

Auf dem Weg zu einer neuen Informationskultur

Novartis Pharma Deutschland baut Data Warehouse mit ETL-Tool von Sagent



Jürgen Schardt, Projektmanager für den Bereich CRM und Data Warehousing in der Abt. Informationstechnologie bei Novartis Pharma Deutschland

Der Novartis-Konzern ist ein weltweit führendes Unternehmen im Gesundheitswesen mit Schwerpunkt in den Bereichen Pharma, Consumer Health, Generika, Augenheilmittel und Tiergesundheit und beschäftigt rund 74.000 Mitarbeiter in über 140 Ländern. Novartis Deutschland mit Sitz in Nürnberg ist die Landesorganisation der deutschen Gesellschaften des Novartis-Konzerns, die im Jahr 2001 einen Umsatz in Höhe von 1,2 Mrd. EUR erwirtschaftet haben. 1997 ist der Konzern aus der Fusion von Sandoz und Ciba entstanden. Aus Sicht von Jürgen Schardt, Projektmanager für den Bereich CRM und Data Warehousing in der Abteilung Informationstechnologie bei Novartis Pharma Deutschland, war dieser Fusionsprozess sehr kompliziert und hat viel Kraft und Geld gekostet. In einigen Bereichen gab es auch 2 Jahre später noch widersprüchliche Systeme und Standards, die zum Teil bereits veraltet waren.

Hinzu kam, dass die Anwender ein ständig steigendes Bedürfnis in Sachen Analyse und Berichterstellung hatten. „Die vorhandenen Systeme konnten nicht alle Fragestellungen beantworten oder es war sehr kompliziert, die entsprechenden Zahlen zu bekommen. So konnten z.B. die IMS-Daten nur über eine proprietäre Software von IMS-Health abgefragt werden und Ad-hoc-Berichte, in denen die IMS-Daten in Verbindung mit anderen Datenquellen des Unternehmens genutzt werden, waren undenkbar. Angesichts dieser Situation wurde schließlich die Gruppe Data Warehousing gegründet. Man sah von der Unternehmensleitung her ein Data Warehouse als langfristig beste Methode, um diese Probleme rund um das Informationswesen in den Griff zu bekommen“, erläutert Schardt.

Lösungsansatz

„Für uns war es von vornherein klar, dass wir nie eine Abteilung mit großem Personalbestand werden würden, d.h. mit der Lösung, die wir anstrebten, musste mit wenig Mitarbeitern in der IT eine relativ hohe Arbeitslast zu bewältigen sein. Wir suchten daher nach einem stabilen, performanten und effizienten ETL-Tool – also zur Extraktion, Transformation und zum Laden der Quelldaten in das Data Warehouse –, das zudem einen guten Support aufweisen sollte. Bei diesen Datenquellen handelt es sich sowohl um interne SAP/R3-Daten, Marketingdaten und manuell erfasste Plandaten aus Excel als auch um externe Informationen, die der Informationsanbieter IMS-Health liefert (z.B. RPM, DPM und Xponent). Die Qualität und Kreativität der Berater spielte für uns ebenfalls eine große Rolle, da uns klar war, dass wir auf längere Zeit mit diesen zusammenarbeiten würden. Nachdem wir

mehrere Produkte intensiv getestet hatten, überzeugte uns letztendlich der Anbieter Sagent aus Haar bei München“, so Schardt weiter. Ein wichtiges Kriterium für Schardt war auch, dass hier eine erweiterungsfähige Lösung angeboten wurde, die über ETL hinaus auch Berichterstellung bewältigen kann. Gerade für Entwickler sei dieser Aspekt hinsichtlich der Fehlersuche in den Quelldaten sehr wichtig, betont er. Schließlich sei Data Warehousing stark von dem Bemühen geprägt, Datenströme aus verschiedenen Vorsystemen miteinander zu integrieren und ein nicht unerheblicher Teil dieser Aufgabe bestehe darin, Fehler aufzuspüren.

„Bei einem reinen ETL-Tool, das nur Daten nimmt und lädt, besteht jedoch oft keine Möglichkeit, eine Visualisierung der Quelldaten – zumindest in Auszügen – vorzunehmen. Gerade in diesem Punkt hat uns Sagent überzeugt. Man kann sich sehr einfach und kurzfristig die ein- und ausgehenden Daten anschauen und durch spezielle Filtermethoden kritische Punkte anzeigen lassen. Diese Funktionalität machte die Lösung deutlich schneller als andere, die wir getestet haben – kurz: das Debugging der Quelldaten ist einfach sehr gut gelöst. Man kann den Prozess von Anfang bis Ende transparent nachvollziehen und somit die Zeiten bei der Entwicklung kurz halten“, so Schardt weiter. „Auch das Preis-Leistungsverhältnis empfanden wir als angemessen. Wir haben auch das Gefühl, dass Sagent auf der Hardware-Plattform, die wir mit unserem Budget einsetzen können, performanter als manche andere Lösung läuft.“

Die Umsetzung

Bei Novartis werden heute die Komponenten Design Studio und Automation der Sagent Solution für die Erstellung

und Automatisierung der Ladeläufe eingesetzt. Mit Design Studio werden beispielsweise die Informationen für die regionale Deckungsbeitragsrechnung, die Prämien-Berechnung für die Pharmareferenten oder die regionalen Pharmamarktdaten zur weiter gehenden Analyse aufbereitet. Versorgt werden damit momentan 5 projektbezogene Frontend-Systeme. Zusätzlich wurden mit Sagent noch zwei Reporting-Lösungen realisiert, bei denen täglich Berichte generiert und anschließend per E-Mail automatisch an einen kleineren Anwenderkreis verschickt werden. Dabei handelt es sich u. a. um Themen aus dem Key-Account-Management, wie z. B. die Analyse der Key-Account-Kunden. Ebenso wird der Markt der Versorgungsapotheken und Krankenhäuser analysiert.

Die Integration in die vorhandene EDV-Landschaft lief problemlos. Der Sagent Server läuft auf einem NT-Server. Die Quelldaten kommen fast alle aus Flat-Files, die aus den entsprechenden Vorssystemen angeliefert werden. Der Aspekt der Zukunftssicherheit war ausschlaggebend für diese auf geringe Komplexität bedachte Gestaltung der Schnittstelle, da jedes System, das Daten in größerem Umfang verwaltet, sei es R3 oder ein Personalbestandssystem, solche Dateien erzeugen kann. „Flat-Files werden zwar oft als veraltet angesehen, haben aber

den großen Vorteil, dass sie mit fast jedem Mittel in den Griff zu bekommen sind und damit die Schnittstelle von Schwierigkeiten fast befreit ist. An den Arbeitsplätzen haben wir Windows NT 4 Clients; die Backend-Systeme laufen unter Unix“, erläutert Schardt weiter.

Anfängliche Verzögerungen bei der Umsetzung des Data Warehouse waren laut Schardt weniger in der Technologie zu suchen, als vielmehr in der Informationskultur im Unternehmen, die sich zwangsläufig mit der Einführung eines Data-Warehouse-Konzepts ebenfalls verändern musste. Ein Data Warehouse ist schließlich ein nachgelagertes System, das darauf angewiesen ist, dass es seine Daten von Quellsystemen bezieht. Umstände, die in den Ursprungssystemen keine Rolle spielten, traten erst im Kontext mit den Daten anderer Systeme als Probleme oder gar Fehler zu Tage. Die Auseinandersetzung mit diesen Problemen und die Kommunikation der Notwendigkeit, diese in den Ursprungssystemen zu beheben, erwies sich dabei als komplexer Prozess, in dessen Verlauf sich erst eine neue Art der internen Zusammenarbeit etablieren musste.

Wenn sich heute für ein neues Projekt geänderte Aufgabenstellungen ergeben und neue Datenquellen integriert werden müssen, lassen sich diese mit der ETL-

Lösung sehr schnell in das Data Warehouse übernehmen. Schon nach rund einem Tag können entsprechende Ladepläne mit Sagent erstellt werden, anhand derer getestet werden kann, ob die neuen Datenquellen eine entsprechende Datenqualität bieten. Dann muss lediglich noch mit Automation die zeitliche Abfolge festgelegt werden. „Das alles geht inzwischen so schnell, dass es kaum noch ins Gewicht fällt. Man kann sich voll auf den Kunden und die Aufgabenstellung konzentrieren und die Daten äußerst schnell in das Data Warehouse integrieren. Die lästige Tagesarbeit mit den Daten, die man als Warehouse-Entwickler oft hat, tritt da fast in den Hintergrund“, so Schardt.

Resümee

Insgesamt gesehen lief die Einführung des ETL-Tools problemlos ab und es konnte seine Qualitäten innerhalb kürzester Zeit beweisen. „Wir konnten einige problematische Situationen nur deswegen so schnell umschiffen, weil wir durch den ganzheitlichen Ansatz – also nicht nur ETL, sondern auch Reporting – im Zweifelsfall sehr schnell eine Zusammenfassung der erfassten Datenquellen erstellen konnten – und damit gerade in der Initialphase des Data Warehouse die vorhandene oder nicht vorhandene Datenqualität sofort belegen konnten. Wir können einfach äußerst rasch reagieren und Datenquellen beurteilen. Und es war auch immer sofort klar, was die Lösung kann und was nicht. Ein Tool, das so arbeitet wie Sagent, ist meiner Ansicht nach für jeden Data-Warehouse-Verantwortlichen unverzichtbar“, so das abschließende Resümee von Schardt.



► Autorin: Katrin Striegel

IMC International Marketing Communications, Mainz

► Informationen:

www.sagent.de, www.novartis.com



Sagent Technology GmbH

Münchner Str. 11

D-85540 Haar bei München

Telefon 089/46 23 87-0

Telefax 089/46 23 87-44

info@sagent.de

www.sagent.de