

Neue Wege Gehen:

Steigerung des ROI mobiler Lösungen durch den Austausch komplexer Daten



INHALT

- 1 Einleitung
- 2 Mobiles Gerätemanagement jenseits gängiger Erwartungen
- 3 Ein Session-basierter Ansatz für die Automatisierung von Geschäftsprozessen
- 3 Erstellung von jederzeit verfügbaren Dokumentbibliotheken
- 4 Den Beweis erbringt die Leistung
 - 4 Mobilität zur Verbrechensbekämpfung
 - 4 Sicherstellung der Strom- und Gasversorgung für über drei Millionen Kunden
- 5 Wettbewerbsvorteil durch Automatisierung von Geschäftsprozessen
- 6 Zusammenfassung



Mobilität von Unternehmen: Mehr als Management und Sicherheit mobiler Geräte

Geschäftsführer und IT-Verantwortliche sind sich seit Jahren darüber im Klaren, dass Information der Motor für den Unternehmenserfolg ist. Die Fähigkeit, geschäftskritische Daten zu sammeln, zu integrieren, zu speichern, zu analysieren und Anwendern zur Verfügung zu stellen, wo immer sich diese gerade befinden, macht oftmals den Unterschied zwischen dem Marktführer und anderen Anbietern aus.

Die zunehmende „Mobilisierung“ von Unternehmen – mit einem hohen Anteil an Mitarbeitern, die außerhalb der Firmenbüros arbeiten und nicht per Kabel mit den Firmennetzwerken verbunden sind – stellt IT-Abteilungen vor unzählige neue Herausforderungen. Dazu zählen Überwachung, Management und Sicherheit unterschiedlicher mobiler Endgeräte wie Notebooks, PDAs, Smartphones und Handhelds von verschiedensten Herstellern.

Dabei wird die Anzahl mobiler Arbeitskräfte weiter steigen. Einer neuesten Schätzung zufolge werden schon innerhalb der nächsten Jahre mehr als 70 Prozent der Erwerbstätigen mobil arbeiten. Unternehmensmobilität ist also keineswegs länger als Experiment oder als Pilotprojekt zu verstehen. Es ist inzwischen eine anerkannte Tatsache, dass mobile Arbeitskräfte potentielle Möglichkeiten im Markt schneller erkennen und nutzen können und so effizient zur Steigerung des Wettbewerbsvorteils von Unternehmen beitragen. Die Herausforderungen, die diese Entwicklung an IT-Abteilungen stellt, übersteigen jedoch bei weitem die relativ überschaubaren Aufgaben von Geräteüberwachung, Management und Sicherheit wie Konfigurationssteuerung, Software-Updates und Schutz sensibler Daten.

Während Mobilität früher in erster Linie bedeutete, von jedem Ort und zu jeder Zeit auf E-Mails und Kontaktdaten zugreifen zu können, erwarten mobile Arbeitskräfte heutzutage wesentlich mehr. Sie möchten Zugriff auf geschäftskritische Anwendungen und Unternehmensdaten haben, die bisher ausschließlich innerhalb der geschützten Firmenzentrale verfügbar waren – und dort auch nur über sichere, überwachte Netzwerkverbindungen, die durch strenge Sicherheitsrichtlinien und Zugriffsbeschränkungen geregelt werden.

Die Mitarbeiter möchten Zugriff auf Backend-Systeme wie ERP, CRM und SFA. Sie möchten Zugriff auf aktuelle Preis- und Bestandsinformationen. Sie möchten Zugriff auf verschiedene Informationsarten wie numerische Daten, Handbücher, Grafiken, Kartenmaterial, GPS-Daten usw., die für ihre Tätigkeit relevant sind. Und all dies unabhängig davon, ob sie mit dem Firmennetzwerk verbunden sind oder nicht.



DIE FÄHIGKEITEN

VON AFARIA gehen weit über Funktionen wie Geräteüberwachung, zentralisierte Konfigurationssteuerung, Updates von Anwendungen und Patch-Management sowie „over-the-air“-Verschlüsselung hinaus.

Afaria bietet zusätzlich eine leistungsstarke Prozessautomatisierung und Informationsverteilung über eine einzige, zentrale webbasierte Konsole.

Wie man sieht, stellen mobile Arbeitskräfte ziemlich hohe Ansprüche.

Viele Unternehmen haben sich für Sybase iAnywhere entschieden, um diesen Anforderungen gerecht zu werden. Das macht Sybase iAnywhere zu einem nachhaltigen Marktführer in den Bereichen mobile Embedded- und Workgroup-Datenbankserver, mobiles Management und Sicherheit, sowie Lösungen für mobile Middleware und Synchronisation.

Sybase Afaria ist dabei die marktführende Management- und Sicherheitslösung für mobile Geräte. Sie bietet tausenden Unternehmen in der ganzen Welt umfassende Management- und Sicherheitsfunktionalitäten, die sicherstellen, dass mobile Daten und Geräte aktuell, zuverlässig und geschützt sind.

Doch die Fähigkeiten von Afaria gehen weit über Funktionen wie Geräteüberwachung, zentralisierte Konfigurationssteuerung, Updates von Anwendungen und Patch-Management sowie über „over-the-air“-Verschlüsselung hinaus. **Afaria bietet außerdem eine leistungsstarke Prozessautomatisierung und Informationsverteilung – und das alles über eine einzige, zentrale webbasierte Schnittstelle.**

Dieses White Paper beschreibt die Fähigkeiten von Afaria im Bereich der Automatisierung von Geschäftsprozessen und des Informationsmanagements und zeigt ihre Bedeutung und ihren Wert für Unternehmen von heute auf.

Natürlich kann eine reine Funktionsbeschreibung den wahren Wert einer so robusten, flexiblen und zuverlässigen Lösung, wie es Afaria ist, nicht vermitteln. Daher enthält dieses White Paper auch einige Fallbeispiele von Kunden. Diese sollen Ihnen helfen, die gesamte Bandbreite der Kapazitäten von Afaria und deren Nutzen für Ihr Unternehmen zu erfassen.

MOBILES GERÄTEMANAGEMENT JENSEITS GÄNGIGER ERWARTUNGEN

Wenn sie „mobiles Gerätemanagement“ hören, denken viele IT-Verantwortliche und Geschäftsführer häufig an ein recht begrenztes Funktionsangebot. Diese Lösungen wurden entwickelt, um den mobilen Einsatz zu rationalisieren, die Konfigurationen mobiler Geräte zu überwachen und zu steuern, Fehlerbehebung aus der Ferne zu ermöglichen sowie sensible Daten sowohl auf dem Gerät als auch während der Übertragung zu schützen.

Diese Fähigkeiten sind zweifelsohne sehr wichtig, aber Fakt ist, dass die meisten mobilen Mitarbeiter niemals über diese Punkte nachdenken oder einfach davon ausgehen, dass die IT sich darum kümmert. Das ist natürlich nicht immer der Fall, insbesondere im Hinblick auf die rasch wachsende Anzahl mobiler Einsätze.

Für mobile Arbeitskräfte liegt der wahre Wert mobiler Technologien jedoch nicht in diesen unbestritten wichtigen Funktionalitäten, sondern in der Fähigkeit, auf wesentliche Unternehmensanwendungen und –Daten ad hoc zugreifen zu können, und zwar unabhängig davon, wo sie sich gerade befinden und ob eine permanente Netzwerkverbindung besteht. Tatsächlich möchten mobile Mitarbeiter den Großteil dieser Informationen regelmäßig und automatisch erhalten.

Sowohl Unternehmen, die bereits Afaria einsetzen, als auch Unternehmen, die derzeit Lösungen für Frontline-Management und -Sicherheit vergleichen, können davon profitieren, dass Afaria neben seinen leistungsstarken Gerätemanagement- und Sicherheitsfähigkeiten hocheffiziente und intelligente Dateiverteilung und Dokumentenmanagement bietet – alles in einer einzigen, bewährten und kostengünstigen Lösung. Diese einzigartige, integrierte Funktionalität bietet IT-Abteilungen und Endanwendern erhebliche Geschäftsvorteile.

EIN SESSION-BASIERTER ANSATZ FÜR DIE AUTOMATISIERUNG VON GESCHÄFTSPROZESSEN

Da mobile Mitarbeiter in der Regel nicht permanent mit dem Firmennetzwerk verbunden sind, verfolgt Afaria einen Session-orientierten Ansatz zur Automatisierung der Geschäftsprozesse und zur Steigerung der Kommunikationseffizienz. Durch den Einsatz der "Session Manager"-Komponente von Afaria können elektronische Dateiverteilung, Datei- und Verzeichnisverwaltung, Benachrichtigungen sowie Managementaufgaben von Systemregistrierungen ohne Kenntnisse einer speziellen Programmiersprache automatisiert werden. Die Lösung ermöglicht einen effizienten Dateiaustausch, eine fehlertolerante Kommunikation und schrittweise Updates.

Der Session Manager bietet ein benutzerfreundliches, grafisches Scripting-Tool, das für Systemadministratoren und nicht für Programmierer konzipiert wurde. Dieses Scripting-Tool kann Kommunikationssitzungen automatisieren, Prozesse zur Datei- und Verzeichnisverwaltung (wie Push und Pull) organisieren, Dateiattribute ändern, Prozesse durch den Einsatz konditionaler Business Logiken automatisieren, die Verbindungsgeschwindigkeit ermitteln, Registrierungsinformationen aktualisieren sowie Warnungen und Benachrichtigungen generieren.

Kurz gesagt, die benutzerspezifische Scripting-Funktionalität ermöglicht das Erstellen und Automatisieren von Geschäftsprozessen, die gewährleisten, dass der richtige Inhalt zum richtigen Zeitpunkt an die richtigen Personen gelangt. Der Vergleich zwischen dateibasierter Synchronisation gegenüber der üblichen Datenbanksynchronisation hilft, die Bedeutung besser zu erfassen. Dateigröße und die verfügbare Bandbreite spielen dabei keine Rolle, denn Afaria kann auch während der Übertragung Datenkompression, Neustarts bei Verbindungsabbruch direkt am Abbruchpunkt, Dateisegmentierung sowie Differenzierung auf Datei- und Byte-Ebene durchführen, um erfolgreiche Dateiübertragungen sicherzustellen.

ERSTELLUNG VON JEDERZEIT VERFÜGBAREN DOKUMENTBIBLIOTHEKEN

Die „Document Manager“-Komponente von Afaria stellt sicher, dass mobile -Mitarbeiter immer die neuesten Versionen benötigter Inhalte wie Preislisten, Angebotsvorlagen, Marketingmaterialien, Wettbewerbsinformationen und Vertriebspräsentationen verfügbar haben. Sie ermöglicht die Erstbereitstellung und regelmäßige Aktualisierung von Inhalten und Daten ohne Einbindung der Anwender. Die Inhalte können dynamische Informationen enthalten, darunter Text-, Grafik- und HTML-Dateien, und an alle Anwender oder bei Bedarf nur an ausgewählte Benutzergruppen verteilt werden.

Der Document Manager bietet Anwendern und Administratoren vielfältige Verteilungsmöglichkeiten:

- **Per Abonnement:** Anwender können eine Dokumentengruppe oder einzelne Dokumente innerhalb einer Gruppe abonnieren.
- **Per Terminplan:** Zusendungen können nach Belieben terminiert werden.
- **Per Anforderung:** Die Zusendung spezieller Dokumente kann auf Anforderung erfolgen.
- **Automatisch:** Dokumente können basierend auf Management-Entscheidungen oder Abonnements automatisch an Anwender gesendet werden.
- **Mit Benachrichtigung:** Anwender können automatisch benachrichtigt werden, wenn Dokumente, die sie bereits einmal bezogen haben, aktualisiert wurden.

Außerdem können Dokumente sowohl online als auch offline zur Verfügung gestellt werden, sodass Anwender die Wahl haben, wo und wann sie diese empfangen möchten.

Gleichzeitig stellt der Document Manager sicher, dass die Eigentümer von Dokumenten die Kontrolle über deren Inhalte behalten und alte Versionen mühelos durch die aktuellste Version ersetzen können – mit der Option, Dateien automatisch zu aktualisieren, sobald sie veraltet sind.

Ebenso wie der Session Manager arbeitet der Document Manager „bandbreitenbewusst“. Wenn ein Anwender beispielsweise eine Datei anfordert, die bereits auf seinem Gerät vorhanden ist, erkennt der Document Manager die Abweichungen zwischen der Datei auf dem Client und der Quelldatei auf dem Server und überträgt lediglich die Änderungen. Wenn eine Verbindung unterbrochen wird, markiert der Document Manager den entsprechenden Punkt im Prozess und setzt genau dort wieder an, sobald die Verbindung wieder besteht.

DIE LEISTUNG ERBRINGT DEN BEWEIS

Soweit zu unserer Sichtweise von Afaria als leistungsstarke und funktionsreiche, bewährte mobile Lösung. Doch was sagen denn Andere – z.B. Analysten und Kunden – dazu? IDC, das führende IT-Marktforschungsunternehmen, würdigte Sybase iAnywhere in einem kürzlich veröffentlichten Bericht – Worldwide Mobile Device Management Enterprise 2008-2012 Forecast and 2007 Vendor Shares (IDC # 215219, December 2008) – als führende Unternehmenssoftware für mobiles Gerätemanagement im siebten Jahr in Folge.

Doch neben dieser positiven Analysteneinstufung ist am Ende immer entscheidend, wie sich eine Lösung in der Praxis in komplexen und anspruchsvollen Umgebungen bewährt.

Die folgenden Kurzberichte sollen dazu dienen, die einzigartigen Qualitäten und Vorzüge von Afaria anhand der Erfahrungen verschiedener Unternehmen herauszustellen.

Mobilität zur Verbrechensbekämpfung

Die Polizeidienststelle in Oakland, Kalifornien, hatte erkannt, dass sie zur wirksamen Verbrechensbekämpfung in der Lage sein muss, ihren Mitarbeitern jederzeit die neuesten Informationen über verdächtige oder gefährliche Situationen sowie Beschreibungen von Verbrechern oder Verdächtigen bereitzustellen. Die Dienststelle begann damit, die Streifenwagen mit Laptops auszustatten. Allerdings mussten sie schnell feststellen, dass das Weiterleiten der neuesten Informationen an die Polizisten nur dann effizient funktionieren kann, wenn sichergestellt ist, dass die Laptops automatisch und regelmäßig aktualisiert werden, auch wenn die Streifenwagen sich zeitweise außerhalb der Reichweite des Funknetzwerks befinden. Nach Evaluierung einiger Lösungen fiel die Entscheidung zugunsten von Afaria.

„Wir haben uns für Afaria entschieden, weil diese Lösung soviel mehr Funktionalitäten umfasst als jede andere Lösung“, so Ahsan Baig, Program Manager, Public Safety Projects. „Dokumentenmanagement, Hardware- und Software-Management sowie die Scripting-Funktionalität... Mit Afaria können wir große Dateien wie Steckbriefe, Vermisstenmeldungen und Verbrechensstatistiken zu den Streifenwagen übertragen und diese Dateien automatisch aktualisieren. Außerdem ist Afaria benutzerfreundlich und kann so eingerichtet werden, dass es im Hintergrund, aber dennoch transparent für den Anwender arbeitet. Das ist sehr wichtig, weil es für unsere Polizisten draußen auf der Straße schon genug zu tun gibt. Der Computereinsatz sollte daher so einfach wie möglich sein.“

Sicherstellung der Strom- und Gasversorgung für über drei Millionen Kunden

Ein großes Energieunternehmen in den USA vertraut im Hinblick auf die Wartung und Instandhaltung der Gasleitungen, die seine 3,5 Millionen Kunden versorgen, stark auf seine Außendienstmitarbeiter. Die Außendienstmitarbeiter ihrerseits verlassen sich auf präzise und regelmäßige Datenaktualisierungen auf den



Laptops, die in ihren Dienstfahrzeugen eingebaut sind.

So bestätigt ein leitender Angestellter: „Mit über drei Millionen Kunden, die bei der Bereitstellung von Strom und Gas auf uns vertrauen, ist es erforderlich, dass wir unseren 1.800 Außendienstmitarbeitern immer die aktuellsten Informationen zur Verfügung stellen, damit diese ihren Job machen können. Wir haben uns aufgrund der Zuverlässigkeit und Kompatibilität sowie der nachweislichen Erfolgsbilanz mit großen Implementierungen an Sybase iAnywhere gewendet. Seit wir Sybase iAnywhere nutzen, ist uns klar geworden, warum das Unternehmen der Marktführer für mobiles Gerätemanagement und Sicherheit ist.“

Durch den Einsatz von Afaria ist die IT-Abteilung des Unternehmens in der Lage, seine Laptops im Remote-Einsatz proaktiv von einer einzigen Konsole aus zu verwalten. Durch die Implementierung von Afaria müssen sich die Außendienstmitarbeiter keine Gedanken mehr über das Gerätemanagement machen und können sicher sein, dass die Daten auf ihren Laptops immer aktuell sind. Die Inhalte, die auf die Laptops übertragen bzw. dort aktualisiert werden müssen, umfassen sehr große Dateien wie Updates von Karten und Referenzmaterial sowie Entsendungs- und Arbeitsaufträge. Afaria ermöglicht Managern und Mitarbeitern außerdem die Erstellung von präziseren Berichten für Geschäftsanalysen.

Wettbewerbsvorteil durch Automatisierung von Geschäftsprozessen

Cox Communications Inc., der viertgrößte Kabelanbieter in den USA, wird geschätzt für seine hohen Kapazitäten, sein zuverlässiges Breitbandnetzwerk sowie seinen herausragenden Kundendienst. Cox hat in 22 Staaten mehr als sechs Millionen Kunden und über 20.000 Mitarbeiter. Sein Stab an Außendienstmitarbeitern trägt entscheidend dazu bei, den Ruf seines erstklassigen Kundendienstes zu erhalten.

Cox Communications ist bekannt für seinen innovativen Einsatz von Informationstechnologien. Das Unternehmen beweist sein innovatives Gespür auch in der Art und Weise, wie es Afaria über die üblichen Implementierungen dieser Lösung hinaus einsetzt.

„Wir haben festgestellt, dass wir Afaria nutzen können, um die Automatisierung von Geschäftsprozessen signifikant zu vereinfachen“, kommentiert Matt Callaway, Sr. Software Engineer bei Cox. „Es ist für uns beispielsweise sehr wichtig, unsere Anlagen regelmäßig zu warten, um unseren Kunden zuverlässige Dienste bereitstellen zu können. Unsere Außendienstmitarbeiter benötigen unbedingt aktuelle Dokumentationen, insbesondere Kartenmaterial und Konstruktionszeichnungen. In der Vergangenheit haben wir diese Informationen vierteljährlich in gedruckter Form in hunderten von dicken Mappen ausgegeben. Mit Afaria können wir diese Informationen nun elektronisch als Dateien versenden. Neben dem offensichtlichen Vorteil, nicht mehr hunderte von Mappen per Hand erstellen und versenden zu müssen, verfügen unsere Außendienstmitarbeiter jetzt über Werkmaterial, das wesentlich aktueller ist als die zuvor vierteljährlich aktualisierten Ausdrücke.“

Eine Niederlassung von Cox hat darüber hinaus mit Afaria eine Anwendung für Schadensmeldungen entwickelt und bereitgestellt. Diese Anwendung ermöglicht der Niederlassung Ausfälle aufgrund von Beschädigungen – häufig verursacht von Mitbewerbern, die ihre Infrastruktur ausbauen – schnell zu identifizieren und zu dokumentieren. Während der frühere Schadensmeldungsprozess auf Papier Tage dauerte, hat die auf Afaria basierende Anwendung diesen Prozess auf 15 Minuten verkürzt und zwei wesentliche Vorzüge mit sich gebracht.

Da die entsprechenden Informationen so schnell verfügbar sind, können Außendienstmitarbeiter den Schaden auch schnell beheben. Darüber hinaus kann Cox die Anbieter, die für die Beschädigung verantwortlich sind, umgehend kontaktieren und die dadurch entstandenen Kosten einfordern.

„Wir schätzen, dass wir jährlich etwa 500.000 US-Dollar alleine dadurch einsparen, dass wir die Verwaltung und Aktualisierung unserer im Außendienst eingesetzten Laptops automatisieren“, so Callaway. „Aber unser tatsächlicher ROI ist noch wesentlich höher, wenn man berücksichtigt, dass wir auch andere Geschäftsprozesse automatisieren können.“

ZUSAMMENFASSUNG

Jedes Unternehmen muss Geschäftsprozesse automatisieren sowie Inhalte und Daten an seine Mitarbeiter verteilen. Dies stellt eine besondere Herausforderung für Unternehmen mit vielen mobilen Einsätzen dar.

Während Inhalte und Daten häufig noch über E-Mail, FTP oder sogar über CDs und Ausdrucke per Post verteilt werden, gibt es eine elegantere und ausgereifte Möglichkeit.

Nahezu jedes Unternehmen mit einem Außendienst-Team kann von Afaria profitieren. Diese leistungsstarke und bewährte Technologie, die den Austausch großer Datenmengen zu und von mobilen Geräten bewerkstelligt, trägt bereits zu erkennbaren Geschäftsvorteilen bei vielen Unternehmen bei.

Wenn Sie erfahren möchten, wie Afaria auch Sie unterstützen kann, kontaktieren Sie uns unter 0211 / 5976 – 0 oder besuchen Sie unsere Webseiten unter www.sybase.de/afaria.

iANYWHERE SOLUTIONS, INC.
WORLDWIDE HEADQUARTERS
ONE SYBASE DRIVE
DUBLIN, CA 94568-7902
U.S.A
+ 1 800 8 SYBASE

SYBASE GMBH
iANYWHERE
PRINZENALLEE 13
40549 DÜSSELDORF
+49 (0) 211/5976-0
INFO_IAS_GERMANY@SYBASE.COM

SYBASE GMBH
iANYWHERE
MAINZER LANDSTR. 61
60329 FRANKFURT
+49 (0) 69/22229-4000
INFO_IAS_GERMANY@SYBASE.COM

HERRENBERG SYBASE GMBH
iANYWHERE
SCHWARZWALDSTR. 99
71083 HERRENBERG
+49 (0) 7032/798-0
INFO_IAS_GERMANY@SYBASE.COM