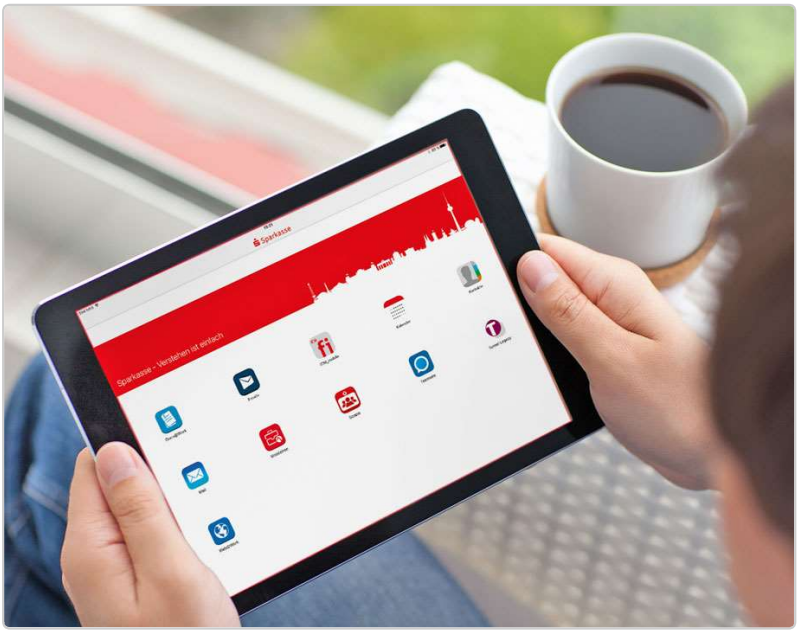
IT Finanzmagazin
Das Fachmagazin für IT und Organisation bei Banken, Sparkassen und Versicherungen

ANWENDUNG

29. Mai 2017

# Digitale Kompetenz der Sparkassen-Mitarbeiter stärken: ‚mymo'-App der FI soll mobiles Arbeiten fördern

**63 Prozent der Kunden wickeln Bankgeschäfte online ab (sagt die Studie „Digitale Revolution im Retail Banking", Visa/Roland Berger). Sogar 40 Prozent der über 60jährigen steht Mobile Banking offen gegenüber. Vergleichbar ist die Situation auch auf Seiten der Sparkassen-Mitarbeiter. Während viele bereits umfangreiche Erfahrungen im privaten Umfeld mit mobilen Geräten haben, verhalten sich andere noch zurückhaltend und nutzen diese Geräte nicht. Mit „mymo" will die FI den Sparkassen die Digitalisierung ist Haus bringen und mobiles Arbeiten ermöglichen.**



Per ‚mymo'-App will die Finanz Informatik die Digitalisierung näher an die Filialmitarbeiter bringen.

Quelle: Denys Prykhodov/bigstock.com/FI

*von Oliver Beyer, Bereichsleiter Infrastrukturlösungen Finanz Informatik*

Mit dem veränderten Kundenverhalten ändern sich auch die Erwartungen der Kunden an die Mitarbeiter:

> *Kunden setzen nun neben bankfachlichen auch digitale Kompetenzen voraus und erwarten etwa Unterstützung bei technischen Problemen mit der Sparkassen-App. Deshalb benötigen Sparkassen eine technische Lösung, die die digitale*

## Enterprise-Mobility-Management-Lösung: „mymo" als Plattform

Sparkassen werden mit „my mobile office" – kurz mymo – in die Lage versetzt, alle mobilen Endgeräte im Institut zu administrieren und die digitale Kompetenz der Mitarbeiter stärken. Dabei hat die FI nicht nur die hohen Sicherheitsstandards der Finanzwirtschaft berücksichtigt, sondern auch eine tiefgreifende Integration in die

*Kompetenz der Mitarbeiter fördert und langfristig stärkt.“*

Nun kommt mit „mymo“ ein System, das bestehende Anwendungen des Tagesgeschäfts für mobile Endgeräte nutzbar macht und gleichzeitig einen digitalen Mehrwert für Kundengespräche bietet. So können Mitarbeiter die leichte Bedienbarkeit der Geräte erlernen und es gleichzeitig gewinnbringend in Beratungssituationen verwenden.

## Privat und Beruf auf einem System

Bei der Entwicklung von „mymo“ wurde bewusst auf eine Trennung von beruflicher und privater Nutzung auf den Endgeräten geachtet. So können Mitarbeiter mit Erlaubnis der Sparkasse das Gerät auch privat nutzen.

Gleichzeitig können Tablets auch als Pool-Lösungen genutzt werden, weil die FI eine besondere „sign-in/sign-out“-Funktion eingerichtet hat. Mittels „sign-out“ kann ein Mitarbeiter sein Profil mit den von ihm eingegebenen Daten gänzlich löschen und das iPad an einen Kollegen weitergeben. Dieser kann mittels sicherem „sign-in“ Zugang sein Profil und seine Daten laden.

## Integriertes MDM

Welche Apps in welchem Umfang für einzelne Mitarbeiter nutzbar sind, kann jede Sparkasse individuell für sich und die Mitarbeiter festlegen. Der Umfang kann jederzeit erweitert oder auch reduziert werden. Die Apps unterstützten die digitale Kompetenz des Beraters in seiner täglichen Arbeit – von allgemeinen administrativen Aufgaben bis hin zu Beratungsgesprächen.

## Digitale Kompetenz erlernen

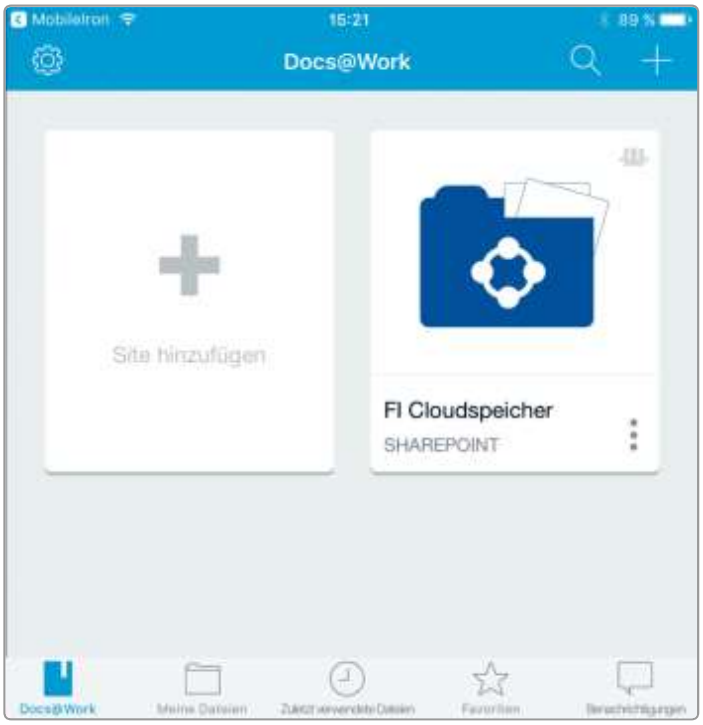
eine tiefgreifende Integration in die Gesamtbanklösung OSPlus realisiert. So liefert die Plattform den Beratern über Apps auch den Zugang zu den internen Netzen und dem in ihnen hinterlegten Content. Wichtig: Umfassende Vorkenntnisse oder gar Schulungen benötigen sie nicht, weil die Apps einfach aufgebaut sind und die Bedienung intuitiv erfolgt. Um das Verständnis noch mehr zu erleichtern, hat die FI außerdem Video-Tutorials erstellt, in dem die wichtigsten Features von „mymo“ vorgestellt werden. Der Einstieg erfolgt über eine sogenannte mymo-Rahmen-App, das Navigationscenter. Diese ist äußerst übersichtlich aufgebaut, so dass alle Nutzer sich leicht zurechtfinden.

**Oliver Beyer, Bereichsleiter Infrastrukturlösungen Finanz Informatik**

**Oliver Beyer** (Jahrgang 1972) ist seit dem Jahr 2008 für die Finanz Informatik und ihre Vorgängerunternehmen tätig. Als Bereichsleiter »Infrastrukturlösungen« des IT-Dienstleisters der Sparkassen-Finanzgruppe konzipiert er mit seinem Team technische Lösungen für den individuellen Produkt- oder Lösungsbedarf der Sparkassen.

Mitarbeiter können über grundlegende Anwendungen erste Erfahrungen mit mobilen Endgeräten sammeln und dabei digitale Kompetenz aufbauen. Dazu zählen etwa Mailprogramme mit Kalender- und Kontaktfunktionen. Denn auch auf Tablets und Smartphones lassen sich E-Mails, Termine und Kontakte einfach verwalten. Wäre da nicht die Sache mit dem Datenschutz: Der ist durch die Sammelwut vieler Apps besonders gefährdet. Deshalb hat die FI eine Container-Lösung bereitgestellt, mit deren Hilfe PIM-Daten (PIM steht für Personal Information Management) sowohl sicher übertragen als auch so abgelegt werden können, dass fremde Apps keinen Zugriff auf sie haben. Auch bei der Einrichtung des Browsers, der es Mitarbeitern erlaubt, von ihrem mobilen Endgerät sowohl ins Intranet als auch auf mit dem Intranet verlinkte Partnerseiten zu gehen, wurde der Datensicherheit höchste Priorität eingeräumt.

Telefon und E-Mail stellen verlässliche, allerdings keineswegs die modernsten Kommunikationsmöglichkeiten dar. Kanäle wie WhatsApp, Facetime oder Skype sind mittlerweile für viele Sparkassen-Kunden bevorzugte Kommunikationskanäle. Diese Kanäle könnten im Geschäftsleben eigentlich sehr nützlich sein, ihr Gebrauch ist aber in hochregulierten Branchen mit großem Aufwand verbunden. Die FI hat daher eigene Dienste entwickelt. Dabei handelt es sich zum einen um einen Video-Dienst, der Gespräche innerhalb einer Sparkasse virtuell von Tablet zu Tablet ermöglicht. Über spezielle Videokonferenzräume lassen sich sowohl mehrere, als auch externe Teilnehmer zuschalten. Hinzu kommt ein Chat-Dienst, den Mitarbeiter für die Kommunikation innerhalb ihres Instituts und mit anderen Sparkassen nutzen können.




Quelle: Finanz Informatik

## Digitale Unterstützung für mobile Berater

Die EMM-Lösung umfasst auch verschiedene Apps, die es Mitarbeitern erlauben, Tablet und Smartphone nutzbringend im Business-Alltag einzusetzen. Für die Berater sind Kundengespräche in aller Regel mit viel Papier- und Dokumentationsaufwand verbunden. Dank mymo können sie zukünftig auch auf einem Tablet Beratungsgespräche durchführen. Dafür hat die FI einen Cloud-Speicher für mobile Endgeräte entwickelt, in dem Mitarbeiter alle relevanten Daten

und Formulare speichern können. Entscheidend dabei: Alle Daten werden ausschließlich in den Rechenzentren der FI gespeichert. Und somit ist deren umfassender Schutz auch im Sinne aufsichtsrechtlicher Vorgaben gewährleistet. Multimediale Inhalte werden für Beratungsgespräche immer wichtiger. So können Berater etwa Videos zu Bauprojekten vorstellen oder mit Grafiken Details von Anlageprodukten erläutern. Um derartige Inhalte auf Tablets zeigen zu können, gehört eine Intranet Content Management (ICM)-App „mymo“ zum aktuellen Umfang der Lösung. So können sie die Inhalte auch ohne Netzzugang abspielen, da die multimedialen Inhalte lokale vorgehalten werden.

Quelle: Finanz Informatik

## Die Zukunft: Mehr Apps

Derzeit wird „mymo“ auf allen bereits eingesetzten Mobilgeräten in den Sparkassen ausgerollt. Aber eins steht fest: Die Entwicklung von „mymo“ ist noch lange nicht abgeschlossen. Die FI plant die Entwicklung weiterer Apps und Services für die mobilen Endgeräte und erweitert die Einsatzmöglichkeiten in den Instituten kontinuierlich. Auf diese Weise wird sie die Nutzung von Smartphones und Tablets für Sparkassen-Mitarbeiter zu einer produktiven Routine machen.

Oliver Beyer, Finanz Informatik ■

Sie finden diesen Artikel im Internet auf der Website:
https://www.it-finanzmagazin.de/?p=50724

(*26 Stimmen, Durchschnitt: **3,00** von maximal 5*)

teilen 30 | twittern | teilen 6 | mitteilen 27 | teilen 1 | rss-feed | e-mail | drucken

© 2017 IT Finanzmagazin - Das Fachmagazin für IT und Organisation bei Banken, Sparkassen und Versicherungen