

ISO 20000 Erhebung

1 Organisation

Centris AG
Grabackerstrasse 3
4502 Solothurn

www.centrisag.ch

2 Kontaktperson

Ueli Jäggi
Risk Manager
Tel. 032 625 44 90
ueli.jaeggi@centrisag.ch

3 Gründe der Zertifizierung

Centris ist seit 1999 ISO 9001zertifiziert. Es fehlte jedoch eine Systematik, um die IT serviceorientiert betreiben zu können. Deshalb entschied sich Centris für ITIL/BS 15000/ISO 20000. Alle Centris-Geschäftsprozesse sind durch die Normen ISO 9001 und vor allem ISO 20000 adressiert.

4 Umfang (Scope) der Zertifizierung (gem. Zertifikat)

Ganzes Unternehmen

5 Erläuterung des Umfangs

Centris ist Application Service Provider für Kranken- und Unfallversicherer. Centris ist Partner ihrer Kunden bezüglich IT-Services. Diesbezüglich ist Centris Marktleader in der Schweiz und verarbeitet mit 140 MA Daten von nahezu 2 Mio. Einzelversicherten von über 25 Versicherern.

6 Datum der Erst-Zertifizierung (inkl. BS 15000)

5. Dezember 2005	Zertifizierung auf Basis BS 15000
4. Dezember 2006	Zertifizierung auf Basis ISO 20000 im Rahmen des Aufrechterhaltungsaudits. Zertifizierungspartner ist SQS.

7 Datum der letzten Rezertifizierung

n/a

8 Implementierungszeitraum und Meilensteine

Zeitraum Jan. 2004 bis Dez. 2006

Meilensteine

Januar 2004 Assessment der Prozesse, Auswertung, Empfehlungen und Planung des weiteren Vorgehens durch Pulinco.

April 2004 Entscheid der GL, auf Basis ITIL die Leistungen zusammen mit Pulinco zu strukturieren.

Juni 2004	Ausbildung des Kaders in Prozessmanagement und Design der Prozesslandschaft durch Centris/GL zusammen mit Pulinco.
Dezember 2004	Beschluss der GL, beim Aufbau der Prozesse die Forderungen aus BS 15000 zu erfüllen und deren Anwendung zertifizieren zu lassen. Die Empfehlung dieses Vorgehens wurde anlässlich des Aufrechterhaltungsaudits ISO 9001 von SQS eingebracht. Die Umsetzung dieses Beschlusses musste ohne externe Begleitung geschehen, weil die finanziellen Mittel vollumfänglich für die Nachfolgelösung von IRIS budgetiert wurden.
Dezember 2005	Zertifizierung BS 15000 auf Basis der Kernapplikation IRIS und dessen Um Systeme.
Ab Januar 2006	Laufend Anpassungen der Prozesse zu ISO 20000 und zum Projekt der Nachfolgelösung von IRIS.
Dezember 2006	Zertifizierung BS 20000, einerseits auf Basis IRIS und andererseits, dem damaligen Projektstand angepasst, auf Basis der Nachfolgelösung samt Um Systemen.

9 Aufwand

Der durchschnittliche, interne Aufwand war um die 1,5 Personenjahre

10 Auswirkungen

Die Auswirkungen zeigten sich primär wie folgt:

- Transparenz der zu erbringenden Leistungen ist wesentlich besser
- Verantwortlichkeiten sind eindeutig zuweisbar
- Leistungen sind messbar und kommunizierbar, für die Linien, die GL und den VR
- Resultate wurden trotz reduziertem Personalbestand besser und der IT-Betrieb wurde stabiler, beispielsweise bezüglich Probleme nach Changes.

12 Projekt-Hürden: Was waren die grössten Schwierigkeiten beim Projekt?

Centris entwickelte in den letzten 3 Jahren im Rahmen eines umfangreichen Projekts die Nachfolgelösung unserer Kernapplikation mit externen Partnern:

- - SW-Entwicklung durch einen kompetenten CH-Partner.
- - Lösungsintegration durch einen namhaften, global tätigen Partner.
- - IT-Infrastruktur, Architektur und Implementation durch einen namhaften, global tätigen Partner.

Die Partner waren bezüglich ISO 20000 weniger weit fortgeschritten als Centris oder die Norm deckt deren einschlägige Bedürfnisse nur teilweise ab (SW-Entwicklung), was wiederum seitens Centris zu Unsicherheit führte, vor allem im Umfeld Kultur, Verständnis, Akzeptanz und ebenfalls bezüglich der Definition von Services.

12 Lessons learned: Was würden wir beim nächsten Mal anders anpacken?

Aus Sicht des Prozessmanagements ist bei derartig umfangreichen und wichtigen Projekten auf die Belange des aufzubauenden IT-Betriebs rechtzeitig einzugehen. Wichtige Prozesse wie IT-Architektur-, Release-, Change-, Configuration-, Capacity-Management sind bereits im Projekt aufzubauen und anzuwenden. Damit wird die Überführung in den ordentlichen IT-Betrieb bezüglich Arbeitsinhalten und Verantwortlichkeiten wesentlich erleichtert. Der Vertrags-Verhandlungsprozess für die Lizenzierung und Wartung mit den Partnern kann so zudem professionalisiert werden, was für sichere und wirtschaftliche Leistungen für die IT-Services zugunsten der Kunden notwendig ist.

13 Eingesetzte ITSM Tools

Im Incident- und Problemmanagement wird Epicor eingesetzt. Im Weiteren werden die IT-Infrastruktur und die Applikationen mittels NSM bezüglich Verfügbarkeit, inkl. Frühwarnung, überwacht. Weitere Tools sind in Evaluation, primär für Release-, Change-, Configuration-Management. Als Dokumentationssystem wird eine eigen erstellte, browserbasierende Intranetapplikation mittels Verwendung von MS-Office-Produkten eingesetzt.

14 Implementierungshilfen

Eine grosse Hilfe waren die beiden Checklisten für ISO 9001 und ISO 20000, welche SQS zur Verfügung stellte. Im Weiteren war auch das Capability Maturity Modells (CMM) sehr hilfreich, zusammen mit anderen Hilfsmitteln aus der Prozessausbildung und aus dem Designprozess der Prozesslandschaft.

Wünschbar wäre ein breiteres Angebot an Beratungsdienstleistern, welche insbesondere die Bedürfnisse von KMU's abdecken. Nebst den fachlichen Kompetenzen und der Flexibilität im gestalten des Leistungsumfangs stehen bei KMU's die wirtschaftlichen Bedürfnisse im Vordergrund. Die Mittel sind beschränkt.

Ähnliches ist zu bemerken für die Beschaffung und den Einsatz geeigneter Tools. Centris macht die Erfahrung, dass solche Tools für KMU's fast unerschwinglich sind und eine wirtschaftliche und somit kompetitive Leistungserbringung erschweren oder gar verunmöglichen.