

Individuelle IT-Konzepte und Softwarelösungen



Gesellschaft für
Informations- und
Kommunikationssysteme mbH

Nicht zu unterschätzen: Distribution und Wartung

**iks-Thementag:
Mobile Applikationen – Ein Leitfaden für Unternehmen**

19.10.2011

Autor:
Markus Alvermann

Agenda

- **Erste Überlegungen**
- **Benötigte Informationen**
- **Distribution**
- **Wartung**
- **Fazit**

Agenda

- **Erste Überlegungen**
- **Benötigte Informationen**
- **Distribution**
- **Wartung**
- **Fazit**

Erste Überlegungen – Verbreitungsart I

● **Internet (plattformabhängig)**

- Uneingeschränkter Zugriff
- Jeder Interessent kann sich die App laden
- Nur eine beschränkte Kontrolle über die Verbreitung der App
- Distribution liegt komplett in der eigenen Hand

● **App Store**

- Zugang mit freigeschaltetem Account
- Nutzer erhalten automatisch Informationen über Updates
- Distribution und Buchhaltung durch den App Store - Betreiber
- Ablehnen oder entfernen der App durch den App Store - Betreiber jederzeit möglich (bei Business-Apps eher unwahrscheinlich)
- Regelmäßig aktualisieren

Erste Überlegungen – Verbreitungsart II

● Intranet

- Enterprise-Programme
- Ausrollen der App ohne App Store möglich
- Zugriff auf Firmensmartphones eingeschränkt
- Updates jederzeit möglich
- Konfigurationsmanagement

Erste Überlegungen – Preismodelle I

- **Kostenfrei**
 - Prestige
 - Marketing
- **Kostenpflichtig**
 - Einmalzahlung
 - In-App-Verkäufe
 - Abonnement-Modell
 - Gebühren an App Store - Betreiber

Erste Überlegungen – Preismodelle II

- **Einmalzahlung**
 - Rückgabe möglich
 - Kostenerstattung
- **In-App-Verkäufe**
 - Verkauf aus der App heraus
 - Erweiterter Account notwendig
 - Freemium
- **Abonnement-Modell**
 - Plattformabhängig
 - Preisrestriktionen

Agenda

- Erste Überlegungen
- **Benötigte Informationen**
- Distribution
- Wartung
- Fazit

Benötigte Informationen I - Allgemeines

- **Applikationsname**
- **Applikationsbeschreibung**
- **Landing page (URL)**
- **Support (URL)**
- **Support Email Address**
- **Screenshots**
- **Video - optional**
- **End User License Agreement**

Benötigte Informationen II – App Stores

- **Kategorien (Erst- & Zweitkategorie)**
- **Unterkategorien**
- **Copyright**
- **Altersbeschränkung (plattformabhängig)**
- **Keywords**
- **Preisrampe**
- **Verfügbarkeitsdatum**
- **Veröffentlichungsraum (Länder)**
- **Eindeutig bezeichnende Nummer**
- **Bankdaten**

Agenda

- Erste Überlegungen
- Benötigte Informationen
- **Distribution**
- **Wartung**
- **Fazit**

Distribution - Allgemeines

- **Abhängig von ...**
 - ...der gewählten Applikationsart (Native / Web / Hybrid)
 - ...der gewählten Plattform (Android / iOS / WP7)
- **Web-Applikation**
 - Webseite mit Informationen einrichten
 - Adresse bekannt machen

Distribution – Apple App Store

- **Rollenbasierte Verwaltung**
 - Komplex
 - No Access / Member / Admin
 - Agent
- **Einrichten iTunes Connect-Nutzer**
- **Einrichten Abrechnungsinformationen**
- **App hochladen**
- **Review-Prozess**
 - Apps werden im FIFO-Prinzip abgearbeitet
 - Überprüfung auf Einhaltung der Richtlinien (ständig aktualisiertes Dokument)
 - Entscheidung über Freigabe oder Ablehnung mit Begründung
- **App nach Freigabe im Store erhältlich**



Distribution – Apple Enterprise-Programm

- **Einrichten des Enterprise-Profiles**
- **App für die Distribution vorbereiten**
- **Verteilung der App**
 - iTunes
 - iPhone Configuration Utility
 - Kabelloses Installieren (funktioniert auch im Standard-Programm)
- **Apps müssen einmal im Jahr aktualisiert werden (Ablauf des Zertifikats)**
- **Kein Ausrollen in den App Store**

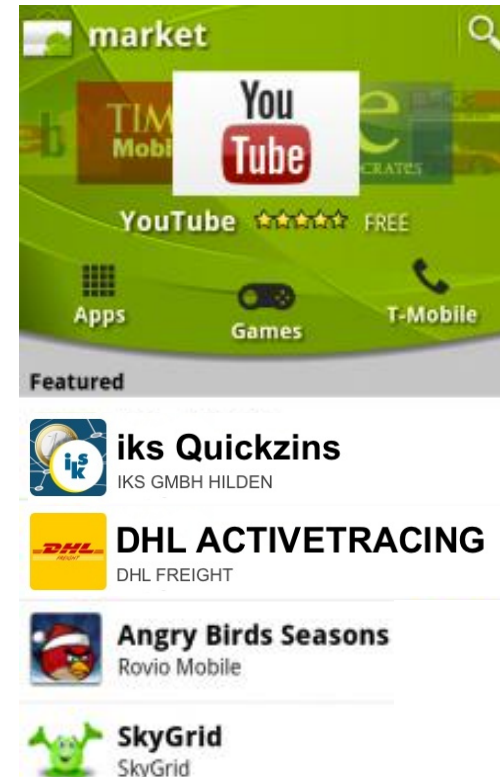
Distribution – Android

● Android Market und Alternativen

- Verschiedene Anbieter mit unterschiedlichen Konditionen
- Einrichtung eines Google Checkout-Kontos
- Verifizierung des Bankkontos
- App hochladen
- Automatische Freigabe
- Review erfolgt nur bei durch Nutzer veranlassten Beschwerden

● Internet

- Bereitstellen des Installations-Packages auf einer Internetseite



Distribution – Windows Phone 7 App Hub

- Einrichten Entwickler-Account
- Einrichten Kontaktinformationen (Webseite und E-Mail)
- App hochladen
- Zertifizierungsprozess
- Freigabe und Bereitstellung im App Hub



Agenda

- Erste Überlegungen
- Benötigte Informationen
- Distribution
- **Wartung**
- Fazit

Wartung - Allgemeines

- **Unterschiedliche Wartungsprozesse anhand des gewählten Distributionsmodells nötig**
- **Aktive Überwachung der einzelnen Informationskanäle (Supportseite, Forum, App Store)**
- **Auswerten von Logfiles oft nicht möglich, da sich das Gerät nicht im Zugriff befindet**
- **Sonderfall Web-Applikation**
 - **Wartung wie bei jeder Client-Server-Entwicklung**

Wartung – App Store/App aus dem Internet

- **Problem: Wie kommt man an aussagekräftige Fehlerberichte**
- **Fehler werden im App Store selbst (mittels schlechter Bewertung) oder im Idealfall über die Supportseite gemeldet**
- **Direkter Kontakt zum Kunden geht durch den App Store verloren**
- **Feature-Wünsche durch Bewertungen**
- **Viele Fehler werden verschluckt**
- **Problem des Herausfindens der Fehlerursache**
- **Verzögerung der Behebung durch Review-Prozess**
- **In-App-Bewertungen**

Infos **Rezensionen (4)**

Rezension schreiben

Mittel von 6 Bewertungen (diese Version)
★★★★☆ Stand: 25. April 2011

1. Prima. Tut genau, was es soll. (v1.0.0)
★★★★☆ von Brainslugger am 25.04.2011
Schön gestaltet, eignet sich prima um unterwegs Finanzierungsinfos mit unterschiedlichen Zinssätzen zu berechnen.

2. Prima App! (v1.0.0)
★★★★☆ von Jacky_777 am 24.04.2011
Ist einfach zu bedienen und macht das was es soll. Nicht mehr, nicht weniger. Vor allem die Vergleichsmöglichkeit ist Klasse.

3. Quickzins (v1.0.0)
★★★★☆ von Radi_Radolff am 20.04.2011
Prima Anwendung leicht und intuitiv zu bedienen!

Wartung – Enterprise-Programm

- **Mitarbeiter geben in der Regel schnell Feedback**
- **Kontrollierte Bedingungen durch Vorgabe bzw. bekannt sein der Hardware**
- **Auslesen des Gerätes, auf dem der Fehler aufgetreten ist, ist grundsätzlich möglich**
- **Schnelles Beheben von Fehlern durch Update in Eigenverantwortung**

Agenda

- Erste Überlegungen
- Benötigte Informationen
- Distribution
- Wartung
- **Fazit**

Fazit I

- **Verschiedene Distributionskanäle möglich**
 - Für jede App einzeln abwägen, welcher Weg der Richtige ist
- **Vertrieb durch App Store hat Vorteile...**
 - Keine eigene Infrastruktur nötig
 - Keine eigene Buchhaltung
 - Rudimentäre Bekanntmachung
- **...aber auch Nachteile**
 - Gebühren
 - Keine vollständige Kontrolle über den Prozess
 - Review-Prozess
- **Plattform ist anhand der eigenen Ansprüche zu wählen**

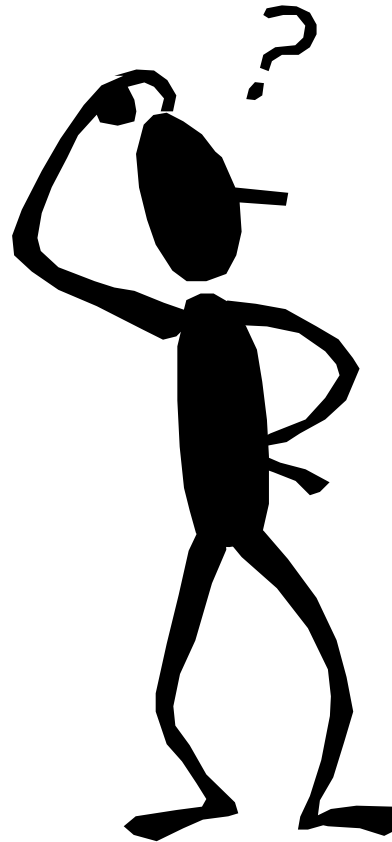
Fazit II

- **Aufwand für Wartung einplanen**
- **Ständiges Überwachen der Kommunikationskanäle**
- **Reagieren**

Weiterführende Literatur

- **Apple**
<http://developer.apple.com>
- **Google Android**
<http://developer.android.com/>
- **Windows Phone 7**
<http://msdn.microsoft.com/de-de/windowsphone/>

Fragen?



www.iks-gmbh.com