

## In diesem Beitrag:

- Der Aufbau einer serviceorientierten Prozesslandschaft bei Sanitas
- Neu konzipierter elektronischer Arbeitsplatz als Ausgangspunkt
- Der Präzisionsrollout

Neue IT-Infrastruktur bei Sanitas

# Services und Rollout nach Mass

von Karlheinz Pichler

Nach der Übernahme der Wincare hat die Krankenversicherung Sanitas die IT-Infrastruktur komplett neu ausgerichtet. Die AC-Service entwarf das neue IT-Konzept, Fujitsu Siemens lieferte die Hardware und Prologist führte den Rollout durch. Im IT-Betrieb setzt der Krankenversicherer dabei durchgängig auf Managed Services.



1 Das modulare, flexible Warenlager bei Prologist.

2 Die Provider-Factory bei Prologist.

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 über 850 000 Versicherten und einem Prämienvolumen von mehr als 2,3 Milliarden Franken zu den Führenden der Branche. Im Zuge dieser Integration wurde auch der Aufbau einer durchgehend service-orientierten Geschäfts-

prozesslandschaft zu einem Anliegen oberster Priorität. Mit dem Design, der Implementierung und dem Betrieb der neuen IT-Infrastruktur wurde der Komplettdienstleister AC-Service mit Sitz in Wettingen beauftragt, der schon bis anhin als Betreiber des Rechenzentrums von Sanitas agierte. AC-Service musste im Zuge dieses Projektes 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.

### Neu konzipierter elektronischer Arbeitsplatz

Ausgangspunkt der solcherart vom Backoffice bis zu den primären Geschäftsabläufen neu aufgesetzten Prozesskette bildet ein entsprechend 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 diejenige Dienste zugeteilt erhalten, die sie für ihren Tätigkeitsbereich benötigen. Die Steuerung der Funktionen und Dienste geschieht von einem zentralen Cockpit aus, das bei AC-Service eingerichtet ist. Nur wenn physische Probleme auftauchen sollten, tritt der Dienstleister vor Ort in Erscheinung.

### Fujitsu Siemens als Hardware-Lieferant

Im Zuge des EAP-Projektes galt es auch, die komplette Hardware-Landschaft durch neue Maschinen zu ersetzen. Auszutauschen galt es fast 900 PC, 55 zentrale und dezentrale Server-Systeme sowie über 650 Drucker/Kopierer/Scanner, verteilt auf 15 Standorte. Den Zuschlag für diesen Beschaffungsauftrag erhielt Fujitsu Siemens. Die dann angelieferte Hardware reicht vom Espresso E über das Lifebook E bis hin zu Scenicview-Monitoren. Die Geräte überzeugten den Auftraggeber durch einen tiefen Energieverbrauch und durch eine hohe Verfügbarkeit und Stabilität, was letztlich für die Auftragsvergabe an Fujitsu Siemens mitentscheidend war.

### Rollout durch Logistik-Spezialisten Prologist

Den Rollout durchgeführt hat die Klotener IT-Logistik-Spezialistin Prologist. Prologist übernahm unter anderem das Staging – das Zuweisen der Softwarepakete mit Symantec Command Center – und die Lieferung sämtlicher PC, Server, Office-Drucker und Fax-Geräte direkt zum spezifischen Arbeitsplatz sowie den «Roll-in» der Altgeräte. Laut Patrick Köpfl, CEO von Prologist, musste beim Austausch der Sy-



3



4

3 Die Präparation des Equipments.

4 Das Staging von Notebooks.

Sowohl bei den Clients und den Server-Systemen wie auch bei der Software und den LAN-Infrastrukturen für Kommunikationsaufgaben wie File-, Mail-, Print- oder Web-Services 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.

steme der gesamte Geschäftsprozess aufrecht erhalten werden. «Dies bedeutete, dass diese Arbeiten nur jeweils am Abend, an Wochenenden und langen Feiertagen durchzuführen waren.» Die Altgeräte wurden alle zurückgenommen, professionell gereinigt und die Hard-Disks «gewipt». Anschliessend organisierte die Sanitas IT zusammen mit Prologist speziell für die Mitarbeiter der Sanitas einen grossen Rampenverkauf der generalüberholten Altgeräte zu sehr günstigen Konditionen.



## INTERVIEW

## Punktgenau getimte Rollouts

Den Rollout für die neue IT-Infrastruktur der Krankenversicherung Sanitas handhabte die in Kloten domizilierte Logistik-Spezialistin Prologist. Im Interview erläutert Geschäftsführer Patrick Köpfler das genaue Projektprozedere.



Prologist-  
Geschäftsführer  
Patrick Köpfler.

**ICT-Kommunikation:** Insgesamt benötigte Sanitas für ihre neue IT-Infrastruktur rund 1000 neue PC, 55 Server sowie über 650 Drucker/Kopierer/Scanner. Erfolgte der gesamte Rollout über Prologist?

**Patrick Köpfler:** Prologist bietet Logistik und IT-Services an. Im besagten Projekt wurden sämtliche Systeme (PC, Office-Drucker und Fax-Geräte) ausgeliefert und direkt zum spezifischen Arbeitsplatz gebracht – bereit zur Installation. Welche dann wiederum durch den Auftraggeber vorgenommen wurde.

**Ist der Rollout ausgeschrieben worden? – Wie gelangte Prologist zu diesem Auftrag?**

Ursprünglich suchte AC-Service einen Partner, der in der Lage ist, sowohl die Produktion von Systemen wie auch die gesamte Logistik zu übernehmen. Im Rahmen dieses spezifischen Projektes lief eine Ausschreibung, welche dann Prologist gewonnen hat. Unsere Erfahrung und Kompetenz in diesem Bereich war letztlich für den Zuschlag ausschlaggebend.

**Gab es beim Ersatz der alten Sanitas-Infrastruktur Besonderheiten zu berücksichtigen?**

Beim Austausch musste insbesondere der gesamte Geschäftsprozess aufrecht erhalten werden. Dies bedeutete, dass dieses Arbeiten nur jeweils am Abend, an Wochenenden und langen Feiertagen durchzuführen waren. Folglich war Prologist beim Manpower-Einsatz in Bezug auf die Flexibilität stark gefordert.

**Was ist konkret mit den Altgeräten geschehen, nachdem sie ersetzt wurden?**

Diese wurden alle zurückgenommen und professionell gereinigt und die Hard-Disks wurden «gewippt». Danach organisierte Prologist spezifisch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sanitas einen grossen Rampenverkauf.

**Wie muss man sich den Ablauf eines Rollout-Projektes konkret vorstellen? Lässt er sich in Teilschritte aufschlüsseln?**

Zerlegt man den Rollout in einzelne Etappen, dann ergibt sich folgendes Ablaufmuster:

- A: Warenannahme
- B: Auspacken
- C: Lagerung
- D: Inventarisieren
- E: Ettikettieren
- F: Staging und Zuweisen der Softwarepakete mit Symantec Command Center
- G: Transportbereitstellung
- H: Transport in Filiale
- I: Roll-in Altgeräte
- J: Installation inkl. Test PC (Konnektivität) und Drucker (Testausdruck)
- K: Rücktransport der alten Geräte
- L: Wipen
- M: Einlagern
- N: Bereitstellen für Abverkauf (Rampenverkauf)

**Das Projekt lief unter dem Motto EAP (Elektronischer Arbeitsplatz) – hat Prologist diese EAPs konfiguriert? Welche Prozessschritte standen im Mittelpunkt?**

Wir haben die Rechner entsprechend aufgesetzt. Das Zuweisen der gewünschten Software je User erfolgte mit dem Verwaltungsprogramm Symantec Command Center.

**Infos:** [www.prologist.ch](http://www.prologist.ch)



### Service Desk als Single Point of Contact

Als «Single Point of Contact» (SPOC) ist das Service Desk der AC-Service zur Drehscheibe für Aufträge und Anfragen der Benutzer, IT-Manager oder externen Partnern geworden. Hier laufen quasi die Fäden zusammen. Jeder «Request» wird dokumentiert und bis zur Erledigung überwacht. Der SPOC übernimmt auch Anfragen des Second Level Supports. Dazu gehören Service-Aufgaben wie die Koordination für das Anwendungsmanagement der Kernapplikation, aber auch Dienste wie Hardware-Reparaturen, Backup-Services oder Software-Updates.

Von seinem Managed-IT-Services-Center aus überwacht AC-Service sämtliche Dienste und Systemabläufe. Ein rollenbasiertes Single-Sign-On-Berechtigungskonzept schützt die Sanitas vor unberechtigten Zugriffen und Manipulationen. Damit auch bei sonstigen Bedrohungen der Geschäftsbetrieb gesichert ist, gibt es ein Backup-Service-Center, das geografisch getrennt ist. Eine transaktionsgenaue Datenspiegelung verhindert im Ernstfall etwaige Datenverluste und sichert die unterbrechungsfreie Weiterführung der Prozesse. Der Applikationsbetrieb der Sanitas steht folglich auf zwei operativen Säulen. Wobei die beiden Rechenzentren durch hochperformante Glasfaserkabel mit einander verbunden sind.

### BSX als Projekt-Partner

Die IT-Fusion der beiden Krankenversicherer war für alle Beteiligten eine Herausforderung. Die Vorgaben des Managements machten früh klar, dass AC-Service für das Grossprojekt externe Unterstützung brauchte. In der Folge konnte der laufende Betrieb zu 100 Prozent aufrecht gehalten werden. Dabei unterstützte ein Team von BSX unter der Leitung von Marcel Meierhofer die AC-Service im Rahmen des Gesamtvorhabens, insbesondere beim Design der neuen Services, dem Abgleich und der Koordination der Konzepte, bei der Projektleitung sowie der Einsatzplanung der internen und externen Ressourcen. Die reibungslose Überführung in den Betrieb und der Abgleich der Betriebs-Prozesse stellten den Projektabschluss sicher. Gerardo Pelosi, der Gesamt-Projektleiter, meinte denn auch sichtlich gelöst auf die Frage hin, was denn der Schlüssel für den Projekterfolg war: «Ich denke, dass AC-Service und BSX gut verstanden haben, dass mit Konzepten und theoretischen Modellen ein solches Grossprojekt nicht gestemmt werden kann. Entscheidend ist unseres Erachtens, dass wir als Planer aktiv vorangegangen sind und die Umsetzung an der Front mitgestaltet haben. Nur so können Anpassungen und Verbesserungen früh erkannt und umgesetzt werden. □



Was immer Sie übertragen,  
mit Trigon kommt es besser an.

Übertragungstechnik ist so vielfältig wie die Bedürfnisse, denen sie dient. Unsere übersichtliche Unternehmensgrösse und die schlanken Strukturen ermöglichen uns, individuellen Kundenwünschen flexibel entgegenzukommen. Zusammen mit unseren innovativen Lieferanten garantieren wir Ihnen Produkte und Dienstleistungen, die höchsten Ansprüchen an Sicherheit und Nachhaltigkeit genügen. Wir sagen Ihnen gerne, wie wir auch Ihnen zum perfekten Netzwerk verhelfen können. Rufen Sie uns einfach an auf +41 (0)41 766 21 21. Oder besuchen Sie uns auf [www.trigon.ch](http://www.trigon.ch)

**trigon ag**  
perfekt vernetzt

trigon ag  
haldenstrasse 1  
postfach 2849 | 6342 baar