

Krankenversicherer IT:

# Sanitas mit neuester IT-Infrastruktur

**Die Einführung einer neuen IT-Infrastruktur ist vor allem Change Management.**

Interview mit Herbert Wechsler\*

**Die Sanitas hat ihr zentrales IT-System abgelöst. Was war dazu der Auslöser?**

Unserer Branche steht ein grosser «Industrialisierungsschub» wegen TarMed, EDI oder auch B2B bevor. Um dafür fit zu sein, wollte die Sanitas eine neue, moderne Infrastruktur. Da das alte hostbasierte Informatiksystem noch sehr gut funktionierte, konnte Sanitas dieses anspruchsvolle Projekt aus einer Position der Stärke angehen.

**Welche Teile der alten Lösung sind inzwischen abgelöst?**

Der Betrieb von zwei Informatikplattformen mit unterschiedlicher Hardware und Betriebssystemen wäre sehr unwirtschaftlich. Das bisherige System wurde per Anfang 2003 vollständig abgelöst. Das alte System liessen wir für Qualitätschecks als reines Auskunftssystem noch drei Monate parallel verfügbar.

**Welche wirtschaftlichen Verbesserungen verspricht die neue Lösung?**

Verbesserte kundenorientierte Prozesse, Investitionsschutz und Fitness für die Zukunft waren die Haupttreiber. Wir wollten nicht primär direkte Kosten senken. Die optimierten und schlankeren Prozesse werden aber Einsparungen bringen, da wir jetzt auch in der Lage sind, Partnergesellschaften und Leistungserbringer in die automatisierten Prozesse einzubinden.

**Im Projekt haben mehr Externe als Interne mitgearbeitet. Weshalb?**

Outsourcing im IT-Bereich hat bei uns Tradition: Software-Entwicklung und Betrieb werden seit jeher praktisch vollständig von Externen besorgt.

Entscheidend ist dabei, dass interne Mitarbeitende die Externen verstehen und lenken. Dieses Management der Partnerunternehmen ist von zentralster Bedeutung, denn auch im Rahmen des Projektes wurde intern primär auf bestehende Kräfte gesetzt, welche einer enormen Doppelbelastung von Projekt und Tagesgeschäft ausgesetzt waren.

**Wie wählen Sie Ihre externen Partner?**

Die gute Wahl ist von zentraler Bedeutung. Dabei entscheidet neben vielem Messbarem am Schluss auch der Bauch. Wie im Privatleben, muss man an solchen Partnerschaften arbeiten, damit auf die Dauer eine Win-Win-Situation entsteht.

**Wie haben Sie die Partner koordiniert?**

Drei Pfeiler bildeten die Basis. Ziele und Aufträge jedes Partners müssen untereinander klar sein. Es muss offen informiert und kommuniziert werden – so war die ganze Projektdokumentation für alle Projektteilnehmer über Extranet zugänglich, erkennbare Differenzen und Reibungen wurden sofort angegangen. Schliesslich war auch die Projektorganisation darauf ausgerichtet, das Netzwerk zu unterstützen.

**Was waren die grössten Herausforderungen des Projektes?**

Sanitas ist der erste grosse Versicherer, welcher dieses System eingeführt hat, so dass wir sehr viel Pilotaufwand betrieben haben, was zwar spannend, aber auch anstrengend war. Eine weitere Herausforderung war der Projektumfang: Es wurde praktisch die komplette Informatikplattform ausgewechselt und mit einem Big Bang eingeführt.

**Sie haben sich stark aufs Change Management konzentriert. Weshalb?**

Man kann die beste Software mit ungenügendem Projekt- und People Mana-

gement in den Sand setzen. Wenn sie es aber schaffen, in einem Projekt eine Winner-Mentalität zu schaffen, ist sehr viel möglich. Motivierte Mitarbeitende, die jederzeit offen informiert sind, suchen auch in schwierigen Phasen immer den Erfolg und spornen sich gegenseitig an.

**Wie wurde das «Business» einbezogen?**

Wir hatten im Projekt eine Matrixorganisation: auf der einen Seite das Business mit einem Teilprojektleiter pro Kernprozess und auf der anderen Seite die Infrastruktur mit Teilprojekten wie Software-Entwicklung, Customizing oder Betrieb. Der Lead für Anforderungsdefinition, Test und Abnahme lag bei den Teilprojektleitern Business.

**Können Sie dazu ein Beispiel anfügen?**

Die Teilprojektleiter der verschiedenen Kernprozesse sind die heutigen Prozessmanager und somit für ihre Prozesse verantwortlich. Dies hatten sie bereits während des Projektes gewusst und waren somit entsprechend motiviert, sich für die künftige Arbeit eine gute Grundlage zu schaffen.

**Was würden Sie heute anders machen?**

Es tönt jetzt vielleicht etwas überheblich, aber ich würde nicht sehr viel anders machen. Natürlich lassen sich Schwierigkeiten auch bei bester Projektplanung nicht vermeiden, entscheidend ist aber, wie mit den Problemen umgegangen wird.

## Neue Branchenlösung für die Krankenversicherer Inhalte des öffentlichen Info-Anlasses vom 23. April 2003

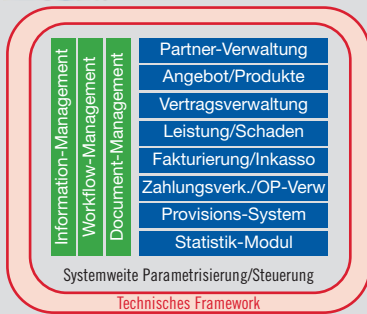
Nationalrat Prof. Dr. Felix Gutzwiller stellte die Herausforderungen für die Krankenversicherer in den grösseren Zusammenhang. Wie eine Branchenlösung SYRIUS (das neue System bei der Sanitas) der Cube Advanced Solutions AG bei der Bewältigung der regulatorischen Neuerungen Synergien erzielen kann, zeigte deren Geschäftsführer Roland Schliesser auf (4).

Grössere Vorhaben, wie beispielsweise die Einführung der neuen Branchenlösung SYRIUS, sind als Veränderungsprojekt zu verstehen, planen und umzusetzen. Christian Müntener (1), nbd-consulting, erläuterte die Vorgehensweise im erfolgreichen Transformationsprojekt der Sanitas, wo er Gesamtprojektleiter im Auftragsverhältnis war. Wie die technische Integration aller Systeme zu einem Gesamtsystem mit der Kernapplikation SYRIUS bei der Sanitas gelöst wurde, stellte Albert Fritsche (5), Geschäftsführer der IT Vision AG, vor.



Heinz Häusermann (2) der AC-Service (Schweiz) AG, Outsourcing-Partner der Sanitas für den Betrieb von SYRIUS, präsentierte die gewählte technische Infrastruktur-Lösung und ging auf die Vorteile bei Kosten und der Risikoabsicherung ein. Dass in solchen grossen Projekten der Mensch entscheidend ist und bleibt, zog Herbert Wechsler (3, s. Interview) als Fazit seiner Erfahrungen.

\*Mitglied der Geschäftsleitung bei der Krankenversicherung Sanitas.



**Merkmale**

**Unterstützt umfassend** die Anforderungen an eine Kernapplikation  
 Höchste **Flexibilität durch umfassende Parametrisierung** (Customizing)  
**Schnelle Adaption** weiterer (Sub-)Branchen und Märkte  
**Automatismen** zur optimalen Unterstützung der Kernprozesse  
**Integrierbares Front-/Backoffice-System** ergänzt eine Gesamtarchitektur  
**Integrierte, revisionsfähige** und historisierte **Werteflüsse**  
**Höchstmass an Sicherheit** bei Systemadministration und im Betrieb  
**SYRIUS, schnelle Antworten** auf Marktforderungen

**SYRIUS**

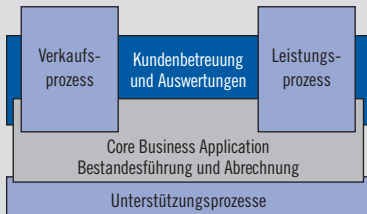
Die führende Standardsoftware für die Abbildung des Kerngeschäftes in verschiedenen Versicherungssparten

**Lösungen**

Krankenversicherungen  
 Unfallversicherungen  
 Sach-/Allrisk-Versicherungen

**Kontakt**

CUBE Advanced Solutions AG  
 Rorschacherstrasse 267, CH-9016 St. Gallen  
 +41(0)71 282 88 88  
 Roland Schliesser, roland.schliesser@cube.ch



**Dienstleistungen und Produkte für Krankenversicherungen**

Die IT Vision ist fokussiert auf den Verkaufs- und Leistungsprozess von Krankenversicherungen.  
 Mit einzelnen Produktkomponenten und unserer breiten Integrations- und Realisierungserfahrung verbinden wir bestehende Systeme mit neu einzuführenden Komponenten.  
 Wir unterstützen sie in allen Phasen ihrer Projekte, das heisst von der IT-Strategie über IT-Architektur, Konzeption bis hin zur Realisierung und Einführung.

**Kontakt**

IT Vision AG  
 Aeschenvorstadt 4  
 CH-4010 Basel  
 +41 (0)61 206 96 00

Albert Fritsche  
 albert.fritsche@it-vision.com  
 www.it-vision.com



**We run SYRIUS for you**

Mit hochwertigen IT Services und Dienstleistungen aus dem Outsourcing-Service-Center begleiten wir die Unternehmensentwicklung der Sanitas Krankenversicherung. Seit über 35 Jahren.

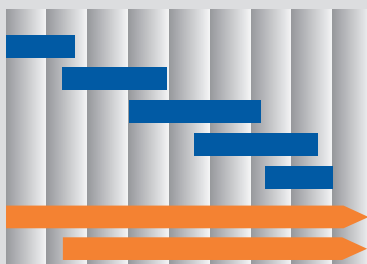
**Leistungen**

- Application Hosting für SYRIUS und SAP
- HelpDesk, System Management, Support
- IT Service Continuity: 7 x 24 h-Betrieb
- Daten- und Systemmigration
- Systemintegration mit Fremdsystemen
- Mit ISIS Papyrus: Fullservice-Laserdruckzentrum für Massenoutput

**Kontakt**

AC-Service (Schweiz) AG  
 Hardstrasse 73  
 CH-5430 Wettingen  
 +41 (0)56 437 43 58

Heinz Häusermann  
 heinz.hausermann@ch.ac-service.com  
 www.ac-service.com



**Beratung und Umsetzungsunterstützung bei der Unternehmensentwicklung. Ihr Partner für grössere Veränderungsvorhaben.**

- Unterstützung bei der Identifikation, Konzeption, Planung und Umsetzung von neuen Geschäftsmöglichkeiten bzw. Veränderungsprojekten  
 fachliche Klärung: Geschäftsstrategie, Geschäftsprozesse, Systemanforderungen und Führung der Veränderung  
 Wirtschaftlichkeitsrechnung/Businessplan  
 Umsetzung (Beratung/Gesamtprojektleitung/Transformationsmanagement auf der Kunden-/Auftraggeberseite)
- Projekt-, Prozess- und Change Management
- Evaluation Realisierungspartner, Aufbau Partner-Netzwerk, Verhandlungen
- Strategie- und Konzeptarbeit, E-Business, CRM/Multichanneling

**Kontakt**

nbd-consulting  
 Churerstrasse 135  
 CH-8808 Pfäffikon  
 +41 (0)55 416 26 86

Christian Müntener  
 cm@nbd-consulting.com  
 www.nbd-consulting.com