



Tätigkeitsbericht 2020

Inhaltsverzeichnis

- 4 Vorwort
- 7 Der Verein GILAI
- 8 Die Organe des Vereins
- 9 Die Geschäftsstelle GILAI
 - Integriertes Managementsystem (IMS)
 - Governance
- 12 Die Dienstleistungen
 - Dienstleistungen und Technologien
 - Sicherheit der Informationssysteme
 - Sicherheit der GILAI-Umgebung
 - Sicherheitsrechenzentren
 - Helpdesk (Centre de services – CDS)
 - GILAI-Informationssystem spezifisch für die lateinischen Kantone
- 16 Die Benutzerkommissionen
- 18 Die betriebsübergreifende, interdisziplinäre Zusammenarbeit
- 20 Die realisierten Projekte
 - Release Management von Web@AI 2.0
 - Urbanisation Web@AI 3.0
 - Technologien, Sicherheit und Informationssysteme
 - Elektronisches Dokumentenmanagement (DMS)
 - Business Intelligence (BI) und Content Management
 - Ausbildung und Change Management
 - Das Projekt Enterprise Content Management (ECM)
- 25 Ausblick
- 26 GILAI in Zahlen

Vorwort

Das Jahr 2020 wurde von der Coronavirus-Pandemie geprägt. Die vorgängig von GILAI getroffenen Entscheide in den Bereichen Virtualisierung und zentralisiertes Hosting der Infrastrukturen ermöglichten seinen Mitgliedern und ihren Mitarbeitenden, ab dem ersten Tag des Lockdowns im Home Office zu arbeiten, und dies, nach dem Prinzip des Bring Your Own Device (BYOD), auf ihren persönlichen Computern. Die Reaktionsfähigkeit und die Anpassungsfähigkeit der GILAI-Mitarbeitenden in dieser Krise ermöglichten, die hohe Verfügbarkeit und Qualität der gelieferten Dienstleistungen sicherzustellen. Nach einer raschen Anpassung der Organisation konnten die Projekte innerhalb der zugestandenen Fristen und Budgets umgesetzt werden.

Diese Gesundheitskrise ist ein Beschleuniger des digitalen Wandels. Home Office ist neu weit verbreitet. Die Digitalisierungsprojekte sind unerlässlich geworden und GILAI bietet weiter die unentbehrlichen technologischen Innovationen an. Die digitale Transformation geht über die technischen Aspekte hinaus; der Mensch bleibt eine tragende Säule dieses Wandels. Bei GILAI sind wir der Ansicht, dass eine enge Zusammenarbeit mit unseren Kunden und allen an unserem Ökosystem Beteiligten unerlässlich ist. Das Ziel ist, gemeinsam an der Themen Digitalisierung zu arbeiten, um unseren Kunden innovative IT-Lösungen zu liefern.

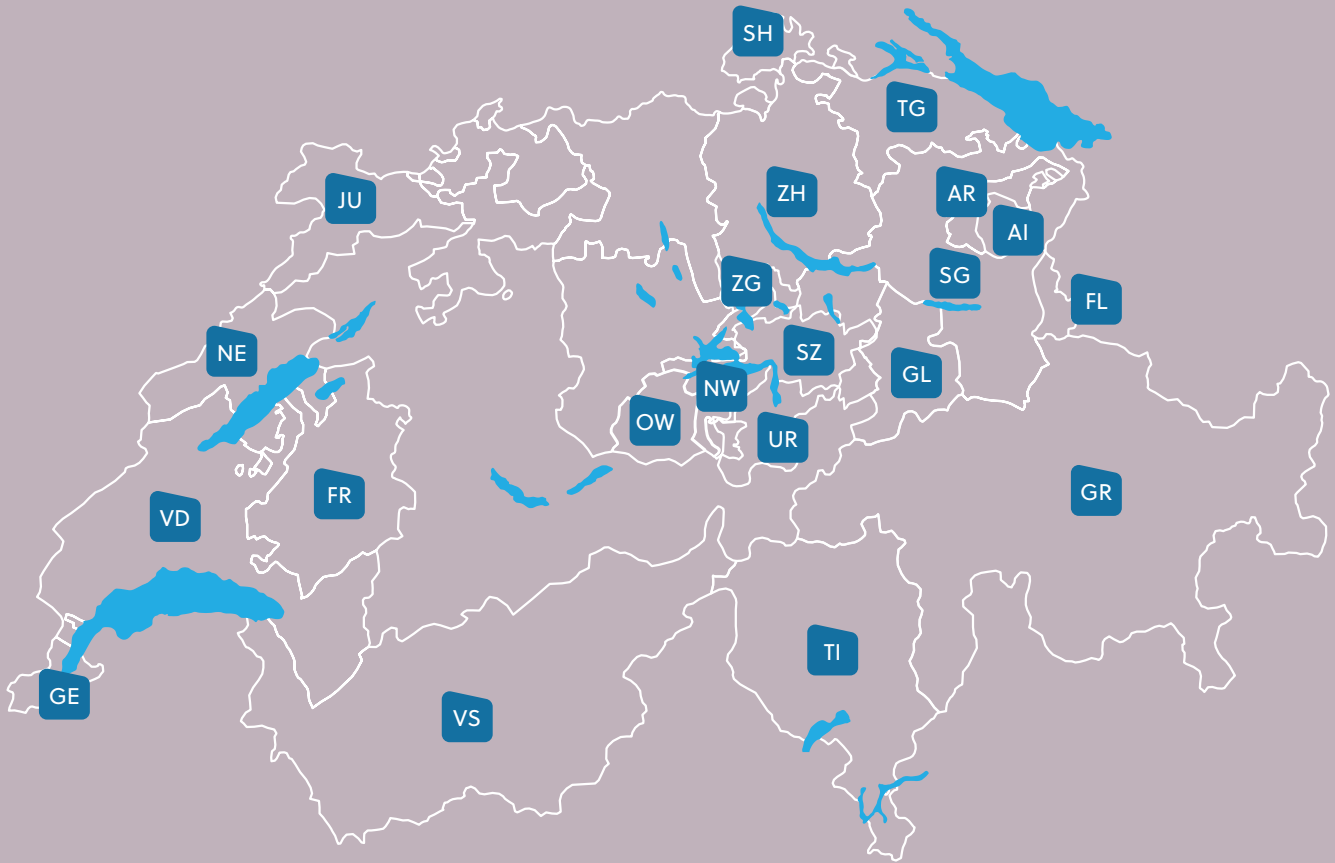
2020 führte GILAI die Implementierung und Inbetriebnahme der Fachanwendung Web@AI 3.0 bei der IV-Stelle Wallis, die sich als «Pilot» verpflichtet hatte, erfolgreich durch. Basis für die Urbanisation von Web@AI 3.0 bildete die bestehende Software: Diese wurde mit den neusten Technologien und mit einem agilen Vorgehen neu entwickelt und funktional optimiert. Ab Beginn des Projekts wurde der Code durch externe Experten analysiert. Diese Bemühung wurde mit einer Zertifizierung der internationalen Norm TÜViT belohnt, welche die Qualität und die Langlebigkeit der Software garantiert. Der Standard ISAE 3402 (International Standard on Assurance Engagements) gewährleistete zudem, dass bei jeder Etappe des Lieferprozesses des Produkts eine Risikoanalyse durchgeführt wurde. Die Schnittstellen und die Navigation wurden durch Fachpersonen für Nutzerdesign (UX Design) optimiert, um bei der Nutzung an Produktivität zu gewinnen. Ein besonderer Fokus wurde zudem auf die Sicherheit gelegt, die während des Entwicklungsprozesses geprüft wurde. Nach dem erfolgreichen Rollout inkl. einer mehrmonatigen Stabilisierungsphase bei der IV-Stelle Wallis ist die Software nun für die Implementierung bei allen Mitgliedern von GILAI bereit.

Die Business Intelligence (BI) wurde angepasst und wird gleichzeitig mit der Implementierung von Web@AI 3.0 in Betrieb genommen. Das BI-Team lieferte eine wichtige Arbeit für die Datenmigration auf Web@AI 3.0. Das Hilfsmittel Self BI, das die IV-Stellen autonom nutzen, wurde mit der Software Talend neu entwickelt und wird mit Web@AI 3.0 verfügbar sein. Die neuen Versionen des DMS A.I.R.S. wurden implementiert und bringen den Nutzerinnen und Nutzern weitere Verbesserungen. Besondere Anstrengungen wurden mit «Doc.Capture» für die Datenerfassung aufgewendet, die eine Aktualisierung benötigte.

Ich danke allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von GILAI herzlich, die mit ihrer Arbeit und ihrem Einsatz einen Beitrag zur Umsetzung und zum Erfolg der Projekte geleistet haben, sowie dem Vorstand von GILAI für seine Unterstützung im letzten Jahr. Ich danke auch den Mitarbeitenden der IV-Stellen, die immer bereit sind, ihre Fachkompetenzen in die verschiedenen Kommissionen einzubringen, sowie den Direktionen der IV-Stellen für ihre wertvolle Zusammenarbeit; aber auch unseren Partnern, namentlich den Unternehmen Globaz AG, Digitech und Swisscom, die mit ihrem Einsatz wesentlich zu unserem Erfolg beigetragen haben. Wir bleiben auf die Bedürfnisse unserer Kunden fokussiert und arbeiten in diesem Sinn weiter. Dank Ihnen allen konnten wir unsere Versprechen halten und im Rahmen der gewährten Budgets und Fristen eine hochwertige IT liefern.



Philippe Fardel, Direktor



21 Mitglieder

Der Verein GILAI

Die IV-Stellen sind für die Durchführung der eidgenössischen Invalidenversicherung im Sinne von Art. 53 des Bundesgesetzes über die Invalidenversicherung (IVG) zuständig. Mit dem Ziel eines effizienten Managements beschlossen die lateinischen IV-Stellen bereits 1996, eine gemeinsame IT-Politik umzusetzen. Mit GILAI gründeten die lateinischen IV-Stellen 1999 einen Verein mit klarer rechtlicher Struktur. Ab 2012 trat ein grosser Teil der deutschschweizerischen IV-Stellen ebenfalls dem Verein GILAI bei.

Alle Mitglieder von GILAI am 31.12.2020:

- IV-Stelle des Kantons Freiburg
- Office AI du canton de Genève
- Office de l'assurance invalidité du canton du Jura
- Office AI du canton de Neuchâtel
- Ufficio Assicurazione Invalidità del cantone Ticino
- IV-Stelle Wallis
- Office AI pour le canton de Vaud
- Ausgleichskasse und IV-Stelle Appenzell Ausserrhoden (SOVAR)*
- IV-Stelle des Kantons Appenzell Innerrhoden
- Sozialversicherungen Glarus, IV-Stelle Glarus
- SVA Graubünden
- IV-Stelle Nidwalden
- IV-Stelle Obwalden
- SVA St. Gallen
- SVA Schaffhausen
- IV-Stelle Schwyz
- Sozialversicherungszentrum Thurgau
- Sozialversicherungsstelle Uri
- IV-Stelle des Kantons Zug
- SVA Zürich
- Liechtensteinische AHV-IV-FAK

*verwendet die Dienste und Leistungen von GILAI nicht

Die Organe des Vereins

Generalversammlung

Die Generalversammlung, das oberste Organ des Vereins, besteht aus den Direktorinnen und Direktoren der IV-Stellen oder der Sozialversicherungseinrichtungen, die Mitglied bei GILAI sind.

Vorstand

Der Vorstand, das ausführende Organ des Vereins, besteht aus vier Mitgliedern: Präsident, Vizepräsidentin und zwei Mitglieder. Zwei Mitglieder werden gemäss Statuten von den sieben lateinischen IV-Durchführungsstellen gestellt. Die Vorstandsmitglieder werden von der Generalversammlung gewählt und sind Direktorin oder Direktor eines Mitglieds.

Zusammensetzung des Vorstands von GILAI 2020

Präsident	Ignaz Vinzens	SVA St. Gallen
Vizepräsidentin	Natalia Weideli Bacci	Office AI du canton de Genève
Mitglied	Monica Maestri Crivelli	Ufficio AI del cantone Ticino
Mitglied	Marc Gysin	SVA Zürich

Revisionsstelle

Ernst & Young AG, Lausanne.

Die Geschäftsstelle GILAI



GILAI ist ein Kompetenzzentrum für Informatik und IT-Management im Dienst der lateinischen und deutschsprachigen IV-Stellen. Unter der Rechtsform eines nicht gewinnorientierten Vereins umfasst GILAI 21 IV-Stellen.

GILAI bietet seinen Mitgliedern einheitliche und umfassende Geschäftsanwendungen und IT-Lösungen an. Dazu gehören:

- die integrierte Fachanwendung Web@AI, mit der alle Prozesse einer IV-Stelle verwaltet werden können,
- die Business Intelligence (BI),
- das elektronische Dokumentenmanagement (Information Management System IMS),
- das Hosting der Systeme und die Verwaltung und Administration eines privaten Netzwerks (GILAI-Cloud),
- die Virtualisierung der Arbeitsplätze (Digital Workplace),
- ein Helpdesk (Centre de services).

Ende 2020 bestand GILAI das Audit des Qualitäts- und Risikomanagementsystems für die Neuzertifizierung ISO 9001:2015. Diese stellt die Einhaltung des Anforderungsniveaus sicher, das sich GILAI in Bezug auf seine Verpflichtungen gesetzt hat.

Mit dem Ziel, das Kompetenzniveau stetig zu erhöhen und Potenziale zu entwickeln, haben die Mitarbeitenden der Geschäftsstelle die Möglichkeit, in ihrem spezifischen Tätigkeitsbereich Weiterbildungen zu besuchen. 2020 wurde ein besonderer Fokus auf die Bereiche IT-Sicherheit und Cyber-Sicherheit gerichtet, um über die notwendigen Kompetenzen für die Umsetzung einer

Sicherheitspolitik zu verfügen, damit die hohe Verfügbarkeit der IT-Systeme weiterhin sichergestellt werden kann. GILAI investierte zudem weiter in den Bereich Business Analyse & Design sowie Human Engineering.

Das sorgfältige Projektmanagement von GILAI zeichnet sich durch das Augenmerk auf die Qualität, die Fristen und die Kosten aus. Ein intensives finanzielles Controlling stellt sicher, dass die Projektbudgets eingehalten werden. Dies wurde 2020 in allen umgesetzten Vorhaben erreicht. Am 31.12.2020 arbeiteten 17 Personen bei der Geschäftsstelle von GILAI, was 15 Vollzeitäquivalenten (FTE) entspricht.

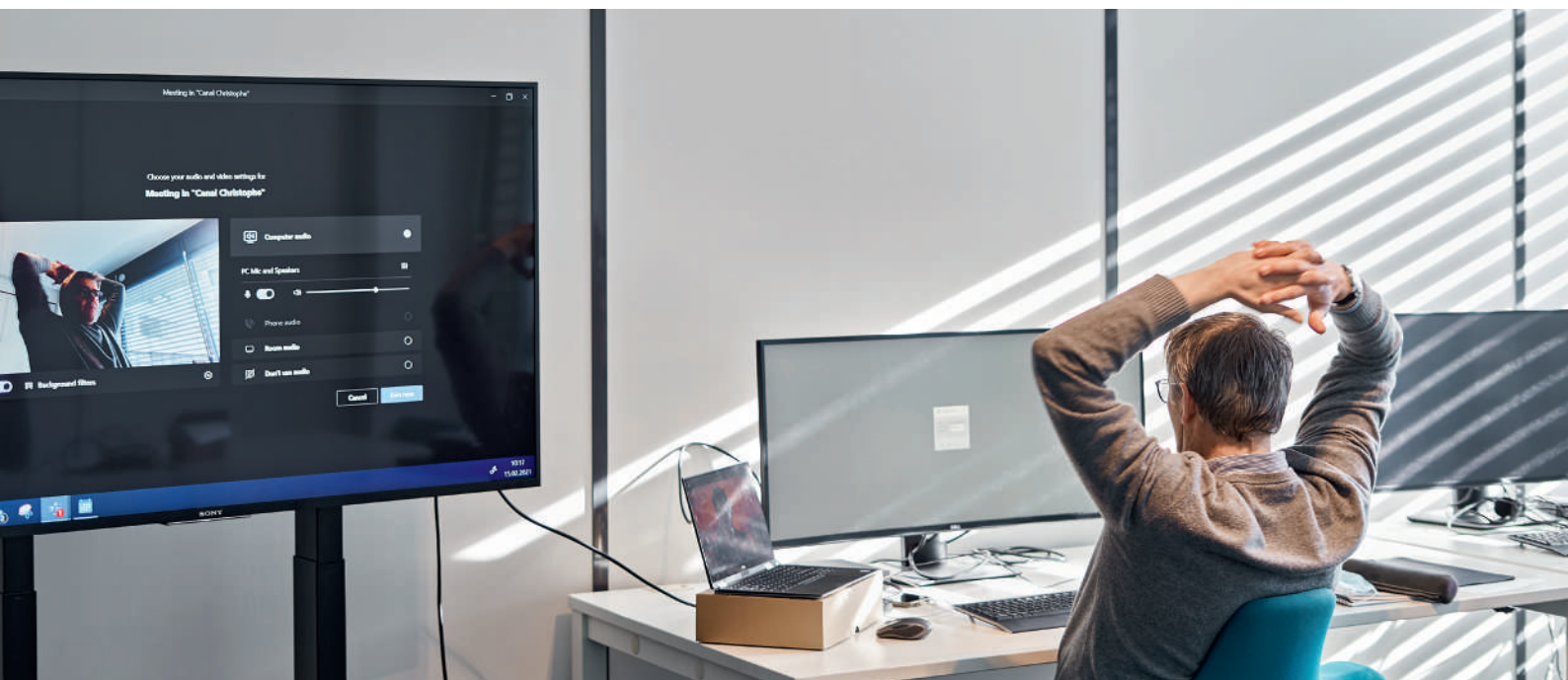
Integriertes Managementsystem (IMS)

GILAI arbeitet mit einem integrierten Managementsystem, das heisst einer Reihe von korrelierenden und interaktiven Bestandteilen und Tätigkeiten, das die Erreichung der gesteckten Ziele unterstützt. Das IMS ermöglicht die Ausrichtung, Steuerung und Kontrolle aller Prozesse mit dem Ziel, das Leistungsniveau anzuheben.

Für GILAI ist die kontinuierliche Verbesserung ein wichtiges Qualitäts- und Risikomanagementziel. 2020 fand bei GILAI das Folgeaudit der ISO-Zertifizierung 9001:2015 statt. Diese Zertifizierung zeigt den guten Reifegrad des Qualitäts- und Risikomanagements von GILAI auf.

Im Rahmen des IMS wurde PricewaterhouseCoopers AG beauftragt, einen Bericht gemäss ISAE 3402 Typ 1 zu erstellen. Dieser Bericht verifiziert die adäquate und vollständige Beschreibung aller Unternehmensprozesse sowie die Wirksamkeit der internen Kontrollen in Bezug auf die Zielerreichung. Die Prüfung ist auf Unternehmen ausgerichtet, die Aufgaben auslagern. Als Nutzer von ausgelagerten Dienstleistungen wollte sich GILAI der Zuverlässigkeit des internen Kontrolldispositivs in Bezug auf diese Dienstleistungen versichern. In diesem Bereich ist ISAE 3402 (International Standard on Assurance Engagements) ein internationaler und anerkannter Standard. Der Bericht bestätigt, dass angemessene interne Kontrollen ausgeführt werden. Durch diese Norm erhalten die Kunden Sicherheit in Bezug auf die Verlässlichkeit des internen Kontrollsystems, das über alle Bereiche hinweg, also vom Hosting der Systeme bis zur Produktion der Anwendung Web@AI 3.0, umgesetzt wird.

Parallel dazu führte GILAI die Arbeiten in Bezug auf die Sicherheit der Informationssysteme weiter. Das Ziel ist einerseits der Schutz der Funktionen und Informationen vor Verlust, Diebstahl und Veränderung und andererseits der Schutz der IT-Systeme vor jeglichem unbefugten Eindringen und die Vermeidung von IT-Ausfällen. Diese Arbeiten stärken das Vertrauen aller Akteure in die Systeme von GILAI.



Governance

Die technologischen Innovationen, die Verstärkung der Gesetzgebung und die gesellschaftlichen Entwicklungen konfrontieren die Governance von GILAI mit neuen Chancen und Risiken. Es geht so darum, die Überwachung der Cyber-Sicherheit in die Governance von GILAI zu integrieren. Dies ist aufgrund der Geschwindigkeit der technologischen Entwicklung, der Komplexität des Themas und des Auftauchens von neuen Risiken eine Herausforderung.

Zusammen mit IGS GmbH wird gemeinsam ein neues Enterprise Content Management (ECM) entwickelt. Das Projekt ist eine bedeutende finanzielle Investition in die digitale Zukunft. GILAI und IGS GmbH unterzeichnen eine Vereinbarung betreffend die Umsetzung des Projekts und die Kostenverteilung zwischen den Projektspensoren AK und IV-Stellen. Abgebildet werden auch die mit dem BSV vereinbarten Abrechnungsmodalitäten. Diese Vereinbarung regelt die Governance und die Geschäftsbeziehung, um die enge und tiefgreifende Zusammenarbeit der beiden rechtlich unabhängigen Unternehmen GILAI und IGS GmbH erfolgreich zu gestalten.

Die Dienstleistungen



2020 stand die Geschäftsanwendung Web@AI im Mittelpunkt der Tätigkeiten von GILAI. Die Zahl der Benutzerinnen und Benutzer, die in den IV-Stellen mit der Anwendung Web@AI arbeiten, beläuft sich auf rund 2500 Personen. Es werden alle notwendigen Massnahmen getroffen, damit die Web@AI-Programme optimal funktionieren und die gesetzlichen Bestimmungen eingehalten werden.

GILAI stellt allen Mitgliedern einheitliche IT-Lösungen zur Verfügung, die auf die Bedürfnisse der IV-Stellen abgestimmt sind. GILAI stellt die technologische und fachliche Entwicklung aller Applikationen sowie ein zentralisiertes Hosting sicher und sorgt für eine IT-Umgebung, die den Best Practices des Marktes entspricht.

GILAI verfolgt die Entwicklung der Technologien aufmerksam und entwickelt sie weiter, um sie mit einem hohen Entscheidungshilfe- und Effizienzpotenzial auf die Kundenbedürfnisse auszurichten.

GILAI setzt alles daran, kostenoptimierte Synergien zu finden und auszuschöpfen. Zudem stellt GILAI das Hosting, den Digital Workplace (mit Ausnahme der IV-Stelle Genf) und die komplette Verwaltung der Informationssysteme für die sieben lateinischen IV-Stellen sicher.

GILAI und IGS GmbH haben 2020 ihre Zusammenarbeit weiter ausgebaut, um ihre Wissensbasis zu teilen und Synergien für die zu entwickelnden Lösungen zu finden, unter anderem im Rahmen des Projekts Enterprise Content Management (ECM).

Dienstleistungen und Technologien

GILAI stellt seinen Mitgliedern eine leistungsstarke und nachhaltige Infrastruktur zur Verfügung und stellt die hohe Verfügbarkeit der Anwendung Web@AI, BI (mit Ausnahme der IV-Stelle Genf) und DMS für die sieben lateinischen Mitglieder sicher. Dazu organisiert GILAI seine Hosting-Dienstleistungen um vier Schwerpunkte:

- die virtuelle Arbeitsumgebung (Digital Workspace),
- die Automatisierung der zentralisierten Verwaltung der Systeme,
- das gemeinsam genutzte Hosting,
- die Netzwerkverwaltung.

2020 waren die Systeme von GILAI zu 99,97 % verfügbar.

Sicherheit der Informationssysteme

Die Sicherheitsaudits der IT-Systeme wurden 2020 in den IV-Stellen und auch beim Lieferanten Globaz AG in Le Noirmont durchgeführt, und dies mit sehr positiven Resultaten. Trotz der Gesundheitskrise führte GILAI alle Audits erneut durch, um sich zu versichern, dass die IT-Sicherheit auch in Krisenzeiten gewährleistet ist.

Die aktive Zusammenarbeit mit IGS GmbH im Bereich Auditinhalt wird weitergeführt und es findet ein regelmässiger Austausch statt. Die Annäherung der Praktiken von GILAI und IGS GmbH erfolgt weiter. Beide Unternehmen arbeiten mit dem Ziel zusammen, ihre Sicherheitspolitik zu vereinheitlichen. Die Erfüllung der spezifischen Anforderungen der IV-Stellen wird dabei weiterhin durch GILAI sichergestellt.

Das Ziel der Audits ist, die korrekte Umsetzung der Anforderungen zu kontrollieren und zu prüfen, die sich aus dem Information Security Framework ergeben. Mit den Audits sollen die Qualität sichergestellt und erhöht sowie die Risiken in Verbindung mit der Datenbearbeitung in der GILAI-Umgebung reduziert werden. Sie stützen sich auf die Informationssicherheitspolitik von GILAI vom 1.7.2017. Der Vorstand von GILAI hat diese Politik validiert und sie ist auch für alle Organisationen obligatorisch, die mit GILAI arbeiten. Die Audits stützen sich auf folgende Grundsätze:

- Weisungen und die Kontrolle ihrer Umsetzung, die den aktualisierten Risikostand berücksichtigen,
- ein Auditverfahren, das für alle betroffenen Organisationen anwendbar ist, unabhängig von ihrer Rolle und Grösse,
- geeignete Anforderungen und Prüfmassnahmen: der erforderliche Aufwand für die Umsetzung und eine vertretbare Prüfung unter Berücksichtigung der Risikosituation.

Sicherheit der GILAI-Umgebung

Im Rahmen der Verstärkung des Schutz- und Warnsystems wurden erhebliche Anstrengungen unternommen, um die Sicherheit der GILAI-Umgebung zu erhöhen. Dies unter anderem dank einer Konzentration der Ressourcen im Bereich des konvergenten Hostings auf DELL Vblock. Die um marktführende Produkte konsolidierte Sicherheitsarchitektur behebt die Viren- und Malwareprobleme effizient, mit denen die Informationssysteme täglich konfrontiert sind. Schulungen für die Sensibilisierung für Cyber-Angriffe sowie für das Social Engineering wurden durchgeführt.

Sicherheitsrechenzentren

GILAI veranlasste 2019 den Umzug seines Rechenzentrums von Le Noirmont nach Zürich. Seitdem verfügt GILAI über zwei Rechenzentren bei Swisscom, eines in Lausanne und ein weiteres in Zürich. Diese Systeme sind vernetzt und funktionieren mit Aktiv-/Aktiv-Konfiguration, das heisst, dass ein möglicher Ausfall eines Systems direkt vom anderen System kompensiert wird.

Konvergente Infrastruktur

Das System DELL Vblock ermöglicht das Hosting auf konvergenten Technologien. Es handelt sich um eine hochverfügbare, entwicklungsfähige, agile und nachhaltige Technologie. Die Betriebs- und Wartungszeiten wurden verringert, was für die GILAI-Umgebung einen erheblichen Mehrwert darstellt und Einsparungen im Bereich der Wartungskosten ermöglicht.

Netzwerk und Speicherung

Der Netzwerkinfrastruktur wurde grosse Aufmerksamkeit gewidmet und 2020 wurden namhafte Optimierungen durchgeführt, sowohl im Bereich der Überwachung als auch in den Bereichen Datenbankzugriff, Speicherung und Virtualisierung.

Helpdesk (Centre de services – CDS)

Die Serviceanfragen und Incidents werden vom Helpdesk (CDS) mit der Software EasyVista verwaltet. Diese Software ermöglicht die Abwicklung aller Prozesse gemäss IT Infrastructure Library (ITIL). Eine ausführliche Überwachung der Nutzung wurde eingeführt, was eine detailliertere Kostenkontrolle ermöglicht. Anzumerken ist zudem, dass die hohe Zuverlässigkeit der Systeme dazu führt, dass die Interventionen des Support-Centers tendenziell abnehmen.

GILAI-Informationssystem spezifisch für die lateinischen Kantone

GILAI stellt die vollständige Verwaltung des Informationssystems einschliesslich Hosting für die sieben lateinischen IV-Stellen sicher.

Arbeitsumgebung der lateinischen IV-Stellen – Digital Workplace

GILAI hostet die gesamte Serverinfrastruktur der IV-Stellen und betreibt, virtualisiert und liefert Bürolösungen (Digital Workplace) wie Windows 10, Office 2016, Exchange und SharePoint 2016 für seine lateinischen Kunden (mit Ausnahme der IV-Stelle Genf). Diesen gleichen All-Inclusive-Hostingdienst liefert GILAI der Kantonalen Sozialversicherungsanstalt (KSVA) Freiburg. Es ist anzumerken, dass alle IV- und AHV-Mitarbeitenden auf dem gleichen digitalen Arbeitsplatz von GILAI arbeiten. Die gleiche vollständige Hostingart wird auch der Ausgleichskasse Jura (CCJU) geliefert.

Mobile Device Management (MDM)

Die Software MobileIron, eine Mobile-Device-Management-Lösung (MDM), welche die Verwaltung und den Schutz der Unternehmensdaten auf mobilen Endgeräten (Laptops, Smartphones, Tablets) gewährleistet, steht in allen lateinischen IV-Stellen (mit Ausnahme der IV-Stelle Genf) in Betrieb. Im Jahr 2020 wurde ein Proof of Concept (POC) erfolgreich abgeschlossen; mit dem Ziel, zu einer neuen Technologie überzugehen, die flexibler ist und den aktuellen und zukünftigen Bedürfnissen der lateinischen Mitglieder entspricht. Diese neue Technologie wird 2021 zum Einsatz kommen.

Hard- und Softwareerneuerung

GILAI stellt die gesamte Verwaltung der Informationssysteme der lateinischen Mitglieder sicher. In diesem Zusammenhang führt GILAI auch die IT-Erneuerungen durch und garantiert damit den IV-Stellen eine durchgängig hohe Verfügbarkeit der IT-Werkzeuge.

Document Management System (DMS A.I.R.S.)

GILAI stellt seinen Mitgliedern seit 1999 ein umfassendes Dokumentenmanagementsystem zur Verfügung. 2020 erneuerte GILAI den Datenerfassungsteil («Doc.Capture») seines Information Management System (IMS), um für die Benutzerinnen und Benutzern weiter die Verfügbarkeit und die hohe Qualität der Dienstleistungen sicherzustellen. Das Modul «Doc.Capture» war am Ende des Lebenszyklus angelangt.

Business Process Model and Notation (BPMN)

Für die Modellierung der Prozesse und Verfahren in BPMN 2.0 bietet GILAI seinen Kunden das Produkt BIC Cloud BPM Suite 6.1 (früher Axon.ivy) an.

Sicherheit der Arbeitsplätze

GILAI liefert eine Identifikationslösung am Arbeitsplatz über ein Token (Technologie für die Authentifizierung mit einem Einmalpasswort) sowie die einmalige Identifikation mit Imprivata OneSign Single Sign-On (SSO). Das Token kann mit einer Identifikation über ein Smartphone ersetzt werden.

Datenintegration

Für die Verwaltung, Integration, Überwachung und Veröffentlichung der Produktionsdaten verwendet das Business-Intelligence-Team die Produkte IBM Cognos Analytics und Talend.

Die Benutzerkommissionen



Die Arbeit der Benutzerkommissionen ist darauf ausgerichtet, die Fachkenntnisse und Erfahrungen der Mitarbeitenden der IV-Stellen zu integrieren und sicherzustellen, dass GILAI die Tätigkeiten der IV-Stellen umfassend abdeckt. Die Kommissionsmitglieder stellen ein wichtiges Bindeglied zwischen den Benutzerinnen und Benutzern und der Informatik dar. Sie bestehen aus sieben Mitgliedern, wovon drei Personen von lateinischen und drei Personen von deutschsprachigen IV-Stellen gestellt werden, jeweils unter der Verantwortung eines Produktleiters GILAI.

GILAI ist der Ansicht, dass qualitativ hochstehende und auf die Bedürfnisse der Benutzerinnen und Benutzer ausgerichtete Informatiklösungen eine enge Kommunikation mit allen Beteiligten erfordern. Zu diesem Zweck verfügt GILAI – zusätzlich zu den Benutzerkommissionen – über ein wertvolles Netzwerk mit kompetenten Fachpersonen aus den IV-Stellen. Diese Organisationsform stellt eine zweiseitige und konstruktive Kommunikation sicher. Für das Projekt der Urbanisation Web@AI 3.0 wurde eine Fachexpertengruppe geschaffen, mit dem Ziel, die in dieses Projekt involvierten Benutzerkommissionen zu unterstützen.

Die Benutzerkommissionen GILAI und deren Ziele:

Benutzerkommissionen	Ziele
Interkommission	Koordination der Benutzerkommissionen und Festlegen der Prioritäten.
Web@AI	Treffen der notwendigen Massnahmen, damit die Web@AI-Programme funktionieren und die gesetzlichen Bestimmungen einhalten.
Berufliche Eingliederung	Treffen der notwendigen Massnahmen, damit die Web@AI-Programme, die die Eingliederung betreffen, funktionieren und die gesetzlichen Bestimmungen einhalten.
Elektronisches Dokumentenmanagement (DMS)	Weiterentwicklung der Werkzeuge des Information Management Systems (IMS) und folglich Gewährleisten des elektronischen Dokumentenmanagements (DMS).
Statistik	Festlegung der Verwaltungsregeln und Erstellung der Statistiken sowie der Führungskennzahlen.
Ausbildung GILAI Produkte	Umsetzung von Ausbildungsaktivitäten für die GILAI-Produkte.

Die betriebsübergreifende, interdisziplinäre Zusammenarbeit



GILAI ist in verschiedenen Kommissionen und Arbeitsgruppen vertreten und engagiert sich dafür, die Anforderungen und Bedürfnisse seiner Mitglieder vorwegzunehmen.

Als IT-Pool beteiligt sich GILAI in den Arbeitsgruppen des Vereins eAHV/IV. Diese Organisation ist der Knotenpunkt für den Informationsaustausch und die Koordination, die gemeinsame Umsetzung und den Betrieb der IT-Projekte im Bereich Datenaustausch zwischen Mitgliedern und in der Sozialversicherung aktiven Dritten. GILAI wirkt bei der Aufrechterhaltung des Datenaustausches der Durchführungsstellen über SEDEX (Secure Data Exchange) mit seinen Partnern mit. GILAI ist Teil des Projektes «Information Security», in welchem alle dem Verein eAHV/IV angeschlossenen Institutionen zusammenarbeiten, um ein künftig allgemein gültiges Framework zum Thema Datensicherheit zu erstellen. Der Verein eAHV/IV hat zum Ziel, in Zukunft einen allgemeinen Rahmen für das Datensicherheitsmanagement zu schaffen. Die Durchführungsorgane der AHV und der IV arbeiten täglich mit sensiblen personenbezogenen Daten. Die Durchführungsorgane sind dafür verantwortlich, die Sicherheit der verarbeiteten Daten zu gewährleisten. GILAI setzt alle zweckdienlichen Massnahmen um, um diese Sicherheit zu gewährleisten.

GILAI bringt sich ebenfalls im Verein eGov-Schweiz ein, der die Innovation in der Cyberadministration (E-Government) fördert. 2018 hat der Bundesrat die von der interföderalen Organisation E-Government Schweiz erarbeiteten Eckwerte für die E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 gutgeheissen. Mit der Annahme des Leitbilds «Digital First» unterstreicht er die Bedeutung des elektronischen Kanals, über den die Verwaltung zukünftig vorwiegend ihre Informationen und Dienste anbieten soll.

Die Zusammenarbeit zwischen GILAI und dem IT-Kompetenzzentrum der kantonalen Ausgleichskassen, IGS GmbH, wurde 2012 begonnen. Seitdem haben GILAI und IGS GmbH ihre Bemühungen für die Schaffung von Synergien laufend verstärkt. Es werden gemeinsame Lösungen angestrebt, um Kosten und Mittel einzusparen. Mit dem Ziel eines koordinierten Ansatzes in Bezug auf die Sicherheit verabschiedete GILAI 2017 eine Informationssicherheitspolitik, die den Anforderungen der ISO-Norm 27001 entspricht. Diese Politik steht im Einklang mit der Politik von IGS GmbH. Die AHV- und IV-Tätigkeiten der Kantonalen Sozialversicherungsanstalt Freiburg (KSVA), die seit 2019 an einem Standort vereint sind, werden seitdem vollständig in der GILAI-Umgebung gehostet und der Zugriff auf die Anwendungen von IGS GmbH bei Abraxas läuft über das Netzwerk von GILAI. Mehrere Vorhaben, darunter das Projekt Enterprise Content Management (ECM), sind Teil dieser Koordination und Zusammenarbeit. ECM soll gemeinsame Lösungen für die Automatisierung der Workflows und des Dokumentenmanagements anbieten. 2020 unternahm GILAI beachtliche Bemühungen in Verbindung mit dem Projekt ECM.

Die realisierten Projekte



2020 konkretisierte GILAI zahlreiche Projekte und realisierte Schlüsseletappen der laufenden Projekte, jeweils mit Erreichen der drei Ziele Qualität, Frist- und Kosteneinhaltung.

Release Management von Web@AI 2.0

In Bezug auf die bestehende Fachanwendung Web@AI 2.0 war es nicht notwendig, 2020 ein Release vorzusehen. Die notwendigen Anpassungen aufgrund der rechtlichen Einschränkungen konnten über Patches vorgenommen werden. GILAI konnte sich folglich auf den Rollout der neuen Fachanwendung Web@AI 3.0 konzentrieren.

Die Anwendung Web@AI 2.0 wurde zwischen 2006 und 2008 während drei Jahren entwickelt. Sie gründet auf einer weborientierten Technologie und Produkten von 2005. 2015 stimmte die Generalversammlung auf der Grundlage einer Vorstudie der Urbanisation der Anwendung Web@AI zu.

Urbanisation Web@AI 3.0

Die Entwicklung von Web@AI 3.0 begann 2017 mit einer Bedarfsanalyse, der Definition der Projektziele, der Organisation, der Bildung von Entwicklerteams und dem Erlernen der agilen Methoden.

Anfang 2020 verfügte GILAI über die Version 1.0 von Web@AI 3.0 und beendete so die Entwicklungsphase der Anwendung innerhalb der gewährten Frist und im festgelegten Budget. Am 7.12.2020 nahmen die über 170 Mitarbeitenden der «Pilot»-IV-Stelle des Kantons Wallis in Sitten die neue Software Web@AI 3.0 in Betrieb.

Die drei vorrangigen Ziele dieses neuen Web@AI sind:

- Bereitstellung von modernen, benutzerfreundlichen und effizienten IT-Tools und Bestreben, die operative Effizienz der Mitarbeitenden der IV-Stellen zu steigern,
- Automatisierung und Optimierung der Fachprozesse für hochwertige, rasche, einfache und transparente Dienstleistungen für die Versicherten,
- Sicherstellen der Erweiterungsfähigkeit der Software, damit sie rasch den Anforderungen der Politik angepasst werden kann.

Es ist anzumerken, dass GILAI im Rahmen dieses Projekts die kollaborative Zusammenarbeit zwischen Projektleitung, Entwicklungs- und Betriebsteams sowie dem Produktverantwortlichen, den Businessanalysten und dem Testing aufgebaut hat. Diese Arbeitskultur erleichterte die Einhaltung der Fristen und Budgets und stellte den Erfolg des Projekts als Ganzes sicher. Das Ziel war die Verbesserung der Produktivität, der Qualität und der Agilität des gesamten Informationssystems entlang der Wertschöpfungskette, die vom Antrag über die Festlegung der Leistung bis hin zur Verfügung und dem laufenden Controlling reicht.

2021 wird die Lösung Web@AI 3.0 entlang eines einheitlichen und konsequent umgesetzten Vorgehens in den 19 anderen IV-Stellen implementiert.

Technologien, Sicherheit und Informationssysteme

Die Sicherheit und die Verfügbarkeit der IT-Systeme sind eine Voraussetzung, damit die Kunden von GILAI ihren Auftrag gegenüber ihren Versicherten erfüllen können. Deshalb verfügt GILAI über zwei vernetzte Rechenzentren, die von GILAI betrieben und bei der Swisscom in Lausanne und in Zürich gehostet werden. Mit diesen optimierten Infrastrukturen beseitigt GILAI das grosse Risiko der Speicherung aller Daten der Mitglieder von GILAI an einem einzelnen Standort und gewährleistet seinen Kunden eine sehr hohe Verfügbarkeit ihrer Informationssysteme. GILAI verfügt somit für die IV-Lösung über ein Hosting an zwei aktiven Standorten mit einer privaten Schweizer Cloud. Dank einer Zentralisierung und einer Optimierung des Systembetriebs werden die Betriebskosten deutlich gesenkt und dieser Trend hält an.

2020 wurden im Bereich der Sicherheit und der Cyber-Sicherheit besondere Anstrengungen unternommen. GILAI verfügt über ein Security Operational Center (SOC), das laufend die Systeme scannt und überwacht und interne und externe Bedrohungen identifizieren und entschärfen kann.

Die einheitliche Integration von effizienten Softwaretechnologien (gestützt auf das Machine Learning) in das Ökosystem von GILAI stellt den Mitgliedern eine grösstmögliche Automatisierung des Betriebs sicher. Ein Beispiel dafür ist die automatische Identitätsverwaltung. Sie wird von der Datenerfassung durch die Personalabteilung bis zum Endnutzer angewandt.

Elektronisches Dokumentenmanagement (DMS)

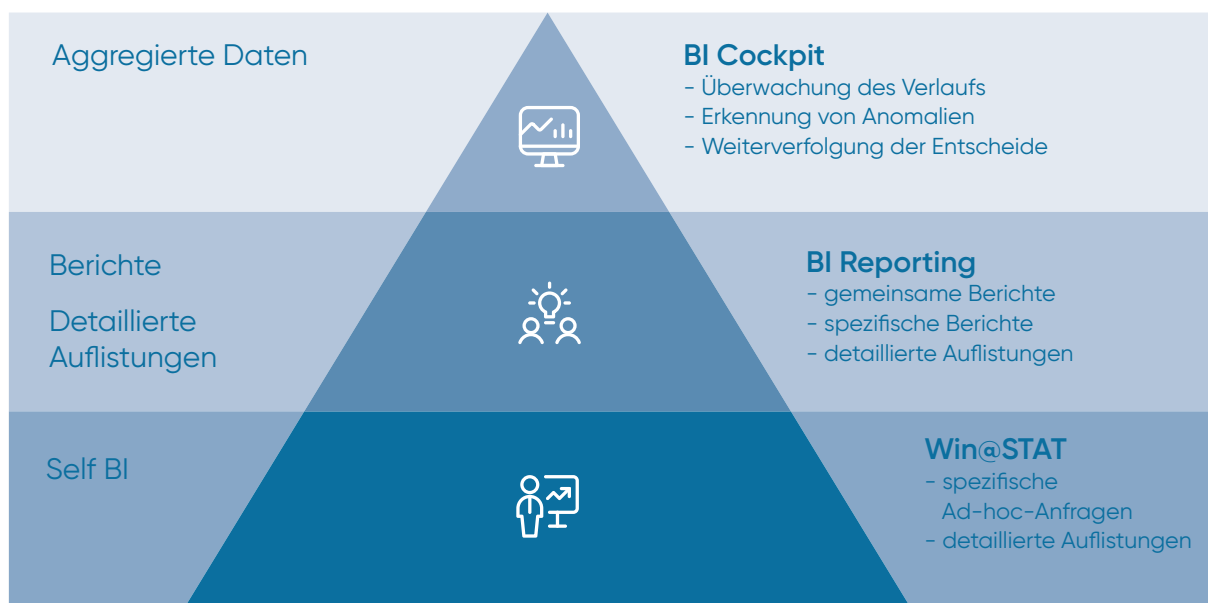
GILAI stellt seinen lateinischen Mitgliedern ein umfassendes Dokumentenmanagementsystem (Information Management System – IMS) zur Verfügung. Die neue Version des DMS A.I.R.S. ist zur grossen Zufriedenheit der Benutzerinnen und Benutzer (1200 Personen) seit 2018 in allen lateinischen IV-Stellen in Betrieb. Die Benutzerinnen und Benutzer beobachten eine deutliche Steigerung der täglichen Effizienz durch die neuen Verwaltungsmöglichkeiten. 2020 fügte der Anbieter der DMS-Lösung weitere neue Funktionen hinzu, die den IV-Stellen eine komfortablere Nutzung ermöglichen. Der Teil von «Doc.Capture», der nicht erneuert wurde, wurde aktualisiert, um die Langlebigkeit dieser Software und die daraus abgeleiteten Funktionalitäten sicherzustellen.

Business Intelligence (BI) und Content Management

GILAI fühlt den Puls des Marktes und testet regelmässig die neuen Statistikhilfsmittel. GILAI bietet den IV-Stellen einen vollständigen BI-Service: von der Datenintegration bis zur Erstellung von Statistiken und Reportings. In diesem Zusammenhang und im Hinblick auf die regelmässige Veröffentlichung von neuen Funktionalitäten durch den Herausgeber bleibt IBM Cognos Analytics das bevorzugte BI-Hilfsmittel. Es wird für die Datenintegration von Talend und für die Produktion von Dashboards und die Steuerung der IV-Stellen von Cockpit (OXIBI) ergänzt.

Die BI deckt die drei Ebenen ab, die normalerweise für eine effiziente BI aufgezählt werden:

- mit dem BI Cockpit aggregierte Daten,
- Berichte und Detail-Listen mit dem BI Reporting,
- Self BI mit der Software Win@STAT.



Mit dieser Tätigkeit steht das BI-Team in häufigem und regelmässigem Kontakt mit den verschiedenen Statistikverantwortlichen der IV-Stellen und geht auf ihre Bedürfnisse ein. Die BI ist zudem für den Unterhalt und die technologische Weiterentwicklung der eigenen Produkte zuständig.

Die BI ist aktiv in das Projekt der Urbanisation Web@AI 3.0 miteinbezogen. Das BI-Team passt seine Produkte und Statistiken der neuen Datenorganisation an. Für eine einfachere Anpassung ist die BI mit Talend für die Datenmigration von Web@AI 2.0 auf Web@AI 3.0 verantwortlich. Sie hat zudem Ressourcen mobilisiert, um für die Integration von neuen Datenquellen in ihre Berichte und Statistikprodukte bereit zu sein.

Für das gemeinsame Projekt ECM (von GILAI und IGS GmbH) leitet die Business Intelligence von GILAI die Arbeitsgruppe, die sich um die Metadaten (Organisation und Klassifizierung) kümmert.

Ausbildung und Change Management

Während des gesamten Jahres 2020 lag der Schwerpunkt auf dem Projekt des Rollouts Urbanisation Web@AI 3.0. Zeitgleich mit den IT-Arbeiten für den Rollout der «Pilot»-IV-Stelle Wallis arbeitete die Ausbildung und das Change Management beständig an der interaktiven Online-Ausbildung. Für die neue Software Web@AI 3.0 wurde 2019 ein Ausbildungskonzept erarbeitet, welches festhält, dass sich GILAI für eine digitale Ausbildung in Bezug auf die Begleitung der Benutzerinnen und Benutzer entschieden hat. Diese digitale Ausbildung, welche ca. 20 Module umfasst, wurde in französischer und deutscher Sprache entwickelt. Diese beinhaltet ebenfalls die Arbeitsprozesse der Partnerverwaltung der Deutschschweizer IV-Stellen.

Im Rahmen des Rollouts Web@AI 3.0 in der «Pilot»-IV-Stelle Wallis wurde diese digitale Ausbildung mit der agilen Scrum-Methode vollständig in die Implementierung integriert. Es wurde von den Powerusern der beiden IV-Stellen Wallis und St. Gallen sowie von den Mitgliedern der Benutzerkommission «Ausbildung GILAI Produkte» getestet und die Rückmeldungen wurden in die Ausbildung integriert. Ziel dieser Ausbildung ist es, den 2300 Benutzerinnen und Benutzern die wichtigsten Funktionalitäten von Web@AI 3.0 sowie die neuen Features zu zeigen. Mehr als 300 Benutzerinnen und Benutzern wurden mit der digitalen Ausbildung ausgebildet, begleitet von den Powerusern der jeweiligen IV-Stellen. Die Umfragen von GILAI zeigten einen hohen Motivations- und Sicherheitsgrad (der misst, ob der Benutzer sich mit der Anwendung wohlfühlt) und eine Akzeptanz der digitalen Ausbildung von durchschnittlich 75%. Vor dem Hintergrund der Coronavirus-Pandemie ist GILAI mit diesen guten Ergebnissen sehr zufrieden und bedankt sich bei allen Beteiligten, die an diesem Erfolg mitgewirkt haben. Es handelt sich um einen wichtigen Faktor für den Erfolg der Rollouts.

Gleichzeitig führte GILAI 37 Online-Ausbildungen für die Web@AI 3.0-Administratoren durch und zwar betreffend Fachparametrierung, Rechte und «Documents», und dies in Französisch und Deutsch (da die IV-Stelle Tessin über diese Sprachkenntnisse verfügt).

Aufgrund der Pandemie-Situation mussten diese Ausbildungen quasi über Nacht auf eine Online-Version umgestellt werden. Dabei konnte GILAI auf die Unterstützung aller Teilnehmenden zählen.

Für das Information Management System von GILAI, dem DMS A.I.R.S., wurde ein Update von «Doc.Capture» durchgeführt. Die Benutzerinnen und Benutzer wurden in diesem Prozess begleitet.

Die neue Version 5.4 der Online-Ausbildungsplattform «myTeacher» wurde installiert.

GILAI hat es geschafft, die agile IT-Methode mit der Agilität der Personen im Unternehmen zu verbinden, wodurch nicht nur ein Mehrwert für das Unternehmen als Ganzes geschaffen wird, sondern auch für die jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter.

Das Projekt Enterprise Content Management (ECM)

Der Vorstand von GILAI beschloss 2015, die Zusammenarbeit mit IGS GmbH zu vertiefen. Verschiedene Akteure (inkl. BSV) hatten dazu aufgefordert, die Synergien für Einsparungen zu nutzen. In diesem Zusammenhang beschloss der Vorstand, zusammen mit IGS GmbH ein gemeinsames Enterprise Content Management (ECM) für SVA/AK – IVS zu prüfen.

Nach der Erteilung eines Projektinitialisierungsauftrags für die Abklärung, wie eine gemeinsame ECM-Lösung aussehen und wie ein solches Projekt umgesetzt werden könnte, führten GILAI und IGS GmbH zusammen eine öffentliche Ausschreibung und eine Beurteilung durch, um einen Lieferanten zu finden, der den beiden IT-Pools eine neue gemeinsame ECM-Lösung liefern könnte (2017 bis 2018).

Die Software wird unter anderem die einheitliche Verwaltung der Arbeitsabläufe (Workflow-Management-System – WFMS), die Verwaltung und Auswertung von Dokumenten (DMS) und die Automatisierung von Workflows abdecken. Die Analyse der Prozesse läuft und zeigt ein grosses Optimierungspotenzial auf. Die technischen Infrastrukturen sind vorhanden, die Umsetzungsphase hat begonnen, eine erste Inbetriebnahme ist für Mitte 2022 in der SVA Zürich geplant. Danach werden die IV-Stellen migriert, die mit ELAR arbeiten und dann die IV-Stellen, die aktuell DMS A.I.R.S. einsetzen.

Im Jahr 2020 hat das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) nach verschiedenen Arbeitssitzungen und dem Aufbau einer guten Zusammenarbeit seine Zustimmung zur Finanzierung des IV-Teils dieses Projekts gegeben und damit sein Interesse und seine Unterstützung für das Projekt als Ganzes bekundet.

Ausblick



GILAI verfügt über starke Kompetenzen, über mehr als zwanzig Jahre Erfahrung im IT-Management und erfahrene Mitarbeitende, die in der Lage sind, neue Technologien zu integrieren, Projekte im Zieldreieck Qualität, Zeit und Kosten abzuwickeln und innovative Lösungen anzubieten. Was GILAI seinen Kunden weiterhin bereitstellen muss sind technische Innovationen, die den heutigen und zukünftigen Bedürfnissen und den finanziellen Möglichkeiten der Kunden entsprechen. Auf diese Weise generiert GILAI einen echten Mehrwert für alle Beteiligten.

Dabei ist auch das Ökosystem, in dem GILAI sich entwickelt, zu berücksichtigen. Dies bedeutet, dass wir uns bestmöglich mit unseren Partnern vernetzen, bestehende Lösungen integrieren und bei innovativen Projekten mitarbeiten. Dabei erfinden wir grundsätzlich nichts neu, sondern fördern den Austausch und die Zusammenarbeit, um Neuerungen herbeizuführen.

Heute werden zwei Schwerpunkte immer wichtiger: die Hilfsmittel für die Zusammenarbeit und der gesicherte Zugriff für die Telearbeit. GILAI hat diese Entwicklung antizipiert und stellt Virtualisierungstools für die Telearbeit bereit. Nun geht es darum, weiter innovativ zu bleiben und vorzuschauen. Nur so bleibt GILAI leistungsfähig und kann langfristig sichere, verfügbare, effiziente und nachhaltige Lösungen und Dienstleistungen anbieten.

GILAI in Zahlen



20

Schweizer Kantone
und das Fürstentum
Liechtenstein

3

Sprachen:
Französisch, Deutsch, Italienisch

2500

Benutzerinnen und
Benutzer von Web@AI

2

vernetzte Rechenzentren
in Lausanne und Zürich

15

FTE für die Verwaltung der
Geschäftsstelle von GILAI

Kontakt

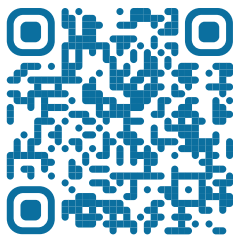
GILAI

Rue des Moulins 18 | Postfach 506
CH-1800 Vevey

+41 21 923 09 70

info@gilai.ch

www.gilai.ch



Unser Tätigkeitsbericht 2020
ist in digitaler Form verfügbar:
gilai.ch/ra2020

GILAI
IT Management