



Bild: Queisser

## Ein Doppelherz für Handhelds

Von Jörg Linsen

**Der PDA kann viel mehr, als viele denken. Ein Pharmaunternehmen gestaltete mittels angepasster Personal Digital Assistants seinen Außendienst um – mit großem Erfolg.**

**P**ersönlich habe er diese Geräte eher für sehr teure Terminplaner gehalten, erklärt Wolfgang Rosenberg mit einem Lächeln. Umso mutiger war der Schritt, den der Leiter Vertriebsinnendienst und sein Arbeitgeber, die Flensburger Queisser Pharma GmbH & Co gegangen sind. Das Unternehmen, das besser durch seine Produkte wie zum Beispiel „Doppelherz“ bekannt ist, beauftragte die Warendorfer Firma GML Gesellschaft für mobile Lösungen mit der Projektierung und Lieferung der neuen Erfassungssysteme für den Außendienst

– auf Basis von Personal Digital Assistants, jenen Handrechnern, zu denen zum Beispiel die Palm-Familie gehört.

Mutig war das Vorhaben aber nicht nur wegen der Geräte. Der Lieferant GML arbeitet zwar zusammen mit namhaften Partnern wie der Distributionsabteilung des Augsburger Siemens Procurement & Logistics Services, aber er war seinerzeit erst drei Monate unter eigenen Namen am Markt aktiv.

„Aus heutiger Sicht war das genau die richtige Entscheidung“, kommentiert Rosenberg das Wagnis, das auf eine kla-

re Bedarfsmeldung aus der Mitarbeiterschaft des schleswig-holsteinischen Unternehmens hervorgegangen war.

Der Queisser-Außendienst, der vor fast einem Jahrzehnt mit MDE-Systemen ausgestattet worden war, brauchte beim Kunden mehr Information, und zwar in digitaler Form. Jedem Außendienstler ein Notebook in die Hand zu drücken, davor schreckte Rosenberg schon auf Grund des Kostenvolumens von seinerzeit einer guten halben Million Mark zurück. Und außerdem, so der Flensburger, habe ein Notebook einen entscheidenden Nachteil: Es muss hochgefahren werden, das dauert oft im Gespräch mit dem Kunden zu lange. Ein Notebook geht außerdem leichter durch Sturz zu Bruch und es nimmt zu viel Platz weg.

Der Einsatzbereich, in dem Queisser die neuen Handhelds einsetzt, kennt ganz spezifische Anforderungen: Fährt der Außendienstler zum Kunden, muss er vor allem dafür sorgen, dass genug Doppelherz im Regal steht. Hierzu erfasst er den Ist-Bestand und leitet entsprechende Maßnahmen ein. Was so einfach klingt wie eine simple Addition, ist in der Realität wesentlich komplizierter. Am Anfang des Besuchs des Vertreters der Firma Queisser steht nämlich fast immer das Gespräch mit dem Marktleiter, der auch ein knappes Gut hat: Zeit.

### Alle relevanten Kundendaten finden auf 8 MByte Platz

Der PDA leistet dem Queisser-Mitarbeiter im Gespräch mit dem Chef des Handelshauses aber noch weitere wertvolle Dienste außer dem schnellen Ein- und Ausschalten. Auf dem kleinen Schirm sieht er die Kundenhistorie, findet auch die Vorgänge, die zwischen dem Händler und seinem Vertriebsinnendienst besprochen wurden sowie Hinweise zur Finanzsituation seines Gegenübers. Wer seine Rechnungen nicht mehr zahlen kann, bekommt also nicht nur erst dann keine Waren mehr, wenn eine neue Liste ausgedruckt wurde, sondern sofort nach Auffälligkeit.

Und es gibt noch eine Besonderheit: Der Leiter eines Drogerie- oder Supermarktes darf von seinem Hause aus nicht einfach bei Queisser bestellen, was ihm gerade in den Sinn kommt. Viel mehr gibt es in der Handelswelt so genannte Listings, die jene Waren aufzuführen, die in den Ladenregalen des Marktes stehen müssen. Auch diese Listings sind auf den PDAs abgebildet. Der Handelsreisende weiß also immer, was

in welchen Mengen vorhanden sein müsste, kann entsprechend erfassen und nachbestellen, in dem er mit dem Scanner am Warenregal entlanggeht. Auch die neuen Aufträge, Wünsche und Änderungen erfasst der Besucher im Markt.

So weit, so gut. Bei Queisser stellte sich aber ein weiteres Problem, das die Sache noch verkomplizierte: Die Produkte des Pharma-Unternehmens werden nicht nur in Supermärkten und Drogerien verkauft, sondern in Apotheken. Und dafür benötigt der Außendienstler – und Queissers 30 Handlungsreisende besuchen beide Kundengruppen – eine ganz andere Maske. Der Apotheker kauft nämlich gerade nicht nach Liste, und er lässt sich – als meist Selbstständiger auch nicht von irgendwelchen Zentraleinkaufsstellen reinreden, sondern kann frei überzeugen und dann bestückt werden. Auch für diese Klientel hat der Queisser-Mitarbeiter im PDA die passenden Daten. Und in der Apotheker-Maske kann er die Umsätze seines Gegenübers genauso bis auf den Artikel runterbrechen, wie in der Listings-Maske für die Flächenmärkte.

### Das Beste passiert jeden Abend in der Docking-Station

Nach dem Besuch gibt der Außendienstler seinen Besuchsbericht in eine für Queisser standardisierte Tabelle auf dem PDA ein. Das ist die Grundlage für seine Spesenabrechnung und das Vertriebscontrolling, das sich insbesondere dafür interessiert, wieviel Zeit mit den einzelnen Schritten des Besuchs verbracht werden.

Am Abend, als letzten Arbeitsschritt vor dem Feierabend, steckt der Außendienstler seinen Handheld in die Docking-Station. Zum Aufladen des Akkus, aber vor allem werden nun die Daten automatisch in die Flensburger Queisser-Zentrale übertragen. Zugleich übermittelt die Zentrale auf den PDA die Daten, die der Außendienstler für seinen nächsten Arbeitstag benötigt.

Mit diesem Ansatz waren die Schleswig-Holsteiner aber immer noch nicht ganz zufrieden. Manche der 30 Außendienstler sind nämlich mehrere Tage nach einander unterwegs. „Wir wollen aber auf keinen Fall auf den täglichen Datenabgleich verzichten“, erklärt Rosenberg die Bedingung. Damit der Außendienstler aber auch nicht immer das gesamte Zubehör mitnehmen muss und auf ein Hotel mit frei verfügbarer TAE-Dose angewiesen ist, sind diese Mitarbeiter mit Handhelds mit Auf-

stecktelefon unterwegs. Abends wählen sie die Flensburger Nummer und der Datenaustausch erfolgt.

Rosenberg ist zwar mit dem erreichten rundum zufrieden. Verbesserungsmöglichkeiten fallen ihm dennoch ein. „Das ist ein lebendes, offenes System“, schwärmt er. Im nächsten Schritt wird der Außendienstler deshalb zur Ware den Verkaufspreis der einzelnen Märkte erfassen können. Denn die Queisser-Kunden wollen Preisvergleiche. Das heißt, die Marktleiter und Apotheker möchten wissen, zu welchen Preisen die Produkte von der Konkurrenz in ihrer Umgebung verkauft werden. Solche Preisspiegel sind durchaus üblich und von allen gewünscht. Sie zu erstellen, kostete aber in der Vergangenheit viel Papier – und vor allem Zeit.

Udo Braam, Geschäftsführer der Firma GML, freut sich über diese Argumente seines Kunden. Er kennt sie auch von der übrigen Klientel, die meist im Baumarktsegment tätig ist. Sein Basisprodukt heißt „2 B Mobile“, eine Software. Die zeichnet sich vor allem dadurch aus, dass GML keine eigenen Schnittstellen verwendet, sondern nur vorhandene. Auf dieser Basis garantiert Braam die Anbindung an jede Warenwirtschaft, Finanzbuchhaltung und Customer-Relationship-Software. Denn „2 B Mobile“ wird immer im Projektgeschäft verkauft, das Standardprodukt muss den spezifischen Schnittstellen angepasst werden.

Um dem Schreckgespenst „Projekt“ gleich den Horror zu nehmen: Der Preis

für eine Lizenz liegt typischerweise knapp unter 700 Euro. Für diesen Preis führen die Westfalen die Parametrierung der Software durch, passt die Schnittstellen an und programmiert nach Wunsch. Umfang ist in der Regel fünf bis zehn Manntage, in denen auch noch für Consulting Platz sein sollte. Die Schulung ist im Preis nicht inbegriffen. Sinnvoll seien rund zwei Tage pro Mitarbeiter, wobei bei entsprechender Stärke des Außendienstes ein Train-the-Trainer sinnvoll sei, sodass die Firma ihre Schulungen quasi multiplizieren kann.

### Eine Stunde pro Person gespart – dafür schlägt das Doppelherz

Als Hardware können sämtliche Personal Digital Assistants verwendet werden, die mit Windows CE/Pocket PC oder Palm OS arbeiten. Auch ein gemischter Betrieb ist möglich. Der PDA muss aber auf jeden Fall 8 MByte Speicher haben. Die Software wird zentral eingespielt, ein Besuch beim Außendienstler, der jeden Abend via Modem rund fünf Minuten Daten zwischen der Zentrale und seinem PDA abgleicht, ist nicht notwendig.

Was bringt das? Braam schätzt die Einsparungen pro Außendienstler im Baumarktbereich auf eine Stunde. Anwender Rosenberg, der fast schon sein Herz an die neuen PDAs verschenkt hat, ist sich sicher, dass seine Außendienstler nicht schneller in der Zeit pro Besuch geworden sind, aber ihre Zeit effektiver nutzen. (JL)



Effizienzsteigerung rund eine Stunde pro Mitarbeiter und Einsatztag: Mit der GML-Software hat der Außendienst beim Besuch von Supermärkten und Kaufhäusern alle Daten zu seinem Kunden und zu den Produkten in den Regalen auf dem PDA