

toms spotlight: Mobile Anwendung transportiert lebendige Inhalte

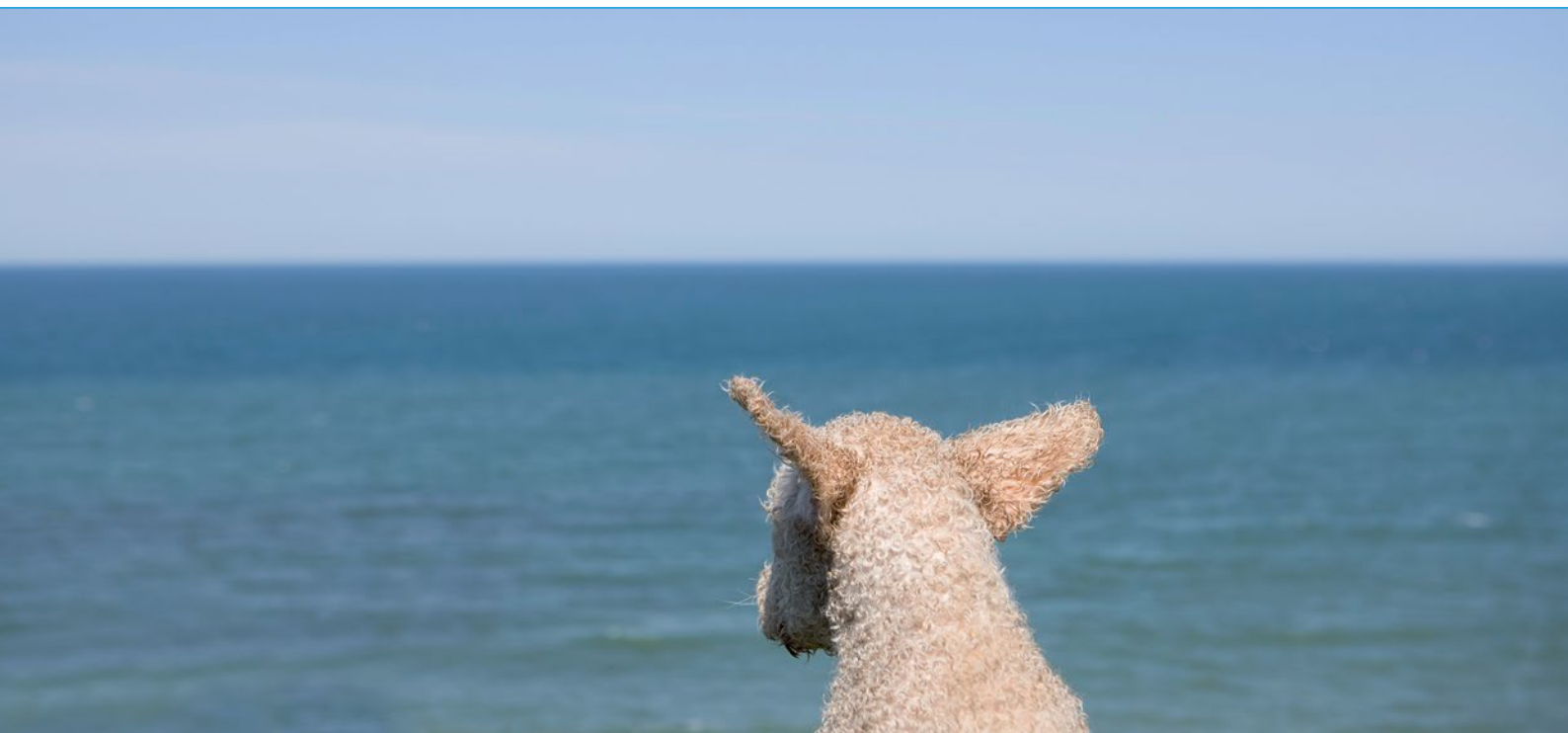
AUSGABE II/2013



- 3 Klartext**
Kraft einer besonderen Vorstellung
- 4 Fakten**
Schnittstelle für die Masse
- 5 Lösungen**
Reine Designroutine
- 6 Wirkung**
Vorsprung mit smartem Gerät
- 7 Referenz**
Elektronische Akte zum Mitnehmen
bei IT.NRW
- 8 Partner**

Nicht nur Anhänger mobiler Technik waren sofort begeistert: Multimediageräte, die man mit Berührungen und Gesten steuern kann – das zog. Zunächst nur im privaten Umfeld. Doch inzwischen sind Smartphones und Tablets auf dem besten Wege, auch das Business aufzurollen. Der Grund: Sie regen die Fantasie an. Aus den Fachbereichen kommen immer mehr Ideen für mobile Anwendungen. Und die IT-Abteilungen strampeln sich mächtig damit ab.

In Geschäftsprozessen hielt man lange vergeblich nach Tablets Ausschau. Doch Verkaufsprofis spitzen nun die Ohren. Denn so klar wie auf den Touchscreens haben ihre Kunden die Produktwelt noch nie gesehen. Bloß die Vorstellung von einer App-Entwicklung ist in manchen Firmen noch etwas struppig.

**Herausgeber**

Computacenter AG & Co. oHG
Europaring 34–40
50170 Kerpen
Tel.: +49 (0) 22 73/5 97-0
Fax: +49 (0) 22 73/5 97-1300

Handelsregistereintrag:

Amtsgericht Köln HRA 18096
Sitz der Gesellschaft: Kerpen
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer:
DE 186262134

Redaktion

Matthias Vogel
matthias.vogel@computacenter.com

Gestaltung

design blaues Wunder, Köln

Druck

johnen-druck GmbH & Co. KG,
Bernkastel-Kues

Erich Vogel

Solution Manager
Efficient Processes,
Computacenter



Oft fehlt uns nur die Fantasie. Vor ein paar Jahren hat sich kaum jemand ausgemalt, wie rasch Smartphones und Tablets unseren Alltag prägen würden. Zunächst nur den privaten, immer mehr nun auch den beruflichen. Dass man mit den anschmiegsamen Kleincomputern nämlich nicht nur spielen und die Wettervorhersage abrufen kann, hat sich unter Managern herumgesprochen. In zunehmendem Maße entdecken diese jetzt eine neue Seite an den flachen Multimediaquadern: den Businessnutzen.

Gemeint sind nicht die vielen Komfort-Apps, mit deren Hilfe man Zugverbindungen planen oder ein paar Minuten Zeit beim Einchecken in den Flieger sparen kann. Es geht um den Einsatz an der kaufmännischen Front, unmittelbar im Geschäftsprozess.

Zum Beispiel, um die Vorstellungskraft des Kunden zu befeuern. Denn Autokäufer entscheiden sich eher für das Fahrzeug mit der neuen Sicherheitstechnologie, wenn sie deren Funktion verstehen. Versicherungsnehmer schließen bereitwilliger eine Police ab, wenn Zahlen und Risiken Gestalt annehmen. Und Einkäufer entscheiden eben nicht nur nach dem Preis, sie müssen auch die Qualitätsmerkmale der Ware erkennen.

Für Vertriebs- und Marketingprofis ist die verkaufsfördernde Wirkung anschaulicher Produktdarstellungen ein alter Hut. Neu sind jedoch die Möglichkeiten, die ihnen besonders die Tablets offerieren: Datenabruf

und -eingabe quasi auf dem Schoß des Kunden, Konfiguratoren, Simulationen, Videoanleitungen und Produktdemos – in den Händen eines versierten Verkäufers kann das Tablet zu einem Zauberstab für die Kaufentscheidung werden. Im Service lösen die Touchgeräte mit ihrer Fähigkeit zur Visualisierung inzwischen ebenso viel Begeisterung aus. Und gemeinsam machen diese Geschäftsbereiche nun ihren IT-Leuten Dampf.

Letzteren mangelt es allerdings gerade ebenfalls an Imagination. Beispielsweise fragen sie sich, für welchen Usertypus solche Geräte wohl geeignet sind. Und mithin: welchen Geschäftsprozess ihre Abteilung damit unterstützen kann. Bei der Produktauswahl fällt den Verantwortlichen die Entscheidung auch nicht leichter, denn der Erfolg des iPads hat eine Vielzahl ähnlicher Tablet-PCs in nahezu jeder erdenklichen Form hervorgebracht.

Außerdem scheint das Ganze auch eine strategische Frage zu sein. Jedenfalls muss man doch annehmen, dass es bei der Entwicklung eigener Business-Apps auf die Wahl der richtigen Plattform ankommt. Oder etwa nicht? Kaum vorstellbar, welche Folgen eine Fehlentscheidung hätte. Und noch weniger, wie man die Benutzeroberfläche für eine Tablet-Anwendung gestaltet. Nicht auszudenken, wie eine IT-Organisation das alles bewerkstelligen soll. Aber nachzulesen – in dieser Ausgabe von toms spotlight.

Schnittstelle für die Masse



Apps, Geräte und Plattformen gibt es inzwischen für jeden Anwendungsfall. Das Haarige an der Vielfalt: Sie beschert den IT-Leuten einen großen Pflegeaufwand.

Zunächst kam der Markt für den professionellen Einsatz von Tablet-PCs recht behäbig aus den Startlöchern. Inzwischen bietet er jedoch alles, was Unternehmen für die Ausstattung eines mobilen Geschäftsprozesses brauchen. Schnelle Netze und sichere Technologien sind ebenso verfügbar wie komfortable Entwickler-Frameworks. Geeignete Hard- und Software gibt es praktisch für jeden Einsatzzweck. Doch gerade diese Vielfalt kann für IT-Verantwortliche zu einem Hemmschuh werden.

Zwangsläufig steigt mit ihr nämlich auch die Komplexität in der Verwaltung. Wenn das Spektrum aus Geräten, Betriebssystemen und Apps eine gewisse Breite erreicht, sind die üblichen Tools für ein Mobile Device Management überfordert. Natürlich hat die Industrie das bereits erkannt – und uns ein neues Akronym geschenkt: MEAP.

Hinter dem Kürzel für eine Mobile Enterprise Application Platform verbirgt sich die Erweiterung des herkömmlichen Gerätemanagements um Funktionen, mit denen sich Multi-Plattform-Apps einfacher entwickeln und besser administrieren lassen. Klingt nach einem dicken Brocken, geht Programmierern und IT-Leitern aber runter wie Öl.

Erstgenannte erhalten mit der MEAP endlich ein universelles Entwicklungswerkzeug für alle mobilen Betriebssysteme. Außerdem müssen die App-Konstrukteure weder die Datenstruktur der Backend-Systeme noch die Details der Schnittstellen kennen. Stattdessen arbeiten sie mit einem einheitlichen Datenmodell – und sparen sich einen immensen Aufwand. Aufatmen auch bei den IT-Chefs. Denn der besondere MEAP-Aufbau schützt deren Infrastruktur mittels integrierter Firewall und Verschlüsselungstechnik sowie definierter Sicherheitsvorgaben für Programmierer.

Bleibt die Gretchenfrage: Wann lohnt sich eine MEAP? Analysten haben dafür eine Faustregel aufgestellt. Sie besagt, dass sich Unternehmen näher mit dem MEAP-Ansatz befassen sollten, wenn sie jeweils mindestens drei Apps, Betriebs- und Backend-Systeme unterstützen müssen. Auf eine unabhängige Beratung sollten interessierte Firmen dennoch nicht verzichten. In vielen Fällen kommen sie auch jenseits dieser Dreiergrenze prima ohne eine MEAP zurecht.

Insbesondere den Entwicklungsaufwand für mobile Anwendungen überschätzen IT-Verantwortliche oft. Der Grund: ihre Erfahrung aus der Desktop-Welt. Anders als dort lassen sich die meisten App-Projekte für Tablets oder Smartphones mit zehn bis 50 Personentagen Aufwand realisieren. Noch schneller geht es, wenn der Berater erkennt, dass eine Entwicklung gar nicht notwendig ist. Nicht selten genügt es nämlich, vorhandene Apps, wie sie viele Hersteller von Standardsoftware anbieten, an die konkreten Bedürfnisse anzupassen.

Keinesfalls ausreichend ist hingegen, dass der Markt nun alles bereithält für einen mobilen Geschäftsprozess. Immer noch braucht es jemanden, der die zündende Idee für den Anwendungsfall mitbringt. Und die Erfahrung, sie effektiv umzusetzen.

Reine Designroutine

Stylische Oberflächen machen noch keinen Geschäftsprozess, ebenso wichtig sind saubere Abläufe. Plus: eine schnelle Entwicklung, bei der alles glattgeht.



Zuerst die schlechte Nachricht: Code alleine ist zu wenig. Bei der Anwendungsentwicklung für einen mobilen Geschäftsprozess müssen verschiedene Kompetenzen zusammenwirken. Selbstverständlich brauchen Sie dafür auch Programmierer. Bevor diese jedoch ihren Code schreiben können, müssen sich andere schlaue Köpfe dieselben zerbrechen. Jetzt die gute Nachricht: Es sind unsere Köpfe.

Genau hinsehen

Nicht jeder Businessvorgang eignet sich für die Bearbeitung mit einem Smartphone oder einem Tablet-Computer. Deshalb analysieren unsere Berater Ihre geschäftlichen Abläufe und empfehlen Ihnen gegebenenfalls die nötigen Anpassungen. Immer Ihre Praxisanforderungen vor Augen beschreiben wir den Use Case, sprich: Ihren Anwendungsfall, und hinterfragen seine technische Umsetzbarkeit. In diesem Stadium lassen sich die Entwicklungskosten sowie die Aufwände für die Integration und Wartung der mobilen Anwendung schätzen. Insbesondere untersuchen unsere Experten, ob es für Ihren Use Case bereits geeignete Applikationen gibt, die sie mit geringem Aufwand an Ihre Bedürfnisse anpassen können.

WYSIWYG – versprochen

Weit mehr als bei einer Desktopanwendung hängt der Erfolg einer mobilen App von ihrem Design ab. Hauptsächlich deshalb, weil auf den Touchscreens weniger Platz ist, die Schaltflächen jedoch größer ausfallen müssen als bei einer PC-Anwendung. Schließlich soll der Benutzer alles mit seinen Fingern bedienen können. Kluge Menüstrukturen mit intuitiven Bedienschritten sind gefragt, um diese Herausforderung zu bestehen.

Gutes App-Design bedeutet außerdem, technische Leistungsmerkmale des Geräts gezielt für die Anwendung zu nutzen. Gesten, Gyroskopsensoren und GPS-Daten können die Kommunikation mit dem Benutzer und seinen Gesprächspartnern wirkungsvoll unterstützen – oder in Spielerei ausarten. Unsere Consultants wissen, wo die Grenze verläuft.

Dass weniger oft mehr ist, gilt auch bei der grafischen Gestaltung der Oberfläche. Deshalb kooperiert Computacenter mit erfahrenen Grafikern, die Ihre Corporate-Design-Vorgaben beherzigen und Ihren Apps einen unverkennbaren Unternehmenslook geben.

Reden könnte man noch viel über Design. Besser ist aber, man sieht es – und zwar möglichst vorher. Mock-up nennen das Softwareentwickler, und es bedeutet: Wir zeigen Ihnen, wie Ihre fertige App aussehen wird, bevor unsere Entwickler loslegen.

Schnelle Umsetzung

Grundsätzlich unterscheiden wir zwei Entwicklungsansätze: einen plattform-spezifischen und einen plattformübergreifenden. In beiden Fällen bevorzugt Computacenter agile Methoden wie Scrum, die sich in Projekten als effektiv erwiesen haben. Bei dieser iterativen Vorgehensweise definieren Sie mit unseren Entwicklern erst nach Abschluss eines Leistungspakets die Anforderungen für das nächste. Ihr Vorteil: Sie gelangen schneller zu einer funktionierenden Lösung.

Je nach Komplexität der Entwicklung greifen wir auf kommerzielle Frameworks oder Open-Source-Werkzeuge zurück. Jedenfalls verwenden unsere Spezialisten nur Hilfsmittel, die auf etablierten Standards wie HTML5, CSS und JavaScript basieren. Dazu gehören beispielsweise jQuery Mobile, PhoneGap, Appcelerator Titanium und IBM Worklight. Was das alles bedeutet? Dass unser Werkzeugkasten proppenvoll ist mit den besten Tools für Ihre Anwendungsentwicklung.

Mit Köpfchen

Wie für herkömmliche Anwendungen sollten Sie auch für mobile ein Betriebskonzept haben. Computacenter liefert es Ihnen gleich mit. Noch ein Pluspunkt: Bei der Entwicklung denken wir immer schon an die spätere Integration und das Management der Lösung, zum Beispiel mit einer MEAP. Warum? Weil wir es können. Von den schlaugen Köpfen haben wir halt ziemlich viele.



Vorsprung mit smartem Gerät

Dabeihaben ist alles. Und über Datenverfügbarkeit hinaus können Unternehmen noch viel mehr mit einer mobilen Businessanwendung erreichen. Was hervorsteicht: dass diese auch etwas mit uns macht.

Muss es Unternehmen inzwischen peinlich sein, wenn sie noch keine Tablet-PCs einsetzen? Weisen sie sich damit als Ewiggestrige der Telekommunikation aus? Zumindest gilt umgekehrt: Firmen, die ihre Mitarbeiter mit den smarten Touchcomputern ausstatten, kommunizieren damit etwas. Das ist unvermeidbar. Und da die Geräte im professionellen Umfeld zurzeit noch spärlich vorkommen, vermitteln sie einen gewissen Innovationsgeist ihrer Besitzer: Solche Unternehmen gehen offenbar mit der Zeit. Sie setzen auf neue Technologien, verwenden moderne Kommunikationsformen – und bieten das vermeintlich überlegene Angebot.

Aus Eindrücken werden Emotionen, und spätestens beim Kunden verwandeln sich diese in Wettbewerbsvorteile. Tablet-Anwendungen sind die Katalysatoren in diesem Prozess. Sie können Produkte in jeder erdenklichen Bild- und Tonform beschreiben und sogar die Rezipienten in die Präsentation einbeziehen. Schütteln, drehen, skalieren – erstmalig erleben Kunden ein Produkt mit eigenen Händen, das der Verkäufer nicht dabeihaben muss. Spielerei? Keineswegs. Denn ein besseres Verständnis von den Produkteigenschaften und ihrem Nutzen für den Kunden führen zu einer höheren Kaufbereitschaft. Dieser können die Interessenten sogar an Ort und Stelle nachgeben, indem sie mit einer rechtsverbindlichen Unterschrift auf dem Tablet den Vertrag abschließen.

Prozesse verbessern und nebenbei Kosten sparen – auch das

können Tablet-Anwendungen bewirken. Mit animierten Bauplänen erleichtern sie Servicetechnikern beispielsweise, Störungsursachen zu finden und die richtigen Ersatzteile zu bestellen. Der Effekt: schnellere Instandsetzungen und weniger Folgeeinsätze. In elektronischen Handbüchern, die zudem nichts wiegen, können die Monteure suchen, sich Notizen machen und diese Erfahrungen mit ihren Kollegen teilen.

Zur Dokumentation eignen sich die handlichen Touchgeräte ohnehin sehr gut. In vielen Außendienstberufen geht es hauptsächlich darum, die notwendigen Informationen dabeizuhaben und vor Ort mit neuen zu ergänzen. Auf ihren Tablets erfassen zum Beispiel Sachverständige die Daten direkt, ohne Übertragungsfehler, und können den Unterlagen sogar Fotos und Videos hinzufügen. Wegen fehlender Dokumente muss der Gutachter nicht mehr umkehren. Ein entsprechendes Backend-System vorausgesetzt aktualisiert er den Datenbestand für seine Anwendung online.

Und schließlich goutieren es auch Bewerber, wenn Unternehmen sich auf diese Weise fortschrittlich zeigen. Längst ist bekannt, dass sich die technische Ausstattung zu einem Kriterium bei der Wahl des Arbeitgebers entwickelt hat. Nicht zuletzt, weil viele Mitarbeiter den Komfort der Smartphone- und Tablet-Anwendungen aus ihrem privaten Umfeld kennen – und nicht einsehen, warum sie im Beruf darauf verzichten sollen.



Elektronische Akte zum Mitnehmen bei IT.NRW

IT soll das Arbeiten leichter machen. Beim Düsseldorfer Behördendienstleister versteht man das – und ersetzt schwere Aktenstapel durch eine handliche Tablet-Anwendung.



Dr. Jörg Flüs
IT.NRW

tom sprach mit Dr. Jörg Flüs, Fachbereichsleiter für Basisanwendungen beim Landesbetrieb Information und Technik Nordrhein-Westfalen.

tom: Herr Dr. Flüs, was macht ein Landesbetrieb für IT?

Flüs: Landesbetrieb heißt, dass wir zum Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Kommunales gehören und somit rechtlich nicht selbstständig sind, aber nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten arbeiten. Zum einen erfüllen wir statistische Aufgaben, die gesetzlich geregelt sind. Darüber hinaus arbeiten wir als zentraler IT-Dienstleister für die Landesverwaltung Nordrhein-Westfalen. Für diese entwickeln wir Technologielösungen und unterstützen die Geschäftsprozesse der Ressorts mit IT.

tom: Offenbar auch mobile Prozesse. Arbeitet man in der Verwaltung nicht vornehmlich stationär?

Flüs: Es gibt sogar sehr viele Bereiche, die ein mobiles Arbeiten erfordern. Man denke etwa an Betriebsprüfer oder die Gewerbeaufsicht, die Betriebe besuchen müssen. In der Justiz arbeiten Bewährungshelfer aushäusig, und der Bau- und Liegenschaftsbetrieb ist ständig auf Baustellen unterwegs.

tom: Was benötigen diese Leute für ihre Arbeit?

Flüs: Im Wesentlichen müssen sie alle aktenrelevanten Informationen zur Verfügung haben. Außerdem müssen sie Daten aufnehmen können, die sich später in der Akte wiederfinden sollen. Beispielsweise dokumentieren Betriebsprüfer ihre Beobachtungen durch Notizen und Fotos, die sie anschließend in die Betriebsakte überführen müssen.

Wie das heute aussieht, kennt man aus dem Fernsehen: Der Minister geht mit einem Aktenstapel unterm Arm zur Kabinettsitzung.

tom: Computacenter hat für Sie die eAkte2Go entwickelt. Können Sie die Aktenstapel damit vermeiden?

Flüs: Die eAkte2Go beruht auf einem realen Vorbild, der sogenannten Handakte. Das ist ein Teilauszug einer Akte, den man zum Beispiel zu einer Sitzung mitnimmt. Auslösend war jedoch, dass wir gerade die Architektur der elektronischen Akte nach dem neuen BMI-Rahmen-

konzept umbauen. Darin ist ein Dokumentenmanagementsystem als elektronischer Aktenschrank vorgesehen. Außerdem gibt es Bausteine für die informelle Zusammenarbeit und die Vorgangsbearbeitung. Dies alles soll über Clientanwendungen nutzbar sein.

Unser DOMEA-System kann pro Akte mehrere Handakten enthalten. Diese können sich User ganz oder dokumentenweise auf ihr mobiles Gerät verschlüsselt herunterladen. Da die App einen Offline-modus hat, können Anwender auch ohne Netzwerkverbindung mit den Informationen arbeiten. Online können sie jederzeit neue Versionen oder Dokumente nachladen.

tom: Sicherheitsbedenken haben Sie dabei nicht?

Flüs: Grundsätzlich ist das Aktenhalten auf mobilen Geräten eine zweischneidige Sache. Für Anwender und ihren Arbeitsalltag ist das einerseits sehr sinnvoll. Auf der anderen Seite sollten User sehr genau prüfen, welche Daten sie unterwegs benötigen. Bei personenbezogenen Daten ist ganz sicher Zurückhaltung geboten. In jedem Fall haben wir großen Wert darauf gelegt, dass die Dokumente verschlüsselt sind und in ihrem App-Container bleiben. Und dass eine Bearbeitung mit anderen Tablet-Werkzeugen nicht möglich ist.

tom: Dominiert bei dieser Lösung der wirtschaftliche oder der praktische Nutzen?

Flüs: Natürlich ist es zunächst praktisch, wenn man fehlende Informationen während eines Außentermins nachladen kann und deswegen nicht zurückfahren muss. Fahrt- und Reisekosten vermeidet das allerdings auch. Und das nachträgliche Einarbeiten von Dokumenten oder Fotos, die vor Ort entstehen, erübrigt sich. Was ebenfalls entfällt, ist ein immenser Platzbedarf, um den Papierkram zu lagern.

tom: Noch ist die eAkte2Go ein Pilotprojekt. Wie geht es weiter?

Flüs: Mit der aktuellen Version, die wir auf der diesjährigen CeBIT vorgestellt haben, sind wir sehr zufrieden. Die Reaktionen zeigen, dass wir damit in einen Bedarf hineingestoßen sind. Nun wollen wir sehen, ob sich die Annahmen, die wir bei der Entwicklung getroffen haben, auch in der Praxis bewähren.

PARTNER

Computacenter unterhält Partnerschaften mit allen führenden Technologieanbietern. Die in diesem Heft beschriebenen Lösungen realisieren wir insbesondere mit Produkten von



lenovo



Microsoft

CITRIX

Mobile Iron



Computacenter AG & Co. oHG

Europaring 34-40

50170 Kerpen

Tel.: +49 (0) 22 73/5 97-0

Fax: +49 (0) 22 73/5 97-1300

www.computacenter.de



ClimatePartner^o
**klimaneutral
gedruckt**

Zertifikatsnummer:
956-53510-0112-1033
www.climatepartner.com

