Solution Overview: QUNIE CRM

Salesforce定着化コンサルティング

課題認識

業務の高度化を目指してSalesforceを導入したものの、「定着化が進まない」、「現場の活用が限定的」、「狙っていた効果が出ない」といった声をよくお聞きします。このような閉塞状態を改善し、真の成功を導くためには、根本的な原因を見定め、効果的な打ち手を見出すことが重要です。

QUNIEでは、定着化を阻害している根本原因の追究～最善といえる対応策の見出し～実行、をご支援しています。

Salesforceの定着化が進まない原因(想定)

Salesforceをもっと有効活用したい。現場へ定着化させたい。導入後の貴社が抱える定着化が進まない原因はなんですか？

QUNIEでは、過去のノウハウから以下6つの原因(想定)があると考えています。

分類	6つ原因(想定)
利用目的	Salesforceの活用目的が決まっていない・適切でない
	評価指標（KPI）が決まっていない・適切でない
ユーザ意識 (経営層～現場)	経営層やマネージャの活用意識が低い
	現場利用における価値訴求ができていない
体制/トレーニング	定着化推進体制が不十分であり、運用支援が受けられない
	利用者に対するトレーニングが不十分・実施の仕方がわからない

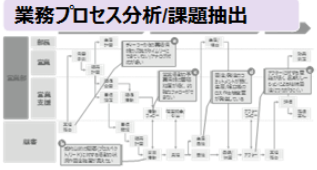
Salesforceの定着化が進まない原因(想定)

クニエでは、①原因深堀～②対応策考案～③計画策定の3段階でご支援の進め方/作業プロセス/アウトプットを定義し、ご支援いたします。

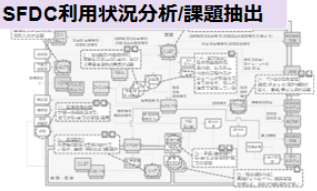
① 原因深堀

- ビジネスプロセス/Saleseforceの現状を俯瞰的に分析
- 定着化を阻害する根本原因を導出

業務プロセス分析/課題抽出



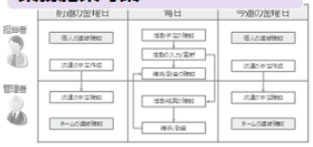
SFDC利用状況分析/課題抽出



② 対応策考案

- 現行Salesforce機能改善やプロセス見直しなど、根本原因に対する効果的な対応策を検討

業務施策考案

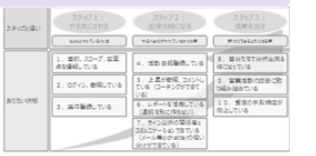


システム改善施策考案

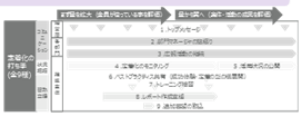
③ 計画策定

- 対応策実現に向けた実行計画を策定

実現ステップ策定



施策実行スケジュール策定



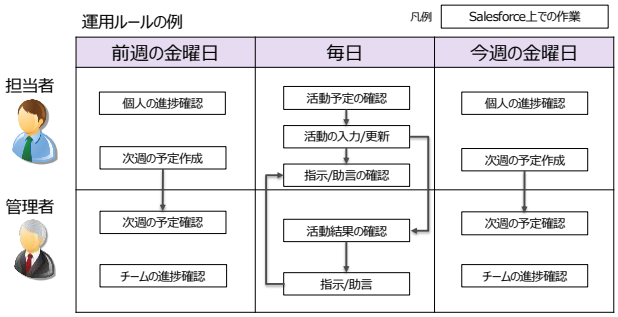
© 2020 QUNIE CORPORATION

対応策の例

QUNIEが提案する対応策を組み合わせ、定着化を阻害する根本原因に対応し、Salesforceの利用活性化、定着化を促し活用効果を最大限に引き上げることができると考えています。

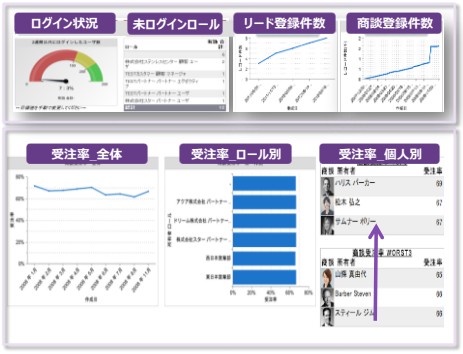
【対応策】
運用ルールのチェックと見直し
【説明】
- Salesforceを中心とした現行業務運用ルールを整理した上で、定着化促進ができるようルールを再定義します。
- 業務プロセスの主要箇所でSalesforceを登場させることで、活用を促進します。

【期待効果】
- ✓ 業務プロセス明確化による業務標準化
- ✓ 現場の「Salesforce慣れ」促進



【対応策】
社内競争の促進
【説明】
- 進捗(KPI)を表示するダッシュボードは、社内競争の促進につながります。
- KPIの一つとしてログイン状況、データの作成状況やコメントの文字などを可視化することで、Salesforce利用の活性化を促します。

【期待効果】
- ✓ Salesforce利活用による「達成感」創出
- ✓ KPI管理の「自動化/省人力化」促進



Why QUNIE ?

QUNIEのコンサルタントは、業務コンサルタントとしての業務知識/経験に加え、Salesforceに関する深い知見を備えております。システムの特徴を加味した、効果的な施策提案/実行が可能です。

多種多様な業界に対するCRMコンサルティング経験	貴社ビジネスの特徴を素早く、的確に捉えた上で、最適な施策をご提案します ✓ BtoC/BtoBなどの取引形態による業務の特徴 ✓ 消費財/生産財/サービスと言った商材による業務の特徴 ✓ マーケティング/セールス/サービスなどのビジネスプロセス毎の業務の特徴
Salesforceに対する知見	以下のような経験/知見から、Salesforce最大活用に向けた施策ご提案が可能です。 ✓ Salesforce導入プロジェクトの経験/知見 ✓ 導入済みSalesforceの機能改善プロジェクトの経験/知見
プロジェクトのドライブ力	以下のようなスキルを高水準で保有しているメンバにてご支援させていただくことで、高品質なプロジェクトをお約束します。 ✓ プロジェクト管理/ドキュメンテーションのスキル ✓ 情報システムの最新技術動向の知識/評価スキル

株式会社クニエ
〒100-8101 東京都千代田区大手町2-3-2 大手町プレイス イーストタワー11F
TEL: 03(3517)2292 FAX: 03(3517)2293
Email: info@qunie.com https://www.qunie.com

NTT DATA Trusted Global Innovator
NTT DATA Group

© 2020 QUNIE CORPORATION