

## HanseMerkur setzt digitale Transformation mit MobileIron um



Die HanseMerkur ist einer der ältesten privaten Krankenversicherer in Deutschland. Doch in Sachen Digitalisierung zeigt sie einmal mehr, dass Traditionsbewusstsein und Innovation erfolgreich Hand in Hand gehen können. Bei der Mobilisierung zentraler Geschäftsprozesse für ein sicheres, flexibles Arbeiten ihrer Mitarbeiter setzt sie auf die MobileIron-Plattform, die vor Kurzem von Ivanti übernommen wurde.

Seit ihrer Gründung im Jahr 1875 ist die HanseMerkur kontinuierlich gewachsen. Ihre Wurzeln liegen in der Krankenversicherung, die bis heute die Hauptsparte des Unternehmens ist. Sie ist zudem Spezialist für den privaten Ergänzungsschutz gesetzlich Krankensicherter und mit rund 1,2 Millionen Zusatzversicherten in diesem Segment einer der größten deutschen Anbieter. Die Gruppe, deren Produktangebot Kranken-, Lebens, Sach- und Reiseversicherungen umfasst, hat rund 2100 Mitarbeiter.

### **Dreiklang „Bedienfreundlichkeit, Sicherheit, Privatsphäre“**

Wie für die Finanzbranche weltweit ist die Digitalisierung auch für die HanseMerkur ein existenzielles Muss. Smartphones

### **Industrie: Versicherung**

#### **Products and Features:**

- MobileIron Core on Premise
- MobileIron Sentry
- MobileIron Tunnel
- MobileIron Web@Work
- MobileIron Docs@Work
- MobileIron AppConnect

#### **Key Benefits:**

- Große Funktionsbreite der MobileIron-Plattform
- Helpdesk-Anrufe um 80 Prozent gegenüber Vorgänger-Plattform zurückgegangen
- Durch Self-Service bei der Konfiguration reduziert sich der Zeitaufwand um 75 % (von mindestens 1 Stunde auf 15 Minuten)
- Deutlich reduzierte Papierprozesse
- Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und große Roadmap-Transparenz der MobileIron-Plattform
- Einfache Bedienbarkeit hinsichtlich Nutzer und IT-Administration

#### **Why MobileIron?**

- Branchenführender UEM-Anbieter, vereinfachtes mobiles Management und intuitives Benutzererlebnis, skalierbare Multiplattform-Fähigkeit
- Einfache Konfiguration, Bereitstellung und Aktualisierung von Geräten und Anwendungen über den gesamten Lebenszyklus
- Low-User-Impact-Migration (LUI)
- Umfangreiche Plattform eliminiert die Notwendigkeit für Zusatzlösungen von weiteren Anbietern

und Tablets sind allgegenwärtig. Alle Mitarbeiter, ob im Innendienst oder Außendienst, müssen jederzeit und überall sicher auf geschäftsrelevante Daten zugreifen können. Geschäftsprozesse werden sukzessive auf mobile Endgeräte verlagert, sodass der bedarfsorientierte Zugriff auf Daten oder die Verarbeitung von Geschäftsfällen vereinfacht werden und die Kunden die bestmögliche Auskunft erhalten. Bei der Umsetzung entsprechender IT-Strategien sind dabei die Wünsche und Anforderungen der Nutzer mit den Sicherheits- und Datenschutz-Erfordernissen in Einklang zu bringen.

Hierbei die beste Kombination zu finden, ist alles andere als trivial. Die HanseMerkur hat wie viele andere Unternehmen eine steile Lernkurve durchlaufen. „Die anfangs eingesetzte Mobil-Technologie war kompliziert und unzuverlässig, darüber hinaus waren die Einrichtungs- und Verwaltungsprozesse aufwändig und nur mit großem Ressourceneinsatz zu leisten.“, erinnert sich Marko Bertheau, Leiter IT-Security, Systems & Networking bei der HanseMerkur.

## MobileIron-Plattform brachte den Erfolg

Das hat sich mit dem Umstieg auf die MobileIron-Plattform grundlegend geändert. „Die MobileIron-Plattform hat unsere Zielvorstellungen hinsichtlich einer einfachen Bedienung durch Endanwender und IT-Administration, eines stabilen Betriebs der Serverinfrastruktur, einer schnellen Inbetriebnahme der Mobilgeräte sowie eines guten Preis-Leistungs-Verhältnisses voll erfüllt.“, sagt Bertheau. Gleichzeitig habe die MobileIron-Plattform nicht nur eine große Funktionsbreite, sondern man erkenne auch sehr deutlich, wo der Hersteller mit seinen Weiterentwicklungen hinwolle. „Das liegt nicht zuletzt an dem engen Kontakt zum Hersteller.“, ergänzt der IT-Securityexperte.

Für die Machbarkeitsstudie, die Auswahl des UEM-Herstellers, den nach der getroffenen Wahl notwendigen Testbetrieb sowie die Produktivinstallation führte das HanseMerkur Mobility Team zusammen mit einem Dienstleister durch. Niklas Bakosch, Mitglied des Mobility Teams, erklärt: „Der Übergang in den produktiven Betrieb ging schnell und reibungslos, nicht zuletzt weil bei der HanseMerkur ein ganzes Team in den gesamten Prozess einbezogen und dadurch eine hohe Motivation vorhanden war.“ Bei der HanseMerkur waren neben dem Gruppenleiter Marko Bertheau, der sich vor allem um die Integration von Geschäftsprozessen kümmerte, die IT-Spezialisten für Usability (sowohl aus Nutzer- als auch aus Administratorensicht) und die Spezialisten für die Security in den Entscheidungsprozess für die Auswahl der Unified

„ Durch die Nutzung der mobilen Endgeräte verringern sich Bearbeitungszeiten von mobilen Geschäftsprozessen erheblich. Zudem werden Anwendungen mobil und der gesicherte Zugriff auf interne Daten ermöglicht.“

**Marko Bertheau,**  
Leiter IT-Security, Systems & Networking bei der HanseMerkur

Endpoint Management-Plattform einbezogen.

## Zentrale Geschäftsprozesse mobilisiert

Inzwischen hat die HanseMerkur bereits verschiedene Teile ihrer zentralen Geschäftsprozesse „mobilisiert“: So stehen zum Beispiel Vertragsunterlagen des Außendienstes digital zur Verfügung und Schadensunterlagen werden über die MobileIron-Container-Lösungen Email+ und Docs@Work sicher übertragen. „Durch die Nutzung der mobilen Endgeräte verringern sich Bearbeitungszeiten von diesen Geschäftsprozessen erheblich. Zudem werden Anwendungen mobil und der gesicherte Zugriff auf interne Daten ermöglicht.“, sagt Bertheau. Des Weiteren reduzierten die mobilen Zugriffsmöglichkeiten auf wichtige Dokumente und die mobile digitale Verteilung neuer Versionen den Bedarf an Papier beträchtlich. Organisiert wird der entsprechende Dateiaustausch, also der Zugriff auf Netzlaufwerke und gemeinsame Abteilungsordner und ähnliche Aktionen über Citrix Files, das wiederum über den MobileIron-Container abgesichert wird.

Seit Kurzem ist bei der HanseMerkur der Zugriff auf das Datenanalyse-Werkzeug Tableau durch eine konfigurierte und

herstellereigene App möglich. Damit können die Mitarbeiter eigene Reports, zum Beispiel Vertriebsstatistiken, erzeugen und nach aktuellem Bedarf über das mobile Gerät abrufen.

Zeit und Ressourcen spart darüber hinaus die sogenannte Notfallkarte im Visitenkartenformat, mit der die Innendienstmitarbeiter in Verbindung mit dem Apple Device Enrollment Program (DEP) ihre Apple-Mobilgeräte selbstständig wiederherstellen können.

## **Test von Android 11 für Unternehmensgeräte**

Den vollen Zugriff auf alle geschilderten Ressourcen haben bei der HanseMerkur nur die Innendienstmitarbeiter, deren iPhones und iPads allesamt mit der Containerlösung von MobileIron sicher betrieben werden. In der Planung für diese Mitarbeiter ist auch „die Bereitstellung von nativen Konfigurationen für iPad und iPhone.“, sagt Bertheau. Mitarbeiter, die ihre privaten Mobilgeräte verwenden (Außendienstmitarbeiter, externe Dienstleister etc.) nutzen unter Android und iOS ebenfalls die Containerlösung von MobileIron, dürfen aber nur die PIM-Funktionen verwenden.

„Künftig“, so Bertheau weiter, „werden wir ab Android 11 das Business Profil von Android evaluieren. Hierbei wird betrachtet, ob Android in sicherer Weise auch für Unternehmensgeräte verwendet werden kann und zu welchen Bedingungen darüber hinaus auch eine private Nutzung möglich ist.“

## **Starker Rückgang der Helpdesk-Anrufe**

Derzeit sind 420 iPhones und iPads im Innendienst im Einsatz und im Außendienst rund 500 iOS-Mobilgeräte sowie rund 200 Android-Geräte.

Die MobileIron-Plattform wird in Deutschland, Österreich, Liechtenstein und in der Schweiz sowie in Polen eingesetzt.

Für die sichere Bereitstellung der Apps wird Apps@Work, der „Business-AppStore“ von MobileIron, verwendet.

Durch das Device Enrollment Program (DEP) und die eigenständigen Registrierungsmöglichkeiten für den einzelnen Mitarbeiter ist der Registrierungsprozess sehr viel einfacher geworden. Das reduziert den benötigten Zeitaufwand deutlich „von bisher geschätzt einer Stunde auf 15 Minuten.“, sagt Bakosch. Ganz besonders spürt der Support die Tatsache, dass bei der MobileIron-Plattform alles schneller und einfacher geht, weil der Endnutzer das meiste selbst macht. Die Anzahl der Helpdesk-Anrufe ist gegenüber der Vorgängerversion um 80 Prozent zurückgegangen.

Die mobile Strategie von HanseMerkur ist ein ständig fortschreitender Prozess, in den Teams aus verschiedenen Fachabteilungen einbezogen sind. „Es wird nicht nur über Technik diskutiert, sondern es werden die Bedürfnisse aus den Fachbereichen analysiert und – wenn möglich – auf der mobilen Seite umgesetzt.“, sagt Bertheau.