

Mobile ERP Trends

Mobile ERP – Lösungen der Zukunft sind prozessorientiert, schlank und systemübergreifend

Executive Summary

Enterprise Mobility ist in der IT bereits heute eines der wichtigsten Themen, mit denen sich Unternehmen beschäftigen. Zur Frage, wie Unternehmen ihre Mobile Enterprise-Strategie umsetzen können, gibt es unterschiedliche Antworten. Empfehlenswert ist es, bei der Auswahl des Lösungsansatzes darauf zu achten, dass die Enterprise Mobility-Lösung ausreichend flexibel ist, um die mobilen Geschäftsprozesse im Unternehmen optimal abzubilden; dass sie mit allen im Back-end eingesetzten Systemen verbunden werden kann, um eine bestmögliche Integration zu erreichen; und dass sie keine versteckten Kosten für Anpassungen und Erweiterungen enthält.

IT-Analysten wie IDC und Gartner sind sich einig: mobile Anwendungen für den Unternehmens Einsatz sind auf dem Vormarsch. Während dies bis vor kurzem noch hauptsächlich bedeutete, dass Manager in Unternehmen per iPad auf die wichtigsten Unternehmenskennzahlen zugreifen und die Vertriebsmitarbeiter Apps für Tourenplanung und Kontaktmanagement nutzen konnten, rückt langsam aber sicher eine neue Dimension in den Vordergrund: die Nutzung mobiler Endgeräte für Mobile ERP, um die Unternehmensprozesse noch schneller, einfacher, schlanker – kurz effizienter – zu gestalten.

Bereits im vergangenen Jahr ergab eine Studie der Analytenfirma IDC, die unter 455 IT-Chefs in Europa, USA und Australien durchgeführt worden war, dass 10% des IT-Budgets in Mobile ERP-Lösungen fließen. Mehr als die Hälfte der Unternehmen bestätigte, dass sie in der Zukunft planen, Mobile ERP einzusetzen. Mobile Endgeräte sind in Unternehmen auf dem Vormarsch, Mitarbeiter werden mit Smartphones und Tablets ausgestattet – und die Unternehmen erkennen das Potenzial, das sich ihnen bietet, wenn sie diese vorhandene Infrastruktur einsetzen, um ihre ERP-Prozesse darauf abzubilden. Ein ganz konkretes Beispiele hierfür ist Mobile CRM – ein Anwendungsfall, dessen Nutzen offensichtlich ist

– aber beispielsweise auch der Einsatz mobiler Endgeräte zur Abwicklung betrieblicher Logistik-, Produktions- und Auftragsprozesse:

- Mitarbeiter im Lager können mit Hilfe mobiler Endgeräte Bestandsbewegungen erfassen, die vom Scanner, Smartphone oder Tablet direkt ins ERP-System übertragen werden.
- Produktionsmitarbeiter rufen mit einem mobilen Endgerätes Auftragsdaten mit Zeichnungen und sonstigen Dokumenten direkt aus dem PPS- und DMS-System auf.
- Servicemitarbeiter haben vollen Zugriff auf alle Daten zu Kunde und Auftrag und erfassen Diagnose- und Auftragsdaten direkt über ihr Tablet, sodass sie ohne Zwischenstation im ERP-System landen.

Die Vorteile solche mobiler Unternehmensprozesse liegen auf der Hand: Immer da, wo heute Zettelwirtschaft regiert und Daten mühsam von Hand eingegeben werden müssen; wo Daten unterwegs benötigt und erfasst werden und später von Mitarbeitern umständlich händisch ins System überführt werden, bergen mobile Endgeräte immenses Potential zur Produktivitätssteigerung, Fehlervermeidung, Beschleunigung von Prozessen, Beseitigung redundanter Arbeit – und nicht zuletzt zur Motivation von Mitarbeitern. Für sie entfallen lästige Arbeitsschritte, ihre Arbeit wird spürbar erleichtert und die Nutzung mobiler Endgeräte gehört für sie ohnehin zum Alltag: Laut der Studie „Future in Focus – Digitales Deutschland 2013“ von comScore nutzte bereits 2013 in Deutschland jeder Zweite privat ein Smartphone. Jetzt ist es also an der IT, sinnvolle Lösungen bereitzustellen, um das Potenzial zur Effizienzsteigerung, das mobile Technologien bieten, auch für die Prozesslandschaft in den Unternehmen zu nutzen.

Wer heute den Markt für mobile ERP-Lösungen genauer betrachtet, erkennt, dass Unternehmen die Wahl haben zwischen nativen Apps oder webbasierten Lösungen, welche von den Anbietern der ERP-

Systeme angeboten werden und fest mit deren ERP-System verdrahtet sind, und flexiblen App-Plattformen, die systemunabhängig mit Fokus auf den mobilen Geschäftsprozess als eine Art Middleware und App-Konfigurator eingesetzt werden. Ein dritter Weg, den Unternehmen gehen können, ist die auftragsbezogene Programmierung individueller Apps – der teuerste und zeitaufwändigste Weg zu Mobile ERP, der für die meisten Unternehmen – insbesondere im Mittelstand – keine echte Alternative darstellt.

Die nativen App-Angebote, welche einige ERP-Anbieter bereitstellen, beinhalten ein begrenztes Spektrum an Prozessen und Funktionen – etwa speziell für CRM-Funktionen, für die Betriebsdatenerfassung oder ausschließlich für bestimmte Kundendienstvorgänge. Häufig sind solche Angebote als Reaktion auf die Anforderungen einzelner Kunden entstanden und kommen nach Realisierung als Standard-App auch anderen Nutzern desselben ERP-Systems zugute. Zur Abwicklung eines klar begrenzten Umfangs an mobilen Aufgaben sind diese Apps gut einsetzbar, ein wesentlicher Nachteil der meisten dieser Systeme ist jedoch, dass sie wenig Flexibilität bieten, um exakt die Bedürfnisse eines spezifischen Unternehmensprozesses abzubilden. Ein großes Manko

aller nativer Apps ist die Tatsache, dass eine systemübergreifende Nutzung zur Abwicklung von mobilen Geschäftsprozessen nicht möglich ist. Das heißt: nutzt ein Unternehmen im Back-End mehrere Systeme, die zur optimalen Abwicklung eines mobilen Geschäftsprozesses herangezogen werden sollten, kann dieser Prozess mit einer nativen App nicht standardmäßig abgedeckt werden, weil die App lediglich an das eine System des entsprechenden ERP-Anbieters angebunden ist.

Dem stehen anbieterunabhängige, mobile App-Plattformen entgegen, die als Middleware zwischen Systemlandschaft im Unternehmen und den mobilen Endgeräten der Nutzer konzipiert sind und deren Fokus es ist, Unternehmen mobile Apps zu bieten, die den Geschäftsprozess in den Mittelpunkt stellen: Mit welchem Back-end die App kommuniziert, ist dabei für den User nicht relevant. Solche mobile App-Plattformen ermöglichen die individuelle Konfiguration von App-Oberflächen durch einen Administrator im Unternehmen, sie sind mit mobile Device Management Lösungen kompatibel, können beispielsweise über einen Corporate App Store angeboten werden, und sie bieten den großen Vorteil von übergreifender System- und Plattformkompatibilität.

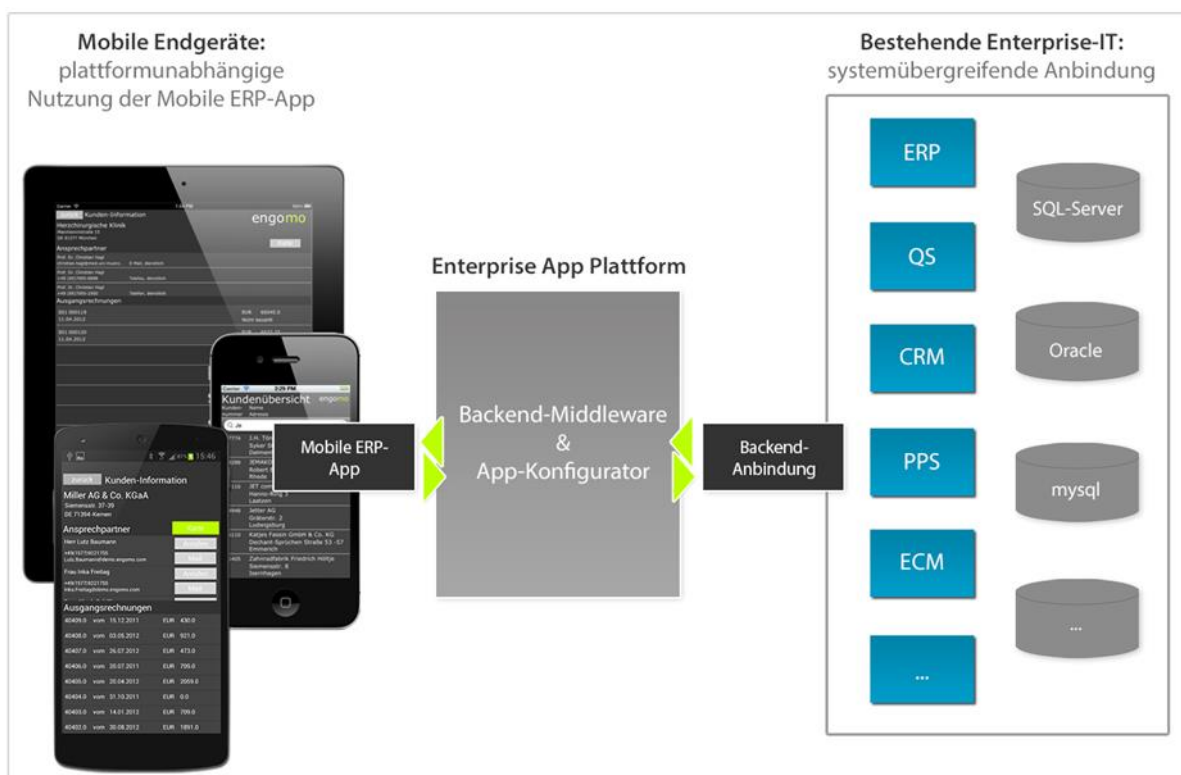


Abbildung: Technischer Aufbau einer Enterprise App Plattform

Das bedeutet: Sie können im Back-end mit beliebigen ERP-, CRM-, PPS- und anderen Unternehmenssystemen verbunden werden und sind im Front-End mit allen im Unternehmen eingesetzten mobilen Plattformen kompatibel, etwa wenn im Unternehmen sowohl iOS- als auch Android-Endgeräte im Einsatz sind. Gleichzeitig bieten sie eine optimal auf mobile Endgeräte ausgerichtete Usability. Ihre Grundidee: Mobile Geschäftsprozesse können als individuell konfigurierte Corporate App modelliert werden, die ohne Programmierung auskommt und sich damit auch bei einer geringen Anzahl an Endgeräten und im Mittelstand rechnet.

Wie eine solche App-Plattform in der Praxis eingesetzt werden kann, zeigt der Anwendungsfall von engomo bei der Wild Beauty GmbH. Wild Beauty ist in mehreren europäischen Ländern Exklusivdistributeur der amerikanischen Premiummarke für Haarpflegeprodukte Paul Mitchell: Ursprünglich war man dort auf der Suche nach einem mobile CRM-System mit Zusatzfunktionen, die es den Handelsvertretern unterwegs ermöglichen sollten, nicht nur Kundenstammdaten einzusehen, sondern auch deren letzte im ERP-System erfassten Aufträge, den Status bereits getätigter Bestellungen sowie Lagerbestandsinformationen und erwartete Lieferungen

vom Hersteller in den USA. All diese Funktionen wurden mit der App-Plattform von engomo in eine individuelle Corporate App gebracht, an deren Back-end das vom Unternehmen genutzte ERP-System Comarch ERP Enterprise angebunden ist. Von den ersten mobilen Erfahrungen im Feld beflügelt, entstanden bald weitere Ideen, wie die App noch mehr Nutzen für den Außendienst stiften konnte: Es wurde mit dem Finanzbuchhaltungssystem eGecko von CSS ein zweites System mit engomo verbunden, über das den Außendienstmitarbeitern in ein und derselben App nun auch Informationen über offene Rechnungsbeträge und Umsatzvolumen mit einem Kunden zur Verfügung standen. Gleichzeitig können die Mitarbeiter auch Aufträge und Besuchsberichte via engomo App erfassen, die unmittelbar in die beiden Back-end-Systeme übertragen werden. Damit konnte Wild Beauty eine maßgeschneiderte App erstellen, die ihre individuellen Vertriebsprozesse optimal mobil unterstützt. Die Außendienstmitarbeiter profitieren von einer unmittelbaren Auskunftsfähigkeit vor Ort, während der Innendienst entlastet wird, der früher die Anfragen der Kunden erst im Nachgang beantwortete. Beispiele wie dieses zeigen die Vorteile flexibler App-Plattformen für Mobile ERP gegenüber den Standardangeboten der ERP-Anbieter klar auf.

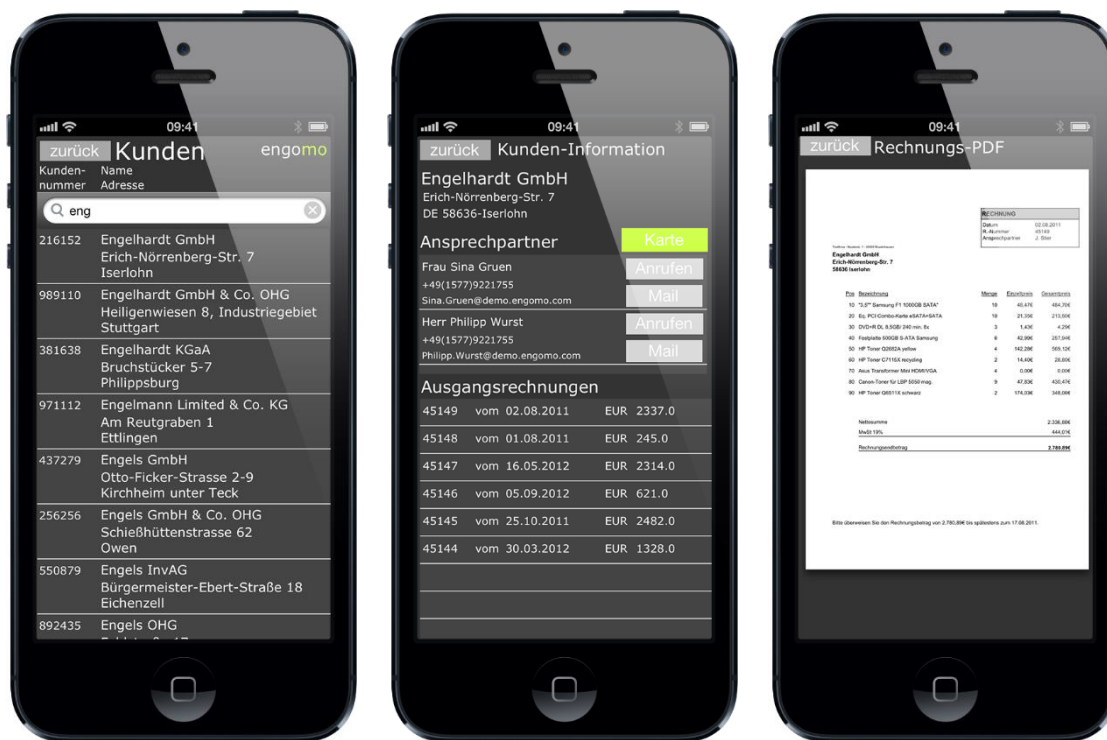
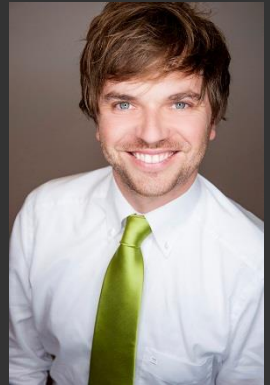


Abbildung: Eine App vereint Daten aus verschiedenen IT-Systemen für nahtlose mobile Prozesse

Klar ist aber auch, dass Mobile ERP heute am Anfang seiner Entwicklung steht. Für viele Unternehmen ist die Nutzung des nativen App-Angebots des bestehenden ERP-Anbieters, sofern dieser bereits ein solches Angebot im Produktportfolio hat, ein erster Schritt in Richtung Mobile ERP. Einen Quantensprung der Effizienzsteigerung durch mobile Geschäftsprozesse werden Unternehmen jedoch erst dann machen, wenn sie mobile Aufgaben der Mitarbeiter als durchgängige Prozesse begreifen, die von einem App-System unterstützt werden, das unabhängig von eingesetzten Backend-Systemen, von genutzten Plattformen und Gerätearten den Mitarbeitern nutzerspezifische Inhalte mobil bereitstellt und deren Eingaben erfasst. An dieser Entwicklung werden flexible App-Plattformen in den kommenden Jahren einen bedeutenden Anteil haben.

Über den Autor

Mehr als 15 Jahre Erfahrung hat Jens Stier, Gründer und Geschäftsführer von engomo, in der Abbildung von ERP- und Produktionsprozessen in den verschiedensten Branchen gesammelt und stellte dabei fest: Kein IT-System schafft es wirklich, die Geschäftsprozesse des Kunden optimal abzubilden – und kundenspezifische Anpassungen sind teuer.



Deshalb bietet engomo einen frei konfigurierbaren Baukasten, der es Kunden ermöglicht, Geschäftsprozesse ohne Programmierung auf mobilen Endgeräten abzubilden, ohne Beschränkung auf ein bestimmtes Backend-System in der IT-Landschaft des Kunden.

Über engomo

engomo ist ein 2012 gegründetes IT-Unternehmen mit Sitz in Albstadt, das sich auf eine flexible App-Plattform spezialisiert hat, um Daten aus den verschiedenen internen IT-Systemen auf mobilen Endgeräten zugänglich zu machen. Durch Konfiguration der Enterprise App können Unternehmen ihre mobilen Geschäftsprozesse passgenau abbilden, um den Mehrwert und Effizienzgewinn, der für Mitarbeiter und Unternehmen durch mobiles Datenhandling entsteht, zu maximieren. engomo ist daher für Kunden unterschiedlicher Größe und in allen Branchen geeignet, vom Pharma- und Kosmetikvertrieb über Versicherungen und bis hin zum produzierenden Gewerbe. In der Praxis hat sich die engomo-Plattform bereits bei mehreren Kunden bewährt. Auf der Website www.engomo.com bietet das Unternehmen seine Plattform zum kostenlosen Test an.