

SugarCRM Sterling PCU Case Study

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

Y http://media.sugarcrm.com/case_studies/sterlingpcu.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	Sterling PCU (http://www.sterlingpcu.com/)
本社	米国、オハイオ州
事業内容	家電、自動車業界に特殊機器を提供
主な顧客	メルセデスベンツ、トヨタ、キャタピラー、GE など
以前使用していた CRM	salesforce.com

- Salesforce のくびきから逃れ SugarCRM に “ 大よろこび ” -

1946 年創業の Sterling PCU 社 (以下 Sterling 社) は、家電業界や自動車業界に特殊機器を提供する企業だ。Sterling CPU 社の冷却、流動機器は、メルセデスベンツ、トヨタ、キャタピラー、GE などの世界に名だたる企業の製品に使用されている。由緒ある歴史を持つがゆえに、顧客情報も膨大であったが、この顧客情報の多くは、E メールやスプレッドシート、ばらばらのデータベースに格納され、一元管理されていなかった。Sterling 社は、この問題を解決しなければいけないと分かっていたが、使えないアプリケーションを社内で実装するのにお金も時間もかけたくなかった。Sterling 社の専門技術は、企業向けのアプリケーションの展開でなく、複雑な製造システムを統合して供給することであるからだ。

ソリューションの必要性

当初 Sterling 社は、営業マネジメント機能を持つソフトウェアの salesforce.com Professional を使用することにした。salesforce 社の魅力は低価格なこととソフトウェアを買うというより簡単にレンタルできることだ。salesforce.com 社は、Sterling 社の基本要件を満たしてくれたが、Sterling 社は、すぐに salesforce.com の隠れコストは高くつくと感じた。「2度目のデータベースのバックアップをするまでは、問題はなかったんです。salesforce.com 社が、我々のデータをバックアップするのに高額な費用を請求してきたのはその時からでした。これには納得できません。データは、彼らのものではなくて我々の所有物なのですから。Salesforce のカスタマイゼーションにどれだけの費用がかかったかは、知らない方がいいでしょうね。」と Sterling 社の営業部長 Christopher Edwards 氏は語る。そこで、Sterling 社の役員らは、直ちに別のソリ

ューションを見つけなければいけないと思い立った。

ベンダーの選択

Sterling 社は、CRM アプリケーションを使用し続けたいとは思っていたが、このソリューションを実現させるために全 IT 予算を使うわけにはいかなかった。Edwards 氏は、「IT には取り組むべき優先事項がたくさんあるのに、予算はかなり限られています。CRM に使わなかった予算はどこか他に充てられてしまうでしょう。」広範にわたるレビューののち、Sterling チームは、Sugar On-Premise に決めた。1 ユーザあたり 239 ドルである。これは、1 ユーザあたり 780 ドルの salesforce.com Professional に比べると3分の1以下の価格である。Sterling 社は、Sugar On-Demand によって、年間約 18,000 ドルの費用の削減を見込んでいる。

Sterling 社が salesforce.com 社からデータを受け取った後、うまく機能していたのは1週間にも満たなかった。Edwards 氏は、Sugar CRM を、顧客関係を管理する“エレガントなソリューション”と呼ぶ。Sugar チームは、Sterling 社のために、高機能の見積り機能や5大陸に渡る何百もの企業との関係を管理する必要がある企業のための顧客トラッキング機能の実装を行った。現在 Sugar CRM は、売上を管理するための取引先担当者や商談、取引先やケース管理、プロジェクト管理、また顧客サポートサイドのバグトラッキングなどの顧客とのやり取りのエンド・ツー・エンド・ビューを提供している。また同社は、Microsoft Outlook を E メールでのコミュニケーションと Sugar CRM 内の顧客情報を結びつけるために利用している。

ビジネスを変える高度な柔軟性

Sterling 社は、Sugar CRM を業務により調和させていくに従い、アプリケーションをより ERP システムと密接に結びつけるために、Sugar On-Demand から Sugar-On Premise に替える可能性がある。SugarCRM は柔軟な展開オプションを提供し、企業は、ホスト型、もしくは On-Premise のソリューションの間をスムーズに移動することができる。Sugar のソースコードが閲覧できるので、Sterling 社は、企業中の Sugar CRM を結び付けるカスタマイゼーションや修正を行うことが可能である。Sterling 社はまた、SugarCRM の多言語機能を利用して、ドイツ語と中国語の同じバージョンの Sugar CRM を海外からの従業員に提供している。

Sterling チームは、SugarCRM のソリューションに“大喜び”であるという。チームは、Sugar のアプリケーションが提供する価値と柔軟性を気に入っている。「私たちが salesforce.com から SugarCRM に替えたのは Sugar が salesforce の半分の値段で倍の機能を提供してくるからです。それと、SugarCRM はまたビジネスとして拡大する必要がある柔軟性を提供してくれます。

現在 Sugar On-Deman を使っていますが、おそらく、顧客資産を Sugar On-Premise に移すことになると思います。salesforce.com ではこのような柔軟性は提供してくれないでしょうね。」

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