

Petra Schubert/Ralf Wölfle/Walter Dettling (Hrsg.)

E-Business-Integration

*Fallstudien zur Optimierung
elektronischer Geschäftsprozesse*

***E*cademy^{CH}**

*Das Kompetenzwerk der
Schweizer Fachhochschulen
für E-Business und E-Government*

HANSER

Die in diesem Buch enthaltenen Case Studies wurden an der Konferenz der Orbit/Comdex 2003 in Basel präsentiert. Sie wurden wissenschaftlich aufbereitet durch E-Business-Experten der TU München, der Universität Münster, der Universität Koblenz-Landau, der Universität St. Gallen und Partnerschulen der Ecademy.
www.ecademy.ch

www.hanser.de

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdruckes und der Vervielfältigung des Buches, oder Teilen daraus, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) – auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung – reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© 2003 Carl Hanser Verlag München Wien
Redaktionsleitung: Martin Janik
Herstellung: Ursula Barche
Umschlaggestaltung: Wolfgang Perez, büro plan.it
Datenbelichtung, Druck und Bindung: Kösel, Kempten
Printed in Germany

ISBN 3-446-22462-9

Inhaltsverzeichnis

Petra Schubert

1 E-Business-Integration	1
--------------------------------	---

Ralf Wölfle

2 Stellenwert von E-Business-Integrationsprojekten in Unternehmen	23
-------------------------------------------------------------------------	----

Fallstudien zur Kundenintegration

Marcel Siegenthaler

3 Opo Oeschger AG (IMIS AG) – Baunebengewerbe	39
-----------------------------------------------------	----

Hanspeter Knechtli

4 KDMZ (Opacc Software AG) – Öffentliche Verwaltung	53
-----------------------------------------------------------	----

Uwe Leimstoll

5 Kaved AG (Informing AG) – Elektroindustrie	67
----------------------------------------------------	----

Fallstudien zur Lieferantenintegration

Enrico Senger

6 Lindt & Sprüngli (yellowworld AG) – Nahrungsmittelindustrie	81
---------------------------------------------------------------------	----

Andreas Voß

7 Cegelec (Carlson Wagonlit) – Elektrotechnik	95
-----------------------------------------------------	----

Bernd Schneider

8 railtour suisse sa (Unic Internet Solutions) – Tourismus	109
------------------------------------------------------------------	-----

Fallstudien zur Kunden- und Lieferantenintegration

Claas Müller-Lankenau

9 IGH (Zühlke Engineering AG) – Haustechnik	123
---------------------------------------------------	-----

Petra Schubert

10 Triamun (Ramco) – Gesundheitswesen	137
---------------------------------------------	-----

Matthias Göckel

11 Synttrade AG (Interact Consulting AG) – Dienstleitung 153

Fallstudien zur internen Integration

Hans-Werner Butz und Uwe Leimstoll

12 Agro AG (ABACUS Research AG) – Elektrotechnik..... 167

Michael Koch

13 Strack AG (MTF Schweiz AG) – Gesundheitswesen..... 179

Wolfgang Wörndl

14 Osram AG, Winterthur (Online Consulting AG) – Elektroindustrie 193

Michael Pülz

15 Feldschlösschen Getränke (PEAK Technologies) – Getränkebranche..... 207

Fallstudien zu anderen Integrationsformen

Gregor Zellner und Susanne Leist

16 santésuisse (Carpathia Consulting GmbH) – Gesundheitswesen..... 221

Georg Daxenberger

17 Obermeyer Planen + Beraten GmbH (Conject AG) – Baugewerbe 235

Silke Schönert

18 comparis.ch – Banken, Versicherungen, Telekommunikation 249

Schlussbemerkungen

Walter Dettling

15 E-Business-Integration im Jahr 2003: Erkenntnisse aus den Fallstudien 263

Literaturverzeichnis 273

Kurzprofile der Herausgeber und Autoren 277

16 santésuisse

Gregor Zellner und Susanne Leist

Die santésuisse als Branchenverband der Schweizer Krankenversicherer verkörperte vor der Integration der E-Business-Lösung die typischen Merkmale eines behäbigen Verbandsapparats. Um seinem Informationsauftrag im Schweizer Gesundheits- und Krankenversicherungswesen gerecht werden zu können, setzt der Verband heute auf E-Business-Technologien. Eine einhergehende Imageverbesserung durch die E-Business-Integration konnte als positiver Zusatzeffekt verbucht werden und eine kostengünstige, effiziente und vor allem zielgerichtete Informationsversorgung der Mitglieder des Verbandes erreicht werden.

Folgende Personen waren an der Bearbeitung dieser Case Study beteiligt:

Tab. 16.1: Mitarbeitende der Fallstudie

Ansprechpartner	Funktion	Unternehmen	Rolle
Peter Marbet	Leiter der Abteilung Politik und Kommunikation	santésuisse	Lösungsbetreiber
Caesar Perrig	Redaktor/ Webmaster		
Thomas Lang	Geschäftsführer	Carpathia Consulting GmbH	Berater
Dr. Susanne Leist	Projektleiterin	Universität St. Gallen	Autorin
Gregor Zellner	Wissenschaftlicher Mitarbeiter	Universität St. Gallen	Autor

Teile der vorgestellten Lösung sind unter www.santesuisse.ch öffentlich einsehbar.

16.1 Der Verband

Die santésuisse als Betreiberin der E-Business-Lösung ist der Branchenverband der Schweizer Krankenversicherer. Als solcher nimmt sie die Interessen ihrer Mitglieder (alle Krankenversicherer der Schweiz) wahr, indem sie diese gegenüber den schweizerischen Behörden bzw. über ihre Geschäftsstellen gegenüber den kantonalen Behörden vertritt. Die santésuisse unterstützt zudem eine zielgerechte Zusammenarbeit mit den am Gesundheitswesen beteiligten Organisationen und Institutionen, um so gemeinsame Lösungsansätze im Gesundheitswesen zu erarbeiten (vgl. Fallstudie Triamun, S. 137). Als Branchenorganisation fördert die santésuisse das Verständnis für die Krankenversicherer in Politik und Öffentlichkeit. Sie formuliert und vertritt die Position der Mitglieder zu sozial- und gesundheitspolitischen sowie zu gesellschaftlichen Fragestellungen. Ziel des Verbandes ist es zum einen, ein positives Image der Schweizer Krankenversicherer in der Gesellschaft zu etablieren und zum anderen, seinen Informationsauftrag zu erfüllen. Dieser Informationsauftrag bezieht sich dabei sowohl auf die Bereitstellung von Informationen für die Mitglieder des Verbandes (z.B. Verträge mit Spitälern) wie auch für die interessierte Öffentlichkeit (z.B. Positionen zur KVG-Revision).

16.1.1 Hintergrund

Die santésuisse ging ehemals aus dem Konkordat der schweizerischen Krankenkassen (KSK) hervor, dessen Grundstein 1891 als Freizügigkeitsverband der Krankenkassen-Verbände Zürich, Thurgau und St. Gallen/Appenzell gelegt wurde. Im Jahre 1914 wurde mit dem Inkrafttreten des Kranken- und Unfallversicherungsgesetzes (KUVG) die erste gesamtschweizerische Ordnung für das Krankenkassenwesen begründet. Mit der Wahl des ersten, vollamtlichen Konkordatssekretärs im Jahre 1924 vollzog man die Abkehr vom bisher praktizierten Vorortsystem. Eine spätere Revision des KUVG hatte die Abspaltung der Unfallversicherung zur Folge und erwarbte das Krankenversicherungsgesetz (KVG). Erst durch den Zusammenschluss mit *Fédération romande* und *Federazione ticinese* im Jahre 1985 wurde dann ein gesamtschweizerischer Dachverband aller Krankenkassen geschaffen, welcher nach erfolgter Fusion mit den Kantonalverbänden seit 2002 als gesamtschweizerisch agierender Verband der Krankenversicherer unter dem Namen *santésuisse* auftritt.

Die Struktur des Verbandes ist nach vier Regionen und Abteilungen aufgegliedert. Die Generalversammlung der Krankenversicherer stellt den Verwaltungsrat (derzeit 14 Mitglieder), welcher die Direktion der santésuisse bestimmt. Die Direktion wiederum besitzt die Weisungsaufsicht über die Regional- und Abteilungslungen. Die vier Regionen von santésuisse teilen die Schweiz in die Gebiete West, Mitte, Ost I und Ost II. Über all diese Regionen sind die Abteilungen Ökonomie und Recht, Politik und Kommunikation, Tarife und Preise, Services sowie Ressourcen und Logistik aufgespannt (Matrixorganisation).

16.1.2 Branche, Produkt und Zielgruppe

Die santésuisse ist als Verband im Gesundheitswesen tätig und hier speziell im Bereich der Krankenversicherung. Da es sich bei diesem Verband nicht um ein gewinnorientiertes Unternehmen handelt, spielt die Entwicklung des Marktpotenzials eine eher untergeordnete Rolle.

Die santésuisse ist als Dienstleister zu verstehen, dessen Kernleistung die Informationsversorgung der Mitglieder und interessierter Personenkreise darstellt. Als Zielgruppen werden unter anderem Interessenten aus folgenden Gruppen angesprochen: Medien, Politik, Mitglieder (Krankenversicherer), internes Personal, Studierende (z.B. Anfragen zu Diplomarbeiten zum Gesundheitswesen der Schweiz) und Lehrende (z.B. Zugriff auf Grafik- und Statistik-Datenbank).

Die Informationsversorgung wird dabei über das Internet und ein speziell entwickeltes Extranet sichergestellt, welches lediglich den Mitgliedern zugänglich ist. Die Interessenten können via Internet Informationen zu allen Bereichen und Fragestellungen des Gesundheitswesens abrufen (vgl. Abb. 16.1).

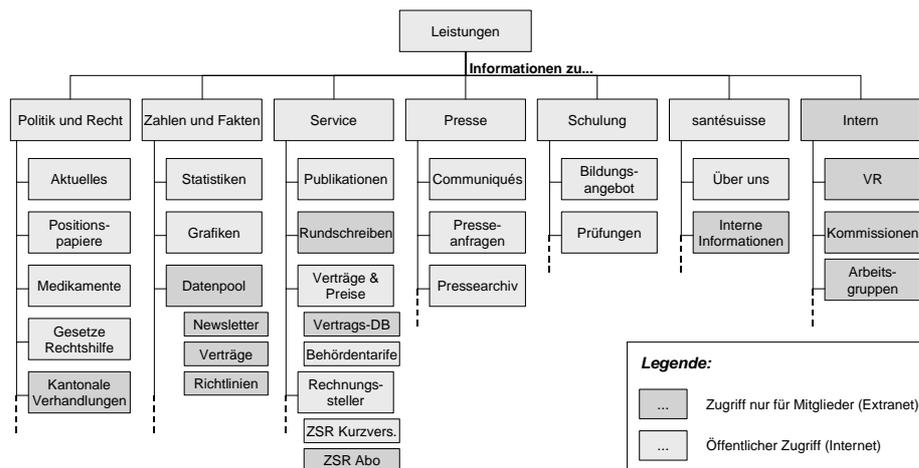


Abb. 16.1: Leistungen der santésuisse

Im Bereich *Politik und Recht* die aktuellen Diskussionspunkte im Gesundheitswesen verfolgt werden (Aktuelles) und die Stellung des Branchenverbands zu diesen Themen eingesehen werden (Positionspapiere der santésuisse). Interessierten steht zudem die Möglichkeit des Preisvergleichs von Medikamenten mittels der Eingabe

des Medikamenten-Wirkstoffes zur Verfügung. Die Einsicht in den aktuellen Stand kantonaler Verhandlungen ist lediglich den Mitgliedern von santésuisse möglich.

Im Bereich *Zahlen und Fakten* können u. a. Statistiken und Grafiken zum Gesundheitswesen eingesehen und bezogen werden, eine Dienstleistung, von der vor allen Dingen im Lehrbetrieb beschäftigte Personen Gebrauch machen. Die Möglichkeit, mittels eines *Newsletters* auf dem Laufenden gehalten zu werden, *Richtlinien* und die *Verträge* (z.B. zwischen den Krankenkassen und bestimmten Spitälern etc.) einzusehen, ist wiederum den Mitgliedern von santésuisse vorbehalten.

Das bedeutendste Dienstleistungsangebot der santésuisse findet sich im Bereich *Service* wieder. Neben den öffentlich zugänglichen *Publikationen* (z.B. das *1x1 der Krankenversicherung* oder das *Handbuch der Schweizerischen Krankenversicherung*), FAQs und Teilbereiche der *Vertrags-* und *Preisgestaltung* (z.B. Höhe der Verzugszinsen bei überfälligen Beiträgen) sind hier speziell die Informationsversorgung der Mitglieder durch *Rundschreiben* und der Zugriff auf das *Zahlstellenregister (ZSR)* via nahtlos integriertem Extranet von grosser Bedeutung. Das Zahlstellenregister beinhaltet alle Zahlstellennummern der Leistungserbringer im Gesundheitswesen (z.B. Spitäler, Ärzte, Therapeuten etc.). Mittels dieser Nummern können Leistungserbringer identifiziert (Name, Tätigkeit, Ausbildung, Berechtigungen, medizinisches Inventar etc.) und zur Leistungsverrechnung mit den Krankenkassen legitimiert werden. Eine eingeschränkte Version des ZSR ist öffentlich im Internet nutzbar.

Speziell für die Interessenten der Medien sind im Bereich *Presse Communiqués*, Presseanfragen und ein Pressearchiv öffentlich zugänglich.

Des Weiteren informiert die santésuisse über Bildungs- bzw. Fortbildungsangebote (Bereich *Schulung*) wie beispielsweise Aufbaukurse zur Branchenkunde. Diese Angebote werden den Teilnehmern in Rechnung gestellt.

Neben den oben genannten Informationen werden im Bereich *santésuisse* allgemeine Informationen über den Verband (z.B. Dienstleistungen, Geschichte, Vision und Leitsätze des Verbands etc.) via Internet zur Verfügung gestellt. Im Extranet können Mitglieder zudem interne Informationen abrufen, beispielsweise zu Berichten der Direktion oder Verwaltungsratssitzungen.

Der Bereich *Intern* informiert Mitglieder zusätzlich über neuste Entwicklungen und Entscheidung im Verwaltungsrat (VR), in Kommissionen oder Arbeitsgruppen.

16.1.3 Vision des Verbands

Als führende Branchenorganisation in der Schweizer Gesundheitspolitik vertritt die santésuisse rund 7.2 Mio. Versicherte. Sie folgt dabei der Vision eines freiheitlichen, sozialen und finanzierbaren Gesundheitswesens. Dementsprechend soll das Gesundheitswesen von der Wahlfreiheit der Versicherten sowie der Kongruenz von Kompetenz und finanzieller Verantwortung geprägt sein. Darüber hinaus ist gemäss der Vision der gesamten Bevölkerung der Zugang zu einer qualitativ hochwertigen medizinischen Versorgung zu ermöglichen.

Mit ihrer gesundheitspolitischen Sachkompetenz engagiert sich die santésuisse für ein wettbewerbsorientiertes Gesundheitswesen und tritt gegen Kostenexplosion und Prämiensteigerungen ein.

Langfristiges Ziel ist es, für die Krankenversicherungsbranche einen optimalen Handlungsspielraum zu schaffen und das Verständnis für die Krankenversicherer, ihre Tätigkeit, ihre Positionen und ihr Image gegenüber allen Dialoggruppen zu stärken. Zur Unterstützung der Zielerreichung fiel der Entscheid für eine E-Business-Lösung.

16.2 E-Business-Strategie

Die Entscheidung, eine E-Business-Lösung für den Verband zu konzipieren, wurde vor allem von folgenden Überlegungen getragen:

- Die Informationsversorgung der Mitglieder via Rundschreiben wurde bislang postalisch sichergestellt, so dass hohe Kosten für das Versenden der Schreiben entstanden.
- Die Verwaltung des Zahlstellenregisters wurde von einer Drittfirma gegen eine monatliche Gebühr vorgenommen. Der Bezug von Daten aus dem ZSR wurde entsprechend über diese Firma abgewickelt. Um unabhängig von Dritten agieren zu können und Kosten einzusparen, sollte die Verwaltung des ZSR alleine beim Verband liegen.
- Einen zusätzlichen Auslöser stellte der Bedarf nach elektronischen Informationen dar (z.B. Verträge, Grafiken, Statistiken etc.).

Zur Umsetzung dieser Überlegungen hat man sich für die Konzeption einer Lösung entschieden, welche basierend auf einer Webplattform die elektronische Abwicklung der anfallenden Handlungsabläufe bewerkstelligen kann.

16.2.1 Stellenwert von E-Business in der Verbandsstrategie

In den Zeiten des Konkordats der schweizerischen Krankenkassen (KSK) entwickelte sich das Image eines behäbigen Verbandes. Mit dem E-Business-Projekt konnte gezeigt werden, dass der Verband zeitgemäss und technisch versiert ist. Gleichzeitig wurde dadurch die Glaubwürdigkeit gestärkt. Einhergehend mit der Namensänderung in *santésuisse* wurde auch ein Strukturwandel vollzogen. So wurde der Aufsichtsrat durch eine Reduktion auf 14 Geschäftsstellen – und damit auf lediglich vier Regionenleiter(innen) anstelle von je einem Präsidenten pro Kanton – verkleinert, so dass eine Straffung der Struktur erreicht werden konnte.

Die E-Business Vision der *santésuisse* lässt sich damit wie folgt charakterisieren:

Die *santésuisse* als Branchenverband der Schweizer Krankenversicherer strebt mit ihrer E-Business-Lösung eine elektronische Unterstützung und Abwicklung ihres Informationsauftrags und eine Aufwertung ihres Images in der Öffentlichkeit an. Zudem sollen durch die Integration der Lösung langfristig Kosteneinsparungseffekte verzeichnet werden.

16.2.2 E-Business-Einsatzfelder im Verband

Die Einsatzfelder, über die sich die E-Business-Lösung erstreckt, sind auf das *Internet* und das *Extranet* fokussiert. Mittels Internet wird die Informationsversorgung der interessierten Personenkreise gewährleistet, während das integrierte Extranet lediglich den Mitgliedern von *santésuisse* zur Verfügung steht. Die Anmeldung ans Extranet erfolgt teilweise automatisiert: Anwender mit einem E-Mail-Appendix eines Schweizer Krankenversicherers (vorname.nachname@krankenversicherer.ch) können so ohne Anfrage beim Webmaster mit den Basisfunktionalitäten automatisch registriert werden.

16.2.3 Partner der Integrationslösung

Da der Verband vor Einführung der Internetlösung noch keine Aktivitäten hinsichtlich E-Business unternommen hatte, musste zur Erarbeitung und Integration der Lösung zunächst ein geeigneter Partner gefunden werden. Mittels Ausschreibungen und Bewertungsraster konnte die *Carpathia Consulting GmbH* in Zürich als geeigneter Partner ermittelt werden. Diesem auf E-Business spezialisierten Beratungsunternehmen wurden die Entwicklung des E-Business-Konzepts und der E-Business-Strategie, die Projektleitung und die Produktentwicklung übertragen. Neben Kompetenz war vor allem das Verständnis der Teammitglieder untereinander von Wichtigkeit für die Zusammenarbeit, was sich auch schon in früheren gemeinsamen

Projekten zeigte. Der Partner für die technische Umsetzung – die *insign GmbH* in Glattbrugg – wurde von der Beratungsfirma vorgeschlagen und vom Projektteam bestätigt. Der *insign GmbH* obliegen neben der Programmierung auch die Entwicklung des Content Management Systems, des Applikationsservers und die Betreuung des Webservers. Das Team der *santésuisse* greift jedoch nur indirekt über die *Carpathia Consulting GmbH* auf die *insign GmbH* zu, so dass die Verhandlungen lediglich mit einem Partner geführt werden müssen.

16.3 Integrationslösung

Die Integrationslösung der *santésuisse* besteht im Wesentlichen aus dem neu entwickelten Extranet, dem die Applikation *icms* (*insign content management system*) zugrunde liegt. Eine weitere Besonderheit stellt die Anbindung der Intranets der Krankenversicherer (soweit vorhanden) an die Integrationslösung dar (vgl. Abb. 16.2). Eine genauere Beschreibung der Integrationslösung hinsichtlich Geschäfts-, Prozess- und Anwendungssicht wird im Folgenden gegeben.

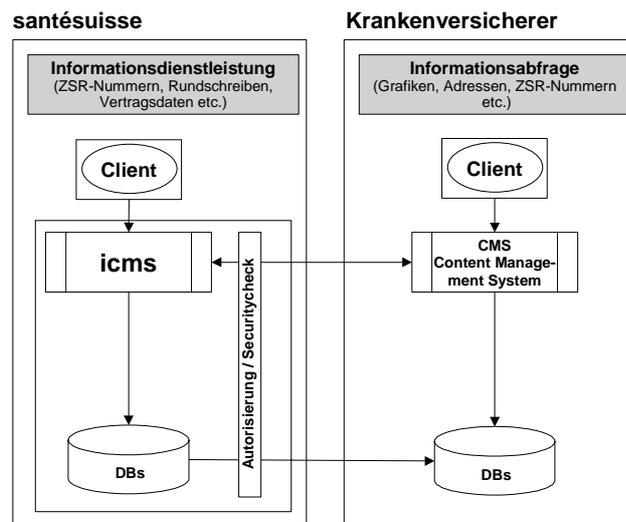


Abb. 16.2: Integrationslösung der *santésuisse* (Übersicht)

16.3.1 Geschäftssicht

Vor Einführung der E-Business-Lösung wurde die Informationsversorgung der Mitglieder und Interessierten noch via Telefon, Fax oder auf dem Postweg durchgeführt, so dass jeder einzelne Kontakt über die santésuisse (zu dieser Zeit noch KSK) direkt ging. Mit einer sukzessiven Verlagerung der Daten und Informationen auf das Extranet und das Internet im Rahmen der E-Business-Integration konnten die direkten Kontaktschnittstellen drastisch verringert werden (vgl. Abb. 16.3). Der Datenfluss findet nun über den wesentlichen Teil der Integrationslösung, nämlich die Webplattform statt.

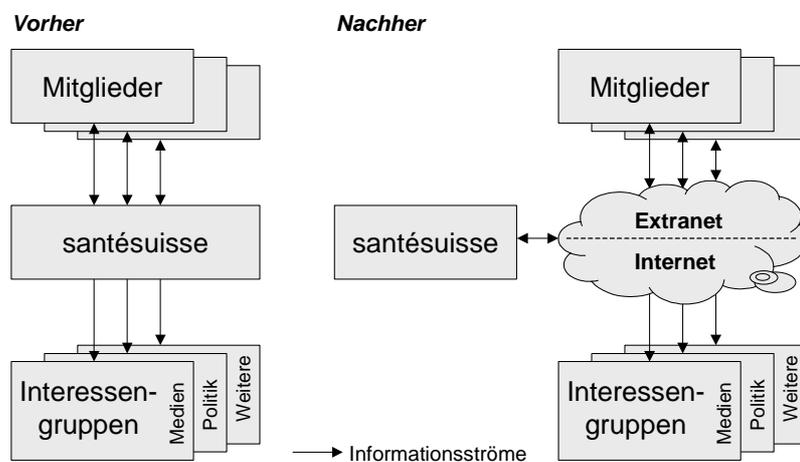


Abb. 16.3: Informationsschnittstellen vor und nach der E-Business-Integration aus Sicht der santésuisse

16.3.2 Prozesssicht

Im Weiteren soll die Prozesssicht (Informationsdienstleistung der santésuisse; vgl. Abb. 16.2) am Beispiel der Rundschreiben und der Bereitstellung der Nummern im Zahlstellenregister – zwei ausgewählte Hauptdienstleistungen – näher dargestellt werden. Diese beiden Dienstleistungen sind mit dem Relaunch der santésuisse Webplattform im Jahr 2001 im Extranet umfassend erweitert worden. Die hier verfügbaren Daten und Informationen richten sich hauptsächlich an die ca. 12'000 Mitarbeitenden von Schweizer Krankenversicherungen und sind für deren tägliche Arbeit unerlässlich.

Rundschreiben

Vor allem im Bereich der Rundschreiben stellte man vom herkömmlichen Internet-Pull-Ansatz auf ein Push-Konzept um. D.h., dass die santésuisse ihre Mitglieder täglich (oder mehrmals täglich) per E-Mail auf neue Informationen bzw. Rundschreiben hinweist. Durch Aktivierung des in der E-Mail angegebenen Hyperlinks können die Mitglieder auf das genannte Rundschreiben in der Datenbank zugreifen. Ein Berechtigungskonzept steuert dabei den Versand der E-Mail, so dass nur solche Mitglieder über neue Rundschreiben informiert werden, die diese auch beziehen. Mit diesem Verfahren ist auch für eine längere Zeit die Aktualität der Schreiben gewährleistet, da die Dokumente in der Datenbank jederzeit modifizierbar sind, der Link sich jedoch nicht ändert.

Während in einer kurzen Übergangszeit die Rundschreiben neben der elektronischen Publikation noch per Post versendet wurden, erfolgt die Distribution seit dem 1.1.2002 ausschliesslich über das Extranet. Mittels einer Stichwortsuche kann der Anwender die Rundschreibendatenbank ausserdem nach den gewünschten Inhalten durchsuchen. Neben den Kosteneinsparungen durch den Wegfall der Versandkosten seitens der santésuisse konnten bei den Mitgliedern die Archivierungskosten gesenkt werden. Schliesslich wurde mit der Gewährleistung eines jederzeitigen Zugriffs auf die Datenbank eine zusätzliche Ablage der Rundschreiben bei den Mitgliedern überflüssig. Des Weiteren können die Mitglieder individuell konfigurieren, welche Rundschreiben (z.B. aus welchem Kanton) sie abonnieren wollen. So genannte Pflichtrundschreiben werden allerdings grundsätzlich an jedes Mitglied versendet, so dass eine „Mindestversorgung“ mit Informationen sichergestellt ist. Durch die Möglichkeit des Rundschreiben-Abonnements wurde zudem die Gefahr der Informationsüberflutung minimiert: Jedes Mitglied bekommt diejenigen Informationen geliefert, die es benötigt, und wird von überflüssigen Informationen verschont.

ZSR-Nummern-Abonnement

Die zweite Hauptdienstleistung der santésuisse ist die Bereitstellung der Nummern im Zahlstellenregister. Diese Nummern werden von den Versicherern für deren elektronischen Zahlungsverkehr mit den Leistungserbringern (Ärzte, Spitäler etc.) benötigt und können im Extranet der santésuisse abgerufen werden. Es handelt sich bei dieser Dienstleistung um einen Abonnement-Dienst, bei dem jeder Abonnent die Menge, die geografische Selektion, das Bezugsintervall und das Format der Daten selbst festlegen kann. Die so konfigurierten Daten werden dem Abonnenten periodisch aufbereitet und zum Download (via Extranet oder via FTP) verfügbar gemacht. Durch die Verlagerung dieses Dienstes auf die santésuisse können Mutationen der Daten sofort nachvollzogen und geprüft werden. Seit Anfang 2003 beziehen alle Krankenversicherer die Daten, die sie für die Abwicklung des elektroni-

schen Zahlungsverkehrs mit den Leistungserbringern benötigen, von der Webplattform der santésuisse.

Die Maske der ZSR-Abonnement-Administration lässt je nach Berechtigung des Anwenders unterschiedliche Eingaben bzw. Änderungen zu. Dieses definierte Berechtigungskonzept erlaubt es, je nach Anwender oder Anwendergruppe einen unterschiedlichen Zugriff auf die Daten des Extranet zu gewährleisten und somit die gewünschte Informationsversorgung zu koordinieren.

16.3.3 Anwendungssicht

Hinsichtlich der Anwendungssicht stehen die einzelnen Funktionen bzw. Module des icms Applikationsservers im Vordergrund (vgl. Abb. 16.4). Um eine vollständige CMS-Lösung bereitstellen zu können, sind mindestens die Module *icms::content* (Personalisierung, zeitgesteuerte Inhalte, Workflowmanagement etc.) und *icms::navigation* (realisiert dynamische, personalisierte Inhaltsstrukturen) notwendig. Darüber hinaus kann die Lösung um zusätzliche Module erweitert werden (z.B. *icms::map* zur Realisierung eines interaktiven Orts-/Lageplan). Innerhalb der santésuisse finden zudem unter anderem die Module *icms::personalizer* (zur personalisierten Aufbereitung der Extranetseiten), *icms::interface* (Anbindung externer Datenquellen), *icms::faq* (dient zur Publikation und Wartung von FAQs) und *icms::commerce* (zur Umsetzung eines individuellen Web-Shops) Anwendung.

16.3.4 Technische Umsetzung der Lösung

Um das Portalkonzept technisch umzusetzen, wurde eine flexible und modular ausbaubare Lösung gesucht, welche zudem dem eng gezogenen finanziellen Rahmen Rechnung tragen sollte (vgl. Abb. 16.4). Vor diesem Hintergrund einigte man sich auf den Einbezug von Open-Source-Technologien. Mit der insign GmbH konnte ein Technologiepartner gewonnen werden, welcher sich in diesem Bereich spezialisiert hat und mit seiner Content-Management-System-Lösung *icms* (insign content-management-system) eine offene Applikationsplattform anbietet. Diese ermöglicht es der santésuisse, die im Web bereitgestellten Arbeitsinstrumente flexibel zu erweitern bzw. zu verändern. Über die Funktionalitäten eines traditionellen Content-Management-Systems hinaus erlaubt diese Applikationsplattform zudem, komplexe, externe Datenbanken anzubinden und benutzergerechte Dienstleistungen modular aufzubauen.

Das zentrale Kernstück der Lösung *icms* bildet der *icms Application Server* (IAS), der in einem Datacenter in Zürich steht. Dieser übernimmt die zentrale Steuerung aller Applikationen und Prozesse. Die Daten werden von den einzelnen Modulen (z.B. *icms::content*) in Templates bereitgestellt und durch den im IAS integrierten Parser je nach Berechtigung des jeweiligen Users zusammengestellt. Die ausgege-

benen Daten werden in HTML (bzw. PDF) präsentiert und sind damit für jeden handelsüblichen Browser lesbar. Aber auch weitere Formate (XML, WML) können bereitgestellt werden. Als Betriebssystem für den Einsatz von icms verwendet die santésuisse Linux und als Datenquelle wird auf die schnelle und stabile Datenbank MySQL zugegriffen.

Die Integration der Webplattform in die Intranets einzelner Krankenversicherer wird im Weiteren dargestellt. Auf Datenebene können die Datenbanken der Versicherer mit den Datenbanken der santésuisse via ODBC synchronisiert werden. Beispielsweise können über Nacht die Daten der Vertragsdatenbank der Krankenversicherer angepasst werden, so dass deren CMS jederzeit auf tagesaktuelle Vertragsdaten zugreifen kann. Auf Applikationsebene findet die Integration via „XML-Roundtrip“ statt. D.h., dass beispielsweise Anfragen des Versicherers innerhalb dessen CMS (z.B. Suche der Adressdaten eines Arztes etc.) direkt an den Applikationsserver der santésuisse gerichtet werden und dieser das Suchergebnis wiederum an das CMS des Versicherers zurückgibt. Es findet hier also lediglich ein Datenaustausch statt. Auf der Präsentationsebene besteht die Verknüpfung zwischen der santésuisse und den Krankenversicherern darin, dass sowohl die Daten als auch das Layout des Intranets der Krankenversicherer bei der santésuisse bezogen werden.

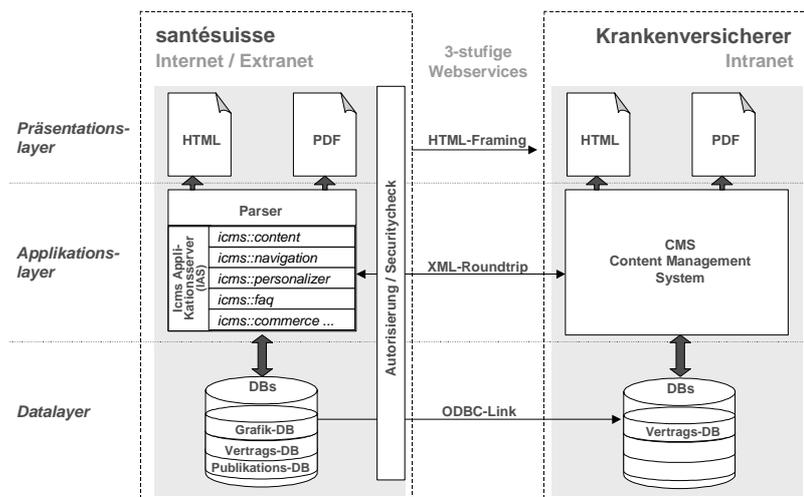


Abb. 16.4: Integrationslösung der santésuisse (detailliert)

16.4 Implementierung

Organisatorisch liegt die E-Business-Strategie in der Kompetenz der Abteilung Politik und Kommunikation (APK), welche auch die Integration der Lösung vorangetrieben hat. Neben dem Abteilungsleiter der Abteilung APK war seitens der santésuisse lediglich eine weitere Person (Redaktor/Webmaster der santésuisse) in das Projekt involviert. Unterstützt wurde dieses Team von einem Consultant, welcher mit der Realisation der jeweils geforderten Aspekte beauftragt wurde, so dass die Lösung im Wesentlichen in einem engen Kreis von drei Personen vorangetrieben werden konnte.

Im ersten Quartal 2001 wurde das erste Release der neuen Homepage mit Zugang zum Extranet lanciert. Im zweiten Halbjahr 2001 folgte die Anbindung der Vertragsdatenbank, welche über ein Login via Extranet zugänglich gemacht wurde. In dieser Datenbank können die Mitglieder die einzelnen Verträge mit den Spitälern oder Ärzten einsehen. Zusätzlich wird die gesamte Administration der Vertragsdatenbank online abgewickelt. Anfang 2002 wurde die Grafik-/Statistiken-Datenbank eingebunden, die Rundschreibendistribution optimiert und der Newsletter-Dienst aufgeschaltet. In der zweiten Hälfte des Jahres 2002 konnte dann die vollständige Version des ZSR und deren Abonnementbewirtschaftung über das Extranet integriert werden. Die stete Überarbeitung der Homepage führte im ersten Halbjahr des Jahres 2003 zu einem zweiten Release, welcher zudem die Wünsche der Anwender berücksichtigen sollte.

16.5 Betrieb

16.5.1 Unterhalt

Für den Betrieb der Lösung ist die Carpathia Consulting GmbH zuständig. Aufgaben im technischen Bereich werden an die insign GmbH delegiert, die Aktualisierungen und Anpassungen an der Webplattform vornimmt sowie den Webserver der santésuisse betreut und wartet.

16.5.2 Kosten, Nutzen und Rentabilität

Als laufende Kosten der Lösung schlägt sich hauptsächlich die technische Betreuung des Webservers durch die insign GmbH mit ca. 1'000 CHF monatlich nieder. Die Bewirtschaftung der Inhalte, Struktur und Benutzerberechtigungen können durch das integrierte CMS direkt von santésuisse erledigt werden.

Als einmalige Investitionen sind vor allen Dingen die in den jeweiligen Projektabschnitten realisierten Meilensteine auf der Kostenseite zu verbuchen (vgl. Abb. 16.5). Neben dem ersten Release der Homepage mit Extranet (ca. 130'000 CHF) stellt die Einbindung des ZSR (ca. 90'000 CHF) den zweitgrössten Kostenblock dar. Da dieser Betrag jedoch in etwa dem entspricht, was für die Verwaltung des ZSR bisher an die Drittfirma zu bezahlen war (jährlich ca. 80'000 CHF) hat sich diese Investition bereits amortisiert.

Mit einem über drei Jahre aufgelaufenen Gesamtvolumen von ca. 390'000 CHF (abzüglich der Einsparungen beim ZSR ca. 310'000 CHF) für die E-Business-Lösung konnte der Verband seinen Mitgliedern und Interessenten eine flexible und leistungsfähige Plattform zu deren Arbeitsunterstützung bereitstellen. Die jährlichen Weiterentwicklungskosten von ca. 100'000 CHF halten sich in einem annehmbaren Rahmen und erwecken bei den Mitgliedern nicht das Gefühl einer „Verschwendung“ ihrer Beiträge. Hinzu kommt, dass die hohen Kosten durch das Versenden der Rundschreiben per Briefpost (ca. 10-15 Schreiben pro Tag) entfallen.

Meilensteine	Kosten (Circa-Werte)
1. Release der Homepage mit Extranet	100'000 CHF
Einbindung der Vertragsdatenbank	30'000 CHF
Erweiterung der Rundschreiben	10'000 CHF
Einbindung der Grafikdatenbank und des Newsletter-Dienstes	70'000 CHF
Einbindung zwei weiterer Datenbanken	20'000 CHF
Einbindung des ZSR	90'000 CHF
2. Release der Homepage mit Extranet	70'000 CHF

Abb. 16.5: Kosten der E-Business-Lösung

16.6 Erfolgsfaktoren und Schwierigkeiten

Bei der Einführung der E-Business-Lösung traten laut Angaben der Beteiligten keine grösseren Schwierigkeiten auf. Aufgrund der guten Personalstruktur wurde die Einführung innerhalb der santésuisse und auch bei den Krankenversicherern überwiegend positiv und mit Neugierde aufgenommen. Nur bei wenigen, insbeson-

dere kleinen Krankenversicherern führte die Umstellung von „Print-Medien“ auf E-Mail sowie damit verbundene Anmeldevorgänge kurzfristig zu Umstellungsproblemen.

Die Gründe für den reibungslosen Ablauf sind zum einen in der guten internen Vorbereitung zu sehen. So wurden im Vorfeld der Integration realistische Szenarien aufgestellt, welche zudem die Grenzen des Budgets berücksichtigten. Zum anderen wurden die Mitarbeitenden und Krankenversicherer bei der Lösungsgestaltung integriert, so dass ein Grossteil der Wünsche der Anwender berücksichtigt werden konnte. Darüber hinaus stellt die Vorgabe klarer Entscheidungskompetenzen sowie die stets offene und faire Kommunikation zwischen den Projektpartnern einen wichtigen Erfolgsfaktor dar.

Nicht zuletzt begründet sich der Erfolg der E-Business-Lösung auch mit der Kernaufgabe des Verbandes. Die Gewährleistung der Informationsversorgung wird durch Verfügbarkeit von Grafiken, Statistiken oder Publikationen (z.B. Rundschreiben) via Extranet oder durch die Unterstützung bei der Abwicklung des Zahlungsverkehrs mit den Leistungserbringern mittels ZSR wesentlich erleichtert.

Fazit

Die Fallstudie santésuisse nimmt aufgrund der aussergewöhnlichen Positionierung des Verbandes einen besonderen Stellenwert in der Thematik der Integration von E-Business-Lösungen ein. Sie zeigt, dass E-Business nicht lediglich im Bereich der profitorientierten Unternehmen sinnvoll erscheint, sondern durchaus auch eine Anwendung im Bereich von Non-Profit Organisationen eine grosse Rolle spielen kann. Mit der Fallstudie konnte gezeigt werden, wie die Arbeitsabläufe im Verband beschleunigt und die Informationsversorgung der Mitglieder und Interessenten zielgerichtet sichergestellt werden konnten. Zudem ist der Fall ein Beispiel dafür, dass durch die Einführung von E-Business nicht nur interne Strukturen verändert werden können, sondern auch ein Imagewandel vollzogen werden kann.