

27.03.2014 | Beitrag | Mobile

Mobile Enterprise – Effizienzsteigerung durch die Mobilisierung von Geschäftsprozessen

Praxisbeispiel: info-team Unternehmensberatung GmbH

Die Anzahl mobiler Endgeräte wie Smartphones oder Tablets steigt rasant an und insbesondere iPad und Co. scheinen durch ihre Benutzerfreundlichkeit auch technikaverse Bevölkerungsgruppen zunehmend vereinnahmen zu können. Diese Dynamik weg von stationären und hin zu mobilen Geräten erhält – wenn auch etwas verlangsamt – ebenso Einzug in die IT-Landschaft von Unternehmen (Materna Monitor 2013). Durch den vermehrten Einsatz von Tablets und Smartphones im privaten Gebrauch ihrer Mitarbeiter, trauen sich Unternehmen immer häufiger, die Vorteile der mobilen Anwendungen auch im Geschäftsalltag geltend zu machen. Dabei reichen die Anwendungsbereiche von einfachen Apps mit Kalender- und Mailing-Funktionen auf den Mobilgeräten der Mitarbeiter (BYOD), über maßgeschneiderte Business-Apps für spezielle Geschäftsfunktionen auf unternehmenseigenen Endgeräten, bis hin zu vollintegrierten Komplettlösungen, die vollständige Geschäftsprozesse auf mobilen Endgeräten abbilden können. Letzteres ist sicherlich am aufwand-, kosten- und zeitintensivsten, bietet demgegenüber jedoch auch die größten Chancen.

Während die großen Konzerne gewiss über die größeren Ressourcen verfügen, um Projekte zur Mobilisierung voranzutreiben, haben es kleine und mittlere Unternehmen (KMU) durch ihre vergleichsweise weniger komplexen Geschäftsprozesse deutlich einfacher, ihr gesamtes Geschäftsmodell an mobil ausgerichtete Geschäftsabläufe anzupassen und somit zusätzlichen Nutzen zu generieren. Dabei müssen nicht alle Geschäftsfunktionen durch aufwändige Eigenprogrammierungen abgebildet werden. Vielfach kann hier auf Cloud-Services zurückgegriffen werden, die es dann an vorhandenen Schnittstellen sinnvoll zu verknüpfen gilt.

Entscheidend hierbei ist ein zentrales, von der Geschäftsführung oder einer eigens vorgesehenen Abteilung unterstütztes und beaufsichtigtes Informationsmanagement, das eine ganzheitliche Betrachtungsweise gewährleistet. Die Einführung mobiler Anwendungen innerhalb einzelner Abteilungen kann vielfach bereits zu spürbaren Vereinfachungen führen, jedoch entstehen weitreichende Mehrwerte erst durch die geschickte Einbindung in den Gesamtprozess des Unternehmens (Kerrinnes 2012).



Mit der steigenden Bedeutung mobilisierter Geschäftsprozesse wächst natürlich auch das Angebot beratender Unternehmen im Bereich "Mobile Enterprise" und "Business Apps". Ein Beispiel hierfür ist das Kölner Beratungsunternehmen **info-team GmbH**, das bereits seit 1990 in der Beratungsbranche tätig ist und sich seit rund 3 Jahren auf den Bereich "Business Apps" spezialisiert hat. Mit

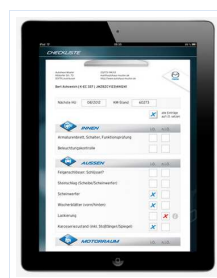
einem derzeit zehnköpfigen Team aus Entwicklern, Designern und Architekten kümmert sich das Unternehmen um die ganzheitliche Entwicklung neuer Anwendungen, von der Entdeckung bestehender Medienbrüche, über Konzeption, Gestaltung und Implementierung hin zum Roll-out entweder über geschützte, firmeninterne App Stores oder über die gängigen iOS- und Android-App-Marktplätze.



Ein Beispiel gelungener Geschäftsprozessoptimierung durch Business Apps liefert die vom info-team maßgeschneiderte Anwendung zur mobilen Fahrzeug Direktannahme. In Zusammenarbeit mit dem Auftrag gebenden Unternehmen wurde die zuvor gängige Praxis bei der Fahrzeugdirektannahme, bestehend aus Klemmbrett, Fotoapparat und anschließende Verarbeitung im System als suboptimal erklärt und ein Konzept zur Integration aller Prozesse innerhalb einer Applikation entwickelt. Seit dem Roll-out können sich die Mitarbeiter des Autohändlers über unternehmenseigene iPads in der App einloggen und erhalten anschließend eine Übersicht bevorstehender Termine und Werkstattaufträge, inklusive weiterreichender Informationen über Kunde und Fahrzeug. Die Checkliste, die vormals am Klemmbrett ausgefüllt wurde, kann nun auf dem Tablet ausgefüllt, bearbeitet, durch Fotos ergänzt und vom Kunden unterschrieben werden. Mögliche Vorschäden sind dabei bereits im System hinterlegt und werden direkt angezeigt.

Der Mitarbeiter erhält außerdem Informationen zum Termin der nächsten Hauptuntersuchung sowie zu möglichen Rabatt- oder sonstigen Marketingaktionen. Der ausgefüllte und unterschriebene Schadensbericht wird anschließend auf dem Server hinterlegt und per Mail an den Kunden versendet. Die App ist dabei voll in das bestehende Dealer Management System (DMS) integriert, sodass eine Anknüpfung an vor- und nachgelagerte Geschäftsprozesse und somit maximales Optimierungspotenzial gewährleistet wird.

Das Beispiel zeigt, dass sinnvoll integrierte, mobile Anwendungen in der Lage sind, bestehende Geschäftsprozesse effizienter zu gestalten und Mehrwerte für das Unternehmen zu generieren. Darüber hinaus können sie jedoch auch komplett neue Geschäftsmodelle zu Tage treten lassen, wie weitere Projekte – unter anderem der **Förderinitiative UseTree** – zeigen. In einer aktuellen Studie kommt die Boston Consulting Group zu dem Ergebnis, dass "KMU's, die auf moderne IT setzen, [...] deutlich schneller [wachsen] und [...] mehr Arbeitsplätze [schaffen] als Unternehmen, die sich beim Einsatz neuer Technologien zurückhalten" (BCG 2013). KMU's sollten die Möglichkeiten, die mobile Anwendungen für den Geschäftsalltag bieten, deshalb nicht vollständig den großen Konzernen überlassen, sondern selbst an geeigneten Stellen ihr Innovationspotenzial in der Prozessgestaltung durch mobile Endgeräte hinterfragen.



Quellen:

Boston Consulting Group (BCG): "Der Zeit voraus", URL (zur Pressemitteilung): <http://www.bcg.de/media/PressReleaseDetails.aspx?id=tcn:89-151452>, Zugriff am 14.03.2014.

Kerrinnes, Uwe: "Mobile Geschäftsprozesse brauchen die richtige Strategie", in Computerwoche, URL: <http://www.computerwoche.de/a/mobile-geschaeftsprozesse-brauchen-die-richtige-strategie,2517025>, 07/2012, Zugriff am 14.03.2014.

Newsletter

Aktuelle Informationen zu Themen und Trends im E-Commerce und Online-Marketing.

[Newsletter abonnieren](#)

Kontakt

Haben Sie Fragen? – Wir helfen Ihnen gerne weiter!



0221-943607-70
 ebusiness-
 lotse@ifhkoeln.de

Aktuelle Veranstaltungen

"Der erste Eindruck zählt – Mit einer professionellen Website-Gestaltung Kunden und Fachkräfte gewinnen"

[» mehr Infos](#)

SEO: Suchmaschinen im Internet – 28.03.2014

[» mehr Infos](#)

e-Marketingday Rheinland 2014 – 02.04.2014

[» mehr Infos](#)

Übersicht Veranstaltungen

Aktuelle Downloads

Payment im E-Commerce – Der Internetzahlungsverkehr aus Sicht der Händler und der Verbraucher (IZ 2013)

[Kostenfreier Download](#)

Leitfaden "Mobile Website-Gestaltung"

[Kostenfreier Download](#)

ECC-Rechtstip Nr. 99 von RA Rolf Becker

[Kostenfreier Download](#)

Übersicht Downloads

Materna Monitor: "Mobile Enterprise - Mächtige Bausteine einer modernen Unternehmens-IT", URL: http://www.materna.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachbeitraege/2013/Mobile-Enterprise.pdf;jsessionid=EB0BA313F0C9EB354D38FBAF0AE5F9B1?__blob=publicationFile&v=4,01/2013, Zugriff am 14.03.2014.

Autor:
Gero Becker

 **Gefällt mir**   **Tweet**   **XING** 