

BLEIBEN SIE AUF DER ÜBERHOLSPUR  
**MIT MOBILEN  
ANWENDUNGEN**

ACHT SCHRITTE ZUR SCHNELLEN ERSTELLUNG MOBILER ANWENDUNGEN IN DER CLOUD

Mobilgeräte sind heute allgegenwärtig – wir nutzen sie für die Kommunikation, für Spiele, zum Surfen im Internet, zum Shoppen und vieles mehr. Manche Menschen können sich einen Alltag ohne ihr Smartphone gar nicht mehr vorstellen. Unternehmen eröffnet dieser mobile Trend spannende neue Möglichkeiten, schnell, ständig und kostengünstig mit Kunden und Mitarbeitern zu kommunizieren und in Kontakt zu bleiben. Viele Unternehmen zögern jedoch noch, diese neuen Möglichkeiten für sich zu nutzen. Sie haben Bedenken hinsichtlich Sicherheit und Skalierbarkeit. Oder ihnen fehlen erfahrene Entwickler. Warten Sie nicht länger. Ihre Kunden und Mitarbeiter haben die mobile Welt längst für sich erobert. Es ist an der Zeit aufzuholen.

Wenn Sie Ihren Mitarbeitern keine Möglichkeit geben, überall zu kommunizieren oder auf ihre Daten zuzugreifen, verlieren Sie möglicherweise Top-Kräfte. Wenn Geschäftspartner, Vertriebspartner und Zulieferer von unterwegs aus keinen Zugang zu Kundeninformationen haben, schadet dies dem Wachstum Ihres Unternehmens. Und wenn Sie Kunden nicht die bestmögliche mobile User Experience bieten, suchen diese sich schnell einen anderen Anbieter.

IT-Abteilungen stehen heute vor der Herausforderung, die vom Unternehmen geforderten mobilen Anwendungen innerhalb kürzester Zeit entwickeln zu müssen. Die Voraussetzung dafür ist eine Strategie, die ein agiles und flexibles Design von Anwendungen für Mobilgeräte erlaubt. In diesem E-Book finden Sie acht Tipps zur schnelleren Entwicklung mobiler Anwendungen. Lassen Sie sich nicht abhängen. Die mobile Revolution hat längst begonnen.

# INHALT

1. Definieren Sie die Ziele	03
2. Wählen Sie die richtige Plattform aus	04
3. Sorgen Sie für umfassende, sichere Skalierbarkeit	05
4. Achten Sie auf Flexibilität	06
5. Holen Sie Ihre Kundendaten aus den Silos	07
6. Machen Sie alle Entwickler zu Mobile App Entwicklern	08
7. Ermöglichen Sie allen, mobile Anwendungen zu erstellen	09
8. Auf der Überholspur mit Mobile Apps	10

Schritt 1

# DEFINIEREN SIE DIE ZIELE

„Prognosen besagen, dass es 2017 weltweit 4,4 Milliarden Benutzer mobiler Anwendungen geben wird.“

Portio Research, März 2013

Über mobile Anwendungen können Unternehmen ihre Beziehungen zu Verbrauchern, Geschäftskunden, Mitarbeitern und Partnern intensivieren. Bei der Entwicklung Ihrer Strategie zur Anwendungsbereitstellung sollten Sie nach Möglichkeiten suchen, Ihre Daten gezielt für den Aufbau von Vernetzungen einzusetzen. „Cool“ Anwendungen, in denen sich alles um ein bestimmtes Event oder eine Aktion dreht, bringen Ihr Unternehmen nicht weiter. Erstellen Sie nützliche Anwendungen – sowohl für Ihre Kunden als auch für Ihre Mitarbeiter.

Der entscheidende Vorteil mobiler Anwendungen ist, dass Daten damit auch unterwegs zur Verfügung stehen. So können Verbraucher beispielsweise beim Einkaufen Informationen zu vergangenen Käufen, Supportanfragen oder anstehenden Lieferungen abrufen, überall und mit jedem Gerät. Mobile Anwendungen können einem Kunden auch basierend auf seinem Standort Vorschläge unterbreiten oder den Wartungsbedarf eines Produkts in Echtzeit melden. Und dank mobiler Anwendungen können Mitarbeiter jederzeit und von überall aus auf Daten und Workflow-Prozesse zugreifen, sodass sie in kürzerer Zeit mehr erledigen können.

Angesichts dieser neuen Anwendungswelt müssen IT-Abteilungen umdenken. „User Experience“ und „User Interfaces“ sind heute mindestens genauso wichtig wie die Anwendungsarchitektur.

Bevor Sie entscheiden, welche Ideen Sie tatsächlich in Ihrer Anwendung umsetzen, sollten Sie sich über folgende Aspekte Gedanken machen:



## VERWENDUNGSZWECK

Ist die Anwendung für Kommunikation, Transaktionen oder Unterhaltung konzipiert?



## „USER EXPERIENCE“

Wie sieht die „User Experience“ insgesamt aus?



## SOZIALE MEDIEN

Wie können Sie die „User Experience“ über soziale Netzwerke verbessern?



## GERÄTE

Soll die Anwendung nativ, hybrid oder HTML5-basiert sein?

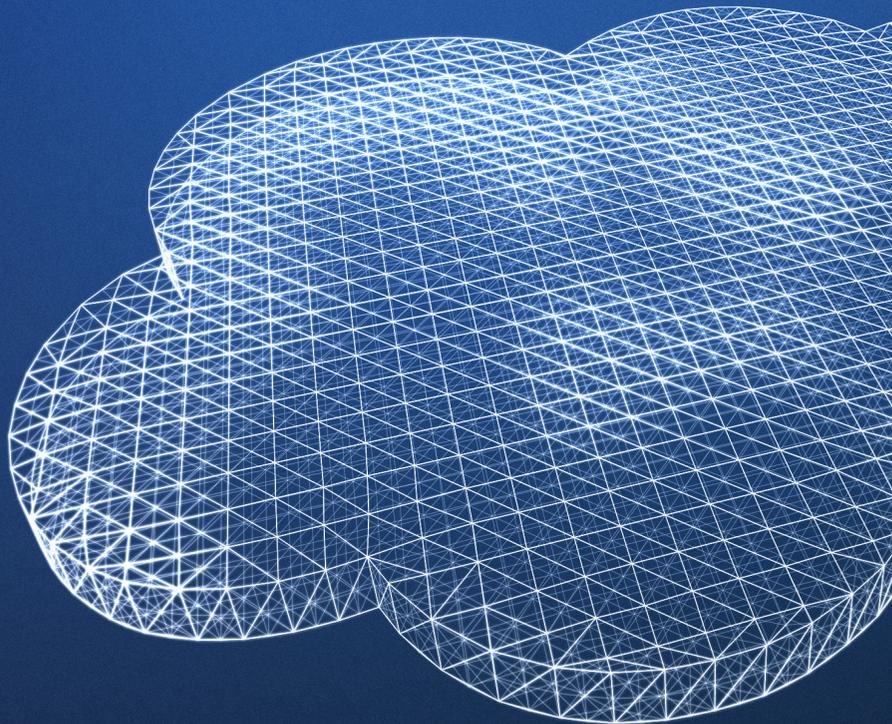


## DATEN

Welche Daten müssen bereitgestellt werden, und wie schnell werden sie aktualisiert?

Schritt 2

# WÄHLEN SIE DIE RICHTIGE PLATTFORM



Viele der heutigen On-Premise-Systeme wurden entwickelt, bevor der Siegeszug vernetzter und mobiler Technologien begann. Diese älteren Systeme erfordern komplexe Softwarepakete und häufige Upgrades sowie eine ständige Wartung der Hardware. Außerdem sind ihre Benutzeroberflächen nicht oder nur bedingt für mobile Umgebungen geeignet.

Erfolgreiche IT-Abteilungen wissen, dass sie ihre Zeit und Energie nicht auf die Wartung der Infrastruktur verschwenden sollten. Sie entscheiden sich für den Umstieg auf die Cloud, um sich auf die Lösung geschäftlicher Probleme statt auf die Infrastruktur konzentrieren zu können. Cloud-Plattformen stellen von vornherein Services zur Verfügung, die in älteren Systemen oft nur in wochenlanger mühsamer Arbeit implementiert werden können.

Entwickler müssen bei Cloud-Plattformen wie Salesforce nicht erst Server, Rechenzentren, Datenbanken oder Softwarepakete installieren. Stattdessen können sie sich sofort mit der Geschäftslogik und der „User Experience“ befassen, die ihre Marke gegenüber anderen unterscheidet, und so Innovationen schaffen.

**Cloud-Plattformen stellen folgende Services standardmäßig zur Verfügung:**

## INFRASTRUKTUR

Hardware, Softwarepaket und Speicher

## ANWENDUNG

Webservices, Sicherheit und Zugriffsmodell

## ABLÄUFE

Authentifizierung, Überwachung und Patch-Management

## PLATTFORM

APIs, Sicherheit, Suchfunktionen und Identitätsmanagement

## MOBIL

Standortbestimmungs-APIs, REST-APIs und native SDKs

## SOZIALE MEDIEN

Feeds, Profile, Statusaktualisierungen und Dateifreigabe

„*Statt des herkömmlichen Modells zur Verteilung und Bereitstellung von Unternehmensanwendungen kommt derzeit immer häufiger das Cloud-basierte PaaS App Store-Modell zum Einsatz.*“

*IDC-Prognosen 2012: Im Wettbewerb für 2020*

Schritt 3

# SORGEN SIE FÜR UMFASSENDE, SICHERE SKALIERBARKEIT

„2018 wird es über 10 Milliarden mobil vernetzte Geräte geben.“

Cisco, Februar 2014

Die Entwicklung von Anwendungen für Millionen vernetzter Geräte bringt neue Herausforderungen in puncto Skalierbarkeit und Sicherheit mit sich. Bei Geschäftsanwendungen ist es meist – wenn auch nicht immer – relativ leicht, die Anzahl der Benutzer zu prognostizieren. Eine beliebte virale Anwendung für Verbraucher dagegen kann ein Rechenzentrum schnell überfordern – und das wirkt sich wiederum negativ auf den Ruf Ihrer Marke aus. Services wie Instagram und Twitter verarbeiten Millionen Beiträge pro Minute. Und Google führt täglich Milliarden Suchvorgänge durch. Sie sollten also vorbereitet sein, wenn Ihre Anwendung Erfolg hat. Falls selbst Ihre kühnsten Erwartungen übertroffen werden, können Sie mit einer Cloud-basierten Lösung die finanziellen Vorteile voll ausschöpfen, statt einen Zusammenbruch Ihrer Systeme befürchten zu müssen. Auch in Sachen Skalierbarkeit hat die Cloud die Nase vorn.

Wenn mobile Geräte auf Unternehmens- und Kundendaten zugreifen, müssen Sie sich auf die Sicherheit dieser Daten verlassen können. Sie benötigen daher eine Plattform, die nach allen gängigen weltweiten Sicherheits- und Datenschutzstandards zertifiziert ist und alle IT-Systeme (auch die von Drittanbietern) abdeckt. Vergewissern Sie sich auch, dass alle üblichen Anforderungen an Sicherheit, Verfügbarkeit, Integrität und Vertraulichkeit erfüllt werden.

## Eine skalierbare Plattform sollte Folgendes bieten:



### SICHERHEITSTANDARDS

ICPA, ISO27001, VeriSign und SysTrust



### DATENSCHUTZ UND COMPLIANCE

Einhaltung von strengen Vorgaben



Schritt 4

# ACHTEN SIE AUF FLEXIBILITÄT

Für die Interaktion mit Kunden und Mitarbeitern brauchen Sie eine auf Mobilität ausgelegte Umgebung, in der die Benutzer sich wohlfühlen und gerne wiederkommen.

Mit Cloud-basierten Plattformservices können Sie Anwendungen in vielerlei Hinsicht optimieren.

## IDENTITÄT



Da mobile Anwendungen auf immer mehr Kunden- und Unternehmensdaten zugreifen, werden Authentifizierung und Identitätsmanagement immer wichtiger. Benutzer möchten nicht mit zahllosen Kennwörtern jonglieren, und Unternehmen müssen für Sicherheit und Compliance sorgen. Soziale Netzwerke für Verbraucher wie beispielsweise Facebook verwalten Benutzeridentitäten über mehrere Websites hinweg. Auch andere Unternehmen müssen eine solche universelle Identität in ihren eigenen Anwendungen unterstützen.

## PRÜFEN



Unternehmen müssen in der Lage sein, Rollen, Berechtigungen und Profile einfach festzulegen, den Zugriff auf bestimmte Informationen einzuschränken und ihre Sicherheitsrichtlinien auch in mobilen Anwendungen umzusetzen. Außerdem muss es möglich sein, verloren gegangene oder gestohlene Geräte zu sperren und die Daten darauf zu löschen sowie bestimmte im mobilen Client verfügbare Elemente benutzerdefiniert anzupassen.

## SOZIALE MEDIEN



Wenn Ihre Anwendung über keinen Social Media-Feed verfügt und Benutzer damit keine Beiträge in sozialen Netzwerken veröffentlichen können, entgehen Ihnen wichtige Chancen für Interaktion und Präsenz, ganz zu schweigen von der erhöhten Produktivität der Mitarbeiter durch ein Social Intranet. Die Vorteile von Anwendungen, Intranets oder Produkten, die eine Interaktion ermöglichen, liegen somit auf der Hand. Suchen Sie also gezielt nach einer Plattform mit integrierten Social Media-Funktionen.

## GERÄTE



Die Eigenschaften von Mobilgeräten wie Marke, Format und Bildschirmauflösung ändern sich heute immer schneller. Ihre Cloud-Anwendungsplattform muss trotzdem alle diese Geräte problemlos unterstützen können. Die Antwort sind umfassende SDKs, mit denen Sie über Assistenten, JavaScript-Bibliotheken und Tools native, hybride oder HTML5-basierte Anwendungen für iOS und Android erstellen können.

## Schritt 5

# HOLEN SIE IHRE KUNDENDATEN AUS DEN SILOS

*Geben Sie Kunden, Mitarbeitern und Partnern die benötigten Daten und Funktionen an die Hand.*

Viele der zahlreichen Anwendungen, mit denen Unternehmen tagtäglich arbeiten, sind nicht automatisch für mobile Umgebungen geeignet. Daten aus Personal-, ERP- und Finanzsystemen oder benutzerdefinierten Anwendungen stehen den Mitarbeitern in der Regel nicht auf ihren Geräten zur Verfügung. Auch Kunden und Partner können meist nicht ohne Weiteres auf für sie relevante Daten, beispielsweise Informationen zu Bestellstatus, Versand oder Zahlungsvorgängen, zugreifen.

Die Freigabe Ihrer Daten ist für mobile Unternehmensanwendungen entscheidend, damit Mitarbeiter auf alle benötigten Informationen zugreifen und Kunden sich mit Ihrem Unternehmen vernetzen können. In den meisten Fällen sind zur Integration von Unternehmensdaten in mobile Anwendungen jedoch komplexe Migrationen, Middleware und schwierig zu handhabende APIs erforderlich.

### Sichere Verlagerung von Kundendaten in die Cloud mit Zugriff über offene, mobile APIs



Integrierte Sicherheits- und Identitätsservices der Enterprise-Klasse zum Schutz Ihrer Kundendaten



RESTful-APIs im Industriestandard für den Zugriff auf Kundendaten in der Cloud



Integration beliebiger Datenbanken in Minutenschnelle durch einfache Point-and-Click-Verfahren



Dateimanagement inklusive Speicher und Zugriff



Benutzerzugriffsberechtigungen für sichere Transparenz bis hin zum Außendienst

Schritt 6

# MACHEN SIE ALLE ENTWICKLER ZU MOBILE APP ENTWICKLERN

Entwickler liefern einen Mehrwert für Ihr Unternehmen, wenn sie Funktionen erstellen, mit denen Sie einen Vorsprung vor dem Wettbewerb erlangen – sie bieten jedoch keinen Mehrwert, wenn sie Software verwalten oder Systeme integrieren müssen.

Cloud-Plattformen bieten Ihnen Services für einen einfachen Zugriff auf Kundendaten und unkomplizierten Schutz für diese Daten. Entwickler können auf der Plattform Komponenten für Logik und Datenintegration entwickeln, sodass der meiste Code geräteunabhängig bleibt und in der Cloud ausgeführt wird. Da für die Anpassung von Geräten weniger Zeit und Ressourcen benötigt werden, gestaltet sich die Unterstützung mehrerer Geräte einfacher.

**Services wie diese ermöglichen allen Entwicklern die Entwicklung mobiler Anwendungen:**

## **VERNETZTE REST-APIS**

Integrieren Sie Social Media-Feeds und Funktionen zur Zusammenarbeit schnell in Ihre Anwendungen.

---

## **MOBILE REST-APIS**

Nutzen Sie standardmäßige Webprotokolle für den Zugriff auf Unternehmensdaten und -services und setzen Sie die Richtlinien für Zugriff, Sicherheit und allgemeine Funktionen auf allen Gerätetypen durch.

---

## **RICHTLINIENVERWALTUNG FÜR MOBILE UMGEBUNGEN**

Schützen Sie Ihre mobilen Anwendungen, z. B. mit zweistufiger Authentifizierung, PIN-Geräteschutz und Kennwortrotation, sowie Aktivierung und Deaktivierung des Benutzerzugriffs.

## **STANDORTBESTIMMUNG**

Erweitern Sie Ihre Anwendungen mit standortbasierten Informationen.

---

## **MOBILE ANWENDUNGEN FÜR UNTERNEHMEN**

Erhöhen Sie die Sicherheit Ihrer Anwendungen durch Funktionen der Enterprise-Klasse, z. B. sichere Offline-Speicherung und OAuth 2.0-Authentifizierung, sowie sichere Verschlüsselung der auf Geräten gespeicherten Daten.

---

## **NATIVE GERÄTESERVICES**

Integrieren Sie Informationen zu Kameras, Standort und Kontakten über gängige APIs in Ihre Anwendungen und greifen Sie über einfachen JavaScript-Code unkompliziert auf native Gerätefunktionen oder Unternehmensdaten zu.

Schritt 7

# ERMÖGLICHEN SIE ALLEN, MOBILE ANWENDUNGEN ZU ERSTELLEN

*Wie wäre es, wenn die Benutzer in Ihrem Unternehmen ihre eigenen mobilen Anwendungen entwickeln könnten?*

Die derzeitige Begeisterung für alles Mobile bringt viele IT-Abteilungsleiter in Bedrängnis. Unternehmen fordern wesentlich mehr Anwendungen, als die IT in der gegebenen Zeit liefern kann. Daraus ergibt sich ein „IT-Defizit“ mit einem Gegenwert von etwa einer Billion US-Dollar, das von Tag zu Tag wächst. Besonders die hohe Nachfrage nach mobilen Anwendungen ist ein Problem.

Mit den richtigen Steuerelementen, Drag-and-Drop-Entwicklungstools und zentralisiertem IT-Management können die Benutzer im Unternehmen eigene Anwendungen für ihre geschäftlichen Herausforderungen entwickeln und so zur Minderung dieses „IT-Defizits“ beitragen. Auf einer Cloud-Plattform können Geschäftsanwender Anwendungen schnell erstellen, überall bereitstellen und im Handumdrehen aktualisieren, ohne dass die IT die Kontrolle über den Datenzugriff verliert.

Unternehmensanalysten können mit wenigen Klicks ihre eigenen Anwendungen anpassen. Wer sich mit Tabellenkalkulationen auskennt, ist auch mit der Erstellung einer Anwendung mit Drag-and-Drop-Tools, Assistenten und Formularen nicht überfordert. In nur wenigen Schritten können Benutzer die Geschäftslogik erstellen, Workflows automatisieren, UI-Komponenten einbinden und Seitenlayouts automatisch generieren.

Die Absicherung von Daten, Feldern und Anwendungen ist ebenfalls sehr einfach: Ein paar Kontrollkästchen anklicken – fertig. Die integrierten Analysefunktionen ermöglichen eine schnelle Konfiguration von Berichten und Dashboards. Zudem stehen in der Cloud immer die neuesten Daten zur Verfügung.



*“ 75 % der Fortune 500-Unternehmen ergreifen Maßnahmen zur Bereitstellung von mobilen Anwendungen, die auf HTML5 basieren. “*

*IBM Worklight 2014*

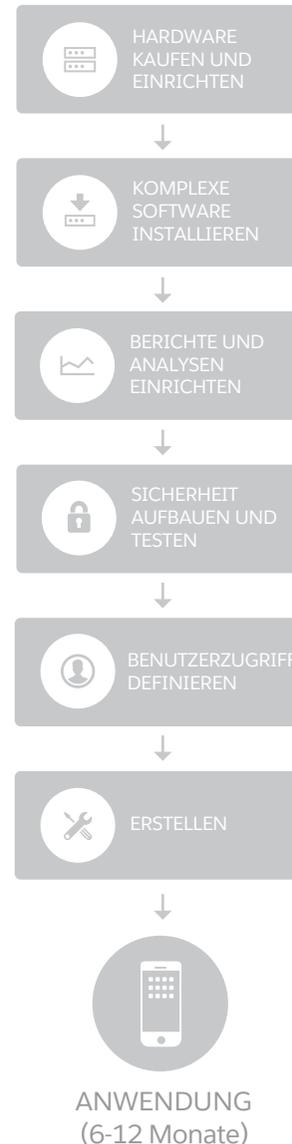
Schritt 8

# AUF DER ÜBERHOLSPUR MIT MOBILE APPS



Erschließen Sie sich mit der App Cloud von Salesforce die mobile Welt – damit die mobile Revolution Sie nicht überrollt.

## Ältere Plattform



## Salesforce1 Plattform



Die App Cloud ist bereits seit mehr als 16 Jahren Cloud-basiert und bildet die Grundlage für 4,5 Millionen Anwendungen in über 100.000 Unternehmen. Über die neuen mobilen Services erhalten Sie Zugriff auf alles, was Sie zur schnellen Erstellung mobiler Anwendungen für Kunden und Mitarbeiter benötigen. Sie können Ihre Kunden- und Backoffice-Daten integrieren und die Anwendungen auf jedem beliebigen Gerät ausführen.

# BLEIBEN SIE AUF DER ÜBERHOLSPUR

Wenn Sie immer noch versuchen, moderne Mobile Apps auf Legacy Plattformen zu erstellen, verschwenden Sie wertvolle Zeit und Ressourcen.

Anwendungen, die auf einer so komplexen Infrastruktur beruhen, sind bei Bedarfsspitzen nur schwer zu skalieren, bei veränderten geschäftlichen Anforderungen schwierig zu aktualisieren und nur mit großem Aufwand an mobile und vernetzte Umgebungen anzupassen. Die Entwicklung einer einfachen Anwendung kann unter diesen Umständen Monate dauern. Bis sie die Designphase, die grundlegende Entwicklung, alle Tests und die Bereitstellung durchlaufen hat, wird die Anwendung möglicherweise schon nicht mehr benötigt, oder ein Konkurrent ist Ihnen zuvorgekommen und hat bereits eine ähnliche Anwendung auf den Markt gebracht.

Wenn Sie mobile Anwendungen stattdessen auf einer Cloud-Plattform erstellen, können Sie damit Ihre Geschäftsabläufe von Grund auf transformieren.

**Mit der App Cloud von Salesforce bleiben  
Sie auf der Überholspur.**

**[www.salesforce.com/de/platform/mobile](http://www.salesforce.com/de/platform/mobile)**

salesforce | platform