



“Wir sind IT-Dienstleister für gesetzliche Krankenkassen und haben uns zum Ziel gesetzt, schneller und wirtschaftlicher zu sein als unsere Mitbewerber. Unsere Kundenbasis wächst stetig, denn wir können’s einfach besser. HP Software unterstützt uns dabei die steigenden Ansprüche unserer Kunden zu erfüllen.”

Martin Behmann, Geschäftsführer, ITSC GmbH

Anwenderbericht:
ITSC GmbH

Branche: IT Services im
Gesundheitswesen

Zielsetzung

Senkung der Kosten pro Anwender der gehosteten Applikationen, hohe Kosten/Nutzen-Transparenz, kontinuierlich hohe IT-Servicequalität.

Lösung

End-to-end-Management der Systeme und Applikationen mit HP Operations und HP Internet Services, effektives IT Service Management unter Nutzung von Best Practices nach ITIL mittels HP Service Desk.

IT-Vorteile

- Integriertes IT Service Management auf Basis durchgängiger Prozesse
- Servicetransparenz und effektive Steuerungsmöglichkeiten
- Kontinuierlich hohe IT-Servicequalität
- Schnellere Call-Lösung
- Nachweisführung durch stichhaltiges Reporting

Geschäftliche Vorteile

- Weniger Aufwand pro Anwender der gehosteten Applikationen
- Schnellere und flexiblere Reaktion auf Kundenanforderungen
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Im Wettbewerb entscheidend stärker aufgestellt



Die ITSC GmbH (Informationstechnologieservice Center) liefert IT-Lösungen mit Schwerpunkt auf Application Service Providing rund um das ISKV (Informationssystem in der gesetzlichen Krankenversicherung). Derzeit ist die ITSC für rund 80 Betriebs-, Innungs- und Ersatzkrankenkassen im gesamten Bundesgebiet tätig und ist damit Marktführer in diesem Segment. Im Auftrag der Kassen betreut die ITSC GmbH mehr als 10.000 angeschlossene Endgeräte und ca. 600 Server.

Ein maßgeblicher Faktor für den ungebrochenen Wachstumskurs des IT-Dienstleisters mit Hauptsitz in Hannover ist dessen Fähigkeit, die hohen Service-Ansprüche seiner kostenbewussten Kunden schnell, kompetent und konsequent zu erfüllen. Bei der Sicherung der Kundenzufriedenheit, auch in Zeiten rasanten Wandels und starken Wachstums, zählt die ITSC auf eine umfassende IT Service Management Lösung auf Basis von HP Software.



Expandierendes Kerngeschäft: Application Hosting

“Die Krankenkassen beschaffen sich Anwendungssoftware und betreiben diese selbst, oder sie suchen dafür aus wirtschaftlichen Erwägungen einen Betreiber. Den finden Sie in uns. Wir betreiben für gesetzliche Krankenkassen sämtliche Kernanwendungen für Aufgaben wie Beitragseinzug, Leistungsabrechnung und Marketing. Darüber hinaus warten wir mit kundenspezifischen Services wie z.B. Application Customizing auf“, schildert Martin Behmann, Geschäftsführer, ITSC GmbH.

Wachstum – lohnend für beide Seiten

Im Gesundheitswesen wird bekanntermaßen mit spitzem Bleistift gerechnet. Das gilt selbstverständlich auch für die Kosten pro Anwender der jeweiligen Applikation. Folglich kann ein hoch qualifizierter IT Service Provider mit entsprechend großer Klientel deutlich wirtschaftlicher operieren als kleinere Mitbewerber.

“Der Wettbewerb ist in diesem Markt sehr heftig. Mit einer Handvoll Mitarbeiter und einer schmalen Kundenbasis kann kein IT Service Provider bestehen. Das Geschäft muss sich lohnen – für beide Seiten. Schließlich gibt es Fixkosten ebenso wie variable Kosten, die man auf die Kunden verteilen muss. Wer mehr Kunden hat, ist bei der Kostenumlage klar im Vorteil. Dementsprechend hoch ist der Konsolidierungsdruck in unserem Metier. Der ITSC ist es zielstrebig gelungen, in entsprechende Größenordnungen hineinzuwachsen“, so Martin Behmann.

Erklärtes Ziel: Mehr Kundennähe

“Was fehlt uns zum Erfolg? Auch bei recht ansehnlichem Wachstum mussten wir uns diese Frage stellen. Die Antwort war schnell gefunden. Dazu brauchten wir nur zu untersuchen, wie unsere Mitbewerber ihre Kunden bedienen und was wir von zufriedenen Kunden lernen können. Die Kunden waren zufrieden, wenn ihnen Transparenz über die Auslastung und Verfügbarkeit der Applikationen geboten wurde. Die

IT Service Provider der zufriedenen Kunden verfügten über entsprechende Steuerungsmöglichkeiten mit Einblick in Kriterien wie z.B. das Nachfragevolumen. Dabei war bei den Kunden mit hohem Zufriedenheitsgrad eine Gemeinsamkeit festzustellen: In den meisten Fällen wurde HP Software als Gesamtlösung für IT Service Management genannt. Mit den Management-Tools der HP Software lassen sich die Anforderungen anspruchsvoller Kunden zuverlässig erfüllen. Genau das wollten wir auch“, erklärt Martin Behmann.

Schlüssiges Konzept, überzeugend präsentiert

Das bei der ITSC bislang im Einsatz befindliche Toolset bot nur schwache Funktionalität, hatte keine komfortable Schnittstelle zur IT-Infrastruktur vorzuweisen und war beim Call Tracking eher mager ausgestattet. Auch beim Reporting sowie bei der Nachweisführung für Service Level Agreements (SLAs) war das bisherige Toolset als völlig unzulänglich einzustufen. Eine Modernisierung der bisherigen Lösung schied aus Kostengründen aus. Die ITSC war entschlossen, zu einer weitaus leistungsstärkeren und zugleich wirtschaftlicheren Lösung umzusteigen.

“HP hat uns im Vergleich zu den Mitbewerbern – insbesondere durch die Umsetzung von Best Practices – rundum überzeugt. Auch bei sinnvollen Kriterien wie leichte Bedienbarkeit und Integration mit unterschiedlichen technischen Bereichen wie Hardware, Netzwerk und User Help Desk, schnitt HP Software ganz hervorragend ab. HP hat die Vorzüge der angebotenen Lösung klar und praxisnah demonstriert“, unterstreicht Andreas Rosenthal, Geschäftsbereichsleiter Technik, ITSC GmbH.

Proof-of-Concept in nur 10 Tagen durch kompetente HP Partner

Auch der Proof-of-Concept (PoC) als “Nagelprobe“ wurde mit Bravour absolviert. Die in Detmold beheimatete ITC GmbH und die INSOTEC GmbH mit Sitz in Köln traten dabei gemeinsam auf. Während ITC das End-to-end System- und Applikationsmanage-

ment auf Basis von HP Operations und HP Internet Services lieferte, übernahm INSOTEC die Umsetzung ITIL orientierter Prozesse mittels HP Service Desk.

Dazu Andreas Rosenthal: "Der Proof-of-Concept hat prima geklappt. In zehn Tagen war die gesamte Lösung einsatzbereit. Das spricht nicht nur für die Qualität und Funktionalität der HP Software, sondern insbesondere auch für die Fachkompetenz und das Engagement der HP Software Partner ITC und INSOTEC."

Erwartungen in vollem Umfang erfüllt

"Die bei der Präsentation des Konzepts durch den HP Vertrieb demonstrierten Vorteile sind in der täglichen Praxis sehr schnell eingetreten. Unsere auf HP Software basierende IT Service Management Lösung läuft seit rund einem Jahr – und wir sind vollauf zufrieden", betont Andreas Rosenthal. "Wir haben jetzt die geforderte Servicetransparenz und die Steuerungsmöglichkeiten, die wir als IT Service Provider brauchen. Wenn sich heute ein Kunde beschwert, kann ich schnell erkennen, ob der Kunde Recht hat oder nicht – denn wir wissen genau, was läuft, und können das auch belegen."

Messbare Verbesserungen durch Best Practices im IT Service Desk

Bewährte "Best Practices" und nach ITIL ausgerichtete Prozesse helfen heute den IT-Teams der ITSC, die Qualität der erbrachten IT-Services auf kontinuierlich hohem Niveau zu halten. Die Verbesserungen in den Call-Lösungszeiten können sich sehen lassen: Vor Einführung von HP ServiceDesk wurden 34% der eingehenden Calls binnen 15 Minuten gelöst; heute liegt diese Ziffer bei gut 57%. Calls, deren Lösung länger als 4 Stunden dauert, machten bei der früheren Service Desk Lösung rund 31% aus; seit Einführung von HP Service Desk hat sich dieser Anteil auf 21% verringert.

"INSOTEC hat unsere Service-Prozesse unter Verwendung von HP Service Desk an den ITIL Prozessmodellen ausgerichtet und hat uns genau das geliefert, was wir haben wollten", unterstreicht Andreas Rosenthal.

"Die Implementierung eines Projekts dieser Dimensionen in nur drei Monaten ist beachtlich. Sehr gut getan haben die schnellen Entscheidungswege und die Kompetenz im Hause ITSC", unterstreicht Heinz Georg Kunz, Geschäftsführer der INSOTEC GmbH.

Proaktives IT Service Monitoring: Früherkennung kritischer Zustände

Das Management der rund 500 Windows- und 100 Solaris-Server sowie der darauf laufenden Kernanwendungen (in erster Linie ISKV sowie CRM-Applikationen) erfolgt mit HP Operations. Hier brachte die ITC ein ganzes Set an Best Practices Policies für die Basisüberwachung mit, die dann auch direkt ohne großartigen Anpassungsaufwand bestens funktioniert

hat. Auch bei der Parametrisierung des Monitorings von Standard-Applikationen und generischen Datenbanken waren die ITC Erfahrungswerte Gold wert.

"Der Top-Down-Ansatz mit individuellen Service Trees hat uns einfach überzeugt. Wir sehen auf einen Blick, wenn ein IT Service tendenziell gefährdet ist. Mit dem Drill-Down-Mechanismus haben wir dann schnell die Ursache der Meldung lokalisiert und entsprechend rechtzeitig die Fehlerquelle behoben. Durch das Ampelmanagement-Prinzip (grün-gelb-rot) in HP Operations sieht man auf den ersten Blick, ob es sich um eine echte Störung oder gar einen Ausfall handelt – dann sieht man in dem Service-Baum direkt die Auswirkungen. Diesen Worst Case erproben wir regelmäßig – in der Praxis sind wir dagegen besten gerüstet. Zudem ist alles redundant ausgeführt; fällt tatsächlich ein Cluster hardware- oder softwareseitig aus, bekommen wir direkt einen Alarm und setzen das System schnell instand – bevor Murphy überhaupt eine Chance hat, zuzuschlagen", schmunzelt Martin Behmann.

End-to-end-Überwachung: Was erlebt der Kunde?

Mit HP Internet Services führt das IT-Team der ITSC Messungen der Performance und Availability der gehosteten Applikationen aus Kundensicht durch. SLAs lassen sich hier bestens mit den zentral gesammelten Daten abgleichen – die mitgelieferten Out-of-the-box-Reports sind aussagekräftig und dabei grafisch attraktiv für den Kunden aufbereitet.

"Die Verfügbarkeit und das Reaktionsverhalten der Applikationen müssen auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten den Anforderungen unserer Kunden genügen", erläutert Andreas Rosenthal. "Beispielsweise wird Email auch nachts beansprucht. Die Außendienstmitarbeiter oder die Internet-Geschäftsstellen der Krankenkassen sind auf Online-Verfügbarkeit angewiesen. Früher setzten wir hier zur Überwachung eine Eigenentwicklung ein; wir wollten aber eine Standardlösung, die sich schnell und einfach umsetzen lässt und bei der wir im Bedarfsfall auch das Customizing übernehmen können, ohne auf externe Dienstleister angewiesen zu sein. HP Internet Services ist unkompliziert zu handhaben – und wer kennt die Services, Applikationen und Front-Ends besser als das ITSC Team selbst?"

Andreas Rosenthal fährt fort: "Beim End-to-end Monitoring haben wir einen recht hohen Automatisierungsgrad erreicht, der unsere IT-Mitarbeiter entlastet. Wir hosten derzeit ca. 350 Add-on-Produkte, für die wir teilweise eigene Probes bauen. Dazu benutzen wir den mit HP Internet Services gelieferten ProbeBuilder. In aufwändigeren Fällen lassen wir die entsprechenden Probes von ITC bauen, die uns stets sehr gut bedient. In aller Regel kommen wir aber ohne ITC Unterstützung aus, da wir sehr schnell tiefgehendes Detailwissen aufgebaut haben."

Als Serviceunternehmen toprofit

Martin Behmann resümiert: "Wir wollen das IT-Serviceunternehmen für die Krankenkassen sein. Bei Ausschreibungen sind wir heute viel besser aufgestellt als vor der Einführung von HP Software im IT Service Management. Wir können schnell und flexibel auf die Anforderungen unserer Kunden reagieren. Das hat sich herumgesprochen. Ich sehe da durchaus Parallelen zur Fabel von Hase und Igel. Wir sind schon da!"

Als Pilotanwender ist die ITSC der erste Host, der iskv_21C, die neue zentrale Anwendung aller Betriebs- und Innungskrankenkassen, mit Datenmigration eingeführt hat.

Der Kunde im Überblick

ITSC

Die ITSC GmbH (InformationstechnologieserviceCenter) ist ein führender IT-Dienstleister in den Bereichen Systemtechnik / Fachberatung und Business-Service, speziell bei der Anwendung von ISKV, aber auch für ergänzende Hard- und Softwarelösungen für die gesetzliche Krankenversicherung (GKV). So stehen verschiedenste IT-Services auch für den standardisierten Einsatz von PC-Arbeitsplätzen und Servern zur Verfügung. Ein bundesweites Netzwerk auf Basis modernster Technologien ergänzt das Portfolio der Dienstleistungen zum dem auch der GKV Service gehört.

Das Unternehmen wurde 1997 durch die heutigen Gesellschafter, den BKK Landesverband Niedersachsen-Bremen, den BKK Landesverband Hessen und die IKK Niedersachsen gegründet. Aktuell werden rund 250 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den Standorten Hannover (Hauptverwaltung), Essen, Frankfurt, Hamburg und Stuttgart beschäftigt. Bis heute entwickelte sich ITSC zu einem der bedeutendsten IT-Service-Provider für das ISKV in der GKV.

Derzeit nutzen rund 80 Krankenkassen mit über 7 Millionen Versicherten und mehr als 10.000 Arbeitsplätzen national die Application Hosting Services des ITSC Rechenzentrums.

www.itsc.de

Partnerprofil: ITC GmbH

Die ITC GmbH mit Sitz in Detmold ist auf die Realisierung von IT Service Management (ITSM) spezialisiert.

Organisationsberater hinterlassen Konzepte. Systemintegratoren hinterlassen Softwaretools. Die Mission von ITC liegt im Brückenschlag: ITC-Berater begleiten ihre Kunden auf dem gesamten Weg von den organisatorischen Anforderungen/Prozessdesign bis zu einer sicher funktionierenden Umsetzung auf Basis geeigneter HP Softwarewerkzeuge. Sogar noch darüber hinaus: Als HP Services Integrator (SVI) Partner supportet ITC aus einer Hand die geschaffene oder modernisierte ITSM-Lösung nach der Inbetriebnahme (ITC Call+Smile).

www.itc-germany.com

Partnerprofil: INSOTEC GmbH

Die INSOTEC Software & Consulting GmbH mit Sitz in Köln bietet als zertifizierter HP Software Premium Partner für das Softwareprodukt HP Service Desk alle Beratungsleistungen, wie z.B. Definition sowie Umsetzung der Anforderungen und Prozessabläufe, Installation und Schulung, Customizing, Einführungsunterstützung, Einrichten von Workflow und Eskalations-Management, Schnittstellen und Integration zu anderen Systemen.

INSOTEC ist der HP Partner mit der größten installierten HP Service Desk Basis in Deutschland. Von HP wurde das Unternehmen für seine Leistungen im Bereich Service Desk Implementierung 2001 und 2006 mit dem Channel Excellence Award ausgezeichnet.

www.insotec.de

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem HP Ansprechpartner oder unter www.hp.com