

Verbesserte Patientenversorgung anhand sofortiger Einsicht in gesundheitsbezogene Daten



Bessere Qualität dank Nutzung von Daten

Die US-Gesundheitsbranche steht unter großem Druck, datengesteuerter zu handeln. In den letzten Jahren hat die US-Regierung neue Vorschriften erlassen, deren Erfüllung mehr erfordert, als die bloße Digitalisierung von Patienten- und Rechnungsinformationen. Medizinische Einrichtungen und Klinikärzte müssen nun bestimmten Messdaten folgen, Informationen für bestimmte Gruppen bereitstellen und nachweisen, dass sie effizienter arbeiten und gleichzeitig die Behandlungserfolge für Patienten verbessern.

Das Geschäft mit Informationen

Für Availity, einen führenden Anbieter von Gesundheitstechnologiedienstleistungen, besteht das Hauptgeschäft darin, Erkenntnisse zu liefern. Die Organisation verarbeitet täglich Millionen von Krankenakten und fasst Krankenhausdaten, Patientenakten sowie Abrechnungs- und Versicherungsinformationen in Echtzeit zusammen und verteilt diese Informationen an Versicherungsanbieter im ganzen Land. Das Kundenserviceteam von Availity analysiert diese Daten und versorgt Kunden entsprechend mit wichtigen Erkenntnissen. Diese müssen sich auf die erhaltenen Informationen verlassen können, um betriebliche Probleme effektiv anzugehen und ihre eigenen Arztpraxen zu führen.

Mit dem Wachstum und erhöhten Datenverbrauch des Unternehmens wurde es für das Team zusehends schwieriger, ihren Kunden korrekte und relevante Erkenntnisse zu liefern. Sie waren auf das BI-Team angewiesen, das Berichte und Dashboards in Cognos für sie erstellte. Mit dem wachsenden Datenfluss musste das BI-Team jede Woche Stunden mit der Erstellung und Wartung von Cubes zubringen, um die Leistung zu verbessern. Dieser verzögerte Erkenntnisgewinn wirkte sich negativ auf die Leistung des Kundenserviceteams aus.

Highlights


20 Nutzer

Kundenservice, Vertrieb, Marketing


1 TB Daten

Patientenakten, Krankenhaus, Abrechnungs- und Versicherungsinformationen


3 Quellen

Oracle-Datenbank, SQL-Server, Webtransaktionen


**2.700
Krankenhäuser**

Die Datenerfassung von Availity hilft medizinischen Anbietern in den USA, die Versorgungsqualität verbessern.



Governed Data Discovery in großem Umfang

Forderung nach besserer Sichtbarkeit

Der Leiter für Datenmanagement und Analyse bei Availity erkannte, dass das Unternehmen eine BI-Lösung benötigt, die die täglich steigenden Datenmengen bewältigen kann. Es bedurfte einer Lösung, die schnell hohe Datenvolumen aus Oracle, SQL-Servern und Webtransaktionen zusammenfassen konnte. Mit dem stetigen Wachstum des Unternehmens war es wichtig, dass die neue BI-Lösung entsprechend skalierbar war und mit minimalem Aufwand hohe Leistung erzielen konnte.

Das Kundenserviceteam sollte außerdem Self-Service-Analysen nutzen können, damit sie Daten leichter analysieren und die für ihre Kunden so wichtigen Daten schnell generieren konnten.

Ein ganzheitlicher Ansatz

Availity entschied sich für ThoughtSpot, um seine Datenpipeline zu optimieren. Mit der nun verfügbaren relationalen Suchtechnologie automatisiert das BI-Team seine Datenpipeline und kann so den wachsenden Anforderungen gerecht werden. Sie verwenden ThoughtSpot, um all ihre Kundendaten zusammenzuführen, sodass interne Teams problemlos auf Daten von einem einzigen Standort aus zugreifen können. Weil Sicherheitsmanagement mit ThoughtSpot so einfach ist, kann das BI-Team interne Teams schnell mit Datenzugang nach Bedarf versorgen.

Mit der benutzerfreundlichen Oberfläche von ThoughtSpots kann jeder seine eigenen Berichte innerhalb von Minuten erstellen. Durch zentralen Zugriff auf alle Kundendaten hat das Kundenserviceteam nun einen vollständigen Überblick über den Kundensupport. So können sie weit über statische Berichte hinausgehen, weiterführende Fragen stellen und sogar Informationen anderer Kunden durchsuchen, um branchenweite Trends zu ermitteln. Sie liefern damit wichtige Erkenntnisse und können zum Beispiel die häufigsten Abrechnungsfehler identifizieren oder Kunden im Rahmen ihrer Analysen ein umfassendes Feedback bereitstellen.

„Mit ThoughtSpot können wir sofort aggregieren und müssen Nutzer nicht in vorgegebene Pfade einordnen.“

- JEFF CURRIER,
SENIOR MANAGER,
DATENMANAGEMENT UND ANALYSE

