



Spotlight – OPTUMHEALTH

OptumHealthSM

LARRY MULLEN, DIRECTOR OF OPERATIONAL REPORTING OPTUMHEALTH

OptumHealth hilft dabei, den Zugang zur Gesundheitsversorgung besser, günstiger und effektiver zu gestalten – für Arbeitgeber, Krankenversicherungen, öffentliche Einrichtungen und an die 60 Millionen Versicherte. Mit den Informationen, Tools und Lösungen von OptumHealth finden sich die Benutzer im Gesundheitssystem besser zurecht – von psychologischer und ärztlicher Hilfe über Online-Gesundheitscoachings und Beratung bei komplexen Erkrankungen bis hin zu Gesundheitssparkonten. Bei der Tableau Customer Conference in den USA 2011 sprach Larry Mullen, Director of Operational Reporting, über die Auswirkungen von Tableau auf die IT und auf das Unternehmen im weiteren Sinne.

TABLEAU:

Wie würden Sie die Arbeit bei OptumHealth vor und nach der Einführung von Tableau beschreiben?

LARRY MULLEN:

Bevor wir Tableau eingeführt haben, hatten wir all diese verschiedenen Datenquellen und Excel-Tabellenkalkulationen. Mit Tableau können wir das jetzt alles zusammenbringen. Wir können wirklich eine ganzheitliche Sicht von unserem Geschäftsbetrieb gewinnen und auf Kundenprobleme eingehen, sobald sie uns bekannt werden.

TABLEAU:

Was war die größte Auswirkung von Tableau auf OptumHealth?

LARRY MULLEN:

Die bisher größte Auswirkung von Tableau auf unsere Organisation besteht darin, dass wir unseren Datensalat jetzt besser verstehen und verwalten können, und dass wir unsere Daten in aussagefähiger Weise aufbereiten können. Vor Tableau hatten wir verschiedene unverbundene Reporting-Teams, Datenquellen und separate Tabellenkalkulationen. Mit Tableau können wir diese Daten jetzt integrieren, eine ganzheitliche Sicht erstellen und die Organisation wirtschaftlicher gestalten. Jetzt können wir Inhalte mit einem Bruchteil des früheren Zeitaufwands entwickeln. Wir sind also effizienter. Das allein ist ja schon ein wichtiger Vorteil, aber hinzu kommen eben auch zusätzliche Dateneinblicke, mit denen wir die Leistungsfähigkeit der Organisation steigern können.

TABLEAU:

Können Sie uns ein Beispiel geben, wie die Datenvisualisierung Ihre Wirtschaftlichkeit verbessert hat?

LARRY MULLEN:

Wir mussten unsere diversen Vertriebspartner nachverfolgen, also unabhängige Agenten. Früher hatten wir einfach riesengroße Tabellenkalkulationen, die nicht zu bewältigen waren. Das war nicht sehr praktisch. Wir haben diese Tabellenkalkulationen für unser Vertriebsteam erstellt, aber alles, was sie damit anfangen konnten, war, Daten zu filtern und zu sortieren. Einen wirklichen wirtschaftlichen Nutzen hat das nicht gebracht. Also haben wir diese Datensätze in Tableau integriert. Damit haben wir jetzt ein sehr nützliches Tool für unser Vertriebspersonal, weil es sein Vertriebsgebiet visualisieren und sehen kann, wo die wichtigsten Agenten und Vertriebspartner sitzen. Mit diesen Informationen kann unser Vertriebspersonal jetzt erst so richtig nach Chancen Ausschau halten.

TABLEAU:

Wie hat sich die Arbeit mit Tableau auf Sie persönlich ausgewirkt?

LARRY MULLEN:

Ich liebe Tableau. Die Arbeit damit macht ganz viel Spaß. Meine Arbeit ist dadurch angenehmer geworden. Anstatt mich mit all diesen Datenproblemen, Excel-Tabellenkalkulationen und Access-Datenbanken herumzuschlagen, kann ich jetzt endlich kreativ sein. Als „Superanalysten“ können wir versuchen zu verstehen, wie unsere Daten am besten präsentiert werden können. Vorher haben wir die Benutzer gefragt: „Welche Spalten und Zeilen möchten Sie in Ihrem Bericht?“ Heute fragen wir: „Was brauchen Sie, um das Geschäft voran zu bringen?“

TABLEAU:

Inwiefern rentiert sich die Investition in Tableau für OptumHealth?

LARRY MULLEN:

Jeden Tag finden wir ein neues Nutzungsszenario und Tableau erweist sich für uns als immer nützlicher. Mit Tableau können wir unsere Geschäfte wirklich effektiver führen und unsere Kunden effektiver bedienen.

TABLEAU:

Freuen Sie sich schon auf Tableau Mobile?

LARRY MULLEN:

Eine der wichtigsten Lektionen, die wir aus der Arbeit mit Tableau gelernt haben: Gib Tableau den Benutzern dort an die Hand, wo sie sich gerade befinden. Also betten wir es in SharePoints ein und auf aktiven Desktops. Wir haben es in PowerPoint eingebettet. Und jetzt, wo immer mehr Führungskräfte ein iPad nutzen, ist das wieder ein neuer Formfaktor, den wir nutzen können, um Informationen zu verteilen und zu präsentieren. Mit Tableau Mobile werden wir Inhalte veröffentlichen und anschließend an unsere Benutzer liefern können, ganz gleich, von wo aus sie auf die Daten zugreifen.

TABLEAU:

Welche Vorteile ergeben sich aus der Einführung von Tableau?

LARRY MULLEN:

Mehr Einblicke in die Kundenerfahrung, ein besseres Verständnis davon, wie die Kunden mit uns interagieren – und zwar anhand all der Daten, die durch unsere diversen Systeme fließen. Das ist der eigentliche Nutzen, den Tableau für unsere Organisation gebracht hat.

„Ich liebe Tableau. Die Arbeit damit macht ganz viel Spaß. Meine Arbeit ist dadurch angenehmer geworden.“

„... Anstatt mich mit all diesen Datenproblemen, Excel-Tabellenkalkulationen und Access-Datenbanken herumzuschlagen, kann ich jetzt endlich kreativ sein.“

TABLEAU:

Dauert es lange, die Benutzer für Tableau fit zu machen?

LARRY MULLEN:

Schon eine Woche, nachdem ich meine neue Rolle eingenommen hatte, haben wir die ersten Tableau-Dashboards veröffentlicht, und die neue Organisation war begeistert darüber, was für Inhalte wir mit Tableau sofort erstellen konnten.

Tableau Software hilft Nutzern, Daten sichtbar und verständlich zu machen.
Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.tableausoftware.com>