

# Inhalt

**Vorwort** ..... v

**Inhalt** ..... vii

**1 Zieldefinition** ..... 1

1.1 Zielgruppe und Zielsetzung ..... 2

1.2 Der Weg zum Ziel ..... 3

**2 Einordnung wesentlicher Grundbegriffe und Entwicklungen** ..... 7

2.1 IT wird mobil: Vom Mobiltelefon zu Smartphone und Smartwatch ..... 7

2.2 Vom Betriebssystem zum mobilen Ökosystem ..... 10

2.3 Von der App zum integrierten mobilen Service ..... 11

2.3.1 Arten von Apps ..... 12

2.3.2 Apps im Kontext mobiler Services ..... 14

2.4 Mobile Business und mobiles Arbeiten – Abgrenzung und Einordnung ..... 17

**3 Einsatzfelder mobiler Anwendungen aus Unternehmenssicht** ..... 19

3.1 Mobile Anwendungen in der Kundenkommunikation und dem Marketing ..... 20

3.1.1 Kundeninformation und -dialog ..... 20

3.1.2 Mobile Promotion und mobile Advertising ..... 23

3.1.3 Mobile Commerce ..... 28

3.2 Mobile Anwendungen als Produkt oder Service ..... 32

3.3 Produkterweiterungen durch mobile Services ..... 33

3.4 Mobile Anwendungen im Außendienst ..... 35

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| 3.4.1    | Mobile Beratungs- und Vertriebsunterstützung.....                     | 35        |
| 3.4.2    | Smarter mobiler Service und Support.....                              | 36        |
| 3.5      | Mobile Unterstützung unternehmensinterner Tätigkeiten .....           | 37        |
| 3.5.1    | Mobile Personal Information Management .....                          | 37        |
| 3.5.2    | Mobiler Zugriff auf Unternehmensanwendungen .....                     | 38        |
| 3.5.3    | Smarte Anlagen- und Prozesssteuerung.....                             | 39        |
| 3.6      | Projektskizze für eine integrierte mobile Unternehmenslösung .....    | 41        |
| 3.6.1    | Situation und Unternehmensumfeld .....                                | 41        |
| 3.6.2    | Geplante Anwendungen.....   | 41        |
| 3.6.3    | Die Anwendungen im Zusammenhang.....                                  | 44        |
| <b>4</b> | <b>Aufgaben und Werkzeuge im Management mobiler Anwendungen .....</b> | <b>47</b> |
| 4.1      | Management mobiler Kundenbeziehungen.....                             | 47        |
| 4.1.1    | CRM als integrierter Ansatz .....                                     | 47        |
| 4.1.2    | Mobile Marketing Management durch Marketing Automation.....           | 51        |
| 4.1.3    | IT-Integration und Channel Management im M-Commerce .....             | 52        |
| 4.1.4    | Verkaufs- und Serviceunterstützung durch M-CRM .....                  | 54        |
| 4.2      | Enterprise Mobility Management (Michael Schnaider).....               | 54        |
| 4.2.1    | Wesentliche Entscheidungen .....                                      | 56        |
| 4.2.2    | Aspekte des Mobility Management am Beispiel DreamBus GmbH .....       | 62        |
| 4.2.3    | Integrativer Lösungsansatz: Enterprise Mobility Management.....       | 63        |
| 4.2.4    | Markt-Entwicklung .....   | 72        |
| 4.2.5    | Cloud versus On Premises .....  | 73        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>5 Sicherheitstechnische Anforderungen (Andreas Gabriel) .....</b>                       | <b>75</b> |
| 5.1 Wichtige Begriffe im Umfeld der mobilen Sicherheit.....                                | 76        |
| 5.2 Basis-Sicherheit für mobile Endgeräte.....   | 77        |
| 5.3 Weiterführende Sicherheitsmaßnahmen .....  | 82        |
| 5.4 Individuelle Schutzmaßnahmen im Unternehmen .....                                      | 85        |
| 5.5 Sichere (Eigen-) Entwicklung .....   | 88        |
| 5.6 Umsetzung „Informationssicherheit bei der DreamBus GmbH“.....                          | 89        |
| 5.7 Zusammenfassung & Fazit.....   | 92        |
| <b>6 Rechtliches Umfeld (David Herzog) .....</b>   | <b>93</b> |
| 6.1 Innerer Kreis der Unternehmensführung .....  | 95        |
| 6.1.1 Allgemeine Pflichten ordnungsgemäßer Unternehmensführung.....                        | 96        |
| 6.1.2 Haftungstatbestände, Organisationsverschulden .....                                  | 97        |
| 6.1.3 Freiwillige Selbstverpflichtungen.....   | 99        |
| 6.2 Unternehmensinterner Rechtskreis .....   | 100       |
| 6.2.1 Datenschutz.....   | 101       |
| 6.2.2 Grundrechtskollisionen .....   | 111       |
| 6.3 Unternehmensexterne – Kunden und Dritte.....   | 120       |
| 6.3.1 Datenschutz.....   | 122       |
| 6.3.2 Verbraucherschutz .....  | 122       |
| 6.3.3 Urheberrecht .....   | 125       |
| 6.3.4 Wettbewerbsrecht .....   | 127       |
| 6.3.5 Umgang mit der öffentlichen Meinung.....   | 129       |
| 6.3.6 Rechtskonforme Gestaltung von E-Commerce-Plattformen,<br>insbesondere von Apps ..... | 130       |

|   |     |
|---|-----|
| <b>7 Entwicklung und Umsetzung einer Mobile-Gesamtstrategie</b> .....                 | 141 |
| 7.1 Potential- und Umfeldanalyse .....  | 143 |
| 7.1.1 Ermittlung des internen Handlungsbedarfs.....                                   | 143 |
| 7.1.2 Betrachtung des Marktes und Geschäftsumfeldes .....                             | 144 |
| 7.2 Strategieentwicklung und Grobkonzeption.....                                      | 145 |
| 7.2.1 Festlegung der Ziele und Zielgruppen.....                                       | 146 |
| 7.2.2 Grobkonzeption der geplanten Gesamtlösung.....                                  | 147 |
| 7.3 Entwicklung des Sicherheits- und Enterprise Mobility<br>Management-Konzepts ..... | 148 |
| 7.4 Definition und Priorisierung von Teilprojekten .....                              | 150 |
| 7.5 Realisierung der Teilprojekte.....  | 151 |
| 7.5.1 Szenariobasierte Anforderungsermittlung .....                                   | 151 |
| 7.5.2 Auswahl und Zukauf von Standardsoftwarelösungen .....                           | 155 |
| 7.5.3 Individualentwicklung integrierter mobiler Services.....                        | 156 |
| 7.6 Technisch-organisatorische Integration .....                                      | 169 |
| 7.7 Bereitstellung und Distribution .....   | 170 |
| 7.8 Bewerbung, Anwendungsbetrieb und Monitoring.....                                  | 171 |
| 7.9 Lifecycle Management.....   | 172 |
| <b>8 Ausblick</b> .....   | 175 |
| 8.1 Standortbestimmung .....  | 175 |
| 8.2 Erkennbare Entwicklungen .....  | 176 |
| 8.3 Herausforderungen für Unternehmen .....   | 177 |

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| <b>Über die Autoren .....</b>      | 179 |
| <b>Literaturverzeichnis.....</b>   | 181 |
| <b>Abkürzungsverzeichnis .....</b> | 187 |
| <b>Stichwortverzeichnis .....</b>  | 191 |