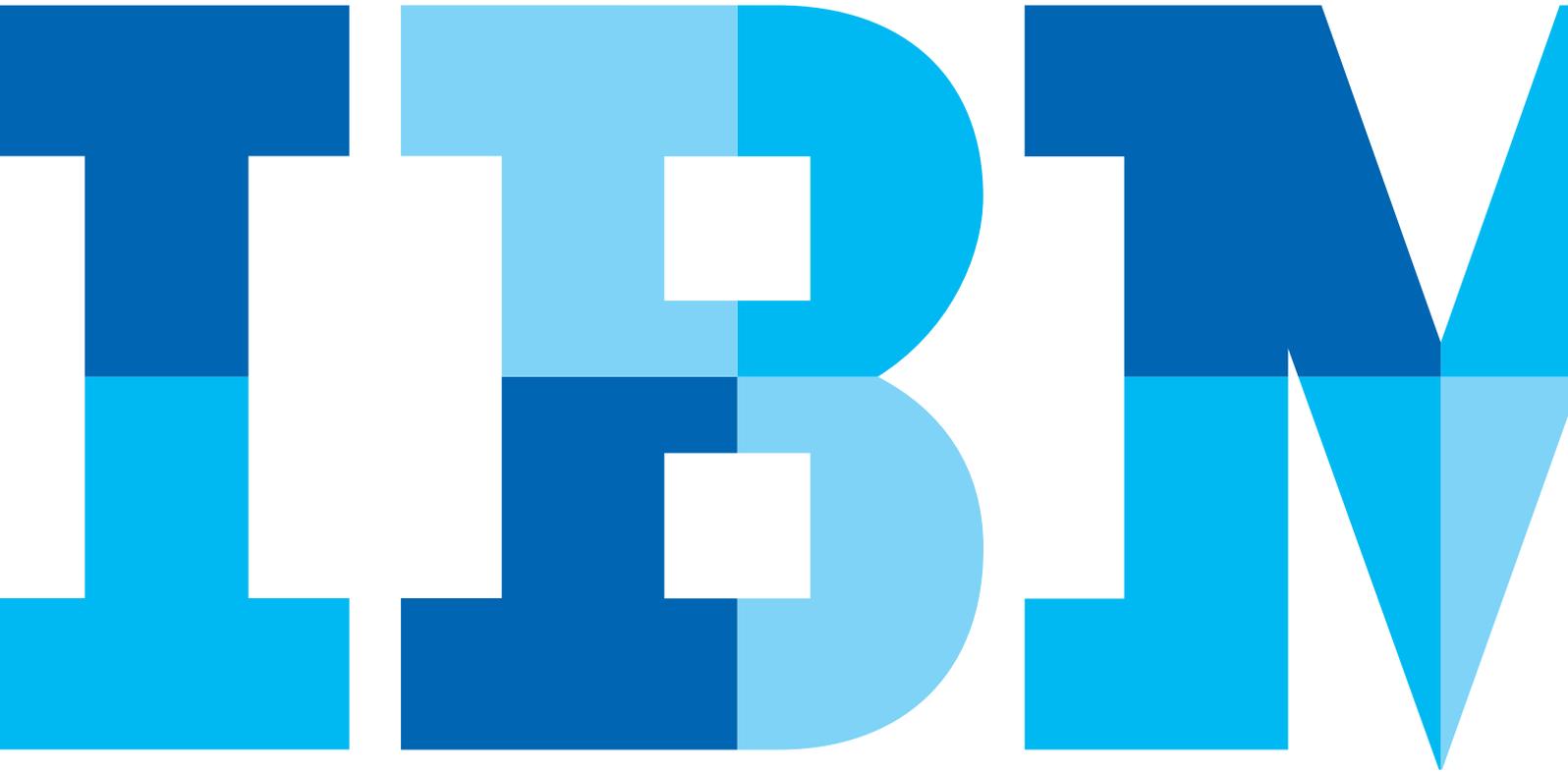


Effiziente Analysen in Behörden

Ziele definieren, Verantwortlichkeiten fördern und Ergebnisse verbessern



Kurzdarstellung

Regierungsbehörden stehen mehr denn je unter dem Druck, neue Wege finden zu müssen, um ihre Leistungswerte und Ergebnisse zu verbessern und in Berichten zu dokumentieren. Mithilfe der richtigen Analyselösungen sind die Mitarbeiter in der Lage, die Resultate von getätigten Ausgaben zu verstehen, den Fortschritt von Aktivitäten im Vergleich zu den gesetzten Zielen zu verfolgen und Informationen auch den Bürgern zugänglich zu machen. Dieses White Paper bietet einen Überblick über die zahlreichen Analyseanwendungen für Organisationen im öffentlichen Sektor.

Überblick

Positive Ergebnisse sind mittlerweile auch im öffentlichen Sektor das Maß aller Dinge. Sowohl die Bürger als auch der Gesetzgeber sehen die Führungskräfte in den Behörden bei den öffentlichen Ausgaben und Programmen in der Verantwortung. In Zeiten wirtschaftlicher Unsicherheit, defizitärer Haushalte und hohen Kostendrucks sind die prüfenden Blicke noch stärker zu spüren. Wirkt sich die Arbeit der Behörden positiv auf die Serviceleistungen für den Bürger, die wirtschaftliche Entwicklung und die Lebensqualität aus? Der Bürger will mehr über diese Fakten wissen und hat mittlerweile immer mehr Mittel zur Hand, dies selbst herauszufinden.

Diese Ansprüche stellen für die Behörden in zweierlei Hinsicht eine Herausforderung dar. Erstens müssen sie Ausgaben kostenbewusster tätigen und sowohl aus Sicht der Behörde als auch aus Sicht der Regierung insgesamt positive Ergebnisse liefern. Zweitens müssen sie diese Ergebnisse an alle Beteiligten kommunizieren – dies wurde mittlerweile in vielen Ländern per Gesetz festgelegt. Ohne die Möglichkeit, auf zuverlässige, abteilungsübergreifende Informationen zur finanziellen Situation und zum Leistungsverhalten zuzugreifen, sind diese beiden Herausforderungen nur sehr schwer zu bewältigen.

Mithilfe der richtigen Analyselösungen können Regierungsbehörden und -abteilungen Datensilos zusammenführen und auf breiter Basis Zugang zu konsistenten Informationen schaffen. Auf der Grundlage dieser aussagekräftigen Daten bieten sich Entscheidungsträgern vielfältige Möglichkeiten:

- Verständnis der Fakten zur vergangenen, aktuellen und zukünftigen Leistung
- Analyse der Resultate getätigter Ausgaben

- Modellierung der Resultate zukünftiger Ausgaben und Programme
- Suche nach Effizienzen und Reduzierung der Kosten
- Definition von Prioritäten
- Messung des Fortschritts im Vergleich zu den Zielen
- Kommunikation der Ergebnisse an gesetzgebende Organe, Überwachungs-gremien und Bürger

Transparenz und Verantwortlichkeit sind zwei Kriterien, die die Bürger mittlerweile von den Behörden erwarten.

Mithilfe von Analyselösungen können die Behörden diese Erwartungen erfüllen.

New York Police Department (NYPD)

Das echtzeitorientierte Crime Information Warehouse, das auf IBM Cognos-Lösungen aufbaut, verhalf dem NYPD zu proaktiverem Handeln und resultierte in deutlich geringeren Verbrechensraten.

Gute Polizeiarbeit braucht gute Informationen. Obwohl die Polizeibehörden viel Erfahrung mit der Erfassung solcher Informationen haben, fehlt ihnen diese Erfahrung bei der gemeinsamen Nutzung dieser Informationen. Da viele dieser Informationen in großen Abteilungen versteckt und isoliert sind, wenden Polizeibeamte zu viel Zeit am Telefon oder durch lange Laufwege auf, um an die benötigten Informationen zu gelangen.

Mithilfe des neuen Crime Information Warehouse zeigt das NYPD, dass integrierte, in Echtzeit bereitgestellte Falldaten die gesamte Strafverfolgung verändern und dazu beitragen können, die Verbrechensrate deutlich zu senken. Polizeibeamte können mit dem neuen System beispielsweise entstehende Trends bereits im Vorfeld erkennen. Sie sehen die Zusammenhänge und können Fälle schneller lösen. Durch das verfügbare Gesamtbild lassen sich lebensrettende Entscheidungen schneller treffen und die öffentliche Sicherheit deutlich verbessern.

„Die innovativen Strategien in der Polizeiarbeit des NYPD hängen von unserer Fähigkeit ab, Informationen zu erfassen, gemeinsam zu nutzen und darauf zu reagieren“, erklärt James Onalfo, Chief Architect und CIO beim NYPD. „IBM – d. h., Mitarbeiter, Partner und Technologien – haben uns dabei geholfen, die Nutzung von Informationen zur Verbrechensbekämpfung neu zu definieren“.

Hindernisse auf dem Weg zum Gesamtbild

Trotz des Potenzials solcher Analyselösungen nutzen bisher nur sehr wenige Organisationen aus dem öffentlichen Sektor die damit verbundenen Vorteile. Die Messung der Leistung und ein entsprechendes Performance Management – mithilfe von Kennzahlen, Plänen, Prognosen, Budgetzahlen und detaillierten tatsächlichen Ergebnissen – war bislang aus verschiedenen Gründen eine große Herausforderung.

Unterschiedliche Tools in den Abteilungen, papierbasierte Prozesse und der verbreitete Einsatz von Spreadsheet-basierten Systemen machen Abläufe und Aktivitäten wenig transparent. Neben den zeitaufwendigen manuellen Prozessen bieten die daraus resultierenden unzusammenhängenden Daten keine Möglichkeit, ein verständliches Gesamtbild zu schaffen. Zudem sind Systemänderungen nicht automatisch in Echtzeit darstellbar und Analysen in unterschiedlichen Dimensionen und detaillierte Analysen nicht möglich.

Mehr und mehr Führungskräfte in den Behörden erkennen mittlerweile das Potenzial solcher Analyselösungen zur Verbesserung der Ergebnisse. Die kürzlich durchgeführte IBM Global CFO Study zeigt, dass die CFOs im Allgemeinen und die CFOs in Behörden im Besonderen Analysen als kritische Komponente sehen, um bestmögliche Ergebnisse zu erzielen.¹

Die Grundlage für mehr Effektivität in den Behörden

In einem Umfeld, das von immer höheren Ansprüchen der Bürger, sinkenden Budgets und prüfenden Blicken der Öffentlichkeit geprägt ist, können detaillierte Einblicke in das Leistungsverhalten dazu beitragen, dass auch im öffentlichen Sektor Mittel und Wege gefunden werden, die Ergebnisse zu verbessern und entsprechend zu kommunizieren. Mithilfe von leistungs- und prognoseorientierten Analyseverfahren für die Daten in allen Abteilungen kann das geschäftsrelevante Wissen bereitgestellt werden, das für die Entscheidungsfindung ausschlaggebend ist: Wo müssen Gelder zugewiesen werden, wo können Gelder herausgezogen werden, wo werden Streifenwagen, Parkwächter oder Wartungsteams am besten eingesetzt, wohin werden eingesparte Gelder umgeleitet?

Albuquerque

In Albuquerque, New Mexico, stellen IBM Cognos-Lösungen über ein BI-Extranet kritische Informationen wie Daten zur öffentlichen Sicherheit den 750.000 Bürgern der Stadt zur Verfügung.

Mit einem Jahreshaushalt von über 1 Mrd. US-Dollar bietet die Stadt Albuquerque seinen Bürgern ein breites Spektrum an kommunalen Services an. Da die daraus resultierenden Daten auf viele Systeme verteilt waren, war die Weiterleitung von Schlüsseldaten – insbesondere von Daten zur öffentlichen Sicherheit – an die Bürger nahezu unmöglich.

Mithilfe von IBM fanden die Stadtobere von Albuquerque eine flexible, benutzerfreundliche und skalierbare Lösung, die sowohl die 7.000 städtischen Mitarbeiter als auch die 750.000 Einwohner erreichte. Laut Nucleus Research erzielte die Stadt durch die Implementierung der IBM Cognos-Lösung bereits in einem sehr frühen Stadium einen ROI von nahezu 2.000 Prozent, da der Verwaltungsaufwand reduziert und Kosteneinsparungen identifiziert werden konnten. Seit dieser Zeit konnten kontinuierlich Einsparungen erzielt werden.

Heute ist das System ein strategisches Element in den täglichen Geschäftsabläufen, in das alle Abteilungen eingebunden sind: Feuerwehr, Polizei, Personalabteilung und Finanzen. „Wir sind nun in der Lage, mit relativ wenigen Ressourcen Informationen einer breiten und vielfältigen Zielgruppe bereitzustellen“, erklärt Brian Osterloh, Applications Development Manager für den Bereich CRM & BI in Albuquerque.

Software und Prozesse für Analyse- und Performance Management helfen den Behörden, ambitionierte, aber durchaus realistische Ziele in den verschiedensten Bereichen in die Tat umzusetzen oder sogar zu übertreffen. Fortschritt und Strategie – auf hohem Niveau und mit detailorientierten Ergebnissen in allen Abteilungen – sind nur einen Mausklick entfernt. Integrierte Tools für das Informationsmanagement, zur Ermittlung der finanziellen Leistungsfähigkeit, für das Strategiemangement und für erweiterte Analysen helfen, die vertrauenswürdigen, präzisen und zeitgerechten Informationen bereitzustellen, die Sie benötigen, um Folgendes zu erreichen:

Zusammenführen von Silos und mehr Transparenz für den Bürger

Durch die Konsolidierung von Daten aus verschiedenen Programmen und Abteilungen erhalten die Entscheider im öffentlichen Sektor ein einheitliches Gesamtbild – Verknüpfungen, Ausrichtungen und Auswirkungen von Entscheidungen auf andere Bereiche in der Organisation oder in anderen Behörden. Durch den Wegfall von Informationsinseln können Entscheider auf allen Ebenen auf Informationen zugreifen und diese nach Bedarf mit anderen Behörden, Geschäftsanwendern und Bürgern über das Web gemeinsam nutzen.

Aktivitäten an den Zielen ausrichten

Wenn Organisationen politische Zielsetzungen an den Strategien ausrichten und diese Ziele auf die speziellen Zielsetzungen einer Behörde, eines Ministeriums oder einer Abteilung projizieren können, sind alle Mitarbeiter in der Lage, ihre spezielle Rolle in einer solchen erweiterten Strategie zu erkennen und zu verstehen. Auf diese Weise können die Behördenstellen ihre Mitarbeiter gezielter einsetzen und sicherstellen, dass die vorhandenen Ressourcen das benötigte Wissen aufweisen.

Kostenkontrolle und Ausrichtung an den Ergebnissen

In der Privatwirtschaft sind Budgets eine Leitlinie. Im öffentlichen Sektor fallen Budgetbeschränkungen drastischer aus, sodass dort der Druck, mit weniger mehr zu erreichen, wesentlich höher ist. Eine intensivere Überwachung der Ausgaben anhand des vorgegebenen Budgetrahmens hilft den Verantwortlichen, ihre Planungen auf Basis des projektierten Budgets zu optimieren, kritische, nicht kalkulierte Kosten zu erkennen und die gesetzten Budgetziele zu erreichen. Zum Nachweis der erzielten Ergebnisse müssen die Erfolge eindeutig mit den Budgetzuweisungen, Ausgaben, Umsätzen und Ressourcen verknüpft werden.

Service-Levels messen und verbessern

Durch mehr Transparenz innerhalb der Behörden und behördenübergreifend, den zielorientierten Einsatz von Ressourcen und die Messung des Erfolgs an den Ausgaben können Organisationen aus dem öffentlichen Sektor wesentlich reaktionsfähiger und effektiver werden. So lässt sich u. a. der Fortschritt eines Programms anhand der Zielsetzungen überwachen, lassen sich Service-Levels messen und ineffiziente Prozesse aufspüren und korrigieren. Risiken können besser analysiert und kritische Probleme schneller erkannt und behoben werden, um unnötige Ausgaben und öffentliche Diskussionen zu vermeiden.

Deutsche Bahn AG

Der europaweit größte Anbieter von Personen- und Frachtbeförderungsleistungen profitiert von flexiblen unternehmensweiten Budgetierungs- und Planungsprozessen auf Basis von IBM Cognos-Lösungen.

Mit einem Umsatz von 25 Mrd. Euro und 215.000 Mitarbeitern erkannte man bei der Deutsche Bahn AG sehr schnell, welche Vorteile es hätte, wenn man die zeitaufwendigen und ressourcenintensiven Berichterstellungsprozesse durch eine unternehmensweite Budgetierungslösung mit Echtzeitfunktionalität ersetzen würde. Die Deutsche Bahn AG nutzt nun die IBM Cognos-Planungslösung unternehmensweit und unterstützt über 28.000 Accounts, 70.000 Bahnstandorte und nahezu 2.500 Entscheidungsträger und Controller in den Kostenstellen.

Mit der IBM Cognos-Planungslösung können wesentlich mehr Benutzer Kalkulationen und Planungen mithilfe zentral gespeicherter Finanz-, Kostenstellen-, Personal- und anderen Daten aus den zahlreichen Unternehmenssystemen vornehmen. Die Lösung erlaubt zudem die Echtzeitanalyse von Änderungen bei einzelnen Positionen in Gewinn- und Verlustrechnungen. Szenarioplanungen werden durch Parameteränderungen und Parallelplanungen für GAAP- und IFRS-Anforderungen ermöglicht.

Die niedrigen Gesamtbetriebskosten und der Self-Service-Zugriff auf sofort nutzbare Daten haben die IBM Cognos-Planungslösung bei diesem großen Anbieter von Transportleistungen unentbehrlich gemacht.

Prognosemöglichkeiten verbessern

Viele Organisationen im öffentlichen Sektor nutzen die Vorteile dynamischer Vorhersagefunktionen, mit deren Hilfe sie ihre zukünftigen Maßnahmen in folgenden Bereichen besser planen können: präventive Verbrechensbekämpfung, soziale Dienstleistungen, wirtschaftliche Entwicklung und Prognosen zu Steuereinnahmen. Solche erweiterten Analysen können hilfreiche Vorhersagen liefern, die auf der statistischen Modellierung großer Datenmengen basieren.

Hervorragende Governance

Complianceanforderungen und der prüfende Blick der Öffentlichkeit erhöhen den Druck auf die Behörden, die Verantwortung für die erzielten Ergebnisse zu übernehmen – und dies zu Recht. Durch prädiktive Analysen können sich die Behörden von den ungenauen, auf Schätzungen basierenden Projektmeilensteinen lösen und Erwartungen mit bestimmen, indem sie ihre Planungen an Bürger, Mitarbeiter, Führungskräfte und Regulierungsinstanzen kommunizieren. Wenn Mitarbeiter auf allen Abteilungsebenen auf zentral gespeicherte Daten zu Programmsergebnissen und -budgets zugreifen können, hilft dies den Organisationen, ihre Effizienz und ihr Risikomanagement zu verbessern.

Schaffung einer Analysekultur

Analysen gehen weit über das reine Erstellen von Datamarts und Data-Warehouses hinaus. Je mehr Tools verfügbar sind und je mehr das Vertrauen in die Daten wächst, desto schneller bildet sich eine Analysekultur heraus, die die Mitarbeiter anregt, Prozesse, Incentivestrukturen, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten und viele andere Faktoren, die die Leistung beeinflussen, kritisch zu hinterfragen.

Analyselösungen für den öffentlichen Sektor

Die Öffentlichkeit erwartet fundierte Entscheidungen. Um sinnvolle und gute Entscheidungen treffen zu können, können sich Organisationen aus dem öffentlichen Sektor nicht mehr nur auf papierbasierte Prozesse und isolierte Daten in unterschiedlichen Systemen verlassen. Stattdessen ist eine umfassende Sicht auf die verfügbaren Informationen erforderlich, damit die Prozesse in den Behörden effektiver werden.

IBM Business Analytics-Software

Mithilfe von IBM Business Analytics-Software können Organisationen aus dem öffentlichen Sektor aus ihren Datenmengen hilfreiche detaillierte Informationen machen. So lassen sich Daten aus zentralen Finanz-, Prozess- und Transaktionssystemen integrieren und umfassende Zugriffsmöglichkeiten in Echtzeit auf zentrale, konsistente, zuverlässige Informationen zu Ausgaben und zur Leistung schaffen. Durch eine zentrale, integrierte, auf bewährten Verfahren basierende Planung, Informationsbeschaffung und Voraussagefunktion lassen sich die hohen Aufwände für die manuelle Erstellung von Berichten und die Bereitstellung von Informationen an die Mitarbeiter vermeiden.

Informationsbeschaffung

Mithilfe der Business Intelligence-Funktionalität der Cognos-Lösungen wie Berichterstellung, Analyse, Dashboards und Scorecards können die Entscheidungsträger im öffentlichen Sektor kritische Daten nutzen, um das Leistungsverhalten in ihrer Organisation zu verstehen, zu optimieren und zu kommunizieren. Rund um die Uhr verfügbares geschäftsrelevantes Wissen versetzt alle Mitarbeiter in die Lage, ihren Teil zu guten Ergebnissen in ihrer Behörde beizutragen.

Finanzielle Leistungsfähigkeit und Strategiemangement

IBM Business Analytics-Software umfasst Funktionen für die Bereiche Unternehmensplanung, Budgetierung und Konsolidierung, sodass die gesamte Organisation in den Planungsprozess eingebunden ist und die strategischen Ziele an Plänen, Zielsetzungen und Prozessen ausrichten kann. Eine flexible Planung vereinfacht die Neuausrichtung bei sich ändernden äußeren Bedingungen. Durch eine prognosebasierte Planung lassen sich ungenaue, nur auf Schätzungen basierende Projektmeilensteine vermeiden, Zyklen verkürzen und die Kommunikation verbessern.

Erweiterte Analysen

Ein weiteres Merkmal der IBM Business Analytics-Software sind die erweiterten Analysefunktionen wie die Vorhersagemodelle von SPSS, die „Was wäre-wenn“-Szenarioplanung von Cognos und Cognos Content Analytics. Dieses Funktionspektrum unterstützt Organisationen aus dem öffentlichen Sektor auch langfristig bei der Planung und Umsetzung von Maßnahmen.

Analyseanwendungen

IBM Business Analytics-Software bietet eine Suite von Analyseanwendungen – Anwendungen, in denen Geschäftsanalysefunktionen, Datenmodelle, Prozessworkflows und Berichte zu finden sind, mit deren Hilfe gezielt auf die Probleme bestimmter Zielgruppen oder Geschäftsbereiche (z. B. Kunden, Mitarbeiter, Lieferkette und Financial Performance Management) eingegangen werden kann.

IBM Cognos Performance Blueprints

IBM ist der einzige Anbieter von Performance Blueprints-Lösungen. Blueprints sind kostenlos erhältliche Quickstartmodelle, die die Implementierung beschleunigen, den ROI verbessern und bewährte Verfahren bei Planung, Scorecarding, Berichterstellung usw. berücksichtigen und so die Implementierung noch effektiver machen. Für Behörden stehen beispielsweise Blueprints für die Bereiche kommunales Performance Management, Budgets für den Verteidigungshaushalt, Belegschaft, Lieferkette, Financial Performance Management usw. zur Verfügung.

Die Vorteile von Analyselösungen im Überblick

Das Zusammenführen der Daten und die abteilungsübergreifende Bereitstellung vertrauenswürdiger Informationen bringt Organisationen im öffentlichen Sektor folgende Vorteile:

- **Treffen zeitgerechter Entscheidungen:** Durch den sofortigen und einfachen Zugriff auf konsistente Informationen lassen sich komplexe Strukturen vereinfachen, Vergleichsanalysen durchführen, Ad-hoc-Abfragen ausführen und die Gesamtleistung besser messen. Mithilfe von Leistungsanalysetools lässt sich der Grad der Verantwortlichkeit verbessern und die finanzielle Leistungsfähigkeit stärken.
- **Objektive Entscheidungsfindung** Wenn Informationen konsistent, präzise, vertrauenswürdig und für alle Beteiligten verfügbar sind, können Entscheidungen auf Basis von Fakten anstelle von Gerüchten, Annahmen oder politischer Beeinflussung getroffen werden. Gespür und Erfahrung sind zwar wichtige Kriterien für die Entscheidungsfindung sind, doch Nutzungszahlen, Ausgabenberechnungen, Ereignistrends und Ist-Kosten sind Fakten, die nicht in Frage gestellt werden können.
- **Die richtige Maßnahme zum richtigen Zeitpunkt:** Behörden können große, dezentral organisierte, komplexe Organisationen sein – vergleichbar mit einem Unternehmen mit zahlreichen Tochtergesellschaften. In einem Unternehmen mit einem Umsatz von 3 Mrd. US-Dollar ist es eher schwierig sofort festzustellen, dass eine kleinere Abteilung die Budgetgrenzen überschreitet. Das Schritthalten mit der finanziellen Leistung in allen Bereichen ist jedoch ausschlaggebend für den Erfolg.

Alameda County Social Services

Die Bezirksbehörde von Alameda, Kalifornien, benötigte detailliertere Einblicke in individuelle Fallbeispiele und Ergebnisse, um unnötige Ausgaben und Betrugsdelikte zu minimieren die Effektivität von Programmen zu verbessern.

Um seine Kosten zu reduzieren und die Leistungsfähigkeit seiner staatlichen Sozialprogramme zu verbessern, forderte der Bundesstaat Kalifornien seine Bezirke auf, eine WPR-Rate (Welfare Recipient Work Participation Rate) von 50 Prozent zu realisieren. Eine niedrige WPR-Rate ist ein Indikator für potenzielle Betrugsdelikte und für unnötige Ausgaben. Die WPR-Rate des Bezirks Alameda lag zu diesem Zeitpunkt bei lediglich 12 Prozent – damit belegte Alameda unter allen 58 Bezirken in Kalifornien den letzten Platz und lag zudem unter dem Durchschnitt von 22 Prozent in den USA.

„Es war offensichtlich, dass unseren Bemühungen einige Probleme im Weg standen“, erläutert Don Edwards, Assistant Agency Director bei den Alameda County Social Services. „Wir mussten unseren Sachbearbeitern direkten Zugriff auf die Falldaten einrichten. Und wir benötigten schnellere und bessere Berichterstellungsprozesse“.

Die Verantwortlichen brauchten zudem täglich verfügbare Leistungskennzahlen, die die Effektivität der jeweiligen Programme belegten, um öffentliche Gelder und private Spenden flexibel und gezielt einsetzen zu können. Die Behörde arbeitete bei der Implementierung eines Information Management-Systems auf Basis von InfoSphere und Cognos eng mit IBM zusammen. Diese Lösung kombiniert Entitätsanalysen mit Business Intelligence und stellt den Mitarbeitern eine behördenweite, umfassende Sicht zu den einzelnen Fällen bereit. Die Schätzungen zum kurzfristig möglichen Einsparpotenzial durch Vermeidung von unnötigen Ausgaben und Betrugsfällen bei den Sozialhilfe- und Kinderbetreuungsprogrammen belaufen sich auf ca. 11 Mio. US-Dollar.

- **Zeitnahe und standortunabhängige**

Detailinformationen: Viele Organisationen sind der Meinung, dass sich die Budgetierungsprozesse und die Leistungsüberwachung verbessern lassen, je mehr Mitarbeiter eingebunden werden. Auch wenn der zeitnahe und durchgängige Zugriff auf Performance Management-Systeme neue Fragen aufwerfen kann, lassen sich dadurch vorhandene Probleme lösen und die Leistung verbessern.

Bewährte Verfahren bei Analyseverfahren in Behörden

Organisationen aus dem öffentlichen Sektor, die bereits Analyselösungen implementiert haben, haben zahlreiche Faktoren ausgemacht, die zum Erfolg führen. Dies sind im Einzelnen:

- **Klein anfangen und dann expandieren:** Wählen Sie zunächst ein kritisches Problem (z. B. Budgetierung) und konzentrieren Sie sich auf dieses Projekt. Sobald dieses Projekt in die Wege geleitet wurde, gehen Sie andere Bereiche an, wobei Sie die Erfahrungswerte und das Wissen aus dem ersten Projekt anwenden.
- **Mit gutem Beispiel vorangehen:** Wenn Entscheidungsträger mit gutem Beispiel vorangehen, kann davon ausgegangen werden, dass andere Benutzer diesem folgen werden. Sobald die Mitarbeiter die Vorteile der Technologie erkannt haben, wird diese auf breiter Basis eingesetzt werden.
- **Self-Service bei der Informationsbeschaffung:** Durch den Self-Service-Ansatz entfällt für die IT-Abteilung nicht nur der Aufwand für die Berichterstellung, sondern es stehen den Entscheidungsträgern auf allen Ebenen strategische Informationen zur Verfügung. Mehr Eigenständigkeit verbessert die gesamten Analyseprozesse, wodurch wiederum Leistungsverbesserungen erzielt werden. Der Benutzer kann sich selbst zehn Fragen stellen und für sich beantworten und daraus fundiertere Fragen an andere Mitarbeiter ableiten.
- **Einrichtung eines Ausschusses oder Kompetenzzentrums:** Die Verfügbarkeit der richtigen Technologie ist eine Seite der Medaille. Folgende Fragen sind darüber hinaus zu beantworten: Welche Berichte werden benötigt, wie können die aktuellen Berichte verbessert werden und wie können die Berichte verschiedenen Benutzern bereitgestellt werden? Diese Fragen lassen sich nur beantworten, wenn sich eine Mitarbeitergruppe aus verschiedenen Disziplinen und Abteilungen eingehend damit befasst.

Fazit

Ein zeitgerechtes und effektives Management hilft den Behörden, der Forderung der Öffentlichkeit nach besserem Service und Nutzen gerecht zu werden. Insbesondere in Zeiten schrumpfender Budgets und Ressourcen benötigen Organisationen aus dem öffentlichen Sektor einen Blick auf das Gesamtbild – Beziehungen, Verbindungen, Ausrichtungen – sowie umfassende Detailinformationen, um fundierte Entscheidungen treffen und die eigenen Ergebnisse verbessern zu können. Der Zugriff auf präzise, aktuelle, verlässliche Informationen ermöglicht sowohl den Blick aus der Vogel- als auch aus der Froschperspektive.

Zahlreiche Organisationen aus dem öffentlichen Sektor bauen auf IBM Cognos-Lösungen, um ihre Ausgaben effizient zu kontrollieren und ihre Ergebnisse zu verbessern. Analysesoftware und -prozesse helfen den Mitarbeitern bei der Planung, beim Verständnis und beim Management von Budgets, Programmen und Serviceleistungen. Mitarbeiter können auf diese Weise kritische Fragen selbst beantworten und erkennen, wie ihre Aktivitäten zu einer problemorientierten Strategie beitragen können.

Die schnelle Reaktion auf Basis fundierter Entscheidungen ist die Voraussetzung für Organisationen, Dinge an der richtigen Stelle und zum richtigen Zeitpunkt zu beeinflussen. Bessere Informationen helfen beim Aufbau einer Analysekultur als wichtiger Voraussetzung für Organisationen, die durch verantwortliches, kosteneffizientes und produktives Handeln überzeugen wollen. So stellen sich die Bürger eine Behörde vor und so wollen die Mitarbeiter im öffentlichen Bereich ihre Behörde darstellen.

Weitere Informationen zu IBM Cognos-Lösungen für Behörden finden Sie unter ibm.com/cognos/government.

Informationen zu IBM Business Analytics

Mit IBM Business Analytics-Software können umfassende, konsistente und präzise Informationen bereitgestellt werden, die Entscheidungsträger heranziehen, um den Unternehmenserfolg zu verbessern. Ein umfassendes Anwendungsportfolio für Business Intelligence, erweiterte Analyse, finanzielle Leistung sowie Strategiemangement und -analyse verschafft Ihnen einen klaren, sofortigen und verlässlichen Einblick in Ihre aktuelle Leistung und einen Ausblick in die Zukunft.

In Kombination mit leistungsfähigen Branchenlösungen, bewährten Verfahren und professionellen Services können Unternehmen jeder Größenordnung ein Maximum an IT-Produktivität und optimale Geschäftsergebnisse erzielen.

Weitere Informationen

Weitere Informationen oder einen Ansprechpartner finden Sie unter: ibm.com/cognos

Rückruf und Fragen

Wenn Sie ein Beratungsgespräch wünschen oder eine Frage haben, besuchen Sie uns unter: ibm.com/cognos/contactus. Ein Ansprechpartner von IBM Cognos wird innerhalb von zwei Arbeitstagen auf Ihre Anfrage reagieren.



IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:

ibm.com

IBM, das IBM Logo, ibm.com und Cognos sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite "Copyright and trademark information" unter:

ibm.com/legal/copytrade.shtml

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

© Copyright IBM Corporation 2010
Alle Rechte vorbehalten.



Bitte der Wiederverwertung zuführen
