



顧客管理システムの可能性

顧客管理システムは、簡単だと思われていますが、内容が幅広く可能性が広がるシステムでもあります。対象者としてもお客さまだけではなくそこには、企業の関係者、仕入先や社長の知人なども入ってくる可能性があります。

なぜなら、人(Person)を一元管理するシステムといった見方も当然出てくるからです。あの人の電話番号が知りたい。メールアドレスが知りたい。そんな単純な理由で自社の顧客検索を使っている。ときどき、この人は、どこで知り合った(あるいは名刺交換した)どんな方なのかかわからない場合があります。反対に、顔ははっきりと覚えているのですがお名前や会社名が思い出せない場合もあります。当社ではSalesForceを使っており、全文検索できるので本当に便利です。しかしSalesForceでは簡単にできないこともあります。お客さまの場合、個別プロフィールだけでなくこれまでのお付き合い実績も同時に照会できると理想的です。さらに、販売管理やメール配信システムといった他システムとの連動も必要になるでしょうし、今やFacebookとの連動も考えられます。システムには、これでいいなという終わりが無いものだとつくづく思います。



代表取締役 杉山 淳子

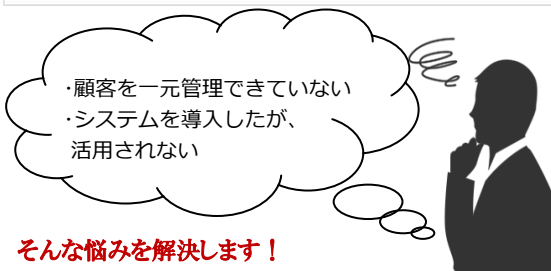
システムの目的と種類

「顧客管理システム」と一言で言っても、目的や機能によって大きく異なります。さまざまな業種のお客さまからいただく「顧客管理システム」の内容を整理してみました。下記のように顧客管理システムは、状況や業界により利用方法が異なります。我々アイロベックスは、皆様からのご要望をお伺いしつつも何がお客様にとってベストなのかを常に考えご提案を行ってまいります。

対象	目的	担当者
CRM 顧客の継続的な関係構築のため	<ul style="list-style-type: none"> 商品購入/サービス利用履歴の管理 お客様のフォロー用のデータ蓄積 蓄積データを元にした新商品の開発など 	<p>システム開発を真剣にします</p> <p>システムソリューション事業部 課長 前田 信次</p>
SFA営業支援 効率的に受注(顧客)を増やすため	<ul style="list-style-type: none"> 営業履歴の一元管理と各拠点での共有 プロセス管理(訪問~提案~受注) 売上予測のためのデータ管理 など 	<p>使いやすいシステムを作りましょう!</p> <p>システムソリューション事業部 課長 中村 次郎</p>
Webサイト 顧客獲得と効率化による成約率向上	<ul style="list-style-type: none"> ユーザーと商品サービスの一括管理 Web経由での申込み・予約・問い合わせ管理 ユーザーと商品サービスのマッチング タイムリーな商品・サービス紹介(Webサイト) など 	<p>WEBのことなら任せて下さい</p> <p>Webコンサルティング部 中津川 輝</p>

3時間の無料サービスで

「世界にひとつだけの顧客管理システム」を体験!



そんな悩みを解決します!

アイロベックスの専門スタッフが3時間付きっきりでご要望を伺い、「Salesforce CRM」をその場でカスタマイズします!

~SalesforceCRMサービスのポイント~

- 低コスト、短期間なのに、豊富な機能が実現可能
- いつでも、どこでも柔軟なカスタマイズが可能
- 業務システム一筋20年のアイロベックスだから、業務知識やノウハウが豊富!

まずはご相談を!

お問合せ: 03-3232-2525

URL <http://www.kokyakukanri.info/>

スマートフォン向けシステムも対応します

顧客管理などの基幹システムにおいても、ここ最近iPhone/iPad、Androidなどのタブレット端末への対応のご要望が増えています。営業支援ツールについては、iPhone/iPadなどを営業に持たせパンフレット等の経費削減と営業自身の負担軽減のためにその対応を図られる企業様、BtoCの企業様であれば、さらにその需要は増し、もはや対応していないわけにはいかない状況です。ただ単にスマートフォン、タブレット端末対応を行うのではなく、システム全体の見直しもされるケースが多いようです。この機会に改修するしないにかかわらず、業務フローも含め検討してみたいかがでしょうか?再構築をご提案します!

アイロベックス通信は
弊社HP上からもダウンロード頂けます。
最新号、バックナンバーも掲載中です。
URL→<http://www.ilovex.co.jp/info/newsletter/>
アイロベックスのソーシャルメディア
Twitter→http://twitter.com/ilovex_official
Facebook→<http://www.facebook.com/ilovex.co.jp>

セキュリティの重要性

顧客管理システムを導入する上でのポイントは、セキュリティです。当たり前のことになりますが、顧客管理システムでは、個人情報を取り扱うため、セキュリティには十分注意する必要があります。

データの暗号化などのセキュリティ対策に加え、不必要なデータは保持しないなどの、データの管理の設計も重要です。また、担当者ごとに参照できるデータの範囲を決定し、必要最小限のデータのみを扱えるような制御をする必要があります。



システム開発事業部 部長 八田 忍

システムでお困りのことがあれば、一度ご相談ください!

顧客管理システムのご相談で少なからず、いただくのは既存システムの改修のご依頼です。今のシステムを活用できるメリットがありますし、一から構築する手間やリスクを避けることができます。今のシステムを本当に活かすことはできないのか、システムリフォームにより問題点が改善されるのではないかとすることをまずは考えるようにしています。とは言え、プログラムの問題点を洗い出し、修正による他の箇所への影響などの診断が必要です。

「バグが多い」「処理が遅い」「時間がない」など、システムでお困りこのことがあれば、一度ご相談ください。他社の作ったシステムでも診断させていただきます。診断のうえ、再構築がベストな判断であると判断すれば、弊社も再構築をご提案します。



WEBコンサルティング部 村上 宜久

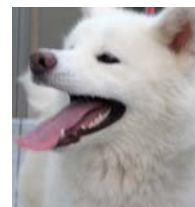
帰ってきた社内潜入調査 ~橋本さんちのタップちゃん~

デザイナーの橋本です。本当に偶然ですが、隣の市の保健所に保護された犬の写真を見てしまいました。そのまま引き取り手も無く、思い切って里親希望を出してみました。動物愛護団体の方に、ほぼ成犬に近いです、これからはもっと大きくなります、さらに、吠えますよ、さわると咬もうとしますよ、と色々マイナスの条件も聞かされました。でも、最初に飼うと決めたら迷いは無かったですね。さすがに初日は不安と寂しさで、夜泣きをしましたが(犬もするんです)。翌日からはすっかり馴染んだようです。以前は室内のケージ飼いで、外に出た事があまり無かったのか散歩がヘタです。高い所から飛びおりたら、頭からそのままドテンと落ちました。しかし、素直で楽天的な性格らしく、何でもどンドン覚えます。動物病院でも、先生やスタッフのみなさんに囲まれて、ニコニコしてました。

名前は「タップ」です。これから、ずっと長生きしてくれると嬉しいです。



Webコンサルティング部 チーフデザイナー 橋本 富美代



編集後記

毎日暑いですが、皆さん身体は壊していませんか? 最近うちのムスコが高熱を出しました。久しぶりだったので、だいぶ慌てました。やっぱり子供でも高熱だと、ダウンするんだなということを実感した今日この頃です。今回のデザインはWindowsをイメージしてみました。デザイン: UFO山田 編集: フレディ村上

