

# Mobile Device Management bei den Sparkassen

Von Oliver Beyer und Markus Weigel



**Der Einsatz mobiler Endgeräte verändert nicht nur das Verhalten von Verbrauchern. Längst haben sie auch ins Berufsleben Einzug gehalten. Das Mobile Device Management muss dabei sicherstellen, dass nur autorisierte Geräte und Personen auf den Datenbestand eines Kreditinstituts zugreifen können. Gleichzeitig schafft es die Voraussetzung, zeitgemäße Anwendungen für die Kundenberatung oder um Enterprise-Apps für die Kundenberatung oder interne Dienstleistungen wie das mobile Monitoring von Geldausgabeautomaten bereitzustellen.**

Red.

Der Einsatz mobiler Endgeräte beeinflusst zunehmend mehr das Berufsleben. Die Unternehmens-IT steht dabei vor der Herausforderung, Geräte mit verschiedenen Betriebssystemen in die IT-Landschaft des Unternehmens einzubinden. Mit einem modernen Mobile Device Management sind Unternehmen in der Lage, Smartphones und Tablet-PCs mit iOS- oder Android-Betriebssystemen im Geschäftsalltag zu nutzen.

Dabei wollen Anwender heute weit mehr als einen reinen Zugriff auf E-Mails, Kalender und Kontakte. Die Entwicklung von Enterprise-Apps, die die Mitarbeiter bei der täglichen Arbeit unterstützen, rückt immer

weiter in den Vordergrund. Endverbraucher setzen mit ihren Kaufentscheidungen Trends. Welchen Einfluss sie damit auf den beruflichen Alltag nehmen, wird dabei erst auf den zweiten Blick deutlich. Denn der Siegeszug von Smartphones und Tablets mit iOS- und Android-Systemen bringt Unternehmen dazu, neue IT-Lösungen zu entwickeln, um diese Geräte im Business-Alltag einzusetzen. Denn im Gegensatz zu Blackberry-Geräten waren diese nicht für den Einsatz in Unternehmen vorgesehen. Da verwundert es nicht, dass der Trend zu speziellen Mobile-Device-Management-Lösungen in Unternehmen anhält. Das Marktforschungsinstitut Gartner zählt in diesem Jahr mobile Geräte und Anwendungen sowie unternehmens-eigene App-Stores zu den wichtigsten strategischen Techniktrends.

Als IT-Dienstleister in der Sparkassen-Finanzgruppe hat die Finanz Informatik ein Mobile Device Management realisiert, das ihren Kunden die breite Nutzung mobiler Lösungen im Umfeld der sensiblen Finanzwirtschaft ermöglicht. Zu den Kunden der

Finanz Informatik gehören neben den 422 eigenständigen Sparkassen in Deutschland auch Landesbanken sowie weitere Verbundpartner der Sparkassen-Finanzgruppe. Aufgrund der Kundenstruktur ist die Mandantenfähigkeit ein wichtiges Merkmal der bereitgestellten Lösung.

## Sicherer IT-Betrieb hat oberste Priorität

Im sensiblen Umfeld der Finanzwirtschaft hatte der sichere IT-Betrieb oberste Priorität, um den Zugriff auf Daten und Backoffice-Systeme in den Rechenzentren realisieren zu können. Da die am Markt befindlichen Lösungen nicht dem Anspruch der Finanz Informatik beziehungsweise den Vorgaben des sicheren IT-Betriebes standhielten, wurde gemeinsam mit dem Hersteller des Mobile Device Management ein Soll-Szenario entworfen. Im Rahmen dieser Konzeption wurde das System um weitere Funktionen und Vorgaben ergänzt, wie zum Beispiel eine mandantenfähige Softwareverteilung, granulare Rechtestruktur für Mandanten-Administratoren, Kennwortrichtlinien nach den Vorgaben des sicheren IT-Betriebes und revisions-sichere Loganlage.

Eine zweistufig abgesicherte DMZ-Infrastruktur bildet nun die Grundlage, dass Institute der Sparkassen-Finanzgruppe mobile Endgeräte mit iOS- und Android-Betriebssystemen neben Blackberry-Gerä-

## Zu den Autoren

**Oliver Beyer** ist Bereichsleiter Infrastrukturlösungen und **Markus Weigel** Abteilungsleiter Systemlösungen, beide Finanz Informatik GmbH & Co. KG, Münster.

ten einsetzen können. Dabei werden alle Vorgaben des sicheren IT-Betriebes eingehalten.

Eine Vergütung der Mobile-Device-Management-Lösung erfolgt innerhalb des Produktes „Mobile Services“. Dabei werden die Leistungen monatlich pro Gerät eines Kunden erfasst und fakturiert.

Die mandantenfähige und web-basierte Infrastruktur gibt jeder Sparkasse sowie den weiteren Kunden in der Sparkassen-Finanzgruppe die Möglichkeit, mobile Endgeräte individuell zu verwalten. Überwiegend kommen Geräte mit iOS-Betriebssystem zum Einsatz oder weiterhin Blackberry-Geräte.

Jeder Kunde besitzt weitreichende Konfigurationsmöglichkeiten, um die Geräte entsprechend der institutseigenen Sicherheitsvorschriften zentral zu verwalten. Die Möglichkeiten reichen von der Steuerung einzelner Geräte bis zu ganzen Gerätegruppen und bieten vorgefertigte Passwort- oder Funktionsprofile. Bei aller Flexibilität erfolgt die Anlage neuer Mandanten sowie die Registrierung neuer Geräte immer zentral über den IT-Dienstleister.

#### **Zugriff nur durch autorisierte Personen und Geräte**

Die Mobile-Device-Management-Lösung stellt sicher, dass nur autorisierte Personen und Geräte auf Informationen des jeweiligen Finanzinstitutes zugreifen können. So ist bereits der Abgleich von E-Mails, Kalender- und Kontaktdaten in das Mobile Device Management eingebunden, der bei einer Richtlinienverletzung umgehend gesperrt wird. Mittels einer Client-App, die sich regelmäßig ins Mobile-Device-Management-System einwählt, wird zusätzlich ein umfangreicher Jailbreak-Check durchgeführt, der jeglichen Missbrauch verhindert.

Bei Verlust oder Diebstahl des Gerätes lassen sich diese nicht nur umgehend sper-

ren, sondern sogar vollständig löschen. Auch im Falle des Ausscheidens eines Mitarbeiters kann der Zugriff rechtzeitig blockiert werden. Die hohen Sicherheitsstandards wurden von unabhängiger Seite einem Audit unterzogen und entsprechend zertifiziert.

Zusätzlich bietet die Lösung eine komplette Anwendungsverwaltung für mobile Endgeräte. Enterprise-Apps werden direkt über den unternehmenseigenen App-Store der Finanz Informatik in der aktuellsten Version bereitgestellt, sodass Anwender stets die aktuellste Software mit der entsprechenden Dokumentation für ihren Arbeitsbereich nutzen können.

#### **Berater-App für das Tagesgeschäft**

Die Lösung ermöglicht einen umfassenden Einsatz mobiler Endgeräte in der täglichen Arbeit. Ein Beispiel ist etwa die Berater-App für das i-Pad. Mit ihrer Hilfe können Sparkassen-Mitarbeiter im Beratungsgespräch dank einer intuitiven und kundenzentrierten Anwenderlogik die relevanten Daten des Kunden erfassen und dessen finanzielle Lage umgehend visualisieren. Gemeinsam haben Kunde und Berater die aktuelle Finanzlage im Blick und können im Gespräch das weitere Vorgehen besprechen. Dabei greift der Mitarbeiter direkt auf aktuelle Finanzmarktdaten zu. So können die Beteiligten im Rahmen des Mobile Device Management auch über andere Apps online aktuelle Börsenkurse zurate ziehen oder Informationen zu Immobilienobjekten abrufen. Die Berater-App folgt dabei dem ganzheitlichen Beratungskonzept, das der Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV) für alle 422 Sparkassen in Deutschland definiert hat.

Die prozessorientierte Lösung ist dabei tief im IT-System der Sparkassen integriert, sodass Mitarbeiter online auf alle relevanten Daten direkt zugreifen und diese fallabschließend bearbeiten können. Bei der Entwicklung der Berater-App arbeitete die Finanz Informatik eng mit dem Toch-

terunternehmen Star Finanz und Apple zusammen. Dabei setzten die Entwickler auf ein hohes Maß an Usability, um die Anwendungen im „i-Pad-Look-and-Feel“ zu halten und dabei gleichzeitig die Optik der Beratungsunterlagen sicherzustellen. Zusätzliche Anregungen, die Sparkassenberater als Anforderungen aus ersten Pilottests an die mobile Lösung formulierten, wurden ebenfalls übernommen. Nach umfangreichen Praxistests wurde die Berater-App im Sommer großflächig ausgerollt.

Auch im internen Einsatz gibt es eine Monitoring-Lösung für Smartphones und Tablet-PCs. Mit Sys-Watch erhalten verantwortliche Mitarbeiter einen schnellen Überblick über die aktuellen Zustände der technischen Geräte, etwa Kontoauszugsdrucker, Kundenterminals oder Geldautomaten. Gleichzeitig werden sie aktiv über kritische Betriebszustände informiert und können umgehend reagieren. So können sie unter Einbindung eines Werttransport-Unternehmens die Bargeldbestände von Geldautomaten auffüllen lassen oder per Remote-Zugriff Selbstbedienungsterminals steuern und neu starten.

#### **Mobiler Zugriff auf SB-Zonen**

Die Benutzeroberfläche bietet alle relevanten Informationen und steht den Verantwortlichen im geschützten Umfeld zur Verfügung. Eine integrierte Kartenfunktion lässt sich in Echtzeit aktuellen Gegebenheiten anpassen und ermöglicht Mitarbeitern im Außendienst eine Routenplanung.

Mit den ersten Anwendungen für mobile Geräte stehen Sparkassenmitarbeitern zeitgemäße Lösungen für die Kundenberatung und interne Dienstleistungen zur Verfügung. Die künftige Entwicklung wird stark von den Kunden getrieben und stellt die Bedürfnisse der Mitarbeiter in den Mittelpunkt. Von mobilen Lösungen profitieren schließlich die Mitarbeiter genauso wie die Kunden der Sparkassen. ■