

AITが提供するCRM/SFAソリューション 管理のためのCRMを脱皮した、現場と企業の両方が求める真のCRM

現場の負担が増えるだけで、メリットを享受できない従来型のCRM

従来型のCRMユーザーの中には、現場の担当者がCRMに入力する作業が増えて、負担を感じるだけで、入力作業に見合ったメリットを享受していない例が数多く見られます。

営業案件情報(フォーキャスト)の精度を高めることは企業経営にとって重要です。そのためには、営業担当者がリアルタイムに新規の案件情報をCRMに入力し、既存の案件情報を迅速に更新することが求められます。しかし、現実には営業担当者が案件情報を漏れなく正確に更新することが難しいので、管理者が過去の経験値から、1か月後、2か月後、3か月後の案件というように、案件の時期に応じて一定の係数を掛けて、Excelを使って売上予測を行なっているというようなことがCRMユーザーの現実です。

また、営業担当者はすべての案件情報を入力すると、全案件の状況の説明を上司から求められるのが面倒な上に、商談を進めるために有効な支援が得られるわけでもないなど、メリットが無いために、案件情報の一部しか入力しないこともあります。その結果、CRMを導入しても売上予測の精度は向上しません。それだけでなく、案件を成約に導くための本当の問題点が見えなくなり、企業として適切な対応ができなくなります。営業現場には負担(抵抗)感だけが残り、CRMを活用しようという動機がますます薄れます。

企業による管理を目的とした従来のCRMから、 現場と企業が求める真のCRMへ

低成長時代の今日では、個別顧客へのきめ細かな対応が求められます。単なる顧客情報を共有するだけの従来型CRMに代わって、現場が使いやすく、営業活動や顧客サービスの質を向上させることにより、企業の価値を高める新時代のCRMが求められています。SugarCRMは、このような背景から生まれたCRM/SFAソリューションです。

市場から高い評価を受けている SugarCRM

SugarCRMは、同名の米国企業が開発しているCRMで、オープンソースベースの商用版CRMとして最大規模のシステムです。既に、全世界の8万以上の組織・企業、120万人以上のユーザー(2013年9月現在)で使われ、圧倒的な導入実績を誇ります。また、350以上のビジネスパートナーがビジネスに関わっています。SugarCRMは、「直感的」、「柔軟性」、「オープン」を体現した使用感、適用性、構成を特徴としており、数多くの賞を受賞し、2012年7月のフォレスター社(Forrester Research, Inc.)の調査では、CRMミッドマーケット(中堅企業向け市場)のリーダーとして位置付けられています。

AITが提供する SugarCRM の特徴

1. **使いやすさ:** 画面の設定・変更が容易
2. **稼働環境の柔軟な選択:** クラウドとオンプレミスの選択が自由
3. **基幹業務との連携:** 外部システムとの連携が容易
4. **海外展開:** 多言語・多通貨に対応
5. **モバイル対応:** 標準機能でモバイル環境に対応
6. **充実したサポート体制:** 提案から運用段階まできめ細かくサポート

1. 画面の設定・変更が容易

従来型のCRMに共通する使いにくい点は、業務に合わせたカスタマイズが困難なことです。中でも画面に表示する管理対象となる項目の追加や変更が迅速に容易に行えることは、様々な部門からのビジネス上の要求に応じて、CRMを社内に普及させるために非常に重要です。SugarCRMは、2段階のレベルで、業務に合わせたカスタマイズを実現します。

■ GUIを使ったカスタマイズ: スタジオ機能、モジュールビルダー機能

ユーザー向けの開発ツール、全エディションで提供。プログラミング無しで、画面を見ながら、SugarCRMの既存のモジュールに対して、入力(表示)項目の追加や修正、ラベル(名称)、レイアウトの変更を容易に行うことができます。さらにモジュールビルダーを利用すれば、SugarCRMで標準装備されているアプリケーション以外の機能を、容易に追加・編集することが可能です。新たなアプリケーション画面とDBテーブルを追加したり、プルダウンメニューを追加・修正することや、外部のアプリケーションからSugarCRMにデータを取り込むことができます。

■ PHPを用いた高度なカスタマイズ(コーディング開発)

専門開発者向けの環境です。SugarCRMはPHPで作成されたパッケージソフトです。前項の開発ツールで開発できない場合にはPHPで自由な開発を行うことができます。

■ アクセス権限設定機能: 組織に応じたきめ細かなアクセス権限の設定

組織や役割に応じたきめ細かいアクセス権限を設定する機能です。ユーザーの役割に応じて、使用可能な機能(アプリケーション)と表示項目を設定することができます。担当者は、自分が責任を持つ顧客のデータだけを見て、部門長は、全顧客のデータを見るように設定するような使い方や、1人ずつ、情報テーブルの1レコード単位で表示・非表示を設定するような綿密な管理が可能です。また、アクセスするユーザー数や、参照する情報テーブル数に制限はありません。

■ データのインポート機能: 担当者的入力作業効率を向上

現場の担当者が、効率的にデータを入力するための機能です。担当者が製品、顧客、案件などの情報を入力する際に、ブラウザになっている入力画面に情報を書き込むのは大変です。SugarCRMにExcel(CSV)ファイルをインポートすれば、担当者的入力の手間が省け、進捗等の管理をすくじ始めることが可能になります。

2. クラウドとオンプレミスの選択が自由

SugarCRMには、無償のオープンソース版(Community Edition)と、様々な拡張機能を含む、有償のプロフェッショナル版(Professional Edition)およびエンタープライズ版(Enterprise Edition)があります。無償版から有償版への乗り換え、モジュールの追加、ユーザーの追加、クラウドとオンプレミス環境の変更などに柔軟に対応することが可能です。

■ SugarCRMの料金

クラウド版とオンプレミス版は同一価格です。2種類の開発ツール、API、モバイル対応機能が下記の価格に含まれています。SugarCRMは、必要な機能とユーザー数など、利用スタイルに合わせたエディションの選択が可能です。

エディション	月額料金(1ユーザーあたり)
Community	無料(オープンソース)
Professional	3,600円
Enterprise	6,300円

小規模な組織に合ったスモールスタートが可能です。

クラウドサービス「IBM SmarterCloud Enterprise (SCE)」の場合は、SugarCRMの動作環境一式がソフトウェア・イメージとして提供されているので、面倒な手続きや構築作業無しでSugarCRMを使用開始することが可能です。

■ オープンソース版(Community Edition)

Webブラウザから操作可能な基本機能で構成されます。他の商用CRMパッケージに見劣りしない豊富な機能を備えています。

■ プロフェッショナル版(Professional Edition)

オープンソース版の機能に加え、Microsoft Outlook、Microsoft Officeとの接続や、Facebook/Twitter等のSNS連携、iOS/Androidデバイスとのオンライン接続機能が追加されます。IBM SmarterCloud for Social Business(旧LotusLive)の会議、ファイルへのアクセスによるコラボレーション、Google Docsとの連携も可能です。SQLServer、MySQLをサポートします。

■ エンタープライズ版(Enterprise Edition)

高いセキュリティや可用性が要求される大規模でミッションクリティカルな利用環境をサポートします。バックエンドのDBとしてIBM DB2、Oracleをサポートします。プロフェッショナル版の機能に加えて、iOS/Androidデバイスからの利用がオフラインでも可能になる他、IBM Lotus Notesとの連携(メール、カレンダー、タスク、連絡帳)が可能です。



営業支援:

トップ営業の案件履歴情報から、成約に至るプロセスやお客様への確認項目などのナレッジを可視化して共有することが可能です。営業活動の質を高める取り組みが実現します。営業担当者が案件情報を入力する際に、ブランクの入力画面に案件情報を書き込むのは大変です。営業が必ず作成する見積書(Excelファイル)を作成した時に、SugarCRMにExcelのデータをインポートすることにより、フォーキャスト作成の手間が省けるだけでなく、案件の進捗管理などを直ちに始めることが可能になります。

3. 外部システムとの連携が容易

コネクタによる分析ツールなどの外部システムとの連携

MSOfficeとの連携以外に、IBMConnections(企業内SNS)、IBMSPSS(統計解析)、IBM Cognos(BI)、帳票(SVF)などの外部システムとの連携が容易です。顧客情報を、リアルタイムでバックオフィスと共有することにより、購買傾向分析、納品後のクレームの分析、新製品のクレーム予測など、戦略的な情報活用が実現します。コールセンターのオペレーターや営業担当者などと、バックオフィスが共通の仕組みを使って、戦略的な顧客サービスを提供することが可能です。SugarCRMをポータル化し、社内外の有益な情報にアクセスすることにより、CRM単体製品では不可能な、統一された顧客サービスのDBが出来上がります。

SugarCRMと企業内SNSとの連携例

営業担当者が最も支援を必要とするのが、顧客向けに詳細な提案書を作成する段階です。SugarCRMを企業内SNSと連携させることにより、提案書を作成したい営業担当者に対して、過去の提案の実績や詳細情報など営業部門が必要とする情報を提供し、関係者からの自発的なコメントやアドバイスを得ることが可能になります。SNSからのコメントなどをSugarCRMで保管することにより、ナレッジを蓄積することもできます。営業担当者は、案件や見積り情報を入力することにより、社内から有効な支援をSNS経由で受けることができます。案件を管理するためのCRMでは実現できない、営業現場がメリットを享受し、現場と企業が求める真のCRM/SFAの仕組みを構築できます。

SOAP、RESTに対応するAPI

SugarCRMは、外部APIとしてSOAP、RESTに対応し、他のWebサービスや基幹業務との間で柔軟なデータ連携が可能です。

SugarCRMの3モジュール

モジュール	用途	効果
マーケティング系	キャンペーン情報の一斉配信 Webサイトから顧客情報を取得	DM発送コストの削減 リード獲得コストの削減
営業系	案件情報管理 顧客・担当者情報の管理 営業活動情報の共有	役割に応じて、必要な営業情報をリアルタイムで把握 顧客情報の可視化・共有化 管理者が担当者に依頼せずに必要な情報を参照可能 成約・失注理由の分析・ナレッジ化
サポート系	FAQの蓄積 電話受信内容の記録	安定した応答品質の維持 きめ細かな顧客対応

業務に特化したAIT独自のテンプレートの提供

AITは、営業支援(案件・顧客管理)、銀行テンプレート(メガバンク、地銀)、コンタクトセンター・テンプレート(CTI連携/生損保、証券、銀行、通販)など、適用業務に合わせたテンプレートを標準化しています。

コールセンター・テンプレート:

担当者が、顧客情報画面を開いた時に、ポップアップ画面からのページ遷移無しで、製品情報やカスタムで設定が可能な項目に対して入力することができます。テキストだけでなく、画像をテキストの中にはめ込むことが可能です。PBXやCTIとの連携、メールボックス機能も標準化されています。

4. 多言語・多通貨に対応

22か国の言語に対応し、英語、日本語、ドイツ語、スペイン語、フランス語、イタリア語、オランダ語、ポルトガル語、中国語(簡体)、ブルガリア語、デンマーク語、ハンガリー語、ルーマニア語、ロシア語、スウェーデン語、トルコ語、リトアニア語、ノルウェー語は標準言語パックとして提供されます。

5. 標準機能でモバイル環境に対応

HTML5によるモバイル環境(iOS、Android)への対応を実現しました。SugarCRMは、プロフェッショナル版、エンタープライズ版では、iOS、Android、BlackBerryに対応したアプリケーションを提供しています。モバイル環境から商談のステータスの更新や、顧客サポート情報の確認が可能です。しかも、モバイル活用のために、追加の開発作業は不要です。

6. AITの充実したサポート体制:

提案から運用段階まできめ細かくサポート

AITは、SugarCRMのゴールドパートナーとして、SugarCRMに精通した要員により、提案段階から、システム構築、運用段階まで、お客様をきめ細かくご支援します。ExcelやAccessを使って顧客や案件情報を管理しているお客様の中には、システム管理者がいないケースも多く見られます。AITは企画部門、ユーザー部門と一緒に、現状のヒヤリングからサンプルデータによる検証まで実施します。営業とSEがお客様と時間を共有することにより、お客様主導の、使いやすいCRM/SFAを構築し、安心して運用できる環境を整えます。

提案段階 (1週間~)	営業とSEによるヒヤリングの実施 ヒヤリング情報に基づくデモ(サンプル)画面の作成 精度の高い見積りの作成
基盤構築段階 (1週間~)	クラウド、オンプレミス環境の構築 OS導入をはじめ、すべての構築作業をワンストップで実施
導入開発段階 (1週間~)	既存CRMからの移行サービス ECなどの外部システムとの連携 テンプレートの提供
教育運用段階	電子メールによる定時内のサポート 電話対応(オプション) 24時間のサポート(オプション) 教育メニュー 基本操作、開発者(基礎)、管理者・開発者向けの3コース

SugarCRMは、SugarCRM Inc.の登録商標です。
IBM、IBMロゴおよびibm.comは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.の商標です。
他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点でのIBMの商標リストについては、<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>(US)をご覧ください。

<p>【お問い合わせ】</p>  <p>Advanced Integration Technology, Inc.</p>	<p>株式会社AITソリューション営業本部 ソリューション営業部</p> <p>〒135-0031 東京都江東区佐賀1-5-6 TEL: 03-5245-7772 MAIL: eigyou-s@ait.co.jp URL: http://www.ait.co.jp/</p>
--	--