



オープンソースソフトウェア協会講演資料

「OSS ビジネスモデル: 顧客管理システム SugarCRM」

株式会社ケアブレインズ
<http://www.sugarforum.jp>

CareBrains, Inc.
代表取締役 CEO 松下博宣

この資料の知的所有権は株式会社ケアブレインズに帰属します。
この資料および内容を許可なく複写・複製・転用・流用することは
知的所有権の侵害になりますのでご注意ください。

Copyright © 2005-2007 SugarCRM, Inc., Carebrains, Inc. All rights reserved.



まつした・ひろのぶ



経歴

早稲田大学商学部卒業。1988年コーネル大学大学院ヒューマン・サービス・マネジメント学科 (Cornell University Graduate School Human Service Studies) 修士課程修了。Master of Science取得。サービスサイエンス専攻。コーネル大学大学院特別研究フェロー。1988年より米国ハイ・コンサルティング・グループ (Hay Consulting Group) にて経営コンサルタント。欧州、米国の国際企業、日本に対してビジネスプロセス・コンサルティング活動を展開。組織改革、市場最適化支援、日本企業の対中国、対欧州進出戦略実行支援などをグローバルに展開。1997年株式会社ケアブレインズを設立、代表取締役に就任。一貫してナレッジマネジメント、企業教育eラーニングコンテンツ、産学提携によるeMBA、eMOT開発、オープンソース・ビジネスアプリケーションなどの先端的テーマを開拓。著作、講演活動、コンサルティングにも積極的に取り組み、東洋経済新報社より日本を代表するコンサルタント101人の一人としてノミネートされる。著作は11冊にわたる。最新本は、「実践！オープンソースCRMアプリケーション入門」(共著) コマーシャル・オープンソースのエバンジェリストとして、日本コマーシャル・オープンソース・フォーラムの設立発起人。



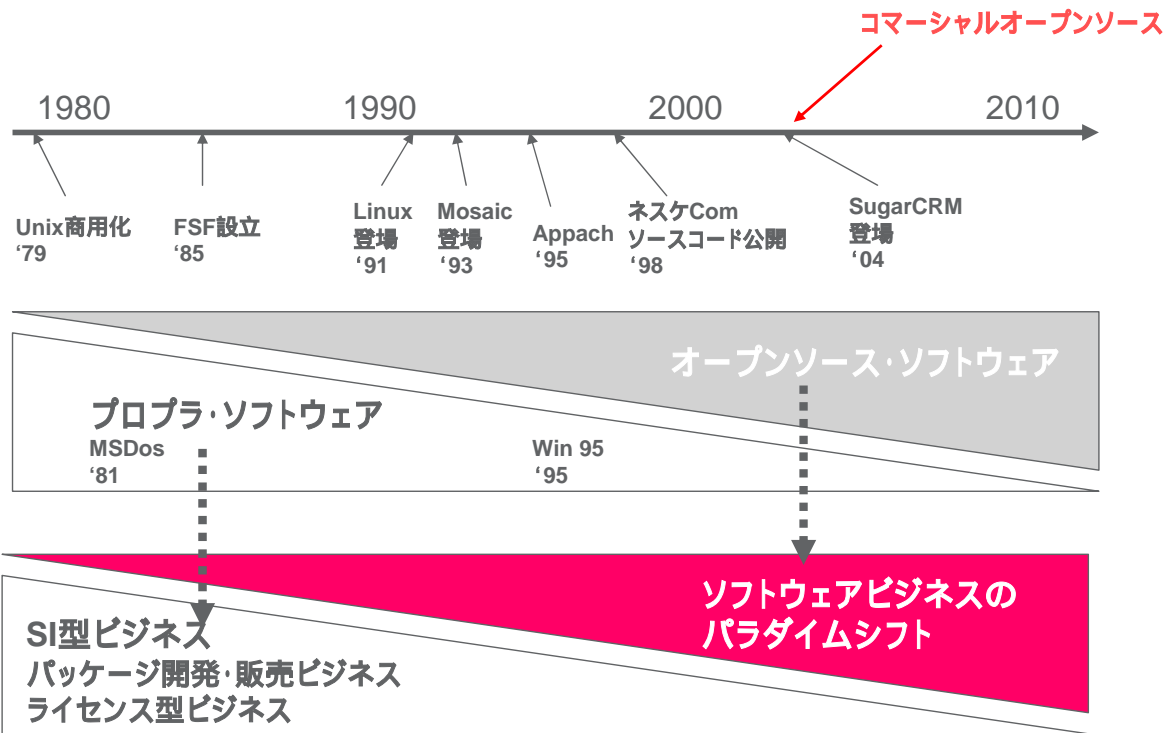
Copyright © 2005-2007 SugarCRM, Inc., Carebrains, Inc. All rights reserved.

2





オープンソースの歴史

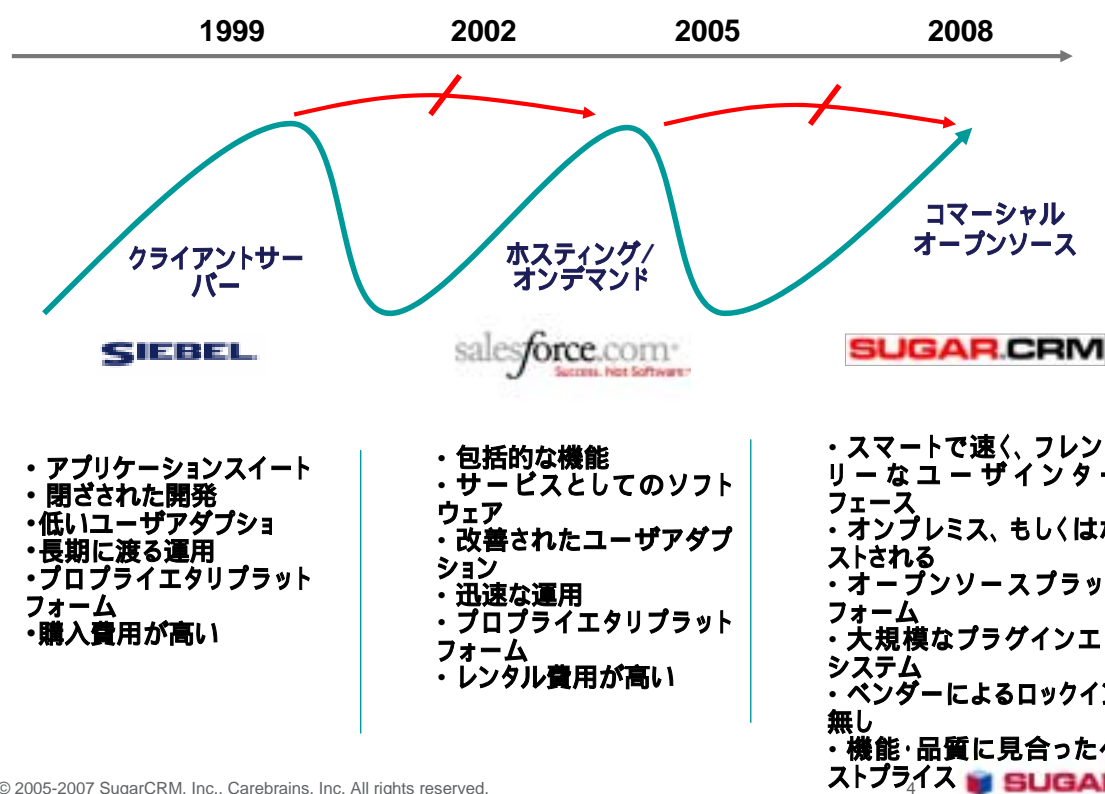


Copyright © 2005-2007 SugarCRM, Inc., Carebrains, Inc. All rights reserved.

3



CRMの世代交代



Copyright © 2005-2007 SugarCRM, Inc., Carebrains, Inc. All rights reserved.

4





なぜSugarCRMか？

■ ビジネスインパクト

- 速やかな投資回収
 - フルセットのCRM機能を合理的な価格で入手
- 利用者への浸透度
 - 使いやすいユーザインターフェース

■ テクノロジーイノベーション

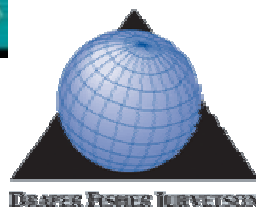
- 拡大するイノベーション
 - 6,000名の開発者 > 旧来のソフトベンダにおける数十名の開発者
 - 15,000名のコミュニティメンバー
- 高品質
 - オープンソースはより品質の高いソフトウェアを開発できる



SugarCRM Inc.

■ “コマーシャルオープンソースソフトウェア”ベンダ

- 2004年4月に設立
- 80名強の従業員
- 設立者 - SugarCRM Open Source プロジェクト
- ベンチャーキャピタルの出資を受けた最初のオープンソースCRMアプリケーション
- A、B、Cラウンドにおいて\$26Mを調達 – DFJ, Walden, NEA
- 取締役: Josh Stein, Mary Coleman, Larry Augustin, Scott Sandell, John Roberts



CRMの新アーキテクチャ

機能		効果
カスタマイズ可能な ユーザーインターフェース & ワークフロー		顧客に合わせたシステム作りが容易
モジュール型 ソースコード公開	<div style="text-align: center;"> <p>Sugar レポートティング</p> <p>Sugar マーケティング Sugar セールス Sugar サポート</p> <p>Sugar コラボレーション</p> <p>Sugar ツール・管理</p> </div>	ビジネスに最適なモジュールを選択可能
オープンソース アーキテクチャ		100%のソースコードを入手可能。安価にカスタマイズを実現
OS非依存		ベンダーロックインによる強制的なアップグレードを回避

Copyright © 2005-2007 SugarCRM, Inc., Carebrains, Inc. All rights reserved. 7

“コマーシャルオープンソース”開発サイクル

分散開発サイクル

SugarCRM スタッフが新機能を開発

商用の利益:

- サポート
- 開発スピード

多くのコミュニティメンバーがダウンロード

集中的な並行テストとデバッグ

コミュニティ主導によるモジュール、機能、移植、エクステンション

収益を開発タスクに還元

コマーシャルライセンスとして販売

高速な安定化

Mozilla Public License 1.1

コミュニティの利益:

- 商用レベルのCRMシステムの入手
- 無料

Copyright © 2005-2007 SugarCRM, Inc., Carebrains, Inc. All rights reserved. 8



ライセンスの形態

	無償	有償
オープン	一般的なオープンソース ・GPL・コピーレフト ・シュガー・パブリックライセンス	コマーシャルオープンソース ・コピーライト ・有償サービス ・有償ライセンス ・有償サービス ・有償トレーニング
クローズ	ドライバ PC付属ソフト	一般の有償ソフトウェア

■ SugarCRMの位置づけ



コマーシャル・オープンソースの位置

プロプライエタリ・ソフトウェア

- 知識の占有
- 閉じたイノベーション
- 閉じた中央研究所
- クローズド・スタンダード

旧来型オープンソース

- GPL
- 経済原理との弱い親和性
- 希薄な品質責任
- プロプラ敵視の情念

→

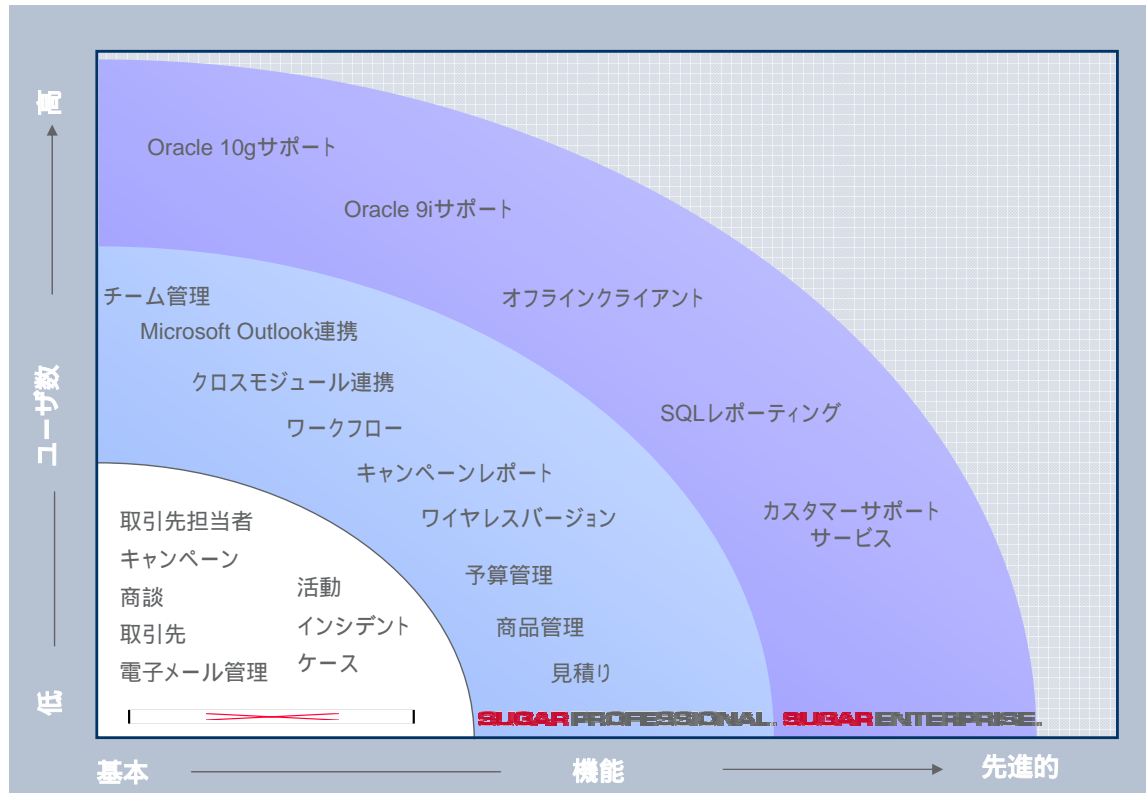
**コマーシャル
オープンソース**

→

- 知識の共有
- 開かれたイノベーション
- 不特定多数参加の草の根型開発
- オープン・スタンダード
- 経済原理との親和性
- 柔軟なライセンス
- 品質責任
- プロプラとの融合



ビジネスに合致したSugar Suiteラインナップ



Copyright © 2005-2007 SugarCRM, Inc., Carebrains, Inc. All rights reserved.

11



外出先からのアクセス



携帯電話・携帯デバイスモジュール標準装備
(Enterprise/Professional版のみ)



オフラインクライアント
(Enterprise版のみ)

Copyright © 2005-2007 SugarCRM, Inc., Carebrains, Inc. All rights reserved.

12





Sugar Suite価格体系

Sugar Suite	Enterprise ²	Professional ²	Open Source
ライセンス料金(1ユーザーあたり・年間)	オープン価格 (実勢:¥70,000)	¥45,000 (税込:¥47,250)	¥0
ソースコード添付			コミュニティ ¹
組織・権限の設定			×
商品管理・見積り管理			×
レポートニング			×
SQLレポートニング		×	×
ワークフロー			×
ワイヤレスバージョンの添付			×
オフラインクライアント		×	×
Microsoft Outlook連携 ³			×
Oracle 9i/10gサポート		×	×
電子メールによるサポート (対応・回答は平日9:00-17:00)	随時受付	随時受付	コミュニティ ¹
言語ファイル(英語、日本語)			コミュニティ ¹
日本語ローカライズパッチ			コミュニティ ¹
アップグレード・パッチ			コミュニティ ¹
導入支援・カスタマイズ	個別見積	個別見積	個別見積

注1) Sugar Open Sourceコミュニティより随時サポートを得たりソフトウェアをダウンロードすることが可能です。

注2) Sugar Enterprise, Sugar Professionalは5ライセンスからの販売となります。

注3) Microsoft Outlookプラグインは現在、日本語に対応していません。購入されたお客様には日本語に対応し次第、提供させていただきます。



導入実績(約1000社)

通信	テクノロジー	製造	ヘルスケア	金融



グローバル・エコシステム



80社以上のパートナー

6000人の開発者

25ヶ国での販売

200万件以上のダウンロード

50言語への対応

400以上の拡張モジュール



SugarCRMケーススタディ

会社概要

- ヘルスケア企業向けの自動請求・回収サービスの提供
- 米国内の31の州において、5,600人の医師、18,000社の顧客に対し、60種類の専門分野でサービスを提供
- 2004年度売上: \$38M(約40億円)
- 本拠地: 米国マサチューセッツ州
- 既存CRM: salesforce.com

ビジネス上の課題

- 医師への支払いを素早く完了させるために、新規および既存顧客へのタイミングの良い対応を強化したい。
- 営業管理とカスタマーポータルとの密連携により一貫した顧客対応を実現したい。
- 企業の成長に合わせてCRMを柔軟に拡張したい。



課題

従業員

- 営業部門とサービス部門の社員は顧客情報を完全には共有していないために効率的に顧客に対応できない。
- 顧客担当者を即時に把握できないため、ケースを適切な担当者に回送できない。
- salesforce.comにおいて顧客情報を手作業で同期していたため、無駄な顧客情報が多い。

顧客

- Athenahealthがさらに素早く処理を進めない限り、医師は支払いの受け取りが遅れ気味になる。
- 顧客はHIPAA*や州ごとに異なる規則に対応しなければならない。

* The Health Insurance Portability and Accountability Act: 医療保険の相互運用性と説明責任に関する法律

解決策

- SugarCRMによるセルフサービスポータルとヘルプデスク機能の実現
- 営業管理とサービスポータルの統合

他の主要な機能

- ケース管理
- 顧客管理
- 活動
- カレンダー
- 商談管理
- ドキュメント
- レポーティング

効果

従業員

- SugarCRMはAthenahealthのビジネスに合致し、さらに、他システムとの統合が容易
- 営業部門とサービス部門は完全な顧客情報にともにアクセス可能
- 従業員の生産性向上により、問題解決までの時間とサービス提供までの時間が短縮

顧客

- 顧客はより早く一貫したサポートをWebならびに電話などで取得可能
- 医師は支払いをより早く受け取ることが可能



ビジネス面での効果

- 単一プラットフォームを用いてあらゆるサービスを提供することによって、顧客への対応時間と品質を改善し、顧客満足度を向上した。
- 3ヶ月で導入のための投資を回収し、手作業を排除したことで9ヶ月で目標としたROIを達成

システム面での効果

TCO (Total Cost of Ownership) の低減

- 単一のプラットフォームを使用することで、内部コスト、アップグレードコストを低減

リスクの低減

- 2ヶ月でのフル導入を実現



"...we will break even in three months and meet our ROI goal in nine months. After that, savings continue to accrue indefinitely."

Bob Gatewood
Chief Technology Officer
athenahealth



SugarCRMケーススタディ

Avid

会社概要

- 業界を代表する、マルチメディア、グラフィックス作成ならびにコンテンツ作成ソフトの開発・販売会社
- 2,000人の社員が5大陸15カ国で事業を展開
- 2004年度売上: \$589M (約600億円)
- 本拠地: 米国マサチューセッツ州
- 既存CRM: SAP

ビジネス上の課題

- 様々な国に展開する営業に対し、より効率的なツールを提供したい。
- 営業ごと、地域ごとの商品販売動向を見極めたい。
- 年間数万件のトランザクションを管理したい。



SugarCRMソリューション

Avid

課題

従業員

- 営業は地域ではなく、商品ごとに動くので、顧客や商談の競合が発生する。
- 多言語対応、モバイル対応が出来ていない。
- 社内にシステムを保持してデータのセキュリティを高めたい。

顧客

- 営業とサポート部門で一貫した顧客対応を提供したい。
- セキュアな環境で高トランザクションを処理したい。

解決策

- SugarCRMによって250名の営業が多言語で活動。オフラインバージョンも活用中。

- 顧客、商品、地域の軸で一貫した営業管理を提供

他の主要な機能

- 取引先担当者管理
- 顧客管理
- 活動
- カレンダー
- 商談管理
- ワイヤレスバージョン
- オフラインクライアント
- レポートینگ

将来計画

- SAP CRMからの完全移行

効果

従業員

- エンドユーザへの浸透度の向上
- 一元管理された顧客情報
- グローバルな営業管理
- 社内横断的な営業プロセスの可視化を実現し、経営的な考察を可能にする。

顧客

- 顧客と接するあらゆる部門から完全な顧客対応を提供
- 混乱はなくなり、より本質的なやりとりが可能



ビジネス上の成果

- エンドユーザへの浸透度の向上
- 一元管理された顧客情報により、より明確なビジネス課題を抽出可能
- TCOが低減され、ROIの向上が早期化



システム面での効果

- TCO (Total Cost of Ownership) の低減
- SugarCRMの機能の豊富さにより移行コストが無いに等しい。
- リスクの低減
- 3ヶ月でのフル実装を実現

“I went out and looked at the different packages that were out there and for upfront costs there was no competition; SugarCRM offered the best value.”
-Robert Sullivan
-CRM Analyst, Avid Technology



- 2006年はSugarCRMにとって大いに発展した年であった。
 - コマーシャルライセンス(有償版)の数が1,000社を超えた。
 - Sugar Open Source(無償版)のダウンロード数がワールドワイドで100万件に達した。
 - SugarForgeとSugarExchangeに登録されたプロジェクトは300を超えた。
 - グローバルなユーザを反映し、対応Language Packは50言語にもなった。





SugarCRM、1000社を超える!

スターバックス、Yahoo、Honeywell、NASAなど

SugarCRM Announces 1,000 Customers and 1,000,000 Open Source Downloads

Cupertino, CA (December 18, 2006) - SugarCRM Inc. announced today that it has reached more than 1,000 paying customers since the first edition of its commercial open source customer relationship (CRM) software was released in September 2004. In addition, Sugar Open Source has been downloaded over 1,000,000 times, establishing a worldwide community of users who strengthen the product through contributions, quality improvements, extensions and language translations. SugarCRM began by serving small and mid-sized businesses but has quickly established large enterprise customers, including **Honeywell, Yahoo, Starbucks, State of Oregon, NASA Ames Research, AXA Rosenberg, First Federal Bank, and BDO Seidman.**



対応Language Packは50言語を超える

英語、日本語はもちろんのこと、アラビア語、フランス語など50を超える言語に対応!!

- [SugarCRM Chinese Simplized-C3CRM](#)
- [Japanese Language Pack](#)
- [Francais \(French\) Language Files](#)
- [Italian Language \(Italiano\)](#)
- [Greek Language Pack](#)
- [Deutsche \(German\) Language Files](#)
- [Spanish \(Spain\) Language Files](#)
- [French \(Français\) SugarCRM Open Source](#)
- [Brazilian Portuguese Language Pack](#)
- [Finnish language files](#)
- [Dutch languagepack](#)
- [Spanish \(Latin America\) language files](#)
- [Sugarindo CRM](#)
- [Swiss German Language Files](#)
- [RUSSIAN RAPIRA Language Pack](#)
- [Polski \(Polish\) Language Files](#)
- [Romanian Language Files](#)
- [FRANCAIS Pack Langue - CARRENET](#)
- [User Friendly Polish Language Pack](#)
- [Czech language files](#)
- [Czech language files](#)
- [SugarCRM Hungarian Language Pack](#)
- [Euro currency pack](#)
- [CallRoom: Brazilian Language Pack](#)
- [Austrian German Language Files](#)
- [Portuguese \(Portugal\) Language Files](#)
- [Turkish Language Pack](#)
- [Italian Language Pack Sugar PRO 4.5](#)
- [Danish Language pack](#)
- [Bulgarian Language Pack](#)
- [Polish Language Files](#)
- [Brazilian Portuguese Language Pack](#)
- [Danish translation](#)
- [Portuguese Language Files](#)
- [SugarCRM Thai Edition](#)
- [SugarCRM 4.0.0 Bulgarian Translation](#)
- [Croatian language pack for SugarCRM](#)
- [Frisian/Frysk languagepack](#)
- [Simplified Chinese Language Pack](#)
- [Traditional Chinese\[æ-Éé«"ä, -æ-É\]](#)



SugarCRMが2006年プロダクトイヤーを受賞!

SugarCRM Receives 2006 Product of the Year by Customer Inter@action Solutions Magazine SugarCRM recognized for product vision, leadership and attention to detail

Cupertino, CA - January 16, 2007 - SugarCRM Inc. announced today that Technology Marketing Corporation (TMC®)'s Customer Interaction Solutions® has awarded Sugar 4.5 the 2006 Product of the Year for Customer Relationship Management (CRM). The award recognizes Sugar 4.5 for product vision, industry leadership and attention to detail. This award is yet another industry accolade for SugarCRM, which was recently recognized by CRM Magazine as a 'Rising Star', named 2006 Selling Power Sales Excellence Award winner for CRM Implementation & User Adoption, and recognized as a finalist by the CODiE Awards in two categories - Best CRM solution and Best Open Source solution. For more information about these awards, please visit: <http://www.sugarcrm.com/crm/about/about-sugarcrm.html>.



ケアブレインズ、SugarCRM社と包括提携

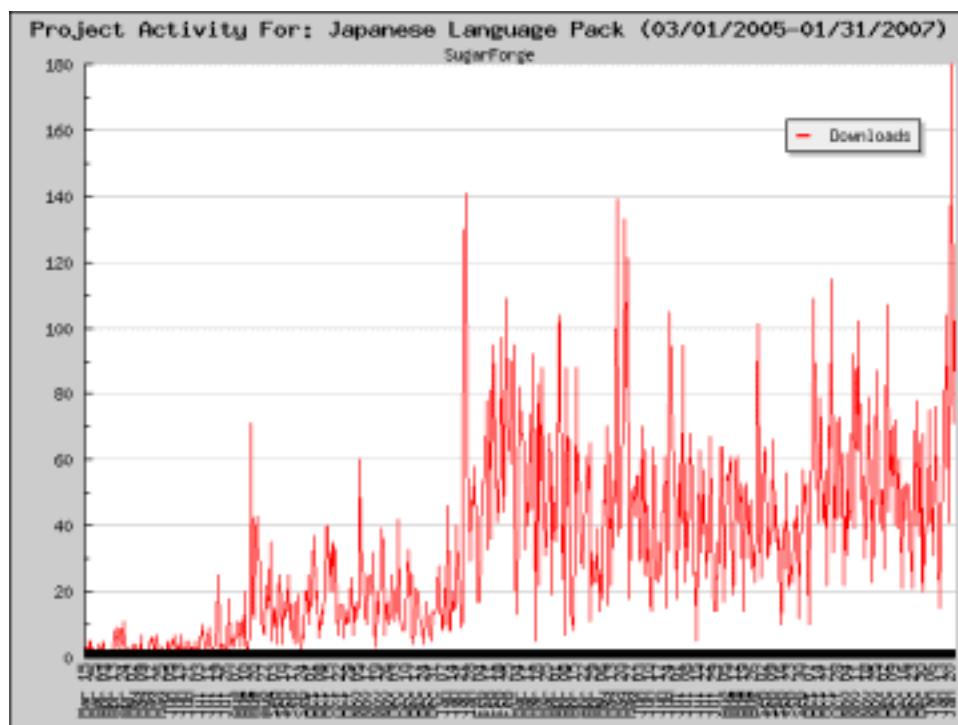
2007年1月27日発表!

SugarCRM Expands in Japan With CareBrains Strategic Partnership
Wednesday January 17, 2:05 pm ET **120 Commercial Customers in Japan and Asia Drive Language Pack, Reseller, and Marketing Partnership Expansion**

CUPERTINO, Calif., Jan. 17 /PRNewswire/ -- SugarCRM Inc., the world's leading provider of commercial open source customer relationship management (CRM) software, today announced a specially designed strategic partnership with CareBrains Inc., Japan-based provider of open source software application consulting, training, implementation and support. In response to growing demand for Sugar commercial open source products in the Japanese market, SugarCRM and CareBrains are providing CareBrains partners access to SugarCRM partner program benefits, which include special partner Japanese language pack access, resell rights to Sugar commercial versions, and fully localized sales and marketing tools.



コミュニティ・バージョンのダウンロード急増中

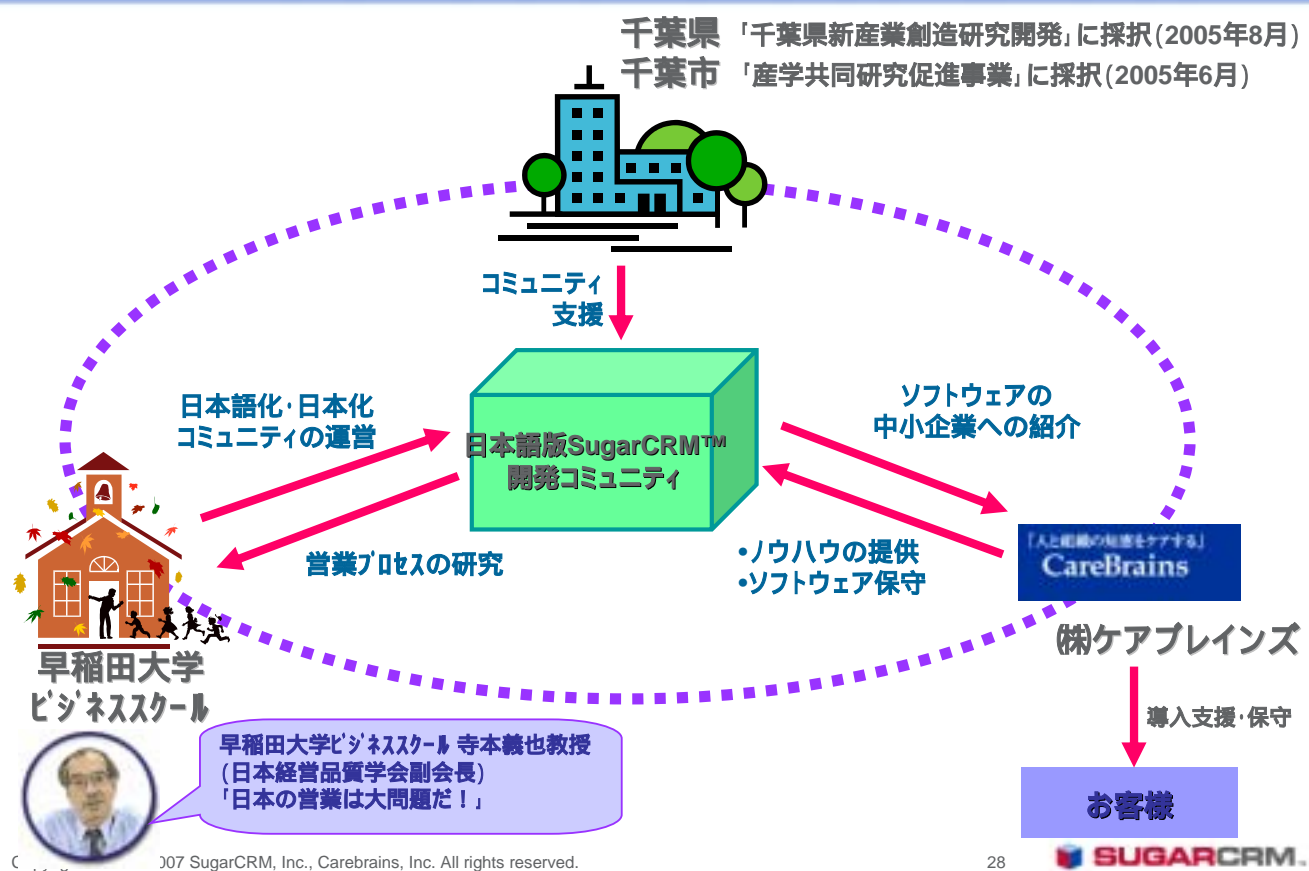


Copyright © 2005-2007 SugarCRM, Inc., Carebrains, Inc. All rights reserved.

27



産学官連携によるSugarCRM事業の推進体制





日本コマーシャル・オープンソース・フォーラム



日本で初めてのコマーシャル・オープンソースに特化したフォーラム

協賛:千葉県ITフロンティア産業支援協議会
千葉県先端情報技術活用研究会

2007年2月22日

幕張新都心にて

<http://www.cosf.jp/2007w/index.html>



会社概要

会社名: 株式会社ケアブレインズ
本社: オープンソースソリューションサイト: <http://www.sugarforum.jp/>
〒261-7115
千葉県千葉市美浜区中瀬2番地6号
ワールドビジネスガーデン マリブイースト15階
TEL: 043-297-3175(代) FAX: 043-297-3176

資本金: 14,168万円(資本準備金7,200万円)

社外株主: ソフトバンク・テクノロジー株式会社
みずほキャピタル株式会社
ウエルインベストメント株式会社
りそなキャピタル株式会社
ちばぎんキャピタル株式会社

主要取引銀行: 三井住友銀行千葉支店
りそな銀行千葉支店
千葉銀行幕張新都心支店

事業内容: **■ オープンソース事業**
■ コンサルティング
- 事業戦略コンサルティング
- 営業・マーケティング戦略コンサルティング
- IT導入コンサルティング
- HRDコンサルティング
- 人事システム設計コンサルティング
■ マネジメントスクール
- 医療・看護人材向けのスクーリング
- 医療機関向けeラーニングとしてeケアスクールの運用
■ e-ラーニングサービス「e研修ネット」の運営
■ e-ラーニングプログラムの企画・設計・構築・運営



POWERED BY
SUGARCRM.



早稲田大学ビジネススクールと産学提携

