

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis ..... V

Tabellenverzeichnis..... VII

Abkürzungsverzeichnis ..... IX

**1 Einführung..... 1**

    1.1 Begriffsabgrenzung..... 1

    1.2 Motivation ..... 2

    1.3 Problemstellung & Ausgangsituation ..... 5

    1.4 Zielsetzung ..... 7

**2 Bedeutung einer Mobile-Strategie ..... 9**

    2.1 Strategischer Nutzen mobiler Technologien..... 9

        2.1.1 Makroökonomische Veränderungen ..... 10

        2.1.2 Mobile Mehrwerte in der Assekuranz..... 11

        2.1.3 Stellung einer Mobile-Strategie ..... 16

    2.2 Mobile als Werkzeug des BPM ..... 18

        2.2.1 Stellung im BPM Kreislauf..... 19

        2.2.2 Schnittstellen zu weiteren BPM Technologien..... 21

    2.3 Mobile als Teilaspekt des CEM ..... 23

        2.3.1 Notwendigkeit von CEM ..... 23

        2.3.2 Abgrenzung des CEM vom CRM und vom Marketing ..... 24

        2.3.3 Funktionsweise & Einsatzmöglichkeiten mobiler Technologien ..... 25

**3 Umsetzung einer Mobile-Strategie ..... 29**

    3.1 Vorgehensmodelle..... 29

        3.1.1 Vorgehensmodell nach Köhler & Gruhn (2004) ..... 30

        3.1.2 Projektbezogenes Vorgehensmodell ..... 36

3.2 Strategische & Organisatorische Phase.....	40
3.2.1 Projektkontext .....	40
3.2.2.1 Technologische Prinzipien.....	41
3.2.2.2 Strategische Prinzipien .....	43
3.2.2.3 Prozessuale Prinzipien .....	46
3.3 Prozessuale Phase.....	47
3.3.1 Facharchitektur entwerfen.....	48
3.3.2 Prozessmodell entwickeln .....	51
3.4 Technische Phase .....	57
3.4.1 Architektur-Übersicht Modell.....	57
3.4.1.1 Anwendungen .....	60
3.4.1.2 Enterprise Service Bus (ESB).....	62
3.4.1.3 Mobile Device Management (MDM).....	63
3.4.1.4 Mobile Enterprise Application Platform (MEAP).....	66
3.4.1.5 Portal (WebApp).....	69
3.4.1.6 Mobile Device.....	70
3.4.1.7 App.....	73
3.4.2 Schnittstellenmodell.....	76
3.4.3 Technisches Komponentenmodell .....	78
3.4.4 technisch-detailliertes Prozessmodell .....	80
4 Sicherheitsaspekte .....	85
4.1 Verlorene und gestohlene Endgeräte .....	86
4.2 Unberechtigter Datenzugriff .....	88
4.3 Datentrennung .....	90
4.4 Durchsetzungsschwächen .....	92
4.5 Sicherheit im Lebenszyklus .....	93
5 Fazit .....	97
5.1 Kritische Schlussbetrachtung.....	97

5.2 Entwicklungen und aktuelle Trends.....	99
5.2.1 Near Field Communication (NFC) .....	99
5.2.2 Enterprise Mobility Management Systems (EMMS) .....	100
5.2.3 Long Term Evolution (LTE) .....	101
5.2.4 Neue Schnittstellen.....	102
5.3 Lessons learned .....	103
Literaturverzeichnis.....	105
Anhang .....	111