

PDAs im Aussendienst als Teil der CRM-Strategie

Von Udo Braam, GML Gesellschaft für mobile Lösungen mbH, Warendorf

Der Einsatz von modernen PDAs kann Unternehmensprozesse deutlich verbessern und zur Kundenzufriedenheit beitragen. Das Zusammenspiel von Hardware und Software schafft Raum für neue Ansätze.

Viel ist in den vergangenen Jahren bereits über CRM (Customer Relationship Management) gesagt worden, doch oft konnte der operative Tagesablauf des Aussendienstes dabei nicht ausreichend berücksichtigt werden. Oftmals bleibt das Notebook beim Kundenbesuch im Auto oder zu Hause und die Besuchsdaten werden erst später erfasst. Spätestens im Gespräch mit dem Kunden sind TabletPC und Notebook sperrige „Kommunikationsskiller“. Handliche PDAs in Verbindung mit intelligenten Softwarelösungen schließen diese Lücke und sind der ideale Begleiter in Vertrieb und Service.

Mobile Prozesse

Die Aufgabenstellungen für den Aussendienst eines Unternehmens können sehr unterschiedlich sein. Vertriebsmitarbeiter brauchen Informationen zu Kunden und Artikeln oder erfassen Aufträge. Monteure und Servicetechniker dokumentieren die erbrachten Leistungen und verbauten Ersatzteile eines Auftrages. Dieses sind Geschäftsvorfälle, die teils tief in die Unternehmensprozesse eingreifen und die Bereiche CRM, Warenwirtschaft / ERP sowie weitere Systeme betreffen. Dazu ein konkretes Anwenderbeispiel:

Der Aussendienst eines großen Verlages hat im Wesentlichen die Aufgabe, die Zeitschriftenhändler zu besuchen und zu dokumentieren, wie die Titel platziert sind sowie eine optimale Warenpräsentation zu gewährleisten.

Dazu erstellt der Mitarbeiter in der Vorbereitung zunächst seine Tourenplanung für die kommende Woche im Portal, also mit einer WEB-Oberfläche am heimischen PC. Diese Tagestouren werden dann auf seinen PDA übertragen. Zum Kundenbesuch kann er dann auch überprüfen, ob alle bereitgestellten Werbemittel beim Händler vorhanden sind sowie die vorgefundene Situation und die durchgeführten Maßnahmen schnell und einfach dokumentieren. Diese Händlerberichte stehen nun nach der Datenübertragung in der Zentrale zur Verfügung und werden über das Portal für die Geschäfts- und Vertriebsleitung ausgewertet.

Die Technik des PDAs und Anbindung

Hersteller wie die GML Gesellschaft für mobile Lösungen mbH (GML) aus Warendorf bieten solche Systeme. Die standardisierte Softwarelösung **2Bmobil** bildet mit den Branchenpaketen **2Bmobil*SALES** und **2Bmobil*SERVICE** die spezifischen Prozesse bereits ab. Die kundenspezifischen Besonderheiten und Schnittstellenanpassungen werden durch Parametrierungen realisiert. Somit wird der Standard gewahrt und Investitionssicherheit gewährleistet.

Als Endgeräte werden sprach-/datenfähige PDAs, sogenannte SmartPhones, verwendet. Diese sind, unter Berücksichtigung der Datensicherheit, per Datenfunkverbindung mit einem Rechner in der Firmenzentrale verbunden. Dabei wird auch gewährleistet, dass jeder Mitarbeiter nur die Daten aus seiner Region erhält.

Da möglichst alle Daten für den Aussendienst auf dem Gerät gespeichert werden, erfolgt der Datenaustausch nur bei Bedarf. Diese Online- / Offline-Architektur ermöglicht schnelles Arbeiten jederzeit und auch dort, wo kein Funknetz verfügbar ist.

Besuchsberichte und CRM

Insbesondere der Besuchsbericht verdient eine besondere Betrachtung. Durch vordefinierte Auswahlmasken und Auswahlfelder erfasst der Mitarbeiter mit wenigen Stifteingaben einen strukturierten Besuchsbericht. 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 CRM- bzw. Warenwirtschafts-Systems und lässt sich hervorragend in bestehende Systemarchitekturen (SAP, Navision und weitere) integrieren.



Bild <GML-sales>