

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	v
Tabellenverzeichnis	VII
Abkürzungsverzeichnis	IX
1 Einführung	1
1.1 Begriffsabgrenzung	1
1.2 Motivation	2
1.3 Problemstellung & Ausgangssituation	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