

Juni 2012

# Mobile Computing



**Alle SAP- und Sybase-  
Lösungen der Partner.**

**Von der Hardware  
über die Software  
bis zum Mobile Computing Consulting.**

# Vertriebs-Power

online und offline  
bei Ihren Kunden, Tochtergesellschaften und Niederlassungen

Schnell und einfach realisiert!

• Variantenkonfiguration

• CRM & Angebotsbearbeitung

• Outlook® Integration

• online & offline

• SAP® Daten nutzen

• länderspezifische Texte



Quelle: Kossak/toonpool.com

• überlegenes Preismanagement

CRM, Vertriebskonfiguration und Angebotsmanagement

komplexe Produkte, umfangreiche Preisgestaltung und Kalkulation,  
differenziertes und vielschichtiges Textmanagement  
intuitiv und leicht zu bearbeiten



Peter M. Färbinger,  
Chefredakteur  
E-3 Magazin

# Was oder wer ist mobil?

Überraschenderweise versteht man unter Mobile Computing weniger reisende Anwender als viel mehr bewegliche IT-Geräte. Moment überschattet die Faszination von Tablets und Smartphones eine seriöse Diskussion.

**H**ört man den Begriff Mobile Computing denkt man automatisch an Notebooks, Tablets und Smartphones. Es ist technischer Fortschritt: Die Miniaturisierung, der geringe Stromverbrauch, die Display-Qualität, die hohe Funkdatenübertragung und anderes mehr faszinieren. Aber Mobile Computing ist das noch lange nicht! Die verfügbare mobile Hardware ist eine Option. Für echtes mobiles Arbeiten sind andere Voraussetzungen notwendig.

Ich kann mich aus der E-3 Redaktion entfernen und durch die SAP-Community reisen, wenn ich von überall Zugriff auf unsere Windows- und Apple-Server habe, wenn ich einen großen Bildschirm, eine vernünftige Tastatur und ordentliche Rechenleistung für Adobe Photoshop und Duden Korrektorat habe. Mobile Computing? Mir ist es nicht wichtig, ob Computer tragbar sind oder nicht, weil ich ohnehin nur mein uraltes Mobiltelefon einstecke.

Mobile Computing sind für mich nicht die modernen Tablets und Smartphones, sondern die schnellen Internetverbindungen und sichere

Virtual Private Networks (VPN). Für mich ist Mobile Computing eine Organisationsform und Cloud Computing eine Realisierung dafür. Mobile Computing ist für mich wichtig, weil es meinen persönlichen Freiheitsgrad und damit meine Lebensqualität erhöht. Ich bin für B2B Mobile Computing. Und ich sehe Licht am Ende des Tunnels: Cloud Computing ist eine Realität. Intel produziert sehr schnelle und Strom sparende Prozessoren. Von Apple sagt man, dass es bald Notebooks mit hochauflösenden Bildschirmen geben wird – was momentan noch dem Spielzeug iPad 3 vorbehalten ist. Und theoretisch gibt es schon mobiles VDSL, aber ein LTE-USB-Stick für mein Notebook für 80 Euro pro Monat ist mir noch viel zu teuer.

Letztendlich bleibt Mobile Computing im beruflichen Umfeld für mich die Option, dass ich beweglich bleib und nicht die Geräte tragbar werden. Ich habe schon in der Vergangenheit keine Ordner geschleppt, warum soll ich dann in Zukunft Tablets und Smartphones transportieren? Ich wünsche mir von SAP und anderen eine Infrastruktur, die meine persönliche Mobilität ermöglicht.

**Client focused. Results driven.**  
SAP IT-Services

**ciber®**



SAP IT-Services für IT-Management und -Strategieberatung | Prozess-Management | Implementierung ERP |  
Managed Services | SAP Add-On Produkte  
Branchen Prozessindustrie | Handel | Versorger | Finanzdienstleister | Transport/Logistik

www.ciber.de

# Inhaltsverzeichnis

<b>Editorial</b>	
Was oder wer ist mobil? .....	3
<b>Ciber</b>	
Neue Herausforderungen: Die IT der Zukunft managen .....	8
Neue Herausforderungen für IT-Organisationen .....	10
<b>Corsuite</b>	
datomo Mobile Device Management MDM 3.7.0 Neues Major-Update für Android, BlackBerry und iOS .....	
	12
High Noon .....	13
<b>ITML</b>	
Die Schweißperlen auf der Stirn des CIO .....	18
<b>Vorschau</b> .....	22

# Anzeigenverzeichnis

<b>SAE</b> .....	<b>U2</b>	<b>Advertorial: SAE</b> .....	<b>16</b>
<b>Ciber</b> .....	<b>3</b>	<b>Advertorial: SNAP</b> .....	<b>17</b>
<b>Advertorial: Kaspersky</b> .....	<b>5</b>	<b>ITML</b> .....	<b>U3</b>
<b>Advertorial: itelligence</b> .....	<b>6</b>	<b>SAP</b> .....	<b>U4</b>

## Mobil, aber sicher!

**Die rasante Verbreitung von mobilen Geräten weckt Wünsche beim Anwender. Der Zugriff via App auf unternehmenskritische Daten wird vor allem vom Management gewünscht. Doch wie ist es um die Sicherheit bestellt?**

„SAP on Mobile“ ist kein modisches Schlagwort mehr. Technologien der SAP-Töchter wie die Sybase Unwired Platform haben die Voraussetzungen dazu geschaffen. Die werden auch dringend gebraucht, denn vor allem der Anwender macht Druck. Einer Studie von IDC zufolge werden bis 2013 weltweit mehr als 1,19 Milliarden Mitarbeiter mobile Technologien für ihre Arbeit nutzen. Das sind weit mehr als ein Drittel (34,9 Prozent) aller Mitarbeiter in Unternehmen.

Die SAP-Anwendungsszenarien für Smartphones und Tablets sind stark im Kommen. Ein Beispiel ist die App für die mobile, elektronische Krankenakte, kürzlich auf der conHIT vorgestellt. Dank SAP Electronic Medical Record haben Ärzte und Pflegepersonal mobilen Zugriff auf relevante Daten wie aktuelle Laborbefunde, Bilder, Kontaktdaten, Diagnosen und Behandlungen.

Ein schönes, aber sicherheitskritisches Beispiel. Die Vorstellung, dass höchst sensible Patientendaten über ein unsicheres Tablet an die Öffentlichkeit oder in falsche Hände gelangen, dürfte jedem Klinikchef den Angstschweiß auf die Stirn treiben. Die Szene der Cyberkriminellen ist hoch arbeitsintensiv. Eine Wardriving-Suche erledigen zum Beispiel Crawler, die systematisch nach Service-Ports, also Hintertüren zu Datenbanksystemen wie von Oracle suchen. Eine Liste mit gefundenen Ports kann weiter wandern zum Spezialisten für Brute-Force-Attacks und SQL-Injections, der die Hintertür aufbricht und in der Datenbank eine weitere Geheimtür für Cyberkriminelle anlegt.

Auf der Seite der Endgeräte sind es, wie zuvor schon bei PCs und Laptops, die Viren und Trojaner, die nur darauf warten, auf ein ungeschütztes Gerät zu gelangen und durch entsprechendes Platzieren von böswilligem Code jederzeit zugänglich zu machen.

Bei Smartphones und Tablets ist die Zahl der Schädlinge etwa seit Anfang 2011 exponentiell gestiegen. Kaspersky Lab kennt derzeit knapp 13.000 Schädlinge, die im mobilen Äther unterwegs sind. Allein 2.560 neue Modifikationen haben Spezialisten des IT-Sicherheitspezialisten im Monat März 2012

### Kaspersky Lab und Partner

Kaspersky Labs GmbH, Despag-Straße 3, 85055 Ingolstadt  
[www.kaspersky.de](http://www.kaspersky.de) | [salesdach@kaspersky.de](mailto:salesdach@kaspersky.de)  
 Tel.: +49 841 981 89 – 0

**Kontakt zu unseren Partnern:**  
[www.kaspersky.de/partner](http://www.kaspersky.de/partner)

**KASPERSKY** LAB



identifiziert. Den Vorfällen nach zu urteilen, gleichen sich die mobilen Botnetze ihrem Umfang nach langsam den herkömmlichen Windows-Botnetzen an.

Die Antwort eines IT-Leiters auf die Bedrohungslage kann nur der umfassende Schutz sein. Dabei kommt heute eine duale Strategie zum Einsatz, die einerseits alle Endpunkte des Unternehmens sichert. Andererseits müssen auch die Kernarchitektur wie die Serverlandschaft und die unternehmenskritischen Applikationen berücksichtigt werden.

Der Schutz setzt an allen Endpoints des Unternehmens an. Die Ports – auch der Anwendungen – werden mit einer geeigneten Firewall abgeschirmt. Jeder Endpoint muss mit einem Virenschutz versehen sein. Bei Endgeräten ist gegebenenfalls eine Verschlüsselung der Laufwerke bzw. Speichermedien durchzuführen. Speziell für SAP-Systeme bietet das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) einige Empfehlungen, wie eine regelmäßige Sicherheitsüberprüfung durchzuführen ist.

Kaspersky Lab bietet dazu eine ganze Software-Suite mit vielfachen Schutzmöglichkeiten, von PC über den Mac bis zum Tablet an. Eine adäquate Schutz-Lösung für übliche Unternehmensarchitekturen ist Kaspersky Endpoint Security 8 für Windows zusammen mit dem Kaspersky Security Center, der für Unternehmen unabdingbaren, zentralen Verwaltung. Das Sicherheitssystem umfasst eine erweiterte Malware-Erkennung zusammen mit dem Cloud-basierten Schutz durch das Kaspersky Security Network (KSN).

Auch virtualisierte Maschinen werden von Kaspersky Lab gesichert. Die zentral verwaltete Kaspersky Security for Virtualization entdeckt automatisch Malware und bringt jede virtuelle Maschine im Netz auf den neuesten Stand, darunter virtuelle Rechenzentren, Server und Desktops. Dies geschieht alles von einer virtuellen Appliance aus. Neu hinzugefügte Maschinen werden automatisch erfasst und geschützt. Kaspersky Security for Virtualization setzt auf dem vShield Endpoint Security Framework von VMware auf. Kaspersky Endpoint Security 8 für Windows und das Kaspersky Security Center sind Teil von Kaspersky Open Space Security und – je nach Kundenanforderung – in verschiedenen Paketen erhältlich.

Applikationsschutz in Zeiten von „Bring Your Own Device“ ist also keine unmögliche Aufgabe mehr.

## Mobile Vertriebsunterstützung: itelligence bietet it.mobile Saleskit App

Der Bielefelder IT-Komplettdienstleister, die itelligence AG, hat sein Beratungs- und Leistungsangebot auch im Umfeld mobiler Anwendungen ausgebaut. Ein Schwerpunkt liegt dabei in der Unterstützung von Vertriebsprozessen. Die it.mobile Saleskit App ist zukünftig, sie wird voraussichtlich im dritten Quartal zur Verfügung stehen, im SAP-Appstore erhältlich und bündelt auf einer optisch anspruchsvollen Oberfläche unstrukturierte Unterlagen in der jeweils aktuellsten Version. SAP-Software steht für strukturierte Daten, während im Vertrieb häufig so genannte unstrukturierte Daten wie Bilder, Videos und Dokumente verwendet werden. Kundenpräsentationen werden gerne multimedial aufbereitet, um eine emotionale Ansprache neben den Fakten und Informationen zu finden.

Ein Angebot das zeigt: Aus der Mobility-Welle ist längst eine stabile Strömung geworden. Smartphones und Tablet-PC haben nun auch in der Geschäftswelt eine kritische Masse erreicht. Die meisten Unternehmen haben sich mittlerweile eine Strategie erarbeitet, auf welche Weise sie diese nutzbringend einsetzen können. Apps und Downloadstore bieten nun auch Hersteller von geschäftskritischer Software wie SAP an. Unterstützung finden die Walldorfer dabei in ihrem großen Partner-Ecosystem.

### it.mobile Saleskit App

Die Fähigkeiten von Tablet-PCs eignen sich dabei noch besser als die bislang eingesetzten Notebooks. Wenn ein Vertriebsmitarbeiter sich auf ein Kundengespräch vorbereitet, kann er nun mit der it.mobile Saleskit App auf die derzeit aktuellsten Versionen der Materialien zugreifen und sie individuell anordnen. Die itelligence-Lösung besteht aus einer Backend- und einer Frontendprogrammierung. Im Backend liegt eine Oberfläche im SAP-System, auf der die Dateien strukturiert bereitgestellt werden; hier

werden sie aktualisiert, werden Berechtigungen und Rollen festgelegt. Jedes Mal, wenn der Tablet-PC gestartet wird, fragt die App automatisch im SAP-System nach relevanten Daten. Dabei ist sichergestellt, dass Datenübertragung und Zugriff geschützt sind.

Im Frontend zeigt ergänzend die it.mobile Sales App Ansprechpartner, Umsätze, Aufträge, Zahlungseingänge oder offene Posten von Kunden an. Im Vertriebstermin vor Ort erfolgt die Sortimentsberatung mittels Produktkatalogauswahl mit Auftragsanlage. Produkte können dabei auch interaktiv präsentiert werden, wenn durch eine Verknüpfung z.B. ein interaktives iBook eingebunden ist. Eine weitere App, it.mobile Leadbogen und Besuchsbericht zeigen, wie sich die papierbasierten Formulare durch eine smarte Tablet Lösung ersetzen lassen. Funktionen wie die intuitive Bedienung, Offline-Fähigkeit, Einsatz von QR-Reader oder Fotos schaffen überzeugende Mehrwerte dieser Apps für den Einsatz im Dialog mit Interessenten oder Kunden.

Matthias Kumm, itelligence AG: „Vom Wettbewerb differenzieren sich Kunden genau dann, wenn Sie die unterschiedlichen mobilen Geräte, die in Ihrem Unternehmen im Einsatz sind, direkt mit der SAP ERP-Anwendung verbinden und so Daten aus dem SAP-System bzw. ganze SAP-basierte Businessprozesse „mobil“ machen. Wir zeigen mit der AppSuite und durch unsere Beratung wie ein Fahrplan für maßgeschneiderte Mobility aussieht und wie sich die Sybase Unwired Plattform für mobile Unternehmensanwendungen, zur App Gestaltung nutzen lässt.“

### Auftakt für eine AppSuite

Am Ende einer Präsentation wird der Vertriebs-Experte künftig direkt die nächste App der Suite nutzen können, um einen Leadbogen und einen Besuchsbericht sofort auszufüllen. Die Informationen stehen dann unmittelbar im SAP-System zur Verfügung.

Die aktuelle it.mobile Saleskit App bildet den Auftakt für eine AppSuite, die Prozesse aus der Vertriebswelt branchenunabhängig unterstützen und effizienter gestalten wird. Mit dieser Erweiterung des Leistungsspektrums zeigt itelligence Flexibilität und Entwicklungs-Know-how, um im Mittelstand weiterhin der richtige Ansprechpartner zu sein.

Autor: Matthias Kumm, Teamleitung Customer Solutions & Inventions, Fachgebietsleitung CIO User Integration, itelligence AG

### Informationen über die itelligence AG

itelligence ist als einer der international führenden IT-Komplettdienstleister im SAP-Umfeld mit mehr als 2.300 hochqualifizierten Mitarbeitern in 20 Ländern in 5 Regionen (Asien, Amerika, Westeuropa, Deutschland/Österreich/Schweiz und Osteuropa) vertreten. Als SAP Business-Alliance-, SAP Global Hosting Partner, von SAP zertifizierter Anbieter von Cloud Services und Application Management Services sowie Global Value-Added Reseller und Gold-Level Channel-Partner für SAP Business By-Design in Österreich, Deutschland und die Schweiz realisiert itelligence für über 4.000 Kunden weltweit komplexe Projekte im SAP-Umfeld.

### itelligence AG

Gerd Psiuk  
Königsbreite 1  
D-33605 Bielefeld

Telefon: +49 (0) 5 21/9 14 48-695  
Telefax: +49 (0) 5 21/9 14 45-100  
Online: gpk@itelligence.de  
www.itelligence.de



# Risikosteuerung

## Hilfe für den Kreditentscheidungsprozess im Vertrieb (am Arbeitsplatz und unterwegs)

Flexibilität und Geschwindigkeit sind die bestimmenden Größen, ob nun privat oder im Business. Dieses drückt sich auch durch die rasante Verbreitung von mobilen Endgeräten, wie Smartphones oder Tablets aus. Bereits Ende 2011 war jedes 3. Endgerät in Deutschland ein Smartphone, mit weiter steigender Tendenz.

Der Trend macht auch vor der Geschäftswelt nicht Halt. Die Entwicklung entsprechender Businessanwendungen nimmt aktuell einen herausragenden Stellenwert ein. Dabei werden 3 Hauptanwendungsfälle identifiziert: Vertrieb, innerbetriebliche Prozessunterstützung und die Unterstützung von Führungskräften.

Funktional ergibt sich eine Klassifizierung bezogen auf Auswertungs- und Analyseigenschaften, das Auslösen von definierten Prozessen sowie auf eine Kombination aus beiden. Die Themen Vertrieb und Auswertung/Analyse bestimmen dabei den Großteil der bereits entwickelten Geschäftsanwendungen.

### Kennzahlen auf Basis von BI

Die Auswertung von Massendaten gewinnt immer mehr an Bedeutung. Mittlerweile ist es unabdingbar betriebliche Kennzahlen auf Basis von **Business Intelligence Lösungen** auszuwerten und zu analysieren. Um der Geschwindigkeit des Geschäftsalltags gerecht zu werden, ist eine Verschmelzung von **Mobilen Lösungen** und **Business Intelligence** die logische Konsequenz.

Für eine Bank setzten wir eine BI-Lösung zur **Abbildung des Gesamtengagements (GE)** ihrer Kunden um. Mit dieser Anwendung können verschiedene betriebswirtschaftliche Sichten eines Kunden dargestellt werden. Dies umfasst eine ganzheitliche Darstellung von sowohl juristischen als auch wirtschaftlichen Risikopositionen (z.B. Träger wirtschaftlichen Risikos oder Bürgenobligen) eines Engagements.

Attribut	Wert	Attribut	Wert	Attribut	Wert
GE	1.234.567,89	Risiko	0,5	Rating	AAA
Nettinglinie	1.000.000,00	Rahmenlinie	234.567,89	Handelslinie	1.234.567,89
Darlehen	500.000,00	Nettinglinie	500.000,00	Rahmenlinie	500.000,00
Handelslinie	734.567,89	Darlehen	734.567,89	Nettinglinie	734.567,89

Sicht auf den Kunden im Gesamtengagement

So werden gleichzeitig der Kunde, sein Risiko aber auch sein Potenzial transparent. Zu vertrieblichen und anderen Zwecken werden Kennzahlen, wie Vertragskapitalien, Kontostände oder Zinskonditionen ermittelt und ausgegeben. Diese Daten ermöglichen die Erfüllung aufsichtsrechtlicher Bestimmungen (Großrisikoreporting, ökonomische Kreditnehmereinheit u.a.) verbunden mit einer erheblichen Verbesserung

der kundenspezifischen Ausrichtung. Die Fachbereiche erhalten so eine 360° Sicht auf den Kunden.

### Auswertungen für unterwegs: Mobile Risk and Sales Management (MRSM)

Für eine flexible Unterstützung von Vertriebs- und anderen Prozessen wurde die mobile Lösung **MRSM** entwickelt, welche Teile der Daten aus dem GE in aggregierter Form darstellt. Die Suche eines Geschäftspartners (GP) ist anhand des Namens oder der GP-Nummer möglich. Darauf aufbauend bildet **MRSM** Kundenkennzahlen, wie die verschiedenen mit dem GP bestehenden Geschäfte, aufgeteilt in Produktcluster ab.

Über ein Drill-Down kann beispielsweise die Zusammensetzung einer Kreditlinie ausgegeben werden. Das Gesamtkreditvolumen der zugehörigen Kreditnehmereinheit sowie die enthaltenen Geschäftspartner können ebenfalls ausgewertet werden. Mittels zusätzlicher Reiter sind weitere Sichten auf den Kunden möglich.



Links - Geschäfte des Kunden aufgeteilt in Produktcluster (blau = Inanspruchnahme, grün = frei). Rechts - Aufteilung eines Produktclusters (hier das Darlehen). (DL = Darlehen, HL = Handelslinie, NL = Nettinglinie, RL = Rahmenlinie)

Mit **MRSM** können Kundengespräche im Vertrieb hinsichtlich einer Kreditvergabe effizient vorbereitet werden. **MRSM** ermöglicht eine Visualisierung aktueller Daten ohne zusätzlichen Aufwand. Das sorgt für eine hohe Transparenz gegenüber dem Kunden. Eine zukünftige Erweiterung sehen wir in der Simulation verschiedener Szenarien auf Basis sich ändernder Bedingungen, wie beispielsweise Kreditrahmen oder Zinsen.

Die Lösung ist flexibel auf die jeweiligen Fachbereiche und die im Einzelfall benötigten Kundendaten anpassbar, durch eine intuitive Bedienung ist **MRSM** einfach in der Anwendung.

**IKOR Financials GmbH**  
 Dr. Arnd Geldermann  
 Borselstraße 20  
 22765 Hamburg  
 www.ikor.de



# Neue Herausforderungen: Die IT der Zukunft managen

Das IT-Umfeld der „Post-PC“-Ära verändert sich rasant. Technologische Innovationen wie Cloud Computing, in-memory computing und die sprunghafte Verbreitung von mobilen Endgeräten wie Smartphones und Tablets stehen genauso dafür wie die fortschreitende Industrialisierung von IT-Prozessen. Die zunehmende Globalisierung zieht neue Unternehmensstrukturen nach sich, die insbesondere IT-Organisation in Unternehmen vor neue Herausforderungen stellt. Denn neben qualitativ hochwertigen Leistungen muss die IT vor allem auch den international angelegten Wertschöpfungsketten gerecht werden und dabei überschaubar, risikominimierend und kosteneffizient arbeiten. Die Folge: IT-Organisationen und damit SAP-Projekte müssen zunehmend selbst messbare Werte schaffen.

## Die Zeiten ändern sich – Neue Herausforderungen für die IT

Neue Technologien entwickeln sich rasant, spontan und teilweise unberechenbar – dies gilt insbesondere auch für die IT. Mit großen Fortschritten im IT-Umfeld wachsen auch die Anforderungen an die Mitarbeiter in den IT-Abteilungen. Heute wird von IT-Verantwortlichen erwartet, fundierte Kenntnisse zu Buzzwords wie Cloud Computing, App Economy, Social Networks, In-Memory-Computing, Big Data, Augmented Reality oder Gamification zu haben. Auch das Umfeld der „Fachabteilungen“ verändert sich – als Kunden erwarten sie von der IT Antworten und Lösungen im Bezug auf neue Rahmenbedingungen, wie Globalisierung, Klimawandel und gesellschaftliche Veränderungen.

Vor dem Hintergrund dieser neuen Herausforderungen steigt der professionelle Druck dem IT-Organisation ausgesetzt sind, denn sie sind nicht mehr nur für die klassische IT-Infrastruktur verantwortlich, sondern müssen auch die veränderten Geschäftsanforderungen abbilden und bedienen können. IT ist keine rein technische Aufgabe mehr, sondern muss vor dem Hintergrund des Wandels auch Werttreiber für das Business sein.



© violetkaipa, Shutterstock.com

Damit die IT den geforderten Wertbeitrag leisten kann, müssen interne Prozesse neu ausgerichtet und die Fachabteilungen mit innovativen Anwendungen und neuen Technologien versorgt werden.

Diese Forderungen lassen sich jedoch nicht über Nacht realisieren – blinder Aktionismus ist trotz der Dringlichkeit fehl am Platze. Die IT wird nur dann zu einem echten Business-Enabler, wenn sie mit Verstand kontinuierlich optimiert wird und dabei sichergestellt ist, dass die Systeme skalierbar und weiterhin gut zu warten sind.

### Lösungen mit Zukunft

Für Unternehmen ist es oft schwer mit diesen Entwicklungen Schritt zu halten und nur ein Bruchteil der IT-Organisationen kann diese Aufgaben alleine bewältigen. Um Innovationen effektiv zu nutzen, sind neben fundiertem IT- und Prozess-Know-how, auch die passenden Best Practices und vor allem Über-/Umsetzungstalent gefragt. Führungskräfte können diese Kompetenzen zwar gezielt erwerben, da die meisten IT-Abteilungen jedoch eher technik-dominierte Organisationen sind nimmt dies in der Regel sehr viel Zeit in Anspruch, die in das Kerngeschäft des Unternehmens hätte investiert werden können.

Daher sind externer Dienstleister häufig unerlässlich, um den umfangreichen und komplexen Herausforderungen des sich stark wandelnden IT-Umfelds gerecht zu werden – denn neben Planung und Implementierung von Systemen stellt besonders das Betreiben dieser Lösungen Unternehmen oft vor unüberschaubare Anforderungen.

Dienstleister wie der SAP-Berater CIBER können, aufgrund langjähriger Erfahrungen, Kunden mit ihrer Expertise unterstützen, diese Herausforderungen zu meistern. Das Heidelberger Beratungshaus hat die neuen Rahmenbedingungen angenommen und zukunftsweisende Ansätze für seine Kunden entwickelt: ein globaler Full-Service rund um den gesamten Lebenszyklus von IT-Anwendungen.

### Innovative Schwerpunkte

CIBER trägt beispielsweise durch eine gezielte Bündelung von Kompetenzen im Bereich „Business Analytics“ den gestiegenen Anforderungen des Managements an Unternehmenssteuerung und Geschäfts-Reporting Rechnung. Die Best-Practice-Lösung „CIBER Business Objects“ – basierend auf Business Warehouse-Lösungen – transformiert ein meist statisches Berichtswesen in ein zeitgemäßes, flexibles Analyse- und Entscheidungs-Tool und sorgt dadurch für transparentere

Geschäftsprozesse. Durch den Einsatz neuer Prognosemodelle und interaktiver Szenarien können Kunden ihre Markt- und Unternehmensentwicklung aus den verschiedensten Blickwinkeln durchleuchten und so Wettbewerbsvorteile schneller umsetzen. Im Rahmen des Kernthemas „Mobility“ realisiert CIBER Deutschland auch innovative Geschäftsanwendungen, damit Nutzer schon heute jederzeit mobil auf Geschäftsinformationen zugreifen können.

### Internationale Roll-out-Projekte professionell umsetzen und managen

Globalisierung und Internationalisierung schreiten immer weiter voran. Ein umfassender SAP-Roll-out über Tochtergesellschaften, Konzerntöchter und internationale Standorte hinweg stellt IT-Abteilungen häufig vor schier unlösbare Herausforderungen bei der Projektumsetzung. Gerade hierbei können externe Dienstleister wie CIBER vor allem mit ihrem organisatorischem Projektwissen und den entsprechenden Werkzeugen unterstützen. Das heißt konkret: Sie steuern die Informationsverteilung über die Organisationseinheiten hinweg, leiten Software- und Prozess-Training, das Monitoring sowie das Reporting über den Roll-Out-Verlauf und unterstützen beim notwendigen Change-Management. Ausschlaggebend für den Projekt-Erfolg der Kunden sind insbesondere das professionelle Vorlagen- und Tabellen-Design sowie die vorhandenen Best-Practices für globale Prozesse.

### Komplexe IT-Systeme harmonisieren und konsolidieren

Während viele mittelständische Unternehmen noch vor der Herausforderung stehen, ihr Geschäftsmodell internationalisieren zu müssen, haben Großkonzerne den Aufbau komplexer globaler Strukturen bereits geleistet. Sie müssen heute vor allem eine Aufgabe bewältigen: Standardisierung trotz permanenter Veränderungen im aktuellen Geschäftsumfeld. Auch bei dieser Zielsetzung können externe Dienstleister wertvolle Unterstützung leisten: Gemeinsam mit dem Kunden erstellt CIBER Deutschland ein umsetzbares Lösungskonzept, das einem sich weiterentwickelnden Geschäftsmodell gerecht wird und damit die Basis für den erfolgreichen Verlauf eines Harmonisierungs- und Konsolidierungsprojekts schafft.

### Umfassendes Leistungsangebot – Full-Service rund um den Anwendungslebenszyklus

Angesichts der komplexen Herausforderungen sind heute insbesondere bei mittelständischen Unternehmen Full-Service-Angebote gefragt: Von strategischer Beratung bis zur unternehmensweiten Integration, von eigen-

entwickelten Add-on-Tools, die SAP-Systeme noch effizienter machen, bis hin zu Managed Services. Als Ergebnis standardisierter Methoden und weltweit vernetzter Serviceangebote steht eine globale Lieferfähigkeit für die IT-Umsetzung von Geschäftsstrategien – und bietet damit noch mehr Flexibilität sowie Kostenvorteile für die Kunden. Gerade für Service-Dienstleister rückt eine industrialisierte IT-Produktion immer mehr in den Vordergrund. Egal ob Infrastruktur oder Anwendungen – als Full-Service-Beratungshaus bietet CIBER im Bereich Managed Services vielfältige Sourcing-, Miet- und Virtualisierungskonzepte an und kann die Kunden optimal bei der Bewältigung der aktuellen Herausforderungen unterstützen. Die als „XaaS – Everything as a Service“ bezeichneten Modelle können von den Kunden bedarfsorientiert abgerufen werden und folgen dem Grundsatz: „Pay for Use“.

#### Fazit: IT meets Business - Übersetzer gefragt

Ob und wie die IT-Organisation, die jüngsten Entwicklungen meistert, hängt am Ende auch immer davon ab, wie konstruktiv die Ent-

scheidungsträger aus IT und Business miteinander kommunizieren. Auch dabei kann der eingesetzte Consulting-Partner eine wichtige Rolle spielen – als Übersetzer und Vermittler. Denn eine eingängige Business-Sicht auf technische Inhalte herzustellen und die notwendigen Entscheidungsprozesse zu begleiten und zu forcieren, ist bereits die halbe Miete. Best Practices – Einblicke in vergleichbare Aufgabstellungen und Projekte – sind hierbei nicht zu unterschätzen: Sie geben nicht nur die Sicherheit, dass die eingeschlagene Richtung passt, sondern erhöhen auch die argumentative Durchschlagskraft beträchtlich.

Komplexe branchentypische oder unternehmensindividuelle Business-Anforderungen zu verstehen, diese in optimierte IT-Lösungen zu übersetzen und erfolgreich umzusetzen – das ist die zentrale Stärke der CIBER-Berater. Heute müssen IT-Dienstleister vor allem Mittler zwischen zwei Welten sein, um als Enabler die innovativen Lösungen der Kunden zu realisieren: Diesen Quantensprung hat CIBER früh erkannt und sichert Unternehmen so den entscheidende Wettbewerbsvorteil.

## Neue Herausforderungen für IT-Organisationen

*Ioannis Liappas,  
Principal Management Consulting bei  
CIBER Deutschland*

#### Wie können innovative Themen wie „Business Analytics“ optimal angegangen werden?

Innovative Themen werden häufig zunächst als technologische Innovationen gesehen, wodurch ihr Beitrag zur Business-Optimierung allzu oft nicht auf Anhieb erkennbar wird. Echter Nutzen entsteht erst durch die Erschließung von Optimierungspotenzialen auf strategischer Geschäftsebene.

Grundsätzlich gibt es zwei Kategorien innovativer Themen, bei denen sich unterschiedliche Herangehensweisen empfehlen:

Zum einen gibt es die sogenannten „Sustaining innovations“, wie beispielsweise Erweiterung der Funktionalität von Standard Software oder die Verbesserung der Leistungsfähigkeit von Produktionssystemen, die eine effizientere Durchführung vorhandener Prozesse, im Sinne der Unterstützung strategischer Ziele, erlauben. Dabei müssen zunächst die betroffenen Prozesse identifiziert werden. Anschließend sollten die Anforderungen an die Prozesse aus der Strategie abgeleitet werden, bevor schließlich der mögliche Beitrag zur besseren Abdeckung der Anforderungen herausgearbeitet wird.

Die zweite Kategorie umfasst die „Disruptive Innovations“, wie beispielsweise das Internet, die Einführung mobiler Applikationen oder als jüngstes Beispiel SAP HANA. Diese erlauben die Erweiterung beziehungsweise die radikale Weiterentwicklung des Geschäftsmodells in einer unerwarteten Art und Weise. Hierbei sollte mit einem Brainstorming zwischen Business und IT begonnen werden, um das Wesen, die Chancen und die Risiken der neuen Technologie besser zu verstehen und mögliche Einsatzfelder im Geschäftsmodell gemeinsam aufzudecken.



**Ioannis Liappas** hat nach einem Studium des Maschinenbaus fünf Jahre im Anlagenbau gearbeitet, bevor er in die Unternehmensberatung wechselte. In den letzten zwanzig Jahren arbeitet er an der Schnittstelle zwischen Strategie, Organisation und IT. Bei CIBER verantwortet er den Bereich Management Consulting mit den Schwerpunkten strategische Ausrichtung und Effektivität der IT, Optimierung von Applikationslandschaften, Prozessgestaltung in SAP-Projekten und Nutzen-/ROI-Analyse für IT-Vorhaben.

### Welche Bedeutung sehen Sie in dem Thema Harmonisierung der IT-Systeme?

Heterogene IT-Landschaften sind mitunter die größten Kosten- und Aufwandstreiber für die IT. Harmonisierte IT-Systeme dagegen erleichtern übergreifende Prozesse, sparen Kosten und schaffen Transparenz. Sich ständig verändernde Geschäftsanforderungen verlangen eine effektive Abstimmung zwischen Management und IT. Gleichzeitig aber erfordern Harmonisierungs-Projekte angesichts sinkender IT-Budgets die Akzeptanz und Projektpriorisierung der Geschäftsführung. Daraus resultiert der Bedarf nach Schaffung einer engen Kopplung zwischen Business- und IT-Strategie, einer Reduzierung des Wartungsaufwands und einer Erhöhung der verfügbaren Kapazitäten für dringend benötigte Projekte. Zudem müssen Standardisierung und Konsolidierung der Applikationslandschaft und der Infrastruktur in enger Abstimmung mit den Geschäftsverantwortlichen verlaufen.

Die Bewertungen der Dimensionen Applikationsreife (operative Bewertung) und Zukunftsfähigkeit (strategische Bewertung) liefern wertvolle Hinweise für die Entscheidung, wie die einzelnen Anwendungen behandelt werden sollen. Durch die gewonnenen Erkenntnisse, die Erfahrung der CIBER-Berater sowie Best-Practices und die Analyse relevanter technologischer Trends leiten wir für die zukünftige Ausrichtung der IT-Landschaft Handlungsalternativen ab. Anschließend bewerten wir diese hinsichtlich ihrer Realisier-

barkeit und der Abdeckung der formulierten Prozessanforderungen.

Die beschlossenen Ziellandschaft und Roadmap bilden einen soliden Rahmen zur Überprüfung der Konformität von Projektideen. Ein regelmäßiger Abgleich dieses Rahmens mit sich verändernden Rahmenbedingungen und strategischen Prioritäten garantiert seine laufende Gültigkeit.

### Wie muss sich eine IT-Organisation aufstellen, um beim IT-Outsourcing erfolgreich zu sein?

Erfolgreiches Outsourcing erfordert nicht nur die Auswahl des optimalen Partners sondern auch das Vorhandensein einer Reihe interner Kompetenzen. Eine Diskussion über die Fähigkeit zum Outsourcing muss Differenzen in Servicetypen wie Prozesse, Applikationen und Infrastruktur sowie Serviceklassen also Plan, Build und Run berücksichtigen. Für jede Kombination ergibt sich ein anderes Set von Fähigkeiten, das die interne IT-Organisation benötigt. Diese Fähigkeiten erstrecken sich von der Entwicklung einer Outsourcingstrategie über das Management des Partners (Kontrakt, SLAs, Servicekoordination) und das Management der Transition (Planung, Durchführung, Change Management) bis hin zum Design und der Implementierung relevanter ITIL-Prozesse. CIBER ist nicht nur ein perfekter Outsourcingpartner, sondern auch in der Lage, seine Kunden zu unterstützen, die erforderlichen internen Fähigkeiten zu entwickeln.



#### CIBER AG

Alte Eppelheimer  
Straße 8  
69115 Heidelberg  
Germany  
Tel: +49 6221 450 20  
Fax: +49 6221 4502 20  
info.germany@ciber.com  
www.ciber.de

# www.E3Community.info

Nähere Informationen erhalten Sie unter:  
**www.E3Community.info**  
oder beim E-3 MarCom-Team

Frau Vanessa Kitowski, Vanessa.Kitowski@B4Bmedia.net,  
Tel.: 49 (0) 89 / 210 284 27  
Frau Annemarie Trattner, Annemarie.Trattner@B4Bmedia.net,  
Tel.: 49 (0) 89 / 210 284 29



## datomo Mobile Device Management MDM 3.7.0

# Neues Major-Update für Android, BlackBerry und iOS

Pretioso liefert nach genau 7 Wochen das neue Major-Release von datomo Mobile Device Management aus, dass viele von den Anwendern gewünschte Funktionalitäten bereitstellt und hierdurch den Vorsprung der MDM-Lösung ausbaut und festigt.

**P**retioso, die Mobility-Experten aus Lüneburg, haben heute das neue Major-Release 3.7.0 von datomo Mobile Device Management veröffentlicht, dass viele neue von den Anwendern vorgeschlagene oder gewünschte Funktionen enthält und ab sofort für alle Anwender verfügbar ist.

„Wir freuen uns, dass es uns gelingt, unser außerordentlich hohes Update-Tempo stabil zu halten“, erklärt Klaus Düll, Geschäftsführer von Pretioso. „Hierdurch erhalten wir uns nicht nur unseren Vorsprung vor anderen Lösungen, sondern bauen ihn gezielt weiter aus.“ In allen Updates sind auch immer Funktionalitäten enthalten, die von den Anwendern gewünscht werden. „Wir haben in den sieben Wochen von 3.6.0 bis 3.7.0 unsere Updates nicht pausiert,“ führt Düll aus. „In dieser Zeit haben wir 5 Minor-Updates mit 15 neuen Features und Funktionen veröffentlicht, denn wir wissen, dass sich unsere Anwender freuen, wenn wir neue Funktionen schnellstmöglich veröffentlichen.“ Diese hohe Entwicklungsgeschwindigkeit von datomo Mobile Device Management führte dazu, dass Pretioso in den letzten 2 Monaten alle 10 Tage eine neue Version präsentiert hat.

In der neuen Version 3.7.0 wurden folgende Neuerungen und Verbesserungen umgesetzt:

- Individuelle Anpassung der Systemalarme durch Systemparameter für Email- und SMS-Alarme
- Reporting der Gerätenotifikationen mit verschlüsselten SMS, verschlüsselten hidden SMS, iOS-Push-Benachrichtigungen und Android-Push-Benachrichtigungen, aufteilbar nach Mandanten und Organisationen.
- Kopierfunktionalität für Konfigurationen von Mandanten und Organisationen

- System Logs: verbesserte Logging-Funktionen
- Autorefresh-Funktionen der Serverkonsole zur Ergonomie-Verbesserung für Administratoren
- Neue Reportfunktionen zur individualisierbaren Nutzungsüberwachung
- Applikations-Rollout individualisierbar durch konfigurierbare Begrüßungs- / EULA-Meldungen
- iOS-Geräte: Selektive Löschung von Unternehmensdaten auf der Grundlage von Konfigurationsprofilen
- User-Self-Service-Portal - Neue Funktionen:
  1. Einzelne Ordner können in ein Backup aufgenommen werden (inkrementell)
  2. Lokalisierung der Geräte unterstützt
  3. Integrationsmöglichkeit durch neuen Webservice in andere Portale und Lösungen

Durch den weiteren Ausbau der Web-Services kann datomo Mobile Device Management in Zusammenhang mit den schon bestehenden Web-Services noch flexibler an bestehende IT-Infrastrukturen angepasst werden, was komplexe Integrationsszenarien ermöglicht. Diese Möglichkeiten gehen weit über die Integration in bzw. Interaktion mit bestehende(n) Controlling- und Monitoring-Lösungen hinaus. Durch die Web-Services von datomo Mobile Device Management ist eine (bidirektionale) Integration mit jeglicher Unternehmenslösung möglich, die über Web-Services verfügt. Hierdurch können Integrationen des MDM-Systems mit anderen Lösungen vom CRM-System bis zur SAP-Integration sichergestellt werden, andererseits können aber auch Daten an datomo MDM übergeben werden, die über die obligatorische LDAP-Integration weit hinausgehen (können). Der Anwender erhält mit datomo Mobile Device Management

eine beliebig skalierbare und beliebig in andere Systeme integrierbare MDM-Lösung, die weit über die Basis-Funktionalitäten anderer Systeme hinausgeht und dadurch die Umsetzung eines individuellen MDM-Szenarios für den Anwender ermöglicht, wobei keine Kompromisse hinsichtlich der angestrebten Funktionalität notwendig sind.

### Telefonie und Mobility – Virtualisierung - Prozessmodellierung

Die Pretioso GmbH ist ein in Lüneburg ansässiges Systemhaus, das sich auf die Beratung von kleinen und mittelständischen Unternehmen spezialisiert hat. Der Schwerpunkt der Beratungsleistungen liegt in den Bereichen Telefonie, mobile Kommunikation, Prozessmodellierung und Prozessgestaltung für ERP- und CRM-Systeme sowie Virtualisierung von IT-Landschaften im Mittelstand.

Pretioso steht den Kunden bei allen Fragen rund um das Thema Telefonie von kleinen Telefonanlagen bis hin zu komplexen Unified Communications Systemen als kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung. Das Unternehmen integriert hierbei alle Kommunikationsformen des Anwenders (Telefon, Fax, Email, mobile Kommunikation) unter einer Oberfläche und ermöglichen dem Nutzer hierdurch weltweit unter einer Nummer erreichbar zu sein (One-Number-Konzept, Fixed Mobile Convergence).

Pretioso ist führender Anbieter mobiler Business Applikationen und hat mit der Marke datomo eine mobile Applikationswelt geschaffen, mit der jeder Workflow an jedes Smartphone und jede Datenbank angebunden werden kann. Die datomo Mobility Suite bietet mit einer Vielzahl von Modulen die Abdeckung unterschiedlichster Anforderungen.

datomo Device Management – Verwaltung von Smartphones und Tablets  
 datomo Mobile Forms – Mobile Formulare zur Datenerfassung und Übertragung  
 datomo Mobile Password – macht Mobiltelefone zum Passwort-Token  
 datomo Mobile Dictate – das Smartphone wird zum Diktiergerät  
 datomo Mobile Integration for SAP – Anbindung von Smartphones an SAP  
 datomo Secure Call – Verschlüsselte Kommunikation vom Mobiltelefon  
 datomo CRM Connect – Anbindung von CRM-Systemen an Smartphones  
 datomo ERP Connect – Anbindung von ERP-Systemen an Smartphones

Pretioso ist der richtige Partner, wenn es um Serversicherheit und Virtualisierung geht. Hier bietet das Unternehmen Lösungen zum sicheren Betrieb von virtualisierten Infrastrukturen.

## High Noon

Die Entscheidung für ein Mobile-Device-Management-System ist schwierig. Oft haben Mitarbeiter nur geringe oder gar keine Kenntnisse von MDM. Hierdurch werden oft falsche Entscheidungen getroffen. Ein Zeitenwechsel kündigt sich an, aber die meisten sind für die neuen Aufgaben nicht vorbereitet. Dies gilt auch für die Beraterseite. Ganz besonders schlimm ist dieses Problem bei den Netzbetreibern. Egal ob Telekom, Vodafone oder o2 (der regelmäßige Leser weiss, dass ich E-Plus nicht als ernstzunehmenden Anbieter betrachte) – alle sind auf den Zug MDM aufgesprungen und schicken ihre mit dem Thema regelmäßig überforderten Firmenkundenbetreuer in die Spur. Ein neuer Strohhalm der Netzbetreiber, der viele frustrierte Kunden zurücklassen wird. Die aktuelle High-Noon-Situation beim Thema MDM führt dazu, dass uns jede Woche Anrufe von enttäuschten Anwendern erreichen, die sich regelmäßig schlecht beraten fühlen, wenn sie erst einmal tiefer in MDM eingestiegen sind. Nach einigen Wochen stellen sie fest, dass das Thema „Mandantenfähigkeit“ in der Beratung vergessen oder ausgespart oder noch schlimmer, falsch erläutert wurde. Wir haben sogar schon die Frage gestellt bekommen, ob es stimmt, dass man MDM-Systeme nicht mandantenfähig auslegen könne und für jeden Mandanten einen neuen Server installieren muss! Das stimmt natürlich nicht, nur sind viele Lösungen am Markt nicht oder nur unzureichend mandantenfähig, was der Anwender erst nach der Inbetriebnahme feststellt. Um Missverständnisse zu vermeiden: Mandantenfähigkeit wird nie für Kleinstinstallationen mit 20-50 Anwendern benötigt, egal ob es sich um eine gehostete Lösung oder eine Installation in der Infrastruktur des Anwenders handelt. Aber schon ab 100 Anwendern kann schnell der Wunsch nach Mandantenfähigkeit aus unterschiedlichen Gründen entstehen.

### Was bedeutet nun Mandantenfähigkeit bei einer MDM-Lösung?

Uns sind in der Vergangenheit unterschiedliche Szenarien begegnet. Beispiele:

- Verwaltung der Endgeräte unterschiedlicher Firmen in Konzernen und Unternehmensgruppen auf einer Konsole
- Verwaltung der Endgeräte von Landesgesellschaften und Niederlassungen
- Verwaltung der Endgeräte von unterschiedlichen Bereichen und Abteilungen
- Verwaltung der Endgeräte aus unterschiedlichen IT-Strukturen (LDAP / Active Directory)
- Verwaltung der Endgeräte mit unterschiedlichen PIM-Anbindungen (MS Exchange, Lotus Notes, Novel Groupwise)
- Verwaltung der Endgeräte aus unterschiedlichen BlackBerry-Enterprise-Server-Strukturen

Es lassen sich noch mehr organisatorische Szenarien finden und aus den angeführten Beispielen ableiten. Ganz wichtig bei der Betrachtung der Mandantenfähigkeit einer MDM-Lösung ist die Beurteilung in welchem Umfang die Lösung (komplexe) Berechtigungsstrukturen abbilden kann, denn ohne die Fähigkeit, diese Strukturen abbilden zu können, ist ein ansonsten unter Umständen gutes System für den Anwender wertlos. Hier gibt es so mannigfaltige Anforderungen, dass es in diesem Beitrag nicht abschließend erklärt werden kann. Beispielhaft seien einige Szenarien angeführt, die uns in der Vergangenheit begegnet sind:

- Häufigstes Szenario ist der Wunsch nach Super-Admins, die die MDM-Lösung in allen Aspekten und Funktionen administrieren und unter sich granulare Administrationsebenen definieren können. Häufig ist gewünscht, dass die Super-Admins vollumfängliche Administrationsberechtigungen an einzelne Elemente ihrer Mandantenstruktur weitergeben, um so die Verwaltung einzelner Objekte delegieren zu können. Genauso oft kommt es vor, dass beispielsweise Landesgesellschaften gezielt reduzierte Administrationsrechte erhalten oder Techniker nur bestimmte Bereiche einzelner Mandanten bedienen dürfen sollen.
- Eine regelmäßige Anforderung an ein MDM-System ist ebenfalls, dass das System die Informationen aus dem LDAP des Benutzers (Beispiel Novell-Anwender) oder aus dem Active Directory einlesen und anwenden können muss, da die meisten Anwender ihre Berechtigungsstrukturen im LDAP / AD pflegen und unidirektional in das MDM-System synchronisieren wollen. Diese Anforderung wird in ihrer Komplexität erhöht, wenn das MDM-System große und verteilte LDAP- / AD-Strukturen einbinden muss, beispielsweise wenn das Unternehmen unterschiedliche Verzeichnisse in der Zentrale betreibt oder Tochterfirmen und Landesgesellschaften eigene Verzeichnisse und / oder PIM-Systeme betreiben.
- Es gibt aber genauso die umgekehrte Situation, wo sich der Anwender gezielt gegen die Integration mit einem Verzeichnisdienst entscheidet. In diesem Szenario muss das MDM-System über ein granulares eigenständiges Rollen- und Rechtekonzept verfügen, da ansonsten die Umsetzung der erforderlichen Mandantenstrukturen nicht möglich ist.
- Man braucht die Mandantenfähigkeit auch, um (mehrfach) gekapselte VIP-Strukturen aufzusetzen. So kennen wir Anwender, die mit einer dreifachen VIP-Struktur arbeiten, zum Beispiel Vorstand und Vice Presidents, Geschäftsführer der Einzelfirmen und höheres Management. Diese Szenarien treten verstärkt bei Anwendern von iPad und iPhone auf, wobei man sich durchaus der Risiken der Nutzung von App Store und SIRI bewusst ist, diese Funktionen aber gezielt bestimmten Gruppen erlaubt oder erlauben muss. Gleichfalls ist in solchen Szenarien nicht erwünscht, dass der normale Helpdesk-Zugriff auf die Geräte der VIP-User hat, da diese Grup-

pe durch einen exklusiven Helpdesk betreut wird. Auch diese teilweise hoch komplexen Szenarien müssen von einem MDM-System unterstützt werden (können).

- Im Sinne von Zukunftsfähigkeit müssen sämtliche Funktionalitäten aus dem Bereich der Mandantenfähigkeit auch für die gehostete Variante des MDM-Systems und / oder die Cloud-Lösung gelten, hieran scheitern viele Systeme.
- Weiterer Aspekt der Mandantenfähigkeit und der damit verbundenen Berechtigungsstrukturen sind die Szenarien, wo das MDM-System auch zur Kostenkontrolle der mobilen Kommunikation eingesetzt wird. Nur wenige Anbieter beherrschen dies und noch weniger beherrschen dies in der Form, dass sie eigenständige Strukturen für Buchhaltung und Controlling einrichten können.
- Zuletzt und vielleicht am häufigsten außer Acht gelassen bedeutet Mandantenfähigkeit auch, dass man die Daten des MDM-Systems frei skalierbar über Webservices an andere Monitoring- und Enterprise-Systeme übergeben können muss. Hier ist darauf Wert zulegen, dass das MDM-System frei in beliebig viele andere Systeme eingebunden werden kann und dadurch zum einen (Teile der) Daten gezielt übergeben kann, zum anderen aber auch gezielt Daten aus anderen Systemen übernehmen und anzeigen kann. In diesem Bereich trifft man auf große Unterschiede beim Vergleich der jeweiligen Systeme.

Einen ganz eigenständigen Bereich mit Anforderungen an die Mandantenfähigkeit trifft man im Bereich der IT-Dienstleister an. Zum einen sind dies klassische IT-Unternehmen, die in ihrer eigenen Struktur oder durch den MDM-Anbieter gehostet MDM-Dienstleistungen anbieten wollen. Eine eigene Kategorie bilden die zahlreichen Zweckgesellschaften der öffentlichen Hand, die für unterschiedlichste Behörden, öffentliche Organe und Körperschaften IT-Dienstleistungen erbringen. Hier ist die Mandantenfähigkeit die Grundvoraussetzung für die Anwendbarkeit des MDM-Systems, da viele und oftmals kleine Einzelstrukturen mit sehr unterschiedlichen Berechtigungskonzepten individuell administriert werden müssen.

Jedem Leser dürfte nun bewusst sein, dass die Mandantenfähigkeit ein zentrales Kriterium eines MDM-Systems ist. Insofern mein Tipp an Sie: Verlassen Sie sich nicht auf Werbesprech und Marketinggedöns. Lassen Sie sich zeigen, was geht. Nicht irgendwie, nicht irgendwann und nicht irgendwo. Hier, heute und jetzt sind die Features gefragt. Deshalb: Verlangen Sie immer eine Teststellung vom Anbieter des MDM-Systems. Wer die nicht liefern kann, kann hinterher meistens auch nichts.

Wenn Sie Fragen zum Thema MDM haben, zögern Sie bitte nicht uns anzusprechen. Wir haben die Antwort – garantiert!

# UNSERE MOBILE LÖSUNG FÜR DEN **VERTRIEB**

ON- UND OFFLINE BESTELLERFASSUNGEN UNTERWEGS

«Mit **coresuite mobile sales** für iPad kann unser Vertriebs-  
team die Aufträge direkt vor Ort beim Kunden erfassen  
und so die Effizienz steigern.»

Nicolà Wagner, CEO KEUNE Haircosmetics (Schweiz) AG.



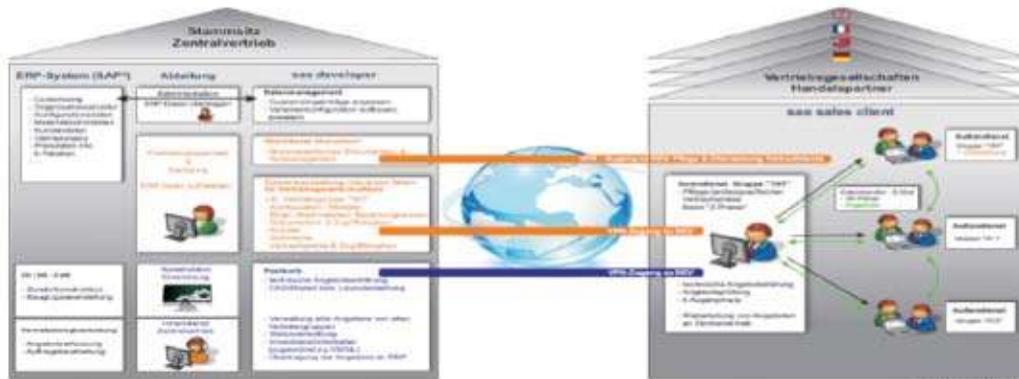
- ▶ Kein aufwändiges Konfigurieren
- ▶ Erstellung der Auftragsbestätigung  
direkt beim Kunden

- ▶ Aktualisierte Lagerbestände
- ▶ Dank Cloud-Technologie sofort verfügbar

[www.coresystems.ch/mobile](http://www.coresystems.ch/mobile)

## Vertriebspower durch globales Angebotsmanagement -online und offline einsetzbar

Umfangreiche Konfigurationsunterstützung bei komplexen Produkten und eine ansprechende Angebotsgestaltung sind wesentliche Merkmale der SAE Software. Damit der Vertrieb weiterhin den Kunden im Fokus haben kann, sind sämtliche Applikationsfunktionen intuitiv bedienbar und zahlreiche Prozesse laufen automatisiert im Hintergrund. Die offline-Komponente greift, wenn kein web-Zugang zur Verfügung steht.



Die SAE Systemlandschaft ermöglicht einen transparenten Datenfluss und eine einheitliche, aktuelle Datenbasis zwischen dem zentralen Innendienst und den verschiedenen Absatzkanälen.

### Einfaches Datenmanagement

Mit dem sae developer werden relevante Daten aus dem SAP System übernommen u.a. Konfigurationsobjekte mit Profilen, Merkmalen, Klassen und allen Beziehungsobjekten, Customizingelemente wie Positionstypenfindung, Auftragsart, Kalkulationsschema, Preise aus den Konditionstabellen für Material und Varianten.

### Gezielte Modellierung

Der sae developer ermöglicht als zentrale Modellierungsinstantz die vertriebliche Aufbearbeitung. So werden durch gezielte Anreicherung und Weiterentwicklung der SAP Datenbasis aus technischen Konfigurationen länderspezifische Vertriebskonfigurationen.

### Weltweite Verteilung

Nach der Aufbereitung stellen die Verteilungsfunktionen des sae developers eine gebündelte und selektive Verteilung der Daten über Selektionsgruppen wie Land, Vertretung oder Niederlassung sicher.

Die für den Vertrieb optimierten Daten werden zur softwaretechnischen Unterstützung des Außendienstes mit der sae sales online und offline zur Verfügung gestellt.

### Globale Anforderungen

Spezifische Anforderung von Niederlassungen oder Ländern können differenziert zur Verfügung gestellt werden. Jeder Vertriebsmitarbeiter kann „seine eigene Vorgehensweise“ abbilden z.B. durch frei wählbare Konfigurationsabläufe. Die fehlerfreie Konfiguration, auch bei komplexen Produkten, wird durch eine fortwährende Konsistenzprüfung sichergestellt.

### Umfangreicher Zusatznutzen

Weitere Funktionen sind eine automatische auch mehrstufige Preisermittlung basierend auf dem SAP Kalkulationsschema, ein ausgefeiltes Textmanagement, die Outlook-Integration, CRM mit Schwerpunkt Angebots- und Besuchmanagement, Workflows zwischen Innen- und Außendienst, die automatische Übertragung des Angebots in das SAP System und vieles mehr.

### Natürlich flexibel

Die Software sae sales funktioniert online und offline, um den unterschiedlichen vertrieblichen Situationen gerecht zu werden.

### Leistungsdaten in der Übersicht:

- online & offline
- moderne intuitive Oberflächen
- Modellierungs- und Aufbereitungsplattform
- zentrales Datenmanagement
- professionelle Produktkonfiguration
- detaillierte Preisbildung und Preisfindung
- ausgefeiltes Textmanagement
- CRM Daten aus SAP mit umfangreichen Funktionen zum Angebotsmanagement
- Outlook-Integration
- Workflow zur Angebotserstellung
- automatisierte Übergabe an das SAP System



SAE Softwarelösungen für Variantenmanagement und Vertrieb

Referenzen sind u.a. Trumpf Laser GmbH & Co.KG, Jungheinrich AG, KSB AG

Kontaktdaten: SAE GmbH, Seegarten 12-14, 84187 Weng, Tel. +49 (0)8702 94 99 30, kontakt@sae-portal.de www.sae-portal.de

## OPTIMIERTE SERVICELEISTUNGEN durch MOBILE LÖSUNGEN

# MAXIMALE QUALITÄT MIT MOBILE COMPUTING

Eine geräteunabhängig einsetzbare Software zur mobilen Essenserfassung basierend auf dem Erfolgskonzept der Patientenverköstigung im SAP-VPM war ein weiterer Schritt zur Steigerung der Patientenzufriedenheit. Das Universitätsklinikum Aachen AÖR legte die Realisierung dieser Applikation in die erfahrenen Hände der IT-Experten der SNAP Consulting GmbH - bereits bei der Integration des SAP-VPM in das bestehende Krankenhausinformationssystem erwiesen sich die SAP-Spezialisten als ideale Partner für eine konstruktive Zusammenarbeit und effektive Umsetzung aller Anforderungen. Die mobile Essenserfassung sorgt sowohl für mehr Wohlbehagen bei den Patienten als auch für die Reduzierung von Fehlerquellen und Aufwand auf ein zeitliches und organisatorisches Minimum!

Mit dem Einsatz des SAP-Verpflegungsmanagement (VPM) zur automatisierten Speiserversorgung wurde bereits die Servicequalität für Patienten und Personal, sowie der Dispositions- und Einkaufsprozess nachhaltig optimiert. Das VPM ermöglicht den Patienten die Speisenauswahl der täglichen Mahlzeiten unter Berücksichtigung der ihnen zustehenden Verköstigungsformen und Diätvorgaben. Über eine SAP-Standardschnittstelle werden die benötigten Patientenbewegungsdaten direkt vom Krankenhausinformationssystem medico//s übernommen. Mithilfe der neuen Technologie wird der direkte Kontakt zum Patienten optimal unterstützt. Während der Befragung werden die Essenswünsche online im System erfasst und auf Änderung der Diätvorgaben kann schnellstmöglich reagiert werden.

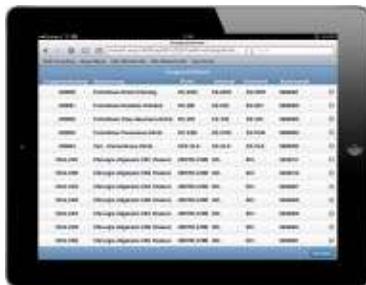
Das Universitätsklinikum Aachen AÖR, Vorreiter im Einsatz neuer, innovativer und richtungsweisender Technologien zur effizienten, zeit- und materialsparenden Abwicklung sämtlicher Serviceaufträge und Reduktion potentieller Fehlerquellen, setzt laufend auf die Steigerung seiner Patientenzufriedenheit und der Betreuungsqualität. Die mobile Essenserfassung - direkt vom Krankenbett aus - ist der nächste Schritt zur Umsetzung dieser Prioritäten.

### MOBILISIERUNG DER ELEKTRONISCHEN ESSENERFASSUNG AUF BASIS EINER GERÄTEUNABHÄNGIGEN LÖSUNG

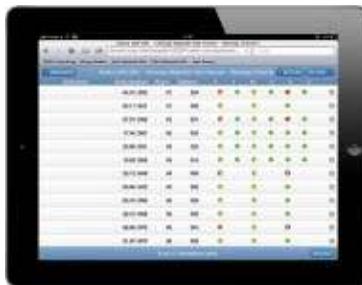
Mit der Vorgabe und Grundvoraussetzung einer geräteunabhängigen, sowohl am PC als auch auf allen gängigen tragbaren Endgeräten (wie etwa dem iPad oder android ta-

blets), einsetzbaren Softwarelösung realisierten die Spezialisten der Firma SNAP Consulting in Zusammenarbeit mit dem IT-Team und Mitarbeitern der Pflegedienstleitung des UK Aachens die mobile, elektronische Essenserfassung mit einer von der Hardware komplett losgelösten, unabhängigen Applikation auf Basis modernster Oberflächentechnologie. Die Programmierung der mobilen Websites mit 'Touch-Screen'-Bedienung erfolgt in HTML5 unter Verwendung von jQuery Mobile. Die mobile Variante des jQuery-Webframeworks stellt eine Komponentenbibliothek für die Entwicklung von Anwendungen auf Mobilgeräten basierend auf HTML5, CSS 3 und auch etwas JavaScript bereit. Unabhängig von Plattformen und Geräten passt die Technik Webseiten automatisch an die Displaygröße von Smartphones und Tablets an. Das Framework setzt auf die jQuery UI Foundation auf und stellt diverse touchoptimierte Layouts und UI-Widgets bereit.

Alle gewünschten Vorteile in sich vereint erweist sich die mobile Essenserfassung auf Basis des SAP-VPM als nachhaltige Verbesserung der Servicequalität in Hinblick auf die Patientenzufriedenheit und effiziente Realisierung des Einsparungspotentials an Zeit- und Arbeitsaufwand seitens des Personals. Die vereinfachte Erfassung durch die nahtlos im SAP-System eingehenden Bestellungen - Schluss mit den vielen täglichen Druckvorgängen und dem fehleranfälligen, zeitraubenden Abtippen - ist das Ergebnis einer äußerst effizient verlaufenen Projektlaufzeit und bereits nach kürzester Zeit nicht mehr wegzudenken im Universitätsklinikum Aachen AÖR!



START (STATIONSÜBERSICHT)



ANFORDERERÜBERSICHT  
INNERHALB EINER STATION



ÄNDERUNG DER DIÄTFORM

#### SNAP Consulting Systemnahe Anwendungsprogrammierung und Beratung GmbH

Dannebergplatz 16/2  
A-1030 Wien  
T. 0043 1 617 57 84-0  
F. 0043 1 617 57 84-99

Spichernstrasse 3  
D-49143 Bissendorf  
T. 0049 5402 985 - 350  
F. 0049 5402 985 - 351

office@snapconsult.com  
www.snapconsult.com



Unternehmensinformationen und Prozesse werden mobil

# Die Schweißperlen auf der Stirn des CIO



Das Zeitalter der mobilen Apps hat längst begonnen. Nach verschiedenen Untersuchungen kann man heute davon ausgehen, dass 40 Prozent der Smartphones geschäftlich und privat genutzt werden, dass ein 80 Prozent der Mitarbeiter ohne Arbeitgebererlaubnis ins Netzwerk gehen und dass 30 Prozent Anstieg der mobilen Nutzer in Unternehmen zu verzeichnen ist. Ob dies für die IT-Verantwortlichen transparent ist oder nicht – ein nicht aufzuhaltender Trend zeichnet sich ab. Die IT-Abteilungen befinden sich in einem Dilemma: Auf der einen Seite wünschen sich Management und Mitarbeiter iPhones und iPads, zum anderen sieht sich die IT nicht in der Lage, mit den vorhandenen Strukturen die neuen Aufgaben hinsichtlich Integration, Management und Sicherheit zu erfüllen.

## DER ARBEITSPLATZ DER ZUKUNFT

Die neue Arbeitswelt wird mobiler. Die junge Generation der „Digital Natives“ beschleunigt diese Trends.

- Die „Anywhere-Anytime“ Arbeitsweise wird zu einer unkonventionellen Zeitgestaltung der Arbeit führen. Die Grenzen zwischen Privatleben und Berufswelt lösen sich zunehmend auf.

- Soziale Netze dringen auch in die Arbeitswelt ein. Auf Facebook, Twitter und Co. wird Privates kaum von Beruflichem getrennt.

- Eine große Rolle spielen breitbandige Mobilfunkverbindungen und leistungsfähige Smartphones oder Tablets. Mit ihnen gehen Anwender jederzeit und von überall ins Netz und es lässt sich auch auf das Firmennetz mit seinen Daten zugreifen.

- Befeuert wird die Entwicklung auch durch Anwendungen, die früher nur innerhalb von Unternehmensgrenzen nutzbar waren. So entwickeln sich durch Virtualisierung und Cloud-Computing flexible Software-Services.

## DIE ZUKUNFT DER MOBILEN TECHNIK

Aktuell gibt es vier ernstzunehmende Player auf dem Markt der mobilen Geräte: Apple mit iOS, Google mit Android, Microsoft mit dem kommenden Windows 8 und RIM mit BlackBerry. Experten gehen in ihren Prognosen davon

aus, dass in ein bis zwei Jahren Apple weiterhin eine große Rolle spielt. Android wird seine Erfolgsstory fortsetzen, mit neuen Betriebsversionen und besseren Sicherheitsfeatures um für Unternehmen attraktiver zu werden. Microsoft wird mit Windows 8 ein interessantes Cross-Device-Konzept präsentieren und Marktanteile erobern. RIM wird nicht genügend Kraft haben, mit den Großen mitzuhalten. Die Konkurrenz ist auf Dauer attraktiver. Auch wenn viele CIOs das abgeschlossene System des BlackBerry aus Sicherheits- und Verwaltungsgründen lieben, wird es schwer sein, die zukünftigen Wünsche des Business auf dieser Plattform zu realisieren. Es gibt Stimmen, die den Exodus für RIM in den nächsten 18 Monaten sehen. Tablets und Smartphones haben heute noch ihre natürliche Grenze, wenn es um die klassischen Office-Anwendungen geht. Interessant wird es, wenn Tablet-Funktionalität auf die Funktionalitäten des heutigen Laptops trifft. Microsoft wird mit Windows 8 genau in diese Lücke stoßen. Darüber hinaus gibt es heute schon Slade Tablets, die Tablet-Funktionalität auf Android-Basis mit dem klassischen Windows Desktop in einem Gerät anbieten. Prognosen gehen davon aus, dass 80 Prozent des Umsatzes mit Laptops in drei Jahren auf Tablet-PCs entfällt.

## ENTERPRISE MOBILITY STRATEGIE

Auf diesem Hintergrund entwickelt sich ein Spannungsfeld zwischen Business und IT, das ein Abwarten auf Seite der IT nicht erlaubt. Im Kern geht es um zwei Themen. Erstens, welche Vorteile zieht das Unternehmen aus der Mobility-Entwicklung und zweitens, wie können diese Vorteile so umgesetzt werden, dass die Wünsche von Unternehmensleitung, Nutzern und der IT auf einen Nenner gebracht werden. Fachbereiche und Management werden in diesem Spiel einen wesentlichen Einfluss haben und die Geschwindigkeit vorgeben. Nimmt die IT diesen Ball nicht auf, wird das zu einer Ausbreitung der Schatten-IT führen. Mitarbeiter nutzen einfach die Geräte ihrer Wahl und umgehen so die standardisierten IT-Vorgaben, indem sie die Privatgeräte mit ins Unternehmen bringen. Kein Unternehmen wird deshalb um

## RATSCHLÄGE

- Agieren Sie jetzt, als später reagieren zu müssen.
- Entwickeln Sie Ihre unternehmenseigene „Mobility Strategie“.
- Streben Sie eine 80%-Lösung an. Bestimmte Antworten haben wir heute noch nicht.
- Definieren Sie Ihre Sicherheitsrichtlinien als Mittelweg zwischen Freiheit und Risikoversorge.
- Beginnen Sie mit begrenzten Anwendungsfällen und kleiner Nutzerzahl.
- Definieren Sie geräteunabhängige Entwicklungsrichtlinien für mobile Apps.
- Überlegen Sie ernsthaft, den „Mobility“-Betrieb an einen Dienstleister auszulagern.
- Beginnen Sie im ersten Schritt mit Mobile Device Management.
- Schaffen Sie von Anfang an eine Kostentransparenz über die Mobility-Kosten.

eine unternehmensweite Mobility-Strategie herkommen. Typische Themen einer Mobility-Strategie sind:

- Nutzenfelder für den Einsatz mobiler Technologie im Unternehmen
- Businessseitige Bedarfsabschätzung, Erwartungshaltung der Mitarbeiter
- Definition der Policy-Richtlinien
- Beantwortung grundlegender technischer Fragen
- Entscheidung zum Betriebskonzept (selbst/extern)
- Budget und Meilensteine

**SICHERHEIT UND FREIHEIT**

Mit Blick auf die IT-Sicherheit müsste der IT-Verantwortliche eigentlich Front gegen die schönen neuen Gadgets machen und dürfte nur die unattraktiven Standard-Telefone für die mobile Kommunikation nutzen. Doch selbst wenn er das wollte, wäre diese Idee kaum durchzusetzen.

**Problem Nummer 1 – Verlust des Gerätes:** Gerade Diebe haben mit den Leichtgewichten keine Mühe: Ein paar Sekunden Ablenkung genügen, und schon sind nicht nur ein Smartphone, sondern unter Umständen auch ein paar Gigabyte wichtiger Firmendaten weg.

**Problem Nummer 2 – Datenspionage:** Das heimliche Mitlesen und Ausspionieren von Daten ist in der mobilen Welt einfacher. Systemverwaltern bei Android- oder Apple-Geräten fehlen die Möglichkeiten, sichere Pfade für die mobile Kommunikation aufzubauen. Es ist davon auszugehen, dass sich dies bessert.

**Problem Nummer 3 – Private / Corporate:** Die Trennung von Anwendungen und Daten, die für das Unternehmen genutzt werden, von

denen, die im öffentlichen Zugang genutzt werden, ist ein wichtiger Aspekt. Zur Lösung bedarf es einer durchdachten Anwendungsarchitektur für mobile Anwendungen, einer Virtualisierung der Anwendungen und eines durchgängigen Device Managements.

Wichtig bei der Definition der Policies ist, einen Mittelweg zwischen den Erwartungen der Nutzer und den Sicherheitsforderungen des Unternehmens zu finden. Mobility im Unternehmenskontext wird engere Grenzen haben als im privaten Bereich. Dies durch Verordnungen durchzusetzen, ist nur die zweitbeste Lösung. Besser ist es, die Menschen abzuholen. Wenn es gelingt, die Grenzen im Unternehmenskontext zu vermitteln und Verständnis dafür zu erzeugen, wird es gelingen, eine Compliance-gerechte Lösung zu finden, die auch von den Nutzern akzeptiert wird.

**BETRIEB VON MOBILITY**

Solange die Nutzung der mobilen Geräte auf E-Mail, Kalender und Internetzugang beschränkt ist, ist der Aufwand für den Betrieb der mobilen Geräte und Infrastruktur überschaubar. Mit dem Zugriff auf Unternehmensinformationen erhält das Thema eine neue Qualität. Es geht nun um sichere Zugänge zu den Kernsystemen des Unternehmens. Durch die mobilen Anwendungen sind die Systeme nicht mehr auf das gesicherte Unternehmensnetzwerk beschränkt. Würden die mobilen Anwendungen ungesteuert auf die Backendsysteme zugreifen, würde das unzulässige Sicherheitsprobleme schaffen. Spätestens dann, wenn mehr als 50 mobile Geräte im Unternehmen vorhanden sind, sollte sich ein Unternehmen mit „Mobile Device Management“ (MDM) beschäftigen. Denn Smartphones, eventuell noch mit diversen Betriebssystemen, „von Hand“



IT Architektur und IT Service Management für Mobility

## THESEN

- Mobility wird die IT-Kosten spürbar erhöhen. Dies ist unvermeidbar!
- Mobility wird langfristig Arbeitsweisen und Geschäftsmodelle verändern.
- Erhält der Nutzer nicht die für seine Arbeit nötigen Services vom Unternehmen, wird er diese aus der Public Cloud beziehen.
- In 5 Jahren werden wir eine Offenheit zwischen Public und Private erleben, die wir uns heute noch nicht vorstellen können.
- In zwei Jahren wird BlackBerry vom Markt verschwunden sein.
- Microsoft wird mit Windows 8 in der nächsten Zeit das Feld von hinten aufrollen.

auf demselben Sicherheitsniveau zu halten, ist so gut wie unmöglich. Bei MDM-Lösungen handelt sich in der Regel um Systemmanagement-Programme, die den gesamten Lebenszyklus eines mobilen Geräts abdecken. Mit einer MDM-Software lassen sich benutzerspezifische Sicherheitsregeln umsetzen, Anwendungen und Updates über die Luftschnittstelle („over the air“) aufspielen und der Zugriff auf Daten und Anwendungen im Unternehmensnetz via Smartphone reglementieren.

MDM ist allerdings nur der erste Schritt beim Aufbau einer Betriebsarchitektur für mobile Umgebungen. Für den professionellen Betrieb einer mobilen Landschaft wird man nicht umhin kommen, eine Middleware einzuziehen, die die Datenflüsse und Zugriffe steuert. Besonders die Verbindung der mobilen App mit den Backend-Systemen wird dadurch bewerkstelligt.

Für die Anbindung mobiler Geräte an Backendsysteme stellt SAP eine komplette Plattform zur Verfügung. Mit dem Mobile Device Management-System AFARIA und der von Sybase übernommenen Unwired Platform steht eine durchgängige Lösung zur Verfügung. Die SAP Mobile Platform ist dabei so universell ausgelegt, dass die unterschiedlichsten Backendsysteme angebunden werden können.

Den Aufwand für die Einrichtung und Inbetriebnahme einer Betriebsumgebung für Mobility darf nicht unterschätzt werden. Es sind nicht nur die Kosten, die für Lizenzen und Infrastruktur entstehen. Vielmehr ist der Aufwand im personellen Bereich signifikant. Dies sollte allerdings nicht dazu verleiten, nichts zu tun und die Dinge auszusetzen. Besser ist es, die nötigen Konzepte zu erstellen und wichtige Entscheidungen zu treffen. Dabei wird dringend geraten, erfahrene Berater heranzuziehen, die das Thema Mobility ganzheitlich – von der Strategie über die Business Szenarien und Anwendung bis hin zum Betrieb – betrachten. Eine interessante Alternative ist die Auslagerung an einen Dienstleister. Wer diesen Weg wählt, gewinnt Zeit und spart selbst mittelfristig Kosten.

## MOBILE ANWENDUNGEN & CLOUD

Das Feld für den Einsatz mobiler Szenarien ist groß. Heute stehen Prozesse im Mittelpunkt, bei denen die Tätigkeit der Mitarbeiter per definitionem mobil ist. Darüber ist die Verfügbarkeit von unternehmensrelevanten Informationen, wie aktuelle Unternehmenskennzahlen, Reports und Projektinformationen, das zweite Feld mobiler Szenarien. In den nächsten Jahren können wir damit rechnen, dass sich immer mehr Einsatzfelder auftun und die mobile Technologie Veränderungen

von Geschäftspraxis und sogar von Geschäftsmodellen bewirkt.

Für eine mobile Anwendung sollte immer zuerst ein Business Szenario definiert werden, das die fachlichen und die technischen Aspekte berücksichtigt. Auf Basis des Business Szenario werden dann die entsprechenden Apps entwickelt. Diese sollten soweit wie möglich plattformunabhängig sein.

## SOCIAL MEDIA

Das nachfolgende Beispiel zeigt, wie Social Media grundsätzliche Veränderungen in der Arbeitsweise einzelner Berufssparten bewirkt.

Der erfolgreiche Versicherungsvertreter lebte früher von seinem Beziehungsnetzwerk im Fußballverein, im Karnevalsverein, im Kirchenkreis und in der Gemeinde. Der erfolgreiche Versicherungsvertreter der neuen Generation hat ein aktives Facebook-Netzwerk. Hier erfährt er, dass sein Kunde ein neues Auto gekauft hat, ein Kind geboren wurde oder ein Haus gebaut werden soll. Und was liegt näher, als dem Kunden eine Kfz-Versicherung, eine Ausbildungsversicherung oder eine Hausfinanzierung anzubieten.

Diesem erfolgreichen Mitarbeiter wird doch keiner ernsthaft den Facebook-Zugang streichen wollen. Nein, es ist sogar so, dass er diesen für seinen beruflichen Erfolg benötigt. Ein schönes Beispiel, wie private und berufliche Welt ineinander greifen. Für den Zugang zu Social Media im Unternehmen sollte man allerdings klare Regeln und Grenzen definieren. Besonders wichtig ist, dass ein Bewusstsein geschaffen wird, dass Private Social Networking von dem beruflichen zu unterscheiden und zu trennen ist.

## KOSTEN UND NUTZEN

Natürlich wird die mobile Welt höhere Kosten mit sich bringen. Diese werden die IT-Ausgaben erhöhen. Aus dem bisherigen Budget, das in den vergangenen Jahren sowieso eher geschrumpft als gestiegen ist, lässt sich die Umsetzung einer Mobility-Strategie nicht finanzieren. Kosten pro User von 200 bis 300 Euro pro Monat sind realistisch. Die Bereitschaft der Unternehmensführung, in Mobility zu investieren, ist ungleich höher als bei vielen Projekten in der Vergangenheit. Mobility ist endlich mal „IT zum Anfassen“ und führt in den meisten Fällen dazu, dass Budget dafür freigegeben wird.

Und die beste Nachricht zum Schluss: In der Geschichte der IT gab es noch nie die Situation, dass die IT so geschätzt bei der Unternehmensführung war wie heute.

## Smarte Lösungen für mobilen Service

Mit dem oxando Asset Management können Techniker mobil vor Ort alle erforderlichen Instandhaltungs- und Serviceprozesse wie Instandsetzung, Wartung oder Inspektion benutzerfreundlich durchführen. Alle nötigen Informationen aus dem direkt angebundenen ERP-System stehen online oder offline für die mobilen Prozesse zur Verfügung.

### Was interessiert Kunden an Ihrer Lösung?

Neben der klassischen Übergabe von Objekt- und Auftragsdaten zur Rückmeldung von Arbeits- und Wegezeiten sowie Materialverbrauch ist insbesondere die mobile Erfassung der Inspektionsergebnisse für die Techniker interessant. Dies erfolgt in Form von leicht abzuarbeitenden Checklisten mit einfachen, intuitiven Benutzeroberflächen.



Dazu kommt die abschließende Generierung eines Auftragsberichts inklusive Unterschriftserfassung, PDF Generierung und Email-Versand an den Kunden. Auf diese Weise werden Serviceprozesse mit einem Knopfdruck umfassend dokumentiert und professionell am mobilen Gerät abgeschlossen.

Dabei erfolgt die mobile Anbindung über die oxando Lösung direkt gegen das ERP System - ohne zusätzliche Middleware- oder Cloud-Systeme - und integriert sich nahtlos in die Serviceprozesse des ERP Systems. Bereits vorhandene Laptops, Tablet-PCs, Handhelds oder Smartphones können genutzt werden, da die Lösung für alle gängigen Geräte zur Verfügung steht.

### Welchen Nutzen haben die Kunden?

Der Kunde kann seine Serviceprozesse durch die direkte Integration in die ERP-Systeme zeitnah, effizient und zugleich kostengünstig mobil unterstützen. Die intuitive Benutzeroberfläche ist einfach und auch mit „dicken Fingern“ zu bedienen. Die inhaltlichen Vorgaben und Standards für die Serviceprozesse können zentral im ERP System geplant und mobil zurück gemeldet werden. Sämtliche Ergebnisse sind sofort nach Durchführung wieder im ERP System verfügbar, wodurch ein lückenloser Nachweis entsteht. Zudem können sofort Auswertungen über die Ergebnisse erfolgen, um eventuell erforderliche Folgeprozesse zu veranlassen. Dies erhöht die Reaktionszeiten in den Serviceprozessen.



### Wie hoch ist die Investition für Ihre Kunden?

Die Einführung ist aufgrund der hervorragenden Standardfunktionen und des optimierten Architekturansatzes in der oxando Lösung um ca. 50% schneller und günstiger als bei vergleichbaren Anbietern. Zudem werden der Betrieb und die laufenden Kosten durch Einsparungen an der mobilen Infrastruktur und der Administration der mobilen Prozesse um ca. 50% günstiger. Damit ist ein ROI in der Regel nach 6-12 Monaten gegeben. Sogar der Umstieg auf die oxando Lösung bei einer bereits vorhandenen mobilen Lösung rechnet sich durch die Einsparungen in sehr kurzer Zeit. Kurze Installationszeiten sowie die bisherigen Projektergebnisse unserer Kunden können dies belegen.

### Wie sieht ein konkreter Implementierungsansatz aus?

Kunden, die bisher oxando Asset Management eingeführt haben, bekommen zunächst die Komponente, die in das ERP System importiert wird. Die notwendigen Schritte dazu sind schon durch die Produktauslieferung so vorbereitet, dass sie durch die Systembetreuung des Kunden innerhalb weniger Minuten durchgeführt werden können. Anschließend ist bereits ein voll funktionsfähiges Beispielszenario vorhanden, dem lediglich die individuellen Einstellungen der mobil arbeitenden Techniker hinzugefügt werden müssen.

Nach der Installation der Anwendung auf dem mobilen Gerät kann der Techniker sofort mit seiner Arbeit beginnen.

### Über die oxando GmbH

oxando ist ein Beratungs- und Softwareunternehmen, welches sich auf die Bereiche Instandhaltung und Service auf Basis von SAP Lösungen und Technologien spezialisiert hat.

- Über 200 erfolgreiche Projekte
- Mehr als 20 Jahre Erfahrung
- Best Practices in der Instandhaltung und im Service
- Prozess- und SAP Expertise

oxando bietet seinen Kunden smarte Lösungen, Best Practices und umfassendes Know How aus einer Hand.

oxando GmbH  
Konrad-Zuse-Ring 12  
68163 Mannheim

Telefon: +49 (0) 621 / 860 860 - 0  
E-Mail: info@oxando.com  
Online: www.oxando.com



# Vorschau



## Juli/August 2012

RED/AZS: 01.06.2012  
DUS: 11.06.2012  
EVT: 24.06.2012

**E-3 Community Almanach:** Ein Mal im Jahr präsentieren sich die SAP-Partner mit ihren Kernkompetenzen und erfolgreichen Kundenberichten der SAP-Community. Sind auch Sie als SAP-Partner dabei, denn diese einzigartige Plattform gibt Ihnen die Möglichkeit für nachhaltige Bildungsarbeit. Der SAP-Bestandskunde ist auf den Wissenstransfer in der Community angewiesen. Buchen Sie jetzt und beteiligen Sie sich an dem notwendigen und erfolgreichen Informationsaustausch.



## September 2012

RED/AZS: 03.08.2012  
DUS: 13.08.2012  
EVT: 26.08.2012

Die Produkte von BusinessObjects sind der Kristallisationspunkt für Business Intelligence und Analytics. Für jedes ERP-Produkt aus Walldorf gibt es die passenden BO-Komponenten, sodass SAP innerhalb kürzester Zeit zum führenden BI-Anbieter wurde. Daraus hat sich eine starke SAP-BI-Partnerszene entwickelt, die den Bestandskunden zahlreiche Produkte und Lösungen anbieten kann. Das E-3 Extra BusinessObjects präsentiert die besten BI-Dienstleistungen, Add-ons und Apps.

## E-3 EXTRA Impressum



Abonnement-Service  
und Verwaltung:  
www.e3abo.info oder  
office@e3abo.info

Chef vom Dienst (CvD):  
Andrea Niederfriniger  
Tel.: +49 (0) 89 / 210284-20  
andrea.niederfriniger@b4bmedia.net

Marketing & Anzeigenverkauf:  
Vanessa Kitowski  
Tel.: +49 (0) 89 / 210284-27  
vanessa.kitowski@b4bmedia.net  
oder  
Annemarie Trattner  
Tel.: +49 (0) 89 / 210284-29  
annemarie.trattner@b4bmedia.net

**Chefredakteur und Herausgeber** (v.i.S.d.P.):  
Peter M. Färbinger, pmf@b4bmedia.net  
**Produktionsleitung und Art Direktion:**  
Kerstin Haid, kerstin.haid@b4bmedia.net  
Tel.: +49 (0) 89 / 210284-25  
**Schlussredaktion und Lektorat/Korrektorat:**  
Dr. Daniela Müller und Martin Gmachl  
**Druck:** alpha print medien AG, Kleyerstraße 3,  
64295 Darmstadt, Tel.: +49 (0) 6151 / 8601-0  
**Mediadaten 2012:** www.e3media.info  
**Erscheinungsweise:** 10 Ausgaben pro Jahr  
**Herausgeber:** B4Bmedia.net AG, 80335 München,  
Dachauer Str. 17, www.b4bmedia.net  
**Druckauflage & Verbreitung:**  
35.000 Stück in Deutschland, Schweiz, Österreich  
**Vorsitzender des B4Bmedia.net AG Vorstands:**  
Peter M. Färbinger  
**Vorstand für Finanzen, Controlling und Org.:**  
Brigitte Enzinger, brigitte.enzinger@b4bmedia.net  
**Aufsichtsrat der B4Bmedia.net AG:**  
Erich Lebeiner (Vorsitzender), Heinz Hartinger  
und Professor Wolfgang Mathera  
**Medieninhaber und Lizenzgeber:**  
Informatik Publishing & Consulting GmbH  
5020 Salzburg, Griesgasse 31, www.ipc-gmbh.at  
  
© Copyright 2012 by B4Bmedia.net AG. E-3,  
Efficient Extended Enterprise, ist ein Magazin  
der B4Bmedia.net AG. Gegründet wurde das  
Magazin 1998 von der IPC GmbH und SITC  
Ltd. E-3 ist das unabhängige ERP-Community-  
Monatsmagazin für die SAP-Szene in  
Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Für unverlangt eingesandte Manuskripte und  
Bilder wird keine Haftung übernommen. Für  
namentlich gekennzeichnete Beiträge übernimmt  
die Redaktion lediglich die presserechtliche Ver-  
antwortung. Die redaktionelle Berichterstattung  
des ERP-Community-Magazins E-3 ist urheber-  
rechtlich geschützt. Alle Rechte insbesondere  
der Reproduktion in irgendeiner Form, die der  
Übertragung in fremde Sprachen oder der Über-  
tragung in IT/EDV-Anlagen sowie der Wieder-  
gabe durch öffentlichen Vortrag, Funk- und Fern-  
seherwerb, bleiben ausdrücklich vorbehalten.  
In dieser Publikation enthaltene Informationen  
können ohne vorherige Ankündigung geändert  
werden. Das E-3 Magazin wird nicht durch die  
SAP AG (69190 Walldorf) oder sonstige SAP-An-  
wendergruppen gesponsert oder unterstützt und  
erscheint unabhängig von solchen Unternehmen.  
Mit ihnen bestehen auch keine anderen geschäft-  
lichen Verbindungen bei der Veröffentlichung  
dieses Magazins. Die Nennung von Marken,  
geschäftlichen Bezeichnungen oder Namen  
erfolgt in diesem Werk ohne Erwähnung etwa  
bestehender Marken, Gebrauchsmuster, Patente  
oder sonstiger gewerblicher Schutzrechte. Das  
Fehlen eines solchen Hinweises begründet also  
nicht die Annahme, eine nicht gekennzeichnete  
Ware oder Dienstleistung sei frei benutzbar. SAP,  
R/3, NetWeaver und weitere im Text erwähnte  
SAP-Produkte und Dienstleistungen sowie die  
entsprechenden Logos sind Marken oder ein-  
getragene Marken der SAP AG in Deutschland  
und anderen Ländern weltweit.

# Mobility. Schnell, effizient und sicher.

**Wir revolutionieren  
Kommunikation  
und Workflows  
in Unternehmen.**

Keine Vision sondern Realität. Mit Ihrem Smartphone oder Tablet-PC rufen Sie alle relevanten Geschäftsdaten in Echtzeit ab – ob im Büro, unterwegs oder im Home-Office.

Wir entwickeln mit Ihnen Ihre mobile Strategie, intelligente Apps auf Basis von SAP und stellen den sorgenfreien Betrieb zur Verfügung. **Enterprise Mobility | Natürlich mit ITML.**



Enterprise Mobility-Lösungen von ITML | [www.itml.de](http://www.itml.de)

ITML GmbH | Stuttgarter Straße 8 | 75179 Pforzheim | Telefon: +49 7231 145 46 0

Ansprechpartner Enterprise Mobility: Marius Stöber | Telefon: +49 7231 145 46 753



# IDEEN

sind überall.

Chancen ergeben sich oft aus heiterem Himmel. Und mit mobilen Lösungen von SAP können Sie sie sofort ergreifen: einfach, sicher, überall. Halten Sie spontane Einfälle fest und checken Sie die Fakten. Bringen Sie das Projekt auf den Weg, noch bevor Sie vom Joggen nach Hause kommen. So kriegen Sie mehr frische Luft, und Ihr Unternehmen mehr frische Ideen.

Ihr Unternehmen kann mehr: [sap.de/mobile](http://sap.de/mobile)