



ウェビナー『Dynamics 365で実現する
顧客エンゲージメント～CRMを活用し
たシームレスなDX化～』



2022年 03月 28日 2:00 pm
(ET)



Webinar | Zoom

会社概要

- 会社名 SYSCOM GLOBAL SOLUTIONS INC.
- 業務内容 フルサービスIT/ビジネスソリューションプロバイダー
- 代表 佐藤誠詞
- 設立 1990年5月
- 本社 米国 ニューヨーク マンハッタン
- 支店 シリコンバレー、ロサンゼルス、東京
- 従業員数 150名+ (70%エンジニア、60%バイリンガル)
- プロジェクト拠点 (実績)
 - APAC：日本、香港、台湾、中国、タイ、シンガポール、マレーシア、タイ、ベトナム、ミャンマー、インド
 - Americas：全米、カナダ、ブラジル、エクアドル、チリ、ペルー、コロンビア、パナマ、コスタリカ、ボリビア、ガテマラ、アルゼンチン、ニカラグア、メキシコ
 - EMEA：イギリス、オランダ、ドイツ、UAE

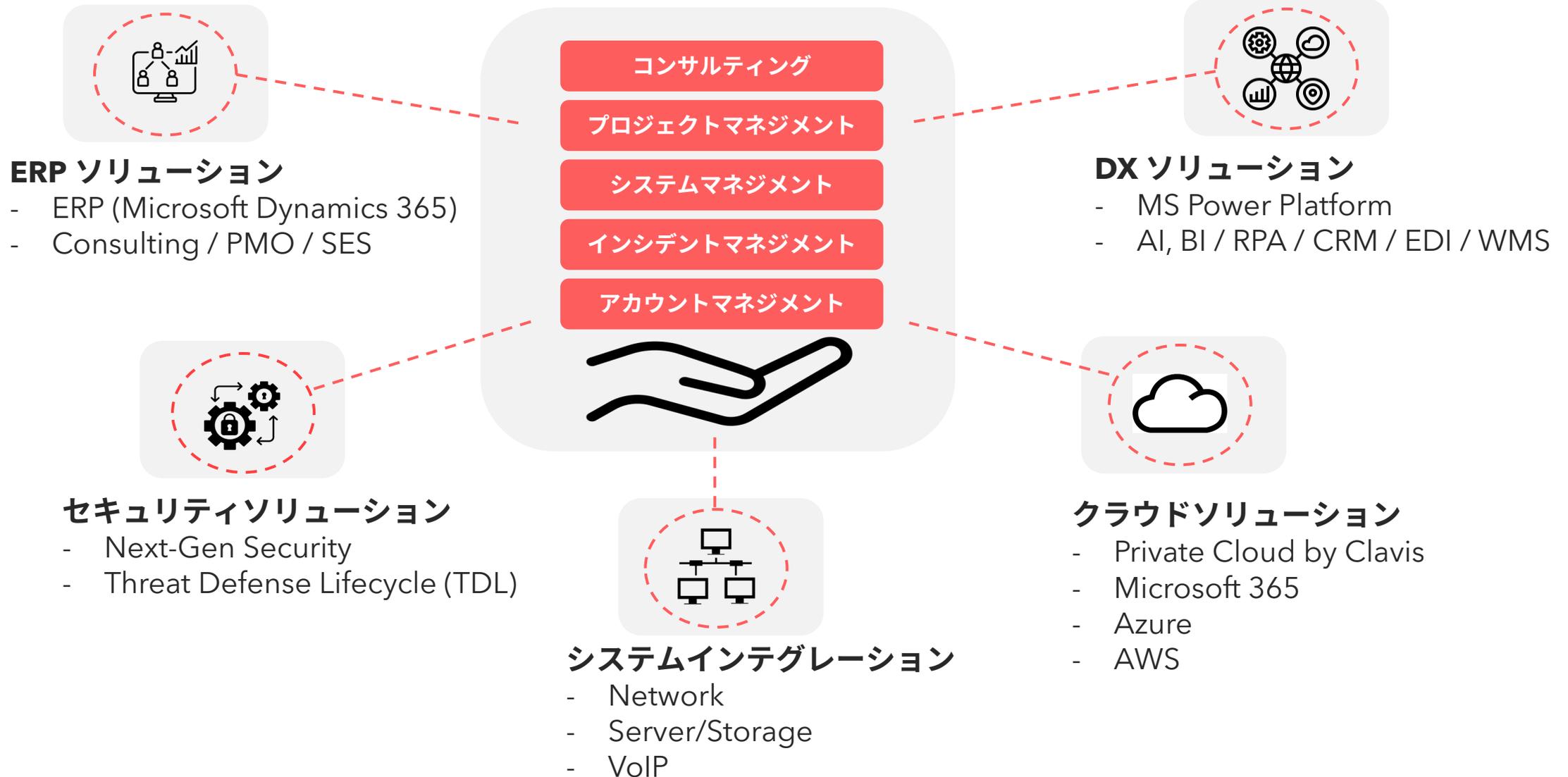


全米でのサービス提供



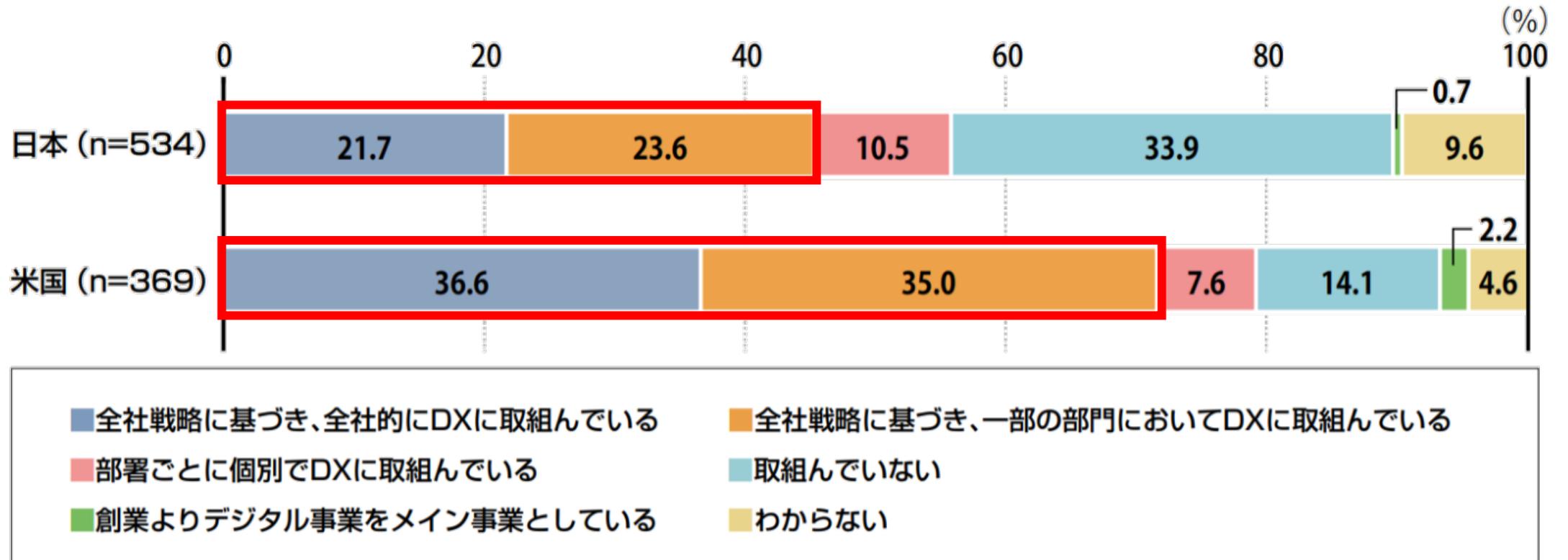
ベンダー・パートナーと連携して北米全体でサービスをご提供

サービス内容



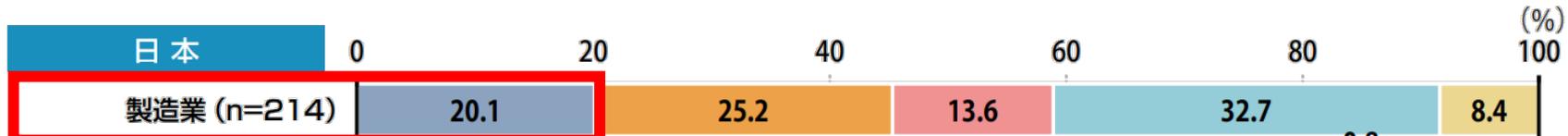
日本企業のDXへの取組状況

日本企業のDXへの取り組みは発展途上



DX白書(2021年10月, IPA発行)

業種ごとのDXへの取組状況



DXの実施による売上高押し上げ効果

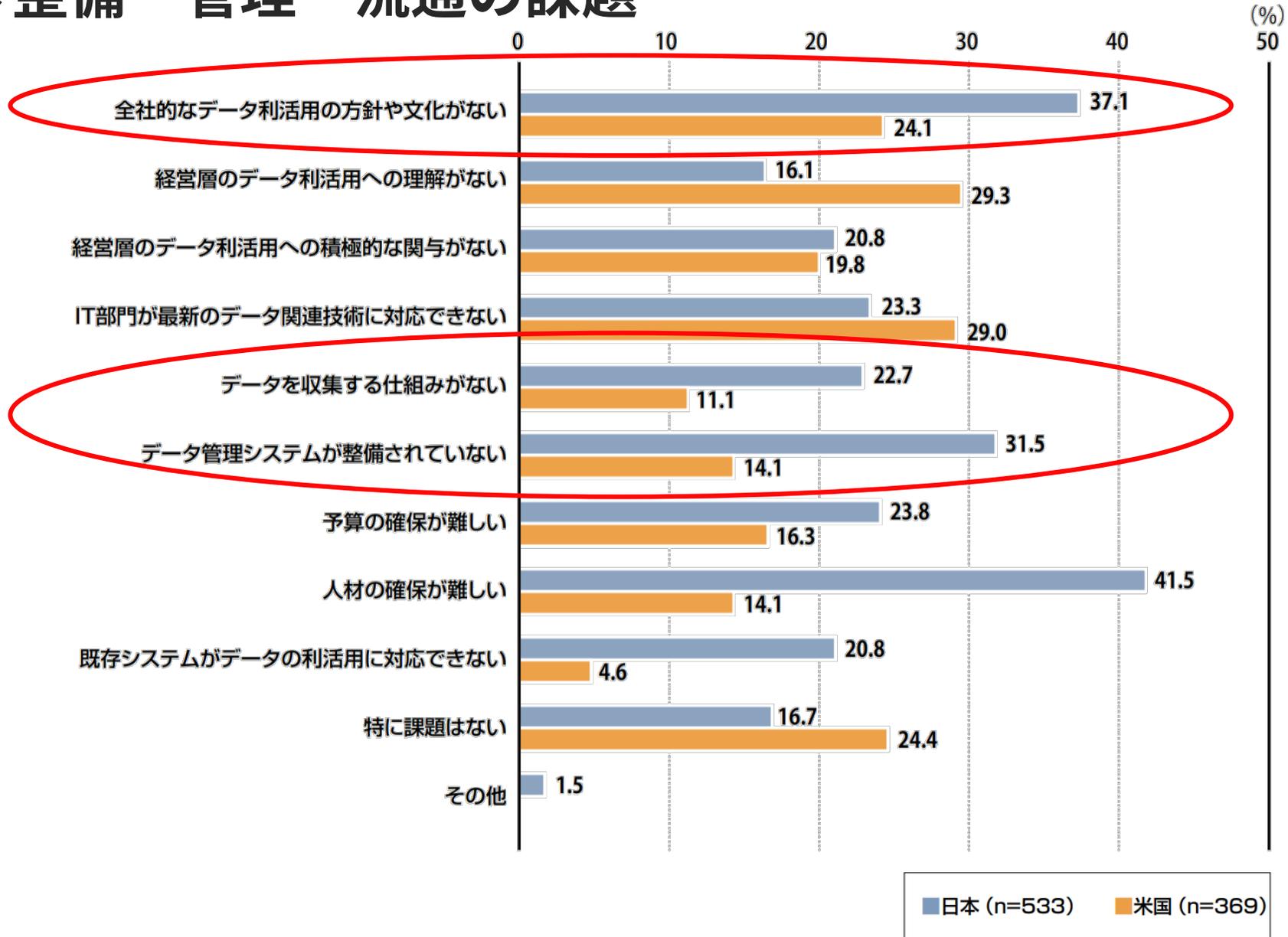
DXに取り組む日本企業が、米国企業並みに増加した場合の変化を推計

製造業 +5.7% (約23兆円)

非製造業 +4.2% (約45兆円)

- 全社戦略に基づき、全社的にDXに取り組んでいる
- 全社戦略に基づき、一部の部門においてDXに取り組んでいる
- 部署ごとに個別でDXに取り組んでいる
- 取組んでいない
- 創業よりデジタル事業をメイン事業としている
- わからない

データ整備・管理・流通の課題



データファーストの時代

企業内で収集出来るデータを管理し今まで以上の成果を出す

Reactive



Proactive

ただし？

せっかくのツールも、情報が分散しては活用が難しい

最新の分析・AI技術を活用するためにもまずはデータの準備が必要

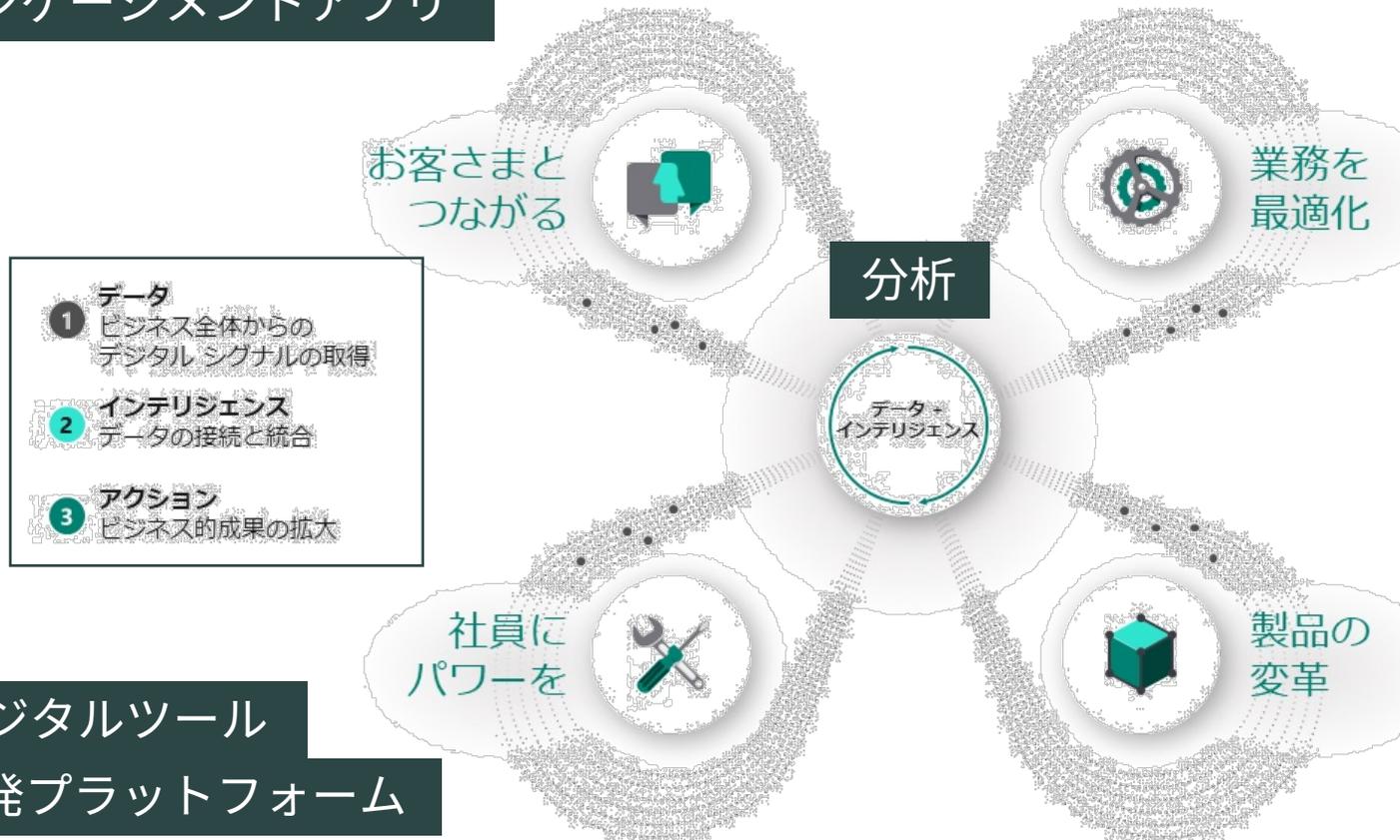
Why Microsoft?

まず、データ。その後、インテリジェンス。そして、アクション！

デジタル フィードバック ループ

顧客エンゲージメントアプリ

ERP・業務アプリ



デジタルツール
開発プラットフォーム

IoT、ビッグデータ

出典：日本マイクロソフト

Microsoft Dynamics 365

必要なものを組み合わせてすぐに使える、すべてが繋がる



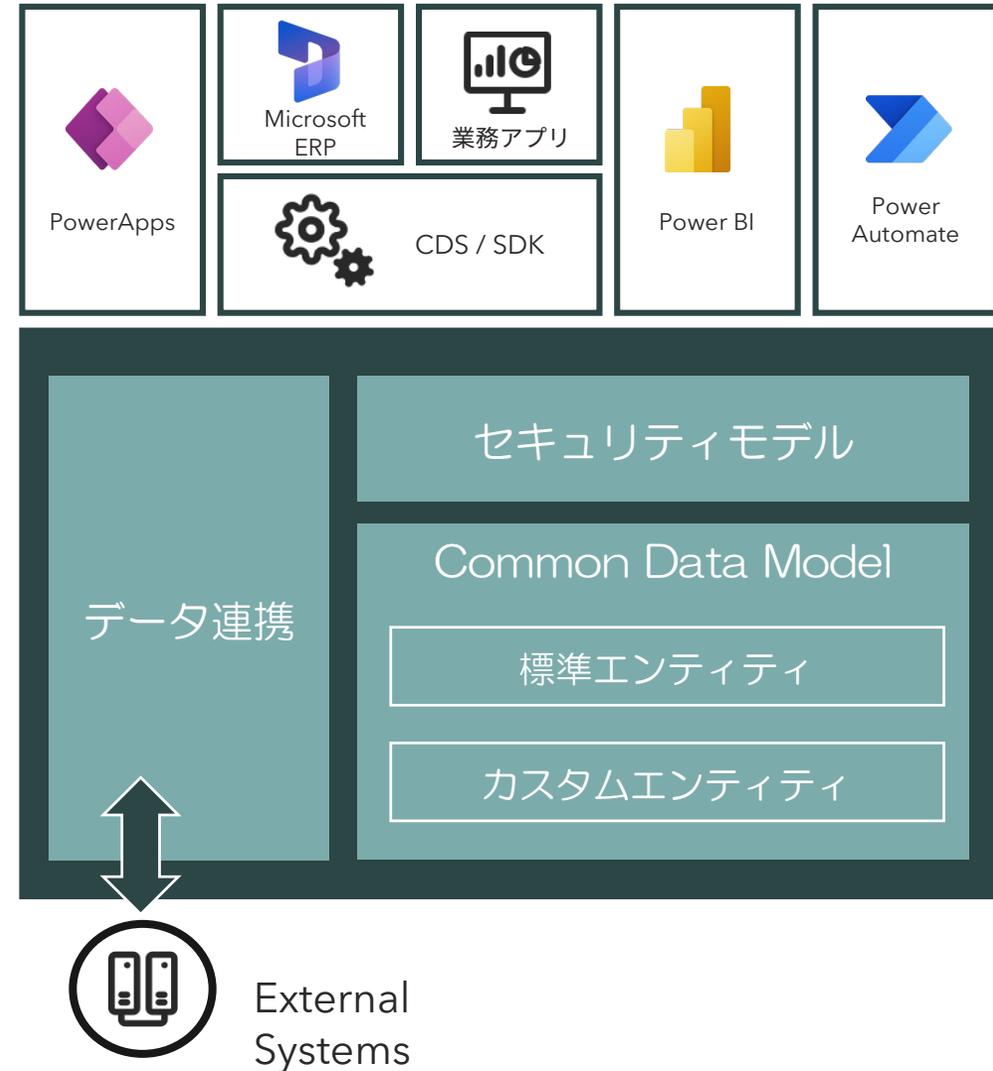
顧客エンゲージメントから、ERP、開発環境まで
オフィスアプリと連携した、業務システムの構築



Dataverse 【データバース】

マルチチャンネルからのデータを
収集・管理する統合データ基盤

- ✓ 統合された業務データ
- ✓ データ管理
- ✓ データセキュリティ
- ✓ ビジネスロジックと検証



Dataverse 【データバース】 のメリット



分析とAIで強力な洞察を



**コミュニケーションをスムーズにする
共通データ基盤**



顧客体験をパーソナライズする

What is CRM? What are Customer Engagement?

顧客関係管理 (CRM)

“どう売っていくか”を考える

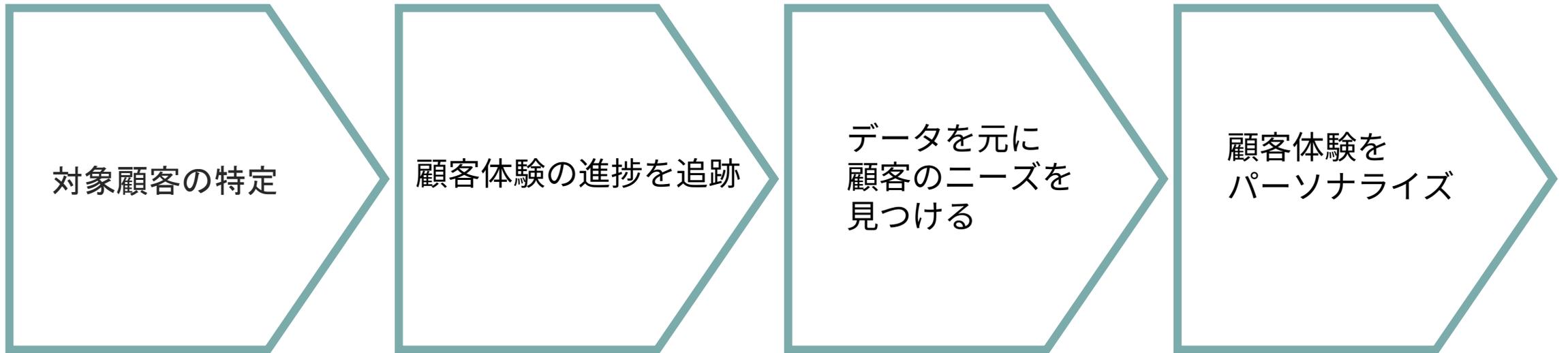
認知してもらうために、
顧客情報や消費行動を分析し、
仮説を立ててアプローチをしていく。

顧客 ≠ エンゲージメント

“どう愛されるか”を考える

顧客との長い関係性を築くために、
マルチチャンネルでのデータ分析を活かし、
顧客固有のニーズに適したサービスを目指す。

顧客エンゲージメントの流れ



- マルチチャンネルからの情報の収集、管理、分析
- 営業、マーケティング、カスタマーサービスの足並みを揃える
- 企業としての生産性の向上

Dynamics 365 Customer Engagement

Dynamics 365 顧客エンゲージメント製品概要



マーケティング

他アプリやSNSからのリードを活用したイベントの計画、実施、分析



営業支援

営業の動きを徹底管理



カスタマーサービス

顧客からの問い合わせをマルチチャンネルで管理、サービスの提供

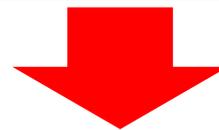
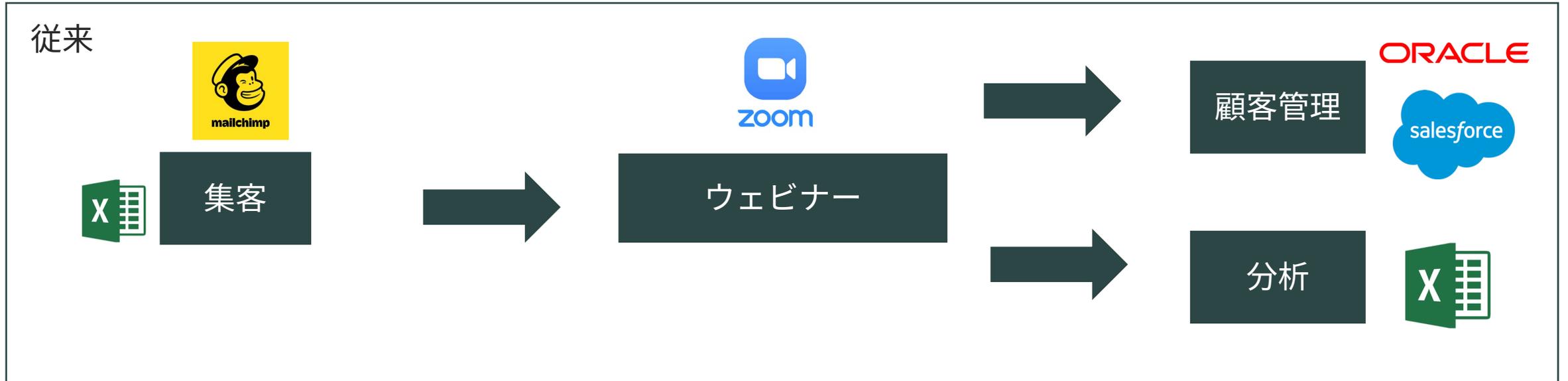


フィールドサービス

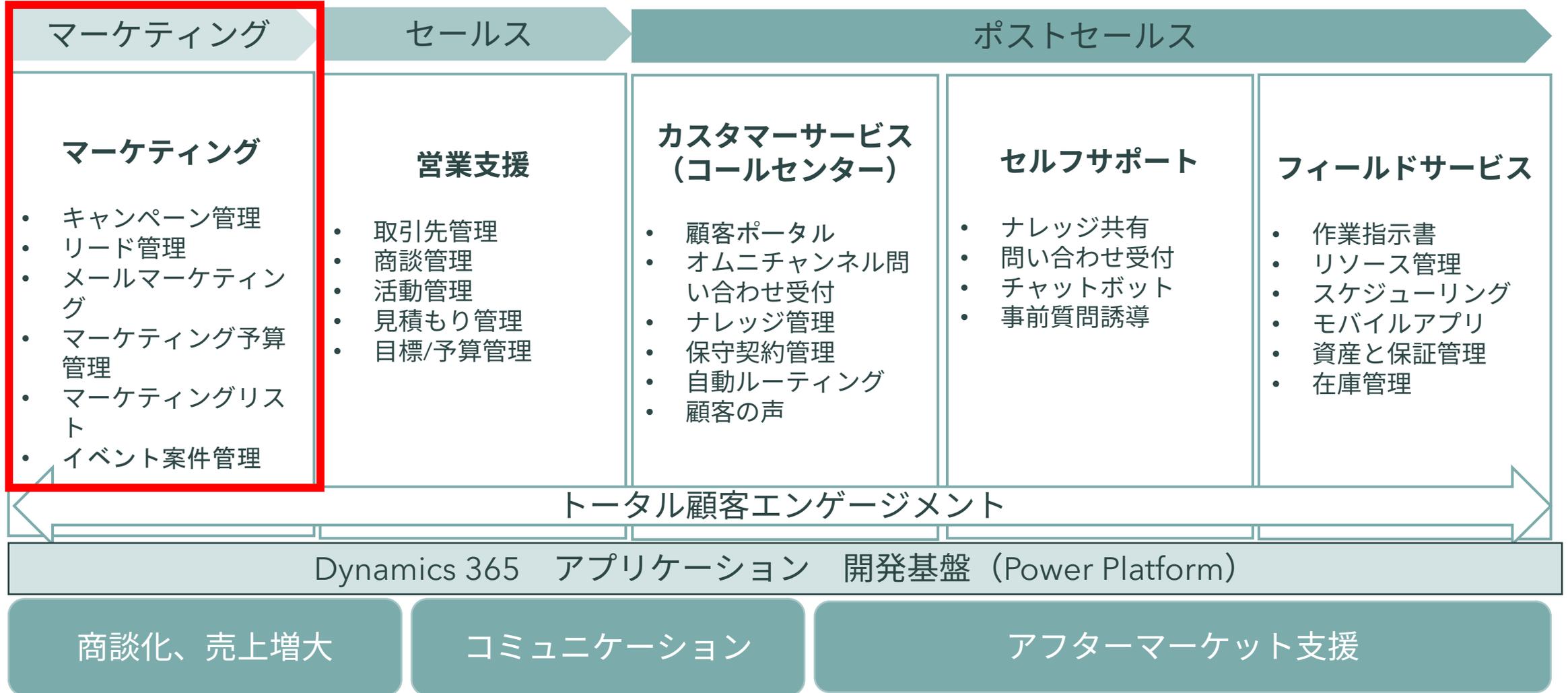
作業指示書を中心とした、修理や点検、設置等の管理

統合化されたツール

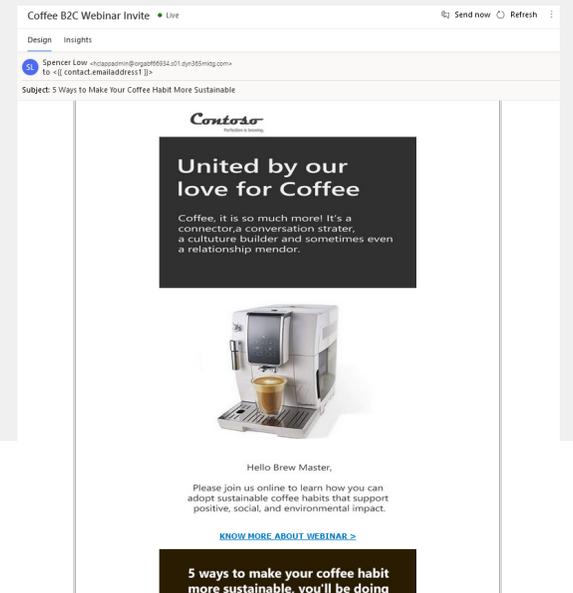
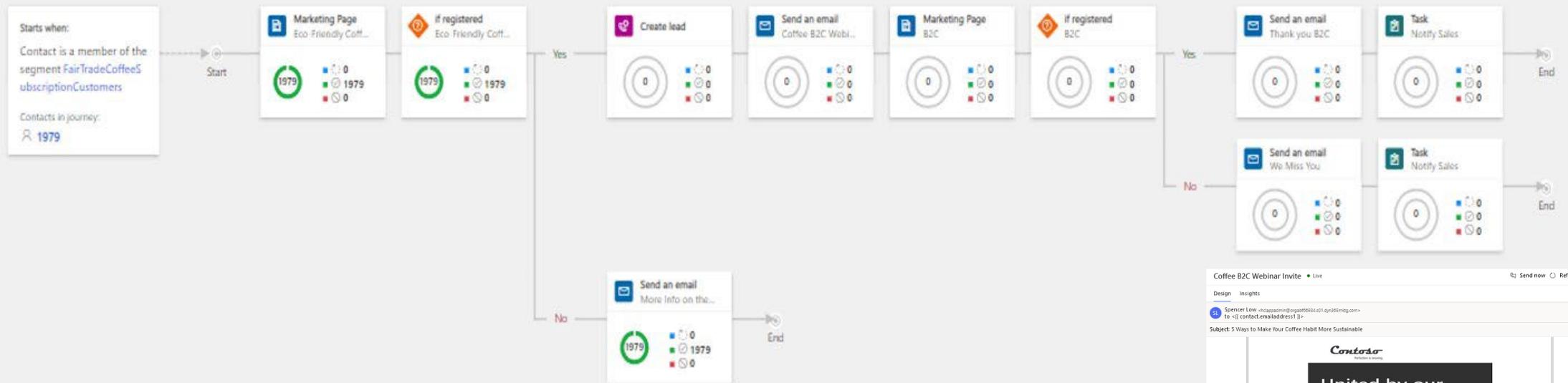
ウェビナー開催時



Dynamics 365の顧客接点領域



Eco Friendly Coffee Machine launch LIVE



The screenshot shows the Customer Voice dashboard. At the top, a navigation bar includes a menu icon, the text "Customer Voice", and a help icon. A left sidebar contains "Home" and "All projects". The main content area features a blue header with the text "Deeper insights. Better experiences. Stronger relationships." and a "Get started" button. Below this, a tooltip says "Create a new project to get started". A "Good morning, Benjamin" greeting is followed by a "+ New project" button. The dashboard displays three key metrics: CSAT (3.4), Sentiment (84.21% Positive, 10.53% Negative, 5.26% Neutral), and a score of 31 on a scale of 1 to 10. A "Continue working" section lists recent reports and surveys, including "5 Ways to Make Your Coffee Habit More Sustainable", "Reduce costs with IoT in Coffee Machines", "Post Sales Survey", and "Case resolution survey". A "See all projects" link is also present.

Customer Voice

Home
All projects

Deeper insights. Better experiences. Stronger relationships.

Capture feedback instantly. Integrate data for deeper customer insights. Drive action with real-time feedback.

Get started

Create a new project to get started

Good morning, Benjamin

+ New project

5 Ways to Make Your Coffee Habit More Sustainable

Reduce costs with IoT in Coffee Machines

CSAT

3.4

Sentiment

Positive 84.21%
Negative 10.53%
Neutral 5.26%

On a scale of 1 to 10, 10 being the hi...

31

Continue working

See all projects

Reports

5 Ways to Make Your Coffee Habit More Sustainable
Last accessed: 19 minutes ago

Reports

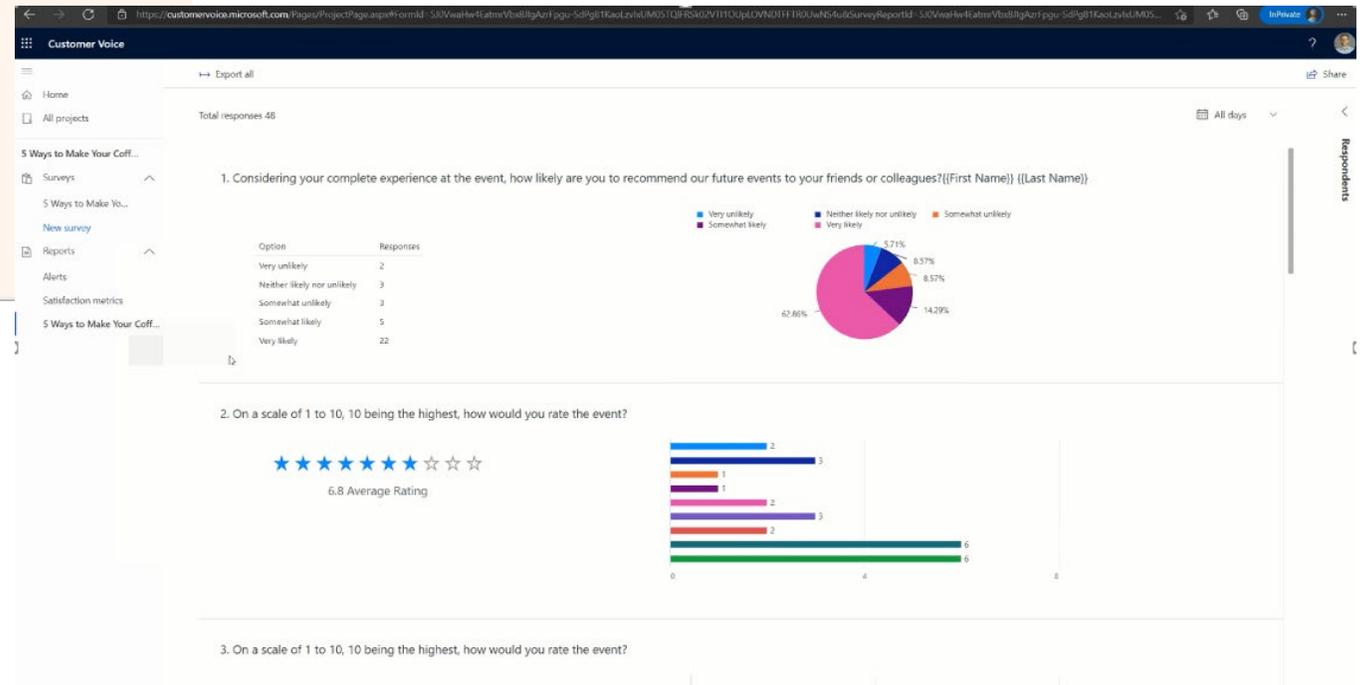
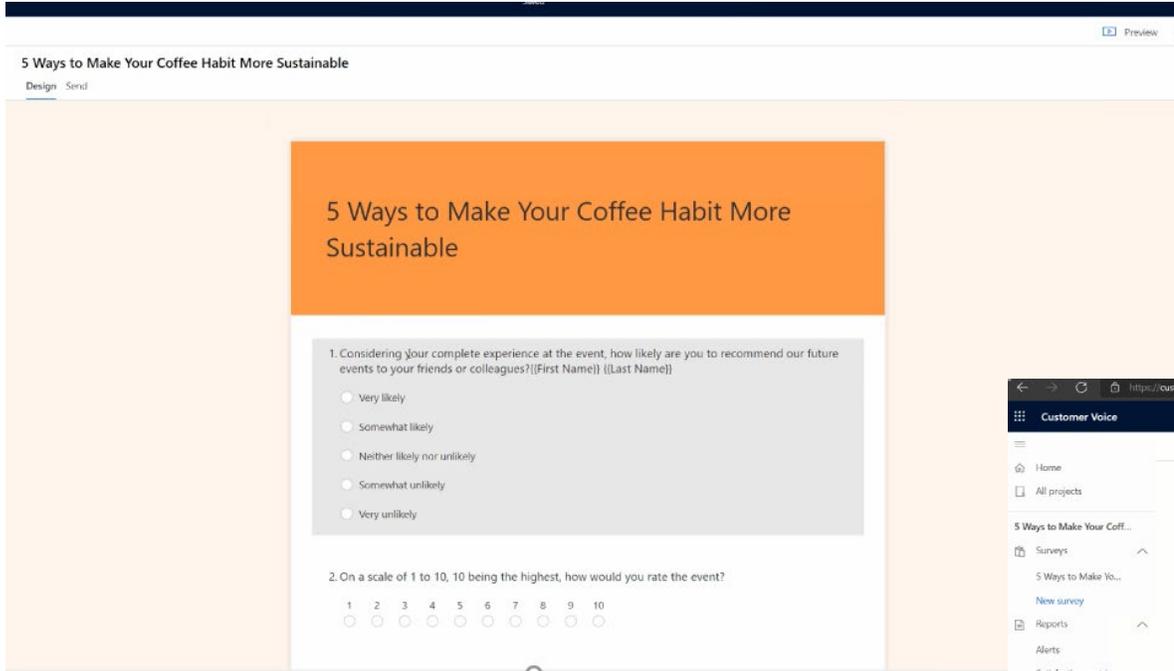
Reduce costs with IoT in Coffee Machines
Last accessed: 21 minutes ago

Survey

Post Sales Survey
Last accessed: 1 days ago

Survey

Case resolution survey
Support (2)
Last accessed: 8 days ago



Eco Friendly Coffee Machine launch - Saved
Customer journey

Eco Friendly Coffee Machine launch Live 6/25/2021 4:00 PM Yes
Name Status reason Start date and time Is recurring

Designer General Insights Related

Task
Notify Sales

Data Properties

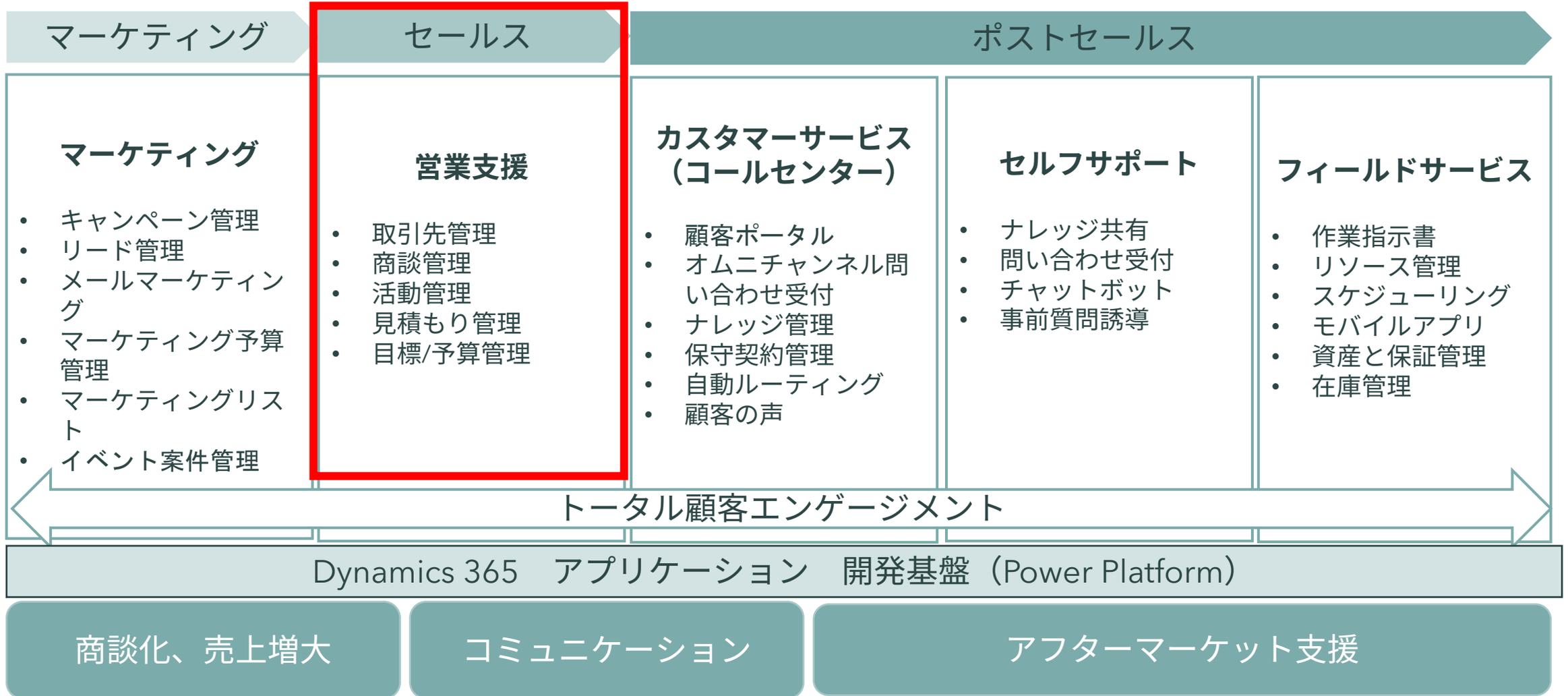
Volume

Total
0

Volume KPIs

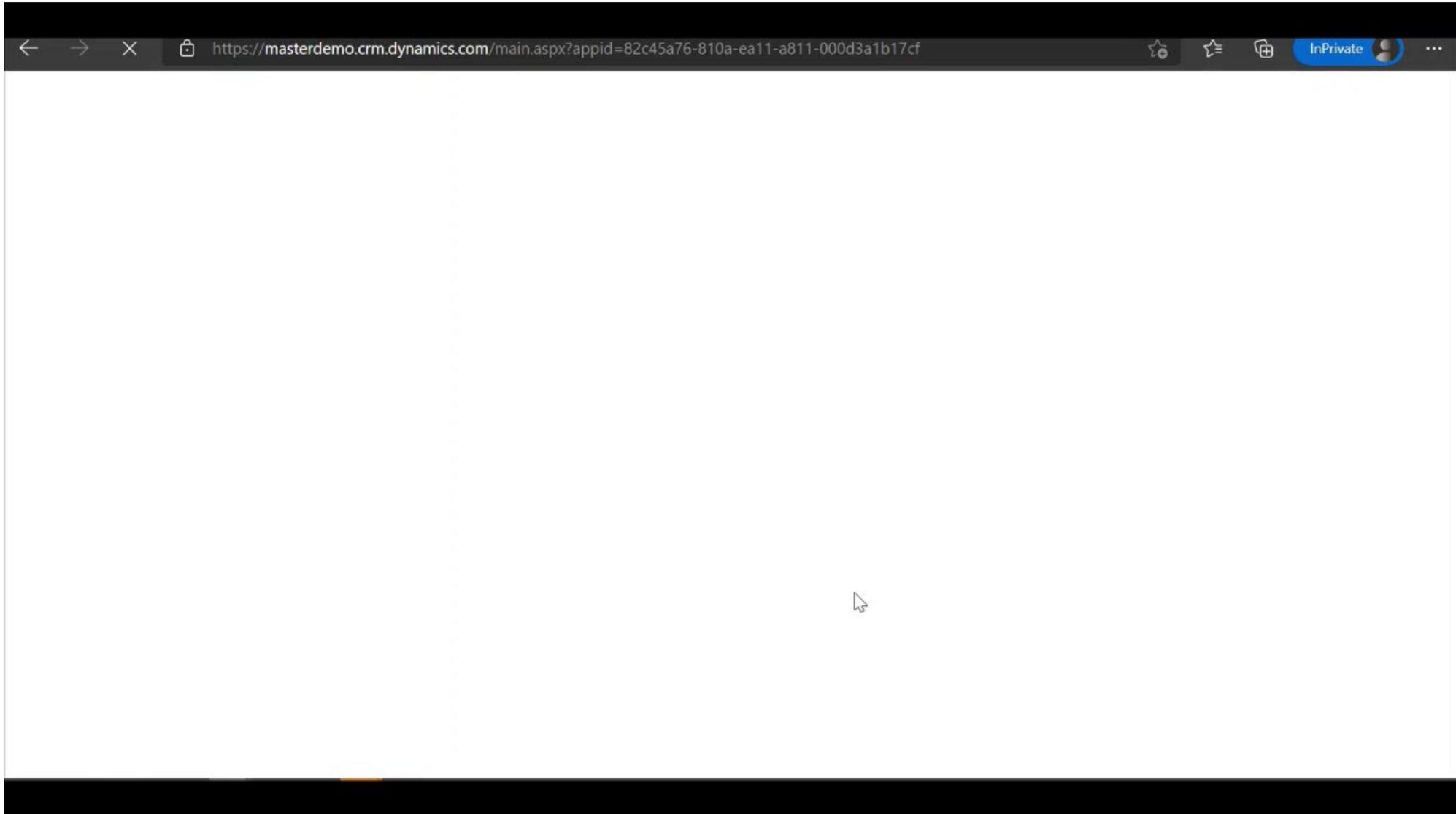
Total	0%
In progress	0%
Processing	0%
Queued	0%
Not processed	0%
Stopped	0%
Expired	0%
Processed	0%

Dynamics 365の顧客接点領域





営業支援 - 主な機能



営業支援 - 新しく営業を雇った場合

The screenshot displays the Dynamics 365 Sales Hub interface. On the left is a navigation pane with sections like 'Home', 'Recent', 'Pinned', 'My Work', 'Sales accelerator', 'Dashboards', 'Activities', 'Customers', 'Accounts', 'Contacts', 'Sales', and 'Leads'. The main area shows a list of leads under 'Leads—Grade A'. The selected lead is 'Alex Baker', with details such as 'First customer call' on 3/9/2022 at 5:58 AM, a score of 91, and owner 'Jeremy Johnson'. Below the lead details is a process flow for 'Lead to Opportunity Sales' with a 'Qualify (5 D)' step. The process flow includes steps like 'Follow up mail' (Step 2) and 'Send call summary and the link to product one-pager to the customer' (Step 3). A red box highlights the process flow area.

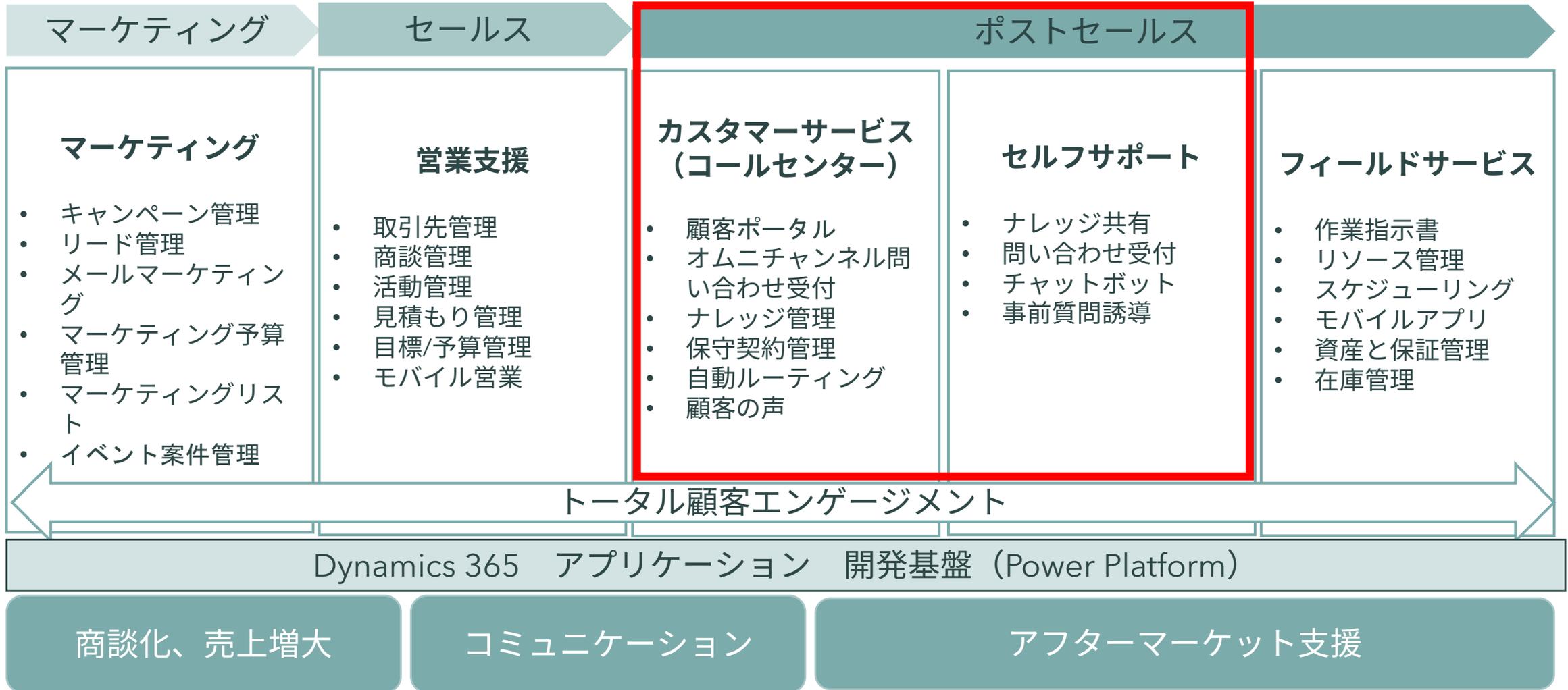
Lead Name	Activity	Score
Alex Baker	First customer call	91
Halle Griffiths	Follow up mail	90
Gabriela Christiansen	First customer call	89
Ivan Cashin	First customer call	88
Jermaine Berrett	First customer call	88

営業支援 - 新しく営業を雇った場合

The screenshot displays a CRM interface with several key components:

- Lead Record:** Shows the lead name "Halle Griffiths" (HG), status "Lead", and owner "Jeremy Johnson". It includes tabs for "Summary", "Relationship Analytics", "Details", "LinkedIn Sales Navigator", and "Related".
- Up next section:** Contains a "Tip: Catch up on last analyzed calls" with a lightbulb icon, highlighted by a red box. Below it is a "Follow up mail" task with a "Mark complete" button.
- Call Analysis Pop-up:** A "Call summaries" window showing a transcript of a call with a customer and Jeremy Johnson. It includes a playback control bar at the bottom.
- Call Summary Panel:** A smaller "Call summaries" panel on the right, featuring an "Action items" tab with an "Email suggestion" for "Jeremy Johnson to send email."

Dynamics 365の顧客接点領域





顧客ポータルを使用した例

The screenshot shows a web browser displaying the Contoso customer portal. The browser's address bar shows the URL <https://contosocoffeecss.powerappsportals.com>. The website header features the Contoso logo with the tagline "Perfection is brewing." and navigation links for Home, Forums, FAQ, Search, and Sign in. The main content area includes a "Celebrating 25 Years!" announcement, a search bar for the Knowledge Base, and four promotional tiles: "Create a case" for updating open cases, "Contoso Tutorials" for troubleshooting, a members portal for redeeming points, and a "Let's Chat!" chat button for checking order status.

カスタマーサービス担当者の画面

Dynamics 365 Customer Service Hub Search

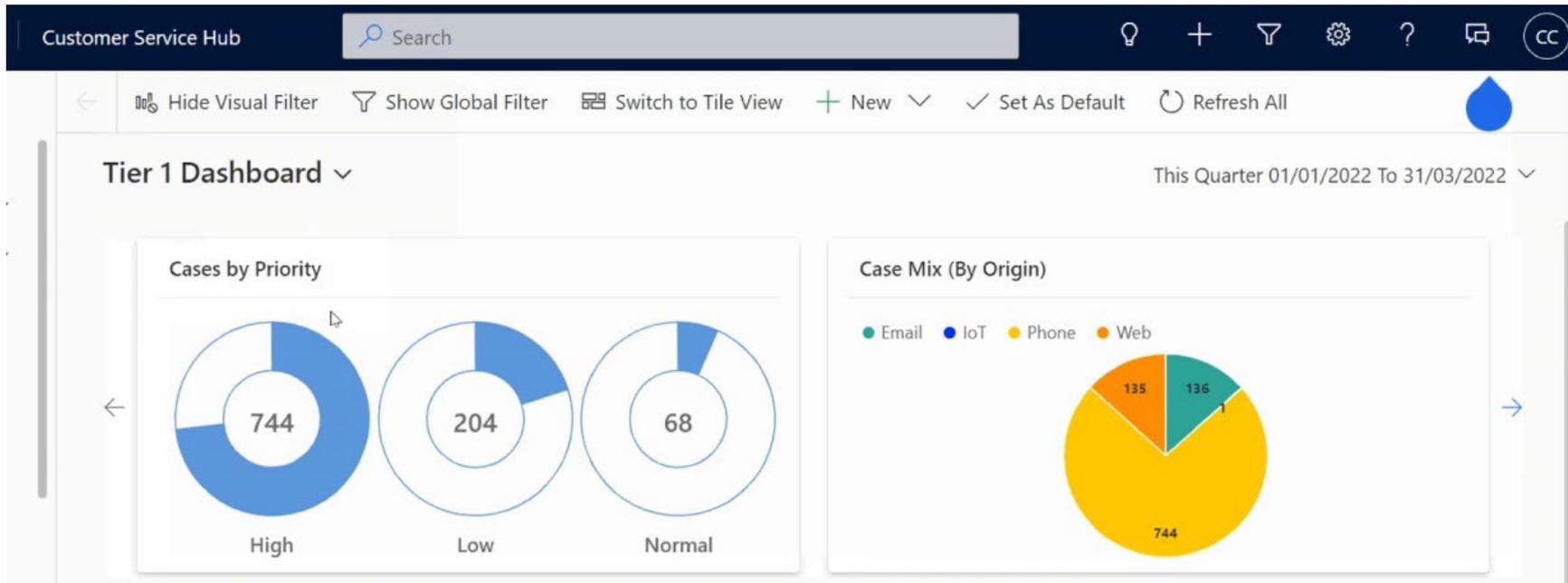
Home Recent Pinned My Work Dashboards Activities Customers Accounts Contacts Social Profiles Service Cases

Tier 1 Dashboard This Quarter 01/01/2022 To 31/03/2022

Show Visual Filter Show Global Filter Switch to Tile View + New Set As Default Refresh All

Active Cases	My Resolved Cases	My Activities
Filtered	Filtered	Unfiltered
1016 ↓ Modified On	5 ↓ Modified On	3 ↓ Last Updated
High Problem IoT Camille Cartier Nd No display on coffee maker LEI The wiring connecting the LE... In Progress	High Request Phone Camille Cartier LB Loose Brew Valve in Smart Grin Problem Solved	Email Normal Open
High Problem Phone Lorenzo Russo LB Loose Brew Valve in Smart Grin In Progress	High Request Web Camille Cartier LB Loose Brew Valve in Brew 300 Problem Solved	Email Normal HT How To Replace Contoso LED c No display on coffee maker LED Open
High Request Phone Sara Perez CC Airpot has tainted Loose Brew	High Question Phone Camille Cartier CC Cafe S-200 Semiautomatic has	Email Normal CC FW: Coffee machine led panel c

顧客サービス担当者画面



Active Cases	Filtered	My Resolved Cases	Filtered
1016 Modified On		5 Modified On	
High Problem IoT Camille Cartier		High Request Phone Camille Cartier	

Customer Service Hub

Search

Refresh Add to Queue Queue Item Details Email a Link Collaborate Convert To

Read-only: You don't have access to edit this record.

No display on coffee maker LED panel - Saved

High Priority 18/03/2022 05:48 Created On In Progress Status Camille Cartier Owner

IoT Alert to Case Active for 20 hours

Identify Research Resolve (19 Hrs)

Summary Knowledge Articles **Enhanced SLA Details** Related

Resolve in 59d 9h 0m 22s

Name	Status	Failure Time	Warning Time	Si
Resolve By KPI	In Progress	17/05/2022 0...	19/03/2022 0...	1

管理者（マネージャー）の画面

Customer Service workspace

Search

90% - + Reset +

Omnichannel Agen... Omnichannel Ongo... Omnichannel Intraday... Customer Service historic... X +

Summary Agent Topics

Last updated 11/1/2021 3:17 A

Key insights discovered

KPI insights

- There was a 14.2% decrease in CSAT for Low priority cases.
- There was a 87.5% volume drop in the Email channel.
- Average open case age in Contoso Coffee Support is 21.2% more than all other queues.

Topics to watch

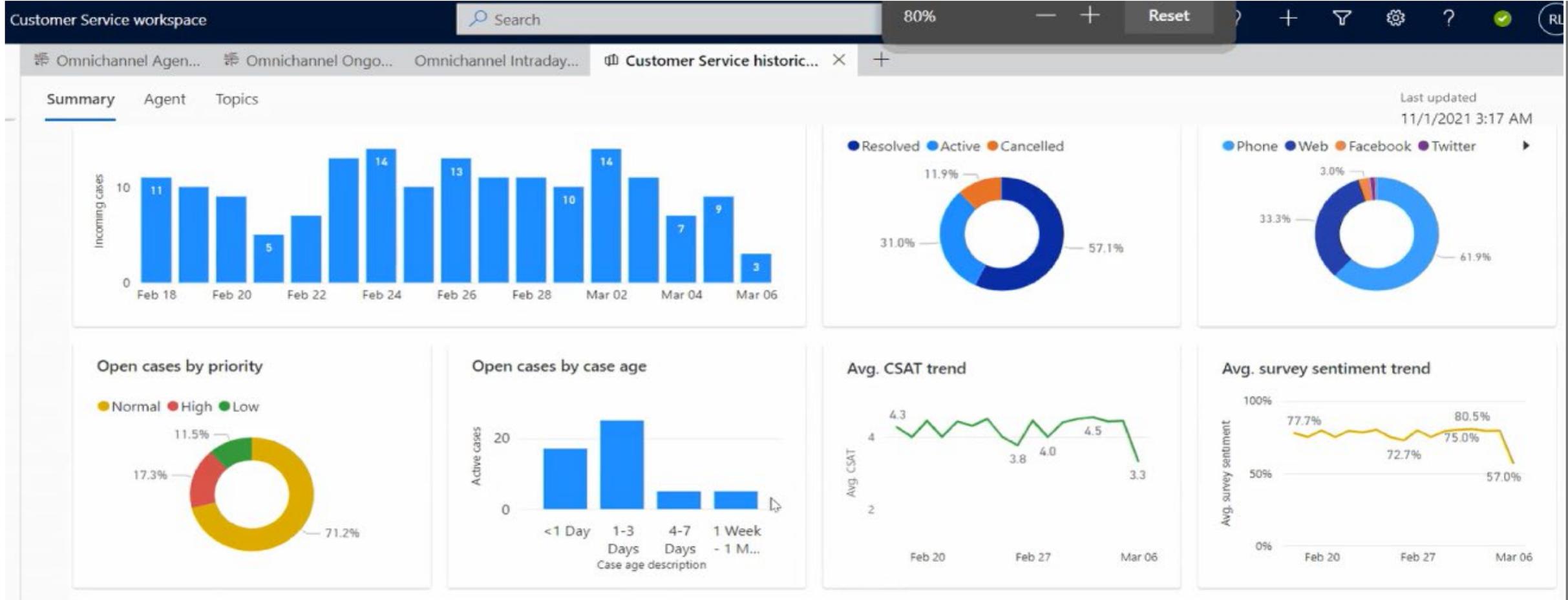
- Coffee machine doesn't work**
#1 Volume Driver, #3 Negative CSAT impact, 32 New cases
- Customer cannot sign in on Mobile**
#3 Volume Driver, #2 Negative CSAT impact, 23 New cases
- Customer's membership suspended**
#2 Volume Driver, #1 Negative CSAT impact, 24 New cases

Duration: Last 30 Days Channel: All Queue: All Agent: All Time: GM

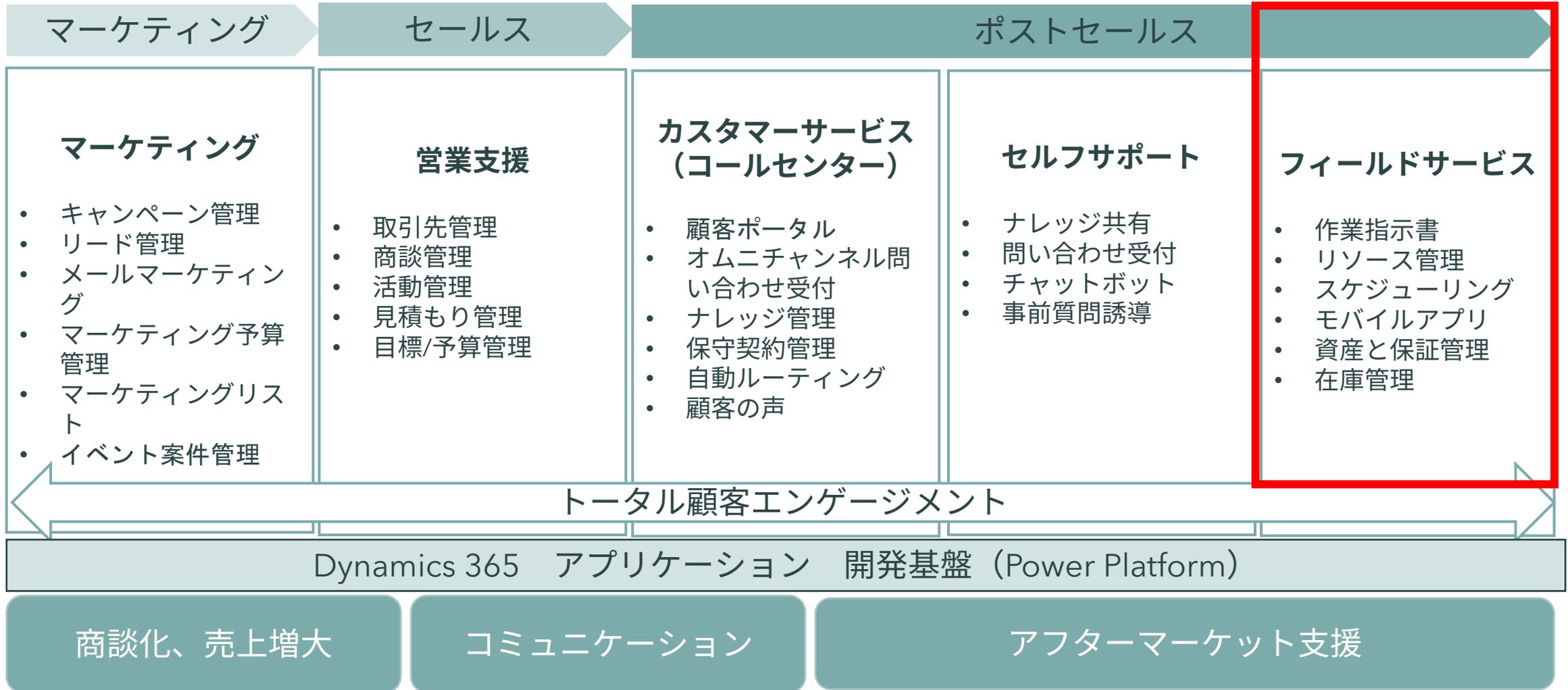
2/18/2022 - 3/19/2022

Incoming cases	Active cases	Escalated rate	Avg. resolve time (hrs)	Avg. CSAT
168 -44.2% ▼	52 -40.9% ▼	7.1% 95.5% ▲	80.7 1.6% ▲	4.3 -0.0% ▼

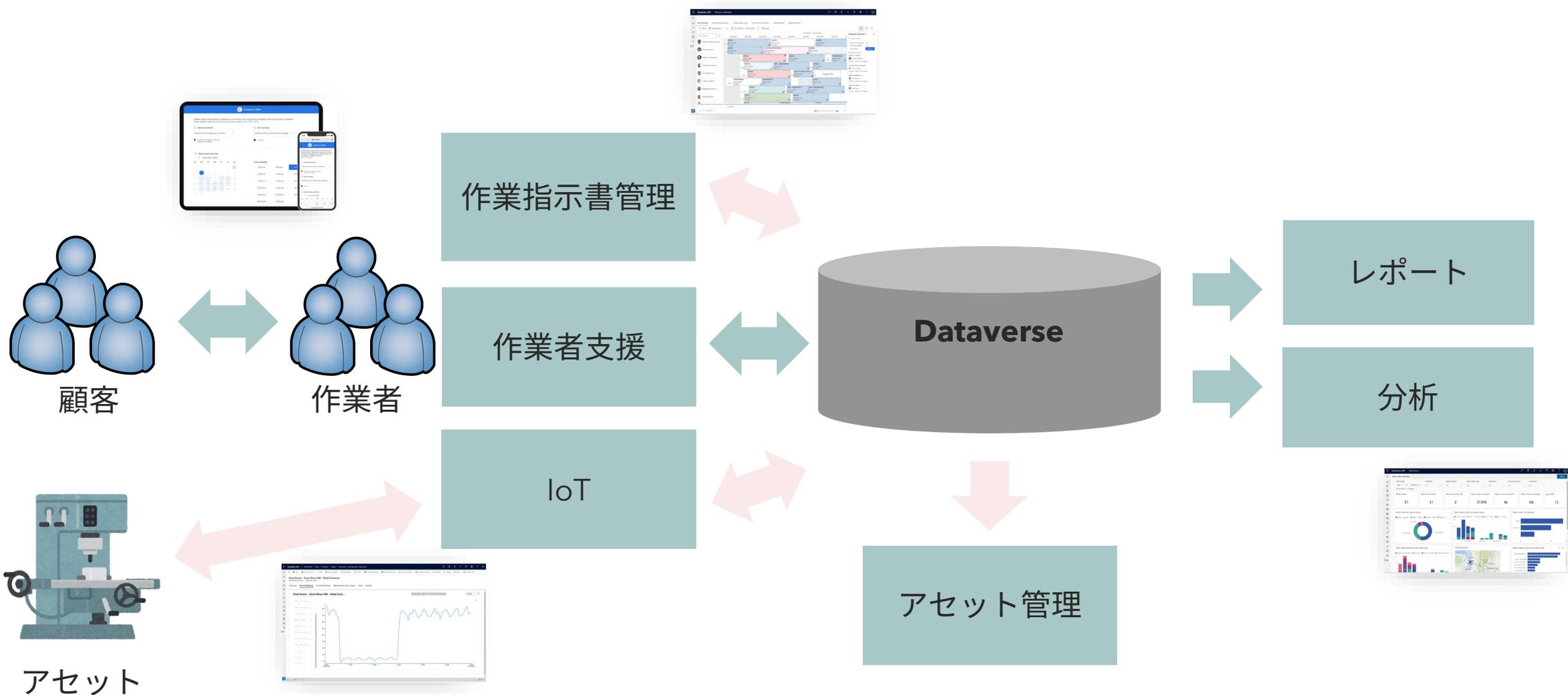
管理者（マネージメント）の画面



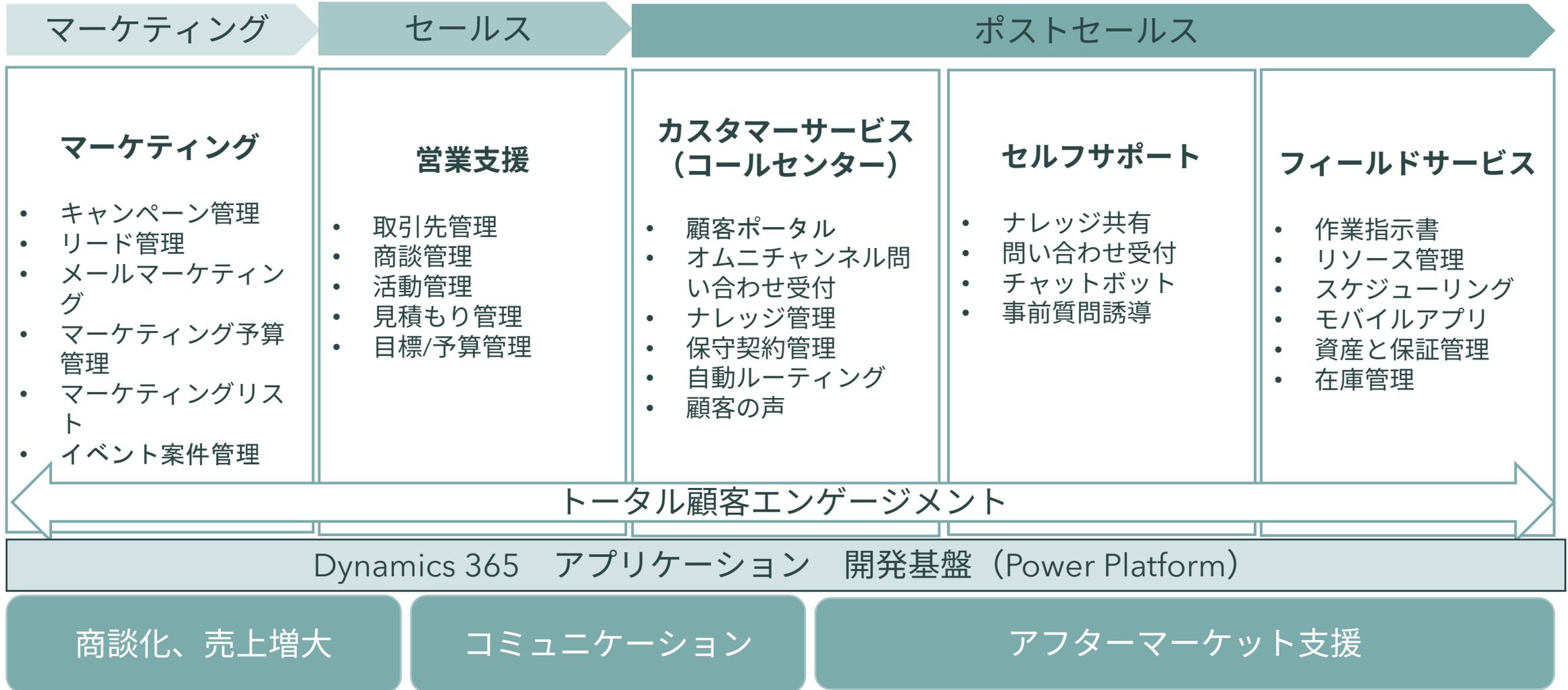
Dynamics 365の顧客接点領域



フィールドサービス



Dynamics 365の顧客接点領域



CRM導入事例（数年前の事例）

導入背景：

営業業務が属人化していたため、マネジメントが営業活動の状況把握をする必要があり、CRMの導入を検討し営業活動の可視化を図りたい。

属人化の排除

営業活動内容の共有

営業・ポストセールス活動進捗状況の管理

レポート機能の強化

顧客エンゲージメント導入事例（現在の事例）

導入背景：

マーケティングからアフターサービスまで、一貫したシステムを構築し、顧客動向を今まで以上に把握したい。分析を元にした戦略立案を実施したい。

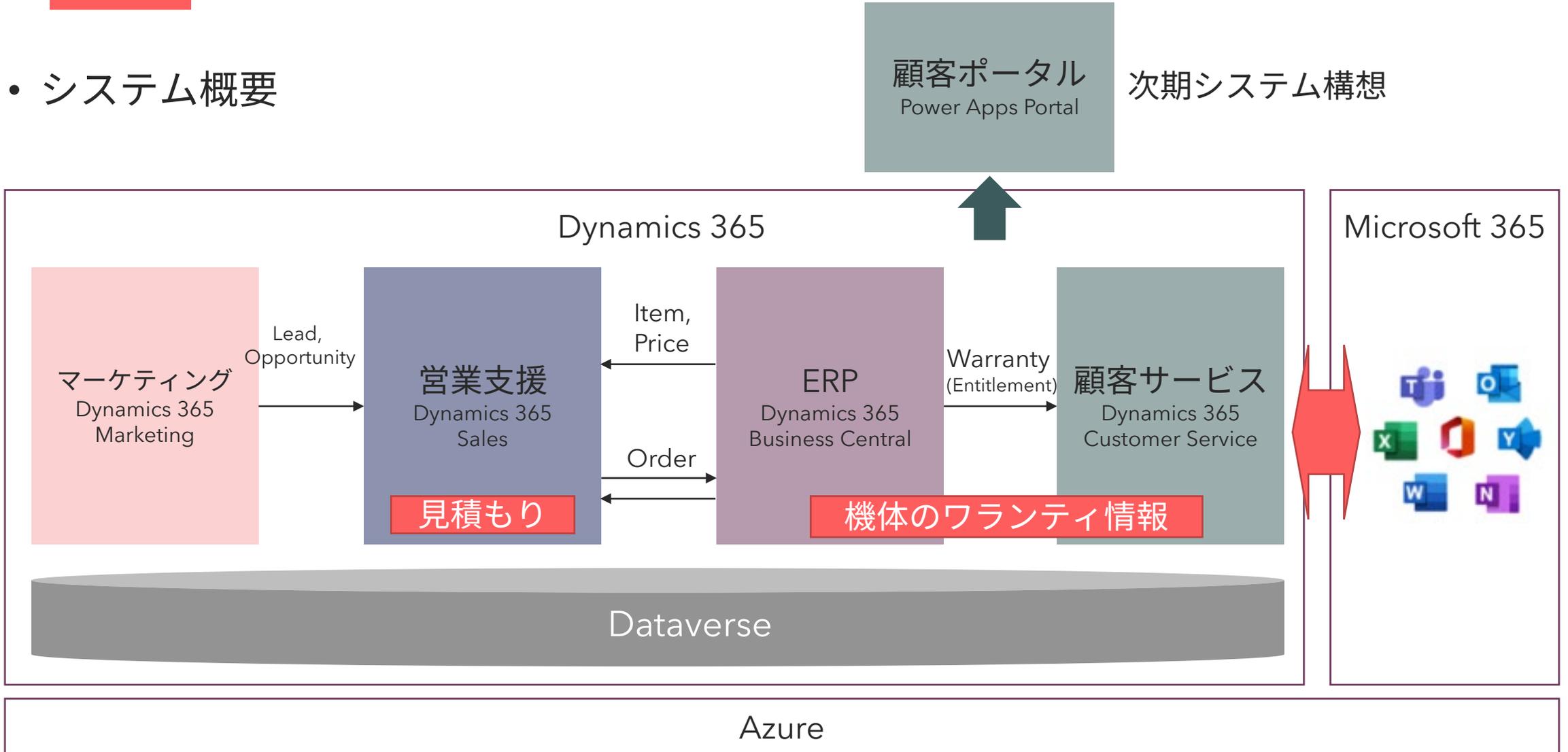
- マーケティング活動
- 営業活動
- オペレーション（販購買、在庫、会計管理）
- カスタマーサービス

ポイント：

- 左記のオペレーションのすべてをDynamicsで構築することにより顧客の動向が管理できる。
- 成約した製品の売ったタイミングから保証サービスの期間、個体の認識まで一気通貫でデータがみれる。
- 管理の抜け漏れがない。
- ばらばらでもってたシステム間の転記の手間もない
- データ分析、経営指標の可視化、戦略立案を容易にする

顧客エンゲージメント事例（現在の事例）

- システム概要



顧客エンゲージメントのトータルソリューション



分析とAIで強力な洞察を



**コミュニケーションをスムーズにする
共通データ基盤**



顧客体験をパーソナライズする