

Link: <https://www.computerwoche.de/a/sap-fuer-die-hosentasche,2489459>

#### Mobile Apps

### SAP für die Hosentasche

Datum: 05.07.2011

Autor(en): Andreas Schaffry

**SAP und Sybase bringen neue mobile Applikationen für Außendienstmitarbeiter in Vertrieb und Service sowie für Wartungsexperten auf den Markt.**

SAP und **Sybase**<sup>1</sup>, eine SAP-Tochter und Hersteller von Mobilanwendungen, stellten auf der SAP-Kundenkonferenz **Sapphire 2011**<sup>2</sup> eine Reihe neuer mobiler Applikationen vor. Die Anwendungen decken die Anforderungen von Vertriebsmitarbeitern und Service-Technikern sowie von Wartungsexperten im Außendienst in bestimmten Branchen ab. Dazu zählen die Fertigungsindustrie, die Konsumgüter- und Versorgungsbranche, der Handel sowie die High-Tech-, Öl- und Gasindustrie. Ziel ist es, in diesen Industrien den Kundenservice sowie das **Kundenmanagement**<sup>3</sup> zu verbessern und zugleich die Mitarbeiterproduktivität zu erhöhen.

#### Effizienterer Service vor Ort

Über die mobile Anwendung **SAP Field Service**<sup>4</sup> können Außendiensttechniker auf Informationen zu Einsätzen bei Kunden, Serviceaufträgen und Servicerrückmeldungen in SAP Customer Relationship Management (SAP **CRM**<sup>5</sup>) zugreifen. Dadurch sollen sie in der Lage sein, vor Ort bei Kunden schnellere Entscheidungen zu treffen.

Durch vordefinierte Funktionen lässt sich SAP CRM zudem anpassen. So werden Techniker direkt über ihre Zuordnung zu Außendienstseinsätzen benachrichtigt. Im Rahmen einer erweiterten Serviceauftragsabwicklung erhalten sie direkten Zugriff auf alle erforderlichen Informationen. Zugleich können sie bei der Durchführung von Serviceaufträgen ihre Arbeitszeiten, den Materialverbrauch und die Kosten zurückmelden und diese abschließen. Nicht zuletzt ist Kartenmaterial integriert.

#### Vertriebsaußendienst hat mehr Durchblick

Der Vertriebsaußendienst bei Handelsfirmen kann mit **SAP Retail Execution**<sup>6</sup> auf Kundendaten, Ansprechpartner, Kundenbesuche, Umfragen und Produktinformationen zugreifen. Die mobile Anwendung soll diesen einen besseren Überblick über den Erfolg von Werbekampagnen und den Verkauf neuer Produkte liefern und dafür sorgen, dass sich Marketinginvestitionen schneller amortisieren. Künftig soll es in der Mobilanwendung auch Funktionen für Umfragen und Audits im Rahmen von Marketingkampagnen, für die Regalgestaltung (Planogramme) und das Produktmanagement geben.

#### Wartung leicht gemacht

Speziell für Wartungsexperten im Außendienst ist die mobile Anwendung **SAP EAM Work Order**<sup>7</sup> gedacht. Damit lassen sich die im Rahmen von Inspektionen notwendigen Informationen zu dem Zeitpunkt abrufen, bewerten oder weitergeben, zu dem sie gebraucht werden. Geplant ist, die mobile Applikation künftig um Funktionen für die Technische Objektverwaltung sowie Informationen über das Inventar und die Geschäftspartner zu erweitern.

#### Online- und Offline-Zugriff auf Business-Daten

Technisch gesehen basieren die neuen Apps, die sowohl einen Online- wie auch den Offline-Zugriff auf Business-Daten ermöglichen, auf der Sybase **Unwired Platform**<sup>8</sup>. Sie ergänzen die bisherigen mobilen Lösungen Sybase Mobile Sales für SAP CRM und Sybase Mobile Workflow für die **SAP Business Suite**<sup>9</sup>.

Weitere mobile Anwendungen befinden sich derzeit in der Entwicklung. Diese sollen Mitarbeiter künftig dabei unterstützen, die Erfassung von Reisekosten und Spesen, die Genehmigung von **HR**<sup>10</sup>-Anträgen (Human Resources) oder Bestellungen mit einem Tastendruck von unterwegs zu erledigen.

#### Links im Artikel:

<sup>1</sup> <http://www.sybase.de/>

<sup>2</sup> <http://www.sapandasug.com/>

<sup>3</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm/2370296/>

<sup>4</sup> <http://www.sap.com/solutions/mobility/field-service-mobile-app/index.epx>

<sup>5</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm>

<sup>6</sup> <http://www.sap.com/solutions/mobility/retail-execution-mobile-app/index.epx>

<sup>7</sup> [http://www36.sap.com/austria/about/events/worldtour11/pdf/it/b/1\\_B5\\_Mobiles\\_Servicemanagement\\_und\\_Instandhaltung\\_Sperk.pdf](http://www36.sap.com/austria/about/events/worldtour11/pdf/it/b/1_B5_Mobiles_Servicemanagement_und_Instandhaltung_Sperk.pdf)

<sup>8</sup> <http://www.sybase.de/products/mobileenterprise/sybaseunwiredplatform>

<sup>9</sup> <https://www.computerwoche.de/software/erp/2350532/index3.html>

<sup>10</sup> <https://www.computerwoche.de/heftarchiv/2005/23/1051828/>