

業務を整理しボトルネックを改善！ シャノンのSFA・CRM連携サービス

※本資料では、弊社製品 SHANON MARKETING PLATFORM を略称「SMP」と記載しています



目次

1. SFA・CRMシステム連携のすすめ
 - SFA・CRM連携サービスとは？
 - 連携を行うことによる2つの効果
2. 課題解決例
3. 連携サービス一覧
 - 連携サービスの一覧
 - サービス選択のフローチャート
 - 各連携サービスの前提事項
4. 連携サービスの申込み方
5. よくあるご質問
6. Appendix

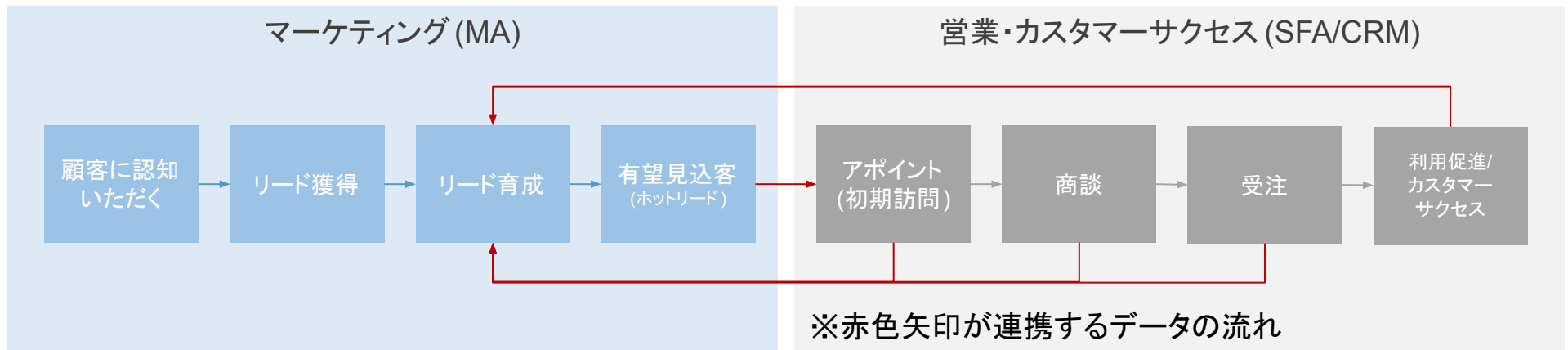
SFA・CRMシステム連携のすすめ

SFA・CRM連携サービスとは？

マーケティングと営業の業務をつなぐためのサービスです

連携を行うことにより**2つの効果**が期待できます

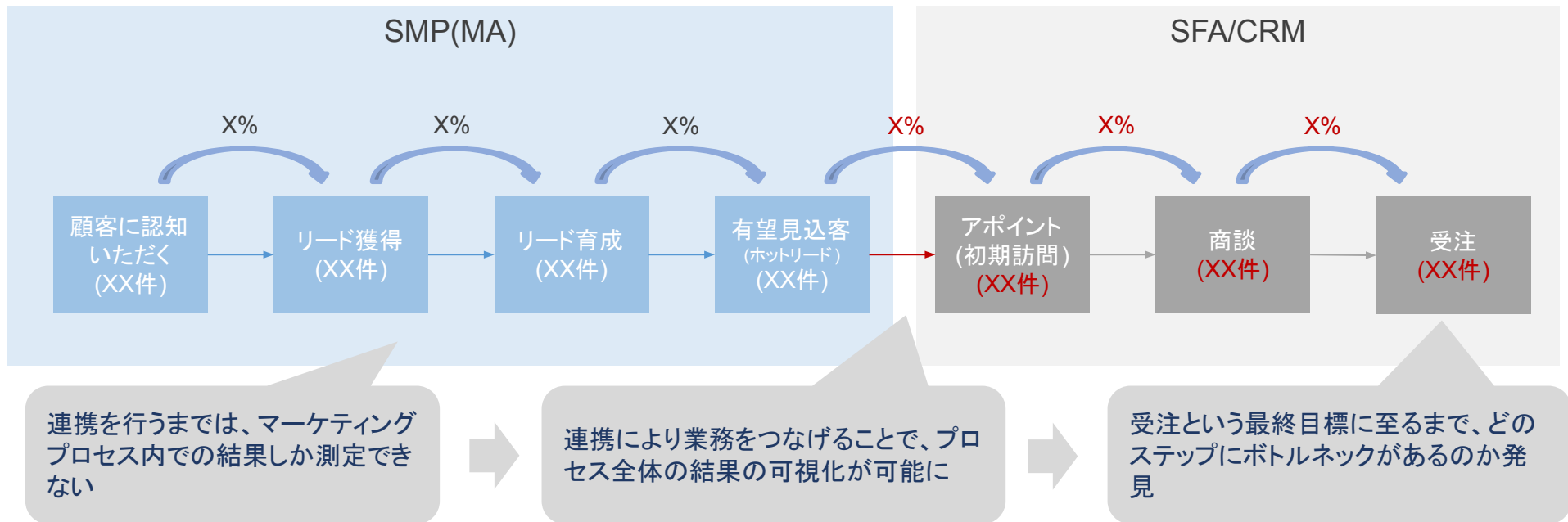
1. 各ステップの成果の可視化によるボトルネックの発見
2. 後工程(ステップ)に対する情報伝達



一般的な受注までとその後の業務の流れ

2つの効果 その1

1. 各ステップの成果の可視化によるボトルネックの発見



連携を行う最大の効果は、成果の可視化による受注までのプロセス上のボトルネックの改善です。
各ステップでのリード数とステップ移行率を可視化します。

2つの効果 その2

2. 後工程(ステップ)に対する情報伝達



マーケティング(MA)
顧客の行動履歴を取得



営業(SFA)
より精度の高い営業活動

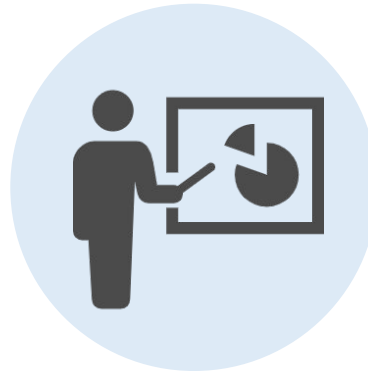
SFAは「顧客に対して貴社が行った行動」を集約しますが、MAは「顧客が行った行動」の集めます。MAで集めたお客さまの行動情報をSFAへ連携し、営業が参照できるようになることで、商談化率・受注率向上を目指します。

課題解決例

こんなマーケティング課題はございませんか？



マーケティング部と営業部の連携がうまくいかない。



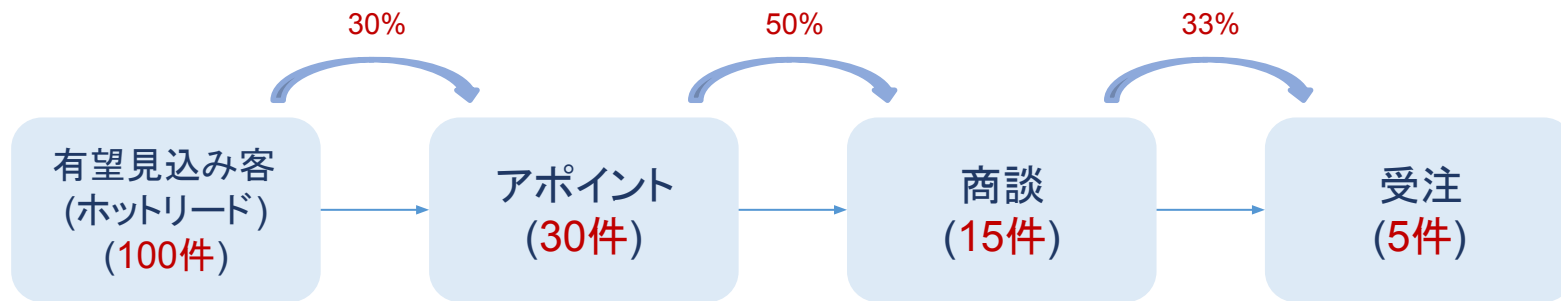
MAを導入してリードを集めているが、商談・受注につなげられない。



施策やシステムの費用対効果が見えない。

その課題、シャノンの連携サービスで解決します

成果を見える化して、ボトルネックを発見しましょう

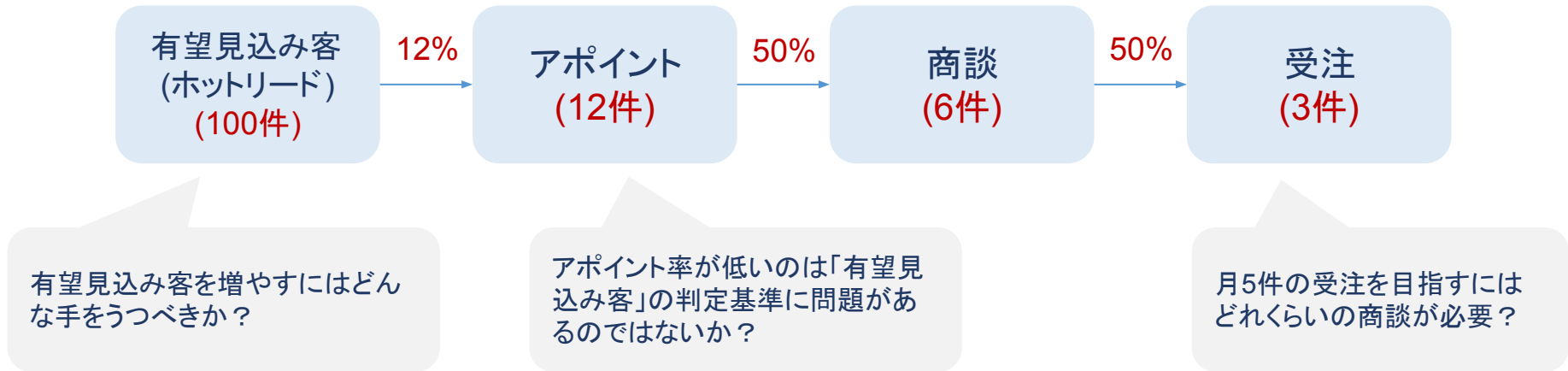


各ステップでの数値を可視化することで、ボトルネックを客観的に判断することが可能になります。
 ボトルネックとなっている課題を特定し、データから改善点を模索していきましょう。

シャノンの連携サービスでは、**何の数字を可視化するかを定義した上で、追うべき数字を見える化**し確実な成果に向けてお客様を支援いたします。

その課題、シャノンの連携サービスで解決します

目標・KPI・業務の設計で問題を解決します

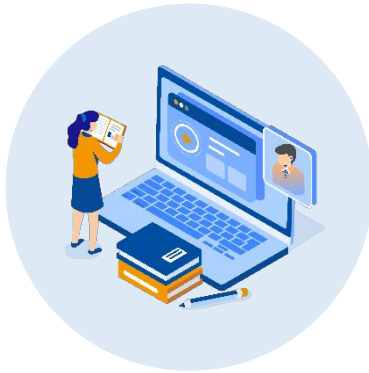


シャノンの連携サービスでは、可視化した数値から目標を達成するためのKPIをお客さまと検討、KPI達成のための全体業務設計を行い確実な成果に向けて支援いたします。

シャノンでシステム連携を行うメリット

シャノンなら連携実装後のサポートも安心

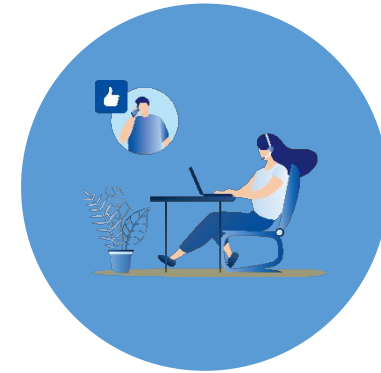
※サポート契約は別途費用が必要です



連携エラーの原因調査



連携項目の追加に伴う
影響調査



貴社運用を理解した
担当者によるサポート

連携サービス一覧

連携サービス一覧(1/2)

お客さまの運用状況や連携するサービスにより、
5つのサービスをご用意しています。

連携方法	連携先	サービス名	サービス概要・注意点
シャノン コネクタ	Salesforce	セルフ導入	「各ステップの成果の可視化によるボトルネックの発見」を目的とした 固定内容のカスタマイズをお客さまにて実施いただきます。 ※弊社からは設定・運用マニュアルのみ提供いたします ※SMPやSalesforceの状態によってはご利用いただけません
		Salesforce連携ライトプラン	「各ステップの成果の可視化によるボトルネックの発見」を目的とした 固定内容のカスタマイズをシャノンにて実施いたします。 ※SMPやSalesforceの状態によってはご利用いただけません ※設定内容や制限はSalesforce連携ライトプラン資料をご参照ください
	Salesforce/ kintone/ eセールスマネー ジャー	シャノンコネクタ カスタマイズ	シャノンコネクタを利用し、上記プラン範囲に含まれない個別カスタマイズを実現いたします。
外部ツール	対象外部ツールの連携可能サービス	EAIツール カスタマイズ	シャノンコネクタでは実現できない複雑な連携やコネクタの用意されていないサービスへの連携を、連携専用の外部ツールを利用し実現します。
開発	任意のサービス	連携システム開発	外部ツールを利用しても対応できない複雑な要件での連携は、専用の連携ツールを新規開発し実現します

連携サービス一覧(2/2)

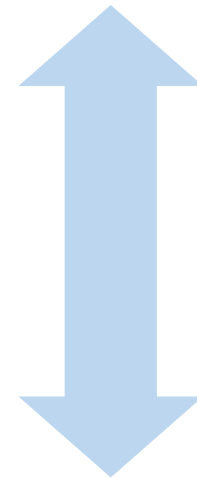
お客様の運用やご予算などに合わせ、以下のサービスを提供いたします

サービス名	サービス内容	連携可能範囲	予算	プロジェクト 期間目安
セルフ導入	- ※シャノンの連携コネクタを、マニュアルを見てお客さま自身で実装	-	-	-
Salesforce連携 レポート	規定の内容のカスタマイズの実装・テスト ※要件定義・設計は行いません	狭い (決まった範囲のカスタマイズのみ実施)	450,000円	1ヶ月
シャノンコネクタ カスタマイズ	要件定義・設計・実装・テスト ※要件によって、外部プロフェッショナル (弊社パートナー企業) にプロジェクトを委託する場合がございます	やや広い (連携先が限定、カスタマイズ範囲も限定)	要見積もり (目安: 150万円~)	2ヶ月~
EAIツール カスタマイズ	要件定義・設計・実装・テスト ※要件によって、外部プロフェッショナル (弊社パートナー企業) にプロジェクトを委託する場合がございます	広い (ツールが連携可能なサービス・カスタマイズ範囲内に限定)	要見積もり (目安: 400万円~)	3ヶ月~
連携システム開発	要件定義・設計・実装・テスト ※要件によって、外部プロフェッショナル (弊社パートナー企業) にプロジェクトを委託する場合がございます	最も広い	要見積もり (目安: 600万円~)	4ヶ月~

シャノンの提供する連携方法の違いについて

シャノンの連携サービスでは3通りの連携方法を用意しており、それぞれの違いは以下となります。

連携手段	特徴	連携対応範囲	費用
シャノンコネクタ <small>※Salesforce・kintone・eセールスマネージャーへ連携する場合にのみ利用可能です</small>	シャノンの開発した連携コネクタを利用します。 コネクタでは できることが限られています が、 導入しやすく費用が抑えられる利点があります 。	狭い	安い
EAIツール	外部の企業が販売している連携用ツールを利用します。 複数システムとの連携など、 シャノンコネクタでは実現できない要件を実現可能です 。		
連携システム開発	業務に合わせて連携システムをゼロから開発します。 業務に合わせて仕様の検討が可能です が、その分開発費用が必要となります 。	広い	高い



EAIツールの利用とSI開発の違いについて

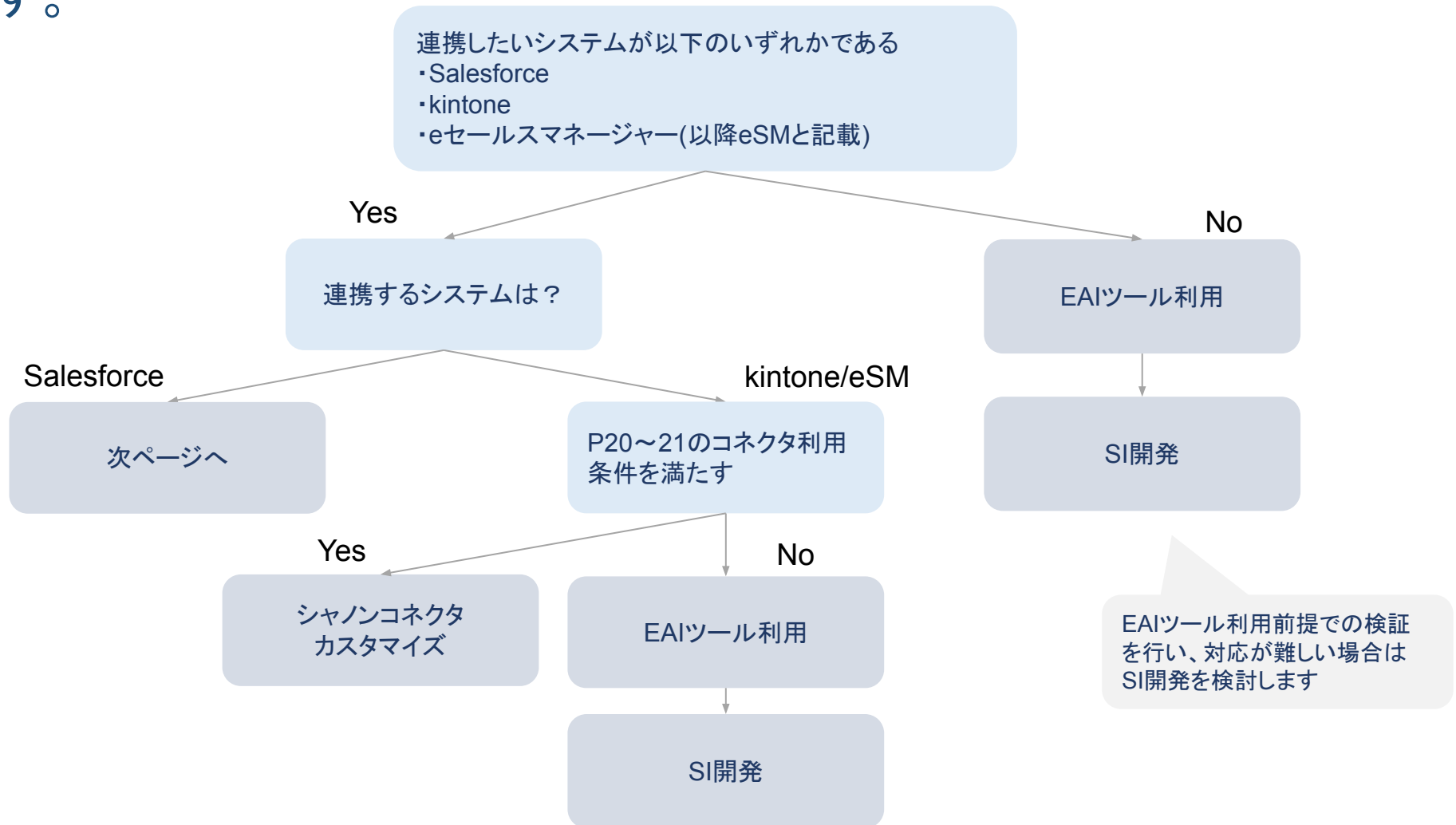
EAI(Enterprise Application Integration)ツールとは、複数のシステムを連携・統合することに特化したソフトウェアです。

SI開発は、更に自由度をあげるために、そうしたツールを新たに新規作成することを指します。

サービス	作業内容詳細	自由度	初期費用	運用の複雑さ	補足
EAIツール	要件定義 ツール選定 設計・実装 テスト	○ 高い	△ シャノンコネクタ に比べ高額	△ ツール独自の 知識が必要	<p>外部の連携専用ツールを利用してデータ連携を行います。 既存のツールを利用するため、初期費用は SI開発程かかりませんが、ツールの利用料が別途発生します。</p> <p>SI開発とは違い、ツールや実行環境の維持・メンテナンス等をお客さまで行う必要はございません。</p>
SI開発	要件定義 環境構築(※) 設計・実装 テスト	◎ 非常に 高い	× 高額	× 環境の維持な ど、専用の知 識が必要	<p>貴社専用の連携ツールを新規作成いたします。 ツールの実行環境を始め、すべてを 1 から作成するため、初期費用が大きくなります。</p> <p>※作成するアプリが実行される環境 (サーバ) を構築します。環境の維持やメンテナンス、エラー時の対応等をお客さま自身で管理する必要があります (あるいは保守として委託する必要があります)</p>

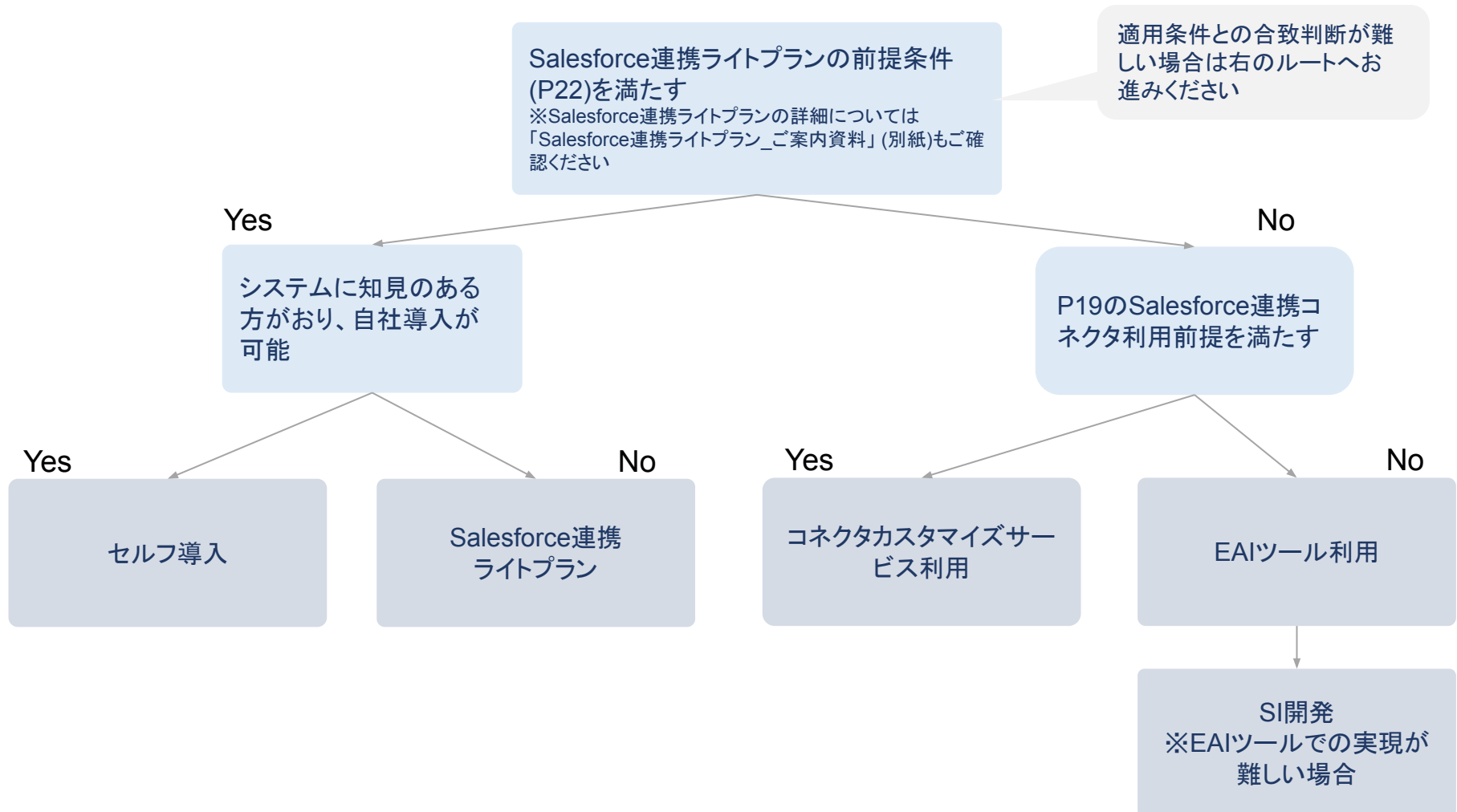
サービス選択のフローチャート

以下質問に対する回答でお客さまに適切なサービスを判定いたします。



サービス選択のフローチャート(Salesforce)

各サービスの前提条件等から、お客様に適切なサービスを選択可能です。



各サービスの前提条件

Salesforceシャノンコネクタ利用前提事項

- 連携用のシステム管理者アカウントを1つ提供いただく必要があります
- APIが利用可能なSalesforceエディションであることが必要です(Enterpriseエディション以上)
- データの連携は、SMPリードとSalesforceリード、SMPリードとSalesforce取引先責任者、SMPキャンペーンとSalesforceキャンペーンといったように、同じデータ属性のオブジェクト同士の連携のみ行うことが可能です。例えば、SMPリードとSalesforce取引先といった人と会社の情報を連携することはできません。
- 連携周期は最短1時間となります(リアルタイム連携不可)
- SMP→Salesforceにおいて連携するデータ数の上限は1,000件/時間となります
- Salesforce→SMPにおいて連携するデータ数の上限は600件/時間となります
- データの削除連携は行うことはできません

各サービスの前提条件

kintoneシャノンコネクタ利用前提事項

- スタンダードコースでご契約しているkintone環境が必要です(ライトコースではコネクタはご利用いただけません)
- kintone環境に連携用のアプリを2つ追加する必要があります
- kintone環境に連携設定用のプラグインを1つ追加する必要があります
- SMP・kintoneで以下IPアドレスからのアクセスを許可いただく必要があります。
(13.112.161.30、13.112.174.70)
- 即時連携を行うことはできません。最短で5分周期での連携となります。
- 1時間あたりのデータ連携可能件数は10,000件程度となります。
- SMPリード情報が削除された場合にのみ、データ削除に伴うkintoneデータ更新・削除を設定することが可能です。(kintoneデータの削除はSMPに連携できません)

各サービスの前提条件

eセールスマネージャーシャノンコネクタ利用前提事項

(eセールスマネージャーを eSMと記載しています)

- SMP→eSM連携をシャノン、eSM→SMP連携をソフトブレイン社にて設定いたします。
- 連携設定はお客さま自身での設定・変更を行うことができません(連携設定管理画面は非公開となります)
- eSMのバージョンが6.3.1.0以上である必要があります。
- 1時間あたりの連携可能データ数は約1,000件となり、件数を超過する場合はシャノンコネクタは利用できません。
- eSMのカスタムシートや既定外の任意のオブジェクト(顧客/名刺/キャンペーン/セミナー出欠席/案件/案件コンタクト先/活動)以外への連携はできません。
- eSM は全角数字を自動的に半角数字にするなど、入力文字に対する自動変換が適用されます。
 - 連携対象となるデータは、SMP 上で登録したものこのルールが適用されます。つまり、たとえば SMP で全角数字を入力しても、eSM に連携して書き戻されると半角数字に変換される場合があります。
 - つまり、連携によって SMPのデータが書き換えられる場合がございます
 - 詳細は eSM のドキュメントを参照ください。

各サービスの前提条件

Salesforce連携ライトプランにおける前提事項

- 本サービスは後述の運用シナリオを実行するための **カスタマイズ内容 (作業内容・作業範囲・スケジュール)** 固定のサービスです。※詳細はSalesforceライト連携プラン資料参照
- **カスタマイズ内容の変更や追加は行えません。** 変更や追加が必要な場合は内容をお伺いした上で別途お見積りいたします。
- Salesforceのカスタマイズはシャノンでは実施いたしません。カスタマイズしていただきたい内容をお伝えいたしますので、お客さまにて設定をお願いいたします。
- プロジェクト中やプロジェクト後に運用が合致しないなど判明しカスタマイズを行う場合は、プロジェクト内で修正対応することはできません。別途費用をお見積りいたします。
- **プロジェクト期間中、SMPやSalesforceのカスタマイズが行われなかったことが前提となります。** 例えばSMP・Salesforceの実装が完了してから本プランのカスタマイズを適用する必要があります。
- 既に運用中のSMP・連携先システムが **運用シナリオ (Salesforce連携ライトプラン資料参照)** に合致するかご確認の上でお申し込みください。
 - 特に、SMPでキャンペーンの「カテゴリ」項目を利用している場合、新規に追加するカテゴリが既存運用の妨げとならないかご確認ください。
- EAIツールなどの **連携ツール** を別途利用している場合は本サービスはご利用いただけません。その場合はその他の連携カスタマイズサービスをご利用ください。

Salesforce連携ライトプランの作業内容(1/2)

本サービスは、規定の運用向け設定を代行する内容固定のサービスとなります。

Salesforceの設定は貴社にて対応いただく必要がございます。

作業内容詳細

補足

設定範囲

- ・SMP設定
- ・連携コネクタ設定

※Salesforceの設定は行いません

▼SMP設定

- ・連携用項目の新規作成
- ・その他連携用カスタマイズ (詳細は次ページ参照)

▼連携設定

- ・シャノンコネクタインストール
- ・連携設定

▼テスト・リリース

- ・Sandboxでのテスト
- ・リリース

Salesforceの項目設定などは、連携必要項目を提示させていただきますので貴社にて作成をお願いいたします。

例えば、SMPのキャンペーンも連携も行いたいなど、プランの内容に含まれないカスタマイズは実施いたしません。

▼成果物

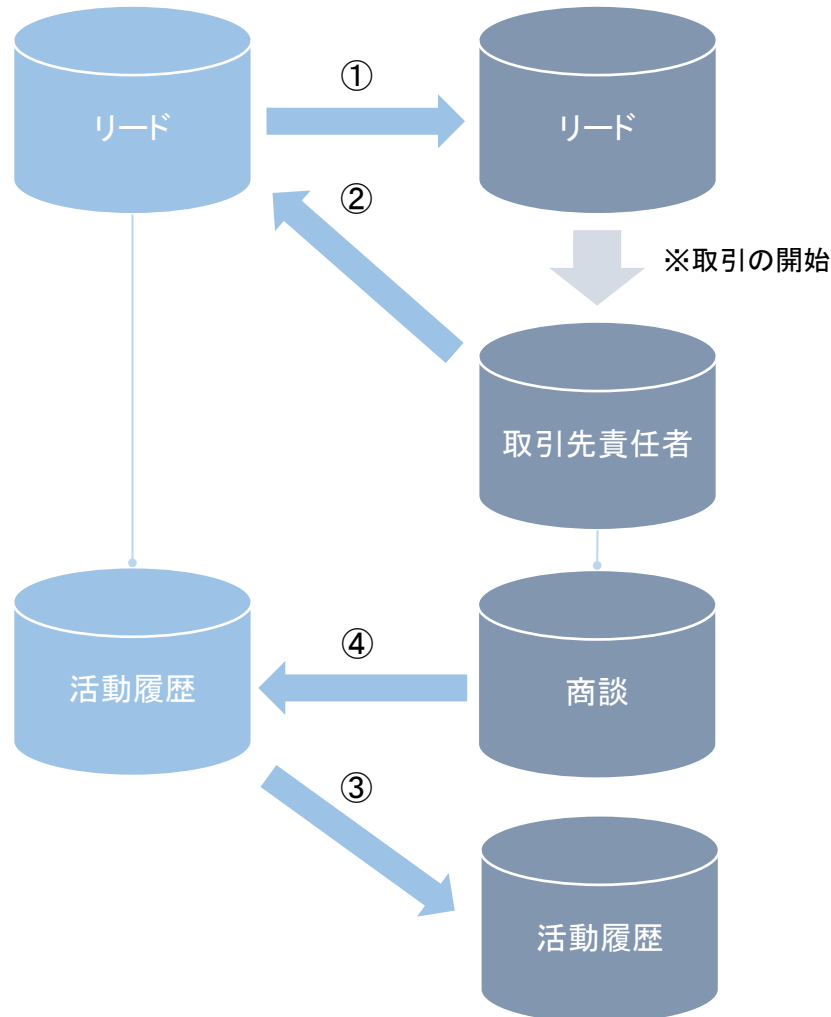
- ・連携設計書
- ・運用マニュアル
- ・テスト結果報告書
- ・SMP項目設計書(既存資料の更新)

※貴社から設計書を提供頂いた場合に更新対応いたします

※本プランの詳細については、別紙「Salesforce連携ライトプラン_ご案内資料」をご参照ください

Salesforce連携ライトプランの作業内容(2/2)

Salesforce連携ライトプランで連携するオブジェクトとそこで行う動作は下記となります。



No	内容
①	SMPリードからSalesforceリードを新規作成・更新します。 ※SMPからSalesforceへの一方通行の連携となります
②	取引の開始で作成された取引先責任者をSMPリードと連携します。 ※SalesforceからSMPへの一方通行の連携となります
③	SMPリードの新規作成・更新時に、SMPの活動履歴情報(営業以前の電話やWebミーティングの内容など)をSalesforceの活動履歴へ連携します。 ※SMPからSalesforceへの一方通行の連携となります
④	Salesforceの商談データをSMPの活動履歴へ連携します。 ※SalesforceからSMPへの一方通行の連携となります
※	Salesforceの「取引の開始」機能を利用します。 取引の開始を行うことで、Salesforceリードの情報を引き継いだ取引先責任者と商談が作成されます。 (元になったリードは削除されます)

連携サービスの申込み方法

連携サービスのご利用までのフロー (Salesforce連携ライトプラン)

お申し込みの際には、弊社営業担当者までお問い合わせください。
本プランが適切でないと判断した場合、別途カスタマイズでのお見積りをさせていただきます。

<ご利用の流れ>



**営業へ
お問合せ**



お見積り



ご発注

リソース確保状況によっ
て、プロジェクトの開始は
都度ご相談となります。



貴社への作業依頼

Salesforceに作成いた
だきたい項目などを事前に
ご案内いたします。

キックオフ時点で必要な
項目をご作成ください。



**Salesforce
カスタマイズ**



キックオフ

プロジェクト開始から納品
までの期間は約1ヶ月程
度となります。

● 弊社対応

● 貴社対応

連携サービスのお申し込み方法 (Salesforce連携ライトプラン以外)

お申し込みの際には、弊社営業担当者までお問い合わせください。
貴社ご要望や運用状況などを伺い、最適なサービスを提案させていただいた上で、
貴社と調整の上でお見積りいたします。

<ご利用の流れ>



営業へ
お問合せ



要件整理
お見積り



ご発注



プロジェクト開始



納品

ヒアリング・要件の整理は複数回のミーティングが必要な場合がございます。
また、弊社パートナー企業が同行させて頂く場合がございます。

リソース確保状況によって、プロジェクトの開始は都度ご相談となります。

提供サービスや要件によって、プロジェクト開始から納品までの期間は変わります。

● 弊社対応
● 貴社対応

よくあるご質問

□ 連携プロジェクト開始前に準備しておくべきことはありますか？

- ✓ 現状のSMP・連携先システムの運用・設計が把握できる設計書をご用意ください。設計書が存在していない場合、プロジェクト開始時に別途現状をヒアリング・調査・整理させて頂く必要がございます。

□ 連携の内容が明確でなくてもご相談して問題ありませんか？

- ✓ はい、問題ございません。要件定義から貴社のあるべき姿と一緒に検討し、連携後の運用や目標とすべき数字、連携仕様の検討を実施させていただくことが可能です。

□ 有償保守は必ず契約しなくてははいませんか？

- ✓ 必ずしも必要ではありませんが、エラー時の調査や操作のお問い合わせ等は通常のカスタマーサポートではお受けできません。お客さま内部で対処が難しい場合はご契約をおすすめいたします。

□ 連携先Salesforceをカスタマイズして運用しています、Salesforce連携ライトプランでの連携は可能ですか？

- ✓ 可能です。ただし、本プランで提供するのは内容固定のカスタマイズとなりますので、実装中や実装後に貴社運用に合致しないとわかった場合でもそれに合わせて設定内容を変更するなどはできません。
- ✓ その場合は、別途カスタマイズ費用のお見積りをさせていただきます。

Appendix

他社連携サービス(コネクタ)簡易比較

	シャノン	A社	B社	C社
連携対象サービス ※専用コネクタが存在するサービス	Salesforce kintone eセールスマネージャー	Salesforce	Salesforce MS Dynamics	Salesforce 自社CRMシステム
連携が可能なプラン の月額	10万円/月～	15万円/月～	12万円/月～	10万円/月～ ※自社CRMシステムとの連携 は月額約5000円プランから
コネクタでの連携可 能範囲やカスタマイ ズ性	<p>連携可能範囲: 広い</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンペーン ・カスタムオブジェクト等との連携可能。 <p>また、任意のオブジェクト同士での連携可能。</p> <p>データ連携時のフィルター処理での文字列連結などのカスタマイズも豊富</p>	<p>連携可能範囲: 狭い</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンペーン連携可能 <p>カスタムオブジェクトへの連携には月額約50万円プランへの加入が必要</p>	<p>連携可能範囲: やや広い</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンペーン連携可能 <p>Account・Contactに紐づくカスタムオブジェクトへのみ連携可能</p>	<p>連携可能範囲: とても狭い</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンペーン ・カスタムオブジェクトの連携不可
補足	設定可能範囲が広い分、設定項目が多く設定の難易度が高い	コネクタでできる範囲が狭いため、標準的な運用を行っていない場合にはコネクタが利用できず費用が大きくなる		