

Enterprise Apps verändern Unternehmen

Kunden, Mitarbeitende, Lieferanten, Management – alle fordern den mobilen Zugriff. Die Umsetzung der Vision «Mobile Enterprise» wirkt sich jedoch auf Kernprozesse und -systeme aus, und Unternehmen müssen sich frühzeitig darauf einstellen. Dazu braucht es eine Mobile-Enterprise-Strategie. Aldo Rodenhäuser, Tom Sprenger



Aldo Rodenhäuser
Senior IT Consultant, Adnovum



Dr. Tom Sprenger
CTO, Adnovum

Die Ansprüche an Firmen bezüglich Mobilität steigen ständig. Mitarbeitende wie Kunden sollen mobil bei Geschäftsprozessen mitwirken können. Damit verfolgen Unternehmen einerseits das Ziel, effizienter, kostengünstiger und flexibler zu produzieren. Andererseits möchten sie ihren Kunden neue mobile Geschäftsmodelle anbieten.

Effizientes Arbeiten ermöglichen

Mitarbeitende sollen unabhängig vom Standort jederzeit auf aktuelle Informationen zugreifen und bestimmte Informationen auch bearbeiten können. So können zum Beispiel Aussendienstmitarbeitende Daten direkt vor Ort erfassen und medienbruchfrei zur weiteren Verarbeitung auf die zentralen Firmenserver übermitteln. Komplementär dazu fordern Mitarbeitende heute flexiblere Arbeitsmodelle. Damit kommen zusätzlich Arbeitgeberattraktivität und Mitarbeiterzufriedenheit ins Spiel.

Der mobile Zugriff auf Daten erfordert eine passende Firmenkultur und eine geeignete technische Infrastruktur. Unternehmen investieren heute signifikante Summen, um ihre Infrastruktur «Mobile Enterprise»-ready zu machen, mit Ansätzen wie Bring your own Device, Mobile Device Management und Unified Communication and Collaboration. Dazu kommen Sicherheitskonzepte, da durch die mobilen Geräte der klassische Security-Perimeter zunehmend erodiert.

Mobile Kunden abholen

Mit mobilen Lösungen wollen Firmen zudem Kunden auf neu erschlossenen Kanälen mitgebenfalls neuen Geschäftsmodellen abholen. Damit entsprechen sie dem Kundenbedürfnis, Geschäfte selbstständig über Apps auf dem Smartphone oder Tablet abzuwickeln. Enterprise Apps werden dadurch

zu firmenkritischen Anwendungen. Sie verschaffen dem Kunden einen zwar durch Berechtigungen eingeschränkten, aber doch direkten Zugriff auf die Kernprozesse eines Unternehmens. Kunden und Mitarbeitende arbeiten dabei immer häufiger auf derselben Infrastruktur, wenn auch mit unterschiedlichen Berechtigungen. Deshalb müssen Enterprise Apps bezüglich Security und Integration strengen Richtlinien genügen.

App-Entwicklung: Komplexität reduzieren und Kernprozesse neu gestalten

Die hohe Kunst der App-Entwicklung besteht darin, komplexe Prozesse für den Benutzer auf dem Smartphone möglichst intuitiv erfassbar und einfach erscheinen zu lassen. Der Benutzer kann so den Eindruck gewinnen, dass sich hinter einer App nicht viel verbirgt. Die Umsetzung kann jedoch sehr komplex sein. Die eigentliche Implementierung der App ist dabei vielfach der kleinste Teil des Aufwands. Umso wichtiger ist es, schon zu Beginn die Spreu vom Weizen zu trennen. Statt eine bestehende Applikation in ihrem ganzen Umfang eins zu eins als App anzubieten, empfiehlt es sich, sich auf die wichtigsten Funktionen zu fokussieren.

Die Basis für den Designprozess bildet auch bei einem Mobile-Projekt das Erfassen der Anforderungen. Unter Umständen müssen Kernprozesse des Unternehmens optimiert oder neu definiert werden, um die Möglichkeiten des mobilen Geräts wie Lokation oder «always on» zu nutzen und dem Nutzer ein echt mobiles Erlebnis bieten zu können. Änderungen an Kernprozessen haben nicht nur technische, sondern oft auch organisatorische und personelle Auswirkungen und erfordern deshalb Zeit, Ressourcen und Management Attention. Enterprise Apps greifen auf firmeninterne Systeme zu (Benutzerver-

waltung, Abrechnungssystem, Produktdatenbank, Lagerverwaltung etc.) und müssen entsprechend integriert werden. Diese Systeme können üblicherweise nicht von heute auf morgen angepasst werden. Potenzielle Änderungswünsche müssen deshalb früh identifiziert und mit den betroffenen Teams besprochen werden. Dabei ist es zentral, die Schnittstellen zu den Systemen so zu gestalten, dass sie die Steuerung komplexer Prozesse über einfache Benutzerinteraktionen ermöglichen.

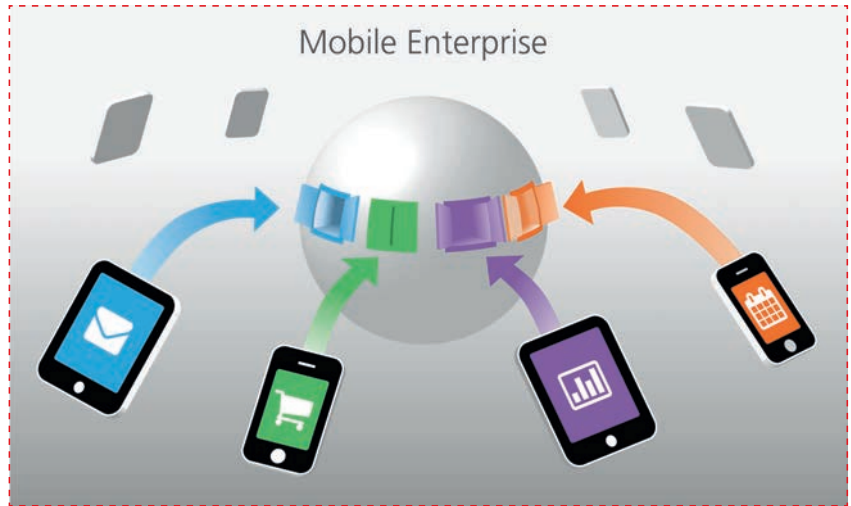
24x7, robust, sicher

Die Erwartungen der Nutzer sind hoch. Eine Verfügbarkeit von 24x7 ist selbstverständlich. Bieten alle involvierten Systeme diese Verfügbarkeit oder müssen zusätzliche Mechanismen wie Caching umgesetzt werden? Dies ist nur eine der Fragen, die es bei einer Integration zu beantworten gilt. Ebenfalls zentral ist die Performance. Nutzer erwarten kurze Antwortzeiten, unabhängig davon, wie viele andere Nutzer es gerade gibt oder wie komplex die Abfrage auf der Datenbank ist. Enterprise Apps müssen ebenso robust sein, auch bei langsamen oder unterbrochenen Verbindungen. Nach einer Unterbrechung in einem Tunnel soll die Verbindung so schnell wie möglich wieder aufgenommen und Anfragen sollen beantwortet werden, ohne dass der Nutzer etwas tun muss.

Auch um die Sicherheit wollen sich Benutzer nicht kümmern müssen. Will man sie nicht enttäuschen, müssen Sicherheitsaspekte bereits in der Anforderungsphase mit einfließen. Die Sicherheit muss übergeordnet und auf jeder Stufe greifen, vom Prozess über die App bis hin zum Backendsystem.

Mobile-Enterprise-Strategie ein Must

Insbesondere bei grossen, stark segmentierten Organisationen beobachten wir, dass mobile Lösungen mehr oder weniger koordiniert aus verschiedenen Teilorganisationen entstehen. Häufig fehlt ein Gesamtkonzept oder eine Strategie, wie man das Unternehmen in die Mobile-Enterprise-Welt bringen will. Dies birgt das Risiko, dass Funktionalitäten in mehreren Apps angeboten werden. Beim Kunden entsteht so in der mobilen Welt ein diffuses Bild vom Unternehmen.



Es gilt also, rechtzeitig eine Mobile-Enterprise-Strategie zu erarbeiten. Dies ist auch für infrastrukturelle Aspekte des Unternehmens von fundamentaler Bedeutung, beispielsweise für Zugänge, die für Apps geöffnet werden müssen, sowie für die Integration mit bestehenden Anwendungen. Eine Mobile-Enterprise-Strategie schafft die Voraussetzungen dafür, dass Apps zum einen funktional koordiniert und zum anderen technisch einheitlich eingebunden werden können. Dazu gehören auch Aspekte von Compliance und Governance, die den mobilen Zugriff regeln.

Wir gehen davon aus, dass die mobile Welt mit ihren Apps in naher Zukunft die dominierende Art des Zugriffs auf Firmeninformationen und -prozesse sein wird. Der mobile Kanal wird damit zu einem zentralen Kanal in einer Omni-Channel-Strategie. Kunden und Mitarbeiter eines Unternehmens nutzen zunehmend mehrere Kanäle parallel und arbeiten auf derselben Infrastruktur. Die technologischen Ansätze von Webapplikationen und Mobile Enterprise Apps nähern sich dabei einander an oder gehen sogar ineinander auf. Der Zugriff in das Unternehmen erfolgt dann via gemanagte Unternehmens-APIs mit entsprechenden Zugriffsrechten, die den Apps zur Verfügung gestellt werden. Apps werden so von einem Marketing-Instrument zu einem zentralen Bestandteil der Unternehmensinfrastruktur. <<

Mobile Enterprise: Kunden, Mitarbeitende und Lieferanten greifen über diverse Geräte und Dienste auf Unternehmensdaten zu. Bild: Adnovum