



MOBIL, MOBILER, DIE MOBILIAR: VERSICHERUNGSGESELLSCHAFT REALISIERT SICHERE UND FLEXIBLE DIGITALE ARBEITSPLÄTZE

die Mobiliar

KUNDE

DIE MOBILIAR

WEBSITE

WWW.DIEMOBILIAR.CH

BRANCHE

VERSICHERUNG

UNTERNEHMENSSTZ

BERN, SCHWEIZ

HERAUSFORDERUNGEN

- Vorantreiben der Digitalisierung im Unternehmen
- Sicherer Zugriff auf Unternehmensdaten
- Integration eines CYOD-Ansatzes

LÖSUNG

Dank AirWatch konnte die Mobiliar, der älteste private Versicherer der Schweiz, flexible und sichere mobile Arbeitsplätze verwirklichen und gleichzeitig einen Choose Your Own Device-Ansatz fahren.

ERGEBNISSE

- Flexibler und sicherer Zugriff auf E-Mails, Kalendereinträge, persönliche Aufgaben und sensitive Dateien
- Gleichzeitige Sicherung vertraulicher Mails
- Integration der privaten Endgeräte der Mitarbeiter in die Unternehmensinfrastruktur

Mitarbeitenden einen modernen und digitalen Arbeitsbereich mit zukunftsorientierten Business-Lösungen bereitzustellen, ist für die Mobiliar als Arbeitgeberin einer der wichtigsten Grundsätze. Das Unternehmen weiss: „Die Möglichkeit rund um die Uhr mit digitalen Endgeräten auf die Unternehmensdaten zugreifen zu können, verhilft Arbeitnehmern hochwertige Arbeit zu erbringen.“ „In regelmäßig angelegten IT-Projekten verknüpft die Mobiliar Soft- und Hardware Projekte mit ihren Unternehmenszielen - kleinere Gruppen realisieren diese nach und nach in verschiedenen Teilprojekten.“

Ein solches Grossprojekt war auch Mobiliar Workplace Evolution (MWE), das die Digitalisierung der Arbeitsplätze innerhalb der Mobiliar vorantreiben sollte und auf die Modernisierung von Software, Hardware sowie mobilen Endgeräten abzielte. Die Neuerungen sollten den hohen Ansprüchen der Mitarbeitenden an die IT-Arbeitsmittel Rechnung tragen: Denn mit der Verbreitung der Smartphones nutzten viele Versicherungsberater beim Kunden vor Ort nicht nur ihr berufliches Notebook, sondern zunehmend ihr Handy und Tablet, um E-Mails schneller beantworten, Termine kurz abgleichen oder Schäden digital erfassen zu können. Mit der bestehenden Enterprise Mobility Management-Plattform wurde diese Art von flexiblem Arbeiten zum Sicherheitsproblem – die Versicherungsgesellschaft suchte deshalb nach einer adäquaten und abwechslungsreichen.

Unternehmensprofil

Die Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG mit Sitz in Bern wurde 1826 gegründet und ist der älteste private Versicherer der Schweiz – jeder dritte Haushalt hat eine Versicherung bei der Mobiliar abgeschlossen. Spezialgebiete sind die Bereiche Haushalts-, Betriebs- und Risikolebensversicherungen. Die Mobiliar verfügt über insgesamt 79 Unternehmer-Generalagenturen an rund 160 Standorten – in unmittelbarer Nähe zu den mehr als 1,7 Millionen Kunden. Zur Gruppe gehören unter anderem die Schweizerische Mobiliar Asset Management AG, die Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG, die Protekta Risiko-Beratungs-AG sowie vier weitere Unternehmen mit Sitz in der Schweiz. Die Mobiliar beschäftigt in den Heimmärkten Schweiz und dem Fürstentum Liechtenstein mehr als 4.900 Mitarbeiter – mehr als 2.700 mobile Endgeräte sind im Umlauf und werden durch die Mobiliar IT verwaltet.

Die Herausforderung

Im Rahmen des Projektes MWE (Mobiliar Workplace Evolution) setzte sich die Mobiliar das Ziel, Mitarbeitende mit einem flexiblen und zeitgerechten IT-Arbeitsplatz auszustatten. Mit Hilfe von externen Bildschirmen, Notebooks,

„Die Enterprise Mobility Management-Lösung deckte unsere Anforderungen am besten ab. Die flexible Produktarchitektur und die hohe Adaptierbarkeit an unterschiedliche Infrastruktur-Gegebenheiten ermöglichten es, die Lösung on-premise über unser eigenes Rechenzentrum bereitzustellen und die Architektur- und Sicherheitsauflagen zu erfüllen.“

ANDREAS HIRTER
TEAMLEITER IT BETRIEB WORKPLACE
ENGINEERING, DIE MOBILIAR

VMWARE FOOTPRINT

- VMware AirWatch
- AirWatch Container

Dockingstations, Desksharing-Systemen und virtuellen Clients sollte ein professionelles und mobiles Arbeiten von unterwegs, im Büro oder auch von zu Hause aus realisiert werden. Gleichzeitig zielte die Mobiliar auf die Weiterführung des Choose Your Own Device (CYOD)-Ansatzes, bei dem jeder Mitarbeiter sein eigenes mobiles iOS-Endgerät (Smartphone oder Tablet) mitbringen und für den Zugriff auf zentrale Unternehmenssysteme nutzen kann.

Die Mobiliar hatte bereits eine MDM-Lösung im Einsatz, welche jedoch den Anforderungen hinsichtlich Stabilität, Skalierbarkeit und Sicherheit nicht mehr gerecht wurde. Die bestehende Plattform hatte Produkte unterschiedlicher Hersteller vereint. Dies führte bei neuen iOS-Versionen vermehrt zu Problemen, da einzelne Komponenten mit den relativ kurzen iOS-Zyklen nicht mithalten vermochten. Die IT-Verantwortlichen der Mobiliar konnten nicht unterbinden, dass Mitarbeitende inzwischen bereits ein neues iOS-Update installierten. Zwar wurden alle betroffenen Mitarbeitenden darüber informiert, dass eine neue iOS-Version noch nicht installiert werden soll. Allerdings gab es immer jemanden, den diese Informationen nicht oder zu spät erreichte oder der sie nicht befolgte. In der Folge waren bestimmte Funktionalitäten plötzlich überhaupt nicht mehr vorhanden. Um einen Produktivitätsverlust bei den Mitarbeitenden zu verhindern und eine Sicherheitsgefährdung des Unternehmens durch die Nutzung privater Endgeräte zu unterbinden, trafen die IT-Verantwortlichen die Entscheidung, die bestehende Lösung durch eine neue zu ersetzen. Das neue Produkt sollte alle gewünschten Anforderungen vereinen – darüber hinaus sollte es erstmals die Möglichkeit bieten, ohne Risiko Unternehmensdaten auf private mobile Endgeräte zu übertragen und diese Funktion allen Mitarbeitenden zur Verfügung zu stellen.

In einem Teilprojekt von MWE wurde schliesslich die Evaluation und Umsetzung betreut, geleitet von Andreas Hirter, Teamleiter IT Betrieb Workplace Engineering sowie Max Blickenstorfer, IT-Security-Architekt der Mobiliar.

Die Lösung

Für die Evaluation der neuen Lösung unternahm das Team um Andreas Hirter eine erste Marktsichtung und wählte zunächst rund zwanzig Lösungen aus, die schliesslich miteinander verglichen wurden. Drei Produkte dieser Auswahl wurden beim Proof-of-Concept gegenübergestellt. Die Entscheidung für VMware AirWatch fiel letztendlich Anfang August 2015. Die AirWatch EMM Technologie betreibt die Workspace ONE Plattform, welche eine sichere Delivery von jeder Applikation auf jedes Gerät ermöglicht.

„Die Enterprise Mobility Management-Lösung deckte unsere Anforderungen am besten ab. Die flexible Produktarchitektur und die hohe Adaptierbarkeit an unterschiedliche Infrastruktur-Gegebenheiten ermöglichten es, die Lösung on-premise über unser eigenes Rechenzentrum bereitzustellen und die Architektur- und Sicherheitsauflagen zu erfüllen. Der im Produkt standardmässig eingebaute Funktionsumfang bietet uns auch für künftige Erweiterungen entsprechende Möglichkeiten, wie z.B. den Ausbau der Gerätepalette auf Android oder die Einbindung von Business Apps“, sagt Andreas Hirter. Im Januar 2016 startete die Mobiliar den Pilotbetrieb mit AirWatch, erstellte Schulungsunterlagen für Mitarbeitende und nahm letzte Korrekturen vor. Der Rollout erfolgte im April 2016: zunächst im Rahmen der Geschäftsleitung und im Anschluss für alle Mitarbeitenden. „Wir wollten unseren Mitarbeitenden den Umstieg auf die neue Plattform so einfach und komfortabel wie möglich gestalten und haben deshalb einen Self-Service-Approach gewählt. Jeder Mitarbeitende konnte so seine Migration zu einem für ihn günstigen Zeitpunkt durchführen. Die Migration dauerte für den Einzelnen nur etwa zehn Minuten“, so Andreas Hirter.

„Wir sind mit der Lösung sehr zufrieden. Denn diese wird unseren Anforderungen hinsichtlich Usability voll und ganz gerecht und erfüllt gleichzeitig all unsere Security-Vorgaben – auch wenn diese aufgrund der sensitiven Kundendaten sehr hoch sind.“

ANDREAS HIRTER
TEAMLEITER IT BETRIEB WORKPLACE
ENGINEERING, DIE MOBILIAR

Das Ergebnis

Die Mitarbeitenden der Mobiliar arbeiten häufig von unterwegs und müssen sich auch ausserhalb des Büros organisieren. Aufgrund der neuen Lösung ist es ihnen möglich, über ihr privates Endgerät Termine schnell beim Kunden vor Ort abzurufen, Mails zu beantworten oder Unternehmensdaten zu synchronisieren, ohne umständlichen Endgeräte-Wechsel auf das Firmen-Notebook. Basierend auf AirWatch sind bei der Mobiliar auf diese Weise sichere digitale Arbeitsplätze entstanden, wie Andreas Hirter aufzeigt: „Wir sind mit der Lösung sehr zufrieden. Denn diese wird unseren Anforderungen hinsichtlich Usability voll und ganz gerecht und erfüllt gleichzeitig unsere Security-Vorgaben – auch wenn diese aufgrund der sensitiven Kundendaten sehr hoch sind. Darüber hinaus konnten wir den Prozess bei neuen iOS-Versionen vereinfachen. So können die Mitarbeitenden diese jeweils bei Verfügbarkeit direkt installieren – ohne vorherige Information seitens der IT.“ Seit der Einführung von AirWatch ist die Mobiliar in der Lage, neue iOS-Versionen aufgrund sofortiger Aktualisierungen von AirWatch noch am Tag der Veröffentlichung zu unterstützen. Im Rahmen der AirWatch-Lösung fährt die Mobiliar ausserdem einen zweigleisigen Ansatz: Zum einen rufen Mitarbeitende über ihre native App auf der iOS-Plattform E-Mails und Kalenderfunktionen ab. Zum anderen können über die AirWatch Container App – die eine separate Autorisierung der Mitarbeitenden erfragt – schutzbedürftige E-Mails eingesehen und Daten ausgetauscht werden, so dass bei kritischen Themen ein ungewolltes Abgreifen von Informationen verhindert wird.

Ein Blick in die Zukunft

Schon in naher Zukunft steht bei der Mobiliar ein weiteres Projekt an: die Umstellung auf Microsoft Office 365. „Ein erster Konzept-Entwurf liegt bereits vor. Demnächst fällt die Entscheidung, ob wir das Projekt schon im nächsten Jahr angehen. Sollte dies der Fall sein, stehen wir auch hier vor der Herausforderung, mobile Endgeräte unserer Mitarbeitenden einzubinden“, erklärt Andreas Hirter abschliessend. Laut Andreas Hirter wäre auch die Integration weiterer Business Apps auf Tablets und anderen mobilen Geräten eine Forderung der Mitarbeitenden – mit AirWatch könnte die sichere Übertragung dieser Apps auf mobile Geräte umgesetzt werden.

