

# Mit den *richtigen Daten* gesund in die Zukunft

*Die Techniker Krankenkasse ist eine der grössten Krankenkassen Deutschlands. Bei ihr kommt eine moderne Data-Warehouse-Lösung zur Unterstützung der Unternehmenssteuerung und -planung zum Einsatz.*

Was 1884 als „Eingeschriebene Hilfskasse für Architekten, Ingenieure und Techniker Deutschlands“ gegründet wurde, ist heute die drittgrösste Krankenkasse in Deutschland: Die Techniker Krankenkasse (TK) versichert insgesamt rund 5,3 Millionen Menschen. Mehr als 9.500 Mitarbeiter und 220 Geschäftsstellen in ganz Deutschland stellen eine optimale Betreuung der Mitglieder sicher.

Um eine so leistungsstarke Versicherung effizient und erfolgreich zu führen, setzt die TK bei der unternehmensweiten, strategischen Steuerung und Planung auf SAS – etwa in den Bereichen Controlling, Marketing, Organisation und Finanzwesen. Die Techniker Krankenkasse arbeitet bereits seit 1993 mit SAS:

Im ersten Schritt kam SAS für die Realisierung einzelner dispositiver Anwendungen zum Einsatz. Im Jahr 1995 begann der Stabsbereich Controlling dann gemeinsam mit der IT-Abteilung mit dem Aufbau eines Data Warehouse, zunächst für die Verwaltung der Versichertendaten. Nach und nach wurden auch Daten aus den operativen Kernanwendungen (Krankengeld, Kuren) in das Data Warehouse integriert. Im Jahr 1998 leitete die TK einen Wechsel in der IT-Strategie ein: Für betriebswirt-

schaftliche Anwendungen setzte man auf SAP und für krankenkassenspezifische Anwendungen auf „TKeasy“, eine moderne mehrschichtige Java-Architektur. Für das Data Warehouse stellte die neue Strategie kein Problem dar, weil auf Daten aus beiden Architekturen zugegriffen werden kann. Ergänzt wurde das Data Warehouse darüber hinaus mit Daten aus dem Datenaustausch mit Leistungserbringern (Krankenhaus-, Apothekendaten und ähnlichen) sowie externen Daten, zum Beispiel über Arbeitgeber. So entstand ein umfassendes, unternehmensweites Data Warehouse, in dem sämtliche versicherungsrelevanten Daten zusammengefasst und für Analyseverfahren zugänglich gemacht werden.

Im Laufe der Jahre hat die Techniker Krankenkasse ihre Data-Warehouse-Umgebung kontinuierlich ausgebaut – zum Beispiel mit Anwendungen für Controlling, Marketing, Customer Relationship Management oder im Vertragsbereich.

## Dezentrale Führungskompetenz stärken

Die Hauptverwaltung der Techniker Krankenkasse in Hamburg versorgt alle 220 Service-Standorte regelmässig mit Daten und Statistiken zu sämtlichen Deutschlandweit relevanten Fragen rund um die Krankenversicherung. Eine solche zentral gesteuerte Informationsverteilung ist ideal, wenn es um die national einheitlich geregelten Abläufe in der Krankenversicherung für die rund 5,3 Millionen Versicherten geht. Zur dezentralen operativen Unternehmenssteuerung, dem standortbezogenen Controlling oder zur Planung von lokalen Vertriebs-

„Ein unternehmensweites Data Warehouse schützt zwangsläufig vor inkonsistenten Daten“, erklärt Wolfgang Wandel, im Controlling verantwortlich für den Aufbau des unternehmensweiten Data Warehouse.



aktivitäten sind jedoch weitaus detailliertere Informationen notwendig. Deshalb hat das Controlling der Techniker Krankenkasse in Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung das Führungs- und Plandatensystem um eine Web-Komponente erweitert, sodass auch Geschäftsstellenleiter, Teamleiter und Controller vor Ort schnell und bequem selbstständig individuelle Abfragen und Analysen vornehmen können. Dieses dezentrale System mit dem Namen „eCon“ ist seit 2002 im Einsatz und wird mittlerweile von etwa 500 Anwender genutzt. Bis zur Einführung von eCon waren die Mitarbeiter in den Geschäftsstellen auf die Informationen angewiesen, die ihnen von der Hamburger Zentrale zur Verfügung gestellt wurden. Im Einzelfall mussten sie sehr aufwändige Analysen beim zentralen Controlling und der Informationsverarbeitung in Auftrag geben. „Der direkte Zugriff der TK-Mitarbeiter vor Ort auf die zentral auf dem Host gehaltenen Daten dagegen entlastet die IT-Abteilung von zeitraubenden Standard-Anfragen und schafft eine grössere Transparenz im Unternehmen“, erläutert Uwe Roßbius, Leiter des SAS Data Warehouse bei der TK.

Thomas Wolf und Wolfgang Wandel aus dem Bereich Controlling bei der Techniker Krankenkasse.



„Moderne Managementmethoden in der solidarischen Krankenversicherung – ein Widerspruch?“ Prof. Dr. Norbert Klusen, Vorstandsvorsitzender der Techniker Krankenkasse: „Im Gegenteil: Verpflichtung. Die TK hat seit langem ein professionelles Controlling mit modernen Data-Warehouse-basierten Informationsinstrumenten.“



Dabei können die Mitarbeiter auf die Qualität der Daten im ein Terabyte grossen Data Warehouse vertrauen, in dem Daten aus SAP R/3, DB2, IMS, MS Office und den Software-Eigenentwicklungen der TK zusammengeführt sind: „Ein unternehmensweites Data Warehouse schützt zwangsläufig vor inkonsistenten Daten“, erklärt Wolfgang Wandel, im Controlling verantwortlich für den Aufbau des unternehmensweiten Data Warehouse. Die lokalen TK-Mitarbeiter nutzen eCon für nahezu alle Bereiche der dezentralen Unternehmenssteuerung: Für das Controlling zum Beispiel lassen sich mit eCon wertvolle Informationen über die Performance der eigenen Geschäftsstelle gewinnen. Zudem ermöglicht eCon den Vergleich der eigenen Leistung mit anderen Geschäftsstellen. Der Vorteil: Der Wettbewerb der einzelnen Standorte führt zu einer schnelleren und erfolgreicher Umsetzung von Unternehmensstrategien.

Auch bei der Ermittlung realistischer Zielgrößen leisten die umfangreichen Möglichkeiten zur Datenanalyse eine wertvolle Hilfe. Der kontinuierliche Ausbau von eCon ist bereits geplant: Bis 2004 sollen mehr als 700 Mitarbeiter mit der Lösung arbeiten. In nächster Zeit wird das System sukzessive um weitere Funktionalitäten, etwa im Bereich Grafik, erweitert.

Mit neuen Fachanwendungen auf Grundlage von eCon begegnet die TK dem wachsenden Kostendruck im Gesundheitswesen. Beispiel Disease Management – ein integrierter Ansatz für die Koordination und Verbesserung aller Dienstleistungen für chronisch kranke Patienten. Damit reagiert die TK auf die Herausforderung, die chronische Erkrankungen, wie Diabetes, an Krankenkassen stellen.

### Mitarbeit der Fachabteilungen zahlt sich aus

Für die Schulung setzte die Techniker Krankenkasse auf das Schneeball-System. Aus jeder dezentralen Einheit wurde mindestens ein Mitarbeiter geschult, der sein Wissen dann an die Kollegen weitergab. Die Akzeptanz des neuen Systems ist sehr gut, da die Arbeit mit dem Tool einfach ist – die Mitarbeiter erkennen täglich, dass eCon sie unmittelbar bei ihrer Arbeit unterstützt.

Deshalb resümiert Thomas Wolf, im Controlling verantwortlich für Data Mining und das Projektcontrolling bei der Erstellung neuer Data Marts: „Die gute Resonanz auf eCon zeigt, wie wichtig das Einbeziehen der Fachabteilungen ist.“ Wolfgang Wandel ergänzt: „eCon arbeitet äusserst schnell und zuverlässig, so dass sich die Kollegen ihre Arbeit ohne das System gar nicht mehr vorstellen können.“

Verlagsanschrift und Vertrieb:  
H&T Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG  
Preysingstrasse 48, D-81667 München  
Tel. 0049/(0)89/444 787-0, FAX 0049/(0)89/444 787-10  
Internet: www.eCompany-online.ch  
eMail: info@verlags.de

**Geschäftsführer:**  
Heiko Heinemann, Uwe Hoch  
Tel. 089/444 787-0, FAX 089/444 787-10

**Mitglieder der Geschäftsführung:**  
Thomas Krause, Christian Stengl

**Leitender Redakteur:**  
Florian Hahn  
(verantwortlich für den redaktionellen Inhalt, Anschrift siehe Verlag)  
Tel. 0049/(0)89/444 787-27, FAX 0049/(0)89/444 787-10  
eMail: fh@verlags.de

**Redaktionelle Mitarbeit:**  
Gabriele Dobenecker, Lars Frutig, Tom Hager, Dr. Peter Jeanmaire, Marijana Kässer, Christian Lohr, Dr.-Ing. Artur P. Schmidt, André Stubenvoll, Paul Vermehren, Michael Wegmann, Jacques Wegmüller

**Layout:**  
Patrick Peyré  
Tel. 089/444 787-28, FAX 089/444 787-10  
eMail: pp@verlags.de

**Objektleitung:**  
Jean-Pierre Peyré  
(verantwortlich für den Inhalt der Anzeigen)  
Blumenstrasse 3, D-79312 Emmendingen  
Tel. 0049/(0)7641/52050, FAX 0049/(0)7641/573097  
eMail: jp@verlags.de

**Sonderdrucke aus redaktionellen Artikeln:**  
Patti Heiland  
Tel. 0049/(0)89/444 787-46, FAX 0049/(0)89/444 787-10  
eMail: phe@verlags.de

**Aboservice/Leserservice:**  
Patti Heiland, Florian Hahn  
Tel. 0049/(0)89/444 787-46, FAX 0049/(0)89/444 787-10  
eMail: abo@verlags.de

**Druck:**  
Gotha Druck, Gutenbergstrasse 3, D-99869 Wechmar

**Bezugspreis:**  
Einzelausgabe: sfr 4,80  
Jahresabonnement (derzeit 6 Ausgaben)  
sfr 28,- (inkl. Versandkosten)  
Es gilt die Anzeigenpreisliste VI vom 01.01.2003

Eine Haftung für die Richtigkeit der Veröffentlichung kann trotz Prüfung durch die Redaktion und vom Herausgeber nicht übernommen werden. Bei den im Verlag zur Veröffentlichung übergebenen Artikeln, insbesondere bei Produktbeschreibungen, stellt der Verfasser bzw. der Hersteller des Produktes sicher, dass keine Copyrightverletzungen vorliegen. Honorierte Artikel gehen in das Verfügungsrecht des Verlages über. Mit Übergabe der Manuskripte und Abbildungen an den Verlag erteilt der Verfasser dem Verlag das Exklusivrecht zur Veröffentlichung. Der Verlag haftet nicht für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos. Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck nur mit schriftlicher Genehmigung des Herausgebers.

**Im H&T Verlag erscheinen folgende Publikationen:**  
Groupware Magazin Deutschland, Groupware Magazin Schweiz, eCompany Magazin, eManager Magazin, Exchange Magazin, DOQ Magazin, SQL Server Magazin, eBanker Magazin, IT-Consultant

**Der H&T Verlag im Internet:**  
www.verlags.de, www.groupware-online.de, www.e-Business.de, www.doq.de, www.eBanker.de, www.sql-news.de, www.asp-magazin.de, www.IT-Consultant.de, www.eCompany-online.ch