

Bessere Leistungen zum günstigeren Preis

Assura zählt zur Spitzengruppe der zehn grössten Krankenkassen der Schweiz. Die unabhängige Kasse, die dieses Jahr ihr 30-jähriges Bestehen feiert, zählt mehr als 400 000 Versicherte und kämpft mit innovativen Dienstleistungen gegen die Kostenexplosion im Gesundheitswesen. Auch im Bereich IT setzt die Assura auf innovative Lösungen. Mirko Minini, Leiter der IT-Abteilung, skizziert im Interview die Eckpunkte seiner Erfolgsstrategie.



nen die Systeme rasch an Marktentwicklungen, beispielsweise neue Versicherungsprodukte oder gesetzliche Änderungen, angepasst werden. Die eigene IT-Kompetenz ist ein wesentlicher Faktor bei der Kosteneindämmung.

Im Rahmen einer Interessengemeinschaft teilt Assura seine IT-Dienste mit gut 20 unabhängigen Unternehmen. Wie kam es zu dieser Entscheidung, und wie ist Ihre IT organisiert?

Seit der Unternehmensgründung im Jahr 1978 verfügte Assura immer über eine eigene IT-Abteilung. Mit dem starken

Wachstum des Unternehmens vergrösserte sich auch diese Abteilung Jahr für Jahr. Aus Effizienzgründen und um Synergieeffekte zu erzielen, wurde Ende 2005 die Gründung einer Dienstleistungsgesellschaft, der Figeas SA, beschlossen. Damit sollten mit 22 Gesellschaften und Stiftungen an 19 Standorten mehrere Synergien, darunter auch die IT-Infrastruktur, genutzt werden. Ausser IT bietet die Figeas SA auch zentrale Dienstleistungen in anderen Bereichen wie etwa Marketing, Human Resources und Finanzen an. Die Figeas SA nahm ihre Tätigkeit als unabhängige Gesellschaft im Januar 2007 auf. Assura

Herr Minini, angesichts der Kostenexplosion im Gesundheitswesen hat sich Assura stets für eine langfristige Prämienstabilität eingesetzt. Welchen Beitrag leistet die IT zur Fähigkeit Ihres Unternehmens, die Kosten zu kontrollieren und seinen Kunden attraktive Prämien anzubieten?

Assura gehört in der Tat zu den Krankenkassen, deren Allgemerkosten zu den niedrigsten in der Schweiz zählen. Das IT-System des Unternehmens ist mit Sicherheit einer der Faktoren, die dazu beitragen. Assura hat stets auf Leistung und Stabilität ihrer Systeme und seiner Applikationen gesetzt. Dies senkt nachhaltig die Kosten für die IT-Entwicklung und -Wartung und damit auch die operativen Kosten.

Darüber hinaus hat Assura alle Fachapplikationen intern entwickelt, was eine grosse Unabhängigkeit ermöglicht. Denn so kön-

Assura und Figeas

Assura wurde 1978 mit dem Ziel gegründet, eine alternative und innovative Vision von einer Krankenkasse in die Realität umzusetzen. Inzwischen hat sich das Unternehmen zur siebtgrössten Krankenkasse der Schweiz mit mehr als 400 000 Versicherten entwickelt. Jedes Jahr wird es aufs Neue unter die günstigsten Krankenkassen eingereiht. Assura befürwortet die individuelle Verantwortung der Versicherten, um die Gesundheitskosten zu beschränken. Die Kasse popularisierte so revolutionäre Konzepte wie Wahlfranchisen oder die Abschaffung der Apothekerscheine. Assura ist ein unabhängiges Unternehmen und beschäftigt 600 Mitarbeitende an 13 Standorten in der ganzen Schweiz.

Seit 2007 delegiert Assura die Verwaltung der Informatik an die Figeas SA, eine Ende 2005 gegründete Dienstleistungsgesellschaft. Über Assura hinaus verwaltet die Figeas die gesamten IT-Dienstleistungen von 22 Gesellschaften und Stiftungen an 19 Standorten. Indem die entsprechenden Ressourcen der verschiedenen Partnergesellschaften zentral zusammengefasst werden, kann Figeas wirtschaftliche Skaleneffekte erzielen. Figeas bietet zentralisierte Dienstleistungen in den Bereichen Informatik, Human Resources, Finanzen, Logistik, Statistik oder Marketing.

Infos: www.assura.ch, www.figeas.ch



Von cablecom bezogene Leistungen

Services	connect LAN, connect Internet, connect IP-PBX, GigaClass Services
Standorte	19
Access	Fiber, SDSL
Bandbreiten	2 Mbit/s bis 1 Gbit/s
Infos	Laurent Fine, NAM, Tel. 024 423 36 50, laurent.fine@cablecom.ch



ist und bleibt mit 600 Mitarbeitenden an 13 Standorten in der ganzen Schweiz der wichtigste «Kunde» der Figeas SA.

Welche Folgen hatte diese neue Struktur?

Eine derartige Organisation bedeutet natürlich wesentlich mehr IT-Bedarf und eine erhebliche Zunahme der Netzbelastung. Gleichzeitig ermöglicht die Neugliederung es uns, die Qualität unserer Dienstleistungen noch weiter zu verbessern. Dafür allerdings brauchen wir eine höhere Netzperformance. Vor diesem Hintergrund haben wir 2006 unsere IT-Infrastruktur und das Netz überdacht. Dazu kam, dass die Verträge mit unseren damaligen Lieferanten ausliefen. Dadurch bot sich die Gelegenheit, unsere Anforderungen neu zu definieren und eine Ausschreibung zu starten. Ziel war es, einen Partner zu finden, der unseren erhöhten Anforderungen am besten entsprechen kann.

Worin bestanden Ihre Anforderungen in Bezug auf die Netzinfrastruktur?

Wir brauchten höhere Übertragungsgeschwindigkeiten und eine erweiterbare Lösung, die an unser starkes Wachstum angepasst werden kann. Höhere Übertragungsraten sollten uns eine Verbesserung unserer Fachapplikationen ermöglichen, die auf einem Server in Pully zentralisiert sind und den 13 Assura-Niederlassungen zur Verfügung gestellt werden. Ausserdem wollten wir VoIP in unser IT-Netz integrieren.

Angesichts des für die Daten, die Telefonie und den Internetzugang kritischen Charakters unseres Netzes waren für uns maximale Verfügbarkeit und Sicherheit von zentraler Bedeutung. Darum wollten wir einen einzigen Ansprechpartner haben,

Zur Person

Mirko Minini, 45, leitet die IT-Abteilung der Figeas SA, der Gesellschaft, die unter anderem den gesamten IT-Bereich von Assura managt. Minini hat sein ganzes Berufsleben bei Assura verbracht, wo er 1980 seine Laufbahn begann. Seit 1994 ist er Leiter der IT-Abteilung und verantwortlich für die Organisation und das operative Geschäft des IT-Bereichs der Gruppe. Zuvor arbeitete er einige Jahre im Operating und in der Softwareentwicklung. Seit 2003 gehört er der Geschäftsleitung der Assura an. Im Januar 2007 wurde er Leiter Informatik der Figeas SA, als sie ihre Tätigkeit aufnahm.

der für die gesamte Lösung verantwortlich ist und höchste Verfügbarkeit gewährleistet. Wir wollten nicht mehr von mehreren Partnern abhängig sein, die sich bei Problemen gegenseitig die Schuld zuweisen. Und natürlich wurde auch der Preis der Lösung mit in Betracht gezogen.

Wie sieht die Lösung, die Sie implementiert haben, heute aus?

Wir haben uns für ein Glasfasernetz entschieden, um den hohen Datendurchsatz sicherzustellen, den wir brauchen. Heute ist die Mehrzahl der Standorte über Glasfaser mit unserem Data Center verbunden, weitere Standorte werden in Kürze folgen.

Unser Data Center spiegeln wir an einem Standort in der Umgebung von Lausanne. Beide Data Centers sind direkt über ein Gigabit-Netz verbunden, das eine vollständig redundante Schleife bildet. Alle Leitungen des Netzes, die zu den Niederlassungen führen, sind ebenfalls geteilt. Unsere Wahl fiel auf das SLA Gold, das eine Verfügbarkeit rund um die Uhr gewährleistet. Unser Data Center hostet die Applikationen und Daten der 22 Gesellschaften, die wir verwalten. Das Glasfasernetz gewährleistet die Datenübertragung, den Internetverkehr und VoIP. Diese Infrastruktur ist sehr leistungsfähig und gut skalierbar.

Was hat Sie dazu bewogen, sich für cablecom als ausschliesslichen Provider dieser Lösung zu entscheiden?

Wir wollten einen einzigen und nicht mehrere Partner. Deshalb haben wir in der Projektausschreibung einen Provider mit einem eigenen, landesweiten Glasfasernetz gesucht. In der Schweiz gibt es nur zwei Betreiber mit eigenem Kernnetz, das über Einstiegspunkte in der ganzen Schweiz verfügt. Einer davon ist cablecom.

«Mit cablecom verfügen wir heute wahrscheinlich über das grösste VoIP-Netz der Romandie und eines der grössten in der gesamten Schweiz.»

Aus verschiedenen Gründen suchten wir nach einer Alternative zum traditionellen Anbieter. Das Angebot von cablecom hat uns sowohl in technischer Hinsicht als auch in Bezug auf die Kundenbeziehung schnell zugesagt. Auch preislich war es das attraktivste Angebot, auch wenn das für uns nicht das Hauptkriterium war. Cablecom bot uns bessere Leistungen zum günstigeren Preis als die Konkurrenz an. Die Entscheidung für cablecom fiel daher schnell, da dieses Unternehmen am besten unseren Anforderungen entsprach.

Warum haben Sie sich für ein Glasfasernetz entschieden?



Nur Glasfasern bieten die Bandbreite und die Flexibilität, die wir benötigen. Mit Glasfasern können wir einige unserer Standorte mit der gewünschten Geschwindigkeit von 2 bis 120 Mbit/s verbinden, darunter auch unsere Data Center. Dank dieser Übertragungsraten konnten wir unsere Fachapplikationen noch weiter verbessern und den Anwendern eine grössere Interaktivität bieten.

So werden zum Beispiel alle Dokumente gescannt und zentral gespeichert. Die Niederlassungen können jetzt unmittelbar auf diese Bilddaten zugreifen und umgehend Anfragen von Kunden beantworten. Darüber hinaus konnten wir mit der Technologie von cablecom unsere Festnetztelefonie auf Internettelefonie umstellen.

Worin liegen die Vorteile der VoIP-Lösung von cablecom?

Mit 850 Nutzern und mehr als 40 000 externen Anrufen von Kunden pro Woche

«Cablecom hat sämtliche Versprechen gehalten. Das war angesichts der Projektdimension und der Fristen keine Selbstverständlichkeit.»

ist unsere Telefonie ein wirklich kritischer Faktor. Mit cablecom verfügen wir heute wahrscheinlich über das grösste VoIP-Netz der Romandie und eines der grössten in der gesamten Schweiz.

VoIP ist eine sehr sensible Technologie: Die geringste Verzögerung bei der Signalübertragung führt zu Fehlern in der Kommunikation. Eine maximale Zuverlässigkeit der Infrastruktur ist daher ausgesprochen wichtig. Hier bot uns cablecom eine einzigartige, qualitativ sehr hochwertige Lösung für VoIP an. Sie ermöglicht es, die Stimme in den Datenstrom einzugliedern und die priorisierte Übertragung der Sprachpakete im Netz sicherzustellen. Damit entspricht die Qualität der Kommunikation praktisch derjenigen der klassischen Telefonie. VoIP bietet darüber hin-

aus sehr grosse Kostenvorteile. Alle internen Gespräche sind gratis.

Welche Aufgabe hatte cablecom bei der Ausarbeitung einer Netzlösung, die Ihren Bedürfnissen entspricht?

Cablecom lieferte uns sehr nützliche Hinweise in Bezug auf die verfügbaren Lösungen und hat uns während des gesamten Projektes unterstützt. In der Initialphase haben unsere Gesprächspartner stets mehrere Optionen mit unterschiedlichen Kosten und Möglichkeiten vorgeschlagen. Schon zu Beginn haben sie unsere Bedürfnisse und insbesondere unseren Weiterentwicklungsbedarf verstanden. Unsere Ansprechpartner verstanden es zuzuhören und haben uns daher immer Lösungen, die zu unseren besonderen Bedin-

Jean-Paul Diserens:

«Ich handelte immer gegen den Mainstream!»

1978 fing Jean-Paul Diserens bei null an. Heute zählt die von ihm gegründete Krankenkasse Assura zu den Top Ten in der Schweiz. Unermüdlich schwamm er gegen den Strom. Seine innovativen Ideen revolutionierten die Branche und wurden bis heute von vielen seiner Mitbewerber übernommen. Für das BUSINESS FACTS spricht der CEO über sein Erfolgsrezept. Dies kurz vor seiner Stabsübergabe an Daniel Wiedmer, den derzeitigen Leiter der Abteilung Aufsicht Krankenkassen im Bundesamt für Gesundheit. Wiedmer wird in Zukunft den Konzern operativ leiten, Diserens bleibt im Verwaltungsrat.

Herr Diserens, Assura positioniert sich seit 30 Jahren als «Antithese» zur Kostenexplosion im Gesundheitswesen in der Schweiz. Worin unterscheidet sich Assura von anderen Kassen?

Assura zählte aufgrund ihrer innovativen Grundsätze immer zu den günstigsten Kassen. Der Hauptunterschied gegenüber den anderen Krankenkassen besteht darin, dass die Versicherten in die Verantwortung

eingebunden werden. Wir schliessen eine Art «Vertrauensvertrag» mit ihnen: Wir bieten günstigere Prämien gegen eine individuelle Übernahme der kleinen Malaisen im Leben. Konkret waren wir die erste Kasse, die günstigere Prämien in Verbindung mit höheren Franchisen anbot. Dazu sind wir der einzige Versicherer, der den Versicherten keine «Kreditkarte» für Medikamente in Form eines Apothekerscheins in die Hand drückt. Diese Übertragung von Verantwortung hat für unsere Versicherten direkte Vorteile zur Folge.

Sie haben 1978 bei null angefangen. Was hat Sie bewogen, eine neue Krankenkasse zu gründen?

Ich habe mich entschieden, Assura zu gründen, weil sich meine Vision einer Krankenkasse zu sehr von dem unterschied, was damals üblich war. Meiner Ansicht nach waren die Menschen überversichert und zahlten zu hohe Prämien. Ich war immer sehr verwundert über die Tatsache, dass man ohne Probleme 500 Franken pro Monat für sein Auto ausgeben kann und sich dagegen

sträubt, einen Bruchteil dieser Summe für seine Gesundheit aufzubringen! Bevor ich Assura gründete, war ich leitender Angestellter bei der Kasse SVRSM, die später zu Supra wurde. Da mich meine Vorstellungen in Konflikt mit der Geschäftsleitung brachten, beschloss ich, sie in die Realität umzusetzen und Assura zu gründen. Es war die 652. Krankenkasse in der Schweiz, und das zu einer Zeit, in der die Zahl der Kassen wie Schnee in der Sonne zusammenschmolz. Ich handelte immer gegen den Mainstream!

Wie überzeugten Sie die Versicherten, Ihrer neuen Kasse beizutreten?

Ich appellierte an ihre Vernunft und notfalls an ihren Geldbeutel. Die Grundsätze, die ich einführte, ermöglichten eine Senkung der Prämien um 40 bis 50 Prozent. Dass man mit einer höheren Franchise ein Risiko eingeht, ist eine Hypothese. Eine höhere Prämie dagegen ist Gewissheit. Mit den Einsparungen, die sie bei den Prämien erzielen, kompensieren die Versicherten den Franchisebetrag, wenn Kosten entstehen. Die Leute,

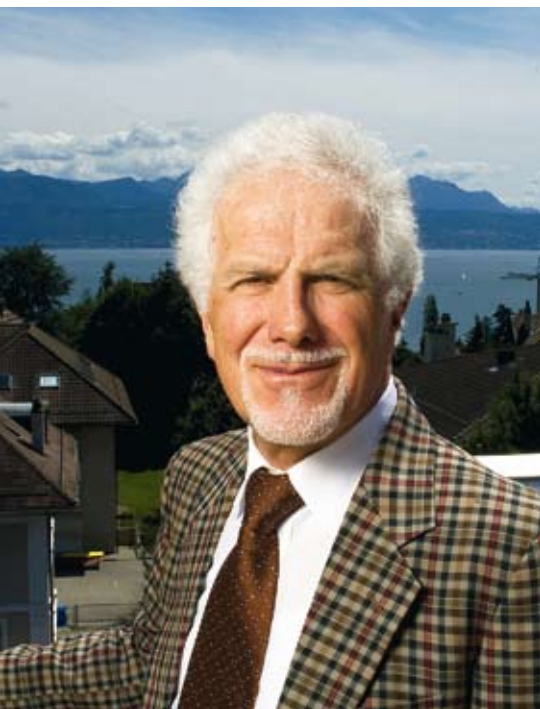
gungen passten, vorgeschlagen. Jedes Mal konnten wir die Optionen auswählen, die wir brauchten, ohne uns anschliessend mit einer über- oder unterdimensionierten Infrastruktur konfrontiert zu sehen.

Wie beurteilen Sie ganz allgemein Ihre Zusammenarbeit mit cablecom?

Cablecom hat sämtliche Versprechen gehalten. Dies war bei einer Migration dieser Grössenordnung und innerhalb der gewünschten sehr kurzen Fristen nicht selbstverständlich: Der Grossteil des Projekts wurde innerhalb von drei Monaten realisiert, die Gesamtdauer betrug sechs Monate.

Die Kontakte mit den Ansprechpartnern bei cablecom waren hervorragend. Zwischen den beiden Gesellschaften ist eine echte Partnerschaft entstanden.

Welche Bilanz ziehen Sie zehn Monate nach der Umsetzung dieser neuen Netzlösung?



die rechnen können, haben schnell ihren Vorteil bei Assura erkannt. Auch in der heutigen Zeit konnten wir 2007 und 2008 dank unserer Kostendämpfungsmaßnahmen auf eine Erhöhung der Prämien verzichten, und das gilt auch für 2009.

VoIP für 19 Standorte und 850 Nutzer

Pierre-Frédéric Diserens, Leiter Telefonie, Figeas SA:

«Wir planten bereits vor langer Zeit, auf VoIP umzustellen, aber wir waren durch die Kapazitäten unseres alten Netzes eingeschränkt. Schon 2001 setzten wir die Technologie zwischen zwei Hauptstandorten ein. Aber dank des neuen Glasfasernetzes von cablecom sind jetzt alle 19 Standorte in der Schweiz auf VoIP umgestellt – mit allen Vorteilen in Bezug auf die Kosten und die technischen Möglichkeiten, die diese Lösung bietet. Mit 850 Nutzern und mehr als 40 000 externen Anrufen von Kunden pro Woche ist unsere Telefonie ein wirklich kritischer Faktor. Cablecom bot uns eine einzigartige Lösung für VoIP an, die qualitativ sehr hochwertig ist und mit der wir sehr zufrieden sind.»



Es hat sich gezeigt, dass das Netz unseren Erwartungen entspricht. Darüber sind wir sehr glücklich. Wir hatten keinerlei Probleme im Hinblick auf die Verfügbarkeit oder die Übertragungsgeschwindigkeit. Bei VoIP gab es am Anfang ein paar Probleme, die hauptsächlich auf die Integration der verschiedenen Technologien in das Telefonienetz zurückzuführen

waren. Insbesondere war das Fax betroffen. Aber cablecom reagierte sehr professionell und installierte umgehend eine adäquate Lösung. Unsere Schlussbilanz ist sehr positiv.

Interview: Grégoire Baillod, freier Journalist, Genf
Fotos: Frank Mentha, Fotograf, Genf

Der vorliegende Text wurde aus dem Französischen übersetzt.

Wie haben der Markt und Ihre Konkurrenten reagiert?

Am Anfang sagten mir alle, ich sei verrückt, die Kunden würden dieses neue System niemals akzeptieren. Aber angesichts des Erfolgs der Assura übernahmen auch die Mitbewerber Wahlfranchisen und andere von uns eingeführte Alternativmassnahmen. Heute hat sich der Trend komplett umgekehrt, und das, was damals wie eine «alternative» Versicherung aussah, kennzeichnet heute die Mehrheit. Unser Erfolg zwang die Marktteilnehmer aufzuwachen!

Wie kann man Ihrer Meinung nach das Problem der Kostenexplosion im Gesundheitswesen in der Schweiz lösen?

Man kann das Problem nicht umgehen, man kann jedoch die Folgen begrenzen. Die Ressourcen müssen besser genutzt und rationalisiert werden, wenn man nicht eines Tages gezwungen sein will, sie zu rationieren. Die Versicherten müssen zu einem bewussteren Konsum und zur Übernahme von mehr Verantwortung geführt werden. Genau das habe ich mit Assura immer propagiert.

Kommt bei der Kostendämpfung auch der Technologie eine Rolle zu?

Sicher. Die Technologie ermöglicht eine Rationalisierung des Informationsmanagements. Dazu bietet sie eine grössere Transparenz, und Kundenbeziehungen können einfacher gehandhabt werden.

Ende September werden Sie nach 30 Jahren Berufsleben aus der Geschäftsleitung der Assura ausscheiden. Ihr Nachfolger, Daniel Wiedmer, war bis jetzt «Monsieur Assurances Maladie» im Bundesamt für Gesundheit. Ist sein Wechsel zu Assura Ihrer Meinung nach eine Bestätigung der Assura-Strategie?

Als Chef der Krankenkassen-Aufsicht im BAG ist Herr Wiedmer bestimmt derjenige, der am besten mit der Situation der Krankenkassen in der Schweiz vertraut ist. Die Tatsache, dass er sich entschieden hat, seine Laufbahn im Privatsektor bei Assura fortzusetzen, beweist in der Tat, dass unsere Krankenkasse ganz vorne mitspielt. Ich persönlich werde mich von jetzt an mehr unserer gemeinnützigen Stiftung Divesa widmen können. Gleichzeitig bleibe ich weiterhin Verwaltungsratspräsident der Assura.

Herr Diserens, vielen Dank!