

# PDA's können mehr als nur Auftragserfassung

*Geeignete Konzepte und Systeme ermöglichen komplexe und branchenspezifische Prozesse auf unterschiedlichen Ebenen und Systemen.*



Bei der Ausstattung des Außendienstes mit geeigneten Geräten sehen sich viele Unternehmen vor der Frage „Laptop/TabletPC oder PDA“? Diese Fragestellung kann zu einem unauflösbaren Dilemma führen. Die Lösung ergibt sich aus der Betrachtung, welche Geschäftsprozesse verbessert werden und wie die Arbeitsabläufe der Mitarbeiter sein sollen. Der Mitarbeiter, der am Regal des Kunden einen Auftrag erfassen soll, wird besser mit einem Barcode-fähigen PDA arbeiten. Die Auswertung von Berichten erfolgt sinnvollerweise an einem PC-basierten Arbeitsplatz. Diese unterschiedlichen Anforderungen an Hard- und Software lassen sich in einer gemeinsamen Konzeption verwirklichen.

## Nutzen vor Funktionen

Die Aufgabenstellungen für den Außendienst eines Unternehmens können sehr unterschiedlich sein. Vertriebsmitarbeiter benötigen Informationen

zu Kunden und Artikeln oder erfassen Aufträge. Monteure und Servicetechniker dokumentieren die erbrachten Leistungen und verbauten Ersatzteile eines Auftrages. Diese sind Geschäftsvorfälle, die teils tief in die Unternehmensprozesse eingreifen und die Bereiche CRM, Warenwirtschaft / ERP sowie weitere Systeme betreffen. Der Erfolg der Investition in ein Außendienstsystem lässt sich nicht nur an der Anzahl der möglichen Funktionen, sondern an der Akzeptanz und gelebten Praxis messen. Ein Beispiel: Der Key-Account trifft eine Rahmenvereinbarung mit der Zentrale des Kunden. Nun soll zukünftig bei jedem Besuch des Kunden eine vereinbarte Aktion angesprochen und umgesetzt werden. Wenn heute dazu ein Rundschreiben oder e-mail verschickt wird, hilft das dem Mitarbeiter vor Ort mitunter wenig. In der Flut unterschiedlicher Informationen kann dann auch mal etwas vergessen werden.

Eine intelligente Lösung kann es sein, wenn diese Aktion vom Key-Account in einem PC-basierten, einfach zu bedienenden Portalsystem eingegeben wird und nun dem Außendienst-Mitarbeiter bei jedem Besuch eines Kunden diese wichtigen Informationen auf dem PDA präsentiert werden. Somit werden Sollbruchstellen der unterschiedlichen Systeme vermieden und das Zusammenspiel innerhalb der Funktionsbereiche des Unternehmens besser „verzahnt“.

## Die Technik des PDAs und Anbindung

Der Lösungsanbieter GML Gesellschaft für mobile Lösungen mbH (GML) aus Warendorf bietet bereits

seit 2001 mit der Softwarelösung 2Bmobil ein standardisiertes System zur Integration des Außendienstes an. Die Branchenpakete 2Bmobil\*SALES und 2Bmobil\*SERVICE bilden die spezifischen Prozesse bereits ab. Die kundenindividuellen Besonderheiten und Schnittstellenanpassungen werden durch Parametrisierungen realisiert. Somit wird der Standard gewahrt und Investitionssicherheit gewährleistet.

Als Endgeräte werden sprach-/datenfähige PDAs in verschiedensten Bauformen verwendet. Diese können eine permanente Datenfunkverbindung per GPRS/UMTS aufbauen und via Internet mit einem Rechner in der Firmenzentrale verbunden werden.

Da möglichst alle Daten für den Außendienst auf dem Gerät gespeichert werden, erfolgt der Datenaustausch nur bei Bedarf. Diese Online- / Offline-Architektur ermöglicht jederzeit schnelles Arbeiten an jedem Ort.

## Ein Vorteil: Auswertbare Besuchsberichte

Insbesondere der Besuchsbericht verdient eine besondere Betrachtung. Durch vordefinierte Auswahlmasken und Auswahlfelder erfasst der Mitarbeiter mit wenigen Stifteingaben einen strukturierten Besuchsbericht, so auch über die Durchführung der Vertriebsaktionen. Dabei können auch Fotos zum Beispiel eines Regals oder einer Kundenreklamation zu diesem Bericht mit dem PDA erfasst werden. Folgeaktivitäten wie „Kunde wünscht Rückruf“ können vom Außendienst eingesteuert und weiterverarbeitet werden. Diese Besuchsdaten werden dann an das CRM-System übergeben und stehen der Vertriebsleitung und dem Key-Account zur weiteren Analyse bereit.

## Fazit und Nutzen

Durch die intelligente Nutzung des PDA werden Mitarbeiter in der täglichen Arbeit unterstützt und wichtige Informationen zeit- und realitätsnah erfasst. Das mobile System ist somit „der verlängerte Arm“ des PC-basierten CRM-Systems und lässt sich hervorragend auch in bestehende Systemarchitekturen integrieren. ■

Udo Braam, GML GmbH