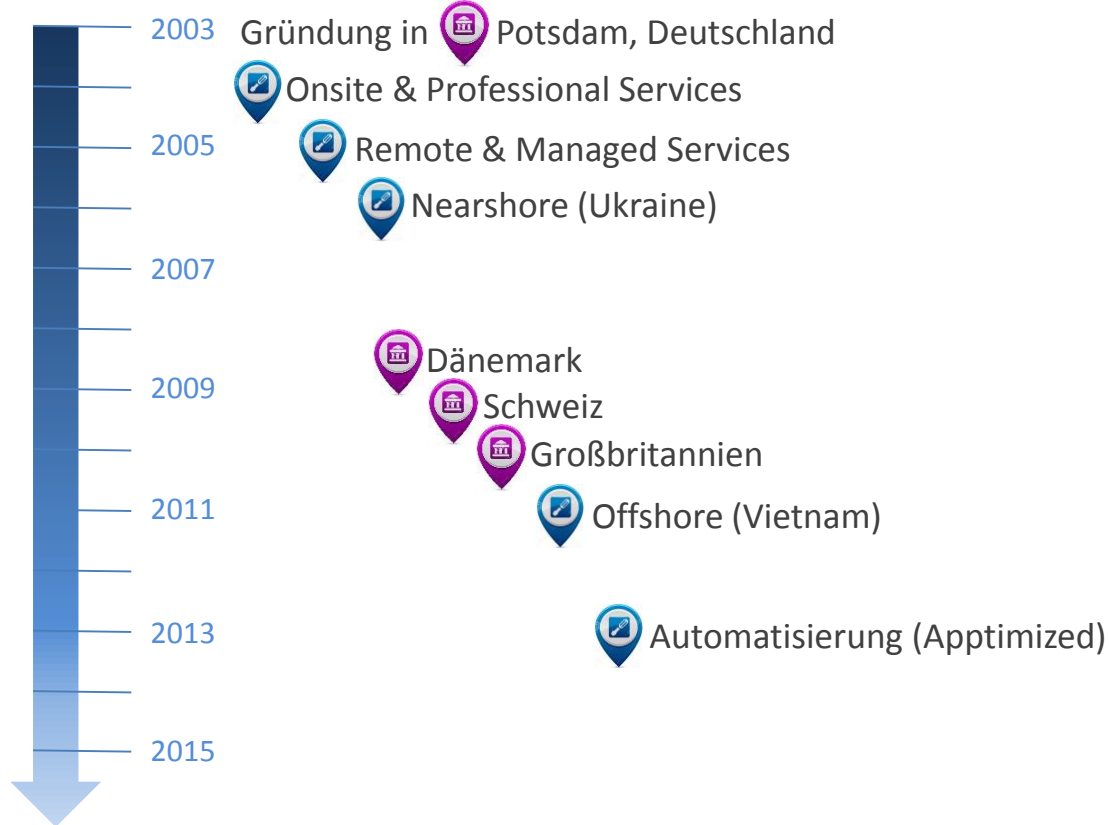


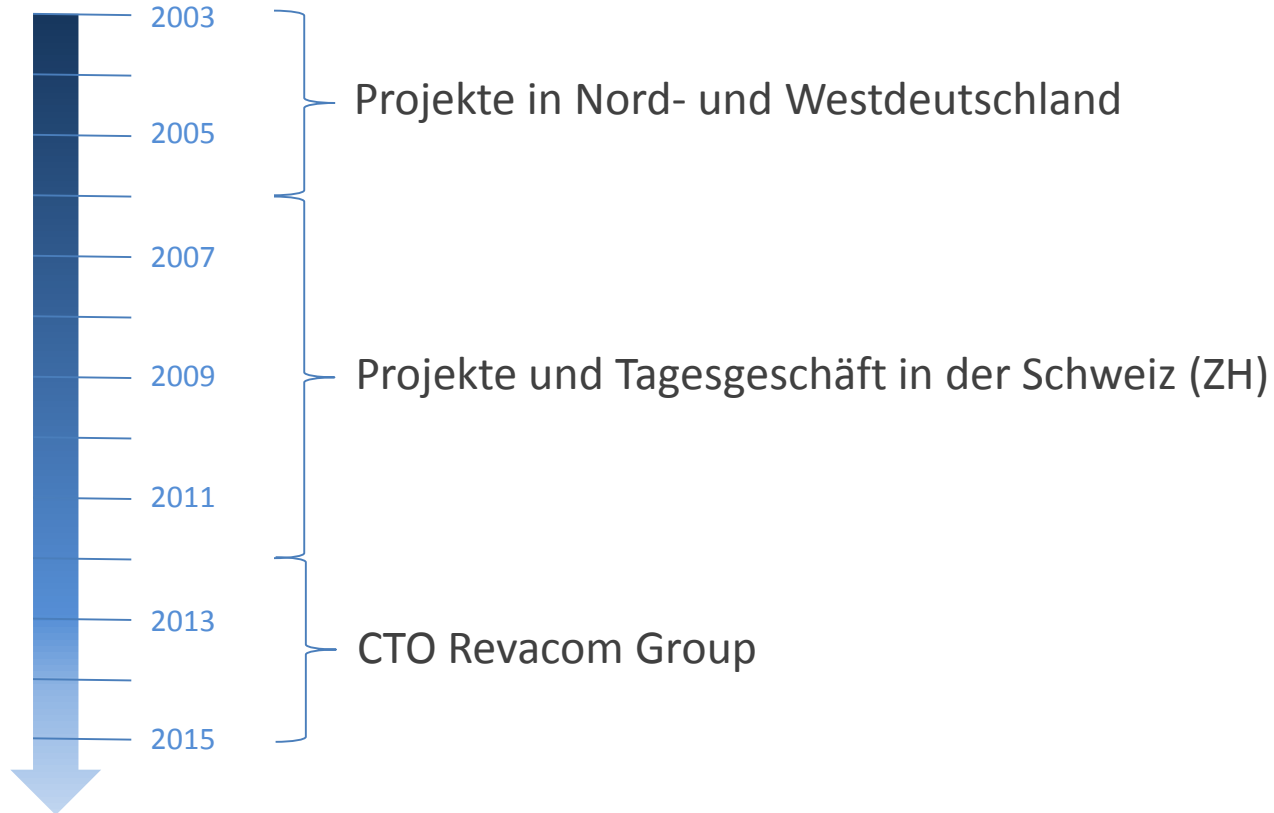


Configuration Manager Community Switzerland
Keynote 19. Juni 2015

Revacom GmbH



Mathias Baumann



Mathias
Baumann,
CTO



“Digital Workplace Focused on Engagement”

Employee engagement and agility

Consumerized styles of computing in the enterprise

Gartner®

Enable new work styles

Security & Costs

“Digital Workplace Focused on Engagement”

Self-Service & Cloud

Enterprise App Stores

BYO Device & BYO Application

Governance & Automation

Self-Service

Wikipedia: "Customer Self Services"

«... sind Dienstleistungen, die von Kunden und Interessenten über interaktive Medien (...) **eigenständig**, also in Selbstbedienung, und **zeitunabhängig** genutzt werden können.»



Self-Service

Wikipedia: "Customer Self Services"

«Die persönliche Betreuung (Full Service) wird durch Self Service-Angebote **ergänzt** und **teilweise ersetzt**.»



Self-Service

Wikipedia: "Customer Self Services"

«Durch die **Einbindung** des Kunden (...) wandelt sich die Rolle des bisher passiven Kunden zum **aktiven** Partner.»



Self-Service

Ziele für den Kunden/ Benutzer:

- Unabhängigkeit
- Zeitersparnis
- Preisvorteile

Ziele für den Anbieter:

- (Ein-)Bindung der Kunden («Aktivierung»)
- Entlastung von Routineaufgaben
- Kostenvorteile



Self-Service

- Einbindung = Erfolgserlebnis beim Kunden
- Planbarkeit & Verfügbarkeit
- Schnelle Ergebnisse
- Preisgünstig



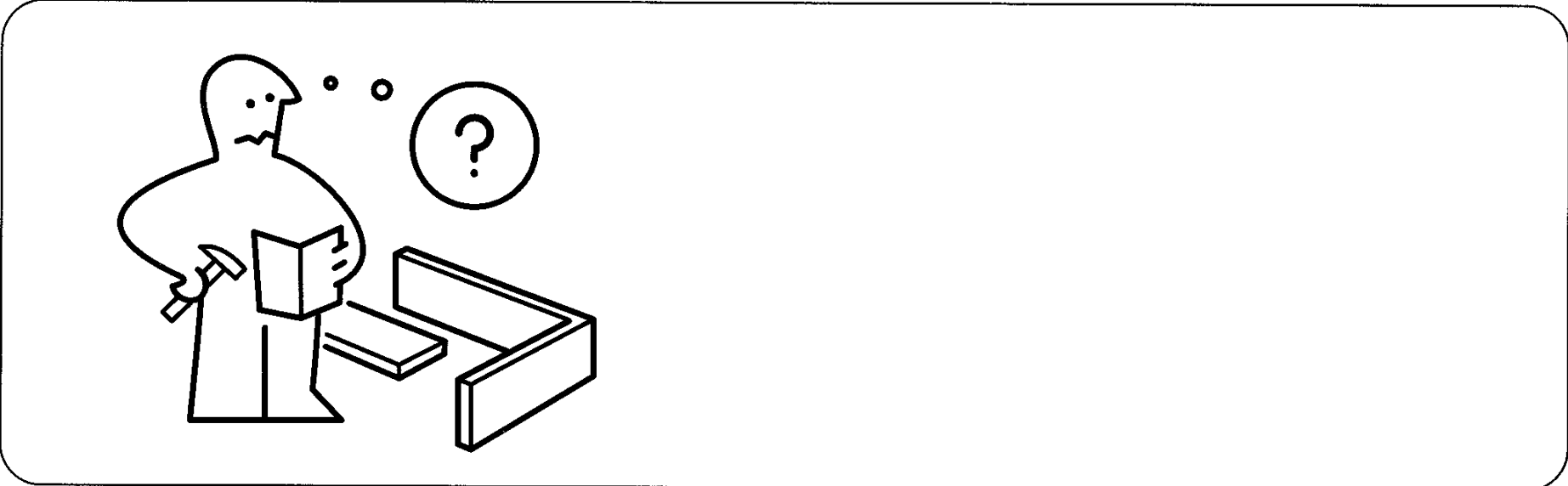
Self-Service: Fähigkeiten & Alternativen



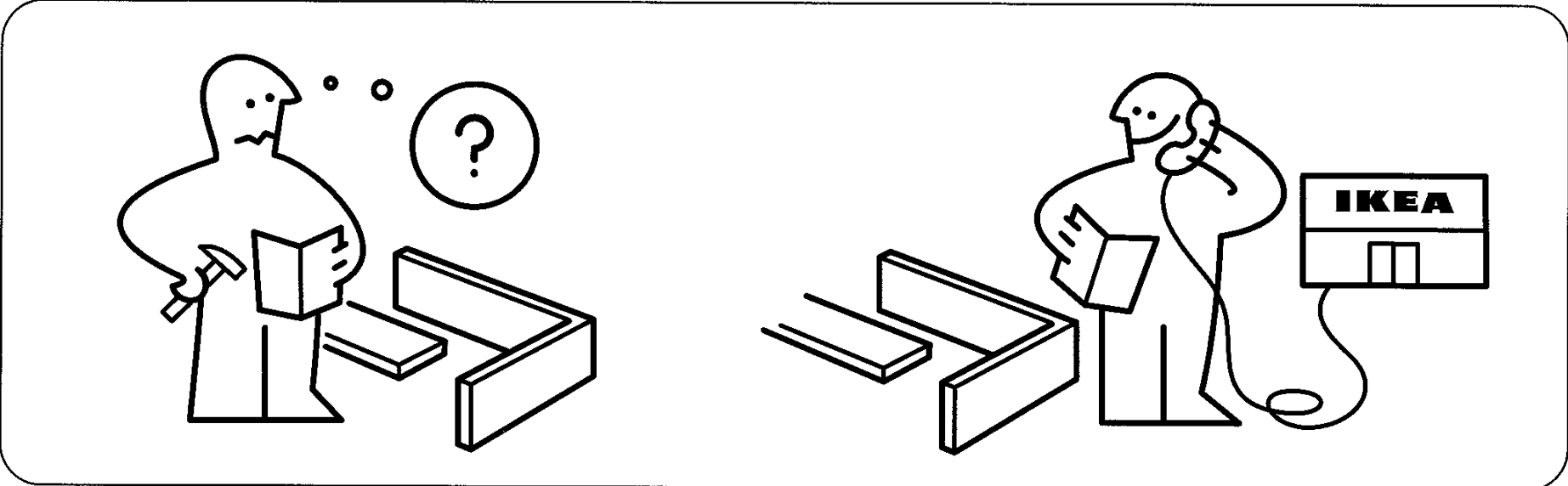
Self-Service: Fähigkeiten & Alternativen



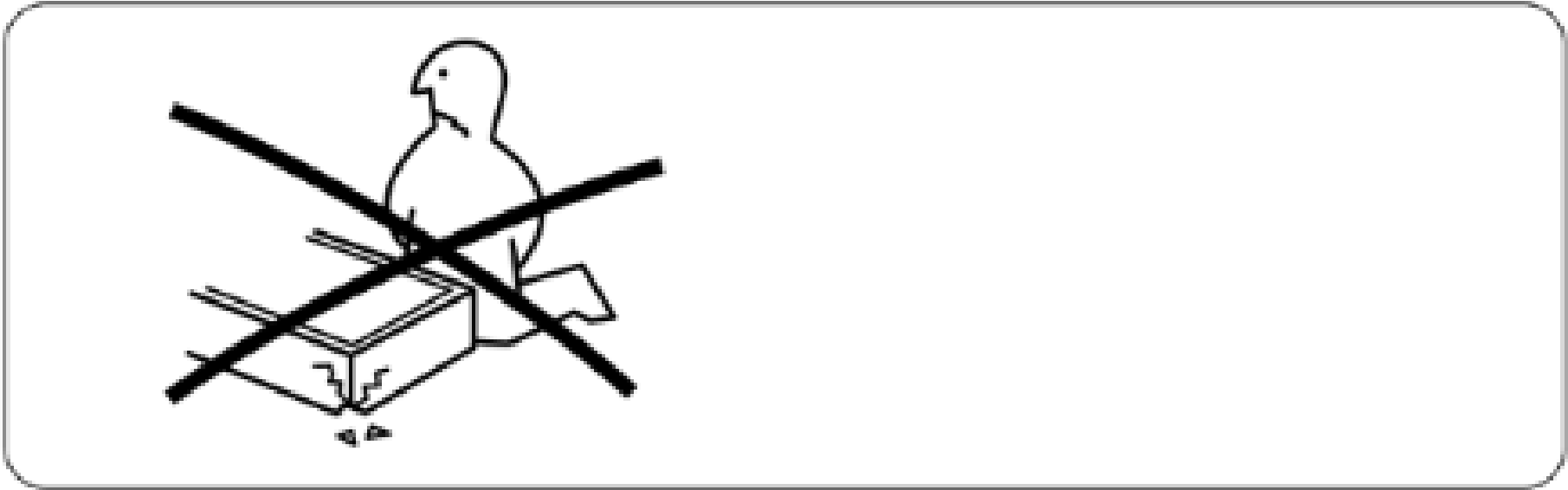
Self-Service: Verständnis & Support



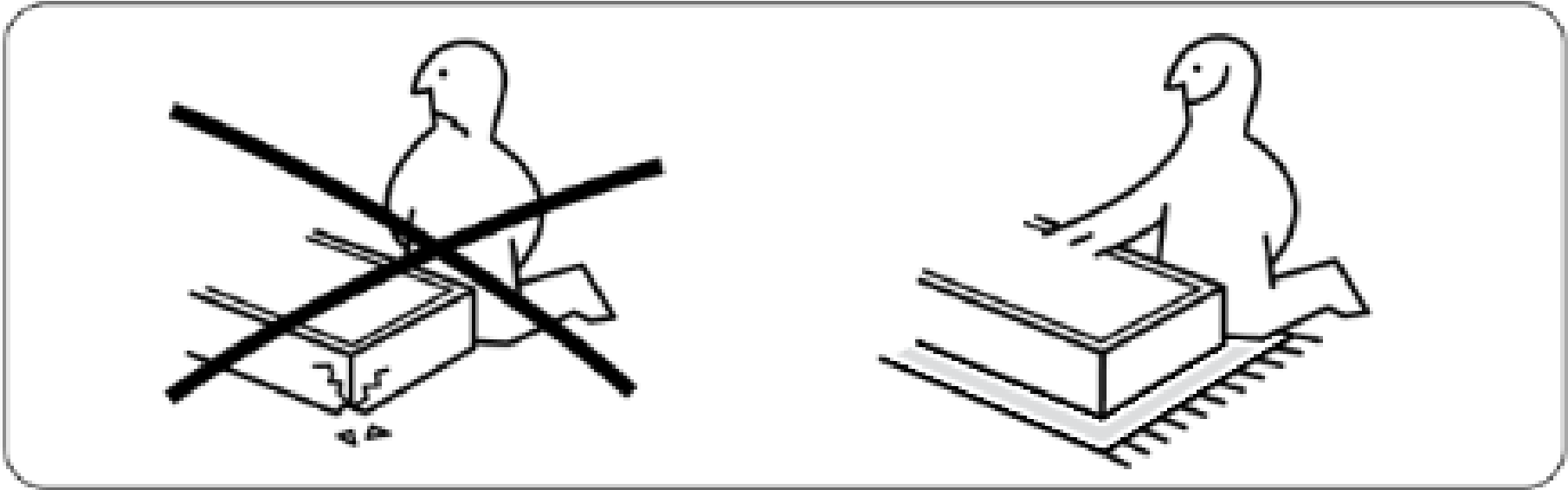
Self-Service: Verständnis & Support



Self-Service: Risiken & Haftung



Self-Service: Risiken & Haftung



Self-Service: Zugang & Benutzererfahrung

Oliver Samwer, Gründerkonferenz Noah in Berlin, 10.6.2015:

«Das Geschäftsmodell [von Home24] funktioniert, weil man **nicht 50 Kilometer zu IKEA fahren muss, Köttbullar isst, und wenn man zurückkommt ist man tot, und das war dann der Samstag.**»



Self-Service: Fallback & Kulanz



Self-Service: Fallback & Kulanz



Taunus-Zeitung, 7.6.2013

«**Eine Schülerin wollte mit dem neuen 5-Euro-Schein eine Fahrkarte lösen. Vergeblich. Stattdessen hat sie in der Taunusbahn 40 Euro Strafe aufgebremmt bekommen. Das Problem mit dem neuen Fünfer haben kreisweit alle Fahrkartenautomaten der Bahn.**» Foto: fms

Self-Service: Fallback & Kulanz



Taunus-Zeitung, 7.6.2013

Reaktion der Deutschen Bahn:
«Sie (die Kontrolleure) stellen grundsätzlich ein erhöhtes Beförderungsentgelt aus, denn es ist nicht ihre Aufgabe, mit den Kunden zu diskutieren.»



Self-Service

Wichtige Erfolgsfaktoren:

- Anpassung an Fähigkeiten der Zielgruppe & Anbieten von (temporären) Alternativen
- Verständnis sicherstellen & Support anbieten
- Risiken absichern/ -mildern & Haftung begrenzen
- Zugang & Benutzererfahrung angenehm und einfach gestalten
- Fallback einplanen & kulant sein



“Digital Workplace Focused on Engagement”

Self-Service & Cloud

Enterprise App Stores

Gartner[®]

BYO Device & BYO Application

Governance & Automation

Configuration Manager Community Switzerland: Keynote

Enterprise App Stores

STAMFORD, Conn., February 12, 2013



«Gartner Says That by 2017, 25 Percent of Enterprises Will Have an Enterprise App Store.»



Configuration Manager Community Switzerland: Keynote

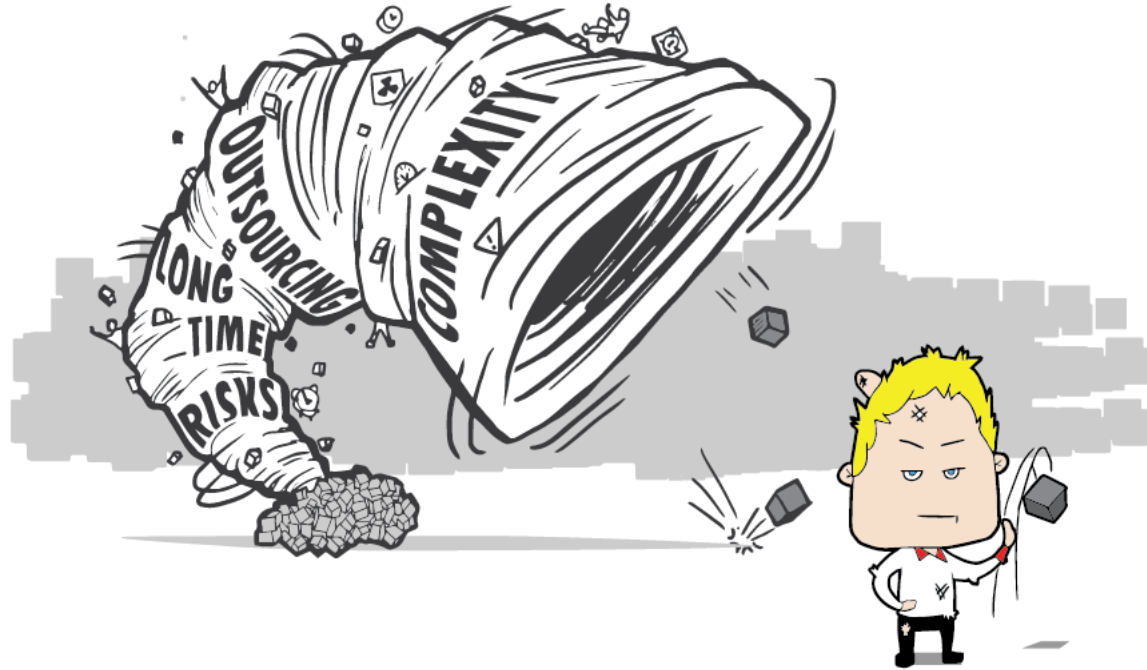
Enterprise App Stores



Enterprise App Stores

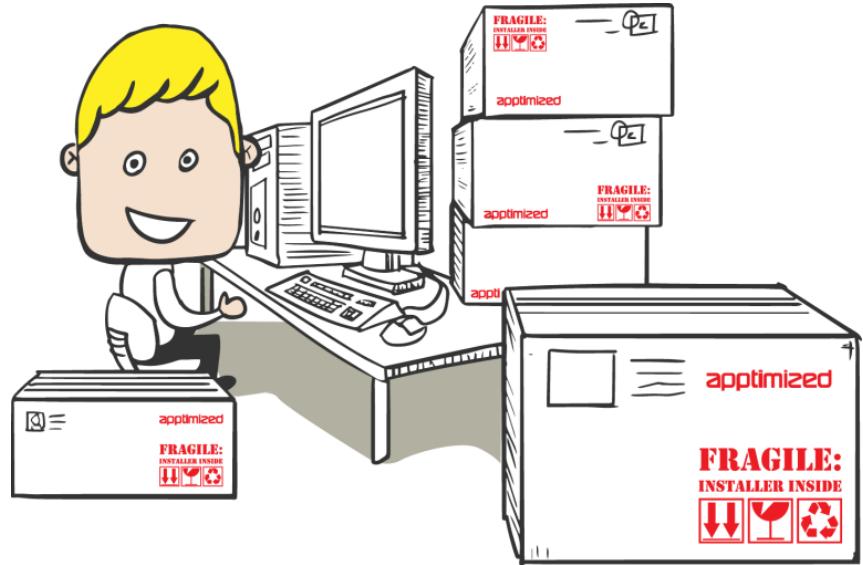


Enterprise App Stores

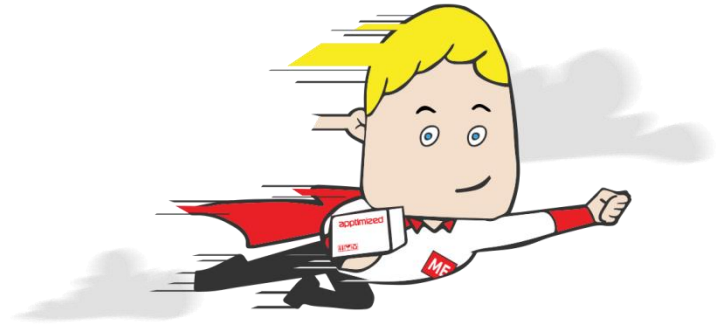
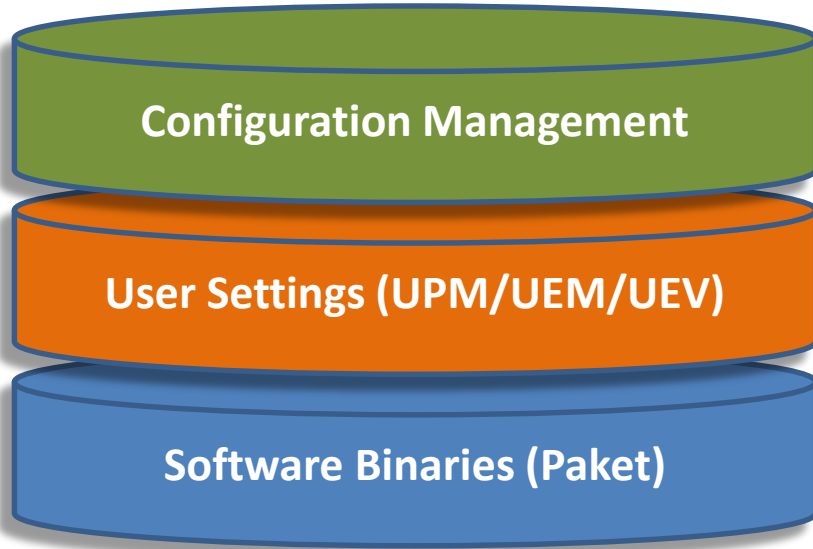


Apptimized

Demo



Apptimized



Apptimized



apptimized

Application Packaging as-a-Service



Configuration Manager Community Switzerland: Keynote

Bildnachweis:

Ikea

SBB

Fms

Apptimized/ Revacom

