

Fallstudie: Rollout bei Sanitas

# Punktgenau getimte Rollouts ohne Betriebsunterbrechung

Nach der Übernahme der Wincare hat die Krankenversicherung Sanitas die IT-Infrastruktur komplett neu ausgerichtet. Im IT-Betrieb setzt der Krankenversicherer dabei durchgängig auf Managed Services.

*Patrick Köpfl*

Zweieinhalb Jahre sind mittlerweile verstrichen, seit der Krankenversicherer Sanitas die Wincare von der heutigen AXA Winterthur übernommen hat. Mit der Übernahme von Wincare sowie dem Einzelversicherungsportefeuille gehört Sanitas mit mehr als 850 000 Versicherten und einem Prämienvolumen von mehr als 2,3 Milliarden Franken zu den Führenden der Branche.

## Serviceorientiert

Im Zug dieser Integration wurde auch der Aufbau einer durchgehend serviceorientierten Geschäftsprozesslandschaft zu einem Anliegen oberster Priorität. Mit dem Design, der Implementierung und dem Betrieb der neuen IT-Infrastruktur wurde der Komplett-dienstleister AC-Service mit Sitz in Wettlingen beauftragt, der schon bis anhin als Betreiber des Rechenzentrums von Sanitas

agiert. AC-Service musste im Zuge dieses Projekts allerdings von dem bisher in erster Linie produktorientierten Leistungsverhältnis abrücken und einen komplett neuen Katalog erstellen, der klar die «Services» in den Vordergrund stellt, die sich an den Geschäftsabläufen des Krankenversicherers orientieren. Die eigentlichen Produktionsfaktoren im «Managed-IT-Service-Center»

der AC-Service sollen dabei – als Mittel zum Zweck – nur noch im Hintergrund wirken.

## Elektronischer Arbeitsplatz

Ausgangspunkt der solcherart vom Backoffice bis zu den primären Geschäftsabläufen neu aufgesetzten Prozesskette bildet ein ent-

Insgesamt benötigte Sanitas für ihre neue IT-Infrastruktur rund 1000 neue Personalcomputer, 55 Server sowie mehr als 650 Drucker/Kopierer/Scanner.



## Die einzelnen Schritte

Ablauf eines Rollout-Projekts – die einzelnen Etappen konkret:

- Warenannahme
- Auspacken
- Lagerung
- Inventarisieren
- Etikettieren
- Staging und Zuweisen der Softwarepakete mit Symantec Command Center
- Transportbereitstellung
- Transport in Filiale
- Roll-in-Altgeräte
- Installation inkl. Test PC (Konnektivität) und Drucker (Testausdruck)
- Rücktransport der alten Geräte
- Wipen
- Einlagern
- Bereitstellen für Abverkauf (Rampenverkauf)



sprechend konzipierter elektronischer Arbeitsplatz (EAP). Mit diesem konnten die zwei unterschiedlichen Welten von Sanitas und Wincare physisch vereinigt werden, obwohl die beiden Versicherer unterschiedliche Applikationen im Einsatz hatten. Der neue EAP gewährleistet, dass sämtliche der rund 800 Anwender bei Sanitas und Wincare nach einem spezifizierten Prozess- und Rollenmodell genau diejenigen Dienste zugeteilt erhalten, die sie für ihren Tätigkeitsbereich benötigen. Die Steuerung der Funktionen und Dienste geschieht von einem zentralen Cockpit aus. Nur wenn physische Probleme auftauchen sollten, tritt der Dienstleister an Ort in Erscheinung. Sowohl bei den Clients und den Server-Systemen als auch bei der Software und den LAN-Infrastrukturen für Kommunikationsaufgaben wie File-, Mail-, Print- oder Webservices legte AC-Service besonderen Wert auf die Verwendung international gängiger Standards. Spezielle Betriebs- und Lifecycle-Management-Prozesse garantieren dabei den reibungslosen Betrieb der Server und der rund 700 lokalen «Fat»-Clients, die auf den Hauptsitz und die Aussenstellen verteilt sind.

## Logistikspezialist beigezogen

Den Rollout hat die Klotener IT-Logistik-Spezialistin Prologist AG durchgeführt. Prologist übernahm unter anderem das Staging – das Zuweisen der Softwarepakete mit Symantec Command Center – und die Lieferung sämtlicher PC, Server, Office-Drucker und Faxgeräte direkt zum spezifischen Arbeitsplatz sowie den «Roll-in» der Altgeräte. Beim Austausch der Systeme musste der gesamte Geschäftsprozess aufrechterhalten werden. Dies bedeutete, dass diese Arbeiten jeweils nur am Abend, an Wochenenden und langen Feiertagen durchzuführen waren. Die Altgeräte wurden alle zurückgenommen, professionell gereinigt und die Hard-Disks «gewipet».

## Die grosse Herausforderung

Dieser Rollout erforderte ein exaktes Projektprozedere. Insgesamt benötigte Sanitas für ihre neue IT-Infrastruktur rund 1000 neue PC, 55 Server sowie über 650 Drucker/

▲  
Ausgangslage: Beim Austausch der Systeme musste der gesamte Geschäftsprozess während der üblichen Geschäftszeiten aufrechterhalten werden.

Kopierer/Scanner. Im Projekt wurden sämtliche Systeme (PC, Office-Drucker und Faxgeräte) ausgeliefert und direkt zum spezifischen Arbeitsplatz gebracht – bereit zur Installation. ■

## Kontakt



Patrick Köpfl  
Geschäftsführer  
Prologist AG  
Steinackerstrasse 56, 8302 Kloten  
Tel. 044 815 50 60  
info@prologist.ch  
www.prologist.ch

