



## **Präsentationsworkshop**

# **Die M-Business Roadmap für Ihr Unternehmen**

**Dr. Georg Lankmayr, Geschäftsführer – Managing Partner**

**Copyright 2009 INSET RESEARCH & ADVISORY GMBH.** Eine Duplizierung des Dokuments ohne ausdrückliche Autorisierung ist verboten. Für zusätzliche Informationen oder Kopien kontaktieren Sie: [georg.lankmayr@inset-advisory.com](mailto:georg.lankmayr@inset-advisory.com)

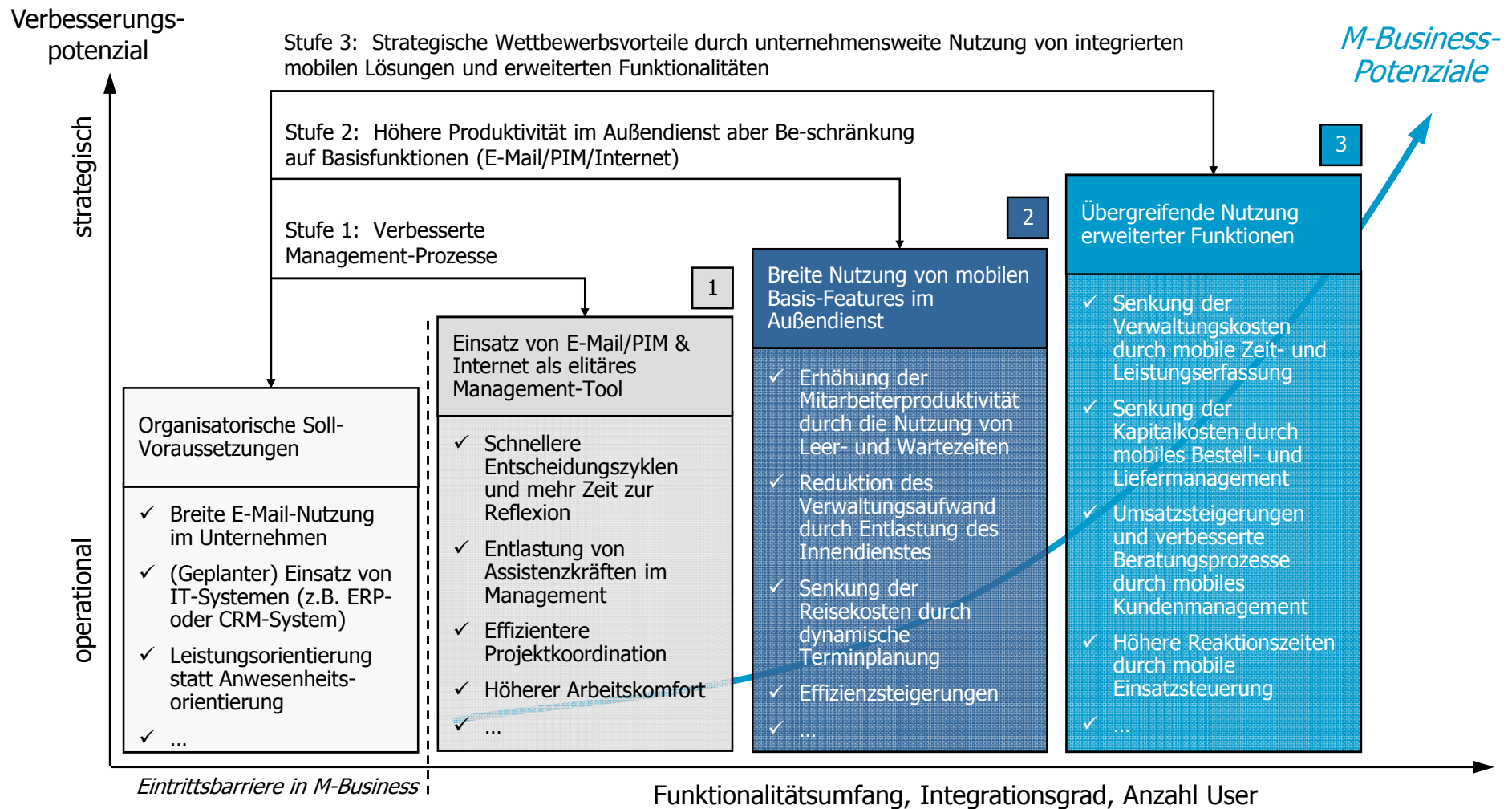
# Agenda

1. Die Evolution zur Mobile Enterprise
2. Technischer Außendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
3. Vertriebsaußendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
4. Projektleitfaden
5. Zusammenfassung und Fazit

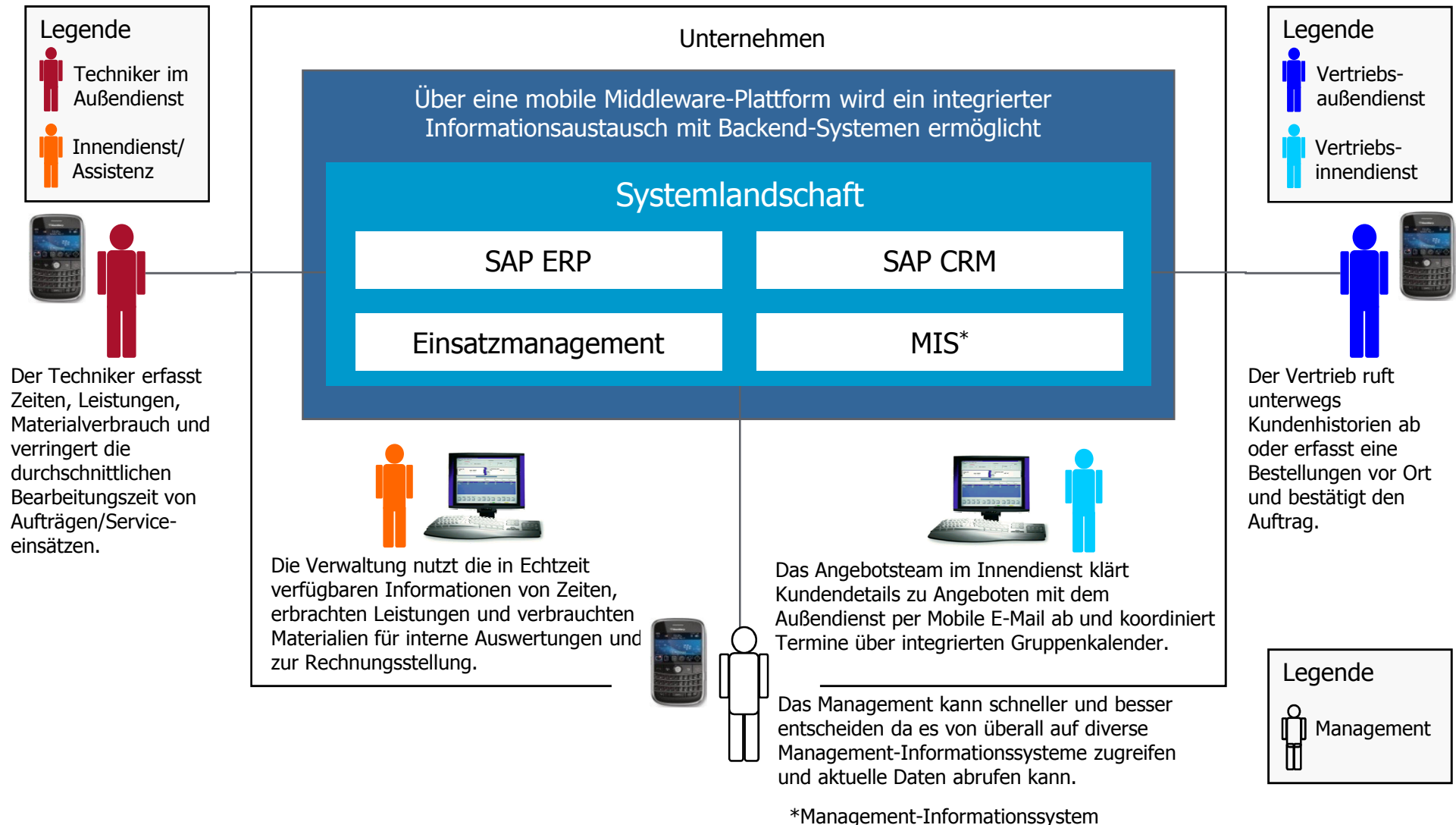
# Die wichtigsten Lösungsthemen für Unternehmen

Hauptkategorien	Subkategorien	Definition und Beschreibung	
Mobile Bürolösungen (Mobile Office)	Mobiles Büro	Mobile E-Mail, Kalender, Kontakte	
	Mobiles Internet	Mobiler Abruf/Bearbeitung von E-Mails, Aufgaben, Terminen und Kontakten über Handhelds/Smartphones oder Notebooks	
Mobile Prozesslösungen	ERP	Produkt-/Wareninformationen	Mobiler Abruf/Erfassung von Produkt-/Wareninformationen (z.B. Abfrage von Verfügbarkeit, Lieferinformationen, Reservierungen, Preise; meist durch Anbindung an Warenwirtschaft)
		Auftrags-/Bestellmanagement	Mobiler Abruf/Erfassung/Bestätigung von Aufträgen/Bestellungen/Lieferungen (meist durch direkte Anbindung an Auftragsverwaltungs-/Bestellsysteme)
		Zeit-, Material- und Leistungserfassung	Mobiler Abruf/Erfassung/Bestätigung von Zeiten (Kommt/Geht, Pause etc.), Leistungen (Reparatur, Wartung) oder/und Materialverbrauch (meist mit Anbindung an Finanzsysteme)
	CRM	Vertriebssteuerung/Kundenmanagement	Mobiler Abruf/Bearbeitung von Kundendaten (z.B. Stammdaten, Bestellhistorie, Bonitätsdaten, Kundenkontaktberichte; meist durch Anbindung an Kundenverwaltungssysteme)
	Ortung/M2M	Einsatz-/Flottenmanagement/Ortung	Mobiles Einsatzmanagement: Zentrale Disposition von Aufträgen/Details an Außendienst; Flottenmanagement: Zentrale Disposition von Fahrern/KFZ durch Ortung
		Anlagen- u. Geräte-management	Überwachung/Steuerung von Automaten/Maschinen/Anlagen/Prozessen über integrierte SIM-Cards und Datenübermittlung an zentrale Systeme oder mobile Endgeräte
Diverse	Diverse Spezialanwendungen	Spezielle horizontale oder vertikale Lösungen (Bsp. Mobile Patientenakte, Mobiles Geoinformationssystem, Mobiles Objektmanagement, Mobiles Reisemanagement etc.)	

# Die Evolution zur Mobile Enterprise



# Stufe 3: Übergreifende Nutzung von erweiterten Funktionen durch integrierten Backend-Zugriff



# Agenda

1. Die Evolution zur Mobile Enterprise
2. Technischer Außendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
3. Vertriebsaußendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
4. Projektleitfaden
5. Zusammenfassung und Fazit

# Agenda

1. Die Evolution zur Mobile Enterprise
2. Technischer Außendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
3. Vertriebsaußendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
4. Projektleitfaden
5. Zusammenfassung und Fazit

# Der technische Kundenservice stellt in vielen Firmen hohe Anforderungen an Flexibilität, Effizienz und Mobilität

Der technische Kundenservice ist häufig ...

... schlecht planbar (Wann? Wo? Was?)

... arbeitsintensiv (hohe Personalkosten)

... zeitkritisch (teure Ausfallzeiten)

... wissensintensiv und mobil

... durch „Zettelwirtschaft“, Medien- und Prozessbrüche geprägt

und sollte daher ...

... hochflexibel sein

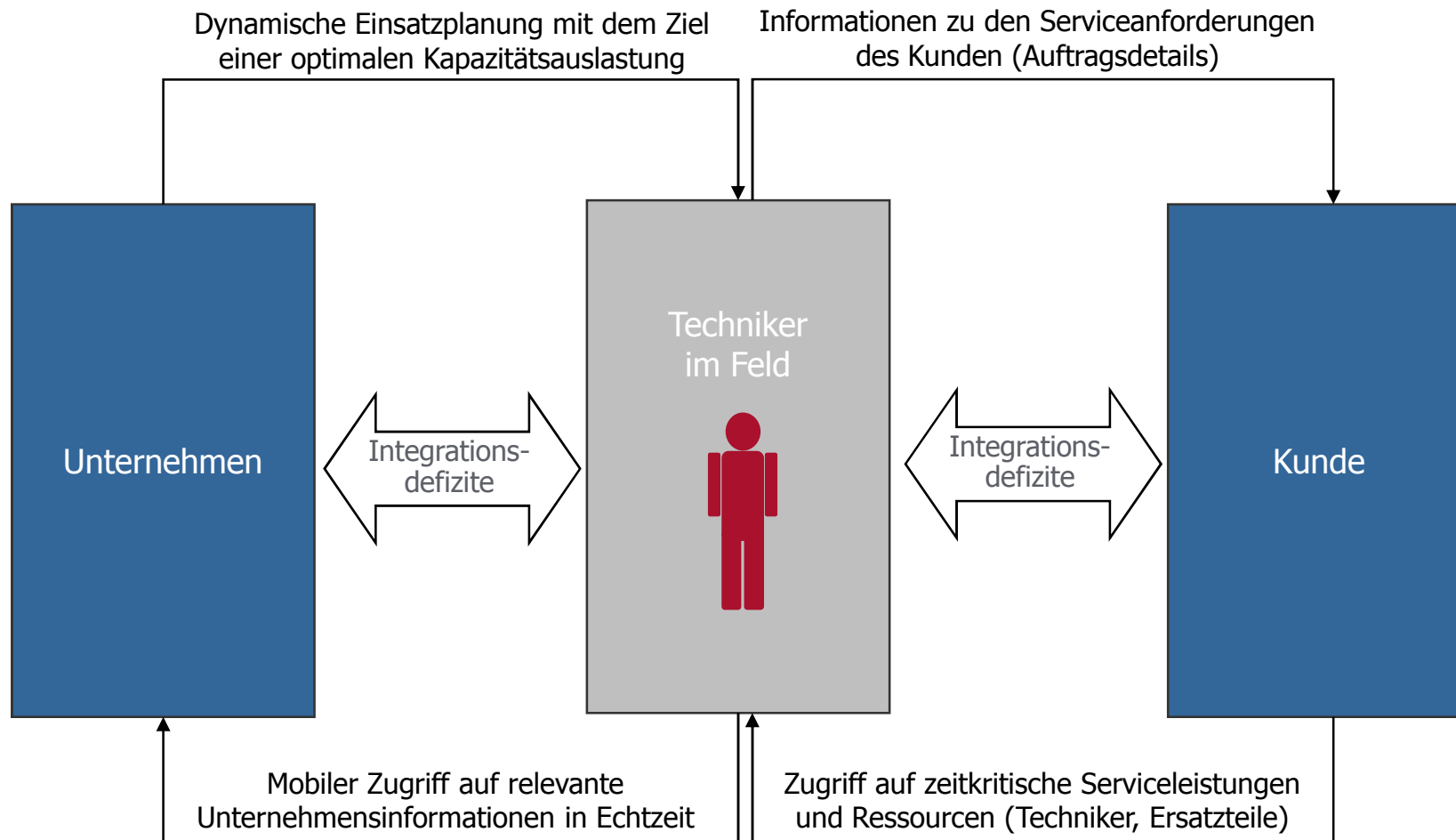
... optimalen Einsatz sicherstellen

... eine schnelle Reaktion auf Kundenanforderungen ermöglichen

... Zugriff auf Informationen vor Ort beim Kunden ermöglichen

... die Leistungspotentiale integrierter mobiler Lösungen nutzen

# Die Herausforderung besteht darin, den Servicetechniker optimal in die Informationsprozesse einzubinden



# Eine detaillierte Betrachtung der einzelnen Teilprozesse im Service zeigt typische Problemfelder in der Praxis

Teilprozesse	Auftrags- annahme	Auftrags- disposition	Auftrags- bearbeitung	Auftrags- abschluss
Hauptakteure	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde</li> <li>• Innendienst</li> <li>• Call Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponent</li> <li>• Servicetechniker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicetechniker</li> <li>• Innendienst</li> <li>• Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicetechniker</li> <li>• Innendienst</li> <li>• Kunde</li> </ul>
Typische Problemfelder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufzeichnungen in Papierform</li> <li>• Informationsverluste</li> <li>• Manuelle administrative Tätigkeiten</li> <li>• Verzögerte Auftragsbestätigungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinationsprobleme mit Technikern</li> <li>• Mangelnde Transparenz</li> <li>• Geringe oder falsche Auslastung</li> <li>• Zeitverzögerungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unklarheiten zum Servicefall</li> <li>• Telefonische Rückfragen im Innendienst</li> <li>• Verzögerungen in der Auftragsabwicklung</li> <li>• Aufzeichnungen in Papierform</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manueller Nachbearbeitungsaufwand und Doppelerfassungen</li> <li>• Unnötig hohe Lagerbestände</li> <li>• Verzögerte Rechnungslegung</li> </ul>

# Die Nutzung mobiler Applikationen ermöglicht innovative Einsatzszenarien im Serviceprozess

Teilprozesse	Auftrags- annahme	Auftrags- disposition	Auftrags- bearbeitung	Auftrags- abschluss
Einsatzszenarien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektronische Erfassung der Auftragsdetails im Back Office</li> <li>• Eingang automatischer Störmeldungen bei speziellen Anlagen und Systemen</li> <li>• Mobile Bestätigung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Echtzeit-lokalisierung von Technikern, Fahrzeugen, Materialien</li> <li>• Dynamische Einsatzdisposition</li> <li>• Trouble Ticket per Mobile E-Mail an den Techniker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobile Verfügbarkeit von Kundeninformationen</li> <li>• Erfassung des Zeit- und Materialverbrauchs</li> <li>• Bestellung oder Reservierungen von Ersatzteilen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auftragsprotokoll wird vom Techniker per E-Mail an den Kunden geschickt</li> <li>• Mobile Rechnungslegung und automatische Übernahme in ERP-System</li> </ul>
Applikationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CRM-System</li> <li>• Machine-to-Machine</li> <li>• Mobiles E-Mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsatz- bzw. Flottenmanagement</li> <li>• Mobiles E-Mail</li> <li>• Mobiles CRM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobile Zeit-, Leistungserfassung</li> <li>• Mobiles ERP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobile E-Mail</li> <li>• Mobiles ERP</li> </ul>

# Branchenübergreifende Einsatzpotentiale ergeben sich in der Auftragsbearbeitung

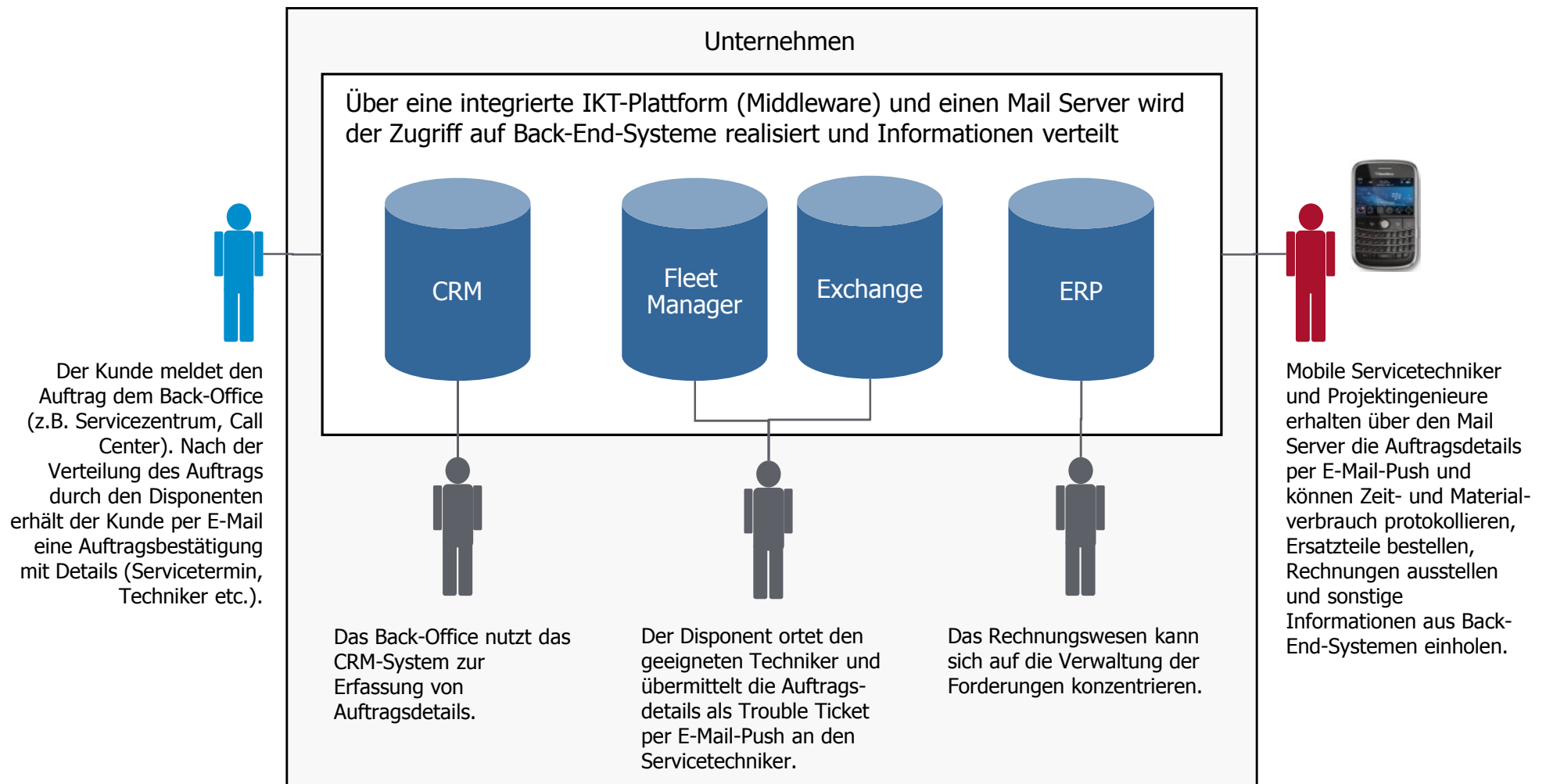
Einsatz- potentiale	Auftragsprozess			
	Auftrags- annahme	Auftrags- disposition	Auftrags- bearbeitung	Auftrags- abschluss
Anlagenbau und Maschinenbau	● hoch	● hoch	● hoch	◐ Moderat/gering
Nachrichten- und Messtechnik	◐ Moderat/gering	◐ Moderat/gering	● hoch	● hoch
Papier- und Druckgewerbe	◐ Moderat/gering	◐ Moderat/gering	● hoch	◐ Moderat/gering
Mineralölproduktion, Chemie und Pharma	◐ Moderat/gering	◐ Moderat/gering	● hoch	◐ Moderat/gering
Bau- und Baunebengewerbe	◐ Moderat/gering	◐ Moderat/gering	● hoch	● hoch
Energie, Wasser, Telekommunikation	● hoch	● hoch	● hoch	◐ Moderat/gering
Reparatur von Investitions- und Gebrauchsgütern	● hoch	● hoch	● hoch	● hoch

Analyse: INSET Research & Advisory Unternehmensberatung GmbH

# Agenda

1. Die Evolution zur Mobile Enterprise
2. Technischer Außendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
3. Vertriebsaußendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
4. Projektleitfaden
5. Zusammenfassung und Fazit

# Ein integriertes Lösungskonzept ist die Basis für mobile Echtzeitprozesse im Serviceaußendienst



# Der Tagesablauf eines Technikers



**07.00 Uhr** – Der Servicetechniker bekommt noch zu Hause über eine schnelle Breitband-Mobilfunkverbindung (z.B. HSDPA) in wenigen Sekunden die aktuellen Serviceaufträge auf sein mobiles Endgerät, bestätigt die Übernahme und erkennt aufgrund der Auftragsdetails sofort, dass er z.B. ein Ersatzteil nicht verfügbar hat. Daher fährt er zunächst zum Ersatzteillager.

**07.40 Uhr** – Der Servicetechniker fasst das Ersatzteil aus dem Lager aus und fährt danach zum Kunden, um den Problemfall zu beheben.

**09.00 Uhr** – Der Disponent sieht im Flottenmanagement-System, dass der Servicetechniker die ihm zugeteilten Aufträge bestätigt hat, ein Ersatzteil entnommen hat und auf dem Weg zum Kunden ist. Der Teamleiter bekommt automatisch eine Benachrichtigung per E-Mail.

**11.00 Uhr** – Der Techniker schließt den Auftrag ab und pflegt relevante Auftragsdetails über das mobile Endgerät in das ERP-System ein (Zeit, Kilometer, Arbeitszeit, Materialverbrauch, Qualitätsbericht etc.).

**11.05 Uhr** – Der Servicetechniker erhält vom Disponenten bereits den nächsten Serviceauftrag in seiner Nähe und bestätigt diesen sofort am mobilen Endgerät.

**11.15 Uhr** – Der Kunde bestätigt den Servicereport durch elektronische Unterschrift am PDA und erhält ihn sofort per E-Mail zugestellt. Der Servicefall wird automatisch mit dem CRM-System abgeglichen.

**11.20 Uhr** – Die Rechnung wird mobil erstellt und direkt vor Ort beim Kunden ausgedruckt. Die Rechnung wird automatisch mit dem ERP-System abgeglichen.

**11.25 Uhr** – Der Servicetechniker macht sich auf zum nächsten Kundentermin.

# Verbesserungspotentiale im Technischen Service

## Fakten

**Bis zu 50 Prozent** der administrativen Verwaltungskosten im Back Office lassen sich einsparen, wenn Zeit-, Material- und Leistungserfassung, Bestellungen und Rechnungslegung direkt vom Servicetechniker erledigt werden.

**Bis zu 30 Prozent** der laufenden Kommunikationskosten (für Rückfragen, fehlgeschlagene Anrufversuche etc.) lassen sich durch ein mobiles E-Mail-System im Auftragsmanagement und der Kommunikation mit dem Kunden bzw. zwischen Servicetechniker und Back-Office einsparen.

**Bis zu 15 Prozent** des Personalaufwands im Back-Office lassen sich durch ein dynamisches Einsatzmanagement einsparen (z.B. Disposition durch Flottenmanagement-System).

---

Berechnungen: INSET Research & Advisory Unternehmensberatung GmbH  
(Maximalwerte, abhängig von den unternehmensspezifischen Rahmenbedingungen)

# Die größten Verbesserungen können bei der Auftragsbearbeitung realisiert werden

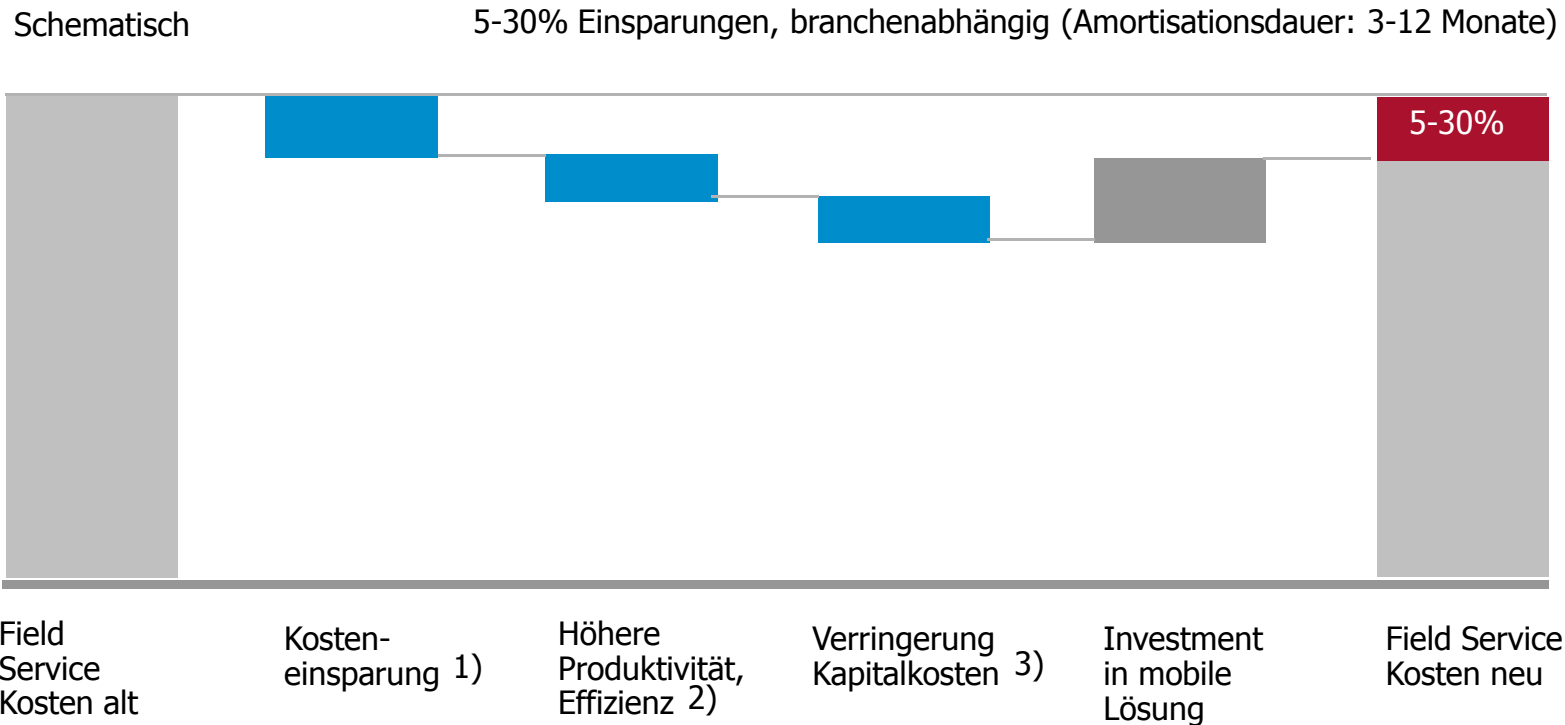
	Auftragsannahme	Auftragsdisposition	Auftragsbearbeitung	Auftragsabschluss
Senkung der Verwaltungskosten	-			
Reduktion der Kommunikationskosten	-			
Kapazitätsauslastung/ Mitarbeiterproduktivität	-			
Senkung der Kapitalkosten	-	-		
Schnellere Reaktion/ Kundenbindung	-			

Verbesserungspotentiale durch mobile Lösungen

- Hohes Potential
- Moderates Potential
- Kein Potential

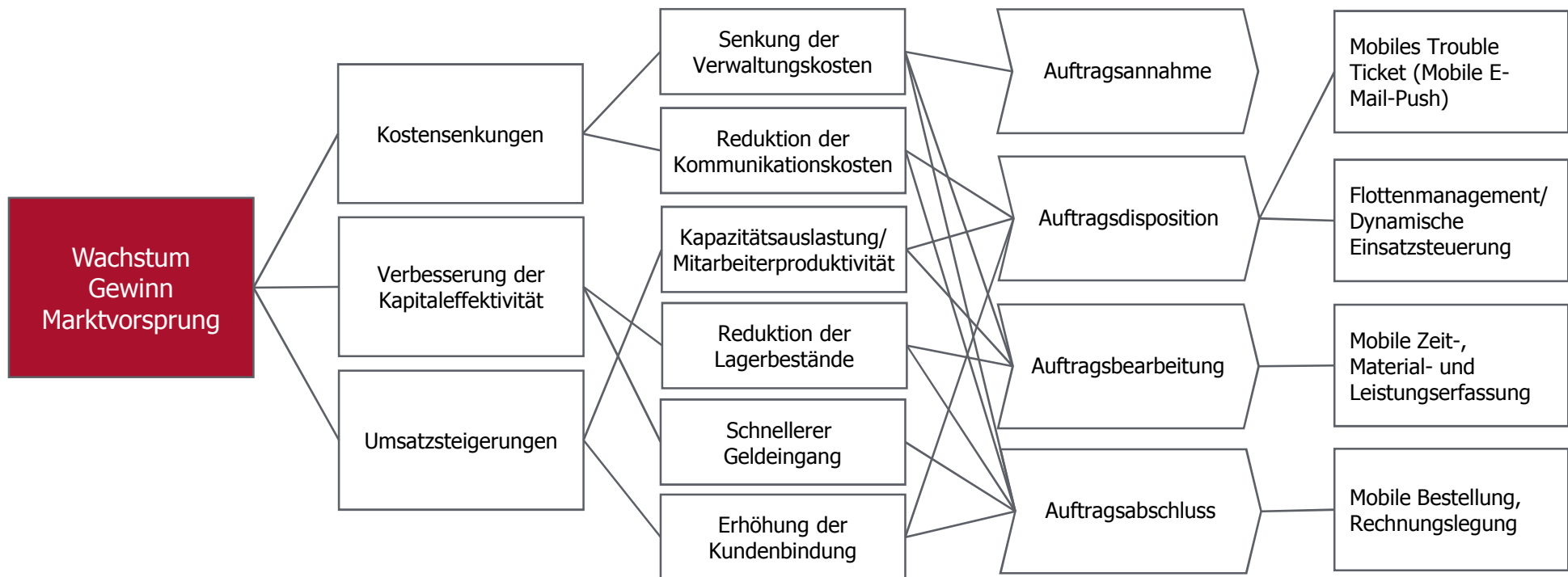
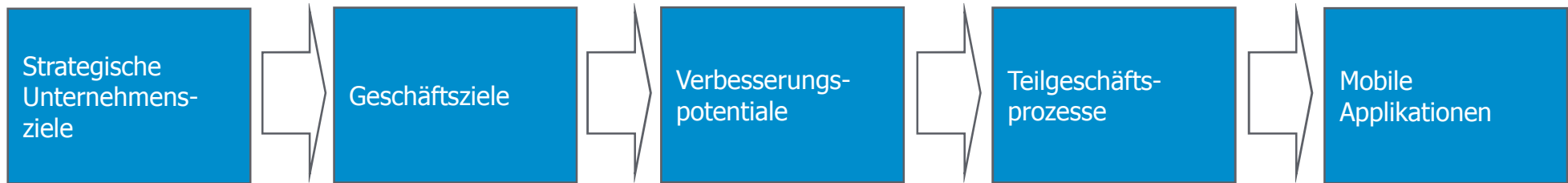
Analyse: INSET Research & Advisory Unternehmensberatung GmbH

# Das Investment wird durch die laufenden Einsparungen in wenigen Monaten amortisiert



- 1) hauptsächlich durch Reduktion der Verwaltungskosten im Innendienst
- 2) beinhaltet Zeit-, Material-, Leistungsdokumentation, Beschaffungs- und Rechnungslegungsprozess
- 3) beinhaltet verringerte Lagerhaltungskosten und schnellere Rechnungslegung

# Der Einsatz von mobilen Lösungen unterstützt die Erreichung der strategischen Unternehmensziele



# Agenda

1. Die Evolution zur Mobile Enterprise
2. Technischer Außendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
3. Vertriebsaußendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
4. Projektleitfaden
5. Zusammenfassung und Fazit

# Agenda

1. Die Evolution zur Mobile Enterprise
2. Technischer Außendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
3. Vertriebsaußendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
4. Projektleitfaden
5. Zusammenfassung und Fazit

# Der Vertriebsaußendienst ist in vielen Firmen intransparent trotz enormer Informationsintensität

Der Vertriebsaußendienst ist häufig ...

... informationsintensiv

... kostenintensiv

... abstimmungsintensiv

... durch Transaktionen gekennzeichnet

... durch „Zettelwirtschaft“, Medien- und Prozessbrüche geprägt

und sollte daher ...

... den flexiblen Zugriff auf Kunden- und Produktinformationen ermöglichen

... eine optimale Produktivität der Mitarbeiter ermöglichen

... die flexible Kommunikation mit dem Innendienst und Kunden ermöglichen

... eine effiziente Bearbeitung von Bestellungen, Rechnungen etc. ermöglichen

... die Leistungspotentiale integrierter mobiler Lösungen nutzen

# Eine detaillierte Betrachtung der einzelnen Teilprozesse im Vertrieb zeigt typische Problemfelder in der Praxis

Teilprozesse	Vertriebsplanung und Vertriebssteuerung	Lead- und Account-Management	Angebotserstellung und -verhandlung	Auftragsabwicklung/ Liefermanagement
Hauptakteure	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertriebsleitung</li> <li>• Vertriebscontrolling</li> <li>• Marktforschung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertriebsbeauftragter</li> <li>• Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertriebsbeauftragter</li> <li>• Vorgesetzter</li> <li>• Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertriebsbeauftragter</li> <li>• Logistik</li> <li>• Back Office</li> </ul>
Typische Problemfelder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ineffektive Kampagnen aufgrund schlechter Planungsdaten</li> <li>• Unzureichendes Wissen über den Bedarf von Bestandskunden und mögliche Optimierungschancen im Vertriebssystem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonische Rückfragen im Innendienst</li> <li>• Probleme bei der Übergabe von Leads und Accounts (Mitarbeiterabgänge und Nachbesetzungen)</li> <li>• Zu geringer Umsatz pro Kunde</li> <li>• Zeitverzögerungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinationsprobleme und Verzögerungen in der Angebotserstellung</li> <li>• Hohe Akquisitionskosten durch häufige Dienstreisen</li> <li>• Aufzeichnungen in Papierform</li> <li>• Redundante Informationen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manueller Nachbearbeitungsaufwand durch Papierprozesse</li> <li>• Retournierungen/ Reklamationen</li> <li>• Unnötig hohe Lagerbestände</li> <li>• Verzögerte Rechnungslegung</li> </ul>

# Die Nutzung mobiler Applikationen ermöglicht innovative Einsatzszenarien im Vertriebsprozess

Teilprozesse	Vertriebsplanung und Vertriebssteuerung	Lead- und Account-Management	Angebotserstellung und -verhandlung	Auftragsabwicklung/ Liefermanagement
Einsatzszenarien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobile Kundenbefragungen (mobiler Fragebogen)</li> <li>• Mobile Filialkontrollen (z.B. Mystery Shopping-Touren)</li> <li>• Mobile „Ad-hoc“-Analysen mit Hilfe erweiterter Kundendatenbanken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiler elektronischer Zugriff auf Kundendaten, Verkaufshistorie, Konditionen etc.</li> <li>• Mobiler Zugriff auf Bonitätsdatenbanken (z.B. KSV)</li> <li>• Mobile Termin-/ Kontaktverwaltung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiler elektronischer Zugriff auf Produktinformationen</li> <li>• Mobile Verfügbarkeitsprüfung</li> <li>• Automatische Benachrichtigung und Eskalationsprozesse durch mobiles E-Mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobile Rechnungslegung und -übermittlung in Echtzeit</li> <li>• Mobile Nachverfolgung der Lieferung (Tracking/Tracing)</li> <li>• Automatische Benachrichtigung durch mobiles E-Mail</li> </ul>
Applikationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiles CRM-System</li> <li>• Mobiles Business Intelligence-System</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiles CRM</li> <li>• Mobiler Zugriff auf Spezialdatenbanken</li> <li>• Mobiles E-Mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobile Produktdatenbank</li> <li>• Mobiles ERP</li> <li>• Mobiles E-Mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiles ERP</li> <li>• Mobiles SCM</li> <li>• Mobiles E-Mail</li> </ul>

# Mobile Lösungen im Vertrieb zeigen in unterschiedlichsten Branchen großes Einsatzpotential

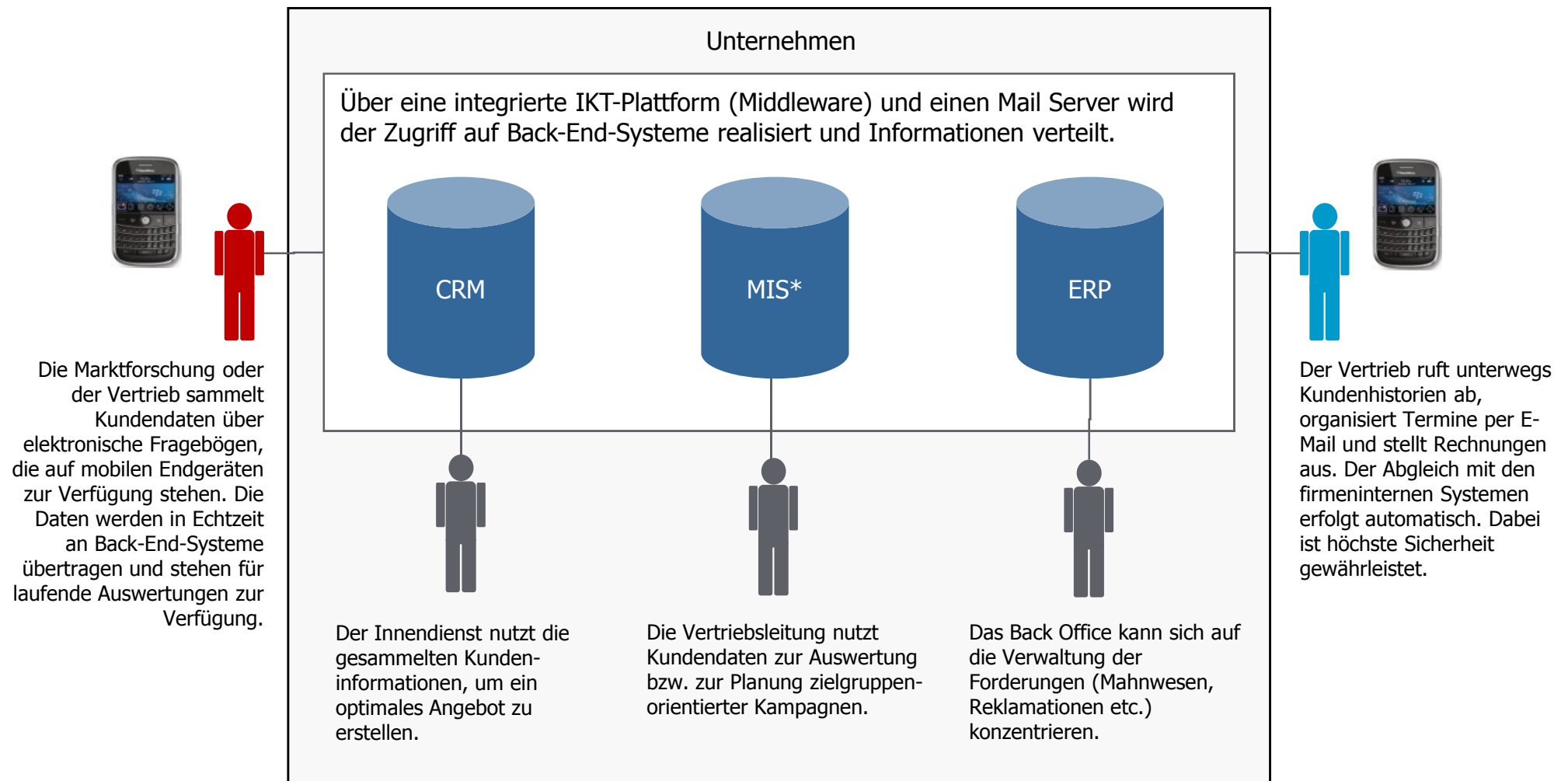
Einsatz- potentiale	Vertriebsprozess			
	Vertriebsplanung und Vertriebssteuerung	Lead- und Account- Management	Angebotserstellung und -verhandlung	Auftragsabwicklung/ Liefermanagement
Industrie und Handel	●	●	●	●
Energie, Wasser, Telekommunikation	●	●	●	●
Transport und Verkehr	◐	●	◐	●
Bank- und Versicherungswesen	◐	●	●	●
Unternehmensberatung	◐	●	◐	◐
Gastronomie, Tourismus und Unterhaltung	●	●	●	●

Analyse: INSET Research & Advisory Unternehmensberatung GmbH

# Agenda

1. Die Evolution zur Mobile Enterprise
2. Technischer Außendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
3. Vertriebsaußendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
4. Projektleitfaden
5. Zusammenfassung und Fazit

# Eine integrierte IKT-Plattform ist die Basis für mobile Echtzeitprozesse im Vertriebsaußendienst



\*MIS Management Informationssysteme (z.B. Business Intelligence-Applikationen)

# Durch mobile Lösungen können im Vertrieb signifikante Verbesserungen erzielt werden

## Fakten

**Bis zu 10 Prozent** höher kann die Abschluss- bzw. Erfolgsquote im Vertrieb liegen, wenn der Außendienst mobilen Zugriff auf aktuelle Kunden- und Produktinformationen hat.

**Bis zu 30 Prozent** verringern sich die Durchlaufzeiten bei der Erstellung und Verhandlung von Angeboten durch den Einsatz von mobilen Lösungen.

**Bis zu 25 Prozent** der administrativen Kosten in der Auftragsabwicklung lassen sich durch mobile Rechnungslegung einsparen.

---

Berechnungen: INSET Research & Advisory Unternehmensberatung GmbH  
(Maximalwerte, abhängig von branchen- und unternehmensspezifischen Einsatzszenarien)

# Mobile Lösungen ermöglichen in allen Vertriebsphasen erhebliche Verbesserungen

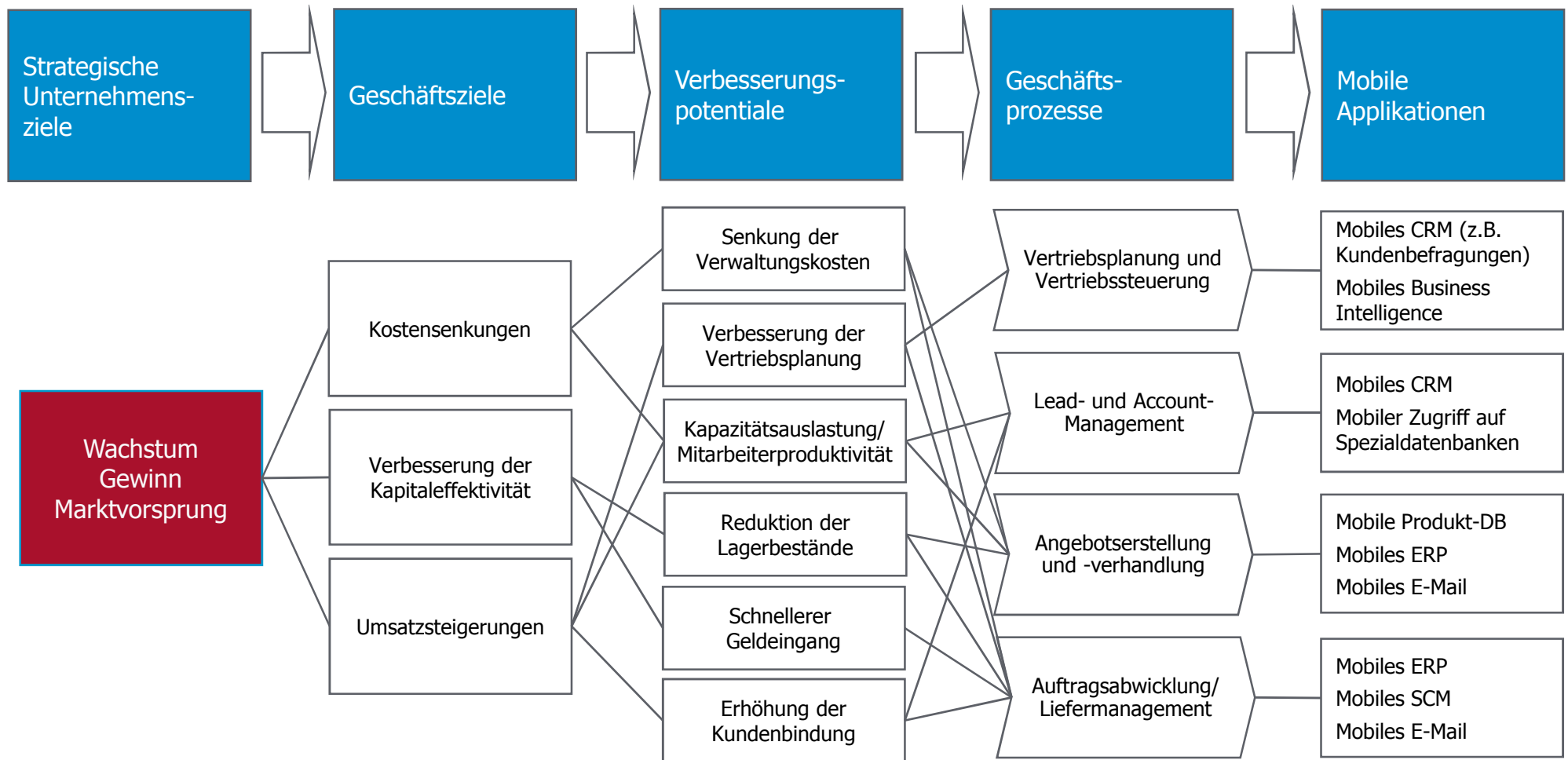
	Vertriebsplanung und Vertriebssteuerung	Lead- und Account-Management	Angebotserstellung und -verhandlung	Auftragsabwicklung/ Liefermanagement
Senkung der Verwaltungskosten				
Produktivitäts- und Effizienzsteigerungen				
Senkung der Kapitalkosten	-	-		
Umsatzsteigerungen durch Up-/Cross-Selling				-
Höhere Kunden-zufriedenheit und Kundenbindung	-			

Verbesserungspotentiale durch mobile Lösungen

- Hohes Potential
- Moderates Potential
- Kein Potential

Analyse: INSET Research & Advisory Unternehmensberatung GmbH

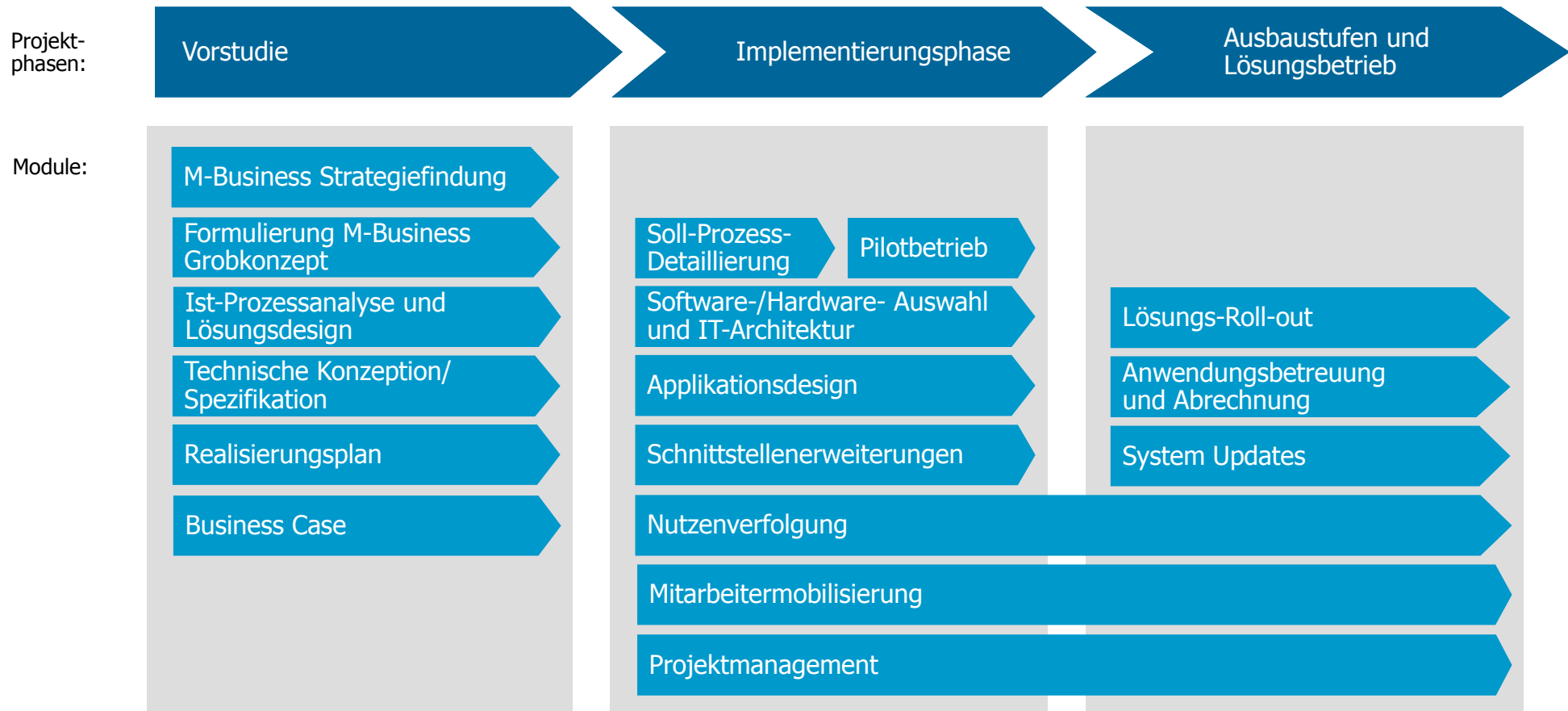
# Der Einsatz von mobilen Lösungen unterstützt die Erreichung der strategischen Unternehmensziele



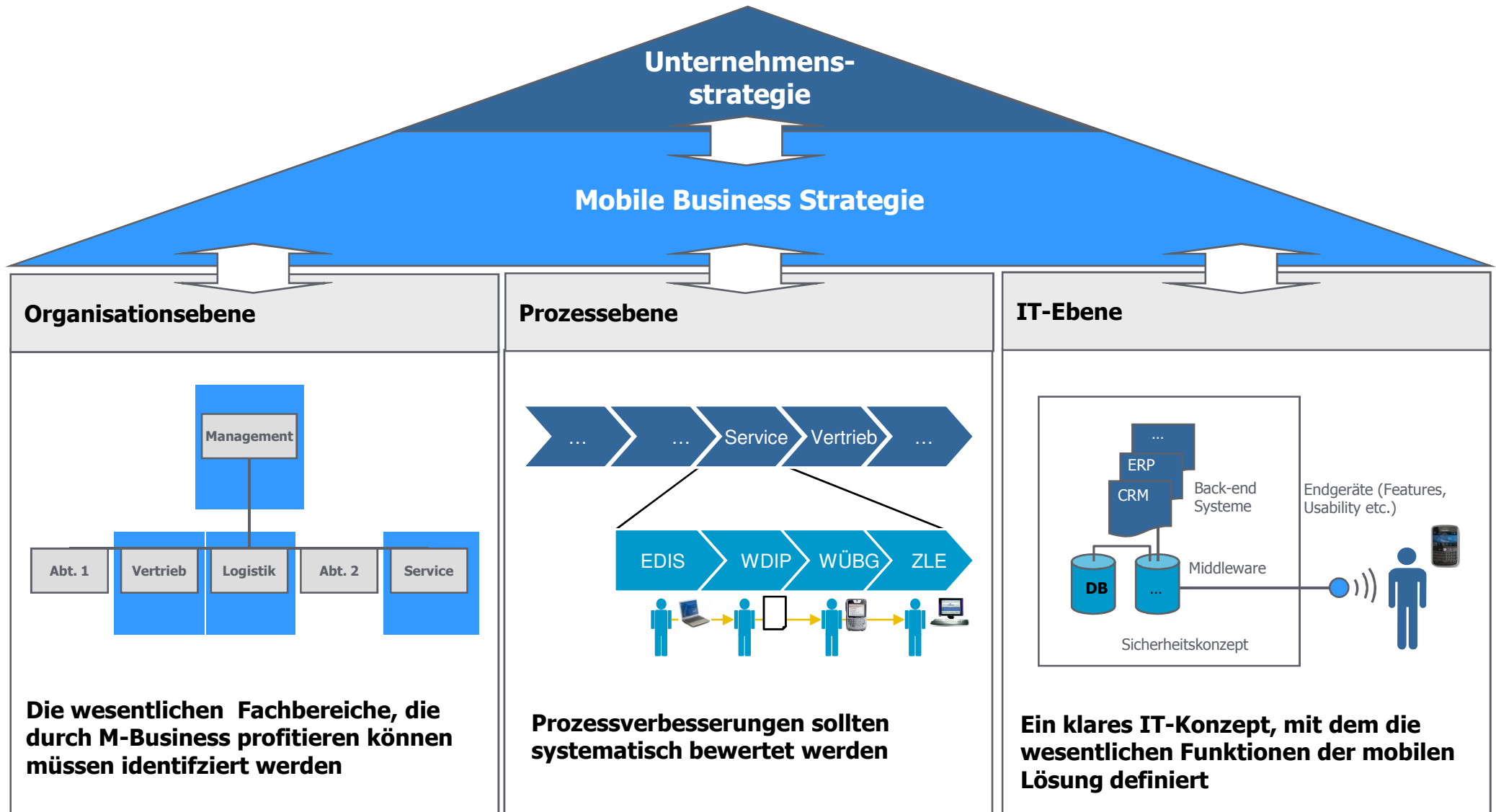
# Agenda

1. Die Evolution zur Mobile Enterprise
2. Technischer Außendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
3. Vertriebsaußendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
4. Projektleitfaden
5. Zusammenfassung und Fazit

# Übersicht - Projektmodule



# Die M-Business Strategie sollte drei wesentliche Ebenen umfassen



# M-Business Checklist: 6 Schlüsselfragen (1/2)

1. Identifizierung relevanter Unternehmensbereiche: In welchen Fachabteilungen/Prozessen sind Mitarbeiter regelmäßig mehr als 1 Tag/Woche im Außendienst unterwegs (Bau- und Projektleitung, Baumontage, Technischer Kundenservice, Vertrieb, Logistik, Einkauf)?
2. Evaluierung des IT-Einsatzes: Welche Informations- bzw. EDV-Systeme werden in Ihrem Unternehmen genutzt und um welches Fabrikat handelt es sich (Finanzen/Controlling, Kundenverwaltung, Warenwirtschaft, Dokumentenmanagement, Intranet, Office)?
3. Identifizierung des differenzierten Einsatzpotentials (in relevanten Außendienstbereichen): Bei welchen der regelmäßig ausgeführten Tätigkeiten\* werden üblicherweise Aufzeichnungen, Dokumente, Unterlagen in Papierform genutzt oder sonstige Informationen bearbeitet?
  - Organisatorisches (Koordination, Termine, Aufgaben und To dos, Kontaktmgmt)
  - Administratives (Erfassung von Zeiten, Leistungen, Materialverbrauch, Serviceberichten, Kundenkontaktberichten, Bautagebücher etc.)
  - Reisekostenabrechnung (Führung eines Fahrtenbuchs, Spesendokumentation)
  - Transaktionen und Dispositionen (Erfassung/Bearbeitung von Bestellungen, Lieferscheinen, Abnahmen/Freigaben)
  - Prüfungen/Messungen/Kontrollen (von Maschinen, Personen, Ergebnissen etc.)
  - Recherchen, Analysen, Konzeption, Beratung (i.d.R. Zugriff auf Informationen)
  - Sonstige

---

\*Das Einsatzpotential einer mobilen Mitarbeiterlösung resultiert immer aus dem spezifischen Tätigkeitskontext einer Berufsgruppe

# M-Business Checklist: 6 Schlüsselfragen (2/2)

4. Identifizierung des Verbesserungspotentials: Bei welchen dieser Tätigkeiten könnte Ihr Unternehmen durch eine mobile Lösung Verbesserungen in den Dimensionen
  - Zeit & Kosten (z.B. keine manuelle Nachbearbeitung im Innendienst; Bsp: Wie lange benötigt der Innendienst zur Erfassung von Serviceberichten? Wieviele Serviceberichte werden monatlich erfasst? Weniger Lagerbestände, Höhere Kapazitätsauslastung, Schnellere Reaktionsgeschwindigkeit) bzw.
  - Qualität & Transparenz (z.B. höhere Kundenorientierung, bessere Datenbasis) erzielen?
5. Welche Treiber bzw. Barriere sind aus Ihrer Sicht bei der Einführung einer mobilen Lösung in Ihrem Unternehmen von Bedeutung?
  - Aus Usersicht: Usability/Anwenderakzeptanz, Flexibilität, Arbeitskomfort, Missbrauch vs. Kontrolle
  - Aus Entscheidungsträgersicht: Einmalkosten vs. Laufende Kosten, Verbesserungen (Produktivität, Verwaltungskosten, Kapitaleffektivität, Transparenz/Steuerung von Abläufen) Kosten-/Nutzenverhältnis/ROI, Verfügbare Budgets, Security, Unternehmensrichtlinien
  - Aus IKT- bzw. Lieferantensicht: Verfügbare Lösungsbundling, Erforderliche Integration in Back-end-Systeme, Bevorzugte Betriebsmodelle, Schulung, Service & Support, Vertrauensbasis
  - Aus Branchensicht: Wettbewerber (die bereits eine Lösung einsetzen), wichtige Kunden, Lieferanten, Partner, Netzwerke, Meinungsführer, Richtlinien
6. Optional: Identifizierung von Zusatzpotentialen (keine User-zentrierten Lösungen)
  - Fuhrpark (Wird Fahrzeugflotte betrieben? Ist eine Ortung/Verfolgung für Prozesse von Relevanz?)
  - Anlagen-/Gerätesteuerung (Werden Anlagen/Maschinen/Automaten betreut? Ist eine Überwachung/Fernsteuerung von Relevanz?)

# Fünf konkrete Handlungsempfehlungen für Projektinitiativen

## Projektdimensionen

## Erfolgsfaktoren

Strategie- und Entscheidungsfindung

1. Schaffung von Systematik und Transparenz über realisierbare Verbesserungen und Lösungsstrategien in relevanten Bereichen des Unternehmens

Geschäftsprozesse

2. Konsequente Mobilisierung einzelner Tätigkeitsfelder und systematische Festlegung des Funktionalitätsumfanges

Anwenderakzeptanz

3. Breite Anwenderakzeptanz durch die Auswahl geeigneter Endgeräte und die Entwicklung geeigneter Client-Funktionalitäten

Anbieter- und Produktauswahl

4. Projektzusammenarbeit mit am Markt bewährten Mobility-Spezialisten und nicht von „Mobility-Opportunisten“

Change Management

5. Durchführung der notwendigen Mobilisierungsmaßnahmen und Nutzen des Implementierungsschwungs für das gesamte Unternehmen

# Agenda

1. Die Evolution zur Mobile Enterprise
2. Technischer Außendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
3. Vertriebsaußendienst
  - a) Problemfelder und Einsatzszenarien
  - b) Lösungsansätze und Verbesserungspotentiale
4. Projektleitfaden
5. Zusammenfassung und Fazit

# Zusammenfassung und Fazit

- 1. Große Nutzenpotenziale:** Integrierte mobile Lösungen ermöglichen signifikante Produktivitätssteigerungen und Kosteneinsparungen für Unternehmen.
- 2. Unternehmen können bereits heute die Basis dafür legen:** Die erreichbaren Zeitvorteile gegenüber Konkurrenten sind strategische Wettbewerbsvorteile der Zukunft.
- 3. Gesamthafter Zugang:** Eine breite Funktionsvielfalt ermöglicht die größten Verbesserungen durch intensive Verwendung und höheren Geschäftsnutzen und sichert eine schnellere Amortisation der Investitionen.
- 4. Setzen Sie auf Experten:** Die Projektpartnerschaft mit führenden Lösungsanbietern stellt einen nachhaltigen Projekterfolg sicher.



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**