



テレマーケティング ユー ザーガイド

バージョン 6.0 SP1



© 2013 Pitney Bowes Software Inc. All rights reserved.

本ドキュメントには、Pitney Bowes Inc. またはその子会社や関連企業が所有する機密情報と独占情報が含まれます。

Portrait Software、Portrait Software ロゴ、Portrait、および Portrait Software の Portrait ブランドは、Portrait Software International Limited の商標であり、Portrait Software International Limited から書面による事前の承諾を得ない限り、いかなる方法でも使用できません。

商標に関する告知

その他、記載されている製品名、社名、マーク、ロゴ、およびシンボルには、各社の商標または登録商標として使用している場合があります。

Portrait Software サポート

本ドキュメントに記載された情報で対処できない状況が発生し、支援が必要な場合は、当社 Web サイトの Knowledge Base をご利用ください。<http://support.portraitsoftware.com> にアクセスし、目的の製品のリンクをクリックします。

このサイトでは、他の Portrait Software ドキュメントをダウンロードすることもできます。ユーザ名とパスワードをお持ちでないか、お忘れの場合は、以下の連絡手段のいずれかでお問い合わせください。

本製品の使用、インストール、またはドキュメントに問題点がありましたら、以下の連絡手段のいずれかでお問い合わせください。

電子メール:support@portraitsoftware.com

電話

- 米国/カナダ 1-800-335-3860 (フリーダイヤル)
- その他の国 +44 800 840 0001

問題点をご連絡いただく際は、以下の情報をお手元に控えておいてください。

- ソフトウェア アプリケーションの名前
- 問題が発生したときの状況
- エラー メッセージが表示された場合はその文言
- 使用していたソフトウェアのバージョン

Pitney Bowes Software Inc.

目次

第 1 章：基本情報	5
TM Web - 基本情報	6
TM Webの起動.....	6
TM Web の起動- 高度なログイン方法.....	7
独自のTM-WEB ウィンドウの使用法.....	7
検索ウィンドウ.....	8
TM Webの利用を開始する.....	8
第 2 章：詳細	11
TM Webの詳細な説明	12
メニューの概要.....	12
顧客の検索.....	13
顧客詳細情報の編集.....	16
通話の終了.....	17
キーボードとショートカットキーの使用.....	18
TM-WEBのヘルプ機能.....	19
第 3 章：レポートと統計	21
レポートと統計	22
TM Webのレポート機能.....	22
第 4 章：TM Webのカスタマイズ	23
TM Webのカスタマイズ	24
ユーザーによって可能な変更: 言語、開始ページ、検索の動作.....	24
システム管理者が変更できる項目.....	24

基本情報

- **TM Web - 基本情報**6

TM Web - 基本情報

本章では、TM Web の根底にある基本概念を紹介します。いくつかの重要な用語に加えて、アプリケーションの起動方法とそのウィンドウ構成について説明します。

上級 Windows ユーザーの場合、この章で説明されている一般原則を理解することでこのユーザー ガイド全体を読む必要はありません。

TM Webの起動

TM Web では、通常ログインと自動ログインという 2 種類のログインがサポートされています。通常ログインが有効である場合は、ユーザー名とパスワードを手動で入力する必要があります。自動ログインは、その名が示すと通りの機能です。ユーザー名とパスワードを入力することなく、自動的に TM Web にログインできます。

通常ログイン

1. TM Web を起動するには、Windows のデスクトップ上にあるアイコンをダブルクリックします。



または

Web ブラウザのお気に入りリストから、次のようにしてプログラムを起動します。

- **TM Web**を選択します。

(メモ: ポータル サイトやイントラネットから **TM Web** にアクセスするために、リンクを追加することもできます)

2. システム管理者から付与されたユーザー名とパスワードを入力します。

ログイン時、入力するパスワードはアスタリスクで表示されます。

3. **[ログイン]** をクリックします。

自動ログイン

自動ログインが有効である場合は、ユーザー名とパスワードを入力する必要はありません。Windows にログインしたユーザーとして自動的に TM Web にログインされます。ただし、Windows ユーザーとして TM Web に対するアクセス権限を保有している必要があります。

1. TM Web を起動するには、Windows のデスクトップ上にあるアイコンをダブルクリックします。



または

Web ブラウザのお気に入りリストから、次のようにしてプログラムを起動します。

- **TM Web**を選択します。
2. **TM Web** が開始ページとして設定されたページ上で開かれます。

注意: Windows ユーザーとして **TM Web** へのアクセス権限を保有していない場合は、通常ログインの場合と同じログイン ページが表示されます。 **TM Web** で使用するユーザー名とパスワードが与えられている場合は、その情報をここに入力します。

TM Web の起動- 高度なログイン方法

1. **インスタンス**。 **TM Web** へのログイン時に、異なるインスタンスにアクセスするようにシステムを設定できます。このオプションを使用するには、右下隅にある **[詳細]** ボタンをクリックします。ウィンドウが開き、ドロップ ダウン ボックスに使用可能なインスタンスの一覧が表示されます。必要なインスタンスを選択し、ログインを続行します。
2. **キャッシュ**。 **TM Web** のパフォーマンスを向上するために、ドメイン データは Web サーバーにキャッシュされます。システム管理者がドメイン データを変更した場合は、このデータ キャッシュを削除する必要があります。このオプションを使用するには、右下隅にある **[詳細]** ボタンをクリックします。ウィンドウが拡張され、現れたチェック ボックスを使って Web サーバー上のキャッシュを削除するためにアクセスできるように指定できます。このチェック ボックスをオンにして、ログインを続行します。

ユーザー名やパスワードは個人用であり、他のユーザーと共有してはなりません。

独自のTM-WEB ウィンドウの使用方法

TM Web は Web ベースのアプリケーションで、他の Windows アプリケーションでよく見られるものと同じ種類のウィンドウ内で動作します。 **TM Web** を起動すると、新しいウィンドウが開かれます。

メインウィンドウに表示される内容:

- 画面の左側には、ユーザーがアクセスできるメニューが表示されます。
 - プロジェクト
 - レポート (アクセス権によって異なる)
 - 設定 (ユーザー設定)
 - ヘルプ (このドキュメントを開く)
 - 終了 (**TM Web** を終了する)
- メイン ウィンドウには、プロジェクトの概要が表示されます。ユーザーは、プロジェクト概要から使用可能なプロジェクト (顧客への通話や回答の登録) や各プロジェクトの詳細にアクセスできません。

ヒント！

TM Web が動作している状態で、別の Web リンクを開くと、リンク先が TM Web と同じウィンドウに開かれる可能性があります。これを避けるには、別の Web リンクをクリックする前に新しいブラウザ ウィンドウを開いてください。

検索ウィンドウ

TM Web では、情報が複数のメイン ウィンドウに分割して表示されます。その中で最も重要なのは、検索ウィンドウです。次の情報が表示されます。

- プロジェクト
- プロジェクトステータス
- 顧客検索の条件

検索ウィンドウの左側にメニューがあり、これを使ってプロジェクトの概要を把握できます。ロックされている顧客、自分に割り当てられた顧客、または再コールとなっている顧客を検索する方法については、次の章(「[TM Webの詳細な説明](#)」)を参照してください。

ヒント！

アプリケーションを最も効率的に使用するために、フィールド間のカーソル移動にはタブ機能を使用することをお勧めします。ウィンドウの中で Enter キーを押すと、Dialogue Server によって、アクティブになっているコマンド (ボタンの周囲が濃い色の枠で表示されます) が実行されます。

TM Webの利用を開始する

このセクションでは、アプリケーションの実践的な使い方を簡単に説明します。システムの詳細は、次の章で説明します。

TMプロジェクトの選択

- アプリケーションにログインします。
- 作業するプロジェクトをプロジェクト リストでダブルクリックして選択します。

顧客への通話

- 検索ウィンドウで [次を取得] をクリックします。
- 通話する必要がある顧客が検索され、その顧客情報が左のメニューに表示されます。回答フォームはウィンドウの中央に表示されます。
- 顧客に通話します。
- 顧客との会話中に、回答を登録します。
- スクロールバーを使用して、回答フォームの下の方に移動します。
- アンケートの一部の質問には、ジャンプ機能があります。この機能を使うと、どの質問をいつスキップするのが TM オペレータにとってわかりやすくなり、アンケートの使い方が簡略になります。

例えば、質問 1 で選択肢 A が選ばれた場合に質問 5 にジャンプするように設定できます。つまり、アプリケーションで選択肢 A が選択されると、フォーカスが質問 1 から 5 に移動します。

通話の終了

- 通話が終了したら、回答フォームの下にある [投稿] ボタンを選択します。
- 顧客の回答が保存され、検索ウィンドウに戻ります。次の通話に移るには、[次を取得] ボタンを選択します。

顧客からの回答がなかった場合

顧客からの回答がない場合や、通話中で、コールバックが必要な場合は、次の手順を実行します。

- 左側のメニューで、[コール終了] を選択します。
- 顧客との会話が完了しなかった理由を選択します。
- 投稿ボタンを選択します。

次の章では、このアプリケーションの機能を詳細に説明します。また、顧客との通話が未完了である理由がコール キューにどのように影響するのかを説明します。

詳細

- **TM Web**の詳細な説明12

TM Webの詳細な説明

メニューの概要

先ほどまでの説明で、TM Web のメニューについては理解できたと思います。メニューからどの項目を選択するかは、アプリケーションで実行する処理によって異なります。

アプリケーションの左側には、メインメニューが常に表示されます。このメニューは2つ(レポートが存在する場合は3つ)のエリアで構成されています。

1. 顧客情報
2. コールステータス
3. [レポート]メニュー (レポートが使用でき、ユーザーが適切なアクセス権を持っている場合にのみ表示されます)。

アンケートは、常にメインウィンドウに配置されます。質問は、リスト内に配置されます。アンケートに含まれる質問が多い場合は、すべての質問を操作するためにスクロールバーを使う必要があります。質問にはジャンプ機能を設定できることを覚えておいてください。

メニュー	コマンド	機能
参加顧客情報	顧客情報	顧客詳細情報または現在の顧客を表示します。
	編集	名前、電話番号、電子メールアドレスなどの顧客情報を編集する画面を表示します。フィールドの編集を許可するかどうかは、システム管理者が個別に設定します。また、この機能を使用するには TM オペレータに十分な権限が与えられている必要があります。このボタンを選択すると、新しい編集ウィンドウが表示されます。
コールステータス	コール番号	この TM プロジェクトにおける顧客への通話回数を表示します。
	コールログを表示	これは、同じプロジェクトでこの顧客への通話が既に行われた場合にだけ表示されます。このボタンを選択すると、新しいウィンドウが開いて、ログの内容が表示されます。ログには、顧客と連絡をとった日時、連絡したオペレータの名前、通話に関してオペレータが残したコメントが含まれます。ログを開くと、ボタンのテキストは [コールログを閉じる] に変わります。[コールログを閉じる] をクリックすると、顧客ウィンドウに戻ります。

コールのキャンセル	コール ステータスに別のオプションを設定できるウィンドウを開きます。詳しいことは、個別の説明を参照してください。[コールのキャンセル]を選択すると、ボタンのテキストが[アンケート]に変わります。[アンケート]をクリックすると、コールをキャンセルせずに顧客ウィンドウに戻ります。
終了	コールを終了し、顧客をコールキューに戻します。(メモ:この機能を使っても、顧客の新しい連絡先は記録されません。また、ログに表示されることも、コールの回数が増えることもありません。)

顧客の検索

顧客が質問事項に回答する前に、まずデータベース上で顧客を検索します。

TM Web では、さまざまな方法で顧客を検索できます。このセクションでは、使用頻度の高い検索方法を説明します。

自動検索の方法

1. 任意の TM プロジェクトを選択します。
2. 次を取得をクリックするか、キーボードの「Enter」キーを押します。

次に連絡をとる顧客の情報が表示されます。顧客の選択は、次の優先度に従って行われます。

1. ステータスが「私からのコンタクトを希望」に設定され、次回通話日時が過ぎている顧客。
2. ステータスが「コンタクトを希望」に設定され、次回通話日時が過ぎている顧客(TM オペレーターの指定なし)。
3. TM コール キューからランダムに選択された顧客。

注意: 自動検索は、検索時間を最短にし、適切なオペレーターが適切なタイミングでコールバック待ちのコール キューの顧客に確実に対応するという目的に限定して使用することをお勧めします。

検索を絞り込む方法

TM Web では、顧客データベースの特定のフィールドに基づいて顧客を取得する機能があります。複数のフィールドを使って検索を実行できます。検索結果の量が多すぎる場合は、条件を追加して検索の精度を高め、再実行することをお勧めします。

1. 任意の TM プロジェクトを選択します。
2. 1つ以上のフィールドに値を設定します。例を次に示します。
 - 「田」で始まる姓(田中、田島、田岡など)の全顧客を検索するには、姓フィールドに「田」を入力します。

- 「伸」で始まる名(伸子、伸次、伸太郎、伸一)などの全顧客を検索するには、名フィールドに「伸」を入力します。
 - 性別やステータスなどのフィールドを選択するには、コンボボックスを使います。
3. 検索をクリックします。
 4. 検索条件に一致したすべての顧客が表示されます。
 5. 行をクリックすると、目的の顧客が開きます。

ロック済み、自身に依頼済み、または再コール時

検索画面には、**[ロック済み]**、**[自身に依頼済み]**、および **[再コール時]** の 3 つのチェック ボックスが表示されます。

ロック済み

コールキューから取得された顧客は、ステータスが「ロック済み」に設定された状態でロックされるため、他の TM オペレータが同じ顧客を同時に開くことはできません。通話が終わると、回答は保存され、顧客のロックが解除されます。

次のようなごく一部の 경우에는、例外として、顧客情報のロック解除ができません。以下に、それらのオブジェクトを示します。

- 顧客との通話中に PC がネットワークから切断された場合。この現象は、停電やネットワーク接続の障害によって発生します。
- 顧客に通話するために顧客情報を開き、通話が完了する前にパソコンを離れる場合、セキュリティ上の理由から、一定の時間が経過すると、セッションが切断されます。この場合、システム内では顧客がロックされた状態です。

左側のメニューの **[プロジェクトステータス]** にロック済みの顧客が表示される場合は、それらの顧客を検索する必要があります。**[ロック済み]** チェック ボックスをオンにし、**[検索]** ボタンをクリックします。ロック済みの顧客が取得されます。

顧客が長時間ロックされた状態で放置されないように、TMWeb には、ロックされている顧客をチェックし、指定された時間よりも前のすべてのロックを解除する標準機能が実装されています。既定値は 1 時間です。

注意: システム管理者は、1 時間に設定されているロック解除時間を自社に都合のよい時間に変更できます。現在のシステムに設定されている値が不明な場合は、システム管理者に問い合わせてください。

自身に依頼済み

顧客に連絡を試みたが不在だった場合は、ステータスを **[後でコール]** に設定します。顧客はコールキューに戻され、合意された日時が過ぎるまで新規のコールは可能になりません。TM Web では、顧客に連絡するオペレータを登録することもできます。次のどちらかのオプションを指定できます。

- **任意の担当者。** 顧客はコールキューに戻され、現在のプロジェクトに関わるすべての TM オペレータが対応できます。

- **自身で。**顧客はコールキューに戻されますが、再コールの日時になった時点で、自分だけが通話し直すことができます。

注意: **[次を取得]**機能を使用する場合、TMWebは、常に自分が担当する顧客がいるかをチェックし、コールキューに存在する他のキューよりも優先します。

再コール時

このボックスをオンにした場合、通話済みの顧客およびコールバックに設定されている顧客のみ表示されます。

ワイルドカード (*) を使用すると検索対象範囲が拡大します

「*」(アスタリスク)記号は、テキストフィールド内を検索する際に、あらゆる文字に一致するワイルドカードとして働きます。電話番号は、通常、テキストフィールドなので、この記号は電話番号の検索にも使えます。

顧客の名前が「Jo」から始まり、名前全体を記憶していない場合は、ワイルドカードを使って「Jo*」と表記できます。

検索結果として、Johannes (ジョハネス)、Johansson (ジョハンセン)、Johnson (ジョンソン)などの顧客名がTM Web によって表示されます。

また、既定では、すべての条件をワイルドカードを使って作成することもできます。この方法を使うと、検索するたびに思い出す必要はありません。開始ページで[ユーザー設定]をクリックし、ワイルドカードのチェックボックスをオンにして、この機能を有効にします。

*は、値の前後に使用できます。*を値の前に使用すると、TM Web においてインデックスを使用して検索を高速化することができないため、検索時間は通常、かなり長くなることに注意してください。

数値を検索する際の「<」または「>」記号

顧客 ID フィールドやボーナスポイントフィールドなどの数字が含まれているフィールドでは、「<」または「>」記号を使用し、フィールド値が指定した値を下回るか上回るすべての顧客を検索できます。

たとえば、ボーナスポイントフィールドで「>2000」と入力すると、保有ボーナスポイントが2000ポイントを超える顧客を検索することができます。

検索時の大文字と小文字の区別

検索する値を入力する際には、コンピュータにおいて「Dave」は「dave」または「DAVE」と同じではないことに注意してください。データベース内の検索は、組織で使用しているデータベースの種類に依存します。Microsoft SQL Server を使用している場合は通常、[名]フィールドを「andy」で検索しても、「ANDY」で検索しても、同じ結果が返されます。システムにおける検索時の大文字小文字の取り扱いについては、システム管理者に確認してください。

ドロップダウン リスト: 値の検索

一部のフィールドには、標準の値が設定されています。(例えば、国、郡、住所種別、婚姻ステータス、性別など)。ドロップダウンリストを使って、検索の操作を簡略化できます。

婚姻歴の検索

ドロップダウンリスト付きのフィールドには、左端のグレイのボックス内に常に黒い矢印が表示されます。リストの使用方法は次のとおりです。

1. フィールド内の黒の矢印をクリックします。
2. 値の全一覧が表示されたウィンドウが表示されます。リストに多数の値が含まれる場合は、右側にスクロールバーが表示されます。カーソルを使用して、リスト内を上下に移動します。
3. いずれかの値をカーソルで選択し、クリックします。

フィールドには、選択された値が入力されます。

検索対象をリスト値に制限しない場合は、リストの上部（空白のフィールド）をクリックすると、フィールドに値が入力されずに検索画面に戻ります。

注意: 検索に必要な値がドロップダウンリストにない場合は、システム管理者に問い合わせ、リストに必要な値を追加できるかどうかを確認してください。

検索結果の顧客数が多い場合

姓が A で始まるすべての顧客を検索し、数百もの結果が返されたとします。TM Web はすべての顧客を表示せず、検索設定に応じて、条件にマッチした最初の 25、50、75、または 100 件の顧客を表示します。適切な顧客を検索するためのヒントを以下に示します。

- 姓が B で始まる顧客を検索している場合は、それに続く文字を追加します。例えば、Bro と入力すれば、検索結果が絞られます (Brook、Brown など)。
- それでも多数の結果が返される場合は、さらに条件を追加します。例えば、姓のほかに、名、住所、または電話番号を追加します。
- 検索結果リストに表示される顧客の件数が多い場合は、スクロールバーを使用してリスト内を上下に移動します。

顧客詳細情報の編集

TM-WEB に表示された顧客の詳細情報が正確ではなく、ユーザーとして顧客情報を更新する権限がある場合は、次の手順を実行します。

1. アンケート ページで、参加顧客情報が表示されている左側のメニューにある [編集] をクリックします。
2. 新しいウィンドウが開きます。
3. 必要に応じて顧客情報を変更するか、不足している情報を追加します。
4. [OK] をクリックします。

どのフィールドの更新をユーザーに許可するかは、システム管理者が決めます。顧客情報のウィンドウに表示されるだけで、編集はできないフィールドもありえます。

顧客データを編集する権限がない場合、[編集] ボタンはメニューに表示されません。

通話の終了

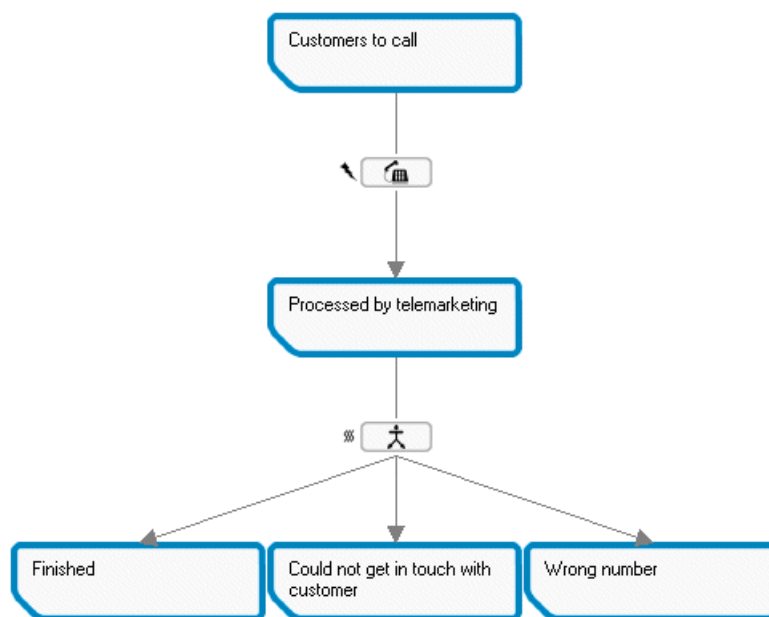
TM Web は、連絡する必要があるすべての顧客の概要を提供するアプリケーションです。未完の通話を閉じる場合は、正確なステータスコードを設定することが重要です。ステータスコードの設定次第で、次にいつどのようにして顧客と連絡をとるかが決まります。

キューシステム

顧客は (ダイアログで) Dialogue Server によって TM プロジェクトに組み込まれます。各顧客の活動を監視し、キューに配置する顧客とキューから外す顧客を判断するのは、Dialogue Server です。

回答が TM アンケートに登録された顧客は、速やかにキューから外されます。顧客がキューから外される別のケースとしては、顧客との連絡回数がコールアテンプト数の制限を超えた場合があります。(プロジェクトに設定された回数は、[コールアテンプト]画面の上部に表示されます)。他にキューから顧客が外される理由として、ステータスコードが[ブロック済み]または[番号違い]に設定されていた場合が挙げられます。

顧客をキューから外すために他のコードが使われる可能性があります。TM プロジェクトのすべてのコードの機能を確認するには、システム管理者に相談してください。



図：TM WebにおけるDialogue Serverによるキューシステムの制御

コールアテンプト

テレマーケティングでTMプロジェクトが作成されると、次の設定が行われます。

- コールアテンプト - プロジェクト許可された顧客へのコンタクト回数
- コール間隔 - (同じ顧客にもう一度通話をするまでの最短待ち時間[分])

TMプロジェクトで有効な設定は次の画面に表示されます。

- すべての利用可能なプロジェクトの概要ウィンドウ
- プロジェクトの画面上部にある情報バー

ステータスコードの登録

通話を開始し、顧客につながらない場合は、次の手順を実行します。

1. アクションウィンドウのメニューで、**コール終了**をクリックします。
2. 新しいウィンドウが開きます。
3. **後でコール**を選択します。
4. 顧客にコールバックする日時を選択します。顧客にコンタクトする担当者を決定します。次の顧客担当オペレーターにメッセージを残す場合は、コメントボックスを入力します。
5. **投稿**をクリックします。

通話を開始し、何らかの理由で顧客と話ができない場合は、次の手順を実行します。

1. アクションウィンドウのメニューで、**コール終了**をクリックします。
2. 新しいウィンドウが開きます。
3. **不成功**を選択します。
4. 通話にふさわしいステータスコードを選択します。次の顧客担当オペレーターにメッセージを残す場合は、コメントボックスを入力します。
5. **投稿**をクリックします。

TM-WEBでは、次のコードを使用できます。

- [ブロック済み] は、顧客が TM からの再度のコンタクトを望まない場合に使用します。顧客は TM キューから外されます。
- [番号違い] は、顧客の電話番号が正しくない場合に使用します。顧客は TM キューから外されます。
- [回線使用中] は、顧客が話し中の場合に使用します。顧客はキューに戻されます。
- [人違い] は、本人以外が電話に回答した場合に使用します。顧客はキューに戻されます。
- [応答なし] は、顧客が電話に出ない場合に使用します。顧客はキューに戻されます。
- [回線不通] は、電話番号が存在しない場合に使用します。顧客はキューから外されます。
- [メッセージ録音] は、本人以外が電話に回答し、メッセージを残した場合に使用します。顧客はキューに戻されます。
- [その他] は、何らかの理由で顧客につながらない場合に使用します。顧客はキューに戻されます。

注意: これらのステータスコードは、TM-WEB のインストール時に設定される既定値です。システム管理者は、社内のニーズに応じてコードを削除または追加できます。ここに記載したリストの内容と、実際にアプリケーション上に表示されるものが異なる可能性があります。

キーボードとショートカットキーの使用

TM-WEB ではショートカットキーを使用しません。

ただし、新規顧客の入力やフィールドの編集などの操作では、Windows の標準ショートカットキーを使用できます。例を次に示します。

<Ctrl> <C> - ハイライトされたテキストをコピーします。

<Ctrl> <V> - コピーしたテキストを貼り付けます。

<Ctrl> <X> - ハイライトされたテキストをカットします。

TM-WEBのヘルプ機能

画面上でヘルプを表示するには、メインメニューの [ヘルプ] リンクをクリックします。

レポートと統計

- レポートと統計22

レポートと統計

TM Web は、各 TM プロジェクトでの通話と通話の試みに関する情報を Dialogue データベースに保存します。この有益な情報は、レポートや統計の作成に使用できます。

TM Webのレポート機能

TM Web のレポート機能にアクセスできる権限があれば、[全般] メニューに [レポート] が表示されます。[レポート] をクリックすると、レポートを表示する TM プロジェクトを選択できるページが開かれます。プロジェクトを選択した後で、レポートが作成され、以下の情報が表示されます。

- TMプロジェクトで完了した顧客数（完了）
- その時点で進行中の通話数（処理中//）
- 通話予定の顧客数（未処理のコール）

これに加えて、ユーザーの統計も表示されます。最も重要なフィールドは、TM オペレータあたりの完了通話数です。

TM Webのカスタマイズ

- TM Webのカスタマイズ 24

TM Webのカスタマイズ

TM Web は、非常に柔軟なアプリケーションです。業務の遂行方法に合わない部分があったとしても、ユーザーが自分自身で、またはシステム管理者によって、それを変更できる可能性が十分にあります。

ユーザーによって可能な変更: 言語、開始ページ、検索の動作

ここでの変更はすべて、他のユーザーには影響を与えませんが、同じユーザーが他の PC にログインする場合には適用されます。すべての変更は、いつでも編集できます。

ツールバーで [プロジェクト] > [ユーザー設定] を選択します。以下の変更が可能です。

プログラム設定

- **言語。** TM-WEB で使用する言語を選択します。
注意: 一部のフィールド名は組織のグローバル設定で定義されているため、言語を変更しても反映されません。
- **開始ページ。** ログイン後に表示される TM-WEB の起動ページを選択します。

検索設定

- **ワイルドカードを使用。** この機能をオンにすると、検索の開始後にテキストフィールドに "*" が自動的に埋め込まれます。これにより、目的の顧客が検索結果に見つかる可能性は大きくなりますが、検索が完了するまでの時間は長くなります。
- **最大行数。** 検索後に [検索結果] ウィンドウに表示する顧客レコード数を定義します。25 件、50 件、75 件、100 件から選択します。[検索] ウィンドウに表示する顧客の数が増えると、検索速度に影響が生じます。
- **テキストをグリッドで囲む。** テキストや値が長すぎてフィールドに 1 行で表示しきれない場合に、複数行で表示します。[検索結果] ウィンドウのみに適用されます。

システム管理者が変更できる項目

システム管理者やコンサルタントは、グループまたは会社に合わせて TM-WEB を設定できます。以下に高度な設定の例を挙げますが、可能な設定はこれらに限りません。

- 異なるグループに対して異なるフィールドが表示されるように設定する。
- ほとんどのドロップダウンリストにおいて、値の名前の変更、新しい値の追加、値の削除を行う。
- すべてのウィンドウでフィールド名を変更する。
- Windows とメニュー ボックスの見出しテキストを変更する。
- アプリケーションの色と表示方法を変更する。

索引

C

Ctrl 12

D

Dave 12

E

enter 6
Enter 6

M

Microsoft Excel 22
Microsoft SQL Server 12

T

TM 6, 12, 22
TM Web 6, 12, 22, 24
TM Web のカスタマイズ 24
TM Web を選択 6
TMプロジェクト 12, 22
TMプロジェクトを選択 6

U

User setting 12

W

Web 6
Windows 6

あ

アクション 12
アンケート 12
アンケートボタン 12

い

インスタンス 6
イントラネット 6

お

お気に入りリスト 6

か

カード 12

き

キャッシュ 6

こ

コール アテンプト 12
コールのキャンセル 12
コンタクト済み 12

し

システム管理者 6
ジャンプ 6

す

スタート 6

そ

その他 を使用 12

た

タブ 6

と

ドロップダウンリスト 12

は

パソコン 12

ひ

ビジネス目標 22

ビュー 12

ヒント 6

ふ

フィールド名 24

フィールド名の変更 24

プロジェクト 12

ブロック済み 12

ブロック済みを使用 12

へ

ヘルプ 12

ほ

ボーナス 12

め

メインメニュー 12

メール 12

ゆ

ユーザー設定 24

ユーザー名 6

り

リンク 6

れ

レポート 22

ろ

ログ 6

ログイン 6

ログを閉じる 12

ロック済み 12

わ

ワイルドカードの使用 24