Checkliste: Tipps zur erfolgreichen Einführung einer Business-Mobility-Strategie

Oliver Klünter, Matrix42 AG

Viele Unternehmen sind davon überzeugt, dass allein die Umsetzung des Bring-your-own-Device-Trends (BYOD) oder die Einführung geschäftlicher Smartphones und Tablets ausreicht, um das mobile Arbeiten ihrer Mitarbeiter zu unterstützen und deren Motivation zu erhöhen. Dabei lassen Sie außer Acht, dass Bring Your Own Device (BYOD) nur der Teil eines Ganzen ist. Business Mobility heißt das Stichwort, hinter dem sich eine weitreichende Veränderung in der Unternehmens- IT verbirgt. Nur, wer mobiles Arbeiten als Wertschöpfungsmöglichkeit betrachtet und eine Strategie entwickelt, wird langfristig vom Einsatz der Mobilgeräte profitieren.

Dabei gilt es verschiedene Herausforderungen zu bewältigen.

Sicherheit und Compliance

Der kontrollierte Zugriff auf das mobile Endgerät sowie das Firmennetzwerk muss jederzeit gewährleistet sein, während der Zugriff Unbefugter zu unterbinden ist, beispielsweise durch Passwörter oder Zertifikate. Außerdem sollte eine Überwachung der Unternehmensrichtlinien und das gezielte Löschen geschäftlicher Daten möglich sein, um bei Diebstahl unmittelbar reagieren zu können.

Applikationen und Unternehmensdokumente

Die Bereitstellung von E-Mail und wichtiger Firmenanwendungen sowie der Zugriff auf verschiedenste Dokumente ist erforderlich. Das gewählte BYOD-Konzept muss eine strikte Trennung der beruflichen und privaten Daten erreichen. Damit die Handhabung reibungslos funktioniert, sind Richtlinien festzulegen und Best Practices zu definieren.

Integration in Business Prozesse

Die Mobilgeräte sind unbedingt in die bestehende IT-Service-Management-Umgebung des Unternehmens zu integrieren. Eine Einbindung in das Asset, Contract und Lizenzmanagement ermöglicht Kostenreports und Investitionsanalysen. Die Verknüpfung von Service Desk und Self-Service-Portal erlaubt schnelleren Support und automatisierte Bereitstellung von IT-Services.

Tipps zur Einführung einer Business-Mobility-Strategie

Doch die Analyse der Herausforderungen allein, reicht nicht aus. Des Weiteren können folgende Tipps bei der Einführung einer Business-Mobility-Strategie helfen:

1. Gründung eines „Business Mobility Teams“

Ein abteilungsübergreifendes Experten-Team wird zusammengestellt, das die Wünsche der Geschäftsführung sowie Endanwender kennt und die Möglichkeiten der IT beurteilen kann. Zudem sollte definiert werden, welche geschäftlichen Ziele durch das mobile Arbeiten erreicht werden sollen.

2. Analyse des Anwenderverhaltens und der Anforderungen

Im nächsten Schritt sollte eine detaillierte Untersuchung des Anwenderverhaltens im Umgang mit Mobilgeräten durchgeführt werden. Des Weiteren empfiehlt sich ein mittelfristiger Plan dazu, welche Unternehmensprozesse und Anwendungen auf mobilen Endgeräten verfügbar sein sollen. Es gilt, alle nötigen Anforderungen abzuleiten und ein Fachkonzept zu erstellen.

3. Erstellung eines Nutzungskonzepts

In dieser Phase müssen auf Basis des Fachkonzeptes die richtigen Geräte, Anwendungen und Prozesse ausgewählt werden. Dieses sollte definieren, welche Zielgruppen welche Geräte für ihre mobile Arbeit benötigen und welche Software-Ausstattung erforderlich ist. Die Umsetzung der Compliance-Anforderungen in Verbindung mit einer Benutzervereinbarung sind wichtige Meilensteine. Zu dem empfiehlt sich eine regelmäßige Überprüfung des Nutzungskonzeptes zu den gesetzten unternehmerischen Zielen des Mobility-Projektes.

4. Management-Tool auswählen

Um mobiles Arbeiten auch wirklich leben zu können, empfiehlt sich die Einführung eines Tools für das Gerätemanagement. Dieses hilft bei der Verwaltung und Sicherung der Mobilgeräte sowie der dazugehörigen Apps. Das Tool sollte unabhängig von der Hard- oder Software wiederkehrende Prozesse abwickeln können.

5. Integration in Business-Prozesse und Data-Strategie definieren

Wesentlich ist die Festlegung, wie die Mobilgeräte inklusive ihrer Applikationen in die bestehende ITSM-Umgebung integriert werden. Dabei sollte vor allem auf eine Kombination aus hoher Stammdatenqualität und Optimierung von Business-relevanten Informationen geachtet werden, denn diese einzigartige Verbindung erzeugt nachhaltigen Nutzen.

6. Self-Service etablieren

Als hilfreich hat sich in vielen Fällen die Einführung eines Self-Service erwiesen. Das ist mittels eines Service-Portals möglich, in dem sämtliche Mobilgeräte und Applikationen automatisiert bereitgestellt werden. Dadurch wird dem Anwender zum einen ein großes Gestaltungspotenzial an die Hand gegeben und die IT auf der anderen Seite entlastet.

Wer die Einführung mobiler Geräte zu seinen Gunsten nutzen möchte, sollte nicht den Fehler machen, sich von den Wünschen und Bedürfnissen seiner Mitarbeiter treiben zu lassen. Vielmehr sollte von Anfang an die Zielsetzung klar sein und sukzessiv eine valide, abteilungsübergreifende Business-Mobility-Strategie umgesetzt werden. Nur dann behält die IT die Kontrolle und kann im Sinne des Unternehmens und gemäß den Richtlinien korrigierend eingreifen.

Über den Autor: Oliver Klünter ist Product Manager Mobile bei Matrix42. Er ist bei Matrix42 für die Themen Mobility Strategie, Roadmap, Features & Funktionen sowie die

MWM-Lösungen verantwortlich; Klünter hat langjährige Erfahrung hinsichtlich der Implementierung von Mobility-Strategien.