



Smartes Design macht mobil

Neues Bedienkonzept revolutioniert CRM & xRM-Lösungen weltweit

Egal ob auf Smartphone, Tablet, TV-Gerät, Notebook oder sogar auf einer Armbanduhr – das neue Bedienkonzept CAS SmartDesign macht es erstmals möglich, auf sämtlichen Endgeräten Geschäftsbeziehungen mit dem gleichen Komfort zu pflegen. Das gilt insbesondere für mittelständische Unternehmen. Deren Mitarbeiter erleben mit der neuen Technologie ein durchgängiges Look & Feel. Gleichzeitig passt sich die Software den jeweiligen Eigenschaften des mobilen Endgerätes an. Ein Blick in die aktuelle Praxis zeigt die jeweiligen Vorteile.

Mit einer professionellen CRM oder xRM-Lösung gibt es derzeit drei Varianten, ortsunabhängig auf Geschäfts- und Kundendaten zuzugreifen: An die erste Stelle ist in der Zwischenzeit die mobile Nutzung mit Smartphones und Tablets gerückt. Als zweite Variante ist nachwievor der klassische Internetbrowser gefragt. Und auch die dritte Variante, die Offlinedatenübertragung der Kundendaten nach einem Außeneinsatz, ist den Anwendern wichtig.

Variante 1: Mit Smartphones & Tablets unterwegs

In der heutigen Geschäftswelt gehören Smartphones genauso selbstverständlich dazu wie Tablets von den bekannten Herstellern – hier kommt Mobilvariante 2 ins Spiel: Mit speziell angepassten Apps können die Mitarbeiter eines Unternehmens ihre Anwendung direkt aus dem jeweiligen App-Store laden und sofort nutzen. Beispielsweise haben die Gebietsbereichsleiter der Firma Almdudler beim Kundenbesuch auf der Skihütte oder im sommerlichen Ausflugslokal auf ihren Apple iPads mobilen Zugriff auf alle relevanten Infor-

mationen. Bestehende Bestellungen eines Lokals werden in der virtuellen Kundenakte direkt angezeigt. „Mit der CAS genesisWorld-App nehmen die Kollegen neue Aufträge beim Kunden vor Ort direkt entgegen und notieren sich Vereinbarungen. Die Bestellungen werden sofort an die Zentrale weitergeleitet. Dieser zuvor kommende Service begeistert unsere Geschäftspartner“, weiß Sabine Steindl, Projektmanagerin Finance bei Almdudler in Wien, aus der Praxis zu berichten. Mit der neuen App planen die Mitarbeiter ihre Besuchstouren und bestimmen selbst die Besuchsfrequenz. Diese mobile Variante ermöglicht es, alle Termine handlich vor- und nachzubereiten. Vorteil für die Kollegen in der Zentrale: Sie freuen sich, dass sie per Knopfdruck auf dem neuesten Stand sind.

Variante 2: Mit dem Internet-Browser die mobilen Daten im Griff

Diese Mobil-Variante ist oft bei Gerd Simon von der Toolbox Solution GmbH im Spiel. Das Stuttgarter Unternehmen vertreibt Software für einen internationalen Kundenkreis. „Ich hatte geschäftlich in Spanien zu tun“, erzählt Gerd Simon von Toolbox als Beispiel, „Mit unserem 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 3: Offlinedatenübertragung für den Außeneinsatz

Wie man mit Notebooks ohne Internetverbindung mobil arbeitet und 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 CRM-System. 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. Die neue SmartDesign-Technologie macht es durch ein App-in-App-Konzept möglich, die Anwendungen flexibel anzupassen: Jedem Nutzer lassen sich genau die Funktionen in Form von Apps zur Verfügung stellen, die für die täglichen Aufgaben benötigt werden.

Martin Hubschneider
Vorstandsvorsitzender
der CAS Software AG

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

