて検索する場合に指定します。部分一致検索になります。 なお、添付ファイルは検索できません。
受注予定日	受注予定日を条件に検索する場合に指定します。
商談ランク	商談ランクを条件に検索する場合に指定します。

項目名	説明
	商品を条件に検索する場合に指定します。
商品	▶ ▶ ステム管理者が商品項目を使用しない設定にしている場合は表示されません。 参考:システム管理者は、コンタクト管理環境の設定で商品項目の使用可否を 指定できます。

🕕 顧客、部門、商談担当社員、受注予定日、商品のいずれかは必ず指定してください。

手順3:条件に該当する商談の一覧が表示されます。内容を参照する商談の件名をクリックします。

~ ~ ~	■ 高談一覧						
后規登録	▲ CSV出力				■先頭 ■前:	3件中1-3件次 🕨	最後月
	高波名 🔿	顧客名		BRUR	受注見込順(千円)	873	状況
指定				商談ランク	受注予定日	首要担当社員	
てください>	グループウェア更新	なつかし食品株式会社	6.2	表件把握	4,000	百都逐第一宫棠珠	回覽中
		✓業務報告書を確認	(2)	Cランク	2017/09/29 (金)	主大木 明	
て指定	ワークフロー新規導入	日乙出食品株式会社		受注	18,000	百都選第一宮業課	回覚完了
		■業務報告書を確認	(8)	Aランク	2010/10/20 (水)	主大木 明	
	販売管理システム リプレース	日乙出食品株式会社		初期授粮	10,000	百都逐第一宫菜課	回龍中
を含む		■業別報告書を確認		Cランク	2018/02/28 (水)	主大木 明	
英	± CSV出力				■先頭 ■前:	3件中1-3件次 🕨	最後月
(-							
RE							
(たさい>							
٣							
▼)み表示							
v み表示 にしく							
v)み表示 ましく Q 検 索							

手順4:商談の内容が表示されます。商談に対する業務報告が登録されている場合、[業務報告書(8)]ボタンが表示されます。[業務報告書(8)]ボタンをクリックします。

す。

登録·版会 一時保護	存 (0)				
$\langle \rangle$	■ ワークフロー新規導入				
Q.業務報告書(8)	← 戻 る ほ参照作成			◀前	次 ►
		申請債報	コメント	申請内容	承認状況
	様式:商談 申請權別:商談				
	中請日 2010/08/12(木)				
	中請者 フレンド商事)第一営業課) 土大木 明				
	作名 ワークフロー新規導入(変更)				
	申請攝母 20080000010				
	状況 医黄完了				
	۲				
	(コメントはありません)				
	中請內容				
	商款内容				
	発生日 2010/08/12 (木)				
	商談名 ワークフロー新規導入				

内容 社内 全社 現在 商品 POV 建筑达频 15,4 基界达频 3,00 建予定日 201 商家状况 初期	aの情報共有を行う為d 異600人が利用の対象 社内ではNotesを利用 VER EGG 2.0 民業版)00 千円)0 千円 0/10/31 (日)	ウシステムを検討中。 みとなる。 りしているが、運用面	で問題がある	i∄Web∕	ニスのシステムに移行する	
商品 POV 建見込順 15,1 基見込順 3,00 建予定日 201 商業状況 初期	VER EGG 2.0 民南版)00 千円)0 千円 0/10/31 (日)					
建見込順 15,4 基見込順 3,0 注予定日 201 音楽状況 初期	000 千円)0 千円 0/10/31 (日)					
基見込順 3,0 注予定日 201 音楽状況 初来)0 千円 0/10/31 (日)					
注予定日 201 商業状況 初期	0/10/31 (日)					
aburn in	0/10/51 (11/					
白眼状成 机带						
and the state	建塑用的					
終ランク ⊂∋	ンク					
担当社员 主才	:木 明					
电当时门 第一	営業課					
Ph	il in the second se	80	え 権限	結果	処理日時	
明フ	レンド商事)第一営業	識 係	中請	中請	2010/08/12 (木) 19:14	•
D 7	レンド商事)第一営業	18 18	長 回覧	確認	2010/08/16 (月) 10:09	1
9E 7	レント活事)営業部	20; 10 /C	東回見	1월133 2월157	2010/08/16 (月) 15:10)
	英ランク Cラ 自当は日 上大 自当は日 第一 所 明 フ 明 フ 明 フ 明 フ の の の 、 、 、 、 、 、 、	 (テンク Cランク (ワランク Cランク (ロート) <	 (ランク Cランク (ロ当社員 ま大木 明) (四当社員 ま大木 明) (四当都門 第一営業課 (四二 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇	(第ランク Cランク Cランク Cランク Cランク Cランク Cランク Cランク C	あランク Cランク 自当社員 北大木 明 自当部門 第一営業課 第一 フレンド商事)第一営業課 係 中請 申請 う フレンド商事)第一営業課 係 同見 確認 得 フレンド商事)第一営業課 係 同見 確認 得 フレンド商事)第一営業課 係 同見 確認 第一 フレンド商事)第一営業課 月 フレンド商事)第一営業課 月 フレンド商事)第一営業課 日 フレンド商事 日 フレンド 日 フレンド 日 フレンド 日 フレン 日 フレー 日 フレン 日 フレン 日 フレン 日 フレン 日 フレン 日 フレン 日 フレー 日 フレン 日	(第ランク Cランク 自当証月 主大木 明 自当課門 第一営業課 所属 所属 (第一 フレンド商事)第一営業課 (第一 フレンド商事)第一目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目目

MEMO [業務報告書(8)]ボタンの"()"内には、現在表示している商談に対して登録されている業務報告書の 件数が表示されます。ただし、取下げられた業務報告書は含みません。

手順5:商談に対する業務報告の一覧が表示されます。業務報告の日付順に表示され、商談の推移を確認できます。業務報告の件名をクリックすると業務報告書の内容を参照できます。

日付 🗘	ዋዳ	報告者	商談状況 商談ランク	受注見込額(千円) 利益見込額(千円)	受注予定日	
2010/10/14 (*)	- 0000-20382		受注	18,000	2010/10/20 (*	
2010/10/14 (木)		王八不明	Aランク	4,000	2010/10/20 (A	
2010/10/06 (*)	BKBBARS		提案中	18,000	2010/10/20 /*	
2010/10/06 (水)	東京を光化成の注意力に	1/1 10	Aランク	4,000	2010/10/20 (水	
2010/00/27 (月)	役員プレゼンの実施		提案中	19,000	2010/10/31 (日	
2010/09/27 (H)		104 10	Aランク	4,500		
2010/09/15 (%)	の易プレオンの佐藤		提案中	19,000	2010/10/31 (日	
2010/03/13 (/K)	EUR / VC JORON	TVV M	Aランク	4,500		
2010/09/02 (*)	他社社的進力送社(メール)	**** 即	提案中	15,000	2010/10/31 (F	
2010/05/02 (木)	ISTLUMODOULDIN CX-70	100 100	Bランク	3,000	2010/10/31 (日	
2010/08/27 (金)	情報システム朝鮮の世界安、プロセン		提案中	15,000	2010/10/31 /日	
2010/00/27(亚)	INTROATION INTO SER. JULY	TVA MI	Bランク	3,000	2010/10/31 (日	
2010/08/18 (%)	理想・調査レマロトプ		要件把握	15,000	2010/10/31 /日	
2010/06/18 (/K)	PART BUTC/ 922	1000 80	Cランク	3,000	2010/10/31 (日	
2010/08/12 (*)	+>+		初期接触	15,000	2010/10/31 /日	
2010/06/12 (不)	セミナーフォロー (初回)	TVW M	Cランク	3,000	2010/10/31 (日	

MEMO

商談一覧の業務報告書を確認(8)をクリックして、商談に対する業務報告の一覧を表示することもできます。

1.1.2 商談の登録

商談を新規に登録します。商談の登録では、商談の基本情報の登録を行います。 なお、商談状況、商談ランク、受注見込額、受注予定額については、業務報告にて更新を行います。

🔟 商談を登録する

手順1:[CRM] > 商談 をクリックします。

手順2:商談一覧画面の[新規登録]ボタンをクリックします。

	時 🕕						
< >	■ 高談一覧						
+ 新規登録	± CSV出力				■先頭 ■前:	3件中1-3件次 🕨	最後月
談検索				-			
順客 国顧客を指定	商源名 0	888		商課状況 商課ランク	受注見込順(千円) 受注予定日	部門 高調担当社員	状況
〈選択してください〉	All - the mass	なつかし食品株式会社		要件把握	4,000	首都图第一営業課	(C) R (t)
191	シループウエアSem	✔業務報告書を確認	(2)	Cランク	2017/09/29 (金)	土大木 明	DOM: N
apilla machte		日之出食品株式会社		受注	18,000	首都运第一営業課	-
PRIXED CHILD	0-00L-MORMA	✔集務報告書を確認	(8)	Aランク	2010/10/20 (水)	土大木 明	HORSE 1
200	1070 Million 20 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	日之出食品株式会社		初期接触	10,000	首都困第一営業課	(2)#2·m
配下部門を含む	服売管理システム リプレース	፼業務報告書を確認		Cランク	2018/02/28 (水)	主大木 明	Total and the
談担当社員	+ cevet				NAME AND -		the state
マイメンバー	L CSVE/J				N 7520 N 101	3174P 1 - 317 1/2 P	10/10/10

手順3:商談登録画面に、商談の情報を入力します。



添付ファイル	⑦ 添付ファイルを追加(計0件) <返訳してください>
報告先	
同報配信先	■マイメンバー ■マイグループ ■検索して指定(計0名) <選択または入力してください>
)関連情報(URL)を指定	
✓ 確認 日	一時保存 +ヤンセル

項目名	説明			
発生日 *	発生日を入力します。			
商談名 *	所談名を入力します。			
顧客名 *	客を指定 をクリックし、商談先の顧客を指定します。			
内容 *	談内容を入力します。			
	検索して指定 をクリックし、対象商品を選択します。			
商品	NEMO システム管理者が商品項目を使用しない設定にしている場合は表示されません。 参考:システム管理者は、コンタクト管理環境の設定で商品項目の使用可否を 指定できます。			
当初受注見込額	受注見込額を入力します。			
当初利益見込額	利益見込額を入力します。			
受注予定日	受注予定日を入力します。			
商談状況	商談状況を選択します。			
商談ランク	商談ランクを選択します。			
商談担当社員 *	商談担当社員を選択します。			
商談担当部門	商談担当社員に選択した社員の部門名が表示されます。			
添付ファイル	ファイルを添付する場合は、添付ファイルを追加をクリックし、ファイルを添付してく ださい。ファイル添付に関する詳細は、ユーザーズマニュアル基本編の「2.4.5 添 付ファイル」を参照してください。			
同報配信先 商談情報を所定の回覧先以外の社員に同報配信する場合に回覧先の社員 します。所定の回覧先の後ろに追加されます。				
関連情報(URL)を指定をクリックすると、登録する情報に関連する情報関連情報 URL指定できます。関連情報 URL に関する詳細は、ユーザーズマニュア、「2.4.6 関連情報 URL」を参照してください。				
MEMO システム管	管理者にて、商談画面に入力項目が追加されていた場合、添付ファイルと同報配信先の間			

手順4: [確認]ボタンをクリックします。

に入力項目が表示されます。

「一時保存]ボタンをクリックすると、一時保存できます。
 一時保存した案件は、一覧画面から[一時保存(3)]タブをクリックし、一時保存一覧から内容を編集し
 登録を行います。一時保存している案件がある場合は、タブに件数が表示されます。

手順5:入力内容を確認し、問題がなければ [登録]ボタンをクリックします。

🔰 商談内容を変更する

商談の登録内容に間違いがあった場合や、商談担当が変更になった場合などに商談内容の変更を行いま す。

商談内容の変更は、商談を登録した本人、および商談担当者、商談担当部門の上司(審議者)となります。 なお、商談を登録した本人が、回覧完了前に変更を行う場合は、取下げを行う必要があります。但し、商談に 対する業務報告が登録されている場合(取下げた業務報告を含む)、取下げは行えません。この場合は、取下 げを行わずに直接編集を行います。

以降は、登録者が回覧中の商談(業務報告書が未登録の場合)を変更する手順を説明します。それ以外は、 手順5から参照してください。

手順1:商談一覧画面から変更する商談名をクリックします。

+順2:商談内容表示画面のハスワート欄に承認ハスワートを人力	、カします。
--------------------------------	--------

 販売管理システム 	●販売管理システム リプレース						
◆ 戻る @参照作成							
パスワード	× 取下げ	申請情報		申請内安	承認状況		
【申請】様式:商談 申請	種別:商談			1 10 10	1100000		
申請日	2017/05/17 (水)						
申請者	フレンド商事)首都圏第一営業課)						
得名	販売管理システム・リプレース						

手順3:[取下げ]ボタンをクリックします。

手順4:取下げ確認画面が表示されます。内容を確認し、[取下]ボタンをクリックします。一覧画面に戻りま す。

手順5:再度、商談一覧画面から変更する商談名をクリックします。

手順6:商談内容変更画面の[編集]ボタンをクリックします。

■商談登録者が取下げ後、内容を表示した場合

■販売管理システム	リプレース					
● 編集 ×	削除 ← 戻る @ 参照作成 <前 次 ▶					
	申請情報 コメント 申請内容 承認状況					
【申請】様式:商談 申請	種別:商談					
申請日	2017/05/17 (水)					
申請者	フレンド商事)首都圏第一営業課)また木明					
件名	販売管理システム リプレース					
申請番号	20170000004					
状況	取下げ					

■その他の場合

 ● 編集 ← 戻る ● 緩集 ◆ 戻る ● 緩集 ● 緑集 ● 緑集 					
		申請情報	コメント	申請内容	承認状況
様式: 商談 申請種別: 商	陵				
申請日	017/05/17 (水)				
申請者	フレンド商事)首都園第一営業課)				
件名	グループウェア更新				
申請番号	20170000006				
状況	回覽中				

MEMO 登録者の場合、[削除]ボタンをクリックすると、登録した商談の削除が行えます。 但し、業務報告が登録されている商談は削除できません。(取下げた業務報告を含む)

手順7:商談の登録画面が表示されます。以降の操作は、商談の登録と同様です。

MEMO	変更された商談は再度回覧されます。このとき、商談登録者以外が変更した場合、件名に「(変更)」という文
	字が付加され、新規に回覧されます。

101参照作成する

過去の商談を参照し、新規に商談登録を行います。

手順1:商談一覧画面から、参照する商談の商談名をクリックします。

手順2:商談内容表示画面の[参照作成]ボタンをクリックします。

手順3:商談の登録画面が表示されます。以降の操作は、商談の登録と同様です。

MEMO	一覧から商談名をクリックし商談内容画面を参照すると、以下の情報を確認できます。
	• コメントの確認
	回覧中に入力されたコメントを確認できます。入力されたコメントに対して返信することもできます。な
	お、コメントを入力できるのは、商談を登録した社員のみとなります。
	コメントの入力方法については、ユーザーズマニュアル 汎用申請利用編の「2.3 コメント入力」を参照
	してください。
	 ● 回覧状況(承認状況)の確認
	商談の回覧状況を確認できます。

1.1.3 商談情報の CSV 出力

商談情報を検索し、CSV ファイルに出力できます。

10 商談情報を CSV ファイルに出力する

MEMO 個人設定にて出力ファイルの文字コードを指定できます。設定についてはユーザーズマニュアル 基本編 「3.10 共通設定」を参照してください。

手順1: [CRM] > 商談 をクリックします。

手順2:商談一覧画面で出力する商談の条件を指定し検索します。商談の検索については、「1.1.1 商談情報の参照」を参照してください。

手順3:商談一覧の[CSV 出力]ボタンをクリックします。

登録・報会 一時保護	7 🕖						
< >	●商談一覧						
+ 新規登録	▲ C S V出力				■先頭 ■前:	3件中1-3件次▶	最後日
商送検索				-			
頭客	商談名 🗅	顧客名		ARUR	受注見込順(千円)	8873	状況
国顧客を指定				自該ランク	党注予定日	自然担当社員	
<選択してください>	グループウェア更新	なつかし食品株式会社		要件把握	4,000	首都逐第一宫棠珠	回龍中
訪門		父業務報告書を確認	(2)	Cランク	2017/09/29 (金)	土大木 明	
展検索して指定	ワークフロー新規導入	日之出食品株式会社		受注	18,000	首都選第一営業課	回顧常了
党集本部	5 770 autor	父業務報告書を確認	(8)	Aランク	2010/10/20 (水)	主大木 明	and a second s
	販売管理システム リプレース	日之出食品株式会社		初期接触	10,000	首都图第一営業課	同醇由
記下部門を含む		父童務報告書を確認		Cランク	2018/02/28 (水)	主大木 明	m0/6/1*
商談担当社員	± csv出力				■先卵 ■前:	9件中1-3件次▶	品合 H
■マイメンバー							
国検索して指定							
<選択してください>							
商談状況							
(The second sec							
□ 未完了のみ表示							
●条件を詳しく…							
Q、検索							

手順4:CSV ダウンロード画面が表示されます。ダウンロード をクリックし、ファイルをダウンロードしてください。

CSVダウンロー + 戻る	۴
	下記のリンクをクリックして、ファイルをダウンロードしてください。
	ダウンロード
← 戻 る	

CSV ファイルのレイアウトは「付録1 商談情報 CSV レイアウト」を参照してください。

1.2 クレーム

クレーム情報の参照および登録を行います。 クレーム情報の登録では、クレームに関する基本情報を登録します。

クレームでは、以下の情報を管理できます。

- 対応状況(未対応、完了など)
- 原因(未調査、調査中など)

これらの情報を、登録したクレームに対して業務報告を行うことによりクレームの進捗管理が行えます。

当章では、クレームに関する以下の操作について説明します。

- クレーム情報の照会
- クレームの登録

1.2.1 クレーム情報の照会

クレームの情報を照会します。

クレームの基本情報から、クレームに対する業務報告の履歴を参照し、クレームの進捗状況を確認できます。

手順1: [CRM] > クレーム をクリックします。

手順2:クレームー覧画面に検索条件を指定します。条件を詳細に設定する場合は、条件を詳しく… をクリ ックします。

登録·照会 一時係	·许 🕕				
< > + 新規登録	■クレーム一覧			H先頭 ≼前 0件中0-	0件次▶
レーム検索 客	作名 : 編書名	発生日時	MARKIR	安保有部門	,
顧客を指定 選択してください>	検索対象データがありません。	メルル用限 もう一度検索条件を指定し	検索を行ってください。	223813	
8				k/先凯 ≼前 0件中 0-	0件次▶
検索して指定					
門(登録者)					
検索して指定					
副称					
配下部門を含む					
マイメンバー 減失して指定 河口 修三 前膝 登録社員 同和配信元朝客担当 同和配信元表の他					
示対象 (%-5状況) *					
⇒条件を詳しく ーワード					
8					
0.検索					

項目名		説明			
顧客	お客様を	5客様を条件に検索する場合に指定します。			
	商品を条伯	牛に検索する場合に指定します。			
商品 システム管理者が商品項目を使用しない設定にしている場合ん。 参考:システム管理者は、コンタクト管理環境の設定で商品項 指定できます。		システム管理者が商品項目を使用しない設定にしている場合は表示されません。 参考:システム管理者は、コンタクト管理環境の設定で商品項目の使用可否を 指定できます。			
部門(登録者) クレーム登録者の部門を条件に検索する場合に指定します。 配下部門も含めて検索する場合は、"配下部門を含む"を選択します。		録者の部門を条件に検索する場合に指定します。 も含めて検索する場合は、"配下部門を含む"を選択します。			

項目名	説明
社員	社員を条件に検索する場合に指定します。また、選択した社員の検索対象を指定 します。 "登録社員" : クレームを登録した社員を対象とします。 "同報配信先顧客担当" : クレーム登録時に同報配信先顧客担当に指定され た社員を対象とします。 "同報配信先その他" : クレーム登録時に同報配信先その他に指定された 社員を対象とします。
表示対象(クレー ム状況)	クレーム状況を条件に検索する場合に指定します。未完了のみを対象とする場合 は、"未完了のみ表示"を選択します。
キーワード	キーワードにて検索する場合に指定します。部分一致検索になります。 なお、添付ファイルは検索できません。
原因	原因を条件に検索する場合に指定します。

💼 顧客、商品、部門(登録者)、社員のいずれかは必ず指定してください。

手順3:条件に該当するクレームの一覧が表示されます。内容を参照するクレームの件名をクリックしま

登録·版会 一時保護	7 🕐						
< >	● クレーム一覧					-	
十 和元完 聖録			14	968N 4 NI	3/∓Ф1-3/∓ 次 ≱	載役 H	
7レーム検索 IIS			発生日時	Alebander	2246473		
調支を設定	1140 0	1119-D	MISHIN	MINTOR	22月15	0.96	
温沢してくださいと	A REAL PARTY	株式会社イーストカンパニー	2017/05/18 (木) 13:10		首都逐第一営業課	回覧中	
BIOCONCEVO	システムレスホンス燃下	✓業務報告書を確認		秘统	▲大木 明		
15	Auto and	なつかし食品株式会社	2017/05/17 (水) 09:45		首都图第一営業課	回覧完了	
検索して指定	イットワーク操作	📝 業務報告書を確認 (1)	2017/05/17 (水)	和正规	▲大木 明		
選択してくたさい>		日之出食品株式会社	2010/11/03 (氷) 00:00	07	首都逐第一営業課	_	
門(登録者)	注文したサンライのが聞かない	📝 業務報告書を確認 (2)	2010/11/04 (木)	261	土満水 義家	回難完了	
検索して指定							
100000000000000000000000000000000000000			14	先頭 ◀前	3件中1-3件次▶	黒役N	

MEMO 対応状況は、クレーム登録後に業務報告によって更新された最新の情報が表示されます。また、対応 期限を過ぎているが完了していないクレームの場合、対応期限が赤字で表記されます。

手順4:クレームの内容が表示されます。クレームに対する業務報告が登録されている場合、[業務報告書 (1)]ボタンが表示されます。[業務報告書(1)]ボタンをクリックします。

登録・総会 一時の	8# 0		
$\langle \rangle$	↓ネットワーク障害		
Q.業務報告書(1)	◆ 戻 る 8 参照作成	▲ <i>B</i>	X •
	中語情報 コメント 中語内容	RENR	感想表示
	様式:クレーム 申請權別:クレーム		
	申請日 2017/05/18 (木)		
	申請者 フレンド陪事)首都邀第一営業課)主大木 明		
	件名 ネットワーク障害		
	申請番号 201700000009		
	林建 回餐完了		
	1424		
	(コメントはありません)		
	中國內容		

	内容								
2	レーム内容								
		発生日時	2017/05/17 (2	K) 09:45					
		作名	ネットワーク障	æ					
		顾客名	なつかし食品様	式会社					
			情報システム部						
			三斑 一郎	三峰 一郎					
発侃元手段			電話						
			ネットワークに	障害が発生し、プリンタド	こ出力ができ	ないとい	う障害力	領生	
		88							
		原因							
		刘広状况	継続						
		対応期限	2017/05/17 (7	*)					
承認	状況								
	担当者		所民		ର କ୍ଷ	権限	結果	処理日時	
		: 明	フレンド商事)	首都图第一営業課	係	申請	中請	2017/05/18 (木) 13:19	
	TVV	85	フレンド商事)	首都图第一営業課	課長	回覧	確認	2017/05/18 (木) 13:23	
3	114	90				100.000	確認	2017/05/18 (木) 13:35	
	1.1.1 1.今回	第三	フレンド商事)	首都面営業部	部長	202		2027/00/20 (11/ 20100	
	1 1 1 1 1 大木	(修三 (明)	フレンド意事) フレンド意事)	首都面営業部 首都面第一営業課	部長	歴史	確認	2017/05/18 (木) 13:35	
1111	1 1 1 1 1 大木 この制	1 修三 1 例 高幅のURL	フレンド商事) フレンド商事) /FAP/FAP0030	首都面営業部 首都面第一営業課 .jsf?p2=887	部長低	歴り	確認	2017/05/18 (木) 13:35	
	1 1 1 1 今日 1 大木 この別	1 修三 - 明 青幅のURL	フレンド商事) フレンド商事) /FAP/FAP0030 国このURLをI その他の操作ャ	音都圏営業部 音都圏第一営業課 I,jsf?p2=887 Jビー (H) ブックマークに当	部長 低 BM 図このU	回見 戻り RLの公	確認	2017/05/18 (木) 13:35	
	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 修三 5 明 高幅のURL 厳歴表示	フレンド商事) フレンド商事) /FAP/FAP0030 区このURLを その他の操作+ 1 2	首都運営業部 首都画第一営業課 I.jsf?p2=887 Jビー ① ブックマークに当	部長 低 BM 2000	回見 戻り RLの公開	確認 潮先を確認	2017/05/18 (木) 13:35	
	1、ホ 土土井 1、今日 土大木 この桁	1 修三 、明 高級のURL 厳歴表示	フレンド商事) フレンド商事) /FAP/FAP0030 図このURLを こその他の操作ャ 1 2	首都涵営業部 首都画第一営業課 I.jsf?p2=887 ビー 壬ブックマークに該	部長 係 830 2 のU	回発 戻り RLの公	確認 間先を確認	2017/05/18 (木) 13:35	
	1、ホ 土井 1 今日 1、大木 この都	修三 明 着幅のURL 履歴表示	フレンド意識) フレンド意識) /FAP/FAP0030 図 このURLをご その他の操作ャ 1 2	首都函営業部 首都画第一営業課 1.jsf?p2=887)ピー 王 ブックマークに並	部長 低 BM () このU	回発 戻り RLの公開	確18 第先を確2 中議信報	2017/05/18 (木) 13:35 単議受付番号37 コメント 中議内容 承認状況 履歴表	

MEMO [業務報告書(1)]ボタンの"()"内には、現在表示しているクレームに対して登録されている業務報告書の件数が表示されます。ただし。取下げられた業務報告書は含みません。

手順5:クレームに対する業務報告の一覧が表示されます。業務報告の日付順に表示され、クレームの対応推移を確認できます。

業務報告の件名をクリックすると業務報告書の内容を参照できます。

件名:ネットワーク障害	顧客名:なつかし食品株式会社	業務報告一覧	
← 戻 る			▶(先頭 ≼前 1件中 1 - 1件 次 ▶ 最後 ▶
⊟ 41/≎	作名	登録者	対応状況
2017/05/17 (水)	調查·SE対応中	土大木 明	継続

MEMO	クレームー覧の 業務報告書を確認(1)をクリックして、クレームに対する業務報告の一覧を表示することも
	できます。

1.2.2 クレームの登録

クレームを新規に登録します。クレームの登録では、クレームの基本情報の登録を行います。 なお、クレームに対する対応状況、原因、発生費用は、業務報告にて更新を行います。

手順1: [CRM] > クレーム をクリックします。

手順2:クレームー覧画面の[新規登録]ボタンをクリックします。

登録·版会 一時6	時 🕐					
< > + 新規登録	●クレーム一覧		14	先頭 ◀前	3件中1-3件次▶	最後 H
クレーム検索 顧客	作名 0	顧客名	発生日時 対応期期	MISUR	安保有部门 安保有	1KR
<選択してください>	システムレスポンス低下	株式会社イーストカンパニー ↓ 業務報告書を確認	2017/05/18 (木) 13:10	総統	首都逐第一営業課 主大木 明	回覧中
間AS 副検索して指定	ネットワーク障害	なつかし食品株式会社	2017/05/17 (水) 09:45 2017/05/17 (水)	AKIR	首都逐第一営業課 主大木 明	回覚完了
<選択してください>	注文したサプライ品が届かない	日之出食品株式会社 ② 業務報告書を確認(2)	2010/11/03 (水) 00:00 2010/11/04 (木)	完了	首都逐第一営業課 上清水 義家	回難完了
			[4	先頭 ◀前	3件中1-3件次▶	最後 M
3 削減 3 配下部門を含む						

手順3:クレーム登録画面に、クレームの情報を入力します。



編集 ☑ 大木 明 社員 ②全てを選択 □選択を解除	
社員 回金てを選択 回還択を解除	
チェック済み社員に送信されます。	
編先 回マイメンバー 回マイグループ 国検索して指定(計0名)	
知先 <選択または入力してください>	
記 通)る	テェック済み社員に送信されます。 配信先 <u>回マイメンバー 回マイグループ 国検索して指定 (計0名)</u> 通知先 <選択または入力してください>)を指定

項目名	説明					
発生日時 *	発生日時を入力します。					
件名 *	件名を入力します。					
顧客名 *	顧客を指定 をクリックし、クレーム元の顧客を指定します。					
発信元手段	どのような方法で連絡があったかを選択します。					
内容 *	ルーム内容を入力します。					
	検索して指定 をクリックし、対象商品を選択します。					
商品	NEMO システム管理者が商品項目を使用しない設定にしている場合は表示されません。					
	参考:システム管理者は、コンタクト管理環境の設定で商品項目の使用可否を 指定できます。					
原因	クレームの原因を選択します。					
対応状況	対応状況を選択します。					
対応期限	対応期限を入力します。					
添付ファイル	ファイルを添付する場合は、添付ファイルを追加 をクリックし、ファイルを添付してく ださい。ファイル添付に関する詳細は、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.5 添 付ファイル」を参照してください。					
同報配信先 顧客担当社員	 (イノアイル)を変照してくたさい。 クレーム情報を所定の回覧先以外の社員に同報配信する場合に回覧先の社員を 選択します。所定の回覧先の後ろに追加されます。 顧客を選択すると選択した顧客の担当社員の一覧が表示されます。一覧から同報 配信する社員を選択してください。 					
同報配信先 その他通知先	クレーム情報を所定の回覧先以外の社員に同報配信する場合に回覧先の社員を 選択します。 所定の回覧先の後ろに追加されます。					
関連情報 URL	関連情報(URL)を指定 をクリックすると、登録する情報に関連する情報のリンクを 指定できます。関連情報 URL に関する詳細は、ユーザーズマニュアル 基本編の 「2.4.6 関連情報 URL」を参照してください。					

MEMO システム管理者にて、クレーム画面に入力項目が追加されていた場合、添付ファイルと報告先の間に 入力項目が表示されます。

手順4: [確認]ボタンをクリックします。

MEMO	[一時保存]ボタンをクリックすると、一時保存できます。一時保存した案件は、一覧画面から[一時保
	存(3)]タブをクリックし、一時保存一覧から内容を編集し登録を行います。一時保存している案件があ
	る場合は、タブに件数が表示されます。

手順5:入力内容を確認し、問題がなければ[登録]ボタンをクリックします。

10 クレーム内容を変更する

クレームの登録内容に間違いがあった場合などにクレーム内容の変更を行います。 クレーム内容の変更は、クレームを登録した本人、および申請者の部門の直属の上司(審議者)が行えます。 なお、クレームを登録した本人が、回覧完了前に変更を行う場合は、取下げを行う必要があります。但し、クレ ームに対する業務報告が登録されている場合(取下げた業務報告を含む)、取下げは行えません。この場合 は、取下げを行わずに直接編集を行います。

以降は、登録者が回覧中のクレーム(業務報告書が未登録の場合)を変更する手順を説明します。それ以外 は、手順5から参照してください。

手順1:クレームー覧画面から変更するクレーム名をクリックします。

手順2:クレーム内容表示画面のパスワード欄に承認パスワードを入力します。

 ● システムレスポンス低下 ◆ 戻 る (5 参照作成) 		4 ∄	□次▶
パスワード × 取下げ	中請情報	 中請内容	承認状況
【申請】様式:クレーム 申請種別:クレーム			
申請日 2017/05/18(木)			
申請者 フレンド商事)首都圏第一営業課) また木 明			
作名 システムレスポンス低下			

手順3: [取下げ]ボタンをクリックします。

- 手順4:取下げ確認画面が表示されます。内容を確認し、[取下]ボタンをクリックします。一覧画面に戻りま す。
- 手順5:再度、クレームー覧画面から変更するクレーム名をクリックします。

手順6:クレーム内容変更画面の[編集]ボタンをクリックします。

■クレーム登録者が取下げ後、内容を表示した場合

●システムレスポン	ス低下							
♪福集 ×	削 除 ← 戻 る @ 参照作成			4 ₿	育 次 ▶			
		中請情報	コメント	申請内容	承認状況			
【申請】様式:クレーム	【申請】様式:クレーム 申請種別:クレーム							
申請日	2017/05/18 (木)							
申請者	フレンド商事)首都圏第一営業課)							
件名	システムレスポンス低下							
申請番号	201700000010							
状況	取下げ							

システムレスホン	ス低下		
● 編集 ●	戻 る ほ 参照作成	▲前	次▶
	申請情報 コメント 申請内	身 承認状況	層歴表示
美式:クレーム 申請種別	: クレーム		
申請日	2017/05/18 (木)		
申請者	フレンド商事)首都圏第一営業課) 🤔 大木 明		
件名	システムレスポンス低下		
件名 申請番号	システムレスボンス低下 201700000010		

MEMO 登録者の場合、[削除]ボタンをクリックすると、登録したクレームの削除が行えます。 但し、業務報告が登録されているクレームは削除できません。(取下げた業務報告を含む)

手順7:クレームの登録画面が表示されます。以降の操作は、クレームの登録と同様です。

MEMO	変更されたクレームは再度回覧されます。このとき、クレーム登録者以外が変更した場合、件名には「(変
	更)」という文字が付加され、新規に回覧されます。

101参照作成する

過去のクレームを参照し、新規にクレーム登録を行います。

手順1:クレームー覧画面から、参照するクレームのクレーム名をクリックします。

手順2:クレーム内容表示画面の[参照作成]ボタンをクリックします。

手順3:クレームの登録画面が表示されます。以降の操作は、クレームの登録と同様です。

MEMO	 ・ コメントの確認 ・ コメントの確認 ・ 国覧中に入力されたコメントを確認できます。入力されたコメントに対して返信することもできます。なお、コメントを入力できるのは、クレームを登録した社員のみとなります。 コメントの入力方法については、ユーザーズマニュアル 汎用申請利用編の「2.3 コメント入力」を参照してください。
	 回覧状況(承認状況)の確認 クレームの回覧状況を確認できます。

1.3 業務報告

業務の報告を行います。また、他の社員が登録した業務報告を照会することもできます。 業務報告では、報告時に商談やクレームをひもづけて登録することができ、商談やクレームの進捗として登録 していくことができます。

その他、グループウェアライセンスを導入時には、スケジュールにひもづけて業務報告を登録でき(日報登録)、スケジュールに対する業務報告を一覧で確認できます。 また、業務報告内容を CSV ファイルに出力できます。

当章では、業務報告に関する以下の操作について説明します。

- 業務報告の登録
- 業務報告の照会
- 業務報告の CSV 出力

1.3.1 業務報告の登録

業務の報告を行います。商談やクレームに対する業務報告を行う場合は、事前に商談、クレームの登録を行っ てください。グループウェアライセンスを導入時には、スケジュールにひもづけて業務報告を登録できる"日報 登録"を利用できます。

🔟 業務報告を行う

手順1: [CRM] > 業務報告 をクリックします。

手順2:業務報告一覧画面の[新規登録]ボタンをクリックします。

登録 日報登録	照会	一時保存	0						
< > + 新現登録	₿ 業務報	浩一覧					[4 先頭 ◀	前4件中1-4件次	▶ 最後月
業務報告書検索 報告日	報告哲	ô	報告日	時刻	仟名	莱西植用		顧客名	NOR.
Q 今月 《前月 翌月 >	174	89	2017/05/18 (木)	10:00~ 12:00	992-5457171日目報 告	その他			回覽中
	17*	93	2017/05/17 (水)		調查·SE対応中	クレーム	ネットワーク障害	なつかし食品株式会 社	回難中
2017/04/19 (水) ~ 2017/05/18 (木) 回	1 * *	8 <u>9</u>	2017/05/10 (水)	15:00~ 17:00	セミナー参加報告	その他			回難完了
キーワード	174	88	2017/04/20 (木)	13:00~ 14:00	要件ヒアリング・最 新製品概要ご紹介	商缺	グループウェア更 新	なつかし食品株式会 社	回興中
報告者							M ∰EI A		
■マイメンバー							N Scale 4	(5) 4114 A - 411 5A	 NECOC (1)
■マイグループ									
国検索して指定(計1名)									
□大木 明									
く選択または入力してく									
S. TWIN C WINNER COMM									
Q, 検 索									

手順3:業務報告登録画面に、業務報告の内容を入力します。

登録 日報登録	照会 一時保存 🛈		
< >	■業務報告登録		
+ 新規商談登録	🗸 確 認 日	一時保存 +ャンセル	
+ 新規クレーム登録	* は必須頂目です。		
	日付*	2017/05/18 (木) 🗐	
	時刻	~ Bi Bi	
	場所	P	
	100.00 10 104.000		
	場所詳細		
	果務種別	その他 *	
	業務内容	案携内容を選択*	
		選択された業務内容がここに表示されます。	
	件名*		
	顧客名	国順客を指定	
		〈選択してください〉	
	その他担当者		
	8 .2	国務委員会報告	
	The last	<選択してください>	
	報告車項・		
		^	

添付ファイル	ク 添付ファイルを追加(まわけ) / 選択してください>
報告先 同報配信先	園マイメンバー 園マイグループ 国検索して指定 (計0名) 〈選択または入力してください〉
Ø 関連情報(URL)を指定。	
✓ 確認 🔒	-時保存 4 キャンセル

項目名	説明		
日付 *	作業日を入力します。		
時刻	時刻および時間を入力します。		
場所	業場所を選択します。		
場所詳細	作業場所の詳細を入力します。		
業務種別	商談に対する業務なのか、クレームに対する業務なのか、その他の業務なのかを選択します。 "商談"または"クレーム"を選択した場合は、次の業務内容の選択を行います。また、商談またはクレームに関する項目の入力画面が表示されます。		
業務内容	業務種別に"商談"または"クレーム"を指定した場合、どの業務に対する作業なの かを指定します。 業務内容を選択*をクリックし、対象を選択します。業務内容の選択は「商談を選択 する」「クレームを選択する」の項を参照してください。 選択する商談 クレームが登録されていない場合 たペインの「新規商談登録」		
	WEMO とぼうの高級、クレーム登録]ボタンをクリックすると商談・クレームの登録画面が 表示されます。登録が完了すると業務報告登録画面に戻ります。		
件名 *	件名を入力します。		
顧客名	顧客を指定 をクリックし、顧客を選択します。		
その他担当者	その他業務報告に関連する担当者を入力します。		
商品	検索して指定 をクリックし、対象商品を選択します。 NENO システム管理者が商品項目を使用しない設定にしている場合は表示されません。 参考:システム管理者は、コンタクト管理環境の設定で商品項目の使用可否を 指定できます。		
報告事項 *	報告事項を入力します。		
添付ファイル	ファイルを添付する場合は、添付ファイルを追加 をクリックし、ファイルを添付してく ださい。ファイル添付に関する詳細は、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.5 添 付ファイル」を参照してください。		
同報配信先	業務報告を所定の回覧先以外の社員に同報配信する場合に回覧先の社員を選択 します。所定の回覧先の後ろに追加されます。		
関連情報 URL	関連情報(URL)を指定 をクリックすると、登録する情報に関連する情報のリンクを 指定できます。関連情報 URL に関する詳細は、ユーザーズマニュアル 基本編の 「2.4.6 関連情報 URL」を参照してください。		

MEMO

システム管理者にて、業務報告画面に入力項目が追加されていた場合、添付ファイルと同報先の間 に入力項目が表示されます。

手順4:業務種別に"商談"または"クレーム"を選択した場合は、商談またはクレームに関する項目が表示 されます。各項目を入力します。

商談の場合	
添付ファイル	
	く選択してください>
商談状況	要件把握 *
商談ランク	Cランク ▼
受注見込額	4,000千円
利益見込額	800千円
受注予定日	2017/09/29 (金) 回
報告先	
フレームの場合	
添付ファイル	⑦ 添付ファイルを追加(計0件)
	〈選択してください〉
対応状況	継続 マ
原因	未調査 ▼

千円

報告先

手順5: [確認]ボタンをクリックします。

今回発生費用

MEMO [一時保存]ボタンをクリックすると、一時保存できます。一時保存した案件は、一覧画面から [一時保存]タブをクリックし、一時保存一覧から内容を編集し登録を行います。一時保存している案件がある 場合は、タブに件数が表示されます。

手順6:入力内容を確認し、問題がなければ [登録]ボタンをクリックします。

11 商談を選択する

業務種別に"商談"を選択した場合、業務内容欄の業務内容を選択*をクリックし、対象の商談を選択します。

手順1:業務内容欄の業務内容を選択*をクリックします。

手順2:商談一覧画面の商談検索欄に条件を指定します。

登録 日報登録	照会 一時保存 🛈		
< >	■商談一覧		
種類 調客名	✓ 確定 → キャンセル	₩先頤 ◀前 1件	中1-1件次▶ 最後)
顧客を指定	商談名	顧客名	商顺担当社員
〈選択してください〉	 グループウェア更新 	なつかし食品株式会社	首都图第一営業課
额担当社員			1八本 明
■マイメンバー ■検索して指定	✓ 確定 → キャンセル	《先顾 ≼前 1件	中1-1件次▶ 最後別
大木 明			
刑除			
融名			
職状況			
٣			
] 未完了のみ表示			
Q、検索			

項目名	説明
顧客名	お客様を条件に検索する場合に指定します。
商談担当社員	商談登録時に指定された商談担当社員を条件に検索する場合に、対象社員を選択します。
商談名	商談名を条件に検索する場合に指定します。
商談状況	商談状況を条件に検索する場合に指定します。未完了の商談のみを対象にする場合は、"未完了のみ表示"を選択します。

手順3: [検索]ボタンをクリックします。

手順4:一覧から対象の商談を選択します。

手順5: [確定]ボタンをクリックします。

業務報告書登録画面に選択した商談名が表示されます。

業務種別	商談 *
業務内容	業務内容を選択
	グループウェア更新
件名*	

🔟 クレームを選択する

業務種別に"クレーム"を選択した場合、業務内容欄の業務内容を選択*をクリックし、対象のクレームを選択します。

手順1:業務内容欄の業務内容を選択*をクリックします。

手順2:クレームー覧画面のクレーム検索欄に条件を指定します。

登録 日報登録	照会 一時保存 🔘		
< >	● クレーム一覧		
クレーム検索 観客名	▲ 建 ● キャンセル	★ 先頭 4 前 2件中	1-2件 次▶ 显後月
国顧客を指定	クレーム名	顧客名	塑錄者
<選択してください> 社員	○ システムレスポンス低下	株式会社イーストカンパニー	首都圈第一営業課 <u> 主</u> 大木明
■マイメンバー ■検索して指定	○ ネットワーク障害	なつかし食品株式会社	首都園第一営業課 <u> 主</u> 大木 明
大木 明 3 削除 3 登録社員 つ 同報配信先顧客担当 つ 同報配信先その他	✓ 確定 → キャンセル	₩先頤 ◀ 創 2件中	1-2件 次▶ 最後月
クレーム名			
时店状况			
٧			
オキ完了のみ表示			
Q,検索	J		

項目名	説明					
顧客名	お客様を条件に検索する場合に指定します。					
社員	社員を条件に検索する場合に指定します。また、選択した社員の検索対象を指定 します。 "登録社員" : クレームを登録した社員を対象とします。 "同報配信先顧客担当": クレーム登録時に同報配信先顧客担当に指定された 社員を対象とします。					
	回報配信元での他: クレーム登録時に回報配信元での他に指定された社 員を対象とします。					
クレーム名	クレーム名を栄忤に快災りる場合に相圧しより。					
対応状況	対応状況を条件に検索する場合に指定します。未完了のクレームのみを対象にす る場合は、"未完了のみ表示"を選択します。					

手順3: [検索]ボタンをクリックします。

手順4:一覧から対象のクレームを選択します。

手順5: [確定]ボタンをクリックします。

業務種別	クレーム
業務内容	業務内容を選択* ネットワーク障害
作名*	

🔟 日報を登録する

スケジュールにひもづけた業務報告を行います。当機能を利用するには、SFA ライセンスとグループウェアライ センスが必要です。

手順1: [CRM] > 業務報告 をクリックします。

手順2:業務報告一覧画面の[日報登録]タブをクリックします。

手順3:スケジュール・業務報告一覧が表示されます。

スケジュールにひもづく業務報告を行う場合は、業務報告書を登録をクリックします。 スケジュールにひもづかない業務報告を行う場合は、[新規登録]ボタンをクリックします。

+ 新現登録 指古書検索								
经告書検索						(先頭 ≼前 4件中1-	4件 次▶	最後 M
		フクジュール		19 (b) 40.42				
	日付 0	成刻	68	東京市合	68	星和内容	网络名	102
9月 < 前月 翌月 >	2017/05/17 (水)	08:30~09:00	朝井		主業務報告書を登録	10		
9.8 < M.8 9.8 >							なつかし	
9日 < 前日 翌日 >	2017/05/17 (水)				調查·SE対応中	ネットワーク障害	食品株式	回蠅中
17/05/17 (%)							会社	
2017/05/18 (木) 圓	2017/05/18 (木)	10:00~12:00	991-595717	10:00~12:00	991-9397171日目報告	_		回覧中
-9-1	2017/05/18 (木)	13:30~14:00	来客) 日2		主業務報告書を登録			
			FT BRODAK					
5者 *						(先頭 ◀前 4件中 1-	4件 次▶	単金を
マイメンバー								
観知して指定								
小 97 副社								
પશ્ચ								

手順4:業務報告書登録画面が表示されます。以降の操作は、「業務報告を行う」と同様です。

MEMO 業務報告書を登録をクリックした場合、スケジュールの日付・時刻・件名が業務報告書登録画面に初期表示されます。

1 業務報告内容を変更する

業務報告の登録内容に間違いがあった場合に業務報告内容の変更を行います。 業務報告内容の変更する場は、一旦取下げを行う必要があります。なお、回覧完了したものは変更できません。

手順1:業務報告一覧画面から変更する業務報告名をクリックします。

手順2:業務報告内容表示画面のパスワード欄に承認パスワードを入力します。

♥ ソリューションフェア1日目報告									
◆ 戻 る (8	← 戻る @ 参照作成								
パスワード	×取下げ	中請債報		中請内容	承認状況				
【申請】様式:業務報告	書 申請種別:業務報告								
申請日	2017/05/18 (木)								
申請者	フレンド商事) 首都圏第一営業課) 🛓大木 明								
件名	ソリューションフェア1日目報告								
申請番号	201700000012								
状況	回覧中								

手順3: [取下げ]ボタンをクリックします。

手順4:取下げ確認画面が表示されます。内容を確認し、[取下]ボタンをクリックします。一覧画面に戻ります。

手順5:再度、業務報告一覧画面から変更する業務報告名をクリックします。

手順6:業務報告内容変更画面の[編集]ボタンをクリックします。

♥ ソリューションフェア 1日目 幸	最告 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
● 編集 ×	削除 ← 戻る (#参照作成)
	申請情報 コメント 申請内容 承認状況
【申請】様式:業務報告	B 申請種別:業務報告
申請日	2017/05/18 (木)
申請者	フレンド商事)首都圏第一営業課)また木明
作 名	ソリューションフェア1日目報告
申請番号	201700000012
状況	取下げ

MEMO [削除]ボタンをクリックすると、登録した業務報告の削除が行えます。

手順7:業務報告の登録画面が表示されます。以降の操作は、業務報告の登録と同様です。

101参照作成する

過去の業務報告を参照し、新規に業務報告登録を行います。

手順1:業務報告一覧画面から、参照する業務報告の件名をクリックします。

手順2:業務報告内容表示画面の[参照作成]ボタンをクリックします。

手順3:業務報告の登録画面が表示されます。以降の操作は、業務報告の登録と同様です。

MEMO	一覧から業務報告名をクリックし業務報告内容画面を参照すると、以下の情報を確認できます。
	• コメントの確認
	回覧中に入力されたコメントを確認できます。入力されたコメントに対して返信することもできま
	す。
	コメントの入力方法については、ユーザーズマニュアル 汎用申請利用編の「2.3 コメント入力」を参
	照してください。
	なお、コメントを入力できるのは、業務報告を登録した社員のみとなります。
	● 回覧状況(承認状況)の確認
	業務報告の回覧状況を確認できます。

1.3.2 業務報告の照会

自分が登録した業務報告の他、他者が登録した業務報告の内容も参照可能です。 他者の業務報告の一覧を確認したり、お客様に対して行った作業(業務報告)の一覧を表示したりできます。

🔟 業務報告を照会する

手順1: [CRM] > 業務報告 をクリックします。

手順2:業務報告一覧の[照会]タブをクリックします。

手順3:業務報告書一覧(照会)画面に検索条件を指定します。

登録 日報登録	局会 一時保存 ○)				
< >	■業務報告一覧					
業務報告書検索 報告日	▲ CSV出力			▶ 先頭 ◀ 前	4件中 1 - 4件 次	▶ 暴後日
Q.今月 (前月 翌月 >	業務種別 合	報告日	時刻	件名	報告哲	90392
Q.今週 《前週 翌月》 Q.今日 《前日 翌日》	商談 グループ	ウェア更新 (木)	/04/20 13:00~ 14:00	要件ヒアリング・最新製品概 要ご紹介	首都困第一営棄課 土大木 明	回歸中
2017/04/19 (氷)	クレーム ネットワー	-ク障害 (水)	/05/17	調査・SE対応中	首都困第一営業課 上大木 明	回毙中
±−ワ−ド	その他	2017/ (木)	/05/18 10:00~ 12:00	//1-53)7171日目報告	首都困第一営業課 主大木 明	回蠅中
顧客名	その他	2017/ (水)	/05/10 15:00~ 17:00	セミナー参加報告	首都图第一営業課 上大木 明	回覚完了
■ 顧客を指定 <> 選択してください>	▲ CSV出力			■先頭 ■前	4件中1-4件 次	▶ 易後月
報告者						
 マイグループ ① 様素して指定(計0名) ◇ 選択または入力してぐ ○ 条件を詳しく ○ 条件を詳しく ○ 器板 ○ 条件を詳しく ○ 案件を詳しく ○ 案件を詳しく ○ 条件を詳しく ○ 条件を詳しく<th></th><th></th><th></th><th>⇒兴 口日</th><th></th><th></th>				⇒兴 口日		
項日名				武功		
報告日	検索対象 指定でき	₽となる報告日 ∶るのは、最大:	の期間を指知 3ヶ月間の範	定します。 囲までとなります。		
	キーワー	ドで検索する	場合に指定し	ます。部分一致株	金索になり	ます
キーワード	なお、添	付ファイルは核	検索できませ,	ん。		
顧客名	お客様を	条件に検索す	ける場合に指	定します。		
報告者	報告を行	「った社員を条	件に検索す	る場合に指定しま	す。	
	商品を条	件に検索する	る場合に指定	します。		
	MEMO	システム管理 ん。 参考:システ	聖者が商品項目 ム管理者は、 二	目を使用しない設定 コンタクト管理環境(にしている:	場合は表示されませ 品項目の使用可否?
商品		指定できます	0			
商品 業務種別	業務種別	指定できます りを条件に検索	-。 索する場合に	指定します。		

手順4: [検索]ボタンをクリックします。

手順5:検索結果の一覧が表示されます。

商談名をクリックした場合は、商談の内容表示画面が表示されます。 クレーム名をクリックした時は、クレームの内容表示画面が表示されます。 業務報告の件名をクリックした時は、業務報告の内容表示画面が表示されます。

登録	日報登録	版会	時保存 🕕					
	$\langle \rangle$	■業務報告	5一覧					
業務報告書検	麻	± CSV	出力			■先頭 ■前	6件中1-6件次	▶ 最後月
報告日		_						
Q.今月(1	前月 翌月 >	采购租用	¢.	報告日	時刻	件名	報告省	808
Q 98 (前週 翌週>	2515	ガルーゴウェア開始	2017/04/20	13:00~	要件ヒアリング・最新製品版	首都图第一営業課	628tm
Q 98 (前日 翌日 >	nuax	970-991930	(木)	14:00	要ご紹介	土大木 明	1206-11-
2017/04/01	1 (±)	B 18	グループウェア更新	2017/04/05	$11:00\sim$	1010C-110105	首都图第一営業課	回信字7
~ 2017/05/	18 (木) 回	mar.	770 7 7 47 50m	(水)	12:00	INTER- INTE	土大木 明	energiane a
キーワード		クレーム	ネットワーク障害	2017/05/17		調査 · SE対応中	首都图第一営業課	回動中
				(水)			土大木 明	
		その他		2017/05/18	10:00~	VD-552771日日報告	首都图第一宫棠珠	回覧中
顧客名		M		(木)	12:00		工大木 明	
副観客を指定	E	その他		2017/05/10	15:00~	セミナー参加報告	首都圈第一営業課	回覧完了
<選択してく	ださい>			(氷)	17:00		土大木 明	
報告者		その他		2017/04/05		新入社員研修ご報告	人御課	回覧中
国マイメンノ	(-			(2K)			土林 與	
回マイグル-	-7							
国検索して加	註 (計2名)	# CSV	出力			₩ 先頭 ◀ 朋	6件中1-6件 次	▶ 銀燈月
□大木 明								
□林 岡	1.1.1.1.							
<389(3272)3								
A TWO YO WA								
の条件を詳	UK							
4	2.検索							

MEMO	業務報告の登録画面、スケジュール・業務報告(日報登録)の一覧でも、他者の業務報告を検索・照会でき
	ます。

1.3.3 業務報告の CSV 出力

業務報告を検索し、CSV ファイルに出力できます。

1 業務報告を CSV ファイルに出力する

MEMO 個人設定にて出力ファイルの文字コードを指定できます。設定についてはユーザーズマニュアル 基本編 「3.10 共通設定」を参照してください。

手順1: [CRM] > 業務報告 をクリックします。

手順2:業務報告一覧の[照会]タブをクリックします。

手順3:業務報告書一覧(照会)画面に検索条件を指定し検索します。

手順4:業務報告一覧(照会)画面の[CSV 出力]ボタンをクリックします。

登録	日報登録	版会	一時保存 🕕					
	$\langle \rangle$	■業務報会	告一覧					
業務報告書参	東索	± csv	出力			■先頭 ■前	6件中1-6件次	▶ 最後月
報告日		_						
Q 今月(前月 翌月 >	采取租別		報告日	時刻	件名	報告背	8CR
	前週 翌週>	商政	グループウェア更新	2017/04/20 (木)	13:00~ 14:00	要件ヒアリング・最新製品版 要ご紹介	首都图第一営業課 <u> 土大木</u> 明	回覧中
2017/04/0	1(土)	商談	グループウェア更新	2017/04/05 (水)	11:00~ 12:00	相当ご保護	首都图第一営業課 <u> 二大木</u> 明	回難完了
キーワード	10 (17)	クレーム	ネットワーク障害	2017/05/17 (水)		調査・SE対応中	首都涵第一営業課 土大木 明	回覧中
願客名		その他		2017/05/18 (木)	10:00~ 12:00	991-5357171日目報告	首都選第一営業課 上大木 明	田寛中
■観客を筋) <選択してく	ま ください>	その他		2017/05/10 (水)	15:00~ 17:00	セミナー参加報告	首都圈第一営業課 上大木 明	回覚完了
報告者	10-	その他		2017/04/05 (水)		新入社員研修ご報告	人事課 土林 異	回覽中
■マイグル ■マイグル ■検索してす □大木 朝 □林 賢 く選択また! の条件を詳	-ブ 開達(計2名) は入力してく 野新時 Q RDR にしく Q、検 案	L± CSV	出力			₩先颜 ◀崩	6件中1-6件次	▶ 最後月

手順5:CSV ダウンロード画面が表示されます。ダウンロードをクリックし、ファイルをダウンロードしてください。

●CSVダウンロート	s
◆ 戻 る	
	下記のリンクをクリックして、ファイルをダウンロードしてください。
	ガウンロード
+ 戻る	

CSV ファイルのレイアウトは「付録2業務報告 CSV レイアウト」を参照してください。

第2章 コンタクト管理の設定

この章では、システム管理者によるコンタクト管理機能を利用するために必要な設定に関して説明します。 コンタクト管理機能を利用するには、ライセンス「CRM」が必要です。

旧バージョン(Ver2.6以前)で「SFA」ライセンスを保有しており、コンタクト管理機能を利用していた場合のみ利用可能です。

コンタクト管理では、商談、クレーム、業務報告の報告や報告された内容の参照が可能です。

業務報告を行う時は、商談やクレームを業務内容として選択でき、商談やクレームに対する業務の履歴を管理 することにより、商談やクレームの進捗状況を管理できます。

また、商談やクレーム、業務報告内容は当システムのワークフロー機能によって、所定の人にフロー(回覧)されます。

コンタクト管理には、以下の機能があります。

- 1. 商談
 - 商談情報の登録・照会が可能です。
 - 商談に対する業務報告を行うことにより、商談の進捗を管理できます。
 - 登録者の他に、商談担当者および商談担当部門の審議者が内容の変更を行えます。
 - 商談情報をCSVに出力可能です。
- 2. クレーム
 - クレーム情報の登録・照会が可能です。
 - クレームに対する業務報告を行うことにより、クレームへの対応の進捗・状況の確認が行えます。
- 3. 業務報告
 - 商談やクレームに関する業務報告やその他の業務の報告が行えます。
 - スケジュールにひもづけて業務報告が行えます。(グループウェアライセンス導入時のみ)
 - 業務報告内容をCSVファイルに出力可能です。

(1)コンタクト管理に関する設定

コンタクト管理機能に関する設定作業には以下の項目があります。必要に応じて実行してください。

■共通設定

2.1 コンタクト管理環境の設定

照会画面の初期設定や商談、クレーム、業務報告の登録画面に対する追加項目のフォーマットの設定などを行います。

2.2 商品分類の登録

商品の分類を登録します。商品を登録する場合、商品を登録する前に登録してください。

2.3 商品の登録

商品を登録します。商品は商品分類に分類して登録を行います。

■業務報告の設定

2.4 活動場所の登録 業務報告時の場所の選択肢を登録します。

管理者マニュアル6章決裁ルートの設定 商談が登録された時に回覧するルートを設定します。

■商談の設定

- 2.5 商談状況の登録 提案中、受注などの商談状況の選択肢を登録します。
- 2.6 商談ランクの登録 Aランク、Bランクなど商談ランクの選択肢を登録します。
- 管理者マニュアル6章決裁ルートの設定 商談が登録された時に回覧するルートを設定します。

■クレームの設定

- 2.7 クレーム入手手段の登録 クレームが連絡された際の手段となるクレーム入手手段の選択肢を登録します。
- 2.8 クレーム対応状況の登録 調査中、継続などクレームの対応状況の選択肢を登録します。
- 2.9 クレーム原因の登録 調査中、不良品などクレーム原因の選択肢を登録します。
- 管理者マニュアル6章決裁ルートの設定 商談が登録された時に回覧するルートを設定します。

■その他

2.10 コンタクト管理データの削除 登録された商談、クレーム、業務報告書を日付を指定して一括削除を行います。

(2)決裁ルートについて

業務報告、商談、クレーム報告時の回覧ルートを決裁ルートにて設定します。これらの報告書のルートは所定の申請様式に対して設定を行ってください。

■商談

項目名	名称	備考
申請様式	商談 [様式コード:0015]	
申請種別	商談	申請種別の追加・削除は行えません。

■クレーム

項目名	名称	備考
申請様式	クレーム [様式コード:0018]	
申請種別	クレーム	申請種別の追加・削除は行えません。

■業務報告

項目名	名称	備考
申請様式	業務報告書 [様式コード:0016]	
申請種別	業務報告	申請種別の追加・削除は行えません。 業務報告の業務種別によって申請種別を変えることができます。

項目名	名称	備考
		コンタクト管理環境の設定で、業務種別に対してどの申請種別を使 用するかを設定します。

2.1 コンタクト管理環境の設定

コンタクト管理を利用するための環境設定を行います。

一覧画面の初期表示設定や業務報告書申請時の申請種別区分、追加項目フォーマットの選択などを行います。

(1)コンタクト管理の環境を設定する

手順1: 🗼 > コンタクト管理の設定 をクリックします。

手順2:共通設定欄の Step.1「コンタクト管理環境の設定」をクリックします。

手順3:コンタクト管理環境の設定画面に、以下の項目を入力します。

コンタクト管理環境の設定	ŧ	
● コンタクト管理環境の設定		
0設定 +	戻る	
部門名・社員名の	●表示する ○表示しない	
初期表示	商誌・クレーム照会画面で、ログイン社員の部門・社員名を初期表示するかしないかを設定します。	
業務報告書回覧時の	 業務報告書件名のみ 	
件名編集	○業務内容+業務報告書件名	
	○顧客名+業務報告書件名	
	○業務内容+顧客名+業務報告書件名	
	○顧客名+業務内容+業務報告書件名	
	業務報告書回開時の件名編集を設定します。	
業務報告書の照会の	3 7月 7	
初期検索期間 *	業務報告書の照会の検索園園記動時の初期検索期間を設定します。	
苏阔望数据生命办		
自該未務報告書の 申請種別区分		
	商款業務報告書(業務準別が商款の業務報告書)の申請種別区分を設定します。 	
クレーム業務報告書	1 *	
の申請種別区分	クレーム業務報告書(業務種別がクレームの業務報告書)の申請種別区分を設定します。	
その他業務報告書の	1 7	
申請種別区分	業務報告書(業務種別がその他の業務報告書)の申請種別区分を設定します。	
高泉頂日	●使用する ○使用した()	
NAME: NO	ことおうるうしたおりない コンタクト管理期間に商品項目を使用するか、使用しないか設定します。"使用しない"を選択した場合、コンタクト管理	
	直面に商品項目は表示されません。	
その他入力項目名の設定	·	
商談	その他	
	商設画面に表示するその他入力項目の項目名を設定します。未入力の場合はその他入力項目は表示されません。	
クレーム	その他	
クレーム画面に表示するその他入力項目の項目名を設定します。未入力の場合はその他入力項目は表示されません。		
業務報告書、子の他		
業務報告書画面に表示するその他入力項目の項目名を設定します。未入力の場合はその他入力項目は表示されません。		
	戻る	
0股定 +		
○股定 ←		
 ● 設定 ◆ ● ■ 日 ■ ● ●<!--</td--><td>説明</td>	説明	
 ● 設ま ● ●<	 説明 商談照会画面、クレーム照会画面で、ログイン社員の部門・社員名を初め 	

項目名	説明
業務報告書回覧 時の件名編集	業務報告書をワークフローにて回覧するときの件名の編集方法を設定します。
業務報告書の照 会の初期検索期 間 *	業務報告書の一覧の検索画面起動時の初期検索期間を設定します。 照会タブの一覧画面で可能な検索期間は最大3ヶ月までとなります。初期検索 期間は3ヶ月以内となるよう設定してください。
商談業務報告書 の申請種別区分	商談に対する業務報告書を登録した時の、ワークフローの申請種別を設定しま す。
クレーム業務報告 書の申請種別区 分	クレームに対する業務報告書を登録した時の、ワークフローの申請種別を設定 します。
その他業務報告 書の申請種別区 分	商談・クレーム以外の業務報告書を登録した時の、ワークフローの申請種別を 設定します。
商品項目	コンタクト管理画面に商品項目を使用するかしないかを指定します。 商品の選択を行わない場合は、"使用しない"にすることにより、画面上の商品 欄を非表示にできます。
その他入力項目 名の設定	Ver3.0cより前のバージョンで、商談、クレーム、業務報告書に対して入力項目 を追加していた場合は、それらの入力項目はバージョンアップ時に各々1つの 移行用項目へまとめられます。その移行用項目を商談、クレーム、業務報告書 の各登録画面に表示する際の項目名を設定します。 なお、この項目名を未入力状態で設定した場合、各登録画面で移行用項目は 表示されず、値の登録や編集も行えません。

手順4:[設定]ボタンをクリックします。

2.2 商品分類の登録

商品の分類を登録します。商品を選択する際、絞り込むための条件として使用します。商品分類は会社単位で設定します。

商品を登録する前に事前に登録してください。

🛈 商品分類を登録する

手順1: 🗼 > コンタクト管理の設定 をクリックします。

手順2:共通設定欄の Step.2「商品分類の登録」をクリックします。

手順3:商品分類の登録画面にて、設定対象の会社を選択します。

商品分類の登録	
> 商品分類の登録	
◆ 戻 る	
 は必須項目です。 	
会社 *	 フレンド商事 ▼ 会社を選択してください。
区分番号 *	

🕕 選択した会社に対する商品分類を登録します。必ず最初に選択してください。

手順4:登録する商品分類の内容を入力します。

 ● 戻る は必須項目です。 	商品分類の登録		
 ◆ 戻 る は必須項目です。 会社 ・ フレンド商事 ・ 会社を選択してください。 区分番号 ・	■商品分類の登録		
 は必須項目です。 会社・ フレンド商事 * 会社を選択してください。 区分番号 * 重復しない区分量号を入力してください。 登録機は変更できません。 名称 * 商品分類の名称を入力してください。 使用区分 ●表示する ○表示しない + 逸 加 ● 変 更 クリア 区分酯号 名称 使用区分 ○ 010 パックージ 表示する ○ 020 オブション製品 表示する ○ 030 キャンペーン品 表示する ※ 選択した行を開除 	+ 戻る		
	は必須項目です。		
	会社 * 🔽	レンド商事・	
区分番号 * 	会社	を選択してください。	
	区分番号 *		
名称* 商品分類の名称を入力してください。 使用区分 ●表示する ○表示しない ・ 逸 加 ● 変 更 クリア 区分番号 名称 使用区分 ○ 010 パッケージ 表示する ○ 010 パッケージ 表示する ○ 020 オブション製品 表示する ○ 030 キャンペーン品 表示する ※ 選択した行を削除 ・ ・	重求	しない区分番号を入力してください。登録後は変更できません	is .
 ・ 藤品分類の名称を入力してください。 ・ 使用区分 ●表示する ○表示しない ・ 漁 加 ● 変 更 クリア ・ ○ の10 パッケージ 表示する ・ ○ 010 パッケージ 表示する ・ ○ 020 オブション製品 表示する ・ ○ 030 キャンペーン品 表示する ・ ○ 30 キャンペーン品 表示する ・ ○ 30 ・ キャンペーン品 ま示する ・ ○ 30 ・ シーク・シーク・シーク・ク・ク・ク・ク・ク・ク・ク・ク・ク・ク・ク・ク・ク・ク・	名称 *		
 使用区分 ●表示する ○表示しない + 逸 加 ● ※ 更 クリア 区分断号 名称 使用区分 ○ 010 パッケージ 表示する ○ 020 オブション製品 表示する ○ 030 キャンペーン品 表示する >> 選択した行を別除 ◆ 戻 る 	商品	分類の名称を入力してください。	
中 盗 加 夕 災 更 ク リ ア 区分番号 名称 使用区分 ○ 010 パッケージ 表示する ○ 020 オブション製品 表示する ○ 030 キャンペーン品 表示する ※ 選択した行を削除 ◆ 戻 る	使用区分 ④表	ほする ○表示しない	
区分番号 名称 使用区分 ○ 010 バッケージ 表示する ○ 020 オプション製品 表示する ○ 030 キャンペーン品 表示する	+追加 🖋 🖉	更クリア	
 ○ 010 パッケージ 表示する ○ 020 オブション製品 表示する ○ 030 キャンペーン品 表示する ※ 選択した行を削除 	区分番号	名称	使用区分
 ○ 020 オブション製品 表示する ○ 030 キャンペーン品 表示する ○ 減沢した行を削除 ◆ 戻る 	0 010	パッケージ	表示する
 ○ 030 キャンペーン品 表示する ※選択した行を削除 ◆ 戻る 	✓ 020	オプション製品	表示する
 ※選択した行を削除 ◆ 戻る 	030	キャンペーン品	表示する
* 戻る	⊠選択した行を削除		
← 戻る			
	◆ 戻る		

項目名	説明
区分番号 *	管理番号を登録します。登録後は変更できません。

項目名	説明
名称 *	商品分類の名称を入力します。
使用区分	過去に利用した商品分類を使用しなくなる場合は、"表示しない"を選択してください。

手順5:[追加]ボタンをクリックします。一覧の一番下に追加されます。

MEMO	• 変更する場合は、一覧から対象項目のラジオボタンをクリックします。クリックすると、入力域に内容が表
	示されます。内容を変更後、[変更]ボタンをクリックします。
	• 削除する場合は、一覧から対象項目を選択し、選択した行を削除をクリックします。利用済みの商品分
	類を削除すると登録データに影響します。利用済みの場合は、削除せずに使用区分を"表示しない"に
	変更してください。
	 [クリア]ボタンをクリックすると、新規入力状態に戻ります。編集中の情報はすべて消去されます。
	 一覧にて表示順の変更が可能です。表示順の変更については、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.7
	表示順の変更」の項を参照してください。

2.3 商品の登録

商品の登録を行います。事前に、商品分類が登録されている必要があります。 なお、商品担当者に登録された社員は、"クレームの登録"画面にて、クレーム通知先として表示されます。

🔟 商品を登録する

手順1: 📉 > コンタクト管理の設定 をクリックします。

手順2:共通設定欄の Step.3「商品の登録」をクリックします。

手順3:商品一覧画面の商品検索欄に商品を登録する会社、商品分類を指定します。

商品の登録				
< >	●商品一覧			
+ 新規作成	◆ 戻 る			
商品検索				
会社	商品コード	商品名	担当社員名	使用区分
フレンド商事 *	O PE2001 O	POWER EGG 2.0 民需版	▲大石 学	表示する
	PE2002	POWER EGG 2.0 自治体版	▲大石 学	表示する
商品分類				
パッケージ *	+ 戻る			
0 10 10				
U , 08 #				

前 新規登録時は選択した会社に対して作成します。会社は必ず最初に選択してください。

手順4:[検索]ボタンをクリックします。選択した会社、商品分類に登録されている商品の一覧が表示されま す。

手順5:商品一覧画面の[新規作成]ボタンをクリックします。

手順6:商品の登録画面に、以下の内容を入力します。

●商品の登録 ● 登録 →	キャンセル	
* は必須項目です。		
会社	フレンド商事	
商品分類	パッケージ *	
商品コード *	高品コードを入力してください。登録後は変更できません。	
商品名 *	商品名を入力してください。	
担当社員名	 ■マイメンバー ①検索して指定 < 選択してください> < 高品の担当社員を選択してください。 	
使用区分	●表示する ○表示しない	
● 登録 ● キャンセル		

項目名	説明
商品分類	商品分類を選択します。
商品コード *	商品コードを入力します。登録後は変更できません。
商品名 *	商品の名称を入力します。
担当社員名	商品の担当社員を選択します。 選択した社員は、"クレームの登録"画面にて、クレーム通知先として表示されま す。
使用区分	登録した商品を使用しない場合は、"表示しない"を選択します。

手順7:[登録]ボタンをクリックします。一覧画面に戻り、一覧の一番下に追加されます。

MEM	 変更する場合は、一覧から商品名をクリックします。登録画面にて内容を変更し、[変更]ボタンをクリックします。
	 削除する場合は、一覧から商品名をクリックし登録画面の[削除]ボタンをクリックします。 一覧にて表示順の変更が可能です。表示順の変更については、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.7 表示順の変更」の項を参照してください。

2.4 活動場所の登録

業務報告登録で選択する活動場所を登録します。

■業務報告登録画面

■業務報告登録				
✓ 確 認 日一時保存 → キャンセル				
* は必須項目です。				
日付 * 2017/05/17 (水) 圖				
時刻 ~ 2 時間				
場所	副変生 活動場所			
場所詳細				
業務種別				

🔟 活動場所を登録する

手順1: 💥 > コンタクト管理の設定 をクリックします。

手順2:業務報告書の設定欄の Step.1「活動場所の登録」をクリックします。

手順3:活動場所の登録画面に、以下の項目を入力します。

活動場所の登録					
■活動場所の登録					
← 戻 る					
* は必須項目です。					
区分番号 * 重度しない区分番号を入力し	てください。登録後は変更できません。				
名称 * 選択肢として表示される名称	を入力してください。				
使用区分 ③表示する ○表示した	使用区分 ⑧表示する ○表示しない				
+ 追加 / 変更 クリフ	7				
区分番号	名称	使用区分			
0001	顧客先	表示する			
0002	社内	表示する			
9999	その他	表示する			
⊠選択した行を削除					
◆ 戻 る					

項目名	説明
区分番号 *	管理番号を登録します。登録後は変更できません。
名称*	活動場所の名称を入力します。
使用区分	過去に利用した活動場所を使用しなくなる場合は、"表示しない"を選択してください。

手順4:[追加]ボタンをクリックします。一覧の一番下に追加されます。

 変更する場合は、一覧から対象項目のラジオボタンをクリックします。クリックすると、入力域に内容が表
示されます。内容を変更後、[変更]ボタンをクリックします。なお、"その他(区分番号:9999)"は、変更、
削除は行えません。
 削除する場合は、一覧から対象項目を選択し、選択した行を削除をクリックします。
 [クリア]ボタンをクリックすると、新規入力状態に戻ります。編集中の情報はすべて消去されます。
● 一覧にて表示順の変更が可能です。表示順の変更については、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.7
表示順の変更」の項を参照してください。

2.5 商談状況の登録

商談状況を登録します。商談状況とは、商談のステータス(初期接触、提案中、受注、失注等)を識別する区 分を指します。

商談状況は「業務報告書」画面にて使用し、入力時に最新の商談状況を指定することにより、商談状況の管理 が可能になります。

■業務報告登録画面

商談状況	初期接触	(商談状況
商談ランク	提案中 受注	
受注見込額	一部受注 失注	千円
利益見込額	その他	千円
受注系定口		673

🔟 商談状況を登録する

手順1: 💥 > コンタクト管理の設定 をクリックします。

手順2:商談の設定欄の Step.1「商談状況の登録」 をクリックします。

手順3:商談状況の登録画面に、以下の項目を入力します。

商談状況の登録			
← 戻 る			
は必須項目です。			
区分番号	重復しない区分番号を入力してく	ください。登録後は変更できません。	
名称	道訳肢として表示される名称を	しカしてください。	
未完了区分	未完了の状況の場合は「1」を入	力してください。	
使用区分	 ● 表示する ○表示しない ● 変 更 クリア]	
使用区分 + 追加	 ● 表示する ○表示しない ● 変 更 クリア 名称 	未完了区分	使用区分
使用区分 + 追加 / 区分番号 00010	 ● 表示する ○表示しない ● 変更 クリア 名称 初期接触 	未完了区分 1	使用区分 表示する
使用区分 + 追加 0010 0020	 ● 表示する ○表示しない ● 変更 クリア 名称 初期接触 要件把握 	未完了区分 1 1	使用区分 表示する 表示する
使用区分 + 追加 / 0010 0020 0030	 ● 表示する ○表示しない ● 変更 クリア 名称 初期接触 要件把握 提案中 	未完了区分 1 1 1	使用区分 表示する 表示する 表示する
使用区分 + 追加 0010 0020 0030 0040	 ● 表示する ○表示しない ● 変 更 クリア 名称 初期接触 要件把握 提案中 受注 	未完 了区分 1 1 1	使用区分 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する
使用区分 + 追加 0010 0020 0030 0040 0050	 ● ●	未完了区分 1 1 1	使用区分 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する
使用区分 + 追加 0010 0020 0030 0040 0050 0060	 ● 表示する ○表示しない クリア 名称 初期接触 要件把握 提案中 受注 一部受注 失注 	未完了区分 1 1 1	使用区分 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する
使用区分 + 追加 0010 0020 0030 0040 0050 0060 9999	 ● 表示する ● 変更 クリア 名称 初期接触 要件把握 提案中	未完了区分 1 1 1 1	使用区分 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する
使用区分 + 追加 の010 0020 0030 0040 0050 0050 0060 9999 × 選択した行を削除	 ● 表示する ○表示しない ● 変 更 ク リ ア 名称 初期接触 要件把握 提案中 受注 一部受注 失注 その他 	未完了区分 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	使用区分 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する

項目名	説明
区分番号 *	管理番号を登録します。登録後は変更できません。
名称*	商談状況の名称を入力します。
未完了区分	商談検索時の条件に"未完了"を指定した時に対象とする場合、"1"を入力します。
使用区分	過去に利用した商談状況を使用しなくなる場合は、"表示しない"を選択してください。

手順4:[追加]ボタンをクリックします。一覧の一番下に追加されます。

MEMO	 変更する場合は、一覧から対象項目のラジオボタンをクリックします。クリックすると、入力域に内容が表示されます。内容を変更後、[変更]ボタンをクリックします。
	 削除する場合は、一覧から対象項目を選択し、選択した行を削除をクリックします。なお、"その他(区分 番号・0000)"は、削除できませく
	番号:9999)は、前床できません。 利用済みの商談状況を削除すると登録データに影響します。利用済みの場合は、削除せずに使用区分 を"表示しない"に変更してください。
	 [クリア]ボタンをクリックすると、新規入力状態に戻ります。編集中の情報はすべて消去されます。 一覧にて表示順の変更が可能です。表示順の変更については、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.7 表示順の変更」の項を参照してください。

2.6 商談ランクの登録

商談ランクを登録します。商談ランクとは商談の確定度合いを指します。例えば、商談の確定度合いをAランク、Bランク、Cランク・・・等々で設定しておき、商談データをランクごとに集計することによって受注見込金額の算出が可能になります。

商談ランクは、商談および商談に対する業務報告を入力時に指定可能です。

■業務報告登録画面



🔟 商談ランクを登録する

手順1: 💥 > コンタクト管理の設定 をクリックします。

手順2:共通設定欄の Step.2「商談ランクの登録」 をクリックします。

手順3:商談ランクの登録画面にて、設定対象の会社を選択します。

商談ランクの登録	1	
+ 戻る		
・は必須項目です。		
会社。	 フレンド商事 会社を選択してください。 	
区分番号		

🕦 選択した会社に対する商談ランクを登録します。必ず最初に選択してください。

手順4:登録する商談ランクの内容を入力します。

T 40 YO 10 10 10 70 70 70					
and when the states					
会社 *	フレンド商事 *				
	会社を選択してください。				
区分番号 *					
	重複しない区分番号を入力してくだ	さい。登録後は変更できません。			
名称 *					
	選択肢として表示される名称を入力	してください。			
体用反為	④まデオス ○まデしたい)				
使用区分	◎表示する ○表示しない				
使用区分 + 追加	 ●表示する ○表示しない 変更 クリア 				
使用区分 + 追加 》 区分番号	 ・表示する ・表示しない	使用	≅ 分		
使用区分 + 追加 / / 区分番号 0 010	 ・表示する ・支示しない	使用 フ 表示	⊻分 する		
使用区分 + 追加 / / ODD 010 020	 ・表示する ・支示しない	使用 [フ 表示 フ 表示	区分 する する		
使用区分 + 追加 / / ODD ODD ODD ODD ODD ODD	 ・表示する ・支示しない 変更 クリア 名称	使用 フ 表示 フ 表示 フ 表示 フ 表示	Z分 する する		
使用区分 + 追加 / / / / / / / / / / / / / / / / / /	 ・表示する ・表示しない 変更 クリア 名称	使用 フ 表示 フ 表示 フ 表示 ク 表示 ク 表示	X分 する する する		
使用区分 + 追加 010 020 030 040 990	 ・表示する ・表示しない ぞ 更	使用 フ 表示 フ 表示 フ 表示 ク 表示 次 表示 表示 表示 大 支 表示 表示	2分 する する する する		
使用区分 + 追加 010 020 030 040 990 () 就沢した行を朔除	 ・表示する ・表示しない 変更 クリア 名称	使用I フ 表示 フ 表示 フ 表示 フ 表示 ク 表示 表示	<mark>2分</mark> する する する する		

区分番号 *	管理番号を登録します。登録後は変更できません。
名称 *	商談ランクの名称を入力します。
使用区分	過去に利用した商談ランクを使用しなくなる場合は、"表示しない"を選択してく ださい。

手順5:[追加]ボタンをクリックします。一覧の一番下に追加されます。

 ・変更する場合は、一覧から対象項目のラジオボタンをクリックします。クリックすると、入力域に内容が表示されます。内容を変更後、「変更」ボタンをクリックします。 ・削除する場合は、一覧から対象項目を選択し、選択した行を削除をクリックします。利用済みの商談ラ 	
ンクを削除すると登録データに影響します。利用済みの場合は、削除せずに使用区分を"表示しない"に 変更してください。 [クリア]ボタンをクリックすると、新規入力状態に戻ります。編集中の情報はすべて消去されます。 一覧にて表示順の変更が可能です。表示順の変更については、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.7 表示順の変更」の項を参照してください。 	MEMO

2.7 クレーム入手手段の登録

クレーム入手手段を登録します。クレーム入手手段とは、どのような方法でクレームの情報を入手したかを識別 する区分です。クレーム入手手段は、クレーム登録時に使用します。

●クレーム登録	 ●クレーム登録 ✓ 確認 □ -時保存 → キャンセル 				
* は必須項目です。	* は必須項目です。				
クレーム内容 発生日時 *	2017/05/17 (水) 圓 15:00 ⑬				
件名 *					
顧客名 *	■ 顧客を指定 <選択してください>				
発信元手段	電話 クレーム入手手段				
内容 *	F A X メール 訪問時 来社				
商品	手紙 その他 図 既然して 指定				

手順1: 💥 > コンタクト管理の設定 をクリックします。

手順2:クレームの設定欄の Step.1「クレーム入手手段の登録」をクリックします。

手順3:クレーム入手手段の登録画面に、以下の項目を入力します。

地須項目です。				
区分番号 * 重復しない	区分番号を入力してください。登録後は変	更できません。		
名称 *	て表示される名称を入力してください。			
使用区分 ④表示する	5 ○表示しない			
+ 追加 / 変更	クリア			
0440	名称	使用区分		
区分垂号				
区分音亏 ○ 0010	電話	表示する		
≥271475 0010 0020	電話 FAX	表示する 表示する		
区分目号 0010 0020 0030	電話 FAX メール	表示する 表示する 表示する		
 2010 0010 0020 0030 0040 	電話 F A X メール 訪問時	表示する 表示する 表示する 表示する		
 >>> >> > >> <l< td=""><td>電話 FAX メール 訪問時 来社</td><td>表示する 表示する 表示する 表示する 表示する</td><td></td></l<>	電話 FAX メール 訪問時 来社	表示する 表示する 表示する 表示する 表示する		
 >>> >>>> >>>>> >>>>> >>>>> >>>>>> >>>>>>> >>>>>>>>> >>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>	電話 FAX メール 訪問時 来社 手紙	表示する 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する		
20010 0010 0020 0030 0040 0050 0060 9999	電話 FAX メール 訪問時 来社 手紙 その他	表示する 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する		

項目名	説明
区分番号 *	管理番号を登録します。登録後は変更できません。
名称*	クレーム入手手段の名称を入力します。
使用区分	過去に利用したクレーム入手手段を使用しなくなる場合は、"表示しない"を選択してください。

手順4:[追加]ボタンをクリックします。一覧の一番下に追加されます。

MEMO	 変更する場合は、一覧から対象項目のラジオボタンをクリックします。クリックすると、入力域に内容が表示されます。内容を変更後、[変更]ボタンをクリックします。なお、、、その他(区分番号:9999)、は、変更・ 削除できません。
	 削除する場合は、一覧から対象項目を選択し、選択した行を削除をクリックします。なお、"その他(区分番号:9999)"は、変更・削除できません。 利用済みのクレーム入手手段を削除すると登録データに影響します。利用済みの場合は、削除せずに使用区分を"まっしたい"に変更してください。
	 [クリア]ボタンをクリックすると、新規入力状態に戻ります。編集中の情報はすべて消去されます。 一覧にて表示順の変更が可能です。表示順の変更については、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.7 表示順の変更」の項を参照してください。

2.8 クレーム対応状況の登録

クレーム対応状況を登録します。クレーム対応状況とは、クレームのステータス(継続、完了等)を識別する区分です。

クレーム対応状況は、業務報告書にて使用し、入力時に最新のクレーム対応状況を指定することにより、クレ ーム対応状況の管理が可能になります。

■業務報告登録画面



手順1: 💥 > コンタクト管理の設定 をクリックします。

手順2:クレームの設定欄の Step.2「クレーム対応状況の登録」をクリックします。

手順3:クレーム対応状況の登録画面に、以下の項目を入力します。

は必須項目です。				
区分番号	 重複しない区分番号を) 	へのしてください。登録後は変更できま	tt.	
名称	 選択肢として表示される 	る名称を入力してください。		
未完了区线	θ			
	未完了の状況の場合は	「1」を入力してください。		
使用区分	分 ③表示する ○表示	示しない		
使用区:	 ● ●表示する ○表示 ● 変更 2 	ましない		
使用区分 + 追加 区分番号	か ⊛表示する ○表示 ♪ 変 更 ○ク 名称	Rしない リア 未完了区分	使用区分	
使用区 + 追加 区分番号 〇 0001	 み ⊛表示する ○表示 ♪ 変 更 ク 名称 未対応 	Rしない リーア 未完了区分 1	使用区分 表示する	
使用区 + 追加 区分番号 0001 0002	 ・ ● 表示する ・ ○表示 ・ ・ ・	Rしない リア <mark>未完了区分</mark> 1 1	使用区分 表示する 表示する	
使用区 + 追加 区分番号 0001 0002 0003	 ・表示する ・表示する ・の表示 ・ク ・ ・	Rしない リア 未完了区分 1 1	使用区分 表示する 表示する 表示する	
使用区 + 追加 区分番号 0001 0002 0003 0003	 ・表示する ・表示する ・る表示する ・ク ・ク ・	RUない リア キ 未完了区分 キロー 1 1 1	使用区分 表示する 表示する 表示する 表示する 表示する	

項目名	説明
区分番号 *	管理番号を登録します。登録後は変更できません。
名称*	クレーム対応状況の名称を入力します。

項目名	説明
未完了区分	クレーム検索時の条件に"未完了"を指定した時に対象とする場合、"1"を入力します。
使用区分	過去に利用したクレーム対応状況を使用しなくなる場合は、"表示しない"を選択 してください。

手順4:[追加]ボタンをクリックします。一覧の一番下に追加されます。

MEMO	 変更する場合は、一覧から対象項目のラジオボタンをクリックします。クリックすると、入力域に内容が表示されます。内容を変更後、[変更]ボタンをクリックします。
	 削除する場合は、一覧から対象項目を選択し、選択した行を削除をクリックします。なお、"その他(区分番号:9999)"は、削除できません。
	利用済みのクレーム対応状況を削除すると登録データに影響します。利用済みの場合は、削除せずに 使用区分を"表示しない"に変更してください。
	 [クリア]ボタンをクリックすると、新規入力状態に戻ります。編集中の情報はすべて消去されます。
	 一覧にて表示順の変更か可能です。表示順の変更については、ユーサースマニュアル基本編の「2.4.7 表示順の変更」の項を参照してください。

2.9 クレーム原因の登録

クレーム原因を登録します。クレーム原因とは、クレームの原因(不良品、作業ミス、等)を識別する区分です。 クレーム原因は、業務報告書にて入力します。入力された"クレーム原因"データを集計することにより、クレー ムの原因分析が可能になります。

■業務報告登録画面

対	応状況	未対応 🔻	
	原因	未調査	< − クレーム原因
今回発	生費用	調査中 不良品 老朽化	千円
報告先同報	配信先	取扱いミス 作業ミス 誤解 その他	■マイグループ ■検索して指定 (計0名) 力してください>

10 クレーム原因を登録する

手順1: 🗼 > コンタクト管理の設定 をクリックします。

手順2:クレームの設定欄の Step.3「クレーム原因の登録」 をクリックします。

手順3:クレーム原因の登録画面に、以下の項目を入力します。

区分番号 *			
重視し	ない区分番号を入力してくたさい。登録後は変更	てきません。	
名称 *			
選択肢	として表示される名称を入力してください。		
使用区分 ⑧表示	する ○表示しない		
+追加 🖋 変 更	クリア		
区分番号	名称	使用区分	
O 0010	未調査	表示する	
0020	調査中	表示する	
. 0030	不良品	表示する	
0040	老朽化	表示する	
 0050 	取扱いミス	表示する	
≚ O 0060	作業ミス	表示する	
-	14月2	表示する	
0070	スの納	表示する	
0070 9999	CONE		
 0070 9999 Xi選択した行奏測除 	CONE		

管理番号を登録します。登録後は変更できません。

区分番号 *

項目名	説明
名称 *	クレーム原因の名称を入力します。
使用区分	過去に利用したクレーム原因を使用しなくなる場合は、"表示しない"を選択して ください。

手順4:[追加]ボタンをクリックします。一覧の一番下に追加されます。

MEMO	 変更する場合は、一覧から対象項目のラジオボタンをクリックします。クリックすると、入力域に内容が表示されます。内容を変更後、[変更]ボタンをクリックします。なお、"その他(区分番号:9999)"は、変更・ 削除できません。
	 削除する場合は、一覧から対象項目を選択し、選択した行を削除をクリックします。なお、"その他(区分番号:9999)"は、変更・削除できません。
	利用済みのクレーム原因を削除すると登録データに影響します。利用済みの場合は、削除せずに使用 区分を"表示しない"に変更してください。
	 [クリア]ボタンをクリックすると、新規入力状態に戻ります。編集中の情報はすべて消去されます。
	 一覧にて表示順の変更が可能です。表示順の変更については、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.7 表示順の変更」の項を参照してください。

2.10 コンタクト管理データの削除

コンタクト管理データの一括削除を行います。一度削除すると元に戻せませんのでご注意ください。

🔟 コンタクト管理データを削除する

手順1: 🗼 > データ削除 をクリックします。

手順2: 左ペインの コンタクト管理 をクリックします。

手順3:コンタクト管理データの削除画面に、削除条件を指定します。

手順4:[実行]ボタンをクリックします。

テータ削除	天行限歴の機認 く > ■コンタクト管理データの削除
● スケジュール	* は必須項目です。
▶ 施設予約	会社 * フレンド商事 *
▶ 作業	データ削除対象の会社を選択してください。
●伝言メモ	登録日* 2016/04/30 (土) 回 以前のデータを崩除
● 揭示板	発生日または報告日が指定した日付以前のデータが朝除されます。
▶ 電子会議室	前は対象 □商族 □クレーム □その他業務報告書 地方された対象のデークなどび開通する素物部先走のデータが研除されます。
▶ 社内メール	
• ファイル管理	○ 英 行
• 汎用申請	
▶ 经费精算中請	
♦ コンタクト管理	
and a second of the	

項目名	説明
会社 *	削除対象の会社を選択します。
登録日 *	発生日または報告日が指定した日付以前のデータが削除されます。
削除対象 *	削除対象を選択します。選択した対象および関連する業務報告書のデータが 削除されます。

手順5:確認メッセージが表示されます。内容を確認し、[OK]ボタンをクリックします。

手順6:[実行履歴の確認]タブをクリックします。実行結果を確認してください。

バッチ実行履歴の確認画面の操作方法については、管理者マニュアル「3.9.2 バッチ実行履歴の確認」を参照してください。

データ削除	実行履	歴の確認				
	$\langle \rangle$	■バッチ実行履歴				
表示条件				▶ 先頭 •	<前 1件中 1 - 1件 2	欠▶ 最後月
表示期間(開始日時)						
2017/05/17 (水)		開始日時	処理名	状態 終了	日時	実行社員
~2017/05/17 (水		2017/05/17 (水) 15:23	コンタクト管理データの削除	正常終了 2017	7/05/17 (水) 15:23	▲大石 学
実行社員				H (178	4 00 1 0 000 1 - 1 0 0 1	tra maka
国マイメンバー				N PCAR	4 191 19799 I - 197 /	∧ ▶ 18392 M
■検索して指定						
大石 学						
8 削除						
状態						
◎ すべて						
○ 実行開始						
○ 正常終了						
○ 響告終了						
 異常終了 						
Q. 検	索					

手順7:一覧の状態列のリンクをクリックすると、実行結果表示画面が表示され、実行時に指定した条件や 実行結果の件数、異常終了時の理由が表示されます。

● バッチ実行履歴 実行結 野 ◆ 戻 る	果表示			
開始日時	処理名	終了日時	実行社員	
2017/05/17 (水) 15:23	コンタクト管理データの削除	2017/05/17 (水) 15:23	▲大石 学	
条件		値		
会社		フレンド商事		
登録日		2009/05/31 (日)		
削除対象(商談)		削除しない		
削除対象(クレーム)		削除する		
削除対象(業務報告書) 削除しない				
行結果				
正常終了しました。 処理件数=	1			
← 戻 る				

■条件

条件	説明
会社	削除条件の会社に指定した会社が表示されます。
登録日	削除条件の登録日に指定した日付が表示されます。
削除対象(商談)	削除対象の商談を選択した場合、"削除する"と表示されます。
削除対象(クレー ム)	削除対象のクレームを選択した場合、"削除する"と表示されます。
削除対象(業務報 告書)	削除対象の業務報告書を選択した場合に、"削除する"と表示されます。

付録1商談情報CSV レイアウト

商談一覧画面から出力した CSV ファイルのレイアウトについて記載します。 商談情報の出力は「1.1.3 商談情報 CSV 出力」を参照してください。

No	項目名	説明
1	商談名	商談名が出力されます。
2	商談発生日	商談発生日が YYYYMMDD 形式で出力されます。
3	顧客名	顧客の企業名が出力されます。
4	顧客部署名	顧客の部署名が出力されます。
5	顧客担当名	顧客の担当者名が出力されます。
6	商品分類	商品分類が出力されます。
7	商品分類名	商品分類名が出力されます。
8	商品番号	商品番号が出力されます。
9	商品名	商品名が出力されます。
10	商談状況区分	最新の商談状況の区分番号を出力されます。 ※1
11	商談状況名	最新の商談状況の名称が出力されます。 ※1
12	当初受注見込額	当初受注見込額が出力されます。
13	当初利益見込額	当初利益見込額が出力されます。
14	当初受注予定日	当初受注予定日が出力されます。
15	最新受注見込額	最新受注見込額が出力されます。 ※1
16	最新利益見込額	最新利益見込額が出力されます。 ※1
17	最新受注予定日	最新受注予定日が出力されます。 ※1
18	商談担当部門名	商談担当部門の名称が出力されます。
19	商談担当社員	商談の担当社員名が出力されます。
20	商談ランク区分	最新の商談ランクの区分番号が出力されます。 ※1
21	商談ランク名	最新の商談ランクの名称が出力されます。 ※1
22	状況	商談の回覧状況が出力されます。

※1:最新とは、商談に対する業務報告の最新情報から出力されます。

付録2業務報告CSV レイアウト

業務報告一覧(照会)画面から出力した CSV ファイルのレイアウトについて記載します。 業務報告の出力は「1.3.3 業務報告 CSV 出力」を参照してください。

No	項目名	説明
1	業務種別	業務種別(商談/クレーム/その他)が出力されます。
2	業務内容	業務種別が"商談"または"クレーム"の場合に、商談名またはクレーム名が出力されます。
3	日付	報告日が出力されます。
4	開始時刻	開始時刻が出力されます。
5	終了時刻	終了時刻が出力されます。
6	時間	時間が出力されます。
7	場所	場所が出力されます。
8	場所詳細	場所詳細が出力されます。
9	件名	業務報告の件名が出力されます。
10	報告事項	報告事項が出力されます。改行は空白文字に変換されます。
11	顧客名	顧客の企業名が出力されます。
12	顧客部署名	顧客の部署名が出力されます。
13	顧客担当名	顧客の担当者の氏名が出力されます。
14	その他担当者名	その他担当者名が出力されます。
15	商品分類	商品分類番号を出力されます。
16	商品分類名	商品分類名が出力されます。
17	商品番号	商品番号が出力されます。
18	商品名	商品名が出力されます。
19	業務報告者部門 名	業務報告を行った社員の部門名が出力されます。
20	業務報告社員	業務報告を行った社員名が出力されます。
21	状況	業務報告の承認状況(確認状況)が出力されます。
22	商談状況	商談状況が出力されます。業務種別が"商談"の場合に出力されます。
23	商談ランク	商談ランクが出力されます。業務種別が"商談"の場合に出力されます。
24	商談受注見込額	商談受注見込額が出力されます。業務種別が"商談"の場合に出力されます。
25	商談利益見込額	商談利益見込額が出力されます。業務種別が"商談"の場合に出力されます。
26	商談受注予定日	商談受注予定日が出力されます。業務種別が"商談"の場合に出力されます。
27	クレーム対応状況	クレームの対応状況が出力されます。業務種別が"クレーム"の場合に出力されます。
28	クレーム原因	クレームの原因が出力されます。業務種別が"クレーム"の場合に出力されます。
29	クレーム発生費用	クレーム発生費用が出力されます。業務種別が"クレーム"の場合に出力されます。



 東京都千代田区神田神保町 2-36-1 住友不動産千代田ファーストウイング

 下EL:03-3514-6060
 FAX:03-3514-6069

 ディサーフル株式会社
 URL: https://www.d-circle.com/company/