

Mobiles CRM für PDAs

Es kommt auf die Größe an

Kundeninformationen auch außerhalb des Unternehmens einsehen zu können, ist für Außendienst- und Servicemitarbeiter sinnvoll. Zunächst schien der PDA ein viel versprechendes Endgerät für mobiles CRM zu sein, inzwischen haben ihm Notebooks und Smartphones den Rang abgelaufen. Nur sehr überschaubare Prozesse lassen sich auf PDAs darstellen.

astrid.poelchen@crn.de

Vor drei Jahren kam die Idee auf, Außendienstmitarbeiter mit mobilen CRM-Anwendungen zu versorgen. Bei Vor-Ort-Terminen sollten sie schnell, einfach und unauffällig auf Kundeninformationen zugreifen können. Der PDA schien als perfektes Endgerät für diese Aufgabe geeignet.

Inzwischen bieten alle CRM-Softwarehersteller mobile Lösungen oder Schnittstellen für Laptops, PDAs und Mobiltelefone an. Auch Systemintegratoren und IT-Dienstleister wie Syskoplan oder Logica CMG entwickeln eigene Lösungen, gleiches gilt für Mobile Business Spezialisten wie Extended Systems.

Der Laptop hat dem PDA allerdings längst den Rang abgelaufen. »Mobile Lösungen machen ein Viertel unserer CRM-Installationen in Deutschland aus. Der Großteil dieser Installationen läuft auf Notebooks«, erklärt Christian Schmidt, Vertriebsleiter CRM bei SAP Deutschland.

Auf Notebooks können leistungsfähige CRM-Anwendungen sowie weitere Software wie Handbücher, Dokumentationen oder Diagnoseanwendungen installiert werden. »Außendienstmitarbeiter können auf einem Laptop richtig arbeiten und beispielsweise auch Aufträge erfassen. Auf PDAs ist das nicht möglich, da komplette Preis- und Produktlisten verfügbar sein müssten. Diese Datenmenge kann ein Handheld nicht bewältigen.«, erläutert Joachim-Georg Voll, Vorstandsvorsitzender von Adisoft.

Darüber hinaus lassen sich auf den kleinen Displays nur wenige Informationen darstellen, auch hinsichtlich Geschwindigkeit und Bedienbarkeit lassen PDAs zu wünschen übrig.

Trotzdem gibt es Einsatzmöglichkeiten für die mobilen Helfer. »Das entscheidende Kriterium ist, dass Anwendungen wie CRM für den Einsatz auf Handhelds optimiert sein müssen. Hersteller müssen daran denken, speicherintensive Graphiken herauszufiltern und nur wichtigen Content zu übertragen«, weiß Voll.

So vertreibt SAP beispielsweise unter dem Namen »Mobile Sales« eine Lösung, die es ermöglicht, Termine, Kundenadressen und Opportunities bis zu fünf Tage im Voraus aufzuspielen. Sogar Pro-

dukt- und Preisinformationen sind verfügbar, allerdings wurden diese vorher Handheldgerecht aufbereitet und extrem abgespeckt. »Handhelds sind überall dort geeignet, wo es um überschaubare Prozesse geht«, erklärt Schmidt. Anwender von SAP CRM zahlen keine extra Lizenzen für die mobile Lösung.

Auch der mittelständische ERP-Anbieter CAS wird bald eine proprietäre CRM-Lösung für Handhelds anbieten. »Zurzeit existiert unsere mobile Kundenakte noch in der Betaversion. In Projekten wird damit bereits gearbeitet. Allerdings ist die

Nachfrage nach dieser Lösung geringer als nach unseren anderen Angeboten, bei denen Kunden ihre Daten replizieren«, erklärt Martin Hubschneider, Vorstandsvorsitzender der CAS Software. Auch CAS berechnet für mobile Clients keine zusätzlichen Lizenzkosten, wenn ein Kunde bereits die CRM-Lösung des Anbieters nutzt.

Auch Kontaktmanagementlösungen, ohnehin als kleinere CRM-Produkte betrachtet, eignen sich für Handhelds. Sage CRM beispielsweise hat eine Version ihres Kontaktmanagers »Act 6« für Palm OS ent-

wickelt. Das Produkt bildet Kalender, Historie, Aufgabenlisten, Notizen, Aktivitäten und Adressen ab, ist momentan allerdings nur in englischer Version verfügbar. Der Kontaktmanagement-Hersteller Cobra aus Konstanz bietet einen Adressenabgleich für Palm mittels Palm Desktop und Hot Sync an.

Mobiles CRM für Servicemitarbeiter

Während sich Handhelds im vertriebliehen Außendienst weniger stark durchgesetzt haben als erhofft, greifen Servicemitarbeiter gerne auf die Geräte zurück. Technikereinsatzplanung oder Wartungsdienstleistungen lassen sich vom Handheld abwickeln. Dafür haben Konzernlösungsanbieter wie SAP, Oracle und Siebel je eine Lösung entwickelt: »Mobile Service« von SAP, »Mobile Field Service« von Oracle und »Mobile Field Service« von Siebel. Service-Mitarbeiter können mit den Lösungen ihre Termine organisieren, Ersatzteile verwalten, die installierte Basis updaten oder beispielsweise Zählerstände ablesen und speichern. Darüber hinaus ist der Servicetechniker in der Lage, den aktuellen Stand seiner Arbeit an die Zentrale zu senden. Dort kann bereits eine Rechnung für seine Leistungen beim Kunden erstellt werden. Gleichzeitig kann er neue Aufträge empfangen. Das Produkt der Ellison-Firma läuft auf Palm OS 3.5 und höheren Versionen, Siebel läuft auf dem Pocket-PC und SAP auf sämtlichen Handhelds. Kunden zahlen bei Oracle einmalig Lizenzen pro Anwender, anschließend können sie das Produkt unbeschränkt nutzen. Siebel hat ein Anwender-bezogenes Lizenzmodell. □

Hersteller mobiler CRM-Systeme für PDAs

Firma	Produkt	Website
Apollis interactive	Zusatz zu MDA, XDA, Palm	www.ai.ag
AS Media	Live-Suite	www.as-media.com
Baan	I-Baan Sales Plus	www.baan.com
Bowl	Selligent	www.bowl.de
Bytesteps	Olymp-Order	www.bytesteps.net
Captaris	Infinite Mobile Delivery	www.captaris.com
CAS	CP I-Sales	www.cas.com
CAS Software	Genesis World	www.cas.de
Chordiant	Mobile Advisor	www.chordiant.de
Eldicon	WEST System	www.eldicon.de
Extended Systems	Mobile Sales/Service	www.extendedsystems.de
Fertig Consulting	Maximizer	www.fertig-consulting.de
Fileants	Viewit-Anywhere	www.fileants.de
Frevel & Fey	Adware	www.adware.de
IET Solutions	I-Enterprise	www.applix.com
IFS	Mobile & Wireless Services	www.ifsde.com
Industrial Application	CANIAS	www.canias.info
Infoparc	Absolute-Busy	www.absolutebusy.com
JD Edwards	CRM	www.jdedwards.de
KMC Management	WP CRM-Suite	www.kmc-consulting.com
Knowledge Intelligence	Mobile Integrator	www.ki-ag.de
Logica CMG	Mobile CRM	www.logicacmg.com
Onyx	Employee Portal Office	www.onyx.com
Open-Software	Open CAS-XL	www.open-software.de
Optimas Group	Optibase	www.optimas-group.de
Oracle	Mobile Field Service	www.oracle.de
Pilodata	BAS	www.pilodata.de
Printplus	Ivis	www.printplus.de
Progis	Win-Gis	www.progis.com
Research in Motion	Blackberry	www.blackberry.com
S1 Deutschland	CRM Mobil	www.s1.com
Sage CRM	Act	www.sagecrm.com
SAP	Mobile Sales/Service	www.sap.de
Siebel	Mobile Sales/Field Service	www.siebel.de
SFM	Profit System	www.sfm.de
Solvito	CRM Module	www.solvito.de
Team Brendel	WinCard CRM	www.team-brendel.com
Team4	CRM	www.team4.de
Tesla CRM	J-Theseus	www.tesla.de
Voigt Consulting	MxS	www.voigt-ag.de

Adisoft
Steinhäuserstraße 12, D-76135 Karlsruhe
Tel. 0721 1606-0, Fax 0721 1606-210
www.adisoft.de

CAS Software AG
Wilhelm-Schickard-Straße 12, D-76131 Karlsruhe
Tel. 0721 9638-0, Fax 0721 9638-299
www.cas.de

SAP
Neurotstraße 15a, D-69190 Walldorf
Tel. 06227 7-47474, Fax 06227 7-57575
www.sap.de

Oracle
Riesstraße 25, D-80992 München
Tel. 089 1430-0, Fax 089 1430-1875
www.oracle.de