

# „DIE TECHNIK HAT NUR EINE DIENENDE FUNKTION.“

Neueste Trends versprechen, dass die Zukunft der IT in mobilen Lösungen steckt. Dr. Key Pousttchi, Leiter der Forschergruppe wi-mobile an der Universität Augsburg, gibt Auskunft über zukünftige Chancen der Unternehmen sowie die Entwicklung des mobilen Marktes.

Interview: Iris Nagel-Martin



## Mit welchen Themen beschäftigt sich der mobile Markt derzeit?

Dr. Key Pousttchi: Für die Firmen sind vor allem mobil integrierte Geschäftsprozesse interessant. Nehmen wir zum Beispiel einen Fuhrunternehmer, der mit seinem LKW Waren ausliefert. Dabei handelt es sich um einen mobilen Geschäftsprozess, der nicht ausreichend von stationärer IT versorgt werden kann. Erst wenn er zum mobil-integrierten Geschäftsprozess wird, kann das Unternehmen wirklich von Mobile Enterprise profitieren.

## Wie wird ein Unternehmen zum Mobile Enterprise?

Zunächst muss das Unternehmen analysieren, wo entweder bereits vorhandene Mobilität unterstützt werden muss oder wo Mobilität neues Potenzial schaffen kann. Im Grunde muss ein Mobile Business Process Reengineering durchgeführt werden.

Zu überlegen ist, wie der vorhandene Geschäftsprozess aussehen würde, würde er mit den nun verfügbaren mobilen Möglichkeiten komplett neu entworfen werden. Notwendige Einschränkungen werden erst vorgenommen, wenn einmal der optimale Prozess entworfen wurde. Denn die Stärke mobiler Technologie liegt nicht darin, auf alte Prozessstrukturen aufgefropft zu werden, sondern völlig neue Arbeitsweisen aufzubauen. Erst dann kann das Potenzial ausgeschöpft werden. Sonst haben am Ende alle mehr zu tun als vorher.

## Wie könnte denn ein neu aufgesetzter, mobiler Prozess aussehen?

Ein Versicherungsunternehmen könnte etwa seinen Schadenssachbearbeiter, der die Fälle normalerweise vom Büro aus abwickelt, in bestimmten Fällen direkt zum Kunden schicken. Ausgerüstet

mit Tablet-PC würde sich der Mitarbeiter den Schaden vor Ort anschauen und dann entscheiden, ob er sofort einen Scheck ausstellt oder gegebenenfalls einen Sachverständigen zur weiteren Klärung hinzuzieht. Wenn Sie sich als Versicherung vor Ort mit dem Geschädigten verständigen und damit auch nur einen kleinen Teil der gegenwärtigen Gerichtsprozesse oder Gutachten vermeiden können, amortisiert sich eine solche Lösung sehr schnell, und der Kunde bekommt besseren Service.

#### **Warum kam der Markt für mobile Lösungen erst so langsam in Schwung?**

Einerseits hat sich die Erkenntnis immer noch nicht vollständig durchgesetzt, dass mobil-integrierte Geschäftsprozesse in erster Linie eine organisatorische und keine technische Frage sind. Andererseits haben auch die Mobilfunkanbieter die Chance verpasst, den Unternehmen bei dieser Revolution zu helfen; ebenso wie sie im B2C den Zug der mobilen Anwendungen verpasst haben, bei dem sie nun von Google und Apple dramatisch überholt worden sind. Heute sind Apps in aller Munde.

#### **Werden mobile Anwendungen in Unternehmen künftig dem Beispiel von Apple und Google folgen?**

Viele Unternehmen diskutieren derzeit einen „bring your own device“-Ansatz, bei dem das private Endgerät des Nutzers im Mittelpunkt steht und für Unternehmensaufgaben Apps heruntergeladen werden. Ich empfehle hier einen Blick nach Japan, wo es diesen Trend schon länger gibt. Hier werden kleine Teilaufgaben so gelöst, wirkliche mobile Geschäftsprozesslösungen gibt es aber so gut wie nicht. Das sieht modern und hip aus mit dem iPhone, aber die Masse des Potenzials an Effektivitäts- und Effizienzsteigerungen bleibt unberührt.

Auch sollte Unternehmen klar sein, wie weit der Zugriff reicht, den Unternehmensexterne wie der Betriebssystemhersteller dann unter Umständen auf unternehmensinterne Daten haben.

#### **Also doch lieber nicht iOS oder Android?**

Ich denke, es wird auf eine Zweiteilung hinauslaufen: Einfache Lösungen mit wenig sensiblen Daten können als Apps auf das Endgerät des Mitarbeiters heruntergeladen werden. Prozesslösungen oder sensible Anwendungen müssen auf anderen Geräten laufen.

#### **Was können wir denn von Cloud-Computing im Bereich Mobile Enterprise erwarten?**

Wir sind da etwas altmodisch. Unsere Studenten lernen seit vielen Jahren, nach einer bestimmten Vorgehensweise mobil-integrierte Geschäftsprozesse zu entwerfen, dem so genannten „Mobility-M Framework“. An einer Stelle steht hierbei die

Entscheidung, ob die Anwendungsfunktionalität hauptsächlich auf dem Endgerät – clientbasiert – oder auf dem Server abgelegt werden soll, serverbasiert. Man kann das eine auch gern „App“ und das andere „Cloud-Computing“ nennen. Wichtig ist, dass das richtige Problem die richtige Lösung bekommt. Beim Servicetechniker für Energieleitungen, der auf dem Land nur EDGE- oder GPRS-Empfang hat, sollte man mit serverbasierten Lösungen vorsichtig sein. Auch „mobile“ Bankberater klagen darüber, dass ausgerechnet in der Wohnung des Kunden häufig der 3G-Empfang fehlt. Umgekehrt ist der Platz für große Datenbanken und rechenintensive Anwendungen sicher nicht das mobile Endgerät. Alles hat seine Berechtigung.

Am Ende muss die mobile Lösung im Kontext eines optimierten Geschäftsprozesses die vorhandene Mobilität möglichst gut unterstützen oder neue Mobilität schaffen, dann trägt sie zum Unternehmenserfolg bei. Die Instrumentierung der mobilen Technologie muss dabei dem Problem folgen, die Technik hat nur eine dienende Funktion.

#### **NFC ist der RFID sehr ähnlich. Wieso hört man so wenig von dieser neuen Technik?**

Near Field Communication (NFC) ist die Kombination aus Radio Frequency Identification (RFID) und einem proprietären Verbindungsprotokoll, das auf eine bestimmte Art und Weise in den Geräten der Endkunden integriert ist. Das bedeutet, dass der Rest des Endgerätes mit allem interagieren kann, was via Internet erreichbar ist. NFC wird den B2C-Bereich revolutionieren, weil es den Umgang mit dem mobilen Endgerät vollständig verändert. NFC macht das Mobiltelefon zur Brücke zwischen der virtuellen und realen Welt. Einfachste Vorstufe ist, einen NFC-Aufkleber hinten auf das Telefon kleben. Damit kann man zum Beispiel an einem Kassensystem Daten übertragen und einen Bezahlvorgang auslösen. Oder als Allergiker im Supermarkt das Gerät an ein Lebensmittel halten und erfahren, ob man das essen darf oder nicht.

Im Prinzip funktioniert ein NFC-Tag wie RFID, weil es aber auf eine Industrieinitiative von Sony, Phillips und anderen Anbietern zurückgeht, →

WICHTIG IST, DASS DAS RICHTIGE PROBLEM DIE RICHTIGE LÖSUNG BEKOMMT.

ist es implementiert, standardisiert und spezifiziert. Da NFC intuitiv bedienbar ist, hat diese Technik sehr großes Potenzial. Ob sich im B2B-Bereich NFC oder eine andere RFID-Implementierungsform eignet, hängt vom Problem ab – der Nutzen ist hier prinzipiell identisch.

### Prozess- oder branchenorientiert, wo sehen Sie derzeit die ertragreichsten Geschäftsfelder?

In der Prozessorientierung. Denn hohe Einsparungen lassen sich am einfachsten in allen Arten von Dokumentationsprozessen verwirklichen. Gewinn versprechend ist es auch, für Mitarbeiter mit Fachaufgaben Lösungen anhand vorstrukturierter Prozesse zu entwerfen. Das höchste Potenzial haben Unternehmen, deren Kerngeschäft mobil ist, etwa Baufirmen oder Organisationen mit Sicherheitsaufgaben.

### Wie sieht der mobile Markt im internationalen Vergleich aus?

Im B2C-Bereich ist Europa gerade dabei das Rennen zu verlieren. B2C war bisher Mobilfunkanbieter-dominiert. Weil die globalen Konzerne aus Europa kommen, hatte es eine sehr starke Position, aber jetzt übernehmen die Googles und Apples. Dabei geht es nicht nur um die Gewinne, sondern auch darum, wer die Regeln macht.

Allerdings stehen wir erst am Anfang der ganzen Entwicklung. In Zukunft werden Kunden Dinge berühren und dadurch Dienste und Funktionen auslösen – auf dem Endgerät, im Netz oder in der Cloud. Dann werden wir das Internet der Dinge bekommen. ■



**DR. KEY POUSTTCHI** ist Leiter der Forschungsgruppe wi-mobile am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Systems Engineering der Universität Augsburg.

Sein Steckenpferd sind die mobilen Bezahlmöglichkeiten.

➔ Business Apps für Android  
Linkliste: [www.sap-spectrum.com](http://www.sap-spectrum.com)

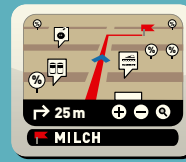
➔ NFC-Forum  
Linkliste: [www.sap-spectrum.com](http://www.sap-spectrum.com)

➔ [www.wi-mobile.de](http://www.wi-mobile.de)



➔ Android im Business  
Linkliste: [www.sap-spectrum.com](http://www.sap-spectrum.com)

## MOBILE APPS UND SAP IM HANDEL



### Casino: Persönlicher Einkaufsassistent

„Kenne deine Kunden“ heißt das Motto im Handel. Deswegen entwickelte die französische Handelskette Casino mit ihrer Smartphone-App M-Casino eine Art persönlichen Einkaufsassistenten fürs mobile Internet. Der Kunde kann Informationen zu Shops und Produkten einholen, Bonuspunkte sammeln, eine virtuelle Einkaufsliste im Internet erstellen oder Barcodes der gekauften Waren einscannen und so die Wartezeit beim Bezahlen umgehen. Identifiziert sich der Konsument über seine Kundenkarte, erhält er beim Gang durch den Lebensmittelmarkt personalisierte Produktvorschläge auf sein Smartphone. Der Kunde wird auf Rabatt- und Bonusaktionen hingewiesen, die anhand seiner Präferenzen und seines Wohnorts zusammengestellt werden. Möchte der Kunde beispielsweise Bioprodukte kaufen, dirigiert ihn die App gezielt zu diesen Waren. Vergessliche Verbraucher erinnert die App daran, zum Kaffee auch die Filter mitzunehmen oder erstellt Vorschläge sowie eine Einkaufsliste für den selbstgebackenen Kuchen dazu. Damit eröffnen sich für Casino neue Möglichkeiten, das Kaufverhalten zu beeinflussen und für Up- und Cross-Selling zu sorgen. Verkaufsstrategien lassen sich mit den in Echtzeit verfügbaren Daten flexibel anpassen. So kann Casino beispielsweise sehen, in welcher Region Sonderaktionen gut angenommen werden; detaillierte Ladenpläne zeigen, welche Produkte sich wo am besten verkaufen. Das Kundenbindungssystem von Casino integriert SAP-Anwendungen wie SAP MDM, SAP BI, SAP HCM und SAP Financials mit Internet und Smartphone.



### Coop: Einkaufen überall und zu jeder Zeit

Online-Shopping liegt voll im Trend: 2009 steigerte der Online-Shop coop@home seinen Umsatz um satte 22 Prozent. Im Angebot stehen über 13.000 Lebensmittel und Produkte des täglichen Bedarfs. Dabei läuft die Steuerung der Kernprozesse wie Auftragsannahme, Customer Relationship Management und Auslieferung über SAP-Software. Zusätzlich entwickelte die Schweizer Lebensmittelkette die iPhone-App iCoop, die insbesondere Berufstätigen den Einkauf erleichtern soll. Die Anwendung wurde bereits über 70.000 mal heruntergeladen. Die Verbraucher können sogar benötigte Artikel im eigenen Kühl- oder Vorratsschrank scannen. Über den EAN-Barcode erkennt das iPhone die gewünschten Produkte und setzt sie auf die Einkaufsliste für die nächste Bestellung bei coop@home. Die Lieferung erreicht den Empfänger meist noch am selben Tag.