

## SAP Customer Success Story



Das Zwei-Säulen-Modell der **Tiroler Landeskrankenanstalten GmbH (TILAK)** basiert einerseits auf einer effizienten Patientenversorgung, andererseits soll diese mit einer Kostenreduktion sowohl im medizinischen als auch administrativen Bereich verbunden sein. Um diese primären Zielsetzungen zu erreichen, entschieden sich die IT-Verantwortlichen für den Einsatz von SAP Business-Information Warehouse im Berufsalltag.

## **MYSAP BUSINESS INTELLIGENCE –**

### **EVALUIERUNG LEICHT GEMACHT**

SAP Business-Information Warehouse lindert steigenden Kostendruck

### **EIN JAHRZEHNT TIROLER GESUNDHEITSVERSORGUNG**

Mit mehr als 5800 Mitarbeitern zählt die Tiroler Landeskrankenanstalten-Gesellschaft m.b.H. (TILAK) zu den größten heimischen Gesundheitsversorgern. Seit ihrem Gründungsjahr (1991) mit dem vertraglichen Zusammenschluss der vier Landeskrankenhäuser Innsbruck, Hochzirl, Natters und der Landespflegeklinik Tirol zu einer ausgegliederten Rechtsträgerschaft mit eigener Rechtspersönlichkeit, ist die TILAK um eine effiziente und kostengünstige Betriebsführung besonders bemüht. Mit einer Ambulanzfrequenz von 1,5 Mio. Patienten jährlich und mehr als 90.000 stationären Aufnahmen konnte im Jahr 2000 ein Auslastungsgrad von 79,4 % erreicht werden (bei über 2000 zur Verfügung stehenden Betten). 2002 verwaltet die TILAK ein Betriebsbudget von rund 350 Mio. Euro, wovon rund zwei Drittel für die Personalkosten veranschlagt sind.

### **HETEROGENE SYSTEME ARBEITEN UNEFFIZIENT**

Mit der Zusammenlegung entwickelte sich bereits vor Jahren die Zielsetzung, eine unternehmensweite Informations- und Wissensdatenbank für die medizinische als auch die betriebswirtschaftliche Leistungsevaluierung im IT-Bereich aufzubauen.

# TILAK



**SAP Österreich GmbH**

Lassallestraße 7b  
 A-1021 Wien  
 T +43-1-28822-0  
 F +43-1-28822-400  
 info.austria@sap.com  
[www.sap.at](http://www.sap.at)

„Konkret waren wir mit einer heterogenen Systemlandschaft konfrontiert“, erzählt Christian Triendl (fachlicher Projektleiter) von der Ausgangssituation. „Aufwändige Analysen, umfangreiche Programmierarbeiten und extrem hohe Zeitbudgets für die Abstimmung via Schnittstellen zwischen den einzelnen Systemen waren die Folge. Unsere IT-Fachkräfte waren hauptsächlich mit der Datengewinnung beschäftigt, wobei die nicht vorhandene Korrelation mit externen Daten, beispielsweise von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) oder von der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD), ein zusätzliches Manko war.“

Die Sondierung des Marktes nach einer entsprechenden Business Warehouse-Lösung, die eine rasche, qualitativ hochwertige Informationsversorgung der Entscheidungsträger gewährleistet, brachte SAP BW ins Haus. Maßgeblich für die Wahl war die Notwendigkeit eine Kommunikationsplattform im Personalwesen einzusetzen, die anpassungsfähige Analyse- und Report-Elemente beinhaltet und zu Performancesteigerungen führt. Zudem sollte die Auswertungsdauer verkürzt, die operativen Systeme entlastet und das Gesamtsystem flexibilisiert werden. Die relativ mühelose Integration in der Anbindung an die bereits vorhandene operative Basis (beispielsweise mySAP HR) fand ebenfalls Berücksichtigung in den Überlegungen.

**ERWARTUNGEN ÜBERTROFFEN**

„Besonders erwähnenswert erscheinen die zahlreichen Navigationsmöglichkeiten und die in großer Anzahl vorhandenen Funktionalitäten. Die Benutzerfreundlichkeit

unter der besonderen Berücksichtigung der schnellen Erlernbarkeit und die übersichtliche Darstellung in den Arbeitsmappen samt den Abfragemöglichkeiten sind ebenfalls herauszustreichen“, zollt Christian Triendl den Software-Entwicklern Respekt. In idealer Weise erfüllt das neue Produkt die Anforderungen des Gesundheitsversorgers, indem es eine hohe Ausfallssicherheit und kurze Antwortzeiten garantiert und die operativen Prozesse präzise abbildet. Die kurze Einführungsphase sowie die Flexibilität in der Anpassung an organisatorische Abläufe trugen ebenso zur raschen Akzeptanz unter den augenblicklich ca. 50 Anwendern bei.

**PARTNERSCHAFTEN HELFEN –  
FUNKTIONALITÄTEN ÜBERZEUGEN**

Nach dem Projektstart im November 2000 nahm der Implementierungsvorgang sechs Monate Zeit in Anspruch, wobei als kompetenter Partner die ARZ (Allgemeines Rechenzentrum GmbH) involviert war. Die ARZ bietet umfassende Lösungen für den zentralen und dezentralen IT-Infrastrukturbereich (Hardware, Software und Netzwerke mit dem Schwerpunkt Bankbereich), um für zukunftssichere, zeitgemäße Anwendungstechnologien zu sorgen. Seit 2000 darf sich das ARZ als zertifiziertes SAP Customer Competence Center bezeichnen. „SAP BW war sicherlich eine richtige und wichtige Entscheidung“, zeigt sich Christian Triendl von der Funktionalität überzeugt. In naher Zukunft sollen sämtliche medizinische und betriebswirtschaftliche Systeme angebunden werden, womit letztendlich ca. 400 Mitarbeiter der obersten beiden Managementebenen der TILAK die Vorteile einer effizienten Informationsversorgung des SAP Business Information Warehouse nutzen werden.