

März 2013

## Mobile Technologien & Social Media

Mehr als eine Milliarde Menschen will SAP mit Mobile Computing bis 2015 erreichen

## 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 (iOS oder Android) 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 zurückgemeldet werden. Sämtliche Ergebnisse sind sofort nach Durchführung wieder im ERP System ver-



fügar, wodurch ein lückenloser Nachweis entsteht. Zudem können sofort Auswertungen über die Ergebnisse erfolgen, um eventuell erforderliche Folgeprozesse zu veranlassen. Dies verkürzt 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. 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. Durch den hohen Funktionsumfang sind in der Regel 90% der Kundenanforderungen im Bereich Service und Instandhaltung bereits mit der ausgelieferten Version abgedeckt.

### 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](mailto:info@oxando.com)  
Online: [www.oxando.com](http://www.oxando.com)



## Erfolgreicher Einsatz: Nölle + Nordhorn GmbH setzt auf mobile Anwendung für SAP der init.all GmbH

*unterwegs* – Die mobile offline und online Lösung für die Logistik und den Außendienst

**M**it der Erfahrung von über 50 Jahren und dem durch die vielfältigen Aufgabenstellungen in technischen Bereichen erworbenen Know-how ist die Nölle & Nordhorn GmbH einer der führenden Systemlieferanten in Ostwestfalen. In den Bereichen Pneumatik, Hydraulik, Antriebstechnik, Werkzeugbaunormalien, Industrietechnik und Instandhaltung wurde das Produktportfolio stets ausgebaut und an die individuellen Anforderungen verschiedener Branchen angepasst. Als Technischer Händler beliefert die Nölle & Nordhorn GmbH namhafte Industrieunternehmen. Für die Zustellung der Lieferungen werden Paketdienstleister beauftragt.

Es gibt allerdings auch Kunden, die über eigene Fahrer beliefert werden. Deren Aufgabe war es bisher, die Lieferungen an die Ansprechpartner der Kunden auszuliefern und sich die dazugehörigen Lieferscheine unterschreiben zu lassen. Bei über 10.000 Lieferungen im Jahr entstanden unzählige Ordner mit Papier. Bei Rückfragen oder Reklamationen der Kunden musste der unterschriebene Lieferschein aufwendig heraus gesucht und dem Kunden z.B. als Fax zur Verfügung gestellt werden. So entstand der Wunsch, diesen aufwendigen Prozess zu optimieren.

Die Wahl fiel auf die Lösung *unterwegs* der init.all GmbH. Entscheidend waren die zeitnahe Umsetzung individueller Anforderungen und die kurze Projektlaufzeit. *unterwegs* unterstützt die prozessorientierte mobile Datenerfassung und ist für den Einsatz im Außendienst und der Logistik optimiert. Dabei ist es nicht unbedingt notwendig, dass die verwendeten mobilen Geräte Funkkontakt haben.

Die Fahrer der Nölle & Nordhorn GmbH wurden Anfang 2012 mit modernen Smartphones Samsung Galaxy Note ausgestattet, welche sie gleichzeitig als Telefon und Navigationsgerät verwenden können. Ein industrietauglicher externer Barcodescanner ermöglicht das schnelle Scannen der Lieferscheinnummern.

Ende 2012 wurden bereits 10.000 Sendungen über diese neue Lösung ausgeliefert. Das große Display des Samsung Smartphones und die Möglichkeit, eine Unterschrift über einen Stift erfassen zu können, wurden von den Kunden sehr gut angenommen. Es gibt heute deutlich weniger Rückfragen und Reklamationen. Die mobil erfassten Empfangsbestätigungen stehen im Nölle & Nordhorn Intranet

zur Verfügung, können dort recherchiert und bei Bedarf den Kunden z.B. als Email zur Verfügung gestellt werden. Zukünftig können die Kunden der Nölle & Nordhorn GmbH diese Informationen im neuen B2B Portal selbst einsehen.

„Der Einsatz dieser mobilen Lösung hat unsere internen Prozesse deutlich optimiert. Wir sind damit unserem Anspruch, die Nölle & Nordhorn GmbH zu einem der innovativsten Unternehmen der Region auszubauen, einen großen Schritt näher gekommen“ so Panagiotis Varlangas, Vertriebsleiter der Nölle & Nordhorn GmbH.

Besonders mittelständische Unternehmen mit eigener SAP Entwicklung profitieren von der der Lösung *unterwegs*, da außer SAP ABAP keine weiteren Technologien und Middlewareprodukte zum Einsatz kommen.

Mögliche Einsatzszenarien sind:

- Serviceprozesse mit Auftragsbearbeitung, Tätigkeitsnachweisen, Schadensmeldungen
- Lager- und Inventurprozesse
- Protokolle z.B. für die Branchen Immobilien, Medizin und Instandhaltung
- Paketauslieferungen und Empfangsbestätigungen
- Messwert- und Zählerstanderfassungen
- Echtzeitauskünfte z.B. Bestand, Preis, Historie, Beziehungen

Interessierte Unternehmen können die Lösung *unterwegs* als Starter-Kit anfordern und kostenlos auf einem Testsystem installieren. Außerdem werden zweitägige kostenpflichtige Workshops angeboten, bei denen die Implementierung von kundenindividuellen Prototypen im Mittelpunkt steht.



**init.all GmbH**

Fichtestr. 29a  
39112 Magdeburg

Telefon: +49.391.2880985-0  
Telefax: +49.391.2880985-60  
E-Mail: info@initall.de  
Online: www.initall.de

**init.all**  
smart business solutions

# Mobility Trends – Unternehmen setzen auf Sicherheit

**D**ie Migration von Geschäftsprozessen auf mobile Geräte nimmt in der jüngsten Vergangenheit rasant zu. Um mit den aktuellen Entwicklungen Schritt zu halten, entscheiden sich immer mehr Unternehmen, mobile Lösungen für ihre Geschäftsanforderungen zu entwerfen. Kein Wunder, lassen sich doch durch die Mobilisierung von Geschäftsprozessen die Geschäftszyklen beschleunigen, die Produktivität steigern, Betriebskosten senken sowie die Reichweite des Unternehmens erhöhen. Für Unternehmen im B2C-Bereich ergeben sich aus der gestiegenen Nutzung des Internets über mobile Geräte zudem weitere Chancen: Über den mobilen Kanal können sie Kunden nun noch stärker an sich binden, neue Einkaufs- und Kommunikationskanäle nutzen und sogar neue Käuferschichten erschließen. Damit haben sie jetzt die Möglichkeit, mithilfe von mobilen Applikationen nicht nur einen höheren Marktanteil, sondern auch eine loyalere Kundenbasis zu gewinnen. Auch im B2B-Bereich führen mobile Prozesse zu schnelleren Reaktionszeiten, verbessertem Service und schnellerem Zahlungseingang, da beispielsweise Rechnungen schon vor Ort beim Kunden gestellt werden können. Neben diesen Chancen stellt die Mobilisierung Unternehmen aber auch vor neue Herausforderungen – insbesondere die kleineren Bildschirme müssen bei der Entwicklung von Applikationen auf mobilen Endgeräten berücksichtigt werden. Auch unterschiedliche Navigationsschnittstellen, verschiedene Betriebssysteme, unterschiedliche native Smartphone-Funktionen sowie vorhandene Touchscreen-Bedienelemente stellen die Entwickler immer wieder vor neue Aufgaben.



Josef Nelis ist Manager für neue Technologien bei Ciber, einem der größten IT-Dienstleister in Deutschland. Er beschäftigt sich mit neuen Technologien.

## Was bedeutet Mobilität heute für Unternehmen?

**Josef Nelis:** Mobile Applikationen gehen mittlerweile weit über die häufig schon realisierten mobilen Prozesse im Enterprise Asset Management hinaus.

Vielmehr ermöglichen mobile Geräte und überzeugende Anwendungen heute eine Welle von Innovationen – dadurch werden sie die Art und Weise, wie Unternehmen geführt werden und ihre Prozesse gestalten, revolutionieren. Das Stichwort lautet Enterprise Mobility und bedeutet, dass die Arbeit fern vom eigentlichen Arbeitsplatz erledigt werden kann. So ermöglicht Enterprise Mobility beispielsweise Verkäufern, vom Smartphone aus die Bestände zu prüfen, gibt Bankern die Macht, Darlehen von unterwegs aus zu erteilen, und Führungskräfte können relevante Informationen von überall aus in Echtzeit abrufen und dadurch Entscheidungen in jeder Situation zeitnah treffen. Das Potenzial der mobilen Geräte ist längst noch nicht ausgeschöpft – aktuell erscheinen die Möglichkeiten für gesteigerte Produktivität unterwegs nahezu grenzenlos. Unsere Aufgabe bei Ciber ist es, zusammen mit Unternehmen eine maßgeschneiderte mobile Strategie zu erarbeiten, um so das Potenzial, das die mobile Revolution bietet, voll zu bergen. Am Ende der Erarbeitung der mobilen Strategie entsteht eine Roadmap für mobile Lösungen. Diese beschreibt den Weg, wie das Unternehmen den besten individuellen Nutzen realisieren kann.

## Wie beschäftigt sich Ciber mit dem Thema Mobility?

**Josef Nelis:** Natürlich ist das Thema Mobility in unserem Unternehmen fest verankert. Unsere Berater bei Ciber verfügen sowohl über das notwendige Know-how als auch die Werkzeuge, um die Geschäftsprozesse in Unternehmen sicher und zuverlässig zu mobilisieren. Als Full Service Provider bietet Ciber im Bereich von mobilen Lösungen alle Services, die unsere Kunden benötigen: Angefangen bei der Entwicklung einer mobilen Strategie über die Konzeption und das Hosting bis hin zur Realisierung und dem Betrieb in unseren eigenen Rechenzentren.

Das Thema Enterprise Mobility ist bei Ciber auf internationaler Ebene in Form einer „Global Practice Enterprise Mobility“ positioniert. Dadurch können wir anstehende internationale Rollouts einfach betreuen und in allen Projekten international gültige Best Practice Guides einsetzen, die es dem Kunden ermöglichen, die Kosten zu reduzieren und die Projekteffizienz zu steigern.

### Welche Technologien werden eingesetzt?

**Josef Nelis:** Der Einsatz von praktischen und zugleich innovativen Ansätzen ermöglicht uns das Erstellen von benutzerdefinierten und praktikablen grafischen Benutzeroberflächen für mobile Endgeräte. Neben unserem umfassenden Know-how in Speicher-, Sicherheits- und Geschwindigkeitsoptimierung profitieren unsere Kunden von einem Team mit internationaler Erfahrung im Bereich Mobility. In Zusammenarbeit mit unseren Kollegen in den Niederlanden, Indien und den USA implementieren wir für unsere Kunden eine international einzusetzende Mobility-Lösung auf Basis von SAP Sybase; damit können Anwender beispielsweise über ihr Smartphone oder Tablet jederzeit mobil von überall auf der Welt auf Geschäftsinformationen aus ihrem SAP-System zugreifen.

Selbstverständlich ist Sybase nicht die einzige Technologie, die wir einsetzen. Denn jeder Kunde und jeder angestrebte mobile Prozess hat andere spezifische Anforderungen. Daher betrachtet Ciber zunächst die jeweilige mobile Strategie des einzelnen Kunden, seine IT-Landschaft, Realisierungsgeschwindigkeit, On- und Offline-Anforderungen der mobilen Applikation, die eingesetzten Endgeräten sowie viele weitere Merkmale, bevor wir dann individuell entscheiden, welche Technologie für den jeweiligen Kunden das beste Kosten-Nutzen-Verhältnis bietet. Unsere Produktentwicklung und Realisierungsprozesse setzen die Ideen der Unternehmen um, entweder mit nativer mobiler Applikationsentwicklung, geräteunabhängigen HTML5-Anwendungen, SAP-Syclo-End-To-End-Lösungen oder sogar Cross-Plattform-Entwicklungstools wie beispielsweise Appcelerator.

Unabhängig von der eingesetzten Technologie steht bei

uns immer die Steigerung der Effizienz der Geschäftsprozesse im Vordergrund.

Unser Mobile Development Team nutzt die neuesten Methoden und Technologien, kombiniert diese mit internationalen Best Practices der jeweiligen Branche und entwickelt so erstklassige mobile Lösungen, die die individuellen Anforderungen des jeweiligen Kunden optimal bedienen.

### Was interessiert Unternehmen besonders im Bereich Mobility?

**Josef Nelis:** Derzeit herrscht im Bereich Enterprise Mobility Aufbruchsstimmung. Unsere Kunden erwarten sich von dieser Technologie primär schnellere und effizientere Prozesse. Sie sehen darin aber auch neue Kommunikations- und Verkaufskanäle, um die Kundenbindung zu erhöhen und den Vertrieb zu unterstützen. Bei aller Euphorie birgt der mobile Kanal aber auch Risiken, die beachtet werden müssen. So spielt insbesondere die Sicherheit der Daten für viele Unternehmen heute eine wesentliche Rolle bei der Entwicklung einer passenden mobilen Strategie. Wichtig ist hierbei vor allem die Frage, wie die Sicherheit der sensiblen Unternehmensdaten über die verschiedenen Plattformen hinweg gewährleistet werden kann. Der aktuelle Trend „Bring Your Own Device“ er-



fördert von den IT-Abteilungen daher häufig ein Umdenken in puncto Sicherheit.

### Werden Trendthemen angenommen?

**Josef Nelis:** Die beiden neuen Betriebssysteme von Microsoft, Windows 8 und Windows RT, werden aktuell heiß diskutiert. Viele haben lange auf den Startschuss gewartet, da Produkte aus dem Hause Microsoft von jeher eine sehr gute Integration in die bestehende IT-Infrastruktur ermöglichen – im Übrigen ein Aspekt, den viele Unternehmen bei Apple-Produkten bis dato vermissen. Natürlich bleibt abzuwarten, inwiefern Microsoft den gesteckten Erwartungen gerecht werden kann. Die Anpassungen der SAP hauseigenen mobilen Lösungen sind bereits in vollem Gange und schon bald werden viele SAP-Syclo-Lösungen auf der Windows-8-Plattform lauffähig sein.

### Welchen Nutzen haben Unternehmen von einem vermehrten Einsatz mobiler Lösungen?

**Josef Nelis:** Der Nutzen mobilisierter Geschäftsprozesse liegt klar in der Zeitersparnis und in erheblich mehr Flexibilität für die Unternehmensführung. Egal ob interner User, Kunden oder Partner: Die Geschäftsprozesse werden näher an den Endkunden gebracht und dadurch beschleunigt. Unternehmen können nicht nur die Datenqualität durch weniger Medienbrüche erhöhen – es eröffnen sich auch neue Serviceangebote, die die Wettbewerbsfähigkeit erhöhen, gleichzeitig die Kosten verringern und somit zu einer Verbesserung des Ergebnisses führen.

### Wie wird der Nutzen von mobilen Technologien sichtbar gemacht?

**Josef Nelis:** Cibers Strategieberatung definiert hierzu gemeinsam mit dem Kunden eine Roadmap. Diese basiert auf mehreren ROI-Analysen, die mit dem Kunden in einem Workshop erarbeitet werden. Dadurch versetzen wir den Kunden in die Lage, die Amortisationsdauer der mobilen Lösung selbst zu bestimmen, die Kosten zu minimieren und letztlich den Profit zu steigern. Mit einer klar definierten Roadmap auf Basis einer zuvor entwickelten mobilen Strategie ist eine Amortisation innerhalb eines fest definierten Zeitraums möglich.

### Wie sieht Ihrer Meinung nach die Zukunft aus? Wo werden wir in drei Jahren stehen?

**Josef Nelis:** Die Möglichkeiten scheinen heute fast grenzenlos. Immer stärker setzt sich in den Unternehmen die innovative Kraft mobiler Technologien durch und Prozesse wie Geschäftsmodelle vieler Unternehmen werden nachhaltig verändert.

Die Verbindung von SAP Hana oder anderen Big-Data-Systemen mit mobilen Lösungen wird völlig neue Geschäftsprozesse antreiben, die den Early Adoptern unter den Unternehmen erhebliche Wettbewerbsvorteile ermöglichen werden. Zudem werden Cloud-Dienste ein fester Bestandteil der mobilen Mediennutzung: Über die Personal Cloud werden persönliche Inhalte zukünftig flexibel und geräteunabhängig verfügbar sein.

Neben Dauerbrennern wie Apps und Classifieds darf man gespannt sein, wie sich die deutschen Anbieter auf dem E-Learning-Markt schlagen werden. Branchenbezogen wird Mobile Health in nächster Zeit extrem an Dynamik gewinnen.

Auch im Bereich Mobile Payment sind die Territorien noch lange nicht abgesteckt. Bargeldloses Bezahlen mit dem Handy gilt seit Jahren als „the next big thing“. Near Field Communication (NFC) ist dabei die Schlüsseltechnologie. Es gibt generell den Trend, das Thema Mobile und Point of Sale (POS) stärker miteinander zu verzahnen.

Beispiele dafür sind Themen wie Self Scanning, Self Checkout, In-Store-Navigation und einiges mehr. Wichtig werden in diesem Zusammenhang „elektronische“ Kundenbindungskonzepte, die mit Apples Passbook weiter an Fahrt gewinnen werden.

Dauerbrenner werden darüber hinaus Themen wie Mobile Commerce, Mobile Payment und Location Based Services in Verbindung mit Couponing werden. Auf den Bereich Banking und Payment bezogen wird sicher auch der Bereich „persönliches Finanzmanagement“ an Bedeutung gewinnen. Banken wie die VR Banken legen aktuell vor und es werden sicher einige folgen – auch und gerade Mobile-optimiert.

Allgemein erwarte ich viel im Umfeld „Business-Lösungen“. Die Zeit ist reifer denn je und schon jetzt treiben wichtige Player wie die SAP das Thema weiter voran. Aber auch für kleine Unternehmen besteht hier eine große Chance, denn mobile Lösungen können, die richtige Technologie vorausgesetzt, einen sehr hohen Kosten-Nutzen haben.

Denn bereits mit minimalem Investment kann hier ein hoher Effekt erzielt werden.

**ciber**<sup>®</sup>

Client focused. Results driven.

[www.ciber.de](http://www.ciber.de)

**ciber**<sup>®</sup>

Client focused. Results driven.

Geschäftsprozesse mobilisieren

# Enterprise Mobility SAP

schneller und komfortabler agieren

Wettbewerbsfähigkeit erhöhen

Mobility Strategie und Architektur

Mobile Apps

Management mobiler Prozesse und Geräte

[www.ciber.de](http://www.ciber.de)

## Mobile Strategy Advisory Services – von den Besten Expertise, Entlastung, Innovations-Know-how

Smartphones, Tablets & Co. setzen ihren Erfolgskurs fort und halten kontinuierlich Einzug in den Unternehmen. Von Anwendern werden ein sicherer Betrieb und die Integration mobiler Endgeräte in den Arbeitsalltag erwartet. Die IT im Unternehmen muss darauf reagieren und ist zur schnellen Adaption und damit auf flexible Services angewiesen.



Bei keiner anderen Thematik gewinnt der Buying-Center-Gedanke soviel an Bedeutung wie bei der Entwicklung einer zukunftsfähigen IT-Strategie unter Berücksichtigung von Mobile Computing.

Durch eine gute und konstruktive Zusammenarbeit von Business und IT besteht in Unternehmen durchaus Potenzial, Prozesse zu verbessern und Entscheidungs momente durch eine optimierte IT zu beschleunigen. Doch wie lassen sich beide Parteien so zusammenbringen, dass konstruktiv und effizient daran gearbeitet werden kann? Dabei hilft REALTECH als Mobile Strategy Advisor.

### REALTECH der Mobile Strategy Advisor

Spezialisten bringen Innovations-Know-how in Ihr Unternehmen und führen Business und IT zusammen. Dabei gilt es ein gemeinsames Verständnis für das Thema zu schaffen, Bedarfsanalysen zielgerichtet durchzuführen sowie zukunftssträchtige Strategien zu entwickeln und umzusetzen.

### REALTECHs Dienstleistungen umfassen:

- Strategieentwicklung und Erarbeitung einer passenden Roadmap
- Business und IT Alignment
- Bedarfsanalysen und Machbarkeitsstudien
- Markt- und Anbieterübersichten
- System-Monitoring, technischer Support, Datensicherheit
- Maßnahmen zur Optimierung vorhandener Szenarien und Implementierungen

### MehrWert durch REALTECH Advisory Services

Kunden profitieren vom gesamtheitlichen Know-how des SAP Spezialisten. Wo das Wissen reiner Mobility Experten aufhört, kann REALTECH weiter punkten und Integ-

rationsszenarien in komplexen SAP-Systemlandschaften aufzeigen, bewerten und auch realisieren.

Arbeiten Sie mit den Besten zusammen und vertrauen Sie auf insgesamt 350.000 Tage SAP-Beratungskompetenz.

### REALTECH – MehrWert durch IT

REALTECH ist ein weltweit agierendes Premium-Beratungsunternehmen im SAP-Umfeld und fokussiert sich neben Dienstleistungen zu SAP Mobile auf Cloud Computing, SAP HANA, SAP Solution Manager und alle weiteren technologiebezogenen SAP-Themen. REALTECH bietet mobile Lösungen für das Business. In diesem Umfeld berät das Unternehmen Kunden bei der Implementierung mobiler Szenarien, von der Strategie über die Infrastruktur und Lizenzen bis hin zur Business-App.

Mithilfe von REALTECH gestalten Unternehmen ihre IT der Zukunft.

### Mobile Strategy Advisor – Ihr Experte:

- Sie erhalten einen Partner für alle Phasen des Lebenszyklus (Strategie, Entwicklung, Implementierung, Betrieb und Support).
- Sie profitieren von rund 20 Jahren Expertise aus einer Vielzahl von Projekten über alle Branchen
- 80% der REALTECH Berater sind zertifizierte SAP-Spezialisten mit langjähriger Erfahrung
- Mit REALTECH verfügen Sie über entscheidenden Know-how-Vorsprung dank einer engen Kooperation mit SAP

**REALTECH AG**  
Industriestraße 39c  
69190 Walldorf  
Deutschland

Telefon: +49 (0) 6227 837 880  
Telefax: +49 (0) 6227 837 837  
E-Mail: [customer-services@realtech.de](mailto:customer-services@realtech.de)  
Online: [www.realtech.de/sap-mobile](http://www.realtech.de/sap-mobile)

**REALTECH**



Testen Sie  
**MOBILE BUSINESS**



# 3 Monate kostenlos!



**GEWINNEN  
SIE EIN  
COBY Kyros Tablet:  
CEBIT 2013**  
Halle: 5 | Stand: F 36

- Das große Trend-Magazin
- Die ganze Mobile-Community
- Der Berater für mobile Lösungen
- Das Pflicht-Magazin für mobiles Management

Interview mit Isec7-Geschäftsführer Marco Gocht

# Die Netzabdeckung ist besser als die Straßen

Mobile Computing ist nicht nur attraktiv, sondern erhöht auch die Produktivität – und das weltweit. Vielfach sind die Internetverbindungen besser als die Qualität des Straßennetzes. Eine Welt verändert sich und mit B2B2C will die SAP-Community in wenigen Jahren über eine Milliarde Menschen erreichen (Business to Business to Consumer). Mit Marco Gocht von Isec7 sprach E-3 Chefredakteur Peter Färbinger.



**E-3: Ist Mobile Computing ein nachhaltiger Trend im B2B-Bereich und speziell in der SAP-Szene? Wo sehen Sie den Mehrwert?**

**Marco Gocht:** Mobile Computing ist mehr als ein Trend, es verändert Prozesse, verändert die Art, wie Firmen untereinander und mit Kunden kommunizieren, wie Menschen nahezu unabhängig von Ort und Infrastruktur mobil Informationen konsumieren und Aktionen durchführen, zum Beispiel Geld ausgeben.

**E-3: Und die Auswirkungen?**

**Gocht:** Mobile Computing hat massive Auswirkungen auf Unternehmen, die Art, wie sie sich am Markt positionieren, mit Kunden in Kontakt treten und Kundenbeziehungen pflegen. So wie die Vernetzung durch das Internet die verschie-

denen Branchen in unterschiedlichster Weise beeinflusste – die Paketdienste boomen durch Onlineshops, Produktion findet mehr und mehr kundenindividuell statt, Musik und Videos werden zu 90 Prozent in digitaler Form erworben –, so wird die Mobilität die Geschäftsprozesse weiter verändern. Vor zwanzig Jahren haben wir mit dem 56-KB-Modem die Postkarten durch die E-Mail ersetzt, heute ersetzen wir mit dem Smartphone den PC und das DSL-Kabel. Wir stehen erst am Anfang der mobilen Revolution.

**E-3: Gilt der Trend allgemein?**

**Gocht:** Es ist kein Trend, der sich speziell in der SAP-Szene widerspiegelt, es ist jedoch ein Trend, der sich im Unternehmensumfeld maßgeblich auf SAP-Daten stützt. Nahezu jedes Produkt kommt heute im Herstellungs- und Ver-

kaufsprozess mit SAP in Berührung, also wird auch Mobile Computing maßgeblich mit SAP-Daten interagieren.

**E-3: Was sind die Kriterien für Mobile Computing? Die attraktiven Endgeräte, ein neuer Workflow, das User Interface, Mobile Device Management oder eine Plattform wie Afaría und das adäquate Back Office?**

**Gocht:** Ganz kurz und klar: Die Anwender bestimmen mehr und mehr die Auswahl der Geräte. Das führt zu einer größeren Vielfalt an Endgeräten und Betriebssystemen. Die Unternehmen müssen mittels Enterprise Mobility Management, EMM, und Separierung der Unternehmensdaten in Containern oder getrennten Speicherbereichen für die Sicherheit auf diesen Endgeräten sorgen. Unsere Erfahrungen aus über zehn

Jahren Softwareentwicklung für Smartphones ist sehr eindeutig: Die Usability entscheidet über Erfolg oder Misserfolg von Mobilisierungsprojekten. Dazu gehören die Benutzeroberfläche mit klaren Strukturen und das schnelle Laden bzw. Anzeigen der Daten.

### **E-3: Was wünscht sich der Mobile Computing Worker?**

**Gocht:** Statt fünfzehn SAP-Apps für jede Einzelfunktion auf seinem Smartphone zu installieren, die auch noch jeweils anders aussehen, erwartet der Endanwender eine übersichtliche App, mit der er seine tägliche Arbeit vereinfacht und beschleunigt. BlackBerry hat es mit dem neuen Betriebssystem BB-OS10 gerade vorgestellt: Im sogenannten „BlackBerry-HUB“ erhält man alle wichtigen Informationen zusammengefasst in einer Anzeige – wie verpasste Anrufe, E-Mails etc. Genauso arbeitet unsere Lösung „Mobility for SAP“. Informationen und Funktionen aus verschiedenen SAP-Backend-Systemen werden in einer App entsprechend dem Berechtigungskonzept angezeigt.

### **E-3: R/3 und auch die SAP Business Suite waren vom Prinzip nie auf das Mobile Computing vorbereitet: Was braucht der SAP-Bestandskunde aus Ihrer Sicht für einen erfolgreichen mobilen Einsatz?**

**Gocht:** R/3 und auch die SAP Business Suite waren auch nie auf das Internetzeitalter vorbereitet, sondern haben sich dahin entwickelt. Prozesse haben sich verändert und Technologien sind dafür entstanden. Das Gleiche passiert gerade im Mobile Computing. SAP hat mit NetWeaver Mobile vor ca. neun Jahren begonnen, Prozesse zu mobilisieren. Damals gab es die ersten PDAs und BlackBerrys mit heutzutage unvorstellbar langsamen Übertragungsraten. Laptops wurden umständlich mit Modems verbunden. Damals war es entscheidend, dass der Benutzer alle Daten im Firmennetzwerk synchronisiert und unterwegs dabei hat. Durch die komplexen Anforderungen der Geschäftsprozesse führte dies zur Synchronisierung von Datenbanken mit Hunderten MB. Dies lief in vielen Fällen schief und erforderte großen administrativen Aufwand zur Fehlerbehebung. Dafür wurde eine Middleware benötigt, die die Synchronisation von allen Daten für den jeweiligen Benutzer im Griff behielt.

### **E-3: Und heute ist es anders?**

**Gocht:** Die Zeiten haben sich zum Glück geändert. UMTS- oder zumindest GPRS-Verbindung ist so gut wie überall verfügbar. LTE steht in den Startlöchern. Nicht nur in Deutschland, sondern auch in afrikanischen Ländern oder Indien ist die Qualität der Netzabdeckung wesent-

lich höher als die Qualität der Straßen. Die Anforderung, alle Daten mit dabei zu haben, schwindet, wenn man jederzeit online darauf zugreifen kann. Und damit wird der mobile Zugriff auf Daten in SAP sehr viel einfacher.

### **E-3: Ist nicht immer noch der technische Aufwand extrem hoch?**

**Gocht:** Man benötigt keine komplexe Middleware zur Synchronisierung, sondern muss die Online-Zugriffe nur sicher kanalisieren. Für die Fälle, in denen noch kein Online-Zugang besteht, können Caching- und Queuing-Verfahren dafür sorgen, dass z. B. der Servicetechniker auch im Keller arbeiten kann. Und das sorgt dafür, dass man in wenigen Stunden alles installiert, um danach seine Smartphones einfach und sicher mit seinem SAP verbinden zu können. SAP hat Kunden von Mittelständlern bis Großkonzernen aus den verschiedensten Branchen. Für diese sehr unterschiedliche Kundenbasis mit den unterschiedlichsten Anforderungen versucht SAP seit Jahren, eine mobile Plattform zu bauen. Dadurch wird jeder Lösungsansatz immer sehr komplex.

### **E-3: Ist der Anwender der Mobile-Computing-Technik ausgeliefert?**

**Gocht:** Die Anforderung des Kunden entscheidet, aber man sollte dem Kunden auch die Wahlmöglichkeit geben und einfache Anforderungen mit einfach zu handhabenden Technologien lösen. Ein 20-Tonnen-Sattelschlepper ist nicht die ideale Lösung, um einen Kasten Wasser zu kaufen. Schicke Demos mit Realtime-Zugriff auf Hana-basierten Big-Data-Reportings sehen natürlich immer sehr schön aus, aber mal ehrlich: Welcher meiner mobilen SAP-Anwender benötigt das? Der Außendienst hat Opportunities und Kontakte im Fokus, die Servicetechniker benötigen Wartungspläne, Historie und Ersatzteile, das Management zu 90 Prozent Workflows und Kennzahlen und vielleicht zu zehn Prozent schicke Drill-Down-Grafiken.

### **E-3: SAP scheint die Lücke im eigenen Angebot erkannt zu haben und übernahm Sybase mit den Produkten Sybase Unwired Platform und Afaria. Passen diese Produkte denn in eine ABAP/ERP-Welt und braucht man unbedingt eine Mobile-Plattform als Middleware?**

**Gocht:** SAP hat mit Sybase vor allem eine Datenbanktechnologie übernommen. Und mit Sylo nun den nächsten Anbieter einer mobilen Technologie. Unter dem Begriff SAP-Mobile-Plattform werden nun drei verschiedene Produkte, SUP – die Sybase Unwired Platform –, Afaria und Sylo aus zwei unterschiedlichen Bereichen – Mobile Device Management (MDM) und Mobile

Enterprise Application Platform (MEAP), vermarktet. Man darf aber MDM und mobiles SAP nicht vermischen. Es gibt ein Dutzend sehr guter MDM-Lösungen und der Kunde hat die freie Wahl. Ohne MDM geht es nicht. Ob man für mobiles SAP eine Middleware benötigt, das wage ich zu bezweifeln. Unsere Kunden, und das sind allesamt sehr bekannte Unternehmen bis internationale Großkonzerne, haben im Schnitt zwischen 100 und 1.000 mobile SAP-User und kommen alle wunderbar ohne Middleware aus.

### **E-3: Sie arbeiten mit SAP zusammen und kennen die Lösungen. Was ist Ihre Empfehlung bezüglich Mobile Computing für einen SAP-Bestandskunden?**

**Gocht:** Eine ganz klare Empfehlung ist die deutliche Trennung zwischen SAP-Basisthemen und den mobilen Komponenten.

### **E-3: Was empfehlen Sie, um das Mobile Device Management in den Griff zu bekommen?**

**Gocht:** Eigentlich ist MDM das falsche Kürzel. EMM – Enterprise Mobility Management – bringt auf den Punkt, was Unternehmen benötigen, um ihre mobile Infrastruktur zu managen. Und dazu gehören neben dem MDM auch wichtige Komponenten wie User Self Service, Monitoring der Smartphones und der mobilen Infrastruktur, Enterprise Application Portal, Remote Control und Migration Tools. Nur die Gesamtheit der Tools zu Administration, Verwaltung und Monitoring mobiler Infrastrukturen wird der Realität in Unternehmen gerecht.

### **E-3: Was ist Enterprise Mobility Management?**

**Gocht:** Das wesentliche Element eines EMM-Systems ist die Technologieunabhängigkeit. Ein EMM-System sollte sich den Kundenszenarien anpassen, und nicht der Kunde sich seinem EMM. Wir verstehen darunter, dass es eine Kapselung der Technologieebene unter den Verwaltungs- und Konfigurations-Dashboards gibt. Nur so ist sichergestellt, dass Kunden im schnelllebigen mobilen Markt eine Lösung verwenden, welche die verschiedenen Technologien wie BlackBerry, Good, iOS-MDM, Android-Management-API etc. in einer Plattform integriert. Schauen Sie sich am Markt um. Da wird es sehr schnell sehr dünn: Denn nicht mal zehn der 120 Anbieter können alle aktuellen Technologien in einer Plattform konsolidiert managen.

### **E-3: Die Akzeptanz einer großen und mächtigen Lösung wie Afaria und SUP scheint in der SAP-Community nur begrenzt vorhanden zu sein. Ist es nur der hohe Lizenzpreis oder gibt es dafür auch organisatorische und technische Erklärungen?**

**Gocht:** Kunden verbinden mit SAP keinen MDM-Anbieter. Überspitzt gesagt: Nur weil mein Arzt des Vertrauens jetzt einen Werkzeugkoffer in der Praxis stehen hat, bringe ich ihm ja auch nicht mein Auto zur Reparatur. SAP versucht seit drei bis vier Jahren, sich das Thema Mobility auf die Fahnen zu schreiben, jedoch reagieren Kunden sehr reserviert – gerade weil SAP immer versucht, das Thema Mobiles SAP und MDM in der SAP-Mobile-Plattform zu verbinden. Und das ist schlicht und einfach nicht richtig: MDM und die Mobilisierung von SAP-Daten haben erst einmal nichts miteinander zu tun und Kunden sind frei in ihrer Entscheidung für ein MDM, ohne sich die Mobilisierung der SAP-Daten zu verbauen.

### E-3: Wie schaut das Szenario aus?

**Gocht:** Im MDM-Markt agieren mehr als 100 Anbieter – im Vergleich zum Schwergewicht SAP selbstverständlich überwiegend kleinere Anbieter, die jedoch den Vorteil der Flexibilität und der Fokussierung auf MDM-Lösungen haben. Nehmen Sie den aktuellen BlackBerry 10 Launch: Zwei bis drei MDM-Anbieter haben bereits volle Unterstützung für die BB10-Plattform in ihrem Produkt – Afaria von SAP noch nicht.

**E-3: Welche Produkte und Verfahren kommen bei den Lösungen von Isec7 zum Einsatz? Welche Anforderungen ergeben sich dabei im R/3 und der Business Suite?**

**Gocht:** Isec7 Mobility for SAP setzt auf einen möglichst geringen betriebswirtschaftlichen und prozessualen Aufwand. Wir liefern viel Funktionalität für Vertriebler und Servicetechniker im ERP und CRM aus sowie eine flexible Freigabe von Workflows auf beliebigen SAP-Systemen. Da jeder Kunde eigene Anforderungen an eine mobile Lösung hat, seine Prozesse anders aussehen und er eigene Felder und Daten nutzt, kommt es darauf an, die mobile Lösung einfach anpassen zu können. Und genau das bieten wir mit bestehendem ABAP-Know-how. Als Technologie kommen die seit Jahren verfügbaren Webservices zum Einsatz. Damit läuft unsere Lösung auf allen SAP-Business-Suite-Systemen mit ERP 6.0 oder CRM 7.0.

**E-3: Wie kooperieren Sie mit der SAP-Community inklusive SAP? Wie vertreiben Sie Ihre Dienstleistungen und Produkte?**

**Gocht:** Die Kooperation mit der SAP-Community funktioniert sehr gut. Mobilität ist ein Thema, das fast jedes Unternehmen beschäftigt, und so findet neben den offiziellen Arbeitskreisen im Rahmen der DSAG auch ein direkter Austausch zwischen den Kunden selbst und den Partnern statt. Wir setzen auf

ein Partnernetz, das aus etablierten SAP-Partnern besteht, die ihrerseits Experten in verschiedenen Bereichen oder Branchen von SAP sind. Mit unserem Produkt können Kunden und Partner ihre individuellen Anforderungen schnell und einfach mit ABAP umsetzen – ohne komplexe Middleware und ohne Kenntnisse in der Smartphone-Programmierung. Und somit gibt es sehr wenige Überschneidungen im Portfolio – die Partner haben das Branchen-Know-how und wir sind die Mobilisierungsprofis.

**E-3: Mit Verlaub, aufgefallen ist mir Isec7 noch nicht.**

**Gocht:** Wir haben eine gut funktionierende Partner-Community – nahezu alle großen SAP-Gold-Partner in Deutschland sind auch Integratoren oder Reseller von Mobility for SAP, auch wenn sie es häufig aus politischen Gründen nicht offen kommunizieren. Schließlich haben sie ja alle die SAP-partnerschaftskonforme Sybase-Lösung im Programm. Die Partner haben in den vergangenen zwei

Jahren allerdings gemerkt, dass Kunden nicht unbedingt die große und komplexe Sybase Unwired Plattform, SUP, bzw. Mobile-Plattform einführen. Und dann kommen wir zum Zug.

**E-3: Wie sieht aus Ihrer Sicht der Mobile-Computing-Trend 2013 aus? Was darf die SAP-Community erwarten?**

**Gocht:** Die Unternehmen tasten sich Stück für Stück an die schöne neue mobile Welt heran. 2013 werden wir allerdings, verglichen mit den Vorjahren, signifikant mehr Mobility-Projekte im SAP-Umfeld sehen. Die Vielzahl dieser Projekte wird dennoch durch einen Evaluierungsstatus gekennzeichnet sein: mit zwischen 100 und 1.000 Anwendern, zwei bis drei Workflows, PM & CS für Servicetechniker, CRM für den Außendienst, Kennzahlen für das Management. Die komplette Durchdringung in der Mobilisierung von SAP-Daten sehen wir erst in zwei bis drei Jahren.

**E-3: Danke für das Gespräch.**



© Rashevsky Vacheslav, Shutterstock.com

Nach Meinung von Isec7-Geschäftsführer Marco Gocht sollte der potenzielle Mobile Computing Worker sich folgende Fragen stellen:

- Was möchte ich mit der Mobilisierung von SAP-Daten erreichen, was sind die Mehrwerte? Dies sind im Allgemeinen die Beschleunigung von Freigabeprozessen, die Erhöhung der Auskunftsfähigkeit in Kundengesprächen sowie die Eliminierung von papierbasierten Prozessschritten.
- Welche Geschäftsprozesse möchte ich mobilisieren? Als erste Schritte eignen sich verschiedene Freigabeprozesse wie BANF und Reisekosten sowie Vertriebsdaten aus dem CRM. Die nächsten Schritte können Servicetechniker und Projektmanager einbeziehen.
- Welche Daten in dem konkreten Anwendungsfall müssen offline verfügbar sein und welche Daten möchte ich offline anlegen? Dabei sollte man bedenken, dass komplette Offline-Szenarien mindestens um Faktor 10 aufwändiger sind als Online-Szenarien. Mit Caching und Queuing kann man auch in Online-Szenarien das Anlegen von Rückmeldungen und die Übersicht über Kundendaten für heutige Besuche erreichen.
- Habe ich Ressourcen für die Entwicklung auf bis zu vier verschiedenen Smartphone-Betriebssystemen, bei denen alle paar Monate neue Versionen herauskommen? Wie viel Aufwand muss ich für Schulungen und Lernkurven in neuen Programmiersprachen, Technologien und Middleware-Komponenten einplanen? Wie viel Aufwand muss ich für den Rollout in mehreren Ländern und Schulungen einplanen? Welchen Aufwand muss ich im Betrieb für Administration, Fehlersuche, Updates und damit Kompatibilität von neuen Versionen einplanen? Hier gilt eine einfache Regel: Je weniger Komponenten durch eine mobile Lösung betreut werden müssen, desto weniger Aufwand.