

Mobile IT – Nach dem Hype kommt der Nutzen

Mit acht Millionen verkauften Tablets und über 26 Millionen verkauften Smartphones in Deutschland war mobile Endgeräte 2013 so gefragt wie nie. Mobile IT ist zwar nicht mehr neu, momentan jedoch ein umso wichtigeres Thema, denn mit dem veränderten Informations- und Kommunikationsverhalten wächst auch der Anpassungsdruck auf bestehende Geschäftsprozesse und IT-Systeme.

Mit acht Millionen verkauften Tablets und über 26 Millionen verkauften Smartphones in Deutschland war mobile Endgeräte 2013 so gefragt wie nie. Mobile IT ist zwar nicht mehr neu, momentan jedoch ein umso wichtigeres Thema, denn mit dem veränderten Informations- und Kommunikationsverhalten wächst auch der Anpassungsdruck auf bestehende Geschäftsprozesse und IT-Systeme. Obgleich in vielen Häusern schon gute Ansätze und Projekte vorangetrieben werden, gibt es gerade in der Versicherungsbranche noch einigen Nachholbedarf. Dies war eines der zentralen Ergebnisse der 3. Fachkonferenz „Mobile IT in der Versicherungswirtschaft - Lösungen, Trends und Praxisberichte“ am 18. und 19. Februar 2014 in Leipzig.

Unter der fachlichen Leitung von Dr. André Köhler, Geschäftsführer der Softwareforen Leipzig, diskutierten Experten der Versicherungsbranche unter anderem darüber, wie sich die Bedeutung von mobiler IT in Unternehmen wandelt, welche Treiber für mobile IT existieren und welchen Herausforderungen die IT-Abteilungen gegenüber stehen. In Form von Praxisberichten und wissenschaftlichen Analysen gingen die Referenten – u. a. von AOK Systems, WGV-Informatik und Media, etvive oder Hewlett-Packard – auf aktuelle Marktentwicklungen, aber auch auf Stolpersteine und Erfolgsfaktoren im Umgang mit diesem Thema ein.

Mobilität 2.0 geht einher mit kultureller Veränderung

War vor einigen Jahren mobile IT meistens nur ein „me too“, ändert sich in vielen Unternehmen nun die Sichtweise auf mobile Geräte und Anwendungen. Unterschiedliche Trends, wie z.B. das Internet der Dinge, sind heute wichtige Treiber für Mobilität. Dies unterstrich Prof. Dr. Volker Gruhn, Universität Duisburg-Essen, in seinem Vortrag. Zudem führte er an, dass Kunden und Mitarbeiter heute aus dem privaten Umfeld so stark an mobile IT gewöhnt sind, dass Unternehmen es sich nicht mehr leisten können, dies in ihrer Unternehmens-IT zu vernachlässigen. Die kulturelle Veränderung, die mit der Verbreitung mobiler Endgeräte einhergeht, sei ebenfalls ein bedeutender Faktor: Physische Tastaturen weichen dem Touchscreen, „mobile Gesten“ wünscht man sich manchmal bereits für stationäre Endgeräte wie PC oder TV.

Dem Gerätezoo Herr werden

Dass mobile Geräte in neun von zehn Unternehmen bereits eingesetzt werden, betonten Vladimir Steiner, Badischer Gemeinde-Versicherungs-Verband, und Daniel Karadza, Unify, in ihrem Vortrag zum Thema Mobile Device Management. Nicht nur die unternehmenseigenen, sondern vor allem auch die privaten Endgeräte, die von den Mitarbeitern geschäftlich genutzt werden, sind für die IT-Abteilungen eine große Herausforderung. Nur mit einer dezidierten Strategie bzw. Lösung für das Mobile Device Management lasse sich eine heterogene Systemlandschaft sinnvoll verwalten.

Georg Meyer-Spasche von der Rechtsanwaltskanzlei Osborne Clarke unterstrich unterdessen die Sicherheitsrisiken, denen sich Unternehmen beim Einsatz von mobilen Geräten stellen müssen. Von rechtlicher Seite gibt es klare Definitionen, wann Unternehmen für Lücken in der IT-Sicherheit haftbar sind. Er betonte, dass es eine Aufgabe der IT-Verantwortlichen sei, bei ihren

Mitarbeitern ein Sicherheitsbewusstsein zu schaffen und durch ein unternehmensweites Sicherheitskonzept möglichst viele Schwachstellen von vornherein zu

Doch nicht nur Endgeräte müssen angemessen verwaltet werden, auch bei der Entwicklung von eigener mobiler Software stellen sich für Versicherungsunternehmen einige Fragen.

Grundsätzlich gilt es zu überlegen, welche Software-Architektur für die mobilen Anwendungen die richtige ist – sollen diese web- oder app-basiert entwickelt werden? Dieser Frage stellten sich Prof. Dr. Volker Gruhn und Prof. Dr.-Ing. Thomas Ritz (Fachhochschule Aachen), die in einem Streitgespräch gegensätzliche Meinungen vertraten. Beide Seiten fanden bei der Diskussion schlagkräftige Argumente. So wies Prof. Gruhn darauf hin, dass von Business-Logik geprägte Anwendungen heute meistens webbasiert seien. Bei der Programmierung brauche man nicht auf die unterschiedlichen Betriebssysteme oder Gerätetypen Rücksicht nehmen. Er wies zudem auf die zentralere Position von Webanwendungen hin: Updates und Wartung beispielsweise seien dadurch wesentlich einfacher.

Prof. Ritz betonte hingegen die Vorteile app-basierter Anwendungen. Diese habe man nicht nur auf dem Smartphone oder Tablet immer dabei, sondern könne sie auch offline ansteuern. Zudem stellte Prof. Ritz die Usability solcher Anwendungen heraus, die bei nativen Apps bedeutend besser sei als bei webbasierten Anwendungen. In puncto Sicherheit gab es hingegen für beide Software-Architekturen Pro und Contra.

Dass die Streitfrage nicht eindeutig zu beantworten ist, zeigte sich auch bei der anschließenden Abstimmung im Auditorium. Beide Positionen erhielten etwa 50 Prozent der Stimmen.

Mit Strategie zum Erfolg

Die Wahl der richtigen Software-Architektur ist aber nur ein Aspekt bei der mobilen Ausrichtung der IT-Landschaft. Der Einsatz mobiler IT im Unternehmen gelingt am besten, wenn sich Unternehmen für eine dezidierte Mobilitätsstrategie entscheiden, denn Mobility verändert die Spielregeln der IT und ermöglicht Unternehmen neue Geschäftsmodelle. Dies haben Vincent Wolff-Marting, Versicherungsforen Leipzig, und Roland Nagel, Gesundheitsforen Leipzig, in ihrem Vortrag hervorgehoben. Bei der Entwicklung einer Mobility-Strategie seien verschiedene Dimensionen zu berücksichtigen, wie z. B. Geschäft und Technologie oder die unterschiedlichen Nutzergruppen

Auch der Vortrag der adesso mobile solutions drehte sich um das Thema IT-Strategie. Durch die neuen Kontaktpunkte, die sich aus der mobilen Entwicklung für die Kunden ergeben, sei die bisherige 1-zu-1-Kommunikation nicht mehr zeitgemäß. Vielmehr müssen sich Unternehmen einen Multi-Channel-Ansatz für ihre IT-Strategie überlegen und die unterschiedlichen Kontaktpunkte sinnvoll verknüpfen.

Wie eine mobile IT-Strategie in der Assekuranz konkret aussehen kann, zeigte der Vortrag von Lothar Engelke, ITERGO. Ihm zufolge ist es besonders wichtig, den Nutzen, der durch eine mobile Anwendung entsteht, für den Anwender wie für das Unternehmen konkret hervor zu heben. Konrad Häuslmeier, die Bayerische, zeigte gemeinsam mit Stephan Hämmerl, iS2, ebenfalls einen konkreten Anwendungsfall und erläuterte, wie die Bayerische den papierlosen Antragsprozess mit einer mobilen Anwendung ermöglicht.

Überdies gab Prof. Dr.-Ing. Ritz den Konferenzteilnehmern aus wissenschaftlicher Sicht einen Einblick in die mobile Unterstützung von Schadengutachtern. Er betonte, wie essentiell es ist, nicht nur mit dem Kunden in enger Abstimmung bei der Entwicklung einer mobilen Anwendung zu stehen, sondern vor allem im Blick zu behalten, welchen möglichen äußeren Einflüssen der

Nutzer bei der Bedienung ausgesetzt ist.

Die zunehmende Nutzung mobiler Endgeräte zwingt Versicherungsunternehmen, weitere mobile Komponenten in ihre IT-Landschaft zu integrieren. Um bei der Einführung eine möglichst reibungslose Integration in die Geschäftsprozesse und Infrastrukturen zu gewährleisten, ist auch die Auswahl eines geeigneten Branchenstandards wichtig. Die vorhandenen Standards müssen zum Teil noch angepasst bzw. erweitert werden, um sie auch für mobile Endgeräte zu etablieren.

Intensiv wurde daher auf der Fachkonferenz ebenfalls diskutiert, wie es möglich ist, private und geschäftliche Daten und Anwendungen auf den Geräten zu trennen und welche technischen Unterstützungen die Plattformen dazu bieten – oder eben nicht.

Als ein Fazit aus der Konferenz lässt sich festhalten, dass der Einsatz mobiler Geräte und Anwendungen auch in der Assekuranz weiter an Bedeutung gewinnt. Um hier erfolgreich zu sein, gilt es für Versicherer, das Ganze mittels einer Mobility-Strategie im Auge zu behalten und dabei die Bedürfnisse sowohl von Mitarbeitern als auch von Kunden als Anwender nicht zu vernachlässigen.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.versicherungsforen.net/mobile_it

Pressekontakt:

Katharina Thiemann

E-Mail: thiemann@versicherungsforen.net

Unternehmen:

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16

04109 Leipzig

Telefon: 0341-98988-224

E-Mail: thiemann@versicherungsforen.net

Internet: www.versicherungsforen.net/presse

Über die Versicherungsforen Leipzig GmbH:

Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz. Als Impulsgeber für die Versicherungswirtschaft liegt ihre Kernkompetenz im Erkennen, Aufgreifen und Erforschen neuer Trends und Themen, zum Beispiel im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren sie zukunftsweisende Lösungen für die Branche. Mit dem speziellen Wissen der Versicherungsbetriebslehre, der Versicherungsinformatik, der Versicherungsmathematik und des Versicherungsrechts schaffen die Versicherungsforen Leipzig die Basis für die Lösung anspruchsvoller neuer Fragestellungen innerhalb der Assekuranz. Zudem ermöglicht die wissenschaftliche Interdisziplinarität und der hohe Praxisbezug einen aufschlussreichen »Blick über den Tellerrand«.

