

Von Bäderwelten und Gesundbrunnen

Jürgen Eschmeier *Nur in wenigen IT-Bereichen gestalten sich die technischen Möglichkeiten und Anwendungsbereiche derart dynamisch wie auf dem PDA-Sektor. Während immer mehr Branchen vom Handel über Industrie bis hin zu Gesundheitsbetrieben und Behörden Einsatzfelder für die kleinen Mobilrechner entdecken, erleben Hard- und Software im Handheld-Bereich ständig Innovationssprünge. Dazu zählen nicht nur flexible Speicherkonzepte, sondern auch leistungsfähige Lösungen für die Datensynchronisation. So wird IT-unterstütztes mobiles Arbeiten auch für mittelständische Unternehmen interessant und bezahlbar.*

In der IT-Branche werden immer häufiger Mobile-Computing-Projekte großer Konzerne diskutiert. Unternehmen wie DaimlerChrysler oder British Airways statten ihre Mitarbeiter mit Kleinrechnern aus, um ihre Arbeitsabläufe zu flexibilisieren und ihren Kunden aktuelle Informationen und besten Vor-Ort-Service zu bieten. Basis dieser Mobilkonzepte ist ein effizienter Datenaustausch zwischen Handhelds und Unternehmens-IT. Diese Ausformung von Kundenbindungsstrategien und -techniken war bisher vor allem auf Großunternehmen beschränkt – aufgrund ihrer ausgedehnten Kundenbeziehungen verspürten sie zuerst die Notwendigkeit für mobile Customer-Relationship-Management-(CRM-)Lösungen. Ein Vorreiter, der die Vorteile von mobilem CRM jetzt auch für mittelständische Unternehmen verfügbar macht, ist die GML Gesellschaft für mobile Lösungen mbH aus dem westfälischen Warendorf. Mit dem CRM/CAS-System 2Bmobil (www.2b-mobil.de)

stellt das Unternehmen seinen Kunden ein Produkt zur Verfügung, das sich nahtlos in die IT-Firmeninfrastruktur – Groupware wie ERP-Systeme – einfügen lässt.

Um die Synchronisation zwischen der Kommunikationsinfrastruktur am Unternehmensstandort und den PDAs zu gewährleisten, ist der XTND-Connect-Server von Extended Systems in die 2Bmobil-Architektur integriert. Die servergestützte Synchronisationssoftware sorgt für die Anbindung von PDAs aller gängigen Betriebssysteme – Windows CE/Pocket PC/Pocket PC 2002, PalmOS und EPOC 32. „Unser Partner Extended Systems liefert uns eine wichtige und zukunftsweisende Kernkomponente. Sie ist die Grundlage, damit wir 2Bmobil sehr bald auch für Handhelds mit Microsoft-Betriebssystemen anbieten können“, sagt Udo Braam, Geschäftsführer von GML.

Sackgasse Notebooks

Die Synchronisationssoftware ist ebenfalls für die zentrale Administration aller Mobilrechner verantwortlich und damit für die Erfüllung einer der Kernforderungen der GML-Kunden Sanitop-Wingenroth, Sanitärhändler, und Queisser Pharma. „Einfache Bedienung, kostengünstiger Betrieb und Praxistauglichkeit stehen für uns im Mittelpunkt. Daher schieden Notebook-Lösungen aus“, erläutert Wolfgang Rosenberg, Projektleiter bei Queisser Pharma. Ähnliche Erfahrungen machte auch Christian Sandmann, EDV-Leiter bei Sanitop-Wingenroth: „Notebooks sind schwer, haben nur eine niedrige Akkulaufzeit, und wir hätten extra zusätzliche IT-Administratoren einstellen müssen.“ Zu den Forderungen der Unternehmen, die beide etwa



Per PDA und Barcodescanner werden Daten direkt im Warenbestandssystem erfasst und dort verwaltet.

Fotos: Extended Systems

zehn Jahre Erfahrung mit herkömmlichen Geräten zur mobilen Datenerfassung (MDE) haben, zählten auch der Zugriff auf Waren-, Vertriebs-, Kunden- und Groupware-Informationen per PDA und die Verbesserung der Prozesstransparenz durch ein ausgefeiltes Berichtswesen. Unverzichtbar für den Baumarktlieferanten Sanitop-Wingenroth war insbesondere eine effiziente Auftragserfassung per Barcode.

Sonderkonditionen für Sonderwünsche

Angesichts der vielschichtigen Anforderungen erwies sich die Gesamtprojektleitung durch GML sowohl bei Queisser Pharma als auch bei Sanitop-Wingenroth als günstig für den Projektverlauf. Durch die Betreuung von der ersten Beratung über Implementierung und Systemintegration bis zum Training konnten Sonderwünsche nahtlos in die Projekte integriert werden. Beispielsweise beschafften die Berater robuste Spezial-PDAs

Queisser Pharma

Queisser Pharma entwickelt, produziert und vermarktet eine breite Palette von Produkten für die Erhaltung der Gesundheit. Die bekannteste Marke ist Doppelherz, daneben besteht das Sortiment aus der Haftmittellinie Protefix, Abführmittel der Marke Ramend, Stozzon gegen Mund- und Körpergeruch sowie Brackal Arzneimittel. Das Unternehmen wurde 1897 von Alfred Queisser in Hamburg gegründet und 1976 unter dem Namen Queisser Pharma mit der Firma des Doppelherz-Erfinders Josef Peter Hennes verschmolzen. Seit Ende der 70er-Jahre gehört das Unternehmen zur Dethleffsen Beteiligungs AG & Co. und hat seit 1987 seinen Sitz in Flensburg.

mit Barcodescanner für den Sanitärhändler und entwickelten für Queisser Pharma ohne Mehrkosten neue Funktionen für die 2Bmobil-Software. Diese neuen Funktionalitäten übernahmen die Programmierer anschließend auch in den festen Leistungskatalog der Software.

Durch die Integration des XTND-Connect-Servers lassen sich zudem viele Kundenwünsche fast „automatisch“ erfüllen. Die Synchronisationssoftware sichert den Datentransfer mit einer Certicom-128-Bit-



Für Handhelds im Business-Einsatz sprechen klare Kostenvorteile gegenüber Notebooks.

Verschlüsselung und ermöglicht eine Benutzerauthentifizierung entweder durch systemeigene Benutzerlisten oder durch Microsoft Exchange beziehungsweise Lotus Notes/Domino. Außerdem ist die Software so flexibel, dass sie mit jeder ODBC-fähigen Datenbank harmoniert. Diese Eigenschaft kommt der Integrationsfähigkeit von 2Bmobil sehr entgegen. So konnte das System einfach an die bestehende SAP-R/3-Infrastruktur bei Queisser Pharma angekoppelt werden, ohne die Schnittstellen zu verändern. „Es ist unsere Philosophie, bestehende Schnittstellen zu nutzen und keine neuen zu schaffen“, betont Braam. „Diesen Kriterien müssen alle unsere Systemkomponenten genügen.“

Für die Realisierung des Mobile-Computing-Projekts bei Queisser Pharma waren vier Monate notwendig. Nach dem Start im Juni 2001 folgten ergänzende Programmierungen für die Funktionserweiterung und im August 2001 schließlich die Pilotphase mit ausgewählten Mitarbeitern. „Der Rollout für alle 30 Anwender fand einen Monat später statt. Seit dem ersten Oktober 2001 läuft das System im Echtbetrieb. Ohne die Sommerferien wären wir sogar mit zwei Monaten ausgekommen“, erinnert sich Rosenberg.

Schon länger im Einsatz – seit über einem Jahr – ist die Mobile-Computing-Lösung bei Sanitop-Wingenroth. Seitdem hat GML zusammen mit dem Sanitär-Branchenprimus das System ständig weiterentwickelt. „Vor allem die Erfahrungen der 120 Mitarbeiter, die die PDAs nutzen, geben uns wichtige Anhaltspunkte für Verbesserungen“, so Christian Sandmann.

Fortschritt leicht verständlich

Die Dynamik im Markt für mobile Kommunikation zeigt sich deutlich an der Zahl der Updates für 2Bmobil: Etwa alle zwei Monate bringt GML eine Programmerweiterung heraus, in die direkt Anregungen aufgenommen wurden, die sich aus der Praxis ableiten. Über einen Basis-Servicevertrag kommen Queisser Pharma und Sanitop-Wingenroth diese Verbesserungen unmittelbar zugute. Für die Mitarbeiter der Kunden reicht eine anderthalbtägige Grundschulung sowie – bei Bedarf – ein halber Tag vertiefende Einweisung. Dies kann in Form von Gruppenschulungen vor Ort oder nach dem Train-the-Trainer-Prinzip erfolgen.

Eine Entwicklung, die Vorteile produziert

Die Mitarbeiter beider Unternehmen erreichen heute eine erheblich höhere Produktivität, da Doppelerfassungen von Daten entfallen, die Informationen per Synchronisation schnell im Unternehmen verfügbar sind und das System eine fehlerhafte Auftragseingabe sofort reklamiert. Außerdem wird das Besuchsberichtswesen zum ersten Mal auswertbar. „Deutlich wurden für uns die Vorteile der Lösung auch durch eine erhebliche Zeiteinsparung: Die Besuche unserer Außendienstmitarbeiter bei Kunden sind jetzt im Durchschnitt um eine halbe Stunde kürzer“, resümiert Christian Sandmann für Sanitop-Wingenroth. Bei Queisser Pharma ist das Management gleichfalls bestrebt, die Arbeitsbedingungen und -effizienz des Außendienstes auf der Basis der GML-Lösung weiter zu verbessern. Der aktuelle Schritt besteht in der Ausrüstung einiger PDAs mit GSM-Aufsteckmodulen. Die Palms erhalten so Handy-Funktionen, und die Vertriebsmitarbeiter sind bei längeren Reisen nicht mehr auf das Mitführen eines Modems und das Finden einer freien TAE-Buchse im Hotel angewiesen. „Mobile Computing lebt“, bestätigt Udo Braam. „Die Einsatzfelder und technischen Möglichkeiten erweitern sich ständig, so dass permanent neue Synergieeffekte nutzbar werden.“

Sanitop-Wingenroth

Sanitop-Wingenroth ist der Marktführer für Sanitärbedarf in der Do-it-yourself-Branche. Mit dem Aufkommen der Baumärkte expandierten Sanitop und Wingenroth kräftig, so dass heute – verstärkt seit der Fusion beider Firmen im Jahr 2000 – neben dem reinen Vertrieb auch Vor-Ort-Betreuung sowie Ausstellungs- und Sortimentsplanung zum Angebot zählen. Das Unternehmen führt über 18.000 Sanitärartikel am Lager, die von rund 150 Herstellern zugeliefert werden. Weitere 20.000 Artikel sind innerhalb von 14 Tagen verfügbar. Im Sortiment von Sanitop-Wingenroth finden sich Armaturen, Keramik, Wannen, Installationsartikel, Brausen, Vorwand-, Heizungs- und Trinkwassersysteme und vieles mehr.