

AvePoint® Productivity Suite

for Microsoft® Dynamics CRM



今日の超競争的なビジネス ランドスケープを乗り越えるため、組織はソリューションやサービス、カスタマー サポートの品質を犠牲にすることなく作業を効率化する道を模索しています。このような組織が目指すテクノロジーとして、低コストな顧客データの管理、ユーザー生産性の最適化、顧客関係管理の向上を実現する Microsoft Dynamics CRM/Dynamics CRM Online が活用されています。

重要なのは、顧客とのやり取りが簡単に行えるかどうかという点です。ユーザーは関連の取引先企業情報を素早く見つけ出し、活動を簡単にログするだけでなく、アカウントビリティの向上や社内ポリシーの遵守、データ品質のレベルなども同時に守られる必要があります。

AvePoint が提供する Productivity Suite for Microsoft Dynamics CRM はエンタープライズ規模の CRM ソリューションにおける電話記録統合機能や活動の自動ログ機能、資産分類、キーワードやメタデータ タグによる Dynamics CRM 資産全体の検索、誤って削除されてしまった情報の迅速なリカバリ・ロールバック機能など、ユーザー生産性の向上と最適な機能性を同時に実現することを目的に作られました。AvePoint 製品は成長を続ける企業のコラボレーションを強化するためのソリューションです。

ビジネス上の利点

1

ビジネスの生産性と品質を最適化を実現 することで、プロセスの自動化やダッシュボードのカスタム開発、レポートの生成など、よりバリューの高いアクティビティにリソースを集中させることが可能になります。

2

取引先企業の重要な情報が意図しない形で、あるいは悪意ある第三者によって変更・削除された場合でも、過去の時点までロールバックしてリストアすることができます。これにより **データ品質を維持** します。

3

電話や Skype®、Microsoft® Lync の通話記録から自動的にログを取得し追跡するだけでなく、分析に使用可能なメタデータのタグ付け機能により、**ユーザーの生産性と顧客間関係の維持に対する管理の見通しを強化** します。

4

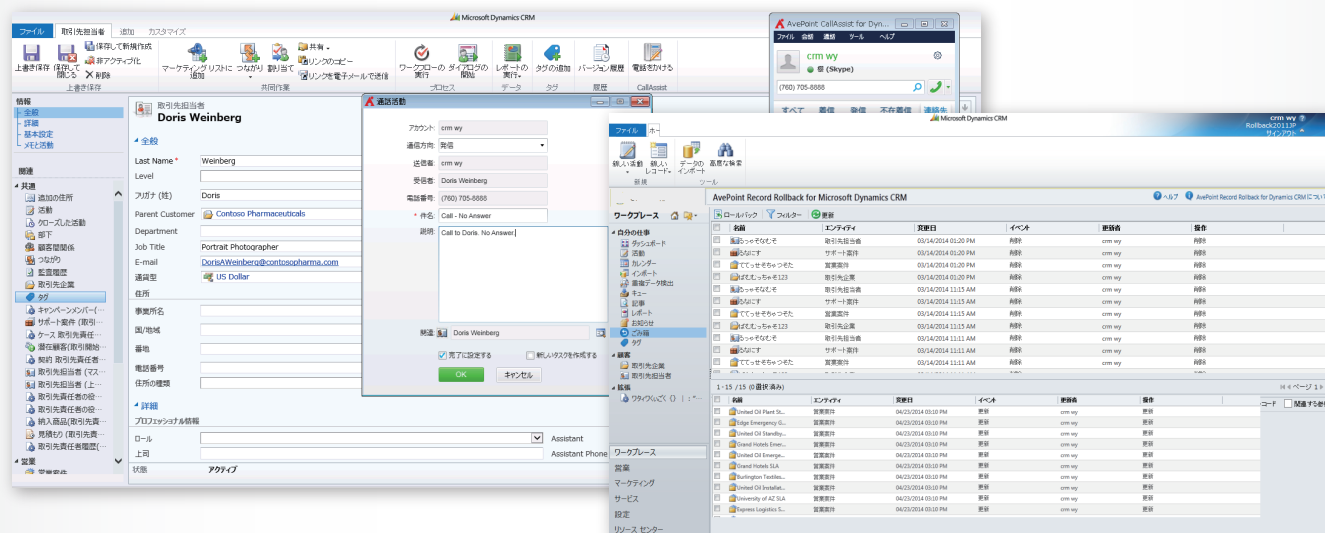
関連サポート チケットやライセンス、顧客の連絡先情報など、CRM データ資産すべてを対象とした強力な検索機能により、**カスタマー サービスおよびコンタクト センターへの問い合わせに対するサポートを強化** します。

AvePoint® Productivity Suite for Microsoft® Dynamics CRM



主な機能

- **CallAssist** では Microsoft 提供の TAPI インターフェイスを採用、社内電話システムをはじめ Skype® や Lync を通じて顧客との通話コミュニケーションが発生すると自動的にログを取得し、活動履歴としてシームレスに Dynamics CRM Online・オンプレミス エディションに統合します。
- **CallAssist** では 1 クリックでの電話機能をはじめ、着信時に CRM エンティティやレコードと照合して顧客情報を表示することができます。
- **Record Rollback** は既定の監査機能を活用することで最適なデータ品質を維持します。これにより CRM レコード上で発生する意図しない削除や悪意ある第三者による改竄なども対応することが可能になります。
- **SearchAll** は取引先担当者や潜在顧客、キャンペーン、営業案件、サポート案件、取引先企業だけでなく、カスタム作成されたエンティティなどを含めたすべての Dynamics CRM データセットを対象としてキーワード型検索を実行し、単一インターフェイスに結果を表示します。
- **Tags** は Dynamics CRM エンティティ レコードにメタデータ形式でタグ付けすることで、分類や検索の使いやすさを向上します。
- **Tags** ではエンティティ セット内でタグ付けされたデータをすべてレポート化する機能により、組織内の CRM 資産に対する見通しを深めると同時に、カスタマー サービスとビジネス プランニングを向上させることができます。
- Dynamics CRM 2011 Online および Dynamics CRM オンプレミス エディションに対応しています。
- Microsoft にサポートされた手法および API のみを使用しています。



AvePoint Productivity Suite for Microsoft Dynamics CRM 導入により、ユーザー生産性および活動のトラッキングを強化して情報管理を向上することが可能になります。

次のステップ

Microsoft Dynamics CRM 向け AvePoint ソリューションの詳細につきましては SalesJP@avepoint.com までご連絡ください。