

**IBM BusinessConnect**  
Vernetzter, intelligenter und informierter denn je



# IBM MobileFirst



**IBM BusinessConnect**  
Vernetzter, intelligenter und informierter denn je



# **Bewegen Sie Ihr Geschäft. Machen Sie Ihr Unternehmen mobil!**

Bernhard Kammerstetter



## Zahlen, die für sich sprechen ...

There are currently more than 6 billion mobile subscribers, equating to more than 87% of the world population. Growth is led by China and India which now account for over 30% of world subscriptions.



There are now more than 1.2 billion mobile web users worldwide.



**1.2 BILLION**

Mobile devices account for 8.49% of global website hits.



Smartphone sales accounted for 39.6 percent of total mobile phone sales in 2012

52.5 million tablets were shipped worldwide in just the fourth quarter of 2012 – an increase of 74.3% from the previous quarter's total of 30.1 million units

Smartphone use across the world's top 19 digital markets will double by 2015, reaching almost 72% ...Tablet use is expected to rise from last year's figure of 5% to to13% in 2015

... und das enorme Potential von mobilen Technologien aufzeigt

<http://mediatel.co.uk/mobile/news/2013/02/11/smartphone-and-tablet-statistics-increase-worldwide/>



# Mobile: Bringt spezielle Herausforderungen mit sich

**Fragmentation** der Endgeräte und Plattformen

**Speed** und fortlaufende Iteration des Lifecycle von Apps

**Online/Offline** Funktionalität

**Security** für den Schutz von Unternehmensdaten

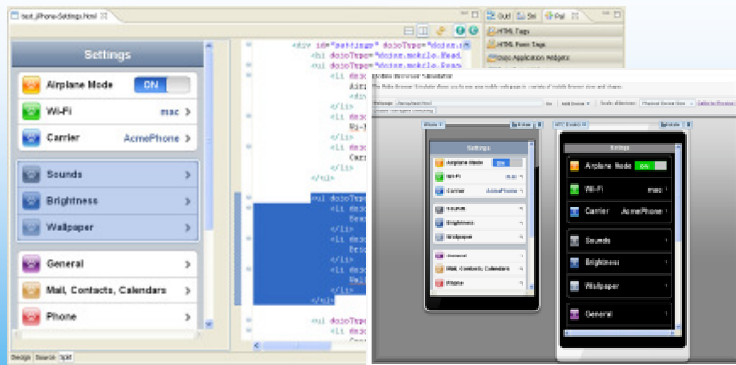
**Connectivity** zu den Backend-Systemen und Cloud-Diensten

**Mobile Context** bietet Vorteile durch die einmaligen Möglichkeiten wie zum Beispiel Geo-Lokation



# IBM's Mehrwert für die Entwicklung von mobilen Anwendungen

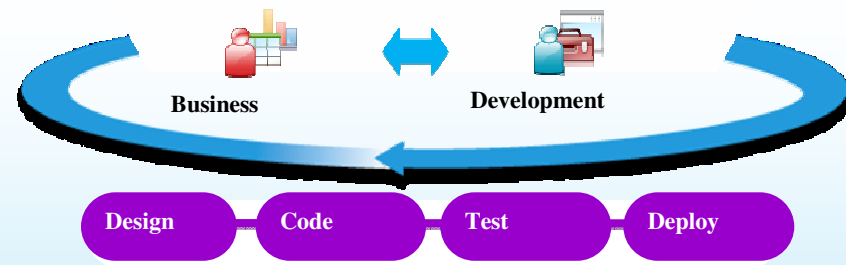
## IBM Worklight



Entwicklung, Debugging und Testing von mobilen Apps

Mobile Enterprise Application Platform

## Rational Lösung für Collaborative Lifecycle Management



*Nachvollziehbarkeit über den gesamten Entwicklungs-Lifecycle*

Open Lifecycle Integration Platform *jazz*

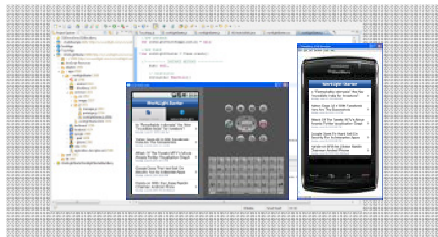
Application Lifecycle Management

**IBM provides the only comprehensive mobile development solution currently in the market combining a mobile application platform, construction tools, and lifecycle management**



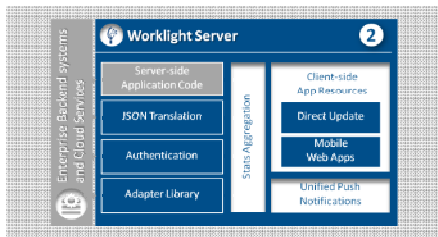


# Entwicklung und Anbindung von mobilen Anwendungen ist ein wesentlicher Aspekt für Erfolg im Mobile Business



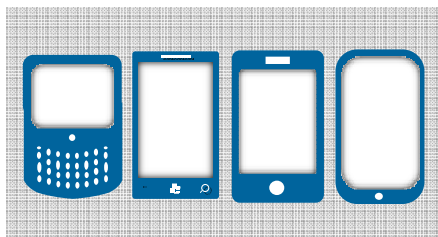
## **Worklight-Studio**

vollständige und erweiterbare Umgebung für maximale Nutzung von existierendem Code und per-Device-Optimierung



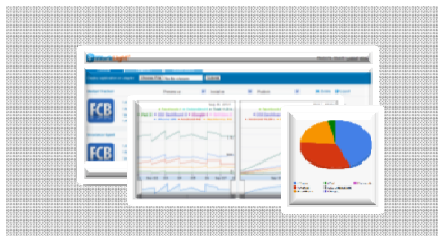
## **Worklight-Server**

einheitliche Benachrichtigung, Laufzeit-Skins, Versionsmanagement, Security, Backend-Integration und Auslieferung



## **Worklight-Laufzeitkomponente**

umfangreiche Bibliotheken und Client-APIs für Nutzung und Einbindung der nativen Gerätefunktionen (GPS, etc.)



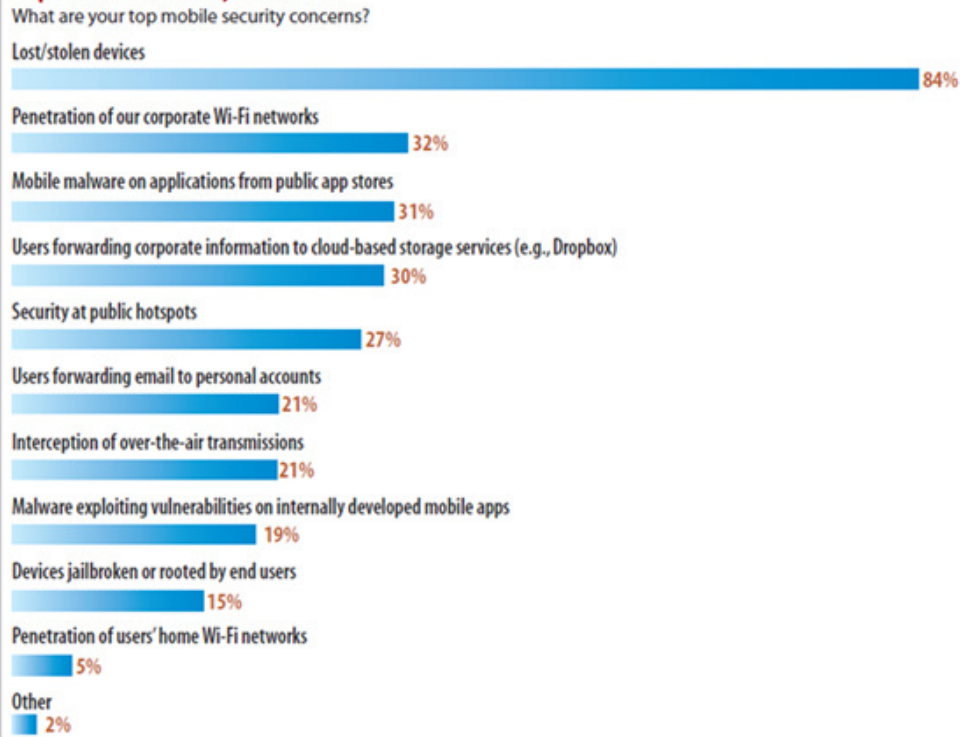
## **Worklight Console**

Web-basierte Konsole für Echtzeit-Analysen und Steuerung von mobile Apps und deren Infrastruktur



# Smartphones und Tablets im Unternehmen - ein großes Potential mit Risiken

## Top Mobile Security Concerns



Note: Three responses allowed  
 Data: InformationWeek 2012 Mobile Security Survey of 322 business technology professionals, March 2012

R4720512/1

## Emerging Mobile Threats

Social Engineering	Mobile Borne DoS Attacks
Rogue Apps	Identity Theft
Malicious Websites	Man-in-the-Middle Attacks

## Heathrow Airport is laptop crime capital

Nearly 1,000 laptops go missing at Heathrow Airport every week, research. Charles Starmer-Smith reports.



Of those questioned, 42 per cent said their laptops went missing after they had asked someone else to keep an eye on it Photo: Getty

Charles Starmer-Smith

2:41PM BST 01 Aug 2008

2 Comments

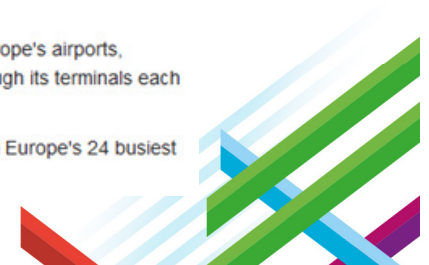
A traveller is more likely to lose a laptop computer at Heathrow than at any other major European airport, according to new research.

In a year, about 800,000 laptops are lost or stolen at airports throughout the world. But 900 go missing at Heathrow every week, according to research for the technology company Dell.

Ponemon Institute, a privacy management company, surveyed 5,000 travellers, baggage handlers and security staff at 113 airports in Europe and the United States.

It found Heathrow to be the worst performing of Europe's airports, although - with 68 million passengers passing through its terminals each year - it is also the busiest.

About 3,800 computers go missing each week from Europe's 24 busiest airports, with more than half never retrieved.



# Verschiedene Blickwinkel auf Bring Your Own Device

## Nutzung von BYODs durch verschiedene Personen

Klassisches Beispiel:

- Das iPad eines Mitarbeiters / Managers mit Emails, Kontakten etc. wird in der Freizeit von anderen Familienmitgliedern verwendet



## BYODs werden für berufliche und private Zwecke verwendet

- Work-Tool / Ersatz für Notebook
- Entertainment-Device für Musik, Fotos, Videos
- Personal Organizer mit beruflichen und persönlichen Emails, Kontakten, Kalender



## Hohe Diversität von BYODs

- Die meisten Geräte sind noch Consumer-Devices
- BYOD bedeutet häufig ungewollte OSs
- Vendor / Carrier geben OS sowie Version vor
- Bereitstellung von Apps teilweise noch für private Anwender ausgelegt



## Wie sieht ein Business Case für BYOD aus?

- Capex / Opex für Geräte liegen beim Mitarbeiter
- Steigerung der Produktivität
- Entlastung des Service Desk bzw. Auswirkungen auf den Service-Katalog



## Für BYODs gelten 'andere Gesetze'

- Ortung der Geräte via GPS-Tracking
- Reset / Full-Wipe der Geräte für BYODs in den meisten Fällen problematisch
- Wie geht man beim Austritt eines Mitarbeiters mit den Daten auf dem Gerät um?

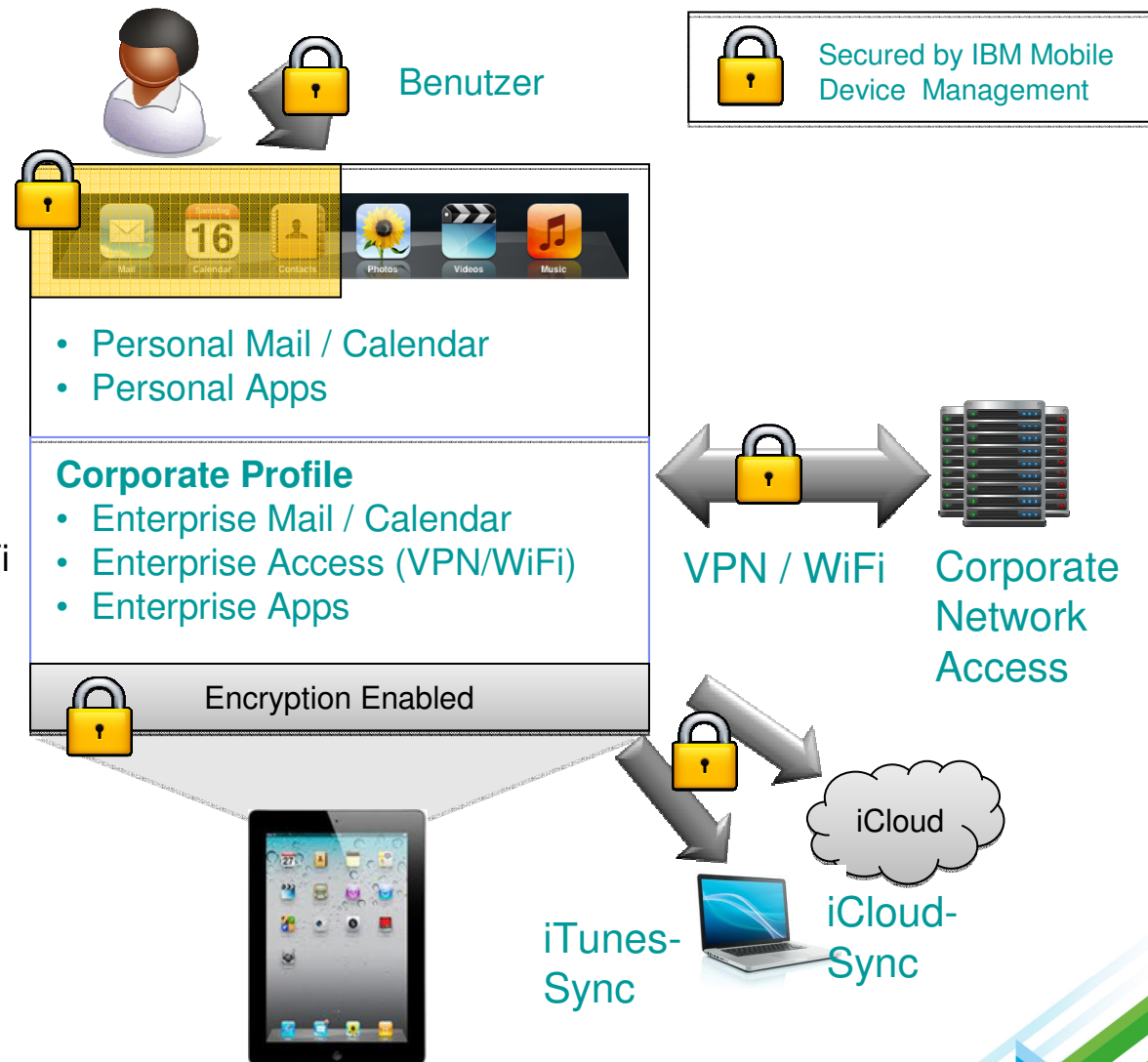




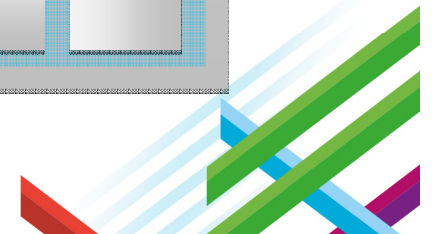
# Identifizieren und Managen der potentiellen Risiken

## Mobile Device Management

- Password-Policies
- Device-Encryption
- Backup-Encryption
- Erkennung von jailbroken und rooted Devices
- Deaktivierung iCloud-Sync
- Zugriff auf Email, Apps, VPN, WiFi basierend auf Compliance-Status!
- "Selective Wipe" von unternehmensspezifischen Daten bei Austritt eines Mitarbeiters
- "Full Wipe", falls ein Device gestohlen wird oder verloren geht
- "Containerization" für die Trennung von privaten und beruflichen Daten



Ankündigung IBM MobileFirst: <http://www.ibm.com/mobilefirst>



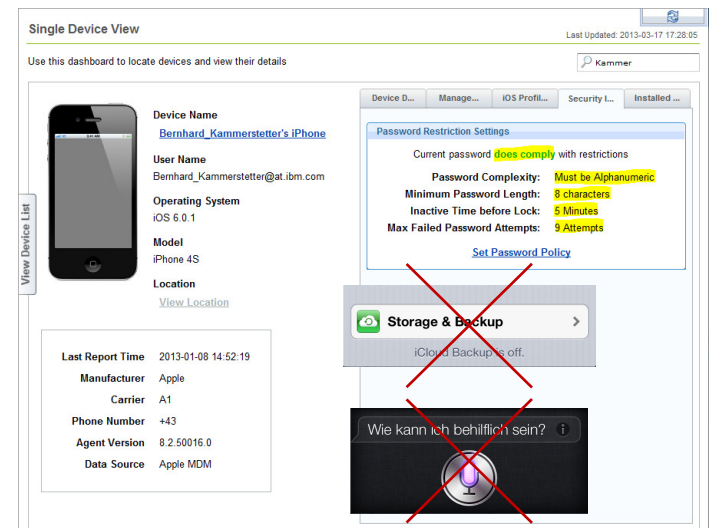
# Wie regelt IBM die Nutzung von Mobile Devices?

## *Firmenspezifische Mobile Device Policy regelt (gilt auch für Notebooks)*

- von IBM festgelegtes Geräte-Portfolio
- BYOD zulässig
- Support-Konzept
- Umgang mit Informationssicherheit (z.B. Meldungspflicht bei Verlust)
- Verrechnungsprinzip länderspezifisch
- Telefonie-Gebühren (eingeschränkte private Nutzung)
- Eingriff durch IBM-SW auf Geräte

## *Mitarbeiter unterzeichnen IT-Sicherheitsrichtlinien*

- Mobile Device Policy akzeptiert und verstanden
- Benutzer akzeptiert Sicherheitsbestimmungen
- Benutzer akzeptiert Fernlöschung der Firmendaten (bei Geräteverlust oder Austritt)



# **VanSELLER: Fahrzeugverkauf per Fingerdruck**

Projektbeispiel: IBM Software Services for Mobile

Frank Müller



# Aktuelle Trends bei Beratung und Verkauf von Fahrzeugen

## Kunden informieren sich ausführlich vor dem Händlerbesuch

“94% of car shoppers start their shopping experience online” [1]

94%

## Bedeutung von Tablets und Smartphones als Informationskanäle wächst

“20% of buyers use a smartphone to gather information and 18% use a tablet ...

59% do so at the dealership” [2]



## Kaufentscheidung weit fortgeschritten wenn Kunde zum Händler kommt

“Nearly 60% narrow their decision to one model during final week before buying” [2]

“First showroom visit moving closer to the purchase” [1]

60%

**Händler benötigt moderne Tools um in der Beratung individuell an den Informationsstand des Kunden anknüpfen zu können**

Quellen:

[1] Capgemini global automotive study, Cars Online 12/13, 26.03.2013

[2] J.D. Power: 2012 New Autosshopper Study, 01.10.2012





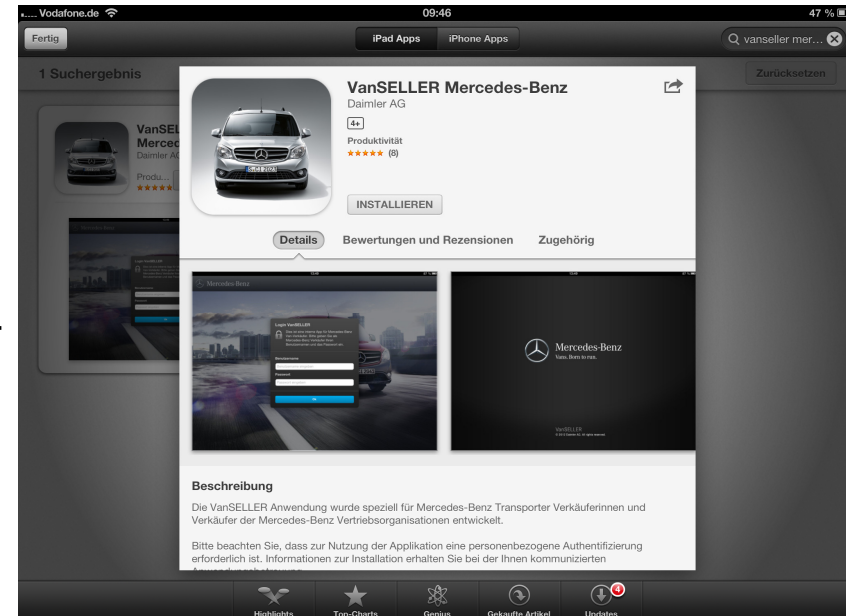
## Herausforderung des Geschäftsfeldes Mercedes-Benz Vans bei der Daimler AG

- Hohe Komplexität des Verkaufsprozesses aufgrund einer hohen Varianten und Produktvielfalt des Herstellers
- Der zunehmenden Bedeutung des Miet-/Leasing-/Servicegeschäfts („Downstreamprodukte“) wird im Verkaufsprozess wegen nicht optimaler Systemintegration nicht genügend Rechnung getragen.
- Heutige Verkäufersysteme können im Verkaufsgespräch mit dem Kunden nicht optimal eingesetzt werden.



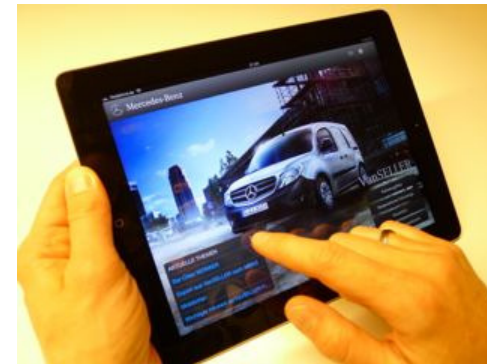
## Vorstellung VanSELLER

- Verkaufstool des Geschäftsfeldes Mercedes-Benz Vans der Daimler AG
  - Native iOS App für iPad
  - Offline nutzbar
  - Online Datenversorgung geplant
  - Nutzer: Mercedes-Benz Vans Verkäufer
- Verteilung über den Apple AppStore
  - Einschränkung auf Nutzergruppe durch initiale Freischaltung
  - Datenverschlüsselung
- Konzeption durch Daimler und IBM, Entwicklung durch IBM, Design durch externe Medienagentur
- Launch im Oktober 2012, bisher zwei Updates, aktuell Version 1.2

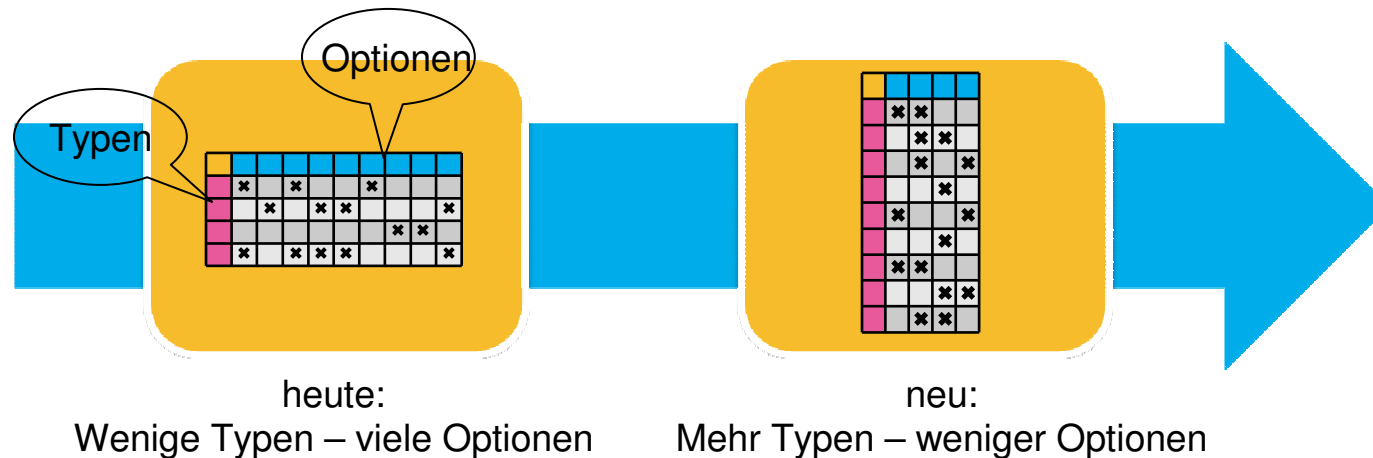


## Ziele der mobilen Beratungs App

- Multimediale Präsentation und Visualisierung des kundenspezifischen Produkts
- Kundenspezifischer Beratungsverlauf, trotzdem alle Informationen sofort erreichbar
- Vereinfachter Verkaufsprozess und direkte Einbeziehung des Endkunden ohne „Notebook-Barriere“ zwischen Verkäufer und Kunden
- Integration von Finanzprodukten
- Zum Markenanspruch passende Emotionalisierung der Tool-Unterstützung



# Lösungsansatz



- Profilierung von potentiell geeigneten Fahrzeugen aufgrund typischer Nutzungskriterien und technischer Merkmale auf Basis vorkonfigurierter Fahrzeuge
- Begleitende Leasing- und Servicevertrags-kalkulation („mitlaufende Rate“)
- Agile, iterative Projektdurchführung basierend auf SCRUM Prinzipien zur frühzeitigen Verifikation von Konzepten und Ideen
- Frühe und wiederholte Einbeziehung der Ziel-Nutzergruppe durch Demonstration von Prototypen und Befragung bzgl. Anwendungsfällen



## VanSELLER App Screenshots: Startseite

- Aufruf der einzelnen Funktionsmodule
- Anzeige von aktuellen Nachrichten





## VanSELLER App Screenshots: Fahrzeugfilter

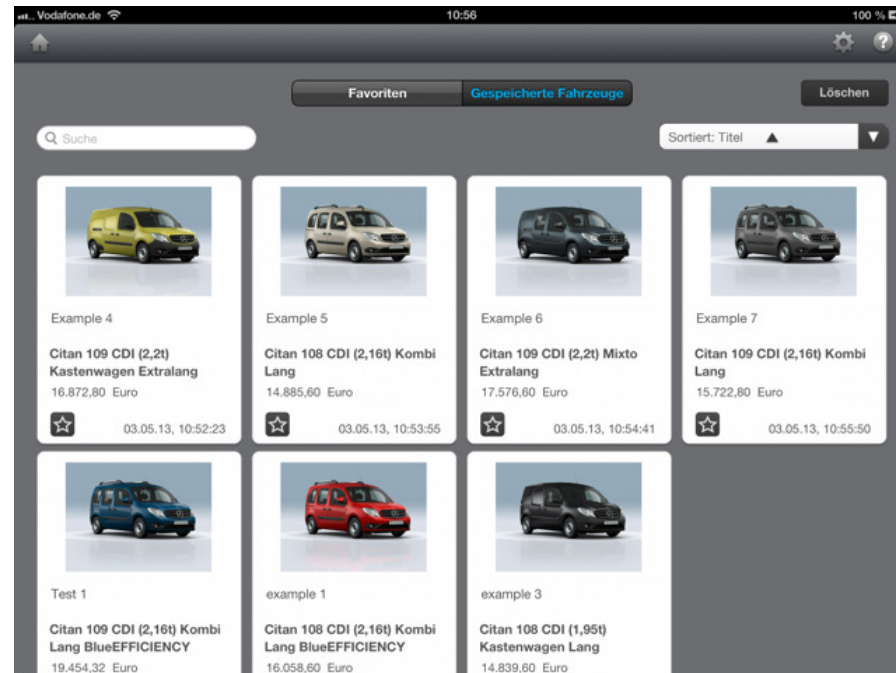
- Schnelles Finden des richtigen Fahrzeugangebots für den Kunden
- Unterstützung des Beratungsgesprächs durch übersichtliche Gestaltung
- i-Buttons zur Klärung spezieller Kundenfragen
- Ständig aktualisierte Vorschau auf die Restgröße der Ergebnismenge





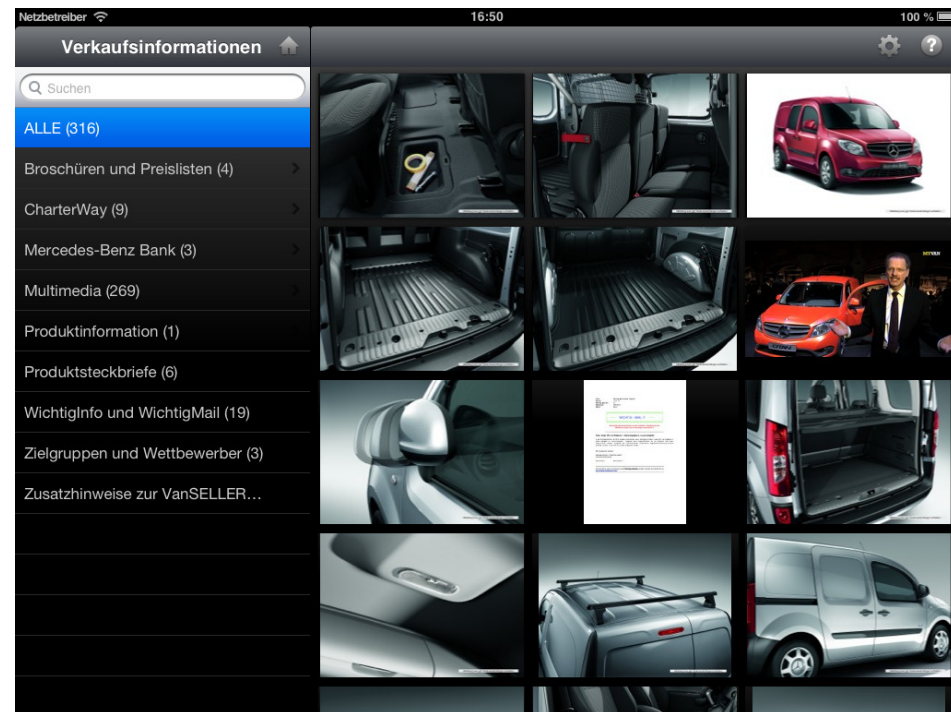
## VanSELLER App Screenshots: Favoriten

- Speicherung von Fahrzeugkonfigurationen
- Zur späteren Fortsetzung einer Beratungssitzung
- Zur Vorbereitung einer Beratung (kundenspezifisches "Schaufenster")



## VanSELLER App Screenshots: Multimediale Prospektmappe

- Umfangsreiches Anschauungsmaterial zu den Fahrzeugen
  - PDF
  - Hochauflösende Bilder
  - Videos
- Sofort erreichbar durch Kategorisierung und Suchfeld
- “Durchwischen” in Vollbildansicht
- Versenden aller Materialien



## Zusammenfassung

- Beispiel für MobileFirst: mobile App treibt Evolution von Prozessänderungen im Verkauf (Standardisierung und Bereitstellung von vorkonfigurierten Fahrzeugen)
- Enge Abstimmung und Zusammenarbeit von Fachbereich und IT
- IBM leistet Entwicklung und Beratung bei der Abstimmung zwischen mehreren Fachbereichen, IT und externen Dienstleistern
- Weiterentwicklung der App in 2013
- Mehrere Releases mit neuen Funktionen geplant

*“Um wirtschaftlich erfolgreich zu arbeiten, ist es wichtig, die App als kontinuierliches Projekt zu sehen, das nicht mit dem Launch endet.”*

MobileBusiness 3/2013, S.14





# Thank You!

