

UNTERNEHMENSBEITRAG – INTERVIEW

«Wir heben Versicherer technologisch auf ein höheres Level»

Von der Einzelapplikation bis zur umfassenden Gesamtlösung: Die Centris AG hat sich insbesondere auf IT-Dienstleistungen für Kranken- und Unfallversicherer spezialisiert. Einblicke von Patrick Progin und Mirco Pietrinferno.

Was ist das Besondere am Geschäftsmodell der Centris AG?

PATRICK PROGIN: Unser Alleinstellungsmerkmal ist die Digital Swiss Health Platform. Diese deckt mit dem SYRIUS-Kernsystem und zahlreichen Business Services die wichtigsten Geschäftsprozesse von Kranken- und Unfallversicherern ab. Versicherer profitieren vor allem von unseren optimierten Kosten durch das Shared Services Model und den Synergien bei Investitionen in die Weiterentwicklung unseres Angebots. Einzigartig am Markt ist auch die Kombination aus IT-Expertise und Business-Kompetenz mit unserem SYRIUS-Kompetenzcenter im Application-Management. Die Kunden bekommen auf diese Weise alles aus einer Hand und sind nachhaltig beraten und geschult. Gleichzeitig bestimmen sie als Teil der Community mit, welche neuen Komponenten auf der Plattform umgesetzt werden sollen.

Welchen Marktbedürfnissen müssen Krankenversicherer heute immer mehr entsprechen?

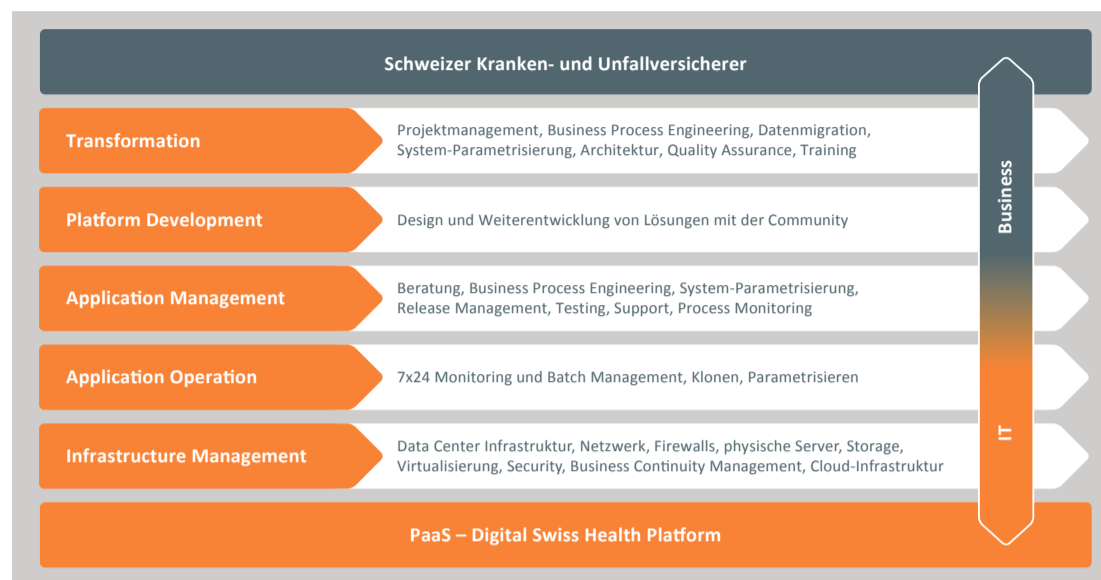
PATRICK PROGIN: Die Versicherer müssen sich gegenüber ihren Kunden von Mitbewerbern unterscheiden können. Hierbei spielt die Digitalisierung eine grosse Rolle. Es braucht neue und andere Angebote und die Möglichkeit, Dinge mit ihren Versicherungskunden auszuprobieren.

Ergeben sich daraus für Sie als IT-Dienstleister bestimmte Herausforderungen?

PATRICK PROGIN: Die zentrale Herausforderung für uns ist die Transformation in die digitale Welt, in der ein hohes Niveau an Automatisierung gefragt ist. Die Plattformen müssen hoch integrations- und Cloud-fähig sein. Dafür braucht es nebst einer offenen Architektur auch automatisierte Prozesse und offene Mitarbeitende, die bereit sind, agile Arbeitsformen zu adaptieren, um für neue Geschäftsmodelle wie Data Analytics und künstliche Intelligenz vorbereitet zu sein. Gleichzeitig fordert die Offenheit aber auch neue Schutzmassnahmen und Mechanismen im Umgang mit Cyberkriminalität.

Wie gehen Sie bei Centris damit um?

MIRCO PIETRINFERNO: Wir nutzen die digitale Welle, um näher mit unseren Kunden und Partnern zusammenzurücken und die Herausforderungen gemeinsam zu meistern respektive Chancen zu nutzen. Ganz konkret steuern wir unser Service-Portfolio im Rahmen von Innovationen mit User Communities. Diese setzen sich aus Business- und Fach-Entscheidungen



End-to-end Transformation mit flexiblem Betriebsmodell

den der Centris, unseren Software-Entwicklungspartnern und Kunden zusammen.

Welche Tools haben Sie entwickelt?

MIRCO PIETRINFERNO: Für Centris als Integrator und Betreiber galt die Priorität in erster Linie dem technologischen «Enabling», um damit die Grundlagen für die Digitalisierungsstrategien der Versicherungskunden zu schaffen. So begann vor rund drei Jahren die Umwandlung der Swiss Health Platform in die Digital Swiss Health Platform mit neuen eHealth-Services für das Privat- und Firmenkundengeschäft. Seit 2018 profitieren die Versicherer nebst der gesamten SYRIUS-Suite des Software-Entwicklers Adcubum ebenso von einer Versicherten App und B2B Portal Services.

Was hat die neue Plattform technologisch zu bieten?

MIRCO PIETRINFERNO: Sie beinhaltet heute eine wesentlich höhere Integrationsfähigkeit. Das bedeutet, die Architektur ist offen für die Einbindung von Drittanwendungen aus dem gesamten eHealth-Ökosystem sowie für die Nutzung von IdP-Services zur zentralen Benutzeranmeldung. Bestes Beispiel hierfür ist die Integrationsfähigkeit der SwissID.

Der nächste technologische Schritt in der Pipeline ist die Bereitstellung der Digital Swiss Health Platform Services auf Cloud-Basis. Bis Ende 2021 implementieren wir hierfür mit Red Hat die OpenShift Technologie. Gleichzeitig verfügen unsere IT-Backoffice Prozesse bereits über einen hohen Automatisierungsgrad, den wir

laufend optimieren. Das technologische «Enabling» ist jedoch nur ein Aspekt. Das höhere Tempo, mit dem wir Vorhaben umsetzen, erfordert auch einen angepassten methodischen Umgang und einen kulturellen Wandel in den Köpfen. Diese Transformation treiben und begleiten wir mit einem strategischen Programm über die gesamte Organisation.

Was konkret umfasst dieses Programm?

PATRICK PROGIN: Auf operativer Ebene beispielsweise arbeiten wir heute im Frontend-Bereich bereits mit einem agilen Setup nach Scrum und Kanban und breiten die Methodik zusammen mit unserem Partner SwissQ in weiteren Teilen der Organisation aus. Zudem wollen wir die Kundenkommunikation und Interaktion vereinfachen und digitale Touchpoints schaffen. Die Kunden sollen jederzeit über ihre bevorzugten Kanäle Zugriff auf ihre individuell gewünschte Information erhalten und ebenso den Kontakt zu Centris pflegen können. Natürlich beachten wir auch die Risiken, die mit diesen schnellen und offener werdenden Aktivitäten verbunden sind.

Risiken im Bereich Datenschutz und der Datensicherheit?

PATRICK PROGIN: Richtig. Wir haben auf diesem Gebiet Massnahmen getroffen und – ergänzend zu unserem heutigen, bereits hoch ausgereiften Sicherheitsdispositiv – ein Cyber Security Defence Center etabliert. Als erste zertifizierte Datenannahmestelle sind wir im Datenschutz schweizweit Pioniere. Unsere Compliance ist hoch ausgeprägt und entspricht mit drei redundanten Rechenzentren an unterschiedlichen Standorten sowie dem neuesten Cyber Security Service sämtlichen gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen. Durch den Einsatz von Cyberexperten sind unsere Plattform und Kundensysteme respektive die hochsensiblen Versicherten Daten im Ernstfall proaktiv vor den zunehmenden Gefahren aus dem Cyberraum geschützt.

Einer Pressemitteilung vom Dezember vergangenen Jahres war zu entnehmen, dass Helsana, einer der grössten Kranken- und Unfallversicherer der Schweiz, lanciert. Wie steht es aktuell um die Zusammenarbeit?

PATRICK PROGIN: Das Projekt ist aktuell im Produktivsetzungs-Prozess. Der gesamte Verlauf der Transformation und der momentane Stand der Dinge stimmen uns äusserst zuversichtlich, den Einführungstermin im Juli wie geplant mit dem vereinbarten Leistungsumfang halten zu können. Schon heute zählen viele andere grosse und kleine Versicherer, die über unsere Plattform und Dienstleistungen voneinander profitieren, zu unseren Kunden. Für die zukünftige Entwicklung unserer Lösungen ist gerade die Partnerschaft mit Helsana von grosser Bedeutung. Sie spornt uns an, für und mit unserer Kundenbasis die besten Lösungen zu entwickeln und unsere Kompetenzen zu nutzen. Unser Ziel ist es, den bestmöglichen Service zu bieten, der weit über das Angebot vergleichbarer IT-Provider hinausgeht.

CENTRIS AG: SPEZIALISIERT AUF DATENVERARBEITUNG IM GESUNDHEITSWESEN

Die Centris AG zählt zu den führenden Dienstleistern für modulare IT-Lösungen im Schweizer Markt der Kranken- und Unfallversicherer. Dabei ist Centris nicht nur ein Outsourcing-Dienstleister, sondern auch Berater für Business-Prozesse im Krankenversicherungsumfeld und ein innovativer Partner, der neue Lösungen zusammen mit Kunden und Software-Partnern wie der Adcubum AG oder der ELCA Informatik AG im Rahmen von Communities konzipiert. Herzstück ist die Digital Swiss Health Platform, ein integriertes und offenes Gesamtsystem, das die wichtigsten Geschäftsprozesse von Kranken- und Unfallversicherern unterstützt. Über die zentral betriebene Lösung werden aktuell Rechnungen von rund der Hälfte aller Versicherten im ganzen Land geprüft.

TRADITION TRIFFT INNOVATION

Was 1949 als Abteilung des Konkordats der Schweizerischen Krankenversicherer (heute: santésuisse) begann, mündete im Jahr 2002 in der Gründung der High-Tech Tochter Centris AG. Von der einzigartigen Kombination aus IT-Know-how, umfassender Branchenkenntnis und den SYRIUS-Fachspezialisten im Application Management profitieren immer mehr Versicherer. Zu den Kunden zählen heute unter anderem Allianz Suisse, Aquilana, Assura, Atupri, AXA, EGK, Concordia, Helsana, Helvetia, innova, Die Mobiliar, ÖKK, Solida, SWICA, die Sympany Gruppe sowie die Vaudoise Versicherungen. Seit 2016 ist Centris «Trusted Full Service Provider Partner» von Adcubum AG. Des Weiteren pflegt sie strategische Partnerschaften unter anderem mit Red Hat, Hitachi, HPE, Oracle und InfoGuard.

ARBEITGEBER MIT SINN FÜR NACHHALTIGKEIT

Als einer der grössten Arbeitgeber der Stadt Solothurn beschäftigt Centris rund 280 Mitarbeitende aus der IT- und Versicherungsbranche. Die Weiterbildung und Entwicklung der Mitarbeitenden sowie die Nachwuchsförderung liegen dem High-Tech Traditionsunternehmen genauso am Herzen wie die nachhaltige, sprich langfristige Kunden- und Partnerschaftsbindung. Nachhaltiges Denken existiert auch der Umwelt zuliebe: Bei Centris werden energiesparende Produkte verwendet und es bestehen Anreize für die Mitarbeitenden zur Nutzung des öffentlichen Verkehrs und körperlicher Bewegung.

WEITER AUF ERFOLGSKURS

Nicht nur die Zahl der Mitarbeitenden ist seit Gründung der Centris AG beachtlich gestiegen (von 147 auf 280), sondern auch der Umsatz: Lag er im Jahr 2002 noch bei 38 Millionen Franken, wurden im vergangenen Jahr 80 Millionen Franken erwirtschaftet. Die Centris AG rangiert damit im TOP 100 Ranking der grössten SO-Unternehmen auf Platz 37 und auf Platz 148 der 500 stärksten CH-ICT-Firmen 2018.

«IM BEREICH DATENSCHUTZ SIND WIR PIONIERS IN DER SCHWEIZ»

«WIR SIND ÄUSSERST ZUVERSICHTLICH, MIT DEM BETRIEB FÜR HELSANA IM JULI ZU STARTEN»



IM INTERVIEW

Patrick Progin
CEO

Mirco Pietrinferno
Chief Project Officer,
Leiter Digitalisierungsprogramm

Centris AG
Solothurn
www.centrisag.ch

centris