



Success Story IAM Insurance

Identity & Access Management as a Service stellt die Verfügbarkeit von Fachwissen und den optimalen Ressourceneinsatz sicher

Als einer der grössten Krankenversicherer der Schweiz stellt Sanitas hohe Anforderungen an die eigenen Datenprozesse. Die Strategie der Digitalisierung verlangt für sämtliche IAM-Prozesse Nachvollziehbarkeit, Sicherheit und Qualität. Die externe Betriebsunterstützung (IAMaaS) erlaubt es dem Unternehmen, das IAM-System effizient und sicher zu betreiben.

Auftrag und Zielsetzung

Die Sanitas Gruppe führte im Frühjahr 2015 ein zeitgemässes IAM-System ein. Parallel wurde das Ziel verfolgt, dass der Betrieb des IAM-Systems, welcher die Unterstützung der Endbenutzer sowie die Bearbeitung von allfälligen Störungen und Anpassungsanfragen beinhaltet (First- und Second-Level-Support), durch Mitarbeiter der Sanitas geleistet werden kann. Hierfür galt es, das nötige IAM-Fachwissen durch Schulungen aufzubauen und von Beginn an den reibungslosen und sicheren Betrieb zu gewährleisten. Der Auftrag umfasste:

- Wissenstransfer IPG AG zu IAM-Administratoren Sanitas
- Betrieb und Wartung der IAM-Infrastruktur
- Rollenbildung und -Wartung
- Durchführung von Berechtigungsprüfungen und -Bereinigungen
- Funktionale Erweiterung von IAM-Infrastrukturen

Sanitas Gruppe

Die Sanitas Gruppe gehört mit rund 825'000 Versicherten und einem Prämienvolumen von 2.5 Milliarden Franken

zu den grössten Schweizer Krankenversicherern. In den Segmenten Compact, Original und Preference bietet sie ihren Kundinnen und Kunden bedürfnisgerechte Krankenversicherungslösungen in der obligatorischen Grundversicherung und in den Zusatzversicherungen. Sanitas entwickelt Dienstleistungen am Puls der Zeit.



„Die Anforderungen bezüglich Datensicherheit innerhalb unserer Branche sind gestiegen, gleichzeitig nimmt die Komplexität unserer Geschäftsprozesse zu. Das erste Audit des IAM-Systems hat gezeigt, dass wir erfolgreich sämtliche Anforderungen der Compliance abdecken. Die professionelle, externe Unterstützung IAMaaS erlaubt uns, den Betrieb bei absoluter Kostentransparenz flexibel zu führen und somit das IAM-System stets auf dem neusten Stand zu halten.“

*Yves Oggier, Leiter IT Operations
Unterstützungsprozesse, Sanitas*

Projektherausforderungen

Der Betrieb des IAM-Systems setzt nicht nur Kenntnisse der unternehmensinternen Prozesse, sondern auch technisches IAM-Wissen voraus. Aus diesem Grund wurde während einer sogenannten Stabilisierungsphase der Betrieb mit einem externen Administrator von IPG unterstützt. Gleichzeitig wurde mit Schulungen und realen Fallbearbeitungen aus dem Live-Betrieb der Wissenstransfer zwischen IPG AG und Kunde sichergestellt.

Vorgehen und Methodik

Die Inbetriebnahme des IAM-Systems wurde von einem IPG-Administrator vor Ort beim Kunden begleitet. So konnten auftauchende Fragen rasch adressiert und bearbeitet werden. Sämtliche offenen Punkte wurden aufgenommen, priorisiert und entsprechend bearbeitet. Die angehenden internen IAM-Administratoren wurden nach einer Basisschulung im Bereich IAM-Administration in der IPG Academy auf dem Testsystem wie auch fallbezogen im aktiven System kontinuierlich weitergebildet. Dabei standen sowohl die Vermittlung von spezifischem IAM-Know-how wie auch die neu aufgesetzten Prozesse innerhalb des Unternehmens im Zentrum. Verschiedene Kommunikationsmassnahmen in der internen und Führungskommunikation begleiteten die Neuerungen und schafften so eine erhöhte Akzeptanz im Umgang mit dem IAM-System.

Erreichte Ziele

- Schulung der internen IAM-Administratoren für die Verwaltung der Benutzer und Berechtigungen im IAM-System für sämtliche Systeme und Applikationen
- Jeder Mitarbeiter hat die Berechtigungen, welche er für seine Arbeit benötigt
- Es ist jederzeit nachvollziehbar, welcher Mitarbeiter welche Berechtigungen aus welchem Grund zugeteilt hat
- Die jährliche Revalidierung garantiert dauerhaft hohe Datenqualität
- Linienverantwortliche sind in den Freigabe- und Review-Prozess eingebunden
- Die Grundlagen für neue, digitalisierte Produkte in Zusammenarbeit mit Partnern sind geschaffen



„Erst im Live-Betrieb zeigt sich jeweils, welche Fragen es noch zu klären gilt und welche Anpassungen – sei es technischer oder prozessualer Art – vorzunehmen sind. Daher ist der kontinuierliche Wissenstransfer zwischen uns und dem Kunden zentral. Mit intensiven Schulungen gewährleisten wir, dass die Administratoren des Kunden Fall bezogen ihr Know-how testen und erweitern können und stellen so sicher, dass sich das IAM-System kongruent mit den Geschäftsprozessen weiterentwickelt.“

Michael Steinhauer, Head of Operation Services / IAM Consultant, IPG AG

IPG AG

Technoparkstrasse 2
CH-8406 Winterthur
T +41 52 245 04 74
info@ipg-ag.com
www.ipg-ag.com

