チートシート

Salesforce導入を成功に導く4つの心構え

営業活動の改善実績や利用社数の面において、今や日本国内においても際立つ存在となったSalesforce。営業活動や顧客情報の管理がスマートになることは、マーケティングやバックオフィス部門にも大きなメリットです。特に、社内で対策可能な事前の準備によって、 Salesforceの導入に関して専門家のコンサルティングを受けていたとしても、導入がスムーズに進み、導入後の成果が大きく変わることがあります。

ここでは、今後Salesforceの導入を検討する企業が、できる限り短期間・低コストでプロジェクトを進行できるよう、事前に気を付けておきたいポイントについてご紹介してまいります。

①決裁権者を必ずアサインし、定期的にMTGで進捗を共有。

情報システム部門がメインで導入を進めていたところに、決裁権者との認識に相違が生じるようなことは絶対に回避しなければなりません。導入プロジェクトはを進めるにあたって、まず一番に念頭に置いておきたいポイントです。小規模な企業であれば、システムベンダーやパートナーとのMTGに毎回経営者が出席することも珍しくありませんが、どのような場合であっても経営の意思決定者とは定期的に進捗をすり合わせておきましょう。

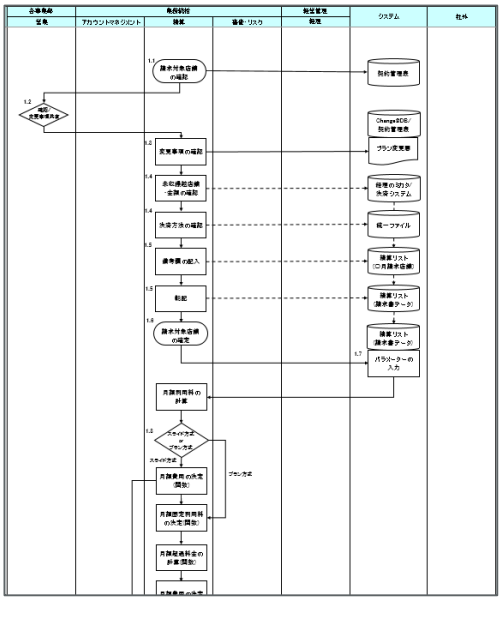
②現状の業務フローを事前に洗い出し。

顧客データの持ち方は各社それぞれ。Salesforceの理想的な導入のタイミングは、事業立ち上げフェーズであると言われています。もう既に業務の運用が固まっている成長企業は、関係部署の現場担当者へのヒアリングを通じて、業務フローと既存データベースの棚卸を行うとその後の改善がスムーズです。

業務フローを洗い出す過程で、Salesforceを導入する目的がより明確になり、業務とその課題に関する知見が深まっていきます。システムイベンダーやパートナーに相談する前に、自社で棚卸は済ませておくことが望ましいでしょう。

業務フローを洗い出し、要件を確認する作業を省略してしまうと、システム導入の段階になってから思いもしなかった業務が他部署から発見され、プロジェクトの手戻りや遅延が発生してしまう危険性があります。システム要件が複雑化し、開発工数の肥大化を防ぐためにも、事前の業務の見直しは欠かすことができません。

図１：業務フロー棚卸の例（月次請求業務）



情報提供：クラウズ・スパイス株式会社
-クラウド・インテグレータ事業
-クラウド・サービス事業
-売上/販売管理クラウドサービスon saleceforce　ウランバ！！
http://www.clouds-spice.com/

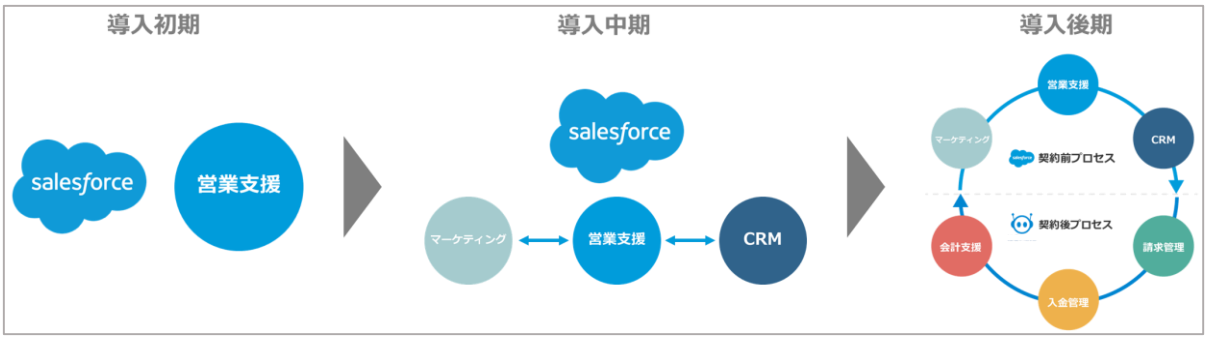
※本冊子の内容は2017年2月ROBOT PAYENTが実施した調査に基づくものであり、その正確性および完全性を保証するものではありません。

③業務の「改善」はフェーズを分けて計画的に。

多くの機能を持つSalesforceを導入すれば、サービスサイトや資料に掲載されているような事があれもこれも実現できそうに思えてしまうことでしょう。特に営業改善の分野では、経営状況の可視化や事務作業の省力化など、これまで出来なかったことが可能になります。しかし、初期段階では本来の目的を見失わないよう。まず最低限果したい役割を明確にし、フェーズを分けて順番に要望を実現していきましょう。

Salesforceを活用して解決したい課題を順番に片付けていくことで、実際にSalesforceに触れる現場スタッフの理解も早まり、運用と定着がスムーズになります。システムベンダーやパートナーには、長期的な視点から、時間軸を意識した改善要望を伝えていくことがプロジェクト成功の近道です。

図２：フェーズ別業務改善イメージ



④他部署との共有を想定した仕組みづくり。

せっかくのクラウドサービスなのに、他部署と顧客情報の二重管理など本末転倒な事態に陥ってはいませんか？また、営業部以外の担当者であってもアカウント数を増やす必要があり、成長企業が部署単位で管理するとなると膨大な数に上ります。データベース閲覧のためだけに多額の追加費用が発生するため、コストパフォーマンスの点からも後々見直しに迫られることにならないよう、事前に想定に組み込んでおくことトラブルを防止できます。メール通知機能や外部連携サービスを活用し、社内の共用データベースとして、他部署がSalesforce導入のメリットを享受できる仕組みづくりを目指し、ベンダーやパートナーの協力を仰ぎましょう。

図３：主なSalesforce連携サービス

改善業務	サービス名	特徴
CRM連携	販売管理クラウドサービス『ウランバ！！』	営業支援・売上管理をベースに企業の営業活動や各種業務の一気通貫化・効率化
	UPWARD	Salesforceと地図がシームレスに連携するフィールドセールス向けモバイルCRM
	SmartVisca	Salesforce一体型のクラウド名刺管理サービス
勤怠管理	Team Spirit	勤怠管理、経費精算、工数管理を一体にした、働き方改革プラットフォーム
BI/帳票	MotionBoard Cloud for Salesforce	Salesforceに蓄積されたデータを可視化するクラウド型BIダッシュボードサービス
料金回収	請求管理ロボ	料金回収業務をオートメーション化するSalesforce連携RPAサービス
ファイル管理・共有	Cloud Shared Office ECM	Salesforceでのリアルタイムのファイル管理・共有
フィールドサービス	AppsFS / AppsME	フィールドサービス業務で必要な作業報告や周辺業務を幅広くカバー
データ連携/開発	SkyVisualEditor&SuPICE	ノンプログラミングでLightningコンポーネントを作成
	Magic xpi	Salesforce連携を素早く、簡単、安価に実現、超高速リアルタイムEAI

終わりに

「請求管理ロボ」は料金回収を中心に業務フロー全体を最適化をするSalesforce連携サービスです。Salesforceを活用した生産性改善や料金回収業務について質問等ございましたら、記載の番号：**03-5469-5784** までご連絡くださいませ。

会社名：株式会社ROBOT PAYMENT
所在地：150-0001東京都渋谷区神宮前6-19-20 第15荒井ビル4F
連絡先：03-5469-5784
https://www.robotpayment.co.jp/service/mikata/

ROBOT PAYMENT

掲載内容を許可なく転載することを禁じます。文中の登録商標または商標は各社に属します。 Copyright 2020, ROBOT PAYMENT IN. All rights reserve