

## Gerüstet für die Zukunft

### *Swiss Life verwaltet IT-Assets mit AssetCenter*

Die starke Position des in der Schweiz führenden Allfinanz-Konzerns Rentenanstalt/Swiss Life erreicht das Unternehmen mit flexiblen und innovativen Lösungen. National und international liegt das Schwergewicht auf den Bereichen „Vorsorge und Sicherheit“ mit Kompetenz im Finanz-Asset- und Risikomanagement. Um diese Strategie umzusetzen, erwarb die Rentenanstalt/Swiss Life 1999 die Banca del Gottardo sowie die Schweizerische Treuhandgesellschaft STG. Im Jahr 2000 konnten Prämieinnahmen in Höhe von 19,3 Milliarden Schweizer Franken erwirtschaftet werden, wovon 52 Prozent aus dem Auslandsgeschäft stammen. Für die Verwaltung und Steuerung der gesamten IT-Infrastruktur setzt Swiss Life die Software-Suite AssetCenter von Peregrine Systems ein.

Durch die bereits ausgeprägt starke Position des Unternehmens und wegen des Strukturwandels in Europa stellen sich stets neue Herausforderungen. Deregulierungen, der zunehmende Wettbewerb sowie neue Technologien sind unter anderem die treibenden Kräfte für den Konzern. Dies führte unter anderem zu erweiterten, spezifischen Anforderungen an die Inventarisierung und Verwaltung der IT-Infrastruktur. Die Gruppe Projekt- und Prozeß-Management in der IT-Abteilung von Swiss Life wurde deshalb im Jahre 2000 mit der Konzeption, Planung und Umsetzung neuer IT-Prozesse im Configuration Management betraut.

Bruno Buxcel, IT-Service Manager und Projektleiter Configuration Management, sagt dazu: „Von Beginn an war für uns klar, daß wir unsere Ziele über standardisierte Prozesse erreichen wollten. Daher kamen praktisch nur Technologie-Partner in Frage, die über fundiertes Know-how der ITIL-Methodology (Information Technology Infrastructure Library) verfügen, beziehungsweise Softwareanbieter, die diese unterstützen.“ Das Motto des Projektteams lautete: Think big, start small, execute fast and have fun. Zusammen mit den Anwendern erarbeiteten die Verantwortlichen einen Anforderungskatalog mit 53 unterschiedlich gewichteten Kriterien und Fragen. Diese beinhalteten sämtliche Aspekte und Phasen des Produktlebenszyklus der IT-Assets (Hard- und Software) – vom Erstellen einer Anforderung über Produktzertifizierung, Beschaffungsevaluation, Bestell- und Betriebsprozesse bis hin zur Entsorgung.

### **Ziel ist ein umfassendes Infrastruktur-Management**

Gestartet wurde das große Projekt mit dem Configuration Management (Verbindung aller Einzelelemente), um die Detailgrundlagen für ein späteres umfassendes und integriertes Infrastruktur-Management zu erarbeiten. Wichtig war, daß alle Mitarbeiter, die später mit den Prozessen in Berührung kommen sollten, schon in diese frühe Projektphase eingebunden wurden, um die Umsetzung rasch realisieren zu können.

Die vier kurzfristig zu einer Präsentation eingeladenen Anbieter von Asset-Management-Software wurden einem „Härtetest“ unterzogen. Insbesondere ins Gewicht fielen die vorher definierten Kriterien in bezug auf Vision, Integration, rasche Implementation und Know-how, gepaart mit Erfahrung. Heinz Leiser, IT Service Manager und verantwortlich für die Evaluation, sagt rückblickend: „Schließlich wollten wir Gewißheit haben, daß der zukünftige Partner unser Motto mittragen konnte.“

Das anschließend während drei Wochen mit zwei Anbietern durchgeführte Proof-of-Concept-Phase mit Echtdateien zeigte klar die Funktionalitäten der Lösungen und die Akzeptanz bei den Anwendern auf. Dabei waren die Hauptziele dieser Pilotinstallationen, den ausgearbeiteten Anforderungskatalog nochmals zu verifizieren, um die vielfältigen organisationsübergreifenden Bedürfnisse effektiv abzudecken. Denn diese sollten in einem nächsten Schritt die Grundlage für das Configuration Management bilden, um nach ITIL definiert und beschrieben werden zu können.

### **Zeitraumen von vier Monaten bis zur Einführung**

Dank der im Vorfeld durchgeführten produktunabhängigen Beschreibung der Prozesse nach objektiven Gesichtspunkten konnte eine vollständig neutrale Evaluation durchgeführt werden. Andererseits galt es, die Anbieter besser kennenzulernen, um schließlich „den richtigen Partner“ auswählen zu können. Denn längst war erkannt worden, daß Know-how, Erfahrung und das Sprechen der gleichen Sprache die kritischen Erfolgsfaktoren eines derartigen Projektes darstellen. „Ebenfalls Gewißheit erhielten wir während dieser Phase in bezug auf Qualität und Termintreue. Unser Zeitplan war sehr eng gesteckt: Es lagen nur knapp vier Monate zwischen der ersten

Kontaktaufnahme und der operativen Inbetriebnahme der AssetCenter-Lösung von Peregrine Systems“, sagt Buxcel. Leiser ergänzt: „Für uns war während der Proof-of-Concept-Phase rasch klar, daß wir in **Antavis** als Implementierungspartner und Peregrine Systems als Softwareanbieter Unternehmen gefunden hatten, die unseren hohen Ansprüchen gerecht werden.“

„Das klare, strukturierte und phasenweise Vorgehen erwies sich als entscheidend für die rasche Aufnahme des operativen Betriebes und für die hohe Benutzerakzeptanz“, sagt Leiser. Deshalb war die Inventarisierungsphase aufgeteilt in die Aufnahme der Office-Geräte, der Unix- und NT-Server, Datenbanken und Anwendungen sowie letztlich der LAN-/WAN-Komponenten. Der Import und die Migration dieser Inventardaten nach technischen, geografischen und benutzerspezifischen Kriterien, die Übernahme der Daten aller zertifizierten IT-Produkte und die Schulung der rund 80 Endbenutzer verlief zügig und problemlos.

#### **Stets aktuelle Daten über IT-Assets**

Die hoch motivierten Anwender erhielten durch die Einführung ein auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Instrumentarium zur effizienten Planung, Verwaltung und Betriebsüberwachung sämtlicher IT-Assets, da stets aktuelle Abfragen nach strukturierten Vorgaben (über Views) oder nach selbst festgelegten Kriterien entsprechend den jeweiligen Anforderungen möglich sind. Die parallel definierten Schnittstellen zwischen AssetCenter und den Standard-Agents – ein Instrument zum Sammeln von Konfigurationsinformationen – und damit eine weitgehende Automatisierung des Datenaustauschs führten im Unternehmen dazu, daß sich der administrative Aufwand für das Asset Management deutlich verringerte. Gleichzeitig wurde so die Aktualität und die Qualität der Informationen über die ganze IT-Infrastruktur erheblich verbessert.

Die beiden Projektverantwortlichen Buxcel und Leiser schätzen an der Peregrine-Lösung insbesondere die hohe Integrierbarkeit. Dies bedeutet, daß von einem zentralen System aus sämtliche Abbildungen auf die finanzielle (TCO, Lizenzmanagement etc.) als auch auf die technische Sicht möglich sind. Durch das Abbilden des ganzen Life-Cycle-Prozesses und der Möglichkeit zur Definition von Workflows können Synergien besser genutzt und Abhängigkeiten klar aufgezeigt werden. „AssetCenter ist auch für unseren Finanzbereich äußerst wichtig geworden, da dessen Mitarbeiter stets aktuelle und transparente Kennziffern für ihre Anlagebuchhaltung erhalten“, sagt Buxcel.

In einem nächsten Schritt wird nun auf der Datenbasis von AssetCenter die E-Procurement-Lösung Get-Resources von Peregrine Systems inklusive der Anbindung an SAP R/3 eingeführt. Ebenfalls geplant ist die Automatisierung der Zertifizierungsprozeduren sowie die Kopplung der Help-Desk-Suite ServiceCenter mit der Asset-Management-Lösung.

#### **Rentenanstalt/Swiss Life Konzern**

- In der Schweiz Nr. 1 und führend in Europa im Bereich Allfinanz
- In der Schweiz 72 Generalagenturen und in 50 Ländern vertreten
- Rund 3.000 Innen- und Aussendienstmitarbeiter in der Schweiz; insgesamt über 11.000 Mitarbeiter
- Verwaltung von Vermögen im Umfang von mehr als 200 Milliarden Schweizer Franken

Tochtergesellschaften: «La Suisse» Versicherungen, Pencia Associates, Sanitas Krankenversicherung, Swiss Life Direct, Profitline, Banca del Gottardo, Livit Immobilien Management, Schweizerische Treuhandgesellschaft STG

#### **IT-Ausrüstung**

City-Ring mit ATM Backbone  
UNIX- und NT-Server  
Oracle-Datenbanken  
WAN-Anbindungen von Generalagenturen und RDZ  
ca. 80 AssetCenter-User  
je 15 floating- und named-user-Lizenzen