



„Die FRITZ!Box ist die ideale Wahl für unser Anforderungsprofil und läuft im täglichen Einsatz absolut stabil.“

Kevin Schröder,
IT-Spezialist bei HanseMerkur

An seinen Heimarbeitsplätzen setzt HanseMerkur auf FRITZ!

Anbindung von mobilen Arbeitsplätzen mit FRITZ!Box und ACS

Für die Anbindung von Angestellten im Homeoffice setzt HanseMerkur auf die FRITZ!Box von AVM und die Fernwartungslösung AX69 von Axiros. Mitte 2022 sind rund 200 Mitarbeitende des Unternehmens auf diese Weise angebunden, in absehbarer Zeit soll sich diese Zahl verdoppeln. Die Zuverlässigkeit von Hardware und Software und der gute Support waren für HanseMerkur die wesentlichen Gründe, diese Lösung zu wählen.

Die HanseMerkur ist eine mittelständische, konzernunabhängige Versicherungsgruppe. Sie konzentriert sich auf Personenversicherungen mit dem Schwerpunkt Krankenversicherung und der Spezialität Reiseversicherungen. Die Produktpalette wird durch Risiko- und Altersvorsorgeprodukte sowie Schaden- und Unfallversicherungen ergänzt.



HanseMerkur

Kunde
HanseMerkur Holding AG

FRITZ!-Produkte
Aktuell ca. 200 FRITZ!Box 7590,
ca. 20 FRITZ!Box 5530, ca. 20
FRITZ!Box 6890 LTE

Über HanseMerkur

Die HanseMerkur ist mit einem Jahresumsatz von 3,3 Milliarden Euro (2021) die einzige selbständige und konzernunabhängige Versicherungsgruppe am Finanzplatz Hamburg. Die Wurzeln des 147 Jahre alten Personenversicherers liegen in der Krankenversicherung, die bis heute die Hauptsparte des Unternehmens ist. Darüber hinaus gehört sie im Geschäftsfeld Reise und Freizeit zu den marktführenden Unternehmen der touristischen Assekuranz.

www.hansemerkur.de

Mehr als 2.200 Angestellte und selbständige Agenturbesitzende im Innen- und Außendienst erwirtschafteten im Geschäftsjahr 2021 einen Umsatz von rund 3,3 Milliarden Euro. Der Kundenbestand liegt bei mehr als 10 Millionen.

Rund 800 Mitarbeitende arbeiten per Telearbeit, haben also einen dauerhaft eingerichteten Heimarbeitsplatz, oder haben einen Antrag für dieses Arbeitsmodell eingereicht. Hinzu kommen rund 20 Sonderstandorte. Für die Anbindung dieser Arbeitsplätze an die Firmenzentrale setzt HanseMerkur auf FRITZ!Box-Modelle von AVM und die Lösung AX69 (Anbindung über einen Auto-Configuration Server) von Axiros.

Die FRITZ!Box bindet Heimarbeitende zuverlässig an die Firmenzentrale an

Für die Anbindung hat HanseMerkur bei seinen Mitarbeitenden

jeweils eine eigene Internetleitung installieren lassen, die vom privat genutzten Internetzugang der Familien isoliert ist. Die IT-Abteilung des Unternehmens setzt dabei auf eine Ein-Provider-Strategie und versorgt ihre heimarbeitenden Kollegen mit (V)DSL-Anschlüssen der Deutschen Telekom. An ihnen kommt in der Regel die FRITZ!Box 7590 zum Einsatz. Einzelne Mitarbeitende können bereits Glasfaseranschlüsse nutzen und wurden dementsprechend mit der FRITZ!Box 5530 Fiber versorgt. In Vertriebsdirektionen und anderen Sonderfällen setzt HanseMerkur zudem auf die FRITZ!Box 6890 LTE, um für höhere Ausfallsicherheit die DSL-Anbindung mit einer LTE-Fallback-Option zu kombinieren.

Aus Sicherheitsgründen sind die Heimarbeitsrechner der Mitarbeitenden ausschließlich per Netzkabel angeschlossen. Gearbeitet wird dann in einer Virtualisierungsumgebung von

Citrix. Die WLAN-Funktion der FRITZ!Box ist grundsätzlich ausgeschaltet. Auch von den Telefoniefunktionen der AVM-Router macht HanseMerkur bislang noch keinen Gebrauch: Die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeitenden basiert bislang noch auf per Hardware ausgeführten IP-Telefonen („Hardphones“), die sich über die Internetverbindung am Heimarbeitsplatz am SIP-Server in der Firmenzentrale anmelden.

Auf diese Weise sind Mitte 2022 bereits rund 200 FRITZ!Box-Geräte bei HanseMerkur im Einsatz. Geplant ist, diese Zahl in absehbarer Zeit zu verdoppeln. Um alle diese Geräte zentral zu verwalten und ihre Konfigurationen auf dem von der IT-Abteilung vorgegebenen Stand zu halten, setzt das Unternehmen auf Auto Configuration Server (ACS). Hier fiel die Entscheidung auf die professionelle Fernwartungslösung AX69 von Axiros.

„Zero-touch Deployment“: Auspacken, anschließen, loslegen

Mit der FRITZ!Box von AVM und ACS von Axiros können wir echtes Zero-Touch Deployment realisieren“, berichtet Kevin Schröder, IT-Spezialist bei HanseMerkur. Das Systemhaus liefere die jeweilige FRITZ!Box vorkonfiguriert an den Mitarbeitenden. Da die genutzten Internetanschlüsse in der Firmenzentrale bekannt sind, erfolgt die Konfiguration nach Anschluss des Routers automatisch durch das ACS-System.

„Als wir in der IT-Abteilung darüber diskutiert haben, ob wir für die Anbindung der Heimarbeitsplätze die FRITZ!Box einsetzen, waren wir uns sofort einig“, erzählt Kevin Schröder. „Die Geräte sind schließlich für ihre Langlebigkeit und Zuverlässigkeit bekannt und lassen sich einfach administrieren. Da sich das auch noch mit Remote Management kombinieren lässt, war sofort alles klar.“

„Die Entscheidung haben wir keine Sekunde bereut“, bestätigt

auch Schröders Kollege Kim Koczulla, ebenfalls IT-Fachmann bei HanseMerkur. „Wenn es einmal nötig ist, hilft uns der AVM-Support in kürzester Zeit.“ So habe sich beim Testen der Lösung eine Unverträglichkeit zwischen den eingesetzten IP-Telefonen und dem FRITZ!Box-Betriebssystem FRITZ!OS gezeigt. „Innerhalb von nur anderthalb Wochen hat uns AVM einen Patch dafür zur Verfügung gestellt“. Neue FRITZ!OS-Updates prüfen die IT-Spezialisten von HanseMerkur zunächst an einem Testarbeitsplatz in der Firmenzentrale. Führen diese Tests zu einer Freigabe, wird die neue Software dann zunächst an eine kleine Nutzergruppe und im nachfolgenden Schritt schließlich an alle Mitarbeitenden ausgerollt.

Perfekter Support von AVM und Axiros

Hierbei unterstützt ebenfalls AX69 von Axiros. „Auch dort ging man schnell und zielgerichtet auf unsere Anforderungen ein“, sagt Kevin Schröder. So habe dieses von Axiros erst vor kurzem als neue Produktvariante eingeführte ACS-

System ursprünglich nur eine Benutzerrolle vorgesehen. „Da wir mehrere Rollen benötigten, hat Axiros diese Funktion in kurzer Zeit nachgeliefert.“ Ein weiterer großer Vorteil der Lösung sei ebenfalls, dass die FRITZ!Box-Geräte an den Arbeitsplätzen auch dann zuverlässig durchlaufen, wenn der ACS vorübergehend nicht erreichbar ist – etwa in Wartungsphasen. Um Störungen an den Anschlüssen selbst kümmert sich der Kundenservice der Deutschen Telekom: Die dort gebuchten Leitungen werden allesamt als Geschäftskundenprodukte geführt. „Insgesamt sind wir mit der Lösung und auch mit der Zusammenarbeit sowohl mit AVM als auch mit Axiros mehr als zufrieden“, lobt Kim Koczulla.

Fazit

Die Zuverlässigkeit und Langlebigkeit der FRITZ!Box in Kombination mit dem Remote Management von Axiros liefert HanseMerkur die perfekte Lösung für die Anbindung seiner Heimarbeitsplätze an die Firmenzentrale. Administration, Stabilität, aber auch die schnellen Reaktionen der Support-Abteilungen, wenn doch einmal Probleme zu lösen sind, haben die IT-Abteilung des Versicherungsunternehmens rundum überzeugt.