

# Spitalverbund AR mit Durchblick

## Management Summary

Um zielgerichteter und flexibler Auswertungen zu Steuerungszwecken aus verschiedenen Quellsystemen vornehmen zu können, entschied sich der Spitalverbund Appenzell Ausserrhoden (SVAR) für die Einführung der Data-Discovery-Lösung QlikView. Nachdem die Projektumsetzung zunächst nicht zufriedenstellend verlief, holte sich der Spitalverbund Appenzell Ausserrhoden (SVAR) mit Heyde einen Qlik-Experten mit Branchenkompetenz an Bord, der für einen gesunden Neustart der BI-Lösung und die Entwicklung weiterer Applikationen sorgte.

**„Die Branchenerfahrung ist für den Erfolg unseres BI-Projekts das A und O. Bei Heyde fühlen wir uns kompetent betreut und beraten – sowohl was Branchen- als auch Technologiekompetenz betrifft.“**

Andreas Sütsch, Leiter Direktion Finanzen, Spitalverbund Appenzell Ausserrhoden

## Kernkompetenz

Die Heyde AG ist ausgewiesener „Expertise Partner“ für Qlik-basierte BI-Lösungen. Sie besitzt zudem umfassende Branchenexpertise und Projekterfahrung im Gesundheitswesen, speziell in den Bereichen Spitäler, Kliniken, Pflege und Spitex. So realisierte die Heyde AG bereits Qlik-Projekte für die Klinikgruppe Spital Thurgau, das Bethesda-Spital (Basel) und die Klinik Schloss Mammern. Erfahrungsberichte zu diesen Projekten können auf Anfrage bei Heyde bezogen werden.

## Das ist Heyde

Die Heyde AG ist seit über 25 Jahren auf die Systemintegration von Software-Standardapplikationen in den Bereichen Business Intelligence (BI), Customer Relationship Management (CRM), Enterprise Resource Planning (ERP) und Produktionsplanung (PPS) spezialisiert. Das Unternehmen bietet Softwarelösungen für die Prozessoptimierung entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Ergänzend wird ein langfristiger Ausblick auf geschäftsrelevante Tendenzen geschaffen, um Führungskräfte in ihrer strategischen Entscheidungsfindung zu unterstützen. Ihren mehr als 350 nationalen und internationalen Kunden bietet Heyde persönliche, individuelle und lösungsorientierte Prozess- und Organisationsberatung, die sich durch eine enge und partnerschaftliche Zusammenarbeit auszeichnet.

Kontakt: Pascal Urban, Marc Kaiser, beide Mitglieder der Geschäftsleitung  
www.heyde.ch – welcome@heyde.ch – +41 44 405 60 50

## Das ist der Kunde

Der Spitalverbund Appenzell Ausserrhoden (SVAR) mit den beiden Akutspitälern in Herisau und Heiden und dem Psychiatrischen Zentrum AR in Herisau stellt die medizinische Grundversorgung für die Bevölkerung im Kanton Appenzell Ausserrhoden sicher und ist auch für einen grossen Teil der Bevölkerung des Kantons Appenzell Innerrhoden die erste Anlaufstelle. Jährlich werden rund 40'000 Patienten in den Akutspitälern behandelt. Der Spitalverbund gehört zu den grössten Arbeitgebern im Kanton Appenzell Ausserrhoden und ist damit auch ein bedeutender Wirtschaftsfaktor. An seinen drei Standorten beschäftigt der SVAR über 1'100 Mitarbeitende, davon mehr als 140 Lernende in über zwanzig verschiedenen Berufen.

www.spitalverbund.ch – geschaeftsleitung@svar.ch – +41 (0)71 353 84 11

### Unternehmen

Spitalverbund Appenzell Ausserrhoden

### Branche

Gesundheitswesen

### Abteilungen

Controlling, Finanzen, Geschäftsleitung, Medizin, Personal, Pflege, Therapie

### Herausforderung

- Optimierung des bzgl. Datenmodell und Applikationsqualität mangelhaft umgesetzten QlikView-basierten Pilot-BI-Projekts

### Anliegen

- Quellsystemübergreifende Analysen
- Standardisierte Auswertungen
- Einfache Kennzahlengenerierung

### Lösung

- Erstellung eines tragfähigen Datenmodells mit Integration aller erforderlichen Datenquellen
- Optimierung des rudimentär vorhandenen QlikView-basierten HR-Reportings
- Entwicklung neuer Applikationen für weitere Bereiche

### Effekt

- Zentrale Datenbereitstellung
- Tagesaktuelle, schnelle Verfügbarkeit von Kennzahlen, Analysen und Reports
- Variable Tiefe und Breite der Analysen
- Vergleichbarkeit mit der Vergangenheit
- Möglichkeit der Datenbereinigung in den Quellsystemen
- Informationssicherheit

### Kennzahlen

z.B. Vollzeitstellenäquivalent, Mehrarbeits-, Kranken- und Fluktuationsquote Durchschnittsgehälter, Personalauslastung im ambulanten und stationären Bereich, Bettenauslastung, erbrachte Pflegetage sowie Finanzkennzahlen

### Systemumgebung

Applikation: IBI-care, Opale Software, Orbis

## Heyde sorgt für Projekterfolg

Der Spitalverbund Appenzell Ausserrhoden plante die Professionalisierung von Analysen und Reports als Grundlage für Steuerungsentscheidungen. „Die einzelnen Bereiche haben bisher Daten aus ihrem jeweiligen IT-System isoliert und nicht standardisiert ausgewertet. Zum Beispiel aus dem Klinikinformationssystem Orbis, aus verwaltungsbezogenen Applikationen von Opale Software und dem Leistungserfassungssystem ibi-care“, so Andreas Süttsch, Leiter Direktion Finanzen, Spitalverbund Appenzell Ausserrhoden. „Diese Einzelanalysen waren aufgrund der fehlenden Standardisierung nicht zuverlässig und mussten zeitaufwändig über Zwischenschritte in Excel zu einem Reporting zusammengezogen werden.“



Standorte Spitalverbund Appenzell Ausserrhoden

Beschlossen wurde die Einführung der Data-Discovery-Lösung QlikView. Ausschlaggebend waren neben der speicherbasierten Technologie und der benutzerfreundlichen Gestaltung „der gute Ruf“, den die BI-Plattform im Schweizer Spitalumfeld hat. In einem ersten Pilotprojekt sollte das Personalreporting in QlikView abgebildet werden. Allerdings stellte der Spitalverbund schnell fest, dass allein das passende Tool noch kein funktionierendes BI-Projekt ausmacht. „Es war klar: wir brauchten einen Partner, der etwas von QlikView UND unserem Business versteht“, so Süttsch.

Mit der Heyde (Schweiz) AG fand der Spitalverbund den Partner, der genau über diese „Doppel-Kompetenz“ verfügt. „Die Zusammenarbeit mit Heyde war stets kunden- bzw. lösungsorientiert und man ging auf unsere Bedürfnisse ein“, bestätigt auch Edwin Dudler, Projektmanager und Controller, Spitalverbund Appenzell Ausserrhoden. Binnen kürzester Zeit entwickelte Heyde zunächst ein tragfähiges Datenmodell.

## Tagesaktuell zuverlässige Kennzahlen, Analyse und Reports

Anschliessend sorgte das Zürcher IT-Unternehmen für funktionsfähige HR-Applikationen – zum Beispiel für Lohnauswertungen, Analysen und die Generierung typischer Kennzahlen wie Vollzeitstellenäquivalent, Mehrarbeits-, Kranken- und Fluktuationsquote sowie Durchschnittsgehälter.

In einem weiteren Schritt erfolgte die Entwicklung weiterer Applikationen, etwa für den Pflegebereich. Analysiert werden zum Beispiel die Personalauslastung im ambulanten und stationären Bereich, die Bettenauslastung, die erbrachten Pfl egetage etc. Aktuell werden Auswertungen für die Bereiche Finanzen, OP und therapeutische Dienstleistungen umgesetzt.

„Wir haben einen wöchentlichen Jour fixe, an dem unser Heyde-Ansprechpartner zuverlässig den ganzen Tag bei uns vor Ort ist – und zwar immer dieselbe Person“, erläutert Dudler „Was wir an diesem Tag umsetzen, validieren wir dann den Rest der Woche. Wir arbeiten sehr intensiv, fokussiert und strukturiert miteinander. Dieses Vorgehen können wir wirklich jedem empfehlen. Die Zusammenarbeit mit Heyde funktioniert dabei nicht nur fachlich, sondern auch auf der persönlichen Ebene, was wir als sehr wichtig für den Erfolg eines Projektes empfinden.“

### Die Heyde Philosophie

Wir sind das IT-Unternehmen für Kunden, die den Ein- und Weitblick wünschen. Ihr Anliegen ist einmalig. Unsere Lösung – auf Ihr Bedürfnis zugeschnitten – ist es auch. Eine partnerschaftliche Zusammenarbeit ist unser Leitfaden. Das bedeutet für uns: *Wir arbeiten mit unseren Kunden – nicht für unsere Kunden.*

### Dienstleistungsspektrum

- Analyse und Beratung
- Software-Implementierung
- Training und Support
- Wartung und Optimierung

### Wir begleiten Sie

- Dedizierte Ansprechperson
- Stellvertretungsregelung
- Heyde-Geschäftsleitung mit an Bord

### Der Lösungspartner

Qlik vereinfacht die Art und Weise, wie Menschen ihre Daten analysieren und hilft so dabei, Entscheidungen leichter zu treffen. Mit der Qlik-Plattform sind Mitarbeiter in der Lage, Daten aus verschiedenen Quellen schnell zu vereinen. Damit erstellen Nutzer dynamische, visuelle Anwendungen, die sich intuitiv bedienen lassen. Mit dem Natural Analytics™-Ansatz unterstützt QlikView die Art, wie Menschen auf natürliche Weise Informationen suchen und verarbeiten. Die Plattform bietet dabei gleichzeitig aber die Administrations- und Governance-Funktionalitäten sowie die Service-Angebote, die Unternehmen benötigen. Qlik und sein globales Partnernetzwerk unterstützen ca. 34'000 Kunden in über 100 Ländern weltweit.

Heyde ist langjähriger QlikView-Partner – sozusagen der ersten Stunde der Produkt-Einführung in der Schweiz. Seit 2008 demonstriert Heyde mit über 90 erfolgreich abgeschlossenen und aktuell laufenden QlikView-Projekten immer wieder von neuem die Nähe zum Produkt und Qlik als Software-Hersteller. Kunden profitieren vom nahen und persönlichen Kontakt zwischen Heyde und Qlik und können sich so darauf verlassen, dass Heyde als Partner und Berater immer auf dem aktuellsten Produkt- und Anwenderstand ist.

Seit September 2014 agiert Heyde zudem als schweizweit erster „Qlik-Expertise-Partner“ – ein Status, der die langjährige Beziehung zu Qlik wie auch die fundierte Expertise von Heyde ehrt und den weltweit nur 39 der insgesamt 1'700 Partnerunternehmen innehaben.

