

Basler Versicherungen

“IANYWHERE MOBILE OFFICE IST DIE EINZIGE LÖSUNG, DIE DAS IPHONE BUSINESS-TAUGLICH IN UNSERE LOTUS NOTES UMGEBUNG EINBINDEN KANN: MIT UNSEREM MOBILE OFFICE-BASIERTEM SELF SERVICE PORTAL HABEN WIR DEN SUPPORTAUFWAND REDUZIERT UND DIE ANWENDERZUFRIEDENHEIT GESTEIGERT.”

—MARC BAIER,
LEITER COLLABORATION & WORKPLACE SERVICES,
BASLER VERSICHERUNGEN

CUSTOMER SUCCESS STORY

BRANCHE

Versicherungen

HERAUSFORDERUNG

- Schneller Entwicklungszyklus und Heterogenität mobiler Endgeräte
- Hohe Supportkosten
- Unzufriedenheit der Nutzer mit eingeführten Windows Mobile Standardgeräten
- Hoher Kostendruck

TECHNOLOGIE

- iAnywhere Mobile Office.

KEY BENEFITS

- Flexibilität/Heterogenität
- Schnelle Produktivität
- Entlastung des IT-Supports
- Rückgang der Help Desk-Anfragen
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit und -produktivität
- Senkung des Zeitaufwands für Support
- Senkung des Zeitaufwands für Engineering

DAS UNTERNEHMEN

Als Tochtergesellschaft der Baloise-Holding gehören die Basler Versicherungen zusammen mit der Baloise Bank SoBa in der Schweiz als fokussierter Finanzdienstleister zu den führenden Anbietern integrierter Lösungen in den Bereichen Versicherung, Vorsorge und Vermögensbildung für Privatkunden sowie kleinere und mittlere Unternehmen. Mit der "Sicherheitswelt" positioniert sich die Basler zudem als Versicherer mit intelligenter Prävention. Die Basler Schweiz zählt rund 3'100 Mitarbeitende, davon etwa 800 in der Verkaufsorganisation.

ÜBERSICHT

Schon seit vielen Jahren setzen die Basler Versicherungen mobile PIM/E-Mail-Lösungen von Sybase iAnywhere ein, und erzielen damit Produktivitätsvorteile vor allem für die Kundenberater im Aussendienst sowie das Top- und Mittelmanagement. 2006 wurde diese Infrastruktur vollständig zentralisiert (Zuständigkeit in der IT) und standardisiert (nur ein fest definiertes Endgerät).

HERAUSFORDERUNG

Mit den Vorteilen von Zentralisierung und Standardisierung gingen für die Basler Versicherungen gravierende Nachteile einher: Die Nutzer beklagten sich über den unzureichenden Funktionsumfang der eingesetzten Geräte – vor allem vor dem Hintergrund der kurzen Innovationszyklen bei mobilen Endgeräten. Gleichzeitig war der zentrale Wartungsaufwand für die schnell steigende Geräteanzahl sehr hoch. Es galt also, den Spagat zu meistern zwischen Gerätevielfalt, Gerätesicherheit und Effizienz der mobilen Infrastruktur.

LÖSUNG

Die Basler Versicherungen haben sich entschieden, auf Basis von iAnywhere Mobile Office ein Self Service Portal für diese Infrastruktur zu etablieren, mit dem der Anwender unterschiedliche Endgeräte – sowohl Windows Mobile als auch Apple iPhone – dezentral einrichten und warten kann.

ERGEBNISSE

Im neuen Portal haben sich innerhalb weniger Monate über 600 Nutzer registriert. Die meisten davon mit einem iPhone, welches dank iAnywhere Mobile Office sicher und umfassend in Unternehmen eingesetzt werden kann. Dabei war das Roll-out der neuen Mobility-Infrastruktur deutlich kostengünstiger als vergleichbare Roll-outs in der Vergangenheit. Die Supportkosten in der IT wurden nennenswert gesenkt und die Anwenderzufriedenheit stark gesteigert.

VOM TELEFON ZUM MOBILEN ARBEITSTOOL

Der Trend in unserer heutigen Informationsgesellschaft geht eindeutig hin zum „mobile Worker“. Die Kennzeichen: Mitarbeiter, die von überall zu jeder Zeit Zugriff auf ihre Arbeitsressourcen benötigen und haben, damit sie ihre Aufgabe optimal erfüllen können. Schätzungen zufolge beträgt der Anteil solcher Mitarbeiter im Schnitt schon an die 35 % und soll und wird in den kommenden Jahren noch auf über 70 % ansteigen. Diese Veränderungen stellen bereits heute große Ansprüche an die Informationstechnologie in puncto Flexibilität, Sicherheit und Skalierbarkeit. Mitarbeiter wollen von unterwegs E-Mails, Kalendereinträge, Aufgaben und Kontakte erstellen und bearbeiten können und diese Informationen mit den Unternehmenssystemen synchronisieren – schnell, einfach und reibungslos und am besten auf dem Endgerät ihrer Wahl!

HETEROGENITÄT VS. STANDARD

Diesen Trend haben auch die Basler Versicherungen erkannt. Gerade im Vertrieb ist eine Mobilisierung insbesondere der Kundenberater ein wichtiger Aspekt. Deshalb entschied sich das Unternehmen bereits Anfang des Jahrtausends für den Einsatz der Synchronisationslösung OneBridge Mobile Groupware, dem Vorgänger von iAnywhere Mobile Office. Der Fokus lag damals noch auf der Unterstützung von diversen Personal Digital Assistants (PDAs) wie Palm. Die schnellen technischen Entwicklungen und die damit einhergehende, zunehmende Heterogenität der zu unterstützenden Endgeräte stellten die IT-Abteilungen und die IT-Infrastruktur der Basler Versicherungen in den darauffolgenden Jahren vor eine Zerreißprobe. Mit der Standardisierung auf drei Endgerätetypen sollte 2006 damit Schluss sein. Mit Hilfe von dem Sybase-Partner Comdirect AG, einem Schweizer Systemhaus für die Bereiche Mobile Synchronisation, Management und Business-to-Business-Lösungen, wurden diese Endgeräte einheitlich vorkonfiguriert und erst dann dem Mitarbeiter zur Nutzung überlassen.

Die Standardisierung brachte bei der Einsparung des Supportaufwandes zwar eine Reduktion von mehr als 35%, aber die ausgewählten Endgeräte wurden von den Mitarbeitern nicht angenommen. Ausschlaggebende Faktoren hierfür waren mangelnde Benutzerfreundlichkeit sowie die Einschränkung auf nur drei Gerätetypen. So stand das Unternehmen Ende 2008 vor der erneuten Suche nach einer effektiveren Mobility-Infrastruktur, die sowohl Mitarbeiter zufrieden stellt als auch die IT-Abteilung noch mehr entlastet.

SELF SERVICE MACHT MOBIL

Aus diesen Erfahrungen haben die Basler Versicherungen wertvolle Lehren gezogen und setzen heute eine Mobility-Lösung ein, die sowohl dem schnellen Lebenszyklus der Endgeräte wie auch den Anforderungen an Sicherheit und Management gerecht wird. Dabei sind Benutzerfreundlichkeit bei gleichzeitiger Senkung der Administrationsaufwände entscheidende Parameter.

Das Unternehmen unterhält im eigenen Intranet ein Self Service-Portal, über das Mitarbeiter das Endgerät ihrer Wahl selbst einbinden und so ihre Daten schnell und einfach mobilisieren können. Bei der Entwicklung und Gestaltung des Portals, das auf der iAnywhere Mobile Office-Plattform aufsetzt, konnte sich das Unternehmen auf das Know-How des Sybase-Partners Comdirect AG sowie die umfassende Enterprise Mobility-Technologie von Sybase verlassen.

Im Vordergrund für die Entscheidung für ein Self Service-Portal stand der Ansatz, dass jeder Nutzer sein mobiles Endgerät aus einer Liste von Standardgeräten selber wählen kann. Somit ist er nicht auf ein bestimmtes Modell beschränkt und kann seine Vorlieben und Wünsche mit einbringen.

Der Ablauf funktioniert auf Windows Mobile Geräten folgendermassen: Über das Intranet-Portal registriert sich der Mitarbeiter mit seinem Gerät. Daraufhin erhält er automatisiert eine SMS mit einem Link, über den der entsprechende Software-Client für das Endgerät heruntergeladen wird. Nach erfolgreichem Abschluss der Registrierung werden die Daten zwischen Mobilfunkgerät und den entsprechenden Unternehmenssystemen automatisch synchronisiert. Dabei kann der Anwender auch den Umfang der zu synchronisierenden Daten (nur E-Mail, E-Mail und Kontakte, nur Kontakte, usw.) selber festlegen – entsprechend seiner individuellen Bedürfnisse und entsprechend den Anforderungen seiner individuellen Aufgabenbeschreibung.

IPHONE - EIN FREIWILLIGER STANDARD HÄLT EINZUG

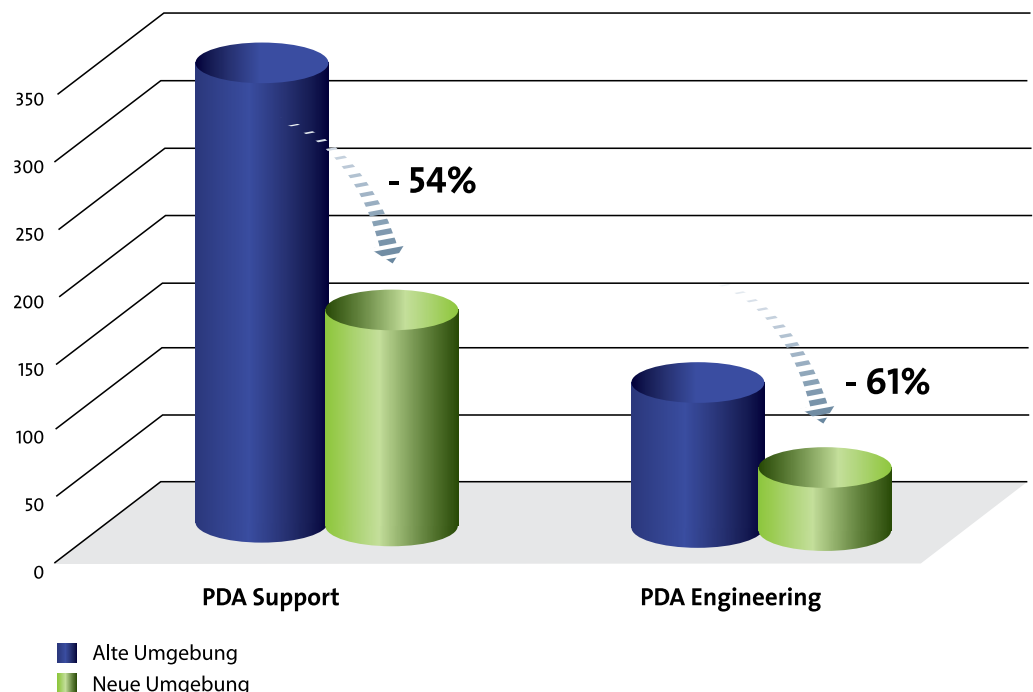
Obwohl die Basler Versicherungen ihren Mitarbeitern eine breite Geräteauswahl zur Auswahl gestellt hat, beobachtet das Unternehmen einen erstaunlichen Trend: Eine Woche nach Beginn des neuen Mobility-Ansatzes hatten sich bereits 300 Nutzer mit ihrem iPhone registriert! Das iPhone entwickelte sich im Unternehmen zum freiwilligen de facto-Standardgerät. Treiber hierfür war neben Aspekten wie Image und Design ganz klar auch die Benutzerfreundlichkeit des Endgeräts. Inzwischen sind insgesamt rund 600 Mitarbeiter für die Mobile Office-Nutzung angemeldet, wovon 87 % das iPhone nutzen. Das Unternehmen zieht auch daraus seine Konsequenzen und will fortan das iPhone zum mobilen Standardendgerät machen - eine Standardisierung also, die von den Mitarbeitern selber in die Wege geleitet wurde.

ZIEL ERREICHT: IT-ABTEILUNG ENTLASTET, KOSTEN GESENKT, ANWENDERZUFRIEDENHEIT GESTEIGERT

Als Ergebnis können die Basler Versicherungen drei wichtige Punkte verbuchen: Erstens ist im Vergleich zur Einführung der Standard-Geräte in 2006 der Aufwand für den Roll-out der neuen Mobility-Infrastruktur deutlich gesunken. Wo damals noch jedes einzelne Gerät ausgepackt, mit Software bestückt und wieder eingepackt werden musste, findet dieser Prozess heute über das Intranet-Portal praktisch automatisch statt.

Zweitens zeigen erste Abschätzungen (siehe Abbildung), dass über diesen innovativen Ansatz die laufenden IT-Kosten – sowohl im Support als auch im Engineering – nennenswert reduziert werden konnten.

Vergleich Support- und Engineeringaufwand
(April/Mai 2008 vs April/Mai 2009) in Stunden



Insgesamt kommen 90 % der iPhone-Nutzer praktisch gänzlich ohne IT-Support aus. Zudem verzeichnet das Unternehmen mehr als 50 % weniger Help Desk Calls im Vergleich zu dem Zeitraum, als die Endgeräte sogar bereits vorkonfiguriert ausgeliefert wurden.

Drittens ist die Zufriedenheit der Anwender stark gestiegen: „Unsere Mitarbeiter bedanken sich für die Einfachheit und den reibungslosen Einsatz von Mobile Office“, erklärt Marc Baier, Leiter Collaboration und Workplace Services, Basler Versicherungen. „Fast 100 % der iPhone-Nutzer führen die Installation auf ihrem Gerät selber durch – ohne IT-Support. Somit konnten einerseits die IT-Supportkosten signifikant reduziert und andererseits die Mitarbeiterzufriedenheit gesteigert werden. Das Portal findet somit eine sehr hohe Akzeptanz.“

Mit der Unterstützung des iPhones durch Sybase iAnywhere Mobile Office, und die schnelle, einfache und jedermann zugängliche Verfügbarkeit über den Apple AppStore, hat sich die Mehrheit für dieses Gerät entschieden. Mit der Bereitstellung der passenden Technologieinfrastruktur wurden also die Voraussetzungen geschaffen, um die Standardisierung von den Anwendern selber voranzutreiben.

„Heute ist jeder Mitarbeiter selbst für sein mobiles Gerät verantwortlich – und das ist unserer Ansicht nach der beste Ansatz“, erklärt Baier. „Inzwischen haben unsere Mitarbeiter sich für das iPhone als Standard entschieden. Wir unterstützen Sie dabei, indem wir mit dem Telekommunikationspezialisten mobilezone business ag in Urnäsch zusammenarbeiten und der Mitarbeiter dort sein Wunschgerät beziehen kann.“

EXPERTEN DES MOBILE ENTERPRISE

Die Basler Versicherungen haben sich bewusst für den Experten in Sachen Unwired Enterprise entschieden. Sybase ist der größte Anbieter von Unternehmenssoftware und -services, der sich ausschließlich auf das Management und die Mobilisierung von Informationen spezialisiert hat. Mit den Sybase iAnywhere-Lösungen adressiert das Unternehmen den Mobile Middleware-Bereich mit bewährter und branchenführender Technologie. Mit iAnywhere Mobile Office können Unternehmen bestmöglich alle Vorteile der heutigen globalen "always-on"-Netzwerke nutzen. iAnywhere Mobile Office wurde speziell für die neuesten Geräteplattformen und Netzwerktechnologien entwickelt und leistet Integration mobiler E-Mail, PIM, Datenverschlüsselung und Mobilisierung von Geschäftsprozessen in einem Komplettangebot. Unternehmen, die IBM Lotus Domino oder Microsoft Exchange einsetzen, können E-Mails und PIM-Daten in Sekunden übermitteln und haben die Möglichkeit, Geschäftsprozesse aus dem mobilen Posteingang heraus durchzuführen. iAnywhere Mobile Office unterstützt eine Vielzahl von mobilen Geräten darunter Windows Mobile, Symbian und das iPhone.

„Wir haben den Markt natürlich gründlich evaluiert, aber keine andere Lösung war in der Lage, unsere Anforderungen wirklich zu erfüllen“, führt Baier aus. „iAnywhere Mobile Office ist die einzige Lösung, die das iPhone in einer Lotus Notes Umgebung businessstauglich einbinden kann und unsere ganz speziellen Geschäftsanforderungen auch hinsichtlich Sicherheit adressiert.“

In Verbindung mit dem von Comdirect AG in Kooperation mit den Basler Versicherungen entwickelten Self Service-Portal verfügt das Unternehmen nun über eine Komplettlösung für Unternehmensmobilität, die sowohl End-to-End-Sicherheit bietet als auch in der Lage ist, Geschäfts- und Workflow-Prozesse auf den mobilen Geräten zu ermöglichen.

„Mit einer Anmeldung von rund 300 Nutzern ohne IT-Support hat sich das Self Service-Portal bereits in der ersten Projektwoche gerechnet“, unterstreicht Melkon Torosyan, Teamleader Mobile Computing, Comdirect AG. „Durch diesen Self-Service zeigen uns auch die Mitarbeiter, welche Geräte sie nutzen wollen. Dadurch wird die klassische Vorgehensweise in der Unternehmens-IT umgekehrt: Nicht die IT bestimmt, was der Mitarbeiter nutzen soll, sondern der Mitarbeiter signalisiert, was er gerne nutzen möchte – und entlastet damit sogar noch die IT!“

DIE MOBILE ZUKUNFT IST GRENZENLOS

Angesichts der Tatsache, dass im Januar 2009 bereits mehr als 17 Mio. iPhones verkauft wurden, darunter 4,4 Mio. alleine im vierten Quartal 2008, und der Apple AppStore zu diesem Zeitpunkt rund 15.000 Applikationen mit circa einer halben Mrd. Downloads verzeichnete, scheint der Einsatz des iPhones im Enterprise-Kontext unaufhaltsam.

„Als führender Anbieter von Unternehmens- und Mobilitäts-Software, der sich auf das Management und die Mobilisierung von Unternehmensinformationen vom Rechenzentrum bis hin zum Point of Action spezialisiert hat, unterstützt Sybase Unternehmen umfassend in ihrer Mobilitätsstrategie.“, betont Torosyan. „Mit der Erweiterung von iAnywhere Mobile Office auf die speziellen Anforderungen des iPhone avanciert das iPhone zu dem Kommunikationsmittel der Wahl im Enterprise-Bereich.“

Nach dem positiven Feedback der Mitarbeiter und den umfassenden Einsparungen im IT-Bereich sehen die Basler Versicherungen für den Einsatz des iPhones im Unternehmensumfeld noch viel Potenzial.

„Ein Ziel ist die Überschreitung der 1000er-Marke bei den Registrierungen bis Ende 2009“, erklärt Baier. „Zudem ist eine Erweiterung des genutzten Anwendungsumfangs denkbar. Mit Sybase haben wir den richtigen Technologie-Partner an Bord, mit dem wir die Datenmobilisierung im Unternehmen weiter erfolgreich vorantreiben können!“

SCHWEIZ:
TEL. +41-43 233 66 66

ÖSTERREICH:
TEL. +43-1504 85 10

INTERNATIONALE KONTAKTE

BELGIEN +31 30 247 8080	PORTUGAL +3512 1424 6710
BULGARIEN +359 2 986 1287	RUMÄNIEN +40 1 231 08 70
DÄNEMARK +45 3927 7913	RUSSISCHE FÖDERATION +7 095 797 4774
DEUTSCHLAND +49 211 59 76 555	SCHWEDEN +46 8 568 513 02
FINNLAND +358 9 7250 200	SCHWEIZ +41 43 233 6666
FRANKREICH +33 1 41 91 96 80	SLOVAKISCHE REPUBLIK +421 2 6478 2281
GRIECHENLAND +30 1 98 89 300	SLOVENIEN +385 42 33 1812
GROSSBRITANNIEN +44 870 240 2255	SPANIEN +34 91 7497605
ISRAEL +9712 3 54 83 555	SÜDAFRIKA +27 11 804 3740
ITALIEN +39 0268 823 4264	TSCHECHISCHE REPUBLIK +420 2 2431 0808
KROATIEN +385 4233 1812	TÜRKEI +90 212 325 4114
NIEDERLANDE +31 30 247 8080	UKRAINE +380 44 227 3230
NORWEGEN +46 856 851 302	UNGARN +361 248 2919
ÖSTERREICH +43 1 504 85 10	VEREINIGTE ARABISCHE EMIRATE +971 2 627 5911
POLEN +48 22 844 88 888	

SYBASE EUROPA: +33 141 90 41 64
SYBASE ASIEN: +852 2506 8700 (HONG KONG)
SYBASE SÜDAMERIKA: +925 236 6820

SYBASE GMBH
IANYWHERE SOLUTIONS
Prinzenallee 13
40549 Düsseldorf
TEL. +49-(0)-211-5976-555
FAX +49-(0)-211-5976-111
INFO_IAS_GERMANY@SYBASE.DE
WWW.SYBASE.DE

www.sybase.de/ianywhere

iAnywhere Solutions ist eine Tochtergesellschaft von Sybase, Inc. Copyright © 2009 iAnywhere Solutions, Inc.
Alle Rechte vorbehalten. IANYWHERE, ONEBRIDGE, SYBASE UND DAS SYBASE-LOGO SIND EINTETRAGENE
WARENZEICHEN DER SYBASE, INC. ODER IHRER TOCHTERGESELLSCHAFTEN. Alle anderen Marken sind
Eigentum der jeweiligen Unternehmen. ® ist ein Markenschutzzeichen in den USA.

SYBASE
iAnywhere