

販売開始：2001 年 2 月 26 日 / 販売終了：2002 年 12 月 31 日

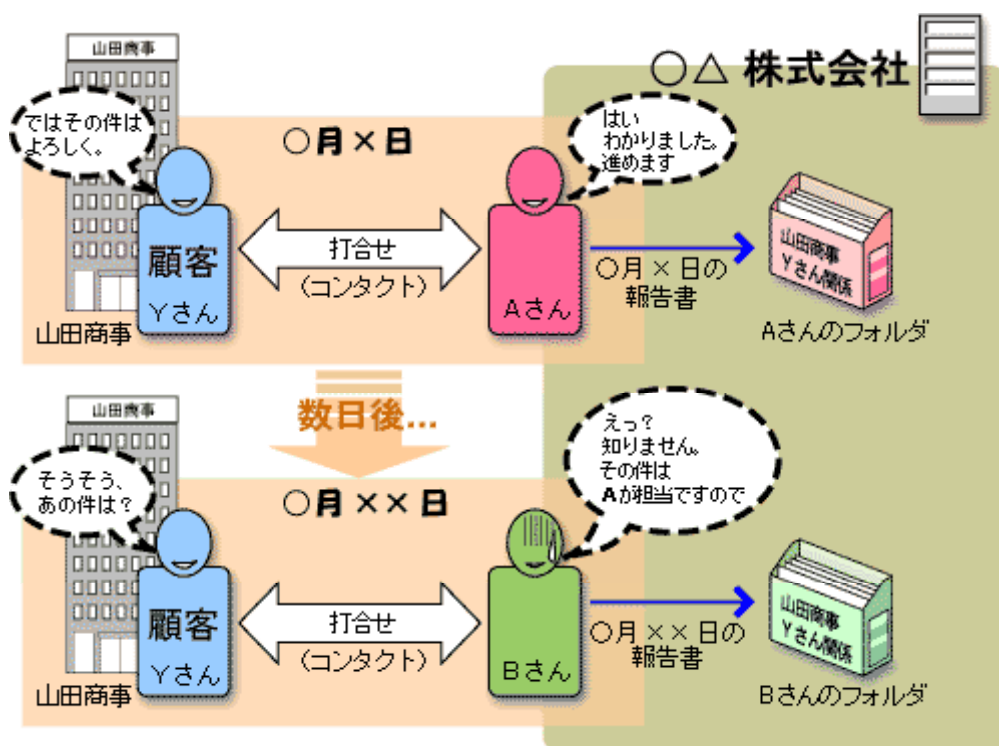
サイボウズ® CONTACT4

販売・サポートは終了しています

1. これまで難しかったやり取りの共有が顧客毎にできます！

「誰が誰と何を話したか」その情報を共有するためのツールです。

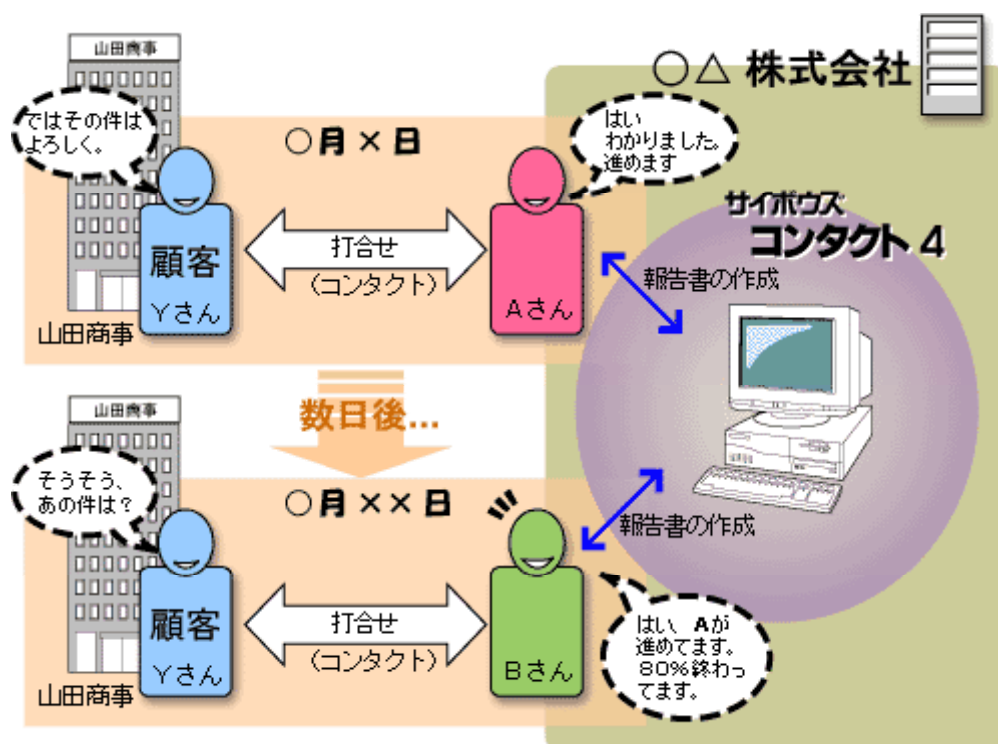
「誰が」「誰と」「何をしたのか」の3つを軸に、情報を管理、共有します。したがって、営業の方とその顧客という限定された環境にとどまらず、「パートナー企業」や「社内他部署」とのやり取りの情報を簡単に、効果的に扱うことができます。



*左側にやり取りをする相手がいます。上の場合は顧客Yさんになります。

*右側にAさん、Bさんの二人が別々に顧客とやりとりして、問題が起きている状況が表されています。

ここで『サイボウズ CONTACT 4』を使うと・・・（次のページをご覧ください。）



このように**サイボウズCONTACT4**を使えば、やり取りの情報を**顧客を軸**にして簡単に
見ることができます。

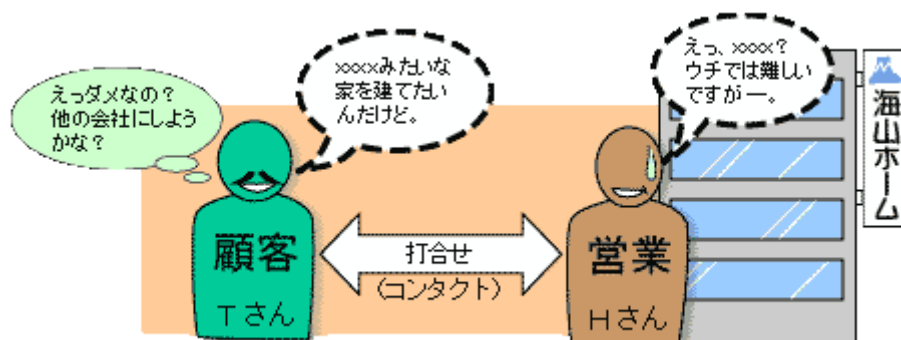
一覧表形式で大まかな流れを把握でき、そして個々の報告内容を見ることによりさらに
詳細に把握することが可能です。当然、これまで同様Aさん、Bさんのフォルダといっ
た形で情報を共有することも可能です。

このように、これまで難しかった「**誰が**」「**誰と**」「**何をしたのか**」の**3つを軸**にした
情報共有がいとも簡単にできるのです。

2. これってみんなで見えるね！

サイボウズ CONTACT 4は、いろいろなやり取りに対して報告書という形で情報の共有、管理が可能です。さらにその報告書をベースに**部署や職種といった枠組みにとらわれずコミュニケーションを取る機能も持っています。**

例えば、ある顧客が家を建てようと とある会社を訪れたとします。



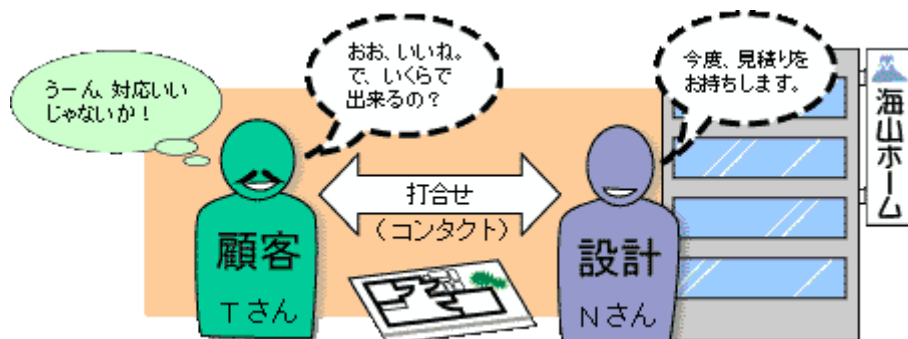
このままでは、営業部のHさんは効果的な対応ができないまま 顧客のTさんを逃がしてしまいます。

そこで、**「サイボウズ CONTACT 4」**を使うとこうなります・・・

営業部のHさんはさっそく商談内容を報告書として作成し、設計部のNさんが閲覧してコメントを書き込みます。



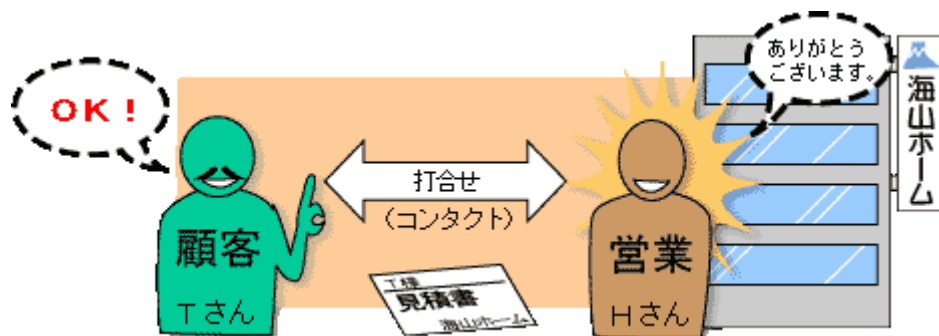
報告書を見て閃いた設計部のNさんは、迅速に顧客の要望する資料を作成し打合せに向かいます。



顧客の良い反応を得た設計部のNさんは、さっそく報告書を作成します。それを見た営業部のHさんは迅速に見積りの作成を開始します。



設計部Nさんのアイデアと、営業部Hさんの迅速な対応で、顧客のTさんから「OK」が出ました。



そして・・・

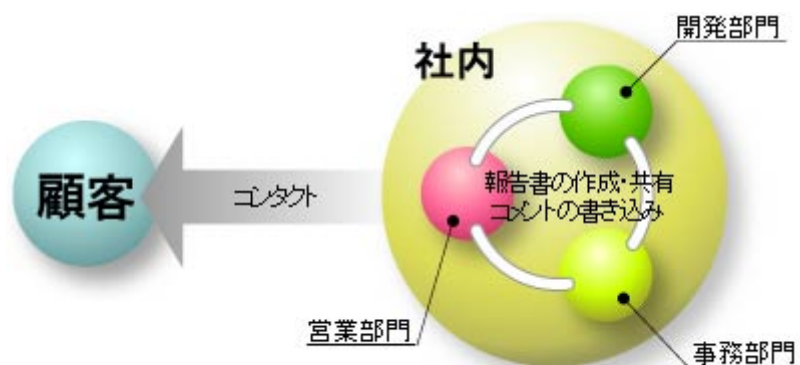


このように、**個々の社員が持っている知識を会社の知識として活用することが可能**となります。営業部のHさんだけでは対応できなかった問題に対して設計部Nさんの知識で対応する---サイボウズ コンタクト 4はそれを実現する為の強力なツールです。

3. 「顧客」と「企業」の新しい関係

サイボウズCONTACT4は、いろいろなやり取りの**共有、管理**が可能です。そのため、部署や職種といった枠組みにとらわれず、社内横断的に使っていただけるツールです。

例えば、次のようなモデルを考えてみましょう。



顧客に対して主にやり取りをしているのは**営業部門**の方ですが、**開発部門**の方もここぞという時には出動します。営業案件の時点で**開発部門**の方とも情報の共有ができていれば、**開発部門**の方の出番がきた際もまるでこれまで毎回やり取りに参加していたかのように対応することが可能です。報告単位に自由にコメントを付けることも可能ですから、より緊密な連携を取ることにも出来ます。それは当然ビジネスのバックエンドを支える**事務部門**の方とも同様に連携を取れます。

そして**会社の各部門を結集して、顧客に対応すること**が実現されます。

最近では、**One To One マーケティング**という言葉をよく耳にします。そこでは、それぞれの**顧客に対して個別に対応すること**によって顧客満足度を上げるという側面が強調されています。

これからはさらに、社内全体で情報を共有し、各部門を結集して顧客に対応するという点に気を配っても良いのではないのでしょうか。それが実現されると**顧客**からは、**営業部門・開発部門・事務部門がまるで一人の自分専用のエージェント**のように見えているはずです。

このような対応が実現できてこそ、**「One To One」**だとサイボウズは考えます。

4. モバイルで広がるビジネスチャンス！

「サイボウズ ポケット 4」で、「サイボウズ コンタクト 4」を社内にいる時と同様に使えます。

PDA端末のブラウザ機能を使用することにより、社内外に関わらず、いつでもどこでも「サイボウズ コンタクト 4」を使用することが可能になりました。

モバイルで使えるということは・・・

外出中でも顧客のデータを閲覧・編集

ダイヤルアップで即時更新、即確認

たて続けの出張でも、会社に戻らず情報を収集、報告を作成

上司は報告により状況を把握し、外出先の部下をサポート

顧客の信頼度アップ！競争相手との大きな差別化を！

例えば移動中に、これから向かうお客様・取引先などのデータを閲覧。先方にたどり着くまでの時間に準備ができます。

モバイルとグループウェアの係を上手に活用して、ビジネスチャンスを広げましょう。



「サイボウズ ポケット 4」とは

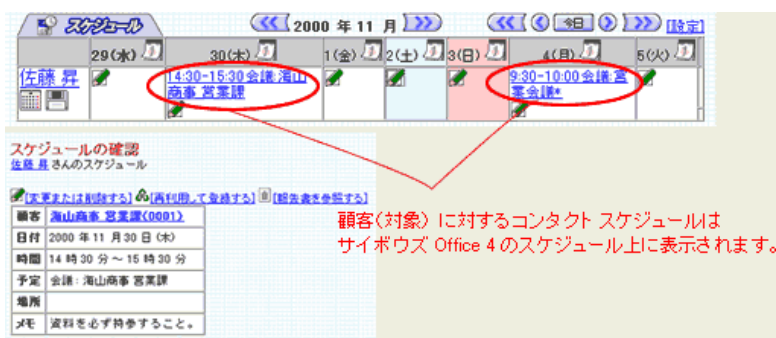
電話回線等を利用して、PDAから「サイボウズ Office 4」や「サイボウズ コンタクト 4」の情報にリアルタイムでアクセスできるツールです。

1. サイボウズ コンタクトの主な特長

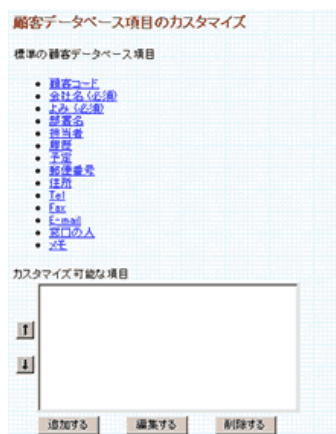
特長 -1 顧客（対象）ごとにコンタクト履歴や予定を一覧できます



特長 -2 サイボウズ Office 4 と連携してご活用できます



特長 -3 顧客データベースや報告書の項目を自由にカスタマイズできます



※カスタマイズ項目には、**ファイル添付項目**を設定することができます。

特長 -4 スケジュールの内容を引き継いで報告書を簡単に作成できます

報告書の作成

顧客	東西企画 企画部 0002	共有する
参加者	佐藤 昇	共有する
日付	2001年 1月 17日	
時間	13時 00分 ~ 15時 00分	
案件	*****	
相手参加者	田中花子	
目的	企画ミーティング：冬のキャンペーン	
内容	キャンペーンイメージを共有するためのミーティング 1.企画概要説明 2.販促物イメージ提案 3.全体スケジュール決定	
課題	売り出す商品点数が多すぎるため、約を絞れていない。 再度打ち合わせして固める必要がある。	
資料	C:\Documents and Settings\佐藤 昇	

次へ >> キャンセルする

※報告書項目のカスタマイズで**ファイル添付項目**を設定していただきますと、ファイルを添付することができます。

特長 -5 報告書の通知や、コメントの書き込みにより、連絡(コミュニケーション)が円滑になります

個人ボックス

トップページの個人ボックスで通知されます。

!! 電話メモが 1 件あります。

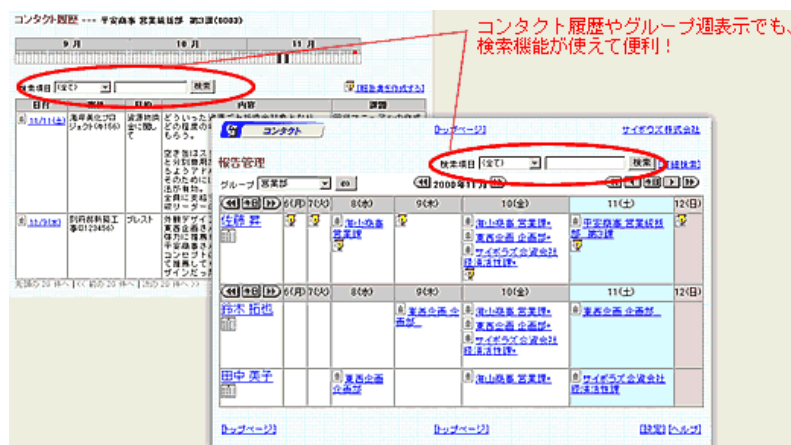
!! 更新された報告書が 5 件あります。

報告書の確認

作成	
顧客	東西企画 企画部 0002
日付	2000 年 11 月 8 日(水) 13 時 00 分 ~ 15 時 00 分
参加者	田中 美子
相手参加者	
目的	企画ミーティング：冬のキャンペーン
内容	キャンペーンイメージを共有するためのミーティング 1.企画概要説明 2.販促物イメージ提案 3.全体スケジュール決定 4.簡単なプレゼント 販促物に関しては、実用性を重視する方向で再検討してもらうこととする。 スケジュールは前年の反省を踏まえ、余裕を見て組んでもらう。
課題	売り出す商品点数が多すぎるため、約を絞れていない。 再度打ち合わせして固める必要がある。
資料	
通知先	佐藤 昇, 鈴木 拓也, 田中 美子
コメント	企画書はいい出来だと思います。スケジュールを組んで文書管理に入れてあるので、チェックお願いします。 企画書を再度作成しました(前回のものを叩いて)。田中様で回してお 田中 美子 01/10 10:03 りますので、ご意見お願い致します。

コメントを書き込むことができます。

特長 -6 蓄積したデータを有効活用できるように様々なビューや検索機能を用意しています



特長 -7 モバイルツールでいつでもどこでもお使いいただけます NEW!

「サイボウズ ポケット 4」をお使いいただけますと、社外からも閲覧・編集が可能です。

読み込みの速い、シンプルなインターフェースです。

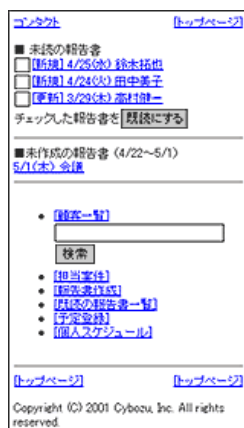
顧客データの閲覧・編集や、報告書の閲覧・作成・編集など、会社にいる時と同様に「サイボウズ ポケット 4」から行なうことができます。

便利な検索機能も搭載しています。

「サイボウズ ポケット 4」とは

電話回線等を利用して、PDAから「サイボウズ Office 4」や「サイボウズ コンタクト 4」の情報にリアルタイムでアクセスできるツールです。

※別途、「サイボウズ ポケット 4」の「ライセンス」をご購入いただく必要があります。



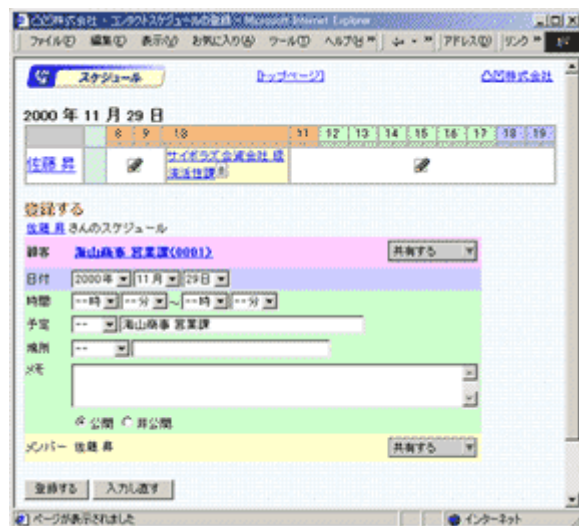
簡単 3ステップ！

Step-1 スケジュールにコンタクト予定を登録します。

サイボウズ Officeで高い評価を頂いている**使いやすいユーザーインターフェース**を使用しています。

また、登録されたスケジュール情報は、報告書作成時にコピーされた状態で引き継ぐことができますので、報告書作成は手間がかかりません。

また、報告書に引き継ぐ**項目**は運用管理者の方に設定していただくことが可能ですのでより使いやすくカスタマイズしていただけます。



Step-2 報告書を作成します。

スケジュールに表示されるペンアイコンをクリックすると報告書作成画面に移動します。

スケジュールから多くの情報を引き継ぎますので、やり取りの多い**内容だけ書き込めば報告は完了**です。

報告書を読んで欲しいユーザーに通知することもできますので、確実に報告書を共有することが可能です。



また、サイボウズ CONTACTをご使用になるユーザー様の必要に応じて**報告項目の追加・削除は自由**に行えますので より小回りの利くシステムに発展させていくことも簡単です。

Step-3 報告を閲覧します。

対象となった**顧客別に報告を見ることも、ユーザーあるいはグループ別に報告を一覧**することも可能です。

部下の活動状況を把握したい場合や次回の自分の顧客訪問のためにその顧客と自社のやり取りを確認する場合など様々な状況に応じて使いやすいビューを用意しています。

