

SaaS型顧客管理システム

【ご提案書】

バンテック株式会社
システム開発グループ

目次

	はじめに	3
第1章	システム機能仕様	4
第2章	システム詳細仕様	10
第3章	導入までの流れ	20

はじめに

近年、企業における営業活動は急激に変化しています。それは見込生産から受注生産に多くの製造業がシフトしたのと同様に顧客が企業に要望する内容が詳細かつ多種多様になったことが挙げられます。見込生産から受注生産にシフトした背景には、より顧客の要望を汲み取り、顧客との繋がりを意識し、対応、サポートすることにより企業における顧客価値最大化を目指したからであります。営業活動にも同様の対応が必要であります。生産の現場よりもシステム化が進んでいないのが現状のようです。その理由として新規システムの導入コストが高いこと、費用対効果が不明瞭であること等が挙げられます。そこで今回はSaaS環境でのご提案とし、コストの低減、部分的スクラッチ開発によるリスクの最小化を目指します。

上記認識をもとに、弊社としては今回は下記事項を明確化することをプロジェクトの基本方針と考えております。

- 1)新たな営業スタイル「顧客獲得活動」の明確化
- 2)新たな営業スタイルに求められる優良顧客の峻別方法、営業スキルの向上策、営業情報などの明確化、共有化
- 3)オープンソース、レンタルサーバを利用し安価で高機能なシステムの構築
- 4)上記を踏まえたうえでの情報システム化

バンテックは常にお客さまの多様なニーズに対し、課題を解決すべく物作りのプロフェッショナルとして事業を進めて参りました。技術力・知識をさらに生かして今後もお客さまのニーズに応え続けられるよう、さらに事業を多角化。これまで培ってきたノウハウをトータルソリューションという形で、ご要望されるシステム構築に際し、お客様の側に立ち、お客様と共に取り組み、真にお客様の知的価値創造のお役に立ち、皆様から信頼される企業になる事を目指しております。

第1章 システム機能仕様

- 1. システムの導入目的
- 2. システム概要
- 3. システム構成図
- 4. システムプラットフォーム
- 5. 機能一覧

・1-1. システムの導入目的

- 1) 顧客価値の最大化を目指した営業基盤の確立
- 2) 営業基盤の『見える化』を推進し、問題の顕在化を図る
- 3) 低コストで営業ノウハウのナレッジ化を実現

そこで

組織間の連携強化
による効率化

情報共有による
暗黙知から形式知へ

電子化による
作業効率向上

オープンソース・ソフトウェアである SugarCRM を 採択

なぜオープンソースなのか

現在様々なSaaS型CRMシステムが登場しています。代表としてはSalesforceやNetSuiteが挙げられます。

しかしながら、CRMシステム自体はベンダーがアプリケーションを占有しているため閉鎖的でカスタマイズが容易でなく、一部カスタマイズができても限定的であり要望するものが実装されない(できない)のが現状です。

SaaS型CRMシステムの代表はアメリカから日本に輸入されている製品が多くこれらを導入すれば自社内でもすぐに活用できそうに感じられますが、それらはあくまでアメリカや英米語圏のカルチャーの影響下にあるものであり、日本化する(日本の営業文化に合わせる)必要があるものが多く存在します。日本化するためにはやはりカスタマイズが必要となり、前述のようなパッケージ製品を導入すると、導入コストが一見低く見えるが実際は想定以上の期間とコストがかかるという事例はよく聞く話です。また、カスタマイズ無しで導入すると、「使い勝手が悪くウチには合わない」といった不満が多々でてきているのが現状です。

以上のような問題を解決するためにはベンダーである当社が貴社に代わりソースコードを認識しシステムを独自にカスタマイズできる必要があります。オープンソースであればパッケージ製品よりも低コストで導入していただくことができ詳細なカスタマイズまで可能です。さらに、「他システムへのデータ統合を図りたい」といったご相談やご要望にも柔軟にお応えすることができます。

• 1-2. SugarCRM 基本システム概要

(1) 取引先管理

顧客の会社情報を管理します。また、会社に所属する人を取引先担当者として管理し、取引先情報と関連付けることができます。

(2) 見込み顧客管理

見込み顧客の情報を管理します。商談などの取引が始まると、見込み顧客(リード)を取引先や取引先担当者へ情報を統合することができます。

(3) 商談管理

顧客との商談内容を管理します。商談内容の情報を取引先・取引先担当者や顧客とのミーティング情報を関連付けることができます。

(4) 問い合わせ管理

顧客からの問い合わせ内容を管理します。問い合わせ内容は、取引先や商談情報などを関連付けすることができます。

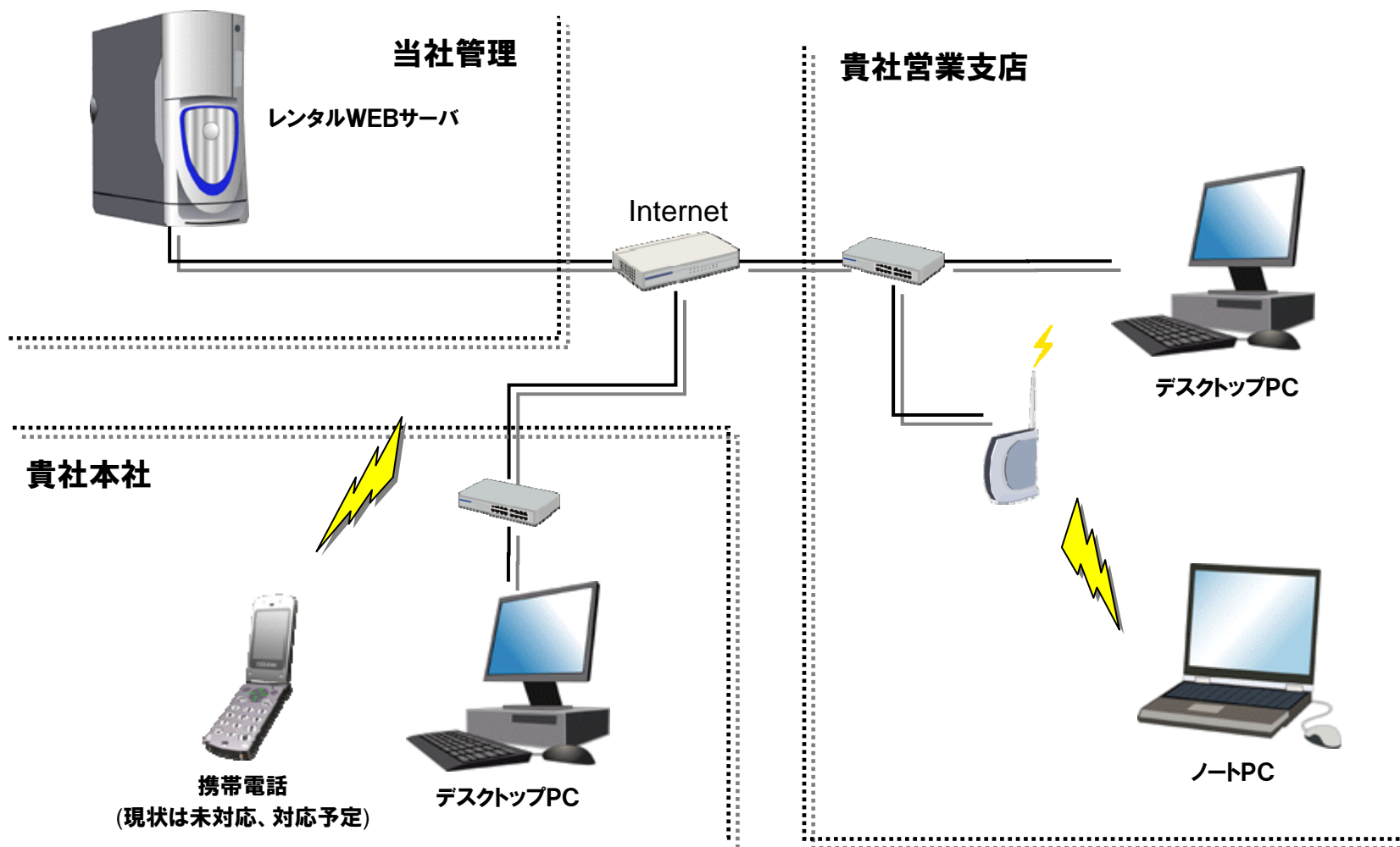
(5) タスク管理

当システムの利用者の作業を管理します。取引先などを関連付けことができ、カレンダーに表示することができます。

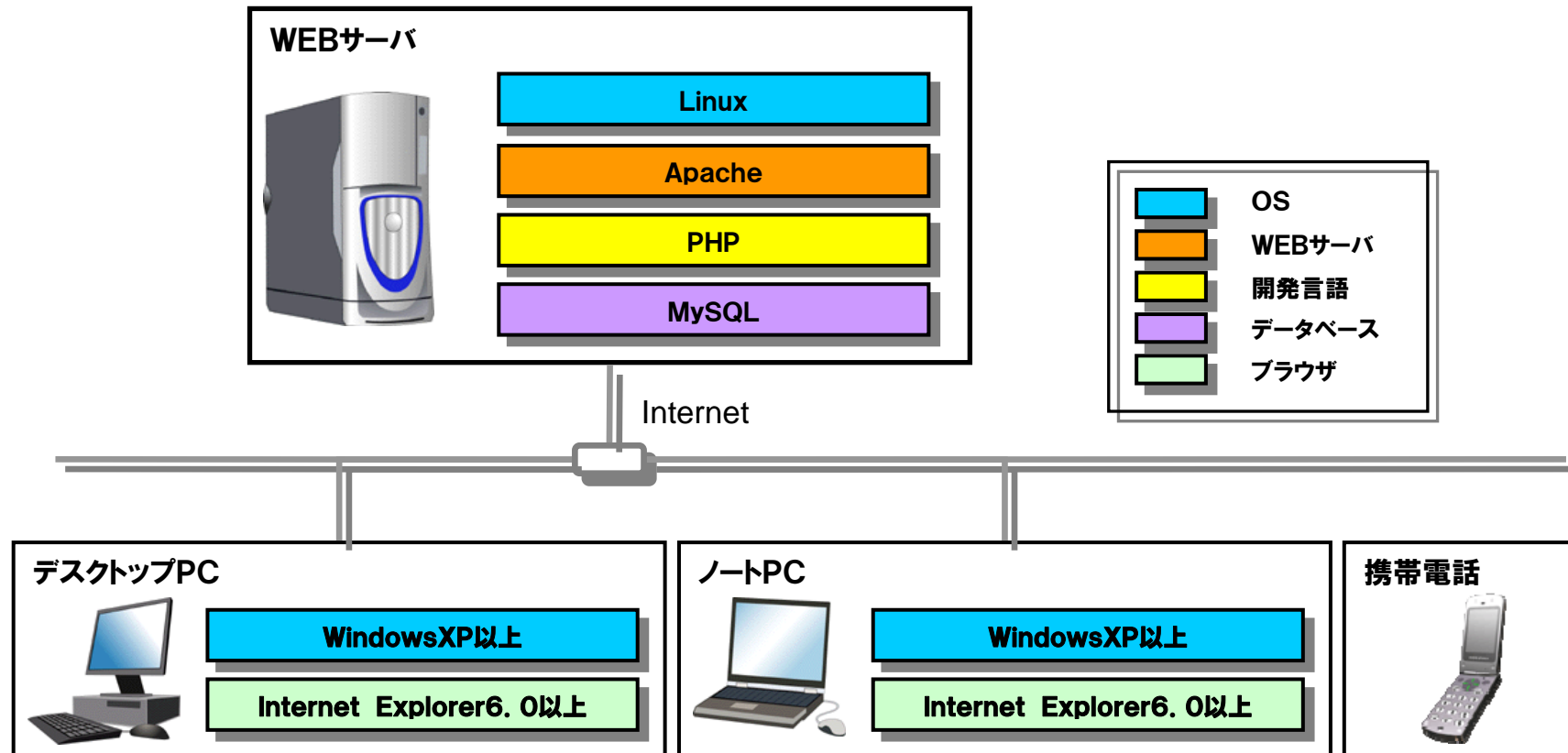
(6) その他カスタマイズ機能

打合せの上カスタマイズさせていただきます。

• 1-3. システム構成図



• 1-4. システムプラットフォーム



• 1-5. 機能一覧

機能	機能概要
ホーム	ログイン後、最初に表示される画面です。担当する顧客の情報、商談など、ユーザが確認すべき情報を1画面にまとめて表示します。各種情報の配置はユーザごとに設定できます。
取引先	取引先の基本情報の管理や商談情報や活動など取引先に関連した情報も管理します。
取引先担当者	担当者の基本情報(名刺情報)、商談情報、活動情報などを管理します。
顧客対応履歴	顧客の問い合わせに対する対応履歴を作成し管理することができます。
商談	商談の基本情報、担当者情報、活動情報などを管理することができます。
潜在顧客	潜在顧客を担当者に割り当てたり、進捗や活動データを参照できます。
メール一括配信	ターゲットリストを作成し、電子メールを自動配信することができます。
プロジェクト	プロジェクトにおける作業内容を共有できます。
カレンダー	カレンダーからスケジュールを登録することができます。他のユーザのスケジュールも参照できます。
活動	カテゴリ別に日々の作業内容を管理できます。他のユーザに作業を依頼することも可能です。
電子メール	ファイル共有機能で管理している資料を添付したり、通常のメールクライアントとしても使用できます。
ファイル共有	提案書や商品パンフレットなどドキュメントをカテゴリ別に一括管理し、共有することができます。
レポート	蓄積されたデータから、必要な情報を必要な形でレポートやグラフで表示できます。
ダッシュボード	商談等の情報を様々な角度からリアルタイムで分析することができます。

第2章 システム詳細仕様

- 1. 用語説明
- 2. ホーム
- 3. カレンダー
- 4. リード
- 5. 取引先担当者
- 6. ダッシュボード
- 7. 電子メール
- 8. ケース

• 2-1. 用語説明

まず最初に、SugarCRM内で使用されている用語をご説明いたします。

(1) リード

まだ直接取引が発生していないが、今後取引が行われる可能性のある「潜在的な顧客」です。
具体的な取引が発生すると、そのリードは「取引先」の情報にコンバートされます。リードを管理することにより経営層や他の従業員は営業担当者がどのような活動を行っているのか、今後どのような仕事が発生する可能性があるのかを前もって知ることができます。

(2) タスク

完了の期日が決められている仕事を管理する単位です。リードや取引先等に関連付けが可能です。

(3) コール

電話のやりとりの履歴です。リードや取引先等に関連付けが可能です。

(4) ノート

自由に文章を記入できるメモ的な機能です。ファイル添付も可能です。リードや取引先等に関連付けが可能です。

(5) ケース

販売担当部門とカスタマーサポート部門の間の情報フォローを想定したもので、製品に関して発生する問題等の「症例」と解決のための優先度や対応策を管理する機能です。

※ SugarCRMの日本語コミュニティポータルより引用
<http://sugarforum.jp/>

Copyright (C) 2009 VANTEC,INC. All Rights Reserved

バンテック株式会社

• 2-2. ホーム

ホームとは、システムに登録されている利用者がログインすると最初に表示されるページのことを指します。ここでは、「私のタスク」「私のリード」など、各利用者の最新情報をまとめて表示します。

私のタスク

完了	件名	優先度	開始日	開始時間	期限日
☒	dfuaf	高	2009/02/02	00:00	2009/02/03
☒	test	高	2009/02/12	11:00	
☒	内容分析	高			
☒	YBS調査	高	2009/02/26	00:00	2009/02/26
☒	打合せ	高	2009/03/05	00:00	2009/03/06

私のリード

名前	会社電話	入力日
氏名1	000-000-000	2008/10/24 20:49
氏名1		2008/10/24 20:54
氏名2		2008/10/24 20:55
松坂 大輔		2008/10/30 15:30

私のミーティング

完了	件名	時間	開始日	許可?
☒	プロジェクト	0h30m	2008/10/22	受領
☒	山田正二	0h15m	2008/10/25	受領
☒	打ち合わせ	1h00m	2008/11/04	受領

私のクローズ済み商談

商談総額	受注済み商談
144	18

私のプロジェクトタスク

名前	完了日	開始日	入力日	アサイン先
招待状	2008/10/08	2008/10/01	2008/10/15 09:51	demo
要求分析	2009/06/18	2009/06/16	2009/06/13 23:19	demo
テスト2			2008/11/12 16:43	demo
監査	2008/12/17	2008/12/14	2008/12/14 20:37	demo
かえる	2009/03/20	2009/03/05	2009/03/05 16:36	demo

私のタスク

利用者自身のタスクが表示されます。終了したタスクは表示されません。

私のリード

利用者に割り当てられているリード一覧が表示されます。

ダッシュレットの追加

私のミーティングや、私の取引先、取引先担当者、各種グラフ等をダッシュレットの追加ボタンにて表示できます。利用者全て同じレイアウトにする場合は管理者設定で使用不可にすることもできます。

• 2-3. カレンダー

カレンダーとは、スケジュールの記入、修正、閲覧を行う機能です。カレンダータブをクリックすると本日の予定が表示されます。カレンダーではコール、ミーティング、タスク等を記入することができます。

【日】: 本日の予定が表示されます。

【週】: 週間カレンダーが表示されます。

【月】: 月間カレンダーが表示されます。

【年】: 年間カレンダーが表示されます。

【共有】: 他のユーザの予定が週単位で一覧できます。

ショートカットにてコール、ミーティング、タスク等が作成できます。作成後カレンダーに反映されます。

• 2-4. リード (検索一覧ビュー)

リードの新規作成や、編集、インポートなどが行えます。

The screenshot shows the SUGARCRM web application interface. The main content area is titled 'リード: ホーム' (Leads: Home) and contains a search form with fields for '姓' (Last Name) and '名' (First Name). Below the search form is a dropdown menu for 'リードソース' (Lead Source) with options: '勧誘電話' (Cold Call), '既存顧客' (Existing Customer), '自然発生' (Organic), '社員' (Employee), and 'パートナー' (Partner). A '検索' (Search) button is located below the search form. Below the search form is a table of leads with columns: '名前' (Name), 'ステータス' (Status), '取引先' (Company), '電子メール' (Email), and 'アサイン先' (Assign To). The table contains several rows of lead data.

名前	ステータス	取引先	電子メール	アサイン先
氏名1	新規	AS社		demo
株式会社メディカル 様	新規	株式会社ガイナマイト四国		demo
あさだ 様	新規			demo
Väestörekisterikeskus 様	コンバート済	株式会社未来商事 462681	dev83@example.tv	chris
あまき Виктория	アサイン済み	peklama 157436	aa60@example.net	chris
玉野 勝昭	コンバート済	株式会社未来商事 241576	beans36@example.it	chris
梶田 謙	デッド	Bünde-Mitte 464315	section19@example.us	max
Cumberbund Österreich	アサイン済み	Wally Marté 327335	phone_lm@example.net	max
タイロー 敬文	新規	Bünde-Mitte 385322	info.kid.beans@example.info	sarah
ノルドウエル.Виктория	新規	Butée Torique 488666	info.sugar.beans@example.it	sarah
あまき まゆ	コンバート済	Fabrique Interationâ 405294	kid.kid.phone@example.info	sarah
ノルドウエル. Lars	コンバート済	Fabrique Interationâ 495826	support.im.info@example.co.jp	will

ショートカットにてリード作成、vCardから作成等が行えます。

検索ボタンにて検索されたリード一覧を表示します。リンクをクリックすることで詳細画面に移ります。

・2-4. リード (詳細ビュー)

編集やリードのコンバート等が行えます。

The screenshot shows the SugarCRM interface in Microsoft Internet Explorer. The browser address bar displays the URL: http://sugarforum.jp/demo/5.0/index.php?module=Leads&offset=7&stamp=1257907169016844800&return_module=Leads&action=DetailView&record=ba00bdeed-c168-b469-f0ed-48e1822a13d3. The page title is "SugarCRM - Microsoft Internet Explorer". The main content area displays the lead record for "真田 徹" (Miyama Tetsu). The record includes the following information:

リードソース: 既存顧客	ステータス: デッド
リードソース詳細:	ステータス詳細:
紹介元:	キャンペーン:
名前: 真田 徹 vCard	会社電話: (852) 243-7700
	携帯電話: (038) 944-0895
	自宅電話: (264) 991-9054
取引先: Bünde-Mitte 464315	その他電話:
職位: Director Operations	ファックス:
部署:	電話不可: <input type="checkbox"/>
更新日: 2008/09/30 10:35 by Administrator	
アサイン先: max	入力日: 2008/09/30 10:35 by Administrator
主となる住所: 〒 90685 NY London 北見通り659 USA	別の住所: 〒
詳細:	
電子メール: section19@example.us (メインアドレス)	

Below the record, there are tabs for "マーケティング" and "活動". The "活動" tab is active, showing a list of activities with columns for "完了", "件名", "ステータス", "取引先担当者", "期限日", and "アサイン先ユーザ". The activity list is currently empty, showing "(0 - 0 of 0)".

編集ボタンにてリードの編集が行えます。

名刺読取機器等でvCard情報が存在すればここから登録が行えます。

活動、タスク、ケース、キャンペーン等の関連が一覧表示されます。

• 2-5. 取引先担当者

取引先担当者では、お客様の個人情報を管理します。

取引先担当者の新規作成や履歴の管理、取引先担当者情報のインポートなどを行います。

The screenshot displays the SugarCRM '取引先担当者' (Contact) management page. The contact record for '伊藤 正二' (Ito Masahiro) is shown with various fields such as '名前' (Name), '会社電話' (Company Phone), '携帯電話' (Mobile Phone), '自宅電話' (Home Phone), 'メールアドレス' (Email Address), and '活動' (Activities). The '活動' section at the bottom shows buttons for creating tasks, meetings, calls, and emails.

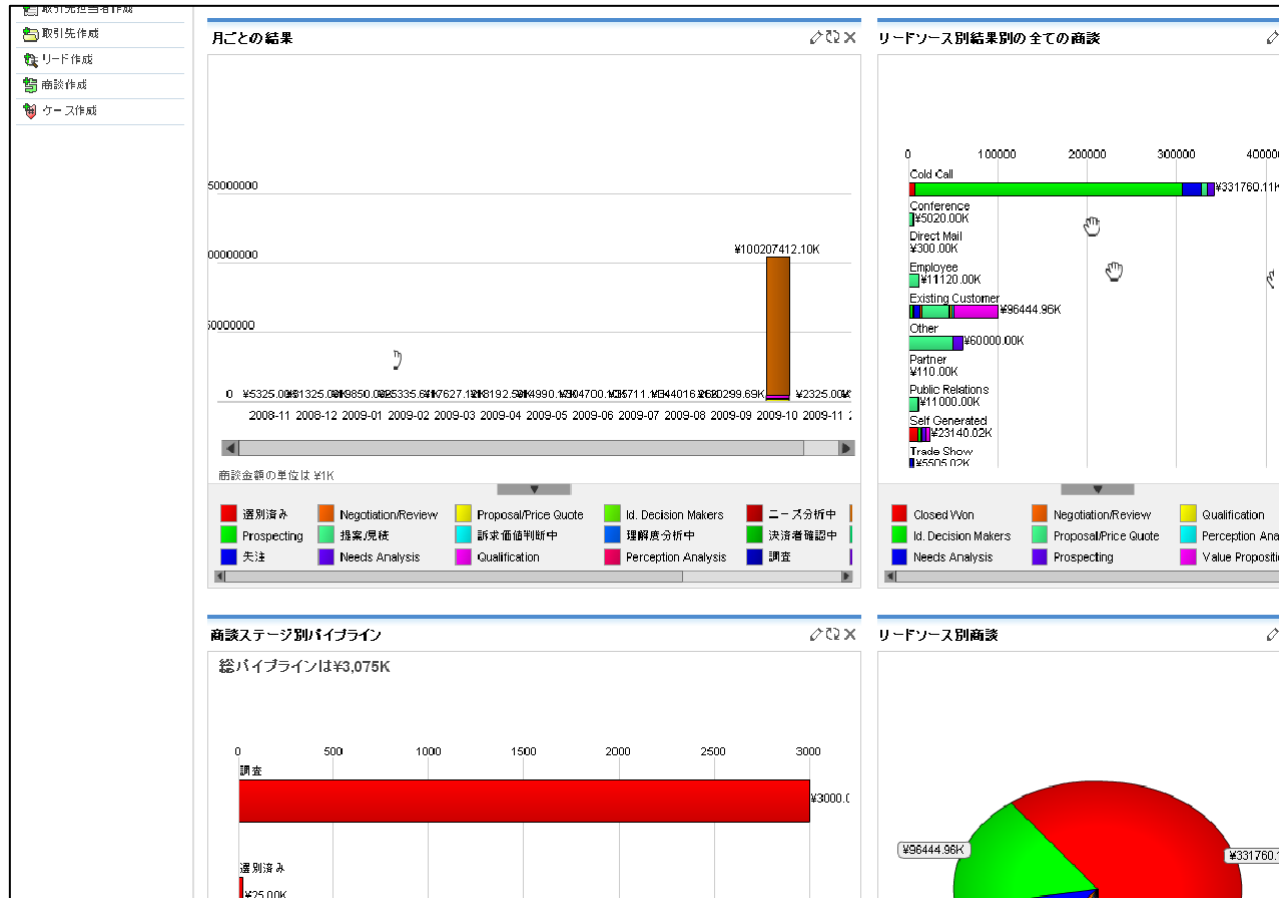
編集ボタンにて取引先担当者の編集が行えます。

名刺読取機器等でvCard情報が存在すればここから登録が行えます。

活動、タスク、ケース、キャンペーン等の関連が一覧表示されます。

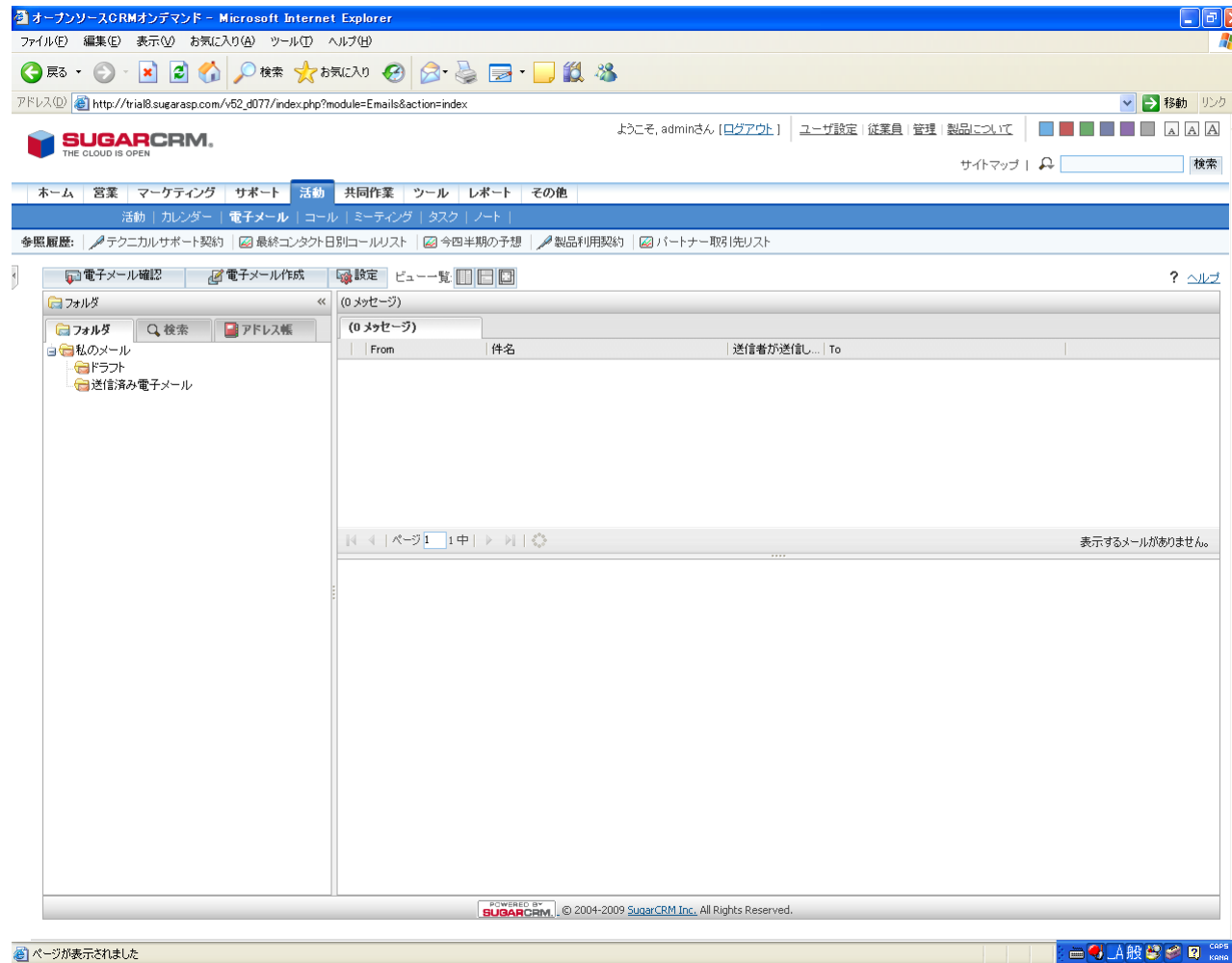
• 2-6. ダッシュボード

ダッシュボードとは、マーケティングプロセスや営業プロセスが正しく推移していることをチェックするための意思決定支援機能です。各プロセスの現状を分かりやすいグラフで表示し、一目で課題を把握することが可能です。



• 2-7. 電子メール

ブラウザから直接電子メールを送受信することができます。テンプレートの生成や一覧で表示することも可能です。



• 2-8. ケース

顧客との対応履歴を管理する機能です。ケースの記入、修正、閲覧を行います。

The screenshot displays the SugarCRM interface in Microsoft Internet Explorer. The browser address bar shows the URL: http://sugarforum.jp/demo/5.0/index.php?module=Cases&offset=19&stamp=1257914432032142900&return_module=Cases&action=DetailView&record=cd8f5ec0-ae3d-6300-e2a2-49b1fa9015e9. The page title is "SugarCRM - Microsoft Internet Explorer".

The main content area shows a case detail for "ケース" (Case). The case number is 73, and it is assigned to "アサイン先:". The priority is "高" (High), and the status is "新規" (New). The account is "山本食品(株)". The case name is "不良品クレーム被害対策" (Defective Product Complaint Countermeasure), and the details mention a problem with a product in January 2009. The update and creation dates are both "2009/03/07 13:37 by demo".

Below the case details, there are three sections for related information:

- 取引先担当者 (Account Assignee):** A table with columns for name, account, email, and phone. The assignee is "野田 聖子" (Noda Seiko) with phone number "03-3333-3334".
- 活動 (Activities):** A table with columns for completion, name, status, assignee, deadline, and user.
- 履歴 (History):** A table with columns for name, status, assignee, update date, and user.

Navigation buttons include "編集" (Edit), "複製" (Duplicate), "削除" (Delete), and "変更履歴表示" (Show History). A sidebar on the left contains shortcuts for "ケース作成" (Create Case) and "ケース" (Cases).

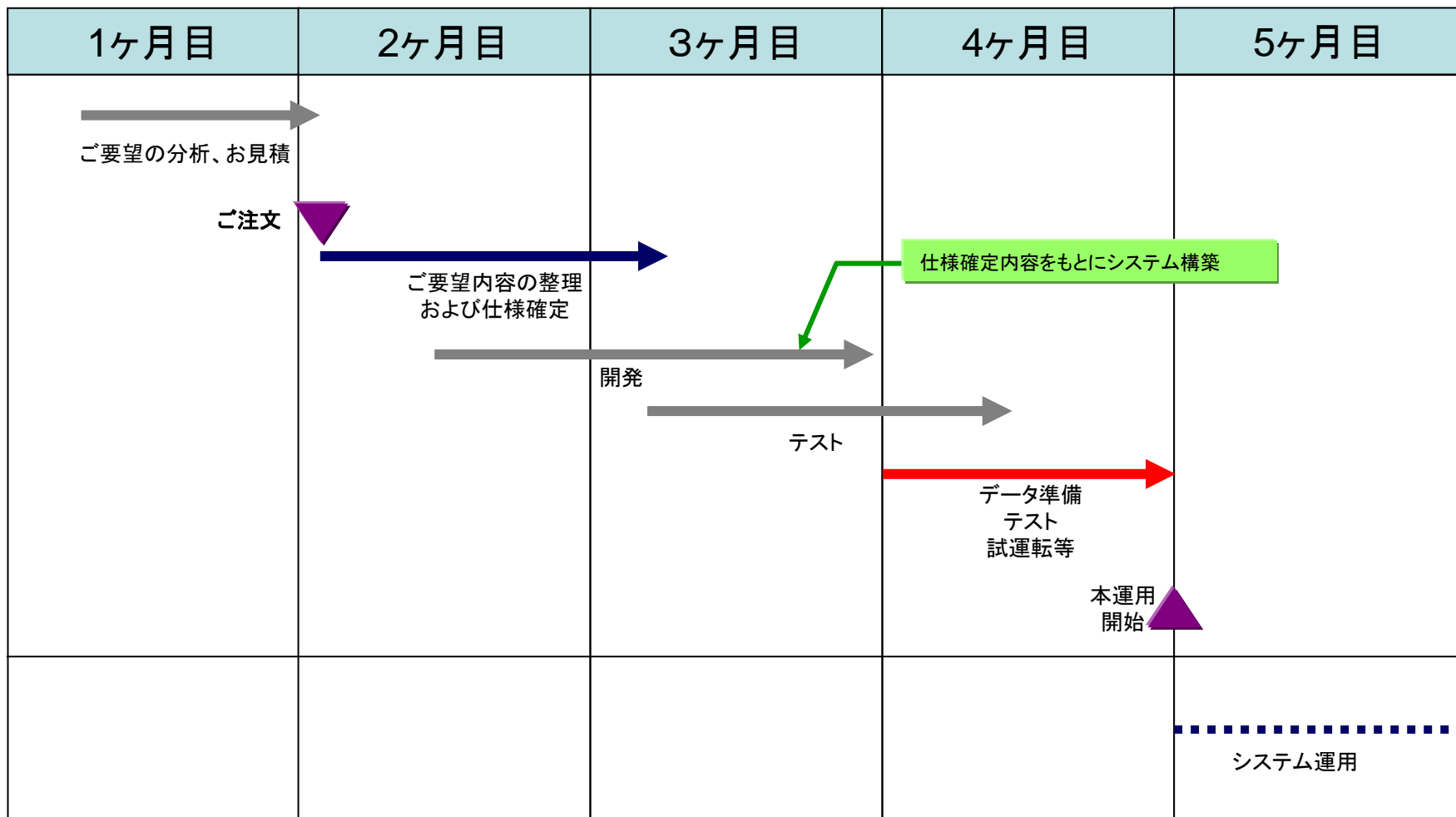
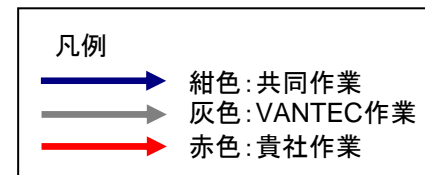
編集ボタンにてケースの編集が行えます。

取引先担当者、活動、履歴等の関連が一覧表示されます。

第3章 導入までの流れ

当システムをカスタマイズしてご利用していただく場合の、一般的な導入までの流れをご紹介します。

※ ご要望される機能やデータ件数により導入にかかる期間が前後いたします。予めご了承ください。



会社概要

会社概要

◆ 商号

バンテック株式会社 (VANTEC INC)

◆ 資本金

1000万円

◆ 創業

平成4年11月6日

◆ 設立

平成5年4月6日

◆ 代表者

代表取締役 馬場喜芳

◆ 従業員数

正社員59名

◆ 所在地

【本社】

〒600-8431

京都市下京区綾小路通り新町東入善長寺町143 マスギビル5階

TEL : 075-342-4623

FAX : 075-342-4625

Mail : vantec@vansoft.co.jp

URL : <http://www.vansoft.co.jp/>

【大阪支社】

〒530-0012

大阪市北区芝田2丁目2番17号 和光ビル4階

TEL : 06-6377-2727

FAX : 06-6377-2720

サポートネットワーク

