Mit Kundendaten schnell und sicher unterwegs

Willkommen in der mobilen Welt von heute

Ob im Kundengespräch, im Hotel oder am Flughafen – mit iPhone, iPad, BlackBerry, Notebook & Co ist die Geschäftswelt mobiler als je zuvor. Das gilt auch für mittelständische Unternehmen, die für ihre Mitarbeiter den mobilen Zugriff auf Kundendaten jederzeit möglich machen. Doch welche technischen Wege eignen sich dafür aktuell?

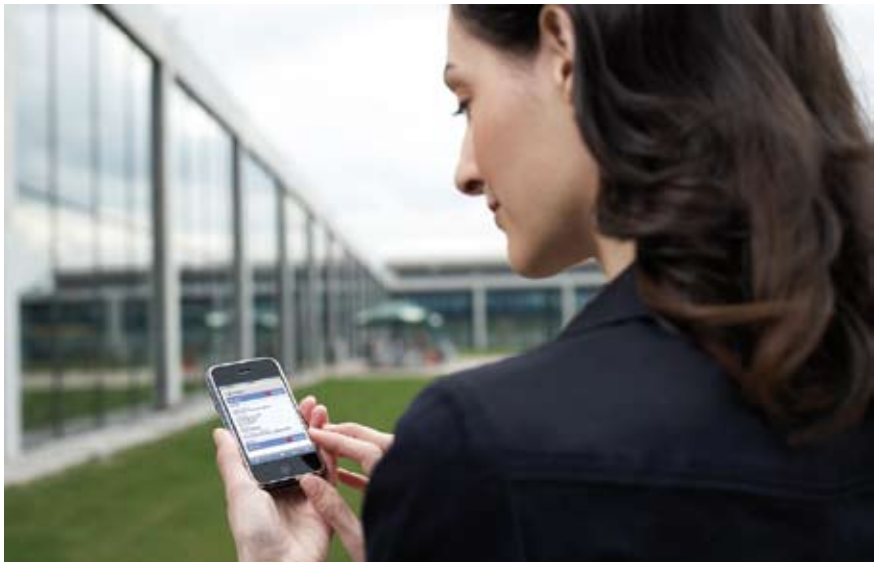
Mit einer professionellen Kundenmanagementlösung gibt es derzeit drei Varianten: Erstens über eine sichere Internetverbindung über jeden gewöhnlichen Internetbrowser. Zweitens über speziell angepasste Apps für Smartphones und Tablet PCs wie etwa iPhone, BlackBerry oder iPad. Und drittens über die klassische Offlinedatenübertragung nach dem Außeneinsatz, bei der geänderte Daten zwischen mobilem Endgerät und zentrale abgeglichen werden. Ein Blick in die Praxis dreier Anwender zeigt die jeweiligen Vorteile im Einsatz.

Variante 1: Mit dem Internet-Browser die mobilen Daten im Griff

Für die erste Mobil-Variante entschied sich zum Beispiel Gerd Simon von ToolBox Solution GmbH. Das Stuttgarter Unternehmen vertreibt Software für einen internationalen Kundenkreis. „Kürzlich hatte ich geschäftlich in Spanien zu tun", erzählt Gerd Simon von Toolbox als Beispiel, „Mit unserem Nokia-Geschäftshandy und dem Hotel-PC loggte ich mich über einen gewöhnlichen Internetbrowser in CAS genesisWorld ein und bereitete mich vor Ort auf den Geschäftstermin vor. Das wäre vor ein paar Jahren noch völlig unmöglich gewesen", ist sich der Geschäftsführer bewusst. Er nutzt den Vorteil, mithilfe des Browsers und eines sogenannten Web-Clients die relevanten Informationen abzurufen.

Variante 2: Mit iPhone, Tablet PCs und BlackBerry unterwegs

In der heutigen Geschäftswelt gehören Smartphones wie das iPhone oder BlackBerry genauso selbstverständlich dazu wie das iPad oder das GalaxyTab von Samsung – hier kommt Mobilvariante 2 mit speziell angepassten Applikationen ins Spiel. Mit



der CAS genesisWorld-App ‚Mobile CRM for iPhone' greifen die Mitarbeiter über das iPhone auf Adressen und Termine zu – natürlich inklusiv Akteneinblick in Echtzeit.

In Echtzeit lassen sich auch auf BlackBerry-Geräten Daten mühelos ändern. „Ohne die BlackBerrys geht bei uns nichts", bringt es Michael Bertrand vom Versicherungsspezialisten Assekuranz Hermann aus Karlsruhe auf den Punkt. Ein auf die Größe des Displays angepasster Client ermöglicht eine komfortable Bedienung. „Nützlich ist die Telefonie-Funktion. Anrufe können direkt aus dem CRM-System getätigt werden. „Diese Funktionen sind nicht nur sehr hilfreich, sondern auch ausgesprochen performant", fügt BlackBerry-Fan Bertrand hinzu.

Variante 3: Offlinedatenübertragung für den Außeneinsatz

Wie man mit Notebooks ohne Internetverbindung mobil arbeitet und sich trotzdem doppelte Datenbestände vermeidet, zeigt das Beispiel der Paradigma Energie- und Umwelttechnik GmbH & Co. KG aus Karlsbad. Um die Zusammenarbeit zwischen Außendienst und Zentrale zu stärken, setzt das Unternehmen auf die Verfügbarkeit aller Daten auf den Notebooks des Außendienstes – auch offline. „Unsere Gebietsmanager betreuen bundesweit über 800 Partnerbetriebe und haben die Möglichkeit, per Replikation Daten auf das Notebook zu übertragen", erklärt Jörg Münchinger von Paradigma. „Unsere Mitarbeiter arbeiten vor Ort autark – ohne Internetverbindung." Nach dem ‚Außeneinsatz' übertragen sie die geänderten Daten vom Notebook zurück in das zentrale CAS genesisWorld. Der Abgleich erfolgt wahlweise über WLAN, GSM und GPRS oder am Arbeitsplatz über eine Dockingstation, Kabelverbindung, Infrarot oder Bluetooth.

Fazit: Die Zukunft wird noch mobiler

Der Blick in die aktuelle Praxis zeigt: Mittelständische Unternehmen nutzen die mobilen Möglichkeiten für ihren jeweiligen Kundenservice: Allerdings hat ein Servicetechniker andere Bedürfnisse als der Vertriebsmitarbeiter im Kundengespräch. Mit einer zentralen CRM-Lösung lassen sich die unterschiedlichen Anforderungen unter einen Hut bringen und schnell erfolgreich umsetzen.

Martin Hubschneider
Vorstandsvorsitzender
der CAS Software AG

Vizepräsident des Bundesverband
IT-Mittelstand e.V. (BITMi)

Copyright © 2012 isi Medien, München