

**SugarCRM Daxten Case Study**

Y <http://www.sugarcrm.com/crm/customers/daxten.html>

Y [http://media.sugarcrm.com/case\\_studies/Daxten.pdf](http://media.sugarcrm.com/case_studies/Daxten.pdf)

SugarCRM 社発表のケーススタディを元に株式会社ケアブレインズが和訳

< 企業情報 >

企業名	Daxten ( <a href="http://www.daxten.com">http://www.daxten.com</a> )
本社	アイルランド、シャノン
事業内容	インフラ管理、リモートアクセス機器、冷却製品の製造と販売
主な顧客	BBC, BMW, BP, eBay, Deutsche Telekom, GE Medical, Siemens, Shell
以前使用していた CRM	Siebel
現在使用している CRM	Sugar Professional™
運用パートナー	Genius4U ( <a href="http://www.genius4u.com">http://www.genius4u.com</a> )

## Daxten 社、SugarCRM でグローバル化

1994 年創立の Daxten 社は、サーバ管理ハードウェア、リモートアクセス機器の製造、販売業者である。本社があるアイルランドをはじめ、オーストリア、フランス、ドイツ、スペイン、スイス、イギリス、アメリカに支社を置き、国際的なプレゼンスを確立している。Daxten 社は、BMW、BP、タイムラークライスラー、Deutsche Telekom、eBay、GE Medical、Reuters、ロールスロイス、シェルなどの世界的な大企業にもサービスを提供している。

## SugarCRM 製品を選んだ理由

Daxten 社では、従業員数が急速に増大して、地理的にも分散していたため、営業効率と従業員連携を改善できるようなシステムを必要としていた。Daxten 社の代表取締役 Chad Rislov 氏は、「企業全体を通して、日々の業務を透明化したいと思っていました。以前使用していた CRM には、SugarCRM 製品が提供するような使いやすさや柔軟性がありませんでした。」と語る。

Daxten 社ではまた、営業プロセスを合理化する一方、営業スタッフが Daxten 社の膨大な顧客基盤とコミュニケーションを円滑化できるシステムを必要としていた。営業管理においては、商談の更新時期を把握しておらず、顧客任せになっていたため、営業スタッフが、ペンディング

になっている商談の内容を完全に把握できるシステムも必要だった。また、当時使用していた ERP システムとシームレスに統合できる CRM システムであることも重要要件であった。Daxten 社は、最終的にヨーロッパと北米のオフィスの従業員が使用するユーザフレンドリーな CRM システムを運用するという点に重点を置いた。

Daxten 社は、複数の CRM ベンダーを評価した後、Sugar Professional を運用するのに、Genius4U 社 (SugarCRM 社のパートナー) に協力を求めることにした。Sugar Professional に決めた理由は、営業、サポート、マーケティングに渡る Sugar Professional の優れた機能性だった。「Sugar Professional を使えば、より業務を効率化できて、より効果的に顧客にサービスを提供できるということは分かっていました。」

## Genius4U とパートナー関係を結び、構想、運用、統合を図る

Daxten 社は、Genius4U 社とパートナー関係を結ぶことにより、カスタマイズした SugarCRM 製品の運用ノウハウを獲得した。Genius4U 社は、オープンソースのインテグレーション企業である Jitterbit 社のデータ移行・統合サービスを利用して、Daxten 社の既存顧客データを移行した。Genius4U 社は、Sugar Professional と Daxten 社の既存 ERP システムの間での連携を確立させた。2つのシステムを統合したことにより、顧客データ、製造業者、製品情報、価格情報、見積りを同期させることができた。

## 予想をはるかに超える結果

完全に統合され、完全に機能する CRM システムに対して、Daxten 社の高まる期待は、SugarCRM 社と Genius4U 社のおかげで、想像を超える結果を生み出した。Rislov 氏は、「SugarCRM を使用して、売上を飛躍的に伸ばし、コストを削減することができました。」と語る。従業員は、マーケティング、営業、サポート活動において使いやすいインターフェースを気に入っている。管理職者は、従業員の日々の業務を高いレベルで把握できるため、顧客との間で問題が発生する前に対処することが可能である。Rislov 氏はまた、「SugarCRM 社と Genius4U 社の連携で、Daxten 社は、顧客とのコミュニケーション能力においては、この業界最高レベルに達することができました。」と語る。

開発元

SugarCRM Inc.

日本語版開発元

株式会社ケアブレインズ

〒261-7115 千葉県千葉市美浜区中瀬2-6 ワールドビジネスマリブイースト15F

[www.sugarforum.jp](http://www.sugarforum.jp)

