



【顧客管理ソフトウェア (CRM) SugarCRM の導入事例】



会社概要

会社名	ソリューション・ラボ・横浜株式会社
略称	SLY
設立	1992年6月1日
資本金	1億円
本社	〒231-0011 神奈川県横浜市中区太田町4-55 横浜馬車道ビル6F
東京オフィス	〒150-0031 東京都渋谷区桜丘町16-6 サンライズ桜丘ビル3階 302
従業員	85名 2014年6月現在
代表取締役社長	樋泉 広行
公的資格認証	JIS Q 15001個人情報保護マネジメントシステム(Pマーク) ISO27001 (ISMS)

主たる事業

システム開発事業

- AS/400 (IBM i) をご利用のお客様を対象とし、システム化構想から基幹アプリケーションの構築、導入と、導入後の運用支援までをサービスとして提供
- AS/400 (IBM i) と PHP を中心としたオープンワールドの連携を強力に推進

ITS (インフラ技術支援) 事業

- IBM 製品 (プラットフォームならびにソフトウェア) を中心とした多くの IT 製品 インフラ基盤や、z/Linux の領域におけるインフラ基盤の各種技術支援サービスを提供

保守・運用サービス事業

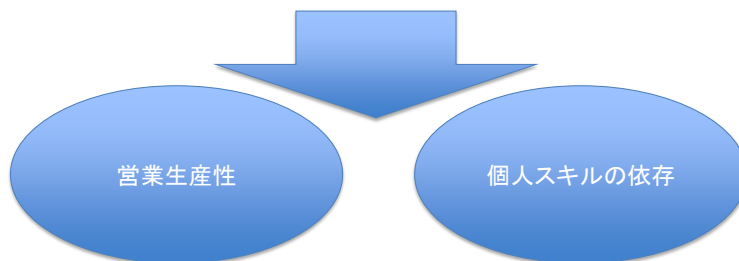
- お客様になり代わり、保守契約、スポット対応でシステムの保守・運用を提供

※2013/6 SugarCRM社ブロンズパートナー契約締結
現在、SugarCRM販売・開発を展開中

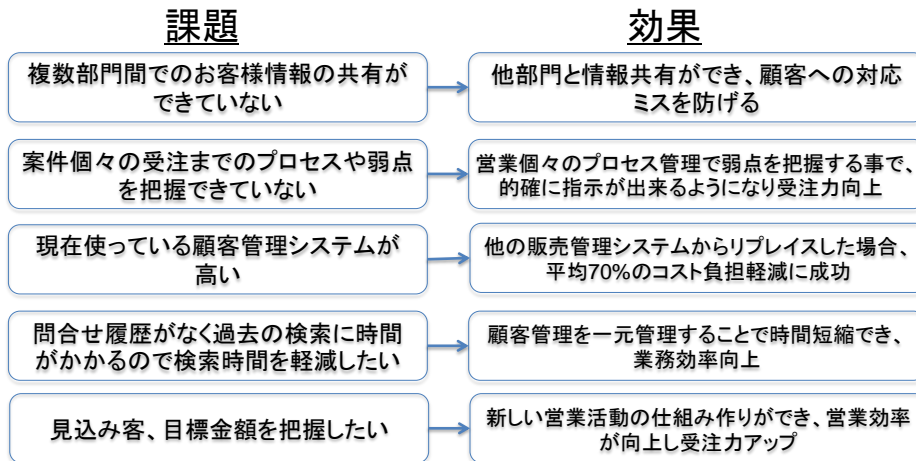
SugarCRMの導入にあたり営業部門の方へ悩みを聞きました

良く聞くお話として、

- 訪問するお客様情報を見つけるために膨大な時間と労力がかかる
- 他部門とお客様情報の情報共有ができていない
- 前任者の情報が全くない
- セールス活動の進捗状況が分からない
- 手作業のやり直しに時間がかかる



システム化による効果



SUGARCRM.

なぜSugarCRMか？



- グローバル対応
 - 多言語対応 (30言語)
 - 多通貨対応
 - ◆ Google Appsのスケジュール連携
- オープンソースの活用
 - ソースコード提供により柔軟なカスタマイズが可能である
 - 同等パッケージと比較し、機能では最上位である
- プラットホームの選択可能
 - IBM i・Linux・Windowsのプラットフォームの選択可能である
 - IBM i 基幹システムとの連携が柔軟に対応可能である
- サポート
 - SugarCRM社 (Us) のサポート体制充実である
 - 定期的なバージョンアップ実施可能である
- 他社パッケージに比較し安価
 - 安価な年間利用料である
 - カスタマイズを除く、追加料金はありません
 - 比較的安価でカスタマイズが可能である

IBMもSugarCRMを採用
日本IBMは2013年7月～



SUGARCRM.

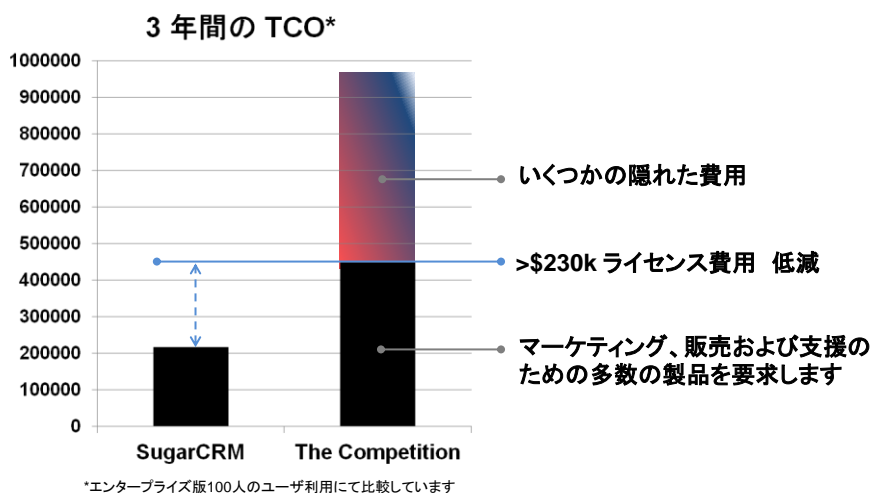
SugarCRM社 – 急成長している会社



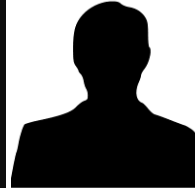
- 企業
 - CRMソフトウェアをリードするプロバイダー
 - 2004年4月米国カリフォルニアで設立
- グローバル市場での位置づけ
 - 世界で3番目のCRMソフトウェアプロバイダー
 - 192の国、地域向けに30言語対応
 - 全世界で435のパートナー
 - 30,000人のSugar公認の開発者
- 急成長している
 - 2011年から2012年に掛けて47%の成長
 - 1100万件のダウンロード実績
 - 80の国と地域で新規顧客2,500社の実績



他社製品と比較したTCO



SugarCRMは 新たな CRMソフトウェア

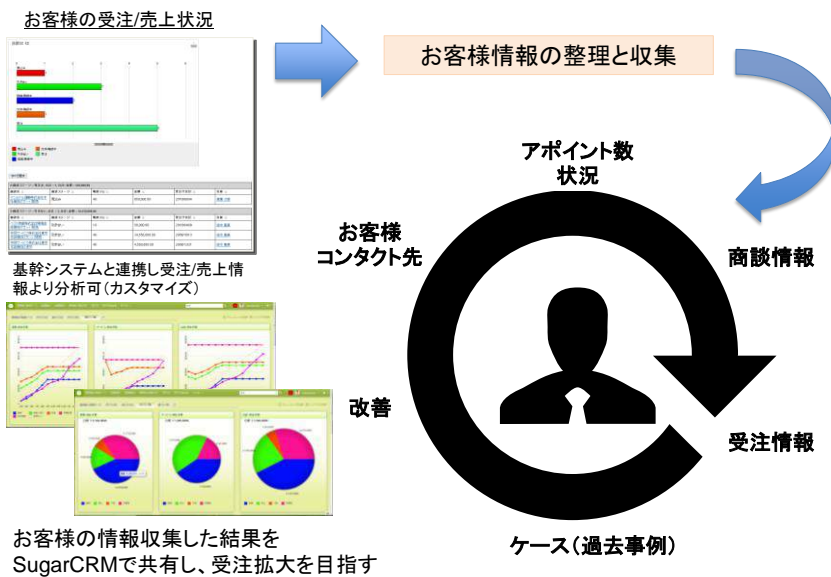


- 情報共有型の営業活動へ
- お客様を営業組織全体でカバー
- 最重点のお客様に専念する

Sugarにより営業プロセス改善



お客様の見える化



- 11 -

ソリューション・ラボ・横浜 株式会社

SugarCRMのメリット

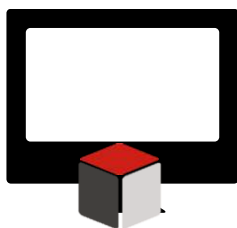


【営業管理】

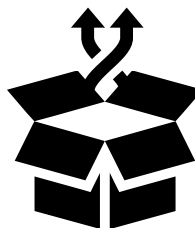
〔導入されたお客様の声〕

- ▶ 案件情報の中で注力しなければいけない案件の絞り込み(確度がXX%以上等)ができるため、週単位での管理がしやすくなった
- ▶ 営業担当者が変更になっても、過去の情報があるため引継ぎがしやすくなった
- ▶ お客様からの問合せ内容をすべて入力することにより、他の担当者での対応ができるようになった

【システム面】



オープンソースである



柔軟なカスタマイズ



サポート体制



- 12 -

ソリューション・ラボ・横浜 株式会社

本日のご紹介事例デモメニュー



① SugarCRMを運用要件に合わせたカスタマイズ事例

② SugarCRMと基幹業務との連携事例

- A. 営業情報(受注予定)と基幹更新(受注確定/引当納期回答)
- B. 基幹側蓄積データの見える化(売上目標/見通し/実績)

① SugarCRMを運用要件に合わせたカスタマイズ事例



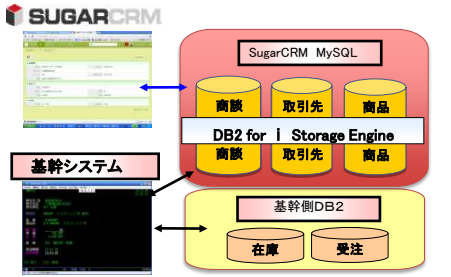
The screenshot displays a custom dashboard in SugarCRM. It features several data tables and a summary section. The top table shows 'Sales' data with columns for 'Sales Amount' and 'Sales Count'. Below it, there are sections for 'Sales Forecast' and 'Sales Performance' with various filters and data points. The bottom section shows a detailed table with columns for 'Sales Amount', 'Sales Count', and 'Sales Rate', along with a summary row for 'Sales Total'.

項目	売上金額	売上数	売上率
10月	70,000	11件	70,000
11月	70,000	10件	70,000
12月	70,000	10件	70,000
合計	210,000	31件	210,000
10月	70,000	11件	70,000
11月	70,000	10件	70,000
12月	70,000	10件	70,000
合計	210,000	31件	210,000
実績	400,000	60件	66.7%

② SugarCRMと基幹業務との連携事例

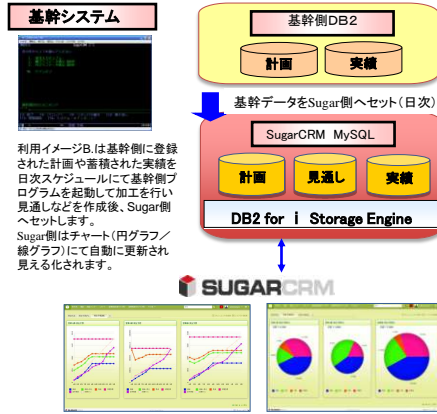


A. 営業情報(受注予定)と基幹更新(受注確定/引当納期回答)



利用イメージAはSugarCRMは営業情報の入力、基幹システムは在庫引当や納期回答を行う処理。
 商談で発生した受注予定(仮受注)の情報をSugarCRMの画面を使い登録します。
 仮受注後は在庫の引き当てなど、既存の基幹システムの業務にて受注確定をおこないます。
 受注確定が行われるとSugar側からも受注後の確定単価や納期回答の結果を迅速に確認できるようになります。

B. 基幹側蓄積データの見える化(売上目標/見通し/実績)



利用イメージBは基幹側に登録された計画や蓄積された実績を日次スケジュールにて基幹側プログラムを起動して加工を行い見通しなどを作成後、Sugar側へセットします。
 Sugar側はチャート(円グラフ/線グラフ)にて自動に更新され見える化されます。

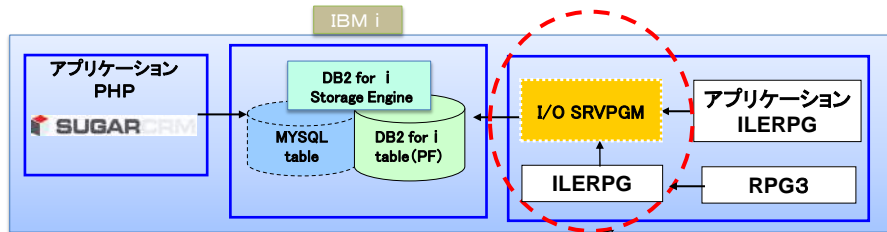


② SugarCRMと基幹業務との連携事例



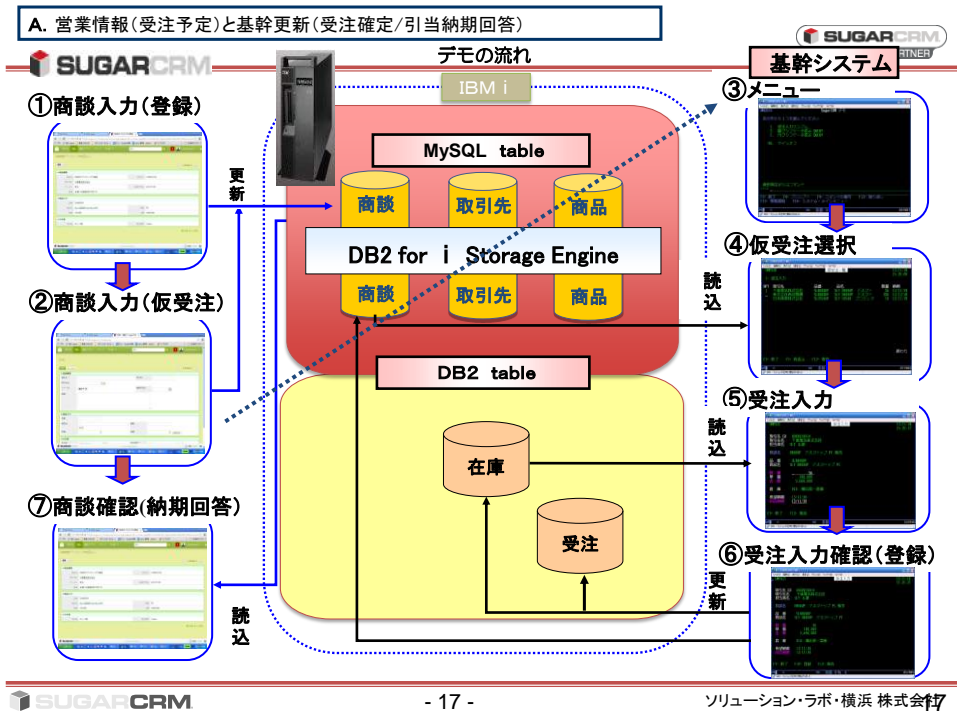
DB2 For i Storage Engineについて

DB2 For i StorageEngineはSugarCRMで使用するMySQLをIBM i 環境にインストールでき、制限事項の範囲でRPGからでもアクセスを可能としている



弊社にて開発した I / O サービスプログラムにより煩わしいRPGでのコーディング考慮を解決しました





- PowerSystems上で稼働している蓄積データの見える化を実現
- 基幹側の日次バッチ等で更新されたデータを同時に反映

ご清聴ありがとうございました



お問合せ先

SugarCRMに関します弊社へのお問合せは、下記にお願いいたします。

ソリューション・ラボ・横浜株式会社

ソリューション事業本部 電話 045-663-1251

E-mail sol_sales@sly.co.jp

営業担当 平片 才知(ひらかた さいち)

技術担当 松木 崇(まつき たかし)