

DIGITAL MIT TEAMWIRE BEI DER BARMER



Informationen sicher weitergeben – so schnell und intuitiv wie mit WhatsApp

Mit der rapiden Ausbreitung von Smartphones und der Mobilisierung von Geschäftsprozessen steigt auch der Bedarf an neuen Echtzeit-Kommunikationsformen wie WhatsApp mit hohem Social-Media-Effekt. Der Gedanke, diese digitalen Fortschritte im privaten Bereich auch auf den geschäftlichen zu übertragen, liegt daher nahe. Allerdings gibt es dabei Herausforderungen wie z. B. das Thema Datenschutz. Teamwire ist eine Nachrichten-App für Unternehmen, die ähnlich funktioniert wie WhatsApp, aber sämtliche Anforderungen an die Datensicherheit insbesondere für hochsensible Daten erfüllt. Für die Digitalisierungsbestrebungen der BARMER kam Teamwire aus den Händen ihres langjährigen ICT-Partners wie gerufen. So hat T-Systems Teamwire bei der BARMER innerhalb von nur drei Monaten implementiert und betreibt die Lösung im Hochsicherheitsrechenzentrum nach deutschem Datenschutzrecht. Die BARMER kann nun mit Hilfe der Lösung in Echtzeit intern Informationen, Bilder und Daten verschlüsselt austauschen, um schließlich seine Versicherten noch besser zu betreuen.

AUF EINEN BLICK

- T-Systems realisiert Teamwire als Enterprise Messaging App
- Hochsichere, integrierte Lösung für die schnelle Informationsweitergabe
- 3.000 User-Lizenzen für die Mitarbeiter
- Intuitive Benutzung mit WhatsApp-Look & -Feel
- Ausschließlich für den betrieblichen Einsatz
- Parallelnutzung von drei Endgeräten je User mit automatischer Synchronisierung
- Mehr Effizienz und höhere Produktivität in der Kundenbetreuung
- Betrieb auf dedizierten Servern im deutschen Hochsicherheitsrechenzentrum
- Einhaltung aller Vorgaben hinsichtlich des Sozialdatenschutzes
- Integration in das MobileIron Mobile Device Management
- Wichtiger Baustein in der Digitalisierungsstrategie

DIE REFERENZ IM DETAIL

DER KUNDE

Mit rund 420 Standorten, 16.000 Mitarbeitern und fast 500 Auszubildenden, ist die BARMER als Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Sitz in Berlin einer der großen Player im Segment Kranken- und Pflegeversicherung mit rund 9,4 Millionen Versicherten. Der Gesamthaushalt beträgt fast 37 Milliarden Euro pro Jahr. Der demografische Wandel der Gesellschaft mit immer mehr älteren Menschen und der damit verbundene Kostendruck im Gesundheitswesen führen auch bei der BARMER zu neuen Strategien. So setzt die Organisation in Zukunft vermehrt auf Prävention. Versicherte sollen ein höheres Gesundheitsbewusstsein entwickeln, unterstützt durch zusätzliche Beratung seitens des Versicherers. Damit dieser Prozess relativ früh beginnt, entwickelt die BARMER bereits für junge Versicherte eine maßgeschneiderte und bedürfnisadäquate Versorgung. Früh hat die BARMER die Bedeutung der Digitalisierung sowohl für interne Prozesse als auch für die Kundenkommunikation erkannt und mit der Umsetzung begonnen.

DIE AUFGABE

Ein wesentlicher Baustein der Digitalisierungsstrategie der BARMER ist die Digitalisierung der internen Kommunikation. Ob für die jeweils zentrale Gebietssteuerung oder Terminplanung, die Mitarbeiter sollten mit Hilfe eines modernen Tools möglichst einfach und effizient kommunizieren können. Schließlich geht es bei der BARMER immer um die schnelle Bearbeitung der Kundenanliegen und den Kundenservice. Gleichzeitig muss der bei Krankenversicherungen hochsensible Datenschutz gewährleistet sein. So wünschte sich die BARMER ein zentrales, modernes und sicheres Tool als Treiber für die schnelle Informationsweitergabe zwischen den Mitarbeitern sowie der Bereiche untereinander. Wie bei WhatsApp sollten Nachrichten, Informationen und Gruppeninformationen intuitiv verschickt und Chats abgehalten werden können. Die BARMER wollte auf diese Weise auch die bisherige E-Mail-Flut auf den mobilen Endgeräten sowie den Speicherbedarf senken. Darüber hinaus ging es um eine Weichenstellung in Richtung der weiteren Mobilisierung, auch untereinander verknüpfte, mobile Endgeräte. Oberste Priorität bei der Auswahl des neuen Nachrichten-Tools hatten neben der Funktionalität auch der Schutz der Versichertendaten und das Ausschließen einer privaten Nutzung. Aus Sicherheitsgründen kam WhatsApp für den geschäftlichen Einsatz bei der BARMER nicht in Frage.

DIE LÖSUNG

Die BARMER hat sich für die Umsetzung der Enterprise Messaging App Teamwire gemeinsam mit T-Systems entschieden und für die Startphase 3.000 User-Lizenzen erworben. Trotz sorgfältiger interner Sicherheitsprüfungen war die App innerhalb von nur drei Monaten für die ersten

1.800 Mitarbeiter der BARMER mit iOS- und Android-Geräten startklar. Teamwire bietet im Geschäftsalltag ein breites Spektrum an Funktionen, von 1:1- und Gruppen-Messaging, Video- und Sprachnachrichten, Team-Chats über den Versand von Dateien, Fotos und Weblinks mit Vorschau bis hin zum Teilen von Ortsangaben und Kalenderterminen. Jeder Mitarbeiter kann die App gleichzeitig auf drei Endgeräten benutzen, die sich automatisch synchronisieren. Bei der BARMER ist Teamwire in das Mobile Device Management MobileIron integriert, das ebenfalls von T-Systems implementiert wurde. Hierüber werden auch der Zugriffsschutz und die User von Teamwire verwaltet. Für die Einhaltung der hohen Sicherheitsanforderungen sorgen zahlreiche Einrichtungen: Volle Verschlüsselung, anonymisierte User-Daten, nicht einmal die BARMER hat Einblick in die Nachrichten. Cloud-Dienste sind generell nicht gestattet. Teamwire kann nur innerhalb der Domäne der BARMER genutzt werden. T-Systems betreibt die Lösung für die BARMER dediziert in einem hochsicheren deutschen Rechenzentrum unter Einhaltung des strikten deutschen Datenschutzrechts mit einer Hochverfügbarkeit im Jahresmittel von 99,5 Prozent. Die BARMER hat mit Teamwire für Messaging und MobileIron für Mobile Device Management eine integrierte Mobilitätslösung von T-Systems, die durchgängig höchste Anforderungen an den Schutz sensibler Daten erfüllt.

DER KUNDENNUTZEN

Die BARMER kann nun ohne E-Mails in Echtzeit intern kommunizieren und die Versicherten noch produktiver betreuen. Informationen, Bilder kommen schneller bei den Kollegen an, sind voll verschlüsselt und anonymisiert. Nicht einmal eine Umstellung vom privat genutzten WhatsApp-Look & -Feel war notwendig, da Teamwire ebenso intuitiv und einfach zu bedienen ist. Als charmanter Nebeneffekt erzeugt ein mitgeschickter Smiley zum richtigen Zeitpunkt die nötige Motivation. Mitarbeiter gewinnen wertvolle Zeit, die wiederum in die persönliche Betreuung des Kunden fließen kann. Auch die Rekrutierung von Talenten wird einfacher, da „Digital Natives“ großen Wert auf Arbeitsumgebungen mit „Social-Media-Charakter“ legen. Im Hinblick auf die übergeordnete Digitalisierungsstrategie bei BARMER ist Teamwire ein wichtiger Schritt für die Akzeptanz digitaler Arbeitsgeräte. Durch die integrierte API-Schnittstelle kann die BARMER weitere Dienste in Teamwire integrieren und somit einen wertvollen Beitrag zu den Digitalisierungsbestrebungen leisten.

In verschiedensten Themen ist BARMER bereits seit vielen Jahren eng mit T-Systems verzahnt. T-Systems unterstützt BARMER auch sehr stark in Bereichen der Digitalisierung und Mobilisierung von Funktionalitäten. Dazu zählt auch Teamwire.

BARMER

KONTAKT

T-Systems International GmbH
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
E-Mail: referenzen@t-systems.com
Internet: www.t-systems.com

HERAUSGEBER

T-Systems International GmbH
Marketing
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
Deutschland