

Einführung Standardsoftware Adcubum SYRIUS Sanitas Krankenversicherung



Regulierung und Deregulierung, Kostenspirale und Sparzwänge bestimmen zunehmend strategische Überlegungen bei den Krankenversicherern. Für deren Umsetzung im Tagesgeschäft hat die Sanitas Krankenversicherung als eine der grossen und erfolgreichen Schweizer Krankenversicherungen mit der Einführung der Standardsoftware Adcubum SYRIUS für die gesamte operative Abwicklung ihres Geschäfts eine gute Basis geschaffen. Die Ablösung des gut funktionierenden bisherigen IT-Systems erfolgte ohne Not aus einer Position der Stärke. Verbesserte kundenorientierte Prozesse, Investitionsschutz und Fitness für die Zukunft waren die Hauptmotive. Jetzt ist Sanitas mit Adcubum SYRIUS bereit für den bevorstehenden Umbruch in der Krankenversicherungsbranche.

AUSGANGSLAGE, HERAUSFORDERUNG

1958 gegründet, spezialisiert sich Sanitas ausschliesslich auf die Krankenversicherung. Als siebtgrösste Krankenversicherung der Schweiz betreut sie mit ca. 500 Mitarbeitern über 440'000 Kunden. Sie betreibt ihr Geschäft am Hauptsitz und in 14 Niederlassungen in der ganzen Schweiz. Der Verkauf erfolgt hauptsächlich über Partnerunternehmen. Für die Ablösung des Host-basierten Informatiksystems mit Hauptkomponenten aus den Jahren 1984 bis 1986 wollte die Sanitas eine neue moderne IT-Infrastruktur mit folgenden Schlüsselmerkmalen:

- gute Basis für die geplanten Innovationen wie z.B. eBusiness, CRM, Workflow, Dokumentmanagement
- Fitness für den bevorstehenden Umbruch in der Krankenversicherungsbranche mit einem grossen Industrialisierungsschub (TarMed, EDI, B2B usw.)
- verstärkter Investitionsschutz auf der Basis einer modernen und flexiblen IT-Infrastruktur

Über die applikatorische und technische Sicht bei der Implementierung der neuen IT-Lösung hinausgehend, sah Sanitas eine Chance und Herausforderung in der Optimierung ihrer Geschäftsprozesse im Vorfeld und bei der Einführung von Adcubum SYRIUS. Die Sanitas konnte mit ihrem gut funktionierenden System KISS im Rücken aus einer Position der Stärke dieses anspruchsvolle Projekt angehen und realisieren.



ENTSCHEID FÜR ADCUBUM SYRIUS

Nach umfassender Evaluation hat sich Sanitas für die Standardsoftware SYRIUS der Adcubum AG als neues IT-System zur Unterstützung ihres gesamten Versicherungsgeschäfts entschieden. Der Entscheid erfolgte zu einem Zeitpunkt, als ADCUBUM SYRIUS bei kleinen Schweizer Krankenkassen den Nachweis der Tauglichkeit für die Unterstützung sämtlicher Kernprozesse des Schweizer Krankenversicherungsgeschäftes bereits erbracht hatte. Zudem war in Performatetests nachgewiesen worden, dass Adcubum SYRIUS auf diversen Plattformen mit dem geforderten Datenvolumen performant betrieben werden kann. Der Beweis, dass Adcubum SYRIUS den komplexen Geschäftsprozessen einer Krankenkasse in der Grössenordnung der Sanitas gewachsen ist, lag zum Zeitpunkt des Entscheides noch nicht vor; hier konnte erst das anstehende Projekt MOVE die notwendigen Erkenntnisse bringen.

Massgeblich für den Entscheid waren nebst weiteren strategischen Gründen vor allem

- die bereits vorhandene umfassende Funktionalität
- die hohe Flexibilität (Parametrieren statt Programmieren)
- die zukunftsweisende Technologie und die Effizienz in der Entwicklung von Adcubum SYRIUS
- die damals bereits sichtbare Stabilität des jungen Unternehmens Adcubum
- dass die Sanitas von der Weiterentwicklung einer Standardlösung wie Adcubum SYRIUS profitieren kann

Gleichzeitig wurde entschieden, dass Adcubum SYRIUS - ebenso wie das bisherige System KISS - beim Outsourcing-Partner der Sanitas, dem AC-Service (Schweiz) AG in Wettingen, betrieben wird.

“Wir mussten nicht, wir konnten MOVE lancieren!”

Herbert Wechsler, Leiter Department Services und Auftraggeber für das Projekt MOVE



SYSTEM-EINFÜHRUNG

Der Startschuss für das Projekt MOVE fiel im Jahr 2001. Aber auch das gesamte Sanitas-Geschäftsjahr 2002 war geprägt von intensiven und umfangreichen Vorbereitungsarbeiten für die Einführung der neuen Informatikplattform Adcubum SYRIUS per Anfang 2003. In diesem Zusammenhang wurden auch die internen Prozesse und Abläufe überarbeitet, angepasst und optimiert.

Für die Sanitas bedeutete dieses Projekt das Auswechseln der gesamten Informatik-Plattform. Auf Grund der in Adcubum SYRIUS vorhandenen umfassenden Funktionalität konnte auf eine etappierte Einführung verzichtet werden; Adcubum SYRIUS wurde mit einem so genannten «Big Bang» eingeführt. Sanitas war der erste grosse Versicherer, der Adcubum SYRIUS eingeführt hat. Allen Beteiligten war klar, dass daraus ein hoher Aufwand erwachsen würde. Für die Mitarbeiter der Sanitas bedeutete dies nicht nur eine grosse fachliche Herausforderung, sondern auch eine Doppelbelastung durch Projekt- und Tagesgeschäft.

Der Einsatz von externen Spezialisten hat bei Sanitas Tradition. So wurden auch für das Projekt MOVE externe Ressourcen mit speziellem Know-how und zum Brechen von Spitzen beigezogen. Auf ein ausgewogenes Verhältnis von internen zu externen Projektmitarbeitern wurde dabei in allen Teilprojekten Wert gelegt.

Der Bedeutung des Projektes entsprechend wurden Change Management, Kommunikation und internem Marketing von Projektbeginn an ein hoher Stellenwert beigemessen. MOVE im Sinne von «Bewegen, Bewegung» wurde als Veränderungsprojekt verstanden, geplant und umgesetzt. Die Verantwortung für das gesamte Projekt lag bei der Sanitas; als Gesamtprojektleiter im Auftragsverhältnis wurde Christian Müntener, nbd-consulting, verpflichtet. Die hohe Projektkomplexität hat sich in einer klassischen Matrixorganisation (Business / IT bzw. Adcubum SYRIUS) widerspiegelt. Die früheren Teilprojektleiter sind die jetzigen Prozessmanager. Durch ihre frühe und enge Einbindung in das Projekt für die Umsetzung der neuen Prozesslandschaft, organisatorisch und in Adcubum SYRIUS, konnten sie eine hohe Motivation und Kompetenz für ihre künftigen Aufgaben im neuen Umfeld gewinnen. Die technische Systemintegration und die Einbindung der Vertriebspartner via Internet wurden durch die IT Vision AG erbracht. Geschult wurden die künftigen Anwender ebenfalls von einem externen Partner, der ALSO COMSYT AG, der durch die Fach- und Schulungsabteilungen der Sanitas unterstützt wurde. Adcubum als Softwarelieferantin leistete die SYRIUS-spezifische Ausbildung des Projektteams, den Support und das Coaching rund um SYRIUS sowie die SYRIUS-Weiterentwicklung. Das Printing wurde von Adcubum und AC-Service gemeinsam realisiert.



STATUS UND NUTZEN

Der Start der vollständigen produktiven Abwicklung des Geschäfts der Sanitas mit Adcubum SYRIUS erfolgte per 01.01.2003. Das alte IT-System KISS stand bis Ende März 2003 lediglich noch als Auskunftquelle zur Verfügung. Besonders hohe Ansprüche hatte Sanitas an die Flexibilität der neuen Lösung gestellt. In ihrer neuen Produktreihe «Produkte 2004» bietet sie eine völlig neue Angebotsstruktur, mit Rücksicht auf bestehende Vertragsverhältnisse ko-existent zu ihrem bisherigen Angebot, an. Bedingt durch die neuen Versicherungs-Angebote wie auch durch Änderung in der Unternehmensstruktur wurden «Informationspakete» an die Sanitas-Kunden mit bis zu 12 verschiedenen Beilagen notwendig, die selektiv mit den Policen versandt wurden.

Die Herausforderung in diesem komplexen Umfeld hat Sanitas mit Adcubum SYRIUS bereits im ersten Betriebsjahr bestens gemeistert. Bestandes-Überführung und Jahresend-Verarbeitung 2003 konnten ebenfalls erfolgreich durchgeführt und die geplanten Zeitfenster sogar deutlich unterschritten werden. Die Skalierbarkeit und die gute Performance von Adcubum SYRIUS haben beispielsweise bewirkt, dass der vollständige jährlich wiederkehrende Systemablauf «Jahresendverarbeitung» bei der Sanitas innert 24 Stunden durchgeführt werden konnte. Bereits einen Monat nach der Umstellung auf Adcubum SYRIUS bewältigten die Mitarbeiter wieder das gleiche Arbeitsvolumen wie zuvor. In der Zwischenzeit konnte die Effizienz weiter gesteigert werden. Ein Beispiel dafür ist, dass Sanitas heute im Leistungsmanagement weniger Fremdleistung einkauft als noch im Vorjahr.

Adcubum SYRIUS ist ein Standardprodukt. Identische Releases werden sowohl an die Sanitas als auch an die anderen SYRIUS-Kunden ausgeliefert. Den Nutzen daraus spüren alle SYRIUS-Anwender.

«Wir haben uns während 18 Monaten mit der Einführung der Informatik-Plattform Adcubum SYRIUS und den damit verbundenen Prozessoptimierungen organisatorisch fit gemacht für die Herausforderungen der Zukunft. Zuvor hat uns die Auswahl und Evaluation des optimalen Systems ein Jahr lang beschäftigt. Mit der erfolgreichen Einführung Anfang des Jahres 2003 haben wir jetzt das erreicht, was anderen Versicherern noch bevorsteht. Für uns ist damit ein grosser Unsicherheitsfaktor überwunden, denn ein Projekt dieser Grössenordnung birgt viele Risiken.»

«Dem mit dem Entscheid für Adcubum SYRIUS gegebenen Vertrauensvorschuss ist Adcubum insbesondere durch hohe Leistungsfähigkeit und Fachkompetenz gerecht geworden. Adcubum hat sich als in jeder Beziehung verlässlicher Partner erwiesen.» Kurt Wilhelm, Präsident des Verwaltungsrates per 11/03 Vorsitzender der Geschäftsleitung Sanitas Krankenversicherung

Einführung Standardsoftware Adcubum SYRIUS Sanitas Krankenversicherung



IN DER SCHWEIZ:

Adcubum AG
Rorschacherstrasse 267
CH-9016 St.Gallen

Telefon: +41 (0) 71 282 88 88

Telefax: +41 (0) 71 282 88 99

schweiz@adcubum.com

www.adcubum.com

Ihr Ansprechpartner:

Michael Tonin

michael.tonin@adcubum.com

IN DEUTSCHLAND:

Adcubum Insurance Software GmbH
Am Wallgraben 99
D-70565 Stuttgart

Telefon: +49 (0) 711 490 95 70

Telefax: +49 (0) 711 490 95 711

deutschland@adcubum.com

www.adcubum.com

Ihr Ansprechpartner:

Udo Schwarz

udo.schwarz@adcubum.com

ADCUBUM SYRIUS

SYRIUS von der Adcubum AG ist die führende und auf modernsten Technologien basierte Standardsoftware-Lösung für Versicherungen. Sie umfasst alle erforderlichen funktionalen Elemente einer Kernlösung für die Anwendung in verschiedenen Versicherungs-Sparten. Adcubum SYRIUS unterstützt die Ziele der Versicherer, indem insbesondere Flexibilität gesteigert und «Time to Market» reduziert werden. Obwohl Standardsoftware, erlaubt der Design-Grundsatz «Parametrieren statt Programmieren» praktisch unbegrenzte Freiheiten und Möglichkeiten, sich von Mitbewerbern zu unterscheiden.