

CONCORDIA
GENERALUNTERNEHMER INFRASTRUKTUR
EINFÜHRUNG KERNAPPLIKATION SYRIUS

Success Story



Version: 1.1

Datum: 25.1.2014

Klassifikation: Nicht klassifiziert

In&Out AG IT Consulting & Engineering

Seestrasse 353, CH-8038 Zürich
Phone +41 44 485 60 60
Fax +41 44 485 60 68

info@inout.ch, www.inout.ch

Über CONCORDIA



Die CONCORDIA Schweizerische Kranken- und Unfall-Versicherung AG zählt heute 748'000 Versicherte in der ganzen Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein. Sie gehört zu den grössten Krankenversicherern der Schweiz. In Liechtenstein ist sie sogar Marktleaderin.

Aktuell beschäftigt die CONCORDIA rund 1'200 Mitarbeitende in Voll- und Teilzeit: 550 am Hauptsitz in Luzern, die übrigen in vier Servicecentern, in der Landesvertretung Liechtenstein sowie in rund 270 Agenturen und Geschäftsstellen.

Bei einer aktuellen repräsentativen Umfrage der Konsumentenzeitschrift K-Tipp zur Kundenfreundlichkeit belegt die CONCORDIA den ersten Platz.

Über In&Out



Unabhängige Beratung und praxistaugliche Lösungen. Dafür stehen wir. Gegründet 1993, bietet die In&Out AG Consulting und Engineering Dienstleistungen im Bereich von Enterprise IT Plattformen. In&Out ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Sitz in Zürich.

In&Out beschäftigt über 30 hochqualifizierte Mitarbeiter in den Geschäftsbereichen IT Efficiency und IT Security. Unser Angebot umfasst die Entwicklung von Strategien sowie die Evaluation und Konzeption von IT Lösungen. Zusätzlich unterstützen wir unsere Kunden bei der Implementierung, dem Test und Betrieb von leistungsfähigen und sicheren IT Lösungen.

Die In&Out übernimmt die Projektleitung, unterstützt in einzelnen Projektphasen und tritt auf Wunsch auch als Generalunternehmer auf. In&Out ist wirtschaftlich unabhängig von Produkte- und Lösungsanbietern und orientiert sich an aktuellen Standards und Best Practice Technologien. Diese strategische Ausrichtung ermöglicht es unseren Beratern neutral, lösungsorientiert und auf Kundenbedürfnisse fokussiert, vorzugehen.

Dabei ist die In&Out spezialisiert auf die Konzeption, Optimierung, Implementation und den Betrieb von effizienten und sicheren Plattformen für Kernapplikationen von Banken und Versicherungen, wie Adcubum Syrius™ oder Avaloq™. Dabei werden neben den Applikationen auch ganzheitliche Lösungen vom Storage über den Server, Betriebssystem, Datenbank und Web Application Server konzipiert.

Über Adcubum SYRIUS



Adcubum entwickelt Standardsoftware für Versicherungen. Das Produkt Adcubum SYRIUS deckt die Kernprozesse der Wertschöpfungskette von Versicherungen ab, unterstützt performante End-to-end-Geschäftsprozesse, gestattet eine kurze Time-to-Market und ist ausgerichtet auf Multikanalvertrieb.

Das von seiner Kernfunktionalität her spartenunabhängige Gesamtsystem wurde von Adcubum konsequent an die fachlichen und gesetzlichen Anforderungen der Schweiz für die Sparten Krankenversicherung, Unfallversicherung und Sachversicherung (inkl. Haftpflicht und Motor) optimiert.

Adcubum SYRIUS basiert auf einer serviceorientierten Java-Anwendung mit Mehr-Schichten-Architektur. Es ist hochgradig skalierbar, wahlweise über Module oder als Komplettsystem einführbar und einfach in bestehende IT-Landschaften zu integrieren.

Herausforderung

CONCORDIA hat nach einer intensiven Evaluation entschieden, die in die Jahre gekommene selbstentwickelte Hostapplikation zur Krankenkassenverwaltung sowie einige Umsysteme durch eine moderne und zukunftssträchtige Standardlösung abzulösen. Es wurde die Software Sirius ASE von Adcubum ausgewählt, mit den entsprechenden ergänzenden Applikationen Sirius DWH, Sirius VPC (Internet Applikation für Vermittler), dem Output Management System M/TEXT und M/OMS von kühn&weyh, ergänzt durch eine selbstentwickelte provisorische rudimentäre Archivlösung. Zur Einführung dieser vier Kernapplikationen hat CONCORDIA das Programm CONCIFIT ins Leben gerufen.

Für den gesamten Infrastrukturbereich von CONCIFIT hat die CONCORDIA einen Generalunternehmer gesucht, der vollumfänglich die Verantwortung für die gesamte Serverinfrastruktur, die Middleware Komponenten Oracle DB und Oracle WebLogic, sowie die oben genannten vier Kernapplikationen übernimmt. Zusätzlich sind auch die Erstellung des fachlichen Produktionsplanes, dessen Implementierung in einem Scheduler, das End-to-End Monitoring, die Parametrisierungstransporte und die Anpassung der IT-Prozesse an die neuen Gegebenheiten Bestandteile der GU Tätigkeit gewesen. Diese umfasste Konzeption, Engineering, Implementation, Projektbetrieb und Tuning aller Komponenten.

Die In&Out AG konnte sich in der GU-Evaluation zusammen mit Ihrem Partner Osys AG gegen namhafte Mitbewerber durchsetzen und ist seit Oktober 2010 als Generalunternehmer verantwortlich für die gesamte Sirius Infrastruktur. Dabei wurde die GU Tätigkeit über einen Zeitraum von 2.5 Jahren bis zum Projektabschluss mit definierten Arbeitspaketen in einem Werkvertrag mit Kostendach definiert.

Implementation / Technologie

Die gesamte Projekt- und spätere Produktivumgebung wurde vollvirtualisiert auf zwei IBM Highend Servern p780 Power7 auf AIX implementiert. Die Konzeption hat insbesondere zum Ziel gehabt, die eingesetzte Hardware, die Lizenzkosten und die Betriebsaufwände möglichst gering zu halten.

Die Systeme wurden während dem Projekt um Faktor 5 überprovisioniert, d.h. 5 Mal mehr CPUs an die virtualisierten Systeme verteilt als physisch vorhanden waren. Nach Go-Live betrug der Überprovisionierungsfaktor immer noch 3. Dadurch wurden erhebliche Lizenzkosten eingespart.

Die IO Adapter (Netzwerk und SAN) sind ebenfalls vollvirtualisiert, somit wird vor allem durch die einmalige Verkabelung der Betriebsaufwand und die Flexibilität in der Bereitstellung verbessert. Der Storage wurde mit Thin Provisioning überprovisioniert. Der Hauptspeicher wurde online komprimiert um das eingesetzte physische Memory zu reduzieren.

Applikationen

Auf den virtualisierten Systemen werden sowohl Produktion, Integration als auch Entwicklung betrieben (während des Projekts auch Schulung und Migration). Folgende neue Business Applikationen sind im Einsatz:

- Adcubum Sirius ASE 3.02.07
- Adcubum DWH 3.02.07 (Neuentwicklung von Adcubum, erster Kunde)
- Adcubum VPC 1.00.01 (Neuentwicklung von Adcubum, erster Kunde)
- Kühn&Weyh M/TEXT 6.3.0 und M/OMS 6.3.0

Online Betrieb

Im Online Betrieb arbeiten bis zu 1'200 Benutzer intensiv mit Sirius und den anderen Applikationen. Die End-to-End Performance wird ständig ermittelt und protokolliert. Die mittlere Antwortzeit aller Sirius Services liegt unter 600ms, 80% aller Anfragen werden in weniger als 1000ms abgewickelt. Erfreulich ist, dass die Servicezeiten trotz zunehmender Datenbankgrösse absolut konstant bleiben. Im Online Betrieb werden auf der Produktion ca. 50% der virtuellen Ressourcen und 25% der gesamten physischen Ressourcen belegt, dies entspricht genau den vorgängigen Lastsimulationen.

Produktionsplan / Batchbetrieb

Die Verantwortung für die Erstellung des fachlichen Produktionsplanes, inklusive dessen technischer Umsetzung in einem Schedulersystem, lag ebenfalls beim GU In&Out. Als Scheduler wurde CONTROL-M von BMC evaluiert und implementiert.

Insgesamt wurden 600 verschiedene Jobs gemeinsam definiert, geplant und implementiert. Pro Woche laufen ca. 1'500 Jobs, davon 200 pro Nacht und 400 Wochenend Jobs. Dazu kommen aussergewöhnliche Verarbeitungen wie die bereits erfolgreich durchgeführten Jahresendverarbeitungen (Prämienrunden) und der Jahresabschluss.

Der Produktionsplan und dessen technische Implementation waren aufgrund der intensiven vorgängigen Tests und Performanceoptimierungen von Beginn an stabil und performant. Die Tagesverarbeitung startet ab 18:00 Uhr und ist üblicherweise bereits vor 23:00 Uhr beendet.

Die Batches nehmen 100% der virtuellen Ressourcen und 50% der physischen Ressourcen der Server in Anspruch. Bis auf einzelne Ausnahme konnten alle kritischen Batches vor Go-Live optimiert werden und sind von Beginn an performant gelaufen.

Prozesse

Mit Ablösung einer eigenentwickelten Software durch Standard Produkte mehrerer Hersteller ist eine Anpassung der IT Betriebsprozesse unumgänglich. Dabei wurden durch In&Out die folgenden Prozesse angepasst oder neu erstellt: Incident-, Event, Problem-, Change-, Config-, Release-, Performance- und Capacity Management. Die Implementation erfolgt teilweise toolgestützt und eine CMDB wurde ebenfalls implementiert.

Die Prozesse sind etabliert und seit 6 Monaten per Go-Live ohne grössere Änderungen produktiv.

Budget

Das vertraglich vereinbarte Budget für die Dienstleistungen im GU Vertrag mit In&Out wurde unterschritten. Ebenso ist das Budget für Cashout Leistungen im Infrastrukturmilieu signifikant unterschritten worden.

Fazit

Im Rahmen der Generalunternehmerschaft konnte In&Out eine vollständig neue Plattform bei CONCORDIA entwickeln, implementieren und in Produktion nehmen. Die Plattform war während der gesamten Projektphase und auch nach Go-Live ausserordentlich stabil und von Anfang an performant. Die eingesetzte Hardware und Software ist im Vergleich zu anderen Sirius Implementationen unter Berücksichtigung der Nutzer- und Versichertenzahlen gering und die Implementation und die Nutzung der Ressourcen sehr effizient, womit insbesondere die laufenden Wartungsausgaben gering gehalten werden können.

Man kann bei einer erfolgreichen „Big Bang“ Einführung von Syrius, einem neuentwickelten DWH, einem neuen Printing und einem neu entwickelten Vermittlermodul im Zeitrahmen und unter Budget sicher zu Recht von einer „Success Story“ sprechen, die In&Out gemeinsam mit CONCORDIA und Adcubum erreichen konnte.

Referenzaussagen

*„Ich habe die Leitung von In&Out während der gesamten Projektdauer als sehr kundenorientiert erlebt.
Alle Versprechen wurden eingelöst.“*

Nikolai Dittli, CEO CONCORDIA

*„Das Projekt Infrastruktur in der Verantwortung der In&Out AG hat einen Schlüsselbeitrag zum Erfolg des
gesamten CONCIFIT Programms geleistet.“*

Cristina Conti, CIO CONCORDIA und Programmverantwortliche CONCIFIT

*„Von den im Vorfeld erwarteten möglichen Szenarien zur Einführung der Syrius Infrastruktur ist das beste
Szenario eingetreten.“*

Heinz Scholian, Bereichsleiter Engineering, CONCORDIA

Kontakt

Andreas Zallmann
In&Out AG
Bereichsleiter IT-Efficiency
Mitglied der Geschäftsleitung
andreas.zallmann@inout.ch

