

Mobile Auftragserfassung

## **Schnellere Abwicklung, weniger Verwaltungsaufwand: Wie der Vertriebsaußendienst von einer mobilen Lösung zur Auftragserfassung per iPad oder Smartphone profitiert**

### **Enterprise Mobility hat viele Gesichter**

Enterprise Mobility hat viele Gesichter: von Vertrieb über Produktion, Lager und Logistik bis hin zur Verwaltung gibt es viele Möglichkeiten, mit mobilen Anwendungen die Effizienz im Unternehmen zu steigern, die Datenqualität abzusichern und die Motivation der Mitarbeiter durch Arbeitserleichterung zu erhöhen.

engomo, die Software, die Daten und Prozesse in mobile Apps bringt, ist dafür bestens geeignet, weil sie komplett ohne Programmierung auskommt. Nur anhand von Konfiguration entstehen vielfältige Unternehmens-Apps, die innerhalb von Tagen, nicht Monaten, einsatzbereit sind.

In der White Paper-Reihe „Use Case im Fokus“ geben wir Enterprise Mobility ein konkretes Gesicht und stellen regelmäßig mobile Anwendungsfälle aus der Praxis vor.

### **Bestellungen per iPad oder Smartphone aufnehmen und direkt ins System übertragen**

Mit einer mobilen App für die Auftragserfassung können Außendienstmitarbeiter Bestellungen direkt vor Ort beim Kunden erfassen und anlegen. Die App für iPad, Android Tablet oder Smartphone überträgt diese unmittelbar ins Warenwirtschafts- oder ERP-System des Unternehmens, sodass der Auftragserfüllungsprozess sofort angestoßen wird. Auch die Belege zur Auftragsabwicklung können dementsprechend sofort erzeugt werden und sind wiederum in der App abrufbar, sodass der Außendienst etwa die Auftragsbestätigung noch direkt vor Ort an den Kunden übersenden kann.

Dass solche mobilen Apps für die Auftragserfassung Vorteile für den einzelnen Außendienstmitarbeiter und das Unternehmen als Ganzes bringen, liegt auf der Hand: Wo ohne App zunächst eine Prüfung der Warenverfügbarkeit im Nachgang zum Kundentermin durchgeführt werden muss, erhalten Außendienst und Kunde diese Information noch während Sie zusammensitzen – und können so beispielsweise bei längeren Lieferzeiten für einen Artikel ohne

lange Abstimmungsschleifen gemeinsam besprechen, welche Alternativen es gibt. Für den Außendienst ist mit der mobilen Auftragserfassung nach dem Kundentermin alles erledigt – eine aufwändige administrative Nachbereitung oder das Briefing des Innendienstes, der den Auftrag sonst noch anlegen müsste, entfällt komplett. Das entlastet natürlich auch den Innendienst. Dadurch, dass der Kundenauftrag an Ort und Stelle erteilt wird, können insgesamt kürzere Abschlusszeiten im Vertrieb erreicht werden. Engpässe bei der Warenverfügbarkeit sind für alle Außendienstmitarbeiter stets sofort erkennbar, weil die Verfügbarkeitsinformationen im Backend-System aufgrund der mobilen Auftragserfassung stets aktuell sind, nicht erst nachdem sie manuell ins System übertragen wurden. So kommt es nicht zu falschen Terminzusagen aufgrund von Überschneidungen bei mehreren Kundenaufträgen über gleiche Artikel.

Die mobile Auftragserfassung schafft einen besseren Kundenservice durch schnellere und einfachere Abwicklung, was letztlich zu mehr Aufträgen führt. Zudem werden Vertriebsaußendienst und Innendienst gleichermaßen entlastet, indem lästige administrative Aufgaben entfallen.

### **Was eine App für die mobile Auftragserfassung enthalten sollte**

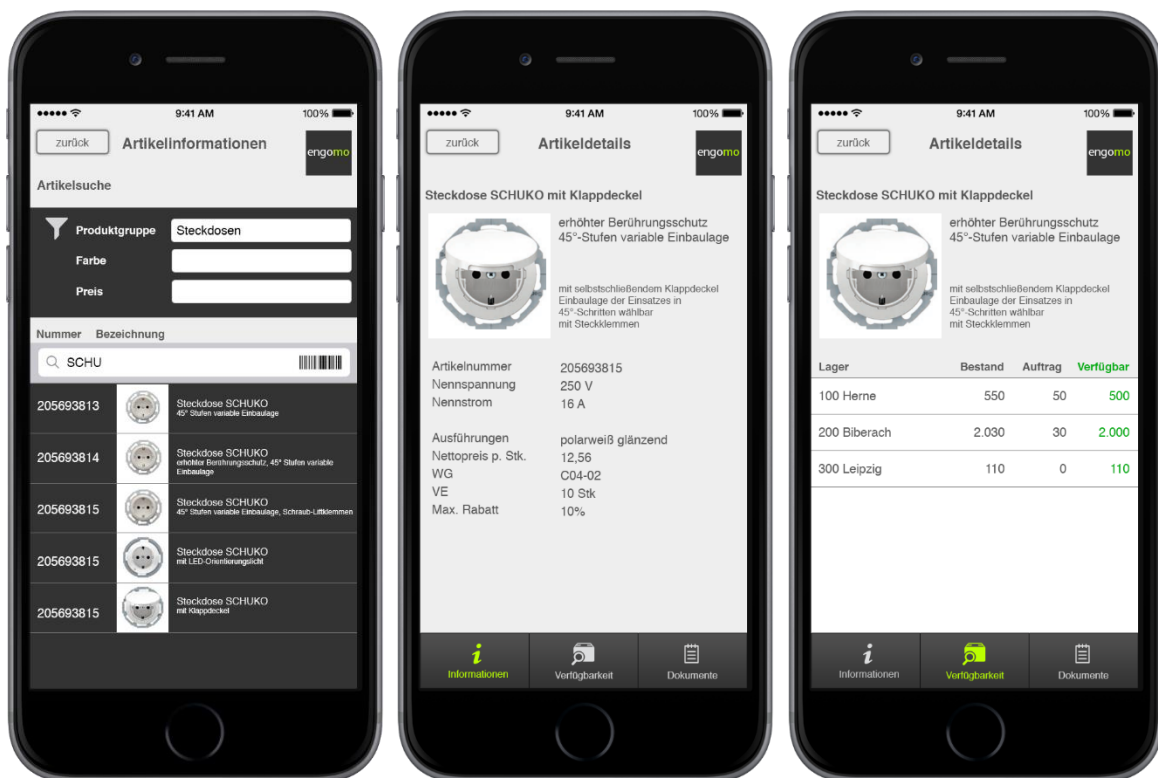
Damit Kunde und Außendienst wirklich von einer App zur mobilen Auftragserfassung profitieren können, sind einige Grundfunktionen unverzichtbar: zunächst ist ein mobiler Produktkatalog wichtig, der anhand einer Artikelsuche oder über das Scannen eines Produktbarcodes alle wichtigen Informationen zum Artikel liefert – wie etwa Bilder, Datenblätter, Varianten etc. Des Weiteren ist eine Auskunft über die Warenverfügbarkeit wichtig, damit Außendienstvertreter und Kunde sofort eine aktuelle Systemrückmeldung erhalten, ob, in welcher Menge

und bis wann ein Artikel verfügbar ist. Alle Artikeldaten müssen in Echtzeit aus dem Warenwirtschafts- oder ERP-System von der App abgerufen werden.

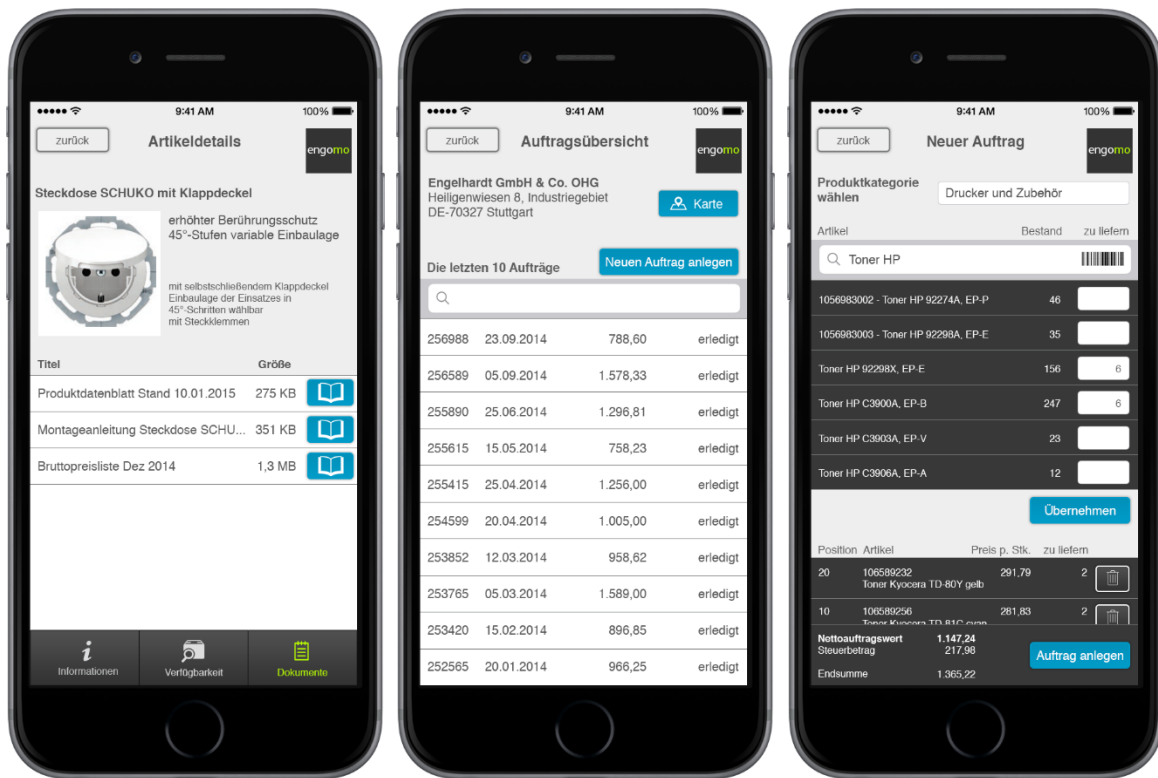
Zentral für die mobile Auftragserfassung ist schließlich der Erfassungsprozess selbst – auch hier können über eine Artikelsuche oder das Scannen eines Barcodes das gewünschte Produkt sowie die benötigte Menge definiert werden. Nach Eingabe aller Posten einer Bestellung kann diese mobil abgeschlossen werden – bei Bedarf durch ein integriertes Unterschriftenfeld, sodass der Kunde seinen Auftrag gleich schriftlich bestätigt.

Im Anschluss an die Erzeugung des Auftrags auf dem Mobilgerät wird dieser in das angebundene Backend-System übertragen. Das bedeutet, dass unmittelbar nach Auftragserfassung auch ein entsprechender Vorgang im System vorhanden ist und somit die Auftragserfüllung startet. Die passenden Belege, wie zum Beispiel eine Auftragsbestätigung, können zum Auftrag erzeugt und an den Kunden übermittelt werden.

Während mit diesen Basisfunktionen der Auftragserfassungsprozess bereits durchgehend mobil abgewickelt werden kann, gibt es einige zusätzliche Optionen, welche die Abläufe weiter optimieren und unterstützen: Eine Umsatzstatistik oder die Bestellhistorie des Kunden unterstützt den Außendienstmitarbeiter vor Ort bei der zielgerichteten Beratung und Steigerung des Umsatzes. Ein Echtzeit-Einblick in die offenen Posten des Kunden ermöglicht es, die Bonität des Kunden zu bewerten und noch ausstehende Zahlungen vor Ort zu besprechen. Ist nicht immer gewährleistet, dass im Kundengespräch mobiles Internet verfügbar ist, sollte die mobile App zur Auftragserfassung auch offline-fähig sein – das heißt, dass Aufträge erfasst und zum nächstmöglichen Zeitpunkt, wenn der Außendienstler wieder online ist, ins Backend-System übertragen werden. Schließlich ist die Integration oder Verbindung der mobilen Auftragserfassung mit einer mobile CRM-App sinnvoll – dann sind wirklich alle Kundendaten aus der Akte mobil greifbar und es können auch gleich Besuchsberichte und Aufgaben mit erfasst und verwaltet werden.



Artikelsuche, Artikelinformationen und Verfügbarkeitsdaten in einer mobilen App zur Auftragserfassung von engomo



Hintergrundinformationen zum Artikel, die Übersicht über vergangene Aufträge und Auftragserstellung in der Beispiel-App von engomo

### App-Konfigurations-Plattformen – Out-of-the-Box Lösung bei voller Flexibilität

Wenn ein Unternehmen sich für den Einsatz einer mobilen Auftragserfassung entscheidet, gibt es verschiedene Ansätze: Am Markt verfügbare, **fest programmierte Apps** enthalten einen definierten Umfang an Funktionen und sind deshalb normalerweise schnell einsatzbereit. Allerdings ist die nahtlose Anbindung an die bestehenden Backend-Systeme oftmals nicht so einfach oder gar nicht möglich, und es muss mit umständlichen Export- und Import-Prozessen gearbeitet werden. Ein weiterer wichtiger Punkt ist, dass jegliche Abweichungen vom Standard sehr teure Anpassungen erfordern können. **Individuell programmierte Apps**, die speziell für einen Anwendungsfall in einem Unternehmen programmiert werden, sind exakt auf das Unternehmen zugeschnitten, aber dafür auch entsprechend teuer und langwierig in der Realisierung. Und auch hier können spätere Anpassungen und Erweiterungen sehr kostspielig werden.

Der Einsatz einer **App-Konfigurationsplattform wie engomo** kombiniert die Vorteile beider Wege: Das Unternehmen kann auf eine vorkonfigurierte Out-of-the-Box App zurückgreifen und diese in wenigen Tagen einsetzen. Gleichzeitig sind Anpassungen und Änderungen jedoch ganz ohne App-Programmierung möglich. Das bedeutet, dass die App individuell an die Bedürfnisse des Unternehmens

angepasst werden kann. Es können beliebige, auch mehrere Backend-Systeme nahtlos integriert werden und Änderungen oder Erweiterungen an der App können vorgenommen werden, ohne dass Zusatzkosten für Programmierung entstehen. Das ermöglicht engomo durch sein einzigartiges Konfigurationssystem, mit welchem Apps wie in einem Baukasten realisiert werden.

Unternehmen, die eine App für die mobile Auftragserfassung wollen, die exakt zu ihren Bedürfnissen passt und gleichzeitig möglichst schnell und kostengünstig einsetzbar ist, sollten diesen Weg daher bei ihrer Anbieterauswahl in jedem Fall näher betrachten.

#### Das ist engomo

engomo ist der Anbieter der gleichnamigen Konfigurationsplattform für Unternehmens-Apps, die Prozesse und Daten aus vorhandenen IT-Systemen ohne Programmierung in mobile Apps bringt. Damit ist es für Unternehmen aller Größenordnungen und aus allen Branchen möglich, mobile Apps für den Vertriebsaußendienst, die Produktion, im Lagermanagement oder für ihre Endkunden kostengünstig und schnell – innerhalb weniger Tage anstatt von Monaten – bereitzustellen. Die Apps können nach einer eintägigen Schulung von der Unternehmens-IT selbst erstellt und modifiziert werden, alternativ bietet engomo die App-Konfiguration auch als Dienstleistung an. Das Unternehmen zählt Unternehmen aller Branchen und Größenordnungen zu seinen Kunden, etwa den Softwarehersteller Format, die Großbäckerei Fredy's AG, den Filtertechnik-Spezialisten Lösing und den Exklusivdistributeur für die Haarpflegeprodukte von Paul Mitchell in Deutschland und Österreich, Wild Beauty. Mehr über engomo unter [www.engomo.com](http://www.engomo.com).