



Christian Huber (rechts) im Gespräch mit Gaetano Bisaz

„Die IT soll uns bei der Wertschöpfung unterstützen ...“

Im Gesundheitswesen gibt es spezielle Hausforderungen, um mit den Kunden interaktiv in Kontakt zu treten. Gaetano Bisaz, Mitglied des Vorstands der Swiss Oracle User Group (SOUG), und Wolfgang Taschner, Chefredakteur des Red Stack Magazin, sprachen darüber mit Christian Huber, Leiter Integration Competence Center, Helsana AG.

In welchem Geschäftsbereich ist Helsana aktiv?

Huber: Wir sind die führende Krankenversicherung in der Schweiz. Das meint, wir haben knapp zwei Millionen Versicherte mit einem Prämienvolumen von rund 6 Milliarden Schweizer Franken. Ziel ist es, für unsere Kunden vom Versicherer zum Lebensbegleiter in ihren Lebensstationen zu werden. Dies widerspiegelt auch unser neuer Slogan: Für dein Leben engagiert.

Was sind dabei die besonderen Herausforderungen an die IT?

Huber: Momentan sind wir dabei, diese Herausforderungen unter dem Schlagwort „Digitalisierung“ zu platzieren. Helsana

möchte die Wahrnehmung bei den Kunden verändern; wir wollen vom „Payer“ zum „Player“ werden und dazu möchten wir die Kunden in den unterschiedlichsten Lebenssituationen begleiten. Dabei wird unsere IT eine gestalterische Rolle einnehmen.

Wie werden Sie diese Aufgabe lösen?

Huber: Wir befinden uns momentan noch im Findungsprozess und testen verschiedene Wege, die wir professionell ausbauen werden, sobald sie sich bewährt haben. Allein die neue Denkweise ist bereits eine Herausforderung, die wir als IT nur gemeinsam mit den Fachabteilungen schaffen können. Hinzu kommt, dass

entsprechende technische Möglichkeiten vorhanden sein müssen. Hier setzen wir auf eine Plattform-orientierte Landschaft sowie auf Zusammenarbeit mit passenden Partnern, welche bereits über entsprechende Erfahrungen oder sogar Lösungen verfügen.

Die Mitarbeiter im Business und in der IT sprechen traditionell eine andere Sprache. Wie kommunizieren Sie mit den Fachabteilungen?

Huber: Ich denke, wir als IT müssen uns die Business-Sprache aneignen. Nur so können wir einen Mehrwert leisten.

Inwieweit unterstützen Sie die Oracle-Produkte bei der Umsetzung?

Huber: Ich kann mich bei Oracle darauf verlassen, dass ein großer Anteil der erforderlichen Funktionalitäten für eine Integrationsplattform vorhanden sind, um die Anforderungen aus dem Business umsetzen zu können. Bei uns ist die SOA Suite seit einigen Jahren im Einsatz. ODI und Golden Gate haben wir Ende August dieses Jahres erfolgreich eingeführt. Darunter liegen natürlich eine Vielzahl an Oracle-Datenbanken sowie mehrere WebLogic-Server und der Enterprise Manager.

Weshalb haben Sie sich für die SOA Suite entschieden?

Huber: Wir hatten ursprünglich eine eigenentwickelte Integrationsplattform. Im Lauf der Zeit hätten wir hier zahlreiche neue Anforderungen dazu bauen müssen. Da wir das nicht als unsere Kern-Aufgabe betrachten, haben wir uns nach fertigen Produkten umgeschaut und sind bei Oracle fündig geworden. Nach einer erfolgreichen Machbarkeitsstudie sind wir auf die SOA Suite umgestiegen. Ausschlaggebend war auch, dass damit ein ganzer Middleware-Stack verbunden ist, den wir später noch gebrauchen könnten. Das kam uns dann bei unserem Datenintegrationsprojekt mit ODI auch zugute.

Was machen Sie konkret mit ODI?

Huber: Wir haben eine nachhaltige Integrations-Plattform auf dem Layer der Daten realisiert. Diese ist ausgerichtet, sowohl große Datenvolumen aus unserer Kernapplikation an Consumer-Applikationen zu verteilen als auch Änderungen auf Datenobjekten in der Kernapplikation möglichst zeitnah den Consumer-Applikationen mitzuteilen. Die Daten-Plattform ergänzt die Service-Plattform (SOA-Suite). Mit der SOA-Suite integrieren wir auf dem Logik-Layer und ermöglichen die Wiederverwendung von Geschäftslogik außerhalb der jeweiligen Applikation. Damit erhalten wir applikationsübergreifende Prozessautomatisierung und entlasten die Sachbearbeiter. Mit der Datenplattform (ODI) stellen wir Geschäftsdaten aus unserer Kernapplikation anderen Consumern zur Verfügung und ermöglichen damit eine 360-Grad-Kundensicht. Zudem gewährleistet wird die Verfügbarkeiten der Daten außerhalb der Verfügbarkeit der Kernapplikation.

Wobei hat ihnen dabei ODI speziell geholfen?

Huber: Wir konnten mit ein und derselben Implementation den trade-off zwischen großvolumigen Daten initial verschieben und den Anspruch, kleine Änderungen auf einem einzelnen Daten-Objekt möglichst zeitnah den Consumer-Applikationen mitzuteilen, verwirklichen. Das hat den Entwicklungsaufwand reduziert und senkt den Wartungsaufwand. Dabei haben die Fähigkeiten von ODI eine relevante Rolle gespielt. Wir erhalten übrigens da-

für von Oracle in diesem Jahr den „Excellence Award for Cloud Platform Innovation in the Data Integration and Governance category“, was uns stolz macht, eine Award-winning-Integrationsplattform im Einsatz zu haben.

Gibt es aus Ihrer Sicht noch Funktionalitäten, die fehlen oder bei denen Oracle nachbessern sollte?

Huber: Im Detail gibt es natürlich immer viele Dinge, die Oracle verbessern könnte. Signifikante Mängel bestehen aus meiner Sicht bei den Entwicklungswerkzeugen. Im Gegensatz zu den Laufzeitumgebungen sind sie nicht sonderlich stabil und verbesserungswürdig. Wir haben dazu gerade erst eine Problemliste an Oracle übermittelt.

Sie haben demnach eine gute Verbindung zu Oracle?

Huber: Wir sind dabei, diese auszubauen. Bei der Einführung der SOA Suite wollte ich immer das A-Team aus den Oracle-Headquarters, also die absolut besten Experten auf diesem Gebiet, hier im Hause haben, weil es bei der Oracle Schweiz an Mitarbeitern mit entsprechenden Skills mangelt. Das war mir leider nicht gelungen. Bei der ODI-Einführung hingegen war Oracle an unserem Usecase interessiert und hat das A-Team vorbeigeschickt. Dadurch konnten wir die Wertschöpfung von ODI enorm beschleunigen. Bei einer Oracle-Veranstaltung in London hatte ich kürzlich zum ersten Mal die Gelegenheit, das A-Team der SOA Suite zu treffen. Allein aus diesen Gesprächen habe ich sehr gute Anregungen mitgenommen.

Kann man das A-Team offiziell anfordern oder stellt Oracle das von sich aus zur Verfügung?

Huber: Es gibt keine Möglichkeit, das A-Team zu buchen. Am ehesten kann man diese Experten mit einem interessanten Usecase „motivieren“.

Die Helsana AG

Die Helsana-Gruppe engagiert sich als vertrauenswürdige Schweizer Kranken- und Unfallversicherung für die Gesundheit und Vorsorge von Privaten und Unternehmen. Das Unternehmen ist eine nicht börsennotierte Aktiengesellschaft und als Holding organisiert. Unter dem Holdingdach betreiben die Gesellschaften Helsana, Progrès, Sansan und Avane das operative Geschäft. Helsana beschäftigt schweizweit mehr als 3.000 Mitarbeitende und nimmt mit einem Prämienvolumen von sechs Milliarden Franken im Schweizer Versicherungsmarkt eine führende Position ein.

Helsana schützt 1,9 Millionen Menschen gegen die finanziellen Folgen von Krankheit, Unfall, Mutterschaft und Pflegebedürftigkeit im Alter. Mit einem breiten Angebot in den Bereichen Grund-, Zusatz- und Unfallversicherung engagiert sich Helsana für das Leben jedes Einzelnen.

Für 50.000 Firmen und Verbände mit insgesamt 678.000 Versicherten entwickelt Helsana Versicherungslösungen zur Abfederung der wirtschaftlichen Folgen krankheits- oder unfallbedingter Absenzen.

Greifen Sie auch auf das Know-how der Oracle-Partner zurück?

Huber: Ja, wir setzen auch auf entsprechende Oracle-Partner. Gerade das ODI-Projekt ist komplett mit Mitarbeitern von einem unserer strategischen Partner besetzt. Wir hätten intern in so kurzer Zeit nie die benötigte Anzahl von Mitarbeitern mit den entsprechenden Skills aufbauen können.

Wie sind Ihre Erfahrungen mit Oracle Support?

Huber: Sehr gemischt, es gab gute wie schlechte Momente. Mittlerweile haben wir von einem Oracle-Mitarbeiter gelernt, wie wir unsere Zusammenarbeit mit dem Support verbessern können, beispielsweise indem man den Service-Request eskaliert, was für uns Schweizer zuvor ein Unding war. Ich denke, da sind wir jetzt einen Schritt weitergekommen. Allerdings ist das nötige aktive Vortreiben der SRs sehr zeitaufwändig und kostet Energie.

Welche Rolle spielt das Thema „Big Data“ in Ihrem Unternehmen?

Huber: Das Thema ist momentan noch nicht in unserem engsten Radar-Kreis.

Sogenannte „Wearables“ wie Schritt- oder Blutdruckmesser könnten im Gesundheitswesen bald zur Anwendung kommen. Wie wollen Sie diese Herausforderung lösen?

Huber: Das Internet der Dinge werden wir wohl kaum selbst integrieren. Da greifen wir dann auf einen Partner zurück, der das bereits gelöst hat. Unsere Aufgabe wird es sein, diese Lösung mit der Helsana-Welt zu integrieren.

Wie stehen Sie zu Cloud-Anwendungen?

Huber: Wir schauen uns für alle Plattformen die entsprechenden Cloud-Lösungen an. Seit einigen Monaten sind wir mit CRM in der Microsoft-Cloud. Wir sind aktuell dabei, auch entsprechende Cloud-Produkte von Oracle zu testen.

Können Sie sich vorstellen, ein Komplettsystem von der Hardware bis zu den Applikationen von einem einzigen Hersteller wie Oracle einzusetzen?

Huber: Wir sind demgegenüber schon offen, sofern sich ein Mehrwert für uns ergibt. Die Idee hört sich erst einmal gut an, ist aber in der Praxis nicht ohne Weiteres zu realisieren.

Wie steht es um die Datensicherheit, wenn Sie zukünftig mit Ihren Kunden mehr interaktiv zusammenarbeiten möchte?

Huber: Wir haben unsere Kunden hinsichtlich Sicherheit befragt. Bei allen Altersgruppen war dies eines der Top-Themen. Das wird



Zur Person: Christian Huber

Christian Huber ist seit zwanzig Jahren in unterschiedlichen Disziplinen und in verschiedenen Rollen in der Informatik im Finanz- und Versicherungsumfeld unterwegs. Aktuell engagiert er sich als Leiter Integration für die Integration in der Helsana-Gruppe.

in den nächsten Jahren eine große Herausforderung werden – nicht nur für unser Unternehmen. Konkret ist beispielsweise die Weitergabe persönlicher Daten immer ein Problem. Auf der anderen Seite gibt jeder von uns persönliche Dinge weiter, sobald er eine Suchmaschine benutzt. Dieses Dilemma ist noch lange nicht gelöst, wird aber bestimmt auch eine Bewusstseinsänderung bei den Kunden auslösen – Stichwort „der gläserne Kunde“.

In welche Richtung wird sich Ihre IT in den kommenden Jahren entwickeln?

Huber: Die IT soll das Unternehmen bei der Wertschöpfung unterstützen.

Was erwarten Sie dabei von einem IT-Unternehmen wie Oracle?

Huber: Ich erwarte, dass die Produkte laufend hinsichtlich neuer Trends und Technologien weiterentwickelt werden. Dazu zählt für mich auch das Gespräch mit den Kunden, um deren Bedürfnisse zu kennen und in die Produktentwicklung einzubringen. Aber, wie ich vorher gesagt habe: Mit einer Technologie gewinne ich keine Akzeptanz bei unseren Fachbereichen. Daher erwarte ich auch von unseren Plattform-Anbietern, dass sie unser Geschäft verstehen und mich dabei unterstützen, den Mehrwert für meine Fachbereiche zu erbringen.

Wie sehen Sie den Stellenwert einer Anwendergruppe wie der SOUG?

Huber: Wir schätzen vor allem den Erfahrungsaustausch mit Unternehmen, die vor ähnlichen Herausforderungen stehen.

