


企業のビジネスを支えるマイクロソフトのクラウド

<p>信頼性</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 99.9% 以上* のアップタイム ● 計画的メンテナンスの管理 ● プロアクティブな監視 <p>* Dynamics Talent は 99.5% 以上</p>	<p>可用性と障害復旧</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 冗長化と耐障害設計 ● データとプロセスの分離 ● Geo レプリケーションによる障害復旧 	<p>サポートされる SLA</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ソフトウェアによる障害対策で SLA 基準を達成 ● 返金制度付き ● パートナー企業とお客をサポート 	<p>標準への準拠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 国際的および業界特有の主要なコンプライアンス基準に適合 ● 地域および各国に特有な基準や契約上の責任に適合
---	--	---	---

※コンプライアンス、認定などに関する取得情報はこちらから <https://www.microsoft.com/ja-jp/trustcenter>

Azure グローバルインフラストラクチャ

- 全世界で 54 か所の Azure リージョン、100 を超えるデータセンター
- リージョン内およびネットワーク全体で業界最高のデータセキュリティを提供
- 国内は、東日本と西日本でリージョンを運用し、災害時の事業継続をサポート



<https://azure.microsoft.com/ja-jp/global-infrastructure/>

カスタマーサポートプラン

あらゆるタイプのビジネスに対応する階層的なサポートプランをご用意

<p>Subscription 無償</p> <p>サブスクリプションに含まれる標準サポート</p>	<p>Enhanced 有償</p> <p>より迅速な対応と開発リソースを必要とする方へ</p>	<p>Professional Direct 有償</p> <p>運用環境を 24 時間 365 日稼働。エキスパートによる簡易的なアドバイスや、エスカレーションサービスを提供</p>	<p>Premier 有償</p> <p>複雑な環境を 24 時間 365 日稼働。エキスパートによる迅速な対応や、多様なプロアクティブサービス、オンサイトサービスなどを提供</p>
---	---	---	--

※Enhanced 及び Professional Direct は、Dynamics 365 Finance および Dynamics 365 Supply Chain Management, Retail, および Talent では提供されません。

Microsoft FastTrack ～オンボーディングと導入の支援

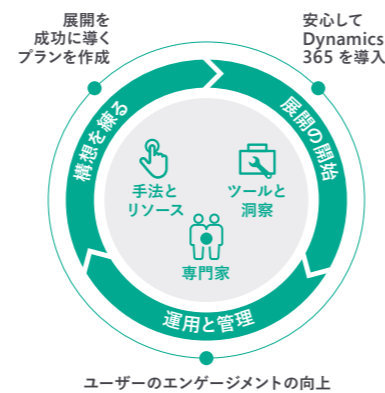
- サービス オンボーディングとユーザー導入の支援
- 技術的な説明、ワークショップ、および定期的な会議
- マイクロソフトのエンジニア（開発部門）との直接のエンゲージメント

技術的な説明
該当する領域についての知識を深めていただけるように、技術的な詳細情報とベストプラクティスをお伝えします。また、利用可能なツールとコンテンツについての概要をお話することもあります。

ワークショップ
インタラクティブで結果を重視しており、自動化とツールについて取り上げることもあります。お客様とパートナー様のプロジェクトに合わせてカスタマイズできるので、ご要望があれば開催前にお知らせください。

定期的な会議
この会議は、FastTrack サービスの柱の 1 つです。通常は、30 分間という短い電話会議で、プロジェクトの期間中、継続して実施します。障害を解消できるよう、簡単に技術的な具体例が紹介される場合もあります。

※ご購入ライセンス数によってサービス内容は異なります。 <http://fasttrack.microsoft.com/dynamics>



Microsoft Dynamics 365 に関する最新情報は、<http://dynamics.microsoft.com/ja-jp/> をご覧ください。

※記載されている会社名および、製品名は、各社の商標または登録商標です。※記載されている情報は、2019年9月現在のものです。※本書は情報提供のみを目的としており、本書の内容について、Microsoft は、明示的あるいは非明示的いかなる保証もいたしません。※本書に記載した情報は、将来予告なしに変更されることがあります。※本書を使用する場合はリスクまたは本書の使用による結果について、Microsoft はいかなる責務も負うものではありません。※本書に記載されている会社、組織、製品、人物、イベントの例は架空のもので、実在の会社、組織、製品、人物、またはイベントとの関係を示唆するものではありません。※適用する著作権法のすべてにお客様は準拠いただく必要があります。※著作権上の権利に限定されることなく、本書の一部または全部を無断で使用、複製することはできません。

製品に関するお問い合わせは、次のインフォメーションをご利用ください。 ※電話番号のおかけ間違いにご注意ください。

■ マイクロソフト カスタマー インフォメーションセンター 0120-166-400 (内線: 3) (9:00~17:30 土日祝日、弊社指定休業日を除きます)

ご購入に関するお問い合わせは、マイクロソフト認定パートナーへ。

■ マイクロソフト認定パートナー <http://www.microsoft.com/ja-jp/partner/>



日本マイクロソフト株式会社
〒108-0075 東京都港区港南 2-16-3 品川グランドセントラルタワー

株式会社 日立ソリューションズ
www.hitachi-solutions.co.jp



ビジネスの成長、変革を可能にする
インテリジェント クラウド ビジネス アプリケーション

Microsoft Dynamics 365

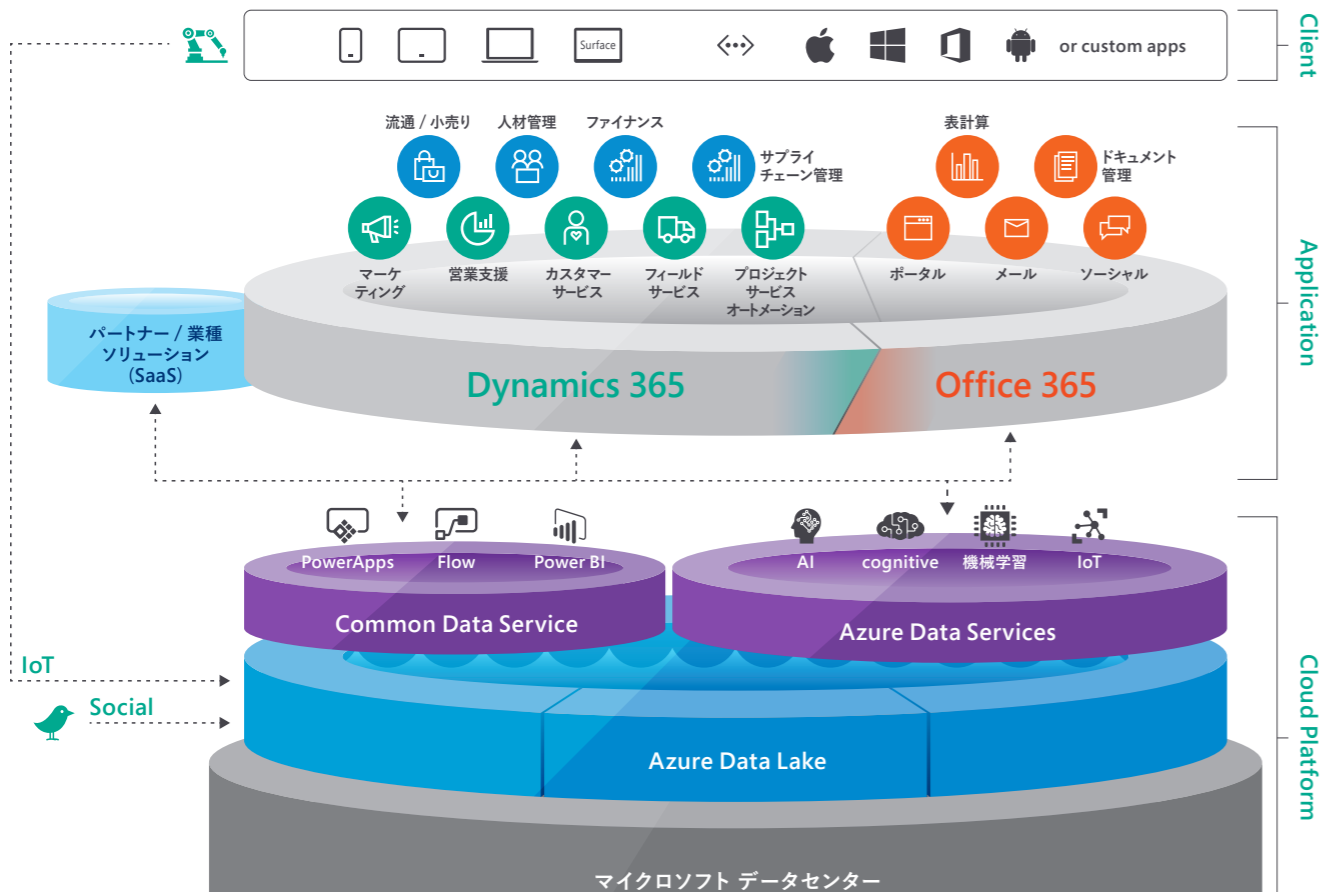
Microsoft Dynamics 365

あらゆる業種においてビジネス変革の波が押し寄せる中、より早くデジタル成熟度を上げた企業が大きな収益を得ています。マイクロソフトは、使い慣れた Office システムから最先端の AI 技術まで「モダン ワークプレイス」、「ビジネス アプリケーション」、「アプリケーション & インフラストラクチャー」、「データ & AI」の 4 本柱でお客様のデジタル化を支えます。その柱のひとつである、ビジネス アプリケーション Dynamics 365 は、クラウド上で CRM/ERP 領域を統合的に提供し、拡張性、開発の柔軟性、容易なデータ活用によりお客様業務の生産性向上、迅速 / 最適な経営判断を可能にします。



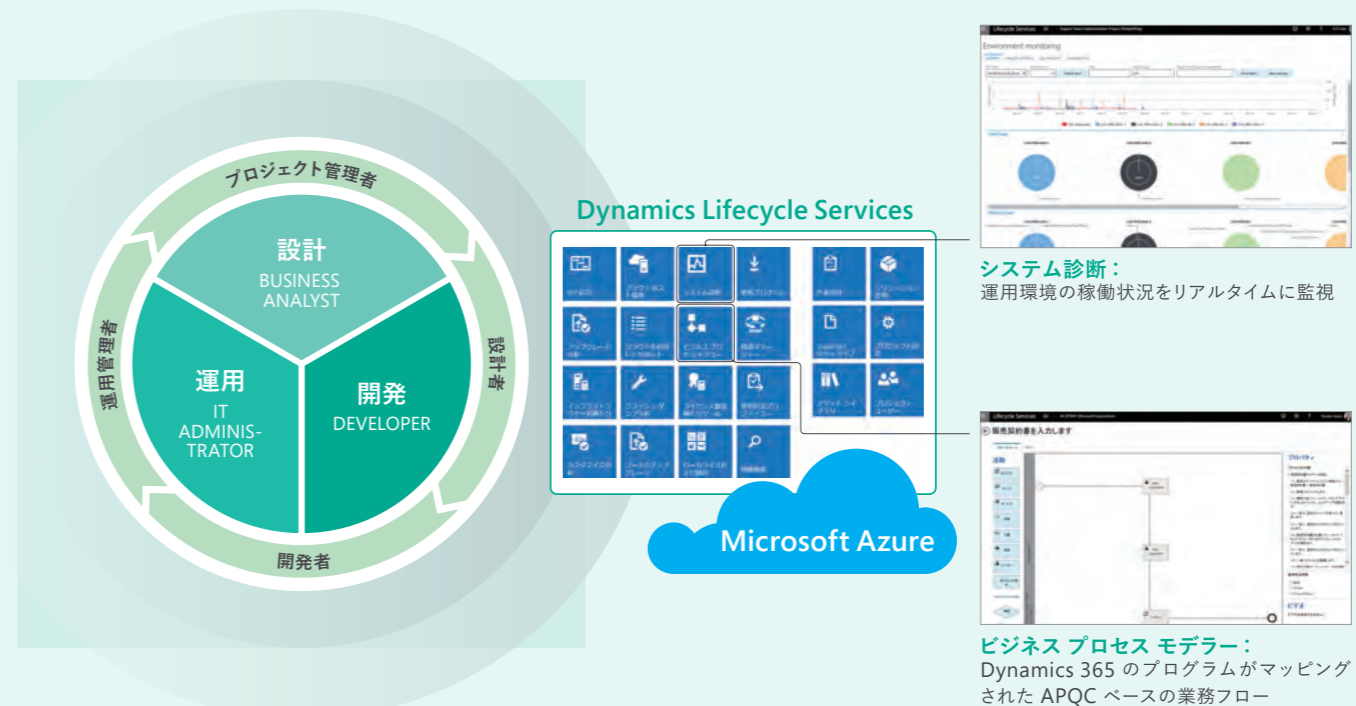
顧客、生産現場、会計までビジネス上のあらゆるプロセス / データがつながり、スピーディーな意思決定、アクションを支援する『Dynamics 365』

<p>UNIFIED</p> <p>「いつでもどこでも」Office システムとの融合 日常業務システムと一気通貫でつかえ、生産性を向上</p>	<p>ADAPTABLE</p> <p>クイックにニーズへ対応できる柔軟性 ビジネス変化への継続的な順応を可能に</p>	<p>INTELLIGENT</p> <p>標準装備のインテリジェンスによるデータ活用 高度なデータ分析で最適 / 迅速な判断、アクションを支援</p>	<p>MODERN</p> <p>CRM/ERP 統合型、段階的拡張も容易 顧客接点からバックエンドシステムまでカバー</p>
---	---	---	--

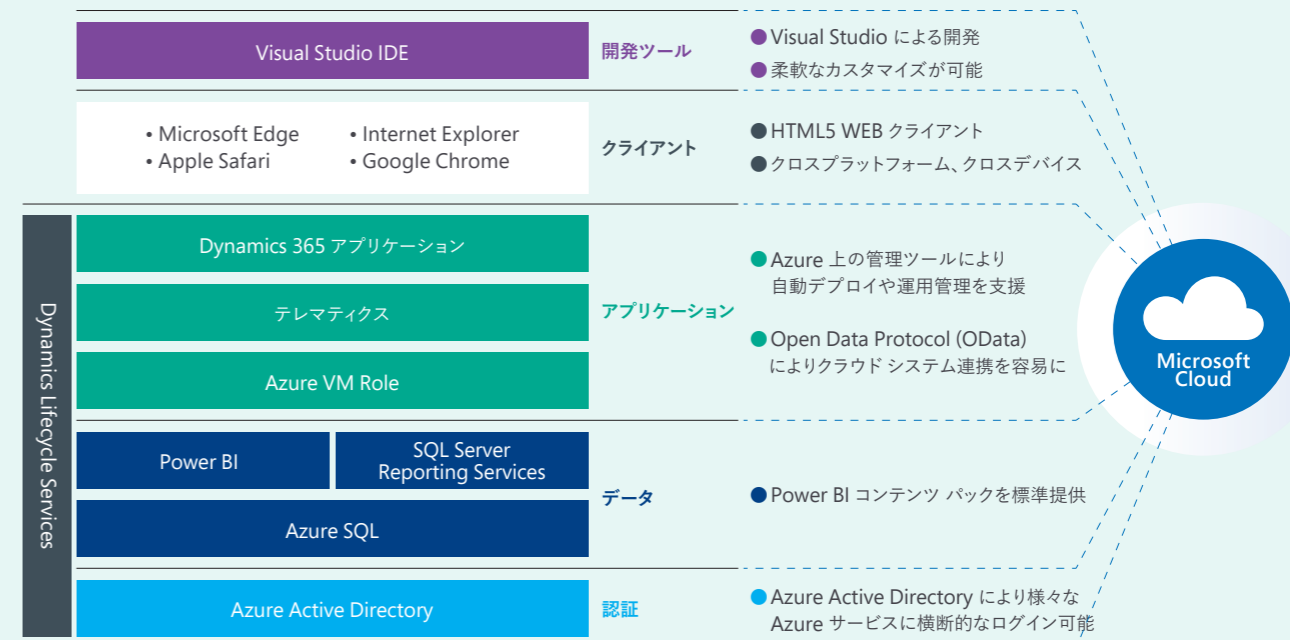


クラウド総合型 ERP の導入と運用を支える Dynamics Lifecycle Services

プロジェクトメンバーで共有できる『クラウド版統合プロジェクト管理基盤 Dynamics Lifecycle Services (LCS)』をご提供します。Dynamics 365 Finance および Dynamics 365 Supply Chain Management の導入設計～開発～運用をトータルでサポートするインテリジェントなツール群とナレッジベースにより、自動デプロイやビジネス プロセス管理、環境監視等、クラウド総合型 ERP の強みである迅速なプロジェクト管理を実現。ビジネスの変化に伴う柔軟なシステム展開が可能です。



Dynamics 365 Finance および Dynamics 365 Supply Chain Management のアーキテクチャ



Dynamics 365 Finance および Dynamics 365 Supply Chain Management の詳細なアーキテクチャ、システム要件、その他のヘルプは右記のサイトをご覧ください。

<https://aka.ms/FSCM>



Dynamics 365 基幹業務向け機能

Dynamics 365 Finance および Dynamics 365 Supply Chain Management は、販売、購買、会計、サプライチェーン管理、生産管理、プロジェクト会計、流通、小売業向け機能などの企業の基幹業務を中心に豊富な業種業態に対応できるソリューションをご提供します。グローバルでビジネスを展開される企業様においても、基幹システムの統合を実現しながら、各拠点の業務の最適化を同時に実現することが可能です。

中核機能

プロジェクト会計	<ul style="list-style-type: none"> ● 契約管理 ● プロジェクト/WBS 登録 ● リソースとスケジュール管理 ● プロジェクト階層管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● プロジェクト見積り ● 予算 / 実績管理 ● 請求と支払
購買 / 買掛金管理	製造管理	販売 / 売掛金管理
<ul style="list-style-type: none"> ● 購買ポリシーと制限 ● 購買要求 ● 仕入先選定 ● 仕入先向けポータル ● 購買発注 ● 入庫処理 ● 請求書発行 ● 仕入先支払 ● 購買レポート ● 仕入先マスタ管理 ● 購買ワークフロー ● 経費購買 	<ul style="list-style-type: none"> ● 需要予測 ● 材料供給と生産能力の計画 ● 正味所要量計画 ● 生産スケジュールと工程管理 ● 部品表とフォーミュラ 	<ul style="list-style-type: none"> ● 販売見積り ● 販売注文 ● ピッキング処理 ● 出荷処理 ● 請求書発行 ● 顧客支払 ● 売上レポート ● リポート管理 ● 顧客マスタ管理
会計管理	サプライチェーン管理	
<ul style="list-style-type: none"> ● 総勘定元帳 ● 予算管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 口座管理 ● 経費処理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 固定資産管理 ● 国別機能
流通 / 小売り (Dynamics 365 Retail)		人材管理 (Dynamics 365 Talent)

Dynamics 365 Finance および Dynamics 365 Supply Chain Management がご提供するサービス

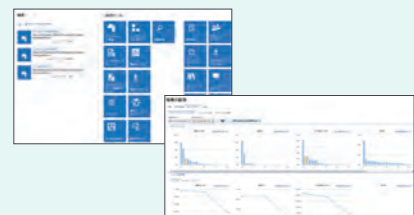
□ 包括的なクラウド ERP

会計、販売、売掛、購買、買掛、生産、在庫、プロジェクト会計等



□ フルサービスの本番環境

環境のプロビジョニング、アップデート、プロアクティブ モニタリング、統合 PJ 管理ポータル Lifecycle Services



□ 開発、検証環境

本番環境に加え、テスト用環境と開発用環境を加えた3つの環境を標準構成として提供



経営も現場もパワフルに。 スピード、生産性、データ活用、一元管理で収益向上を支援



使い慣れた Office 365 と密接に連携

ビジネス プロセスと個人の生産性がひとつになる、更なる効率性を向上。使い慣れた Office 365 と同じインターフェースで一貫して利用でき、自然に業務に組み込むことができ、場所の制約なく業務の遂行が可能。



Outlook 画面で参照しているお客様情報や商談情報が Dynamics と自動連携し、一画面で参照 / 登録



Dynamics のデータを Excel や Word で出力しレポート、報告書作成に活用。Excel 上でデータ編集も可能



ビジネス ユーザー自身がアプリケーション開発可能。ビジネス ニーズに即座、柔軟に対応

アプリケーション作成及び複数業務アプリケーション、サービスをまたがるプロセスが、コーディング等の専門スキルを必要としない簡単な操作で作成可能。

Microsoft PowerApps

ドラッグ & ドロップで簡単に自社独自のアプリケーション開発、拡張ができる開発プラットフォーム。タブレット、モバイル (iPad、iPhone、Android など)、Web ブラウザーに対応。



Microsoft Flow

ノンコーディング GUI による簡単な操作で業務アプリケーション、サービス間のプロセスを自動化するワークフロー機能。多数の標準システム連携アダプターを提供。

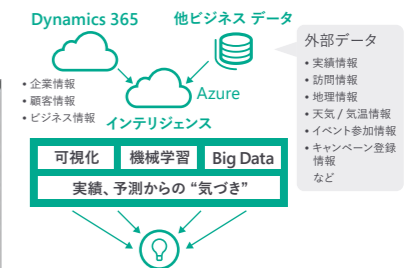


クラウド上のインテリジェンスで日常的にデータ活用

Power BI と Azure 上の AI (人工知能) が組み込まれ、高度な分析、予測、洞察、アドバイス等を提供。誰もが容易にデータ活用を行い、業務、ロールに基づいたリアルタイムなビジネス データ活用が可能。

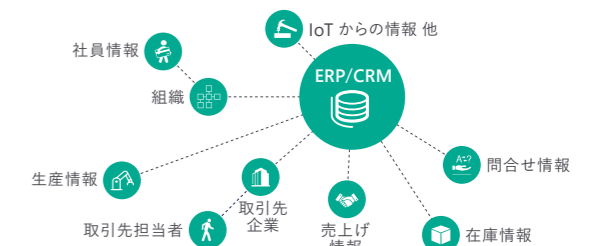


より高度な顧客分析とターゲット化



CRM/ERP 領域を統合管理、目的に合わせたサービスから開始し、段階的な拡張も可能

顧客接点からバックエンドまで包括的にカバーする CRM/ERP により、一貫したリアルタイムのデータを基にした経営判断が可能。プロセス全体最適と顧客情報等の 2 重管理を削減。ビジネスの状況によりスモールスタート、段階的な拡張も可能。



Microsoft Dynamics 365 の 30 日間無料トライアル

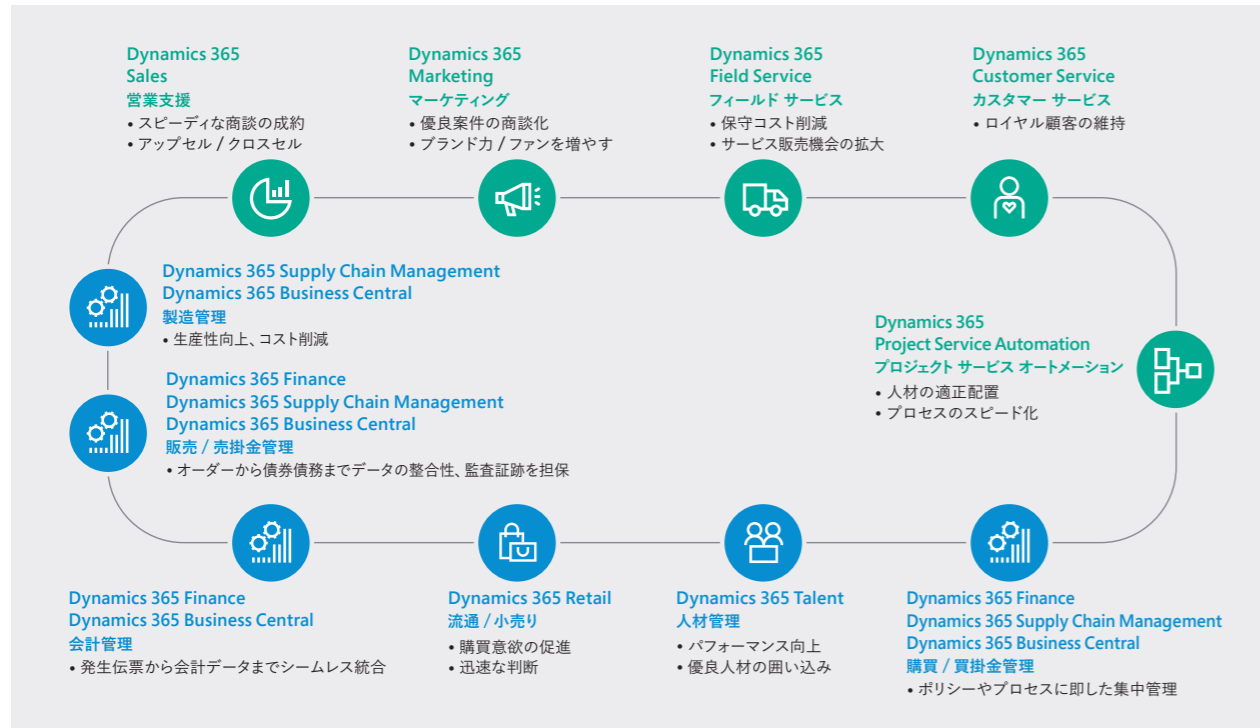
Microsoft Dynamics 365 の 30 日間無料トライアルをご用意しております。

<https://aka.ms/d365-trial>

利用エリアと期待される効果

CRM 領域

ERP 領域



Dynamics 365 Talent (人材管理)

優れた人材の獲得を支援し、従業員のライフサイクル全体を網羅する人材管理

- ✓ Attract
- ✓ Core HR
- ✓ Onboard

- 適切な人材を素早く獲得：
Office 365 や LinkedIn Recruiter との統合で迅速に候補者を獲得し、優れた候補者体験を提供
- オンボーディングを支援：
パーソナライズされたガイドやリソースなどで従業員のオンボードを支援
- 人材の定着化を支援：
一元化された従業員データ、評価やフィードバックなどにより人材の定着化を支援



Artificial Intelligence for Customer Engagement

世界中のあらゆる業種の組織が、規模にかかわらず、Microsoft の AI テクノロジーを駆使して、成果を上げています。Dynamics 365 にも、最先端の AI モデルを基にした "Insight" 製品が加わりました。リアルタイムで大量のデータ分析を可能とし、より優れたエクスペリエンスを提供し、より戦略的な意思決定を促します。

Sales Insights

担当者・マネージャーそれぞれの立場にフィットした優れた洞察と気づきを提供。パフォーマンス向上、迅速なチーム強化を可能に



- チーム パフォーマンス向上
リスクのある商談の特定や会話の可視化など、AI を活用した洞察を基にチームメンバーに対してより効果的なコーチングを実行
- 戦略的な意思決定
インサイト活用による市場の先取り、キーワード解析による効果的なパターンの特定、機械学習による有望なリードや案件の発掘でコンバージョン率と成約率を向上
- 顧客との関係性強化
AI が関係性に応じた話題やネクストアクションを提供し、顧客との信頼関係を構築。同僚とアクティブな関係にある見込み顧客に好意的に紹介してもらう機会を創出

Customer Service Insights

AI からのインサイトに基づいたアクションで、サービスエクスペリエンスを改善。全チャネルのパフォーマンスを測定し、成長が見込める領域を特定して、生産性を向上



- AI のインサイトを活用し顧客満足度を向上
顧客満足度を向上させる要因を包括的に把握、カスタマーサービスを合理化し、オペレーターのパフォーマンス向上。新たに生じた問題を顧客に影響が及ぶ前に解決し、ロイヤルティを確立
- 顧客との関係性を包括的に可視化
AI と機械学習機能により、顧客とのやりとりのパターン、オペレーターのパフォーマンス、カスタマー サービス業務を視覚化。直感的ですぐに共有できる重要な洞察を獲得

Coming soon

- Customer Insights
- Marketing Insights
- Virtual Agent for Customer Service

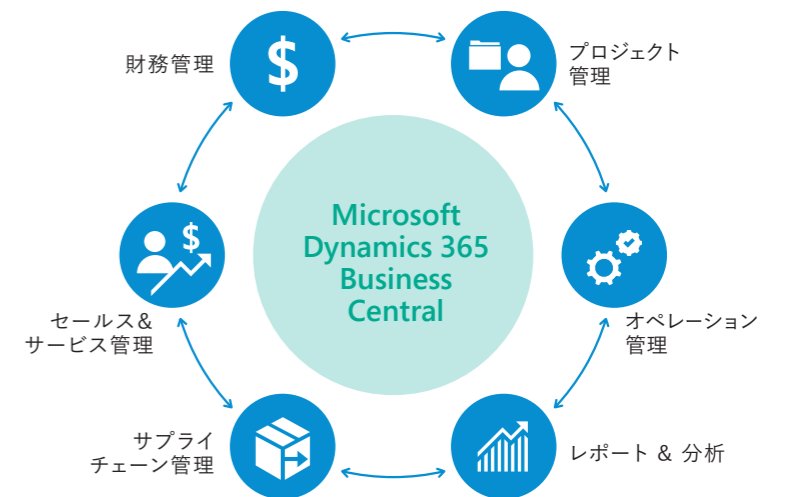


Dynamics 365 Business Central (中小企業向け ERP)

成長する中小企業のニーズに応える単一で包括的なオールインワンのクラウド型ビジネス管理ソリューション

- ✓ 財務管理
- ✓ セールス & サービス管理
- ✓ SCM
- ✓ 生産管理
- ✓ プロジェクト管理
- ✓ レポート & 分析

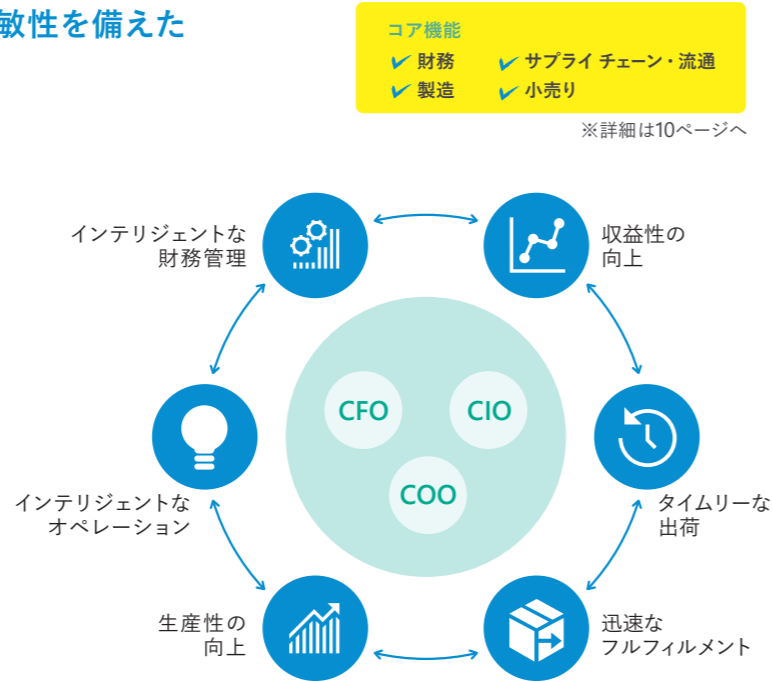
- ビジネスプロセスとシステムを自動的に統合：
財務、セールス、サービス、オペレーション (生産) を管理するためにシステムとプロセスが自動的に統合
- スマートな意思決定を支援：
データが統一化され、企業のキーパーソンと迅速かつ簡単に共有でき、いつでも最新で正確なデータにアクセス
- 外部連携もサポート：
給与、バンキング、CRM、業種特化システムなどのサードパーティアプリケーションとの結合



Dynamics 365 Finance, Dynamics 365 Supply Chain Management (ERP)

柔軟性、スケーラビリティ、および俊敏性を備えた包括的な SaaS ERP ソリューション

- **財務パフォーマンスの向上:**
財務インテリジェンスやプロセスの自動化などを提供するグローバルな財務管理
- **コネクされたスマートなオペレーション:**
製造プロセスの最適化やリソース管理の簡素化などのソリューション
- **サプライチェーンの自動化と合理化:**
統合されたアプリケーションで調達プロセスを合理化したり、ロジスティクスの近代化などをサポート
- **適応性を備えた最新のプラットフォームによるイノベーション:**
変化する要件にすばやく適応するためのサービス、ツール、クラウドプラットフォーム



Dynamics 365 Retail (流通 / 小売り)

EC サイト/POS 等 オムニチャネルの販売実績をリアルタイムに ERP で統合

- **統合型コマースの促進:**
店舗、Web、モバイル、コールセンターにわたって、一貫したショッピングエクスペリエンスを提供することで、収益、顧客満足度、ブランドロイヤリティを向上
- **最新の店頭エクスペリエンス構築化:**
リアルタイムの製品、顧客、在庫および注文の可視化へアクセスするツールの使用によって、お客様の期待へ対応
- **効果的なマーチャンダイジング管理:**
調達および補充の合理化、製品需要の管理、販売とプロモーションの拡大を支援

Dynamics 365 Marketing (マーケティング)

顧客をあらゆる角度で理解し、より確度の高い見込み顧客を獲得できるマーケティングオートメーション

- **確度の高い見込み顧客獲得とナーチャリング:**
メール、Web キャンペーン、イベントなどのマルチチャネルを通じ、見込みの高い潜在顧客向けにパーソナライズされたエクスペリエンスを提供、有望なリードを誘致
- **営業チームとのシームレスな協業:**
Dynamics 365 Sales、使い慣れた Office 365 ツールとの連携で、チーム間のプロセス連携、情報の一元化を実現、フォローアップを自動化し潜在顧客ごとの進捗追跡も可能に
- **よりスマートな意思決定をサポート:**
顧客インサイトと、マーケティングパフォーマンスの効率的な追跡で、最も効果的なソースやマーケティング活動を特定、成果をレポートにまとめビジネスへの効果を追跡及び促進

Dynamics 365 Sales (営業支援)

Dynamics 365 × Office 365 × LinkedIn の連携による、気づき、洞察に基いた、インテリジェントな営業活動を実現

- **アクションにつながる「示唆」の提供:**
見込み顧客のスコアリング、予測分析によるパイプラインのヘルスチェックなどで営業担当者に「気づき」を提供 (AI の活用)
- **適切な見込み顧客やタイミングを見逃さない:**
Office 365 や LinkedIn のデータベースと連携し、アカウントプランに基づいた優先順位付けを支援。営業担当者はより重要なことに集中できる
- **生産性の向上:**
使い慣れたツール (Outlook, Excel, Skype, LinkedIn) の組み込み、統合によって、日々の事務作業や業務を自動化、担当者の負担を軽減

受信メールの内容 (企業情報など) から関連する案件情報を参照

Dynamics 365 Customer Service (カスタマー サービス)

あらゆるチャネルを網羅したインテリジェントなサービスとサポートを提供

- **オペレーターの迅速な課題解決を支援:**
直感的な画面操作で、次のプロセスが分かり易く、迷わない。ナレッジベース、過去のデータから適切な情報を迅速に取得、お客様へのタイムリーな対応を強力にサポート
- **顧客対応の自動化を促進し、付加価値を提供:**
市場で最もディープに作られた AI フレームワークと連携することにより、24 時間対応可能なセルフサービス、ボットなどインテリジェントなサービスが提供可能に
- **サービス、サポートからアップセル / クロスセルの機会を創出:**
機械学習をフル活用した「提案」機能でオペレーターを強力にサポート

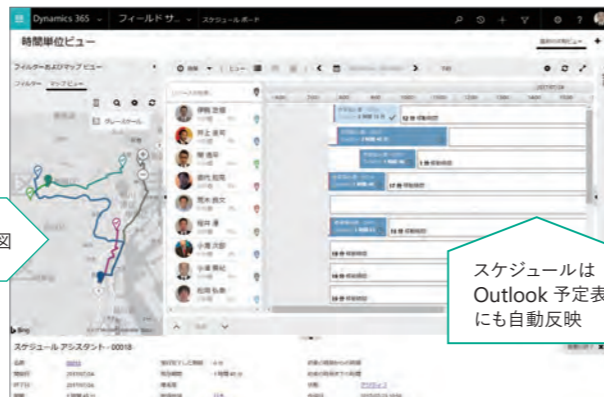
入力したキーワードをもとに関連性のある過去事例などのナレッジが検索されて自動的に表示される

Dynamics 365 Field Service (フィールド サービス)

IoT と AI の活用で受け身のフィールド サービスから攻めのフィールド サービスへ

- **お客様が問題を発見するよりも前に解決：**
IoT と AI の連携により、検知、トラブルシューティング、リモート解決などの予兆保全を提供
- **技術者とリソースを最適化：**
最適な技術者を最適な場所、時間に自動でスケジュール設定。より効率的な成果へ
- **技術者派遣をより効果的に：**
モバイル端末やテクノロジーを活用し、オンサイトでの解決時間を短縮、改善

- ✓ リソース管理
- ✓ ディスパッチ
- ✓ オートルーティング
- ✓ メンテナンス計画
- ✓ スケジュール管理
- ✓ その他多数



作業現場までの地図とルート

スケジュールは Outlook 予定表にも自動反映

作業者のスケジュール、スキル、作業場所までの距離、担当エリアなどを条件に、最適な作業者を検索してアサイン

Dynamics 365 Project Service Automation (プロジェクト サービス オートメーション)

営業案件と統合したプロフェッショナル サービスの計画、リソース割当て、進捗管理、コストの集計、プロジェクトの完了までカバーするエンド ツー エンド ソリューション

- **プロジェクトの収益管理を徹底：**
プロジェクトの概算、提案内容、顧客との関係性、成果を追跡、可視化することにより、コストセンター化から脱却、収益化への変革を可能に
- **プロジェクトメンバーのスキルとリソース配分を最適化：**
適切な時期に、適任メンバーのプロジェクトアサインスケジュール調整を自動化、プロジェクトを収益化
- **チームの生産性、効率化を促進：**
いつでも、どこでも、モバイルからも、プロジェクト単位で情報共有が可能、Office 365 や Power BI など使い慣れたツールで、ビジネスプロセスの浸透と最適化を促し、チーム、部門間を超えたコラボレーションを実現

- ✓ 経費管理
- ✓ 契約管理
- ✓ その他多数
- ✓ 経費管理
- ✓ 契約管理
- ✓ その他多数



直感的なガントチャート、クリティカルパスを設定

Dynamics 365 Guides (作業手順支援)

誰もが使える 3D マニュアルで、生産性を向上させる新しい働き方を実現

- **実践的な学習：**
実際に作業を行いながら新しい業務やプロセスを学習することで、様々な技能の会得、作業漏れの削減、作業の迅速化を可能に
- **トレーニングの効率性を向上：**
1つ1つの作業手順と工具・治具の使用方法を 3D マニュアルで確認することで、分厚い紙マニュアルの確認やベテランの指導なしに、自らのペースで迅速に学習
- **作業データで現場を改善：**
各工程における作業員の行動データを Power BI 連携で可視化し、作業工程を適切に改善



Dynamics 365 Layout (仮想レイアウト)

空間配置を実物大の 3D モデルで行い、関係者の認識を統一し、最適な意思決定を実現

- **手軽に空間配置を体験：**
Microsoft Visio や他のアプリからフロアプランや 3D モデルをインポートし、実際の大きさと状況でデザインを体験
- **リアルなレイアウトを瞬時に編集：**
3D モデルの移動、サイズ変更、回転を手軽に行い、Mixed Reality で作成された空間配置案をリアルタイム編集、確認
- **自信を持ってコンセプトを現実にする：**
Mixed Reality のビデオ通話で頭の中にあるデザインを共有し、関係者と検討することで、コンセプトを迅速に現実のものに



Dynamics 365 Remote Assist (遠隔支援)

遠隔地の専門家と視野を共有しながらのフィールド サービスで、コスト削減と効率化を両立

- **専門家の助けを借りて問題をリアルタイムに解決：**
フィールドエンジニアは遠隔地の専門家と視野を共有し、必要なサポートを得ながら共同作業
- **現場に行くことなく、現場の状況を確認：**
専門家は複数のフィールドエンジニアと視野を共有し、日本全国、世界中のすべての現場で業務を遂行
- **空間に必要な情報を表示：**
Dynamics 365 Field Service や Teams と連携することで、作業指示情報、装置の概略図、図面を取り込み可能。問題解決をスムーズに

