LANDKREIS SCHMALKALDEN-MEININGEN
natürlich sportlich

Anwendergestütztes „Business Intelligence“-System erfolgreich im Landkreis Schmalkalden-Meiningen implementiert

Wenn Fallmanager ihren zu betreuenden Fallbestand nicht mehr vollständig oder nur unzureichend überblicken können und darüber hinaus auch die Qualität der Daten zu wünschen übrig lässt, dann ist es Zeit für Veränderung. Oder einfacher: Für ein neues Business Intelligence-System, das seine Anwender bestmöglich über den eigenen Kundenbestand informiert und so die wertschöpfenden Prozesse in Bezug auf die Betreuung und Vermittlung optimal unterstützt. So geschehen im Jobcenter des Landkreises Schmalkalden-Meiningen, wo Fachbereichsleiterin Undine Herlan den offensichtlichen Veränderungsbedarf zum Anlass nahm, gemeinsam mit der Firma prosozial ein entsprechendes Projekt zu starten.

Die Ausgangslage war also klar, die Probleme schnell erkannt. Entsprechend zeitnah konnten folgende Ziele gemeinsam mit dem prosozial-Projektteam um Lena Scherf und Philipp Lenz formuliert und festgelegt werden:

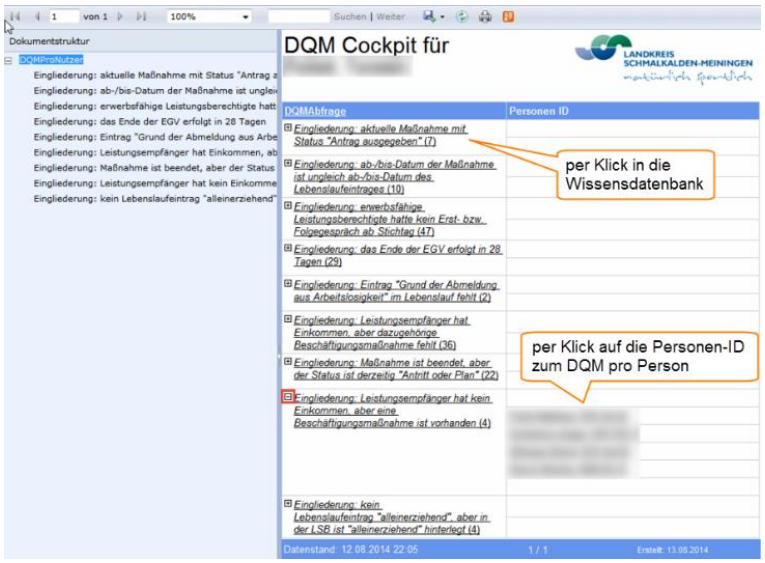
- Die Fallmanager benötigen einen **bestmöglichen Überblick** über den eigenen, mitunter sehr facettenreichen Fallbestand, um in der täglichen Arbeit bessere Entscheidungen treffen zu können.
- Darüber hinaus ist eine **Verbesserung der Datenqualität** zu gewährleisten, um einerseits die statistischen Anforderungen zu erfüllen und andererseits auch die Vermittlung durch passgenauere Daten zu fördern.
- Um die **Beratungsqualität** zu steigern, soll zudem auch jeder Einzelfall im Detail genauer betrachtet und bewertet werden können.
- Und nicht zuletzt galt es, den Anwendern **bestmögliche Hilfestellungen** bei der Bewältigung ihrer täglichen Aufgaben zu geben.

Hohe Ziele also, die anschließend **in 3 Teilprojekten** angegangen und erreicht werden sollten:

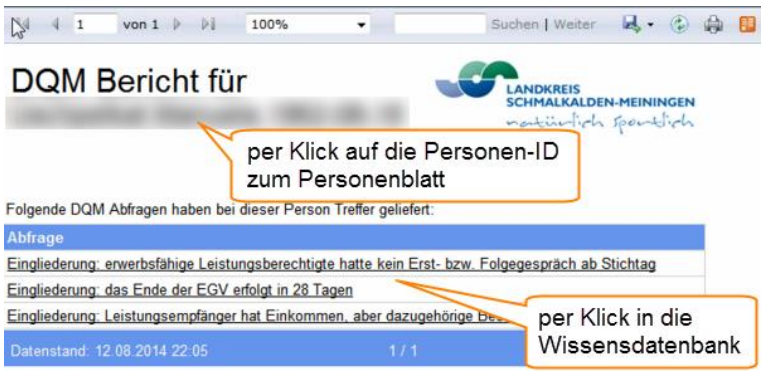
© Alle Rechte vorbehalten prosozial GmbH 2015 - Stand: 2015-04-16

Eine neue, optimierte Form des Datenqualitätsmanagements (DQM)

Grundvoraussetzung für aussagekräftige Auswertungen sind verlässliche, korrekte Daten. Daten, die beispielweise nötig sind, um Vermittlungsprozesse möglichst wirksam zu fördern. Wenn sich diese Daten dann auch noch schnell und präzise aufbereiten lassen (und zwar ohne, dass vorher noch wertvolle Zeit für die Identifizierung von Datenqualitätsproblemen investiert werden muss), dann ist das mehr als ein erster großer Schritt in die richtige Richtung. Es ist bereits eine neue, optimierte Form des Datenqualitätsmanagements (DQM), das in diesem ersten Teilprojekt gemeinsam aus bereits vorhandenen DQM-Abfragen gezielt (weiter-) entwickelt und auf einem Server zentralisiert werden konnte. Und was hat der Anwender davon? Eine ganze Menge. Zum Beispiel benutzer-bezogene Berichte, die die zu pflegenden Datensätze pro Abfrage darstellen und mit einem Klick als Liste aufbereiten. So kann der Anwender auf einen Blick erkennen, in welcher Abfrage-Kategorie Personen zu finden sind und wo konkret Pflegebedarf vonnöten ist. Zudem wurde als weiteres Steuerungselement eine Priorisierung implementiert, die die wichtigsten Abfragen in einem Ampel-System vorsortieren und visuell hervorheben. Auch dies erleichtert das rechtzeitige Erkennen und Gegensteuern bei Problemfällen immens.



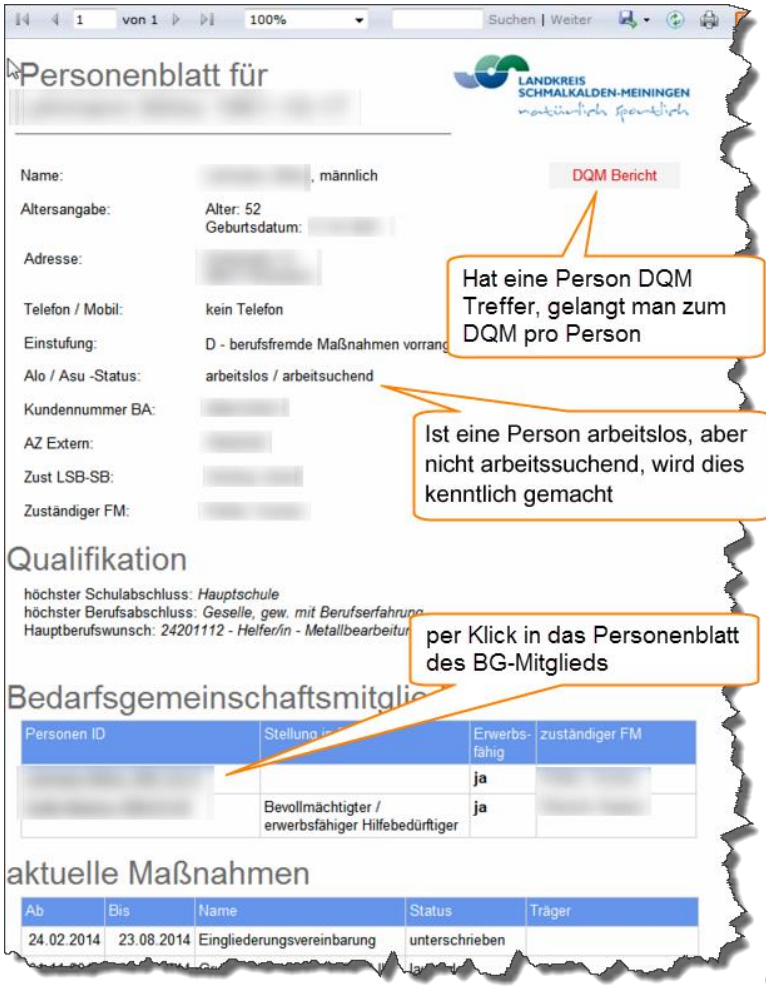
Noch mehr Anwendernutzen und –freundlichkeit zeigt sich in der gezielten Aufbereitung der bestehenden comp.ASS Wissensdatenbank, in die „viel Energie und Zeit geflossen ist. Ein Investment, das sich aber in jedem Fall lohnt“, wie prosozial-Projektleiter Philipp Lenz betont: So wurden zu jeder Abfrage Einträge entwickelt, die dem Anwender (pass-) genau beschreiben, wie die Daten jeder Abfrage zu korrigieren sind. Zudem erhält man pro Person einen Bericht, der exakt die Treffer zu dem jeweils geöffneten Fall liefert. So kann z.B. auch die Nachpflege einer Person schnell und einfach durchgeführt werden.



© 2015 prosozial GmbH Stand: 2015-04-16

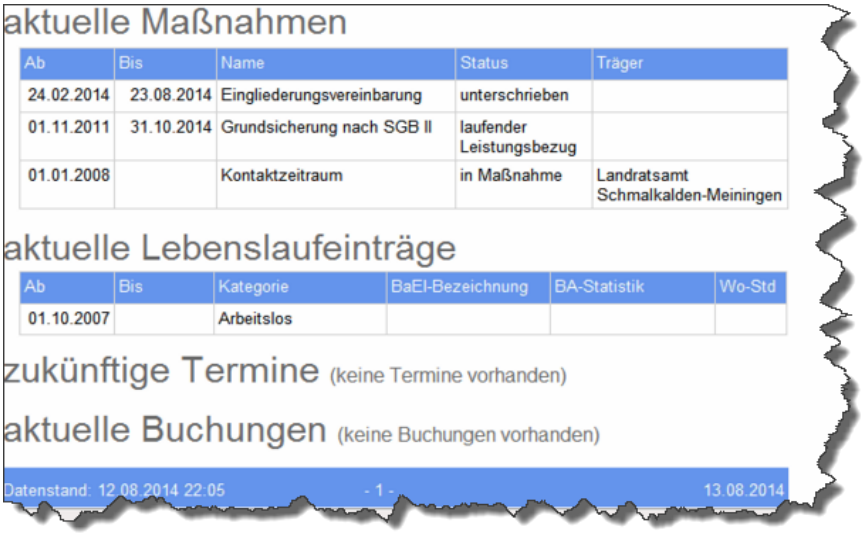
Alles im Blick: Personenblätter überzeugen im Detail

Um die Fallmanager besser in ihrer Arbeit mit dem Kunden zu unterstützen, wurde im zweiten Teilprojekt ein Personenblatt entwickelt, welches alle relevanten Informationen für ein Gespräch mit dem Kunden liefert. Neben den Grunddaten wie Adresse und Kontaktdaten liefert dieser „Bericht“ auch Informationen zu den Mitgliedern der Bedarfsgemeinschaft. Der „Clou“ hierbei: Durch eine zusätzliche Verknüpfung zum vorher implementierten DQM-Projekt kann der Anwender auch auf einen Blick sehen, ob die entsprechenden Daten zu pflegen sind.



In diesem Kontext wurden auch die jeweiligen Maßnahmen und Lebens-laufdaten weiter aufgeschlüsselt, so dass der Anwender jetzt auch sofort sieht, ob zum Beispiel aktuell Zahlungen erfolgen oder ob weitere Termine zu bzw. mit der Person geplant sind. Aber auch für den Fall, dass in diesem Bericht Daten fehlen oder zu pflegen sind, hat man vorgesorgt:

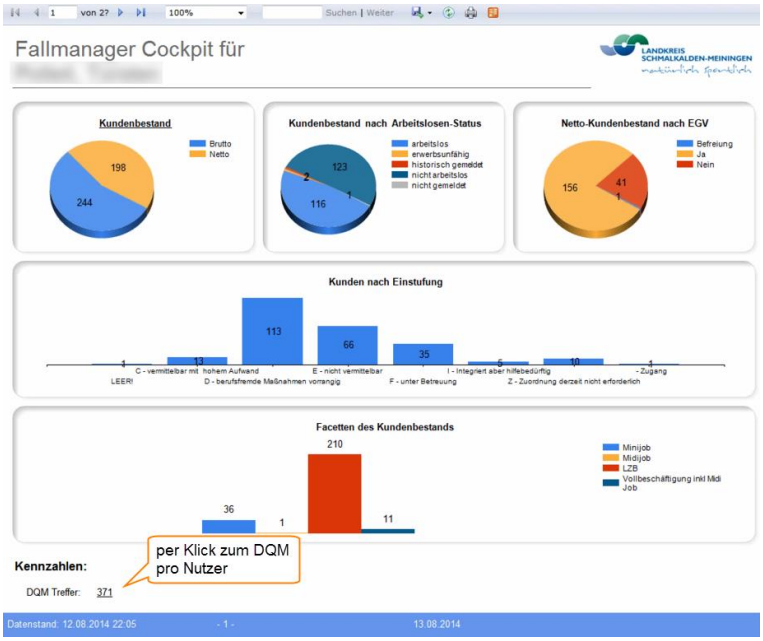
Die jeweiligen Felder werden entsprechend markiert und optisch hervorgehoben.



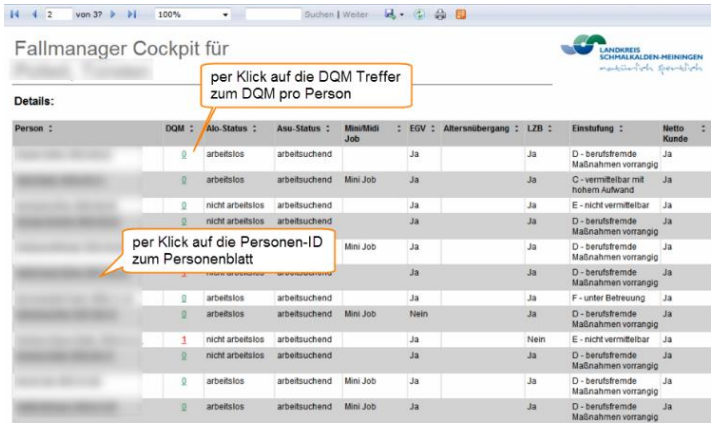
© Alle Rechte vorbehalten prosozial GmbH 2015 - Stand: 2015-04-16

Effizienter durchstarten mit aussagekräftigen Anwender-Cockpits

Den eigenen Fallbestand jederzeit topaktuell und topaufbereitet im Blick zu haben, ist nicht nur ein „Traum“ ambitionierter Fallmanager, sondern auch das erklärte Ziel des dritten Teilprojektes, das das Jobcenter Schmalkalden-Meiningen und das prosozial-Projektteam gemeinsam erreicht haben



Ob Netto/Brutto-Kundenanzahl Informationen zum Alo-Status oder zur EGV-Abdeckung – die optisch ansprechenden und aussagekräftigen Fallmanager-Cockpits machen dem Anwender u.a. schnell und einfach klar, ob aktuell Kunden aus seinem Bestand mit einer Eingliederungs-vereinbarung versorgt werden müssen oder nicht. Außerdem kann der Kundenbestand nach Einstufung unterteilt und z.B. offengelegt werden, wie viele LZB’s sich im Bestand befinden und ob Kunden derzeit eine Beschäftigung haben. So lässt sich nicht nur schnell erkennen, wie der jeweilige Kundenbestand gelagert ist. Auch die eigene Arbeit kann vom Fallmanager entsprechend neu ausgerichtet werden – beispielsweise, wenn dies durch neue Prioritätensetzungen innerhalb der Organisation gefordert ist (Stichwort: primäre Vermittlung von Langzeitarbeitslosen oder von Kunden mit der Einstufung „F“).



Weiteren Komfort erfährt der Anwender durch eine zusätzlich bereitgestellte Liste, die alle Informationen zu den jeweiligen Fällen im Detail präsentiert und individuell sortiert werden kann. „Dadurch, dass wir auch hier wieder eine Brücke zur comp.ASS-Wissensdatenbank und den anderen Teilprojekten geschlagen haben, können wir den Anwendern nun bestmögliche Hilfestellungen leisten“, fasst Jobcenter-Fachbereichsleiterin Undine Herlan den erfolgreichen Abschluss des Projektes zusammen.

Sie haben Fragen zu diesem Projekt? Oder Interesse an eigenen? Philipp Lenz (Senior Consulting Business Intelligence) ist gerne für Sie da: 0261 201615-275, philipp.lenz@prosozial.de

© 2015 prosozial GmbH Stand: 2015-04-16