

# Öffentlicher Sektor: mehr Effizienz zum Vorteil der Allgemeinheit

Wie Führungskräfte im öffentlichen Sektor  
vier große Herausforderungen bewältigen

# Einleitung

**Führungskräfte im öffentlichen Sektor stehen heute mehr denn je unter Druck, ihre Leistung und Effizienz zu steigern. Angesichts knapper Kassen und gestiegener Ansprüche müssen sie mit weniger Mitteln mehr erreichen. Außerdem müssen sie ihre Teams auf die neue Realität nach der Pandemie vorbereiten, und dies vor dem Hintergrund einer sich wandelnden Arbeitswelt. Nicht zuletzt erwarten Bürger von der Verwaltung, dass sie besser auf ihre Anforderungen eingeht.**

Kann dieser Spagat gelingen? Ist es möglich, die Effizienz zu steigern, mehr Bürgernähe herzustellen, die Entscheidungsfindung zu verbessern und gleichzeitig auch noch wirtschaftliche Impulse zu setzen?

Ja, das ist möglich. Unsere Erfahrung mit Kunden aus dem öffentlichen Sektor hat uns jedoch gezeigt, dass dies nur gelingen kann, wenn zur richtigen Zeit die richtigen Daten genutzt werden.

In diesem E-Book präsentieren wir Ihnen unsere Erfahrungen mit dem öffentlichen Sektor. Wir hoffen, dass Sie darin einige Anregungen finden, wie Sie die oben beschriebenen Hürden überwinden können, indem Sie Ihre Datenbestände und -systeme einer kritischen Prüfung unterziehen.

## ZENTRALE FAKTOREN:

- |                                    |                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>1. Fundierte Entscheidungen</b> | <b>2. Bürgernaher Service</b>        |
| <b>3. Effizienteres Arbeiten</b>   | <b>4. Wirtschaftliche Erneuerung</b> |

„Wir als Behörde müssen einen Schritt zurückgehen und uns überlegen, welche öffentlichen Bedürfnisse es gibt und wie wir das ganze Potenzial von Daten zum Wohle der gesamten Gesellschaft und der Wirtschaft erschließen können.“



GAIA MARCUS,  
Britisches Ministerium für Digitales, Kultur,  
Medien und Sport





# Fundierte Entscheidungen

**Viele Behörden haben mit veralteten Systemen zu kämpfen. Die Gründe dafür sind zahlreich: knappe Budgets, eine eher konservativ eingestellte Belegschaft und Bedenken hinsichtlich der Unterbrechung essenzieller Versorgungsleistungen spielen eine Rolle.**

Veraltete Systeme beeinträchtigen jedoch die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Sektors. Isolierte Datenbestände führen dazu, dass Mitarbeiter den Überblick verlieren und keinen Zugriff auf wichtige Informationen haben, die für effiziente Problemlösungen erforderlich wären. Ohne ein klares, profundes Verständnis der zugrunde liegenden Probleme ist es unmöglich, mit der gebotenen Eile die richtige Entscheidung zu treffen.

Dieser Mangel lässt sich jedoch abstellen, wenn Datensysteme miteinander vernetzt werden. Wenn alle Entscheidungsträger jederzeit Einblick in relevante, leicht verständliche Daten haben, können wichtige Entscheidungen schneller und verlässlicher getroffen werden. Die Daten haben Sie bereits. Nun kommt es nur noch darauf an, sie in einer einzigen zuverlässigen Datenquelle zusammenzufassen.



# 65%

**In leistungsstarken Organisationen haben Mitarbeiter mit Kundenkontakt mit 65 % höherer Wahrscheinlichkeit Zugriff auf Daten.**

Quelle: [McKinsey](#)



# Kundenerfolgsbericht:



## PROBLEM:

Für eine Behörde, die Verantwortung für die körperliche und geistige Gesundheit von über 2,8 Millionen Bürgern trägt, ist Zusammenarbeit das A und O. Die GMHSCP wurde im April 2016 als erste regionale Gesundheitsbehörde Großbritanniens offiziell mit erweiterten Befugnissen ausgestattet, was eine grundlegende Erneuerung der Dateninfrastruktur erforderlich machte.



## LÖSUNG:

Im Zentrum dieser Erneuerung stand das Zusammenführen der Informationen und Daten der 11 Notaufnahmen in einem speziellen Hilfsmittel, dem Urgent Care Reporting Tool. Sanitäter im lokalen Einsatz nutzen Tableau, um in Echtzeit die Ressourcenverteilung abzuschätzen. Dank Tableau haben sie jederzeit und überall schnellen, einfachen Zugriff auf die entsprechenden Daten.



## ERGEBNISSE:

Alle GMHSCP-Notaufnahmen arbeiten nun im Gruppenverband zusammen. Leitstellen können in Echtzeit klar verständliche Daten abrufen, was den Ansatz der Notfallversorgung grundlegend verändert hat. Durch die verbesserte Dateneinsicht wurde der Behandlungs- und Entlassungsvorgang im Krankenhaus um bis zu zwei Stunden verkürzt. In der Folge haben sich auch die Behandlungsergebnisse verbessert, da Patienten im Notfall schneller Hilfe erhalten.

## ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK:

### **Echtzeit-Zusammenarbeit von 11 Notaufnahmen.**

**Alle 11 Notaufnahmen arbeiten nun nicht mehr isoliert voneinander, sondern treffen in enger Absprache fundierte Entscheidungen.**

„Mit Tableau überblicken wir alles, was in unseren Krankenhäusern passiert. Wir sehen, wie viele Patienten kommen, wie lange sie warten und ob sie über Nacht bleiben müssen.“



**GRAHAM BEALES**  
Head of Business Intelligence,  
GMHSCP

# Bürger naher Service

**Zu den Hauptaufgaben des öffentlichen Sektors gehört es, Dienstleistungen für Bürger zu erbringen. In der freien Wirtschaft wären diese Bürger Kunden, und Kundenbindung und Kundenservice wären die Hauptmotivation der Organisation. Dasselbe gilt für Bürger, die als Kunden öffentliche Leistungen in Anspruch nehmen. Wie in anderen Domänen auch werden Ihre Kunden immer digitalaffiner und möchten online und in Echtzeit mit Ihnen interagieren.**

Wenn sich der öffentliche Sektor erfolgreich auf diese neue Realität einstellen will, muss er die Bürger und deren Bedürfnisse besser kennen und verstehen. Strategische Entscheidungen über entsprechende Dienstleistungs- und Informationsangebote lassen sich effizienter treffen und umsetzen, wenn klare Daten vorliegen.

Öffentliche Verwaltungen müssen alle vorhandenen Daten nutzen, um sich ein vollständiges Bild ihrer Bürger zu verschaffen. Nur mithilfe von Erkenntnissen, die in Echtzeit verfügbar sind, können Dienstleistungen bürgerfreundlicher gestaltet werden. Dazu müssen Verwaltungen jeden einzelnen Kontaktpunkt analysieren und dabei Problemstellen ermitteln sowie dauerhaft nach neuen Möglichkeiten suchen, Bürgern zu helfen.

Der Onlinezugriff reduziert den Zeitaufwand für die Kommunikation mit der öffentlichen Verwaltung um

# 50%

Quelle: [McKinsey](#)



# Kundenerfolgsbericht:



## PROBLEM:

Hochwertige Bildungs- und Betreuungsmöglichkeiten für 55.000 Schüler zu gewährleisten, ist für die Verwaltung eines Schulbezirks bereits eine Herausforderung. Muss dann aufgrund der Coronapandemie auch noch ein umfassendes Programm für Digitalunterricht auf die Beine gestellt werden, wird daraus eine wahre Herkulesaufgabe.



## LÖSUNG:

Mithilfe von Tableau erstellte die Schulbezirksverwaltung eine Reihe von Dashboards zum Nachverfolgen der Lernaktivitäten für Schüler. Damit können u. a. die WLAN-Verfügbarkeit und die Funktionsfähigkeit technischer Lernmittel überwacht werden. Außerdem gibt es nun Dashboards, die Gesundheits- und Ernährungsindikatoren wiedergeben oder auf Schüler verweisen, die den Anschluss verlieren könnten oder nicht am Digitalunterricht teilnehmen.



## ERGEBNISSE:

Durch die Zusammenführung ihrer Daten kann die Verwaltung des Schulbezirks nun auch unter den Bedingungen der Coronapandemie einheitlich handeln. Mit Tableau kann sie Daten genau untersuchen, um Trends bei Schulen, Noten, Lehrkräften und sogar einzelnen Schülern nachzuspüren – eine Funktion, die sich im Übrigen für Schulen überall auf der Welt anwenden lässt. Der Schulbezirk El Paso nutzt seine Daten nun, um die lokalen Bildungsstätten auf eine Zukunft nach der Pandemie vorzubereiten – sei es mit Präsenzunterricht, Digitalunterricht oder einer Mischung aus beidem.

## ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK:

**Lernbeteiligung nähert sich 100 %.**

**Unstimmige Noten von 20 % auf nur 1,9 % reduziert.**

„Als wir feststellten, dass die Zahlen nicht gut aussahen, konnten wir gleich eine Liste der Schüler vorlegen und sagen: Diese Schüler sind im Rückstand. Wie sieht Ihr Plan aus? Was haben Sie noch nicht ausprobiert und wie können wir Ihnen helfen?“



**STEVE CLAY**

Executive Director of Analytics, Strategy, Assessment, and PEIMS, Schulbezirk El Paso

# Effizienteres Arbeiten

**Im öffentlichen Sektor steht jeder unter Druck, mit weniger Mitteln mehr zu leisten. Vom Staat wird erwartet, dass er besseren Service bietet. Der Staat reicht diese Erwartungen an Behörden und öffentliche Einrichtungen der unteren Ebene weiter, die aber zugleich mit knappen Budgets zurechtkommen müssen. Kosteneffizienz lautet also das Gebot der Stunde.**

Die Lösung für diese Zwickmühle liegt auf der Hand: Behörden müssen die Art und Weise, wie sie Leistungen erbringen, grundlegend verändern. Eckpfeiler sind dabei Effizienz und Transparenz. Allerdings müssen sich Behörden oft mit wenig oder gar nicht vernetzten IT-Systemen herumschlagen, die den Datenaustausch nicht gerade erleichtern. Mögliche Folgen sind redundante Prozesse, vermehrter Aufwand und ineffiziente Verwaltungsakte.

Solche ineffizienten Prozesse lassen sich natürlich nicht über Nacht optimieren – jedenfalls nicht, ohne das Budget zu überziehen. Der Schlüssel zum Erfolg liegt darin, Optimierungs- und Modernisierungspotenziale durch Automatisierung und digitale Transformation auszuloten. Aufbauend darauf lässt sich die Effizienz peu à peu steigern, indem redundante Schritte eliminiert und Interaktionen mit dem Bürger verbessert werden.

# >250 Mrd. €

potenzieller jährlicher Effizienzgewinn im öffentlichen Sektor in Europa

Quelle: McKinsey

„Der Aufbau intelligenter (datenbasierter) Informationssysteme im öffentlichen Sektor ermöglicht einen effizienteren und effektiveren Betrieb staatlicher Einrichtungen und die Schaffung eines zusätzlichen Mehrwerts für die Allgemeinheit.“

Quelle: OECD, *The Path to Becoming a Data-Driven Public Sector*



# Kundenerfolgsbericht:



## PROBLEM:

Der Verwaltungsbehörde der britischen Grafschaft Surrey (Surrey County Council) war schon vorher bewusst, wie wichtig ihre Daten sind. Sie stand allerdings vor dem Problem, dass einige Mitarbeiter mit Daten umzugehen und sie sinnvoll einzusetzen wussten, andere dagegen nicht. Die Folgen waren Ineffizienzen und Zeitverluste.



## LÖSUNG:

Die Behörde verstand, dass wichtige Entscheidungen auf Fakten und nicht auf Bauchgefühl beruhen sollten. Im Rahmen ihrer Datennutzungsstrategie setzt sie jetzt vor allem auf Tableau, sodass wichtige Entscheidungsträger relevante Datensätze gründlich untersuchen können. Aus Sicherheits- und Vertraulichkeitsgründen ist der Zugriff auf Dashboards streng begrenzt auf autorisierte Mitarbeiter.



## ERGEBNISSE:

Die Behörde kann ihre Daten nun gründlich analysieren und in der Folge effizienter planen. Dank des verbesserten Überblicks sind viele unnötige Dienstreisen entfallen. Die Mitarbeiter können Routineaufgaben mit Tableau abteilungsübergreifend schneller erledigen. Datenanwender berichten, dass einige Aufgaben, die früher eine ganze Woche in Anspruch nahmen, nun in zwei Stunden erledigt sind.

## ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK:

# 90%

**Zeitersparnis bei der Erledigung einiger Routineaufgaben**

„Wir haben gewaltige Zeiteinsparungen erzielt. Ein leitender Mitarbeiter berichtete mir, dass eine Aufgabe, die früher jeden Monat eine Woche in Anspruch genommen hatte, jetzt in zwei Stunden erledigt ist.“



**RICH STOCKLEY**  
Chief Research Officer, Surrey County Council



# Wirtschaftliche Erneuerung

**In der Coronapandemie kam dem öffentlichen Sektor eine herausgehobene Bedeutung zu – nicht nur im Alltag der Bürger, sondern auch um die Wirtschaft am Laufen zu halten. Zentral war dabei die Doppelrolle, die Daten im Sektor spielten: Sie ermöglichten sowohl der Gesellschaft als auch der Wirtschaft einen annähernd normalen Betrieb selbst unter den Bedingungen der Krise.**

Das schnelle, agile Handeln, das den öffentlichen Sektor während der Coronapandemie auszeichnete, wird auch in der Erholungsphase und danach weiterhin vonnöten sein. Bürger, deren Lebensumstände sich rasch verändern, stellen hohe Erwartungen an den Staat. Um diesen gerecht zu werden, muss der öffentliche Sektor offen und bereit für Innovationen sein und bei neuen Problemen schnell eine geeignete Lösung finden.

Unter diesen veränderten Bedingungen ist die Verfügbarkeit der richtigen Daten erfolgsentscheidend. Mitarbeiter, die Zugriff auf solche Daten haben, können in Echtzeit gute Entscheidungen treffen und bessere, datenbasierte Lösungen bereitstellen.



**Angesichts der zahlreichen staatlichen Dienstleistungen, denen die Digitalisierung noch bevorsteht, machen sich Investitionen in modulares Design und wenig programmierintensive Entwicklungskapazitäten schnell bezahlt.**

Quelle: [McKinsey](#)

**Mitten in der Coronapandemie müssen staatliche Einrichtungen widerstandsfähiger und effizienter werden, damit sie vorhandene Ressourcen zur Wiederbelebung der Wirtschaft bereitstellen können.**

Quelle: [McKinsey](#)

# Kundenerfolgsbericht:



## PROBLEM:

Als eine der weltweit führenden finanziell unabhängigen Stiftungen für medizinische Forschung verfügt die Wellcome Foundation über ein großes Budget, mit dem sie das Leben der Menschen spürbar verbessern will. Im Bereich der Innovationsförderung konnte sie jedoch nur mit Mühe ermitteln, welche Projekte am erfolgversprechendsten und damit am förderwürdigsten sind.



## LÖSUNG:

Da die Wellcome Foundation ihre Förderziele nicht nach kommerziellen Kriterien bewertet, musste ein neuer Ansatz her. Die Stiftung kategorisiert Innovationen nun mithilfe von Tableau nach Krankheit oder Therapieform. Dadurch behält sie leicht den Überblick, welcher Sektor welche Fördersummen erhalten hat und wie hoch die Erfolgswahrscheinlichkeit ist. Erfolgreiche Forschung bietet auch wirtschaftliche Vorteile, im Bereich der Produktion und Vermarktung erfolgreicher Therapien.



## ERGEBNISSE:

Vor der Tableau-Einführung hatte das Innovationsteam Schwierigkeiten, den Überblick über einzelne Förderbereiche zu behalten. Jetzt kann es jederzeit den Fortschritt bestimmter Projekte aufrufen und präzise Details, etwa zu klinischen Studien oder dem Bedarf an weiterführender Forschung, einsehen. So kann das Team Fördermittel dahin lenken, wo sie am meisten bewirken. Dies verbessert nicht nur die therapeutischen Erfolgsaussichten, sondern auch die Beschäftigungschancen in der Branche.

## ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK:

**Bessere Finanzierungsentscheidungen** basierend auf einem Budget von 5 Mrd. £.

**Größere Klarheit** hinsichtlich der Auswirkungen von Finanzierungsentscheidungen.

**Mehr Erfolg** bei Forschungsprojekten, dadurch mehr Beschäftigung im Produktionsbereich.

„Tableau hat die Art und Weise, wie Wellcome Therapieprojekte analysiert, grundlegend verändert. Das Team kann jetzt einfach ein Dashboard aufrufen und hat sofort Erkenntnisse zur Hand.“



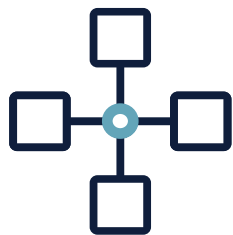
**NATALIE LEACH**

Senior Tableau Analyst, Wellcome Foundation

# Wie Tableau dem öffentlichen Sektor hilft, effizienter zu arbeiten

**Der öffentliche Sektor befindet sich in einer kritischen Transformationsphase.**

Künftige Herausforderungen lassen sich jedoch bewältigen, wenn sinnvolle Datenanwendungen und agile, anpassungsfähige Ansätze der Datenbereitstellung umgesetzt werden. **So leistet Tableau seinen Beitrag zur Datenagilität:**



## **Auflösen von Silos für eine organisationsübergreifende Einbindung**

Werden isolierte Daten aus älteren Systemen zusammengeführt, können Sie alle Aktivitäten Ihrer Organisation besser überschauen.



## **Vollständige Übersicht über Bürger**

Tableau verschafft Ihnen einen Überblick über sämtliche Bürgerkontakte, sodass Sie sich schnell und effizient auf deren Anliegen einstellen können.



## **Beschleunigung zentraler Entscheidungen**

Tableau stellt Daten und Analytics in den Mittelpunkt der Entscheidungsfindung, damit die gesamte Organisation effizienter arbeiten kann.



## **Echtzeitansicht der gesamten Organisation**

Da die Schnelligkeit der Reaktion wichtig ist, bietet Ihnen Tableau die Möglichkeit, faktenbasiert in Echtzeit zu entscheiden.

# Was sind die nächsten Schritte?

Jede Organisation hat hinsichtlich der in diesem E-Book dargestellten Probleme andere Prioritäten. Wir haben Ihnen einige Organisationen präsentiert, die Tableau effektiv nutzen – ein ganz ähnlicher Ansatz könnte auch Ihnen weiterhelfen. Das ist aber noch lange nicht alles.



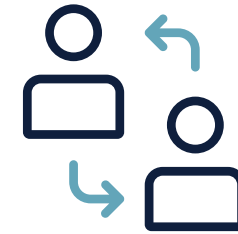
## Lernen

Auf [tableau.com/de-de](https://tableau.com/de-de) finden Sie Webinare und Tipps von Führungskräften, mit denen Sie Ihr Wissen erweitern können. Darüber hinaus bieten wir eine Fülle an Informationen und Schulungsmöglichkeiten, die vermitteln, wie Sie durch Klarheit Ihre Entscheidungsfindungsprozesse verbessern können. [Erfahren Sie mehr.](#)



## Besprechen

Gerne können Sie die Möglichkeiten, die Tableau zur Lösung Ihrer Probleme bereithält, auch direkt mit uns besprechen. [Wenden Sie sich einfach an uns](#), damit wir einen Termin vereinbaren können.



## Teilen

Holen Sie Ihr Team und die gesamte Führungsetage mit an Bord. Geben Sie dieses E-Book weiter, regen Sie Diskussionen an und verschaffen Sie sich dann ein klareres Bild von Ihren Kunden oder Bürgern.





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