

三菱イントラネットシステムソリューション 《IntraProp》(営業支援パック)

2F-6

倉地 史朗 梅田 憲† 茂木 強† 相馬 仁志† 山田 耕一†

三菱電機(株) 情報通信システム製作所 †三菱電機(株) 情報通信システム開発センター

1. はじめに

近年、World Wide Webなどインターネット技術の普及により、イントラネットを構築する企業が増えたことに加え、携帯性に優れたパーソナルコンピュータ(モバイルPC)や携帯電話が普及してきた。当社はイントラネットによる情報共有を容易に実現し、イントラネットとモバイルPCをシームレスに連携させる製品群を提供している。

今回、その1つとして、組織的な営業活動を支援する製品「三菱イントラネットシステムソリューション《IntraProp》(営業支援パック)」(以下、営業支援パックとよぶ)を開発した。本論文は、この営業支援パックの狙いと実現方式を紹介する。

2. 営業支援パックの狙い・特長・機能

2.1. 狙い

営業支援パックは、イントラネットとモバイルコンピューティング環境を活用して、営業員が1台の端末で全ての営業活動が遂行できるシステムを目標とした。

すなわち、従来個々の営業員が、手帳や紙ベースの営業報告などで管理していた顧客、商談、スケジュールなどの情報をデータベースへ蓄積し、かつイントラネットを介して組織レベルで共有する。これによって、顧客サービスの質と営業業務効率の向上を図る。

2.2. 特長

モバイル環境での使用を前提として、商談から受注までの営業活動を強力に支援し、社内とモバイルで全て同じ業務感覚を実現する。

- 顧客情報・商談情報・活動情報等の基本機能をテンプレートで提供
- 商談、プロモーション、見積照会など営業に関するアクションを蓄積し、状況分析管理が可能な環境を

実現

- 情報共有パック、モバイルパックとの連携で、営業活動に必要な最新情報がモバイル環境でも取出し可能
- パックオフィスとの連携で、社内の専門家との同行感覚での商談が可能

2.3. 機能

営業支援パックの主な機能は、次の通りである。

- 顧客情報管理は、顧客および関連会社とそれに付随する情報を管理する。顧客側の担当者や、その人に関するメモなども扱える。
- 営業活動管理は、個人のスケジュールを組織レベルで共有し、取引先や商談の情報と連携させる。これにより、他人の予定を確認したり、営業報告をスケジュールから自動生成し、各商談の進捗状況へ反映させることもできる。
- 商談管理は、商談とその関係者、商談状況(確度、金額等)などを管理する。商談状況の変遷や、商談別の営業活動一覧の表示などが可能である。

これらの機能は、社内のイントラネットでも外出先のモバイル環境でも同じように利用可能である。

3. 営業支援パックの実現方式

3.1. 実現方式

営業支援パックは、Microsoftなどのインターネット技術(IIS: Internet Information Server, ASP: Active Server Pages, ActiveXコンポーネントなど)を基盤とし、イントラネットとモバイルのシームレスな融合を実現する。ASPでデータベースアクセスするアプリケーションを構築し、さらに当社独自のWebベースの共有フォルダ(情報共有パック:本大会の講演番号2F-04参照)と、モバイルとのレプリケート機能(モバイルパック:本大会の講演番号2F-05参照)を実装している。

(1) 全体アーキテクチャー

営業支援パックの使用形態にはオンラインとオフラインの2通り有り、どちらの形態でも同じデータが同じように参照できるように設計されている。営業支援パックのソフトウェア構成を図1に示す。

Mitsubishi Intranet System Solution <<IntraProp>> (Sales Manager)

Shiroo Kurachi, Ken Umeda*, Tsuyoshi Motegi*, Hitoshi Sohma* and Kouichi Yamada*

Information Systems Engineering Center, Mitsubishi Electric Corporation

* Information and Communication Systems Development Center, Mitsubishi Electric Corporation

① オンライン環境

オフィスのLANに接続されたクライアントコンピュータから、あるいは携帯電話やPHSを使ってモバイルPCから、イントラネットサーバへ接続した状態での使用環境である。

クライアント上のWebブラウザからWindowsNTサーバ上の情報をアクセスするために、WebサーバとしてIIS、DBMSとしてSQL ServerとNTファイルシステムを使用する。

② オフライン環境

モバイルPCのスタンドアロンでの使用環境である。クライアントPCにイントラネットサーバ機能を内蔵した形で動作する。WebサーバにはPWS (Personal Web Server)、DBMSはMicrosoft AccessのデータベースとWindows95のファイルシステムを使用する。

(2) Web+データベース+ファイルによる情報共有システム

情報共有は対象により二通りの仕組みを使う。

顧客情報や商談情報のような定型的なデータは、データベースで管理するため、データの加工や様々な統計処理も可能である。ワープロで作成したドキュメントなど非定型的なデータは、情報共有パックのキャビネット機能により、通常のファイルとして格納される。

また、アプリケーションをHTMLとASPで記述しているた

め、オンラインとオフラインのコンテンツの共通化を実現すると共に、カスタマイズが容易となっている。

(3)レプリカによるモバイルシステム

モバイルPCとイントラネットサーバとのデータの整合性は、モバイルパックの双方向レプリケート機能により保たれる。モバイルPCで入力した情報は、サーバを経由して他のモバイルPCにも配布される。

また、オフラインのモバイルでは、入力したデータはユーザIDで採番し、データの更新は制限する(イントラネットサーバに接続すれば可能)とすることにより、データの競合が起きないようにしている。

(4)その他

当社のINTRACENTER(本大会の講演番号2F-07参照)により、データベース内レコードおよびファイルに対し、組織情報に基づくアクセス制御が可能である。

4. おわりに

以上、当社製品営業支援パックの狙いと実現方式を解説した。インターネット・イントラネット・モバイルの技術の進歩は激しいが、主流となる技術を見極め、未来の視点から現実的なシステムソリューション製品を開発していきたい。

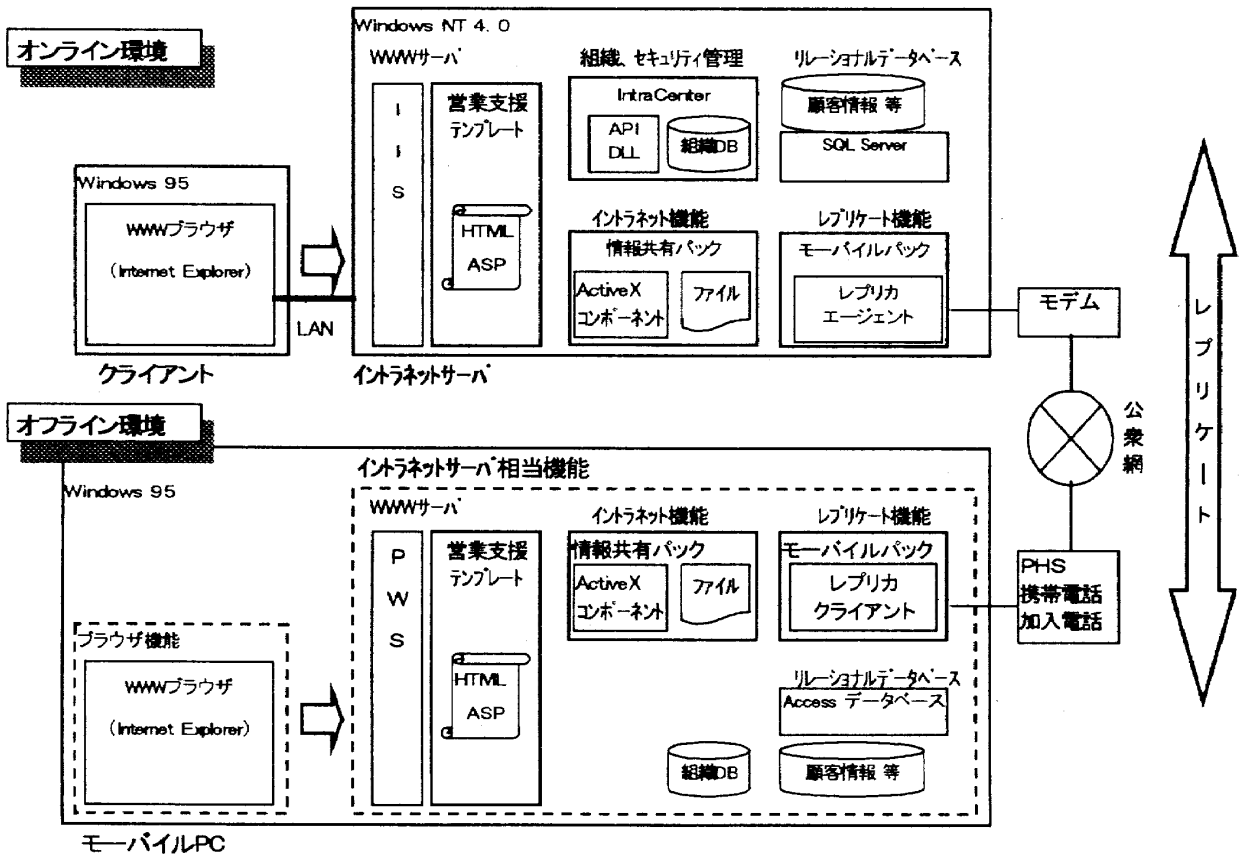


図1 営業支援パックのソフトウェア構成