

Werkstatt

Fallführung entlasten: Vom Painpoint zur KI Lösungsskizze



Dr. Karin Fischer
Head of Corporate
Development & AI Lead,
emineo AG



Martin Matjanec
Advisor Social
emineo AG

**Fachtagung
zu KI, Tools und
Best Practices**

22.10.2026

**@ Volkshaus
Zürich**



Ticket 150 CHF
Anmeldung unter:
www.sozial.digital/tagung

Sozial.digital



PROGRAMM

Lasst uns einen Blick in den KI-Werkzeugkasten für die Fallführung wagen



1. Wo drückt der Schuh?

Fallkonstellationen,
Aufgaben und Pain Points
identifizieren



2. Welches KI-Werkzeug könnte helfen?

KI-Unterstützungs-
möglichkeiten und Nutzen
erkennen



3. Worauf müssen wir achten?

Menschliche
Verantwortung und
Risiken

WIE ARBEITEN WIR HEUTE IN DIESER WERKSTATT?

Hand in Hand, Gruppenbildung



Human Oversight



© emineo AG

KI USE CASE CANVAS



1. Wo drückt der Schuh?

Fallkonstellation / Arbeitssituation

Aufgaben in der Fallführung

Pain Points / Herausforderungen



2. Welches KI-Werkzeug könnte helfen?

Was soll konkret besser werden?

Unterstützungspotenzial durch KI

Konkreter Nutzen



3. Worauf müssen wir achten?

Menschliche Verantwortung

Voraussetzungen & Klärungsbedarf

Risiken / Grenzen

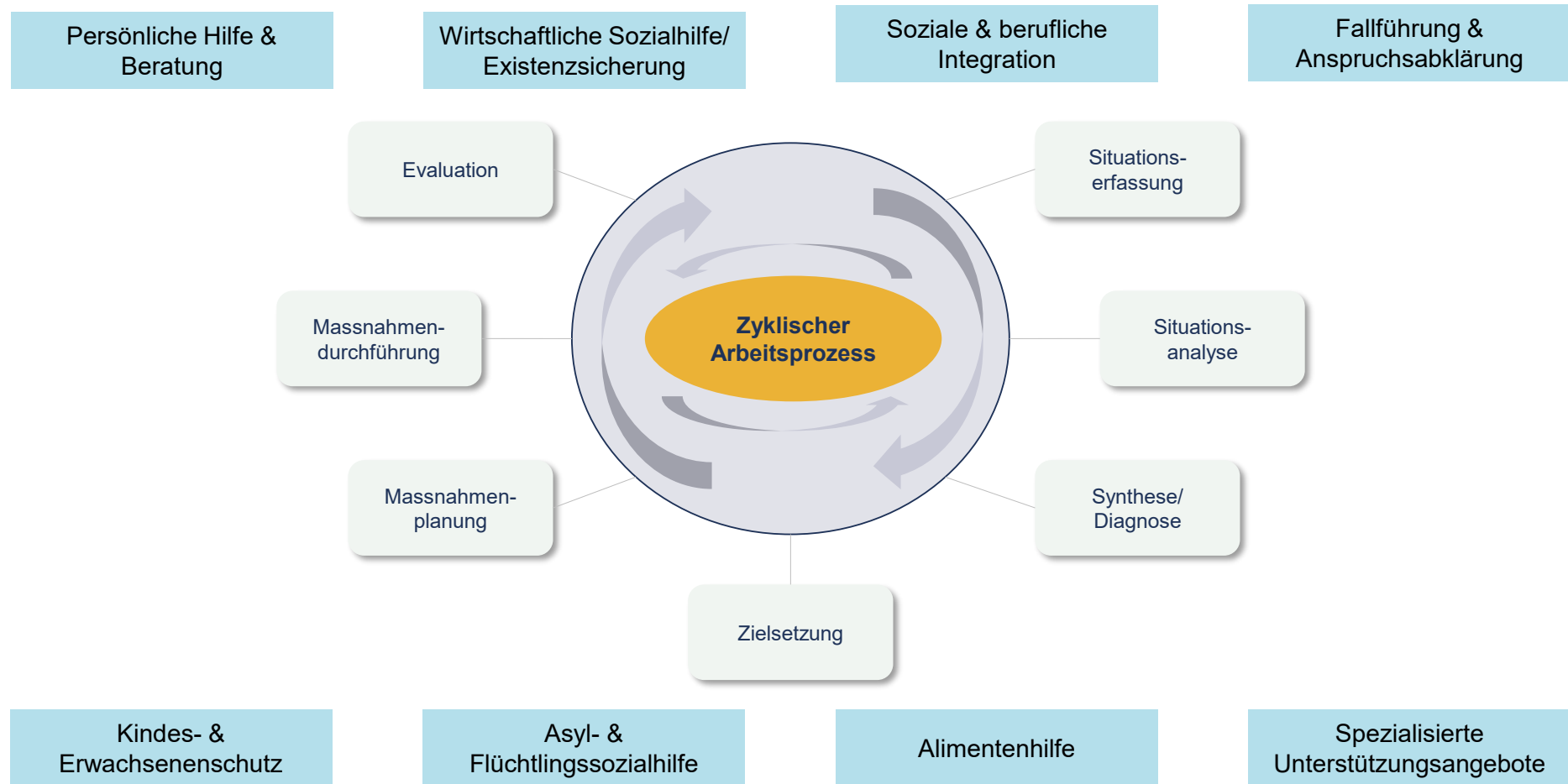
5'

1. WO DRÜCKT DER SCHUH?

Fallkonstellationen, Aufgaben und Pain Points identifizieren

FALLKONSTELLATION / ARBEITSSITUATION

In welchen konkreten Arbeitssituationen der Fallführung der sozialen Arbeit erlebt ihr Herausforderungen bzw. typische Situationen, die sich oft wiederholen?



AUFGABEN IN DER FALLFÜHRUNG



Was muss die fallführende Person in dieser Situation konkret tun/erreichen?

PAIN POINTS / HERAUSFORDERUNGEN



Wo entstehen Zeitverlust,
Medienbrüche, Doppelarbeit,
Unsicherheit oder
Informationsüberlastung?

2. WELCHES KI-WERKZEUG KÖNNTE HELFEN?

Verbesserungen, KI-Unterstützungspotenzial und Nutzen identifizieren

WAS SOLL KONKRET BESSER WERDEN?

Was soll für die fallführende Person konkret leichter, sicherer oder besser werden?



UNTERSTÜTZUNGSPOTENZIAL DURCH KI

Ein Blick in den KI-Werkzeugkasten



Muster erkennen



**Überblick schaffen
& strukturieren**



Nichts vergessen



Dokumentieren



Human Oversight



**Informationen
finden**

KONKRETER NUTZEN

Welcher konkrete Nutzen entsteht für wen und woran wäre die Verbesserung erkennbar?

Einsparung



Zeitersparnis



Verbesserung



3. WORAUF MÜSSEN WIR ACHTEN?

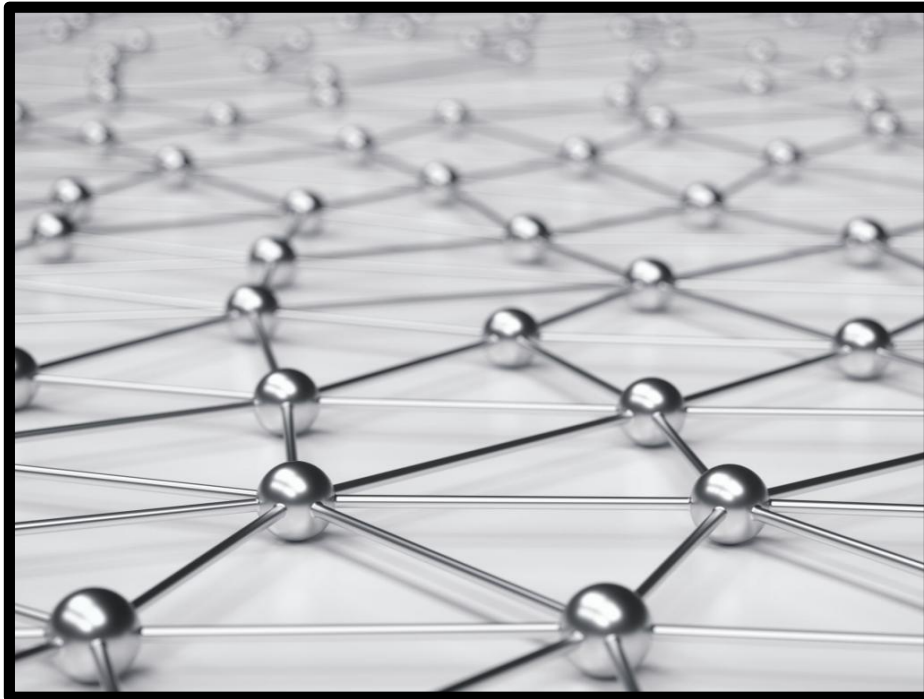
Menschliche Verantwortung, Klärungsbedarf, Risiken & Grenzen identifizieren

MENSCHLICHE VERANTWORTUNG



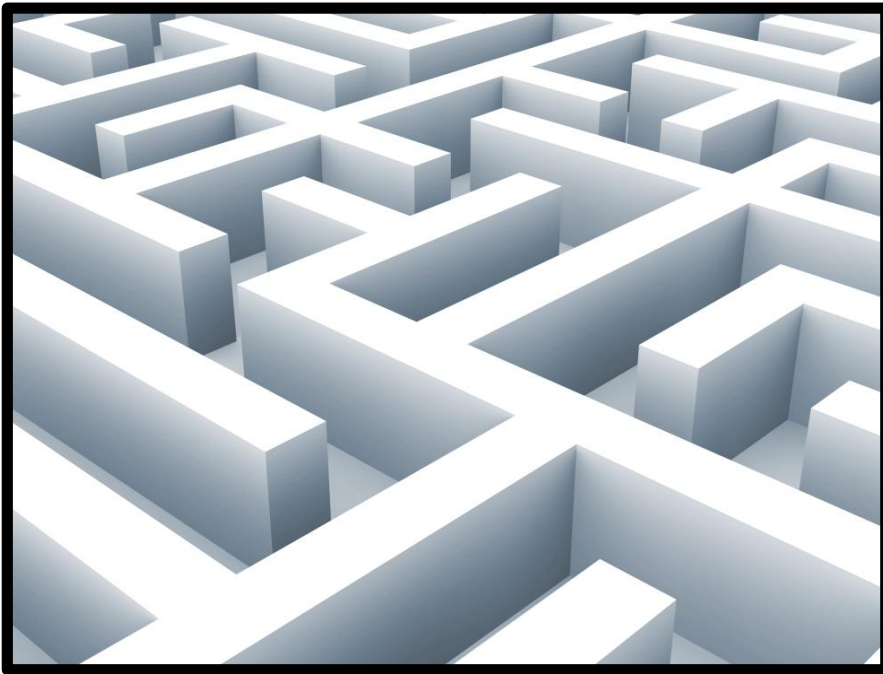
Was muss zwingend bei der Fachperson bleiben?

VORAUSSETZUNGEN UND KLÄRUNGSBEDARF



Welche Daten, Systeme, Prozesse
und Schnittstellen wären nötig?
Was muss organisatorisch, fachlich
oder rechtlich geklärt sein?

RISIKEN / GRENZEN

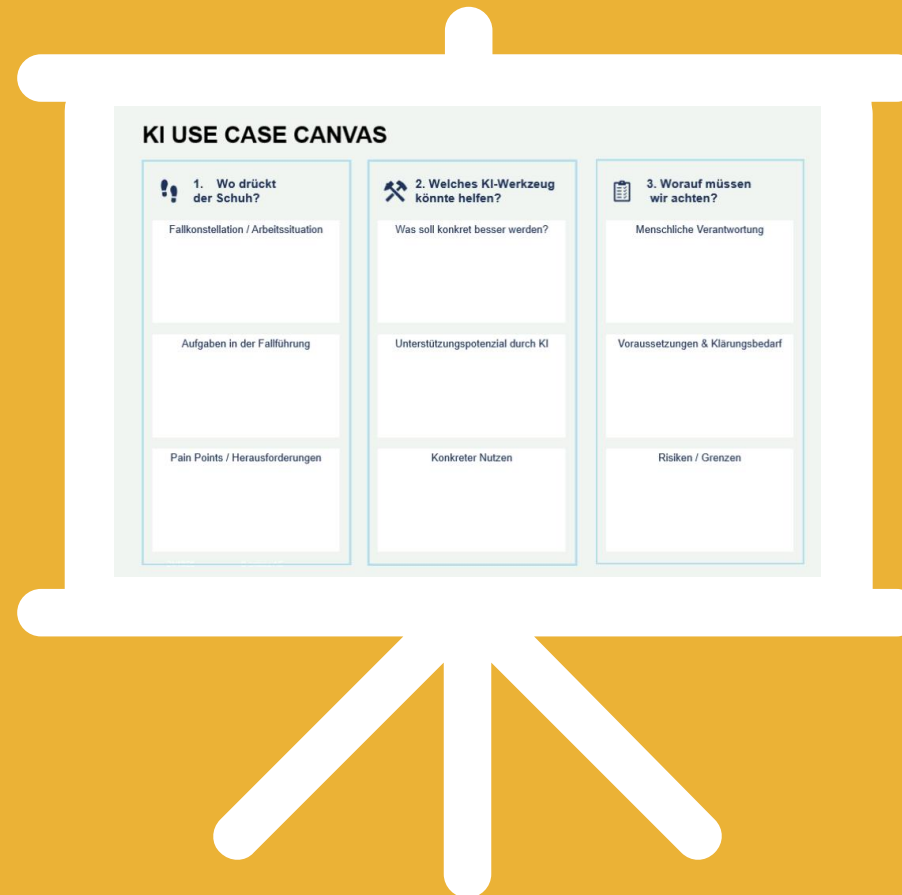


Was kann schiefgehen? Wo liegen fachliche, rechtliche oder ethische Grenzen?

Was wäre ein Ausschlussgrund?

2'

GEMEINSAMER BLICK AUF DIE ERGEBNISSE



KI USE CASE CANVAS

Team Martin / Durchgang 1



1. Wo drückt der Schuh?

Fallkonstellation / Arbeitssituation

FORMULARE
AUSFÜLLEN

FALL-
VERSTÄNDNIS

Aufgaben in der Fallführung

AKTENSTUDIUM

Pain Points / Herausforderungen

ZEIT



2. Welches KI-Werkzeug könnte helfen?

Was soll konkret besser werden?

VOLL-
STÄNDIGKEIT

ÜBERBLICK

GEWICHTUNG

Unterstützungspotenzial durch KI

INFORMATION-
BEBEHUNG

Konkreter Nutzen

LEISTUNGS-
SPEZIFIS

QUALITÄT
FALLVERSTÄNDNIS



3. Worauf müssen wir achten?

Menschliche Verantwortung

(KONTROLLIEREN)
PRÜFEN

DATEN-
GRUNDLAGE
(QUELLE)
SUMMIERUNG

Voraussetzungen & Klärungsbedarf

TRANSPARENZ
(QUELLEN)

GESICHERTE
GRUNDLAGEN

Risiken / Grenzen

HALLEZ-
ANNAHMEN

LÜCKEN

KI USE CASE CANVAS (TEAM KARIN / DURCHGANG 1)



1. Wo drückt der Schuh?

Fallkonstellation / Arbeitssituation

- Krankheitskosten AZL zusammensuchen
- Protokollierung
- Heraussuchen von PRAX, MERK, Handlungsanweisungen SHG etc.
- **Berichterstellung (weiterverfolgt)**

Aufgaben in der Fallführung

Pain Points / Herausforderungen

- Vollständigkeit Berichtsinhalt erreichen
- Korrektheit Bericht erreichen
- Zeitaufwand oft hoch



2. Welches KI-Werkzeug könnte helfen?

Was soll konkret besser werden?

- Suchaufwand sparen Zusammenzug von Informationen für den Bericht
- Infoblöcke vom Bericht thematisch vollständig ergänzen

Unterstützungspotenzial durch KI

- Infos zusammenziehen (via Recherchebot)
- Checkliste durch KI um Vollständigkeit sicherzustellen
- Ähnliche Berichte über Mustererkennung suchen für richtige Gewichtung der Inhalte
- Quantitati Prüfung mit KI (z.B. Anzahl Aktennotizen zu Thema)

Konkreter Nutzen

- **Hochqualitative Ergebnisse**
 - Neuen Standard für Berichtsqualität etablieren
 - Objektivere Berichtserstellung (Bias vermeiden)
- **Zeitersparnis**



3. Worauf müssen wir achten?

Menschliche Verantwortung

- Finale Auswahl der Inhalte prüfen
- Korrektheit des Berichts sicherstellen
- Entscheid

Voraussetzungen & Klärungsbedarf

Risiken / Grenzen

- KI darf nicht entscheiden

KI USE CASE CANVAS

Team Martin / Durchgang 2



1. Wo drückt der Schuh?

Fallkonstellation / Arbeitssituation

AKTENNOTIZEN

WIKI
WISSENSMANAGEMENT

Aufgaben in der Fallführung

ERFASSEN

STRUKTURIEREN

LESEN

Pain Points / Herausforderungen

ERPASSUNG
NACH
GESPRÄCH

GEWICHTUNG /
RELEVANZ

FRAGMENTIERTE
INFOS

KONTEXT
HERSTELLEN



2. Welches KI-Werkzeug könnte helfen?

Was soll konkret besser werden?

DEDUKTION
ZEITAUFWAND
FOLGEBARKEIT

DATEN -
QUALITÄT

SCHLUSSEZ.
/
HANDLUNGS-
ANWEISUNGEN

Unterstützungspotenzial durch KI

TRANSCRIPTION

DATEN -
STRUKTURIERUNG

Fazit /
EMPFEHLUNG

Konkreter Nutzen

ZEIT -
ERSPARNIS

VOLL -
STÄNDIGKEIT

SPARRING

EFFEKT -
IVITÄT
(LEBENSQUALITÄT)
PROGS.



3. Worauf müssen wir achten?

Menschliche Verantwortung

QS

ENTSCHEIDEN

Voraussetzungen & Klärungsbedarf

DATEN -
SCHUTZ

Risiken / Grenzen

VERLUST
EIGENVERANTW.

KI USE CASE CANVAS (TEAM KARIN / DURCHGANG 2)



1. Wo drückt der Schuh?

Fallkonstellation / Arbeitssituation

- Protokollieren
- Rechtliche Fragen, z.B. Finanzierungen, Datenschutz, Zuständigkeiten
- Fachverfahrensverantw.: Onboarding neuer Nutzer
- Aktennotizen nach Klienten-Gespräch
- Buchhaltung -> Verarbeitung Rechnung
- Administration -> Flut an Admin Aufgaben (Zeitfresser)
- Abläufe in einzelnen Verwaltungen (Bsp. Betreibungsamt, Notariat) bei Stellen von Anträgen
- Zuständigkeiten innerhalb der Stadt ZH

Pain Points / Herausforderungen

- Zeitaufwand & Ergebnisqualität
- «gute» Recherche
- Richtige Ansprechperson



2. Welches KI-Werkzeug könnte helfen?

Was soll konkret besser werden?

- Schneller an die richtige Person kommen bzw. den richtigen Prozess finden
- Hochwertiges Protokoll

Unterstützungspotenzial durch KI

- RAG (Retrieval Augmented Generation)
- Expertenverzeichnis (z.B. Starmind - Expert Knowledge Layer)
- Transkription & Zusammenfassung

Konkreter Nutzen

- **Hochqualitative Ergebnisse**
 - Recherche
 - Protokoll
 - Zuständigkeiten
- **Zeitersparnis**



3. Worauf müssen wir achten?

Menschliche Verantwortung

Human-in-the Loop:

- Finale Kontrolle Protokoll
- Feinauswahl Experten / Zuständigkeiten
- Recherche: Quellen auf «vertrauensvoll» prüfen

Voraussetzungen & Klärungsbedarf

- Professionelles Prompting für gute Recherche
- Sicherstellen, dass Human-in-the Loop auch tatsächlich stattfindet

Risiken / Grenzen

TAKE-AWAYS

WORUM GING ES IN DIESER WERKSTATT?

Was haben wir gelernt?

Pain Points identifizieren —●

Problemformulierung

Leitplanken verstehen —●

KI-Governance / Menschliche
Aufsicht (Human Oversight)

Use Cases mit KI-Potential identifizieren —●

KI-Erweiterung

Use Case bewerten (Nutzen) —●

KI-Ökonomie

emineo

so geht digital _

VIELEN DANK

Dr. Karin Fischer
Head of Corporate
Development & AI Lead

emineo

@ Baar / Lausanne / Valencia / Zürich

T +41 58 861 21 11
info@emineo.ch
www.emineo.ch

**LinkedIn**

XING

f **facebook**

Instagram

