

GO ON  
STEP BY STEP



**Hermann Graf**, Geschäftsführer  
T&N Telekom & Netzwerk AG

Mobilität fordert kontinuierlichen Verbesserungsprozess

## «Das virtuelle Office ist bereits heute Realität!»

Gezielter Einsatz mobiler Technologien können vor allem im Qualitäts- und Kostenbereich Wettbewerbsvorteile schaffen. Im Vordergrund stehen dabei die Beschleunigung der Prozesse und die Verbesserung der Informationsqualität.



### Was wird oder ist schon anders?

Begünstigt durch einen hohen Bildungsstandard, flexible Arbeitswelten sowie die wirtschaftlichen und technologischen Infrastrukturen hat sich die Mobilität zu einem der wichtigsten Werte und zum Schlüsselbegriff der heutigen Arbeitswelt entwickelt.

Pioniere – vor allem aus den freien Berufen – haben die Möglichkeiten der modernen Arbeitswelt bereits ausgetestet, vorgelebt und damit schon zur Normalität erhoben. Flexibilität in der Unternehmenswelt steht heute für das

neue Denken in der Wirtschaft und bildet somit die Basis der Unabhängigkeit von Arbeitsorten. Welche Bedeutung hat diese Entwicklung auf die Dienstleistungen der Unternehmen, wenn alles immer virtueller wird?

### Trends der kommenden Jahre für Mobile Business Solutions - Konsolidierung der Medien

Heute existieren bereits Plattformen, auf der alle Kommunikationswege wie Fixanschluss, Handy, Fax, Email und sogar das Contact Center zusammenkommen. Die



## GO ON STEP BY STEP

Infrastruktur wird konsolidiert, Geschäftsprozesse werden automatisiert. Die Mitarbeiter können von überall auf alle Applikationen zugreifen. Dadurch ist der Arbeitgeber in der Lage, seinen Kunden eine noch bessere Dienstleistung zu erbringen und einen Mehrwert durch die Abarbeitung im virtuellen Frontoffice zu realisieren.

### Konsolidierung der Telefonnummern

Durch das One-Number-Prinzip für das Handy, das Home Office und das Büro sind die Mitarbeiter bereits unter einer einzigen Nummer erreichbar. Das Ziel liegt in bedienerfreundlichen Bedienungsoberflächen: Der Endbenutzer muss nicht mit verschiedenen Technologien arbeiten, sondern findet immer dieselbe vor.

### Virtualisierung des Arbeitsplatzes

Call Center lassen sich virtuell betreiben, die Agenten arbeiten von zu Hause aus. So werden hohe Infrastrukturkosten minimiert. Dennoch stehen den Mitarbeitenden exakt dieselben Tools wie im Büro zur Verfügung. Dies steigert die Motivation der Angestellten, und wirkt sich auf die Freundlichkeit am Telefon aus. Lange Arbeitswege entfallen. Die Agenten werden dort angestellt, wo es sich finanziell auszahlt.

### Der Benutzer als zentraler Faktor von Mobile-Business-Lösungen

Der Benutzer hat bereits heute in der Regel klare und bestimmte Ansprüche an die Anforderungen seiner Kommunikationsmittel. Dabei spielen die mobile Erreichbarkeit, das einfache Auffinden der eigenen

Kunden- und Lieferanten-Kontaktdaten und dies am liebsten für alle Medien, die wichtigsten Bestandteile. Diese Bedürfnisse, die ein effektives Arbeiten ermöglichen, werden mit Bestimmtheit in der Zukunft noch wachsen. In den meisten Fällen fehlten jedoch bis heute die technischen Möglichkeiten oder die Lösung war schlicht nicht bezahlbar.

### Die Umsetzung

Die Benutzer müssen bei der Planung ins Projekt miteinbezogen werden. Die Mitarbeiter, welche täglich mit den Techniken und Applikationen arbeiten, können so auf die wichtigen Bedürfnisse hinweisen: so ist eine exakte Abbildung und Optimierung des Workflows möglich. So entsteht eine Lösung, die eine bestehende Organisationsform berücksichtigt, jedoch sich an den Zielen des kontinuierlichen Verbesserungsprozess orientiert.

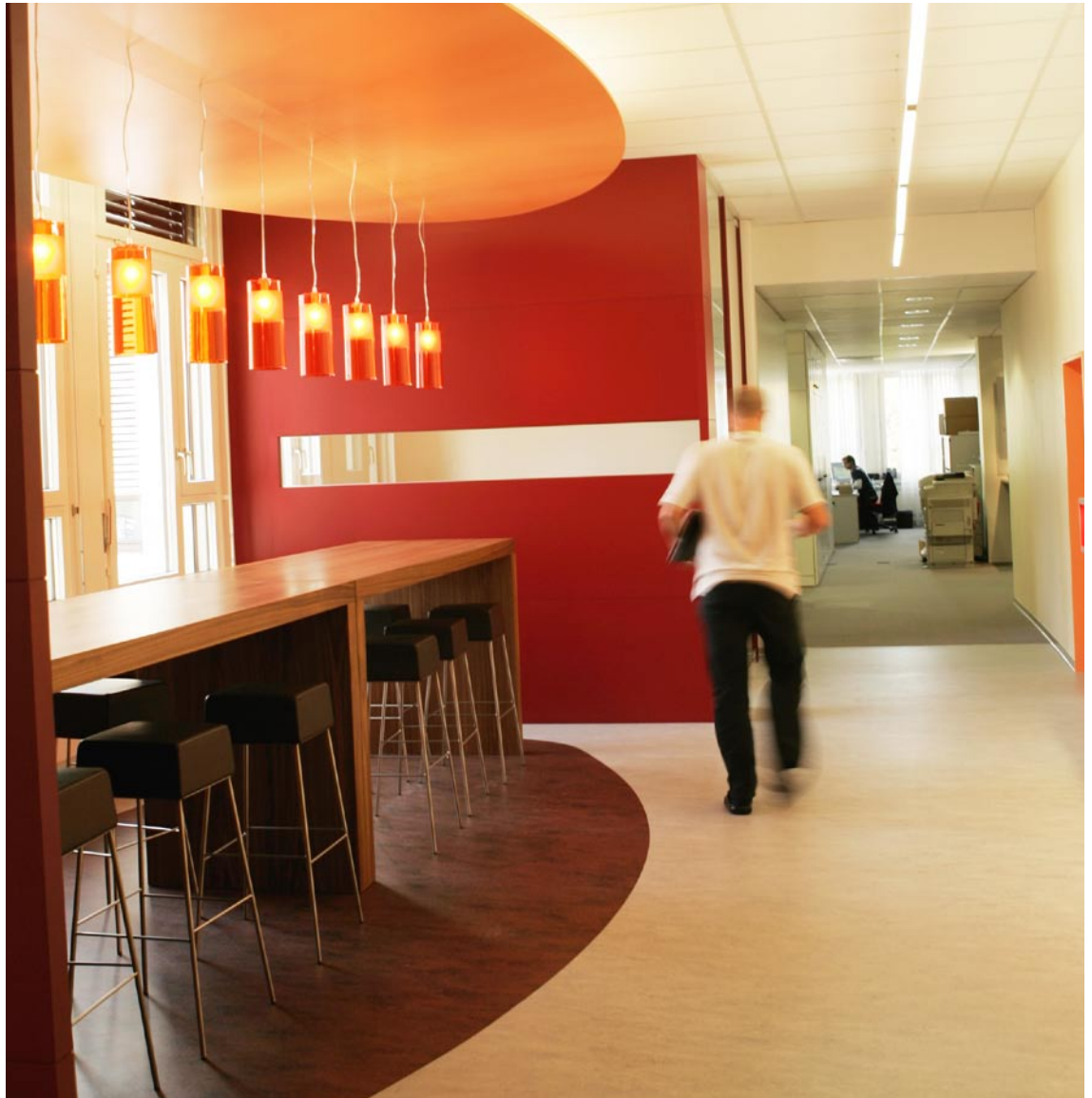
Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Schulung der Benutzer: sie müssen verstehen, wie die gemeinsam erarbeiteten Prozessoptimierungen technisch und organisatorisch umgesetzt und werden. Diese Punkte immer im Focus der Sicherheitsaspekte (Datensicherheit, Datenintegrität und Verfügbarkeit). Durch die Automation verschiedener Tätigkeiten, beispielsweise durch die Einbindung von Risk Management Tools, erhalten die einzelnen Mitarbeiter mehr Kompetenz. Die Schulung und Visualisierung der genauen Abläufe steigert signifikant die Motivation der Mitarbeiter. Dieses Vorgehen steigert klar die Produktivität der Mitarbeitenden, denn die Freude ist gross, wenn die neuen Werkzeuge beherrscht werden.

Mit Mobile Business Solutions sind KMU und Grossbetriebe in der Lage, noch gezielter auf die Bedürfnisse der Kunden einzugehen

### Optimierung interner Prozesse und Einsparungspotenzial

Dank mobilen Business Solutions sind Mitarbeiter gezielt erreichbar und können somit schneller agieren und effizienter arbeiten. Die verkürzten Reaktionszeiten erhöhen die Kundenzufriedenheit nachhaltig. Unternehmen sind in der Lage, Infrastrukturkosten einzusparen, Mitarbeiter optimierter einsetzen und auf kurzfristige Spitzen durch Einsatz zusätzlicher virtueller Mitarbeiter zu reagieren.

- Mit der Zusammenlegung der GSM Mobile Telefonie und der IP Telefonie entstehen markante Vorteile auch auf der Kostenseite
- Da Anrufe übers Festnetz oder IP Telefonie abgewickelt werden – auch wenn der Mitarbeiter auf dem Handy oder im Home Office telefoniert – entfallen die mühsamen Telefonspesen abrechnungen
- Da mit dem Handy die Officenummer gesteuert werden kann, wird immer die gleiche geschäftliche Rufnummer beim Angerufenen angezeigt



### Das Security-Konzept die Herausforderungen der Vernetzung

Mobilität bedingt, dass das Security-Konzept einer Unternehmung alle Geräte wie Laptops, Telefonapparate, Handys usw. als potenzielle Entry Points ins Firmennetzwerk berücksichtigt. Nur wenn alle Geräte miteinbezogen werden, lässt sich eine lückenlose Security Policy definieren und das Risiko auf ein Minimum beschränken. Dies erfordert Fachwissen und Zeit. Es lohnt sich in jedem Fall sich die notwendige Zeit zu nehmen und die geeigneten Fachkräfte beizuziehen.

### Was zeichnet eine gute Mobile Business Lösung aus – das Management

Ein gutes Device Management bietet die Unterstützung für eine grosse Auswahl mobiler Plattformen. Das Device Management ist eine flexible, produktive und kosteneffektive Lösung für das Geräte-Management z.B. über das Mobilfunknetz. Sie sorgt dafür, dass mobile Mitarbeiter in Verbindung bleiben, wichtige Daten vollständig geschützt sind und die Kosten für die IT-Administration minimiert werden.

Mit einer Device Management-Lösung können IT-Administratoren den mobilen Lösungszyklus von der ersten Gerätebereitstellung und Konfiguration von Gerät und Sicherheitsrichtlinien über die Anwendungsbereitstellung und -konfiguration und die fortlaufende Aktualisierung von Gerätesoftware und Richtlinienerzwingung verwalten. Merkmale wie Diebstahl- und Verlustschutz, Aktualisierungen über das Mobilfunknetz, automatische Gerätesicherungen sowie Anlagenverwaltung sorgen für den Schutz von Unternehmensinvestitionen und die gleichzeitige Optimierung der Bereitstellung und der fortlaufenden Verwaltung mobiler Geräte.



## GO ON STEP BY STEP

### Hauptmerkmale für ein Device Management System

- Unterstützung für die wichtigsten Geräteplattformen Symbian, Windows Mobile, BREW, Blackberry, Palm OS and Pocket PC-Geräte  
Mit dem OMA DRM-Standard kompatible Geräte wie die der Nokia E-Series Windows-Laptops und PCs
- Umfassende Schutzfunktionen im Falle eines Diebstahls:  
Remote-Sperre  
Löschen von E-Mail- und Organizer-Daten  
Löschen von Dateien  
(auf austauschbaren Speichermedien und dem Gerät)  
Entfernen aller Daten vom Gerät respektive  
Zurücksetzen auf Standard-Geräteeinstellungen
- Verteilung und Verwaltung von Anwendungen
- Überwachung und Verwaltung von Geräteeinstellungen
- Anlagenverwaltung zur Erfassung des gesamten Gerätebestandes
- Support- und Serviceleistungen zur Sicherstellung der optimalen Nutzung der Lösung für das Unternehmen

### Hauptvorteile eines Device Management System

- Erhöhung der Produktivität von Mitarbeitern
- Mobile Geräte werden automatisch richtig konfiguriert, entsprechen den Sicherheitsrichtlinien des Unternehmens, erhalten aktuelle Überarbeitungen wichtiger Software-Anwendungen und Daten über das Mobilfunknetz und werden angemessen gesichert.
- Sinkende IT-Kosten:  
Reduzierung des Zeitaufwandes, der für das Lebenszyklus-Management mobiler Geräte über das Mobilfunknetz erforderlich ist
- Verwaltung des Unternehmensrisikos:  
Schutz wichtiger Vermögenswerte wie Daten und anderer vertraulicher Informationen und Kommunikationsdaten sowie Schutz bei Verlust, Nichtauffindbarkeit oder Diebstahl von Geräten
- Vereinfachte Problembefehung:  
Automatisierte Hardware- und Software Bestandsaufnahme und automatisierte Tools zur Geräte-Wiederherstellung für den Ersatz eines verloren gegangenen Geräts

### Fazit

Mobile Business Solutions werden immer mehr an Bedeutung zunehmen, wenn die Aufgaben in den Bereichen Security und Management gemacht werden, ist jedes Unternehmen von klein bis gross gut beraten, nicht erst in einem Jahr mit der Umsetzung der Mobile Strategie zu beginnen. <