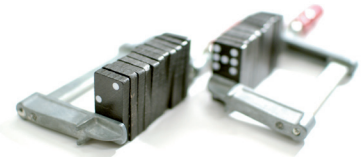


# Application Management

Geben Sie die Wartung Ihrer IT-Applikationen in die richtigen Hände!



**Fehlen Ihnen die notwendigen Ressourcen, um allen Bedürfnissen gerecht zu werden? Das folgende Projektbeispiel zeigt, wie Sie den Spagat zwischen limitierten Ressourcen und hohen Anforderungen schaffen können.**

## Ausgangslage

Sämtliche IT-Applikationen, die an 2'000 Arbeitsplätzen in 16 Kantonen im Einsatz standen, mussten mit einem minimalen Personalbestand in der Informatik einerseits am Leben erhalten, und andererseits weiterentwickelt werden. Vor dieser Herausforderung stand Ignaz Vinzens, Direktor der Informatikgesellschaft für Sozialversicherungen GmbH (IGS) in St. Gallen.

Insbesondere die Applikation «Individuelle Prämienverbilligung (IPV)», welche kantonalen Unterschieden unterliegt und hohe Volumina in kurzer Zeit zu verarbeiten hat, war zu diesem Zeitpunkt einer Flut von Gesetzesänderungen ausgesetzt. Ihr Ausbau und traditionell hoher Anpassungsbedarf forderten den Verantwortlichen alles ab und brachten das Team an den Rand der Belastungsgrenze. Diese Situation musste so rasch wie möglich entschärft und die dadurch entstandenen Risiken gesenkt werden.



## Mission Impossible - Ressourcenmangel

Es war offensichtlich, dass die Anforderungen mit dem bestehenden Personalbestand in der geforderten Zeit nicht erfüllt werden konnten. Angesichts der Komplexität des Geschäftes war es zudem nicht möglich, die Applikation von heute auf morgen auszulagern.

Um die Wartung und Weiterentwicklung der anspruchsvollen Applikation IPV sicherzustellen, mussten schnellstmöglich zusätzliche Kapazitäten hinzugezogen und eingearbeitet werden. Es musste ein Partner gefunden werden, der in der Lage war, kurzfristig Verantwortung zu übernehmen, personelle Kapazitäten zur Verfügung zu stellen und deren Know-how entsprechend aufzubauen.



### Kunde

IGS Informatik für Sozialversicherungen  
GmbH

### Branche

Sozialversicherung als Service Provider  
für 16 Kantone

### Themen

Application Management  
Weiterentwicklung der bestehenden  
Applikation sowie Anpassungen an  
gesetzliche Änderungen  
Migration

### Technologien

IBM-Mainframe  
Eigenentwickelte Applikation  
DB2, COBOL, VisualAge Generator

### Eckdaten

Wartungsvertrag seit 2002

### Kundennutzen

Application Management inkl.  
Benutzersupport (1<sup>st</sup> / 2<sup>nd</sup> Level) mit  
einem Single Point of Contact  
Lösung des Ressourcenproblems

## Verantwortung delegieren

Ignaz Vinzens wurde durch einen Fachartikel auf die BSGroup aufmerksam und hat der BSGroup Application Services AG diese komplexe und spannende Aufgabe übertragen. Er musste diesen Entscheid nie in Frage stellen.

## Vorgehen

Zunächst wurden die Bedürfnisse der IGS erhoben und die Anforderungen an die BSGroup Application Services AG eruiert und in einem massgeschneiderten Zusammenarbeitsvertrag festgehalten. Parallel dazu wurde das erforderliche Know-how aufgebaut. Gemeinsam wurde ein transparentes und für beide Vertragspartner attraktives Vertragswerk ausgearbeitet.

Nach und nach wurde die Verantwortung für Änderungen an der Applikation IPV von der IGS in die BSGroup Application Services AG verlagert; das Know-how wurde transferiert, die Verträge «gelebt».

Heute – inzwischen sind ein paar Jahre vergangen – wird die Applikation IPV ausschliesslich von 3 bis 4 Mitarbeitenden der BSGroup Application Services AG betreut und gepflegt. Die Projektverantwortung wird weiterhin von der IGS wahrgenommen. Der Benutzer Support (1<sup>st</sup> und 2<sup>nd</sup> Level), das Change- und Problemmanagement sowie die Wartung und Weiterentwicklung der Applikation, inkl. der Kommunikation mit den kantonalen Sozialversicherungsanstalten (SVA), obliegen jedoch vollumfänglich der BSGroup Application Services AG.

## Wenn aus Zusammenarbeit Partnerschaft wird

Das Konzept hat sich über die Jahre bewährt. Die Zusammenarbeit wurde laufend angepasst, verfeinert und optimiert und hat sich für beide Seiten allmählich zu einer gewinnbringenden Partnerschaft entwickelt.

Die Applikation IPV läuft heute äusserst stabil und ohne nennenswerte Zwischenfälle zur Zufriedenheit aller Beteiligten. Die Entscheidungsträger schätzen zudem die hohe Zuverlässigkeit und die angenehme Zusammenarbeit zwischen Fachabteilung und Informatik.

## Fazit

Gemeinsam ist der Spagat gelungen und der Ressourcen-Engpass konnte erfolgreich überwunden werden.

*«Die BSGroup Application Services AG hat sich vor vielen Jahren als ein Partner vorgestellt, der nicht nur Manpower zur Verfügung stellt, sondern die Verantwortung für ein System oder ein Projekt übernimmt.»*

Ignaz Vinzens, Direktor, IGS GmbH

*«Als Application Manager fühlen wir uns wie Kindermädchen: Wir bewegen uns in einem «fremden» Haushalt und stellen sicher, dass sämtliche Familienmitglieder zufrieden sind.»*

Reto Fischer

Bereichsleiter

Application Management

BSGroup Application Services AG

## Kontakt

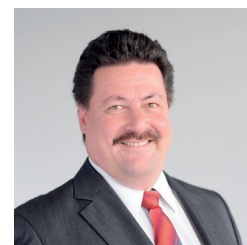
Gerne stehen wir Ihnen für ein Gespräch und weitere Erklärungen zum Thema zur Verfügung.

Reto Fischer

Mitglied der Geschäftsleitung

Application Services

reto.fischer@bsgroup.ch



BSGroup  
Application Services AG

Buckhauserstrasse 24

CH-8048 Zürich

Tel. +41 (0)44 497 77 77

Fax +41 (0)44 497 77 78

www.bsgroup.ch