

kintoneセミオーダーシステム

DX 実現のための
kintone導入を加速する
ICSセミオーダーシステム

ICSのkintoneセミオーダーシステム

■ セミオーダーシステムとは

- kintoneを活用するためには、アプリの設定が必要です。設定を始める前には、業務フローや各業務に必要なデータ項目の検討が不可欠となります。
セミオーダーシステムでは、様々な業務を運営するために必要な業務フローやアプリの設定をあらかじめ作成済みです。
- ICSのセミオーダーシステムは、これまで携わったDX支援の現場で得た業務ノウハウをkintoneのアプリに組み込んでセミオーダーシステムとしてご準備しています。
- セミオーダーシステムでは、業務システムの構築には必須となるアプリ間のデータ更新や帳票の作成なども、kintoneの標準機能にADDONプログラムやプラグインを組み込むことにより実現しています。

■ セミオーダーシステムご利用のメリット

セミオーダーシステムをベースにkintoneの導入を行うことにより

- 最適な業務システムの構築
 - 短期導入
 - ローコスト導入
- によるシステム構築が可能となります。

ICSのセミオーダーシステム ラインナップ

HELP DESK
インシデント管理



営業案件管理
SFA/CRM



販売在庫管理



その他
お問い合わせください

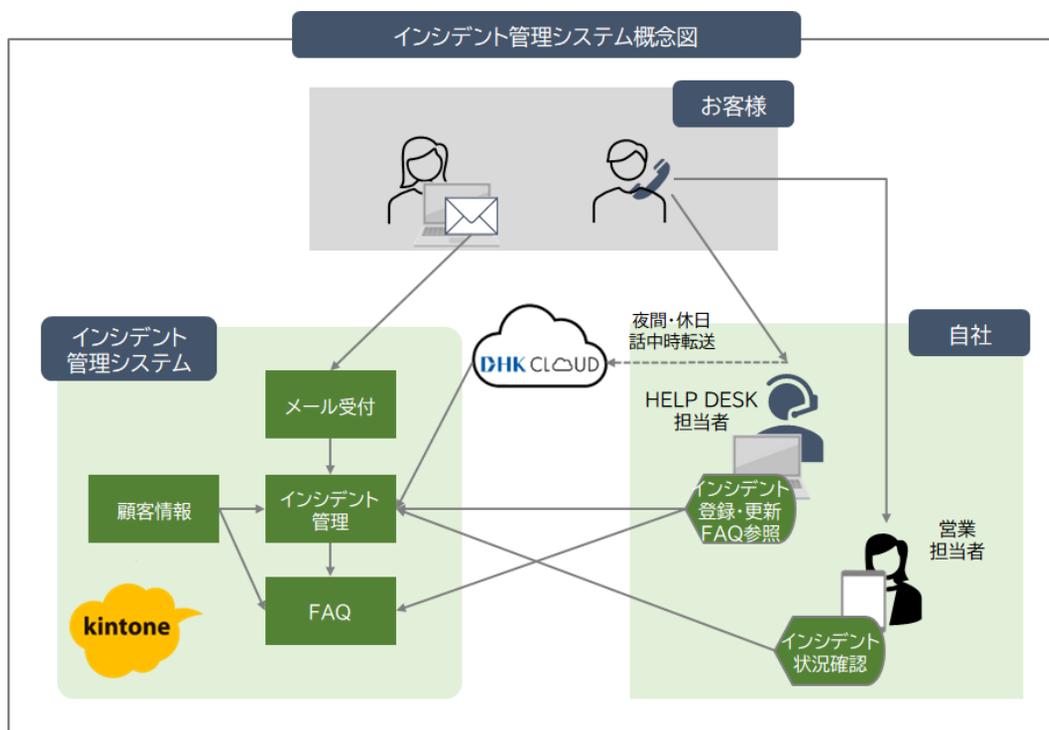
HELP DESK インシデント管理

■ インシデント受付

- 顧客からの電話、メールによる問い合わせをインシデントとしてシステムに登録します。HELP DESK宛メールは自動でインシデントに登録※1されます。
- 休日・夜間、話中時の電話はDHKクラウドサービス※2による自動音声応答で受付、音声は録音及びテキスト化されて即時インシデントとして転送され、通知が届きます。

■ インシデント対応記録・対応状況の確認

- インシデント受付後、顧客情報(顧客のシステム構成など)やFAQ(過去の同様事例)を参考にしながら、顧客への対応を行います。対応内容はインシデント管理に記録します。
- 管理者は対応状況を確認し適切なアドバイスを行います。また営業担当者は顧客往訪時や顧客からの対応確認時などにインシデントの発生・対応状況を確認します。



※1、2:メール自動登録、DHKクラウドサービスはオプションです。

※2: DHKクラウドサービスはICSが提携している株式会社電話放送局のIVR・ボイスロボットによる電話自動応答システムです。

<https://www.dhk-net.co.jp/>

インシデント一覧: 対応状況が把握できる

No	受付日時	受付ルート	顧客CD	顧客情報	対応ステータス	対象システム	インシデント分類	緊急度	対応期限	インシデント内容	対応内容	対応担当者	受付担当者名	担当アサイン	担当アサイン名
2024091910	2024-09-21 10:電話	00030	B社	受付	010-Kirstone	30-操作不能発生	20-通常	2024-09-23	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度
2024091910	2024-09-19 10:電話	00040	C社	受付	100-Wrike	10-操作不能発生	20-通常	2024-09-23	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度
2024091601	2024-09-16 10:電話	00000	A社	完了	010-Kirstone	10-操作不能発生	20-通常	2024-09-17	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度
2024091102	2024-09-11 9:その他	99999	社内	完了	010-Kirstone	10-操作不能発生	10-緊急	2024-09-11	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度
2024091101	2024-09-11 10:電話	00000	A社	対応中	010-Kirstone	10-操作不能発生	20-通常	2024-09-26	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度
2024090924	2024-09-19 30:メール	00030	B社	対応中	010-Kirstone	40-検索不能	20-通常	2024-09-26	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度
2024090923	2024-09-19 30:メール	00040	C社	対応中	400-主コード	70-検索不能	20-通常	2024-09-30	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度
2024090922	2024-09-19 10:電話	00020	A社	対応中	300-AJHSTAR	10-操作不能発生	20-通常	2024-09-20	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度	緊急度

インシデント詳細: 対応履歴、担当者間連携

ISO101020インシデント管理

インシデントNo: 2024091601

受付日時: 2024-09-16 14:24 | 受付ルート: 10:電話 | 受付担当者: 0011 | 担当アサイン: 0012 | 担当アサイン名: 担当 B

顧客CD: 00000 | 顧客情報: A社 | 住所: 東京都中央区千代田 | 顧客主要担当者: 999-9999-9999 | FAX: 999-9999-9999 | 得意先カナ: A

対象システム: 010-Kirstone | インシデント分類: 10-操作不能発生 | 緊急度: A | 対応期限: 2024-09-17 | 対応ステータス: 完了

インシデント内容: 顧客IDを間違えて検索実行してしまいました。結果として問題ないでしょうか？

対応内容: 顧客登録後に担当データを登録して、なぜか検索できません。担当データを確認して確認してもらった。

対応履歴:

対応日時	対応CD	対応担当者	対応内容	状態	対応履歴ファイル	対応ユーザー
2024-09-16 14:24	0011	担当 A	受付	受付		担当 A
2024-09-16 14:44	0012	担当 B	顧客データに基づくアプリを確認中	確認		担当 B
2024-09-16 16:21	0012	担当 B	顧客登録後に担当データを登録して、なぜか検索できません。担当データを確認して確認してもらった。	完了		担当 B

依頼メール:

メール送信者: [] | メール件名: [] | メール受信日時: []

メール受信者: [] | メール受信ファイル: []

販売在庫管理

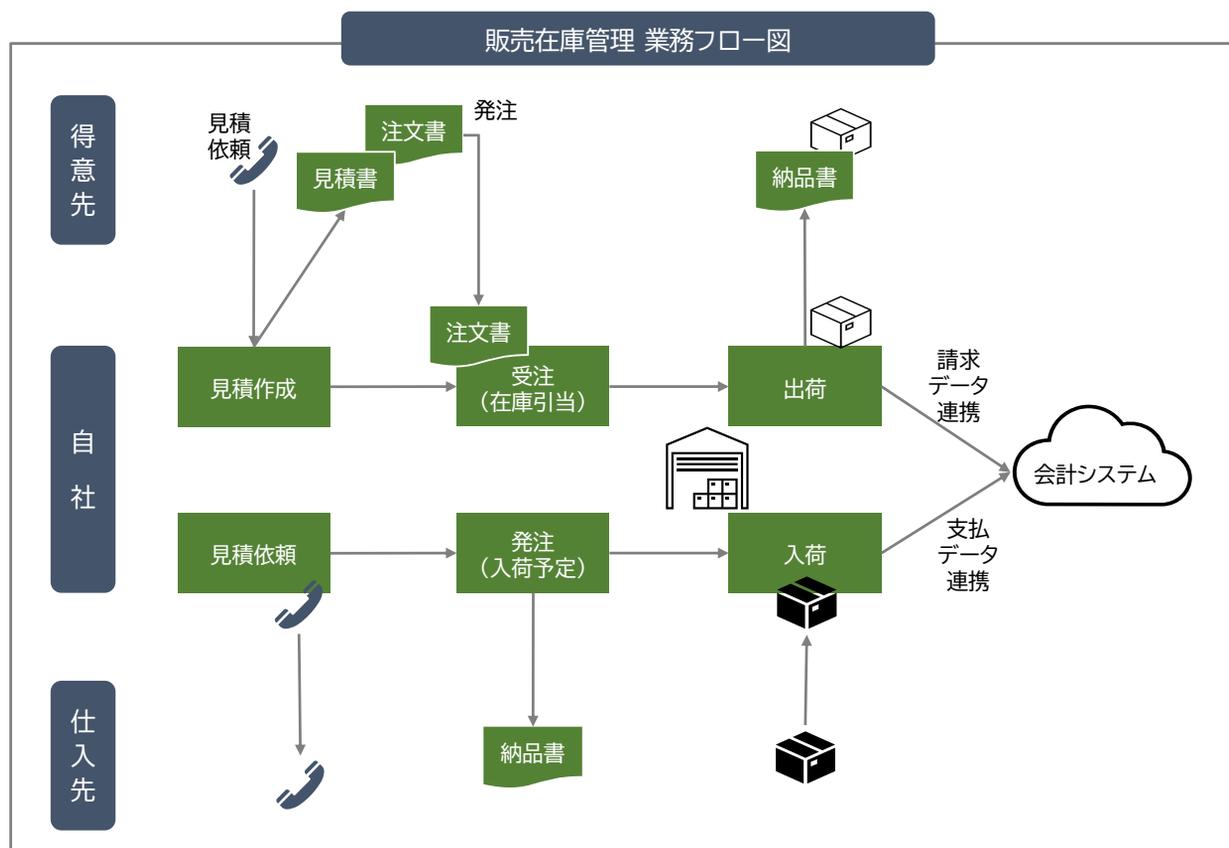
■ 販売在庫管理業務

仕入商品の販売ビジネスにおける以下のプロセスを管理します。

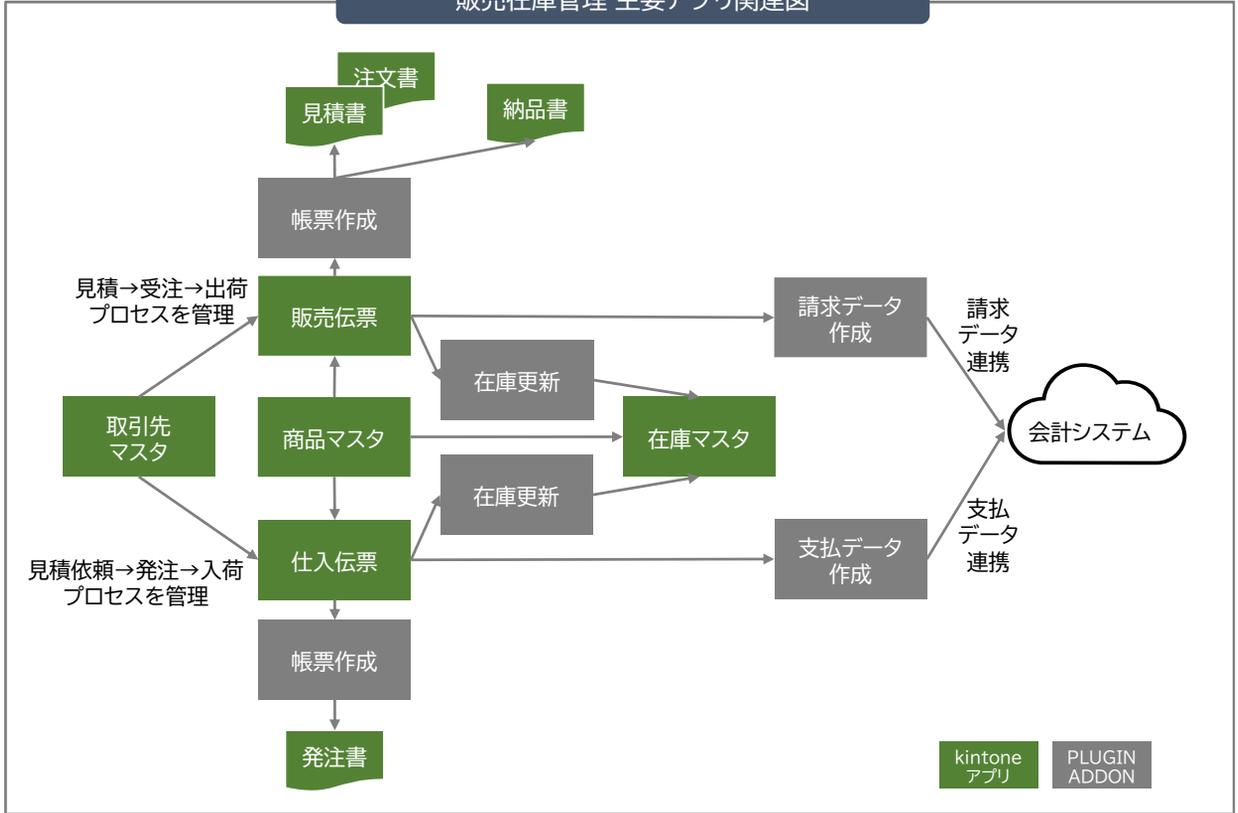
- 販売業務: 見積～受注～出荷
- 仕入業務: 見積依頼～発注～入荷
- 在庫管理: 販売、仕入プロセスにおける在庫のリアルタイム把握
- 帳票出力
見積書・注文書(顧客用)、発注書(仕入用)の出力が可能

■ 他システム連携

- 会計システムへの請求・支払データ連携に対応
- APIで自動連携も可能(連携側システムが対応可能な場合)



販売在庫管理 主要アプリ関連図



販売伝票 サンプル画面

品番	品名	単位	数量	単価	金額	税別	税額	合計	納入先	納入日	納入月	納入年
50000	製品A	個	50	10000	500000	450000	50000	550000	株式会社C・S(株)	2024	07	21
60000	製品B	個	80	10000	800000	720000	80000	880000	株式会社C・S(株)	2024	07	21
60001	入庫用シート	枚	624	10000	6240000	5616000	624000	6240000	株式会社C・S(株)	2024	07	21

在庫マスタ サンプル画面

ICS 開発用デモ環境
🔍 アプリ内検索

BT32_在庫管理アプリ (1商品1レコード)
🔍

🏠
スペース: ICS_885: 8社別売名簿管理 > アプリ: BT32_在庫管理アプリ (1商品1レコード-F)
🔍

在庫マスタ一覧

📊 📈 📉 📑

+

⋮

1 - 12 (12件中)

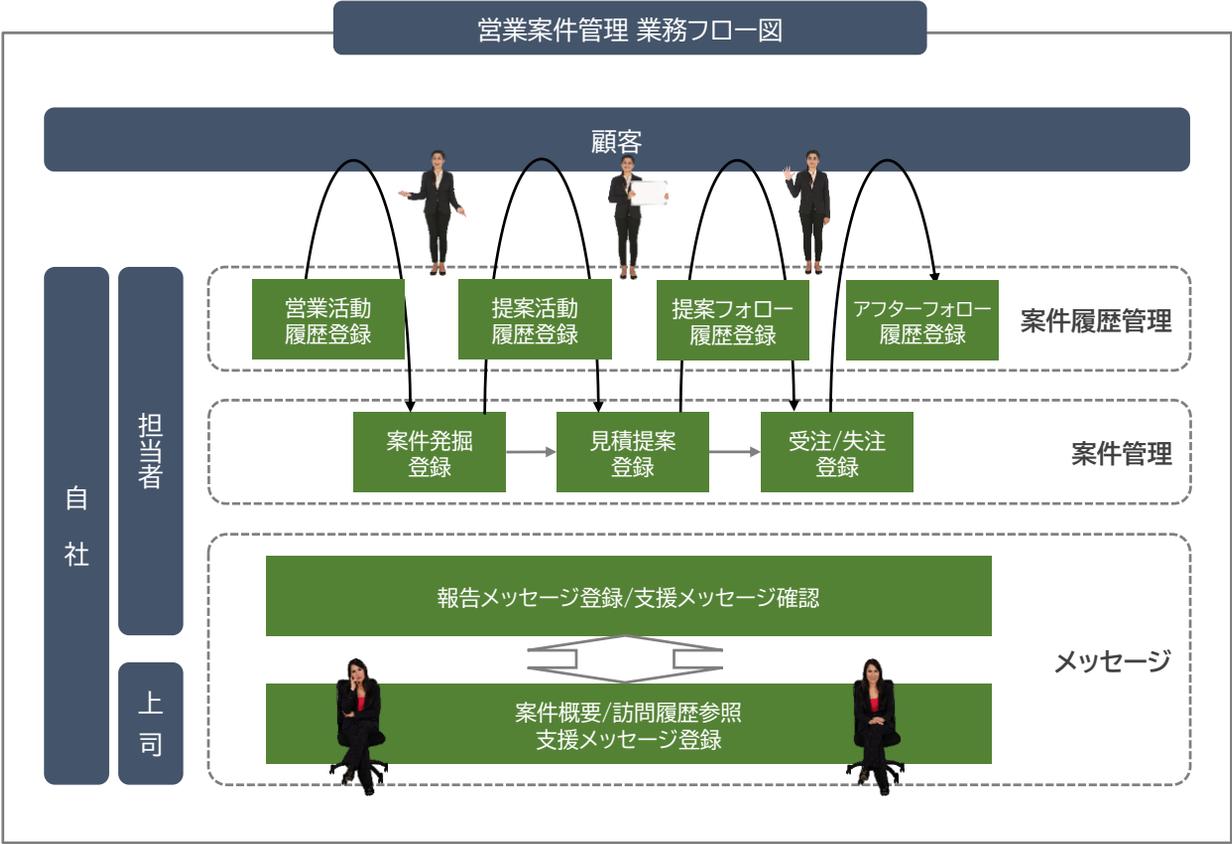
品番	商品名	倉庫コード	倉庫名	実帳数	受注残	確保分	フリー在庫	発注点	商品補足	標準販売単価	標準仕入単価	棚卸日付	棚卸在庫数	棚卸時単価
50885	定規	010	大阪本社倉庫	699	0	1	698	100		¥ 110	¥ 88			
50865	ノート	010	大阪本社倉庫	699	0	1	698	150		¥ 160	¥ 128			
50880	メモ帳	010	大阪本社倉庫	700	0	0	700	300		¥ 120	¥ 96			
50860	蛍光ペン	010	大阪本社倉庫	690	0	10	680	100		¥ 70	¥ 56			
18795	ホッチキス	010	大阪本社倉庫	700	20	10	670	100		¥ 120	¥ 96			
76984	テープ	010	大阪本社倉庫	699	0	1	698	100	他社製品	¥ 80	¥ 64			
36700	ボールペン	010	大阪本社倉庫	700	0	0	700	300		¥ 60	¥ 48			
61965	ノリ	010	大阪本社倉庫	699	0	1	698	100		¥ 100	¥ 80			
90000	ハサミ	010	大阪本社倉庫	700	0	0	700	100		¥ 150	¥ 120			
90010	消しゴム	010	大阪本社倉庫	699	0	1	698	300		¥ 50	¥ 40			
90020	筆筒	010	大阪本社倉庫	699	0	1	698	300		¥ 200	¥ 160			
62430	鉛筆	010	大阪本社倉庫	697	0	3	694	300		¥ 80	¥ 64			

1 - 12 (12件中)

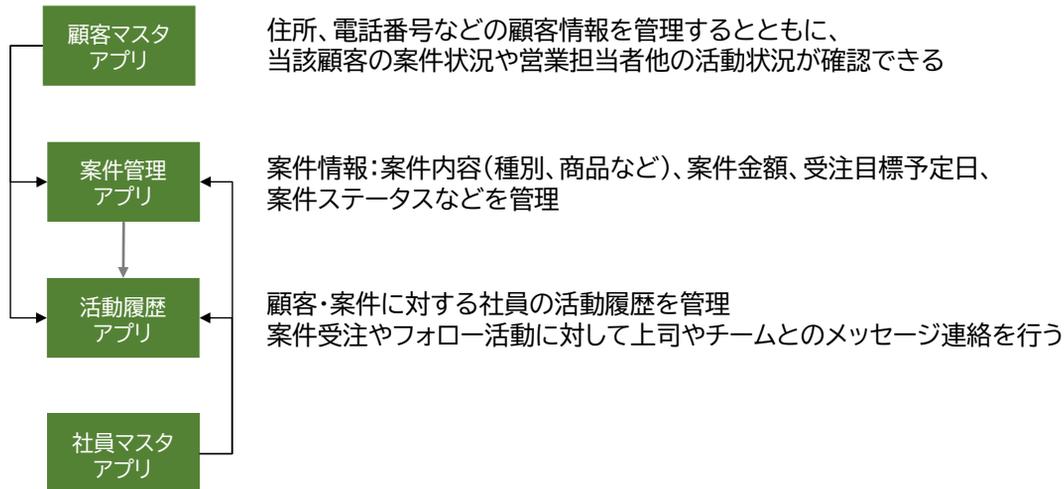
営業案件管理 SFA/CRM

- 営業案件管理
 - 営業の案件管理を通じて
 - CRM:Customer Relationship Management
顧客情報や行動履歴、顧客との関係性を管理
 - SFA:Sales Force Automation
営業の行動管理や商談の進捗状況管理
 といった分野を組織で効率化することをサポートします。

- 他システム連携
 - 販売在庫管理セミオーダーシステムとの連携も可能



営業案件管理 主要アプリ関連図



顧客(取引先)マスタ サンプル画面

顧客マスタアプリ: 顧客情報、案件、活動履歴を一括で表示

顧客管理

顧客先コード: 100020
顧客先名称: 全額運賃付
郵便番号: 501-0001
住所: 岐阜県岐阜市****
TEL (代表): 050-*****
FAX (代表): 050-*****
備考:

顧客先種別: 顧客先種別_全
顧客先種別コード: ICS 0 2
顧客先種別名: 営業一部
顧客先種別名: 1課

案件一覧 (取引先・案件外)

案件名	ジャンル	種別	受注予定日	期日・期日	期日金額	期日	依頼開始日	期日	依頼者会社	依頼者	依頼内容	期日
採買管理 その他	OS9 8	2018-09-24	2018-09-31	2022-07-06	2,000,000	2023-03-24	ICS 0 2	委託手帳	90	美注・清酒		
委託管理 CRM	100 雑定	2018-03-31	2022-07-06	500,000	2023-03-01	ICS 0 2	委託手帳	50	委託			
						2023-03-27	ICS 0 2	採買管理	50	委託		
						2018-06-08	ICS 0 2	採買管理	30	採買・見積準備		
						2018-09-30	ICS 0 2	採買管理	30	採買・見積準備		

案件一覧 活動履歴

住所、電話番号などの顧客情報を管理するとともに、当該顧客の案件状況や営業担当者他の活動状況が確認できる

活動履歴 サンプル画面

ICS
ICS 02

DEM_100:活動履歴
アプリ内検索

顧客、案件に紐付けて活動の履歴を残します。上からは部下履歴一覧から未確認履歴を参照、コメントができます。

活動履歴

活動報告部門コード: 0102 | 部署: 営業一部 | 課名: 2課 | 活動報告者: 栗島 結子 (API)

活動報告確認者: 橋本 洋 | 上司確認: 確認

活動日: 2023-03-17 | 案件名: 経費精算システム | 顧客名 (案件): 伊田ネットソリューションズ | 活動内容: 50:受注

案件ステータス	編成	ソリューション	案件金額	受注予定日	出件先	案件口数売上
50:受注	100:確定	ワークフロー	1,500,000	2018-07-31	0	1,500,000

主要担当者: 主案担当者会社名: _____ | その他関係者・同行者: _____

簡説メモ: 現状の経費精算システムの利用状況、機能要件を元に、新システムに求める機能要件を洗い出し。

添付ファイル: _____

案件管理レコード番号 (関連レコード一覧紐付け用)	顧客管理レコード番号 (関連レコード一覧紐付け用)	レコード番号
3	19	10

活動に関するメッセージ交換

2: 栗島 結子 (API) | 2023/02/14 19:26

@橋本洋
Thank you!

👍 1 | 🗨️ 返信

1: 橋本 洋 | 2023/02/14 19:26

@栗島結子
Good

👍 1 | 🗨️ 返信

Copyright © 2024. I・C・S All rights reserved.

9