



Mobilanwendungen

Mobile Lösungen machen den Vertrieb flexibel

Die Anwender unternehmensweiter Software machen mobil. Nicht nur Applikationen zur Kundenbetreuung für Tablets finden eine hohe Nachfrage. Die Zufriedenheit in der Praxis ist jedoch bisher gering.

DER MOBILE Einsatz unternehmensweiter Standardsoftware (ERP) hat an Bedeutung gewonnen. In der Studie „ERP in der Praxis“ der Trovarit AG vom September 2019 kam dieses Thema mit 35 Prozent der Nennungen auf den fünften Platz in der Hitliste der zehn wichtigsten Trends aus Sicht der Anwender. Knapp vor dem Hype-Thema Cloud Computing, das mit 34 Prozent den sechsten Platz belegt.

Das Nutzenversprechen ist demnach auf breiter Front in der Realität angekommen: Waren mobile CRM-Systeme bislang eher ein Vehikel, um von unterwegs auf Kundendaten zugreifen zu können, so mutieren sie im Zuge der verstärkten Ausbreitung von Tablet-PCs nach und nach zur präferierten Arbeitsumgebung von Außendienstmitarbeitern, die beispielsweise Bestellungen schon beim

Kunden vor Ort ins IT-System ihres Unternehmens eingeben.

Große Lücke zwischen Anspruch und Wirklichkeit

Im krassen Gegensatz zu dieser Beliebtheit stehen allerdings die in der Trovarit-Studie geäußerten Zufriedenheitswerte: Hier belegt das Thema „Mobile Einsatzbarkeit bei ERP-Systemen“ den letzten Platz. „Nachdem die Zufriedenheit mit der mobilen Einsatzbarkeit der ERP-Systeme vor zwei Jahren an letzter Stelle liegend nochmals spürbar gesunken ist, scheint sich immerhin eine Trendwende anzudeuten“, berichtet Trovarit-Vorstand Karsten Sontow. „Die Schere zwischen der Erwartungshaltung bezüglich Mobile Computing und dem, was die ERP-Systeme aktuell leisten, geht zumindest nicht mehr weiter

auseinander. Per Saldo haben nämlich rund 130 Studienteilnehmer die Mobilität ihrer ERP-Lösung um eine Note besser eingestuft als im Jahr 2016.“

Dennoch zeigt das Ergebnis, dass sich die aktuell eingesetzten ERP-Lösungen verhältnismäßig schwertun, ihre Funktionen den Anwendern zu jeder Zeit, an jedem Ort und über jedes Endgerät zur Verfügung zu stellen. Die dazu nötige Umstellung der Lösungen auf eine App-artige Charakteristik bringt laut Sontow eine Vielzahl technologischer Herausforderungen mit sich, beispielsweise eine kontextsensitive Benutzeroberfläche, Plattformunabhängigkeit, oder Use Case-spezifische „Applifizierung“. Zwar hätten viele Software-Hersteller zwischenzeitlich hier ihre Hausaufgaben gemacht oder seien zumindest weit fortgeschritten. Angesichts der Dauer,

Die 10 wichtigsten ERP-Trends aus Sicht der Anwender



© 2018 Trovarit AG, Aachen

Der mobile Einsatz unternehmensweiter Software kommt in der Zufriedenheitsstudie von Trovarit mit 35 Prozent der Nennungen auf Platz fünf unter den Top 10 der wichtigsten ERP-Trends aus Sicht der Anwender.

Quelle: Trovarit

die mit der Modernisierung der ERP-Installationen im Zuge von Release-Wechseln einhergeht, wird es laut Sontow aber noch Jahre dauern, bis beim Thema Mobilzugriff die Lücke zwischen Anspruch und Wirklichkeit auf breiter Front geschlossen ist.

Die nachfolgende Übersicht zeigt exemplarisch drei Anwendungen, die Kundendaten, Bestellhistorie, einen mobilen Produktkatalog sowie mehrere Funktionen von ERP-Branchenlösungen auf Tablets und Smartphones verfügbar machen.

Infor Mobile macht CRM auf dem iPhone verfügbar

Infor hat zu seiner Desktop-Lösung *Infor CloudSuite CRM* eine native mobile App für Customer Relationship Management im Angebot: *Infor CloudSuite CRM Mobile* ist für CloudSuite-CRM-Nutzer im App Store kostenlos verfügbar. Die hochgradig konfigurierbare Lösung läuft auf Mobilgeräten mit dem Betriebssystem *Apple iOS 11* oder höher. Ende 2019 soll eine Version für *Google Android*

hinzukommen. Mitarbeiter in Vertrieb, Marketing und Finance sind damit unterwegs stets auf dem neuesten Stand – Informationen, Kontakte und Workflows bezieht die App direkt aus der Cloud-basierten Desktop-Version. Umgekehrt kann der Außendienst damit überall und jederzeit Notizen zu Leads, Accounts und Ergebnissen aus Kundengesprächen per Keypad oder Voice eingeben, Aufgaben erstellen, Analyse-Dashboards anschauen und sich an Termine und Aufgaben erinnern lassen. Damit liegen diese Informationen

zufolge von *Apple iOS* wie Töne, Vibration und Benachrichtigungen auf dem Sperrbildschirm zu.

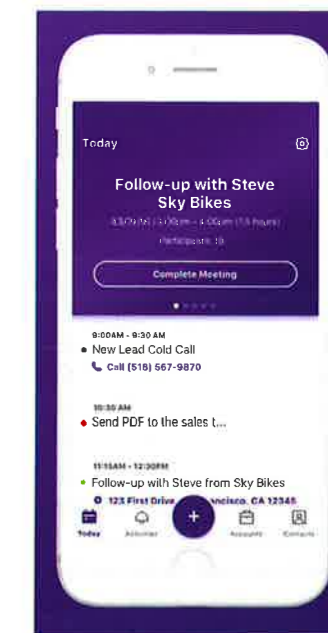
Alle wichtigen Funktionen finden sich in der mit dem Daumen leicht erreichbaren Thumb Zone, um die App mit einer Hand bedienen zu können. Der konfigurierbare Startbildschirm präsentiert nur die relevantesten Informationen und Workflows und liefert mobilen Mitarbeitern somit genau die Unterstützung, die sie unterwegs benötigen, um auf Augenhöhe mit Kunden zu agieren.

Innovabee bringt SAP S/4HANA auf Tablets und Smartphones

Das Schlagwort Digitalisierung kann vieles bedeuten: manuelle Prozesse zu automatisieren, analoge Daten in ein digitales Format zu überführen oder Geschäftsabläufe durch IT schlanker und effizienter zu machen. Im Kern geht es stets darum, den Anwender in seiner jeweiligen Rolle optimal zu unterstützen. Mobiles Arbeiten ist dabei

zu Interessenten, Kunden und ihren Wünschen auch dem Innendienst direkt vor, der dieses Wissen unmittelbar für weitere Interaktionen zur Verfügung hat.

Die Benutzerführung hat Infor zusammen mit der hauseigenen Designagentur Hook&Loop erstellt und sich bewusst für eine native App und gegen eine responsive Ausgabe der Browser-Variante entschieden. So kann *Infor CloudSuite CRM Mobile* die Funktionalitäten von *Apple iOS* voll nutzen. Die App macht sich beispielsweise Kalender-, GPS- und Kontaktverwaltungsfunktionen im Apple-Mobilgerät zunutze und verknüpft darüber Kontakte, Meetings und Wegbeschreibungen. Zudem sind Funktionen auf Basis von *Apple 3D Touch*, *Apple Maps* und Spracherkennung für die schnelle Eingabe von Notizen verfügbar. Anrufe lassen sich per In-App-Dialing direkt aus der App heraus tätigen und Dateianhänge mit der *iOS Quick Look*-Vorschau anschauen. Damit kein Termin in Vergessenheit gerät, greift die App auf die Erinne-



Infor CloudSuite CRM Mobile ist kostenlos im App Store für CloudSuite-CRM-Nutzer mit einem Mobilgerät mit dem Betriebssystem *Apple iOS 11* oder höher verfügbar. Ende dieses Jahres soll eine Version für *Google Android* verfügbar sein. Quelle: Infor



Über *SAP Fiori* läuft *SAP S/4HANA* auf jedem Desktop-PC, Laptop, Tablet oder Smartphone und liefert dem Anwender rollenbasiert die für ihn relevanten Informationen. Quelle: Innovabee

mehr als der mobile Zugriff auf einzelne Funktionalitäten einer Lösung. Vielmehr sollen sämtliche End-to-end-Prozesse sowohl mobil als auch in Echtzeit zur Verfügung stehen. All dies hat *SAP S/4HANA* in den Genen.

Die App-basierte Oberfläche von *SAP S/4HANA – SAP Fiori* – läuft auf jedem Desktop-PC, Laptop, Tablet oder Smartphone – und liefert dem Anwender rollenbasiert die für ihn relevanten Informationen und unterstützt ihn bei der Bearbeitung von Prozessen und faktenbasierten Entscheidungen. Über das Modul *SAP CoPilot* interagieren Anwender sprachbasiert mit *SAP S/4HANA* – so wie sie es von Consumer-Assistenten wie Apple Siri oder Amazon Alexa kennen. So soll mobiles Arbeiten einfacher werden.

Die Prozesse müssen beim mobilen Arbeiten ebenso aktuell sein wie die Analysen und Kennzahlen. Die In-Memory-Technologie von *SAP HANA* ermöglicht die Datenverarbeitung und die intelligente Bereitstellung von Informationen auf einer zentralen Plattform in Echtzeit. Zudem unterstützt die In-Memory-Datenbank Technologien wie Predictive Analytics und Künstliche Intelligenz

Innovabee stellt mehrere von SAP qualifizierte Branchenlösungen auf Basis von *SAP S/4HANA* mobil bereit. Sie bilden die End-to-end-Prozesse eines Unternehmens in einem vorkonfigurierten System ab. Aufgrund der Rollen hat jeder an einem Prozess beteiligte Mitarbeiter immer volle Transparenz darüber, welche Aufgaben er zu erledigen hat. In Echtzeit be-

reitgestellte Analysen und Schlüsselkennzahlen erlauben es ihm, jederzeit mobil auf Informationen zuzugreifen. So soll er sich auf seine Kernaufgaben konzentrieren können.

itelligence präsentiert einen mobilen Produktkatalog

Der SAP-Partner itelligence AG hat mehrere native Mobilösungen im Portfolio. Sie decken on- und offline-Anwendungsfälle ab und unterstützen mobile Service-Prozesse, mobile Messe-Leaderfassung oder sie präsentieren den digitalen Zwilling eines Produkts mit Hilfe von Augmented Reality.

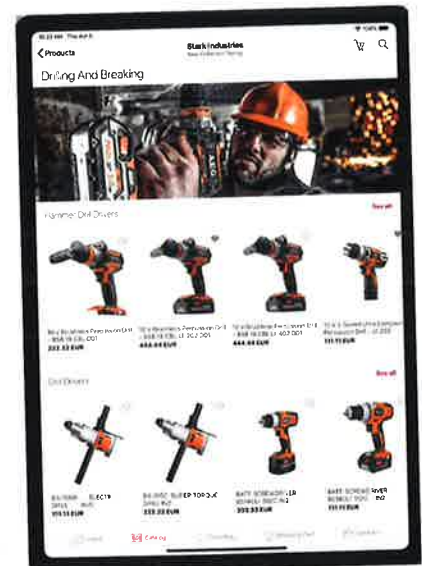
Eine native App für *Apple iOS* unterstützt die Mitarbeiter Vertriebsmitarbeiter im Außendienst. Der *it.product catalog* ist ein online- und offlinefähiger digitaler Produktkatalog der auf Kundenmanagementsysteme (CRM) und eCommerce-Inhalte zurückgreift und Außendienstmitarbeiter bei Kundenbesuchen von der Vorbereitung über die Durchführung, bis hin zur Nachbereitung unterstützt.

Bei der Präsentation von Standardprodukten und der Erklärung komplexer Produkten schaffen hochaufgelöste Bilder, Videos und produktspezifischen Dokumente eine angenehme User Experience. Die Vertriebsmitarbeiter sollen im Verkaufsgespräch über gezieltes Cross- und Up-Selling ihre Conversion Rate erhöhen können. Als weitere Funktion bietet der *it.product catalog* einen digitalen Produktvergleich. Integriert darin sind Firmenpräsentation oder

Unternehmensvideos, die beispielsweise die Marketingabteilung anlegt und über die App allen Vertriebsmitarbeitern zur Verfügung stellt.

„Im *it.product catalog* lassen sich die in Kundengesprächen erfassten Informationen im Nachgang zum Besuch in Form von so genannten Opportunities, Angeboten oder Aufträgen direkt ins ERP-System, ins System zur Kundenbetreuung oder ins eCommerce-Backend transferieren“, berichtet Robin Hartmann, Business Development Manager – Innovation & Portfolio, bei itelligence. „Zeitraubende Doppelaufgaben entfallen damit.“

Der *it.product catalog* steht auf Tablets mit den Betriebssystemen *Microsoft Windows 10* sowie *Apple iOS* zur Verfügung. itelligence nutzt dafür das Software Development Kit *SAP iOS SDK* und die mobile Services der *SAP Cloud Platform Integration*. Standardverknüpfungen bietet die App für die Lösungen *SAP ERP ECC* und die *SAP C/4HANA Sales Cloud*. Nicht-SAP Produkte lassen sich über das Open Data Protocol integrieren. if



Der *it.product catalog* ist ein digitaler Produktkatalog, der auf Kundenmanagementsysteme und eCommerce-Inhalte zurückgreift und Außendienstmitarbeiter bei Kundenbesuchen auf Smartphones und Tablets unterstützt.

Quelle: itelligence