

SuperOfficeの世界。

CRM、コールセンターからモバイル、ITILのご支援まで

SuperOffice製品説明

株式会社SMSデータテック
スーパーオフィス株式会社

【目次】

- I. SuperOfficeの標準機能
- II. グループウェアとSFAの融合
- III. 開発プラットフォームとしてのSuperOffice

会社としてのスーパーオフィス

■ SuperOffice ASA 会社履歴

- 1990年 オスロで SuperOffice ASA を設立
SuperOffice バージョン 1.0 販売を開始
- 1992年～ アメリカ・スウェーデン・デンマーク・イギリス・ドイツ・オランダ・チェコ・スペイン
で子会社設立
- 1997年 オスロ株式取引所に上場
- 2000年 SuperOffice CRM5(SuperOffice バージョン 5.0)11月リリース
SuperOffice CRM5 は 15ヶ国で販売、11ヶ国語に対応
- 2003年 累計実績24,000社/300,000ライセンス
- 2008年 過去最高の増収、増益を達成

■ 日本でのこれまでの活動

- 1995年 シャープシステムプロダクト(株)との提携により、
商品名“The CONTACT ManagerTM” リリース
- 1997年 日本国内SFA出荷本数No1(日経産業新聞)
- 2000年12月 日本法人・スーパーオフィス株式会社設立
東京都中央区 資本金4,000万円
- 2001年 4月 SuperOffice CRM5 に web 版を同梱(日本開発)した、
日本語版 SuperOffice CRM5 をリリース
- 2003年 日本国内CRM部門でも出荷本数No1を受賞(富士キメラ総研)
- 2005年 累計実績3,000社以上/50,000ライセンス 国内にて販売
- 2006年 ASP型サービス「福朗.biz」を国内でサービス提供開始
- ・ 2008年 コールセンターシステムの提供をスタート
- ・ 2009年 SuperOffice6のリリース

SuperOfficeのフィロソフィー

ビジネスを楽しく、効率的に。 そしてあなたの人生を豊かにしたい

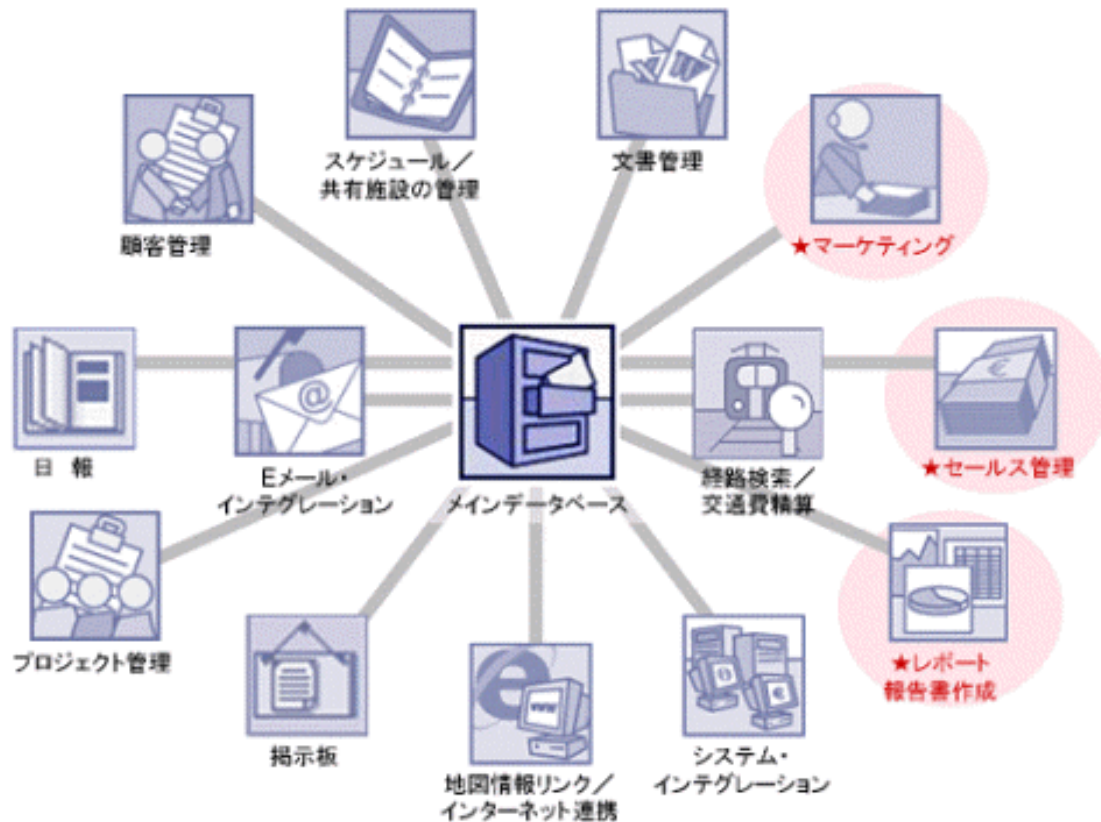


大きな特徴

1. これ以上無い操作性、インターフェースの追及
2. コスト削減。SuperOffice以外、何もいら
ない
WindowsとMicrosoft Office以外は
3. 顧客第一主義の実現
あなたの情報、顧客情報を一元的に管理する。
また、顧客情報は会社の資産であり、すべての人が
共有、活用できる！

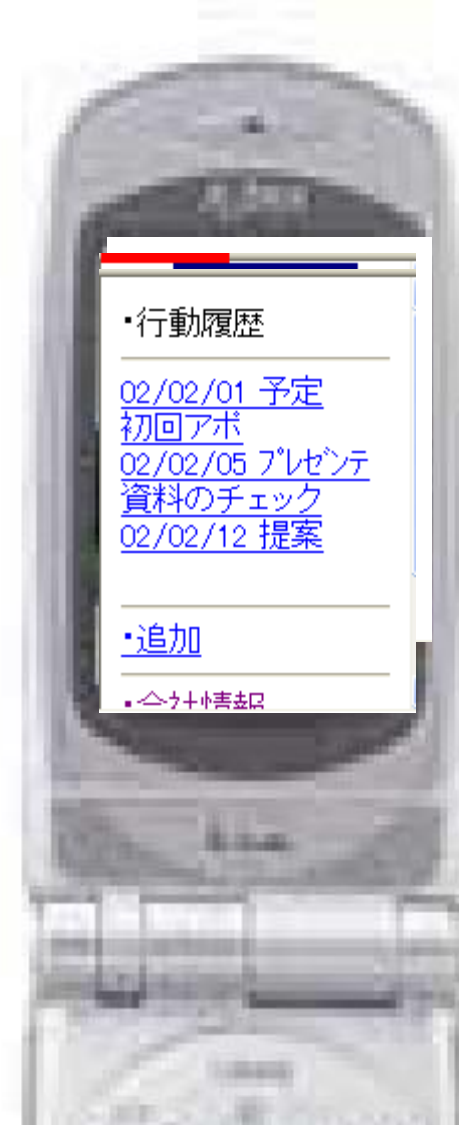
SuperOfficeのグループウェア機能

グループウェアとして、標準的な機能はすべて実装しています。
さらに、SFA機能も網羅しています



外出中でもリアルタイム情報共有 SuperOffice 携帯連携を使えば

- クイックログイン-パスワードの入力の手間も不要
- 社内からの通知の確認
 - 自分宛の電話連絡
 - お客様からの連絡の確認
- 自分とグループの予定確認はこんなに簡単
 - 今日の作業の確認
 - 今日の外出先の確認
 - 電話番号を押さずにその場でお客様に発信
- 取引先との経緯の確認
 - 提出書類の履歴-見積もり、提案書、商談状況
 - 行動内容の履歴
 - 他の社員の実施した履歴
- アイデア、ひらめきを逃がさない
 - メモとして登録
 - Todoとして登録行動計画に変換



SuperOfficeの対応領域

SuperOfficeは以下のような領域に幅広く対応しています。
また、機能は融和しており、それぞれに無駄な操作を要求されません。



グローバルエクセレンスとしてのSuperOffice

SuperOfficeはノルウェーで開発され、世界的なグローバル企業にも多数採用されています。英語、ドイツ語はもとより、中国語、韓国語対応もしており、共通のシステムで、多言語表示も可能です。

海外拠点での現地社員(外国人)と駐在員(日本人)の共同利用も可能です。(IE5以降の機能を前提にフォント対応が必要です)



SuperOfficeの実績

SuperOfficeは主にSFA、グループウェアの実績を中心に、国内でも、多くの企業にて採用いただいております。すでに日本での10年以上の活動実績があり、国内だけで100%のカスタマイズが可能な体制を持っています。サポート、教育、コンサルティング・サービスも提供可能です。

海外のユーザー様



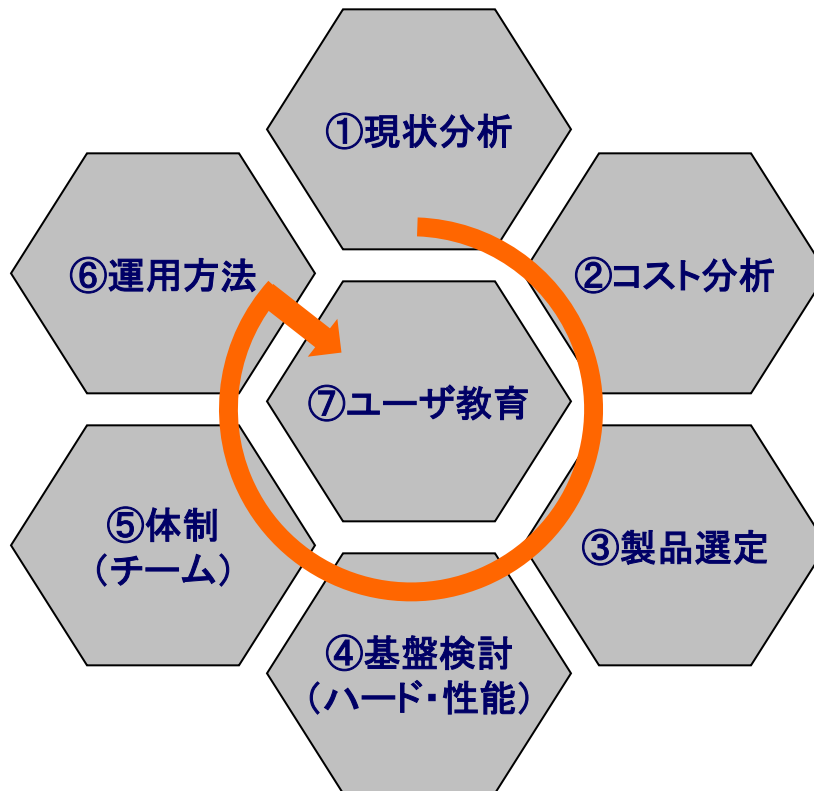
国内のユーザー様



グループウェア検討の7要素

グループウェアの検討時、以下の7つの要素に対する検討が必要です。
 最善の製品を選定しても、残念ながら導入・活用に失敗する可能性があります。
 (SFA、CRM、文書管理、ワークフローなども同様です)

以下の要素を慎重にご検討ください。



- ① 現状分析
ニーズ、課題、ユーザに必要な機能の確認
- ② コスト分析
投資妥当額の検討
- ③ 製品選定
機能、操作性、信頼性、サポートを多面的検証
- ④ 基盤検討(ハード・性能)
性能、信頼性の維持できる環境を検討
- ⑤ 体制(チーム)
運用、ユーザ支援の組織、体制を検討
- ⑥ 運用方法
サーバ運用、障害対応、バックアップ検討
- ⑦ ユーザ教育
ユーザへの教育とサービスレベル確認

【目次】

I. SuperOfficeの標準機能

II. グループウェアとSFAの融合

III. 開発プラットフォームとしてのSuperOffice

SFAとグループウェアの関係(その1)

グループウェア機能とSFA機能は通常の企業体においては両方必要です。なぜなら、それぞれ目的が違い、営業を伴わない、あるいは、顧客のいない企業は存在しないからです。SuperOfficeはその両方を実現する数少ない「ユニーク・ソリューション」です。

SuperOfficeはSuperOffice以外の何ものでもない、といわれる所以です



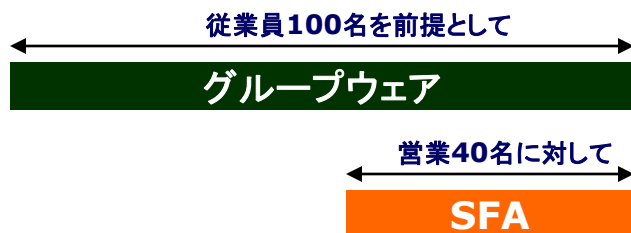
- グループウェアは
グラスの中(企業内)で機能します
- SFAは
グラスの外(市場、顧客)に対して機能します

SFAとグループウェアの関係(その2)

グループウェア機能とSFA機能の扱う情報は密接に連携しています。以下の表を見ると一目瞭然です。これは、営業関係の情報(SFA情報)を本来は、全社的に活用すべきであることを示しています。バラバラであることは、本来の姿ではないのです

	経営層	経理・管理部門	購買部門	営業部門	(営業アシスタント)	IT部門	製造部門	研究開発部門	海外部門	ソフトウェア領域
基本情報(スケジュール等)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	グループウェア
決済・申請情報	○	○	○	○	○	○	○	○	○	ワークフロー
顧客情報・コンタクト履歴	○	○	○	○	○				○	SFA/CRM
売上情報	○	○	△	○	○				○	SFA/CRM
営業分析情報	○	○		○	△			△	○	SFA/CRM
クレーム情報	○			○	○		○	○	○	SFA/CRM

(従来の製品)




これで
本当の情報
共有が可能
ですか？

(SuperOfficeの場合)



SFAを上手く活用できないユーザがいる(その1)

少なくないSFAユーザがその活用に苦勞をしています。
ある製品に至っては、実にその50%近くが1年以内では
うまく利用できていないと言われています。
その主要な理由は以下の通りです。

- | | | |
|--|---|--|
| <p>1. <u>経営者主導</u>で分析ツールとして導入されている</p> |  | <p>A. 営業自身の役に立たない
(ノウハウの問題)</p> |
| <p>2. 営業活動に<u>実際に役立っていない</u></p> | | |
| <p>3. あまりに<u>営業の負担</u>が大きい</p> | | <p>B. SFAの活用ノウハウが不十分
(ノウハウの問題)</p> |
| <p>4. ツールを<u>利用してくれない</u></p> | | |
| <p>5. <u>営業実績につながらない</u></p> | | <p>つまり……</p> |

SFAを上手く活用できないユーザがいる(その2)

高邁な理想の下にツールを導入したが、
その利用方法が充分に分からないという例があまりにも多いのです。
対策は以下の3点です

1. ちゃんと**製品トレーニング**を管理者が受ける
(SFAをソフトウェアとしてではなく、その利用方法と効果について理解する)
2. **営業担当者**が正しく導入効果を知る



3. **営業担当者**が活用したくなる



次ページから、SuperOffice活用のヒントを2つご紹介します！！

営業が今すぐに使いたい、この機能(その1)

■設問①■

あなたの得意先上位30社に今日中に新製品の紹介メールを出してください

また、来週はすべての取引先様に「年末・年始のお知らせ」を通知して下さい

メールの内容を考えたら、すぐSuperOfficeで送付先を確認して今すぐ発送してください

マーケティング画面

抽出した顧客に、メーリングリストとして案内を出したり、DMのラベルを作成したり、電話がけのリストを一度に作成できます。もちろん、履歴も残ります。

ターゲットとなるユーザーを簡単抽出



The screenshot shows the SuperOffice 6 web interface in Internet Explorer. A '選択機能' (Selection Function) dialog box is open, listing tasks such as 'Eメールの送信' (Send email), '差込印刷/メーリングリストの実行' (Run mail merge), and 'リストの追加削除' (Add/delete list). Below the dialog, a table displays a list of customers with columns for company name, contact person, phone number, address, and email.

会社	担当者	電話番号	住所	Eメール
hibuyou	鈴木 達也	顧客		
Identity	香橋 立弘	パートナ	104-0043 東京都	suzuki.tatsuya@identity-ld.com
SMSデータテック株式会社	西田 久穂	パートナ	103-0012 東京都	takahashi@sms-datatech.co.jp
スーパーオフィス株式会社				morita@superoffice-japan.com
テスト会社	担当しゆーじ	顧客		
なごかみゆな社	パートナー 推進者	パートナ	103-0012 東京都	03-1111-2222 email@email.com
ユーザー	お客様 担当者	顧客		
ユーザー 候補	お客様 キーマン	顧客		
高木圭一		顧客		tsukagi-keichi@sharp.co.jp

営業が今すぐに使いたい、この機能(その2)

■設問②■

社長が明日、得意先のA社様に挨拶に行きます。
あなたは今日中に、従来のすべての
コンタクト履歴(提出書類、メール、
受注内容、クレーム)について調べて
社長にレポートしてください。

社長にSuperOfficeで
その得意先の情報を見てもらって
ください

簡単検索
情報の種類にと
らわれずに横断
してデータを一発
検索します

顧客管理画面

顧客情報基本表示エリア

過去の顧客との「やりとり」を自動的
に集約。面談、メール、文書、電話応
対、販売履歴、商談履歴等

The screenshot shows the SuperOffice CRM 5 interface. The main window displays customer information for '株式会社ABCエンジニアリング'. Below this, a table lists contact history with columns for date, type, content, and responsible person.

日付	タイプ	内容	担当者	担当
2002/10/08	提案		桃井 幸子	塚本 良平
2002/10/07	Fax	見積もり提出	桃井 幸子	塚本 良平
2002/10/07	プリントアウト		桃井 幸子	塚本 良平
2002/10/07	プリントアウト		桃井 幸子	塚本 良平
2002/10/06	Inc. E-メール	Commerce Exchangeの技術仕様の確認	Commerce Exchange	CRM 管・
2002/10/06	Inc. E-メール	Commerce Exchangeの技術仕様の確認	Commerce Exchange	CRM 管・
2002/08/26	TEL-OUT		桃井 幸子	塚本 良平
2002/08/26	リク	H S Gシリーズカタログ	桃井 幸子	塚本 良平
2002/08/25	Inc. E-メール	H S Gシリーズ商談仕様確認	桃井 幸子	CRM 管・
2002/08/25	Inc. E-メール	H S Gシリーズ商談仕様確認	桃井 幸子	CRM 管・
2002/08/25	サンプル出荷	デモンスト評価、引き続きテスト	Commerce Exchange	塚本 良平
2002/08/20	E-メール	技術仕様確認	Commerce Exchange	塚本 良平
2002/08/13	Inc. ドキュメント	Google 検索、株式会社田中製作所	桃井 幸子	CRM 管・
2002/08/10	建築	現状の従来品では、無理。	Commerce Exchange	CRM 管・
2002/08/08	Inc. E-メール	仕様確認打ち合わせの件	Commerce Exchange	塚本 良平
2002/08/06	社内資料作成	見積り作成	Commerce Exchange	塚本 良平
2002/08/06	提案	デモンストと技術資料を持参	Commerce Exchange	塚本 良平
2002/08/05	TEL-IN	新規商談問い合わせ	Commerce Exchange	塚本 良平

【目次】

- I. SuperOfficeの標準機能
- II. グループウェアとSFAの融合
- III. 開発プラットフォームとしてのSuperOffice

SuperOffice のここ10年の変貌を要約すると ...

CRM ソフトウェア

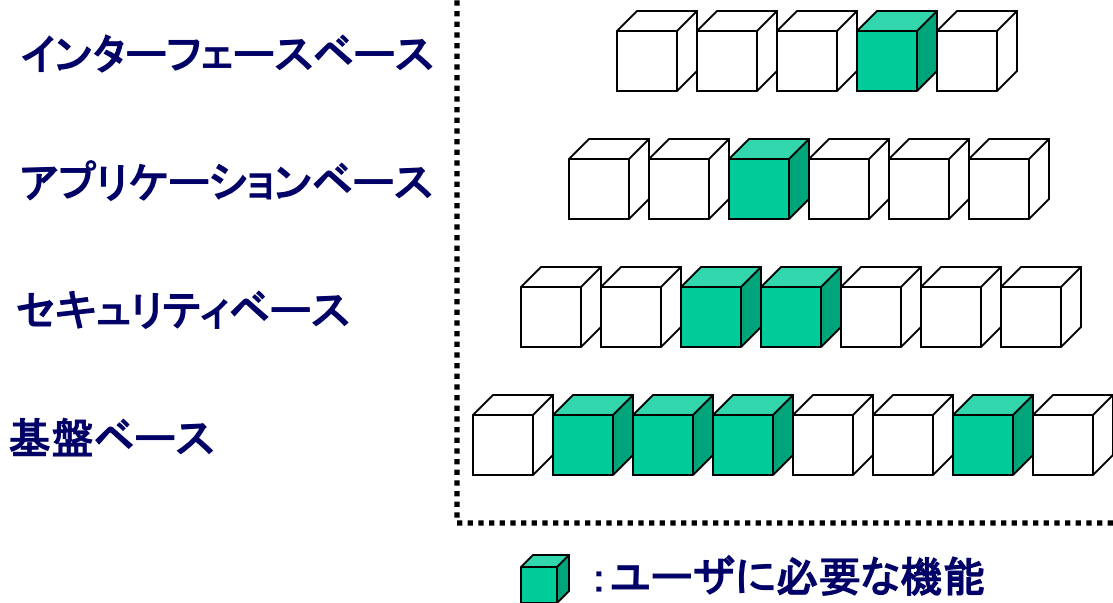


CRM ソフトウェア & 開発プラットフォーム

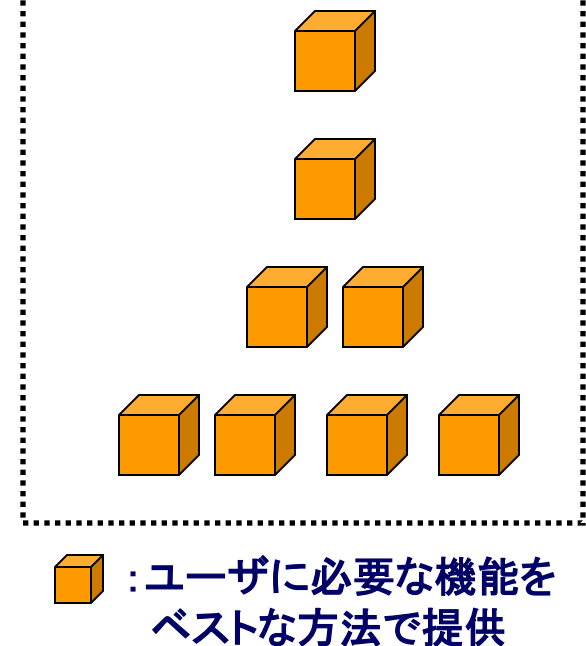
パッケージを買うのが常にベストでしょうか？

パッケージによるシステム構築のメリットは、その導入スピードと低コストにあります。ただ、ユーザの要件に多様性のある分野では、「不必要で無駄な機能の存在」と「本当のベストフィットは、なかなか得られない」という状況が発生します

パッケージの採用
= 冗長な機能、コスト肥大の可能性



SuperOfficeによるカスタマイズ

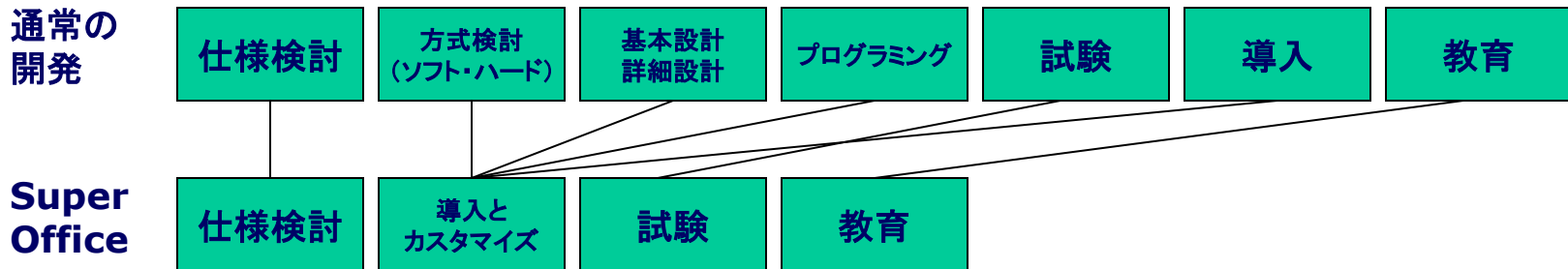


SuperOfficeを利用したシステム構築

通常のシステムの開発(1)との比較を行います。

- (1) フルスクラッチのアプリケーション開発 (JAVA、C言語など)
- (2) SuperOfficeベースのカスタマイズ

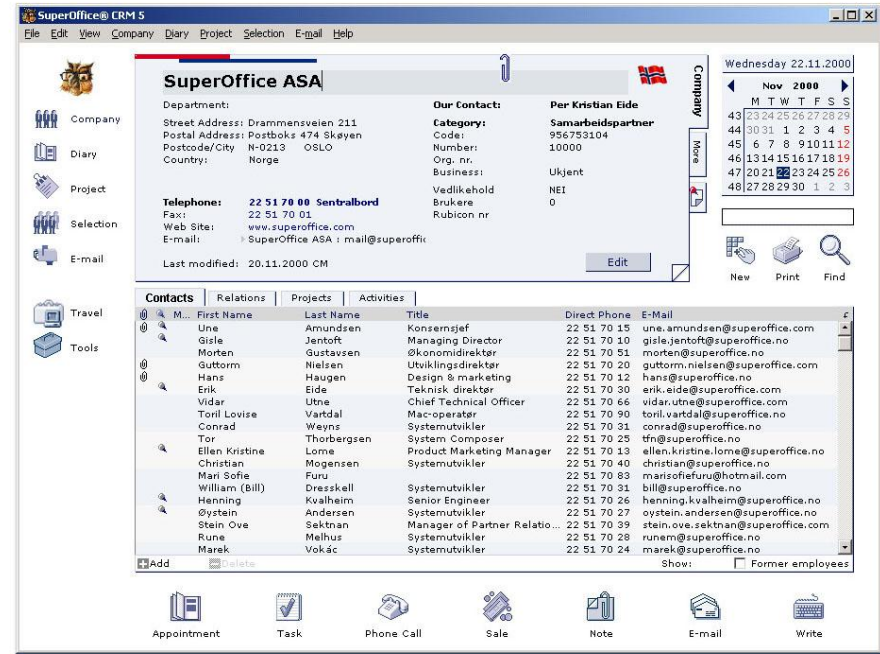
SuperOfficeをベースに、システム構築を効率的に行えます。
 セキュアに、安価に、スピーディに、多くのテンプレートも利用しながら
 「ID管理」をはじめ、「WEB受注システム」、「ITIL業務支援ツール」などを
 SuperOfficeベースで構築可能です。その場合以下メリットがあります



開発期間の最大70%、開発コストの最大50%が削減可能です
 ※ただし、この手法は適用領域に限られます。データは過去の実績であり、お客様環境への対応を保障するものではありません

SuperOffice を開発ベースに使う大きなメリット ...

- データが、画面がわかりやすい。
 - **Easy to understand**
- セキュアに
 - **Security? OK!**
- マニュアルいらず
 - **Predictable**
- 業務に貢献
 - **Helpful**
- 情報がすぐに見つかり、快適
 - **Recognizable and comfortable**
- 機能が豊富で高速に動作
 - **Functional and fast ...**



Award for Design Excellence
 Awarded by the Norwegian Design Council



- Award for
- Usability

デザインにおける、人間工学とソフトウェアの融合。
多くのグローバル企業が価値を見出すSuperOfficeバリューがそこにあります



- デザインは、我々に何を
もたらし、何を妨げるのでしょうか



**LOYAL
CUSTOMERS
ARE MADE,
NOT BORN.**

The thing that our customers love most about our software is how easy it is to use and integrate with their existing systems. They can connect their SAP ERP system to our software and get the most out of their data. They can also connect our software to their existing systems and get the most out of their data. This is why our customers love our software so much.

THE BEST-BUY 2-STAR-RATED SOFTWARE MYBANK.COM
SAP



SuperOfficeのもつデザイン力は仕事に喜びを、
企業に活力を与えます

代表的なアプリケーション構築分野

領域	カスタマイズでの実績の高い領域
コールセンター	コールセンターシステム
ID・人事・HR管理	ID管理、アカウント管理
	人事情報管理
	人材派遣会社業務管理 (国内ではテンプレートをベースを数社にて採用)
基幹連携	SAPなどの基幹業務の分析、レポートシステム
運用管理	情報システム部門のインシデント管理 (国内では「SDTインシデントマネージャー」としてソリューション化)
WEBシステム	WEB受注システム (セキュアでカスタマイズの容易なシステムとして短納期で開発が可能)
業務システム	在庫管理
	販売管理
ワークフロー	ワークフローシステム ※国内ではワークフロー、電子決済としてALFA-Paletteを推奨