MATERNA
Virtual Solution

KUNDENREFERENZ

NÜRNBERGER Versicherung

Sichere Daten, gute Usability
und bessere Kundenberatung

Sichere Daten, gute Usability und bessere Kundenberatung – die NÜRNBERGER Versicherung setzt die Containerlösung SecurePIM ein, um ihre mobile Kommunikation zuverlässig zu schützen. Die erfreulichen Nebeneffekte: motiviertere Mitarbeiter:innen und höhere Kundenzufriedenheit.

Die Herausforderung

Wegen ihrer herausragenden gesellschaftlichen und damit auch volkswirtschaftlichen Bedeutung gehört die Versicherungswirtschaft zu den am stärksten regulierten Branchen. Der Gesetzgeber setzt den Unternehmen enge Grenzen in vielen Bereichen, von der allgemeinen Governance und der Gestaltung ihrer Produkte bis hin zum Verbraucherschutz oder der Datensicherheit.

Tatsächlich verlangen die personenbezogenen Daten, die Versicherungen verwalten, ein Höchstmaß an Schutz. Sie fallen nicht nur innerhalb des Unternehmens-Perimeters an, sondern auch außerhalb, etwa bei Vertriebsmitarbeitern im Außendienst. Sie greifen nicht nur auf – aus datenschutzrechtlicher Sicht harmlose –Vertragsvorlagen zu, sondern auch auf persönliche Kontaktdaten und umfangreiche, kundenbezogene Dokumente. Dazu gehören beispielsweise Versicherungspolicen. Zusätzlich zur allgemeinen Regulierung durch den Staat, deren Einhaltung die BaFin, also die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht sicherstellt, hat die DSGVO das Bewusstsein für den Datenschutz zusätzlich geschärft. Für ihre mobile Kommunikationhat die NÜRNBERGER Versicherungdeshalb schon vor einigen Jahren eine Containerlösung implementiert.

Die bisher eingesetzte Lösung wurde von einem dritten Unternehmen gekauft und nicht mehr weiterentwickelt. Deshalb hat die NÜRNBERGER Versicherung nach einer Alternative gesucht.

Die Lösung

Es gab mehrere Alternativen: erstens die Bordmittel der Smartphone- und Tablet-Hersteller, zweitens eine MDM (Mobile Device-Management)-orientierte Lösung, und drittens eine reine Container-Lösung. Die Lösung mit Bordmitteln hätte den Sicherheitsanforderungen nicht genügt und eine MDM-Lösung schränkt die Nutzbarkeit des Gerätes stark ein. Die Container-Lösung hingegen erlaubt eine klare und sichere Trennung der geschäftlichen und privaten Nutzung auf einem Gerät.

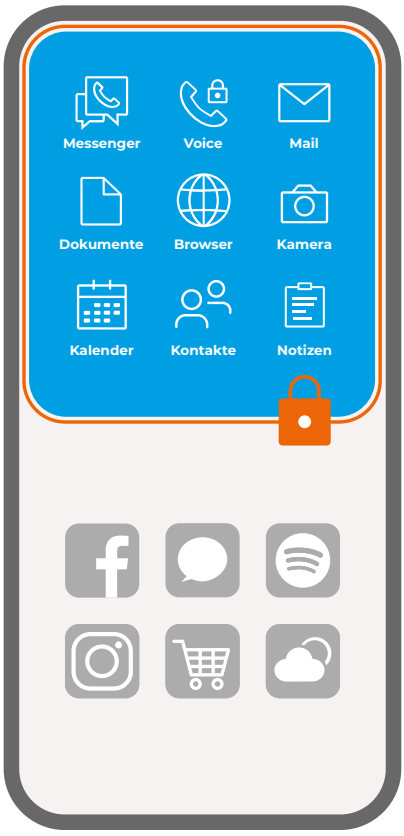
Und »MDM beisst sich grundsätzlich mit BYOD«, wie Felix Tannhäuser, zuständig für den Bereich mobile Kommunikation bei der NÜRNBERGER Versicherung, betont: »Die User wollen keine Einschränkungen für ihre privaten Geräte, zum Beispiel lange Passwörter oder der Verzicht auf WhatsApp.«

Übrig blieb der Weg einer Container-Lösung. Nach einer genauen Marktanalyse waren am Ende noch zwei Systeme im Rennen: SecurePIM und eine Wettbewerbersoftware, bei der die gewünschten Funktionen auf mehrere Apps verteilt waren. So können dort zum Beispiel Dokumente nur in einer zusätzlichen App bearbeitet werden. Hinzu kommt, dass bei jedem App-Wechsel immer wieder eine Authentifizierungsabfrage erfolgt. Der Ansatz von Materna Virtual Solution »Alles sicher in einer App« kam den Anforderungen der NÜRNBERGER Versicherung damit wesentlich mehr entgegen. Die Zweifaktor-Authentifizierung von SecurePIM erwies sich als überlegen. Ein weiterer wichtiger Aspekt für die NÜRNBERGER Versicherung war auch der On-premise-Betrieb als Alternative zur Cloud-Lösung.

Schließlich war die Tatsache, dass SecurePIM „Made in Germany“ ist, für die Entscheidung mit ausschlaggebend: »Das hat vor allem unseren IT-Sicherheitsverantwortlichen sehr gut gefallen«, bemerkt Tannhäuser. »Übrigens schätzten sie auch sehr die enge Zusammenarbeit von Materna Virtual Solution mit dem BSI. Wichtig war auch das »Gütesiegel« VS-NfD (Verschlusssache nur für den Dienstgebrauch)-Zulassung für die SecurePIM-Systemlösung für Bundesbehörden.« Die räumliche Nähe zu Materna Virtual Solution konnte ebenfalls

Deshalb hat sich die Nürnberger Versicherung für SecurePIM entschieden

- \+ Umfangreiche Funktionalität
- \+ Einfache Implementierung für BYOD-Ansatz – nur ein Gerät statt zwei
- \+ Lesen und Bearbeiten von Server-Dokumenten
- \+ Container »Made in Germany«
- \+ Nähe zum Hersteller
- \+ Möglichkeit des On-premise-Betriebs, kein Cloud-Zwang
- \+ Sichere Speicherung von Kamerafotos



überzeugen, vor allem im Vergleich zum auf dem amerikanischen Kontinent beheimateten Wettbewerber: Dort gab es eine hohe Mitarbeiterfluktuation, ein Teil der Kommunikation musste über Amerika laufen: »Wir wurden regelrecht durchgereicht, und im Headquarter in den USA hat sich dann niemand wirklich für uns interessiert«, erklärt Tannhäuser.
Das war natürlich nicht im Sinne der NÜRNBERGER Versicherung. Am Ende machte Materna Virtual Solution das Rennen.

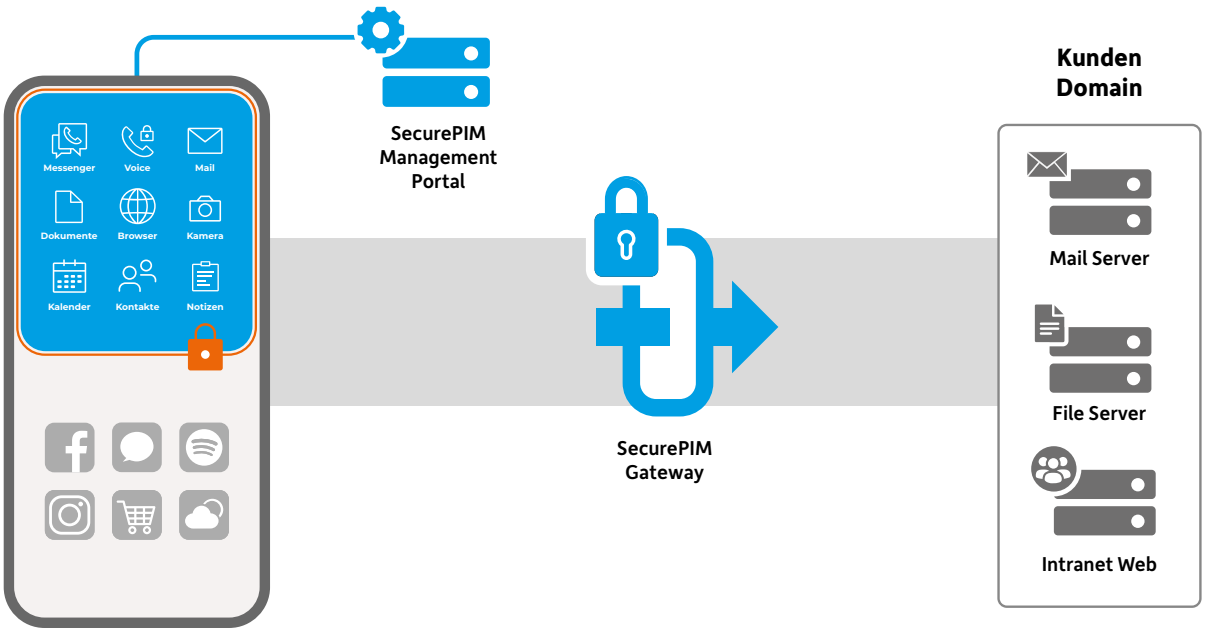
Die Umsetzung

Die NÜRNBERGER Versicherung unterzog SecurePIM einem ausgedehnten Test. Am Projektteam beteiligt waren IT- und IT-Sicherheitsspezialist:innen sowie Compliance-Verantwortliche und Kolleg:innen aus dem Betriebsrat. Zusätzlich waren in dieser Phase auch Mitarbeitende von Materna Virtual Solution und dem Hamburger IT-Dienstleister ISEC7 Group am Werk, der die NÜRNBERGER Versicherung auf SecurePIM aufmerksam gemacht hatte. Mehr als zehn Mitarbeiter:innen aus mehreren Abteilungen validierten die Lösung aus Anwender:innen-Sicht.

Nachdem die Spezialisten überzeugt waren und auch der Betriebsrat die Lösung freigegeben hatte, installierte die NÜRNBERGER Versicherung SecurePIM zunächst auf rund 1.300 Geräten. Heute sind 1.500 iOS-Devices mit der Lösung in Betrieb – die meisten davon iPhones, aber auch einige iPads. Ein Teil der Geräte gehört den Mitarbeitern, die ihre privaten Applikationen problemlos außerhalb des verschlüsselten Containers für die Geschäftsanwendungen verwenden können. Diese strikte Trennung macht den Zugriff von außen unmöglich; Geschäftsdaten können also nicht in den privaten Bereich gelangen und IT-Administratoren nicht auf persönliche Daten zugreifen.
»In der Vergangenheit hatten viele Mitarbeiter:innen zwei Smartphones im Einsatz. Die Zeit ist mit dieser Container-Lösung passé«, sagt dazu Tannhäuser.

Primär nutzen Vertriebsmitarbeiter aus dem Außendienst SecurePIM, aber auch Führungskräfte und Mitarbeitende im Innendienst.

Die Anwender:innen setzen die Mail-, Kontakte- und Kalender-Apps von SecurePIM ein, außerdem lesen und bearbeiten sie Dokumente und nutzen die Kamerafunktion ihrer Geräte, um etwa Schadenfotos zu machen, die sicher im Container gespeichert werden. »Schadenfotos per WhatsApp zu versenden ist eben nicht sicher«, bemerkt Tannhäuser, »und es gibt keinen Datenschutz mehr«. Die Anwender:innen haben sich sehr schnell an die Vorzüge der Container-Lösung aus München gewöhnt. Sie heben besonders deren gute Usability hervor.



Die Perspektive

Die NÜRNBERGER Versicherung hat mit SecurePIM eine Win-Win-Win-Situation geschaffen: Erstens sind die Daten in der mobilen Kommunikation auf dem Mobilgerät zuverlässig geschützt und beim Versand Ende-zu-Ende verschlüsselt. Zweitens profitieren die Mitarbeiter:innen von einer Lösung mit guter Usability und strikter Trennung von privaten und geschäftlichen Daten: Ein zweites Smartphone entfällt damit. Und drittens kann der Außendienst Kunden (und Interessenten) besser betreuen, weil er problemlos immer und überall auf kundenspezifische Daten und Dokumente zurückgreifen kann.

Gegenwärtig prüft die NÜRNBERGER Versicherung die Nutzung von bestehenden Web-Apps, die innerhalb des gesicherten SecurePIM Browsers über das Intranet ablaufen können.

Über die NÜRNBERGER Versicherung

Die NÜRNBERGER Versicherung bietet ihren Kunden seit 1884 Schutz und Sicherheit. Sie ist unabhängig und kann so eine eigenständige Geschäftspolitik betreiben – mit Erfolg. Sie ist ein solider, zuverlässiger und leistungsstarker Partner mit hervorragender Finanzkraft. Mit über 4,6 Mrd. EUR Umsatz und rund 4.500 angestellten Mitarbeitern zählt die NÜRNBERGER zu den großen deutschen Erstversicherern. Sie betreibt die Lebens- und Krankenversicherung, die Schaden- und Unfallversicherung sowie das Pensionsgeschäft. An der Börse ist der Konzern über die Dachgesellschaft NÜRNBERGER Beteiligungs-AG präsent.

Über Materna Virtual Solution

Materna Virtual Solution, ein Unternehmen der Materna-Gruppe, ist ein auf sichere mobile Anwendungen spezialisierter Softwarehersteller mit Sitz in München und Entwicklungsstandort in Berlin.

Das Unternehmen entwickelt und vertreibt die Applikationen SecurePIM, SecureCOM und die Sicherheitsarchitektur SERA für iOS und Android. SecurePIM ermöglicht verschlüsseltes und benutzerfreundliches mobiles Arbeiten. Behörden können mit Smartphones und Tablets auf Geheimhaltungsstufe VERSCHLUSSSACHE – NUR FÜR DEN DIENSTGEBRAUCH (VS-NfD) und auf der Sicherheitsstufe NATO RESTRICTED kommunizieren.

Für Unternehmen stellt SecurePIM die Anforderungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) auf mobilen Geräten sicher und senkt damit die Risiken strafbewährter DSGVO-Verstöße und des Verlustes von Unternehmensdaten.

Materna Virtual Solution wurde 1996 gegründet und beschäftigt rund 100 Mitarbeiter:innen. Alle Produkte der Materna Virtual Solution tragen das Vertrauenszeichen »IT-Security made in Germany« des TeleTrust-IT-Bundesverbandes IT-Sicherheit e.V.

MATERNA
Virtual Solution

Materna Virtual Solution GmbH
Blutenburgstraße 18 · 80636 München · T +49 89 30 90 57-0
kontakt@virtual-solution.com · www.materna-virtual-solution.com

P-22.0089_Kundenreferenz_Nürnberger Versicherung_de/de_v3_05/22