



セールスフォース・ドットコム: 2011 年夏

# サンプル CRM ダッシュボード



最終更新日: 2011 年 8 月 2 日

© Copyright 2000-2011 salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce.com は salesforce.com, inc. の登録商標です。またその他の名称やマークも salesforce.com, inc. の登録商標です。本書に記載されたその他のマークは各社の商標です。

# 目次

サンプル CRM ダッシュボード .....	2
セールス & マーケティングダッシュボード.....	3
Marketing Executive Dashboard (マーケティング上級管理職向けダッシュボード) .....	3
Sales Executive Dashboard (セールス上級管理職向けダッシュボード).....	4
Sales Manager Dashboard (セールス管理職向けダッシュボード) .....	5
Salesperson Dashboard (セールス担当者向けダッシュボード).....	6
顧客サービスダッシュボード .....	8
Service Executive Overview Dashboard (サービス上級管理職向け概要ダッシュボード) .....	8
Agent Supervisor Overview Dashboard (エージェント監督者向け概要ダッシュボード).....	9
Service KPIs Dashboard (サービス KPI ダッシュボード).....	10

## サンプル CRM ダッシュボード

AppExchange から、サンプルのダッシュボードをダウンロードできることをご存知でしたか。<http://appexchange.salesforce.com/home> にアクセスして「Salesforce.com CRM Dashboards」を検索してください。以下のダッシュボードと、その基礎となるレポートが含まれたパッケージをダウンロードして、インストールできます。(ダッシュボードの見た目は、データによって変わることがあります。また、このガイドのスクリーンショットは、パッケージに含まれるダッシュボードとは若干異なる場合があります。)

- ・セールス & マーケティングダッシュボード
  - Marketing Executive Dashboard (マーケティング上級管理職向けダッシュボード)
  - Sales Executive Dashboard (セールス上級管理職向けダッシュボード)
  - Sales Manager Dashboard (セールス管理職向けダッシュボード)
  - Salesperson Dashboard (セールス担当者向けダッシュボード)
- ・顧客サービスダッシュボード
  - Service Executive Overview Dashboard (サービス上級管理職向け概要ダッシュボード)
  - Agent Supervisor Overview Dashboard (エージェント監督者向け概要ダッシュボード)
  - Service KPIs Dashboard (サービス KPI ダッシュボード)

このガイドでは、セールスフォースのダッシュボードとレポートの優れた特長の一部と、ダッシュボードコンポーネントを活用するためのヒントをご紹介します。

メモ: ダイナミックダッシュボードもしくは Chatter の関連機能は、このガイドでは取り上げませんが、非常に役立つ場合があります。詳細については、「[Taking Advantage of Dynamic Dashboards](#)」とセールスフォースのオンラインヘルプを参照してください。



## セールス & マーケティングダッシュボード

各種セールスおよびマーケティングに関わる方のためのダッシュボードです。組織やチーム、もしくは自分が抱えるキャンペーン、リード、案件の正確な状態を把握しやすくなります。

## Marketing Executive Dashboard (マーケティング上級管理職向けダッシュボード)

マーケティングを担当する部長や事業部長などの上級管理職向けのダッシュボードです。効率的なキャンペーンを打ち出せているか、リードを生成してコンバージョンを達成できているかを確認できます。



### 特長とヒント

分かりやすく、説明のいらぬコンポーネントがほとんどです。ここでは、このダッシュボードの特長とヒントをご紹介します。

- 適切な範囲設定

Campaigns by ROI (ROI によるキャンペーン)、Actual ROI by Campaign Type (キャンペーンタイプによる ROI 実績)、Top Marketing Channels by Campaign (キャンペーンによる上位マーケティングチャネル) のソースレポートの Show フィルターは、My active campaigns (自分のアクティブキャンペーン) を表示するように設定されています。リードに関するコンポーネントはすべて、My team's leads (自分のチームのリード) を表示するように設定されています。

- 対象期間の選択

ソースレポートとダッシュボードコンポーネントには、適切な期間を設定してください。確認したいのは、過去 13 ヶ月間のデータですか？今四半期のデータですか？

- 複合チャートの表示  
Campaigns by ROI (ROI によるキャンペーン) のような複合チャートを表示する場合は、コンポーネントを編集する際に [Use chart as defined in source report] チェックボックスをオンにします。
- ヘッダー、タイトル、フッターの戦略的な活用  
このダッシュボードでは、コンポーネントタイトルを一切使用していません。ヘッダーとフッターのみです。ヘッダーを使用して、複数のコンポーネントをグループ化することもできます。Lead Conversion Summary (MTD) (リードコンバージョン集計 (当月現時点まで)) の下に数値が並んでいる部分が、その例です。ダッシュボードコンポーネントのスナップショットを Chatter フィードにポストする場合はタイトルが表示され、ヘッダーとフッターは表示されません。
- データの制限  
[Maximum Values Displayed] フィールドを使って、表示するレコード数を制限します。表や水平バーチャートには、特に有効です。
- ドリルダウン動作の選択  
[Drill Down to] オプションを設定すると、コンポーネントをクリックした際の移動先を制御できます。デフォルトのドリルオプションでは、ソースレポート (Converted Leads by Month (月によるコンバージョン達成リード数) など) に移動します。[Filtered Source Report] を選択すると、個々のグループ、X 軸の値、凡例のエントリをクリックしたときに、そのデータだけを含まれるレポートを表示できます。

## Sales Executive Dashboard (セールス上級管理職向けダッシュボード)

セールスを担当する上級管理職の方が、当月の組織の状況を把握するためのダッシュボードです。



## 特長とヒント

分かりやすく、説明のいらぬコンポーネントがほとんどです。ここでは、このダッシュボードの特長とヒントをご紹介します。

- 適切な範囲設定  
すべてのコンポーネントのソースレポートの Show フィルターが、My team's opportunities (自分のチームの案件) に設定されています。
- 対象期間の選択  
ソースレポートとダッシュボードコンポーネントには、適切な期間を設定してください。確認したいのは、今月のデータですか？今四半期と前四半期のデータですか？今後 90 日間のデータですか？
- 条件付きハイライトの設定  
データを指定の範囲によって、指定の色で表示します。ハイライトを使用すると、重要なしきい値を上回っているか、下回っているかが見やすくなります。
- 複合チャートの表示  
Pipeline by Product Family (製品ファミリーによるパイプライン) のような複合チャートを表示する場合は、コンポーネントを編集する際に [Use chart as defined in source report] チェックボックスをオンにします。
- ヘッダー、タイトル、フッターの戦略的な活用  
このダッシュボードでは、Sales Pipeline、Big Deals、Closed Business という 3 つのヘッダーしか使用していません。すべてのコンポーネントにタイトルがあり、各ヘッダーによってグループ化されています。ダッシュボードコンポーネントのスナップショットを Chatter フィードにポストする場合はタイトルが表示され、ヘッダーとフッターは表示されません。

## Sales Manager Dashboard (セールス管理職向けダッシュボード)

セールスを担当する管理職の方が、当月のチームの状況を把握するためのダッシュボードです。



## 特長とヒント

分かりやすく、説明のいらぬコンポーネントがほとんどです。ここでは、このダッシュボードの特長とヒントをご紹介します。

- 適切な範囲設定。すべてのコンポーネントのソースレポート Show フィルターが、My team's opportunities

(自分のチームの案件)に設定されています。

- 条件付きハイライトの設定。データを指定の範囲によって、指定の色で表示します。ハイライトを使用すると、重要なしきい値を上回っているか、下回っているかが見やすくなります。
- Chatter** の写真の使用。ソースレポートがユーザーまたはグループ名のフィールドでグループ化されている表コンポーネントでは、レコード 20 件まで Chatter の写真を表示できます。写真付きのレコードが 20 件より多くある場合は、写真の代わりにレコードの名前が表示されます。[Drill Down to] オプションの設定を Record Detail Page (レコード詳細ページ) にすると、写真をクリックしたときに、直接ユーザープロフィールやグループのページに移動できるようになります。写真を表示するためには、Chatter が有効になっている必要があります。組織の構成によっては、表やチャートに写真を表示できないことがあります。

## Salesperson Dashboard (セールス担当者向けダッシュボード)

セールスの担当者が、ノルマに対する自分の売上を追跡するためのダッシュボードです。



### 特長とヒント

分かりやすく、説明のいらぬコンポーネントがほとんどです。ここでは、このダッシュボードの特長とヒントをご紹介します。

- 適切な範囲設定  
すべてのコンポーネントのソースレポートの Show フィルターが、My opportunities (自分の案件) または My activities (自分のアクティビティ) に設定されています。

- 値の表示  
Current Month Pipeline (今月のパイプライン) コンポーネントでは、ファネルセグメントごとに値が表示されています。こうした値を表示するには、[Show Values] オプションか [Show Values on Hover] オプションを選択します。
- 合計値の表示  
ドーナツチャートやゲージの場合、コンポーネントに合計値を表示するには [Show Total] を選択します。
- ドリルダウン動作の選択  
[Drill Down to] オプションを設定すると、ユーザーがコンポーネントをクリックした際の移動先を制御できます。Activities This Week (今週のアクティビティ) コンポーネントでは、このオプションの設定は Record Detail Page (レコード詳細ページ) になっています。アカウント名をクリックしたときに、ソースレポートではなく、そのアカウントの詳細ページへ直接移動できます。

## 顧客サービスダッシュボード

各種サービスおよびサポートに関わる方のためのダッシュボードです。自分の組織やエージェントが抱える顧客のケースについて、動向や重要業績評価指標 (KPI) などを監視できます。

## Service Executive Overview Dashboard (サービス上級管理職向け概要ダッシュボード)

サービスを担当する上級管理職の方が、日々の業務の状況を把握するためのダッシュボードです。組織によるサポートの対応状況はどうか。どのようなリスクがあるか。どの方面に注意が必要か。組織は目標を達成しているか。さらにこのダッシュボードでは、上級管理職にとって重要な、リスクに直面しているアカウントを確認できます。



## 特長とヒント

分かりやすく、説明のいらぬコンポーネントがほとんどです。ここでは、このダッシュボードの特長とヒントをご紹介します。

- 適切な範囲設定  
ゲージコンポーネントを編集して、範囲のブレイクポイントと色を設定します。
- 対象期間の選択  
ソースレポートとダッシュボードコンポーネントには、適切な期間を設定してください。確認したいのは、今月現時点までのデータですか？全期間のデータですか？

- 複合チャートの表示  
Trend of Cases Closed (All Time) (クローズされたケース数の動向 (全期間)) や Case Resolution Time in Days (All Time) (1 日のケース解決時間 (全期間)) のような複合チャートを表示するには、コンポーネントを編集する際に [Use chart as defined in source report] のチェックボックスをオンにします。
- 条件付きハイライトの設定  
データを指定の範囲によって、指定の色で表示します。ハイライトを使用すると、重要なしきい値を上回っているか、下回っているかが見やすくなります。
- 合計値の表示  
ドーナツチャートやゲージの場合、コンポーネントに合計値を表示するには [Show Total] を選択します。

## Agent Supervisor Overview Dashboard (エージェント監督者向け概要ダッシュボード)

このダッシュボードは Service Executive Overview Dashboard と似ていますが、現場の管理職向けに特化しています。同様の内容をチームレベルで把握できるとともに、エージェントレベルの重要な数値を確認できます。



### 特長とヒント

分かりやすく、説明のいらぬコンポーネントがほとんどです。ここでは、このダッシュボードの特長とヒントをご紹介します。

- 適切な範囲設定  
すべてのコンポーネントのソースレポートの Show フィルターが、All cases (すべての案件) に設定されています。
- 対象期間の選択  
ソースレポートとダッシュボードコンポーネントには、適切な期間を設定してください。確認したいのは、月間の上位エージェントですか？ 四半期の上位エージェントですか？
- ヘッダー、タイトル、フッターの戦略的な活用  
このダッシュボードではヘッダーとフッターは使用しておらず、タイトルのみを使用しています。ダッシュボードコンポーネントのスナップショットを Chatter フィードにポストする場合はタイトルが表示され、ヘッダーとフッターは表示されません。

- データの制限

[Maximum Values Displayed] フィールドを使って、表示するレコード数を制限します。表や水平バーチャートには、特に有効です。制限付きの表を使用して、業績の高い上位エージェントを表示するリーダーボードを作成できます。

- ドリルダウン動作の選択

[Drill Down to] オプションを設定すると、ユーザーがコンポーネントをクリックした際の移動先を制御できます。Top Cases by Age (Days) (経過時間 (日数) による上位ケース) コンポーネントでは、このオプションの設定は Record Detail Page (レコード詳細ページ) になっています。ケース番号やアカウント名をクリックしたときに、ソースレポートではなく、そのレコード詳細ページに直接移動できます。

## Service KPIs Dashboard (サービス KPI ダッシュボード)

サービスを担当する上級管理職のためのダッシュボードです。人員配置や研修の決定の参考になる重要な動向の情報が得られます。上級管理職は、設定した重要業績評価指標 (KPI) に対する業績を監視することもできます。過去の業績に基づいて組織の目標を調整するために役立ちます。



### 特長とヒント

分かりやすく、説明のいらぬコンポーネントがほとんどです。ここでは、このダッシュボードの特長とヒントをご紹介します。

- 適正な目標設定

動向は目標値と対比してチャート化されます。この目標値は、ソースレポートのカスタム集計式を使用して設定できます。

- 対象期間の選択

ソースレポートとダッシュボードコンポーネントには、適切な期間を設定してください。ここで「All time (全期間)」とは、今年と昨年を意味します。組織にとって意味をなす範囲を選択してください。

- ドリルダウン動作の選択

[Drill Down to] オプションを設定すると、ユーザーがコンポーネントをクリックした際の移動先を制御できます。デフォルトのドリルオプションでは、ソースレポート (Cases Closed MTD (当月現時点までにクローズされたケース)) などに移動します。Case Distribution by Support Channels (サポートチャネルによるケース分布) は [Filtered Source Report] に設定されているため、たとえば Phone の下にある緑色のバーをクリックすると、このチャネルとステータスのみをフィルタリングしたレポートを表示できます。

- 合計値の表示

ドーナツチャートやゲージの場合、コンポーネントに合計値を表示するには [Show Total] を選択します。