

# Daten systematisch nutzen



**VON ROBERT SCHMITZ**

Robert Schmitz ist General Manager Central & Eastern Europe beim Software-Unternehmen Qlik. Dessen Plattform will Zusammenhänge zwischen unterschiedlichsten Daten sichtbar machen und dadurch helfen, verbesserte Arbeitsprozesse und neue Entscheidungsgrundlagen zu schaffen. Schmitz schreibt regelmäßig für Fachpublikationen über die Bedeutung von Daten und deren richtiges Verständnis. Der studierte Elektro- und Automatisierungstechniker arbeitet in Düsseldorf.

[www.qlik.com/de-de](http://www.qlik.com/de-de)

**Viele Fach- und Führungskräfte in der Sozialwirtschaft wünschen sich mehr Zeit für Patienten, Klienten und Betreute sowie für das notwendige Management. Durch einen professionelleren Umgang mit Daten können Strukturen und Prozesse gestrafft und administrativer Ballast reduziert werden.**

Im Spannungsfeld dessen, was fachlich geboten oder erwünscht ist, was sich finanziell stemmen lässt und was letztlich politisch vorgezeichnet ist, stellen sich immer wieder die gleichen Fragen: Wie lassen sich die häufig knappen Ressourcen optimal einsetzen? Wie entstehen bestmögliche Arbeitsbedingungen für Praktiker im Krankenhaus, im Rettungsdienst, im Seniorenwohnen oder in der Jugendhilfe? Wie kann die Zusammenarbeit an der Schnittstelle Haupt- und Ehrenamt weiter optimiert werden?

Antworten auf diese Fragen liefern nicht zuletzt: Daten. Diese werden millionenfach an den verschiedensten Stellen generiert, aber – in Sozialunternehmen wie in Verbänden – oft noch nicht systematisch genutzt. Data Discovery, professionelle Datenanalyse und Datenvisualisierung mithilfe von Business Intelligence (BI), setzt hier an – und stellt unterschiedliche Daten aus vielen Datenquellen auf einer gemeinsamen Oberfläche in Beziehung zueinander. Aber was bringt eine solche Software konkret?

## Verborgene Zusammenhänge sichtbar machen

Richtig genutzt, haben Daten unmittelbaren Nutzen für den Arbeitsalltag hunderttausender Menschen, die ihre professionalen Kompetenzen oder ihr ehrenamtliches Engagement in soziale Dienste einbringen. Denn Daten können

wertvolles Wissen enthalten, das erst in Kombination mit weiteren Datensätzen offenbar wird. Die »ganze Geschichte« hinter seinen Daten erkennt nur, wer sie in Korrelation zueinander setzt und verborgene Zusammenhänge grafisch sichtbar macht. Der Business-Intelligence-Ansatz tut genau das und ermöglicht assoziativ die Visualisierung von »Datengeschichten«, die bislang bestenfalls erahnt wurden.

So entstehen neue Einsichten und fundierte Entscheidungsgrundlagen, die Strukturen und Prozesse maßgeblich verbessern können. Dabei geht es nicht um komplexe Grundsatzdebatten, in denen das Selbstverständnis sozialer Berufe und betriebswirtschaftliche Ziele konfrontativ gegeneinander geschnitten werden. Es geht vielmehr darum, auf der Grundlage von Daten – und durch deren umfassendes Verständnis – realen Mehrwert zu schaffen, der Profis und Freiwilligen in der Sozialwirtschaft das Leben leichter macht. Das kann Zeitersparnis ebenso sein wie vorausschauende Planung, die proaktiv mögliche Stressfaktoren antizipiert.

Beispiel Krankentransport oder mobiler Pflegedienst: So gut wie alle Anbieter nutzen ausgefeilte digitale Planungs- und Organisationslösungen wie Vivendi, Careman und andere. Patientinnen und Patienten werden mit Personalien und Adressdaten geführt, aber auch Pflegeplan, besondere Bedarfe, voraussichtlich einzuplanende Zeit, biografischen Angaben, Risikofaktoren sowie weite-

re Einsatzrelevante Informationen sind hinterlegt – und werden stets erweitert. Planung und Dokumentation der Fahrdienste, beziehungsweise der Pflege können über einheitliche Bedienfelder erfasst werden, integrierte elektronische Fahrtenbücher vereinfachen die Routenplanung und speichern automatisiert Fahrt- und Einsatzzeiten.

Doch was in diesen Datensätzen steckt, geht weit über die einzelnen Einsätze hinaus: Intelligente Datenkombinationen innerhalb des eigenen Datalakes verändern die Perspektive und legen den Blick auf neue Sinnzusammenhänge frei.

## »Jeder Tag, jeder Mitarbeiter, jeder Patientenkontakt generiert Daten«

Wer zudem seine Daten aus der mobilen Pflege auf einer gemeinsamen Business-Intelligence-Oberfläche zum Beispiel mit soziodemografischen Daten oder Geoinformationen aus externen Quellen in Beziehung setzt, verbindet unternehmensrelevante interne Trends oder Kennzahlen mit geografischen und gesellschaftlichen Parametern.

Und diese Hinweise können »spielsentscheidend« sein für die soziale Infrastruktur. Gibt es regionale Häufungen von Risikofaktoren? Wo altert die Bevölkerung besonders schnell? Droht hier mittelfristig eine Unterversorgung an mobiler Pflege? Muss zusätzliches Personal aufgebaut, müssen neue Kompetenzen erworben werden? Individuelle Dashboards visualisieren solche Trends und Bewegungen – und unterstützen so die fundierte strategische Geschäftsentwicklung aufgrund neuer, datengetriebener Einsichten.

### Eigene Routen-Informationen um Wetter- und Geodaten erweitern

Die Anbindung von Wetterdaten oder anderen Echtzeit-Informationen aus RSS- und Newsfeeds können außerdem die operative Planung erleichtern: Bauen sich im Einsatzgebiet der mobilen Pflegekräfte regelmäßig Staustrecken auf? Besteht an bestimmten Stellen, in Fachdiensten oder in offenen Angeboten Schulungsbedarf? Können Mitarbeiter

regional besser verteilt werden, wenn andernorts krankheitsbedingt Kräfte fehlen? Wenn intelligente Datenauswertung Verzögerungen, Personalausfälle und Wartezeiten abfedert oder minimiert, schont das gleichermaßen die Nerven von Pflegepersonal und Pflegebedürftigen.

Welche Daten aus welchen Fach- oder Querschnittsbereichen den Analysen auch zu Grunde liegen: Dank offener Schnittstellen und geeigneter Konnektoren können die allermeisten Datenquellen in Organisationen der Sozialwirtschaft unkompliziert an moderne Business-

Intelligence-Plattformen angebunden werden. Dass sowohl strukturierte als auch unstrukturierte Daten verarbeitet werden können, ist ein immenser Vorteil: Denn das ermöglicht eine ungezählte Vielfalt an Einsatzszenarien.

### Praxisbeispiel – so kann es gehen

Der Malteser Hilfsdienst führte Business Intelligence mit dem Schwerpunkt Finance und Controlling ein. Bei der Organisation wurden Analysen über Standard-Reports lange in den SAP-Systemen abgebildet. Die Herausforderung fing dort an, wo die Möglichkeiten der im Quellsystem integrierten Berichtssysteme

Lösung rasch als Berichtsplattform etablieren. Heute wird Visual Analytics zudem im Bereich der Mitglieder- und Spendenverwaltung, im Vertrieb, im Krankenhaus-Controlling und an vielen anderen Stellen eingesetzt, wo ad-hoc eine Auswertungsmöglichkeit gebraucht wird. In einer Applikation zum Fuhrparkmanagement können über die dort vereinten Daten nun die in diesem Bereich anfallenden Kosten sehr genau analysiert werden – bis auf die einzelnen Fahrzeuge.

Insgesamt integriert der Malteser Hilfsdienst inzwischen eine ganze Palette an Datenquellen und Datenformaten in seine Datenvisualisierungen. SAP- und SAP-basierte Systeme sind ebenso angebunden wie branchentypische Lösungen und manuell erfasste Daten. Außerdem gibt es Schnittstellen zu externen Dienstleistern im operativen Fuhrpark-Betrieb wie etwa zu Tankstellen und Fahrzeugvermietungen.

### Daten schaffen Verlässlichkeit – und die begründet Vertrauen

Was alle Funktionen und Berufsbilder im Bereich der Sozialwirtschaft eint, ist der Anspruch, vertrauensvoll und wertschätzend miteinander zu arbeiten. Das gilt für Pflegedienstleiter und ihre Teams ebenso wie für Sozialpädagogen im sozialpsychiatrischen Dienst und ihre Klienten.

Kooperation auf Augenhöhe hat mit Vertrauen zu tun. Und Vertrauen lebt von Verlässlichkeit. Daten können entscheidend dabei helfen, Verlässlichkeit

## »Verarbeitet werden können sowohl strukturierte wie unstrukturierte Daten«

ausgeschöpft waren – sprich wenn es um die performante Bereitstellung großer Datenmengen und die Integration von Daten aus unterschiedlichen Systemen in einer Applikation ging. Um schnelle und flexible Datenanalysen durchführen zu können, entschieden sich die Malteser, auf eine Business-Intelligence-Plattform zu setzen.

Nach der Einführung mit dem Schwerpunkt Finance und Controlling konnte sich die Business-Intelligence-

herzustellen oder sie zu stabilisieren. Und davon profitieren alle Akteure innerhalb der Sozialwirtschaft: Führungs- und Fachkräfte, Leistungserbringer und Klienten – aber auch Träger, die schnell und präzise Verwendungs nachweise für ihre Förderorganisationen erstellen wollen, und die künftige soziale Entwicklungen bei Politik und Multiplikatoren frühzeitig und fundiert adressieren möchten. ■