

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
4	Aufgaben und Werkzeuge im Management mobiler Anwendungen	47
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

5 Sicherheitstechnische Anforderungen (Andreas Gabriel)	75
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
6 Rechtliches Umfeld (David Herzog)	93
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, insbesondere von Apps	130

7 Entwicklung und Umsetzung einer Mobile-Gesamtstrategie.....	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 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
8 Ausblick	175
8.1 Standortbestimmung	175
8.2 Erkennbare Entwicklungen	176
8.3 Herausforderungen für Unternehmen	177

Über die Autoren	179
Literaturverzeichnis.....	181
Abkürzungsverzeichnis	187
Stichwortverzeichnis	191