



# INFORMATIK ALS JUNGBRUNNEN BEI TERTIANUM

**Die TERTIANUM-Gruppe kümmert sich seit ihrer Gründung 1982 um den dritten Lebensabschnitt des Menschen. Sie betreibt Senioren-Immobilien, entwickelt neue Wohnformen für das Alter und bietet Dienstleistungen für die ältere Generation an. Die TERTIANUM-Gruppe zählt heute über 1300 Angestellte, die für rund 1600 Gäste in 1100 Apartments und an 500 Pflegeplätzen im Einsatz stehen. Zur Gruppe gehört auch eine 24-Stunden-Notruf- und Servicezentrale.**

## EIN BLICK ZURÜCK

Die für das gesamte Backoffice genutzte IT-Infrastruktur der TERTIANUM-Gruppe wurde über Jahre hinweg von einem Kleinbetrieb aufgebaut und betreut. Das Kleinunternehmen betrieb ein eigenes Rechenzentrum. Das starke Wachstum der Gruppe und die zunehmende Abhängigkeit von der ICT-Infrastruktur – unter anderem aufgrund verstärkter Regulation und Dokumentationspflicht – liess die Verantwortlichen der Gruppe über eine neue Lösung nachdenken. «Wir wollten eine technische und personelle Betriebssicherheit herstellen», erklärt Christian Manser, Leiter Rechnungswesen & Controlling der TERTIANUM AG. Unbestritten war die Absicht, die ICT-Infrastruktur im Outsourcing-Betrieb einzukaufen. IT sei keine Kernkompetenz von TERTIANUM, sagt Manser. In einem Evaluationsverfahren setzte sich schliesslich iSource gegen einen Softwarepartner von TERTIANUM durch. Den Ausschlag habe nicht nur der Preis gegeben, sagt Christian Manser, «sondern das grosse Vertrauensverhältnis, das lückenlose Angebot und die marktgerechte, transparente Offerte.»



«Die Migration zu iSource war kein 08/15-Projekt. Es war sehr komplex. Die Fachleute von iSource haben die Aufgabe bravourös gemeistert. Sie reagierten stets kundenorientiert auf Herausforderungen. Dazu gehört auch unser persönlicher Ansprechpartner. Wir können nun ruhig schlafen und verfügen über eine stabile Basis für unsere kommenden Expansionspläne.»

Christian Manser,  
Leiter Rechnungswesen &  
Controlling  
der TERTIANUM AG

## NEUE WEGE MIT iSOURCE

Den Fachleuten von iSource war schnell klar, dass dies eines der ungewöhnlichsten Projekte war, das sie je angepackt hatten. Es galt nämlich nicht nur eine ICT-Infrastruktur zu migrieren, sondern deren 18 an 23 Standorten. Es war eine enge Zusammenarbeit mit dem vorherigen Betreiber der ICT-Infrastruktur vonnöten. Insgesamt waren 14 Partnerfirmen mit in das Projekt involviert; die iSource-Fachleute koordinierten und betreuten alle Schnittstellen. Gleichzeitig musste der Betrieb der alten Plattform aufrechterhalten werden. «Ein komplexes Projekt», sagt Christian Manser, «das iSource professionell umgesetzt hat.» Von der Vertragsunterzeichnung bis zur Endabnahme vergingen rund neun Monate. Ein grosser Erfolgsfaktor sei die unkomplizierte Kommunikation gewesen und dass Erkenntnisse aus einer Migration umgehend in die nächste mit eingeflossen seien. Kleinere Probleme, etwa aufgrund fehlender Dokumentation oder unklarer Berechtigungen, seien von den iSource-Fachleuten kundenorientiert gelöst worden.

## POSITIVES FAZIT

TERTIANUM hat seine Ziele vollumfänglich erreicht und verfügt nun über eine ausfallsichere, hochleistungsfähige, sichere und zentrale ICT-Infrastruktur – betrieben im State-of-the-art-Rechenzentrum von iSource – und über standardisierte Arbeitsplätze vor Ort, in den Residenzen der TERTIANUM-Gruppe. Die Mitarbeitenden greifen über ein Glasfasernetz auf die Citrix-Umgebung zu, in der alle Applikationen von der Office-Umgebung bis zur Pflegeleistungserfassung laufen. Die standardisierten IT-Prozesse führten auch zu einer Umgewöhnung der Mitarbeitenden. An den jeweiligen Standorten ist nur noch eine Person für kleinere Wartungsarbeiten und die Triage von Problemen zuständig, die letztlich zentral gelöst werden. Die Zahl der Calls hat sich innert kurzer Zeit markant reduziert. Die Leistung stimmt, von minimalen Verzögerungen abgesehen, die iSource noch eliminiert. Erfahrungsgemäss dauert die Phase der Optimierung ein bis zwei Jahre. Doch schon jetzt verfügt TERTIANUM mit der neuen ICT-Infrastruktur über eine solide Basis für weiteres Wachstum. «Einen derart starken Partner im Rücken zu haben, beruhigt uns», sagt Christian Manser. Denn auch die ICT-Architektur für TERTIANUM ist auf Wachstum ausgelegt.



## Warum IT Outsourcing im KMU?

Weil damit auch im KMU  
State-of-the-art-Technologie die  
Basis der IT-Infrastruktur ist.

### iSource AG

Sägereistrasse 24  
8152 Glattbrugg  
Tel. 044 809 97 00  
Fax 044 809 97 01  
info@isource.ch  
www.isource.ch