

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、説明のいらない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。 リードに関係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む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、説明のいらない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 Pipleline 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、説明のいらない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ァイ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。

Pipeline		Activities		Closed Sales		
Current Month Pipeline			Current Month Activities		Current Month Actuals vs Quota	
512,500.00 Nexts Analysis 518,750.00: Prospecting 530,000.00: Perception Analysis 545,000.00: Qualification Sum of Amount		Protocol Contraction of the second contracti		50.00 \$3,218,464.00 \$3,218,464.00 Sum of Amount		
			Administrative	Call	YTD Sales - Goal is 100K	
Open Opportuniti	es		Email Meeting Presentation	Other	Closed Opportunities	
Current Month				Current Month		
		Average	Open Activities		Opportunity Name	Sum of Amour
Opportunity Name	Sum of Amount	Probability (%)	Activities This We	ek	Cisco deal	\$516
Haven Enterprises -	\$1,750,000	10	Company / Account	Record Count	Fedex test deal	\$516
1K	-		Allied Technologies	5	Data Mart - 45K	\$182
Data Mart - 2K	\$107,000	61	UlyssesNet	5	Data Mart - 37K	\$149
Data Mart - 7K	\$82,000	42	Advanced Interconnections Corp	<u> </u>	Data Mart - 53K	\$107
United Partners* - 61K*	\$61,229	60	Southern Research Co.	4	Data Mart - 25K	\$101
Data Mart - 30K	\$50,000	38	Anaco Limited	2	Data Mart - 30K	\$91
Steam Power	\$50.000	20	Steam Power Company	2	Data Mart - 44K	\$89
Company - 50K				1	Data Mart - 43K	\$87
Advanced Interconnections Corp* - 49K*	\$49,300	50	Total	23	Data Mart - 27K	\$82
			Top Open Activities		Data Mart - 38K	\$77
Data Mart - 27K	\$45,000	28			Data Mart - 18K	\$74
Data Mart - 3K	\$45,000	37			Data Mart - 34K	\$69
Data Mart - 37K	\$43,000	58			Data Mart - 33K	\$67
Data Mart - 11K	\$41,000	49			Data Mart - 31K	\$63
Opportunity Resources Inc - 40K	\$40,000	10			Total Top Closed Oppportunities	\$2,267
Towson Inc 40K	\$40,000	10				
Data Mart - 45K	\$39,000	45				
B	\$38,000	36				
Data Mart - 9K						

特長とヒント

分かりやすく、説明のいらない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、説明のいらない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

ゲージョンポーネントを編集して、範囲のブレー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、説明のいらない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?
- 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

• ドリルタウン動作の選択

[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、説明のいらない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

ドーナッ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。