

オープンソースCRMセミナー
~ CRM革命！CRMもオープンソースの時代へ ~

POWERED BY
SUGARCRM™

株式会社ケアブレインズ
2005年7月15日

1. CRMと顧客創造プロセス改革

POWERED BY
SUGARCRM™

顧客創造プロセス改革の必要性

「売れる仕組み」づくりは企業の最重要テーマ

顧客接点業務の適切なマネジメントが「売れる仕組み」構築に大きく影響を及ぼす！



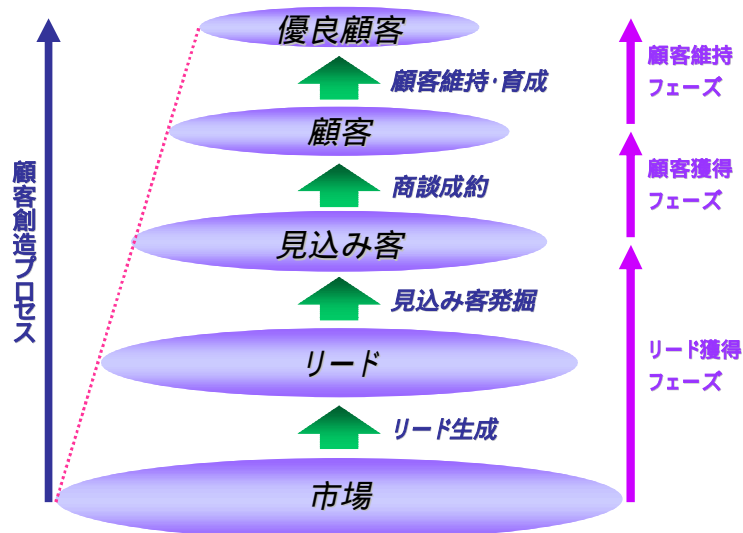
しかしながら...

活動プロセスはブラックボックス化のまま

顧客創造プロセス改革の必要性

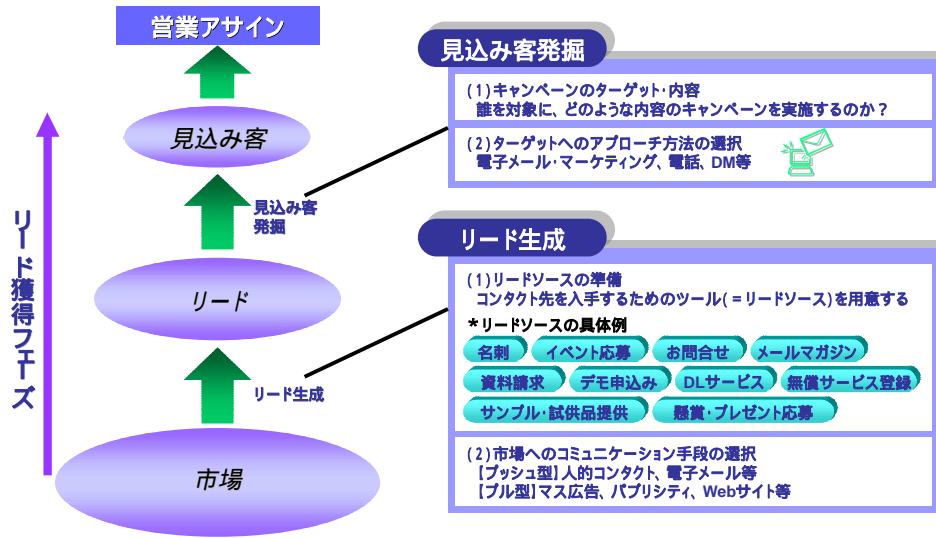
顧客創造プロセス

顧客創造プロセスは「リード獲得 顧客獲得 顧客維持」の3フェーズから成る。



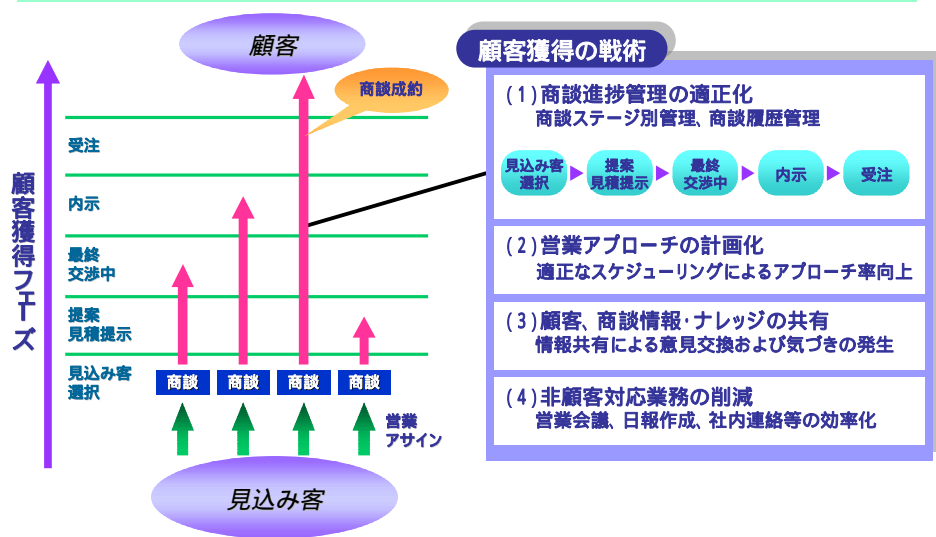
リード獲得のフレームワーク

できるだけ多くのリードを生成し、その中から商談アプローチ可能な見込み客を発掘する。



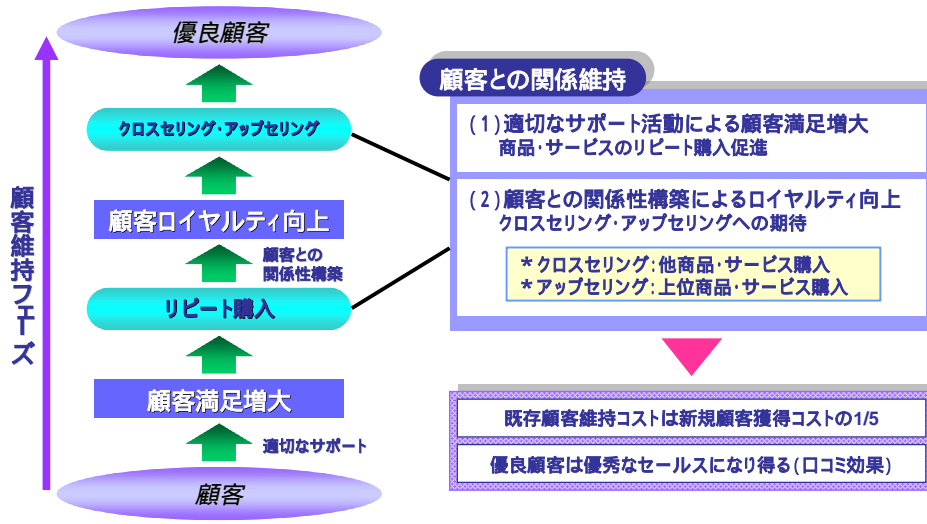
顧客獲得の戦術

見込み客を営業アサインし、営業担当者が商談アプローチを行う。



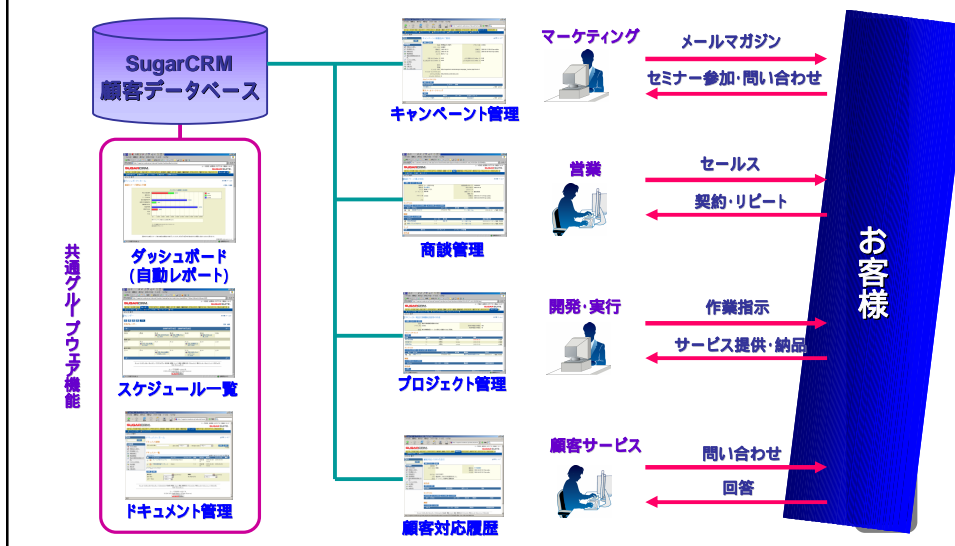
顧客との関係維持

顧客と良好な関係を維持し、リピート購入やクロスセリング、アップセリングへ結び付ける。



POWERED BY SUGARCRM. が実現する情報共有革命

お客様と接するあらゆる部門がお客様の情報を一元的に管理することで、全社員が効率的なアクションを採り、結果的に顧客満足度を向上させるための支援システム



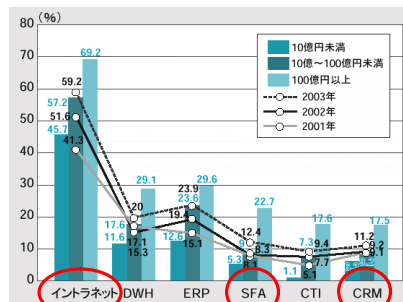
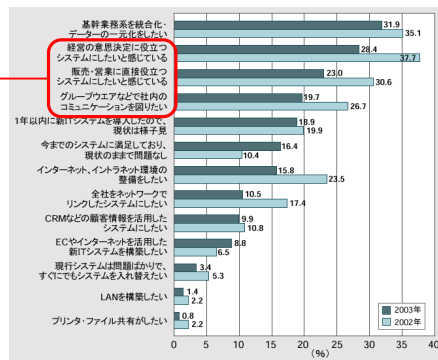
POWERED BY
2. SUGARCRM™ とは

中小企業IT武装化の共通課題

- 意思決定を支援し、
 - 販売/営業に役立つ、
 - 情報共有する
- ためのIT武装化が課題



大手企業に比べ、IT武装化が極端に遅れている。特に経営支援、営業支援の領域。



中小企業(売上ベース)は大手企業の1/4 ~ 1/18のIT武装しかできてない。

中堅・中小企業のIT導入実態調査
 (日経システムプロバイダ2003年5月15日号より)

POWERED BY
SUGARCRM. (シュガー・シーアールエム)



オープンソースCRM「SugarCRM™」日本語版

オープンソースCRMシステム

- 全部門の顧客対応業務を1つのソフトウェアで効率化
 - キャンペーン機能(メール一括配信機能含む)
 - 営業支援機能
 - 顧客対応履歴管理
 - プロジェクト管理
 - ダッシュボード機能(経営意思決定支援)など
- ライセンス無料(オープンソース・ライセンス)
- 世界中で7万社の導入実績
- 日本語対応 (株)ケアブレインズは日本語化プロジェクトを推進しています。

CRM: Customer Relationship Management、顧客関係維持システム

SugarCRMの導入効果

導入コストの劇的な削減

従来、数千万円から数億円の導入コストを必要としたが、オープンソースCRMを活用することで必要コストを1/10に低減

ソースコードの入手により、自社内での拡張が自在に可能

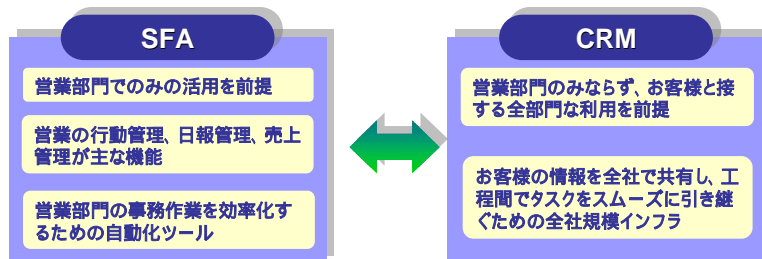
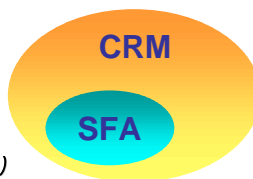
世界規模の開発コミュニティにより、機能拡張のスピードが高速

オープンで参加自由なコミュニティにより、自社機能拡張要求の行方が把握しやすい

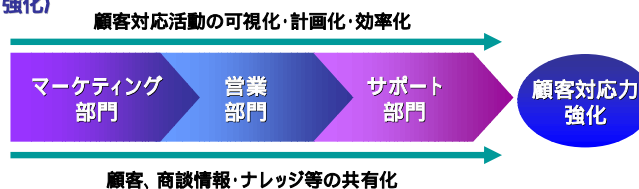
SFAとCRMの違い

SFA: Sales Force Automation(営業活動自動化システム)

CRM: Customer Relationship Management(顧客関係維持システム)



(CRMによる顧客対応力強化)



「オープンソース・ソフトウェア」とは

世界中の開発者がボランティアで参加するコミュニティによって開発されるコンピューターソフトウェア

自由配布が原則であり、あらゆる団体に活用可能。世界中で4万件のプロジェクトが進行中。SugarCRMプロジェクトはその中のひとつ。

従来のブラックボックス型で高価なソフトウェアの対極に位置。

OSなどの基盤ソフトに加え、営業支援ソフトやWebサイト構築ソフトなど、あらゆる領域のソフトウェアが台頭している。

米国非営利団体「Open Source Initiative」のオープンソースの定義

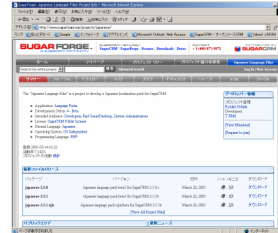
1. 再配布は自由。その際にライセンス料などを要求してはならない。
2. プログラムはソースコードを含んでいなければならない。
3. 派生ソフトウェアの作成を禁止してはならない。
4. 作者のソースコードの完全性を保つこと(改変に際して、オリジナルなソースが分かるようにしなければならない)。
5. 個人やグループに対して差別してはならない。
6. 使用する分野に対して差別してはならない。
7. 何らかの追加的ライセンスに同意することを必要としてはならない。
8. 特定製品でのみ有効なライセンスとなってはならない。
9. 他のソフトウェアのライセンスに干渉してはならない。



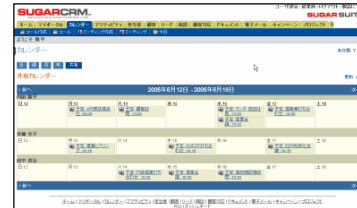
POWERED BY
ケアブレインズと SUGARCRM™
 ~ 開発メンバー企業として日本での普及を推進 ~

- ケアブレインズはSugarCRM™の開発メンバーです。
 - 日本語化プロジェクトを主導
 - コア機能開発も担当
- 豊富な導入実績
 - 社内での導入・活用の実績
 - お客様に対するコンサルティング、導入、ホスティング、利用者研修等の付帯サービスをワンストップでご提供します。
- 開発コミュニティの一員として、導入後のサポート・機能拡張のお手伝いをいたします。

ケアブレインズが主導する
日本語版開発プロジェクト



コア機能の開発も担当
(下記は共有カレンダーの例)



今回のCRMソリューションの新しさ

1. 本格的オープンソース業務アプリケーション

世界でも初めてのオープンソースによる本格的な業務アプリケーション

当該ソフトウェアを日本で展開する初めての事例

2. 劇的なコスト低減

導入費用を従来の1/10に低減する圧倒的な効果

しかも、提供するサービス・品質は従来通り

3. 産官学連携

日本での展開に際し、産官学が連携してロ・カルコミュニティを運営する世界でも稀な事例

産学官連携の推進

