

Das iPhone ist nicht mehr wegzudenken. Was bedeutet das für Unternehmen?





Wenn Sie in Google nach „iPhone in Unternehmen“ suchen, werden Sie in Bruchteilen von Sekunden unzählige Ergebnisse erhalten. Bei vielen dieser Ergebnisse handelt es sich um Artikel, White Paper oder Analystenberichte, in denen die Schwächen des iPhone thematisiert werden, die es für den Einsatz in seriösen Unternehmen ungeeignet machen. Diese Vielzahl von Journalisten, Analysten, IT-Managern und anderen Branchenexperten weist richtigerweise darauf hin, dass das iPhone ursprünglich für den privaten Verbraucher konzipiert wurde und erst danach als „das beste Telefon aller Zeiten für Unternehmen“ („The best phone for business. Ever“) beworben wurde.

Die Behauptung dieser großen Kritikergemeinde, dass das iPhone „von der Stange“ für den professionellen Einsatz in Unternehmen noch nicht tauglich sei, ist dennoch unbestritten.

Die meisten Anmerkungen konzentrieren sich auf Probleme mit Sicherheit und Administrierbarkeit. Beides jedoch sind Grundvoraussetzungen für den unternehmensweiten Einsatz einer Technologie – besonders im Falle mobiler Endgeräte, die außerhalb der sicheren, gut geschützten Datenzentren betrieben werden.

Die „451 Group“ beispielsweise schreibt in ihrem Bericht „iPhone in the Enterprise“ vom November 2008: „Sicherheit umfasst Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit. Das schließt ein, dass Nachrichten ohne den entsprechenden Schlüssel schwierig zu entschlüsseln sind; dass man der Quelle einer Nachricht vertrauen kann und außerdem sicher sein kann, dass sie den beabsichtigten Empfänger erreicht hat; und dass das Netzwerk verfügbar bleibt. Alles, was irgendeines dieser Kriterien nicht erfüllt, ist per Definition als unsicher zu bezeichnen.“

Gartner befand das iPhone anfangs ebenfalls als ungeeignet für den Einsatz in Unternehmen, hat diese Meinung aber kürzlich revidiert und hält es nun für „akzeptabel“, jedoch mit starkem Vorbehalt in puncto Sicherheit.

Im wirklichen Leben spielt es natürlich keine wesentliche Rolle, was über den Einzug des iPhone in Unternehmen gesagt wird. Anwender, einschließlich vieler Manager und Vorstände, lieben das iPhone, und das ist - ob es einem nun gefällt oder nicht – letztlich das, was zählt. IT-Verantwortliche müssen zwangsläufig das iPhone lieben oder zumindest akzeptieren lernen, weil es sich auch in den Unternehmen durchsetzen wird. Dagegen anzukämpfen wäre aussichtslos.

Ebenso wie der Widerstand gegen den Einsatz von PCs in Unternehmen zwecklos war, müssen IT-Experten einsehen, dass die Forderung der Anwender nach Komfort, Funktionalität und direktem Zugang

zu Unternehmensanwendungen sich nahezu immer gegen den Ruf der IT-Verantwortlichen nach strikter Kontrolle durchsetzen wird.

IT-INNOVATIONEN ALS REAKTION AUF ÄUSSERE EINFLÜSSE

Dies trifft vor allem zu, da die Entwicklung in Richtung Mobilität als die dynamischste Komponente vieler Unternehmen gilt. Schätzungen zufolge machen mobile Mitarbeiter bereits heute einen Anteil von über 35 Prozent der gesamten Firmenmitarbeiter aus, und es gibt Prognosen, dass diese Zahl in den kommenden Jahren auf über 70 Prozent ansteigen wird. Zunehmend finden geschäftskritische Aktivitäten auch in den vermeintlichen Randbereichen vieler Unternehmen statt. Ebenso werden viele Innovationen in Unternehmen heute von den Maßnahmen und Erwartungen der Anwender, und damit aus dem praktischen Einsatz heraus, getrieben.

Wie gesagt, wir haben diesen „Bottom-Up“- oder „Outside-In“-Ansatz bei IT-Veränderungen oder Neuerungen in Unternehmen zuvor bereits mit dem eigenmächtigen und initial unwillkommenen Einzug von PCs, Laptops, Mobiltelefonen und PDAs in das IT-Umfeld erlebt. Diese früheren Vorgänge wurden durch den Wunsch der Anwender nach mehr Benutzerfreundlichkeit und einfacherem Zugang zu bis dahin stark abgesicherten, zentralisierten Systemen gesteuert. Die schnelle Akzeptanz von Smartphones in Unternehmen – gebilligt oder nicht – zeigt dies erneut. Es dürfte schwierig werden, auch nur einen einzigen Manager oder mobilen Mitarbeiter zu finden, der nicht permanent ein Smartphone zur Hand – oder meistens sogar in der Hand – hat.

Viele Smartphones weisen eine Leistungsfähigkeit, Funktionalität, Speicherkapazität, drahtlose Sprach- und Datenübertragung, Bildschirmgröße und andere Merkmale auf, die sie für viele Geschäftszwecke zu einer ernstzunehmenden Alternative zum Notebook werden lassen. Damit werden sie in Zukunft allgegenwärtig sein.

Neue Maßstäbe für Smartphones

Die Einführung des iPhone von Apple im Jahr 2007, die für nahezu Jeden einer Neuerfindung des Smartphone gleich kam, war letztlich eine Garantie dafür, dass es in Kürze – trotz einiger Schwächen und der daraus resultierenden Bedenken in den IT-Abteilungen – Einzug in die Unternehmen halten würde. Das iPhone bot den Anwendern eine vollkommen neue und umfangreichere mobile Erfahrung. Die Eröffnung des App Store von Apple und die Markteinführung seines SDK, das den Unternehmen die Entwicklung geschäftsrelevanter Anwendungen ermöglichte, trieb die Wahrscheinlichkeit, dass das iPhone die Unternehmen im Sturm erobern würde, ins Unermessliche.

Ein weiteres Kriterium im Berufsalltag ist die einst so viel diskutierte Frage der Konvergenz. Anwender haben sich schon lange ein einziges, handliches IT-Endgerät gewünscht, damit es ihnen erspart bleibt, ständig mehrere Geräte mitschleppen zu müssen und – ähnlich wie Soldaten bepackt mit Rucksäcken, Werkzeugen und Waffen - Kommunikationsgeräte und andere notwendige Utensilien in jeder Tasche stecken und an jede Schlaufe gehakt zu haben.

Verlagerung des Diskussionsschwerpunkts

Berücksichtigt man also die tatsächlichen Gegebenheiten, sollte die Diskussion eher dahingehend verlagert werden, wie das iPhone so in die Unternehmen integriert werden kann, dass die Sicherheit sensibler Daten weiterhin gewährleistet ist. Die IT muss in der Lage sein, die Geräte bereitzustellen und zu verwalten - trotz einer völlig unterschiedlichen





Methode der Anwendungsnutzung und der Verwendung des iPhone sowohl für private als auch für geschäftliche Zwecke.

Beginnen wir mit dem Offensichtlichen. Wenn Mitarbeiter unterwegs sind, ergeben sich eine Reihe von IT-Anforderungen, die für ihre optimale Produktivität und Effizienz unerlässlich sind. Dazu zählt mobiler Zugang zu:

- E-Mail
- Internet
- Firmenintranets
- Unternehmensanwendungen (ERP, CRM, SFA usw.)
- Kundenkontaktdaten und Historien
- Persönlichen und geschäftlichen Terminkalendern

Darüberhinaus müssen sie geschäftskritische Daten auf ihren Smartphones speichern und Hintergrunddaten sowie verfügbare Software-Updates empfangen können.

Als weiterer erschwerender Faktor kommt hinzu, dass viele mobile Mitarbeiter ihre eigenen mobilen Endgeräte kaufen. Freie Versicherungsmakler beispielsweise besitzen ihre eigenen Geräte und sind nicht allzu begeistert, wenn IT-Abteilungen Software darauf installieren wollen, um den Gebrauch der Geräte zu überwachen und zu steuern. Dies trifft mit besonders hoher Wahrscheinlichkeit eben auch auf iPhone-Anwender zu.

Dennoch sind IT-Abteilungen für die Sicherheit der Unternehmen und für die Integrität der Daten, die während der Geschäftstätigkeit gesammelt und gepflegt werden, verantwortlich. Sie müssen vor Sicherheitsverstößen schützen, die auftreten können, wenn Telefone verloren gehen, „missbraucht“ oder gestohlen werden und wenn sensible Daten in einer Umgebung übertragen werden, in der die Verbreitung von Malware über E-Mail eine wachsende Bedrohung darstellt.

Leichter gesagt als getan? Nicht unbedingt.

Um das Problem auf den Punkt zu bringen, könnte man einfach sagen: „Gut, ich habe verstanden, was Sie meinen. Jetzt erklären Sie mir bitte, wie das gehen soll.“

Will man an diese Herausforderungen strategisch herangehen, müssen Unternehmen eine sichere Infrastruktur implementieren, die den Einsatz von iPhones unterstützt, ohne dass Veränderungen an der vorhandenen Messaging-Infrastruktur des Unternehmens erforderlich sind.

Sie müssen einen Weg finden, die Privatanwenderaspekte des iPhone von den Unternehmensaspekten zu trennen. Anders ausgedrückt, müssen sie einen reinen Unternehmensbereich auf dem iPhone schaffen. Wenn



das getan ist, kann sich die IT-Abteilung mit den Sicherheits- und Verwaltungsfunktionalitäten befassen, die erforderlich sind, damit das iPhone die strengen Unternehmensrichtlinien erfüllt.

Die speziellen Herausforderungen, die das iPhone stellt, müssen von einer strategischen, architektonischen Perspektive angegangen werden. Nur so können IT-Abteilungen sicherstellen, dass auf dem reinen Unternehmensbereich des iPhone alle Daten, die zwischen den Servern in den Datenzentren und den iPhone-Clients ausgetauscht werden, durch Verschlüsselungsalgorithmen nach Industriestandards geschützt sind. IT-Verantwortliche können so außerdem sicherstellen, dass alle Unternehmensdaten, die sich auf dem Gerät befinden, vollständig verschlüsselt sind. Sie können einen Passwortschutz implementieren und auf potentielle Gefahren durch Sperren des Geräts und/oder Löschen der Daten reagieren. Dabei bleibt der nichtgeschäftliche, also private Bereich des iPhone unberührt.

Weitere wichtige Funktionalitäten, die durch einen solchen Ansatz der Isolation von Unternehmensdaten bereitgestellt werden können, umfassen:

- „Over-the-air“ Bereitstellung und Nutzung des Clients
- Automatisierte Software-Upgrades
- Unterstützung von Standard-Tools zur Überwachung
- Sichere Kommunikation ohne Einfluss auf die Prozessorleistung oder Batterielaufzeit
- Eine einzige Sicherheitslösung für die mobile Gerätekommunikation

Neben der Unterstützung sicherer E-Mails können Unternehmen iPhone-Anwender ermöglichen, von ihren E-Mail-Clients aus aktiv Geschäftsprozesse zu initiieren oder abzuschließen. Dazu zählen beispielsweise das Einreichen und Bewilligen von Spesenabrechnungen, Personalanforderungen, Bestellungen, sowie das Empfangen von Benachrichtigungen und Einsehen von CRM-Aktivitäten..

Das ist keine Zukunftsvision

Bevor Sie diesen Ansatz als Zukunftsvision, heiße Luft oder Hirngespinnst verwerfen, sollten Sie wissen, dass es eine solche Lösung heute bereits gibt.

Die Lösung heißt iAnywhere Mobile Office von Sybase iAnywhere, der anerkannte Marktführer im Bereich Unternehmensmobilität.

iAnywhere Mobile Office wurde zur Unterstützung der professionellen Nutzung des iPhone erweitert. Die neueste Version verbindet insbesondere die professionelle Nutzung von E-Mail, Terminen, Kontakten und Aufgaben mit einer einzigartigen Lösung für erhöhte Sicherheit. Darüber hinaus bietet die Version neue Sicherheits- und Administrationsfunktionalitäten, mit denen Unternehmen die TCO (Gesamtbetriebskosten) senken können, die mit der Bereitstellung kabelloser E-Mail- und Geschäftsprozesse auf einer Vielzahl mobiler Geräte wie dem iPhone, Windows Mobile und Symbian entstehen.

Diese neue Version von iAnywhere Mobile Office bietet unter anderem erweiterte Netzwerksicherheit, Datenschutz, Management mobiler Geräte, Profiladministration sowie plattformübergreifenden Support und ist jetzt für das iPhone über den Apple App Store verfügbar.

Die Sybase-Lösung liefert die zuvor beschriebene Funktionalität und dem damit einhergehenden Schutz über einen einzigartigen Ansatz. Sie isoliert die Unternehmensdaten in einem eigenen Bereich auf dem iPhone, um so den Sicherheitsanforderungen der Unternehmen zu entsprechen, während die persönlichen Anwenderdaten unberührt und einfach abrufbar bleiben.

Dieser iPhone-Support wird bereitgestellt, ohne dass Änderungen an der Messaging-Infrastruktur der Unternehmen erforderlich sind. Das Modell ausgehender Verbindungen fügt dabei eine zusätzliche Sicherheitsstufe hinzu. Unternehmen müssen für eingehende Verbindungen keine Ports mehr zur Messaging-Infrastruktur öffnen. Alle Verbindungen mobiler Geräte enden innerhalb der Unternehmens-DMZ.

Ebenso wie Sybase das Produkt iAnywhere Mobile Office erweitert hat, um die Unterstützung auf das iPhone auszudehnen, sind eine Erweiterung der mobilen Datenbank und Synchronisation, der mobilen Anwendungsentwicklung, des Management mobiler Geräte sowie erweiterte Sicherheitslösungen in Arbeit, um das iPhone noch geeigneter für Unternehmen zu machen.

Ein ernstzunehmender Herausforderer im Hinblick auf Unternehmenstauglichkeit

Der Einsatz des iPhone in Unternehmen ist unumgänglich. Bis Januar 2009 wurden mehr als 17 Millionen iPhones verkauft und der Absatz steigt rapide an. Allein im vierten Quartal 2008 wurden 4,4 Millionen iPhones verkauft. Der App Store macht ein blühendes Geschäft mit über 15.000 Anwendungen und etwa einer halben Milliarde Downloads (darunter iAnywhere Mobile Office). Apple hat mit der Neuvermarktung des Smartphone als seriöse IT-Plattform phänomenale Arbeit geleistet.

Als größter Anbieter für globale Unternehmenssoftware, der sich ausschließlich auf das Management und die mobile Verfügbarkeit von Informationen aus den Datenzentren spezialisiert hat, arbeitet Sybase unablässig daran, die mobile Leistungsfähigkeit von Unternehmen zu optimieren. Diese Tatsache wird nirgendwo deutlicher als in den Erweiterungen von iAnywhere Mobile Office und anderen Sybase-Lösungen, die kontinuierlich dazu beitragen, dass das iPhone für den professionellen Einsatz in Unternehmen tauglich wird.