

eWORKS による SFA システム全体イメージ

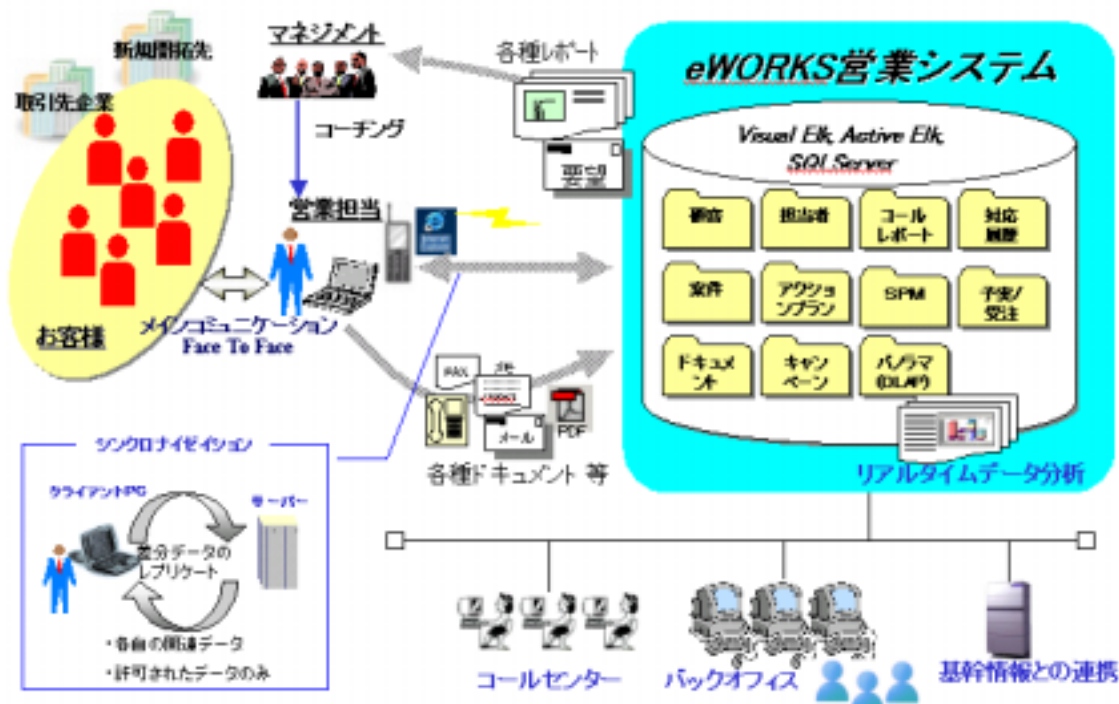


図 eWORKS による SFA システム全体イメージ

SFA の分野は、非常に多数の製品が世にでております。グループウェアの延長としてのアプリケーションや単機能をシンプルに実装した情報の入れ物から本格的な営業支援システムまで様々です。

では、SFA 導入においてどのような点に注意したらよいのでしょうか。

SFA の導入ポイントは、以下のとおりです。

1. グループウェアは、営業そのものをサポートするものにあらず
2. 情報を管理することそのものは、生産性を向上させない
3. かならず欲がでる (あれもほしい、これもほしい)

まずひとつめの、「グループウェアは、営業そのものをサポートするものにあらず」について。

確かにグループウェアは、スケジュール管理やコミュニケーションを得意とするアプリケーションですが、ここに SFA を導入するといったいどのようなことになるのでしょうか。

営業スタッフが、すべてのタスクをスケジュールに登録し、すべてのタスクが優先度順に実行され、そしてすべての活動は迅速に上司に報告され、上司はリアルタイムにコメントを送信する。そんな企業を思い浮かべてください。グループウェアを利用すれば、これは可能なことかもしれません。しかし、営業スタッフはみんな逃げ出すでしょう。グループウェアは、管理することを目的としたアプリケーションなので、グループウェアで SFA を実行することは、管理することそのものに他なりません。営業スタッフは管理されることを望んでおりませんし、システムが管理できたところで決してマネジメントは管理しきれないでしょう。

eWORKS SFA システム

2つ目の「情報を管理することそのものは、生産性を向上させない」について。

営業スタッフは、何が目的でお客様情報や案件情報、そして行動履歴をこつこつとシステムに入力するのでしょうか。上司が怖いから？それもあるでしょうが、一番の目的は(いや希望は)、システムが自身の営業活動に何らかのフィードバックを与えてくれる(と信じている)からでしょう。

ですから、SFA においては情報を入れるための単なる箱で終わらせることなく、また、どの情報が管理できるかではなく、この情報を入力すると何が起こるのかを考える必要があります。

最後に、「かならず欲がでる。(あれもほしい、これもほしい)」について。

SFA は CRM のごく一部の機能を実現しただけです。市販のシンプルな SFA パッケージを導入しても、目的を達成できないことが多いのです。上述したような不十分な SFA を導入してしまったなら、もっともっと高機能な SFA がほしいといった心境に至るでしょう。

単なる欲張りは止めていただきたいが、理由があってほしい(必要な)機能はすぐに実装すべきです。

要するに、ニーズに応えるための柔軟性/拡張性がどうしても必要だということです。

弊社営業システムは、eWORKS の特徴を活かしたフルカスタマイズの SFA システムです。

営業スタッフの行動を単に管理することは止め、営業スタッフの手間をかけずに、必要最小限の報告(コールレポート)でマネジメントが必要とする情報を吸い上げられる仕組みを重視しました。

営業スタッフのプロセスはビジュアルに把握でき、マネジメントが必要とする資料は営業システムから出力されます。

eWORKS ソリューションは、SFA システム構築において最適なソリューションであると自負しております。

(参考) 弊社営業システムの進化推進

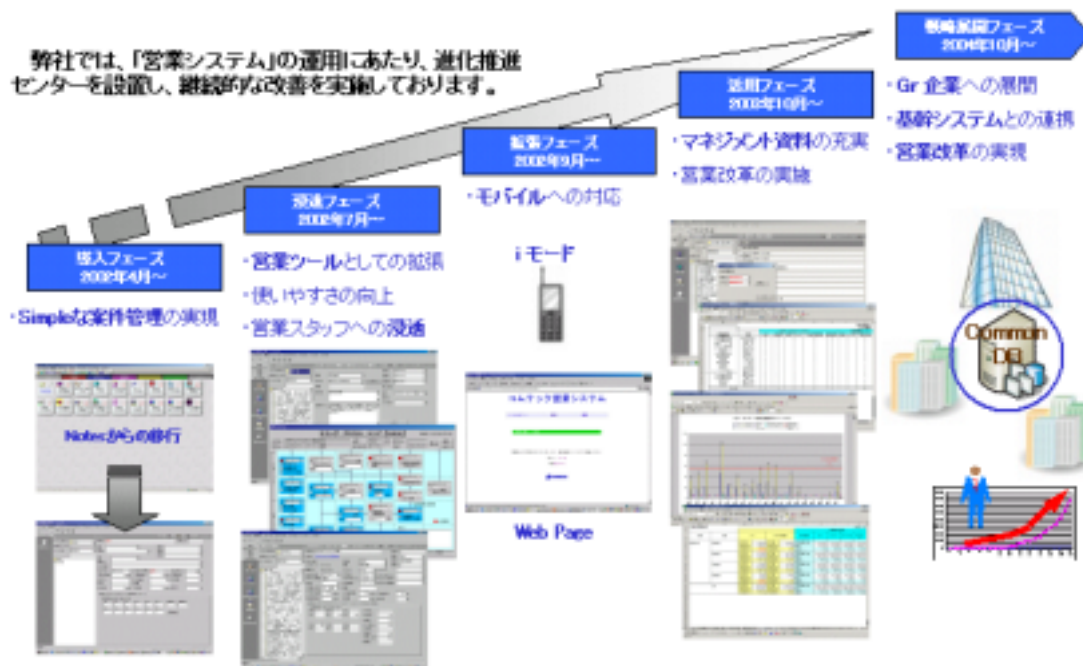


図 弊社営業システムの進化推進イメージ

弊社では、継続的な業務の改善、継続的なシステムの改善、進化/革新への取り組みサポート、システム診断等のサービスを「進化推進センター」として実施しております。

eWORKS ソリューションを提供するにあたり、お客様の業務およびシステムをより付加価値の高いものにするためのアプローチです。

eWORKS システムは、「使いやすさの進化」「機能の進化」が容易であるという特徴から、ユーザ要求の変化、マネジメントの戦略の変化、想定外のイベント等に応じて、柔軟に進化させることが可能です。この担い手になるのが「進化推進センター」です。

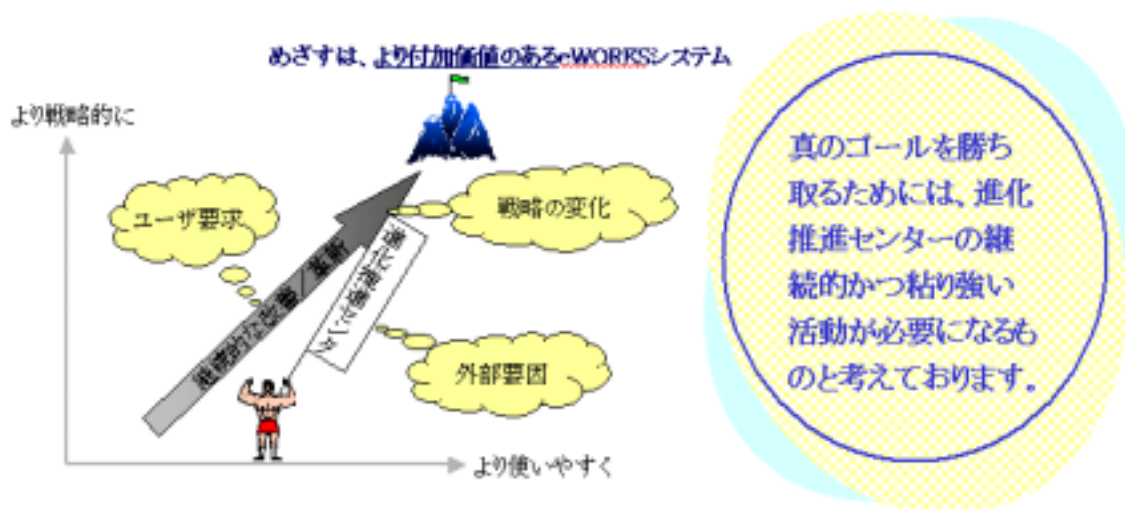


図 進化推進センターのめざすもの