

eCompany **eCompany** **IT-Strategien für Unternehmen** **SPECIAL**
Ausgabe Schweiz

SAS SPECIAL

PROZESSE OPTIMIEREN – PERFORMANCE STEIGERN

QUALITÄTSKONTROLLE	S. 25	CONTROLLING BEI KRANKENKASSEN	S. 32-33
PROZESSOPTIMIERUNG	S. 26	BSC FÜR NON-PROFIT ORGANISATIONEN	S. 34
PHARMAFORSCHUNG	S. 27-29	PASSAGIERDATENAUSWERTUNG	S. 35
BSC FÜR SPITÄLER	S. 30-31		

Liebe Leserin, lieber Leser

Ganz gleich, ob die Wirtschaft brummt oder lahmt – ein Ziel bleibt immer gleich: Return on Investment, aber bitte schnell. Denn nur wer investiertes Geld zügig amortisiert, wer



mit geringen Kosten hohe Erträge einfährt, wird den Wert seines Unternehmens kontinuierlich steigern. Dazu brauchen Sie kleine Risiken, optimierte Prozesse – und transparente Daten.

In diesem Special widmen wir uns unter anderem Fragen der Prozessoptimierung in Forschung und Produktion, als auch Anforderungen in der Unternehmenssteuerung, zum Beispiel im Kantonsspital Obwalden. Wir zeigen Kunden und ihre Projekte aus ganz unterschiedlichen Branchen, denen aber eines gemeinsam ist: Sie setzen auf die SAS Intelligence Architecture! So sichern sie sich einen schnellen und dauerhaften Return on Investment. On time. On budget. IT – Treibsatz für mehr Business!

In dieser Zeit, in der Unternehmen einen starken Fokus auf Performanceoptimierung und Kostensenkung legen, tritt das Interesse für gemeinnützige Unternehmungen leider oft in den Hintergrund. Auf Seite 37 dieses Specials stellen wir Ihnen deshalb gern die Special Olympics Schweiz vor. Eine Stiftung, die von SAS Schweiz unterstützt wird und die in einem weltweiten Verbund Sportprogramme für Menschen mit einer geistigen oder mehrfachen Behinderung organisiert.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre

Gabriele Dobenecker
Marketing Director
SAS Institute AG

BI-Event: SAS Technology Day 2003

IT ist nicht alles. Aber ohne IT ist alles nichts. Die entscheidende Frage lautet: Ist Ihre IT Kostentreiber oder Business-treiber? Wer diese Frage nicht eindeutig beantworten kann, gerät vor allem in kritischen Zeiten in Erklärungsnot.

Umsichtig geführte Unternehmen reagieren mit dem Instrument Business Intelligence auf die Herausforderungen hart umkämpfter Märkte. Business Intelligence ist mittlerweile in fast allen Bereichen im Unternehmen ein absolutes Muss für Strategie, Planung, Prozessoptimierung und Controlling. Das wissen Sie? Gut. Aber: Haben Sie das passende Framework?

Die SAS Intelligence Architecture stellt ein solches Framework für den gesamten Prozess, bei dem Unternehmen Wissen generieren und verfügbar machen, dar. Die gesamte Prozesskette im Datenmanagement lässt sich effizient, zentral und transparent steuern.

Auftakt zur nächsten Generation

In einer eintägigen Konferenz stellt SAS Kunden, Interessenten und Partnern am 14. Mai im World Trade Center in Zürich erstmals die neue Generation der Intelligence Architecture SAS 9 in der Schweiz vor.

SAS 9 bietet die Basis für unternehmensweite, aufgaben- und abteilungsübergreifende dispositive Datenverarbeitung – und schafft damit die Grund-

lage für erfolgreiche Business-Intelligence-Strategien. Mit SAS 9 adressiert SAS die vier Kernanforderungen, die an eine leistungsfähige BI-Architektur heute gestellt werden:

Usability: Mit einheitlichen, intuitiv bedienbaren grafischen Oberflächen erhalten die Anwendungen ein benutzerfreundliches „Look and Feel“.

Manageability: Eine zentrale Management Console ermöglicht eine konsistente Verwaltung aller Metadaten, die zur Steuerung einer SAS Umgebung notwendig sind.

Scalability: Die neue Generation der SAS Intelligence Architecture unterstützt konsequent Multiprozessor-Architekturen, so dass sich deutliche Performance-Verbesserungen erzielen lassen.

Interoperability: Zudem unterstützt die plattformübergreifende Architektur von SAS 9 noch mehr industriübliche Standards wie JAVA, XML, das Common Warehouse Metamodel und .NET.

Nach den – mit über 250 Teilnehmern überaus erfolgreichen – SAS Business Days, die im Januar stattfanden, organisiert SAS damit den nächsten grossen Business Intelligence Event der Schweiz.

Detaillierte Informationen und Anmeldung unter www.sas.com/switzerland oder info@sch.sas.com

Wie sahnig? Wie knusprig?

Das sind die Fragen, die sich der Lebensmittelhersteller Kraft täglich stellen muss. Schliesslich sollen die Produkte ja auch immer den gleichen Geschmack und das gleiche Aussehen behalten. Um diese Aufgabe zu meistern, kommt SAS Software für die Qualitätskontrolle zum Einsatz.

Ritz, Oreo und Kool-Aid. Kraft stellt Lebensmittelprodukte mit bekannten Namen her. Insgesamt umfasst die Produktfamilie von Kraft in den USA 55 Marken, mit je einem jährlichen Umsatz von über 100 Millionen US Dollar, plus sechs Weltmarken, die Milliardenumsätze einbringen. Letztlich ist es aber nicht der Name, sondern der Geschmack, der zählt. Um einheitlichen Geschmack und Aussehen zu erzielen, testet Kraft seine Produkte während des gesamten Fertigungsprozesses durch Messungen, die den Geschmack, die Farbe, das Aroma und andere Attribute numerisch erfassen.

Geschmacksanalyse

Bei Kraft sind Begriffe wie „knackig“, „süss“, „knusprig“ oder „sahnig“ mit genauen Definitionen und numerischen Skalen verbunden, so dass standardisierte Produktinformationen in SENECA eingegeben werden können. SENECA, ein Akronym für Sensory and Experimental Collection Application, ist eine Anwendung, mit der Kraft mehr als je zuvor aus seinen Geschmacksdaten herausholen kann. Das System, das ursprünglich der Nabisco-Produktdivision entstammt, wurde erweitert und verbessert, so dass es jetzt unternehmensweit in der Kraft Foods Corporation Verwendung findet.

„SENECA verfügt über eine Datenbank mit Informationen zu so gut wie allem, was im Zusammenhang mit Geschmackstests von Interesse sein könnte“, sagt Beth Knapp, leitende Systementwicklerin bei Kraft. „Kein anderes Produkt auf dem Markt ist auch nur annähernd so leistungsfähig.“

Mit Hilfe von SAS Software erfasst die SENECA-Anwendung von Kraft die gesammelten Daten aus all diesen Tests und macht sie für die Analyse und die Wiederverwendung verfügbar. Das System generiert Modelle, Auswertungen und Trends auf der Grundlage von Verbrauchertests und bewertet Produktänderungen dann auf der Basis von weiteren Tests.

Einheitlicher Geschmack

Verbraucher erwarten, dass jede Handvoll Ritz-Cracker und jedes Stück Tombstone-Pizza genauso gut wie die vorherigen schmecken. Dies ist der Grund, warum die Prozessvariationsreduktion (PVR) so wichtig ist – sie gewährleistet einheitlichen Geschmack und unverändertes Aussehen für jedes Kraft-Produkt, da selbst kleinste Änderungen im Backprozess zu enormen Geschmacksunterschieden führen können. „Die Reduktion von Variation in Produktionsprozessen ist deshalb wichtig, weil sie zu höheren Erträgen führt, da Ausschuss vermindert und die Qualität erhöht werden“, erklärt Knapp. „Und gerade letzteres bedeutet zufriedeneren Kunden und damit mehr Umsatz. Wir rechnen mit potenziellen Einsparungen von mehreren Millionen US Dollar.“

Durch Auswertung aller Verfahrensschritte in der Fertigung, von Rezeptanweisungen bis hin zur Grösse der Kekformen, kann die PVR-Anwendung diejenigen Schritte im Prozess identifizieren, die zu erhöhter Variation führen. Auf dieser



Grundlage können Manager dann gezielt Verbesserungen in diesen Bereichen vornehmen. Letztlich werden die neuen SAS Anwendungen dazu beitragen, dass Kraft-Kunden einheitliche und qualitativ hochwertige Produkte erhalten. „Ein idealer Keks muss eine gute Lebensdauer haben und hervorragend schmecken“, sagt Keith Eberhardt, Statistiker bei Kraft. „Und je näher wir diesem Ideal kommen, desto besser werden die Produkte, die unsere Kunden erreichen.“ Dank des Einsatzes von SAS für die Qualitätskontrolle und Datenanalyse werden die Milliarden von Kraft-Produkten, die wir jährlich verzehren, auch weiterhin mit jedem Biss lecker schmecken.

SAS Institute AG

Marc Grosse
 Marc.Grosse@sch.sas.com
 Tel. 01 - 805 74 74

Von *GORE-TEX*-Stoffen zu Gitarrensaiten

W.L. Gore & Associates nutzt Data Mining für die statistische Prozesskontrolle und kann mit den daraus resultierenden Prozesskenntnissen die Produktqualität verbessern und die Erträge steigern.

Obwohl W.L. Gore & Associates aus Delaware, USA für die meisten von uns hauptsächlich mit „tragbarem Wetzschutz“ aus GORE-TEX-Stoffen verbunden wird, ist das Unternehmen unter Hi-Tech-Firmen genauso bekannt für die Erforschung und Entwicklung hoch spezialisierter Membranen, elektronischer Technologien und fortgeschrittener medizinischer Geräte. Egal ob sie jedoch an Stoffen für die Space Suits von Astronauten oder an verbesserten Methoden zur Kommunikation hier auf der Erde arbeiten, ver-



lässt sich Gore auf Lösungen von SAS, um die Produktionsprozesse kontinuierlich zu verfeinern und die Produktqualität an Fertigungsstätten weiter zu erhöhen.

Optimierung von Fertigungsprozessen

Beispielsweise hat Gore statistische Komponenten von SAS eingesetzt, um die Lagerfähigkeit von Verpackungsmateria-

lien für Halbleiter zu untersuchen. Das System zeigte dabei genau auf, wie das Material im Laufe der Zeit bei verschiedenen Temperaturen degradiert. Und der Einsatz von Lösungen zur Optimierung von Fertigungsprozessen führte für Gore zu Wettbewerbsvorteilen dank verbesserter Prozessentwicklung und schnellerer Ergebnisse. Dies war ein sehr komplexes Experiment in drei Phasen und mit 16 Faktoren, aber Gore konnte problemlos einen Optimierungsprozess entwickeln, der zu besseren Erträgen, kürzeren Vorlaufzeiten, niedrigeren Prozesskosten und kürzeren Produktwegen und damit zu echten Einsparungen führte.

Gore verwendet SAS mittlerweile in verschiedenen Bereichen, um grosse Mengen von Zuverlässigkeitsdaten effektiv zu analysieren und dadurch fehlerverdächtige Geräte so früh wie möglich im Fertigungsprozess zu identifizieren.

Wettbewerbsvorteile durch Analytical Intelligence

Gore sammelt Riesenmengen von Daten an den verschiedenen Fertigungsstätten des Unternehmens – von der Produktion von GLIDE-Zahnseide bis hin zu ELIXIR-Gitarrensaiten – und die Firma verwendet SAS, um diese in nutzbare Informationen umzuwandeln. Auf der Grundlage dieser Informationen können Gore-Analysiker Produktionszeiten dann noch weiter verkürzen, die Produktqualität weiter verbessern und die Erträge weiter steigern. „SAS hat entscheidend zum Wettbewerbsvorteil von Gore auf dem Gebiet der Produktzuverlässigkeit beigetragen“, erklärt Dr. José Ramirez, ein Experte für Indus-

triestatistik bei Gore. „In einem Fall konnten wir die bereits hervorragende Zuverlässigkeit einer bestimmten Glasfasertechnologie um mehr als 70 Prozent steigern.“

Vermeidung von Qualitätsproblemen

Data Mining bildet die Grundlage für die statistischen Modelle, die Ramirez für die Fehlerbehandlung des Fertigungsbetriebs verwendet und mit denen er beispielsweise standortfern die Herstellungsprozesse einer bestimmten Fertigungsstätte abwandeln kann. So entwickelte Modelle für statistische Prozesskontrolle (SPC) bilden auch die Grundlage, um an bestimmten Punkten im Fertigungsprozess Variationen in der Ausgabe identifizieren zu können und auf diese Weise potenzielle Qualitätsprobleme zu vermeiden.

Die Lösungen bieten detaillierte Informationen zu Rohmaterialien, Temperaturen, Zeiten, Feuchtigkeitswerten und vielen anderen Faktoren der Fertigungsumgebung, anhand derer Gore die Herstellungsprozesse steuern und optimieren kann. Dies führt dann zu weniger Abfall und Rückständen, geringeren Lagerbeständen, höherer Produktqualität, höherer Kundenzufriedenheit und letztlich höheren Erträgen.

SAS Institute AG

Marc Grosse
Marc.Grosse@sch.sas.com
Tel. 01 - 805 74 74

Individuelle Medikamente

Jeder Mensch ist anders – und reagiert dementsprechend unterschiedlich auf Medikamente. Ziel der Genaissance Pharmaceuticals ist, diese individuellen Reaktionen anhand von Analysen voraussagen, um spezifische Medikamente entwickeln zu können.

Mit einer Kundenliste, die so bekannte Namen wie Johnson & Johnson, Biogen und Pfizer enthält, ist Genaissance Pharmaceuticals weltweit führend auf dem neuen so genannten Pharmacogenomics-Sektor. Diese hochinteressante neue Disziplin vereint die Methoden von Biologie, Pharmazie und Bevölkerungs-

leistungsfähiges Informationssystem entwickelt, das die Daten klinischer Untersuchungen analysiert und Korrelationen zwischen genomischen Variationen und den Reaktionen von Patienten auf bestimmte Medikamente identifiziert.

„Wir haben unsere eigene Software, DecoGen Informatics System, entwickelt,

ihre klinischen Daten zu verwalten und visuell darzustellen. Und SAS macht die komplexen Analysen möglich. „SAS ist ein integraler Bestandteil des DecoGen-Produkts“, erklärt Judson.

Gegenwärtig verwenden mehr als 20 Wissenschaftler bei Genaissance DecoGen für die Analyse klinischer Daten. Darüber hinaus plant Genaissance, diese bahnbrechende neue Technologie für Pharma- und Biotechnologiefirmen zu vermarkten, die Entwicklung, Marketing und Verschreiben von Medikamenten optimieren wollen.

Therapie für hohe Cholesterolvere

Als Beispiel für die Art von Projekten, die Genaissance unternimmt, führt Judson eine kürzlich durchgeführte Untersuchung an, die sich mit einer Reihe verschiedener Statin-Medikamente zur Behandlung von Patienten mit hohem Cholesterolvere befasste. Die neue Studie von Genaissance ist darauf gerichtet, herauszufinden, welche der drei Statin-Medikamente, die gegenwärtig auf dem Markt sind, die besten Resultate für Patienten mit verschiedenen genetischen Unterschieden bewirken. Durch den Einsatz von SAS für komplexe Analysen können Wissenschaftler problemlos die genetische Struktur der einzelnen Patienten mit deren Reaktionen auf die unterschiedlichen Medikamente vergleichen.



Genomstudien, um vererbte Unterschiede in menschlichen Genen zu untersuchen und persönliche Medikamente zu entwickeln, die genau auf die genetische Struktur einer bestimmten Person zugeschnitten sind.

Spezialgebiet: Genomische Variationen

Das Messen genetischer Variationen in Menschen und individueller Reaktionen auf Medikamente ist eine ausserordentlich schwierige Aufgabe, für die komplexe Informationsmanagement-Systeme sowie spezifische Algorithmen und Datenanalysetools erforderlich sind. Mit der Hilfe von SAS Software haben die Wissenschaftler und Programmierer von Genaissance ein

um genetische und klinische Daten zu verwalten und um statistische Assoziationsanalysen auf diese Daten anzuwenden“, sagt Richard Judson, Senior Vice President für Medizin und Informatik bei Genaissance. „Unsere Spezialität ist dabei die Arbeit mit genetischen Daten.“

Dies ist eine sehr komplizierte Spezialität, angesichts der Tatsache, dass 15 Millionen verschiedene Orte genomischer Variationen im menschlichen Genom zu finden sind. Und da die meisten Medikamente mit einer Vielzahl von Genen interagieren, müssen Variationen in mehreren Genen analysiert werden, um eine Reaktion auf ein spezifisches Medikament voraussagen zu können. Aber DecoGen, das firmeneigene Informationssystem von Genaissance, macht es Wissenschaftlern einfach,

SAS Institute AG

Yves Sütsch
Yves.Suetsch@sch.sas.com
Tel. 01 - 805 74 74



Forschung

mit Erfolg

*Gesund, wohlhabend und klug -
Intelligente Praxen in
der pharmazeutischen Industrie*

Forschungsphase ist dadurch sehr ressourcenintensiv geworden. Mit dem Resultat von ausufernden Kosten und langwierigen Forschungsprozessen.

Unternehmen sehen sich der Herausforderung gegenüber, dass sie einerseits zu viele Informationen verarbeiten müssen und andererseits nicht über effektive Mechanismen für interdisziplinäre Zusammenarbeit verfügen. Herkömmliche Verfahren, bei denen einzelne Silos mit Informationen verwaltet wurden und die For-

schung/Entwicklung von Medikamenten ein strikt linearer Prozess war, können modernen Anforderungen nicht mehr standhalten. Firmen benötigen dringend Lösungen, die Informationen zentralisieren und intern vorhandene Forschungsergebnisse nutzbar machen.

Effiziente Zielauswahl

Von tausenden untersuchter Präparate werden meist nur einige hundert in die Entwicklungsphase übernommen. Die Forschung steht vor der Herausforderung, möglichst schnell, sicher und mit geringem Ressourcenaufwand die erfolgsversprechenden Kandidaten zu identifizieren. Das bedeutet, effizient einzugrenzen, welche Aspekte eines Medikaments die wichtigsten Krankheitsmechanismen adressieren und welche Kandidaten erfolgsversprechend sind und optimale Sicherheits- und Effektivitätsmerkmale bieten.

Forschungsprozess optimieren

Je effektiver die Prozesse, desto besser die Ergebnisse. Wenn erfolgreiche Präparate schnell entwickelt werden sollen, müssen Unternehmen die Betriebsprozesse im Griff haben und sicherstellen, dass sie deren Performance jederzeit beurteilen kön-

Seit dem Beginn des 21. Jahrhunderts haben die hektischen Forschungsaktivitäten im Zusammenhang mit dem Human-Genome-Projekt langsam aber sicher nachgelassen, und es hat sich ein Konsens herausgebildet, dass moderne Medizin nur in einem ganzheitlichen Modell erfolgreich sein kann, das auf einem umfassenden Verständnis des Krankheitsprozesses basiert. Die „Supermedikamente“ der letzten Jahrzehnte werden in Zukunft nicht mehr die Norm sein. Anstelle dessen werden Pharmaunternehmen Medikamente entwickeln, die auf spezifische Gruppen von Personen mit einer Reihe gemeinsamer Eigenschaften gerichtet sind.

Die Entwicklung neuer Medikamente hat sich für Pharmaunternehmen zu einem äusserst kostspieligen Prozess entwickelt. Die geschätzten Kosten für die Entwicklung eines neuen Produkts liegen im Be-

reich von 800 Millionen US Dollar, wobei etwa 30 bis 40 Prozent dieser Summe allein auf die Forschungsphase entfallen. Bei der Medikamentenforschung müssen tausende von Präparaten untersucht werden, um nur einige hundert mögliche Kandidaten für vorklinische Tests zu identifizieren.

Man sollte eigentlich annehmen, dass die Fortschritte in Wissenschaft und Technik der letzten Jahrzehnte diesen Prozess beschleunigt und die Entwicklungskosten gesenkt haben, aber das Gegenteil ist der Fall. Die Informationsflut steigt ohne Ende. Es entstehen immer mehr Informationen über Komponenten, Präparate, technologische Entwicklungen, menschliche Verhaltensweisen usw. – zu viel, um die Zusammenhänge zu erfassen, um alle Chancen und Risiken durchzurechnen und zu neu, um auf Erfahrungen zu bauen. Die

nen. Dies ermöglicht es, regelmässig und problemlos zu identifizieren, welche Prozesse effektiv sind und wo Änderungen erforderlich sind, um beispielsweise durch Kompatibilität und Integration bestehende Systeme mit maximaler Effektivität zu betreiben. Damit ist es dann möglich, eine grössere Anzahl von Produkten schneller und mit weniger Ressourcenaufwand auf den Markt zu bringen.

Forschungsdaten verfügbar machen

Es kommt häufig vor, dass unterschiedliche Gruppen in einer Organisation gleichzeitig an verwandten Forschungsprojekten arbeiten. In den meisten Unternehmen arbeiten diese Teams mit unterschiedlichen Informations-Silos. Ein ideales System bietet Genetikern, Chemikern und Toxikologen die Möglichkeit zur gemeinsamen Verwendung von Forschungsdaten, unabhängig von den verwendeten Methoden und Datentypen. Solche Informationen sollten unternehmensweit über verschiedene Disziplinen, Organisationen, Therapiebereiche und Mitarbeiter sowie über Forschungs- und Entwicklungsphasen zur Verfügung stehen. Dies verbessert den Forschungsprozess und bietet die folgenden Vorteile:

- frühere Identifikation von problematischen Kandidaten und negativen Ergebnissen
- mehr pro-aktive Forschungsaktivitäten, die auf erwartete Ergebnisse gerichtet sind
- weniger Zeitaufwand für Kandidaten mit niedrigem Potenzial
- niedrigere Forschungskosten und verbesserte Erfolgsquoten
- Forschungsinformationen, die in der Entwicklungsphase problemlos verfügbar gemacht werden können, um die Rentabilität von Forschungsinvestitionen zu maximieren

Ergebnisse verbessern

Im Entwicklungsprozess für ein neues Medikament hat die in der Forschungsphase geleistete Arbeit wichtige Auswir-

kungen auf die Ergebnisse der darauf folgenden Phasen. Indem entscheidende Aspekte bereits in der Forschungsphase erkannt und festgehalten werden, können mögliche negative Ereignisse in darauf folgenden Phasen minimiert werden. Zum Beispiel indem genomische Informationen genutzt werden, um effektivere und besser vorhersehbare klinische Tests zu entwickeln, indem Bevölkerungssegmente identifiziert werden, die ideale Testkandidaten enthalten beziehungsweise Bevölkerungsgruppen ermittelt werden, bei denen negative Reaktionen auf das Produkt auftreten könnten. Dies setzt allerdings voraus, dass ein entsprechender Informationsfluss in der Organisation eingeführt ist.

Eine Lösung aus diesem Dilemma bietet jetzt die Scientific Discovery Solution von

zesse und simulieren Auswirkungen von Entscheiden. Darüber hinaus beruhen diese Lösungen auf bestehenden Erfahrungen, Pharmaunternehmen bei der Erreichung der „21CFR Part 11“ Compliancy zu unterstützen.

SAS setzt schon seit vielen Jahren einen Schwerpunkt in den Bereich der Pharma- und Biotechnologieindustrie: Mit Produktentwicklungen, wie zum Beispiel SAS Scientific Discovery Solutions, SAS Drug Development oder SAS Microarray Solution und intensivem Engagement in Gremien, wie zum Beispiel dem Clinical Data Interchange Standards Consortium (CDISC), dem alle weltweit führenden Pharmaunternehmen (unter anderen Aventis, Bayer, GlaxoSmithKline, Merck, Novartis, Pfizer und Schering) angehören.

„Es wird ja fleissig gearbeitet und viel mikroskopiert, aber es müsste mal wieder einer einen gescheiten Gedanken haben!“

Dr. Rudolf Virchow (1821 - 1902), deutscher Arzt, Begründer der Zellulärpathologie, Verdienste um die öffentliche Gesundheitspflege

SAS. Mit einem breiten Spektrum robuster Analyseverfahren und vollständig integrierter Verwaltung von Forschungsdaten bietet sie Forschungsorganisationen die Möglichkeit, vielversprechende Medikamente schneller zu identifizieren und erfolgreich zu entwickeln. Problembereiche, wie Kapazität, Datendiversität und mangelnde Möglichkeiten intelligenter Datenanalyse, die für Forschungsaktivitäten von entscheidender Bedeutung sind, finden direkte Entsprechungen in den zentralen Kompetenzen von SAS auf Gebieten wie Data Mining, Data Warehousing und analytischen Verfahren. SAS Scientific Discovery Solutions vereinigt diese Technologien und stellt sie für Unternehmen bereit, die ihre Forschungsdaten optimal nutzbar machen wollen.

SAS stellt mit seinem pharmazeutischen Lösungsangebot eine neue Generation von intelligenten Werkzeugen zur Verfügung. Diese Werkzeuge entschlüsseln Entwicklungs-Ströme, spüren Trends auf, automatisieren Inhaltsanalysen, visualisieren komplexe Zusammenhänge, modellieren Pro-

Dr. Edward Helton, Endokrinologe, Biochemiker und SAS Chef-Strategie für den Bereich Biomedizin wurde im Januar diesen Jahres in die Führung dieser Organisation berufen, die es sich zur Aufgabe gemacht hat, die Entwicklung weltweiter, Hersteller- und Plattform-unabhängiger Standards für den Austausch und die Verarbeitung von klinischen Forschungsdaten voranzutreiben. Mit der Entwicklung und Unterstützung solcher Standards schaffen SAS und andere Software-Hersteller Lösungen im Bereich der pharmazeutischen und biomedizinischen Forschung, die nahtlos zusammenarbeiten können und so helfen, Kosten und Entwicklungszeiten zu reduzieren.

SAS Institute AG

Yves Sütsch
Yves.Suetsch@sch.sas.com
Tel. 01 - 805 74 74

Fokus *auf* *den* Unternehmenserfolg

Ganzheitliche Optimierung versus Kostensenkung – was Unternehmen von innovativen Spitälern lernen können

In der gegenwärtigen wirtschaftlichen Lage steht das Thema Kostensenkung in vielen Branchen ganz oben in der Prioritätenliste. Der grösste Kostenblock bildet in der heutigen Dienstleistungsgesellschaft bei den meisten Unternehmen der Personalaufwand. Daher wurde auch in den verschiedensten Branchen, wie beispielsweise bei Banken und Telekommunikationsunternehmen, mit Entlassungen reagiert, welche neben einem negativen Imageeffekt auch einen grossen Know-how-Verlust für das Unternehmen bedeuten – von den negativen Auswirkungen für die betroffenen Personen ganz zu schweigen. Dass es auch anders geht, können wir aus Beispielen einer Branche lernen, die in der letzten Zeit ganz besonders im Kreuzfeuer der öffentlichen Kritik steht: vom Gesundheitswesen.

Personal: Kostentreiber oder Erfolgsfaktor?

Die Gründe für die Kostenexplosion im Gesundheitswesen sind hinlänglich bekannt: Höhere Lebenserwartung in der Bevölkerung, kontinuierliche Fortschritte in Diagnose und Therapie, gestiegenes Anspruchsdenken und erhöhter Leistungsanspruch der Patienten beziehungsweise Kunden fördern die Erhöhung der Kosten überproportional.

An dem Personalkostenanteil von 65 bis 85 Prozent an den Spitalkosten ist erkennbar, dass der „Produktivitätsfaktor“ Mensch einen erheblichen Einfluss auf die Kostensituation aufweist. Der überwiegende Anteil der Beschäftigten erbringt seine Leistungen direkt beim Patienten und sieht das Resultat seiner Bemühungen

oft unverzüglich. Verständlicherweise wird daher versucht, aus den bestehenden therapeutischen Möglichkeiten die bestmögliche zu wählen, auch wenn sie die teurere ist.

Die einleitende Frage für diesen Abschnitt muss deshalb mit einem klaren „Sowohl als auch“ beantwortet werden: Einerseits müssen sich Massnahmen, die eine Steigerung der Effizienz anstreben, beim Personal ansetzen, andererseits ist für die Qualität der Leistungserbringung dasselbe Personal entscheidend. Mit kurzfristigen, einseitigen Rationalisierungsprogrammen ist deshalb wenig zu erreichen, aber vieles zu zerstören.

Gemeinsame Ziele verfolgen

Aus diesem Grund sind umfassende Lösungsansätze wichtig, die alle Mitarbeitenden einbeziehen und auf die Erreichung gemeinsamer Ziele fokussieren. In Spitälern ist üblicherweise eine solche gemeinsame Sicht nicht vorhanden: administrative, ärztliche und pflegerische Leitung verfolgen unterschiedliche Zielsetzungen. Die daraus resultierenden, vielfach ungelösten, Zielkonflikte führen zu widersprüchlichen Informationen bei den Mitarbeitenden und damit zu einer Frustration,

die nicht selten Kündigungen zur Folge hat. Damit einher gehen einerseits Effizienzverluste und andererseits eine deutliche Verschlechterung der Behandlung, welche sich infolge des direkten Kontakts der Mitarbeitenden mit den Patienten unmittelbar auf die wahrgenommene Qualität auswirkt.

Eine bei verschiedenen Spitalern in der Schweiz und im Ausland erfolgreich angewandte Methode zur Adressierung dieser Probleme ist die Balanced Scorecard. Dabei wird eine gemeinsame Sichtweise auf der Ebene des Gesamspitals in Form von konkreten Zielsetzungen und Zusammenhängen zwischen diesen Zielen festgehalten, danach werden dafür Indikatoren und Zielwerte festgelegt und schliesslich die Massnahmen spezifiziert, mit denen die angestrebten Ziele erreicht werden sollen. Eine so erstellte Scorecard wird dann in einem integrativen Prozess auf weitere Organisationseinheiten des Unternehmens heruntergebrochen, so dass die Ziele auf jeder Ebene spezifisch sind und von den jeweiligen Verantwortlichen verstanden und mitgetragen werden.

Nutzen: Weiche Faktoren und harte Fakten

Das Kantonsspital Obwalden hat mit Unterstützung von Prof. Dr. Heberer vom Universitätsspital Basel und SAS die Balanced Scorecard im letzten Jahr eingeführt und bereits deutliche Veränderungen wahrnehmen können. „Wir sehen, dass die Leute anfangen, vernetzt zu denken; dass man sich nicht nur um das eigene ‚Gärtchen‘ kümmert, sondern auch um andere Bereiche – und wir haben festgestellt, dass das auch akzeptiert wird.“ sagt Dr. med. Franz Britschgi, Chefarzt Medizin. Eine solche Kultur ist wesentlich für die dauernde Verbesserung im Unternehmen. Unterstützt wird sie durch ein Management Cockpit, in welchem monatlich aktuelle und richtige Informationen zur Zielerreichung zur Verfügung stehen – und für jeden Business-Prozess allen zugänglich sind. Paul Flückiger, Spitaldirektor beim Kantonsspital Obwalden sieht es so: „Mit dem Einsatz von SAS Strategic Performance Management stel-

len wir den Prozesseignern fundierte Entscheidungsgrundlagen zur Verfügung und ermöglichen ihnen auch zu verfolgen, wie sich ihre Entscheidungen auf die angestrebten Ziele auswirken. Damit haben wir die Basis für die dauernde Verbesserung unseres Spitals geschaffen.“

Wie sich solche Verbesserungen in den Eckdaten eines Spitals niederschlagen zeigt das Beispiel des Duke Children's Hospital in Durham, USA, wo über einen fünfjährigen Beobachtungszeitraum gleichzeitige Verbesserungen von Behandlungsqualität und wirtschaftlichem Ergebnis erreicht und auf die Einführung der Balanced Scorecard zurückgeführt wurden: Die Kundenzufriedenheit konnte um 18 Prozent gesteigert und die Kosten pro Fall um rund 30 Prozent gesenkt werden.

Paul Flückiger,
Spitaldirektor,
Kantonsspital
Obwalden



Dr. med. Franz
Britschgi, Chefarzt
Medizin, Kantons-
spital Obwalden



Daraus resultierte eine Veränderung des Ergebnisses von -11 Millionen US Dollar auf +4 Millionen US Dollar.

Lernen von den Spitalern?

Die Ergebnisse der Spitäler lassen aufhören und die Hoffnung wachsen, dass die Diskussionen im Gesundheitswesen bald in fruchtbarere Bahnen gelenkt werden können. Daneben lassen sich aber auch Schlüsse für andere Branchen ziehen, die sich in einem ähnlichen Umfeld bewegen.

■ An erster Stelle steht dabei die Erkenntnis, dass es einen höheren Nutzen verspricht, alle Mitarbeitenden im Unternehmen auf gemeinsame Ziele hin zu fokussieren, als einfach lineare Personalabbaumassnahmen zu ergreifen, die lediglich auf die Kostenseite wirken. Der beschriebene Ansatz leistet über Effizienzverbesserungen hinaus einen wesentlichen Beitrag zur Effektivität.

- Eine zweite wichtige Erfahrung besteht darin, dass nur mit einer ernst gemeinten Kommunikation, verstanden als Austausch zwischen gleichwertigen Partnern, das im Unternehmen brachliegende Potenzial genutzt werden kann: Erst wenn Mitarbeitende anfangen, über ihren engen Bereich hinauszudenken, werden Lösungen entwickelt, welche die gesamte Organisation weiterbringen.
- Der dritte Punkt betrifft schliesslich die Unterstützung des Management-Prozesses. Um das mit der offenen Kommunikation geschaffene Vertrauen aufrecht zu erhalten und aus den Entwicklungen lernen zu können, ist die regelmässige Auseinandersetzung mit Zielen und Zielerreichungen enorm wichtig. Dies bedingt einerseits eine Integration der Balanced Scorecard in den Führungsprozess und andererseits die Verfügbarkeit von wesentlichen und aktuellen Informationen zur Entscheidungsunterstützung. Dazu leisten Systeme, welche Daten aus verschiedenen Quellsystemen zusammenführen, im Hinblick auf die Qualität optimieren und in Form nützlicher Auswertungen zur Verfügung stellen können, einen wesentlichen Beitrag.

Im Spitalbereich kann eine mangelhafte Zusammenarbeit zwischen einzelnen Personen und Abteilungen drastische Auswirkungen haben. Dass gemeinsame Sichtweisen auf verschiedene Problemstellungen sehr wertvoll sind, wurde deshalb längst erkannt – aber noch unzureichend im Sinne des Gesamtunternehmens genutzt. Die Balanced Scorecard erlaubt es nun, ein solches gemeinsames Verständnis für die gesamte Organisation zu etablieren und für eine andauernde Verbesserung zu nutzen – ein Ansatz, der auch in anderen Branchen Schule machen könnte.

SAS Institute AG

Kurt Lang
Kurt.Lang@sch.sas.com
Tel. 01 - 805 74 74

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 Roßbus, 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 erfolgreicherer 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



Balanced Scorecard beim Wiener Roten Kreuz

Das Wiener Rote Kreuz gibt grünes Licht für ein Balanced-Scorecard-Projekt. Es möchte damit mehr Transparenz in der Organisation, den Leistungen und den Kosten des Non-Profit-Unternehmens schaffen.



Mit rund 700 hauptberuflichen – und nahezu ebenso vielen freiwilligen – Mitarbeitern bietet das Wiener Rote Kreuz eine Vielzahl von Dienstleistungen für den Gesundheits- und Sozialbereich. Von der Öffentlichkeit meist unbemerkt sind diese Mitarbeiter im Heimhilfe- und Pflegebereich, im Katastrophenhilfsdienst, im Jugendrotkreuz und im Ausbildungsbereich ebenso aktiv tätig, wie beispielsweise bei der Zustellung von Essen à la carte, der Arbeitsmedizin und Sicherheitstechnik sowie der Arbeitspsychologie. Um mit den Leistungen stets den aktuellen Bedürfnissen der Menschen gerecht werden zu können, betreibt das Wiener Rote Kreuz ein eigenes Forschungsinstitut, in welchem Projekte des Gesundheits- und Sozialbereiches durchgeführt werden.

Mitarbeitermotivation und Performanceoptimierung

Dr. Gustav Teicht, Präsident der innovativen Non-Profit-Organisation (NPO), setzt die Balanced-Scorecard-Lösung (BSC) von SAS zur Unternehmenssteuerung ein, um in erster Linie mehr Transparenz ins

Unternehmen zu bringen, indem er insbesondere den Bereichen ihre Rolle in der Gesamtstrategie verdeutlicht. Davon erhofft sich Dr. Teicht zusätzliche Mitarbeitermotivation ebenso wie eine laufende Optimierung der Performance. Gerade für NPO gab es bisher wenig Instrumente zur Beurteilung der Unternehmensperformance. Die BSC, mit Einbindung der nichtmonetären Kennzahlen bei der Unternehmenssteuerung, schliesst hier somit eine bisherige Lücke.

Mehr Transparenz

„Für das Wiener Rote Kreuz als Non-Profit-Organisation ist eine Methode der Performance-Messung, die auch Kennzahlen für Soft Facts berücksichtigt, unabdingbar. Mit der Balanced Scorecard verfolgen wir das Ziel, die Organisation, ihre Leistungen und Kosten transparenter zu machen. Sie unterstützt uns bei der Identifizierung von Potenzialen zur Kosteneinsparung beziehungsweise Umsatzoptimierung und hilft uns, als General Agent Cross-Selling-Aktivitäten zwischen den einzelnen Dienstleistungen optimiert durchzuführen

sowie ein betriebswirtschaftliches und leistungsorientiertes Bewusstsein bei unseren Mitarbeitern zu verankern. Wir haben uns für eine Balanced Scorecard von SAS entschieden, weil uns diese Lösung am besten bei der Verankerung der Unternehmensstrategie im Tagesgeschäft unterstützt“, fasst Dr. Teicht die Gründe für seine Entscheidung zusammen.

Scorecard für jeden Bereich

Jeder der über 10 Unternehmensbereiche verfügt über eine eigene Scorecard. Die Daten können problemlos aus den unterschiedlichen Systemen übernommen und quartalsweise aktualisiert werden. Es handelt sich in erster Linie um Finanzdaten und Statistikdaten (wie zum Beispiel Fluktuationsraten, Unfälle, Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen), wobei das Verhältnis Hard Facts zu Soft Facts etwa vier zu eins beträgt. In einem ersten Schritt haben die Bereichsleiter Zugriff auf die Balanced Scorecard, in weiterer Zukunft wird diese allen Mitarbeitern über ein Intranet zur Verfügung gestellt werden. Getragen wird das Projekt in erster Linie von der IT- sowie der Controllingabteilung. „Die Zusammenarbeit mit SAS ist sehr positiv verlaufen, durch die intensiven Workshops hat der Know-how-Transfer ausgezeichnet funktioniert“, resümiert Rainer Tinhofer, IT-Leiter beim Wiener Roten Kreuz.

SAS Institute AG

Kurt Lang
Kurt.Lang@sch.sas.com
Tel. 01 - 805 74 74

Viele Wege führen nach Genf...

...und einer der wichtigsten über die Luft. Damit das Angebot der Fluggesellschaften attraktiver gestaltet werden kann, werden die Passagier-Transferdaten beim Aéroport International de Genève genau analysiert und ausgewertet.

von Jacques Wegmüller

Mehr als 1000 Linien- und Charterflüge heben wöchentlich vom Genfer Flughafen ab. Jährlich sind das rund 7,5 Millionen Passagiere, die Genf als Zwischenstation, Start- oder Zielflughafen besuchen. Das Bundesamt für Zivilluftfahrt sammelt Passagier-Transferdaten und stellt diese den Flughäfen und Fluggesellschaften zur Analyse zur Verfügung. Beim Flughafen Genf werden diese Informationen im Marketing statistisch ausgewertet, entsprechend dargestellt und an die Direktion weitergeleitet. Die Ergebnisse dienen zur Information und Entscheidungsfindung in Bezug auf das Angebot der Fluggesellschaften. Das Projekt „Courant de Traffic“ stellt die Plattform zur Verfügung, um diese Information zu konsolidieren und den Bedürfnissen entsprechend darzustellen. Konzipiert und realisiert wurde diese von der Tobler Informatik GmbH aus Thun.

Destination anywhere

Ein Flughafen ist attraktiver und rentabler, wenn er sein Angebot für Direktflüge ausbauen kann und den Fluggästen somit eine Reise mit weniger Transitstationen ermöglicht. Der Flughafen muss also gegenüber den Fluggesellschaften aufzeigen können, dass die Anzahl Passagiere mit gemeinsamem Zielort neue Direktflüge attraktiv macht. Ebenso sind die Fluggesellschaften stets auf der Suche nach neuen Flugverbindungen, die eine hohe Nachfrage aufweisen. Die Studie „Courant de Traffic“ beantwortet die Frage: „Reicht die Passagierzahl aus, um einen Flug von Flughafen A nach B auszubuchen?“ Bis anhin erhielt die Marketingabteilung des Genfer Flughafens alljährlich vom



Bundesamt für Zivilluftfahrt eine Standardauswertung basierend auf Microsoft Excel mit rund 20.000 Zeilen. Diese Informationen wurden von der Marketingabteilung nachbearbeitet und mit Microsoft PowerPoint visualisiert, um ein Verkaufsdossier zu erstellen. Die Grafiken dazu mussten manuell erarbeitet werden. Dieses Vorgehen war mit einigen Unannehmlichkeiten verbunden. Die Marketingabteilung erteilte den Auftrag, eine effizientere Lösung zu evaluieren.

Ready for take off

Im Januar 2002 begann die Realisierung des Projekts. Die verfügbaren Daten umfassen Informationen zu Flughäfen und deren geografische Lage sowie zu Fluggesellschaften und deren nationale Zugehörigkeit. Somit lassen sich auf konsolidierter Ebene Analysen und Auswertungen generieren, die Ströme und Tendenzen

von ankommenden oder wegreisenden Passagieren aus verschiedensten Betrachtungswinkeln erlauben. Nicht zuletzt aufgrund der guten Zusammenarbeit des Entwicklungsteams von Tobler Informatik und den Spezialisten des Genfer Flughafens konnte das Projekt innerhalb von nur drei Monaten komplett realisiert werden. Die technologische Basis für die Lösung bildet die SAS Software, unter anderem mit dem SAS Enterprise Guide, der eine leistungsfähige und einfach zu bedienende Benutzeroberfläche bietet.

Welcome on board

Die realisierte Lösung bietet dem Flughafen Genf eine leistungsstarke Umgebung mit maximaler Flexibilität. So wurde ein wichtiger Faktor zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit des Standorts Genf und dessen Fluggesellschaften geschaffen. Nach kurzer Schulung der Statistiker des Flughafens Genf ist die neue Applikation im produktiven Einsatz. Die qualitativ hochstehenden Analysen in Form von Rapporten und Grafiken dienen dem Management als Entscheidungsgrundlagen, um flexibel auf die Entwicklungen im Fluggeschäft reagieren zu können.

www.tobler-informatik.ch

Jacques Wegmüller, Programmierer
Aéroport International de Genève und
Jacques Antoine, Projektleiter Aéroport
International de Genève



SAS News

Knowledge base für Manager

BetterManagement.com ist die nächste Generation einer Weiterbildungs- und Informationsquelle für Führungskräfte. Das Web-Portal bietet ein globales Forum für neue Perspektiven zu aktuellen Business-Themen. BetterManagement.com hilft Managern, durch verbesserte Entscheidungsfindung ihre individuelle Performance und die ihrer Unternehmung zu verbessern. Beispielsweise mit Inhalten aus führenden Quellen zu Themen wie Activity-based Management, Business Intelligence, Financial Management, IT-Management, Balanced Scorecard und Performance Management sowie Supply Chain Intelligence und Risk Management. Dank eines weitreichenden Netzwerks von Partnern und Management-Schulen kann BetterManagement.com eine Vielzahl von Untersuchungen, White Paper, Artikel, Interviews und Seminare bereitstellen und Einzelkurse als auch Online-MBAs anbieten.



Management-Unterstützung für die Entscheidungsfindung: BetterManagement.com

www.bettermanagement.com

Coca Cola Grossbritannien will Supply Chain mit SAS optimieren

Mit der SAS Lösung Oros Value Chain Analyzer will der grösste Lebensmittelproduzent Grossbritanniens zusammen mit seinen Handelspartnern identifizieren, wo in der Lieferkette zwischen

Produktion und Konsument Einsparungen erzielt werden können. Der Oros Value Chain Analyzer modelliert dazu Material-, Lager-,

Distributions- und Auffüll-Kosten in jeder Stufe der Kette. Dies erlaubt

Coca-Cola, nicht nur die echten Kosten für jedes Produkt zu berechnen, sondern zusätzlich „Was-wäre-wenn“-

Szenarien zu generieren, um Kostenmodelle für alternative Verpackungs- oder

Lieferoptionen zu berechnen.



Supply Chain Intelligence antizipiert Kundenbedürfnisse

SAS stellt eine neue Supply-Chain-Lösung vor, die vorhandene Kundendaten effizient nutzt, um deren Bedürfnisse zu antizipieren und Time-to-Market zu reduzieren. SAS Supply Chain Intelligence bringt Unternehmen Profitmaximierung durch Kostenreduktionen, Antizipation von Kundenbedürfnissen, Optimierung von Beschaffungsstrategien und Erarbeitung zielgerichteter und erfolgreicher Kundenansprache. Damit hat SAS auf einen oft geäusserten Wunsch nach Optimierung besagter Systeme reagiert. SAS Supply Chain Intelligence wertet Daten so aus, dass daraus rechtzeitig Grundlagen zur Entscheidungsfindung in Sachen neuer Strategien und Leistungsoptimierung resultieren. Supply Chain Intelligence wird in der nahen Zukunft noch massiv an Wichtigkeit gewinnen, um Bereiche aufzuspüren, in denen die Optimierung von Abläufen möglich ist, um damit den Ertrag zu steigern.

www.sas.com/switzerland

Web-Datenauswertung: SAS gewinnt Grossauftrag bei OMV

Der mitteleuropäische Öl- und Erdgaskonzern OMV, Österreichs grösstes börsenkotiertes Industrieunternehmen, präsentiert sich seit dem Vorjahr mit einem Webportal der Öffentlichkeit. Sämtliche Zielgruppen im Kommunikationsprozess – vom Mitarbeiter bis zum Kunden und



Lieferanten, vom Anleger bis zum Analysten – werden online mit Informationen und Services bedient. Der erfolgreiche Start sorgte für entsprechend hohe Frequenz auf dem neuen Portal: Das rasch anwachsende Datenvolumen erforderte binnen weniger Monate ein entsprechendes Analysewerkzeug zur Nutzung der generierten Daten. Die Anforderungen der OMV daran sind hoch: Zum einen sollen die unterschiedlichen Daten an den verschiedenen Punkten im Unternehmen integriert und einer ganzheitlichen Analyse unterzogen werden. Und zum anderen muss das Projekt möglichst rasch operativ werden. Derzeit wird an der konkreten Umsetzung des Projektes gearbeitet. Dem OMV Vorstand werden am Ende des ersten Quartals 2003 bereits die ersten aussagekräftigen Reports zur Nutzung des neuen Webportals vorliegen.

OMV-Portal - Die Web-Datenauswertung erfolgt mit SAS

www.omv.com

Special Olympics Switzerland

von Christian Lohr, Präsident Stiftungsrat, Special Olympics Schweiz

Special Olympics ist im Rahmen der vielfältigen Aktivitäten des Behindertensportes in der Schweiz ein Spezialprogramm für Athletinnen und Athleten mit einem mentalen Handicap. Ziel dieses Angebotes ist es, einem ganz besonderen Kreis von Sportlerinnen und Sportlern die Chance zu geben, an einem regelmässigen Trainings- und Wettkampfbetrieb teilzunehmen.

Sie werden dabei durch qualifizierte Coaches unterstützt und neben der sportlichen Fitness im Selbstwertgefühl wie auch in der Selbstständigkeit gefördert – wichtige Elemente für eine gute Lebensqualität. Was zählt, ist die persönliche Leistung, die jede oder jeder Einzelne zu erbringen vermag. In einer Mannschaft kommt dann noch der Teamgeist dazu, mit dem man gemeinsam stärker ist.

Im Jahr 2002 haben in der Schweiz gegen 3.000 Athletinnen und Athleten an mehr als 30 Veranstaltungen von Special Olympics teilgenommen. Das Programm erfreut sich einer sehr positiven Entwicklung und umfasst Sportarten wie Leichtathletik, Basketball, Fussball, Schwimmen, Ski alpin, Langlauf, Eislaufen, Unihockey, Tennis, Reiten, Radfahren sowie Roller-skating. Und natürlich auch die schönste Nebensache der Welt – Fussball!

Vom 16. bis 30. Juni 2003 werden in Dublin, der Hauptstadt Irlands, die nächsten SO-Sommerspiele durchgeführt. Die Schweiz wird mit 40 Athletinnen und Athleten vertreten sein, die in den Sportarten Fussball, Basketball, Tennis, Leichtathletik, Schwimmen, Boccia, Segeln, Reiten und Radfahren Wettkämpfe bestreiten werden.



Ermöglicht werden diese Aktivitäten durch Unterstützung von verschiedener Seite. Materialausrüster und Sponsoren, wie SAS, PLUSPORT – sie alle tragen dazu bei, diese besonderen Athletinnen und Athleten in die Sportwelt zu integrieren.

Kontakt & Spenden:
www.specialolympics.ch

Seugi 21: Europas grösste Business-Intelligence-Konferenz

Mehr als 3.000 Teilnehmer werden vom 17. bis 19. Juni zur europäischen SAS Konferenz in Wien erwartet. Der Kongress wird ganz im Zeichen des intelligenten Unternehmens stehen. Experten werden aus der Praxis für die Praxis diskutieren, wie Business Intelligence Unternehmen unterstützen kann, aus ihren operativen Daten und Anwendungen Wissen und Geschäfts-Intelligenz zu generieren, um gezielt Strategien im hartumkämpften Markt umzusetzen und damit noch erfolgreicher zu sein. An drei Tagen werden in insgesamt mehr als 200 Vorträgen aktuelle Business-Intelligence-Projekte, Strategien und Technologien vorgestellt.

SAS in the Boardroom

Am Dienstag, den 17. Juni werden unter dem Motto „SAS in the Boardroom“ in vier business-orientierten Vortragsreihen wichtige strategische Themen von Executives adressiert. Darin berichten Top-Manager von renommierten Unternehmen und von SAS über die praktische Umsetzung von Unternehmens-

strategien mit SAS Lösungen in den Bereichen Unternehmensführung, Finanzen, Marketing und IT.

SAS in Action

Am Mittwoch, den 18. Juni werden unter dem Motto „SAS in Action“ Anwender und Partner aus unterschiedlichen Branchen und Organisationen ihren konkreten Nutzen der SAS Lösungen unter anderem für Customer Intelligence sowie Finanz- und Risikomanagement darstellen.



SAS Technology Expertise Stream

Der letzte Tag der Konferenz fokussiert auf die den Lösungen unterliegende Technologie, die SAS Intelligence Architecture, die alle Aspekte einer durchgängig integrierten Prozesskette abdeckt: von der Datenkonsolidierung im Data Warehouse über Reporting und OLAP bis hin zur analytischen Intelligenz.

Detaillierte Informationen und Anmeldung unter www.sas.com/switzerland oder info@sch.sas.com



Wie können Sie Ihre wertvollsten Kunden identifizieren und halten? ■

Wie können Sie Risiken und Potenziale Ihrer Unternehmung genau bewerten? ■

Wie können Sie die Erreichung Ihrer strategischen Ziele messen und steuern? ■

SAS[®] is all you need to know.

Nur SAS liefert Ihnen Business-Intelligence-Lösungen für alle Bereiche Ihrer Unternehmung, mit denen Sie sich ein genaues und umfassendes Bild von Ihren Kunden, vom Markt, Ihren Lieferanten und Ihrer Organisation machen können. Wenn Sie wissen wollen, warum sich führende Unternehmen für SAS entscheiden, besuchen Sie uns im Internet: www.sas.com/switzerland oder rufen Sie uns an: **01 805 74 74**.

The Power to Know.

