



KOMFORT UND SICHERHEIT FÜR DEN MOBILE WORKER

Munich Re



Foto: Munich Re

Die Mitarbeiter von Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer, arbeiten mit Kunden aus aller Welt zusammen. Der unkomplizierte Zugriff auf das interne E-Mail-System und rasch verfügbare Informationen und Präsentationsdaten sind Voraussetzung für das flexible, ortsunabhängige Arbeiten. Aus diesem Grund hat Munich Re rund 2.200 Anwender mit neuen Smartphones ausgestattet, die im Rahmen eines individualisierten Deployments und Rollouts ausgegeben wurden. Die Steuerung dieses anspruchsvollen Projekts hat Computacenter übernommen.

EFFIZIENT

Mit der neuen Mobilgeräteplattform stehen den Mitarbeitern von Munich Re wesentlich mehr moderne Anwendungen für die täglichen Aufgaben zur Verfügung. Auch der Zugriff auf die zentrale Dateiablage erleichtert die Arbeit.

EFFEKTIV

Der personalisierte Rollout durch Computacenter hat die Anwender bei allen nötigen Prozessschritten begleitet. Dank der Vorkonfiguration der Geräte konnten die User ihre neuen Endgeräte sofort weiter nutzen.

ZEITGEMÄSS

Die offene Smartphone-Technologie ermöglicht den Anwendern von Munich Re ein zeitgemäßes mobiles Arbeiten. Das Rolloutverfahren mit dem Self-Service für die Terminierung unterstreicht den zeitgemäßen Charakter der Lösung.

HERAUSFORDERUNG

Bis zum Zeitpunkt der Umstellung war bei Munich Re am Standort München eine zentralisierte Mobilgerät-Management-Plattform mit rund 1.800 Endgeräten im Einsatz. Diese Plattform bot nur eingeschränkte Möglichkeiten für einen mobilen Applikationsbetrieb und keine Unterstützung für moderne Smartphones. „Nach vielen Jahren der Nutzung hatte sich gezeigt, dass dieses Konzept immer weniger Flexibilität bot, weil zu wenig Applikationen verfügbar und nutzbar waren“, sagt Wolfgang Göttler, Referatsleiter IT bei Munich Re, der in dem Unternehmen das Engineering der weltweit standardisierten IT-Arbeitsplatzausrüstungen verantwortet. Seitens der Anwender wuchs deshalb der Wunsch nach einer flexibleren und moderneren Plattform.

„Zu diesem Zeitpunkt boten Smartphones durch die wachsende Zahl unterschiedlicher Apps einfach mehr Komfort und Flexibilität im Alltag“, sagt Thomas Ickler, der im selben Referat als Projektleiter für die technischen und logistischen Prozesse im Rollout verantwortlich war. Dazu zählten sowohl kommerzielle und frei verfügbare Applikationen wie auch Eigenentwicklungen von Munich Re, die die Tätigkeiten mobiler Mitarbeiter unterstützen. Das Projektteam von Munich Re sondierte den Markt für Smartphones und mögliche Lösungen. Sicherheit und Komfort standen dabei ganz oben auf der Prioritätenliste. Der Wechsel von einer eher geschlossenen und damit sehr sicheren Infrastruktur hin zu einer offenen Plattform musste dabei mit den Unternehmensrichtlinien in Einklang gebracht werden: Spezielle Policies sollten den Umgang der User mit frei verfügbaren Apps auf den unternehmenseigenen Endgeräten klar regeln. Zudem warf der Umstieg viele weitere Fragen auf, denn die sehr unterschiedliche Bedienung erforderte eine individuelle Schulung aller Anwender.

LÖSUNG

Munich Re hat sich nach eingehender Prüfung für die Einführung von Apple iPhones entschieden. „Die Sicherheit der Apple-Umgebung war ein ausschlaggebender Faktor. Außerdem harmonisiert unsere bestehende Management-Umgebung, Citrix XenMobile Enterprise Mobility, mit diesen Endgeräten gut“, sagt Projektleiter Thomas Ickler. Nach einem ersten internen Proof of Concept hat Munich Re Computacenter mit dem Rollout der Geräte betraut, da dieser IT-Serviceprovider über die notwendige umfangreiche Erfahrung verfügt. Zunächst mussten im Vorfeld diverse Detailfragen geklärt werden. So stand während des Projekts ein Major-Release-Wechsel des Betriebssystems iOS an. Gleichzeitig stellte sich die Frage nach der Form des Rollouts. „Das klassische Verfahren mit der Übergabe eines Endgeräts durch einen Techniker schied aus, da wir mit vielen Userfragen rechneten“, so Wolfgang Göttler. Stattdessen richtete Computacenter diverse Service-Points in der Münchener Zentrale des Versicherungsunternehmens ein, an denen die Mitarbeiter ihre neuen Smartphones in Empfang nehmen konnten. Die Termine konnten die User mithilfe des Rollout-Tools Inventox von Computacenter selbst bestimmen.

Geschulte Mitarbeiter gaben Hinweise zur Bedienung unter Zuhilfenahme der Computacenter-Rollout-App. „Wichtig war uns, dass für jeden Mitarbeiter von Munich Re an diesem Termin alle neuen mobilen Services in der gleichen hohen Qualität aktiviert werden konnten und dass die Übergabe für jeden einzelnen Anwender reibungslos ablief“, sagt Khaled Al Badri, Key Account Manager bei Computacenter.



Das individuelle One-to-One-Rollout-Konzept von Computacenter hat sich in der Praxis bewährt. Auf diese Weise haben unsere Mitarbeiter bei der Aushändigung ihres Smartphones die Beratung erhalten, die sie benötigten. Wir haben mit diesem Projekt die erfolgreiche Zusammenarbeit mit Computacenter weiter vertieft.

**Wolfgang Göttler,
Referatsleiter Workplace
Engineering, Munich Re, München**



Jeder Mitarbeiter erhielt ein von Computacenter vorkonfiguriertes Smartphone einschließlich ID, das die Nutzung zahlreicher Services ermöglicht. Einschränkungen hinsichtlich des privaten Gebrauchs bestimmter Anwendungen wurden bei der Übergabe ebenso erläutert wie erste Schritte zur Nutzung von Citrix Worx. Eine besondere Herausforderung stellte der Transfer der persönlichen Daten wie etwa Telefonnummern über die SIM-Karten dar. „Dieser sogenannte Enrollment-Prozess musste über das GSM-Netz auf eine Blanko-SIM-Karte innerhalb eines definierten Zeitfensters erfolgen“, betont Thomas Ickler.

Computacenter hat auch diesen Schritt für jeden User abgewickelt. Jedes neu registrierte Telefon wurde anschließend in die Management-Lösung von Citrix eingebunden. Zudem wurden von Munich Re selbst entwickelte Business-Applikationen auf jedem Smartphone installiert.

NUTZEN

Dank der von Computacenter durchgeführten Form des One-to-One-Rollouts konnten alle für die Mitarbeiter relevanten Fragen weitgehend geklärt werden. „Dies war auch notwendig, denn die Umstellung war nicht nur der Zahl nach umfangreich, sondern auch sehr grundlegend hinsichtlich der Endgeräte“, so Wolfgang Göttler. Dank der Nutzung fortschrittlicher Tools wie Inventox und einer eigens bereitgestellten Rollout-App wurde das Projekt mit einem optimierten Aufwand realisiert. Prozessschritte wie das SIM-Karten-Management wurden in enger Abstimmung mit dem Carrier umgesetzt.

Die direkte Aktivierung der SIM-Karten machte den Umstieg für die Anwender so angenehm wie möglich. Neue Business-Apps bieten den Mitarbeitern von Munich Re viele nützliche Funktionalitäten wie den direkten Dateizugriff über die Microsoft SharePoint-Dateiablage. Weitere Vorteile sind der autorisierte Zugriff auf Dokumente und Präsentationen – essentiell in den Verhandlungen mit Kunden vor Ort. „Computacenter hat durch die innovative Konzeption und die Qualitätssicherung dieses Projekt aus unserer Sicht im Sinne eines effizienten Change Managements optimal bewerkstelligt“, sagt Thomas Ickler. Nicht zuletzt verfügen die Mitarbeiter von Munich Re über repräsentative Endgeräte, was sich in der Zahl der eingesetzten Smartphones widerspiegelt.

MUNICH RE

steht für ausgeprägte Lösungs-Expertise, konsequentes Risikomanagement, finanzielle Stabilität und große Kundennähe. Damit schafft Munich Re Wert für Kunden, Aktionäre und Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2015 erzielte die Gruppe, die Erst- und Rückversicherung unter einem Dach kombiniert, einen Gewinn in Höhe von 3,1 Mrd. €. Ihre Beitragseinnahmen beliefen sich auf über 50 Mrd. €. Sie ist in allen Versicherungssparten aktiv und mit über 43.000 Mitarbeitern auf allen Kontinenten vertreten. Mit Beitragseinnahmen von rund 28 Mrd. € allein aus der Rückversicherung ist sie einer der weltweit führenden Rückversicherer. Besonders wenn Lösungen für komplexe Risiken gefragt sind, ist Munich Re ein gesuchter Risikoträger.

KUNDE

Kunde: Münchener Rück AG
Branche: Rückversicherung
Mitarbeiter: 3.750
Sitz: München
www.munichre.com

Weitere Informationen

Bitte wenden Sie sich per Mail an communications.germany@computacenter.com
