

Wir helfen aktiv:

2-1-1 San Diego und Informatica helfen
Menschen, Unterstützung zu erhalten

„Wir können Informatica und Salesforce nur loben. Wir sind in der Lage, Menschen an die richtigen Ansprechpartner zu verweisen, weil uns viel mehr Informationen vorliegen.“

Peter Battistel
CTO
2-1-1 San Diego



Ziele

Kunden schnelleren Zugriff auf die benötigten Sozialdienstleistungen bieten

Effizientere Telefongespräche mit Kunden

Bessere Transparenz für Partner bei der Bereitstellung von Dienstleistungen für Bürger

Lösung

Einrichtung eines Netzwerks zum Austausch von Informationen für Bürger (Community Information Exchange, CIE), um umfassende Unterstützung zu bieten

Zusammenfassung von Daten aus Salesforce, um die Effizienz zu erhöhen

Optimale Nutzung von Informatica Intelligent Cloud Services für eine schnelle Bereitstellung von Diensten

Ergebnisse

Derzeit werden mehr als 100.000 Menschen besser unterstützt. In Zukunft ist es möglich, mehr als einer Million Bürgern zu helfen

Ergebnisse können nachverfolgt und Einrichtungen können besser zusammenarbeiten

Reduzierung der durchschnittlichen Dauer von Telefongesprächen und Kosten zur Betreuung der Anrufer

Betriebliche Anforderungen:

- Einspeisung von Daten von 1.200 verschiedenen Partnern in unterschiedlichen Formaten
- Erstellung eines zentralen Datensatzes für alle Anrufer und Partner

Über 2-1-1 San Diego

2-1-1 San Diego ist ein Ressourcen- und Informationshub, der es Bürgern rund um die Uhr über eine kostenlose Rufnummer und eine abrufbare Online-Datenbank ermöglicht, vertrauliche Telefongespräche mit Mitarbeitern zu führen, um Zugang zu Unterstützungsleistungen der Gemeinde, zu Gesundheitsdiensten und Katastrophenhilfe zu erhalten – ohne dass sie fürchten müssen, diskriminiert zu werden.

Jeder in den USA weiß, dass der Notruf 911 lautet. Doch kaum jemand weiß, dass eine andere Nummer in den letzten 20 Jahren immer wichtiger geworden ist. Im Jahr 2000 hat die FCC (Federal Communications Commission) die Rufnummer 211 eingeführt, über die Bürger Informationen über Sozialdienstleistungen und Überweisungsdienste erhalten. Seitdem wurden 2-1-1-Organisationen in jedem der 50 Bundesstaaten der USA eingerichtet. Hier erfahren Einzelpersonen und Familien, welche Einrichtungen ihnen in ihrer Nähe Unterstützung bieten.

Wie viele andere Gemeinden in den USA auch bietet San Diego eine Vielzahl an Sozialdienstleistungen. Doch viele Bürger schrecken davor zurück, dieses Angebot in Anspruch zu nehmen, aus Angst vor Diskriminierung oder weil sie einfach nicht wissen, wie sie dabei vorgehen sollen. Bei 2-1-1 San Diego gehen mehr als 600.000 vertrauliche Telefongespräche pro Jahr ein. Die Mitarbeiter helfen zahlreichen Angehörigen des Militärs und den 3,3 Mio. Bewohnern, sich im Gewirr von mehr als 6.000 Gesundheits- und Sozialdienstleistungen zurechtzufinden.

Nachdem Anrufer geschildert haben, welche Art von Unterstützung sie benötigen, werden sie mit einer oder mehreren der rund 1.200 angeschlossenen Agenturen und Partnern verbunden, darunter auch Courage to Call, ein von Veteranen geleitetes Unterstützungsprogramm. Bei Sprachbarrieren oder wenn der Anrufer Probleme dabei hat, die erforderlichen Informationen bereitzustellen, erhält der Anrufer Unterstützung. Anrufer erfahren beispielsweise, wo sie Essen oder eine Unterkunft erhalten, sie erhalten Hilfe bei Versorgungsleistungen, Beratung oder Gesundheitsdienstleistungen.

Bis vor kurzem hat 2-1-1 San Diego kaum Informationen mit seinen Partnern geteilt. Anrufer mussten ihren Fall bei jedem Anruf erneut schildern, was nicht nur zeitaufwändig, sondern auch für viele Anrufer nicht einfach war. Schon bald erkannte 2-1-1 San Diego, dass es wichtig war, herauszufinden, welche der vielen Agenturen sich um welche Bürger kümmerte – und die Datensätze von Partnern zu verknüpfen, um sinnvolle Empfehlungen erstellen zu können. Zudem waren Ergebnisse und Vorgehen nicht transparent. Sobald ein Anrufer weitervermittelt worden war, war nicht ersichtlich, ob er die erforderliche Unterstützung erhalten hatte oder nicht.

Dies ist bei den 2-1-1-Organisationen landesweit leider der Fall. Peter Battistel, Chief Technology Officer bei 2-1-1 San Diego erläutert: „Die Sozialdienste arbeiten oft nicht so effizient oder eng zusammen, wie sie sollten. Viele Anrufer rufen uns wiederholt an, und oftmals werden dieselben Personen von mehreren Agenturen betreut. In San Diego haben wir gemerkt, wie wichtig es ist, dass die Informationen von Anrufern und Dienstleistern an einer zentralen Stelle gespeichert werden.“

Erstellung eines Datensatzes für die gemeinsame Nutzung

Mit Spenden der Veterans Transportation and Community Living Initiative, Molina Healthcare und Alliance Healthcare Foundation sowie einer hohen Summe interner Gelder hat sich 2-1-1 San Diego dazu entschlossen, das Netzwerk zum Austausch von Informationen für Bürger (Community Information Exchange, CIE) gänzlich zu überarbeiten. Denn nur so konnte eine zentrale, zuverlässige Datenansicht für Partner und Agenturen erstellt werden – und zwar für die gesamte Gemeinde. Über dieses System können dank umfassender Bewertungen, einem Tool zur Risikoeinschätzung, der Planung verschiedener Anwendungsfälle und besserer Anbindung an Dienste, die sich bemühen, die Gesundheit der Bürger zu verbessern, aussagekräftige Daten bereitgestellt werden. Wenn Anrufer zustimmen, dass ihr Datensatz im CIE sicher freigegeben wird, können Partner und Agenturen auf Informationen über ihre Anrufe an 2-1-1 San Diego und über ihre spezifischen Lebensumstände zugreifen.



„Informatica und Salesforce haben es uns ermöglicht, unsere Partner im gesamten Bezirk von San Diego dank zuverlässiger Daten miteinander zu verknüpfen, so dass mehr als eine Million Bürger von besseren Unterstützungsleistungen profitieren.“

Peter Battistel
CTO
2-1-1 San Diego

Da das Netzwerk sehr viele Partner umfasst, muss 2-1-1 San Diego verschiedenste Daten aus unterschiedlichen Quellen einspeisen, darunter Tabellen und verschiedene CRM-Systeme (Customer Relationship Management). Damit das CIE zu einer für Partner interessanten Option wird, musste 2-1-1 San Diego seine Salesforce CRM-Plattform durch Funktionen zur Integration von Cloud-Daten und Master Data Management (MDM) ergänzen, um abrufbare, zuverlässige Daten bereitstellen zu können. 2-1-1 San Diego benötigte Funktionen zur Echtzeit-Integration, Compliance mit HIPAA und anderen Vorschriften zum Schutz sensibler Informationen sowie eine Lösung, die sich problemlos erweitern und warten lässt.

„Wir haben gemeinsam mit Salesforce überlegt, welche Lösung für uns angemessen wäre. Dabei haben wir schnell erkannt, dass wir unsere Ziele ohne den Einsatz von Middleware nicht erreichen können“, erklärt Battistel. „Unsere Salesforce-Berater haben uns ganz klar gesagt, welche Anforderungen an die Integration von Cloud-Daten und MDM bestehen und das Angebot von Informatica wird all unseren Anforderungen gerecht. Das können wir von den Lösungen anderer Anbieter nicht behaupten.“

In Zusammenarbeit mit Informatica Professional Services hat 2-1-1 San Diego Informatica Intelligent Cloud Services genutzt, um Daten verschiedener Agenturen in Salesforce zusammenzufassen. Informatica Cloud MDM – Customer 360 for Salesforce beseitigt doppelte, ungenaue und unvollständige Datensätze und bietet eine umfassende und genaue Ansicht über Anrufer und Partner.

„Informatica hat uns bei der Verbesserung des CIE enorm geholfen – durch überzeugende Preisangebote, da wir eine gemeinnützige Organisation sind, und durch die Schulung unseres Technikers, bis er mit den technischen Anforderungen vertraut war“, erinnert sich Battistel.

Vorausschauende Unterstützung und Hilfe

Nur sieben Monate nach Umsetzung des CIE zählte die CIE-Datenbank von 2-1-1 San Diego bereits mehr als 100.000 Personen. Ungefähr ein Drittel von ihnen erklärte sich damit einverstanden, dass ihre Daten innerhalb des CIE-Netzwerks freigegeben werden. Die Organisation bemüht sich, Anrufern zu verdeutlichen, dass es für sie von Vorteil ist, der Freigabe ihres Datensatzes zuzustimmen, denn so müssen sie ihre persönlichen Umstände nicht bei jedem Anruf neu darlegen, was für viele Anrufer traumatisierend oder demütigend sein kann. Zudem kann 2-1-1 San Diego vorausschauend Dienste und Unterstützung empfehlen, die die Lebensqualität der Anrufer verbessern. Durch den Austausch von Daten mit Partnern in Echtzeit während eines Anrufs ist 2-1-1 San Diego beispielsweise in der Lage, Veteranen und anderen Anrufern zu helfen, Transportdienste anzufordern, die oft notwendig sind, damit sie Zugang zu anderen Dienstleistungen haben.

„Wir können Informatica und Salesforce nur loben“, betont Battistel. „Die Gesprächsdauer sinkt, und Bürger rufen uns weniger oft wegen desselben Falls an. Wir sind besser in der Lage, Menschen an die richtigen Stellen zu verweisen, weil uns viel mehr Informationen vorliegen. Zudem können unsere Partner proaktiv reagieren, weil sie wissen, was sie erwartet, wenn wir einen Bürger an sie verweisen.“



Lösungskomponenten:

- Informatica Intelligent Cloud Services
- Informatica Cloud MDM – Customer 360 for Salesforce

Bessere Analyse von Ergebnissen

Dank des CIE kann 2-1-1 San Diego umfassende Daten zu den Personen erfassen, denen geholfen wird. Das führt auch zu besseren Erkenntnissen über Entwicklungen der Gesellschaft im Allgemeinen, was hilfreich ist, um Richtlinien zu erstellen und bestimmte Dienste zu fördern, damit Dienstleistungen genau dort angeboten werden, wo sie am dringendsten benötigt werden. Diese Informationen sind auch für die lokale Planung wichtig, um Herausforderungen zu meistern und Änderungen umzusetzen, so dass Gesundheits- und Sozialdienstleister Gelder für die Finanzierung zusätzlicher Dienste bereitstellen können. Dank Kontextinformationen und detaillierter Fallbeschreibungen können Agenturen fundierte Entscheidungen treffen und ihre Kunden besser an Gesundheits- und Sozialdienstleister verweisen.

„Dank der Funktionen von Informatica zur Sicherstellung der Datenqualität haben wir einen besseren Überblick über die Gesamtlage. So können wir effektiv mit unseren Partnern zusammenarbeiten, um Bürger besser zu unterstützen, damit sie zufriedener sind und ein gesünderes Leben führen“, erläutert Battistel.

Einfacherer Zugriff auf Unterstützungsleistungen

Dank zuverlässiger und sicherer Daten beseitigt 2-1-1 San Diego „Service-Silos“, vereinfacht den Zugriff auf Unterstützungsleistungen und verringert die Kosten zur Betreuung von Anrufern. Es wird davon ausgegangen, dass die CIE-Datenbank in den kommenden Jahren auf 1,5 Mio. Menschen steigt, rund 45 Prozent der Bevölkerung der Gemeinde San Diego.

„Informatica und Salesforce haben es uns ermöglicht, unsere Partner im gesamten Bezirk von San Diego dank zuverlässiger Daten miteinander zu verknüpfen, so dass mehr als eine Million Bürger von besseren Unterstützungsleistungen profitieren“, fasst Battistel zusammen. „Durch Integration und Verwaltung unserer Daten können wir unsere Anrufer sofort an die Einrichtung weitervermitteln, die ihnen bestmöglich helfen kann. Zudem können wir Anrufern einfach einen besseren Service bieten.“