

*Inzwischen sind vier von fünf Deutschen immer über das Handy erreichbar. Aber trotz des starken Hypes im Consumer-Markt zögern die meisten Unternehmen beim Einsatz mobiler Lösungen. Komplexe Technik, schwer kalkulierbare Kosten, ungeklärte Sicherheitsfragen und vor allem die aufwendige IT- und Prozessintegration schrecken viele Unternehmen ab.*

Mobile Kommunikation ist zu einer Selbstverständlichkeit, das Handy zum Synonym für Mobilität geworden. Während im Consumer-Markt neben der Sprachtelefonie und dem Austausch von Kurznachrichten Messa-

## Der Markt für mobile Lösungen steckt noch in den Kinderschuhen

ging-, Unterhaltungs- und Spielangebote das mobile Geschehen prägen, hat der Geschäftskunde andere Erwartungen und Ansprüche. Im „Soho“-Bereich (Small Office, Home-Office), bei kleinen und mittleren Betrieben sowie bei vielreisenden Managern stehen vor allem Office-Anwendungen hoch im Kurs. Die Begriffe PIM (Personal Information Management) oder Mobile Office fassen mobile Dienste zusammen, die den Zugriff

auf E-Mails, Kalender, Internet und Intranet oder auf Dateien aus Office-Anwendungen ermöglichen.

Dafür erweisen sich auch die smartesten Handys als Notlösung. Erst mit PDAs, MDAs, Tablet-PCs und Notebooks lässt sich im Business-Segment sinnvoll mobil arbeiten. Weit größere Produktivitätsgewinne als mobile Office-Funktionen verspricht die Integration mobiler Systeme in das Backend der Enter-

prise-IT. In der Anbindung von Vertriebs-, CRM- und ERP-Systemen an die Geräte der Außendienstmitarbeiter steckt ein gewaltiges Potenzial. Allerdings liegen hier auch die größeren Probleme: „Die technische Realisierung mobiler Anbindungen ist meist kaum ein Problem – im Gegensatz zur IT- und Prozessintegration“, sagt Volker Gruhn, Professor für angewandte Telematik und E-Business an der Universität Leipzig.

**Veranstaltungstipp**  
 Mobility Conference 2006  
 2. Februar, Frankfurt am Main, 2. März, Zürich  
 Veranstalter: IDC Centrale Europe GmbH  
 Kontakt: 069-90502-104, [www.idc.de](http://www.idc.de)

**Buchtipp**  
 Jörg Roth: **Mobile Computing**, Grundlagen, Technik, Konzepte  
 2., aktualisierte Auflage, September 2005, 509 Seiten,  
 Dpunkt-Verlag, Heidelberg, 49 Euro

Nach einer Studie der IDC-Marktforscher ist die Integration von Backend-Anwendungen in mobile Szenarien noch immer die Ausnahme: „Der größte Teil der befragten Unternehmen verfügt über ein Budget für mobile Lösungen, das unter 100 000 Euro liegt. Davon werden derzeit mehr als 50 Prozent in Hardware und Mobilfunk investiert. Dies kennzeichnet den produktzentrischen Markt für mobile Lösungen in Deutschland, der E-Mail- und PIM-Lösungen ohne größere Integration mit unternehmenskritischen Applikationen einsetzt“, sagt Thomas Reuner, Senior Consultant und Projektleiter bei IDC in Frankfurt am Main. IDC hatte im Juli und August dieses Jahres 962 Unternehmen in Deutschland zum Thema „Mobile Enterprise“ befragt. Danach herrscht in Deutschland Verunsicherung vor: 79 Prozent der Befragten hatten sich überhaupt noch nicht mit der Thematik auseinander gesetzt, nur 17 Prozent nutzen mobile Lösungen.

Tablet-PC- oder Notebook-basierte Außendienstlösungen gibt es schon lange; die meisten dieser Anwendungen beruhen jedoch auf Festnetzverbindungen. Der Außendienstler gleicht seinen Datenbestand in

der Regel ein- bis zweimal täglich über DSL-, ISDN- oder Modemverbindung mit der Zentrale ab. Kein zukunftstaugliches Modell, sagt Professor Gruhn: „Mobile Thin Clients, die in Echtzeit auf die zentralen Systeme zugreifen, bieten die beste Kosten-Nutzen-Relation. Die Unternehmen machen sich noch zu wenig Gedanken um die Konzeption mobiler Anwendungen.“

Gruhn hat sich besonders mit der Versicherungsbranche befasst und nennt einen weiteren Grund für die zögerliche Haltung, mobile Lösungen einzuführen. Viele Unternehmen begingen schon bei der Wirtschaftlichkeitsberechnung einen grundsätzlichen Fehler, indem sie sich nur auf Rationalisierungseffekte aus Einsparungen im Bereich der Technik – wie geringerer Entwicklungs-, Betriebs- und Wartungsaufwand – konzentrierten. Die Chancen der Prozessrationalisierung blieben damit auf die IT-Prozesse beschränkt, Rationalisierungspotenziale in den Kerngeschäftsprozessen ergäben sich bestenfalls zufällig. Kosten-Nutzen-Betrachtungen, die Aufschluss über die Entlastung des Innendienstes geben – wie etwa durch die Fertigstellung der Schadensberichte vor Ort durch den Außendienstmitarbeiter –



**Prof. Dr. Volker Gruhn,**  
 Universität Leipzig

sich auf die Hilfe von Produktanbietern und Beratern verlassen und treffen häufig auf vollmundige Marketing-Versprechen statt auf konkrete Lösungen. „Anbieter von mobilen Lösungen müssen die Bedürfnisse der Anwender stärker adressieren. Die Unternehmen erwarten transparente Nutzungsszenarien, die ihre Strategie unterstützen und messbar sind“, so IDC-Mann Reuner.

Der Bedarf für mobile Lösungen wird steigen: „Über 15 Prozent der Beschäftigten in Unternehmen ab 20 Mitarbeitern sind mehr als ein Fünftel ihrer Arbeitszeit unterwegs“, sagt Frank Heuer, Leiter des Competence Centers Communication des Kasseler ITK-Marktforschers und -Unternehmensberaters TechConsult. Dieser Anteil wird in den nächsten Jahren weiter ansteigen.

Zudem könnte zum Wettbewerbsnachteil werden: „Die Mobilität der Mitarbeiter wird zum Schlüssel für den Unternehmenserfolg“, ist Louis Jouanny, Leiter Business Development Support bei Fujitsu Siemens Computers, überzeugt. Den Anbietern rät IDC-Analyst Reuner: „Nur wenn sie die Anwender von mobilen Lösungen überzeugen können, wird sich der deutsche Markt dynamisch entwickeln.“

würden oft nicht in die Betrachtung miteinbezogen.

Weitere Unsicherheitsfaktoren sind die komplexe Technik und Sicherheitsbedenken. Gerade Mittelständler mit kleinen, oft überlasteten IT-Abteilungen verfügen nicht über das Know-how, mobile Lösungen zu planen und zu implementieren. Sie müssen