



Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Neue Trends, Lösungen und Bandbreiten zur sicheren Integration mobiler Mitarbeiter.

Referent: Christian Mowitz
Senior Communication Expert
Dirk Heuß PR

Herzlich willkommen

Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Markttreiber 2008.

Branchenübergreifende Trends im Enterprise Segment.

- Ölpreis, Finanzkrise, Liquidität, Globalisierung, **\$-Kurs**, Innovationszyklen usw.
- Lückenlose **Transparenz der Warenströme**, auch „non food“ – **Chargen-Rückverfolgung**
- Unternehmen bewegen sich heute in einem Umfeld, das mit einem massiven **Koordinations- und Kommunikationsbedarf** einhergeht:
 - Die **Zahl der Partner**, die eng in Unternehmensprozesse eingebunden werden, **steigt in allen Bereichen**, von Beschaffungs-, Entwicklungs- und Produktionsprozessen bis hin zu Vertriebs- und kundennahen Prozessen
 - Unternehmen agieren immer stärker in komplexen **Wertschöpfungsnetzen** über **Ländergrenzen und Zeitzone**n hinweg.
- Gleichzeitig müssen Unternehmen vor dem Hintergrund **steigender Marktdynamik** und **verkürzter Produktlebenszyklen** schnell und flexibel Entscheidungen treffen und neue Produkte und Dienstleistungen auf den Markt bringen.
- **Wachsende Mobilität der Mitarbeiter** – nicht mehr nur der Außendienst muss mobil sein.

Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Das Zusammenwachsen von IT und TK verändert gewohnte Unternehmensstrukturen.

Unternehmen befinden sich in einer Phase der „Technologieverunsicherung“

Handle ich falsch,
verpasse ich
Wettbewerbschancen!

Alles wird immer
komplexer, ich verliere
die Übersicht!

Tausend und eine
Baustelle und immer neue
Anforderungen von
„oben“!

Kostendruck und
Mitarbeiterabbau gefährden Job
und Stellung!

Mit den paar Leuten kann
ich das Know-how nicht
halten!

Datensicherung,
Einhaltung der
Gesetze, Updates,
Patches und
Entstörung fordern
mich voll und ganz!

Die Folge: „Renovierungsstau“ in der gesamten IT-Landschaft! Das meiste Budget (90%) wandert nur in den **Erhalt der Systeme!**

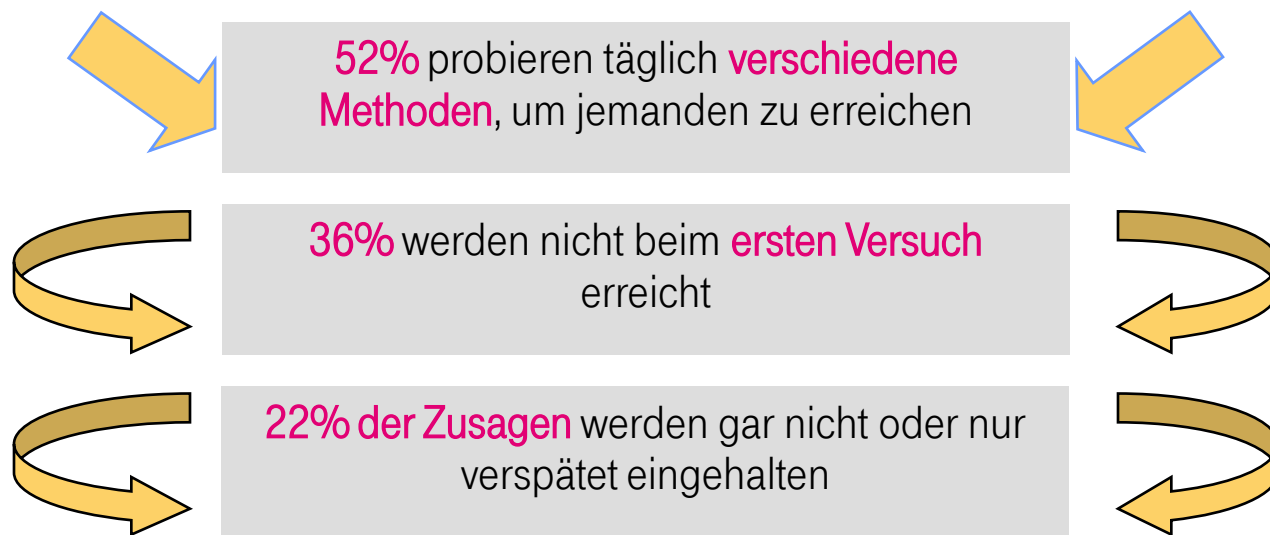
Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Eine tägliche Situation...

Verbesserung der Kundenbeziehung durch Kommunikationsoptimierung.

Anwender nutzen im Durchschnitt **6,4** verschiedene **Geräte** oder **Applikationen** zur Kommunikation

27% reisen durchschnittlich einmal im Monat. Die Mitarbeiter arbeiten zunehmend mobil

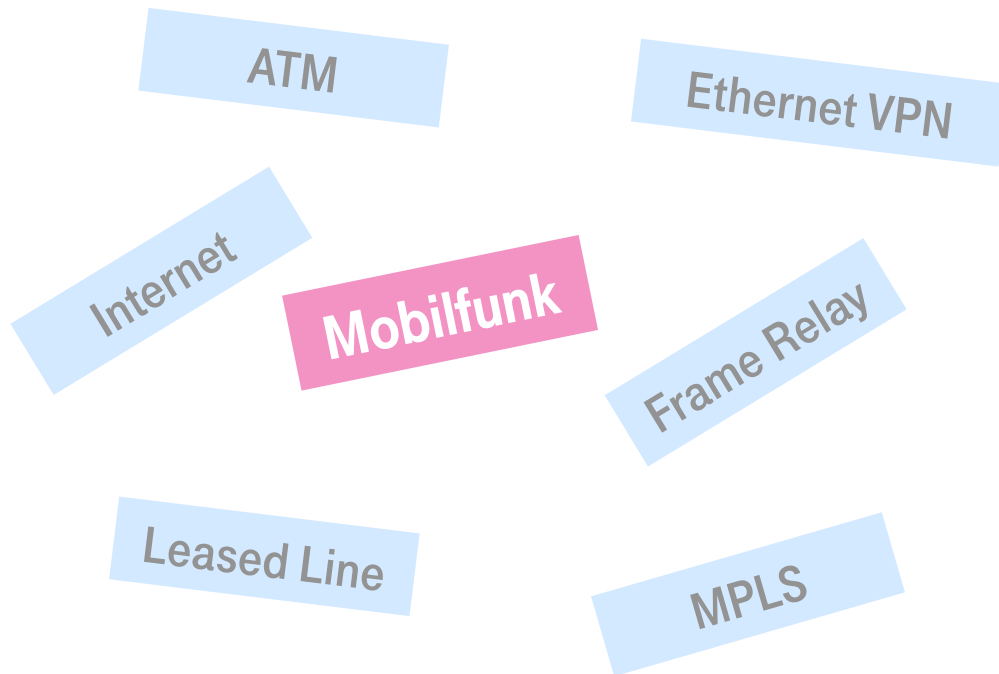


Quelle: Sage Research

Die Folge: verlorene Aufträge und verlorene Kunden!

Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren! Zurück zur Einfachheit... für die IT-Abteilung!

Statt heterogener Netze für unterschiedliche Anforderungen...



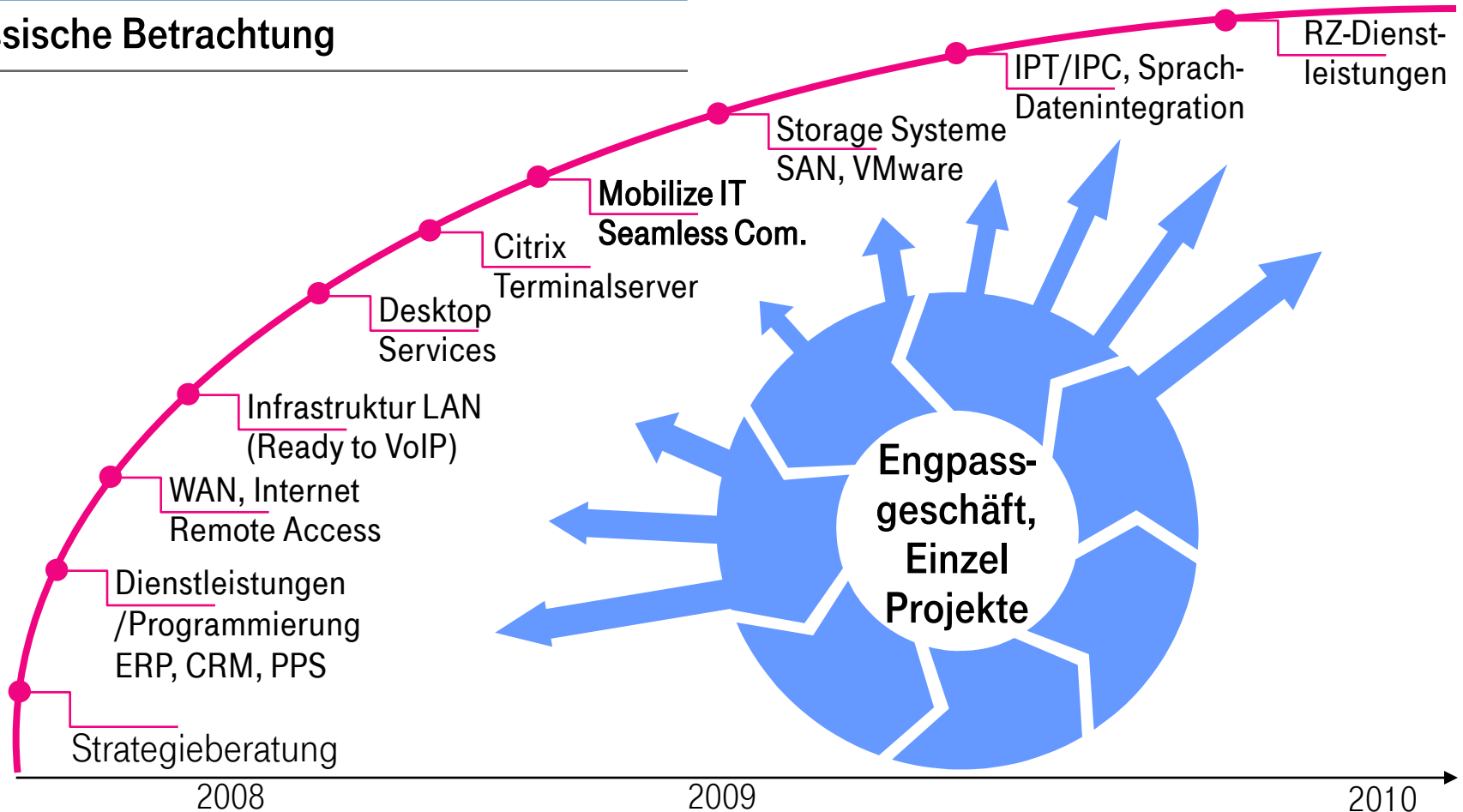
Unified Solution!



Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Individuelle Projektanforderungen.

Klassische Betrachtung



A white mobile phone is shown in a close-up, angled view. The phone has a BMW logo on the back and the word 'Systems' printed in blue on the front. The phone is set against a dark background.

Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Wie hat sich die Risikolage der Unternehmen verändert?

Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Sicherheit ist eine Unternehmensaufgabe.

Grundsätzliche Risiken.

Interne Risiken im ICT Umfeld:

- Mangelnde Verfügbarkeit.
- Fehlinvestitionen in der ICT.
- Fehler im Security Umfeld.
- Nichtbeachtung oder Fehlinterpretation von gesetzlichen Regelungen.



Externe Risiken:

- Angriffe aus dem Netz.
- Wirtschaftsspionage und Konkurrenzausspähung.
- Insolvenz von Kern-Dienstleistern und -Lieferanten.
- Mangelnde Verfügbarkeit externer Infrastruktur.
- ...



Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Risikobewertung von Wirtschaftsspionage.

Denken Sie NICHT zu kurz!

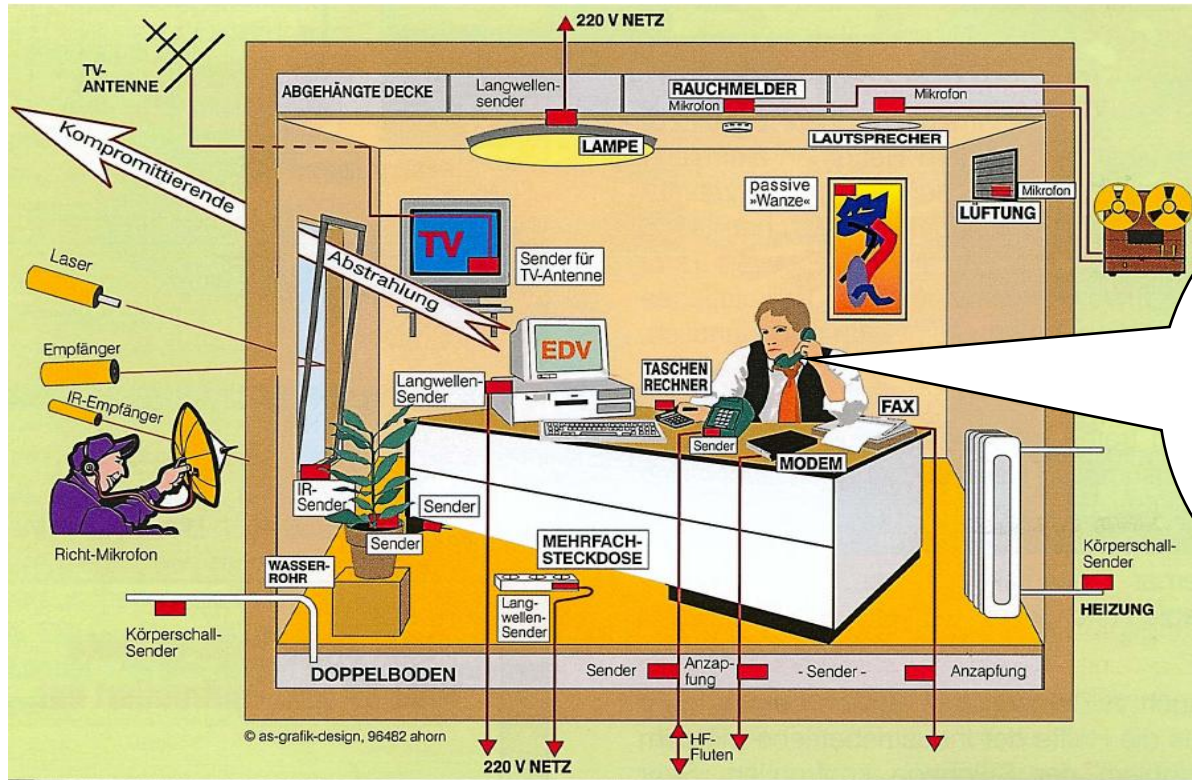


Unser Unternehmen ist sicher vor Angriffen!
Wir haben eine top Firewall!



Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren! Risikobewertung von Wirtschaftsspionage.

Denken Sie NICHT zu kurz!



Quelle: Landesamt für Verfassungsschutz Baden-Württemberg

Unser Unternehmen ist sicher vor Angriffen!
Wir haben eine top Firewall!



Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Risikobewertung von Wirtschaftsspionage.

Industriespionage!

Wie viele Mitarbeiter hat der MMS (Geheimdienst der VR China für Industriespionage)?

800.000 Mitarbeiter!

- Jeder Chinese der bei einem NICHT chinesischen Unternehmen arbeitet ist gesetzlich verpflichtet wöchentlich einen Report an den MMS zu liefern.
- Die meisten chinesischen Mitarbeiter in Fremdunternehmen unterstehen direkt dem MMS.
- Die höchste, ehrenhafte Leistung eines chinesischen Ingenieurs ist, „**perfekte Sachen**“ „**perfekt nachzubauen**“.

Maßnahmen und Hilfe
bietet der **Verfassungsschutz**, zum Beispiel
der des Landes NRW:

Innenministerium NRW
Abteilung 6 - Stichwort "Wirtschaft"
Haroldstraße 5
Telefon: 0211/871-2821
40213 Düsseldorf
E-Mail: abteilung-vi@im.nrw.de

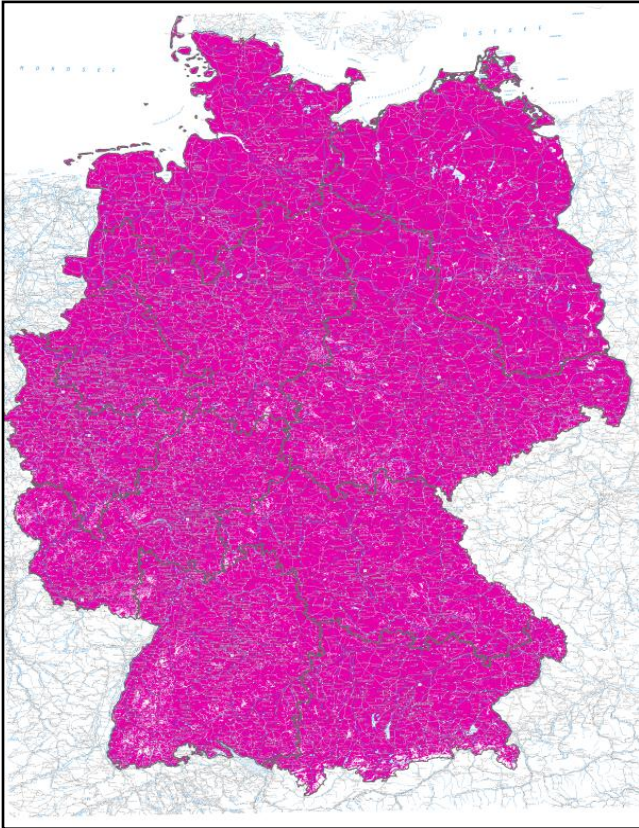


Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Wie entwickelt sich das Mobilfunknetz von T-Mobile?

Die T-Mobile Datennetze: So schnell kann's gehen! Unterwegs mit Highspeed Online - überall.

GPRS und EDGE Netzausbau 2008



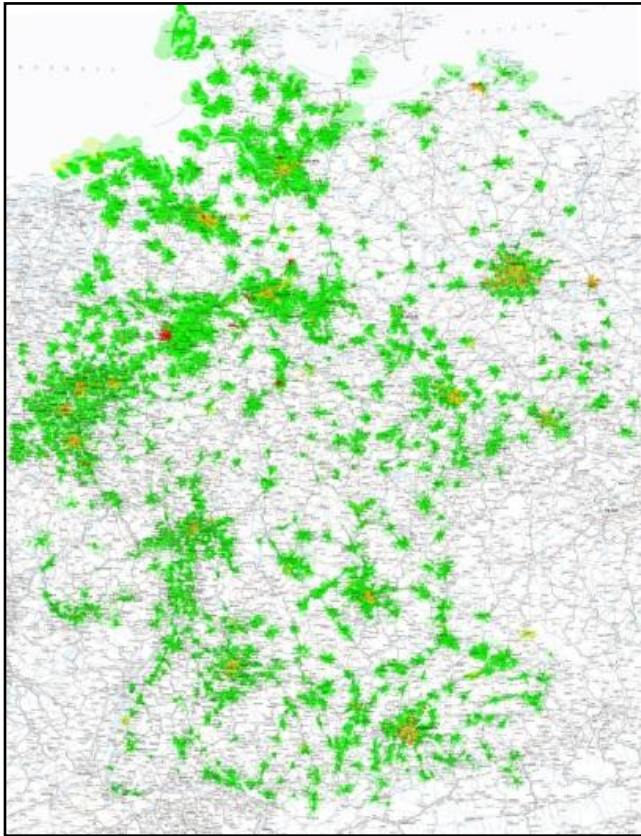
EDGE...

- ist der Turbo für GPRS.
- bis zu 4-facher ISDN Geschwindigkeit.
- steht in nahezu ganz Deutschland zur Verfügung.
- bietet auch in ländlichen Regionen hohe Bandbreiten zur Datenübertragung.

Die T-Mobile Datennetze: So schnell kann's gehen!

Unterwegs mit Highspeed Online - überall.

UMTS und HSDPA – das 3G Mobilfunknetz



HSDPA...

- ist der Datenturbo im gesamten UMTS Netz.
- bietet DSL-Speed in großen Städten.
- bis zu 7,2 Mbit/s Downlink und bis zu 1,4 Mbit/s Uplink.
- macht mobilen Datenaustausch praktisch grenzenlos möglich.
- für über 60% der Bevölkerung und in größeren Städten mit mehr als 50.000 Einwohnern.
- HSUPA mit bis zu 2 Mbit/s möglich.

Die T-Mobile Datennetze: So schnell kann's gehen! Unterwegs mit Highspeed Online – überall.

WLAN-Access ins Internet oder via VPN ins Firmennetz über T-Mobile HotSpots

Bahn



Die Bahn **DB**

Online bei 300 km/h
und DB-Lounges

HotSpot

Kaffee? Tee?
W-LAN?

Hier geht's mit WLAN kabellos
ins Internet.

Die besten
T-Mobile



STEIGENBERGER
HOTELS & RESORTS



INTERCONTINENTAL
HOTELS & RESORTS

ich liebe es®

accorhotels.com

GRAND
HYATT
BERLIN
AM POTSDAMER PLATZ



Dorint
Hotels & Resorts

MARITIM

Mehr als 8.000 HotSpots in Deutschland,
das beste Netz, die richtigen Kooperationen

Airport, Flugzeug



HotSpots weltweit in
LH-Lounges

Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Die Zukunft im Mobilfunk heißt 4G „mit QoS“.

4G wir das mobile Arbeiten revolutionieren!

- Die Spitzendatenrate soll laut Vorgabe bei **100 Mbit/s im Fernbereich** und bis zu **1 Gbit/s im Nahbereich** liegen.
- 4G-Systeme basieren auf einem Kernnetz und einer IP-gestützten Plattform für den multimedialen Zugang über unterschiedliche Endgeräte.
- Bei 4G werden verschiedene drahtlose Netzwerke wie **WLAN und Mobilfunknetze** nahtlos ineinander greifen.
- **Bessere QoS** als bei UMTS/HSDPA:
 - **Background** für Datentransfer mit möglichst geringer Fehlerrate aber unkritischen Anforderungen an Bandbreite, Delay und Jitter.
 - **Interactive** für die Nutzung interaktiver Dienste. Ähnliche Anforderungen wie bei Background jedoch höhere Anforderungen ans Delay, um Wartezeiten bei der Nutzung der Dienste zu vermeiden.
 - **Streaming** für Verteildienste. Eine Mindestbandbreite ist erforderlich; Jitter ist in gewissem Rahmen erlaubt, da empfängerseitig Jitterbuffer verwendet werden. Bitfehler sind eher unkritisch.
 - **Conversational** für direkte Kommunikation (Telefonie, Videotelefonie). Ähnliche Anforderungen wie Streaming, aber deutlich weniger Jitter und Delay sind zulässig.



Auf den
Frequenzen
des
C-Netzes:

4 G Mobilfunk

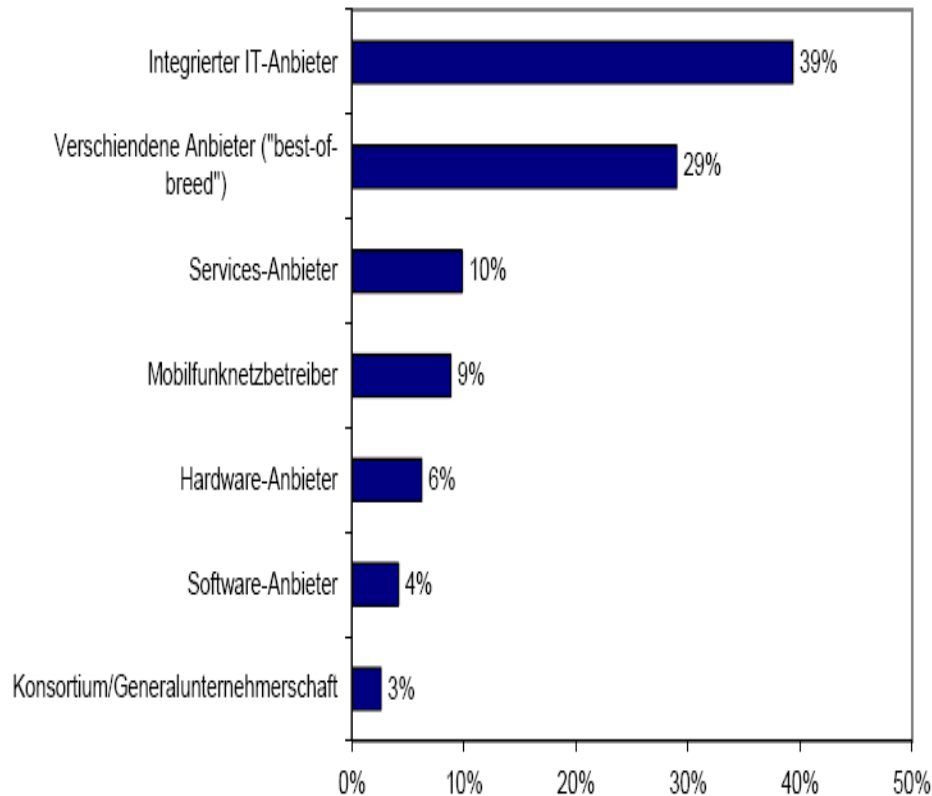


Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Mobilfunkmarkt 2008 in Deutschland (Geschäftskunden).

Verstärkte Tendenzen zum Lösungsgeschäft!

Mit welchem Anbietern im Umfeld mobile Lösungen würden Sie zusammenarbeiten?



- Mobilfunk, Festnetz und Datennetz als eine durchgängige Plattform.
- Einbindung in ERP/CRM Applikationen wird zunehmend mehr nachgefragt.
- Datendienste gewinnen auch in der IT an Bedeutung.
- Kommunikationsoptimierung wird zum Kernthema der Prozessoptimierung.
- Mit Standardlösungen wird zunehmend weniger Geld verdient!



Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Best Practice Mobilize IT:
Verbesserung der Unternehmens-
prozesse durch Einbindung
mobiler Endgeräte.

Mobile Integration. Eismann GmbH & Co.KG (1).

eismann

Der Kunde

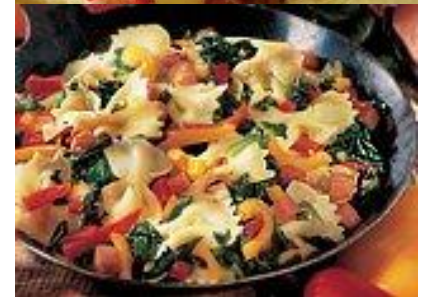
- Das Unternehmen „**eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH & Co. KG**“ versteht sich als Premium-Anbieter im Tiefkühl-Heimdienst-Bereich. Europaweit werden **1.350 Artikel** unter der Marke eismann vertrieben und **2,5 Mio. private Endverbraucher** beliefert. Inklusive der zum großen Teil selbständigen Fahrer zählt Eismann **5.200 Mitarbeiter im europäischen Raum**.

Die Ausgangssituation

- Durch die bisherige Federführung von Nestlé ist eismann-intern praktisch kein Wissen über das SAP-System vorhanden.
- Parallel zum SAP-Umbau plant eismann, alle Fahrer mit einem mobilen Endgerät auszustatten, damit Bestellungen in einem direkten Workflow in die SAP-Systeme gelangen.

Die Lösung

- U.a. wurden implementiert: SAP-Netweaver XI 3.0; Module für Finanzbuchhaltung, Controlling, Business Warehouse, Vertrieb, Handelsvertreterabrechnung, Fuhrparkmanagement-System)
- Einführung mobiler Endgeräte für die Lieferfahrer in Zusammenarbeit mit den Partnern Höft & Wessel (Endgeräte) sowie Inrix (Systemintegration)

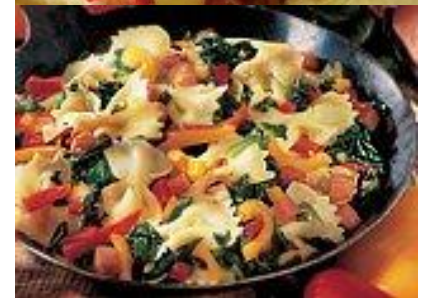


Mobile Integration. Eismann GmbH & Co.KG (2).

eismann

Der Kundennutzen.

- Größere Flexibilität und bessere IT-Unterstützung der Geschäftsprozesse durch
 - Weniger IT-Anwendungen
 - Reduzierung von Datenvolumen
 - Stärkere Orientierung am SAP-Standard
- Optimierung der Material- und Informationsflüssen
- Senkung der IT-Kosten, auch durch Umstieg auf die dynamische Betriebsplattform
- Medienbruchfreie Weitergabe der Fahrer-Bestellungen, somit Eliminierung möglicher Fehlerquellen
- Zahlung vor Ort sorgt für schnelleren Geldeingang
- Optimierte Kundenbetreuung durch Echtzeit-Zugriff auf Artikel- und Kundendaten



Service-Optimierung. Mettler Toledo GmbH (1).



Der Kunde

- Weltweiter Produzent von Waagen und Labortechnik, ca. 300 Techniker im Außendienstinsatz in Deutschland.

Die Ausgangssituation

- Mehr als 1.000 geplante Wartungsaufträge jährlich pro Techniker
- Papierformulare verursachten immense Kosten
- Zeit zwischen Wartung und Rechnungslegung: mehrere Wochen
- Kein Zugriff auf Kundendaten etc. vor Ort

Das Ziel

- Minimierung aller Nebenkosten die durch Medienbrüche und manuelles Nachbearbeiten entstehen. Fehl- und Leerfahrten zu reduzieren. Portoreduzierung für den Rechnungsversand. Reduktion Formularkosten und die Kostenoptimierung in der Buchhaltung durch Reduktion der manuell zu erstellenden Abrechnungen.

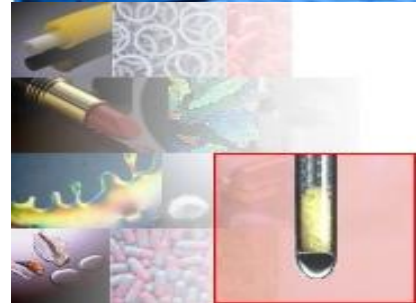
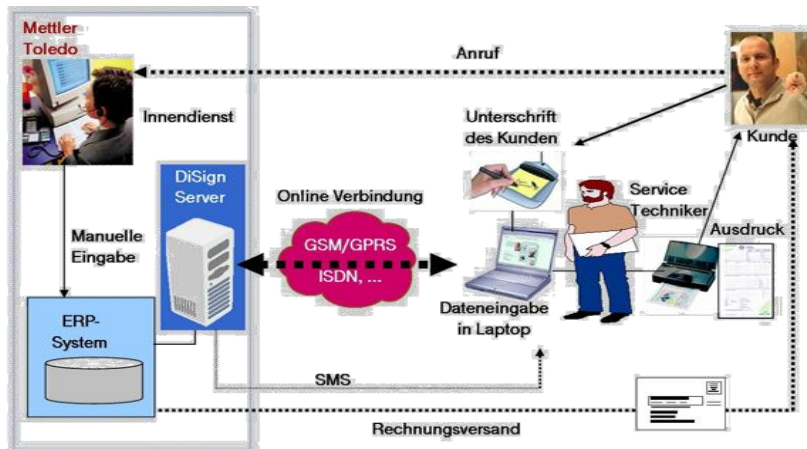


Service-Optimierung. Mettler Toledo GmbH (2).



Die Lösung

- Offline voll funktionsfähiger Synchronisations-Client für Windows XP, sichere und verschlüsselte Synchronisation über beliebige Kanäle: W-LAN, GPRS, GSM, ISDN, Internet...
- Investitionsschutz für bestehende Systeme, maximale Zukunftssicherheit: Offene Standardschnittstellen durch den konsequenten Einsatz von .Net und XML
- Anbindung des ERP/CRM-Backend-Systems über XML-basiertes Command Interface, Integration von Microsoft Infopath (MS Office 2003): Digitale Abbildung der Formulare, einschl. digitaler Signatur.



Automatenbefüllung. Tobaccoland Automatengesellschaft (1).



Der Kunde

- Tobaccoland ist der Marktführer bei Zigarettenautomaten in Europa. Allein in Deutschland werden an 130.000 Automaten jährlich über 6.500 Mio. Stück Zigaretten verkauft.

Die Ausgangssituation

- Manuelle Disposition von Serviceaufträgen zur Automatenbefüllung und -reparatur
- Disponent sucht den passenden Techniker aus und informiert ihn per Telefon oder E-Mail über neue Aufträge
- Keine oder nur eingeschränkte Planung kostenoptimaler Fahrtrouten
- Papiergestützte Datenerfassung am Einsatzort
- Nachträgliche elektronische Erfassung im Backoffice
- Kein Monitoring des Bearbeitungsstands von Serviceaufträgen / eingeschränktes Monitoring der Servicetechniker



Automatenbefüllung.

Tobaccoland Automatengesellschaft (2).



Der Kundennutzen

- Tour- und Fahrtroutenoptimierung mit dem T-Systems Coordinator zum intelligenten Management Kostenoptimale Disponierung von Serviceaufträgen
- Effiziente Kommunikation zwischen Zentrale und Service-Mitarbeitern
- Zugriff auf alle notwendigen Informationen am Einsatzort
- Qualitativ hochwertige und valide Datenerfassung am Einsatzort
- Lokalisierung von Service-Fahrzeugen und Service-Technikern
- Monitoring und Reporting von Serviceaufträgen
- Schnelle und flexible Anpassung der Außendienstprozesse

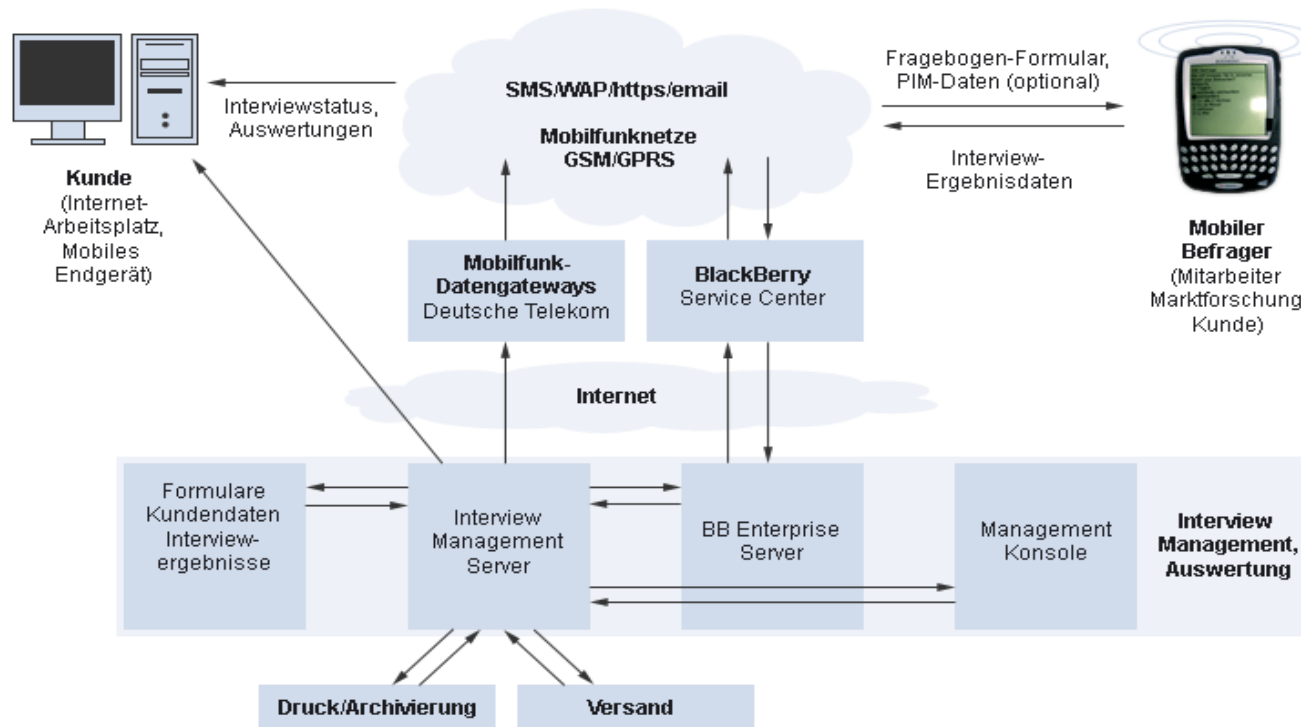


Mobile Umfragen per BlackBerry.

IMK Institut für Marketing und Kommunikation.

Die Lösung (ASP-Modell)

Datenaustausch zwischen Institut – Feld – Kunde während einer Umfrage.



IMK



Mobile Applikationen. Stadt Bonn (1).

Der Kunde

In der Bundesstadt Stadt Bonn leben derzeit ca. 314.000 Einwohner. Das Projekt zur Ausschreibung „Hard- und Softwaresystemen für den städtischen Verkehrsaußen- und Ordnungsdienst als Onlinesystem“ wurde für das Personal- und Organisationsamt in der Abteilung Bürgerdienste realisiert. Dort arbeiten zur Zeit 60 Mitarbeiter im Verkehrsaußendienst.

Die Ausgangssituation

- Das Ordnungsamt der Bundesstadt Bonn hat im Bereich der Aufnahme von Ordnungswidrigkeiten Mobile Endgeräte eingesetzt, die keinen Online-Datenabgleich zuließen und in der Anschaffung und Wartung relativ teuer waren.
- Die Daten bezüglich Ordnungswidrigkeiten wurden nur zur Inrechnungstellung des entsprechenden Vorgangs ausgewertet. Eine weitere Auswertung der Daten im erfolgte nicht.
- Die Politessen der Stadt Bonn mussten ihre Geräte zur Aufnahme von Ordnungswidrigkeiten täglich abholen und später zum Auswerten abgeben.
- Probleme waren lange Bearbeitungszeit der Daten durch Medienbrüche. Plausibilitätsprüfungen konnten erst nach Synchronisation erfolgen und eine erhöhte Fehleranfälligkeit durch manuelles Nachbearbeiten war gegeben.



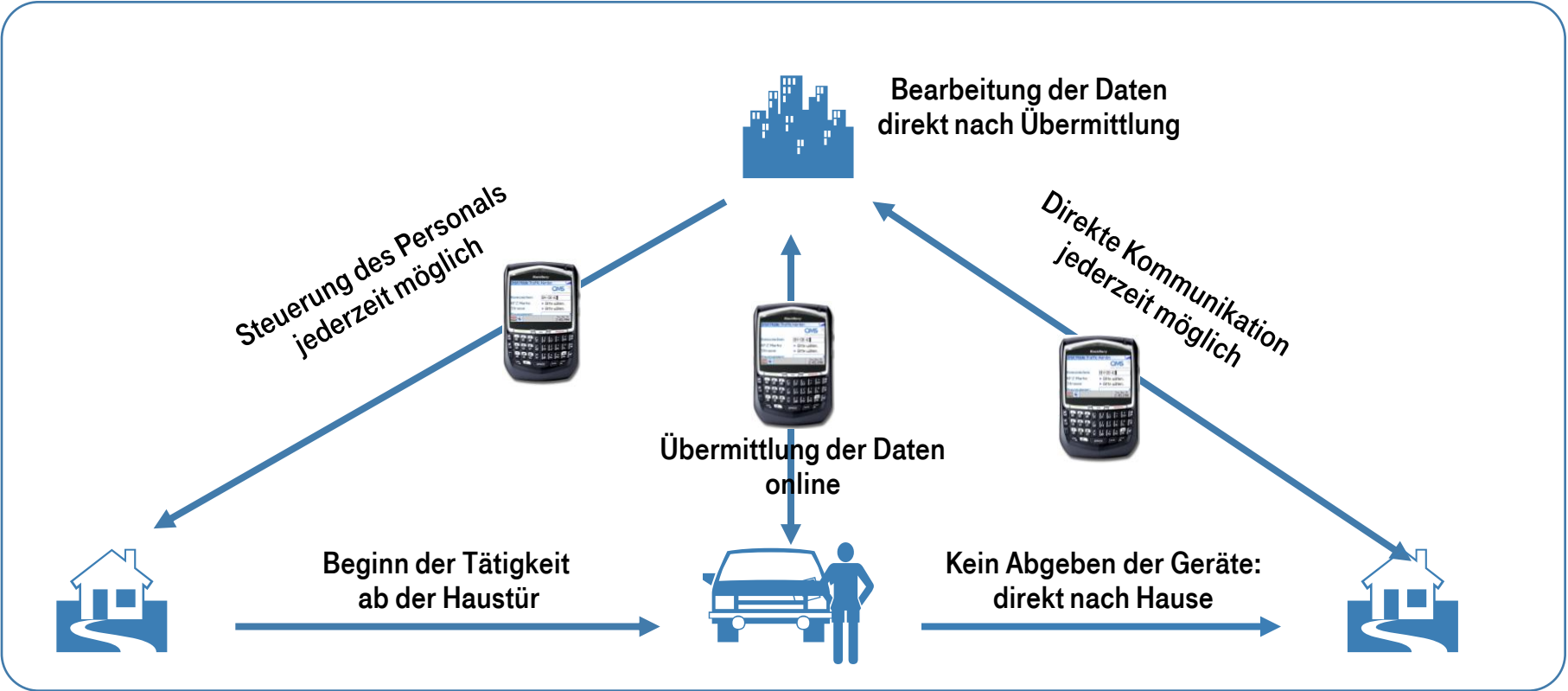
Mobile Applikationen. Stadt Bonn (2).

Die Lösung

- Der Lösungspartner Orbit hat auf Basis der bestehenden und bereits bekannten Kommunikationslösung der Firma RIM (Research in Motion) eine Lösung entwickelt, die den Funktionsumfang der Geräte, wie sie von der Stadt Bonn zur Aufnahme von Ordnungswidrigkeiten eingesetzt wurden, um ein Vielfaches übersteigt.
- Die mobile Applikation „Orbit Mobile Traffic Warden“ erfasst alle bekannten Daten im Umfeld der Verkehrsaufsicht, schreibt diese online und in Echtzeit in die Kundendatenbank und macht es somit möglich, Effizienz, Sicherheit und Datenqualität zu erhöhen.
- Der Zeitverlust für die Mitarbeiter durch tägliches Erscheinen im Büro zum Abholen der Endgeräte und zur Synchronisation der Daten entfällt.
- Die Lösung ermöglicht die Aufnahme von Verkehrswidrigkeiten gemäß gesetzlicher Verfahren und Softwarelösungen, wie PmOWI/SC-OWI, u.a.



Mobile Applikationen. Stadt Bonn (3).

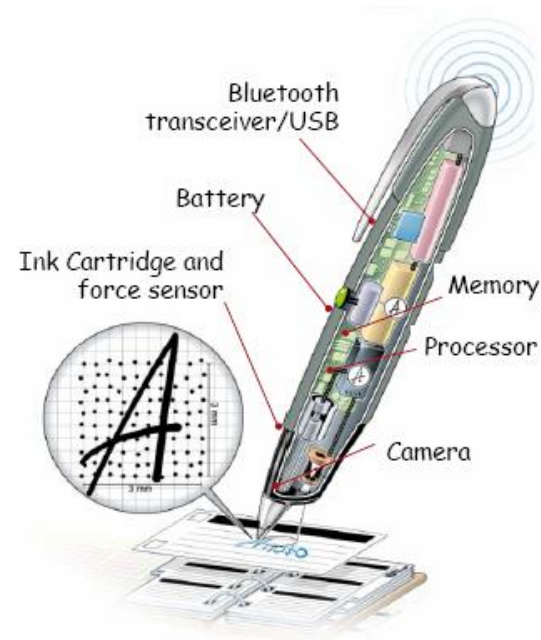


1. Tag

DigiPen: Paper, Pen and Phone. Stadtverwaltungen Flöha und Schwarzenberg.

Die Lösung

- Elektronische Erfassung von Ordnungswidrigkeiten mit einem speziellen Paper-Pen-Phone-Stift, der handschriftliche Eintragungen in Formulare scannt und speichert
- Mobile Datenübertragung mittels Handy zum P³-Server beim Ordnungsamt und elektronische Datenauswertung
- Verwendung der mobilen Endgeräte als „Modem“ und Rückkanal
- Originaldokument: für den Bürger, elektronisches Dokument: für die Verwaltung (keine Papierkopien)



A white mobile phone is shown in a close-up, angled view. The phone has a circular BMW logo on its back. The word 'T-Systems' is printed in blue on the side of the phone. The phone is set against a dark background.

Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Fazit.

Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Wichtige Module einer Integration mobiler Komponenten.

Verkaufsanwendung (ERP)

Stammdaten, Bewegungsdaten
Bestellvorlagen, Statistiken

Telefonfunktion

Kunden aus Liste anrufen
Wenn Kunde anruft, Kundendaten einblenden

Onlineportal (Kiosk Browser)

News- und Infoseiten

Marketing (CRM)

Formulare für Umfragen Rezepte, Kalorien- &
Diäthinweise grüße, Rechnungen, Rezepte etc.
als Email

Nachrichtensystem

Verkaufshinweise, Infos, Hilfe
Aktionen, Preisänderungen

PC- WLAN Sync

Backup/Restore
Umfangreiche Statistiken
einfache Eingabe



Navigationssystem

Schnittstelle aus Kundendaten

Email/PIM

Kalender
Priv. Kontakte

Electronic Cash

Online z.B. TeleCash
Online Blacklist

Tourenplanung /Ortung

Individuell od. nach Vorgabe

DigiPen

Wo Papier unentbehrlich ist, digitale
rechtsverbindliche Unterschrift

Druckmanager

mobile Bondrucker
mobile DIN A4 Drucker



Partnerlösungen z.B. mit Höft & Wessels, Intrix, aquinet, bendit....oder mit Ihnen!

GPRS/UMTS/WLAN Connection Handling

Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Unified Communications ist „viel mehr als ein Produkt!“

Unified Communications:

Durchgängig IP – modular aufgebaut

ICT-Strategie:

- Consulting
- Planung
- Projektierung
- ...

Festnetztelefonie:

- Migrationskonzept
- Ready-to-VoIP
- Synergien nutzen
- Kostensenkungspotentiale nutzen
- ...



Seamless Communication:

- Integration in TK-Anlage
- Integration mobiler User
- Presence-Dienste
- Video-Conferencing

Mobilize IT:

- Optimierung Logistik, Service & Außendienst
- Nutzung zur Qualitätssicherung
- Optimierung von Prozessen

Data:

ISDN

LAN

IntraSelect
Internet
T-Systems

MPLS

Mobilfunk

Kundennutzen: „Allumfassende“ Kommunikationslösung, zukunftsicher, Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit, Ausschöpfen von Kostensenkungspotentialen, aus einer Hand!

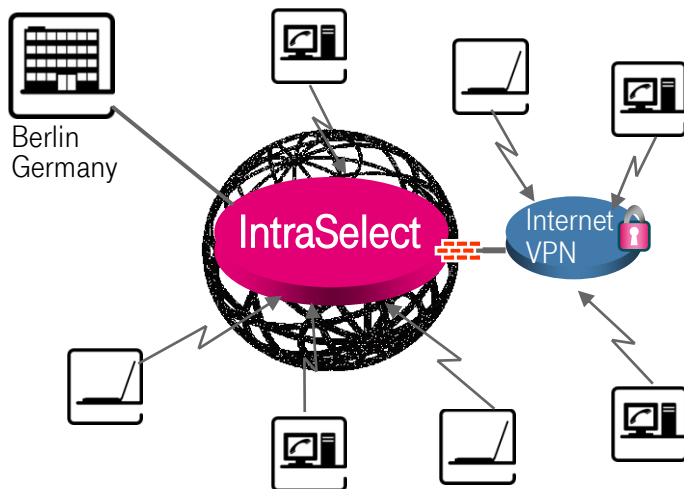
T-Systems

Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Einbindung mobiler User mit IntraSelect Remote Connect.

Im HomeOffice oder weltweit unterwegs, immer sicherer Zugriff auf Unternehmensdaten.

Die Anforderungen an Mobilität in Ihrem Unternehmen wachsen permanent. Die Bindung hochqualifizierter Mitarbeiter wird zunehmend wichtiger. Durch die sichere und flexible Remote Connect Lösung können Sie Ihre Mitarbeiter durch einen HomeOffice Arbeitsplatz oder eine einfache und sichere mobile Lösung weltweit an Ihr Unternehmen binden.



IntraSelect Remote Connect bietet:

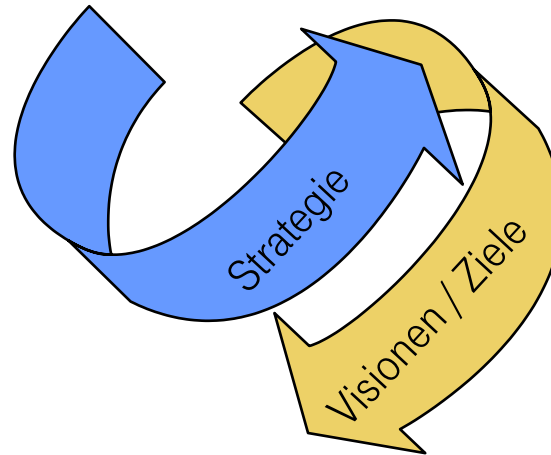
- Mobil in ca. 150 Ländern.
- Sicheren, weltweiten mobilen Access via Internet (mit Verschlüsselung) oder direkt auf Ihr privates IntraSelect-Netz.
- Maximale Sicherheit über Einmalpasswort: OneTimePass-Bundle inkl. Chipkarte und Chipkartenleser.

Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Die Einführung von mobilen Lösungen, eine Aufgabe der IT-Abteilung oder der Geschäftsleitung?

Prozessverbesserung durch mobile Lösungen erfordert strategische Zusammenarbeit.

Die **IT-Abteilung** als interner Dienstleister verantwortet immer mehr **Applikationen** und **Kommunikationsdienste** des Unternehmens. Fehlentscheidungen bei der Auswahl der mobilen Lösung können fatale Folgen haben. Das Know-how der IT-Leitung ist existentiell für das Unternehmen.



**IT- und Geschäftsleitung
bestimmen Hand in
Hand die Zukunft des
Unternehmens!**

Die IT-Aufgaben der **Geschäftsleitung** beschränken sich nicht mehr alleine auf die **Freigabe von Budgets**.

Die zunehmende Wichtigkeit der IT für den Fortbestand des Unternehmens und die privatrechtlichen Haftungsrisiken machen IT-Entscheidungen zum Geschäftsleitungsthema.

Mobile Solutions: Mehr als nur telefonieren!

Kosten senken, Prozesse & Kommunikation optimieren.

Mobile Solution betrifft alle Bereiche.



Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit

