

COMPUTERWOCHE **plus**

MEHR PRAXIS + MEHR HINTERGRUND + MEHR WERT

COMMUNICATIONS

Mobile Apps im Unternehmen



Titel 4

Wie Sie Tablets für das Business nutzen

Wer Tablet-PCs richtig einsetzen will, braucht optimierte Anwendungen, eine klare Strategie für das Mobile-Device-Management und eine bewegliche IT-Organisation.

Was wird aus RIM? 8

Axel Kettenring, Deutschland-Geschäftsführer von RIM, erklärt, wie die Zukunft des Blackberry aussehen könnte.

Praxis 10

Mobile Computing in der Praxis

Die Einsatzszenarien sind so vielseitig wie das Leben: Mobile Anwendungen bewähren sich bei Geha, Scheidt & Bachmann und im Klinikum St. Georg.

Ratgeber 12

Mobile CRM macht Vertrieb und Marketing Beine

Experten wie Peter Winkelmann von der Hochschule Landshut erklären, wie Unternehmen Marketing und Vertrieb mit mobilen Anwendungen optimieren.

CRM-Clients für mobile Mitarbeiter 14

CRM gilt als Vorreiter für mobile Geschäftsanwendungen. Was ist dran an den Apps für das Kundenbeziehungs-Management?

Editorial

Beweglich bleiben!

Liebe Leserinnen und Leser,

wer will denn wirklich auf einem Display von der Größe einer Briefmarke Geschäftskorrespondenz lesen und beantworten?“ Mit diesen oder ähnlichen Worten wurden noch vor wenigen Jahren die Zukunftsvisionen von IT-Analysten für das mobile Internet verspottet. Dann kam der Blackberry. Zuerst als Statussymbol für wenige, dann als unentbehrlicher Mail-Client für viele, der bisweilen auch als Plage empfunden wurde.

Für den Durchbruch sorgte dann das iPhone. Schlagartig wurde der Fluch wieder zum Segen: ein neues Statussymbol, das eine ganze Reihe von Funktionen mitbrachte, die dem Anwender echten praktischen Nutzen oder zumindest gute Unterhaltung liefern. Immer und überall erreichbar zu sein – jetzt auch über soziale Netze

Die Tools, um den bunten Client-Zoo zu bändigen, sind da.

und per Videotelefonie – war wieder cool. Doch viele IT-Verantwortliche blieben skeptisch: Sie wussten, was es bedeutet, immer neue mobile Geräte effizient und sicher ins Unternehmensnetz einzubinden. Zumal für Anwendungen wie Excel oder Powerpoint auch das iPhone-Display noch deutlich unterdimensioniert schien.

Dann kam das iPad und stieß die Tür zu einer neuen Dimension mobiler Anwendungen weit auf. Doch während die Anwender begannen, die neuen Geräte privat zu kaufen und beruflich zu nutzen, fiel den IT-Verantwortlichen die unpopuläre Aufgabe zu, den neuen Client-Zoo in die bestehenden Systeme zu integrieren. Die Tools dafür sind da. Was bleibt, ist eine große Herausforderung – mit der Chance, sich als das zu profilieren, was Unternehmen jetzt brauchen: Business-Enabler, die im Denken und Handeln beweglich sind.

Uwe Küll
Freier Journalist



IMPRESSUM

COMPUTERWOCHE plus Communications „Mobility“, IDG Business Media GmbH, Lyonel-Feiningger-Straße 26, 80807 München,
Chefredakteur: Heinrich Vaske (v.i.S.d.P.), **Redaktionelle Konzeption:** Uwe Küll, **Gesamtanzeigenleitung:** Sebastian Wörle (verantwortlich),
 +49 89 36086-113, swoerle@idgbusiness.de, **Layout:** Claudia Wolff, **Titelbild:** © Frank Gärtner – Fotolia.com,
Druck: Dierichs Druck + Media GmbH & Co. KG, Frankfurter Straße 168, 34121 Kassel.

Weitere Informationen zum Impressum finden Sie im Hauptheft.



In unserer Verlagsgruppe
erscheinen außerdem
folgende Zeitschriften



Tablet-PCs professionell einsetzen

Tablets sind cool – allen voran das iPad. Doch sie können mehr: Mit der richtigen Strategie werden Tablet-PCs zum Universalwerkzeug für Anwendungen im Unternehmen.

Von **Andreas Gentner** und **Ralf Esser***

Als Apple Anfang 2010 das iPad der Öffentlichkeit präsentierte, war die Resonanz des Publikums überwältigend. Viele Unternehmen griffen bereits im folgenden Weihnachtsgeschäft die Begeisterung ihrer Mitarbeiter für das neuartige Tablet auf und statteten sie mit iPads aus. Diese ersten Business Tablets hatten den Charakter eines Incentives, die Nutzung der iPads beschränkte sich indes meist auf Standardfunktionen und Anwendungen zum privaten Gebrauch. Maßgeschneiderte und unternehmensspezifische Anwendungen waren zunächst die Ausnahme.

Durch diese undifferenzierte Einführung gelang es zunächst nicht, das vorhandene Potenzial der Geräte im Business-Bereich auszuschöpfen. Stattdessen haftete ihnen der Ruf einer netten Spielerei an. Inzwischen ist klar, dass dieses Urteil ebenso verfrüht wie falsch ist. Denn grundsätzlich können Tablets im Geschäftsalltag einen enormen Mehrwert bieten, sie verfügen gegenüber anderen Gerätekategorien über diverse Vorzüge:

- Tablets sind „instant on“ und müssen für kurze Einsätze nicht hochgefahren werden.
- Sie verfügen über umfangreiche Connectivity-Funktionen.
- Ihre kompakte Bauform macht sie zu idealen Begleitern „on the go“.
- Touchscreens und hochwertige Displays machen die Bedienung bequem und die Nutzung angenehm.

Die Zahl der Business-Apps steigt weiter

Mit diesen Eigenschaften eignen sich Tablets insbesondere zum mobilen Einsatz und zeigen den Trend zu Enterprise Mobility. Anfangs wurden zumeist Applikationen mit mobilem Fokus angeboten. Inzwischen sind die potenziellen Anwendungsszenarien für Tablets im professionellen Umfeld deutlich vielfältiger. Wesentliche Voraussetzung hierfür ist die mittlerweile große Zahl der verfügbaren B2B-Apps. Deren Zahl wird absehbar noch weiter steigen. Auch etablierte Softwareanbieter wie SAP vermarkten professionelle Programme speziell für Tablets. Zusätz-

lich zu diesen „Off-the-Shelf“-Apps entwickeln besonders größere Unternehmen eigene Anwendungen, die ideal an ihre individuellen Anforderungen angepasst sind.

Wie konsequent Tablets die Rolle eines professionellen Arbeitsgeräts einnehmen können, hängt davon ab, wie gezielt Geräte mit den geeigneten Anwendungen ausgestattet sind. Die steigende Zahl der angebotenen B2B-Apps erhöht dabei zwar die Komplexität für IT-Verantwortliche, erlaubt auf der anderen Seite aber einen immer spezifischeren Einsatz der Geräte.

Im Idealfall verfolgen Unternehmen bereits bei der Einführung von Business Tablets eine klare Strategie. Bereits vorab muss Klarheit darüber herrschen, welche Abteilungen überhaupt sinnvoll mit einem Tablet ausgestattet werden können. Festgelegt sein sollte auch, für welche Anwendungsszenarien die Geräte zum Einsatz kommen und welche App-Typen entsprechend installiert werden. Daher ist eine gezielte Segmentierung der künftigen Nutzergruppen notwendig, um ihnen

ein maßgeschneidertes App-Portfolio an die Hand zu geben. Schließlich unterscheiden sich die Anforderungen eines Vertriebsmitarbeiters im Außendienst an ein Business Tablet deutlich von denen eines Verantwortlichen im Bereich Controlling. Erst eine differenzierte Software-Ausstattung schöpft die Möglichkeiten der Geräte im B2B-Umfeld aus.

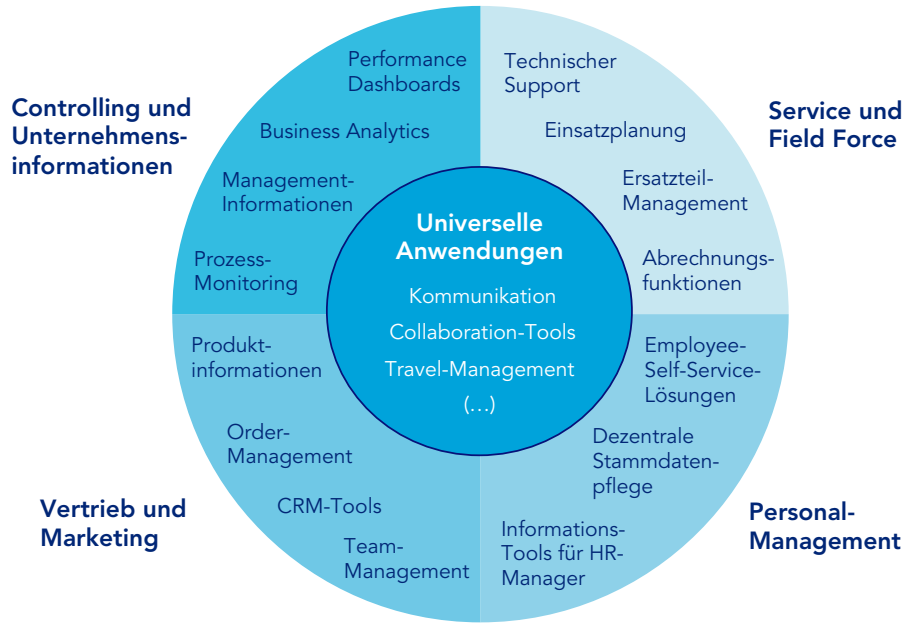
Apps kategorisieren

Bei der Konfiguration der Tablets gibt es zwei unterschiedliche Kategorien von Business-Apps bei der Vorinstallation:

1. Universelle Anwendungen sind für alle Mitarbeiter relevant und decken abteilungsübergreifende Funktionen ab. Neben Kommunikationsfunktionen und Collaboration-Tools können dabei Applikationen zur administrativen Unterstützung zugänglich gemacht werden, beispielsweise Apps der Vertragspartner im Bereich Travel-Management.
2. Apps für spezielle Nutzergruppen ergänzen die universellen An- ▶

Wofür sich Business-Apps empfehlen

Apps für spezielle Benutzergruppen geschickt mit universellen Anwendungen zu kombinieren verspricht Erfolg.



Quelle: © 2012 Deloitte Consulting GmbH



Wir machen mehr aus SAP®-Lösungen!

SAP Mobile Solutions

SAP goes mobile: Sichere Anbindung Ihrer mobilen Endgeräte mit it.x-mobile

Mit ihren zahlreichen praktischen oder auch nur unterhaltsamen Anwendungen haben Smartphones und Tablets unseren Alltag erobert.

Um vom mobilen Büro sprechen zu können, bedarf es jedoch einer verlässlichen Schnittstelle zum stationären Server: it.x-mobile verbindet Ihr iPhone, BlackBerry, iPad, Android-Devices oder ein anderes mobiles Endgerät direkt mit dem SAP-System. it.x-mobile macht so SAP-Daten bzw. ganze SAP Business Prozesse „mobil“.

Zwei Komponenten, die eine im Büro, die andere auf Ihrem mobilen Endgerät, sind der Schlüssel dazu:

- Anbindungsframework auf dem Backend mit Connector, Logging- und Device managementfunktionen
- User-Interfaceframework für das Frontend mit Playersoftware sowie Unterstützung für native Programmierung auf unterschiedlichen Device-Plattformen

Mit diesen beiden Komponenten können Sie einfach und schnell Ihre individuellen Geschäftsprozesse und dafür nötige SAP-Daten auf unterschiedliche mobile Endgeräte bringen. Machen Sie Ihren SAP-Daten Beine!

Besuchen Sie uns auch auf unserer Microsite unter: <http://it-x-mobile.itelligence.de>



► wendungen um tätigkeitsspezifische Funktionsumfänge. Sinnvoll erscheint hier eine App-Auswahl getrennt nach Usern aus den Bereichen Sales und Marketing, Controlling, HR oder dem technischen Außendienst. Gezielt eingesetzte Business Tablets sind für die Mitarbeiter gleichzeitig Arbeitsgerät und Incentive. Neben der vorgegebenen App-Ausstattung individualisieren die Nutzer ihre Tablets zusätzlich nach eigenen Präferenzen. Dies geschieht einfach und bequem – durch die große Zahl verfügbarer Consumer Apps und die einfache Art der Auswahl und Installation über die App-Shops.

Sicherheitsanforderungen stellen IT-Verantwortliche jedoch vor Herausforderungen im Geschäftsalltag. Hilfe bieten Maßnahmen wie der Einsatz

geeigneter Diebstahlschutzsoftware, Tools zur Deaktivierung gestohlener Geräte sowie SD-Karten-Verschlüsselung. Da bei den meisten Geschäftskunden das iPad im Mittelpunkt des Interesses steht, kommt das geschlossene Apple-Ökosystem den Sicherheitskriterien der Unternehmen eher entgegen.

Erst testen und bewerten, dann kontrolliert einführen

Eine schrittweise Einführung der entsprechend konfigurierten Geräte im Unternehmensumfeld ist sinnvoll. Im ersten Schritt sollten die zur Installation vorgesehenen Business Apps von einer Arbeitsgruppe auf Funktionalität und Mehrwert getestet und bewertet werden. Anschließend erfolgt idealerweise die Ausgabe der Geräte an eine größere Zahl von Mitarbeitern.

Trotz ihrer zunehmenden Popularität werden Business Tablets jedoch kurzfristig Laptop und/oder Smartphone im beruflichen Umfeld nicht ersetzen. IT-Verantwortliche müssen damit rechnen, dass sie die Hardwarepalette innerhalb ihres Unternehmens um diese Gerätekategorie erweitern werden. Auf lange Sicht ist eine Konsolidierung im Bereich der Endgeräte wünschenswert – nicht zuletzt vor dem Hintergrund zusätzlicher mobiler Datenverträge. Das Smartphone und der Laptop werden allerdings in den kommenden fünf Jahren voraussichtlich nicht aus den Aktentaschen der Geschäftsanwender verschwinden. ◀

* **Dr. Andreas Gentner** ist Partner und Leiter TMT bei Deloitte, **Ralf Esser** ist dort Research Manager.

Zehn Tipps für die erfolgreiche Einführung mobiler Applikationen

1. Geräte- und Plattformunabhängigkeit

Es reicht nicht mehr, dass Applikationen auf einem mobilen Windows-System oder Blackberry OS laufen. Mit Anwendungen, die auf verschiedenen Gerätetypen einsetzbar sind, lassen sich die Kosten bei der Implementierung sowie für Wartung und Updates stark reduzieren.

2. Sicherheit

Die neue Vielfalt mobiler Endgeräte beinhaltet Risiken, auf die sich die IT einstellen muss. Viele Applikationen speichern sensible Informationen, die den Ruf des Unternehmens gefährden, wenn sie in die falschen Hände geraten. Sicherheitsmaßnahmen müssen strikte Passwort-Regelungen beinhalten, so dass die Applikationen beim Herunterladen oder bei Zugriff von einem öffentlichen Zugang aus erst nach der Konfiguration aktiv sind und Inhouse-Entwicklungen das höchste Sicherheitsniveau für jede Plattform einhalten.

3. Self-Service

Zur Bereitstellung einer Vielzahl von bereichsspezifischen Applikationen ist ein Inhouse-App-Center eine praktikable Option. Dort sollten die im Unternehmen entwickelten Apps vorgehalten, Links zu autorisierten App Stores und Drittanbietern aufgeführt sowie eine Empfehlungsliste der IT platziert werden.

4. Updates

Mobile Anwendungen erfordern häufige Updates für neue Features, Fixes etc. Eine Mobile-Device-Management-(MDM-) Lösung erlaubt es, Updates schnell und einfach over-the-Air an den Nutzer auf unterschiedlichen Plattformen zu liefern.

5. Konfiguration und Bereitstellung

Bei einer Applikation müssen häufig verschiedene Einstellungen vorgenommen werden. Over-the-Air-Tools, wie MDM-Lösungen sie bieten, ermöglichen Unternehmen eine

einfache Bereitstellung inklusive der Vergabe von passenden Zugangsberechtigungen.

6. Entwicklung

Endnutzer erwarten von mobilen Applikationen, dass sie effektiv und einfach anzuwenden sind. Wer die Erwartungen der Nutzer einbezieht, verringert den Aufwand für den Helpdesk und erhöht die Benutzerakzeptanz.

7. Lebenszyklus

Angefangen mit der Konzeption einer Applikation, sollten Unternehmen Anforderungen erstellen, entwickeln, testen, validieren, veröffentlichen, Update(s) durchführen bis hin zur Endphase einer Applikation oder gar des Gerätetyps. Diese Lebenszyklus-Planung sollte sowohl für erworbene Apps wie auch für eigene Entwicklungen angewandt werden.

8. Feedback

Ideen der Nutzer können in jedem Stadium der Softwareentwicklung hilfreich sein. Unternehmen sollten daher einen ständigen Kommunikationsfluss zwischen Anwender und Entwickler fördern.

9. Mobility Center of Excellence

Mobilität ist eine strategische Aufgabe im gesamten Unternehmen. Ein „Mobility Center of Excellence“ hilft, die verschiedenen Interessen der Bereiche umzusetzen und passende Workflows für einen besseren Return on Investment (RoI) zu erstellen.

10. Strategie ist Key!

Mit einer Planung, die App-Entwicklung, übergreifendes Plattform-Management und Informationssicherheit berücksichtigt, sind gute Voraussetzungen für eine hohe Produktivität und die Integration mobiler Mitarbeiter geschaffen.

Von Tobias Philipp, Presales Manager Emea, Sybase

Was wird aus RIM?

Axel Kettenring, Geschäftsführer von RIM Deutschland, über Krisenursachen und Auswege.

Von Uwe Küll*

CW: Herr Kettenring, es ist nicht zu übersehen, dass Research in Motion von der rasanten Entwicklung des Gesamtmarkts für Mobilgeräte nicht in gewohnter Weise profitieren kann. Wie wollen Sie das ändern?

KETTENRING: Mit BlackBerry 10 haben wir ein brandneues QNX-basierendes Betriebssystem in der Entwicklung. Dieses wird jetzt zu der technischen Reife geführt, die erforderlich ist, um den Qualitätsmaßstäben von RIM für Sicherheit, Zuverlässigkeit und Kommunikation in Echtzeit gerecht zu werden. Und natürlich entwickeln wir diese Kerntugenden in der Zwischenzeit auch bei den bestehenden Produkten weiter. So haben wir beispielsweise alle unsere Produkte mit dem



Deutschland-Geschäftsführer **Axel Kettenring** erwartet von BlackBerry 10 die Rückkehr zu alter Stärke.

Betriebssystem BlackBerry 7 vom TÜV Rheinland in puncto Sicherheit zertifizieren lassen. Damit wird den Geräten bescheinigt, dass Anwenderdaten nicht ungefragt mit Social-Media-Plattformen wie Facebook ausgetauscht werden, wenn der Anwender sein Gerät entsprechend eingestellt hat. Ein anderer wichtiger Punkt ist das Thema Kommunikation in Echtzeit. Sie wird für wettbewerbsfähige Unternehmensprozesse immer wichtiger. Für den Anwender bedeutet das: Dinge rasch und zuverlässig erledigt zu haben. Und dabei unterstützen wir ihn. Mit BlackBerry 10 werden wir diese Funktionen noch weiter ausbauen, um die Vernetzung der Nutzer voranzutreiben. Zu den Highlights gehören unter anderem ein neues User Interface, ein intuitives Keyboard, das sich dem Nutzer und

seinen Gewohnheiten anpasst, wie auch eine neuartige Fotooption zur Nachbearbeitung von Bildern.

CW: Sie haben die Bedeutung des Faktors Zuverlässigkeit angesprochen. Wie bewerten Sie in diesem Zusammenhang den Ausfall des Network Operating Centers im Herbst des vorigen Jahres und seine Folgen?

KETTENRING: Der kurzzeitige Ausfall des NOC beruhte auf einem Hardwarefehler. Wir haben daraus gelernt und mehr Redundanz in unsere Systeme eingebaut, um das Risiko weiter zu minimieren. Ich möchte aber auch darauf hinweisen, dass keine einzige Mail oder BlackBerry-Message durch den Ausfall verlorengegangen ist. Sämtliche Meldungen blieben erhalten und wurden – leider teils erheblich verspätet – zugestellt.

CW: Was hat sich geändert, seit Thorsten Heins das Unternehmen führt?

KETTENRING: Sowohl von Mitarbeitern als auch von Kundenseite bekomme ich nur positives Feedback zur Unternehmensführung von Thorsten Heins. Er ist sehr stark fokussiert auf die Einführung des neuen Betriebssystems. Wir werden damit genauso Geschichte schreiben wie in der Vergangenheit mit anderen wegweisenden Produkten und Diensten. Ein Aspekt bei BlackBerry 10 wird echtes Multitasking sein, das heute immer wichtiger wird.

CW: Herr Heins kommt von Siemens, einem Unternehmen, das mit seiner Mobilfunksparte nach Meinung von Experten vor allem an Fehlern in Marketing und Kommunikation gescheitert ist. Besteht bei BlackBerry jetzt nicht das gleiche Problem?

KETTENRING: In Deutschland sind wir ja vor allem im Geschäftskundenbereich stark, und vielleicht lässt sich unser Ansatz vor diesem Hintergrund am besten erklären. Beim BlackBerry



Mit **Tastatur** eroberte der BlackBerry die Marktführerschaft. Das erste Gerät mit BB10 soll eine Full-Touch-Oberfläche besitzen.

kann der Benutzer insgesamt etwa 700 Parameter einstellen. Mit Benutzer meine ich jetzt zunächst den IT-Leiter eines großen Unternehmens. Denn er entscheidet letztlich, welche Funktionen eines Endgeräts den Anwendern am mobilen Arbeitsplatz überhaupt zur Verfügung stehen. Das ist gut und sinnvoll, führt aber beim Endanwender unter Umständen zu dem Eindruck: Dieses Gerät kann ja relativ wenig. Natürlich müssen wir da im Privatkundenbereich mit der geeigneten Kommunikation gegensteuern, aber auch mit unserem Produktportfolio. Nehmen wir zum Beispiel BlackBerry Balance. Diese Funktion von BlackBerry OS 7 ermöglicht es dem Anwender, auf dem gleichen Gerät ein Business-Profil mit eingeschränkter Funktionalität zu nutzen und parallel dazu ein privates Profil, mit dem er diese Einschränkungen nicht hat.

CW: Wann wird denn der große Hoffnungsträger BlackBerry OS 10 auf den Markt kommen?

KETTENRING: Wir gehen davon aus, dass die ersten Geräte mit dem neuen System noch in diesem Jahr verfügbar sein werden. Die ersten Entwicklengeräte haben wir bereits Anfang Mai ausgegeben. ▶

* Uwe Küll ist freier Journalist in München.