

VersicherungsJournal

Unabhängige Informationen für die Versicherungsbranche

8. Juli 2013

Dokumentation



Marion Zwick

Cloud-Computing im Vermittlerbüro

Bedingungen und Perspektiven der mobilen,
dezentralen Datenspeicherung

Vorwort

Cloud-Computing hat das Zeug, die Welt der elektronischen Datenverarbeitung gründlich umzukrempeln, sagen die Befürworter. Doch ist dem wirklich so? Ist die Meinung vieler Skeptiker, die Probleme hinsichtlich des Datenschutzes und der Datensicherheit sehen, nicht auch berechtigt? Und was bringt Cloud-Computing überhaupt? Welche Lösungen und Anbieter gibt es im Versicherungsbereich? Ist Cloud-Computing etwas für kleinere und mittelständische Unternehmen? Was passiert, wenn man als Makler seine Daten in die Cloud verlagert und dann zu einem anderen Anbieter wechseln möchte?

Fragen über Fragen. Einige davon möchte diese Dokumentation beantworten. Hierzu interviewte die Autorin unterschiedliche Akteure in diesem Bereich. Diese Interviews finden sich alle im Anhang dieser Datei.

Los geht es mit einem allgemeinen Einstieg in das Thema und mit einem ersten Überblick. Hier wird das Konzept des Cloud-Computings erklärt und mit einer „normalen“ IT-Infrastruktur, wie sie heute typischerweise in Maklerbüros zu finden ist, verglichen. Vor- und Nachteile des Cloud-Computings werden in diesem Teil ebenso erklärt, wie die unterschiedlichen Dienste, die in der Cloud abgewickelt werden können. Ein Überblick über den Markt in Deutschland rundet dieses erste Kapitel ab.

Im zweiten Kapitel geht es um das Thema Datensicherheit und Datenschutz. Die Fragen ob und, wenn ja, warum eine Datenhaltung innerhalb der EU notwendig ist, welche Mindestanforderungen an die Informationssicherheit eingehalten werden müssen, was unter einem datenschutzkonformen Cloud-Computing zu verstehen und was von den sogenannten Safe-Harbor-Prinzipien zu halten ist, werden in diesem Zusammenhang geklärt.

Das dritte Kapitel beschäftigt sich dann mit dem Thema Cloud-Computing in der Versicherungswirtschaft. Hier werden nicht nur die Zertifizierungskriterien vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) erklärt, auch die Problematik der Abhängigkeit vom Cloud-Anbieter (Lock-in-Effekt) wird thematisiert. Außerdem finden sich hier Informationen zur notwendigen Infrastruktur und zum Aufwand, der mit einem Wechsel von einer klassischen IT- zu einer Cloud-Lösung verbunden ist.

In Kapitel IV schildern Vertreter von Verbänden und Forschungseinrichtungen ihre Sicht der Dinge, bevor dann in Kapitel V insgesamt 19 Hersteller von Branchensoftwarelösungen für Versicherungsmakler zu Wort kommen und sich zum Thema Cloud-Computing äußern. In Kapitel VI sind Interviews mit Vertretern von branchenneutralen Cloud-Lösungen zu lesen.

Die Dokumentation ist so konzipiert, dass der Leser jene Kapitel herauspicken und lesen kann, die ihn am meisten interessieren.

Inhalt

Vorwort.....	2
Wörterklärungen.....	4
I. Cloud-Computing – ein Überblick.....	6
II. Datenschutz beim Cloud-Computing	11
III. Cloud-Computing in der Versicherungsbranche	15
IV. Lösungen aus der digitalen Wolke.....	19
V. Softwarehersteller setzen auf die Cloud.....	22
VI. Branchenneutrale Cloud-Lösungen	28
VII. Anhang – Interviews.....	32
1. Bitkom.....	34
2. Fraunhofer IAO	36
3. FZI Forschungszentrum Informatik	38
4. ArtBase Software.....	40
5. Assapp.....	42
6. Assfinet.....	43
7. Blau Direkt.....	46
8. C1 FinCon	48
9. Codie Software Products	50
10. Completho Software.....	52
11. Frank Weber Softwareentwicklung	54
12. Franke und Bornberg	55
13. Gewa-Comp.....	57
14. IWM Software	59
15. K+K Software.....	62
16. Lutronik Software.....	64
17. Maklersoftware.com	66
18. Nafi.....	68
19. NK Capital	70
20. Rendite 2000 AG Financial Software.....	72
21. VFM Versicherungs- & Finanzmanagement	76
22. Volz ITSC Software	79
23. Evice	81
24. Google.....	83
25. IBM.....	86
26. Salesforce.com	88
Impressum.....	91

Worterkklärungen

ASP	Application Service Provider
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
IaaS	Infrastructure as a Service: Bereitstellung von Speicher- und/oder Rechnerkapazität über das Internet
Failover	ungeplanter Wechsel zwischen zwei oder mehreren Dienstleistern
LAN	Local Area Network, lokales Netzwerk
Lock-in-Effekt	Abhängigkeit
PaaS	Platform as a Service: Bereitstellung von Entwicklungsumgebungen über das Internet
Public Cloud	öffentliche Rechnerwolke bei einem Dienstleister, Zugang für die breite Öffentlichkeit
Private Cloud	private Rechnerwolke im eigenen Zentrum, Zugang über eine begrenzte Organisation
SaaS	Software as a Service: Bereitstellen von Computerprogrammen über das Internet
SLA	Service-Level-Agreement
Thin Client	Computer als Endgerät eines Netzwerks, als internetfähiges Gerät für dessen Nutzer
Vendor-Lock-in	Herstellerabhängigkeit
WLAN	Wireless Local Area Network, drahtloses lokales Netzwerk

Interview

Gekündigte Lebensversicherungen gehören auf den Prüfstand

Es gibt viele Gerüchte, wie und ob man bei gekündigten Policen noch eine Nachzahlung erreichen kann. Nach einer zweijährigen Projektphase bietet die Prolife eine neue Dienstleistung an – nämlich einen Quasi-TÜV für gekündigte Policen.

Prolife-Geschäftsführer Michael Früchtl über Chancen, Geld aus bereits gekündigten Policen zu realisieren.

Herr Früchtl, Ihre neue Dienstleistung ist ja nicht wirklich neu. Wo liegt da die Revolution?

Ich gebe Ihnen Recht, die Dienstleistung ist als Angebot nicht neu, der feine Unterschied ist jedoch, wir gehen wie immer verbraucher- und vertriebsorientiert an die Sache ran. Wir sind schnell und kompetent und wir verlangen keine Vorschüsse.

Was heißt das genau?

Ganz einfach, wir doktern nicht lange rum. Wenn Sie heute einem Kunden eine Nachprüfung einer Police versprechen, brauchen Sie schnell eine Rückinfo, ob dieser Vertrag eine reale Chance auf Nachzahlung hat. Und genau das passiert bei uns innerhalb von 48 Stunden.

Und wie real sind die Chancen?

Nun wir haben wie immer, wenn wir etwas auf den Markt bringen das Prozedere in einem Projekt über zwei Jahre mit rund 6000 Policen getestet. Heute können wir sagen, dass wenn wir Policen nach der Vorprüfung annehmen, wir zu 90 Prozent eine Nachzahlung erreichen.

Wie lange dauert es bis der Kunde mit Geld rechnen kann?

Das ist sehr unterschiedlich, aber mit einer steigenden Tendenz werden die Versicherer schneller, zumal die Rechtsprechung immer deutlicher wird und unser Team aus Rechtsanwälten und Versicherungsmathematikern sehr eindeutige Grundlagenergebnisse liefert, sodass wir inzwischen von einer Zeitspanne zwischen 2 und 11 Monaten reden.

Was sind Ihre Erfahrungen mit der Höhe der Nachzahlungen?

Das differiert sehr, wir haben hier eine Spanne von 0 bis 55% aus dem Rückkaufswert.



Prolife-Geschäftsführer
Michael Früchtl

Und wie kalkulieren Sie Ihre Kosten?

Wir machen eine sorgfältige Vorprüfung. Wir nehmen ja keine Vorschüsse für Anwalts- und Prüfungskosten. Deshalb ist es natürlich wichtig, dass die Verträge die wir annehmen auch Potential haben. Wir werden erfolgsorientiert vergütet, das heißt wir teilen uns mit dem Kunden den Erfolg. Und von unserem Anteil beteiligen wir den Vermittler mit 20%.

Welche Policen sind für Sie interessant?

Alle Lebensversicherungspolicen insbesondere Fondspolicen, die ein Kündigungsdatum nach dem 1. Januar 2010 haben. Zudem sollte der ausgezahlte Rückkaufswert nicht unter 5.000 Euro liegen.

Welche Unterlagen brauchen Sie zur Prüfung, denn die Originalpolice ist wohl in den meisten Fällen nicht mehr vorhanden?

Wir haben ein Exceltool entwickelt in dem die relevanten Daten eingegeben werden. Die geforderten Daten sind in der Regel immer vorhanden. Dieses Exceltool schickt man dann an uns und wir führen die Vorprüfung durch. Gibt es

grünes Licht, verschicken wir den Kaufvertrag auf die Rechte der Police, der Kunde zeichnet gegen und der Prozess beginnt.

Wir reden hier über
ein Volumen von rund
15 Milliarden Euro

Lohnt sich die ganze Arbeit für den Berater?

Es geht nicht nur um das „sich lohnen“. Es geht um auch um Haftungsminimierung. Stellen Sie sich mal vor, Sie sind Makler und der Kunde stellt fest, dass er eine Nachzahlung von bis zu 55% zu erwarten gehabt hätte. Bedenken Sie, unsere höchste Nachzahlung lag bisher bei über 90.000 Euro. Zudem kommt mit dem §34f GewO auch eine bankübliche Plausibilitätsprüfung ins Feld. Und last but not least geht es auch um Umsatz. Wir reden hier über ein Volumen von rund 15 Milliarden Euro.

Mehr zum Thema finden Sie unter
www.prolife-gmbh.de

I. Cloud-Computing – ein Überblick

Cloud-Computing revolutioniert die IT – nicht nur, aber eben auch in der Versicherungsbranche. Doch nicht unter allen Umständen stellt die Auslagerung von Datenmengen in dezentrale IT-Strukturen die beste Lösung dar.

1. Lokale Netzwerke werden abgelöst

Selbst in TV-Spots hat das Thema Cloud inzwischen Einzug gehalten. Da wirbt etwa die Telekom damit, dass ein Foto, das mit dem Handy geschossen wird, über die Cloud automatisch an andere Rechner verschickt werden kann. Dieses einfache Beispiel aber wird dem vielschichtigen Thema Cloud-Computing nicht gerecht.

Um dessen Tragweite zu verstehen, ist ein Vergleich sinnvoll, und zwar der zwischen einer klassischen IT-Installation und einer Lösung, die auf Cloud-Computing basiert. Bei einer klassischen IT-Struktur, wie sie heute typischerweise bei vielen Maklern und Mehrfachagenten in den Büros zum Einsatz kommt, steht ein Server im Mittelpunkt, auf den die im Netzwerk angeschlossenen Rechner zugreifen. Kundendaten, E-Mail-Korrespondenz, Verträge und die zugehörigen Dokumente und gegebenenfalls die Programme werden zentral auf diesem Server gespeichert.

Die angeschlossenen Rechner kommunizieren untereinander und mit dem Server in einem abgeschlossenen lokalen Netzwerk, dem Local Area Network (LAN). Der physikalische Datenaustausch funktioniert über eine kabelgebundene oder eine drahtlose Infrastruktur (WLAN).

Der Zugang zum Internet ist möglich, wobei Mechanismen wie eine Firewall und ein Rechtekmanagement für Sicherheit sorgen. Dadurch wird gewährleistet, dass von außen über das Internet kein unrechtmäßiger Zugriff auf die firmeninternen Daten möglich ist.

2. Schwächen / Stärken klassischer Strukturen

Eine Installation mit einem lokalen Netzwerk ist recht aufwändig und wenig flexibel. Der beziehungsweise die Server und die angeschlossenen Rechner der Mitarbeiter müssen regelmäßig auf den neusten Stand der Technik gebracht werden. Hierfür müssen nicht nur teure Softwarelizenzen angeschafft, sondern die Programme auch installiert und konfiguriert werden.

Zudem stößt das Konzept an seine Grenzen, wenn sich die Ansprüche an die Datenverarbeitung kurzfristig ändern. Soll zum Beispiel eine andere Maklerverwaltungs-Software eingesetzt werden, wird ein Vermittlerbestand übernommen beziehungsweise müssen aus anderen Gründen umfangreiche Daten in das vorhandene System eingepflegt werden oder sollen über kurze Zeit mehrere zusätzliche

Arbeitsplätze eingerichtet werden, ist dies kaum oder nur mit großem Aufwand möglich. Ebenso schwierig ist es, vorhandene Überkapazitäten in Form von ungenutzten Rechnern und Softwarelizenzen abzubauen. In aller Regel schlummern diese einfach ungenutzt vor sich hin.

Hinzu kommt, dass ein solches System typischerweise immer nur auf die Nutzungsspitzen ausgelegt ist. Das verschlechtert aber die gesamte Ressourcenbilanz, und zwar sowohl in energetischer als auch in finanzieller Hinsicht.

Ein weiteres Problem dieser klassischen IT-Installationen ergibt sich bei einem starken Wachstum des Unternehmens in kurzer Zeit, denn die Verteil- und Aktualisierungskosten steigen überproportional zur Anzahl der Rechner beziehungsweise Anwender, die im Netzwerk berücksichtigt werden müssen.

Trotz all dieser Schwächen sollten an dieser Stelle die Stärken einer solch klassischen Installation nicht vergessen werden.

Der größte Vorteil ist, dass das Unternehmen seine Unternehmensdaten auch wirklich selbst besitzt. Diese liegen nämlich physikalisch auf den Festplatten des hauseigenen, lokalen Servers. Ein Zugriff ist jederzeit möglich – beispielsweise auch unabhängig davon, ob der Zugang zum Internet gerade funktioniert oder nicht. Ein weiterer Vorteil: Sowohl für die IT-Verantwortlichen als auch für die Anwender handelt es sich um ein gewohntes und bekanntes Arbeitsumfeld.

Ein typisches Problemfeld, das bereits hier angesprochen werden soll, ist das der Datensicherung. Selbst wenn diese regelmäßig und nach Vorgaben durchgeführt wird, was nicht immer und überall der Fall ist, lagern getätigte Sicherungen häufig auf externen Festplatten oder auf DVDs im selben Gebäude. Bei einem Brand gehen dann beispielsweise diese Sicherungen häufig gleich mit verloren.

3. Cloud-Computing als Alternative

Das Grundprinzip des Cloud-Computings erklärt Detlef Weßling von der Telekom Deutschland GmbH treffend in einem Interview. Der Segmentleiter für kleine und mittlere Unternehmen verdeutlicht: „Statt regelmäßig in neue Serverinfrastruktur zu investieren und teure Softwarelizenzen zum Beispiel für E-Mail-Programme zu erwerben, beziehen Unternehmen beim Cloud-Computing die

gewünschten IT-Services über das Netz direkt aus dem Rechenzentrum eines professionellen Dienstleisters. So müssen die Firmen sich nicht länger um Wartung und Administration der Systeme, egal ob Hard- oder Software, kümmern.“

Wo dieser Server und die sonstigen Ressourcen vom Betreiber bereitgestellt werden, müsse der Anwender dabei nicht unbedingt wissen – deshalb auch der Bezug zur Wolke (englisch „cloud“). Die Rechnerleistung, der Server und die sonstigen Ressourcen, die hierbei genutzt werden, kommen nämlich bildlich gesprochen nebulös aus einer „IT-Wolke“.

Weßling betont in diesem Zusammenhang die Flexibilität dieses Ansatzes: „Vor allem können sich die IT-Services nach Bedarf einfach aufstocken oder reduzieren lassen, so kann ein Unternehmen viel flexibler auf Produktionsspitzen oder Leerlauf reagieren. Und bezahlt wird immer nur die gebuchte Leistung.“

Laut der Studie „Cloud-Computing in der Versicherungswirtschaft“, die unter anderem von den Autoren Prof. Dr. Volker Gruhn von der Universität Duisburg-Essen, von Andreas May, Mitarbeiter der Accenture GmbH, ein Managementberatungs-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleister, und von Dr. Undine von Diemar von der Rechtsanwaltskanzlei Jones Day im November 2011 herausgebracht wurde, ist das Thema Cloud-Computing durch folgende fünf Eigenschaften definiert:

- die Bereitstellung von Ressourcen erfolgt bei Bedarf durch Selbstbedienung,
- die gebuchten Kapazitäten werden mit Standardmechanismen via Netzwerk verfügbar gemacht,
- die physikalischen Ressourcen werden gebündelt und von mehreren Anwendern gleichzeitig genutzt (mandantenfähig), wobei die Zuteilung dynamisch und virtuell erfolgt,
- die Provisionierung erfolgt kurzfristig und hochgradig elastisch, wobei dem Nutzer scheinbar unbeschränkte Kapazitäten zur Verfügung stehen,
- die Steuerung, Optimierung und gegebenenfalls Abrechnung erfolgt durch eine detaillierte Messung der tatsächlichen Dienstenutzung.

3.1. Entlastungsfaktoren

Die Administration eines Cloud-Systems ist deutlich einfacher, da sie zentral für alle Anwender durchgeführt wird. Das gilt nicht nur, aber eben ganz besonders auch für Cloud-Lösungen, die auf sogenannten Thin Clients setzen, also auf Computer, die nicht für die Verarbeitung, sondern nur für die Ein- und Ausgabe der Daten zuständig sind.

Hierbei laufen die eigentlichen Anwendungen direkt auf dem Server und zwar für alle Anwender. Sollte ein Thin Client einmal ausfallen, genügt es,

einen neuen einzustecken und sich mit der Benutzerkennung gegenüber dem System auszuweisen, und schon kann man genau an der Stelle weiterarbeiten, wo man aufgehört hat.

Ein Thin Client kann dabei vom Prinzip her so ziemlich jedes internetfähige Gerät sein, ob Laptop, Smartphone, Tablet- oder Desktop-PC – die Ansprüche an die Hardware sind hier relativ gering. Eine unternehmensspezifische Konfiguration der Thin Clients ist nicht notwendig. Es genügt, wenn diese über den Browser einen Zugang zum Internet und damit zum Cloud-Service aufbauen können.

Die anfallenden administrativen Tätigkeiten beim Cloud-Computing beschränken sich in erster Linie auf die Konfiguration und auf das Rechtemanagement. Dieses legt fest, wer, wann was sehen und bearbeiten darf. Einen Großteil der sonst üblichen Arbeiten, wie zum Beispiel die regelmäßige Datensicherung oder das Absichern des Systems gegen Angriffe und Schadprogramme von außen, übernimmt in aller Regel der Betreiber des Rechenzentrums.

Außerdem locken geringe Einstands- und Betriebskosten, die direkt auf die Größe des Unternehmens abgestimmt sind. Kommen neue Mitarbeiter hinzu oder fallen einige weg, lassen sich die notwendigen Kapazitätsanpassungen schnell und kostengünstig erledigen. Überkapazitäten, die bei klassischen IT-Strukturen, da diese auf Spitzenlast ausgelegt sind, die Regel darstellen, gibt es beim Cloud-Computing nicht. Die Abrechnung erfolgt nach dem, was auch wirklich genutzt wurde.

Zudem erlaubt das Prinzip des Cloud-Computings vom Grundsatz her ein Arbeiten von jedem Ort aus, solange ein entsprechender leistungsfähiger Onlinezugang vorhanden ist.

3.2. Verbreitungsgrad

Die zahlreichen Vorteile haben bereits viele Firmen überzeugt. Zu diesem Ergebnis kommt die repräsentative Unternehmensbefragung „Cloud Monitor 2013“ vom Februar 2013 der KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft und des Bundesverbandes Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. (Bitkom).¹

Ein Ergebnis der Studie, für die mehr als 400 IT-Verantwortliche über die aktuelle und geplante Nutzung verschiedener Formen von Cloud-Computing befragt wurden, ist, dass bereits jedes dritte Unternehmen Cloud-Dienste nutzt. Vorreiter sind laut Bitkom unter anderem die Finanzdienstleister.

Außerdem setzen größere Unternehmen überdurchschnittlich häufig die Cloud-Technologie ein.

¹ Interessierte können sich diese Studie unter www.kpmg.de/docs/20130221_Cloud_Monitor_2013.pdf kostenlos herunterladen.

Umgekehrt bedeutet dies: Bei den mittelständischen Unternehmen überwiegen (noch) die kritischen Stimmen.

Besonders beliebt bei den Cloud-Nutzern sind die sogenannten Private Clouds. Hier handelt es sich quasi um unternehmenseigene Cloud-Lösungen. Diese werden dann auch vom Unternehmen selbst oder von einem externen Dienstleister betrieben. Ein Makler könnte in diesem Modell beispielsweise die Verwaltungssoftware auf der eigenen IT-Infrastruktur laufen lassen und seine Kunden- und Vertragsdaten mit einem selbst oder von einem Dienstleister betriebenen Webserver im Internet seinen Untervermittlern und/oder Kunden zur Verfügung stellen.

Mehr als ein Drittel der an der Studie teilnehmenden Unternehmen (34 Prozent) setzt auf diese Form. Weitere 29 Prozent planen in diese Richtung. 83 Prozent der Nutzer beurteilen ihre Erfahrungen mit der Private Cloud als positiv.

Im Gegensatz hierzu setzen gerade einmal zehn Prozent der Unternehmen auf eine Public-Cloud-Lösung. Bei dieser Variante werden die Leistungen von einem externen Dienstleister angeboten und über das öffentliche Internet bezogen. Eine entsprechende Anwendung beim Makler wäre beispielsweise, wenn die Bearbeitung – also die Verwaltung – und die Speicherung der Kunden- und Vertragsdaten auf externen Webservern erfolgt, die von einem Dienstleister betrieben werden. Zwar werden hierbei die Daten und Anwendungen der verschiedenen (Makler-) Kunden des Dienstleisters logisch getrennt, aber oftmals auf denselben physischen Servern gespeichert.

„Public Clouds spielen im Unternehmensalltag bislang eine untergeordnete Rolle. Hauptgrund dafür ist die Angst vor Datenverlust“, erklärt Bitkom-Präsident Prof. Dieter Kempf bei der Präsentation einer früheren Studie. Dabei zeigen, so Kempf, die Erfahrungen der Nutzer, dass diese Angst weitgehend unbegründet ist.

Immerhin haben 74 Prozent der Nutzer von Public Cloud positive Erfahrungen gesammelt. Zu den wichtigsten positiven Auswirkungen der Public-Cloud-Nutzung zählen eine höhere Flexibilität der IT-Leistungen, eine höhere Innovationsfähigkeit, die bessere Performance der IT-Leistungen und der mobile Zugriff auf die IT.

Bruno Wallraf, Partner bei KPMG, erklärte bei der letztjährigen Studie: „Unsere Umfrage zeigt, dass viele Unternehmen beim Thema Cloud-Computing noch etwas unsicher und unentschlossen sind. Diejenigen, die bereits derartige Anwendungen nutzen, berichten fast ausschließlich von positiven Erfahrungen. Deshalb dürfte sich Cloud-Computing schon bald weiter etablieren, zumal die Bandbreiten und das entsprechende Angebot an Dienstleistungen

stark wachsen. Sicherheitsaspekte sollten Unternehmen dabei immer im Auge behalten – wobei professionelle Cloud-Computing-Angebote oft sicherer sind als manche unternehmenseigene IT-Netze.“

Thomas Renner, Leiter Competence Center Electronic Business beim Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, erklärt, wie auch Versicherungsvermittler und -makler von Cloud-Lösungen profitieren: „Größere Unternehmen, die eine Versicherungsmaklersoftware einsetzen, nutzen bereits extern gehostete Lösungen und ‚Private-Cloud-Lösungen‘. Betrachtet man kleinere Makler und Vermittler, die wenig Zeit und Ressourcen haben, um Software und Computer zu verwalten oder sich gar Lösungen maßschneidern zu lassen, ist der Schritt von der eigenen Installation zu einer Cloud-Lösung naheliegend. Diese enthalten häufig bereits Lösungen für Verschlüsselung von Daten, Ausfallsicherheit und Datensicherung, die bei der Nutzung eines Heimarbeitsrechners einen hohen Administrationsaufwand verursachen würden. Makler, die beispielsweise für mehrere Versicherungen arbeiten, können auf einfache Weise cloudbasierte Lösungen ihrer Partnerunternehmen nutzen, um stets die jeweiligen aktuellen Informationen und Kalkulationsdaten zu erhalten sowie Geschäftsprozesse.“

Auf die Frage, wo seiner Meinung nach das Cloud-Computing die größten Vorteile hat, verdeutlicht Renner: „Softwarelösungen und Daten sind jederzeit und an jedem Ort – auch im mobilen Einsatz – verfügbar. Der Zugang zu der jeweils neuesten Version der Software ist gesichert, und der Betrieb in zertifizierten Rechenzentren erlaubt die Sicherung von Daten, höhere Ausfallsicherheit und so weiter. Der Administrationsaufwand auf dem eigenen Arbeitsrechner ist geringer als bei einer selbstständigen Verwaltung der gesamten Infrastruktur.“

3.3. Das Portfolio der Dienstleister

Zur Umsetzung von cloudbasierten IT-Anwendungen werden verschiedene Services geboten, die unterschiedliche Leistungsspektren umfassen. Zur besseren Veranschaulichung lassen sich hier drei Bereiche ausdifferenzieren. Als Cloud-Service werden Dienstleistungen angeboten für:

- Datenspeicherung und Rechenleistung (Infrastructure as a Service (IaaS)),
- Entwicklungsumgebungen (Platform as a Service (PaaS)) und
- Anwendungssoftware (Software as a Service (SaaS)).

Bei dem Angebot Infrastructure as a Service (IaaS) geht es rein um Rechnerkapazität und Speicherplatz. Eine solche Lösung ist beispielsweise

ideal zur Datensicherung, denn die Daten befinden sich dann auch physikalisch an einem anderen Ort. Selbst wenn das eigene Büro und die eigenen Server Feuer fangen sollten, ist immer noch ein Zugriff auf die hier hinterlegten Daten möglich.

Bei Platform as a Service (PaaS) liegt der Schwerpunkt auf der Bereitstellung von Laufzeit- und Entwicklungsplattformen. Bei PaaS stellt ein Dienstleister eine Plattform mit Datenbanken, Programmierungsumgebung oder Verwaltungswerkzeugen sowie Rechenleistung und Speicherplatz für Entwickler bereit, die zum Beispiel eigene Internetanwendungen programmieren und anbieten möchten. Ein solcher Service ist beispielsweise die Entwicklungsumgebung Windows Azure von Microsoft, das Web-Betriebssystem Google Chrome oder die Google App Engine.

Im dritten Bereich, der sich mit Software as a Service (SaaS) umschreiben lässt, geht es dann um konkrete Anwendungen und Programme, die über die Cloud genutzt werden. Typisch hierfür sind Office-Anwendungen, CRM-Programme oder auch Anwendungen für Versicherungsmakler und Vermittler wie beispielsweise Vergleichs-, Angebots- und/oder Kunden- und Vertragsverwaltungsprogramme, die dann nicht mehr auf einem lokalen Server liegen.

Schließlich sei an dieser Stelle auch noch auf den Bereich Human as a Service (HaaS) hingewiesen, auch wenn dieser bis zum heutigen Zeitpunkt noch eine untergeordnete Rolle spielt. Damit lassen sich manuelle Tätigkeiten integrieren, indem die Erledigung kleinerer Aufgaben durch Menschen über das Internet organisiert wird. So könnten zum Beispiel Verwaltungsaufgaben wie das Erfassen von Antragsdaten oder die Übersetzung von Dokumenten von externen Arbeitskräften erledigt werden.

Die Vorteile von dezentral organisierten IT-Lösungen lägen auf der Hand, so Andreas May, Global Consulting Practice und European Head of Insurance bei Tata Consultancy Services Deutschland GmbH (TCS): „Cloud-Computing führt im Zusammenhang mit dem Einsatz mobiler Endgeräte zu einer Aufspaltung der heutigen Anwendungen in einzelne Leistungsbausteine beziehungsweise Services, die ihrerseits dann entsprechend als App angeboten werden können. Deshalb ist für den Versicherungsmakler beziehungsweise -vermittler der Bereich Software as a Service sicherlich von besonderem Interesse, da sich zukünftig durch die individuelle Kombination der angebotenen Services (Apps) Wettbewerbsvorteile erzielen lassen.

Zusätzlich wird sich dabei eine signifikante Senkung der Infrastrukturkosten ergeben“, ist sich der Versicherungskenner des weltweit tätigen

Unternehmens für IT-Produktentwicklung, -Systemintegration und -Beratung sicher.

3.4. Der Markt in Deutschland

Nach einer Standortstudie, die von der Business Software Alliance (BSA), sozusagen der globalen Stimme der Software-Industrie im Februar 2012 veröffentlicht worden ist, führt zwar Japan, doch Deutschland liegt nach Australien und vor den USA auf dem dritten Rang. Deutschland ist damit laut dieser Untersuchung einer der besten Standorte für Cloud-Computing.²

Laut BSA ist diese Position jedoch gefährdet: „Die übertrieben strenge Auslegung von Datenschutzbestimmungen könnte dazu führen, dass die Cloud hierzulande ihr Potenzial nicht entfalten kann“, so der Verband in einer Stellungnahme.

Thomas Boué, Director Government Relations EMEA bei der Business Software Alliance, erklärt in diesem Zusammenhang: „Die Vorteile des Cloud-Computings sind stark volumenabhängig. Ziel einer weltweiten Wirtschaftspolitik sollte es daher sein, dass Anwender die Technologien, die sie privat oder geschäftlich benötigen, von Servern auf der ganzen Welt beziehen können. Dazu müssen Gesetze und Verordnungen den freien grenzüberschreitenden Datenverkehr gewährleisten. Zum aktuellen Zeitpunkt haben zu viele verschiedene Länder zu unterschiedliche Regelwerke. Das steht dem Handel und digitalen Dienstleistungen im Weg.“

Zu den Zahlen: Der deutsche Markt für Cloud-Computing im privaten wie auch im geschäftlichen Bereich wächst rasant. Der Umsatz ist nach Angaben des Branchenverbands Bitkom in 2012 um 47 Prozent auf 5,3 Milliarden Euro gestiegen, so wie es auch in 2012 bereits von einer im Auftrag der Bitkom durchgeführten Studie der Experton Group AG, einem Unternehmen, das Beratungen, Marktuntersuchungen, Seminare und Konferenzen im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologie anbietet, vorausgesagt wurde.³ Die Bitkom geht davon aus, dass der Umsatz in 2013 sogar nochmals um fast 50 Prozent zunimmt und eine Höhe von 7,9 Milliarden Euro erreicht.

„Cloud-Computing ist zu einem echten Boom-Thema geworden. In den kommenden Jahren bleiben die Wachstumsraten aller Voraussicht nach im zweistelligen Bereich“, betont Bitkom-Präsident Professor Dieter Kempf. Konkret erwarten die Autoren der Studien, dass der Umsatz mit Cloud-Computing bis zum Jahr 2016 in Deutschland auf

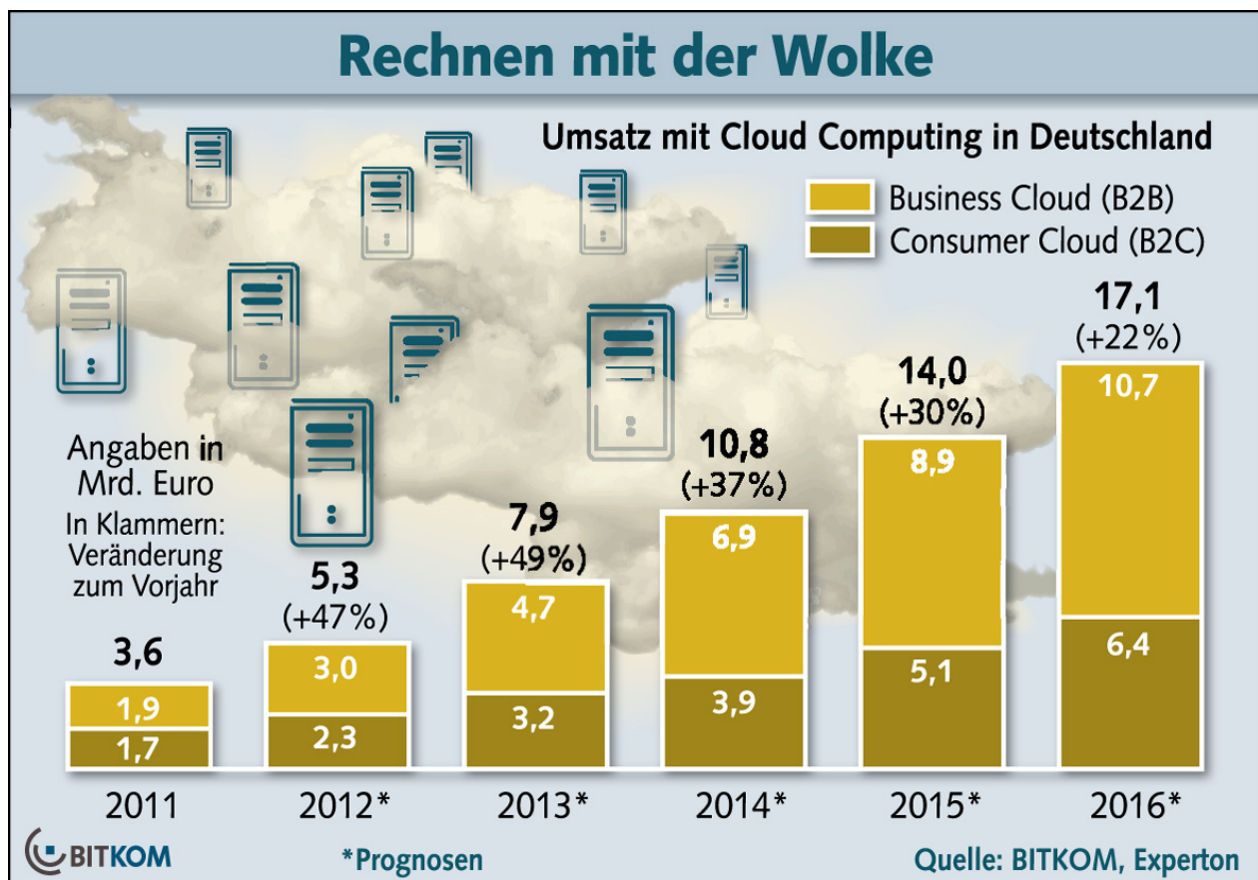
² Ein Download der Studie sowie weitere Informationen finden sich auf der Webseite von BSA unter <http://portal.bsa.org/cloudscorecard2012/>.

³ Weiterführende Informationen zu den Experton-Studien finden sich auf www.experton-group.de.

rund 17 Milliarden Euro anwachsen wird. Laut Bitkom gaben Unternehmen im Jahr 2012 rund drei Milliarden Euro für Cloud-Computing aus, eine Milliarde mehr als in 2011. Der Hauptteil dieser Umsätze entfällt mit 1,4 Milliarden Euro auf Cloud-Dienstleistungen. Dazu gehören Software as a Service (also das Bereitstellen von Computerprogrammen über das Internet), Platform as a Service (das heißt die Bereitstellung von Entwicklungsumgebungen über das Internet) und von Infrastructure as a Service (die Bereitstellung von Speicher- und/oder Rechnerkapazität über das Internet).

Experten erwarten nach aktuellen Prognosen, dass sich der Umsatz mit Cloud-Lösungen für Unternehmen, darunter zählen unter anderem Cloud-Services, Hardware sowie Beratungs- und Implementierungsleistungen, im Jahr 2013 in Deutschland voraussichtlich um 53 Prozent auf 4,6 Milliarden Euro steigern wird.

In den kommenden Jahren wird weiter ein Wachstum mit hohen zweistelligen Raten erwartet. So rechnen die Marktforscher damit, dass sich der Umsatz bis zum Jahr 2016 auf fast 14 Milliarden Euro verdreifachen wird.



Markt für Cloud-Computing in Deutschland, prognostizierte Entwicklung bis 2016. Quelle: Bitkom, Experton Group AG, Cloud Vendor Benchmark 2011

II. Datenschutz beim Cloud-Computing

Der größte Problembereich beim Cloud-Computing ist für viele das Thema Datensicherheit. Diese muss in erster Linie vom Dienstleister sichergestellt werden. Zum Sicherheitsaspekt zählt aber auch die Übertragung der Daten vom Nutzer zum Anbieter und die Stabilität der Internetverbindung.

1. Sicherheitsrisiken auf dem Weg in die Cloud

Für Makler und Versicherungsvermittler ist es – und das ist durchaus nachvollziehbar – ein Problem, wenn ihre Daten und Programme den mutmaßlich sicheren Bereich der lokalen Datenverarbeitung verlassen und sie somit kaum mehr Einfluss darauf nehmen können, was damit passiert.

Auf der anderen Seite argumentieren die Befürworter dieser Technologie, dass die Betreiber von Cloud-Lösungen professioneller an das Thema Datensicherheit herangehen und ihre Lösungen vielfach sicherer seien, als die einer durchschnittlich gesicherten, herkömmlichen IT.

Fakt ist – und davon profitieren vor allem kleinere und mittlere Unternehmen –, dass ein Teil der Schutzmechanismen, wie zum Beispiel die regelmäßige Sicherung der Daten oder das Einspielen von sicherheitsrelevanten Daten, von den Cloud-Betreibern umgesetzt werden. Dadurch wird zwar insgesamt ein relativ hohes Sicherheitsniveau erreicht, das für alle gleich ist, aber auch Nachteile mit sich bringt. Denn es bedeutet umgekehrt auch, dass man innerhalb der Cloud alle vorhandenen Sicherheitslücken mit den anderen teilt. Man ist also praktisch eine Schicksalsgemeinschaft und das kann positiv als auch negativ sein.

Die Datenhaltung beim Cloud-Anbieter ist aber nur die eine Seite der Medaille, denn erst einmal müssen die Daten dort sicher ankommen – ohne dass diese verändert, mitgelesen oder gelöscht werden. Hierfür ist eine verschlüsselte Datenübertragung unabdingbar. Techniken hierfür, wie zum Beispiel eine SSL/TLS-Verschlüsselung, die beispielsweise auch beim Homebanking zum Einsatz kommt, gibt es.

Das Verschlüsseln der Daten ist aber auch sinnvoll, solange die Daten auf den Rechnern in der Cloud genutzt werden, denn sonst ist es für Cloud-Anbieter und möglicherweise auch für Dritte ein Leichtes, diese zu lesen.

2. Datenhaltung in der EU ist Voraussetzung

„Viele Firmen haben bislang Bedenken, ihre IT einem externen Dienstleister anzuvertrauen – das zeigen aktuelle Studien. In der Hauptsache machen sich die Unternehmen Gedanken um die Sicherheit ihrer Daten und die mangelnde Kontrolle oder Kenntnis über den Datenstandort“, bestätigt auch Detlef Weßling, Segmentleiter bei der Telekom Deutschland GmbH.

Der Spezialist erklärt: „Wir speichern die Daten unserer Kunden ausschließlich in besonders sicheren, TÜV-zertifizierten Rechenzentren in Deutschland. Für die Serverräume gibt es Zutritts-, Zugangs- und Zugriffskontrollen. Und bei der Anbindung an das Internet sichern in der Regel zwei getrennte Leitungen den Zugang. Fällt ein Verteilerknoten aus oder kappt ein Bagger versehentlich eine Leitung, können wir so den Betrieb aufrecht erhalten.“

Auf die Sicherheitsproblematik verweist auch Andreas May von TCS Deutschland: „Für den Einsatz in der Versicherungsbranche sind eine Reihe von Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. Besonders sensibel sind die Anforderungen bezüglich Datenschutz und -sicherheit zu bewerten. Die aktuelle Rechtslage erfordert zum Beispiel eine Datenhaltung innerhalb der EU und besondere Schutzmassnahmen bei dem Zugriff auf persönliche Daten. Bei zukünftig von den Versicherungsunternehmen beziehungsweise den Verbänden angebotenen Leistungen darf sicherlich ein entsprechend konformes Handeln erwartet werden, bei auch außerhalb der Versicherungsbranche angebotenen Leistungen sollte dies geprüft beziehungsweise explizit vereinbart werden.“

Auch Dr. Mathias Weber, Bereichsleiter IT Services bei der Bitkom, ist sich der Sicherheitsproblematik bewusst: „Daten können in verschiedener Hinsicht sensibel sein. Auf der einen Seite haben wir es mit personenbezogenen Daten zu tun. Für ihre Verarbeitung stehen deutschen Unternehmen zahlreiche Möglichkeiten zum rechtskonformen Einsatz von Cloud-Services offen. Problemlos ist beispielsweise die Auftragsdatenverarbeitung innerhalb einer EU/EWR-Cloud.“

Aber auch die Nutzung von EU/EWR-Clouds US-amerikanischer (oder anderer) Anbieter ist möglich, wenn sich deutsche Unternehmen in den Verträgen mit den Providern ausreichende Garantien zu einem Verbleib der Daten innerhalb des EWR einräumen lassen. Ohne solche Garantien besteht für ein deutsches Unternehmen noch die Möglichkeit, einen Vertrag über die Nutzung einer internationalen Cloud abzuschließen; es wäre allerdings zu bestimmten Prüfungen verpflichtet und sollte sich für die Vertragsgestaltung den Rat erfahrener Juristen einholen.

Auf der anderen Seite gibt es genügend Unternehmensdaten, die zum Beispiel keinen Personenbezug

aufweisen und für die das Bundesdatenschutzgesetz nicht gilt, die jedoch einen erheblichen Wert darstellen, also schützenswert sind. Der Übermittlung solcher Daten in eine Cloud außerhalb von EU/EWR sollte eine detaillierte Prüfung vorausgehen, über welche Zugriffsrechte öffentliche Organisationen in anderen Staaten verfügen.“

Dr. Weber hat noch einen Tipp parat: „Für professionelle Cloud-Dienstleister sind Informationssicherheit und Datenschutz wettbewerbsentscheidend. Sie können ihren Kunden ein Niveau an Sicherheit bieten, das kleine und mittelständische Unternehmen nicht erreichen – Spezialisten verfügen dafür über die technologischen und personellen Ressourcen. Mittelständler sind also gut beraten, sich in diesen Fragen die Hilfe der Dienstleister zu holen. In der Regel ist ein breites Spektrum organisatorischer und technischer Maßnahmen erforderlich, um eine hohe Informationssicherheit zu gewährleisten. Leitfäden geben Interessierten eine Übersicht, woran zu denken ist. Als Beispiel sei der Leitfaden „Cloud-Computing – Was Entscheider wissen müssen“ genannt.“⁴

3. Mindestanforderungen zur Sicherheit

Im Mai 2011 hat das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) im Rahmen des 12. Deutschen IT-Sicherheitskongresses das Eckpunktepapier „Sicherheitsempfehlungen für Cloud-Computing-Anbieter“ veröffentlicht. Hierin sind die Mindestanforderungen zur Informationssicherheit bei Cloud-Computing-Diensten zusammengefasst.

Auf Basis des Papiers lassen sich, so das BSI, auch auf internationaler Ebene Empfehlungen für Unternehmen und Behörden zur Absicherung von Cloud-Services erarbeiten, wobei das Eckpunktepapier für einen sachgerechten Austausch zwischen Anbietern und Cloud-Anwendern sorgt.

Das Eckpunktepapier thematisiert elf als kritisch identifizierte Bereiche (Eckpunkte), wobei das BSI die Verarbeitung von Informationen in der Cloud mit verschiedenen Schutzbedarfsanforderungen betrachtet. Die Festlegung des Schutzbedarfs von Informationen, Anwendungen und IT-Systemen orientiert sich dabei an den Schutzbedarfskategorien nach IT-Grundschutz. Hohen Schutzbedarf haben beispielsweise vertrauliche Unternehmensinformationen oder schützenswerte personenbezogene Daten.

Das knapp hundert Seiten umfassende Eckpunktepapier enthält darüber hinaus eine Reihe von

Best-Practice-Beispielen für die Absicherung der elf kritischen Bereiche. Neben Sicherheitsanforderungen aus der klassischen IT wie Sicherheitsarchitektur, ID- und Rechtemanagement, Notfallmanagement, Überwachung und Richtlinien zum Umgang mit Sicherheitsvorfällen werden auch Themen behandelt, die bei der Auslagerung von Daten, Anwendungen und Prozessen in eine Public Cloud besondere Relevanz erhalten.

Hierzu zählen Themen wie Vertragsgestaltung, Datenschutz und Mandantenfähigkeit. Als mandantenfähig wird eine IT bezeichnet, die auf ein und demselben Server oder Softwaresystem mehrere Kunden oder Auftraggeber (Mandanten) bedienen beziehungsweise verwalten kann. Hier ist insbesondere die sichere und verlässliche Trennung der Mandanten aufgrund der gemeinsam genutzten IT-Infrastruktur wichtig. Sie stellt laut BSI einen Schlüsselaspekt der Sicherheit im Cloud-Computing dar. Das Eckpunktepapier ist übrigens kostenlos auf der Webseite des BSI als PDF-Datei erhältlich.

4. Datenschutzkonformes Cloud-Computing

Aus Datenschutzsicht bringt die Verarbeitung personenbezogener Daten in der Cloud Risiken mit sich. Deshalb hat die Artikel-29-Datenschutzgruppe, ein unabhängiges Beratungsgremium der Europäischen Union für den Datenschutz, am 1. Juli 2012 eine Stellungnahme zum Thema Cloud-Computing veröffentlicht.

Hierin analysiert die Gruppe die für Cloud-Computing geltenden Bestimmungen des EU-Datenschutzrechts und gibt Anwendern und Anbietern Richtlinien und Empfehlungen dazu, wie die Datenverarbeitung in der Cloud datenschutzkonform ausgestaltet werden kann. Das Unabhängige Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein (ULD) veröffentlichte Mitte Juli 2012 auf dieser Grundlage folgende Hinweise für Cloud-Anwender und -Anbieter:

Der Cloud-Anwender bestimmt nicht nur den Zweck der Datenverarbeitung, sondern trifft auch eine Entscheidung über das Outsourcing an einen Cloud-Dienst. Damit ist der Anwender die datenschutzrechtlich verantwortliche Stelle in diesem Zusammenhang.

Cloud-Anbieter, die für ihre Kunden Daten in der Cloud verarbeiten, sind Auftragnehmer im Sinne des § 11 BDSG (Bundesdatenschutzgesetz). Dies gilt auch dann, wenn der Cloud-Anwender ein kleines oder mittleres Unternehmen und der Anbieter ein internationaler Konzern ist. Ein solches Ungleichgewicht bei der Vertragsgestaltung berechtigt nicht zum Akzeptieren von Vertragsklauseln, die nicht mit dem Datenschutzrecht vereinbar sind, so das ULD.

⁴ Dieser kann bei Dr. Mathias Weber (m.weber@bitkom.org) angefordert oder unter www.cloud-practice.de beziehungsweise auch bei der Bitkom unter www.bitkom.org/de/publikationen/38337_66148.aspx heruntergeladen werden.

Der Vertrag muss inhaltlich den Anforderungen des § 11 Absatz 2 Satz 2 BDSG genügen. Aus Gründen der Rechtssicherheit sollte der Vertrag außerdem auch regeln, dass der Cloud-Anbieter dazu verpflichtet ist, die Anwender über alle Unterauftragsverhältnisse und über alle Orte, an denen personenbezogene Daten gespeichert oder verarbeitet werden können, zu informieren.

Wer personenbezogene Daten in der Cloud verarbeiten lässt, ist gesetzlich dazu verpflichtet, den beziehungsweise die Dienstleister sorgfältig auszuwählen. Ein Blick auf die Datensicherheit genügt dabei nicht. Die Artikel-29-Datenschutzgruppe hat die Datenschutzanforderungen konkretisiert: Neben Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität müssen die Datenschutz-Schutzziele Transparenz, Nicht-Verkettbarkeit und Interventionsbarkeit umgesetzt werden.

Die Übermittlung personenbezogener Daten in unsichere Drittstaaten außerhalb des EWR ist nur unter bestimmten Voraussetzungen zulässig. Bei einer Datenübermittlung in die Vereinigten Staaten von Amerika kann sich die verantwortliche Stelle

nach Auffassung der Artikel-29-Datenschutzgruppe nicht auf eine Selbstzertifizierung nach den Safe-Harbor-Prinzipien verlassen. Sie muss die Zertifizierung und die Einhaltung der Prinzipien selbst überprüfen.

Thilo Weichert, Leiter des Landesentrums für Datenschutz erklärt: „Cloud-Computing ist eine technische Realität, bei der die Beachtung der Datenschutzvorschriften zwingend gefordert ist. Dies gilt auch hinsichtlich der Zugriffe staatlicher Stellen, insbesondere durch Strafverfolgungsbehörden, in Drittstaaten. Transparenz ist für die Nutzerinnen und Nutzer gerade beim Cloud-Computing unverzichtbar.“

Mit dem EuroPriSe-Zertifikat des ULD können Cloud-Anbieter die Einhaltung der europäischen Vorgaben verlässlich und transparent nachweisen. Die Bestrebungen der EU-Kommission, Clouds „Made in Europe“ besonders zu zertifizieren, sind zu unterstützen, wenn die Siegel – wie bei EuroPriSe – durch unabhängige Stellen auf der Basis qualifizierter Gutachten im Rahmen eines definierten, transparenten Verfahrens verliehen werden.“

Die Safe-Harbor-Prinzipien

Bei Safe Harbor (sicherer Hafen) handelte es sich um eine zwischen der EU (Europäischen Union) und den USA im Jahre 2000 getroffene Vereinbarung, die es europäischen Unternehmen ermöglicht, personenbezogene Daten legal in die USA zu übermitteln. Denn die Richtlinie 95/46/EG (Datenschutzrichtlinie) verbietet es eigentlich grundsätzlich, dass personenbezogene Daten aus EG-Mitgliedsstaaten in Länder, die über kein dem EG-Recht vergleichbares Datenschutzniveau verfügen – hier gehören auch die USA dazu –, übertragen werden.

Durch die Verpflichtung und eine Meldung an die Federal Trade Commission (FTC) können sich die Unternehmen selbst zertifizieren.

Die Safe-Harbor-Vereinbarung sieht nach Angaben des Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit unter anderem vor, dass die Unternehmen die folgenden sieben Prinzipien einhalten müssen, um ein angemessenes Datenschutzniveau vorweisen zu können:

- Informationspflicht: Die Unternehmen müssen die Betroffenen darüber unterrichten, welche Daten sie für welche Zwecke erheben und welche Rechte die Betroffenen haben.
- Wahlmöglichkeit: Die Unternehmen müssen den Betroffenen die Möglichkeit geben, der Weitergabe ihrer Daten an Dritte oder der Nutzung für andere Zwecke zu widersprechen.
- Weitergabe: Wenn ein Unternehmen Daten an Dritte weitergibt, muss es die Betroffenen darüber und die unter Punkt 2 aufgeführte Wahlmöglichkeit informieren.
- Zugangsrecht: Die Betroffenen müssen die Möglichkeit haben, die über sie gespeicherten Daten einzusehen und sie gegebenenfalls berichtigen, ergänzen oder löschen können.
- Sicherheit: Die Unternehmen müssen angemessene Sicherheitsvorkehrungen treffen, um die Daten vor unbefugtem Zugang oder vor Zerstörung und Missbrauch zu schützen.
- Datenintegrität: Die Unternehmen müssen sicherstellen, dass die von ihnen erhobenen Daten korrekt, vollständig und zweckdienlich sind.

- Durchsetzung: Die dem Safe Harbor beigetretenen Unternehmen verpflichten sich zudem, Streitschlichtungsmechanismen beizutreten, so dass die Betroffenen ihre Beschwerden und Klagen untersuchen lassen können und ihnen im gegebenen Fall Schadensersatz zukommt.

Zusätzlich sieht die Vereinbarung vor, dass die Unternehmen fünfzehn häufig gestellte Fragen zu beachten haben.

Rein rechtlich steht damit der Übertragung von personenbezogenen Daten an Firmen, die den oben genannten Anforderungen gerecht werden, nichts im Wege, doch die Wirksamkeit dieser Prinzipien ist heftig umstritten.

Die Verantwortlichen von der Internetseite des Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit äußern sich beispielsweise kritisch in Bezug auf die Safe-Harbor-Prinzipien: „So kam es wiederholt vor, dass Unternehmen zwar dem Programm beitreten, aber nicht über die erforderliche Datenschutzverpflichtung verfügen oder diese nur mangelhaft ist. Auch ist die vom US-Handelsministerium zu führende Liste nicht immer aktuell und kann Unternehmen enthalten, die entweder nicht mehr Mitglied des Programms sind oder gar nicht mehr existieren.“

Spätestens aber seit dem Patriot Act, der in Folge der Terrorangriffe des 11. Septembers beschlossen wurde, ist es für amerikanische Behörden ein Leichtes, sich Zugriff auf die hinterlegten Daten und Informationen zu verschaffen. Das geht sogar so weit, dass amerikanische Firmen Informationen und Daten herausgeben müssen – unabhängig davon, ob diese Daten in den USA oder woanders gespeichert sind, also selbst wenn diese in Europa auf einem Server liegen.

Thilo Weichert, Leiter des Unabhängigen Landeszentrums für Datenschutz Schleswig-Holstein (ULD), äußerte sich im Jahr 2010 vor dem Hintergrund des zehnten Geburtstags des Safe-Harbor-Abkommens entsprechend kritisch:

„Aus Datenschutzsicht könnte es nur eine Konsequenz aus den bisherigen Erfahrungen geben – Safe Harbor sofort zu kündigen. Wegen der engen wirtschaftlichen Beziehungen traut sich hierzu in der EU aber scheinbar niemand. Das Mindeste wäre, von den USA kurzfristig zumindest den formellen Nachweis für die Durchsetzung der Safe-Harbor-Grundsätze zu fordern. Umgehend muss mit den USA in Verhandlungen eingetreten werden, um die Grundsätze zu überarbeiten und effektiv zu machen. Allein im Internet tummeln sich Hunderte von US-Firmen, unter ihnen Google und Facebook, die für sich – nicht überprüfbar für die Betroffenen und die europäischen Datenschutzbehörden – Safe Harbor reklamieren, und die sich so für befugt erklären, die Daten von Millionen von EU-Bürgerinnen und -Bürgern zu verarbeiten und damit viel Geld zu verdienen.“

Das Bundesministerium für Verbraucherschutz (BMELV) bietet mit <http://cloud.igrights.info> ein Informationsportal zu den rechtlichen, technischen und kulturellen Aspekten von Cloud-Computing an. Ziel des Portals „iRights Cloud“, das als zentrale Anlaufstelle rund um Cloud-Computing gedacht ist, ist es, unter anderem dem Verbraucher in verständlicher Weise Hintergrundwissen und

sicherheitsrelevante Hinweise über die immer neuen Angebote, Herausforderungen und Entwicklungen in diesem Bereich zu vermitteln. Unter den Menüpunkten Recht, Technik, Film, E-Books, Speicherdienste, Dokumente, Fotos, Games und Musik stehen in diesem Portal umfassende Hintergrundberichte und Informationsmaterialien sowie weiterführende Links zur Verfügung.

III. Cloud-Computing in der Versicherungsbranche

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) will über vorhandene Internet- und Cloud-Technologien einen sicheren Zugang in das Branchennetz sowie direkt zu den Versicherungsunternehmen schaffen. Es würden keine reinen Versicherungsstandards entwickelt.

1. Zertifizierungskriterien

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) möchte sein bestehendes Branchennetz zu einer „Trusted German Insurance Cloud“ (TGIC) aus- beziehungsweise umbauen. Hierfür entwickelt der Verband zusammen mit dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) entsprechende Zertifizierungskriterien.

Zum Hintergrund: Bereits seit 1993 gibt es das Branchennetzwerk des GDV, wobei dieses ebenfalls vom BSI zertifiziert ist. Dieses dient dem sicheren

Austausch von Daten, und zwar als Branchennetz zwischen den Versicherungsunternehmen und externen Kommunikationspartnern.

Dies sind in erster Linie Behörden wie zum Beispiel die Kfz-Zulassungsstellen beziehungsweise das Kraftfahrtbundesamt, das Vermittlerregister, Straßenverkehrsbehörden (Zulassungsstellen), Rechtsanwälte oder die Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen (ZfA) – aber auch Vermittler. Derzeit laufen über dieses Netzwerk über 110 Millionen Nachrichten pro Jahr.



Mit dem Service „Insurance Trust Center“ ITC soll über vorhandene Internet- und Cloud-Technologien ein sicherer Zugang in das Branchennetz sowie direkt zu den Versicherungsunternehmen realisiert werden. Hier ein Foto von der CeBIT 2012, als GDV und das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik die entsprechende Zusammenarbeit bekannt gegeben haben. Bild: GDV

„Der Schutz von Kunden- und Unternehmensdaten hat für uns oberste Priorität. Deshalb muss auch die neue Infrastruktur den Sicherheitsstandards des BSI entsprechen und sich im sicheren Rechtsrahmen Deutschlands und der EU bewegen“, betont in diesem Zusammenhang Werner Schmidt, der Vorsitzende des GDV-Ausschusses

Betriebswirtschaft und Informationstechnologie. „Die neuen Sicherheitsstandards sollen in der Folge auch anderen Anwendungen offenstehen.“ Es würden keine reinen „Versicherungsstandards“ entwickelt.

Dr. Mathias Weber vom Bitkom kennt die Thematik: „Als problematisch wird zurzeit noch der Einsatz

von Cloud-Computing im Hochsicherheitsbereich angesehen. Dazu gehören einige Einsatzgebiete im Gesundheitswesen sowie im Banken- und Versicherungsbereich. Wirtschaft und Politik arbeiten im Rahmen des IT-Gipfel-Prozesses daran, hier weiterzukommen.

Deutliche Fortschritte sind auch zu erwarten, wenn die Projekte des Trusted-Cloud-Technologie-wettbewerbs des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie zu konkreten und umsetzbaren Ergebnissen führen. Wir dürfen sicher sein, in den nächsten Jahren eine deutliche Ausweitung der Einsatzgebiete von Cloud-Computing in Wirtschaft und Verwaltung sehen zu können.“

Worauf Interessierte bei einer Cloud-Lösung in Bezug auf die Sicherheit achten sollten, erklärt Thomas Renner vom Fraunhofer IAO: „Die Datensicherheit muss vom Anbieter sichergestellt werden, beispielsweise durch das Bereitstellen der IT-Infrastruktur in zertifizierten Rechenzentren, die in Ländern liegen, bei denen die Datensicherheitsvorschriften strikt sind. Zwischen dem Nutzer und dem Anbieter einer Cloud-Lösung muss ein Vertrauensverhältnis bestehen.“

Das Thema Datensicherheit sollte man sich laut Renner vom Anbieter genau erklären lassen: „Dazu gehören auch Fragen wie nach dem Ort, an dem Software und insbesondere Daten gehostet werden, und nach den Sicherheits- und Datenschutzstandards, die angewendet werden. Bei Zertifizierungen ist zu prüfen, was wirklich zertifiziert wurde und welche Kriterien dafür erfüllt sein müssen. Schließlich ist bei der Vertragsgestaltung auf die Kündigungsfristen zu achten, falls man sich die Option offen halten möchte, zu einer anderen Lösung wechseln zu können.“

Renner ist zudem überzeugt: „In den kommenden Jahren werden sich Zertifizierungen für Datenschutz (weiter-)entwickeln, welche es den Nutzern erleichtern, Datenschutz und Datensicherheit von Lösungen einzuschätzen und das Vertrauen in den jeweiligen Anbieter zu stärken.“

2. Der Kosten- und Abhängigkeitsfaktor

Cloud-Lösungen gibt es seit Längerem und im Bereich der IaaS-Dienste besteht durchaus auch ein starker Wettbewerb, so dass hier keine hohen Preissprünge zu erwarten sind. Zumal die Kunden auf Grundlage des Mietmodells relativ einfach und schnell in andere Tarife beziehungsweise zu anderen Anbietern wechseln können.

Konkret: Wenn man beispielsweise bei einem Anbieter Speicherplatz gemietet hat und zu einem anderen Anbieter mit den dort hinterlegten Daten wechseln will, weil dieser Anbieter beispielsweise günstiger und leistungsfähiger ist, so ist dies kein Problem. Man speichert hierzu erst einmal seine

Daten lokal, löscht diese dann von der virtuellen Festplatte des alten Cloud-Anbieters und speichert dann die Daten beim neuen Anbieter.

Anders sieht es im SaaS-Bereich aus. Hier gibt es durchaus eine gewisse Machtverschiebung vom Nutzer hin zum Anbieter der Cloud-Dienste. Denn während der Nutzer beispielsweise von einem IaaS-Cloud-Anbieter, der Speicherplatz auf externen Webservern zur Verfügung stellt, zu einem anderen Dienstleister, der denselben Cloud-Service anbietet, problemlos und ohne Mehrkosten wechseln kann, kann dies bei SaaS-Cloud-Dienstleistern, die beispielsweise eine Maklerverwaltungssoftware anbieten, ganz anders sein.

Bei einer Cloud-SaaS-Lösung, also wenn beispielsweise die Verwaltungssoftware wie auch die Kunden- und Vertragsdaten auf den Webservern des Cloud-Anbieters liegen, kann ein Wechsel zu einem anderen Softwaresystem – entweder bei einem weiteren Cloud-Dienstleister oder auch zu einer klassischen Inhouse-Lösung – und die damit verbundene Übernahme der Daten problematisch und aufwändig oder sogar überhaupt nicht möglich sein.

Zwar gibt es auch bei einer auf den Firmenservern des Vermittlers beziehungsweise Maklers installierten Verwaltungssoftware oft Probleme, wenn man das Verwaltungsprogramm eines anderen Herstellers einsetzen und die Kunden- und Vertragsdaten entsprechend übertragen möchte. Diese klassische Inhouse-Lösung hat jedoch den Vorteil, dass alle Daten physikalisch auf den Servern des Nutzers liegen. Ein Wechsel ist somit immer möglich, wenngleich er auch hier durchaus aufwändig sein kann.

Es empfiehlt sich also, die Vertragsdetails des jeweiligen Cloud-Anbieters genau zu studieren. Die beschriebenen Strukturen der Abhängigkeit von einem Anbieter werden im IT-Fachjargon übrigens als Vendor-Lock-in (Herstellerabhängigkeit) beziehungsweise allgemein als Lock-in-Effekt (Abhängigkeit) bezeichnet.

In diesem Zusammenhang stellt sich der Wirtschaftsinformatiker Marc Rindermann, Vorstand der Assfinet AG, einem Softwarehersteller für ein Verwaltungsprogramm für Versicherungsmakler, -vermittler und Finanzdienstleister, die Frage: „Und was passiert mit den Makler-Daten im Falle einer Insolvenz des Cloud-Anbieters? In der Vergangenheit gab es immer wieder Anbieter auf dem Markt, die Daten für den Makler auf einer zentralen Plattform gehalten haben. Von einem Tag auf den anderen waren diese Daten plötzlich nicht mehr verfügbar, weil der Anbieter Insolvenz angemeldet hat.“

Assfinet-Vorstand Rindermann rät: „Somit ist auch bei der Auswahl des Cloud-Anbieters, wie beim Kauf eines klassischen Maklerverwaltungsprogramms

auch, ein besonderes Augenmerk auf die Finanzkraft des Anbieters zu richten.“

Unabhängig von den auf den Anbieter bezogenen Fragestellungen punkten Cloud-Lösungen meist mit einer sehr transparenten und einfach zu kalkulierenden Kostenstruktur, da die entstehenden Betriebskosten direkt von der Anzahl der Nutzer oder vom Umfang der tatsächlich benötigten Softwarefunktionen abhängen.

Thomas Renner, Leiter Competence Center Electronic Business Fraunhofer IAO, rät allen Vermittlern und Maklern, die sich für eine SaaS-Lösung interessieren: „Versicherungsmakler sollten sich bei der Auswahl der Software zunächst einen Test-Zugang beschaffen, um dann festzustellen, ob die Funktionalität der Software für sie geeignet ist. Weiterhin ist zu prüfen, wie der vorhandene Datenbestand in die neue Lösung übernommen und aus dieser bei Bedarf ebenfalls wieder exportiert werden kann.“

3. Infrastruktur als Ausgangspunkt

3.1. Ohne stabile Onlineanbindung geht nichts

Andreas May von TCS betont: „Voraussetzung für die volle Leistungsfähigkeit der Anwendungen ist immer ein verfügbarer Internetzugang, da eine Replikation [also Kopie, Anmerkung der Redaktion] lokaler Daten beziehungsweise eine lokale Verarbeitung im Allgemeinen nicht vorgesehen ist.“

Im Klartext bedeutet dies: Die Nutzung von Cloud-Services – welcher Art auch immer – funktioniert nur dann, wenn eine stabile und leistungsfähige Internetanbindung vorhanden ist. Ansonsten macht es keinen Sinn.

Um eine hohe Ausfallsicherheit zu haben, reicht es nicht, wenn der Cloud-Anbieter zum Beispiel durch eine doppelte (redundante – also überzählige) Datenhaltung für Sicherheit sorgt. Auch die Verbindung vom Unternehmen zur Cloud ist redundant anzulegen. Bei dem Ausfall der Netzanbieterstruktur des einen Anbieters muss ein sogenannter Failover – also ein ungeplanter Wechsel zwischen zwei oder mehreren Dienstleistern – möglich sein.

3.2. Aufwand hängt von Größe ab

Kleine Firmen und Organisationen mit einfacher IT-Infrastruktur haben oftmals keine Möglichkeit, mit Cloud-Anbietern besondere Bedingungen und Service-Level-Agreements auszuhandeln. Deshalb ist es umso wichtiger, dass die Bedingungen der Standardangebote sorgfältig geprüft werden. Dies gilt ganz besonders dann, wenn es wie im Versicherungsbereich um die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß dem Bundesdatenschutzgesetz geht.

Denn das Unternehmen ist und bleibt für die Authentizität, Integrität, Verfügbarkeit und Vertraulichkeit der Daten verantwortlich. Ob eine Cloud-Anwendungen die Anforderungen einer Organisation besser erfüllt, als eine intern betriebene Lösung, sollte deshalb im Einzelfall geprüft werden, empfiehlt zumindest der Bundesverband IT-Sicherheit e.V. (TeleTrust). Und diese Empfehlung erfolgt auf einer fundierten Informationsbasis, denn der Bundesverband hat am Beispiel der eigenen Verbandsgeschäftsstelle die praktische Umsetzung von Cloud-Anwendungen untersucht.

Die Studie kann als Referenz für Vereine und kleine und mittlere Unternehmen (KMU), die sichere Public Cloud Services verwenden wollen, angesehen werden. Untersucht wurden von TeleTrust benötigte Anwendungen wie E-Mail, Cloud-Datenspeicher und CRM. Im Rahmen der Studie wurden verschiedene Marktangebote aus funktionaler und rechtlicher Sicht sowie aus der Sicht der IT-Sicherheit bewertet.

Oliver Dehning, Leiter der TeleTrust-AG „Cloud-Computing“ erklärt: „Cloud-Angebote bieten hinsichtlich Funktionalität oft mehr als zu vergleichbaren Kosten betriebene interne Lösungen – das hat die Untersuchung bestätigt. Sie hat aber auch gezeigt, dass viele Anbieter sich noch immer schwer tun, konkrete Aussagen zur Sicherheit und Verfügbarkeit ihrer Services zu treffen, unabhängig von der Größe der Anbieter.“

In diesem Sinn ist es auch zu befürworten, dass hier nach einer Standardisierung gestrebt wird. Der Parlamentarische Staatssekretär beim Bundesminister für Wirtschaft und Technologie (BMWi), Hans-Joachim Otto, hat dies im Frühjahr 2012 auf der Computer-Messe CeBIT bestätigt:

„Cloud-Computing ist ein großer Markt mit erheblichem Wachstumspotenzial. Allerdings kann dieses Potenzial nur dann ausgeschöpft werden, wenn geeignete Rahmenbedingungen vorliegen. Die Normung und Standardisierung des Cloud-Computings ist hier entscheidend. Deshalb setze ich mich dafür ein, dass die deutsche Wirtschaft zu einer Standardisierungs-Roadmap beim Cloud-Computing gelangt.“⁵

4. Entwicklung ist (noch) lange nicht am Ende

Das Thema Cloud-Computing ist nicht am Ende seiner Entwicklung, sondern steht eher noch am Anfang. Einige Fragen seien an dieser Stelle erlaubt: Wohin wird die Reise gehen? Welche Visionen gibt es? Wie wird das Thema Cloud die IT und die Art, wie wir arbeiten, verändern?

⁵ Weitere Informationen zu den Cloud-Computing-Aktivitäten des BMWi finden sich online unter www.trusted-cloud.de.

Andreas May von der Tata Consultancy Services Deutschland GmbH (TCS) vertritt hier eine klare Meinung: „Als Vision erwarten wir diesbezüglich, dass sich zukünftig die vollständige Applikationsunterstützung des Vertreters beziehungsweise des Maklers individuell aus einzelnen Apps zusammenstellen lässt. Diese Apps können über alle Endgeräte konsistent genutzt werden, unabhängig von Ort und Zeit. Einzelne Apps könnten hierbei zum Beispiel Angebotsunterstützung, Tarifikalkulation, Vergleichsrechner oder auch Vertragsverwaltung und Schadensabwicklung anbieten.“

Der Spezialist erwartet in diesem Zusammenhang, dass das Thema vor allem im vertrieblichen Umfeld, oft auch in Verbindung mit dem Fachbegriff „Sales Force Automation“ (SFA bezeichnet Vertriebsinformationssysteme, die dem Verkaufspersonal per Computer Zugang zu Kundendaten bieten), forciert wird. „Auch außerhalb der Versicherungswirtschaft sind hier bereits die größten Veränderungen zu beobachten und neue Anbieter entstanden, erwähnt sei hier zum Beispiel Salesforce als einer der größten Cloud Anbieter.“

Das Ganze sei aber eine immense Aufgabe. „Für die Anbieter maßgeschneiderter Services für die Versicherungsmakler und -vermittler, zum Beispiel die Versicherungsunternehmen, stellt die Bereitstellung der Apps und deren Integrationsfähigkeit eine beachtliche Aufgabe dar. So sind zum Beispiel bereits aufgrund der unterschiedlichen Funktionen, der zu bedienenden Betriebssysteme und deren Versionen schnell einige Hundert verschiedene Apps zu entwickeln und vor allem auch zu pflegen, eine Herausforderung, auf die die meisten Versicherungen heute nicht vorbereitet sind“, schränkt Andreas May ein.

Der TCS-Mann verweist aber gleichzeitig auf die Bedeutung des Themas für die gesamte Versicherungswirtschaft:

„Die Welt der Datenverarbeitung steht, wieder einmal, vor einem Paradigmenwechsel, und diesmal ist die treibende Kraft nicht die zunehmende Leistung der Mainframes und Server, sondern die aus dem Konsumerbereich in die Wirtschaft drängenden Smartphones und Tablets, schlicht der gigantische technologische Fortschritt im Bereich der mobilen Endgeräte. Parallel dazu haben sich in den letzten Jahren Cloud-Lösungen, oft verfügbar auf den unterschiedlichsten Endgeräten, in vielen Bereichen etabliert und bereichern bereits heute unser tägliches Leben.“

Mittlerweile sind sich Anwender und Wissenschaftler weitgehend einig, dass sich Betrieb und Nutzung von Software auch im Geschäftsleben grundlegend und dauerhaft verändern werden.

Für die Versicherungswirtschaft, deren abstrakte Produkte in besonderer Weise vom Faktor Information abhängig sind, ist die IT von zentraler Bedeutung. Vor diesem Hintergrund ist kaum zu erwarten, dass der begonnene Paradigmenwechsel wirkungslos an der Versicherungswirtschaft vorüberzieht. Damit stellt sich weniger die Frage, ob die Versicherungswirtschaft Cloud-Lösungen einsetzen wird, sondern eher wie, in welcher Form und unter welchen Rahmenbedingungen.“

Wie Anbieter von Softwarelösungen für Versicherungsmakler und -vermittler sowie allgemeine Cloud-Serviceanbieter die Vor- und Nachteile der mobilen Internetlösung sehen, wie sie zu den Themen Datensicherheit sowie Datenverfügbarkeit stehen und welche hilfreichen Tipps sie dazu haben, zeigen die nachfolgenden Kapitel.

IV. Lösungen aus der digitalen Wolke

Diverse Verbände und auch einige wissenschaftliche Vereinigungen haben sich bereits intensiv mit dem Thema Cloud-Computing im Versicherungsbereich beschäftigt. In Interviews schilderten sie dem VersicherungsJournal ihre Sicht der Dinge. Fragen der Sicherheit und Effizienz stehen ihren Aussagen zufolge meist im Vordergrund.

Im nachfolgenden Kapitel erklären Spezialisten aus der Wissenschaft beziehungsweise Vertreter von relevanten Verbänden im Detail, wo sie die größten Vor- und Nachteile beim Cloud-Computing sehen, welches Potenzial sie dieser Lösung zuschreiben und worauf ihrer Meinung nach Anwender aus der Versicherungsbranche besonders achten sollten. Das VersicherungsJournal hat sie im Interview befragt.

1. Vor- und Nachteile für Unternehmen

Dr. Mathias Weber, Bereichsleiter IT Services des Bundesverbands Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. (Bitkom), betont im Interview mit dem VersicherungsJournal, dass Cloud-Computing eine Form der bedarfsgerechten und flexiblen Nutzung von IT-Leistungen ist, was Vorteile für Unternehmen verschiedener Größenklassen, wenn auch in unterschiedlicher Form, mit sich bringt.

Er erklärt: „So profitieren kleine und insbesondere neugegründete Unternehmen von dem sich ständig weiterentwickelnden Lösungsangebot. Sie können jetzt dynamische IT-Lösungen nutzen, die bisher größeren Unternehmen vorbehalten waren. Sie nutzen die in der Praxis erprobten Angebote des globalen Marktes, ohne umfangreiche Investitionen in eigene IT-Ressourcen vornehmen zu müssen.“

Mittelständische Unternehmen ziehen Vorteile aus der Effizienz und Geschwindigkeit im Marktzugang (Time-to-Market), die ihnen Cloud-Computing ermöglicht. Sie können sich stärker im globalen Wettbewerb engagieren. Große Unternehmen können in vielen Fällen selbst die Skaleneffekte heben, die das Cloud-Computing gerade für den Mittelständler so attraktiv macht. Für große Unternehmen steht beim Cloud-Computing eine Verbesserung von Agilität und Flexibilität und somit eine Erhöhung der Unternehmensperformanz im Mittelpunkt.“ Allerdings sieht Weber auch, dass „Standardisierung wie auch Virtualisierung und Automatisierung essenzielle Voraussetzungen für die schnelle Diffusion der Innovation Cloud-Computing bilden.“

Unter Virtualisierung versteht man die Erzeugung von virtuellen (das heißt nicht physikalischen) Dingen. Diese Technik ermöglicht es beispielsweise, Ressourcen von Servern zusammenzufassen oder

aufzuteilen. Außerdem ist es dank der Virtualisierung zum Beispiel möglich, ein Betriebssystem innerhalb eines anderen oder aber parallel dazu auszuführen.

Weber verweist zudem darauf, dass hochgradig auf individuelle Bedürfnisse eines Unternehmens zugeschnittene Anwendungen sich nicht für Cloud-Computing eignen. In der Summe kommt er allerdings zu einer durchaus positiven Einschätzung: „Es besteht kein Zweifel daran, dass für einen großen Teil der Aufgaben eines Versicherungsmaklers Cloud-Services eine wirtschaftlich sinnvolle Option bieten.“

Für Dr. Klaus Krogmann, Abteilungsleiter im Forschungsbereich Software Engineering beim FZI Forschungszentrum Informatik, einer Einrichtung des Landes Baden-Württemberg und der ehemaligen Universität Karlsruhe (TH), jetzt Karlsruher Institut für Technologie (KIT), sind Versicherungsmakler eine typische Zielgruppe für Cloud-Computing.

Er betont, dass dabei nicht unbedingt klassisches Cloud-Computing mit einer reinen Cloud-Infrastruktur im Vordergrund steht, „sondern sogenannte Software-as-a-Service- (SaaS-) Lösungen, die auf eine Cloud-Infrastruktur aufsetzen. Denn SaaS-Lösungen haben hier insbesondere den Vorteil, dass der Administrationsaufwand für Versicherungsmakler verringert werden kann, da dieser Aufwand durch den SaaS-Anbieter übernommen wird“.

Diesbezüglich typische SaaS-Lösungen sind laut Krogmann Customer-Relationship-Management-(CRM-) Systeme, aber auch Tarifvergleichssoftware. Er warnt jedoch: „Sobald hier Kundendaten ins Spiel kommen, sind die rechtlichen und sicherheitstechnischen Risiken zu berücksichtigen.“

Nach Einschätzung von Krogmann kommt die Nutzung von Cloud-Computing als Infrastruktur für Speicherplatz und Rechnerkapazität nur für größere Versicherungsmakler infrage, die in der Lage sind, die Komplexität von Cloud-Computing beispielsweise durch Fachexpertise im eigenen Unternehmen selbst zu beherrschen oder diesbezüglich Dienstleister einzusetzen und den dafür notwendigen Aufwand abfangen zu können.

„Interessant ist hier vor allem die Verknüpfung von Bestandssoftware mit Cloud-Computing-Konzepten“, wie Krogmann hervorhebt. Gleichzeitig gibt er zu bedenken: „Da selten ein direkter Umstieg auf Cloud-Computing sinnvoll möglich ist,

wird hier eine jeweils angepasste Migrationsstrategie benötigt, die die Vorteile von Cloud-Computing (beispielsweise Kosteneffizienz und Elastizität) nicht ad absurdum führt.“ Migrationsstrategien sind die Basis und legen ein strukturiertes Vorgehen fest, damit beispielsweise ein Softwarewechsel schnell und verlustfrei durchgeführt werden kann.

Detailliert erklärt der Experte des FZI, worauf Cloud-Anwender seiner Ansicht nach diesbezüglich achten sollten:

„Bei der Migration auf Online-Plattformen müssen Fragen nach der Integration von Bestandsdaten und Bestandssoftware auf jeden Fall berücksichtigt werden. Das Ziel muss es sein, am Ende der Migration eine qualitätsgesicherte Softwarelösung herzustellen, die den Geschäftsbetrieb optimal unterstützt. Dazu zählen neben Zuverlässigkeit und schnellen Reaktionsverhalten der Anwendung ein ressourceneffizienter Betrieb der Online-Plattform sowie Möglichkeiten zur kundenspezifischen Anpassung. Erst zusammen mit einer integrierten Qualitätsbetrachtung auch für Sicherheitsaspekte kann daraus eine zufriedenstellende Lösung für Versicherungsmakler entstehen.“

Thomas Renner, der Leiter des Competence Center Electronic Business beim Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) berichtet, dass größere Unternehmen, die eine Versicherungsmaklersoftware einsetzen, bereits extern gehostete Lösungen und private Cloud-Lösungen nutzen.

„Betrachtet man kleinere Makler und Vermittler, die wenig Zeit und Ressourcen haben, um Software und Computer zu verwalten oder sich gar Lösungen maßschneidern zu lassen, ist der Schritt von der eigenen Installation zu einer Cloud-Lösung naheliegend. Diese enthalten häufig bereits Lösungen für Verschlüsselung von Daten, Ausfallsicherheit und Datensicherung, die bei der Nutzung eines Heimarbeitsrechners einen hohen Administrationsaufwand verursachen würden.“

Makler, die beispielsweise für mehrere Versicherungen arbeiten, können auf einfache Weise cloudbasierte Lösungen ihrer Partnerunternehmen nutzen, um stets die jeweiligen aktuellen Informationen und Kalkulationsdaten zu erhalten und Geschäftsprozesse elektronisch zu unterstützen“, so Renner weiter.

Sowohl Dr. Mathias Weber von der Bitkom als auch Thomas Renner vom Fraunhofer-Institut IAO sind sich einig, dass das Bewusstsein, dass die eigenen Daten bei einem anderen Unternehmen liegen – verbunden mit entsprechenden Sicherheitsfragen – für viele noch ein Hemmnis bei der Nutzung von Cloud-Lösungen ist.

Weber verdeutlicht hierzu: „Unter Betriebs-, Eigentums- und Organisationsaspekten unterscheidet

man zwischen zwei reinen Cloud-Formen, den Private Clouds und den Public Clouds. Während Private Clouds eine effiziente, standardisierte und vor allem sichere IT-Betriebsumgebung unter Kontrolle des Unternehmens bieten, hat der Nutzer bei Public Clouds auf die Form und den physischen Ort der Datenhaltung sowie auf Compliance- und Sicherheitsaspekte normalerweise keinen Einfluss.

Die Frage zu den Nachteilen ist nur konkret für die verschiedenen Organisationsformen von Clouds und die gewählte Sourcing-Option zu beantworten. Die Tatsache, dass bei bestimmten Cloud-Organisationsformen und Sourcing-Optionen der physische Zugriff auf die Datenbestände nicht komplett unter eigener Kontrolle steht, führt bei einigen IT-Entscheidern zu Unbehagen und kann dann auch als Nachteil empfunden werden. Bedenken der IT-Entscheider können durch Transparenz, Service-Level-Agreements, technische Lösungen und persönliche Ansprechpartner auf Anbieterseite reduziert werden.“

Renner warnt in diesem Zusammenhang vor dem sogenannten Lock-in-Effekt (also vor der Abhängigkeit) bei einem Anbieter. „Um ein ‚Lock-in‘ bei einem Anbieter zu vermeiden, ist sicherzustellen, dass die Daten auch wieder aus der Cloud exportiert werden können.“ Sonst läuft man als Anwender schnell Gefahr, in eine einseitige Abhängigkeit zu geraten.

2. Wo hat die Wolke ihren Firmensitz?

In Bezug auf die Datensicherheit warten die Profis der genannten drei Verbände und Institutionen mit verschiedenen Tipps auf. Dr. Mathias Weber von der Bitkom betont, dass bei professionellen Cloud-Dienstleistern Informationssicherheit und Datenschutz wettbewerbsentscheidend sind, und verweist darauf, dass derartige Dienstleister ihren Kunden ein Niveau an Sicherheit bieten können, was kleine und mittelständische Unternehmen nicht erreichen.

„Mittelständler sind also gut beraten, sich in diesen Fragen die Hilfe der Dienstleister zu holen. In der Regel ist nämlich ein breites Spektrum organisatorischer und technischer Maßnahmen erforderlich, um eine hohe Informationssicherheit zu gewährleisten. Leitfäden geben Interessierten eine Übersicht, woran zu denken ist. Als Beispiel sei der Leitfaden „Cloud-Computing – Was Entscheider wissen müssen“ genannt,⁶ so sein Tipp.

„Die Datensicherheit muss vom Anbieter sichergestellt werden, beispielsweise durch das Bereitstellen der IT-Infrastruktur in zertifizierten

⁶ Der Leitfaden ist auf der Webseite www.cloud-practice.de/ zu finden oder kann direkt bei der Bitkom angefordert werden.

Rechenzentren, die in Ländern liegen, bei denen die Datensicherheitsvorschriften strikt sind. Zwischen dem Nutzer und dem Anbieter einer Cloud-Lösung muss ein Vertrauensverhältnis bestehen“, weiß auch Thomas Renner vom Fraunhofer IAO und betont: „In den kommenden Jahren werden sich Zertifizierungen für Datenschutz (weiter-) entwickeln, welche es den Nutzern erleichtern, Datenschutz und Datensicherheit von Lösungen einzuschätzen und das Vertrauen in den jeweiligen Anbieter zu stärken.“

Dr. Weber geht an dieser Stelle noch weiter in die Tiefe und erläutert: „Daten können in verschiedener Hinsicht sensibel sein. Auf der einen Seite haben wir es mit personenbezogenen Daten zu tun. Für ihre Verarbeitung stehen deutschen Unternehmen zahlreiche Möglichkeiten zum rechtskonformen Einsatz von Cloud-Services offen. Problemlos ist beispielsweise die Auftragsdatenverarbeitung innerhalb einer EU/EWR-Cloud. Aber auch die Nutzung von EU/EWR-Clouds US-amerikanischer (oder anderer) Anbieter ist möglich, wenn sich deutsche Unternehmen in den Verträgen mit den Providern ausreichende Garantien zu einem Verbleib der Daten innerhalb des EWR einräumen lassen.“

Ohne solche Garantien besteht für ein deutsches Unternehmen noch die Möglichkeit, einen Vertrag über die Nutzung einer internationalen Cloud abzuschließen; es wäre allerdings zu bestimmten Prüfungen verpflichtet und sollte sich für die Vertragsgestaltung den Rat erfahrener Juristen einholen.

Auf der anderen Seite gibt es genügend Unternehmensdaten, die keinen Personenbezug aufweisen – und für die das Bundesdatenschutzgesetz nicht gilt –, und aber die einen erheblichen Wert darstellen, also schützenswert sind. Der Übermittlung solcher Daten in eine Cloud außerhalb von EU/EWR sollte eine detaillierte Prüfung vorausgehen, über welche Zugriffsrechte öffentliche Organisationen in anderen Staaten verfügen.“

Dr. Mathias Weber fährt fort: „Als problematisch wird zurzeit noch der Einsatz von Cloud-Computing im Hochsicherheitsbereich angesehen. Dazu gehören einige Einsatzgebiete im Gesundheitswesen sowie im Banken- und Versicherungsbereich. Wirtschaft und Politik arbeiten im Rahmen des IT-Gipfel-Prozesses daran, hier weiterzukommen.“

Deutliche Fortschritte sind auch zu erwarten, wenn die Projekte des Trusted-Cloud-Technologie-wettbewerbs des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie zu konkreten und umsetzbaren Ergebnissen führen. Wir dürfen sicher sein, in den nächsten Jahren eine deutliche Ausweitung der Einsatzgebiete von Cloud-Computing in Wirtschaft und Verwaltung sehen zu können.“

Dr. Klaus Krogmann vom FZI Forschungszentrum Informatik erklärt, worauf man beim Einsatz von Cloud-Lösungen aktuell achten sollte: „Insgesamt müssen Cloud-Anwendungen durchgehend und nachvollziehbar qualitätsgesichert werden bezüglich Sicherheit, Zuverlässigkeit, Performance, Flexibilität, um den Auswirkungen der inhärenten Nachteile von Cloud-Computing durch die Entkopplung von Dienstnehmer (Versicherungsmakler, Kunde) und Dienstgeber (Cloud-Anbieter) entgegen zu treten.“

3. Schwachstellen ausfindig machen

Dr. Krogmann verweist Makler, die auf Cloud-Lösungen setzen wollen, diesbezüglich auf eine Entwicklung des FZI: „Die bei uns am FZI Forschungszentrum Informatik entwickelte Lösung ist in der Lage, Cloud-Lösungen auf mögliche Schwachstellen aus Qualitätssicht hin zu analysieren. Damit lassen sich Cloud-Lösungen in der Folge gezielt verbessern.“⁷

Die Einhaltung von Qualitätsanforderungen kann damit sichergestellt werden – ein Aspekt, der oft bei Cloud-Lösungen noch zu wenig berücksichtigt wird, in unseren Augen aber eine sehr große Bedeutung auch für die Datensicherheit im Cloud-Computing hat. Deshalb haben wir Lösungen entwickelt, die Kunden- und Bestandsdaten in Cloud-Computing-Szenarien vor unerwünschtem Zugriff in der Cloud schützen“⁸

Thomas Renner vom Fraunhofer IAO rät: „Versicherungsmakler sollten sich bei der Auswahl der Software zunächst einen Testzugang beschaffen, um dann festzustellen, ob die Funktionalität der Software für sie geeignet ist. Weiterhin ist zu prüfen, wie der vorhandene Datenbestand in die neue Lösung übernommen und aus dieser bei Bedarf ebenfalls wieder exportiert werden kann.“

Renner betont, dass Cloud-Interessierte sich genau über den Bereich Datensicherheit beim Anbieter informieren sollten:

„Dazu gehören auch Fragen wie nach dem Ort, an dem Software und insbesondere Daten gehostet werden, und nach den Sicherheits- und Datenschutzstandards, die angewendet werden. Bei Zertifizierungen ist zu prüfen, was wirklich zertifiziert wurde und welche Kriterien dafür erfüllt sein müssen. Schließlich ist bei der Vertragsgestaltung auf die Kündigungsfristen zu achten, falls man sich die Option offen halten möchte, zu einer anderen Lösung wechseln zu können.“

⁷ Weiterführende Informationen finden sich unter www.palladio-simulator.com/de/nc/cebit/.

⁸ Informationen hierzu auf der Webseite www.cumulus4j.org/, die vom FZI mit verantwortet wird.

V. Softwarehersteller setzen auf die Cloud

Auch diverse Hersteller und Anbieter von Maklersoftware sowie Vergleichs- und sonstigen Anwendungsprogrammen im Versicherungsbereich haben dem VersicherungsJournal ihre Position zum Thema Cloud-Computing dargelegt. In der mobilen Internetlösung sehen sie eine zukunftsfähige Alternative.

Insgesamt 19 Hersteller und Anbieter von branchenspezifischen Programmen für Versicherungsmakler und -vermittler geben Auskunft, inwieweit Cloud-Computing bereits von den angebotenen Softwarelösungen unterstützt werden. Die Softwareanbieter äußern sich zudem, welche Vor- beziehungsweise Nachteile sie bei Cloud-Anwendungen in der Versicherungsbranche sehen.

Folgende Firmen gaben dazu aussagekräftige Antworten: ArtBase! Software GmbH, Assapp AG, AssFinet AG, Blau direkt GmbH und Co. KG, C1 FinCon GmbH, Codie Software Products e.K., Completho Software GmbH, Frank Weber Softwareentwicklung für die Finanzbranche, Franke und Bornberg Research GmbH, Gewa-Comp Vertrieb von Hard- und Software GmbH, IWM Software AG, K+K Software E.+ K. Kopplin GbR, Lutronik Software GmbH, Maklersoftware.com GmbH, Nafi-Unternehmensberatung GmbH & Co. KG, NK Capital GmbH, Rendite 2000 AG Financial Software, VFM Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH und Volz ITSC Software GmbH.

Welche Softwareanwendungen, Produkte und Komplettlösungen die Anbieter im Einzelnen im Portfolio haben, kann in den ausführlichen Interviews, die das VersicherungsJournal geführt hat und die im Anhang dokumentiert sind, nachgelesen werden. An dieser Stelle soll es weniger um die einzelnen Produkte, als vielmehr um die generellen Einschätzungen der Softwarebranchenprofis gehen.

1. Effizienz bei Infrastruktur und Kosten

Bei der Frage, in welchen Bereichen Cloud-Computing die größten Vorteile für Makler bietet, hebt die Mehrheit der Befragten, nämlich 13 von 19 Softwareexperten, unter anderem die hohe Verfügbarkeit der Daten hervor. Zehn Programmspezialisten verweisen auf die Aktualität der zur Verfügung stehenden Daten.

Ein Mitarbeiter des Analyseunternehmens Franke und Bornberg erklärt dazu: „Die Software ist immer aktuell, ohne dass der Nutzer dafür eigene Aktivitäten entwickeln muss. Es müssen keine Software installiert werden und keine Updates eingespielt werden. Damit werden die Ressourcen der Nutzer (Zeit und Speicherkapazität) geschont.“

Der Inhaber der Firma Codie Software Products, Dipl.-Ing. Andreas Bargfried, äußert sich ähnlich: „Theoretisch können unsere Kunden jederzeit,

theoretisch von jedem Ort der Welt, ohne zusätzliche Investition in Hard- und Software auf ihre Kunden- und Bestandsdaten zugreifen. Damit ist ein Unternehmenswachstum unabhängig von lokalen Ressourcen möglich.“ Marco Berndorfer, Geschäftsführer der NK Capital GmbH, betont: „Sobald der Innendienst Daten speichert, hat der Vertrieb diese sofort und ohne Zeitverzögerung ortsunabhängig zur Verfügung – ohne Abgleiche oder Zeitverluste.“

Zehn Softwareanbieter und -hersteller sehen bei Cloud-Computing auch den Kostenfaktor als Pluspunkt. Exemplarisch steht die Aussage von Dipl.-Wirtschaftsinformatiker Marc Rindermann, Vorstand der Assfinet AG: „Der Einstieg in eine Cloud-MVP-(Maklerverwaltungsprogramm-) Lösung ist zunächst kostengünstiger als klassische MVPs. Um Software aus der Cloud zu beziehen, benötigt man weit weniger eigene IT-Infrastruktur. Im Minimalfall reichen ein Thin-Client und eine Internetverbindung aus, um komfortabel arbeiten zu können. Das erspart teure Investitionen und Wartungskosten in eine eigene Server-Infrastruktur.“

Michael Gerdes, Vorstand der Assapp AG, unterstützt diese Aussage und erklärt: „Wertvolle IT-Ressourcen können für neue Projekte eingesetzt werden.“ Dieser Kostenvorteil bezieht sich nach Angaben der Softwarehersteller nicht nur auf die eigentliche Installation, sondern auch auf den dauerhaften Betrieb.

„Anwender können mit Cloud-Lösungen ihre Kosten für IT-Systeme dauerhaft senken und ihre IT-Abteilungen entlasten“, verdeutlicht in diesem Zusammenhang Ludwig Reiting, Geschäftsführer von Maklersoftware.com. Und auch Björn Torkar, Vorstandsmitglied der Rendite 2000 AG Financial Software, hebt den langfristigen Kostenaspekt hervor: „Außer einem Endgerät mit Standardbrowser sind keine zusätzlichen Investitionen in IT-Technik nötig. Die Hardwareanforderungen sind äußerst gering und bestehende Hardware kann deutlich länger im Einsatz bleiben.“

Walter Merle, Key Account Manager der Volz ITSC Software GmbH, weist darauf hin, dass es sich bei Cloud-Lösungen um fixe monatliche Kosten handelt, die genau zu kalkulieren sind. Dipl.-Wirtschaftsinformatiker Georg Ledermann, Geschäftsführer der Completho Software GmbH, äußert sich entsprechend: „Ein weiterer Vorteil besteht in der

einfachen Kostenkalkulation: Die Anschaffungskosten für einen Server entfallen ebenso wie notwendige Strom-, Wartungs- und Reparaturkosten. Stattdessen wird beim Cloud-Computing die Nutzung meist über eine monatliche Pauschale abgerechnet.“

Acht Softwarehersteller sind überzeugt, dass Cloud-Computing eine Verbesserung der Datensicherheit mit sich bringt, zum Beispiel weil das Backup zentral vom Betreiber des Cloud-Dienstes und eben nicht vom Anwender selber abgewickelt wird. „Da die Daten, wie zum Beispiel Kontakte, Verträge, Dokumente et cetera in der Cloud gespeichert werden, muss der Anwender sich nicht um die regelmäßige Anfertigung von Backups kümmern. Dies fällt in den Verantwortungsbereich des Anbieters“, fasst es beispielsweise Georg Ledermann von Completho zusammen.

Cloud-Lösungen würden zudem Vorteile bei der Integration anderer Systeme, aber auch eine Vereinfachung der Ressourcenplanung hinsichtlich der notwendigen firmeneigenen Hard- und Software bieten, bekräftigen sechs beziehungsweise acht der Softwarespezialisten. Andreas Gehm, Geschäftsführer der Gewa-Comp GmbH, hebt diesbezügliche die „gute Skalierbarkeit in (besonderen, stark wachsenden) Lastsituationen“ hervor und weist auf die „einfache(re) Bereitstellung und Administration der jeweils benötigten Rechnerkapazität“ hin.

Ähnlich äußert sich auch Robert Schmidt, stellvertretender Geschäftsführer der VFM Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH: „Statt des Kaufs eines neuen Servers (verbunden mit Einrichtungsaufwand) können Performance und Ressourcen bei Cloud-Lösungen flexibel und stufenlos an den aktuellen Bedarf angepasst werden.“

Björn Torkar von der Rendite 2000 AG ist überzeugt: „Andere Systeme lassen sich deutlich einfacher innerhalb der Cloud anbinden. Die Nutzung und Einbindung von sozialen Netzwerken ist möglich. Die Erschließung neuer Kundengruppen, die mit dem Cloud-Computing als Selbstverständlichkeit aufwachsen, wird so ermöglicht.“ Er führt zu der von seinem Unternehmen angebotenen Lösung aus: „Die Anwender greifen über einen Standard-Browser auf alle Funktionen von jedem PC, Mac, Notebook, Tablet-PC an jedem Standort (Büro, Home-Office unterwegs) aus zu.“

Sechs Softwareanbieter sehen bei einer Cloud-Lösung zudem die Flexibilität hinsichtlich der schnellen Anbindung neuer Innen- oder Außendienstmitarbeiter in einem Vermittlerbetrieb als Vorteil. „Neue Mitarbeiter können innerhalb eines Tages mit kompletter IT-Hardware, Software, Lizenzen et cetera – ausgestattet werden. Genauso können Nutzer monatlich abgemeldet werden“,

berichtet hier exemplarisch Ludwig Reiting, Geschäftsführer der Maklersoftware.com GmbH.

2. Nachteile bei Sicherheit und Anbindung

Insgesamt stehen die befragten Softwareanbieter dem Thema Cloud-Computing sehr positiv gegenüber. Sechs der 19 Spezialisten sehen überhaupt keine Probleme. Oliver Pradetto, zuständig für die Geschäftsführung bei der Blau direkt GmbH und Co. KG, ist überzeugt: „Objektiv gibt es keine Nachteile. Subjektiv gibt es das Gefühl des Kontrollverlusts beim Nutzer.“

Jeweils sechs Hersteller- beziehungsweise Anbieter von Software sind der Ansicht, dass bei einer Cloud-Computing-Lösung die Abhängigkeit vom Dienstleister und auch die Datensicherheit ein Problem sein könnten. Robert Schmidt von der VFM Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH betont: „Da manche Cloud-Dienste auch unternehmenskritische Bereiche wie zum Beispiel den Zugriff auf das CRM-System umfassen, entsteht natürlich eine gewisse Abhängigkeit.“ Daher sollten seiner Meinung nach auch folgende Fragen zwischen Anwender und Cloud-Anbieter geklärt sein: „Wie sicher ist, dass die Verfügbarkeit auch bei Insolvenz des Anbieters sichergestellt ist? Wie schnell kann der Anbieter bei technischen Störfällen reagieren? Wie redundant ist die Infrastruktur angelegt?“

„Der Anwender vertraut dem Anbieter seine wichtigsten Daten an. Dieser muss gewährleisten, dass sie nicht von unberechtigten Dritten eingesehen werden und außerdem keine Datenverluste durch technische Defekte entstehen können“, weiß zudem Georg Ledermann von Completho und verweist in diesem Zusammenhang darauf, dass die Datensicherheit, nur weil es sich um einen lokalen Server handelt, ebenfalls nicht zwingend gegeben ist.

„Auch ein lokal betriebener Server kann ausfallen und man ist dann unter Umständen von einem externen Dienstleister abhängig, der den Betrieb wiederherstellt. Ebenfalls ist es denkbar, dass Daten in falsche Hände geraten, beispielsweise durch eine nachlässig konfigurierte Fernwartungssoftware oder nicht installierte Sicherheitsupdates.“ Deshalb seine Empfehlung: „In beiden Szenarien sind die Beteiligten gefordert, für die entsprechende Sicherheit zu sorgen und Vor- und Nachteile sorgfältig gegeneinander abzuwägen.“

„Wir sehen in der Datensicherheit keine Problematik, wenn der Dienstleister gut gewählt ist“, versichert Andreas Bargfried von Codie Software und erklärt auch, warum er dieser Meinung ist: „Ein ISO-zertifiziertes Rechenzentrum mit Unternehmenssitz in Deutschland, welches seine Server in Deutschland betreibt, erfüllt sicher weit mehr

Anforderungen des BDSG (Bundesdatenschutzgesetz) als die meisten unserer Kunden, die ihre Bestandsverwaltung noch immer im lokalen Netzwerk betreiben.“

Auch Marc Rindermann von Assfinet ist überzeugt: „Sind die technischen, vertraglichen und rechtlichen Voraussetzungen gegeben, sind Cloud-Lösungen heute von der Datensicherheit her grundsätzlich unbedenklich.“ Doch gleichzeitig warnt er: „Bei Maklern sollten allerdings alle Alarmglocken schrillen, wenn Anbieter mit kostenlosen Cloud-Angeboten locken. Ein Blick in die Nutzungsbedingungen gibt Aufschluss darüber, was mit den eigenen Daten weiter passiert. Wenn man dann noch weiß, dass ausgerechnet Versicherer solche kostenlosen Cloud-MVP-Angebote finanzieren, schließt sich der Kreis. Für jeden Makler, der auf seine Unabhängigkeit bedacht ist, kommen solche Lösungen verständlicherweise nicht in Frage.“

Ludwig Reitinger von Maklersoftware.com gibt hinsichtlich des Datenschutzes zu bedenken: „Bei klassischen Cloud-Computing-Systemen ist es nicht nachvollziehbar, wo genau die Daten gespeichert werden, also auf welchen Servern und an welchen Standorten. Somit sind die klassischen Cloud-Lösungen mit dem deutschen Bundesdatenschutzgesetz in §§ 4, 9 und 11 nicht immer vereinbar.“

Zugleich legt er Wert auf folgende Feststellung: „Die Maklersoftware.com GmbH erfüllt die strengen Auflagen des deutschen Bundesdatenschutzgesetzes, indem unser Rechenzentrum nach der höchsten Sicherheitsnorm ISO 27001 jährlich zertifiziert wird. Unsere Kunden wissen, wo ihre Daten gespeichert werden, nämlich an einem Ort – in unserem Rechenzentrum an unserem Hauptsitz in Deutschland.“

„Nachteile entstehen unseres Erachtens“, so Wolfgang Luce, Geschäftsführer der Lutronik Software GmbH, „wenn eine öffentliche statt private Cloud benutzt wird (Datensicherheit, Verfügbarkeit et cetera).“

Bei der Frage nach den möglichen Nachteilen einer Cloud-Lösung nennen neun der Softwareanbieter die Notwendigkeit einer stabilen Internetverbindung. „Ist die Internetverbindung aus irgendeinem Grund gestört oder es kommt zu einem Ausfall von Hardware-Komponenten im Rechenzentrum, ist bis zur Behebung des ‚Problems‘ kein Zugriff auf die Daten möglich“, bestätigt Andreas Bargfried von Codie Software. Er verweist jedoch auch auf die Leistungsfähigkeit und die Ausfallsicherheit moderner Rechenzentren: „Die Rechenzentren können heutzutage eine Verfügbarkeit jenseits der 99 Prozent sicherstellen, so dass zumindest auf deren Seite das Problem in kürzester Zeit behoben ist.“

Rindermann von Assfinet schildert, wie es in der Praxis aussieht: „Cloud-Lösungen sind auf gut funktionierende Internetverbindungen angewiesen. Dieses wird häufig in ländlichen Gebieten zum Problem. Viele Anbieter bieten passende Leistungen nur in Ballungsgebieten an. Dafür hat man hier häufig bei DSL-Angeboten zu Stoßzeiten Bandbreitenprobleme. Da der Arbeitskomfort in der Cloud maßgeblich von der zur Verfügung stehenden Bandbreite abhängt, stellen diese Probleme häufig einen Entscheidungsgrund gegen eine Cloud-Lösung unserer Kunden dar.“

3. Zusammenarbeit mit externen Rechenzentren

Zurück zum Thema Datensicherheit und damit auch zu einem der wichtigsten Sicherheitsfaktoren, dem Rechenzentrum, in dem die Cloud-Lösung auf den jeweiligen Servern abläuft beziehungsweise die Programme gespeichert und die Daten verarbeitet werden (Hosting).

Nur einer der befragten Softwareanbieter, nämlich Maklersoftware.com, hat nach eigenen Aussagen ein eigenes Rechenzentrum, wie der Geschäftsführer des Unternehmens, Ludwig Reitinger, bestätigt: „Wir betreiben ein eigenes Rechenzentrum mit circa 400 Servern an unserem Hauptsitz in Neßlbach, Deutschland. Maklersoftware.com GmbH ist zurzeit der einzige ISO-27001-zertifizierte IT-Dienstleister für Versicherungsmakler und Finanzdienstleister.“

Ledermann von Completho verdeutlicht, warum die meisten Softwareanbieter wohl auch künftig kein eigenes Rechenzentrum im Angebot haben werden: „Das Betreiben eines eigenen Rechenzentrums dürfte für die meisten Anbieter einer cloud-basierten Software nicht empfehlenswert sein. Ein seriös betriebenes Rechenzentrum ist schließlich ein Hochsicherheitsbereich mit Zugangskontrolle, Löschanlage, Kühlsystem, Notstromaggregat und vielem mehr. Empfehlenswert ist es daher, auf entsprechende Spezialisten zurückzugreifen.“

So setzt zum Beispiel die Rendite 2000 AG auf externe Partner. Björn Torkar begründet diese Entscheidung wie folgt:

„Der Finanzdienstleister ist Experte in der Beratung seiner Kunden. Unser Unternehmen ist Experte bei Erstellung von passgenauen Anwendungen für den Finanzdienstleister. Mitarbeiter unseres Unternehmens sind Experten für die Auswahl und die Gestaltung der Zusammenarbeit mit geeigneten Rechenzentren. Einer unserer Partner ist unsere Muttergesellschaft, die SPS Schweers GmbH. Sie bietet im Rahmen der IT-Services, gemeinsam mit dem Rechenzentrumsspezialisten, der Petaera GmbH (www.petaera.com), Hosting-Leistungen für unsere Systeme an. Softwarelösungen namhafter Unternehmen (unter anderem

der Zurich Versicherungen und der Haufe Unternehmensgruppe) aus der Finanzbranche werden von diesem Spezialisten bedient.“

Auch die meisten anderen Softwarehersteller setzen auf externe Dienstleister, die ihren Sitz in Deutschland haben. Volz bedient sich beispielsweise des externen Dienstleisters Gehrken's IT in Hannover. Laut Aussagen von Volz-Manager Walter Merle erfülle dieser Betreiber eine hohe Kompetenz im Bereich Datenhosting, biete ein Maximalmaß an Service, das Rechenzentrum entspreche dem aktuellen Sicherheitsstandard sowie den höchsten Ansprüchen hinsichtlich Verfügbarkeit und Betriebssicherheit. Die Assapp AG setzt laut ihrem Vorstand Gerdes auf den externen Dienstleister Telemaxx in Karlsruhe.

Nach Aussagen von Marc Rindermann hat die Assfinet eine IT-Infrastruktur in einem professionellen vom TÜV für IT-Sicherheit zertifizierten Rechenzentrum, das ebenfalls in Deutschland seinen Sitz hat, angemietet. „Dieses garantiert uns hohe Skalierbarkeit und einfache und schnelle Erweiterbarkeit unserer Systeme“, wie er bekräftigt.

Rindermann erklärt zudem, warum das Unternehmen nicht auf große Cloud-Anbieter setzt: „Als Assfinet die ersten Cloud-Services vor fünf Jahren angeboten hat, war der Begriff der Cloud in der heutigen Ausprägung noch nicht geboren. Die großen Cloud-Anbieter wie Google, Amazon oder Microsoft, wie man sie heute kennt, boten damals noch keine passenden Dienstleistungen an. Unsere Entscheidung fiel damals auf ein mittelständiges deutsches Rechenzentrum, da hier sehr gutes technisches Know-how mit modernsten Anlagen kombiniert wurde.“

„Wir haben uns bewusst für den Standort Deutschland entschieden“, so Rindermann, „da die Gesetze zum Datenschutz in Deutschland zu den besten der Welt zählen. Unser Rechenzentrum wird regelmäßig vom TÜV für IT-Sicherheit zertifiziert und wir haben einen Anbieter, bei dem wir Einblick in die Arbeit vor Ort erhalten, so dass wir unsere Cloud-Dienstleistungen guten Gewissens unseren Kunden empfehlen können.“ Marco Berndorfer von NK Capital bringt das Thema „eigenes Rechenzentrum“ auf den Punkt: „Schuster, bleib bei deinem Leisten, heißt ein altes Sprichwort. Demnach bedienen wir uns eines Rechenzentrums, welches auf das Thema Hosting spezialisiert ist. Hier legen wir vor allem Wert darauf, dass auch dieses Unternehmen nach deutschem Recht verfährt und auch in Deutschland seinen Hauptsitz hat und zudem dem deutschen Datenschutz unterliegt.“

4. Mobilität bei guter Netzabdeckung

Doch nicht nur Sitz und Ausstattung des Rechenzentrums, auch die Verfügbarkeit des Internets ist

für den reibungslosen Ablauf von Cloud-Anwendungen wichtig, wie Rindermann von Assfinet bereits geschildert hat. Zwar arbeitet der Versicherungsmakler und Finanzdienstleister mit einer Cloud-Lösung im Büro und erledigt dort seine Verwaltungsarbeit oder bereitet sich zum Beispiel für Kundenbesuche vor, indem er Tarife berechnet oder Angebote erstellt.

Doch spätestens, wenn Rindermann auf Kundenbesuch ist, gibt es Situationen, in denen er auch außerhalb des Büros auf bestimmte Informationen zugreifen möchte. Solange eine Internetanbindung über WLAN oder über das Mobilfunknetz möglich ist, bereitet dies den Softwareherstellern in der Regel keine Probleme. Doch was, wenn die notwendige Internetbandbreite fehlt?

„Sicherheitshalber sind unsere Cloud-Lösungen aber so ausgerichtet, dass sie sogar mit geringsten Bandbreiten zurechtkommen. Und sollte tatsächlich zu erwarten sein, dass gar keine Internetverbindung zur Verfügung steht, hat unser Kunde die Möglichkeit, die relevanten Informationen lokal zu speichern, um sie in der Kundenberatung in der vorbereiteten Form parat zu haben“, versichert Björn Torkar von Rendite 2000. Walter Merle von der Volz-Gruppe erklärt: „Auch bei geringem Empfang ist ein Abrufen der Informationen noch möglich.“

Die Assfinet AG geht einen anderen Weg. Vorstand Marc Rindermann verdeutlicht: „Es gibt nach wie vor die Möglichkeit der Offline-Replikation der Daten. Damit zieht der Makler eine Kopie seiner Daten oder eines Teils der Daten auf sein Notebook. Somit ist er unabhängig von jeglicher Internetverbindungen.“

Eine ähnliche Lösung bietet laut Andreas Bargfried auch Codie: „Um dem Außendienstmitarbeiter seine Kunden- und Vertragsdaten sowie Termine und Dokumente auch offline verschlüsselt zur Verfügung stellen zu können, nutzen unsere Kunden spezielle mobile Applikationen (Apps), welche bei vorhandener Online-Verbindung mit der Datenbank synchronisiert werden können. Danach stehen die Daten für einen gewissen Zeitraum auf den mobilen Endgeräten offline zur Verfügung. Natürlich ersetzen Apps nicht das vollwertige Programm, aber wenigstens stehen die wichtigsten Kunden- und Vertragsdaten zur Verfügung.“

Auch bei der von Lutronik angebotenen Lösung ist eine Offline-Nutzung möglich, wie Wolfgang Luce erklärt: „Vorselektierte Daten können nach wie vor auf den mobilen Rechner exportiert werden, um bei Netzausfall die wichtigsten Daten vor Ort zu haben.“ Michael Gerdes von der Assapp AG betont in Bezug auf die vom Unternehmen eingesetzte Lösung Microsoft Dynamics CRM: „Microsoft ist der einzige Anbieter, der Daten online und offline zur Verfügung stellen kann.“

5. Szenario Stromausfall

Auf die Frage, woher der Anwender seine Daten bekommt, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder etwa der Server überlastet ist, verweisen alle Softwarehersteller darauf, dass dieses Szenario extrem unwahrscheinlich geworden ist.

„Nach Angaben unserer Kunden ist dies bisher noch nie eingetreten. Sollte ein solcher Fall tatsächlich eintreten, ist der Zeitbedarf für den Switch auf Backup-Systeme so gering, dass man in einem solchen Fall nur empfehlen kann: Abwarten und Tee trinken – wenn das Wasser bereits heiß war, bevor der Strom ausfiel“, empfiehlt Björn Torkar von der Rendite 2000 AG mit einem Augenzwinkern.

Walter Merle von Volz betont: „Die Maschinen / Server sind vom Rechenzentrum so gewählt, das sichergestellt ist, dass es dank Notstrom zu keinen Stromausfall kommt. Wenn das lokale Netz beim Kunden ausfällt, besteht die Möglichkeit, die Daten per CSV⁹ über einen Kurier zuzustellen.“

Marc Rindermann von der Assfinet AG verweist darauf, dass alle wichtigen Systeme redundant – also doppelt – ausgelegt sind: „Ein Zusammenbrechen des Netzes, ein Stromausfall oder eine Überlastung sind extrem unwahrscheinlich, da alle kritischen Komponenten doppelt ausgelegt sind. Trotzdem empfehlen wir unseren Kunden regelmäßige Offsite-Backups (Sicherung der Daten beim Makler im Büro). Somit hat er kurzfristig die Möglichkeit, im eigenen Büro wieder auf die zuletzt übertragenen Daten zugreifen zu können.“

Vorstand Bernd Jakobs von der IWM Software AG versichert zum Thema Stromausfall: „Der Kunde bleibt immer Eigentümer seiner Daten und erhält diese bei einem längeren Ausfall auf dem Postweg zurückerstattet. Der Kunde kann auch in einem festgelegten Turnus Datensicherungs-DVDs auf dem Postweg zur eigenen Verwahrung erhalten.“

6. Viele Lösungen für Makler und Vermittler

Fast alle Softwarehäuser, die an der Umfrage teilgenommen haben, bieten bereits heute entsprechende Cloud-Anwendungen an beziehungsweise empfehlen entsprechende Lösungen.

Bei Completho ist man noch nicht ganz so weit, wie Geschäftsführer Georg Ledermann bestätigt: „Wir arbeiten derzeit an einer webbasierten Maklersoftware, die wir nach Fertigstellung als Cloud-Lösung anbieten werden. Die Software läuft auf von uns betriebenen Servern. Der Anwender benötigt nur einen Internetzugang und einen Web-Browser,

um die Software einsetzen zu können. Sämtliche Daten und Funktionen stehen dadurch orts- und geräteunabhängig zur Verfügung. Neben herkömmlichen PCs kann auch ein Tablet-Computer wie zum Beispiel Apples iPad für die Bedienung verwendet werden.“

Bei der Positionierung der Cloud-Lösung gehen die Meinungen auseinander. Ludwig Reitingen von Maklersoftware.com erklärt, dass seine Lösungen als Ersatz zu einer lokalen Installation gedacht sind. Björn Torkar von der Rendite 2000 AG sieht dies ähnlich: „Wir sehen unsere bereits im Markt verfügbare Cloud-Lösung nicht als Alternative oder als Ersatz, sondern als die Standardlösung für unsere Kunden, die Finanzdienstleister.“ Ebenfalls „Ersatz zu einer lokalen Installation“ ist nach Angaben von Bernd Jakobs die von der IWM Software AG angebotene Lösung. „Der Kunde benötigt lediglich einen lokalen Computer (Thin Client) mit Internetverbindung“, ergänzt Jakobs.

Der gleichen Meinung ist auch Andreas Bargfried von Codie Software: „Bereits seit etwa 2005 können unsere Kunden unsere Programme kostengünstig in ein Rechenzentrum auslagern und können somit unabhängig von der eigenen Hardware und Serverleistung auf ihre Kunden- und Bestandsdaten zugreifen. Diese sogenannten ASP-Lösungen waren anfänglich aus Kostengründen nur größeren Unternehmen vorbehalten. Mittlerweile haben mehr als 50 Prozent unserer Kunden ihre Bestandsdaten outgesourct.“

Die wenigsten unserer Kunden haben eigene qualifizierte Administratoren im Haus, die einen reibungslosen Betrieb der Software 24 Stunden am Tag und sieben Tage die Woche sicherstellen können. Daher kann Outsourcing der Bestandsführung keine Alternative zur Installation im lokalen Netzwerk sein, sondern die ‚erste Wahl‘. Grundsätzlich empfehlen wir jedem Kunden, seine IT-Infrastruktur in ein professionelles Rechenzentrum auszulagern. Damit erspart sich der Kunde zeit- und nervenraubende Datenbankinstallationen, Investition in Hard- und Softwarekomponenten, sowie regelmäßige Server- und Datenbankwartung.“

Etwas anders gelagert ist dies bei der Assfinet AG, wie Marc Rindermann verdeutlicht: „Der Betrieb eines AMS.4 als SaaS in der Cloud ist als Erweiterung zum Betrieb des klassischen Maklerverwaltungssystems im Maklerbüro gedacht.“ Seine Bedenken beziehen sich unter anderem auf den Komfort und die Arbeitsgeschwindigkeit. „Trotz Web 2.0 sind zentrale SaaS-Cloud-Lösungen nicht in der Lage, effizient im Makler-Backoffice zum Einsatz zu kommen. Bedienkomfort, Arbeitsgeschwindigkeit sowie Individualisierungswünsche unserer Anwender lassen da momentan keine

⁹ Anmerkung der Redaktion: CSV ist ein Dateiformat.

Alternativen zum klassischen windows-basierten Maklerverwaltungsprogramm zu“, so der Vorstand der Assfinet.

Er sieht den Anwendungsbereich für Cloud-Lösungen jedoch wachsen: „Ich glaube, dass sich der Markt immer weiter in Richtung Cloud-Dienste entwickeln wird. Deutlich weniger komplexe Applikationen machen uns heute schon vor, wie die Zukunft auch für Business-Anwendungen aussehen könnte. Große Kunden, die zum Beispiel über mehrere Standorte verteilt sind, nutzen heute schon die Vorteile aus beiden Welten, indem sie IaaS-Lösungen von Assfinet in der Cloud betreiben und so ihr klassisches AMS.4-Programm weltweit über Internet zur Verfügung haben.“

Georg Ledermann von Completho geht in seiner Argumentation in die gleiche Richtung wie Marc Rindermann und sagt im Interview: „Die meisten Softwarelösungen für Makler basieren derzeit noch auf Windows und werden auf dem eigenen Rechner beziehungsweise lokalen Server installiert – so auch unser Produkt Makros/Win. Wir sind jedoch der Überzeugung, dass es nur eine Frage der Zeit ist, bis cloudbasierte Lösungen auch im

Bereich der Maklersoftware eine ernst zu nehmen- de Alternative darstellen. Wir haben daher bereits frühzeitig mit entsprechenden Entwicklungsarbeiten begonnen. Wir sehen unser bevorstehendes Cloud-Angebot zunächst als Ergänzung, langfristig aber auch als Ersatz für eine Installation beim Anwender.“

Die Franke und Bornberg GmbH sieht Cloud-Lösungen für ihre Vergleichsprogramme als die derzeit beste Möglichkeit, den Nutzer optimal zu unterstützen. „Die Software-Lösungen funktionieren ganz einfach im Internet-Browser. Sie stehen damit als Cloud-Lösung (Software as a service – SaaS) jederzeit zur Verfügung. Die Nutzer der Software starten die Tools im Internet und nutzen diese direkt“, wie ein Mitarbeiter des Unternehmens betont. Es würden stets aktuelle Programmversionen zur Nutzung zur Verfügung stehen, gleichzeitig müsse der Nutzer keine eigenen Ressourcen vorhalten.

Die teils ausführlichen Beschreibungen der einzelnen angebotenen Cloud-Lösungen sind im Anhang in den jeweiligen Interviews der Softwarehersteller und -anbieter zu finden.

Praktikerhandbuch

Generation Umsatzbringer 50+

So nutzen Versicherungsvermittler den Demografiewandel

Das Buch „Umsatzbringer Generation 50+“ beschreibt, wie Versicherungsvermittler den Demografiewandel nutzen und von der zunehmenden Überalterung der Bevölkerung profitieren.

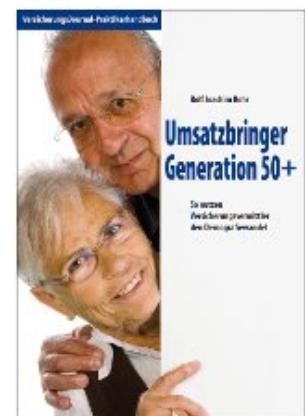
Die Anzahl der Senioren steigt, ihre Kaufkraft nimmt zu. Gleichzeitig wachsen die Ansprüche dieser Bevölkerungsgruppe, was sie für die Versicherungsvermittler interessant macht. Es mangelt aber vielen Beratern noch an Verständnis für die Bedürfnisse der Generation 50+, um erfolgreich Abschlüsse zu tätigen.

Eine praxiserprobte Verkaufsstrategie vom Erstgespräch bis zum Abschluss wird detailliert beschrieben. Sie setzt auf eine Rundum-Beratung statt auf den Produktverkauf und berücksichtigt die besonderen Anforderungen und Wünsche dieser speziellen Zielgruppe.

Der Autor Rolf Joachim Bohr war langjähriger Marketingleiter der Provinzial Versicherung Düsseldorf. Seit 2007 ist er als selbstständiger Vertriebsexperte in der Zielgruppe 50+ tätig.

Bestellbar unter:

www.versicherungsjournal.de/buch/-269



VI. Branchenneutrale Cloud-Lösungen

Branchenunabhängige, allgemein ausgerichtete Cloud-Anbieter liefern ebenfalls eine Einschätzung zum Einsatz von Cloud-Lösungen im Versicherungsbereich. Sie betonen Vorteile wie Unabhängigkeit und Kostenreduktion. Steigende Datenmengen würden ein Umdenken in der Branche erfordern.

1. Ein Paradigmenwechsel

Im Nachfolgenden wird von vier branchenunabhängigen Anbietern von Cloud-Diensten und -Services geschildert, wie sie den Einsatz der Cloud-Technologie im Allgemeinen und in der Versicherungsbranche im Besonderen einschätzen. Folgende vier Unternehmen haben sich den Interviews des VersicherungsJournals gestellt: die Evice Holding AG, Google Inc., die IBM Deutschland GmbH und Salesforce.com Germany GmbH.¹⁰

Natürlich ist es wenig verwunderlich, dass, wenn man Anbieter von Cloud-Diensten befragt, diese von der Technologie überzeugt sind. Alle vier äußern sich auch entsprechend in den Interviews und betonen die damit verbundenen Vorteile wie Ortsunabhängigkeit, Kostenreduzierung, den Einsatz beliebiger Endgeräte und die damit verbundene hohe Flexibilität und Erreichbarkeit.

Beispielhaft erklärt Ann-Catrin Boll, Mitarbeiterin einer Presseagentur, die für Google tätig ist, den Sachverhalt: „Google sieht Cloud-Computing als einen Paradigmenwechsel – vergleichbar damit, dass Menschen ihr Geld zu Hause aufbewahrten und es dann irgendwann zur Bank brachten. Heute ist sicher: Die Bank verfügt über Wachpersonal, robuste Tresorfächer, Videoüberwachung und damit über viel mehr, als jeder Einzelne je in Sicherheit investieren könnte.

Dasselbe gilt für Daten: Google beispielsweise hat die notwendige Ausstattung und beschäftigt die weltweit führenden Sicherheitsexperten, um Millionen von Nutzerdaten Tag für Tag zu schützen. Das umfassende Netzwerk von Rechenzentren garantiert, dass Googles Kunden zu jeder Zeit schnell, sicher, verlässlich und von überall auf ihre Daten zugreifen können – und sie auch ganz leicht wieder mitnehmen können, wenn sie nicht mehr mit Google Apps arbeiten möchten.“

Nadine Dibbern, Pressesprecherin bei der Evice Holding AG, fasst die Pluspunkte der Cloud-Technologie zusammen: „Einer der vielfältigen Vorteile liegt im Einsatz beliebiger Endgeräte, auch ohne eigene Rechenleistung, so dass auch mit Smartphones, Tablets oder Laptops vor Ort beim Kunden gearbeitet werden kann. Cloud-Computing bietet für den Nutzer eine hohe Flexibilität und Erreichbarkeit. Zudem ermöglicht es eine Kollaboration mit Anwendern. Insgesamt werden durch

Cloud-Computing eine Verbesserung von Service-Levels, Datensicherheit und -sicherung erreicht. Es bietet Investitionssicherheit bei hoher Skalierbarkeit.“ Dibbern räumt zwar ein: „Im B2C-Bereich mangelt es bislang noch an Akzeptanz in Bezug auf die Vertrauenswürdigkeit dieser Lösungen.“ Sie betont aber gleichzeitig: „Im B2B-Bereich ist Cloud-Computing akzeptiert.“

Über die Bedeutung der Cloud im Versicherungsbereich sagt Hans Rehm von der IBM-Pressestelle: „Das Cloud-Thema wird mehr und mehr ein Schlüsselthema auch für die Versicherungsbranche und damit auch für die Versicherungsmakler und -vermittler. Doch Cloud bedeutet nicht nur die Installation eines neuen Stücks Hardware oder Software, sondern ist eine Transformation des Unternehmens. Die Prozesse, Anwendungen, Workflows und Genehmigungen müssen ‚Cloud-ready‘ gemacht werden.“

2. Technische Voraussetzungen

Alle vier der befragten Unternehmen äußerten sich auch zu der Frage, ob und wie man mit ihren Lösungen arbeiten kann, wenn keine entsprechend leistungsfähigen Internetanbindungen vorhanden sind. Alle betonten, dass sie selbst mit kleinen Bandbreiten problemlos zurechtkommen.

Evice-Pressesprecherin Nadine Dibbern bringt es im Interview auf den Punkt: „Die handelsübliche Minimalbandbreite, über die beispielsweise ein Smartphone verfügt, ist für den Betrieb der hochfrequentierten Cloud-Angebote von Evice völlig ausreichend. Ein schneller Internetzugang ist gar nicht notwendig.“

Ann-Catrin Boll erklärt für Google, welche Möglichkeiten das System des Unternehmens bietet, wenn einmal keine Internetverbindung vorhanden ist: „Google Apps ist bereits für eine Vielzahl von mobilen Geräten wie Handys oder Tablet-PCs verfügbar. Doch natürlich wird es auch Situationen geben, in denen keine Internetverbindung zur Verfügung steht, beispielsweise im Flugzeug, im Zug oder im Auto. Daher hat Google im August 2011 erste Schritte in diese Richtung unternommen: Mit der Mail-Offline-Funktion ist das Webmail-Programm Google Mail auch ohne Internetverbindung verfügbar. Diese Funktion ist für Situationen gedacht, in denen E-Mails ohne einen Internetanschluss gelesen, beantwortet, organisiert oder archiviert werden müssen.“

¹⁰ Die ausführlichen Interviewtexte finden sich im Anhang.

„Ferner stellt Google auch die Offline-Versionen von Google Text & Tabellen und Google Kalender bereit, die ebenfalls den nahtlosen Wechsel zwischen Online- und Offline-Modus erlauben. Demnächst wird es auch Offline-Unterstützung für die Dokumentbearbeitung sowie anpassbare Synchronisierungseinstellungen geben. Und Google plant, den Offline-Zugriff noch umfassender zu ermöglichen, sobald auch andere Browser als Google Chrome fortgeschrittene Offline-Funktionalität unterstützen“, fasst Ann-Catrin Boll zusammen.

Vonseiten der IBM gibt es auch Lösungen, die ohne Internet funktionieren. IBM-Mitarbeiter Hans Rehm berichtet: „Unter dem Motto „Cloud Unterwegs“ bieten wir Lösungen an, die auf dem lokalen Rechner des Vertriebsmitarbeiters eine mehrfach verschlüsselte, lokale Kopie der für ihn relevanten Daten erstellt.

Diese wird, sobald der Mitarbeiter wieder „online“ ist, ständig synchronisiert. Damit kann der Mitarbeiter auch im Auto oder im Flugzeug arbeiten und ist auch bei der unwahrscheinlichen Situation, dass die Cloud mal längere Zeit nicht zur Verfügung steht, in der Lage, unabhängig (offline) zu arbeiten. Die Daten sind so geschützt, dass selbst bei einem Diebstahl oder Verlust des Geräts keiner an die Daten kommt und sie sich sogar nach einer gewissen Zeit ohne Online-Verbindung selbstständig löschen.“

Mani Pirouz von Salesforce.com Germany erklärt: „Salesforce Mobile ermöglicht es, unabhängig vom Aufenthaltsort auf die wichtigen Daten und Informationen zuzugreifen – in Echtzeit und über das Mobilfunknetz. Damit sind dieselben Informationen wie am Arbeitsplatz auch mobil verfügbar. Ergänzt wird dies durch Kalenderfunktionen, Zugriff auf eine Content Library, die Möglichkeit, eingehende Calls gleich in Salesforce zu registrieren oder neue Leads oder eingehende Anfragen auch über das mobile Gerät einzusehen. Diese Mobil-Lösung macht den Außendienstmitarbeiter unabhängig von einem Internetzugang.“

3. Datensicherheit – ein sensibles Thema

Immer wenn Daten nicht mehr intern, sondern extern gespeichert werden, spielt das Thema Datensicherheit eine große Rolle. Anwender sorgen sich, wer alles die Daten bekommt und ob eventuell ein unberechtigter Zugriff möglich ist.

Hans Rehm von IBM ist sich sicher: „Die meisten Cloud-Rechenzentren haben einen höheren Grad an Sicherheit (Firewall, Zugangskontrollen et cetera) als zum Beispiel mancher Versicherungsmakler. Datensicherheit ist nicht erst seit Einführung von Clouds ein Thema.“ Er führt aus: „Viele Unternehmen nutzen mittlerweile sogenannte Desktop Clouds, um das Sicherheitsrisiko „Mitarbeiter“ zu

minimieren.“ Laut IBM-Pressesprecher stellt sich für den Anwender beim Einsatz einer Cloud-Lösung die Frage, ob er Private/on-premise Cloud – also ein eigenes Rechenzentrum – oder ein Public/off-premise Cloud – also ein Rechenzentrum eines externen Dienstleisters nutzt.

„Bei der ersten Variante ist das Unternehmen weiterhin selbst für die Sicherheit verantwortlich. Im zweitgenannten Fall muss sich der Auftraggeber, wie bei allen Outsourcing-Verträgen, genau anschauen, wo und wie die Daten abgelegt werden. Der Standort des Rechenzentrums entscheidet über die anzuwendenden Datenschutzbestimmungen. Die IBM zum Beispiel nutzt ihr Rechenzentrum in Deutschland und damit gelten hier auch die deutschen Datenschutzbestimmungen“, so Rehm und betont zudem: „Die Kunden haben zusätzlich die Möglichkeit, ihre Daten und die Verbindungen zu verschlüsseln.“

Auch Google und Etvise versprechen eine hohe Datensicherheit bei ihren angebotenen Lösungen. Die Google-Pressesprecherin Boll beschreibt die vorhandenen Schutzmechanismen des Unternehmens wie folgt: „Googles oberstes Ziel ist es, die Sicherheit und Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten. Um dies zu garantieren, betreibt Google eines der stabilsten Netzwerke von verteilten Rechenzentren weltweit und stellt umfangreiche Ressourcen für die Aufrechterhaltung der Datensicherheit bereit. Mit Schutz rund um die Uhr und unter Überwachung durch ein spezielles Sicherheitsteam unterliegen Googles Anlagen zu jedem Zeitpunkt extrem hohen Kontrollstandards.

Ferner sind die Daten virtuell so geschützt, als befänden sie sich auf einem eigenen Server. Das heißt, unbefugte Dritte und Wettbewerber können auf Daten nicht zugreifen. Zudem sind alle Nutzerkonten über virtuelle Kombinationen aus Schloss und Schlüssel geschützt. Diese stellt sicher, dass ein Nutzer die Daten eines anderen nicht einsehen kann. Diese Struktur ähnelt der Segmentierung von Kundendaten in anderen gemeinsamen Infrastrukturen, etwa denen von Online-Banking-Anwendungen.“

Auch Nafi GmbH & Co. KG ist sich der Datensicherheitsproblematik nach Angaben der Geschäftsführerin des Unternehmens, Diplom-Mathematikerin Ivana Höltring, „sehr bewusst und nutzt deshalb ausschließlich seine eigenen Rechenzentren zur Bereitstellung der Softwarelösungen und beauftragt keine weiteren Subunternehmer bezüglich des Hostings der Anwendungen.“

Höltring führt weiter aus: „Damit gewährleisten wir, dass alle Daten auf in Deutschland beheimateten Servern liegen und damit auch dem deutschen Datenschutzgesetz unterliegen. Außerdem ist so jederzeit eine Kontrolle der technischen und

organisatorischen Maßnahmen zum Schutze der Daten gewährleistet – zum Beispiel eine Zonentrennung der Eingabegeräte und der speichernden Geräte, Trennung von Schreib- und Lesevorgängen, dedizierte Systeme, das heißt nur für die jeweilige Aufgabe vorhanden, Trennung von Entwicklungs-, Test- und Produktivumgebung.“

Was Etvice in Sachen Datensicherheit bietet, umschreibt die Pressesprecherin des Unternehmens, Nadine Dibbern, wie folgt: „Etvice betreibt ein zertifiziertes Rechenzentrum, das den höchsten Sicherheitsstandard gewährt. Überwacht wird dies von Datenschutzbeauftragten und externen Auditoren. Die Datenbanken, Festplatten und Back-ups sowie die Datenleitungen und VPNs werden verschlüsselt. Externe Spezialisten führen regelmäßig Webaudits und Penetrations Tests durch.“

Versicherungen haben nach Ansicht von Mani Pirouz von Salesforce.com „mit einem wesentlichen Problem zu kämpfen: Immer mehr Daten bedingen steigende Anforderungen an die IT-Infrastruktur. Eine Auslagerung der Daten in die Cloud liegt also nahe – zusätzlich gefördert durch den verhältnismäßig hohen IT- Standardisierungs- und –Automatisierungsgrad der Branche, der eine gute Grundlage für die Einbindung von Cloud Services bietet. Dabei müssen Versicherungen speziellen datenschutz- und aufsichtsrechtlichen Anforderungen einer Auslagerung genügen.“

Pirouz ergänzt: „Eine weitere Herausforderung in der Versicherungsbranche sind Zugriffsberechtigungen innerhalb von Cloud-Applikationen. Versicherungsmakler müssen auf auftragsbezogene Details zugreifen, sollen darüber hinaus aber keine weiteren kundensensiblen Daten des Unternehmens einsehen können.“ Nach Angaben des Product Marketing Managers hat sich Salesforce.com auf diese rechtlichen Problemstellungen eingestellt und bietet entsprechende Lösungen an.

Gleichzeitig betont Pirouz aber auch: „Gleiche Sicherheitsstandards für alle Unternehmen – egal ob Industriefertigungsunternehmen oder Versicherungsdienstleister: Diese Maxime ist Basis der Cloud-Lösungen von Salesforce.com. In Bezug auf Sicherheitsstandards dürfen Branchenzugehörigkeit und Unternehmensgröße kein Differenzierungsmerkmal sein. Ein Cloud-Anbieter muss einem Start-up denselben Sicherheitsstandard einräumen wie einem Global Player. So nehmen Cloud-Lösungen von Salesforce.com innerhalb der IT im übertragenen Sinne eine Demokratisierungsfunktion wahr. Gleiches Recht für alle.“

4. Zertifizierte Sicherheit

Konkret nach den hauseigenen Rechenzentren befragt, welche von allen vier Unternehmen betrieben werden, erklärten zwei, dass diese unter anderem

in Deutschland ihren Standort haben. Die Rechenzentren von Etvice sind ausschließlich in Deutschland, die Cloud-Rechenzentren von IBM in Deutschland, aber auch in den USA, in Kanada, Singapur und Japan. Salesforce.com betreibt nach eigenen Angaben mehrere globale Rechenzentren. „Die Daten unserer deutschen Kunden liegen in den Rechenzentren in den USA“, wie der Pressesprecher des Unternehmens ergänzt.

Google gibt sich bei der Standortfrage der Rechenzentren etwas geheimnisvoll. Die Pressesprecherin Ann-Catrin Boll erklärt: „Google unterhält eine Anzahl geografisch verteilter Rechenzentren, deren Standorte aus Sicherheitsgründen vertraulich behandelt werden.“¹¹ Der Zugang zu den Rechenzentren ist strikt auf ausgewählte Mitarbeiter von Google mit entsprechender Befugnis beschränkt.“

Apropos Sicherheit: Alle Anbieter betonen – was wohl niemanden verwundert – wie sicher ihre Rechenzentren sind. „Unsere Rechenzentren sind nach den höchsten Sicherheitsstandards und Zertifizierungen ausgelegt“, erklärt zum Beispiel Hans Rehm von IBM.

Und auch Marketing Manager Mani Pirouz von Salesforce.com bekräftigt, dass die globalen Datacenter des Unternehmens nach den internationalen Standards ISO 27001, SAS 70 Type II und Systrust zertifiziert sind. „Die Einhaltung des Datenschutzes wurde jüngst auch vom TÜV Saarland geprüft und bestätigt. Zudem ist Salesforce.com zertifizierter Lizenznehmer des TRUSTe Web Privacy Seal (geprüftes Datenschutzsiegel für Websites) sowie des TRUSTe EU Safe Harbor Seal (EU-Safe-Harbor-Siegel) und verpflichtet sich zur Einhaltung der EU-Safe-Harbor-Richtlinien und des EU-Datenschutzrechts.“

Außerdem wird vom Salesforce-Manager Pirouz bestätigt: „Eine Überlastung unserer Server ist hingegen ausgeschlossen. In den vergangenen achtzehn Monaten wurde ein Durchschnittswert von über 99,9 Prozent Verfügbarkeit unserer Services und eine durchschnittliche Antwortzeit von unter 300 ms erreicht. Damit überragt die Salesforce.com die Performanz vieler unternehmenseigener Rechenzentren.“

Über die Webseite trust.salesforce.com kann der Kunde in Echtzeit die Performanz der Systeme und geplante Wartungen jederzeit einsehen. Zudem sind die Kundendaten mit einer mehrfach redundanten Datenvorhaltung und der Replizierung über geografische Zonen hinweg gegen Einflüsse von außen geschützt.“

¹¹ Einige Beispiele sind hier veröffentlicht: www.google.com/about/datacenters/locations/index.html.

Mit aktuellen Kunden-Nachrichten zu mehr Umsatz!

Erfahren Sie wie ...

Mit regelmäßigen Informationen halten Sie Ihre Kunden auf dem Laufenden und sich im Gedächtnis Ihrer Kunden. Sie zeigen Know-how, werden weiterempfohlen und generieren Neugeschäft.

Ob

- Kundenzeitung
- Homepage
- Social Media oder
- Newsletter

... **in unserem Leitfaden** finden Sie hilfreiche Tipps, wie die Nachrichten zu Ihren Kunden kommen.

Fordern Sie gleich den kostenlosen Leitfaden zum Thema „**Aktuelle Nachrichten für Versicherungskunden**“ an.



VersicherungsJournal

Kontakt:

Simona Salzburg

Vertriebsleiterin

Telefon +49 (0)30 72019729

E-Mail s.salzburg@versicherungsjournal.de

Den Leitfaden erhalten Sie gratis, zusammen mit einer Leseprobe unserer Texte und einem Angebot zu deren Nutzung.



VII. Anhang – Interviews

Im Anhang findet sich eine Zusammenstellung der geführten Interviews. In der Artikelübersicht sind die Statements aus den Bereichen Forschung, Wirtschaft und Wissenschaft in der Gruppe genannt, darunter sind die Interviews der Hersteller und Anbieter von versicherungsspezifischen Programmen wie Vergleichssoftware aufgeführt und in der dritten Sektion finden sich die Interviews mit branchenunabhängigen Anbietern von Cloud-Lösungen allgemein. Innerhalb der jeweiligen Gruppe sind die Interviews in alphabetischer Reihenfolge sortiert.

Artikelübersicht				
	Nr.	Unternehmen / Institut	Statementgeber / Firmen- beziehungsweise Institutsprofil	Seite
Verbände beziehungsweise Institutionen aus Forschung, Wissenschaft und Wirtschaft	1	Bundesverband Informations- wirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. (Bitkom)	Statementgeber: Dr. Mathias Weber, Bereichsleiter IT-Services	32
	2	Fraunhofer-Institut für Arbeits- wirtschaft und Organisation (IAO)	Statementgeber: Thomas Renner, Leiter Competence Center Electronic Business	34
	3	FZI Forschungszentrum Informatik Stiftung des bürger- lichen Rechts	Statementgeber: Dr. Klaus Krogmann, Abteilungsleiter im Forschungsbereich Software Engineering	36
Hersteller und Anbieter von versicherungsspezifischen Programmen und Lösungen	4	ArtBase Software GmbH	Statementgeber: Dipl.-Informatiker Bernhard Thomas, Geschäftsführer	38
	5	Assapp AG	Statementgeber: Michael Gerdes, Vorstand	40
	6	Assfinet Die Assekuranz- und Finanz- Netzwerk AG	Statementgeber: Dipl.-Wirtschaftsinfor- matiker Marc Rindermann, Vorstand	41
	7	Blau direkt GmbH und Co. KG	Statementgeber: Oliver Pradetto, Geschäftsführung	44
	8	C1 FinCon GmbH	Statementgeber: Henning Plagemann, Geschäftsbereich Versicherungen	46
	9	Codie Software Products e.K.	Statementgeber: Dipl.-Ing. Andreas Bargfried, Firmeninhaber	48
	10	Completho Software GmbH	Statementgeber: Georg Ledermann, Geschäftsführer	
	11	Frank Weber Softwareentwick- lung für die Finanzbranche	Statementgeber: Frank Weber, Firmeninhaber	
	12	Franke und Bornberg Research GmbH	Statementgeber: Kirsten Huppert, Referentin Presse/Öffentlichkeit	
	13	Gewa-Comp, Vertrieb von Hard- und Software GmbH	Statementgeber: Andreas Gehm, Geschäftsführer	

	14	IWM Software AG	Statementgeber: Bernd Jakobs, Vorstand	
Hersteller und Anbieter von versicherungsspezifischen Programmen und Lösungen	15	K+K Software E.+ K. Kopplin GbR	Statementgeber: Edmund Kopplin, Firmeninhaber	
	16	Lutronik Software GmbH	Statementgeber: Wolfgang Luce, Geschäftsführer	
	17	Maklersoftware.com GmbH	Statementgeber: Ludwig Reitingen, Geschäftsführer	
	18	Nafi-Unternehmensberatung GmbH & Co. KG	Statementgeber: Dipl.-Math. Ivana Höltring, Geschäftsführerin	
	19	NK Capital GmbH	Statementgeber: Marco Berndorfer, Geschäftsführer	
	20	Rendite 2000 AG Financial Software	Statementgeber: Björn Torkar, Mitglied des Vorstandes	
	21	VFM Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH	Statementgeber: Robert Schmidt, stellvertretender Geschäftsführer	
	22	Volz ITSC Software GmbH	Statementgeber: Walter Merle, Key Account Manager	
Branchenunabhängige Anbieter von Cloud-Lösungen	23	Etvice Holding AG	Statementgeber: Nadine Dibbern, Pressemitarbeiterin	
	24	Google Germany GmbH	Statementgeber: Ann-Catrin Boll, Mitarbeiterin der Presseagentur A+O Gesellschaft für Kommunikationsbera- tung mbH, Presseagentur von Google	
	25	IBM Deutschland GmbH	Statementgeber: Hans-Jürgen Rehm, Pressesprecher	
	26	Salesforce.com Germany GmbH	Statementgeber: Mani Pirouz, Product Marketing Manager DACH	

1. Bitkom

„Problematisch ist zurzeit noch der Einsatz von Cloud-Computing im Hochsicherheitsbereich“

Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. (Bitkom)

Albrechtstraße 10 A, 10117 Berlin, Telefon: 030 275760, Internet: www.bitkom.org

Statementgeber: Dr. Mathias Weber, Bereichsleiter IT-Services

Profil: Die Bitkom sieht sich als „das Sprachrohr“ der IT-, Telekommunikations- und Neue-Medien-Branche.

Glauben Sie, dass Cloud-Lösungen für Versicherungsmakler und -vermittler im Kommen sind?

In den vergangenen Jahren ist das Angebot an Cloud-Services enorm gewachsen. Das hängt damit zusammen, dass mit den neuen Möglichkeiten des Cloud-Computing auch für kleine Nischen weltweit Kunden adressiert werden können.

Hochgradig auf individuelle Bedürfnisse eines Unternehmens zugeschnittene Anwendungen eignen sich nicht für Cloud-Computing. Es besteht kein Zweifel daran, dass für einen großen Teil der Aufgaben eines Versicherungsmaklers Cloud-Services eine wirtschaftlich sinnvolle Option bieten.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile?

Cloud-Computing ist eine Form der bedarfsgerechten und flexiblen Nutzung von IT-Leistungen. Diese werden in Echtzeit als Service über das Internet bereitgestellt und nach Nutzung abgerechnet. Damit ermöglicht Cloud-Computing den Nutzern eine Umverteilung von Investitions- zu Betriebsaufwand.

Die Vorteile stellen sich für Unternehmen verschiedener Größenklassen auch differenziert dar: So profitieren kleine und insbesondere neugegründete Unternehmen von dem sich ständig weiterentwickelnden Lösungsangebot. Sie können jetzt dynamische IT-Lösungen nutzen, die bisher größeren Unternehmen vorbehalten waren. Sie nutzen die in der Praxis erprobten Angebote des globalen Marktes, ohne umfangreiche Investitionen in eigene IT-Ressourcen vornehmen zu müssen. Außerdem können Mittelständler schnell (virtuelle) Unternehmensverbünde gründen und auflösen, um stärker am Markt aufzutreten, beispielsweise durch die Erweiterung und Kombination ihrer Produkt- und Serviceangebote. Die zugrundeliegende IT in der Cloud unterstützt sie dabei dynamisch und ohne große Vorabinvestitionen.

Mittelständische Unternehmen ziehen Vorteile aus der Effizienz und Geschwindigkeit im Marktzugang (Time-to-Market), die ihnen Cloud-Computing ermöglicht. Sie können sich stärker im globalen Wettbewerb engagieren.

Große Unternehmen können in vielen Fällen selbst die Skaleneffekte heben, die das Cloud-Computing gerade für den Mittelständler so attraktiv macht. Für große Unternehmen steht beim Cloud-Computing eine Verbesserung von Agilität und Flexibilität und somit eine Erhöhung der Unternehmensperformanz im Mittelpunkt.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Unter Betriebs-, Eigentums- und Organisationsaspekten unterscheidet man zwischen zwei reinen Cloud-Formen, den Private Clouds und den Public Clouds. Während Private Clouds eine effiziente, standardisierte und vor allem sichere IT-Betriebsumgebung unter Kontrolle des Unternehmens bieten, hat der Nutzer bei Public Clouds auf die Form und den physischen Ort der Datenhaltung sowie auf Compliance- und Sicherheitsaspekte normalerweise keinen Einfluss.

Die Frage zu den Nachteilen ist nur konkret für die verschiedenen Organisationsformen von Clouds und die gewählte Sourcing-Option zu beantworten. Die Tatsache, dass bei bestimmten Cloud-Organisationsformen und Sourcing-Optionen der physische Zugriff auf die Datenbestände nicht komplett unter eigener

Kontrolle steht, führt bei einigen IT-Entscheidern zu Unbehagen und kann dann auch als Nachteil empfunden werden. Bedenken der IT-Entscheider können durch Transparenz, Service-Level-Agreements, technische Lösungen und persönliche Ansprechpartner auf Anbieterseite reduziert werden.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen? Schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen im Versicherungsbereich um sehr sensible Daten.

Informationssicherheit und Datenschutz sind in der Tat zentrale Fragen beim Einsatz von Cloud-Computing. Unternehmen wollen auf der sicheren Seite sein und gesetzeskonform handeln.

Generell gilt: Für professionelle Cloud-Dienstleister sind Informationssicherheit und Datenschutz wettbewerbsentscheidend. Sie können ihren Kunden ein Niveau an Sicherheit bieten, was kleine und mittelständische Unternehmen nicht erreichen – Spezialisten verfügen dafür über die technologischen und personellen Ressourcen. Mittelständler sind also gut beraten, sich in diesen Fragen die Hilfe der Dienstleister zu holen.

In der Regel ist ein breites Spektrum organisatorischer und technischer Maßnahmen erforderlich, um eine hohe Informationssicherheit zu gewährleisten. Leitfäden geben Interessierten eine Übersicht, woran zu denken ist. Als Beispiel sei der Leitfaden „Cloud-Computing – Was Entscheider wissen müssen“ genannt, der auf www.cloud-practice.de zugänglich ist oder auch vom Bitkom angefordert werden kann.

Daten können in verschiedener Hinsicht sensibel sein. Auf der einen Seite haben wir es mit personenbezogenen Daten zu tun. Für ihre Verarbeitung stehen deutschen Unternehmen zahlreiche Möglichkeiten zum rechtskonformen Einsatz von Cloud-Services offen. Problemlos ist beispielsweise die Auftragsdatenverarbeitung innerhalb einer EU/EWR-Cloud. Aber auch die Nutzung von EU/EWR-Clouds US-amerikanischer (oder anderer) Anbieter ist möglich, wenn sich deutsche Unternehmen in den Verträgen mit den Providern ausreichende Garantien zu einem Verbleib der Daten innerhalb des EWR einräumen lassen.

Ohne solche Garantien besteht für ein deutsches Unternehmen noch die Möglichkeit, einen Vertrag über die Nutzung einer internationalen Cloud abzuschließen; es wäre allerdings zu bestimmten Prüfungen verpflichtet und sollte sich für die Vertragsgestaltung den Rat erfahrener Juristen einholen.

Auf der anderen Seite gibt es genügend Unternehmensdaten, die keinen Personenbezug aufweisen – und für die das Bundesdatenschutzgesetz nicht gilt – und die einen erheblichen Wert darstellen, also schützenswert sind. Der Übermittlung solcher Daten in eine Cloud außerhalb von EU/EWR sollte eine detaillierte Prüfung vorausgehen, über welche Zugriffsrechte öffentliche Organisationen in anderen Staaten verfügen.

Als problematisch wird zurzeit noch der Einsatz von Cloud-Computing im Hochsicherheitsbereich angesehen. Dazu gehören einige Einsatzgebiete im Gesundheitswesen sowie im Banken- und Versicherungsbereich. Wirtschaft und Politik arbeiten im Rahmen des IT-Gipfel-Prozesses daran, hier weiterzukommen. Deutliche Fortschritte sind auch zu erwarten, wenn die Projekte des Trusted-Cloud-Technologiewettbewerbs des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie zu konkreten und umsetzbaren Ergebnissen führen. Wir dürfen sicher sein, in den nächsten Jahren eine deutliche Ausweitung der Einsatzgebiete von Cloud-Computing in Wirtschaft und Verwaltung sehen zu können.

Auf was muss Ihrer Meinung nach ein Versicherungsmakler achten, wenn er eine Cloud-Lösung einsetzen will?

Die Branchenverbände der Informationswirtschaft sowie der Finanzdienstleistungsindustrie bieten Leitfäden, Vorgehensmodelle und Checklisten an, anhand derer sich Interessierte informieren können, worauf besonders zu achten ist, wenn man Cloud-Computing wirtschaftlich sinnvoll einsetzen will.

2. Fraunhofer IAO

„Um ein ‚Lock-in‘ bei einem Anbieter zu vermeiden, ist sicherzustellen, dass die Daten auch wieder aus der Cloud exportiert werden können“

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO)

Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart, Telefon: 0711 9702450, Internet: www.iao.fhg.de,
www.e-business.iao.fhg.de

Statementgeber: Thomas Renner, Leiter Competence Center Electronic Business

Profil: Das Institut unterstützt Unternehmen dabei, die Potenziale innovativer Organisationsformen sowie zukunftsweisender Informations- und Kommunikationstechnologien zu erkennen, auf ihre Belange anzupassen und einzusetzen.

Glauben Sie, dass Cloud-Lösungen für Versicherungsmakler und -vermittler im Kommen sind?

Größere Unternehmen, die eine Versicherungsmaklersoftware einsetzen, nutzen bereits extern gehostete Lösungen und „private Cloud-Lösungen“. Betrachtet man kleinere Makler und Vermittler, die wenig Zeit und Ressourcen haben, um Software und Computer zu verwalten oder sich gar Lösungen maßschneidern zu lassen, ist der Schritt von der eigenen Installation zu einer Cloud-Lösung naheliegend.

Diese enthalten häufig bereits Lösungen für Verschlüsselung von Daten, Ausfallsicherheit und Datensicherung, die bei der Nutzung eines Heimarbeitsrechners einen hohen Administrationsaufwand verursachen würden.

Makler, die beispielsweise für mehrere Versicherungen arbeiten, können auf einfache Weise cloudbasierte Lösungen ihrer Partnerunternehmen nutzen, um stets die jeweiligen aktuellen Informationen und Kalkulationsdaten zu erhalten und Geschäftsprozesse elektronisch zu unterstützen.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile?

Softwarelösungen und Daten sind jederzeit und an jedem Ort – auch im mobilen Einsatz – verfügbar. Der Zugang zu der jeweils neuesten Version der Software ist gesichert und der Betrieb in zertifizierten Rechenzentren erlaubt die Sicherung von Daten, höhere Ausfallsicherheit und so weiter. Der Administrationsaufwand auf dem eigenen Arbeitsrechner ist geringer als bei einer selbstständigen Verwaltung der gesamten Infrastruktur.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Das Bewusstsein, dass die eigenen Daten bei einem anderen Unternehmen liegen – verbunden mit entsprechenden Sicherheitsfragen – ist gegenwärtig noch ein Hemmnis auf dem Weg zur Cloud-Lösung, für das jedoch Best-Practice-Lösungen bereits existieren.

Die Migrationsmöglichkeiten der eigenen Daten sind ein Thema: Um ein „Lock-in“ bei einem Anbieter zu vermeiden, ist sicherzustellen, dass die Daten auch wieder aus der Cloud exportiert werden können.

Des Weiteren wird eine genügend hohe Bandbreite bei den Internetzugängen benötigt. Für Vor-Ort-Termine mit Kunden ist das Zusammenspiel von Offline-Lösungen mit Cloud-Lösungen ein Weg, um von der Internetanbindung unabhängig zu sein.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen?

Die Datensicherheit muss vom Anbieter sichergestellt werden, beispielsweise durch das Bereitstellen der IT-Infrastruktur in zertifizierten Rechenzentren, die in Ländern liegen, bei denen die Datensicherheitsvorschriften strikt sind. Zwischen dem Nutzer und dem Anbieter einer Cloud-Lösung muss ein Vertrauensverhältnis bestehen.

In den kommenden Jahren werden sich Zertifizierungen für Datenschutz (weiter-)entwickeln, welche es den Nutzern erleichtern, Datenschutz und Datensicherheit von Lösungen einzuschätzen und das Vertrauen in den jeweiligen Anbieter zu stärken.

Auf was muss Ihrer Meinung nach ein Versicherungsmakler achten, wenn er eine Cloud-Lösung einsetzen will?

Versicherungsmakler sollten sich bei der Auswahl der Software zunächst einen Test-Zugang beschaffen, um dann festzustellen, ob die Funktionalität der Software für sie geeignet ist. Weiterhin ist zu prüfen, wie der vorhandene Datenbestand in die neue Lösung übernommen und aus dieser bei Bedarf ebenfalls wieder exportiert werden kann.

Die Datensicherheit sollte man sich vom Anbieter genau erklären lassen. Dazu gehören auch Fragen wie nach dem Ort, an dem Software und insbesondere Daten gehostet werden, und nach den Sicherheits- und Datenschutzstandards, die angewendet werden.

Bei Zertifizierungen ist zu prüfen, was wirklich zertifiziert wurde und welche Kriterien dafür erfüllt sein müssen. Schließlich ist bei der Vertragsgestaltung auf die Kündigungsfristen zu achten, falls man sich die Option offen halten möchte, zu einer anderen Lösung wechseln zu können.

3. FZI Forschungszentrum Informatik

„Selbstständige Versicherungsmakler sind eine typische Zielgruppe von Cloud-Computing-Lösungen“

FZI Forschungszentrum Informatik Stiftung des bürgerlichen Rechts

Haid-und-Neu-Straße 10-14, 76131 Karlsruhe, Telefon: 0721 96540, Internet: www.fzi.de

Statementgeber: Dr. Klaus Krogmann, Abteilungsleiter im Forschungsbereich Software Engineering

Profil: FZI ist eine Einrichtung des Landes Baden-Württemberg und der ehemaligen Universität Karlsruhe (TH), jetzt Karlsruher Institut für Technologie (KIT), und unterstützt Unternehmen und öffentliche Einrichtungen dabei, neue Methoden und Erkenntnisse wissenschaftlicher Forschung aus Informatik, Ingenieur- und Wirtschaftswissenschaften in ihre Tätigkeiten mit einzubeziehen.

Glauben Sie, dass Cloud-Lösungen für Versicherungsmakler und -vermittler im Kommen sind?

Ja, das glaube ich auf jeden Fall. Gerade selbstständige Versicherungsmakler (zwei bis 50 Mitarbeiter) sind eine typische Zielgruppe von Cloud-Computing-Lösungen. Dabei steht nicht unbedingt klassisches Cloud-Computing mit einer reinen Cloud-Infrastruktur im Vordergrund, sondern sogenannte Software-as-a-Service- (SaaS-) Lösungen, die auf eine Cloud-Infrastruktur aufsetzen.

Denn SaaS-Lösungen haben hier insbesondere den Vorteil, dass der Administrationsaufwand für Versicherungsmakler verringert werden kann, da dieser Aufwand durch den SaaS-Anbieter übernommen wird. Typische SaaS-Lösungen sind Customer-Relationship-Management- (CRM-) Systeme, aber auch Tarifvergleichssoftware. Sobald hier Kundendaten ins Spiel kommen, sind die rechtlichen und sicherheitstechnischen Risiken zu berücksichtigen.

Die Nutzung von Cloud-Computing als Infrastruktur für Speicherplatz und Rechnerkapazität kommt aus meiner Einschätzung nur für größere Versicherungsmakler in Frage, die in der Lage sind, die Komplexität von Cloud-Computing durch beispielsweise Fachexpertise im eigenen Unternehmen selbst zu beherrschen oder hierfür anfallende Aufwände durch Dienstleister abfangen zu können. Interessant ist hier vor allem die Verknüpfung von Bestandssoftware mit Cloud-Computing-Konzepten. Da selten ein direkter Umstieg auf Cloud-Computing sinnvoll möglich ist, wird hier eine jeweils angepasste Migrationsstrategie benötigt, die die Vorteile von Cloud-Computing (beispielsweise Kosteneffizienz und Elastizität) nicht ad absurdum führt.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile?

Wird Cloud-Computing (inklusive SaaS) gezielt und richtig eingesetzt, lassen sich hiermit Kosteneinsparungen, Effizienzsteigerungen und Qualitätsverbesserungen gerade hinsichtlich Sicherheit, Zuverlässigkeit, Performance und Flexibilität erreichen.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Datenschutz und Datensicherheit sind nach wie vor zwei der größten Herausforderungen von Cloud-Computing. Diese untergraben das Vertrauen in Cloud-Anwendungen, weswegen wir hier auch einen Schwerpunkt in unserer Anwendungsforschung im Cloud-Computing-Bereich setzen.

Insgesamt müssen Cloud-Anwendungen durchgehend und nachvollziehbar qualitätsgesichert werden bezüglich Sicherheit, Zuverlässigkeit, Performance, Flexibilität, um den Auswirkungen der inhärenten Nachteile von Cloud-Computing durch die Entkopplung von Dienstnehmer (Versicherungsmakler, Kunde) und Dienstgeber (Cloud-Anbieter) entgegenzutreten.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen im Allgemeinen und bei der von Ihrem Institut entwickelten Cloud-Lösung im Besonderen?

Die bei uns am FZI Forschungszentrum Informatik entwickelte Lösung ist in der Lage, Cloud-Lösungen auf mögliche Schwachstellen aus Qualitätssicht hin zu analysieren. Damit lassen sich Cloud-Lösungen in der Folge gezielt verbessern.

Die Einhaltung von Qualitätsanforderungen kann damit sichergestellt werden – ein Aspekt, der oft bei Cloud-Lösungen noch zu wenig berücksichtigt wird, in unseren Augen aber eine sehr große Bedeutung auch für die Datensicherheit im Cloud-Computing hat. Deshalb haben wir Lösungen entwickelt, die Kunden- und Bestandsdaten in Cloud-Computing-Szenarien vor unerwünschtem Zugriff in der Cloud schützen.

Die von uns angebotenen Analysen und Lösungen sind als Bausteine in Cloud-Computing-Szenarien einsetzbar. Wir bieten allerdings kein fertiges Software-Produkt an, dass speziell auf die Versicherungsbranche zugeschnitten ist, sondern beraten als Forschungsdienstleister den Kunden bei dem Weg in die Cloud und entwickeln mit ihm eine passende Cloud-Strategie.

Sehen Sie einen Nutzen für Versicherungsmakler bei dem von Ihrem Institut entwickelten Qualitätsmanagementsystem für Online-Plattformen?

Versicherungsmakler profitieren durch eine qualitätsgesicherte Cloud-Lösung von unseren Analyseverfahren. Bei der Migration auf Online-Plattformen müssen Fragen nach der Integration von Bestandsdaten und Bestandssoftware auf jeden Fall berücksichtigt werden. Das Ziel muss es sein, am Ende der Migration eine qualitätsgesicherte Software-Lösung herzustellen, die den Geschäftsbetrieb optimal unterstützt.

Dazu zählen neben Zuverlässigkeit und schnellen Reaktionsverhalten der Anwendung ein ressourcen-effizienter Betrieb der Online-Plattform sowie Möglichkeiten zur kundenspezifischen Anpassung. Erst zusammen mit einer integrierten Qualitätsbetrachtung auch für Sicherheitsaspekte kann daraus eine zufriedenstellende Lösung für Versicherungsmakler entstehen.

4. ArtBase Software

„Version für Smartphones und Tablets, für die keine Programm-Installation notwendig ist“

ArtBase Software GmbH

Im Oberflur 32, 56766 Auderath, Telefon: 02676 952740, Internet: www.artbase-software.de

Statementgeber: Dipl.-Informatiker Bernhard Thomas, Geschäftsführer

Profil: Softwarehersteller für die Versicherungs- und Finanzbranche und Anbieter von einer Maklerverwaltungssoftware (CRM-Programm).

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

AB-Agenta unterstützt den Datenzugriff über das lokale Netzwerk und auch über das Internet. Dies setzt eine Programm-Installation auf einem Windows-Rechner mit Internet-Zugang voraus. Zusätzlich gibt es die Version „aB-Agenta mobile“ für Smartphones und Tablets, für die keine Programm-Installation notwendig ist.

Wäre oder ist dies dann als Alternative oder als Ersatz für eine Installation beim Kunden gedacht?

Bei aB-Agenta gibt es nur eine Programm-Version mit flexiblem Datenzugriff (lokales Netzwerk oder über unseren Web-Service beim Makler). Die reine Mobile-Version ist eine Spezial-Version für einen einfachen und schnellen Lese-Zugriff.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Die Daten sind von überall erreichbar und Änderungen sind sofort für alle sichtbar.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Internet-Verbindung erforderlich.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Die Daten liegen bei unserem Konzept beim Kunden. Der Zugriff erfolgt über eine verschlüsselte Verbindung.

Planen oder haben Sie ein eigenes Rechenzentrum, um entsprechende Dienste und Programme über die Cloud bereitzustellen, oder setzen Sie hier auf externe Dienstleister? (Wenn externe Dienstleister, auf welche und warum auf diese?)

Nein. Ist nicht erforderlich. Wie bereits erwähnt, befinden sich die Daten beim Makler.

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

AB-Agenta Internet-Arbeitsplatz, aB-Agenta mobile, aB-Agenta Notebook-Version mit Direkt-Zugriff oder Daten-Synchronisation über das Internet.

Makler und Außendienstmitarbeiter sind viel unterwegs und nicht immer und überall sind entsprechend leistungsfähige Internetanbindungen vorhanden. Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Die aB-Agenta Notebook-Version mit Daten-Synchronisation verfügt über einen lokalen Datenbestand.

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist?

Die Daten liegen bei unserem Konzept beim Kunden. Der Zugriff erfolgt über eine verschlüsselte Verbindung.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Da die Daten beim Makler liegen, hat er innerhalb seines lokalen Netzwerkes immer Zugriff auf die Daten (unabhängig vom Internet). Es besteht keine Abhängigkeit von einem externen Rechenzentrum. Externe Mitarbeiter können bei der Notebook-Version weiterhin mit dem lokalen Datenbestand arbeiten und diesen später synchronisieren.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?

Nicht erforderlich.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden benötigten Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Der Datenzugriff erfolgt direkt auf den Server des Maklers. Dazu muss lediglich unser Web-Service-Dienst installiert sein. Dazu kann jeder aktuelle Windows-Rechner verwendet werden (kein spezieller Web-Server oder Server-Betriebssystem erforderlich).

5. Assapp AG

„Wir stellen die Daten online oder offline zur Verfügung“

Assapp AG

Karlstraße 21, 76133 Karlsruhe, Telefon: 0721 602830, Internet: www.assapp.ag

Statementgeber: Michael Gerdes, Vorstand

Profil: Systemhaus für die Versicherungs- und Finanzbranche, das einzelne Produktbereiche wie CRM, Infrastruktur oder Abrechnungsprogramme anbietet, aber auch Hard- und Software bis hin zu Telekommunikationsdienstleistungen.

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

Ja, wir setzen ausschließlich seit Jahren auf Cloud-Computing.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Vorteilhafte Kostenstruktur und die Entlastung der eigenen IT-Abteilung. Wertvolle IT-Ressourcen können für neue Projekte eingesetzt werden. Aktiver Umweltschutz.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Keine.

Planen oder haben Sie ein eigenes Rechenzentrum, um entsprechende Dienste und Programme über die Cloud bereitzustellen, oder setzen Sie hier auf externe Dienstleister?

Wir setzen auf einen externen Dienstleister, nämlich die Firma Telemaxx in Karlsruhe (www.telemaxx.de).

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

Microsoft Dynamics CRM.

Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Microsoft ist der einzige Anbieter, der Daten online und offline zur Verfügung stellen kann.

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist?

Wir gewährleisten höchste Sicherheitsmaßnahmen durch das Rechenzentrum Telemaxx sowie die Anwendung von höchster Technologie von Microsoft.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Wie bereits gesagt: Microsoft ist der einzige Anbieter, der Daten online und offline zur Verfügung stellen kann.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?

In Deutschland, Karlsruhe.

6. Assfinet

„Vorsicht vor kostenlosen Cloud-Angeboten“

Assfinet Die Assekuranz- und Finanz- Netzwerk AG

Max-Planck-Straße 14, 53501 Graftschaft, Telefon: 02225 9134100, www.assfinet.de

Statementgeber: Dipl.-Wirtschaftsinformatiker Marc Rindermann, Vorstand

Profil: Softwarehersteller für die Versicherungs- und Finanzbranche und Anbieter eines CRM-Programms (Maklerverwaltungslösung), von Individuallösungen und von Application Service Providing. (Kunden können ihre IT-Systeme, also zum Beispiel Maklersoftware, auslagern; der ASP-Anbieter betreibt dies an professionelle Rechenzentren.)

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

Ja, vor circa zehn Jahren hat Assfinet bereits Software in der Cloud als SaaS angeboten. Nur damals nannte man das noch nicht so.

Assfinet bietet seit fünf Jahren IaaS- (Infrastructure as a Service) und seit zehn Jahren SaaS- (Software as a Service) Betriebsmodelle für AMS-Umgebungen an. Vor zehn Jahren wurde im SaaS-Bereich dabei ausschließlich das Public-Cloud-Modell verfolgt. Dank deutlicher Professionalisierung der IT-Infrastrukturen in den Maklerbüros setzt inzwischen aber eine Vielzahl unserer Kunden auf Private-Cloud-SaaS-Betriebsmodelle.

Wäre oder ist dies dann als Alternative oder als Ersatz für eine Installation beim Kunden gedacht?

Der Betrieb eines AMS.4 als SaaS in der Cloud ist als Erweiterung zum Betrieb des klassischen Maklerverwaltungssystems im Maklerbüro gedacht. Trotz Web 2.0 sind zentrale SaaS-Cloud-Lösungen nicht in der Lage, effizient im Makler-Backoffice zum Einsatz zu kommen. Bedienkomfort, Arbeitsgeschwindigkeit sowie Individualisierungswünsche unserer Anwender lassen da momentan keine Alternativen zum klassischen windows-basierten Maklerverwaltungsprogramm zu.

Allerdings glaube ich, dass sich der Markt immer weiter in Richtung Cloud-Dienste entwickeln wird. Deutlich weniger komplexe Applikationen machen uns heute schon vor, wie die Zukunft auch für Business-Anwendungen aussehen könnte. Große Kunden, die zum Beispiel über mehrere Standorte verteilt sind, nutzen heute schon die Vorteile aus beiden Welten, indem sie IaaS-Lösungen von Assfinet in der Cloud betreiben und so ihr klassisches AMS.4-Programm weltweit über Internet zur Verfügung haben.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Cloud-Computing ermöglicht es dem Anwender, die Betriebskosten seiner IT-Infrastruktur und damit den Betrieb seines MVPs kalkulierbarer zu machen. Der Einstieg in eine Cloud-MVP-Lösung ist zunächst kostengünstiger als klassische MVPs.

Um Software aus der Cloud zu beziehen, benötigt man weit weniger eigene IT-Infrastruktur. Im Minimal-Fall reichen ein Thin Client und eine Internetverbindung aus, um komfortabel in einem AMS.4 (als IaaS bereitgestellt) arbeiten zu können. Das erspart teure Investitionen und Wartungskosten in eine eigene Server-Infrastruktur. Ferner sind in einem professionellen Rechenzentrum das Risiko einer Betriebsunterbrechung oder gar eines Datenverlustes minimiert, da alle Systeme redundant ausgelegt sein sollten.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Der Nachteil, der am häufigsten von unseren Kunden genannt wird, ist die Tatsache, dass die sensiblen Kundendaten des Maklers, die schließlich sein Kapital sind, in der Cloud vermeintlich unsicher seien. Lieber haben über 90 Prozent unserer Kunden ihre Daten im eigenen Büro und somit vom Zugriff Dritter definitiv und überprüfbar geschützt.

Sind die technischen, vertraglichen und rechtlichen Voraussetzungen gegeben, sind Cloud-Lösungen heute von der Datensicherheit her grundsätzlich unbedenklich. Bei Maklern sollten allerdings alle Alarmglocken schrillen, wenn Anbieter mit kostenlosen Cloud-Angeboten locken. Ein Blick in die Nutzungsbedingungen gibt Aufschluss darüber, was mit den eigenen Daten weiter passiert.

Wenn man dann noch weiß, dass ausgerechnet Versicherer solche kostenlosen Cloud-MVP-Angebote finanzieren, schließt sich der Kreis. Für jeden Makler, der auf seine Unabhängigkeit bedacht ist, kommen solche Lösungen verständlicherweise nicht in Frage.

Wir erleben zurzeit häufiger, dass Makler von solch kostenlosen Lösungen nach einiger Zeit auf unsere Bestandsverwaltung wechseln wollen. Aber wie kommen die Daten des Maklers dann wieder aus der Cloud heraus?

Häufig erlebt man, dass unzusammenhängende Excel-Tabellen mit Kunden- und Vertragsdaten ausgelesen werden. Zuordnungen zu archivierten Dokumenten gehen in der Regel vollständig verloren oder müssen von Hand runtergeladen werden. Das bereitet in der Praxis zurzeit große Probleme und bringt für den Makler viel Ärger mit sich. So wird eine anfänglich kostengünstige Lösung plötzlich ziemlich teuer.

Und was passiert mit den Makler-Daten im Falle einer Insolvenz des Cloud-Anbieters?

In der Vergangenheit gab es immer wieder Anbieter auf dem Markt, die Daten für den Makler auf einer zentralen Plattform gehalten haben. Von einem Tag auf den anderen waren diese Daten plötzlich nicht mehr verfügbar, weil der Anbieter Insolvenz angemeldet hat. Somit ist auch bei der Auswahl des Cloud-Anbieters, wie beim Kauf eines klassischen MVP auch, ein besonderes Augenmerk auf die Finanzkraft des Anbieters zu richten.

Ein weiteres nicht zu unterschätzendes Problem liegt in der Verfügbarkeit breitbandiger Internetverbindungen. Cloud-Lösungen sind auf gut funktionierende Internetverbindungen angewiesen. Dieses wird häufig in ländlichen Gebieten zum Problem. Viele Anbieter bieten passende Leistungen nur in Ballungsgebieten an. Dafür hat man hier häufig bei DSL-Angeboten zu Stoßzeiten Bandbreitenprobleme. Da der Arbeitskomfort in der Cloud maßgeblich von der zur Verfügung stehenden Bandbreite abhängt, stellen diese Probleme häufig einen Entscheidungsgrund gegen eine Cloud-Lösung unserer Kunden dar.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Aus technischer Sicht sind vom Cloud-Anbieter entsprechende Sicherungsmaßnahmen zu ergreifen, um die Daten vor dem Zugriff Unbefugter zu schützen. Neben der verschlüsselten Übertragung der Daten zählen hierzu auch ausreichend sichere Anmeldeverfahren.

Planen oder haben Sie ein eigenes Rechenzentrum, um entsprechende Dienste und Programme über die Cloud bereitzustellen, oder setzen Sie hier auf externe Dienstleister?

Assfinet hat IT-Infrastruktur in einem professionellen vom TÜV für IT-Sicherheit zertifizierten Rechenzentrum angemietet. Dieses garantiert uns hohe Skalierbarkeit und die einfache und schnelle Erweiterbarkeit unserer Systeme.

Als wir die ersten Cloud-Services vor fünf Jahren angeboten haben, war der Begriff der Cloud in der heutigen Ausprägung noch nicht geboren. Die großen Cloud-Anbieter wie Google, Amazon oder Microsoft, wie man sie heute kennt, boten damals noch keine passenden Dienstleistungen an. Unsere Entscheidung fiel damals auf ein mittelständiges deutsches Rechenzentrum, da hier sehr gutes technisches Know-how mit modernsten Anlagen kombiniert wurde. Wir haben uns bewusst für den Standort Deutschland entschieden, da die Gesetze zum Datenschutz in Deutschland zu den besten der Welt zählen.

Unser Rechenzentrum wird regelmäßig vom TÜV für IT-Sicherheit zertifiziert und wir haben einen Anbieter, bei dem wir Einblick in die Arbeit vor Ort erhalten, so dass wir unsere Cloud-Dienstleistungen guten Gewissens unseren Kunden empfehlen können.

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

IaaS – virtualisierte oder dedizierte Windows-2008-Server (je nach Anforderung und benötigter Leistung), auf denen die AMS.4-Installationen des Kunden betrieben werden. Außerdem bieten wir SaaS in der privaten oder public Cloud. Bei der SaaS-Private-Cloud-Lösung kann der Makler sein klassisches AMS.4 im eigenen Büro auf seiner eigenen IT-Infrastruktur betreiben und seine Kunden- und Vertragsdaten mit einem

selbst betriebenen Webserver als SaaS im Internet entweder seinen Untervermittlern oder seinen Kunden zur Verfügung stellen.

Diese Lösung lässt sich aber auch bei uns im Rechenzentrum betreiben und steht somit in der Public Cloud zur Verfügung. Allerdings wird diese Lösung momentan nur in Verbindung mit IaaS angeboten. Damit sind alle Datenbestände unserer Kunden logisch voneinander getrennt. Eine Zusammenführung von Daten verschiedener Kunden in einer Datenbank findet nicht statt.

Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Es gibt nach wie vor die Möglichkeit der Offline-Replikation der Daten. Damit zieht der Makler eine Kopie seiner Daten oder eines Teils der Daten auf sein Notebook. Somit ist er unabhängig von jeglicher Internetverbindung.

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist?

Unsere IaaS-Lösungen werden in der Regel durch Hardware-VPN-Lösungen geschützt. Der Datenverkehr zwischen dem Büro des Maklers und dem Rechenzentrum erfolgt also vollständig geschützt. Für die Datensicherheit im Maklerbüro im Falle der Private Cloud ist der Systembetreuer des Maklers zuständig.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Ein Zusammenbrechen des Netzes, ein Stromausfall oder eine Überlastung sind extrem unwahrscheinlich, da alle kritischen Komponenten doppelt ausgelegt sind. Trotzdem empfehlen wir unseren Kunden regelmäßige Offsite-Backups (Sicherung der Daten beim Makler im Büro). Somit hat er kurzfristig die Möglichkeit, im eigenen Büro wieder auf die zuletzt übertragenen Daten zugreifen zu können.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?
In Deutschland.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden benötigten Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Alle von uns aufgesetzten Systeme sind skalierbar, virtualisiert, redundant ausgelegt und mit einer Lastenverteilung versehen. Sollte die darunter liegende Hardware an ihre Grenzen stoßen, kann weitere Hardware auf einfache Weise hinzugeschaltet werden. Das Rechenzentrum bevorratet dabei für uns ausreichend Hardwarekapazitäten.

7. Blau direkt GmbH und Co. KG.

„Unsere Server sind nicht überlastet“

Blau direkt GmbH und Co. KG

Fackenburger Allee 11, 23554 Lübeck, Telefon: 0451 87201151, Internet: www.blaudirekt.de

Statementgeber: Oliver Pradetto, Geschäftsführung

Profil: Das Unternehmen fungiert als Pool und Softwareanbieter. Der Pool bietet neben Einkaufsdienstleistungen auch ein komplettes Back-Office (also die technische Pflege der Bestände, Angebotswesen, Marktsichtung, Qualifizierung bis hin zur Abrechnung). Als Softwarehaus bietet das Unternehmen unter anderem Vergleichsrechner an.

Glauben Sie, dass Cloud-Lösungen für Versicherungsmakler und -vermittler im Kommen sind?

Ja.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile?

Bequem und Kostenersparnis für den Nutzer. Der Nutzer/Makler kann eine ordentliche Datensicherung kaum mit eigenen Mitteln gewährleisten, zudem fehlt ihm das Know-how. Eine Cloud-Lösung entlastet ihn.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Objektiv gibt es keine Nachteile. Subjektiv gibt es das Gefühl des Kontrollverlusts beim Nutzer. Wenn Menschen in ein Flugzeug steigen, haben sie Angst und finden hierfür „vernünftige“ Argumente – immerhin wird man mit 900km/h in einer Metallröhre durch die Luft geschossen.

Fahren die Menschen müde nach einem langen Tag nachts bei Regen auf der Landstraße nach Hause, haben sie keine Angst. Kontrollfähigkeit für komplexe Vorgänge ist im Verkehr wie im Datenhandling eine Illusion für Laien, aber eine sehr mächtige.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen im Versicherungsbereich um sehr sensible Daten?

Gerade bei Cloud-Lösungen sehe ich die Datensicherheit als gewährleistet an. Im Gegensatz zu Bananenkisten im Keller oder alten Schulfreunden, die für mich als Makler eine Access-Datenbank programmiert haben.

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

Bestandsverwaltung, CRM, Vergleichsrechner, Analysesoftware, Dokumentation, Office-Lösungen und Kommunikationswerkzeuge.

Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Internet ist immer vorhanden. Es gibt inzwischen keinen Bereich mehr, wo keine Lösungsmöglichkeit bestünde. Falls Sie aber tatsächlich mit einer alten Fähre ohne WLAN nach Neuwerk übersetzen oder im Urlaub an der Namibia-Skelettküste zelten und ausgerechnet in diesem Moment müssen Sie an alle Ihre Daten (wie haben Sie das dann eigentlich mit Ihrer alten Lösung gemacht?), arbeitet unser System auch mit GPRS oder Satelliten-Telefonie in guter Geschwindigkeit.

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist?

Die Frage ist zu allgemein, um diese zu beantworten. Datensicherheit muss immer im Hinblick auf die Gefahren betrachtet werden. Jede Gefahr bedarf einer eigenen Sicherheitsstrategie. Manipulation, Missbrauch von Mitarbeitern, Kunden oder Dritten, Anwendungsfehler, gesetzeskonforme Nutzung, Übertragungswege,

Sicherungsmechanismen, elementare Gefahren... Ich könnte ein Buch darüber schreiben, aber in einer allgemeinen Frage, kann ich es nicht beantworten.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Unsere Server sind nicht überlastet. Einen Stromausfall gibt es bei uns nicht. Wir haben 72-Stunden-Notstromaggregate in den Servercentern.

Wenn das Netz überlastet ist, ist in der Regel ein Flugzeug in das World Trade Center gerast und wir haben 2001, denn 2012 würde so etwas nicht mehr zur Überlastung reichen. Oder aber heute explodiert eine Atombombe in Frankfurt – vermutlich haben wir dann andere Probleme. Im Ernst: Wann haben Sie das letzte Mal ein überlastetes Netz gehabt?

Wenn bei ihm etwas passiert, kann er von zu Hause aus weiterarbeiten oder ins Internetcafe gehen.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?
In Deutschland.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden benötigten Kapazitäten zur Verfügung stehen?
24/7 Monitoring, Servercluster-Systeme, 24/7-Support, Systemreserve-Untergrenzen von 50 Prozent.

Fachbuch

Versicherungsmanagement für Führungskräfte

Impulse aus Theorie und Praxis – vom Marktwandel profitieren

Ihren Umgang mit aktuellen Risiken und Chancen in der Versicherungswirtschaft beschreiben Wissenschaftler, Unternehmensleiter und Berater in dem Fachbuch „Versicherungsmanagement für Führungskräfte: Impulse aus Theorie und Praxis – vom Marktwandel profitieren“.

Die Herausgeber, Prof. Dr. Gisela Meyer-Thamer M.E.S. und Prof. Dr. Volker Eickenberg, lassen Autoren aus der Praxis berichten, wie Herausforderungen gemeistert werden.

Das Fachbuch enthält Beiträge aus den Bereichen Change-, Marketing-, Produkt-, Vertriebs- und Risiko-Management.

Behandelt werden ethische Herausforderungen der Unternehmensführung, Zielgruppenmarketing, Produktnischen, Vertriebs- und Servicestrategien, E-Business, vertikales Risikomanagement und die Psychologie der Geldanlage.

Zielgruppe des Fachbuches sind Fach- und Führungskräfte im Innen- und Außendienst bei Versicherungsunternehmen sowie Dozenten und Studenten der Versicherungsbetriebslehre.

Bestellbar unter:

www.versicherungsjournal.de/buch/-280



8. C1 FinCon GmbH

„Schnelle Wechsel des Clients mit ständiger Verfügbarkeit aktueller Daten, ohne manuelle Synchronisationsprozesse anstoßen zu müssen“

C1 FinCon GmbH

Dorotheenstraße 64, 22301 Hamburg, Telefon: 040 650 56 54 62, Internet: www.c1-fincon.de

Statementgeber: Henning Plagemann, Geschäftsbereich Versicherungen

Profil: C1 FinCon ist als Teil der C1 FinCon-Gruppe ein auf Banken, Versicherungen und weitere Finanzdienstleister spezialisiertes Beratungs- und Lösungshaus, auch Anbieter von CRM-System, ASP-Konzept et cetera.

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computing für Ihre Maklersoftware/Vergleichssoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

Ich will die Frage nicht mit unserem allgemeinen ASP-Konzept, sondern am Beispiel einer individuellen Anwendung für einen Krankenversicherer beantworten: Der Außendienst setzt eine Agenturlösung ein, dabei handelt es sich um ein Onlinesystem für Kunden- und Vertragsauskünfte sowie die üblichen Verwaltungsfunktionen für den Agenten.

Zusätzlich wird eine iPad-Lösung für BYOD-Geräte (Bring Your Own Device) angeboten: Der Agenturinhaber kann die Kundendaten für die kommenden Beratungstermine des Tages auf das iPad „laden“ und dort Kundenberatungen durchführen. Natürlich will er diese Daten dann auch in seinem „klassischen“ Agentursystem sehen und weiterverarbeiten – das geschieht über die unternehmenseigene Cloud. Weitere Zugangskanäle zur Cloud sind Tarifierungen (oder Auskünfte) auf dem iPhone oder aus einer Webanwendung heraus.

Wäre oder ist dies dann als Alternative oder als Ersatz für eine Installation beim Kunden gedacht?

Eine Alternative beziehungsweise Ergänzung zu den bereits vorhandenen Tools (die ja aber bereits online verfügbar sind und somit ohnehin in einer Cloud laufen).

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Schnelle Wechsel des Clients mit ständiger Verfügbarkeit aktueller Daten, ohne manuelle Synchronisationsprozesse anstoßen zu müssen.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Der Begriff Cloud ist ein „Buzzword“ und aufgrund der Datenpannen bei den ganz großen Anbietern wie Amazon und Google oder Datenskandalen wie Dropbox nicht ganz frei von negativen Assoziationen. Vermeidet man jedoch diesen Begriff und erklärt die technische Funktion dahinter, nämlich als Datenaustausch innerhalb einer gesicherten Umgebung, dann trifft man auf Verständnis für dieses Einsatzszenario, denn es entspricht dem Bedarf des mobilen Anwenders.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Die neuen EU-Gesetze werden das BDSG noch übertreffen. Bei konsequenter Beachtung der Intention des Gesetzgebers ist trotzdem eine sinnhafte Umsetzung von technischen Services darstellbar – wichtig ist hier die frühzeitige Einbeziehung des Datenschutzbeauftragten.

Planen oder haben Sie ein eigenes Rechenzentrum, um entsprechende Dienste und Programme über die Cloud bereitzustellen, oder setzen Sie hier auf externe Dienstleister?

In dem beschriebenen Szenario kommen eigene Rechenzentren zum Einsatz. Der Nutzen für den Anwender wird nicht geschmälert und die Aspekte Datensicherheit und -schutz liegen in der eigenen Hoheit.

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

Eigenanwendung.

Makler und Außendienstmitarbeiter sind viel unterwegs und nicht immer und überall sind entsprechend leistungsfähige Internetanbindungen vorhanden. Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Stille Synchronisation ohne aktives Mitwirken des Anwenders.

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit Ihrer Cloud-Lösung, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist?

Betrieb im Rechenzentrum des Versicherers.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Es werden die üblichen 98,9 Prozent Verfügbarkeit des Rechenzentrums im 24/7 Betrieb angeboten.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?

Deutschland, denn: „Insurance Business is local business“.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden benötigten Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Langjährige Erfahrung als Versicherungsunternehmen im Hosting von Anwendungen.

9. Codie Software Products

„Outsourcing ist erste Wahl“

Codie Software Products e.K.

Zeppelinstraße 47A, 14471 Potsdam, Telefon: 0700 26 34 38 35, Internet: www.codie.com

Statementgeber: Dipl.-Ing. Andreas Bargfried, Firmeninhaber

Profil: Softwarehersteller unter anderem für die Versicherungs- und Finanzbranche und Anbieter von einer Maklerverwaltungssoftware (CRM-Programm).

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

Bereits seit etwa 2005 können unsere Kunden unsere Programme kostengünstig in ein Rechenzentrum auslagern und können somit unabhängig von der eigenen Hardware und Serverleistung auf ihre Kunden- und Bestandsdaten zugreifen. Diese sogenannten ASP-Lösungen waren anfänglich aus Kostengründen nur größeren Unternehmen vorbehalten. Mittlerweile haben mehr als 50 Prozent unserer Kunden ihre Bestandsdaten outgesourct.

Wäre oder ist dies dann als Alternative oder als Ersatz für eine Installation beim Kunden gedacht?

Die wenigsten unserer Kunden haben eigene qualifizierte Administratoren im Haus, die einen reibungslosen Betrieb der Software 24h/7Tage sicherstellen können. Daher kann Outsourcing der Bestandsführung keine Alternative zur Installation im lokalen Netzwerk sein, sondern die „erste Wahl“.

Grundsätzlich empfehlen wir jedem Kunden, seine IT-Infrastruktur in ein professionelles Rechenzentrum auszulagern. Damit erspart sich der Kunde zeit- und nervenraubende Datenbankinstallationen, Investition in Hard- und Softwarekomponenten sowie regelmäßige Server- und Datenbankwartung.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Durch das Auslagern von IT-Infrastruktur können einerseits die Aufwendungen und Kosten für lokale IT-Umgebungen eingespart und andererseits Leistung und Sicherheit erhöht werden. Theoretisch können unsere Kunden jederzeit, theoretisch von jedem Ort der Welt, ohne zusätzliche Investition in Hard- und Software, auf ihre Kunden- und Bestandsdaten zugreifen. Damit ist ein Unternehmenswachstum unabhängig von lokalen Ressourcen möglich.

Unsere Kunden müssen sich keine Gedanken um regelmäßige Hardwareaufrüstung mehr machen, da dies in der Hand des Dienstleisters liegt. Die Datensicherung führt ebenfalls der Dienstleister durch und stellt dem Kunden auf Wunsch die Daten auf einem Datenträger zur Verfügung. Ebenso ist der Kunde nicht mehr selbst für das Einspielen von Updates und der Wartung der Datenbanken zuständig. Weiterhin gewährleistet das Rechenzentrum für ihre IT-Services hohe Verfügbarkeit und Datenschutz nach BDSG.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Für den Zugriff auf die Daten ist eine Online-Verbindung notwendig, ist die Internetverbindung aus irgendeinem Grund gestört oder es kommt zu einem Ausfall von Hardware-Komponenten im Rechenzentrum, ist bis zur Behebung des „Problems“ kein Zugriff auf die Daten möglich.

Allerdings können die Rechenzentren heutzutage eine Verfügbarkeit jenseits der 99 Prozent sicherstellen, so dass zumindest auf deren Seite das Problem in kürzester Zeit behoben ist.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Wir sehen in der Datensicherheit keine Problematik, wenn der Dienstleister gut gewählt ist. Ein ISO-zertifiziertes Rechenzentrum mit Unternehmenssitz in Deutschland, welches seine Server in Deutschland

betreibt, erfüllt sicher weit mehr Anforderungen des BDSG, als die meisten unserer Kunden, die ihre Bestandsverwaltung noch immer im lokalen Netzwerk betreiben.

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

Wir empfehlen unseren Kunden die Dienstleistungen der Firma Maklersoftware.com GmbH aus Neßlbach und der Firma Smea IT Services GmbH aus Rostock. Die Firmen betreiben jeweils ein auf die Versicherungs- und Finanzbranche zugeschnittenes ASP- und Outsourcing-Konzept. Mit einem ASP-System können zertifizierter Datenschutz und Datensicherheit für die IT unserer Kunden gewährleistet und den entsprechenden Passagen des BDSG entsprochen werden.

Makler und Außendienstmitarbeiter sind viel unterwegs und nicht immer und überall sind entsprechend leistungsfähige Internetanbindungen vorhanden. Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

In Gebieten mit schlechter Netzabdeckung sind natürlich sogenannte Cloud-Lösungen nicht optimal nutzbar. Um dem Außendienstmitarbeiter seine Kunden- und Vertragsdaten sowie Termine und Dokumente auch offline, verschlüsselt zur Verfügung stellen zu können, nutzen unsere Kunden spezielle mobile Applikationen (Apps), welche bei vorhandener Online-Verbindung mit der Datenbank synchronisiert werden können. Danach stehen die Daten für einen gewissen Zeitraum auf den mobilen Endgeräten offline zur Verfügung.

Natürlich ersetzen Apps nicht das vollwertige Programm, aber wenigstens stehen die wichtigsten Kunden- und Vertragsdaten zur Verfügung.

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist (Schutz vor Zugriff Dritter et cetera)? Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre? Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden benötigten Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Alle diese Punkte sind in den Verträgen geregelt, die der Kunde mit dem Rechenzentrum schließt. So, wie wir unseren Kunden empfehlen, ihre IT-Architektur auszulagern, lagern wir diese Kompetenzen ebenso an die Dienstleister aus und konzentrieren uns zu 100 Prozent auf die Weiterentwicklung unserer Softwarelösungen.

10. Completho Software

„Wir arbeiten daran“

Completho Software GmbH

An der Schallenburg 20, 50321 Brühl, Telefon: 02232 932393, Internet: www.completho.de

Statementgeber: Georg Ledermann, Geschäftsführer

Profil: Softwarehersteller unter anderem für die Versicherungs- und Finanzbranche und Anbieter von einem CRM-System (Makler- beziehungsweise Vermittlerverwaltungssoftware).

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

Wir arbeiten derzeit an einer webbasierten Maklersoftware, die wir nach Fertigstellung als Cloud-Lösung anbieten werden, das heißt die Software wird nicht beim Anwender installiert, sondern läuft auf von uns betriebenen Servern. Ein solches Modell wird auch als Software as a Service (SaaS) bezeichnet.

Der Anwender benötigt nur einen Internetzugang und einen Webbrowser, um die Software einsetzen zu können. Sämtliche Daten und Funktionen stehen dadurch orts- und geräteunabhängig zur Verfügung. Neben herkömmlichen PCs kann auch ein Tablet-Computer wie zum Beispiel Apples iPad für die Bedienung verwendet werden.

Wäre oder ist dies dann als Alternative oder als Ersatz für eine Installation beim Kunden gedacht?

Die meisten Softwarelösungen für Makler basieren derzeit noch auf Windows und werden auf dem eigenen Rechner beziehungsweise lokalen Server installiert – so auch unser Produkt Makros/Win. Wir sind jedoch der Überzeugung, dass es nur eine Frage der Zeit ist, bis cloudbasierte Lösungen auch im Bereich der Maklersoftware eine ernst zu nehmende Alternative darstellen. Wir haben daher bereits frühzeitig mit entsprechenden Entwicklungsarbeiten begonnen.

Wir sehen unser bevorstehendes Cloud-Angebot zunächst als Ergänzung, langfristig aber auch als Ersatz für eine Installation beim Anwender.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass spätestens beim Netzwerkbetrieb die Installation und der Betrieb einer Windows-basierten Software fundierte technische Kenntnisse erfordern. Beim Cloud-Computing entfällt dagegen für den Anwender die Notwendigkeit, einen eigenen Server betreiben zu müssen. Wer kein technisches Personal vor Ort hat oder sich den Aufwand einfach nur ersparen möchte, für den ist dies eine große Erleichterung. Auch auf den einzelnen Arbeitsplätzen muss in der Regel keine zusätzliche Software installiert werden. Ein sowieso meist vorhandener Webbrowser genügt. Die Systemvoraussetzungen sind also äußerst gering.

Damit entfällt auch die Notwendigkeit, Updates der Maklersoftware installieren zu müssen – der Anbieter kümmert sich selbst darum, dass in der Cloud immer die aktuelle Softwareversion zur Verfügung steht. Da auch die Daten (Kontakte, Verträge, Dokumente et cetera) in der Cloud gespeichert werden, muss der Anwender sich nicht um die regelmäßige Anfertigung von Backups kümmern. Dies fällt in den Verantwortungsbereich des Anbieters.

Ein weiterer Vorteil besteht in der einfachen Kostenkalkulation: Die Anschaffungskosten für einen Server entfallen ebenso wie notwendige Strom-, Wartungs- und Reparaturkosten. Stattdessen wird beim Cloud-Computing die Nutzung meist über eine monatliche Pauschale abgerechnet.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Zweifelloos ist ein gewisses Vertrauen in den Anbieter der cloudbasierten Softwarelösung erforderlich, vor allem in zweierlei Hinsicht:

a) Verfügbarkeit: Die cloudbasierte Lösung muss möglichst jederzeit verfügbar sein, längere Ausfallzeiten sind kaum akzeptabel. Für den Anbieter bedeutet dies eine große Herausforderung: Er muss dafür sorgen, dass die Systeme redundant ausgelegt werden (das heißt mehrfach vorhanden sind) und notwendige Wartungsarbeiten im laufenden Betrieb erfolgen können.

b) Datensicherheit: Der Anwender vertraut dem Anbieter seine wichtigsten Daten an. Dieser muss gewährleisten, dass sie nicht von unberechtigten Dritten eingesehen werden und außerdem keine Datenverluste durch technische Defekte entstehen können.

Bei diesen Punkten muss man sich aber auch vor Augen führen, was denn die Alternative ist: Auch ein lokal betriebener Server kann ausfallen und man ist dann unter Umständen von einem externen Dienstleister abhängig, der den Betrieb wiederherstellt. Ebenfalls ist es denkbar, dass Daten in falsche Hände geraten, beispielsweise durch eine nachlässig konfigurierte Fernwartungssoftware oder nicht installierte Sicherheitsupdates.

In beiden Szenarien sind die Beteiligten gefordert, für die entsprechende Sicherheit zu sorgen und Vor- und Nachteile sorgfältig gegeneinander abzuwägen.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Deutschland hat in punkto Datenschutz sehr strenge Gesetze und verlangt zum Beispiel zwingend, dass personenbezogene Daten ausschließlich innerhalb der EU verarbeitet werden. Es ist daher sicherzustellen, dass der Anbieter einer Cloud-Lösung seine Server nicht in anderen Ländern (wie zum Beispiel den USA) betreibt. Des Weiteren ist sicherzustellen, dass der Zugriff auf die Daten immer verschlüsselt erfolgt, damit sensible Daten nicht offen über das Internet übertragen werden.

Übrigens: Viele Anwender nutzen schon lange etwas sehr ähnliches wie Cloud-Computing in wichtigen Bereichen, ohne sich darüber unbedingt im Klaren zu sein. Ein Beispiel dafür ist die E-Mail: Wer nicht gerade seinen eigenen E-Mail-Server betreibt, sondern dafür auf die Dienste eines Internetproviders zurückgreift, dessen digitale Geschäftskorrespondenz liegt bereits außer Haus bei einem Dienstleister.

Ein anderes Beispiel ist das Onlinebanking: Hier ist die Bank der Dienstleister, der seinen Kunden den Kontenzugriff über das Internet ermöglicht. Wenn man also schon für die Korrespondenz und den Zahlungsverkehr auf cloudbasierte Dienste vertraut, warum dann nicht auch für die Maklersoftware?

Planen oder haben Sie ein eigenes Rechenzentrum, um entsprechende Dienste und Programme über die Cloud bereitzustellen, oder setzen Sie hier auf externe Dienstleister?

Das Betreiben eines eigenen Rechenzentrums dürfte für die meisten Anbieter einer cloudbasierten Software nicht empfehlenswert sein. Ein seriös betriebenes Rechenzentrum ist schließlich ein Hochsicherheitsbereich mit Zugangskontrolle, Löschanlage, Kühlsystem, Notstromaggregat und vielem mehr. Empfehlenswert ist es daher, auf entsprechende Spezialisten zurückzugreifen.

Ein solcher ist beispielsweise Amazon. Das Unternehmen betreibt nicht nur das bekannte Internet-Versandhaus, sondern bietet seit 2006 auch Cloud-Computing an. Dafür werden weltweit Rechenzentren betrieben – eines davon ist in der EU angesiedelt (genauer: in Irland) und wird damit den deutschen Datenschutzanforderungen gerecht.

Ein besonderer Vorteil des Angebots von Amazon ist es aus Sicht des SaaS-Anbieters, dass man dort zusätzliche Kapazität bei Bedarf hinzu schalten kann. Stoßzeiten oder wachsende Nutzerzahl verursachen somit keinerlei Leistungseinbußen. Alternativ gibt es aber auch deutsche Hosting-Unternehmen, bei denen sich ein Softwareanbieter Serverkapazitäten anmieten kann.

Mit all diesen Dingen hat der Endbenutzer einer cloudbasierten Softwarelösung natürlich nichts zu tun – der ruft seine Software einfach nur im Browser auf und muss sich im betrieblichen Alltag nicht darum kümmern, welche Server im Hintergrund die Arbeit übernehmen.

11. Frank Weber Softwareentwicklung

Keine Cloud-Lösung im Angebot und auch nicht geplant

Frank Weber Softwareentwicklung für die Finanzbranche

Auf Weisburg 36, 35789 Weilmünster, Telefon: 06472 91057, www.finass.net

Statementgeber: Frank Weber, Firmeninhaber

Profil: Softwarehersteller unter anderem für die Versicherungs- und Finanzbranche und Anbieter von einer Makler- beziehungsweise Vermittlerverwaltungssoftware (CRM-Programm).

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

Nein, derzeit auch nicht geplant.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Verlagerung der Verantwortlichkeit für Datensicherung und Zugangskontrolle. Zugriff auf die Daten von überall aus.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Zunächst die gleichen wie in der vorangegangenen Frage. Wenn der Makler nicht mehr der Verantwortliche für diese wichtigen Fragen ist und dennoch dafür haftet, könnte er mit dem falschen Geschäftspartner ernste Probleme bekommen. Wenn man in den Medien von „Datenpannen“ selbst größter deutscher Finanzunternehmen liest, ist da selten eine Offline-Kundendatenbank gemeint. Wenn man nun berücksichtigt, dass selbst diese Unternehmen ihre Daten nicht ausreichend schützen können, frage ich mich, wie das einem Finanzberater/Versicherungsmakler gelingen will.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Sehr problematisch, wie bereits in der vorangegangenen Frage ausgeführt. Selbst wenn der Provider, bei dem die Daten gehostet werden, zuverlässig ist und ein ungewollter Zugriff von außen sicher verhindert werden könnte, würde ein Finanzberater/Versicherungsmakler dennoch nicht wissen, wer dort auf die Daten zugreifen kann.

Planen oder haben Sie ein eigenes Rechenzentrum, um entsprechende Dienste und Programme über die Cloud bereitzustellen, oder setzen Sie hier auf externe Dienstleister?

Nein und das soll auch künftig nicht angeboten werden. Es gibt allerdings Kunden, die sich Server mieten, auf denen sie unsere Software nutzen und somit quasi eine Cloud-Lösung selbst initiieren. Wenn wir hier angesprochen werden, empfehlen wir zumindest große Hoster, die ihren Sitz in Deutschland haben wie 1&1 oder Strato, weil diese zum einen eine schnelle Anbindung gewährleisten können und zum anderen aufgrund der Größe mit der Einhaltung rechtlicher Vorschriften eher zu rechnen ist, als bei einem „Hinterhof-Dienstleister“.

12. Franke und Bornberg

„Cloud-Lösungen sind für unsere Softwareprogramme die derzeit beste Möglichkeit, den Nutzer optimal zu unterstützen“

Franke und Bornberg Research GmbH

Prinzenstraße 16, 30159 Hannover, Telefon: 0511 35771700, Internet: www.franke-bornberg.de

Statementgeber: Kirsten Huppert, Referentin Presse/Öffentlichkeit

Profil: Das Unternehmen analysiert Versicherungsprodukte sowie Versicherungsunternehmen und bietet Analyse-, Beratungs- und Vergleichstools (zum Beispiel Programme) an.

Kirsten Huppert, Pressesprecherin von Franke und Bornberg, beantwortete die gestellten Fragen mit einem kompletten Statement:

Seit 1994 analysiert und bewertet Franke und Bornberg Versicherungsprodukte und Versicherungsunternehmen – immer unabhängig, kritisch und verbraucherorientiert. Die so gewonnenen Daten nutzt Franke und Bornberg für seine Software-Tools. Diese Informations- und Beratungssysteme stehen Versicherern, Vermittlern und Vertrieben zur Verfügung. Speziell das Beratungsprogramm fb-xpert erleichtert dem Versicherungsvermittler eine rechtskonforme, transparente und hochwertige Beratung – und gibt dem Kunden mehr Sicherheit.

Die Softwarelösungen:

Die Softwarelösungen von Franke und Bornberg für Vermittler, Vertriebe und Versicherungsunternehmen sind bereits seit über zehn Jahren allesamt als Onlineprogramme konzipiert. Dies ist Teil der Firmenphilosophie – die Arbeitsgrundlage zum professionellen Vergleichen von Versicherungsprodukten soll online-basiert jederzeit zur Verfügung stehen.

Die Software-Lösungen funktionieren ganz einfach im Internetbrowser. Sie stehen damit als Cloud-Lösung (Software as a service – SaaS) jederzeit zur Verfügung. Die Nutzer der Software starten die Tools im Internet und nutzen diese direkt.

Vorteile für die Nutzer: Die Software ist immer aktuell, ohne dass der Nutzer dafür eigene Aktivitäten entwickeln muss. Es müssen keine Software installiert und keine Updates eingespielt werden. Damit werden die Ressourcen der Nutzer (Zeit und Speicherkapazität) geschont.

Der Nutzer hat die volle Kontrolle, was mit seinen Daten geschieht: Daten aus der Anwendung des Nutzers werden nur dann gespeichert, wenn der Nutzer die Speicherung anfordert. Verlässt der Nutzer die Anwendung, ohne zu speichern, sind die erzeugten Daten mit dem Verlassen gelöscht.

fb-tarif / fb-tarifsoftware:

fb-tarif ist die neue Softwarelösung von Franke und Bornberg. Die Angebotssoftware fb-tarif bietet eine Direktberechnung per Schnittstelle – mit automatischer Erstellung der ausgefüllten Anträge. In einem Arbeitsgang erstellen die Nutzer Alternativangebote und übersichtliche Präsentationen der passenden Angebote für ihre Kunden. Zusätzlich bietet fb-tarif einen Direktzugriff auf aktuelle Anträge und Bedingungen vieler Versicherungsgesellschaften mit wenigen Klicks. Die Plattform fb-tarifsoftware bietet zusätzlich einen zentralen Zugriff auf die aktuelle Angebotssoftware der Versicherer.

Wie auch die weiteren Softwarelösungen, ist fb-tarif onlinebasiert und steht damit den Nutzern im Internet jederzeit aktuell zur Verfügung. Auch für Menschen, die viel unterwegs sind, bieten sich diese Cloud-Lösungen an, weil sie von unterwegs über Laptop oder Smartphone auf die Programme zugreifen können.

Die Programme von Franke und Bornberg funktionieren über einen Laptop mit Internetzugang auch unterwegs und sind auch in diesem Szenario einfach und schnell bedienbar. Zusätzlich sind die Programme so konzipiert, dass sie eine optimale Vor- und Nachbereitung im Büro ermöglichen. Denn viele Makler

wollen gar nicht die notwendigen Berechnungen vor Ort beim Kunden durchführen – zum einen aus Gründen der Beratungsqualität (Gesprächsfluss), zum anderen, um nicht von der Verfügbarkeit von Internetzugängen abhängig zu sein. Für sie bietet sich eine Softwarelösung an, mit der sie ihre Außentermine im Büro schnell und effizient vor- und auch nachbereiten können.

Beispiel fb-tarif:

Der Makler kann unkompliziert mehrere Angebote für die gleiche Versicherung rechnen. Per Schnittstelle werden die Kundendaten jeweils übernommen und müssen nicht immer neu eingegeben werden. In einer übersichtlichen Ergebnisliste erhält der Makler eine Darstellung, in der alle Berechnungen zur gleichen Versicherungssparte nebeneinander angezeigt werden.

Die Unterlagen können als ausgedrucktes Dokument mit zum Kunden genommen werden oder auch dem Kunden vorab per Mail zur Verfügung gestellt werden.

Nach dem Termin kann der Makler die Berechnungen – sofern er diese gespeichert hat – wieder aufrufen und die Produkte, die gemeinsam mit dem Kunden ausgewählt wurden, mit wenigen Klicks als Angebotsunterlagen aufbereiten und zum Kunden schicken.

IT-Dienstleister:

Franke und Bornberg arbeitet für sein Softwareangebot mit professionellen IT-Dienstleistern zusammen. Wichtigstes Auswahlkriterium für die Wahl der Dienstleister sind vor allem die Datenschutz- und Datensicherheitsbestimmungen. Entsprechende Verträge gewährleisten, dass die Dienstleister die Anwendung nach höchsten Datenschutzansprüchen betreiben.

Entscheidend ist zudem, dass die Programme bereits in der Entwicklung sicherheitsrelevant und datenschutzorientiert geschrieben sind. Bei Franke und Bornberg kümmert sich darum ein professionelles Team von Entwicklern.

Die Auflagen des BDSG werden bereits in der Entwicklung von Softwareprodukten vollständig umgesetzt. Im Betrieb der Softwarelösungen wird die Einhaltung der Bestimmungen laufend überwacht.

Die Hosting-Partner von Franke und Bornberg sind immer auf dem neuesten Stand der Technik, um Datenschutz und Datensicherheit umfassend zu gewährleisten. Alle Ressourcen werden ausschließlich in Deutschland bereit gestellt, um den höchsten Ansprüchen an die Datensicherheit gerecht zu werden. Die für viele Nutzer beunruhigenden Ansprüche der US-Behörden, im Rahmen der Antiterrorgesetzgebung „Patriot Act“ auf die bei US-amerikanischen Anbietern von Cloud-Produkten gespeicherten Daten zugreifen zu können, spielen damit keine Rolle.

Für den Fall von Netzüberlastung oder auch Stromausfällen halten die ausgewählten Dienstleister Backup-Lösungen bereit, so dass die Nutzer nicht in ihrer Arbeit eingeschränkt werden. Die Dienstleister sind so ausgewählt, dass sie eine direkte Anbindung an das europäische Internet-Backbone haben, um die Gefahr von Kapazitätsengpässen auszuschließen.

Durch ein dynamisches Monitoring werden bei Bedarf Kapazitätsanpassungen vorgenommen. Für die Kunden werden immer die notwendigen Kapazitäten zur Verfügung gestellt.

Franke und Bornberg sieht Cloud-Lösungen für ihre Softwareprogramme als die derzeit beste Möglichkeit, den Nutzer optimal zu unterstützen. Es stehen stets aktuelle Programmversionen zur Nutzung zur Verfügung, gleichzeitig muss der Nutzer keine eigenen Ressourcen vorhalten.

13. Gewa-Comp

„Wir setzen als kleineres Unternehmen auf externe Dienstleister“

Gewa-Comp, Vertrieb von Hard- und Software GmbH

Hohebergstraße 28, 63150 Heusenstamm, Telefon: 06104 80170, Internet: www.gewa-comp.de

Statementgeber: Andreas Gehm, Geschäftsführer

Profil: Hersteller und Anbieter von Beratungs-, Schulungs- und Produktinformationssystemen beziehungsweise Programmen für die Versicherungsbranche, insbesondere im Bereich private Krankenversicherung (PKV) und gesetzliche Krankenversicherung (GKV).

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware/Vergleichssoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

Unsere PKV-Vergleichssoftware „KV-Rational“ inklusive des darunterliegenden PKV-Webservices ist bereits auf einer Cloud-Plattform (Azure) zertifiziert. Aber noch nicht produktiv für Kunden im Einsatz.

Wäre oder ist dies dann als Alternative oder als Ersatz für eine Installation beim Kunden gedacht?

Weil einige Kunden das nicht möchten, ist es nicht als kompletter Ersatz geeignet. Also zunächst nur als Alternative, wenn die besonderen Eigenschaften der Cloud (wie zum Beispiel die Skalierbarkeit) vom Kunden benötigt werden.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Gute Skalierbarkeit in (besonderen, stark wachsenden) Lastsituationen. Also einfache(re) Bereitstellung und Administration der jeweils benötigten Rechnerkapazität.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Datensicherheit und Datenschutz nach deutschem Recht, (tatsächlich höhere) Ausfallsicherheit, aber auch die Kosten (im Vergleich zum Hosting auf dedizierten Standardservern), die nicht unbedingt niedriger liegen.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Ja, bei einigen unserer Kunden das entscheidende Thema. Allein schon, wenn die Rechner nicht in Deutschland stehen.

Planen oder haben Sie ein eigenes Rechenzentrum, um entsprechende Dienste und Programme über die Cloud bereitzustellen, oder setzen Sie hier auf externe Dienstleister?

Wir setzen als kleineres Unternehmen auf externe Dienstleister, zunächst vorzugsweise auf Microsoft Azure, da wir unsere Systeme auf dazu besonders passender Technologie aufgebaut haben. Alternative: Amazon.

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

Alternativ (zum bisherigen Standardhosting auf dedizierten Servern) kann KV-Rational und der darunterliegende Webservice auch in der Cloud gehostet werden.

Makler und Außendienstmitarbeiter sind viel unterwegs und nicht immer und überall sind entsprechend leistungsfähige Internetanbindungen vorhanden. Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Ja, bisher gar nicht. Wir testen gerade mehrere Szenarien für die optimierte Offline-/Online-Nutzung dieses Systems (= wenn online, dann wird dort gerechnet, ansonsten können fast alle Funktionen aber auch offline genutzt werden).

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit Ihrer Cloud-Lösung, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist?

Die reinen Rechenservices verarbeiten keine personenbezogenen Daten. Die Systeme sind ansonsten über Mandantenfunktionen voneinander getrennt.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Bisher bekommt er dann gar nichts (wie beim sonstigen Standardhosting von Onlinesystemen auch). Wir testen gerade mehrere Szenarien für die optimierte Offline-/Online-Nutzung dieses Systems (= wenn online, dann wird dort gerechnet, ansonsten können fast alle Funktionen aber auch offline genutzt werden).

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?

Irland (Microsoft Azure Rechenzentrum für Europa und auch das Amazon-Rechenzentrum).

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden benötigten Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Man kann die Kapazität manuell, nach Zeitplan oder auch (teil)automatisiert nach Last steuern (lassen).

14. IWM Software

Rund-um-Sorglospaket

IWM Software AG

Alte Eiweilerstraße 38, 66620 Primstal, Telefon: 06875 91020, Internet: www.iwm-software.de

Statementgeber: Bernd Jakobs, Vorstand

Profil: Softwarehersteller für die Versicherungs- und Finanzbranche und Anbieter unter anderem von einer Maklerverwaltungssoftware sowie einer Beratungs- und Analysesoftware.

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

Vorhanden mit einem Rund-um-Sorglos-Paket inklusive MS Office, E-Mail.

Wäre oder ist dies dann als Alternative oder als Ersatz für eine Installation beim Kunden gedacht?

Ersatz zu einer lokalen Installation, der Kunde benötigt lediglich einen lokalen Computer (Thin Client) mit Internetverbindung.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

- Kosten für IT-Systeme dauerhaft senken,
- Onlinezugriff auf alle Programme von jedem Standort,
- Sicherheit durch ein ISO-zertifiziertes System,
- Haftungssicherheit durch revisionssichere E-Mail-Archivierung,
- einfacher und bequemer Zugang zu allen Informationen.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

- Abhängigkeit vom Anbieter der Dienstleister (Rechenzentrum),
- Abhängigkeit von der lokalen Internetverbindung.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Kritisch. Klassische Cloud-Computing-Systeme sind meistens mit dem Deutschen Datenschutzgesetz in § 4, § 9 und § 11 nicht immer vereinbar. Hier hat das IWM-Modell mit Maklersoftware.com (MSC) mit einer „Private-Cloud-Lösung“ große Vorzüge. Standort der Server und damit der Daten, Name und Verfügbarkeit der Administratoren und Ansprechpartner sind bekannt und gewährleisten eine Einhaltung des Datenschutzes nach TÜV Zertifizierung ISO 27001.

Planen oder haben Sie ein eigenes Rechenzentrum, um entsprechende Dienste und Programme über die Cloud bereitzustellen, oder setzen Sie hier auf externe Dienstleister?

Vor allem über Maklersoftware.com. MSC ist der einzige ISO-27001-TÜV-zertifizierte IT-Dienstleister für Versicherungsmakler und Finanzdienstleister und übernimmt seit elf Jahren Hostingprojekte für unsere Kunden.

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

IWM-FinanzOffice mit MS Office, MS Exchange und Angebots- und Vergleichssoftware.

Makler und Außendienstmitarbeiter sind viel unterwegs und nicht immer und überall sind entsprechend leistungsfähige Internetanbindungen vorhanden. Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Durch CITRIX-Technologie kann bereits mit GPRS und UMTS gearbeitet werden.

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist?

Durch State-of-the-Art-Sicherheitsverfahren und externe Datenschutzzertifizierungen.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Der Kunde bleibt immer Eigentümer seiner Daten und erhält diese bei einem längeren Ausfall auf dem Postweg zurückerstattet. Der Kunde kann auch in einem festgelegten Turnus Datensicherungs-DVDs auf dem Postweg zur eigenen Verwahrung erhalten.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?

Deutschland.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden benötigten Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Vertraglich durch modernste Serverarchitektur.



VersicherungsJournal.de

Vertriebsprofis und Mitarbeiter finden ...

Hier finden Sie,
wen Sie suchen

- Vertriebsprofis
- Mitarbeiter
- Geschäftspartner

51.000 Abonnenten
erhalten den täglichen
Newsletter, ausschließlich
Fachleute der
Versicherungsbranche.

VersicherungsJournal.de
zählt monatlich über eine
Million Seitenabrufe.

Informieren Sie sich auf
www.versicherungsjournal.de
unter dem Menüpunkt
„Anzeigenmarkt“.

Der
Treffpunkt
für Profis



... in einem führenden Online-Medium der Branche



15. K+K Software

Cloud-Lösungen haben in ländlichen Gebieten durch den teils schlechten Empfang Probleme

K+K Software E.+ K. Kopplin GbR

Alt-Moabit 84, 10555 Berlin, Telefon: 030 680739200, Internet: www.kkmandant.de

Statementgeber: Edmund Kopplin, Firmeninhaber

Profil: Softwarehersteller unter anderem für die Versicherungs- und Finanzbranche und Anbieter von einem CRM-System (Makler- beziehungsweise Vermittlerverwaltungssoftware).

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

Aufgrund der immer noch in vielen ländlichen Gebieten vorhandenen Empfangsprobleme nur bei stark verteilten Organisationen in Zusammenarbeit mit Maklersoftware.com als Terminalserver-Komplettlösung angeboten, aber von den Kunden bisher nicht genutzt (zu hohe laufende Kosten).

Es wird von den Kunden im mobilen Einsatz Replikation aufgrund der ständigen, sicheren und schnellen Verfügbarkeit der Daten bei geringen Kosten bevorzugt, alternativ kundeneigene Terminalserverlösungen. Ausnahme bildet Exchange-Online im Rahmen von Office 365, das bereits erfolgreich eingesetzt wird.

Wäre oder ist dies dann als Alternative oder als Ersatz für eine Installation beim Kunden gedacht?

Bei dem genannten Kundenkreis könnte es eine Alternative oder ein Ersatz sein.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Zugriff von überall auf stets aktuellste Daten, bei Exchange-Online E-Mail-Empfang auch über Handy.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

In ländlichen Gegenden immer noch schlechter oder kein Empfang, Terminalserverlösungen sehr kostenintensiv. Ohne Terminalserver müssen zu viele Daten über die Verbindung gehen, daher fast immer sehr langsam.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Nur renommierte, große Hosters – ein ungutes Gefühl bleibt trotzdem.

Planen oder haben Sie ein eigenes Rechenzentrum, um entsprechende Dienste und Programme über die Cloud bereitzustellen, oder setzen Sie hier auf externe Dienstleister?

Nur extern in Zusammenarbeit mit Maklersoftware.com, da erfahren und bewährt.

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

Siehe Antwort zur ersten Frage.

Makler und Außendienstmitarbeiter sind viel unterwegs und nicht immer und überall sind entsprechend leistungsfähige Internetanbindungen vorhanden. Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Gar nicht, Replikation von KKmandant (Microsoft SQL) ist der bessere Weg – zuverlässig und schnell und Replikat immer verfügbar.

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist?

Aufgabe von Maklersoftware.com.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Gar nicht, Replikation von KKmandant (Microsoft SQL) ist der bessere Weg – zuverlässig und schnell und Replikat immer verfügbar.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?

Deutschland.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden notwendigen Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Durch Hostler.

16. Lutronik Software

„Da wir private Cloudsysteme favorisieren, ist der Kunde für seine Kapazitäten verantwortlich“

Lutronik Software GmbH

Am Schornacker 13, 46485 Wesel, Telefon: 0281 4197260, Internet: www.lutronik.de

Statementgeber: Wolfgang Luce, Geschäftsführer

Profil: Softwarehersteller unter anderem für die Versicherungs- und Finanzbranche und Anbieter zum Beispiel von einer Maklerverwaltungssoftware sowie von mobilen Lösungen.

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

In Verbindung mit unserer Onlineversion VIAS.net und unseren Apps für IOS, Android und Windows verfolgen wir das Ziel der Private Cloud, das heißt, der Webserver befindet sich im Unternehmen des Maklers. In der Aufrüstung auf VIAS.net bieten wir unseren Kunden einen kostengünstigen eigenen Webserver fertig konfiguriert an. (Kosten ab 400 Euro). Neben der mobilen Bearbeitung seiner Kunden/Vertragsdaten verfügt er dann auch über benutzbare Plattenkapazitäten in seiner eigenen Cloud.

Wäre oder ist dies dann als Alternative oder als Ersatz für eine Installation beim Kunden gedacht?

Das ist eine Zusatzalternative zu seinen lokalen Installationen, die er aber auch ausschließlich online nutzen kann.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Ausschließlich in der mobilen Anwendung.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Nachteile entstehen unseres Erachtens, wenn öffentliche statt private Cloud benutzt werden (Datensicherheit, Verfügbarkeit et cetera).

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Genau deswegen favorisieren wir die private Cloud, natürlich mit allen Möglichkeiten der Datensicherheit und Verschlüsselungstechniken.

Planen oder haben Sie ein eigenes Rechenzentrum, um entsprechende Dienste und Programme über die Cloud bereitzustellen, oder setzen Sie hier auf externe Dienstleister?

Nein.

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

- Mobile Bearbeitung seines Datenbestands – auch Datenneueingaben und Korrekturen,
- Schnittstellen zu VU-Partnern,
- Benutzung von Festplattenkapazitäten in seiner privaten Cloud.

Makler und Außendienstmitarbeiter sind viel unterwegs und nicht immer und überall sind entsprechend leistungsfähige Internetanbindungen vorhanden. Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Vorselektierte Daten können nach wie vor auf den mobilen Rechner exportiert werden, um bei Netzausfall die wichtigsten Daten vor Ort zu haben.

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist?

Datenverschlüsselung.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Vorselektierte Daten können nach wie vor auf den mobilen Rechner exportiert werden, um bei Netzausfall die wichtigsten Daten vor Ort zu haben.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?

Nur eigene private Cloudsysteme.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden notwendigen Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Da wir private Cloudsysteme favorisieren, ist der Kunde für seine Kapazitäten verantwortlich.

17. Maklersoftware.com

„IT-Outsourcing ist immer eine Frage des Vertrauens“

Maklersoftware.com GmbH

Kneippstraße 7, 94577 Neßlbach/Winzer, Telefon: 08545 969960,
Internet: www.maklersoftware.com

Statementgeber: Ludwig Reitingner, Geschäftsführer

Profil: Anbieter von ASP- und Rechenzentrumslösungen für den Versicherungs- und Finanzmarkt

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

Wir setzen seit über elf Jahren Cloud-Computing-Konzepte um und sind heute der führende ASP-Anbieter im deutschen Versicherungsmarkt. Maklersoftware.com GmbH war der erste unabhängige ASP-Anbieter für Versicherungsmakler und Finanzdienstleister. Unser Ziel war und ist, Maklern die Vorteile von ASP (Application Service Providing) zugänglich zu machen, wie sie sonst nur Großkonzerne nutzen – also jederzeit und weltweit übers Internet auf ihre Arbeitsumgebung zuzugreifen.

Hierbei lagern Makler ihre Software an Maklersoftware.com aus mit dem Auftrag, diese über das Internet bereitzustellen. Wir betreiben hierzu ein eigenes Rechenzentrum mit circa 400 Servern, das nach den höchsten Sicherheits- und Qualitätsstandards ISO 27001 und ISO 9001:2008 zertifiziert ist.

Wäre oder ist dies dann als Alternative oder als Ersatz für eine Installation beim Kunden gedacht?

Unsere Lösungen sind als Ersatz zu einer lokalen Installation gedacht. Die Kunden benötigen lediglich einen lokalen Computer („thin client“) mit Internetverbindung. Die Software wird über das Internet (ASP) bereitgestellt.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Anwender können mit Cloud-Lösungen:

- ihre Kosten für IT-Systeme dauerhaft senken und ihre IT-Abteilungen entlasten,
- auf sämtliche Programme in ihrer aktuellen Version jederzeit und von jedem Standort online zugreifen,
- flexibel bleiben: neue Mitarbeiter können innerhalb eines Tages mit kompletter IT (Hardware, Software, Lizenzen et cetera) ausgestattet werden. Genauso können Nutzer monatlich abgemeldet werden.

Weitere Vorteile sind:

- Datensicherheit und Datenschutz mittels eines ISO-zertifizierten Systems (zum Beispiel durch TÜV),
- Haftungssicherheit mittels revisionssicherer E-Mail-Archivierung,
- einfacher und bequemer Zugang zu allen Informationen jederzeit und weltweit.
- Alle Partner und Mitarbeiter verfügen über einheitliche IT- und Sicherheitsstandards, einheitliche Software-Versionen und einen einheitlichen IT-Service.

Und wo sehen Sie die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

- Abhängigkeit vom Rechenzentrumsdienstleister,
- Abhängigkeit von der lokalen Internetverbindung.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Kritisch. Denn bei klassischen Cloud-Computing-Systemen ist es nicht nachvollziehbar, wo genau die Daten gespeichert werden, also auf welchen Servern und an welchen Standorten. Somit sind die klassischen Cloud-Lösungen mit dem deutschen Bundesdatenschutzgesetz, wie in den §§ 4, 9 und 11 vorgesehen, nicht immer vereinbar.

Maklersoftware.com GmbH erfüllt dagegen die strengen Auflagen des deutschen Bundesdatenschutzgesetzes, indem unser Rechenzentrum nach der höchsten Sicherheitsnorm ISO 27001 jährlich rezertifiziert wird. Unsere Kunden wissen, wo ihre Daten gespeichert werden, nämlich an einem Ort – in unserem Rechenzentrum an unserem Hauptsitz in Deutschland. Darüber hinaus sind ihnen die Namen und die Verfügbarkeit unserer Administratoren bekannt.

So können wir garantieren, dass Daten vertraulich behandelt werden, jederzeit und weltweit verfügbar und vor Zugriff unautorisierter Personen geschützt sind, zum Beispiel mit Zugriffskontrollen und Berechtigungszuweisungen. Zudem verbleiben die Daten und Software Eigentum der Vermittler. Die Daten werden täglich oder wöchentlich komplett gesichert und den Kunden per Post zugeschickt.

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

Die erfolgreichsten Bestandssoftwarehersteller IWM Software AG, AssFinet AG und Lutronik Software GmbH empfehlen unsere kostengünstige Komplettlösung: Bestandssoftware inklusive Angebots- und Vergleichssoftware sowie Microsoft Office und Exchange. Bereitgestellt wird dieses Komplettpaket über das Rechenzentrum der Maklersoftware.com.

Makler samt ihren Mitarbeitern und Partnern verfügen so jederzeit und weltweit über die stets aktuellen Anwendungen. E-Mails werden haftungssicher archiviert. Wir übernehmen die Datensicherung und den Datenschutz nach dem Bundesdatenschutzgesetz. Daten und Software bleiben Eigentum der Vermittler.

Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Die Citrix Technologie ermöglicht bereits das Arbeiten mit UMTS.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Unsere Kunden bleiben immer Eigentümer ihrer Daten. Bei einem längeren Ausfall erhalten sie die Daten auf dem Postweg zugesandt. Zudem erhalten sie auf Wunsch Datensicherungs-DVDs, die nach einem festgelegten Turnus per Post zugeschickt werden.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden notwendigen Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Wir betreiben unser eigenes Rechenzentrum mit der State-of-the-art Serverarchitektur und können so innerhalb kürzester Zeit die Kapazitäten unserer Server hochskalieren. Unseren Kunden sichern wir die Kapazitäten vertraglich zu.

18. Nafi

„Unsere Cloud-Dienstleistung benötigt keine besonders schnelle Internetanbindung“

Nafi-Unternehmensberatung GmbH & Co. KG

Lütmarser Straße 60, 37671 Höxter, Telefon: 0700 99977799, Internet: www.nafi.de

Statementgeber: Dipl.-Math. Ivana Höltring, Geschäftsführerin

Profil: Unter einem gemeinsamen Dach entwickeln die Nafi- Unternehmensberatung GmbH & Co. KG und die Nafi@Net AG Softwarelösungen (zum Beispiel Vergleichssoftware) im Marktsegment der Kfz-Versicherungskalkulation.

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware/Vergleichssoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

Die Nafi GmbH & Co. KG hat als Maklersoftware/Vergleichssoftware eine Internetlösung im Programm, die einen VVG-konformen Antragsabschluss, eVB-Abruf sowie Verwaltung der Kunden und deren Berechnung und Anträge beinhaltet. Dieser Onlinetarifrechner wird über einen Internetbrowser bedient und kann an die Bedürfnisse des Kunden angepasst werden.

Zum Beispiel mit einer optischen Anpassung an das Firmenlayout oder beispielsweise die Einbindung eigener Logos in den Ausdrucken von Angebot und Antrag. Integriert in diese Lösung sind vielfältige Auswertungen und Statistiken.

Wäre oder ist dies dann als Alternative oder als Ersatz für eine Installation beim Kunden gedacht?

Diese Lösung ist als Alternative für Maklerpools, Autohäuser sowie Strukturvertriebe oder als Ersatz für den Mehrplatzeinsatz gedacht.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Die Tarife sowie Schnittstellen zu den Versicherern werden durch Nafi gepflegt, wodurch die Aktualität der Tariflandschaft jederzeit gewährleistet ist. Zusätzlich benötigt der Kunde keinen weiteren Wartungsaufwand zur Datensicherung und zur Softwareaktualisierung. Alle Daten werden im Nafi-Rechenzentrum zentral verwaltet, gesichert und archiviert.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Zur Nutzung der Software muss ein Internetzugang mit aktuellem Browser vorhanden sein. Weiterhin bieten wir nicht das ganze Produktportfolio als Cloud-Variante an.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Die Nafi GmbH & Co. KG ist sich dieser Problematik sehr bewusst und nutzt deshalb ausschließlich ihre eigenen Rechenzentren zur Bereitstellung der Softwarelösungen und beauftragt keine weiteren Subunternehmer bezüglich des Hostings der Anwendungen. Damit gewährleisten wir, dass alle Daten auf in Deutschland beheimateten Servern liegen und damit auch dem deutschen Datenschutzgesetz unterliegen.

Außerdem ist so jederzeit eine Kontrolle der technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutze der Daten gewährleistet. Zum Beispiel eine Zonentrennung der Eingabegeräte und der speichernden Geräte. Trennung von Schreib- und Lesevorgängen, dedizierte Systeme, das heißt nur für die jeweilige Aufgabe vorhanden, Trennung von Entwicklungs-, Test- und Produktivumgebung.

Planen oder haben Sie ein eigenes Rechenzentrum, um entsprechende Dienste und Programme über die Cloud bereitzustellen, oder setzen Sie hier auf externe Dienstleister?

Wir setzen auf unsere eigenen Rechenzentren, um unsere Dienstleistungen über die Cloud anzubieten.

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

Die Nafi GmbH & Co. KG bietet einen internetbasierten Onlinetarifrechner an. Dieser beinhaltet einen VVG-konformen Antragsabschluss, eVB-Abruf sowie die Verwaltung der Kunden und deren Berechnungen und Antragsdaten.

Über eine Standardschnittstelle ist diese Lösung in der Lage, Daten aus einer Verwaltungssoftware zu verarbeiten und zurück an die Verwaltung zu übergeben.

Makler und Außendienstmitarbeiter sind viel unterwegs und nicht immer und überall sind entsprechend leistungsfähige Internetanbindungen vorhanden. Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Unsere Cloud-Dienstleistung benötigt keine besonders schnelle Internetanbindung. Eine Verbindung über Modem oder ISDN ist ausreichend.

Sollte keine Internetverbindung vorhanden sein, bieten wir weiterhin die Software Nafi-Domino an, die uneingeschränkt auch ohne Internetanschluss funktioniert.

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit Ihrer Cloud-Lösung, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist (Schutz vor Zugriff Dritter et cetera)?

Die Datenverarbeitung wird durch technische und organisatorische Maßnahmen geschützt. Zum Beispiel eine Zonentrennung der aus dem Internet erreichbaren Server und der eigentlichen Datenbankserver in einer inneren Sicherungsschicht. Ein- und Ausgaben werden nur durch SSL-verschlüsselte Webseiten ein- und ausgegeben. Eine Authentifizierung der Nutzer geschieht über Benutzername / Kennwort. Die Nutzerdaten beziehungsweise die Kundendaten werden mit einer eindeutigen Identifikationsnummer gespeichert und so eindeutig dem jeweiligen Vorgang zugeordnet.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Wir setzen ausschließlich Hochverfügbarkeitslösungen ein, zur Sicherstellung einer hohen Verfügbarkeit. Sollte dennoch das Netz einmal zusammenbrechen oder ein langfristiger Stromausfall vorliegen, der durch unsere USV nicht überbrückt werden kann, kann der Kunde auf ein weiteres, entfernter liegendes Rechenzentrum zurückgreifen, auf dem die Daten in gespiegelter Form vorliegen.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?

Da wir nur eigene Rechenzentren nutzen, können wir sagen, dass alle unsere Server in Deutschland stehen.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden notwendigen Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Die Nafi GmbH & Co. KG nutzt eine Echtzeit-Monitoring-Lösung, um Probleme bei den Serverkapazitäten schon im Vorfeld zu erkennen und diese zu beheben. Daher können wir im Voraus planen und unsere Serverkapazitäten bei Bedarf erhöhen, bevor der Kunde Geschwindigkeitseinbußen oder Ausfälle hinnehmen muss.

19. NK Capital

„Schuster, bleib bei deinem Leisten“

NK Capital GmbH

Landsberger Straße 155, 80687 München, Telefon: 089 51777664, Internet: www.i-planner.de

Statementgeber: Marco Berndorfer, Geschäftsführer

Profil: Softwarehersteller unter anderem für die Versicherungs- und Finanzbranche und Anbieter von einem CRM-System (Makler- beziehungsweise Vermittlerverwaltungssoftware) – einer web-basierten Anwendung, die das Unternehmen als Application Service Provider anbietet.

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware/Vergleichssoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

Bereits 2003, also in der Projektierung und Planungsphase wurde die i-Planner Finanzsoftware als reine Onlineapplikation konzipiert, programmiert und umgesetzt. Bereits damals waren wir davon überzeugt, dass dies der richtige Schritt für ein zukunftssträchtiges System sein wird.

Auch die Bereiche Finanzplanung und Abrechnung im i-Planner sind demnach komplett onlinefähig. Die Ausrichtung vor acht Jahren war definitiv richtig. Das zeigen letztlich auch die Entwicklungen und Meinungen des Marktes und der User.

Wäre oder ist dies dann als Alternative oder als Ersatz für eine Installation beim Kunden gedacht?

Wir sehen das Thema Cloud-Computing nicht als Alternative, sondern als zwingenden Lösungsbaustein für eine ganzheitliche Finanzsoftware in jedem Büro. Vor allem auch für die Zukunft. Wer heute noch auf eine Offlinevariante baut, sitzt eigentlich auf einem toten Pferd. Installationen, Server, Sicherheit kosten das Unternehmen regelmäßig viel Zeit und Geld. Das fällt in einer Cloud-Lösung gar nicht an.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Vor allem die zentrale Datenverwaltung inklusive aller Dokumente, der ortsunabhängige Zugriff auf die hinterlegten Daten und somit die Vernetzung zwischen Vertrieb und Backoffice bieten elementare Vorteile vor allem im Vergleich zu Offlineprogrammen. Zudem spielt beim i-Planner das Betriebssystem keine Rolle, da hier lediglich der Browser für die Nutzung benötigt wird.

Somit können auch Apple-User das System uneingeschränkt, zum Beispiel auch auf dem i-Pad, nutzen. Sobald der Innendienst Daten speichert, hat der Vertrieb diese sofort und ohne Zeitverzögerung ortsunabhängig zur Verfügung. Ohne Abgleiche oder Zeitverluste.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Cloud-Computing bringt im Prinzip nur Vorteile mit sich. Vor allem in Zukunft werden wohl letztlich nur noch Onlineapplikationen angeboten werden. Auch seitens Microsoft, Google, Apple et cetera werden diese Möglichkeiten in Zukunft primär programmiert. Der User kann sich somit auf sein Kerngeschäft konzentrieren. Bereiche wie Wegfall der Administration, keine eigene Wartung, keine Updategebühren oder Pflegepauschalen bringen in Verbindung mit der Datensicherheit enorme Vorteile für alle User im Unternehmen. All das bieten wir den Maklern und Vertrieben im i-Planner.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Wir arbeiten bezüglich Datensicherheit grundsätzlich mit der DIN-27001-Norm und verwenden dazu modernste Server-Hardware mit TÜV-Zertifizierung und modernsten Sicherheitsmechanismen. Dieser Standard wurde früher lediglich von Banken und Versicherungen genutzt. Nun kann jeder Makler darauf zugreifen, wenn er mit dem i-Planner ganzheitlich arbeitet. Fraglich, ob dies ein Maklerbüro mit eigen gestrickten Lösungen darstellen kann. Erfahrungswerte sagen nein.

Planen oder haben Sie ein eigenes Rechenzentrum, um entsprechende Dienste und Programme über die Cloud bereitzustellen, oder setzen Sie hier auf externe Dienstleister? (Wenn externe Dienstleister auf welche und warum auf diese?)

Schuster, bleib bei deinem Leisten, heißt ein altes Sprichwort. Demnach bedienen wir uns eines Rechenzentrums, welches auf das Thema Hosting spezialisiert ist. Hier legen wir vor allem Wert darauf, dass auch dieses Unternehmen nach deutschem Recht verfährt und auch in Deutschland seinen Hauptsitz hat und zudem dem deutschen Datenschutz unterliegt.

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

Wir bieten Lösungen für das Kunden- und Vertragsmanagement inklusive Dokumentenarchiv, Finanzplanung, Abrechnung und Marketingunterstützungen wie Newsletter, SMS und Kundenonlineportale an, um den ganzen Alltag eines Maklers in einem zentralen System darzustellen. Angefangen von der Dateneingabe, über den Verkauf bis hin zur Abrechnung der Mitarbeiter und der Betreuung der Kunden.

Makler und Außendienstmitarbeiter sind viel unterwegs und nicht immer und überall sind entsprechend leistungsfähige Internetanbindungen vorhanden. Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Sollte wirklich einmal kein Internet zur Verfügung stehen, so können alle Arbeitsmaterialien wie Datenerfassungsbögen, Kundenspiegel, Aktualisierungsbögen, Auswertungen, Expertisen et cetera per Papierform mit zum Kunden genommen werden.

Zudem können sich die User zum Beispiel über den Datenexport sämtliche Daten per Excel lokal abspeichern. In der Regel wird jedoch das System auch live vor Ort in der Beratung, zum Beispiel über Laptop oder iPad, beim Kunden genutzt. Zudem sollte ab 2013 ein flächendeckendes LTE-Netzwerk im ganzen Bundesgebiet bestehen. Bereits ein UMTS-Netz reicht jedoch vollkommen aus, um mit dem i-Planner zügig und zielführend zu arbeiten.

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit Ihrer Cloud-Lösung, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist (Schutz vor Zugriff Dritter et cetera)?

Zum einen über Sicherheitsfunktionen wie zum Beispiel über SSL-Verschlüsselungen, der internationalen Sicherheitsnorm DIN 27001, TÜV-Zertifizierungen und zudem über Security Scans und regelmäßige Backup Controllings im Serverpark auf den gemanagten Servern. Zudem erlauben wir ausschließlich User-genaue Zusteuerung im System, so dass jegliche Aktivität im i-Planner auch über Log-Dateien ausgegeben und nachverfolgt werden können.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Auch hier arbeiten wir mit effektiver, modernster Technik. Wir verwenden grundsätzlich doppelwandige Serverplatten welche räumlich voneinander getrennt stehen. Sollte wirklich einmal ein Server defekt sein, so springt automatisch die gespiegelte Platte ein und der User bekommt das gar nicht mit.

In über acht Jahren hatten wir eine Verfügbarkeit von über 99 Prozent bezüglich der Erreichbarkeit und Nutzung der Server. Auch eine unterbrechungsfreie Stromversorgung sowie Laser-Feuermelder werden dabei in den Serverparks gewährleistet.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?

Grundsätzlich nur in Deutschland und vor allem auch nach deutschem Recht. Wir und unsere Kunden finden dies sehr wichtig, auch wenn es hierbei kostengünstigere Lösungen im Ausland geben würde. Doch sollte einmal ein Problem bestehen, dann müssen alle Themen zum Datenschutz für den Lizenznehmer stimmig sein. Hier wollen wir und unsere Kunden kein Risiko eingehen.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden notwendigen Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Die verwendeten Server und deren Kapazitäten sind im Bezug auf die Auslastung sehr großzügig bemessen. Unser größter Kunde arbeitet mit mehreren hundert Vertriebsmitarbeitern zusammen, erstellt täglich Abrechnungen, speichert Daten sowie Dokumente und hat eine Auslastung von circa 12,75 Prozent. Sollte aber in der Tat einmal ein User die maximale Kapazitätsgrenze erreichen, so werden wir den Server clustern und entsprechenden zusätzlichen Speicherplatz ohne weitere Kosten zur Verfügung stellen.

20. Rendite 2000 AG Financial Software

„Cloud-Lösung nicht als Alternative oder als Ersatz, sondern als die Standardlösung für unsere Kunden“

Rendite 2000 AG Financial Software

Raiffeisenallee 12b, 82041 Oberhaching, Telefon 089 61399140, Internet: www.rendite2000.de

Statementgeber: Björn Torkar, Mitglied des Vorstandes

Profil: Softwareanbieter für die deutsche Finanzdienstleistungsbranche, Software unter anderem für Versicherungsvergleiche, Finanzanalyse und Kunden- beziehungsweise Vertragsverwaltung.

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

Als etablierter Softwareanbieter für die Finanzdienstleistungsbranche entwickeln wir seit rund zehn Jahren – ehemals als ASP-Lösungen bezeichnete – Softwarelösungen, die man heute unter dem allseits bekannten Begriff Cloud-Lösungen zusammenfasst. Unter anderem berichtete auch das VersicherungsJournal am 7. Dezember 2009 unter der Überschrift „Finanzanalyse auf Knopfdruck“ über unser Gesamtsystem bestehend aus Verwaltungs- und Finanzanalysesoftware mit angedockten Bausteinen zur Erstellung von Angeboten im Rahmen der ganzheitlichen Kundenberatung. Dieses System wurde seitdem weiter ausgebaut und steht heute als fin)performer Suite allen Finanzdienstleistern zur Lizenzierung unter www.finperformer-FA.de zur Verfügung.

Wäre oder ist dies dann als Alternative oder als Ersatz für eine Installation beim Kunden gedacht?

Auch wegen der rasch fortgeschrittenen Entwicklung der technischen Möglichkeiten der vergangenen Jahre einerseits und der Tatsache, dass nahezu alle etablierten Technologieanbieter weltweit den Fokus auf Cloud-Lösungen richten, sehen wir unsere bereits im Markt verfügbare Cloud-Lösung nicht als Alternative oder als Ersatz, sondern als die Standardlösung für unsere Kunden, die Finanzdienstleister. Für diejenigen unserer Kunden, die aus strategischen Gründen bewusst auf eine auf dem PC oder Notebook installierte Lösung setzen, bieten wir parallel als Alternative und Ergänzung unsere seit Jahrzehnten verfügbare und laufend an den aktuellen Stand von Technik, Beratungsalltag und Gesetzgebung angepasste Offlinesoftware an.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

- **Mobilität:** Die Webtechnologie der fin)performer Suite bietet neue Formen der Systemnutzung. Die Anwender greifen über einen Standardbrowser auf alle Funktionen von jedem PC, Mac, Notebook, Tablet-PC an jedem Standort (Büro, Home-Office, unterwegs) aus zu.
- **Kein Update-Aufwand:** Die fin)performer Suite steht immer auf dem aktuellsten Stand zur Verfügung. Das Einspielen von Updates und der damit für den Anwender verbundene Zeitaufwand und eventuelle Probleme gehören der Vergangenheit an.
- **Beratungssicherheit:** Damit steht die fin)performer Suite immer auf dem aktuellsten Stand (Steuern, Sozialversicherungsrecht, Tarife) zur Verfügung.
- **Kostensenkung:** Außer einem Endgerät mit Standardbrowser sind keine zusätzlichen Investitionen in IT-Technik nötig. Die Hardwareanforderungen sind äußerst gering und bestehende Hardware kann deutlich länger im Einsatz bleiben.
- **Zentrale Datenhaltung:** Wertvolle Akquisedaten sind nicht mehr auf verschiedenen PCs, Notebooks, Netbooks et cetera verteilt und damit unzureichend oder gar nicht nutzbar. Stattdessen werden sie konsistent und zentral verfügbar zur Verfügung gestellt und können somit vernünftig innerhalb definierter Workflows eingesetzt werden.

- Integration: Andere Systeme lassen sich deutlich einfacher innerhalb der Cloud anbinden. Die Nutzung und Einbindung von sozialen Netzwerken ist möglich. Die Erschließung neuer Kundengruppen, die mit dem Cloud-Computing als Selbstverständlichkeit aufwachsen, wird so ermöglicht.
- Datensicherheit: Im Vergleich zu den bisherigen Systemen, bei denen der Finanzdienstleister sich selbst um Themen wie Datensicherung et cetera kümmern musste, bieten Cloud-Systeme ein hohes Maß an Sicherheit und Zuverlässigkeit.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Wir sehen derzeit keine Nachteile und auch keine Probleme bis auf die bereits angeführte Tatsache, dass manche Kunden aus strategischen Überlegungen heraus bewusst keine Cloud-Lösung einsetzen wollen. Daraus ergibt sich für unser Unternehmen die Notwendigkeit, zusätzlich zur Cloud-Lösung, die wir als Standard ansehen, für diese Kundengruppen auch Lösungen anzubieten, die auf den jeweiligen Endgeräten installiert und ohne Verbindung zum Internet betrieben werden können.

Die größten Vorbehalte, die uns in den täglichen Gesprächen mit Finanzdienstleistern begegnen, sind: Sind meine Kundendaten auch sicher gespeichert? Ist der Datenschutz gewährleistet? Wie kann ich arbeiten und auf meine Daten zugreifen, wenn ich keine (Internet-) Verbindung habe? Wir arbeiten laufend daran, auch uns diese berechtigten Fragen zu stellen, Lösungen dafür zu anbieten, diese mit unseren Interessenten zu diskutieren und ständig weiterzuentwickeln.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Die Einführung von Cloud-Lösungen führt nachweisbar zu einer Erhöhung der Datensicherheit. Der Finanzdienstleister ist kein IT-Experte, sondern ein ausgezeichneter Berater seiner Kunden in Sachen Finanzen und Vorsorge. Vor der Einführung von Cloud-Lösungen musste er sich selbst darum kümmern, die Datensicherheit zu gewährleisten. Dazu musste er oftmals eigene IT-Mitarbeiter beschäftigen, die versuchten, das im Kleinen zu realisieren, was heute durch die großen Rechenzentren wie selbstverständlich als über Service-Level-Agreements abgesicherte Dienstleistung zur Verfügung gestellt wird.

Zeiten, in denen Datensicherungen unregelmäßig oder gar nicht erfolgten, Daten durch Zugriffe von außen unzureichend geschützt wurden, die Technik niemals auf dem aktuellen Stand war, Sicherheitssysteme unzureichend oder gar nicht vorhanden waren, gehören mit Cloud-Lösungen der Vergangenheit an: wenn man sich für den richtigen Cloud-Anbieter entscheidet.

Uns ist bewusst, dass die Daten unserer Kunden deren wichtigstes Gut sind. Sicherheit, Transparenz und Solidität sind bei uns Geschäftsgrundsätze. Service-Level-Agreements, die Garantie des Speicherortes und bankensichere Rechenzentren sind die Ergebnisse dieser Prinzipien.

Planen oder haben Sie ein eigenes Rechenzentrum, um entsprechende Dienste und Programme über die Cloud bereitzustellen, oder setzen Sie hier auf externe Dienstleister?

Der Finanzdienstleister ist Experte in der Beratung seiner Kunden. Unser Unternehmen ist Experte bei Erstellung von passgenauen Anwendungen für den Finanzdienstleister. Mitarbeiter unseres Unternehmens sind Experten für die Auswahl und die Gestaltung der Zusammenarbeit mit geeigneten Rechenzentren.

Einer unserer Partner ist unsere Muttergesellschaft, die Sps Schweers GmbH. Sie bietet im Rahmen der IT-Services gemeinsam mit dem Rechenzentrumsspezialisten, der Petaera GmbH (www.petaera.com), Hosting-Leistungen für unsere Systeme an. Softwarelösungen namhafter Unternehmen aus der Finanzbranche werden von diesem Spezialisten bedient, denn dessen Leistungen eignen sich im ganz besonderen Maße für Unternehmen aus dem Sektor Finance sowie für Unternehmen, die hohe und höchste Anforderungen an Sicherheit und Hochverfügbarkeit stellen.

Unser Partner unterhält technische und strategische Partnerschaften mit führenden Technologie- und Infrastrukturanbietern weltweit. Der bevorzugte Zugriff auf Support-Strukturen und technische Informationen erlaubt uns nicht nur einen besseren Service für Kunden, sondern ermöglicht es auch, zukunftsweisende Technologien frühzeitig in unseren Konzepten zu berücksichtigen.

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

Mit unserer fin)performer Suite steht Beratern, Maklern und Vertriebsgesellschaften eine umfassende Cloud-Lösung zur ganzheitlichen und fallabschließenden Kundenberatung zur Verfügung. Einfach, individuell

und schnell kann die fin)performer Suite auf die jeweiligen Bedürfnisse der Organisation des Kunden angepasst werden und liefert genauso einfach und benutzerfreundlich umfassende Analysen und Handlungsempfehlungen. Ein sehr kundenfreundliches Preis-/Leistungsverhältnis macht den Einstieg einfach und unterstreicht das Konzept, dass der Anwender sein Beratungsgeschäft effizient ausbauen kann und somit seinen Umsatz steigert.

In die fin)performer Suite sind folgende Module integriert:

- Finanzanalyse für den privaten Haushalt: fin)performer FA,
- Produktvergleichs- und Angebotssysteme,
- Sachversicherungen: fin)performer Sach,
- Krankenversicherungen: fin)performer PKV,
- Lebensversicherungen: fin)performer Leben,
- KFZ-Versicherungen: fin)performer Kfz,
- Investmentfonds: fin)performer Invest.

Abgerundet wird das Angebot durch das integrierte Verwaltungs-, Abrechnungs-, Dokumentations- und Kommunikationssystem fin)performer CRM.

Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

In der Regel arbeitet der Finanzdienstleister mit unserer Cloud-Lösung im Büro. Dort bereitet er vor, rechnet Varianten durch, erstellt Angebote und erledigt seine Verwaltungsarbeit. Denn die Zeit bei seinem Kunden verbringt er in der Regel nicht vor dem Computer. Das Feedback, das uns von unseren reisenden Kunden zurückgespielt wird, zeigt, dass der Finanzdienstleister dann immer genau an den Orten arbeitet, an denen ein ausreichend dimensionierter Internetzugang über WLAN verfügbar ist, zum Beispiel in Hotels, Restaurants, Zug et cetera. Denn auch alle anderen Anwendungen (Google, Mail, Facebook, Xing, Auskunftseiten von Produktgebern et cetera) sind nur dann verfügbar.

Sicherheitshalber sind unsere Cloud-Lösungen aber so ausgerichtet, dass sie sogar mit geringsten Bandbreiten zurecht kommen. Und sollte tatsächlich zu erwarten sein, dass gar keine Internetverbindung zur Verfügung steht, hat unser Kunde die Möglichkeit, die relevanten Informationen lokal zu speichern, um sie in der Kundenberatung in der vorbereiteten Form parat zu haben.

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist?

Mit modernster, hochperformanter Infrastruktur ausgerüstet ist unser Rechenzentrum über Glasfaserleitungen vernetzt und mehrfach redundant ausgelegt. Mit strengen Richtlinien und breitgefächerten Zertifizierungen (BSI, ITIL, BaFin, ISO 27001) stehen wir mit unserem Partner für die Sicherheit der Daten und garantieren deren Speicherung. Unser Leistungsumfang setzt sich aus Enterprise-Grade-Hardware, dedizierter hoher Bandbreite und unbegrenztem Zugriff abgesichert durch festgeschriebene Service-Level-Agreements zusammen.

Unser garantierter Service-Level im Rechenzentrum sind „24 x 7“-Betrieb und -Support und eine Gesamtverfügbarkeit von 99,99 Prozent im Betrachtungszeitraum eines Jahres. Die Abschottung der Systeme vor Security-Gefährdungen aus dem Internet wird über einen Shared-Firewall-Cluster realisiert. Bei Ausfall einer Hardwarekomponente übernimmt dadurch automatisch eine weitere Komponente die Funktionalitäten der ausgefallenen Einheit. Der Durchsatz dieser Managed-Firewall-Umgebung beträgt für ihre Managed-Umgebung bis zu zwei Gbit/s bei einer Anbindung mit 2 x 2 Gbit/s.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Dieses Szenario ist glücklicherweise inzwischen extrem unwahrscheinlich geworden und nach Angaben unserer Kunden bisher noch nie eingetreten. Sollte ein solcher Fall tatsächlich eintreten, ist der Zeitbedarf für den Switch auf Backup-Systeme so gering, dass man in einem solchen Fall (mit einem Augenzwinkern) nur empfehlen kann: Abwarten und Tee trinken – wenn das Wasser bereits heiß war, bevor der Strom ausfiel.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?

Durch unsere bankensicheren Class-5- und BaFin-zertifizierten Rechenzentren in München und Nürnberg garantieren wir den Speicherort in Deutschland. Mit modernster, hochperformanter Infrastruktur ausgerüstet sind die Einheiten über Glasfaserleitungen vernetzt und mehrfach redundant ausgelegt.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden notwendigen Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Es wird eine Managed-Loadbalancer-Cluster-Infrastruktur genutzt. Die Loadbalancer-Lösung verwirklicht die Session-Verteilung beispielsweise über Client-IP-basierende Session-Persistenz oder andere Modi (Round Robin, TCP-sticky und so weiter).

Sie ermöglicht dadurch die balancierte Lastverteilung auf mehrere Systeme und kann auf Systemausfälle reagieren. Dies geschieht durch automatisierte Herausnahme der ausgefallenen Applikation aus dem Clusterverbund.

Der Internetzugang aus den Rechenzentren erfolgt über die zentralen Core-Router und Core-Switches des eigenen, multiredundanten Internet-Backbones. Damit verfügen die Rechenzentren zu praktisch allen großen Carriern über direkte Verbindungen, so dass sehr niedrige Latenzzeiten zu den Internetknoten (weltweit) gewährleistet sind.

21. VFM Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH

„Wir nutzen in unserem Maklerverbund verschiedene externe Cloud-Lösungen, die wir unseren Partnern empfehlen und anbieten“

VFM Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH

Schmiedpeunt 1, 91257 Pegnitz, Telefon: 09241 484444, Internet: www.vfm.de

Statementgeber: Robert Schmidt, stellvertretender Geschäftsführer

Profil: Kooperationspartner für Versicherungsmakler, Mehrfachagenten und Vermittler. Unternehmen offeriert diesbezüglich zum Beispiel fachliche, organisatorische, werbliche und finanzielle Unterstützung sowie technische Unterstützung, unter anderem werden Onlinevergleichsrechner, Vergleichsprogramme und ein Maklerverwaltungsprogramm angeboten.

Glauben Sie, dass Cloud-Lösungen für Versicherungsmakler und -vermittler im Kommen sind?

Ja, auf jeden Fall. Viele Cloud-Angebote und -Dienste gibt es ja bereits seit Jahren. Bislang wurden diese Konzepte aber häufig nur in einzelnen Sonderfällen als Lösung genutzt. Die zunehmende Verbreitung und Akzeptanz hat aus unserer Sicht im Wesentlichen drei Ursachen: Die Internetbandbreite wird immer weiter ausgebaut.

Die Geschwindigkeitseinbußen durch die Internetverbindung werden im Vergleich zu einer lokalen Netzwerklösung immer weniger relevant. Durch die Verfügbarkeit von immer leistungsfähigeren und praxistauglicheren mobilen Endgeräten wie Smartphones und Tablet-PCs können die Vorteile von online verfügbaren Daten/Tools immer besser und flexibler genutzt werden. Die Dienste werden immer benutzerfreundlicher und auch für weniger technisch versierte Anwender gut einsetzbar.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Skalierbarkeit – statt des Kaufs eines neuen Servers (verbunden mit Einrichtungsaufwand) können Performance und Ressourcen bei Cloud-Lösungen flexibel und stufenlos an den aktuellen Bedarf angepasst werden.

Mobile Verfügbarkeit und dadurch Flexibilität – egal ob aus dem Homeoffice, von der Zweit-Niederlassung oder unterwegs auf Geschäftsreise – Daten und Dienste einer Cloud-Lösung sind total unabhängig vom Standort überall gleichwertig verfügbar. Minimaler Administrationsaufwand – die komplette Administration (Datensicherung, Virenschutz, Updates, Problembehebung) ist extern ausgelagert. Der Anwender kann sich im Idealfall darauf verlassen, dass er sich um nichts kümmern muss und die Funktionen einfach immer bei Bedarf zur Verfügung stehen.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Durch den Onlinezugriff ist man bei den meisten Cloud-Diensten immer von einer funktionierenden Internetverbindung abhängig (nur wenige Anwendungen haben eine Offlinesynchronisation). (Wobei die Netzabdeckung immer besser wird und beim Ausfall des lokalen DSL-Anschlusses auf das mobile Internet zugegriffen werden kann.) Da manche Cloud-Dienste auch unternehmenskritische Bereiche wie zum Beispiel den Zugriff auf das CRM-System umfassen, entsteht natürlich eine gewisse Abhängigkeit. Wie sicher ist, dass die Verfügbarkeit auch bei Insolvenz des Anbieters sicher gestellt ist? Wie schnell kann der Anbieter bei technischen Störfällen reagieren? Wie redundant ist die Infrastruktur angelegt?

Bei komplexen Cloud-Diensten kann man auch nicht so schnell zu einem anderen Anbieter wechseln, was die Reaktionsmöglichkeiten auf zum Beispiel mangelnde Qualität/Verfügbarkeit sehr einschränkt. In manchen Bereichen ist die Performance von Cloud-Lösungen im Vergleich zu einer lokalen Lösung auch bei guter Internetanbindung trotzdem deutlich schlechter. Das Thema Datenschutz bleibt im Zusammenhang mit Cloud-Lösungen natürlich immer eine sehr spannende Frage.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Wie gesagt, das Thema Datenschutz ist im Zusammenhang mit Cloud-Lösungen immer eine heikle Frage. Wichtig ist aus unserer Sicht ein praxisnaher und vernünftiger Umgang mit dem Risiko. Kein Anbieter kann zu 100 Prozent sicherstellen, dass sich niemand unbefugt Zugriff zu den Daten verschaffen kann.

Aber manche professionellen Cloud-Lösungen bieten trotzdem mehr Schutz vor Hackerangriffen und Datenmissbrauch als normale Firmennetzwerke. Bei einem Unternehmen mit entsprechender Firmenphilosophie, gutem Ruf und überzeugenden Datenschutzmaßnahmen sind selbst Kunden- und Vertragsdaten wahrscheinlich genauso gut aufgehoben, wie im Großrechnersystem der Versicherungsgesellschaft.

Bieten Sie direkt eine eigene Cloud-Lösung an?

Wir bieten selbst nicht direkt Cloud-Lösungen an, aber wir nutzen in unserem Maklerverbund verschiedene externe Cloud-Lösungen, die wir unseren Partnern empfehlen und anbieten.

Auf welche Cloud-Computing-Lösung(en) setzt Ihr Maklerverbund?

Wir nutzen in unserem Maklerverbund folgende Lösungen externer Anbieter: Eine Serviceplattform für die Angebotsprogramme der Gesellschaften, verschiedene Onlinetarifvergleichssoftware, Speicherplatz für Onlinedatensicherung und in Einzelfällen komplettes Hosting der Arbeitsplätze.

Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Wir legen Wert darauf, dass Partner, die in einer Umgebung mit immer noch schlechter mobiler Internetversorgung tätig sind, trotzdem handlungsfähig sind und die essentiellen Tools auch offline im Zugriff haben:

- CRM-System: Nur einzelne Partner mit besonders stabiler Onlinenetzversorgung und entsprechender Unternehmenskonstellation nutzen hier einen Hosting-Anbieter für ihre Kunden- und Vertragsdaten. Im Standardfall ist das CRM-System lokal auf dem System des Partners installiert.
- Informationen/Tools: Die Infothek mit mehreren tausend Bedingungen, Tarifen, Informationen und vielen Deckungskonzeptrechentools und Analysetools ist sowohl online als auch als vollwertige Offline-Anwendung verfügbar.
- Angebotsprogramme der Gesellschaften: Der Zugriff auf die Angebotsprogramme der Gesellschaften erfolgt zwar im Normalfall online über eine gehostete Serviceplattform, aber die Angebotsprogramme der einzelnen Gesellschaften bieten wir parallel dazu auch zum Abonnieren als Download an. Dann hat man online Zugriff auf die Programme von allen Gesellschaften und kann sich parallel dazu auf einem Außendienstnotebook die Programme der fünf bis zehn wichtigsten Gesellschaften auch offline lokal installieren.

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist?

Wir stellen die Cloud-Dienste nicht direkt zur Verfügung, sondern nutzen externe Anbieter, deren Unternehmensphilosophie und Datenschutzvorkehrungen wir vor einer Zusammenarbeit entsprechend kritisch prüfen. Da man aber keinen direkten Einblick in die externen Unternehmen hat, bleibt beim Thema Cloud immer ein gewisses Restrisiko bestehen.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Der Großteil unserer Partner nutzt für den Zugriff auf unternehmenskritische Daten – die CRM-Daten (Kunden-/Vertragsdaten) – keine Cloud-Lösung sondern vertraut auf eine lokale Lösung. Bei den Partnern, die ihre CRM-Daten trotzdem gehostet haben, erstellt der Cloud-Dienstleister eine tägliche Datensicherung, die bei einem weiteren Cloud-Dienst hochgeladen wird.

Sollte der Hosting-Dienstleister einen längeren Totalausfall haben, können die Daten bei dem Online-Datensicherungsdienst auf ein lokales System heruntergeladen werden und in kurzer Zeit lokal zur Verfügung gestellt werden.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?
Deutschland.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden notwendigen Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Wie gesagt, bieten wir nicht selbst Cloud-Dienste an, sondern nutzen als Verbund die Dienstleistungen externer Unternehmen. Wir sammeln und kanalisieren aber die Anregungen und Kritik unserer Partner und stehen in regelmäßigen Kontakt und Austausch mit den Dienstleistern um bei Problemen eine schnelle Lösung erwirken zu können.

Praktikerhandbuch

Versicherungsvermittler als Arbeitgeber

Leitfaden zur rechtssicheren Auswahl und Vertragsgestaltung bei Arbeitnehmern und Untervermittlern

Jeder erfolgreiche Vermittler steht einmal vor der Frage, wie sein Unternehmen weiterwachsen kann. Hat die Firma eine gewisse Größe erreicht, dann können die anfallenden Arbeiten meist nur noch mit eigenem Personal erledigt werden.

Doch wie entscheidet man sich für den richtigen Mitarbeiter? Je nach Bedarf kann ein Festangestellter, ein Minijobber oder ein Untervermittler Entlastung bringen, damit sich der Vermittler wieder auf seine eigentlichen Aufgaben konzentrieren kann. Zuvor muss dieser sich jedoch mit einigen Fragen und juristischen Überlegungen auseinandersetzen.

Mit konkreten Beispielen zu den Pflichten und Rechten bei der Auswahl, Einstellung bis hin zur Kündigung oder Suspendierung bietet das Praktikerhandbuch „Versicherungsvermittler als Arbeitgeber“ dem Leser einen anschaulichen Leitfaden.

Durch den Verweis auf relevante Gesetzestexte und Musterverträge im Anhang erhält dieser praktische Hilfestellung.

Autoren des Buchs sind Björn Fleck und André Becker. Beide haben sich durch ihre Tätigkeit als Jurist beziehungsweise bei Versicherern ein breites Wissen im Arbeits- und Versicherungsrecht angeeignet, das sie in diesem Buch auch für Laien verständlich aufbereitet haben.

Bestellbar unter: www.versicherungsjournal.de/buch/-290



22. Volz ITSC Software

„Wir setzten auf online“

Volz ITSC Software GmbH

Lübecker Straße 1, 22087 Hamburg, Telefon: 040 7311370, Internet: www.volz-itsc.de
www.volz-itsc.de und www.volz-gruppe.de

Statementgeber: Walter Merle, Key Account Manager

Profil: Das Software- und Beratungshaus – ein Unternehmen der Volz Gruppe AG – bietet diverse Lösungen für Versicherungsmakler, Vermittler und Finanzdienstleister wie Software zur Bestandsverwaltung, Provisionsabrechnung, Vertriebssteuerung, Beratungsprogramme sowie Versicherungs-, Finanz- und Vorsorgevergleichsrechner.

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

Ja, schon seit Jahren, jedoch über ein uns beauftragtes Rechenzentrum.

Wäre oder ist dies dann als Alternative oder als Ersatz für eine Installation beim Kunden gedacht?

Nein, wir setzten auf online (wäre jedoch gegebenenfalls auf Kundenwunsch möglich).

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

- Unabhängig von seiner Rechnerumgebung,
- keine eigene Datensicherung erforderlich,
- kein eigenes IT-Personal erforderlich,
- jederzeit und von überall her einwählbar,
- alle Kunden- und Vertragsinformationen jederzeit 24 Stunden (standortunabhängig) und überall abrufbar,
- Daten werden laufend gesichert,
- wachsende Speichermöglichkeit,
- fixe kalkulierbare Kosten,
- immer neueste Technologie im Einsatz (Hard-/Software).

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

- Einziger Nachteil: gegebenenfalls keine Onlineverbindung.
- Probleme keine.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Problematik weniger. Das von uns angemietete Rechenzentrum erfüllt einiges mehr an Datensicherheit als die Anforderung unserer strengsten Kunden.

Planen oder haben Sie ein eigenes Rechenzentrum, um entsprechende Dienste und Programme über die Cloud bereitzustellen, oder setzen Sie hier auf externe Dienstleister?

- Externe Dienstleister: die Gehrken IT in Hannover.
- Der Betreiber erfüllt eine hohe Kompetenz im Bereich Datenhosting.
- Maximalmaß an Service.

- Weil das Rechenzentrum den aktuellsten Sicherheitsstandards entspricht und den höchsten Ansprüchen hinsichtlich Verfügbarkeit und Betriebssicherheit genügt.

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

- Dediziert beziehungsweise genau genannter Server mit einer eindeutigen IP.
- Daten sind abgeschottet.
- Eine Trennung von der Applikation, dem optischen Archiv und der Datenbank ist grundsätzlich möglich (aus Datenschutzgründen).

Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Auch bei geringem Empfang ist ein Abrufen der Informationen noch möglich (Upload von großen Dokumenten würde dann mehr Zeit in Anspruch nehmen).

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist?

- Zugang zum Rechenzentrum nur durch zwei festgelegte Mitarbeiter unserer Firma (Volz IT) möglich.
- Personenkontrolle mit Vorlage Personalausweis.
- Zugang eines Hostbetreibers (zu unserem Server) nur nach vorherigem Zugang durch uns, der Volz IT.
- Die Server sind durch eine Firewall gesichert, Update nach Bedarf.
- Zugriff auf die Daten des Mandanten nur durch eine autorisierte Person der Volz IT nach Vorgabe des Datenschutzes.
- Über Web: https-verschlüsselter Zugang zur Webanwendung.
- Login gesichert über drei Parameter (statt üblicherweise zwei).
- Es besteht die Möglichkeit, ein Security Token zu wählen, hierbei ist ein Zugriff auf die Applikation nur über den USB-Token möglich.
- Sichtbarkeit der Daten nach Konfigurationsvorgabe des Mandanten.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

- Die Maschinen/Server sind vom Rechenzentrum so gewählt, dass sichergestellt ist, dass es zu keinem Stromausfall kommt (Notstrom).
- Drei Stunden Sofortsupport der Serverbetreiber (als Garantie).
- Systemauslastung: Wurde mit großem Puffer berücksichtigt. Sollte die Auslastung an Grenzen stoßen, kann durch Hardwareerweiterung entgegengewirkt werden.
- Lokaler Netzausfall: Wenn das lokale Netz beim Kunden ausfällt, besteht die Möglichkeit, die Daten per CSV über einen Kurier zu zustellen.
- Weitere Sicherheit: VPN-Zugang zum System kann eingerichtet werden, womit der Mandant gesichert ins System kommt

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?
Deutschland.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden notwendigen Kapazitäten zur Verfügung stehen?
Durch permanentes Monitoring.

23. Etvice

„Im B2B-Bereich ist Cloud-Computing akzeptiert“

Etvice Holding AG

Langereihe 49, 22941 Jersbek, Telefon: 040 32808980, Internet: www.etvice.de

Statementgeber: Nadine Dibbern, Pressemitarbeiterin

Profil: Beratungsunternehmen und Hersteller einer allgemeinen, webbasierten Beratungs- und CRM-Software sowie Dienstleistungsanbieter in den Bereichen Projekt- und Programm-Management, Beratung, Anpassung und Implementierung der Software sowie Prozessbegleitung bis hin zu IT-Services wie System- und Netzwerkadministration, Housing und Hosting.

Setzen Sie schon das Konzept des Cloud-Computings für Ihre Maklersoftware ein oder ist dies in nächster Zukunft geplant?

Seit der Unternehmensgründung vor zehn Jahren ist die Etvice Holding AG Spezialist für netzbasierte Dienste wie SaaS und ASP. Etvice bietet Cloud-Dienste für seine Kunden seit Anbeginn des Trends der Auslagerung in die Wolke an.

Wäre oder ist dies dann als Alternative oder als Ersatz für eine Installation beim Kunden gedacht?

Ja. Seit einigen Jahren ist es die betriebliche Praxis, dass Versicherungsmakler, Großunternehmen und Konzerne Cloud-Lösungen nutzen. Eine Installation beim Kunden vor Ort stellt heute eher die Ausnahme dar.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Einer der vielfältigen Vorteile liegt im Einsatz beliebiger Endgeräte, auch ohne eigene Rechenleistung, so dass auch mit Smartphones, Tablets oder Laptops vor Ort beim Kunden gearbeitet werden kann. Cloud-Computing bietet für den Nutzer eine hohe Flexibilität und Erreichbarkeit.

Zudem ermöglicht es eine Kollaboration mit Anwendern. Insgesamt werden durch Cloud-Computing eine Verbesserung von Servicelevels, Datensicherheit und -sicherung erreicht. Es bietet Investitionssicherheit bei hoher Skalierbarkeit.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Im B2C-Bereich mangelt es bislang noch an Akzeptanz in Bezug auf die Vertrauenswürdigkeit dieser Lösungen. Im B2B-Bereich ist Cloud-Computing akzeptiert.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Cloudbasierte Lösungen müssen entsprechend der gesetzlichen Anforderungen organisiert werden. Bei erhöhten Sicherheitsanforderungen aufgrund der sehr sensiblen Daten bietet die Etvice Holding AG Trusted- oder Private-Cloud-Services an, die durch Finanzdienstleister zertifizierbar sind.

Planen oder haben Sie ein eigenes Rechenzentrum?

Etvice hat ein eigenes Rechenzentrum, das seit zehn Jahren, also seit der Unternehmensgründung, im Einsatz ist. Etwa 100 Unternehmenskunden mit circa 18.500 Anwendern nutzen aktuell die Dienste von Etvice in der Cloud.

Welche Cloud-Computing-Lösung(en) bieten Sie konkret an?

Unsere Softwarelösung Cheops bietet CRM, Finanzberatungssoftware, Tarifierungs- und Angebotssysteme sowie Dokumentations- und Provisionsabrechnungssysteme in der Cloud.

Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Die handelsübliche Minimalbandbreite, über die beispielsweise ein Smartphone verfügt, ist für den Betrieb der hochfrequentierten Cloud-Angebote von Evice völlig ausreichend. Ein schneller Internetzugang ist gar nicht notwendig.

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist?

Evice betreibt ein zertifiziertes Rechenzentrum, das den höchsten Sicherheitsstandard gewährt. Überwacht wird dies von Datenschutzbeauftragten und externen Auditoren. Die Datenbanken, Festplatten und Back-ups sowie die Datenleitungen und VPNs werden verschlüsselt. Externe Spezialisten führen regelmäßig Webaudits und Penetrationstests durch.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Für alle planbaren Ausfälle und Worst-Case-Szenarien sind Absicherungen und SLAs vorhanden.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?

In Deutschland. Deutsche und europäische Cloud-Services unterliegen sehr hohen Sicherheitsstandards. Cheops bietet somit Qualität und Sicherheit in der Cloud.

24. Google

„Googles oberstes Ziel ist es, die Sicherheit und Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten“

Google Germany GmbH

ABC-Straße 19, 20354 Hamburg, Telefon: 040 808179000, Internet: www.google.com

Statementgeber: Ann-Catrin Boll, Mitarbeiterin der Presseagentur A+O Gesellschaft für Kommunikationsberatung mbH, Presseagentur von Google

Profil: Anbieter von webbasierten Lösungen, Cloud-Lösungen und IT-Plattformen (Rechenzentren).

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

In 2011 hat eine Studie der TU Berlin im Auftrag des IKT-Branchenverbandes ergeben, dass Unternehmen, die sich selbst geringe Cloud-Kenntnisse attestieren, das Thema Datensicherheit als eine typische Herausforderung beim Cloud-Computing ansehen. Und die Firmen, die nicht in der Cloud arbeiten, sorgten sich vor allem darum, die Kontrolle über die eigenen Geschäftsdaten zu verlieren.

Google sieht Cloud-Computing als einen Paradigmenwechsel – vergleichbar damit, dass Menschen ihr Geld zu Hause aufbewahrten und es dann irgendwann zur Bank brachten. Heute ist sicher: Die Bank verfügt über Wachpersonal, robuste Tresorfächer, Videoüberwachung und damit über viel mehr, als jeder Einzelne je in Sicherheit investieren könnte. Dasselbe gilt für Daten: Google beispielsweise hat die notwendige Ausstattung und beschäftigt die weltweit führenden Sicherheitsexperten, um Millionen von Nutzerdaten Tag für Tag zu schützen. Das umfassende Netzwerk von Rechenzentren garantiert, dass Googles Kunden zu jeder Zeit schnell, sicher, verlässlich und von überall auf ihre Daten zugreifen können – und sie auch ganz leicht wieder mitnehmen können, wenn sie nicht mehr mit Google Apps arbeiten möchten.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Googles oberstes Ziel ist es, die Sicherheit und Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten. Um dies zu garantieren, betreibt Google eines der stabilsten Netzwerke von verteilten Rechenzentren weltweit und stellt umfangreiche Ressourcen für die Aufrechterhaltung der Datensicherheit bereit. Mit Schutz rund um die Uhr und unter Überwachung durch ein spezielles Sicherheitsteam unterliegen Googles Anlagen zu jedem Zeitpunkt extrem hohen Kontrollstandards.

Ferner sind die Daten virtuell so geschützt, als befänden sie sich auf einem eigenen Server. Das heißt, unbefugte Dritte und Wettbewerber können auf Daten nicht zugreifen. Zudem sind alle Nutzerkonten über virtuelle Kombinationen aus Schloss und Schlüssel geschützt. Diese stellt sicher, dass ein Nutzer die Daten eines anderen nicht einsehen kann. Diese Struktur ähnelt der Segmentierung von Kundendaten in anderen gemeinsamen Infrastrukturen, etwa denen von Online-Banking-Anwendungen. Die Steuerelemente, Prozesse und Richtlinien zum Datenschutz in Googles Systemen haben zudem eine ISAE-3402-Prüfung vom Typ II bestanden. Weitere Informationen:

http://www.google.com/apps/intl/de/business/infrastructure_security.html

Wie gewährleisten Sie ganz konkret die Datensicherheit, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist (Schutz vor Zugriff Dritter et cetera)?

Google Apps wurde mit dem Ziel konzipiert, Nutzern eine sichere und zuverlässige Plattform für ihre Daten bereitzustellen, damit sie von den neuesten Technologien und einigen der bewährtesten Vorgehensweisen der Branche in Bezug auf Rechenzentrumsverwaltung, Sicherheit von Netzwerkanwendungen und Datenintegrität profitieren können. Diese drei Komponenten sorgen für die Zuverlässigkeit von Googles Sicherheitsverfahren:

Mitarbeiter – Google beschäftigt rund um die Uhr ein Datensicherheitsteam mit weltweit führenden Experten auf dem Gebiet der Informations-, Anwendungs- und Netzwerksicherheit. Dieses Team ist verantwortlich für die Perimeterabwehrsysteme, Sicherheitsüberprüfungsvorgänge und angepasste Sicherheitsinfrastruktur des Unternehmens sowie für die Entwicklung, Dokumentierung und Implementierung der Sicherheitsrichtlinien und -standards von Google.

Prozess – Sicherheit ist ein zentraler Aspekt bei Google und ist von Anfang an in jede Anwendung integriert. Im Rahmen des Secure-Code-Entwicklungsprozesses werden Google-Apps mehreren Sicherheitsprüfungen unterzogen. Die Entwicklungsumgebung für Anwendungen wird streng abgeschirmt und sorgfältig überwacht, um maximale Sicherheit zu gewährleisten. Darüber hinaus werden regelmäßig durch externe Dienstleister detaillierte Sicherheitsprüfungen durchgeführt, um alle Eventualitäten ausschließen zu können.

Technologie – Zur Risikominderung wird jeder Google-Server nach spezifischen Anforderungen gefertigt und ist nur mit den notwendigsten Softwarekomponenten ausgestattet. Die einheitliche Serverarchitektur ermöglicht bei Bedarf schnelle Updates und Konfigurationsänderungen im gesamten Netzwerk. Das System verteilt Dateinamen nach einem besonderen Zufallsprinzip und bewirkt außerdem, dass es weder eine Auflistung der Dateinamen eines Kunden gibt, noch einzelne Datenstücke lesbar oder wieder zusammensetzbar sind. Die Daten werden zwischen mehreren Rechenzentren repliziert, wodurch Redundanz und beständige Verfügbarkeit gewährleistet sind.

Weitere Informationen: <http://support.google.com/a/bin/answer.py?hl=de&answer=60762>

Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Dank Web-Anwendungen können Nutzer auf alle ihre Daten auch von unterwegs zugreifen und auch Google Apps ist bereits für eine Vielzahl von mobilen Geräten wie Handys oder Tablet-PCs verfügbar. Doch natürlich wird es auch Situationen geben, in denen keine Internetverbindung zur Verfügung steht, beispielsweise im Flugzeug, im Zug oder im Auto.

Daher hat Google im August 2011 erste Schritte in diese Richtung unternommen: Mit der Google-Mail-Offline-Funktion ist Googles Webmail-Programm Google Mail auch ohne Internetverbindung verfügbar. Sie ist für Situationen gedacht, in denen E-Mails ohne einen Internetanschluss gelesen, beantwortet, organisiert oder archiviert werden müssen. Die HTML5-App basiert auf der Google-Mail-Web-App für Tablets, die so entwickelt wurde, dass sie auch ohne Internetzugang funktioniert.

Ferner stellt Google auch die Offlineversionen von Google Text & Tabellen und Google Kalender bereit, die ebenfalls den nahtlosen Wechsel zwischen Online- und Offlinemodus erlauben. Wird der Google Kalender ohne Internetverbindung genutzt, können Anwender ihre Kalendereinträge und Anfragen mit Terminbestätigungen ansehen.

Bei Google Text & Tabellen können sie zudem offline Dokumente und Kalkulationstabellen anzeigen. Demnächst wird es auch Offlineunterstützung für die Dokumentbearbeitung sowie anpassbare Synchronisierungseinstellungen geben. Und Google plant, den Offlinezugriff noch umfassender zu ermöglichen, sobald auch andere Browser als Google Chrome fortgeschrittene Offlinefunktionalität unterstützen. Weitere Informationen: <http://googleenterprise.blogspot.com/2011/08/using-gmail-calendar-and-docs-without.html>, <http://googleenterprise.blogspot.com/2012/02/updates-to-google-docs-app-for-android.html>

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Google unterhält eine Anzahl geografisch verteilter Rechenzentren, deren Standorte aus Sicherheitsgründen vertraulich behandelt werden. Die Computercluster von Google wurden im Hinblick auf Belastbarkeit, Flexibilität und Redundanz entworfen, wobei Single Points of Failure (das heißt Komponenten, deren möglicher Ausfall zu einem Gesamtausfall führen würde) komplett vermieden und die Auswirkungen häufiger Gerätefehler und umweltbedingter Risiken minimiert wurden.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?

Google unterhält eine Anzahl geografisch verteilter Rechenzentren, deren Standorte aus Sicherheitsgründen vertraulich behandelt werden. Einige Beispiele sind hier veröffentlicht:

<http://www.google.com/about/datacenters/locations/index.html>

Der Zugang zu den Rechenzentren ist strikt auf ausgewählte Mitarbeiter von Google mit entsprechender Befugnis beschränkt.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden notwendigen Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Google Apps for Business unterliegt einem Service-Level-Agreement (SLA), das den Anforderungen von Unternehmenskunden gerecht wird, und erfüllt die höchsten Sicherheitsstandards in der IT-Branche. Google garantiert den Unternehmen, die Google Apps for Business nutzen, eine Verfügbarkeit von 99,99 Prozent für die E-Mail- und Kalender-Funktionen, für Google Text & Tabellen, Google Sites und Google Talk. Weitere Informationen zum Google Apps Service Level Agreement:

<http://googleenterprise.blogspot.com/2011/01/destination-dial-tone-getting-google.html>

25. IBM

„Prozesse, Anwendungen, Workflows und Genehmigungen müssen ‚Cloud-ready‘ gemacht werden“

IBM Deutschland GmbH

IBM-Allee 1, 71139 Ehningen, Telefon: 0800 2255426, Internet: www.ibm.com

Statementgeber: Hans-Jürgen Rehm, Pressesprecher

Profil: Hersteller und Anbieter von diversen Unternehmenslösungen (Hardware und Software), sowie Dienstleister zum Beispiel IT-Outsourcing und Hosting et cetera.

Bieten Sie Cloud-Lösungen für Versicherungsmakler oder -vermittler an?

Die IBM hat sich zum Ziel gesetzt, marktprägender Anbieter von Cloud-Lösungen zu werden. Cloud ist nicht einfach eine neue IT-Lösung, sondern Cloud ist Transformation des Business. Cloud bedeutet nicht nur die Installation eines neuen Stück Hardware oder Software, sondern ist eine Transformation des Unternehmens. Die Prozesse, Anwendungen, Workflows und Genehmigungen müssen „Cloud-ready“ gemacht werden.

IBM kann für alle Kunden jede Form einer Cloud-Lösung umsetzen, von der Private, Public bis hin zur Customized Cloud. Das Cloud-Thema wird mehr und mehr ein Schlüsselthema auch für die Versicherungsbranche und damit auch für die Versicherungsmakler und -vermittler. Unsere SmartCloud Enterprise (SCE) zum Beispiel bietet zu sehr günstigen Konditionen (ab 7,4 Cent / Stunde) komplette virtuelle Server an.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für Versicherungsmakler oder -vermittler?

Durch die „Industrialisierung der IT“ mithilfe von Prozessautomatisierung gewinnt das Thema „Einsatz von Cloud-Lösungen für die Versicherungsmakler und -vermittler“ immer größere Bedeutung. Der Einsatz von Cloud-Lösungen bietet große Wettbewerbsvorteile:

- Cloud ist schnell, agil und flexibel.
- Je nachdem, welches Betriebsmodell man wählt (interne Cloud / externe Cloud), binden Clouds wenig oder gar kein Kapital.
- Clouds erlauben kurzfristig für Lastspitzen Kapazitäten hinzuzufügen und später wieder abzumelden.
- Der Makler zahlt nur für das, was er auch braucht.
- Cloud kann unabhängig von der eingesetzten HW-Plattform genutzt werden (Linux, Windows, iOS, Android et cetera).

Diese grundsätzlichen Vorteile von Cloud-Lösungen lassen sich natürlich auch für die Versicherungsmakler und -vermittler übertragen und adaptieren. Auszug aus einer Fincon-Studie aus 2010:

Denn bei einer sinkenden Anzahl der kleinen Vermittler bei gleichzeitiger Steigerung des Marktanteils des unabhängigen Vertriebes ist somit mit einer Zunahme der Wettbewerbsintensität vonseiten der Versicherer um die Vertriebskapazitäten zu rechnen. Eine Konsequenz daraus ist der verstärkte Zuspruch kleinerer Häuser zu Service- und Unterstützungsleistungen von Servicegesellschaften und Maklerpools. Bereits in den letzten Jahren haben Pools und Verbände eine nachhaltige Steigerung der Provisionserlöse und Makleranbindungen zu verzeichnen.

Als Gründe für die Anbindung werden vonseiten der Makler gestiegene Kosten genannt. Die Versicherer haben darauf reagiert, indem in eigene oder fremde Servicegesellschaften investiert wird, nicht zuletzt um einen weiteren Druck auf die Provisionen zu vermeiden. Die Grenzen der Geschäftsmodelle werden damit weiter aufgeweicht, wobei eine Weiterentwicklung hin zu technisch getriebenen Geschäftsmodellen zu beobachten ist.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Es werden noch sehr viele alte Anwendungen genutzt, die erst „Cloud-ready“ gemacht werden müssen. Denn Cloud basiert auf standardisierten Services – je höher der Standardisierungsgrad, desto höher sind auch die Vorteile der Cloud. Dies bedeutet aber, dass Unternehmen erstmal ihre IT Services definieren / dokumentieren müssen und dann weitestgehend standardisieren.

Wie schon in der Einleitung angemerkt, bedeutet Cloud nicht nur die Installation eines neuen Stücks Hardware oder Software, sondern eine Transformation des Unternehmens: Prozesse, Anwendungen, Workflows und Genehmigungen müssen „Cloud-ready“ gemacht werden. Dies bedeutet, sie müssen so gestaltet werden, dass sie in einem Self Service Portal bereitgestellt werden und nur für die Dauer der Nutzung berechnet werden.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Datensicherheit ist nicht erst seit Einführung von Clouds ein Thema. Die meisten Cloud-Rechenzentren haben einen höheren Grad an Sicherheit (Firewall, Zugangskontrollen et cetera) als zum Beispiel mancher Versicherungsmakler. Viele Unternehmen nutzen mittlerweile sogenannte Desktop Clouds, um das Sicherheitsrisiko „Mitarbeiter“ zu minimieren.

Es ist die Frage, ob man von Private, On-Premise Clouds spricht – also im eigenen Rechenzentrum – oder von Public / Off-Premise Clouds – also bei einem Dienstleister. Bei der ersten Variante ist das Unternehmen weiterhin selbst für die Sicherheit verantwortlich. Im zweitgenannten Fall muss sich der Auftraggeber, wie bei allen Outsourcing-Verträgen, genau anschauen, wo und wie die Daten abgelegt werden.

Der Standort des Rechenzentrums entscheidet über die anzuwendenden Datenschutzbestimmungen. Die IBM zum Beispiel nutzt ihr Rechenzentrum in Deutschland und damit gelten hier auch die deutschen Datenschutzbestimmungen.

Wie gewährleisten Sie ganz konkret die Datensicherheit, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist (Schutz vor Zugriff Dritter et cetera)?

In Deutschland, wie auch in allen anderen Ländern steht Rechenzentrums- und Datensicherheit ganz oben auf der Agenda. Unsere Rechenzentren sind nach den höchsten Sicherstandards und Zertifizierungen ausgelegt. Die Kunden haben zusätzlich die Möglichkeit, ihre Daten und die Verbindungen zu verschlüsseln

Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Unter dem Motto „Cloud unterwegs“ bieten wir Lösungen an, die auf dem lokalen Rechner des Vertriebsmitarbeiters eine mehrfach verschlüsselte, lokale Kopie der für ihn relevanten Daten erstellt. Diese wird, sobald der Mitarbeiter wieder „online“ ist, ständig synchronisiert.

Damit kann der Mitarbeiter auch im Auto oder im Flugzeug arbeiten und ist auch bei der unwahrscheinlichen Situation, dass die Cloud mal längere Zeit nicht zur Verfügung steht, in der Lage, unabhängig (offline) zu arbeiten. Die Daten sind so geschützt, dass selbst bei einem Diebstahl oder Verlust des Geräts keiner an die Daten kommt und sie sich sogar nach einer gewissen Zeit ohne Onlineverbindung selbstständig löschen. Also maximale Mobilität bei höchster Sicherheit.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?

Unsere Cloud-Rechenzentren befinden sich in Deutschland, in den USA, in Kanada, Singapur und Japan.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden notwendigen Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Durch den hohen Standardisierungsgrad können sehr große, einheitliche Rechenzentren betrieben werden, die diese notwendigen Kapazitäten problemlos zur Verfügung stellen. Zusätzlich kann ein Kunde bei uns Kapazitäten reservieren, die wir dann auf jeden Fall für ihn vorhalten. Genau hier liegt der große Vorteil von sogenannten Public oder Enterprise Clouds.

26. Salesforce.com

„Wandel zum Social Enterprise“

Salesforce.com Germany GmbH

Erika-Mann-Straße 63, 80636 München, Telefon: 0800 1822338, Internet: www.salesforce.com/de

Statementgeber: Mani Pirouz, Product Marketing Manager DACH

Profil: Hersteller und Anbieter von Unternehmenslösungen, zum Beispiel für webbasiertes Kundenbeziehungsmanagement (CRM).

Bieten Sie Cloud-Lösungen für Versicherungsmakler oder -vermittler an?

Versicherungsvermittler brauchen fast noch notwendiger als andere Branchen ein funktionales CRM-System. Dabei kommt es weniger auf die Spezifika an, denn die müssen bei jedem Programm auf die individuellen Bedürfnisse angepasst werden. Im Vordergrund stehen vielmehr Faktoren wie Flexibilität, Skalierbarkeit und Kosten.

Doch noch ein weiterer Faktor spielt eine wesentliche Rolle: Vernetzung – etwa mit den verschiedenen Anbietern. Salesforce.com bietet Unternehmen soziale, mobile und offene Cloud-Technologien, um den Wandel hin zum Social Enterprise zu vollziehen.

Hinter dem Begriff des Social Enterprise verbergen sich Unternehmen, die intern mit den Mitarbeitern und extern mit Kunden, Partnern, Lieferanten vernetzt sind. Die Plattform- und Service-Applikationen von Salesforce.com basieren auf einer Echtzeit- und Multitenancy-Architektur, die aufgrund des Open-Source-Ansatzes branchenunabhängig eingesetzt werden können. Von dieser heterogenen Einsatzfähigkeit der Cloud-Computing-Lösungen zeugen mehr als 100.000 Kunden.

Wo sehen Sie im Zusammenhang mit Cloud-Computing die größten Vorteile für den Anwender?

Versicherungsmakler können das Kundenmanagement mit Salesforce.com drastisch vereinfachen und sich über Salesforce.com mit den Anbietern vernetzen – etwa für Echtzeitzugriff auf relevante Informationen. So konsolidierte der in Großbritannien und Irland tätige Experte für Firmenversicherungen, Allianz Commercial, das vormals lokal organisierte Beziehungsmanagement zwischen den über 2.000 Brokern und den zwölf lokalen Niederlassungen des Unternehmens auf ein zentrales und internetbasiertes CRM-System. Das Plus an Transparenz hat sich ausgezahlt. Seit dem Einsatz hat sich die Opportunity-Konvertierungsrate der Versicherungsvertreter im Vergleich zum Vorjahr um 17,4 Prozent erhöht.

Und wo die größten Nachteile beziehungsweise Probleme?

Versicherungen haben mit einem wesentlichen Problem zu kämpfen: Immer mehr Daten bedingen steigende Anforderungen an die IT-Infrastruktur. Eine Auslagerung der Daten in die Cloud liegt also nahe – zusätzlich gefördert durch den verhältnismäßig hohen IT-Standardisierungs- und -Automatisierungsgrad der Branche, der eine gute Grundlage für die Einbindung von Cloud-Services bietet. Dabei müssen Versicherungen speziellen datenschutz- und aufsichtsrechtlichen Anforderungen einer Auslagerung genügen. Salesforce.com hat sich auf die rechtlichen Problemstellungen eingestellt und bietet eine bewährte, praktische Lösung an.

Eine weitere Herausforderung in der Versicherungsbranche sind Zugriffsberechtigungen innerhalb von Cloud-Applikationen. Versicherungsmakler müssen auf auftragsbezogene Details zugreifen, sollen darüber hinaus aber keine weiteren kundensensiblen Daten des Unternehmens einsehen können. Mittels Berechtigungskonzepten ist innerhalb der Salesforce.com-Lösungen eine problemlose Anbindung der einzelnen Makler möglich und das Unternehmen kann genau definieren, welche Kundenmanagement-Daten für den Gast sichtbar sein und welche unsichtbar bleiben sollen.

Die Möglichkeit der individuellen Anbindung bietet enormes Potenzial für jede Branche: Unternehmen können bestehende Lösungen weinternutzen und gleichzeitig von den Innovationen und Skaleneffekten

des Cloud-Computings profitieren. Über die Hälfte der Transaktionen von Salesforce.com ist System-zu-System-Kommunikation durch die Web-Services-Schnittstelle. Damit ist Integration mit anderen Applikationen bei Salesforce.com Lösungen bewährte Normalität.

Wie sehen Sie die Problematik der Datensicherheit bei Cloud-Lösungen – schließlich handelt es sich bei den Kunden- und Vertragsinformationen um sehr sensible Daten?

Gleiche Sicherheitsstandards für alle Unternehmen – egal ob Industriefertigungsunternehmen oder Versicherungsdienstleister: Diese Maxime ist Basis der Cloud-Lösungen von Salesforce.com.

In Bezug auf Sicherheitsstandards darf Branchenzugehörigkeit und Unternehmensgröße kein Differenzierungsmerkmal sein. Ein Cloud-Anbieter muss einem Start-up denselben Sicherheitsstandard einräumen, wie einem Global Player. So nehmen Cloud-Lösungen von Salesforce.com innerhalb der IT im übertragenen Sinne eine Demokratisierungsfunktion wahr. Gleiches Recht für alle.

Wie lässt sich mit einer Cloud-Lösung arbeiten, wenn kein oder kein ausreichend schneller Internetzugang zur Verfügung steht?

Salesforce Mobile ermöglicht es, unabhängig vom Aufenthaltsort auf die wichtigen Daten und Informationen zuzugreifen – in Echtzeit und über das Mobilfunknetz. Damit sind dieselben Informationen wie am Arbeitsplatz auch mobil verfügbar.

Ergänzt wird dies durch Kalenderfunktionen, Zugriff auf eine Content Library, die Möglichkeit, eingehende Calls gleich in Salesforce zu registrieren oder neue Leads oder eingehende Anfragen auch über das mobile Gerät einzusehen. Diese Mobillösung macht den Außendienstmitarbeiter unabhängig von einem Internetzugang.

Wie gewährleisten Sie die Datensicherheit, die insbesondere für den Umgang mit Kundendaten im Versicherungsbereich notwendig ist (Schutz vor Zugriff Dritter et cetera)?

Für viele Kunden ist die Vorstellung, die Daten und Anwendungen nicht im eigenen Rechenzentrum vorzuhalten, zunächst ungewohnt. Rational begründbar ist dieses Unsicherheitsgefühl jedoch nicht. Neben regelmäßigen Tests und Simulationen beschäftigt Salesforce.com weltweit führende Experten in Sachen IT-Sicherheit, die sich fortwährend um Wartung und Upgrades der Systeme kümmern.

Derartige Sicherheitsprozesse kann keine Inhouse-Lösung bieten. Die Bereitstellung und Sicherung der Systeme ist Dreh- und Angelpunkt unseres Geschäftsmodells. So sind unsere globalen Datacenter nach den internationalen Standards ISO 27001, SAS 70 Type II und Systrust zertifiziert.

Mit den Maßnahmen zur IT-Sicherheit erfüllt Salesforce.com die höchsten internationalen Richtlinien für den Betrieb von Rechenzentren. Die Einhaltung des Datenschutzes wurde jüngst auch vom TÜV Saarland geprüft und bestätigt. Zudem ist Salesforce.com zertifizierter Lizenznehmer des TRUSTe Web Privacy Seal (geprüftes Datenschutzsiegel für Websites) sowie des TRUSTe EU Safe Harbor Seal (EU-Safe-Harbor-Siegel) und verpflichtet sich zur Einhaltung der EU Safe Harbor-Richtlinien und des EU-Datenschutzrechts.

Um die Sicherheit bei der Datenübertragung zu gewährleisten, wird die Salesforce-Umgebung über SSL 3.0/TLS 1.0 mithilfe globaler Step-up-Zertifikate von VeriSign mit dem Benutzerbrowser verbunden. Zudem werden individuelle Benutzersitzungen identifiziert und bei jeder Transaktion erneut verifiziert – unter Verwendung eines bei der Anmeldung erstellten, eindeutigen Tokens.

Woher bekommt der Anwender seine Daten, wenn das Netz zusammenbricht, ein Stromausfall vorliegt oder der Server überlastet wäre?

Gegen einen Stromausfall am Unternehmensstandort kann Salesforce.com natürlich keine Vorkehrungen treffen. Im Gegensatz zu einer On-Premise-Lösung hat der Kunde bei den Salesforce.com-Plattformen und Applikationen jedoch im Falle eines lokalen Stromausfalls noch die Möglichkeit, über Salesforce Mobile auf die Daten zuzugreifen.

Eine Überlastung der Salesforce.com-Server ist hingegen ausgeschlossen. In den vergangenen 18 Monaten wurde ein Durchschnittswert von über 99,9 Prozent Verfügbarkeit unserer Services und eine durchschnittliche Antwortzeit von unter 300 ms erreicht. Damit überragt die Salesforce.com-Performanz diejenige vieler unternehmenseigenen Rechenzentren. Über die Webseite Trust.salesforce.com kann der Kunde in Echtzeit die Performanz der Systeme und geplante Wartungen jederzeit einsehen.

Zudem sind die Kundendaten mit einer mehrfach redundanten Datenvorhaltung und der Replizierung über geographische Zonen hinweg gegen Einflüsse von außen geschützt.

In welchen Ländern stehen die von Ihrem Unternehmen genutzten Cloud-Rechenzentren?

Die Daten unserer deutschen Kunden liegen in den Rechenzentren in den USA.

Wie gewährleisten Sie, dass die vom Kunden notwendigen Kapazitäten zur Verfügung stehen?

Salesforce.com betreibt mehrere globale Rechenzentren, die optimiert sind für Sicherheit und Performanz. Professioneller Betrieb bedeutet die Einplanung von Unwägbarkeiten, daher werden Kapazitäten redundant vorgehalten, Daten mehrfach repliziert und Strategien befolgt, die selbst in unwahrscheinlichen Katastrophenfällen volle Datensicherheit garantieren.

Fachbuch

Die fondsgebundene Versicherung

Rechtliche und fachliche Grundlagen zur Konzeption und Vermittlung von Fondspolice

Längst hat die Diskussion über die Perspektiven privater Altersvorsorge die Zirkel planender Branchenvertreter verlassen. In Talkshows macht die Rede von geplatzten räumen kommender Ruheständler die Runde; Vorstände großer Versicherer äußern in Zeitungsinterviews ihre Zweifel an der Zukunftsfähigkeit klassischer Lebensversicherungen mit Garantiemodell.

In seinem Buch „Die fondsgebundene Versicherung“ greift Thomas Leithoff die Debatte auf und lenkt den Blick auf eine erprobte Alternative. Der Jurist und Versicherungsexperte zeichnet den Produkttyp als ein Instrument nach, das eine sinnvolle Kombination aus dem Schutz vor biometrischen Risiken und einer Kapitalanlage bietet.

Leithoff trägt alle wesentlichen Informationen zu den rechtlichen und wirtschaftlichen Dimensionen seines Themas zusammen.

Er erklärt die Zusammenhänge zwischen Kalkulation, Versicherungsmathematik, Geschäftsplan und Allgemeinen Vertragsbedingungen und liefert die juristische Einordnung der einzelnen Kriterien.

Das neu im VersicherungsJournal-Verlag erschienene Buch richtet sich an Fachleute, Juristen und Vermittler, die sich mit Fondsprodukten befassen, und will das Verständnis für grundlegende Begriffe und Methoden vertiefen. Es kann dabei als Wegweiser bei allen Fragen im täglichen Umgang mit fondsgebundenen Versicherungen genutzt werden.

Bestellbar unter:

www.versicherungsjournal.de/buch/-292



Impressum

Cloud-Computing im Vermittlerbüro

Bedingungen und Perspektiven der mobilen, dezentralen Datenspeicherung

Titelbild: © cirquedesprit / fotolia.com

Autorin und verantwortlich für den Inhalt:

Marion Zwick

Verlag

VersicherungsJournal Verlag GmbH
Rathausstraße 15, 22926 Ahrensburg
Telefon +49 (0)4102 7777880
kontakt@versicherungsjournal.de
www.versicherungsjournal.de

Geschäftsführerin Nisveta Meyer

Handelsregister Ahrensburg HRB 4295

Copyright 2013 by

VersicherungsJournal Verlag GmbH

Jeglicher Nachdruck und jede Verwertung der Inhalte – auch auszugsweise – sowohl in gedruckter Form als auch in elektronischen Medien bedarf der schriftlichen Genehmigung durch den Verlag.

Haftungsausschluss

Alle Informationen in dieser Dokumentation wurden sorgfältig geprüft. Der Verlag kann aber keine Haftung für die Richtigkeit sowie für das Befolgen von Hinweisen und Ratschlägen übernehmen.