



Services und Rollout nach Mass

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.

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 Einzelversicherungssportefeuille gehört Sanitas mit über 850000 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 serviceorientierten Geschäftsprozesslandschaft zu einem Anliegen oberster Priorität. Mit dem Design, der Implementierung und dem Betrieb der neuen IT-Infrastruktur wurde der Komplettanbieter 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 Krankenver-

sicherers 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 diejenigen 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. 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.

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 Esprimo 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 Sortwarepakete 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 Köppli, CEO von Prologist, musste beim Austausch der Systeme 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 «gewippt». Anschliessend organisierte die Sanitas IT zusammen mit Prologist spezifisch für die Mitarbeiter der Sanitas einen grossen Rampenverkauf der generalüberholten Altgeräte zu sehr günstigen Konditionen.



Punktgenau getimte Rollouts

Interview mit Geschäftsführer der Prologist AG Patrick Köppli

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

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 Köppli: 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 Mitarbeite-

rinnen 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 Ablaufraster:

1. Warenannahme
2. Auspacken
3. Lagerung
4. Inventarisieren
5. Ettikettieren
6. Staging und Zuweisen der Softwarepakete mit Symantec Command Center
7. Transportbereitstellung
8. Transport in Filiale
9. Roll-in Altgeräte
10. Installation inkl. Test PC Konnektivität) und Drucker (Testausdruck)
11. Rücktransport der alten Geräte
12. Wipen
13. Einlagern
14. Bereitstellen für Abverkauf (Rampenverkauf)



Kontakt

Patrick Köppli
Geschäftsleiter

Prologist AG, Kloten
Steinackerstrasse 56
CH-8302 Kloten

Tel. +41 44 815 50 60

Fax +41 44 815 50 61

info@prologist.ch
www.prologist.ch