



FIT FÜR STÜRMISCHE ZEITEN

KPT: Fit für dynamische und stürmische Zeiten

Im dynamischen Gesundheitswesen ist ein zeitnahes Monitoring der Entwicklung der Versichertenzahlen eine zentrale Grundlage für die Verkaufssteuerung und die taktische Organisationsentwicklung der KPT. Das umfassende Datawarehouse, das die KPT

gemeinsam mit IT-Logix basierend auf Microsoft SQL Server 2008 aufgebaut hat, versorgt das Management regelmässig mit aktuellsten, handlungsrelevanten Informationen.



Das Schweizer Gesundheitswesen befindet sich im Umbruch: Die Hauptkräfte, die diese Entwicklung prägen, sind der stetig wachsende Wettbewerb unter den Akteuren, die Veränderung gesetzlicher Rahmenbedingungen, neue Finanzierungs- und Vertragsmodelle zwischen Leistungserbringern und -finanzierern sowie der demographische und epidemiologische Wandel in unserer Gesellschaft. Die Schere zwischen Einnahmen und Ausgaben der Krankenkassen geht seit Jahren immer weiter auseinander. Zudem steigt die Wechselbereitschaft vieler Schweizerinnen und Schweizer auf der Suche nach niedrigeren Versicherungsprämien. 12.4% der Versicherten haben im 2010 ihre Krankenkasse gewechselt (Quelle: comparis). In diesem dynamischen Spannungsfeld bewegt sich die KPT mit 347'010 Versicherten (Stand 1.1.2010).

Stürmische Herbstzeit

Der Herbst ist die «Hauptsaison» bei den Krankenkassen. Die Versicherten nutzen die Zeit kurz vor dem Jahreswechsel, um die Prämien ihres bisherigen Krankenkassen-Vertrages zu prüfen und eventuell die Krankenkasse zu wechseln. Kündigungsfrist für die Grundversicherung ist jeweils der 30. November. In den drei stürmischen Monaten zwischen September und Dezember entscheidet sich für die KPT ein Grossteil des Geschäftsgangs des folgenden Jahres. Um rasch möglichst mit Verkaufsförderungsmaßnahmen reagieren zu können, ist die KPT auf Schlüsselinformationen zur Entwicklung des Versichertenbestandes und der vertraglich abgeschlossenen Versicherungsmodelle angewiesen. Zudem muss die KPT ihre Organisation entsprechend der voraussichtlichen Kundenstruktur ausrichten. Zu diesem Zweck benötigt sie Informationen darüber, in welchen Regionen welche Kunden mit welchen Versicherungsprodukten im Folgejahr zu betreuen sind.



«Das Datawarehouse hat unsere Reaktionsfähigkeit deutlich beschleunigt, da wir tagesaktuell über verlässliche Informationen über die Entwicklung unseres Versichertenbestandes verfügen. Dies stärkt unsere Wettbewerbsfähigkeit und wir können unsere Dienstleistungsqualität gegenüber unseren Kunden hoch halten.»

Max Koller, Mitglied der Geschäftsleitung, Verkauf u. Beratung

Zentrales Datawarehouse

Den dynamischen Anforderungen der KPT waren die bestehende Reporting-Applikation aber auch die diversen manuellen Excel-Reports nicht mehr gewachsen. Deshalb sollte IT-Logix ein Datawarehouse als Rückgrat der BI-Infrastruktur aufbauen, das als verlässliche Datenbasis dient und auf dem künftig alle Auswertungen und Datenabfragen ausgeführt werden können. Ziel der ersten Phase war es, sämtliche Archivdaten zehn Jahre rückwirkend in das Datawarehouse zu übernehmen und die zehn zentralen ManagementReports zur Entwicklung des Versichertenbestandes zu implementieren.

IT-Logix verifizierte die von der KPT identifizierten Bedürfnisse des Managements, nahm die dimensionale Modellierung vor und zeichnete sich verantwortlich für die technische Umsetzung von der Datenbankimplementierung über die Konzeption und Realisierung der ETL-Prozesse bis zu Design und Implementierung der Reports.



Success Story KPT

Die gesamte Lösung basiert auf dem Business Intelligence Stack des Microsoft SQL Server 2008 R2. Für den gesamten ETL-Prozess werden die SQL Server Integration Services verwendet. Die Standardauswertungen sind mittels SQL Server Reporting Services realisiert. Die Informationen werden über den Report Manager, ein webbasierendes Reporting Portal publiziert und so den Informationskonsumenten zur Verfügung gestellt.

Pro Nacht werden aktuell bis zu 10 Gigabyte Daten verarbeitet. Im Datawarehouse befinden sich die Daten aller Versicherten rückwirkend bis zum Jahre 2000, d.h. es werden über eine halbe Milliarde Datensätze im Datawarehouse verwaltet. Damit die Verfügbarkeit gewährleistet ist, wurde das Datawarehouse als Failover-Cluster aufgesetzt.

Das Management wird mittels Standard-Reports über die Erfolge der Akquisitionstätigkeiten informiert und kann daraus entsprechend Verkaufsmassnahmen ableiten. Die Berichte lassen detaillierte Analysen über die Entwicklung der Versicherten nach Kundensegmenten wie Altersgruppen, Wohnkanton, Prämienregion und nach den vertraglich abgeschlossenen Versicherungsprodukten zu. Dabei werden jeweils die Vorjahreswerte als Vergleichsgrösse hinzugezogen. Zwischen März und August werden die Reports monatlich, in der Hauptsaison zwischen September und Februar sogar wöchentlich generiert.

Neben der operativen Verkaufssteuerung dienen die Reports als Entscheidungsgrundlage für die taktische Organisationsentwicklung. In Abhängigkeit des voraussichtlichen Versichertenbestandes kann die KPT ihre Strukturen und Ressourcen anpassen, damit die kundenorientierte Qualitätsberatung sichergestellt ist.

Zeitnahe Massnahmen

Die Reports liefern dem Management handlungsrelevante Entscheidungsgrundlagen, um gezielt verkaufsfördernde Massnahmen zu initiieren. Die Vergleiche mit Vorjahreswerten erlauben, die Entwicklung des Versichertenbestandes qualifiziert zu bewerten.

Taktische Organisationsentwicklung

Entsprechend dem Versichertenbestand kann das Management der KPT ihre Organisation zielorientiert anpassen. Sind in einer bestimmten Region beispielsweise viele Neukunden zu verzeichnen können dort die Kundenberatungsressourcen frühzeitig ausgebaut werden, damit die KPT ihrem Image entsprechend überall kompetente, persönliche und transparente Dienstleistungen erbringen kann.

Zukunftsfähige BI-Plattform

Das Datawarehouse ist so aufgebaut, dass es auch die weiteren Bedürfnisse der KPT nach Management-Kennzahlen abdecken kann. Die Plattform lässt sich schrittweise entsprechend mit weiteren Datenquellen, Standard-Reports und Adhoc-Abfragen erweitern. So sind für die Phase II bereits weitere Auswertungen für die Finanz- und Schadenabteilung vorgesehen, welche als Standard-Reports und/oder als Adhoc-Analysen den Informationskonsumenten zur Verfügung gestellt werden.

Transparentes Projektvorgehen

Das transparente und standardisierte Projektvorgehen nach Ralph Kimball stellte sicher, dass für die KPT der Projektfortschritt stets sichtbar war. Die Anforderungen, die aktuellen und anstehenden Aktivitäten, die Verantwortlichkeiten und die Deliverables zu jeder Phase waren klar. Indem alle am Projektbeteiligten die gleiche Sprache in Bezug auf die Projektphasen sprachen, wurden Reibungsverluste und Missverständnisse verhindert.

Das Projekt in Kürze

Ausgangslage

Für die zeitnahe Verkaufssteuerung und die taktische Organisationsausrichtung ist die KPT auf aktuelle und detaillierte Informationen zur Entwicklung des Versichertenbestandes angewiesen.

Lösung

Das zentrale Datawarehouse basierend auf Microsoft SQL Server 2008 dient als zentrale Datenquelle für die handlungsrelevanten Management-Reports.

Nutzen

Die wartbare, zeitgemässe und für zukünftige Informationsbedürfnisse flexible Plattform liefert dem Management der KPT die handlungsrelevanten Entscheidungsgrundlagen, um das Unternehmen konsequent auf den Markt und die Bedürfnisse der Kunden auszurichten

Highlights

- ▶ Zentrales Datawarehouse als verlässliche Datenquelle
- ▶ Standardisierte Projektvorgehensweise nach R. Kimball
- ▶ Zukunftsfähige BI-Infrastruktur auf Basis des Business Intelligence Stack des SQL Server 2008 R2
- ▶ Verlässliche Entscheidungsgrundlage für die Ableitung operativer und taktischer Massnahmen

Eingesetzte Technologien und Produkte

- ▶ Microsoft SQL Server 2008 R2/SQL Server Integration Services 2008 R2
 - ▶ SQL Server Reporting Services
 - ▶ Report Builder 3
-

IT-LOGIX AG

Schwarzenburgstrasse 11
3007 Bern

T +41 (0)848 848 058
F +41 (0)848 848 059

www.it-logix.ch

