

SugarCRM Oregon State Case Study

↳ <http://www.sugarcrm.com/crm/customers/oregon.html>↳ http://media.sugarcrm.com/case_studies/StateofOregon.pdf

SugarCRM 社発表のケーススタディを元に株式会社ケアブレインズが和訳

オレゴン州人材サービス部門

Sugar Cube™でコンプライアンス順守を確保

オレゴン州の人材サービス部門(以下、DHS)は、単純明快な使命に基づいて業務を行っている。その使命とは、「人々の自立、健康、安全を助ける」ことである。DHS は州の最も大きな公共機関として、児童福祉、高齢者及び障害者サービス、メディケイド、公共医療サービスの監視を行っており、9,500人のスタッフと107億円の予算で、100万人以上の住民、あるいはオレゴン州にサービスを提供している。

ソリューションの必要条件

100万人以上の住民にサービスを提供することによって、日々大量の情報が蓄積される。オレゴン州のメディケイドプログラムを管理するDHSのメディカル・アシスタンス・プログラム・オフィス(OMAP)は、連邦、州政府だけでなく、個人のヘルスケアプロバイダ、マネージド・ケア機関、個人介護者を含む3,500ものヘルスケアプロバイダとのコミュニケーションを管理しなければならない。

OMAPのリーダーは、2005年に、「医療保険の携行性と責任に関する法律(HIPPA)」という、電子ヘルスケアトランザクションの順守に関して、重大な課題に直面した。OMAPは、何千ものプロバイダと電子的にコミュニケーションを図ることができるソリューションが必要であった。

「30人のスタッフが手動でHIPPA順守のトラッキング処理を行っていたのですが、それによって多くのリスクが生じました。皆がお互いの状況を理解できず、各自が取り扱っている案件をトラッキングするためにあらゆる手作業を行っていました。例えば、付箋を使ったり、記憶に頼ったり、エクセルのシートやアクセスのデータベースを使ったりなど。つまり、あらゆる情報が個人化されて共有することができず、管理を行うためにレポート作成ができる状態ではなかったのです。」とDHSのチーフ・イン

フォメーション・オフィサーのビル・クロウウェル氏は語る。

DHS と OMAP は、HIPPA 順守の期限が迫っていた。それができなければ、全てのトランザクションを紙ベースに戻さなければならなかった。「一連の複雑なコミュニケーションを顧客情報管理システムで管理する必要性を見出したのですが、州の機関では、CRM システムの評価には 6 ヶ月かかり、運用には更に 12 ヶ月かかるということが分かりました。」とクロウウェル氏は語る。

Google で Sugar と出会う

CRM を運用するのに 18 ヶ月間も待てないことは明らかに分かっていたので、DHS 内のシステムアーキテクトに Web 上でソリューションを探させることになった。翌日、そのシステムアーキテクトは、クロウウェル氏にエキサイティングなニュースを伝えた。「シニアアーキテクトが Google で、“オープンソース CRM” と入れて検索して、SugarCRM を見つけたのです。彼は、最初のミーティングの 24 時間後には、フルのドキュメント付きのアプリケーションをダウンロードしていました。これは私たちが必要としている機能と実際に運用するまでの期間の条件を満たすソリューションだと知って興奮しました。」とクロウウェル氏は語る。

クロウウェル氏のチームは、直ちに 4 ヶ月間の Sugar のオープンソース版の試用を開始した。その結果、ケース管理とコラボレーション構成がユーザのニーズに合うということが分かり、業者側もまた SugarCRM による業務の改善に注目した。クロウウェル氏はまた「SugarCRM を使い始めてすぐ、一貫性のある回答や情報を提供することに関して、本当にみんなの認識が一致しているようだ、というコメントを業者からいただきました。」と語る。

Sugar Cube への変更

クロウウェル氏は、試用がうまくいったので、SugarCRM の利用を拡大することを決めた。DHS は SugarCRM 社と連絡を取り、Sugar Professional をプレインストールしたターンキーサーバーである Sugar Cube™ を 2 台注文した。「私たちは、安全でアクセスしやすく、使いやすいという条件を満たすソリューションを必要としていましたが、Sugar Cube™ はその全ての条件を満たしていたのです。」

Sugar Cube™ の利用により、DHS と OMAP は、ほとんど不可能だったことを実行させることができた。OMAP は、HIPPA に対応するようになり、紙ベースのやり取りに立ち戻らずに済んだ。「これは DHS にとって、ここ 1 年での最も大きな成功でした。HIPPA を順守し、大変使いやすいレポート機能がつい

ていて、集中化され、かつ安全なデータセットを配信することができました。電子版を紙ベースに戻すべきだというクレームが1ヶ月に60,000件ぐらいあることを予想していましたが、実際は紙ベースのクレームを37件処理するだけで済みました。これは、非常に大きな成功といえます。SugarCRMを使っていなかったら、案件処理やもっと多かったはずであろうエラーを処理するために、何百人もの人を雇わなければならなかったでしょう。」とクロウウェル氏は語る。

州議会議事堂での利用を目指して

OMAP内でのSugarCRMの成功を受けて、DHSは、コミュニケーションを改善する手段としてSugarCRMを他の方法で使用できないかと調査を行っている。DHSは、2007年にオレゴン州立法府が召集されるにあたり、立法府とのより良い自動化されたコミュニケーションを目指す。クロウウェル氏は、「州政府とのあらゆるコミュニケーションをトラッキングするためにSugarCRMを使用する予定で、SugarCRMは立法府とのコミュニケーションの中央管理機関となるでしょう。SugarCRMは、私たちの声を一つにしてくれるのです。」と語った。

開 発 元 : SugarCRM Inc.

日本語版開発元 : 株式会社ケアブレインズ

日本正規代理店 〒261-7115

千葉県千葉市美浜区中瀬 2-6 ワールドビジネスマリブイースト 15F

www.sugarforum.jp

