

Sentinel Pulse

CRM上で、アップセル・
クロスセル機会と解約
リスクを即座に可視化

概要

Sentinel Pulseは、CRM上でアカウント単位のプロダクト利用状況を可視化し、営業チームが購買意欲の高い収益機会に迅速に対応できるよう支援します。

課題

営業担当者は、既存顧客が自分たちが販売した製品を実際に活用しているかを把握したいと考えています。しかし、多くの企業では顧客の利用データを十分に取得・活用できていません。

仮にデータを取得できたとしても、それは個々のユーザー単位で管理され、営業チームが日常的にアクセスしないツールやスプレッドシートに分散していることが一般的です。

その結果、営業チームは状況を把握できず、以下のような機会損失が発生します：

- 解約リスクの兆候を見逃す
- 更新交渉が難航して初めて利用低下に気づく
- ライセンスをすぐに使い切った顧客へのアップセル機会を逃す

利用状況が可視化されていないことで、営業担当者は解約リスクや拡張機会を適切に判断できない状況に陥っています。

ソリューション

Sentinel Pulseは、プロダクト利用データを収集・分析し、アカウント単位でCRMに紐付けて表示します。これにより営業チームは、顧客が購入した製品をどのように利用しているかを一目で把握できます。

リアルタイムで実用的なインサイトにアクセスできるため：

- 利用率が高い顧客 → アップセル・クロスセルの好機
- 利用率が低い顧客 → 解約リスクありといった判断

を迅速に行えます。

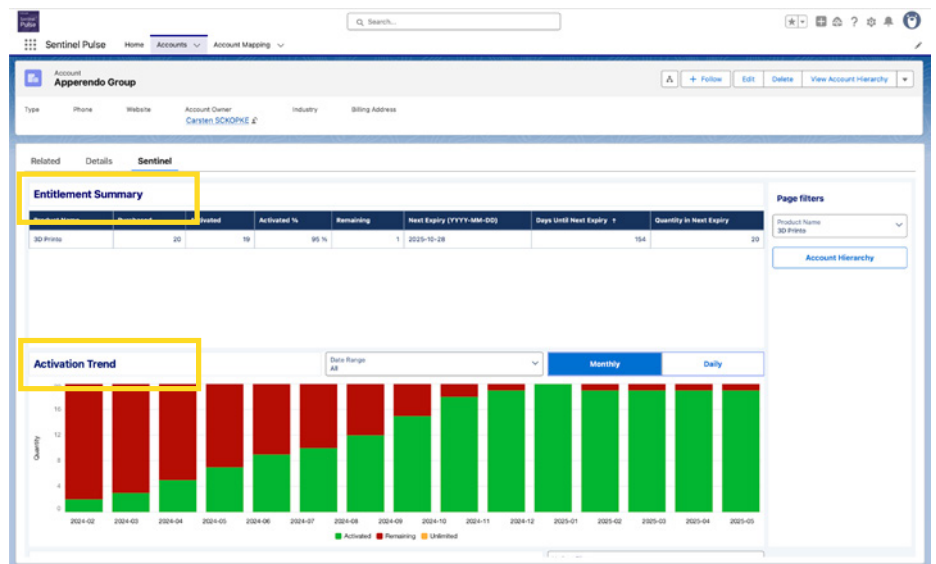
また、PulseはCRM内に直接組み込まれているため、営業担当者はツールを切り替えることなく、アカウントの健全性を評価し、データに基づいた先回りの対応を実行できます。

期待できる成果

アップセル・クロスセルの加速

アカウント単位の利用状況、契約利用率（エンタイトルメント消費）、ライセンスのアクティベーション傾向などの指標により、顧客の活用度を正確に把握できます。

これにより営業チームは、追加提案の余地（ホワイトスペース）を特定し、顧客価値と売上の双方を最大化できます。

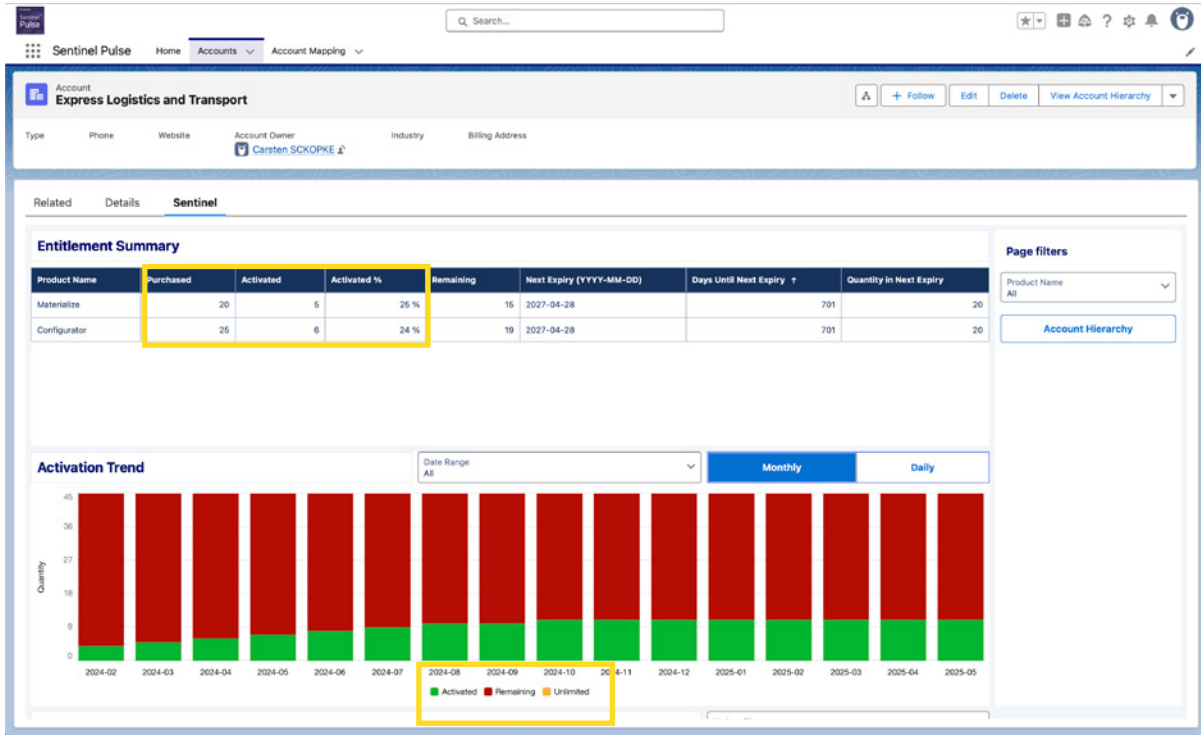


解約の防止

利用が進んでいない顧客は、解約リスクが高い状態です。

- Entitlement Summaryダッシュボード: どの製品が有効化されているかを可視化
- Activation Trendダッシュボード: 利用状況の推移を把握

さらにPulseは、低利用を自動検知し、CRM上で営業担当者にアラートを通知します。これにより、解約リスクが顕在化する前に対応が可能になります。



優先すべき案件の特定

複数のアカウントを管理する中で、優先順位付けは重要です。Sentinel Pulseは、分散している利用データをCRM上に集約し、わかりやすいサマリーやグラフとして提示します。フラット構造・階層構造のアカウント双方に対応し、どのアカウントに注力すべきかを明確にします。

The screenshot displays the 'Product Engagement' dashboard, which provides a summary of account engagement across various products. The table below shows the data for several accounts:

Account Name	Product Name	Purchased	Activated	Activated %	Remaining	Next Expiry (YYYY-MM-DD)	Days Until Next Expiry ↑	Quantity in Next Expiry
Apperendo Group	Configurator	18	7	39 %	11	2025-06-12	16	18
Edge Communications	AutoChat	10	2	20 %	8	2025-06-28	32	10
GenePoint	3D Printo	30	10	33 %	20	2025-06-28	32	30
Apperendo Group	Tool Pick	20	18	90 %	2	2025-06-28	32	20
GenePoint	Tool Pick	20	10	50 %	10	2025-07-09	43	20
SpaceZ	PS - Development Services	1,000	750	75 %	250	2025-08-12	77	1,000
SpaceZ	Training Credits	80	60	75 %	20	2025-08-12	77	80
SpaceZ	3D Printo	20	20	100 %	0	2025-08-12	77	10
SpaceZ	AutoChat	20	18	90 %	2	2025-08-12	77	20

カスタムアラートで先手対応

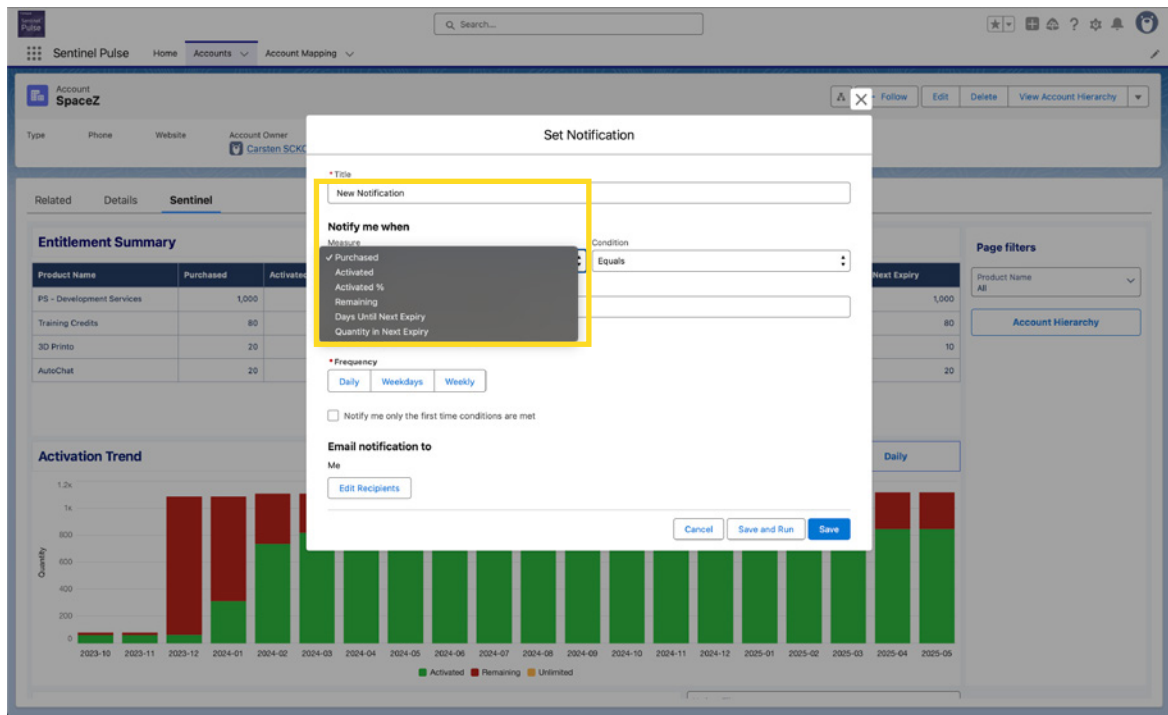
アカウントマネージャーは、任意の条件に基づいてアラートを設定できます。

例：

- 契約更新日
- 利用率(アクティベーション率)

しきい値を設定することで、対応が必要なタイミングで自動通知されます。

これにより営業チームは常に一步先を見据え、収益拡大と解約防止に向けたアクションを取ることができます。



次のステップ

営業チームに、アップセル・クロスセル機会の創出と解約リスクの抑制に直結するインサイトを提供しませんか？

ぜひ、お問い合わせいただくか、Sentinel Pulseの製品ガイドをご体験ください。

製品ツアーを見る

お問い合わせ