



Über Mobile-Business-Programme ist der Außendienst eines Unternehmens gut mit der Zentrale vernetzt, Geschäftsprozesse werden beschleunigt

Der Mittelstand wird mobil

Die Mobilisierung der Geschäftsprozesse wird mehr und mehr auch für mittlere Unternehmen zum Thema

„Enterprise Mobility“ oder „Mobile Business“ sind Begriffe, die die IT-Verantwortlichen in großen Konzernen schon seit einiger Zeit umtreiben. Mittlerweile sind diese Schlagwörter auch im Mittelstand angekommen. „Es sind nicht mehr nur noch die Großunternehmen, die sich mit dem Thema beschäftigen. Auch viele Mittelständler haben erkannt, dass sie mit der Mobilisierung von Geschäftsprozessen enorme Effizienzgewinne realisieren können“, sagt Key Pousttchi, Leiter der Arbeitsgruppe Mobile Commerce am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Systems Engineering der Universität Augsburg.

Pousttchi hält zum Beispiel die mobile Vertriebsunterstützung für ein Feld, das auch für mittlere Unternehmen interessant sein kann. „Die Steuerung von Außendienstmitarbeitern ist immer ein geeigneter Ansatzpunkt, das gilt nicht nur für den Vertrieb, sondern auch für Service-Techniker, die Wartungen und Reparaturen durchführen.“ Die Lösungen, die von der IT-Industrie angeboten werden, sehen vor, alle Außendienstmitarbeiter mit Taschen-

oder Tablet-Computern auszustatten. Mit diesen Endgeräten werden sie an eine zentrale Unternehmenssoftware angebunden. Wenn sie Reparatur- oder Wartungsdienste für Kunden erbringen, können sie unmittelbar nach Fertigstellung der Arbeiten selbst elektronisch die Daten für die Rechnungsstellung – die geleisteten Stunden und verbrauchten Ersatzteile – an die Unternehmenszentrale senden.

„Das ist ein Riesenvorteil“, erklärt Pousttchi. „Die Gefahr fehlerhafter Dateneingaben sinkt, und die Rechnungen können viel schneller versandfähig gemacht werden.“ Zudem verfügen die Service-Techniker jetzt selbst über alle Daten, die sie für Reparaturen und für Wartungen benötigen, auf ihrem PDA und können die Arbeiten zügiger abschließen. „Das führt dazu, dass sich die Investitionen oft sehr schnell amortisiert haben“, so der Wissenschaftler, der einmal im Jahr die Branchenkonferenz MCTA (Mobile Commerce Technologien und Anwendungen) initiiert.

Derzeit sind vor allem die hohen Anfangskosten und beschränkte personelle Res-

ourcen im Bereich IT die größten Barrieren für Klein- und Mittelbetriebe. Rainer Brenk-Ortolf, Leiter des Fachbereichs Mobile Business bei der IT-Beratungsgesellschaft Begis in Düsseldorf, sieht aber Entwicklungen, die dem Mittelstand den Einstieg erleichtern werden. „Die Einstiegspreise sinken, und es werden immer mehr Lösungen speziell für den mittelständischen Bereich angeboten werden“, sagt Brenk-Ortolf. Schon jetzt gibt es Lösungen für Handwerker, die Fenster elektronisch abmessen und die Daten automatisch in ein zentrales System zur Weiterverarbeitung senden. Begis ist auf die Themen Facility Management und Instandhaltung spezialisiert. „Bei Wohnungsabnahmen und Hausmeisterdiensten stellen mobile Lösungen bereits einen immensen Zeit- und Kostenvorteil dar“, so Brenk-Ortolf. Und Stadtwerke, die der Begis-Berater auch der mittelständischen Wirtschaft zurechnet, würden zum Teil schon mit großem Erfolg mobile Lösungen für Wartungs- und Inspektionsarbeiten einsetzen. „Das steigert die Qualität der Service-Arbeiten, senkt die Kosten und reduziert ungeplante Ausfälle der Anlagen.“

Mittelständler, die glauben, den Schritt ins Mobile Business noch nicht gehen zu können, sollten sich aber trotzdem schon einmal mit den Vorteilen der mobilen Welt befassen, meint Pousttchi. „Es ist nur eine Frage der Zeit, bis die Mobilisierung der Geschäftsprozesse auch im Mittelstand auf breiterer Basis zur Anwendung kommen wird“, so der Mobile-Experte. „Und schon mit einfachen Mitteln könnten Unternehmer heute ein Gefühl für die Möglichkeiten entwickeln.“ Es reicht schon im ersten Schritt, die Außendienstmitarbeiter im Vertrieb mit Notebook und UMTS-Stick auszustatten, um ein Gefühl für den Vorteil der Datenverfügbarkeit vor Ort zu bekommen“, so Pousttchi. Der Wissenschaftler nennt das noch nicht „Enterprise Mobility“ sondern „Nomadic Computing“. „Aber mitunter ist das gar nicht so weit auseinander“, macht er den kleineren Firmen im Mittelstand Mut.

Michael Gneuss