

### Konzentration auf die Kernkompetenz

# IT-Sourcing: Informatik als Werttreiber

Die Anforderungen an IT-Systeme nehmen stetig zu. Sie binden zunehmend Ressourcen und verlangen hoch spezialisiertes Know-how. Zahlreiche Unternehmen und Institutionen setzen heute auf externe IT-Dienstleister. Mittels zielgerichteter Auslagerung und der Delegation von Engineering- und Betriebsleistungen können sich IT-Systeme so zu Werttreibern entwickeln. Logicare ist spezialisierter IT-Dienstleister für Leistungserbringer im Schweizer Gesundheitswesen und bietet individuell anpassbare und flexible IT-Sourcing-Dienste an.



Michèle Waeber hat an der Universität Zürich Naturwissenschaften studiert und an der ETH Zürich ein Nachdiplom in Informatik absolviert. Sie verfügt über langjährige Erfahrung in den Bereichen Engineering & Operations. Als Mitglied der Geschäftsleitung von Logicare ist Michèle Waeber für den Betrieb und Support verantwortlich.

Wir leben in einer arbeitsteiligen Welt. Bereits mit der Anwendung der ersten Werkzeuge in der Steinzeit etablierte sich, was heute in sämtlichen Lebens- und Arbeitsbereichen immer noch neue Formen und Dienstleistungen hervorbringt: die Spezialisierung. In der Antike hatte Platon die unterschiedlichen Fähigkeiten der Menschen und den Austausch von Arbeitsprodukten als wesentliche Faktoren für die Entstehung der Gesellschaft erklärt. Adam Smith strich im 18. Jahrhundert in seinen Untersuchungen zur Produktivität zwei wesentliche Punkte der Spezialisierung hervor: Zeitersparnis und technischer Fortschritt, indem jeder macht, was er

am besten kann. In der Managementliteratur des 20. Jahrhunderts finden wir dafür das Begriffspaar «Konzentration auf die Kernkompetenz». Verinnerlicht haben wir dieses Konzept – notabene im Alltag – schon längst: vom Hemdenservice über das «private» Facility Management bis zum Convenience Food, um nur einige Beispiele zu nennen.

#### Hoher Reifegrad des IT-Sourcings

Die Delegation von IT-Leistungen an spezialisierte Dienstleister ist heute mit Begriffen wie «Cloud Computing» und anderen Wortschöpfungen en vogue. Gleichzeitig ist das IT-Sourcing aber keine neue Entwicklung. Der Reifegrad hat sich mit der Vernetzung, drastisch gestiegenen Bandbreiten und diversen Virtualisierungstechnologien in einem Zeitraum von rund zehn Jahren auf ein sehr hohes Niveau bewegt. Bereiche wie Netzwerk, Anwendungsbetrieb, Rechenzentren, aber auch die Anwendungsentwicklung und Desktop-Services bis hin zu Anwender-Helpdesks werden seit geraumer Zeit an Spezialisten delegiert. Dabei stehen neben der Konzentration auf die Kernkompetenzen weitere Beweggründe im Zentrum dieser Bestrebungen: die Reduktion von Kosten, die Schaffung von Kostentransparenz und die Delegation des Risikos.

#### Gesundheitswesen holt auf

Im Gesundheitswesen hat dieser Paradigmenwechsel ebenfalls Fuss gefasst. Erfolgreiche Sourcing-Projekte entlasten die IT-Budgets und können sich sogar zu Werttreibern entwickeln. Ein Stichwort hierbei lautet: Skaleneffekte. Dank zentralem Management und Einbezug von Spezialistenwissen entstehen jedoch nicht nur Effizienzgewinne, sondern auch Innovationen.

#### Verschiedene Sourcing-Modelle

Logicare ist auf den Betrieb und Support von IT-Systemen der Leistungserbringer im Gesundheitswesen spezialisiert. Das umfassende Know-how von Logicare im Gesundheitswesen ermöglicht die individuelle Anpassung des Sourcing-Modells an die Bedürfnisse der Kunden. Full-Outsourcing, Teil-Outsourcing und IT-Dienste «as a Service» bilden das Spektrum und geben dem Kunden grösstmögliche Flexibilität. Mit diesen Sourcing-Modellen sind gleichermassen die Erbringung von Hardwareleistungen sowie der Betrieb von Fachanwendungen und Managementsystemen vereinbar.

Im **Full-Outsourcing-Modell** werden alle IT-Leistungen erbracht, sprich der Betrieb der Hard- und Software (Client und Server) inklusive Service-Desk und Vor-Ort-Support. Die Fachanwendungen und Managementsysteme werden im Rechenzentrum von Logicare in der Schweiz gehostet und unterhalten. Datensicherheit und die Einhaltung der lokalen Datenschutzbestimmungen sind so jederzeit gegeben. Die verschiedenen Kundenstandorte werden mit leistungsfähigen Gigabit-Leitungen untereinander und mit dem Rechenzentrum von Logicare verbunden. Zudem ist der sichere Fernzugriff von unterwegs oder zu Hause jederzeit möglich.

Bei einem **Teil-Outsourcing** werden einzelne, genau spezifizierte Aufgaben von Logicare betreut und im zentralen Rechenzentrum betrieben. Lokal und zentral betriebene Services sind nahtlos integriert. Beispiele für dieses Modell sind der Betrieb einer Fachanwendung oder eines Service-Desks durch Logicare Mitarbeitende mit spezifischem Branchenwissen.

Beim Modell «Software as a Service» bezieht der Kunde Standard-Lösungen, zum Beispiel das Universalarchiv oder eLearning-Module. Diese

Leistungen können in kurzer Zeit aufgeschaltet werden und bedingen keine Investitionen in Soft- und Hardware. Trotz Standardisierung besteht

auch hier die Möglichkeit der kundenspezifischen Anpassung des Services.

**Voraussetzungen**

Für erfolgreiche IT-Sourcing-Projekte müssen drei Voraussetzungen erfüllt sein. Erstens: Das Initiieren eines IT-Sourcing-Projekts ist ein Managementprozess und erfordert die Unterstützung der obersten Führungsschicht. Gleichzeitig müssen die betroffenen Mitarbeitenden früh in den Prozess eingebunden werden. Zweitens: Der Reifegrad und das branchenspezifische Know-how des Sourcing-Partners bestimmen die Qualität. Drittens: Die detaillierte Ausarbeitung von Service Level Agreements (SLA) garantiert den klaren Leistungsbeschrieb des künftigen IT-Betriebs. In den SLA werden unter anderem zentrale Punkte wie Reaktions- und Behebungszeiten, Verfügbarkeit und Servicezeiten (zum Beispiel 7x24x365) festgelegt.

**Positives Neukundengeschäft**

Logicare betreut heute für rund 5000 Arbeitsplätze mit unterschiedlichen Anforderungen die Informatikmittel. Dazu zählen KIS- und PACS-Systeme, administrative Anwendungen und Managementsysteme. Logicare deckt das gesamte Spektrum der verschiedenen IT-Sourcing-Modelle ab, mit Mitarbeitern aus dem Gesundheitswesen. Mit ein Grund, weshalb Logicare Arud als Kunden gewinnen konnte. Nachfolgendes Interview gibt Ihnen einen kurzen Einblick in ein spannendes Sourcing-Projekt, das derzeit in der Umsetzung ist.

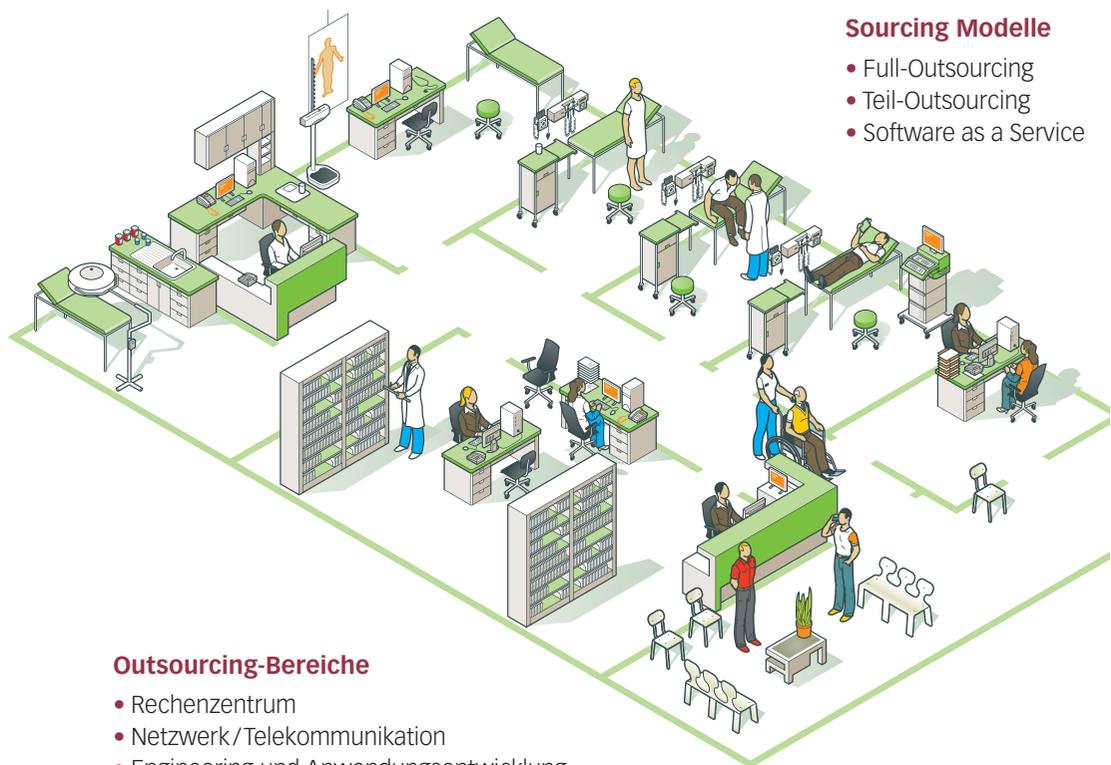
**Sourcing Modelle**

- Full-Outsourcing
- Teil-Outsourcing
- Software as a Service

**Outsourcing-Bereiche**

- Rechenzentrum
- Netzwerk /Telekommunikation
- Engineering und Anwendungsentwicklung
- Betrieb der Hardware (Client und Server)
- Betrieb der Anwendungen
- Helpdesk und Support vor Ort
- Schulung

IT-Sourcing ist skalierbar: In den Service Level Agreements werden die Modelle mit den zugehörigen Bereichen im Detail beschrieben und auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden abgestimmt.



ASTRA

www.aastra.ch

Sie würden auch nicht mit der Gartenschere operieren.

Präzision wird bei Aastra grossgeschrieben. Mit einem massgeschneiderten Kommunikationssystem von Aastra erhöhen Sie die Produktivität Ihrer Organisation: Zur klassischen Telefonie oder Voice over IP (VoIP) kommen sinnvolle Anwendungen wie Alarmierungs- und Mobilitätslösungen, Anbindung an Outlook™ und interne Datenbanken, Präsenzmanagement oder Konferenzlösungen. Aastra Lösungen sind in Unternehmen jeder Branche und Grösse zuhause.

Aastra optimiert Ihre Geschäftskommunikation.
Aastra Telecom Schweiz AG

# «Das IT-Outsourcing wird unser Leben vereinfachen»

## Interview mit David Fehr



David Fehr, Geschäftsführer Arud, Zentren für Suchtmedizin

### Herr Fehr, können Sie uns Ihr IT-Sourcing-Projekt mit Logicare schildern?

Beginnen wir in der Zukunft: Am 4. Juni 2012 werden wir den Hebel umlegen und unsere gesamte IT-Landschaft via Logicare betreiben. Wir werden – mit einigen Ausnahmen – komplett auf Thin-Clients umstellen und unsere gesamte Serverinfrastruktur im Rechenzentrum von Logicare betreiben. Die vier Arud-Zentren, drei in Zürich und eines in Horgen, sowie die Geschäftsstelle werden dann über diese externe Server- und Software-Infrastruktur arbeiten.

### Und wie hat das Projekt begonnen?

Wir haben Logicare ursprünglich nicht als Sourcing-Partner beigezogen, sondern wegen Phoenix. Bei diesem Softwareprojekt hat sich herausgestellt, dass wir einen Schritt weitergehen und unsere gesamte IT-Landschaft betrachten müssen.

Unsere Infrastruktur ist – wie vielerorts – gewachsen, die Komplexität hat zugenommen und die Serverinfrastruktur hat das Ende des Lebenszyklus erreicht. Mit unseren 240 IT-Stellenprozenten können wir zwar den Betrieb aufrechterhalten, doch haben wir keine freien Kapazitäten, uns um Trends und künftige Weiterentwicklungen zu kümmern.

Ebenso steht eine Umstellung auf Windows 7 und eine neue Office-Generation an. Diese Aus-

legeordnung hat uns dazu bewogen, unsere IT-Strategie zu überdenken.

### Wie gehen Sie nun vor?

2011 haben wir das Thema aufgenommen und sind nach intensiven Abwägungen zum Entschluss gekommen, die IT an einen Partner zu delegieren. Im Sommer haben wir den Outsourcing-Entscheid gefällt und Realisierungsetappen definiert. In einer ersten Phase werden neue Server im Rechenzentrum von Logicare aufgebaut und die Clients ersetzt. Derzeit vernetzt Sunrise die einzelnen Standorte mit leistungsfähigen Netzwerkleitungen. Und gleichzeitig gilt es, unsere nicht konsistente Datenablage zu bereinigen. Es handelt sich also nicht um ein reines Technikprojekt. Am 4. Juni wird diese erste Etappe mit dem «going live» abgeschlossen. In der anschliessenden zweiten Etappe werden wir uns dann gemeinsam mit Logicare um das Thema Praxissoftware kümmern.

### Gab es Bedenken oder gar Ängste, die IT an einen Dienstleister zu delegieren?

Wir haben uns selbstverständlich auch mit den Risiken der Auslagerung auseinandergesetzt. Stichworte wie Abhängigkeit oder mangelnde Servicequalität sind uns nicht fremd. Doch hat unsere Bewertung ergeben, dass die Vorteile des Outsourcings überwiegen. Wir haben ausgerechnet, was uns dieser «Hosenlupf» – wollten wir ihn selber machen – kosten würde. Dabei haben wir festgestellt, dass wir auch mit einer

Insourcing-Strategie nicht ohne externe Unterstützung auskommen würden. Aufgrund dieser Analyse und Erkenntnisse war der Fall klar. Nach der Umsetzung unserer Sourcing-Strategie werden wir die internen Stellenprozente der IT auf 30 Prozent reduzieren können. Das bedeutet aber nicht, dass unser bestehendes Know-how verloren geht. Eine IT-Person von Arud wird zu Logicare wechseln. Damit sind wir natürlich in zweierlei Hinsicht sehr zufrieden: Die Schnittstelle und das Wissen bleiben erhalten.

### Was wird das Outsourcing verändern?

Wir sind uns bewusst, dass wir mit unserer neuen IT-Strategie nicht mehr alle Sonderwünsche erfüllen können. Die künftigen Standardclients werden restriktiver gehandhabt und zahlreiche ad hoc vergebenen Berechtigungen müssen verschwinden. Das erachten wir aber als Vorteil. Und wir glauben, dass wir vom Know-how von Logicare profitieren können. So stehen beispielsweise diverse Themen, unter anderem der standardisierte, digitale Datenaustausch mit anderen Leistungserbringern, bereits auf unserer Agenda. Wir sind überzeugt, dass wir mit einem Partner wie Logicare, der die Prozesse des Gesundheitswesens bestens kennt, auch bei diesen Fragestellungen zu hervorragenden Lösungen kommen werden. Meine Prognose lautet: Das Outsourcing wird unser Leben vereinfachen.

**Sehr geehrter Herr Fehr, wir danken Ihnen für das interessante Gespräch.**

