

Sie haben´s gut! Sie haben uns.



allgemeine Leistungsbeschreibung

moBusinessLine®



mobil only
Josef-Orlopp-Str. 50
10365 Berlin
Tel.: +49 (0) 30-30 36 20-30
Fax: +49 (0) 30-30 36 20-310
www.mobilonly.de

Sie haben 's gut! Sie haben uns.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Einführung	3
Ziel	3
Funktionsprinzip	4
Schritt 1: Bereitstellung außendienstrelevanter Informationen	4
Schritt 2: Übermittlung der Informationen an den Außendienst-Mitarbeiter	5
Schritt 3: Datenbearbeitung und -rückübertragung	6
Bestandteile der Außendienststeuerung „ <i>moBusinessLine</i> “	7
Vorteile der „ <i>moBusinessLine</i> “ für den Anwender	8

Sie haben´s gut! Sie haben uns.

Einführung

Geringe Kosten, kurze Reaktionszeiten und schnell realisierbare Umsätze sind neben aktuellsten detaillierten Kundeninformationen und marktkonformen Produkten heutzutage die Schlüssel für den Erfolg eines jeden Unternehmens. Für die datentechnische Integration des vor Ort agierenden Außendienstes in die firmeninterne stationäre IT-Umgebung bieten die Lösungen der „**moBusinessLine**“ von *mobil only* ein immenses Potential zur Kostensenkung bei gleichzeitiger hoher Steigerung der Effizienz und des Informationsgrades der mobilen Mitarbeiter.

Auch in Zukunft wettbewerbsfähig zu bleiben, zeigt sich nicht zuletzt in zunehmender Mobilität in allen Lebensbereichen. Mit der „**moBusinessLine**“ schaffen sich die Anwender bereits heute wegweisende Lösungen für die Anforderungen der Zukunft und entscheidende Wettbewerbsvorteile in der Gegenwart. In dem durch starkes Wachstum gekennzeichneten M-Commerce-Sektor werden mit der „**moBusinessLine**“ praxisorientierte Lösungen umgesetzt und schon heute genutzt.

Zur „**moBusinessLine**“ gehören Smartphone-Lösungen für den Handel (**moTrade**), für den (technischen) Service-Außendienst (**moService**), für das Lagerlogistik (**moLager**) sowie für Key Account Management und Aufgabenverwaltung (**moCRM**). Darüber hinaus bietet mobil only mobile Applikationen für Inventur (**moInventur**) und Inventarisierung (**moInventar**).

Alle Lösungen bieten wir sowohl für WindowsMobile Smartphones und NetPCs, Apple iPhone als auch für Geräte mit dem Betriebssystem WindowsXP, Vista oder Windows7 (UMPC´s, Tablet-PC´s, Laptops oder Desktop-PC´s) an.

Ziel

Bisher konnten Mitarbeiter, die hauptsächlich vor Ort beim Kunden (z.B. im Vertrieb und Service) tätig sind, nur mit einem hohen Investitionsaufwand an Hard- und Software mit notwendigen Informationen versorgt werden. Zudem ließen noch vor nicht allzu langer Zeit die Möglichkeiten des Datenabgleichs über Mobilfunk (z.B. Einsatzdaten des technischen Kundendienst oder Vertriebes) viele Wünsche in Bezug auf Geschwindigkeit und Kosten offen.

Ausgehend von diesen Erfahrungen und den jüngsten Entwicklungen bei der Hardware und im Mobilfunk-Bereich wird mit der Lösung „**moBusinessLine**“ die Möglichkeit eröffnet, vorhandenen Abläufe in allen Bereichen des Außendienstes zu optimieren. Es ist nicht vordringliches und zwingendes Ziel, die häufig über Jahre gewachsenen, eingespielten und funktionierenden Abläufe bei den Benutzern durch den Einsatz von „**moBusinessLine**“ grundlegend zu verändern. Ziel ist es jedoch auf jeden Fall, die Arbeit grundlegend zu vereinfachen. Informationsdefizite werden durch mobilen Datenabgleich abgebaut. Langwieriges Nachpflegen der Daten im Haus entfällt, so dass hier viel Know How und Zeit wesentlich effizienter genutzt werden können. Und nicht zuletzt bleiben Kundendaten aktuell, da Änderungen vor Ort mobil erfasst werden können.

Funktionsprinzip

Kostengünstige kleine Endgeräte wie PDA's, Smartphones oder NetPCs dienen als mobiles Arbeitsmittel für den Anwender im Außendienst. Diese haben sich zu wahren Rechenkünstlern gemausert und bieten durch zusätzliche Module wie Barcodeleser, digitale Kameras oder mobile Drucker ungeahnte Einsatzmöglichkeiten, z.B. im vertrieblichen oder servicetechnischen Umfeld.

Schritt 1: Bereitstellung außendienstrelevanter Informationen

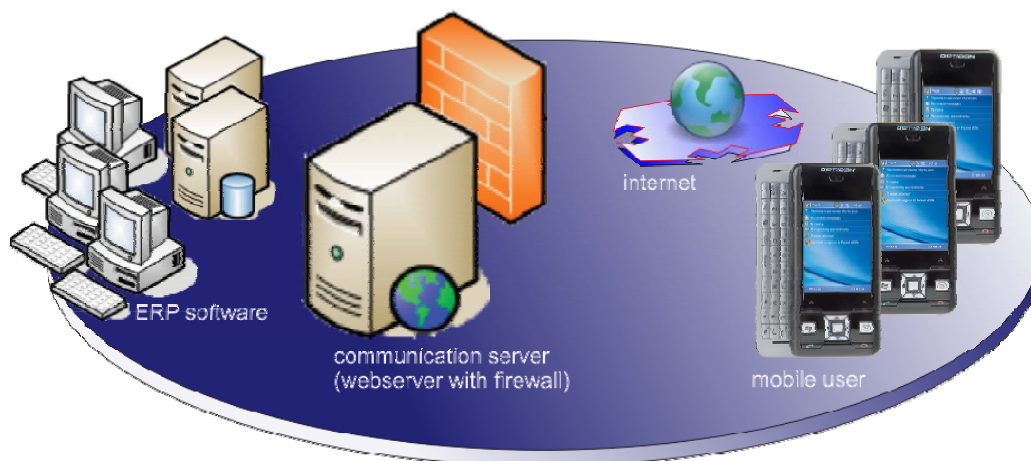
Sofern auf dem Smartphone nicht Informationen vor Ort völlig neu erfasst und später in die Hausanwendung übergeben werden, kommt nachfolgende Vorgehensweise bei vielen Anwendern in Betracht:

Die relevanten Daten für den Außendienst werden in der stationären IT (Enterprise Resource Planning System [ERP], Warenwirtschaft, Dispatching-System etc.) zusammengestellt oder eingegeben. Die bereitzustellenden Inhalte können beliebig sein und sind durch die dynamische Struktur der „**moBusinessLine**“ sehr leicht anpassbar. Alternativ kann im Rahmen der „**moBusinessLine**“ auch ein webbasiertes Interface zur Dateneingabe im Haus genutzt werden. An dieser Stelle erfolgt auch die eindeutige Zuordnung an den jeweiligen Mitarbeiter im Außendienst.

Der Koordinator des Außendienstes, der die Zuweisungen an die Mitarbeiter vornimmt, ist durch Darstellung entsprechender Informationen permanent über den Status der Auftragsbearbeitung informiert („zugewiesen“, „Daten empfangen“, „Auftrag erledigt“ o.ä.).

Die Informationen werden mittels entsprechender Schnittstelle vom jeweiligen im Haus eingesetzten Softwaresystem (z.B. MS Dynamics, Sage, Abas, Baan, SAP, Mesonic etc.) an einen Kommunikations-server (Empfehlung: unix-basiertes Serversystem, gern auch Linux) übergeben.

Dieser Kommunikations-Server dient als Zwischenspeicher für die zur Kommunikation bestimmten Daten. Dafür ist er mit einer SQL-Datenbank ausgestattet (Oracle, Informix etc.; Empfehlung: „MySQL“). Darüber hinaus überwacht er die Datenabgleiche zwischen PDA und stationärer Software, protokolliert Zugriffe, Datenabbrüche, besitzt Firewall- und Webserver-Funktionalitäten.



Sie haben's gut! Sie haben uns.

Schritt 2: Übermittlung der Informationen an den Außendienst-Mitarbeiter

Sofern die Daten auf dem Kommunikationsserver verfügbar sind, wird der Mitarbeiter automatisch mittels Nachricht vom Vorhandensein neuer Informationen in Kenntnis gesetzt. Die Benachrichtigung erfolgt

1. mittels einer automatisch generierten E-Mail oder
2. einer automatisch generierten SMS

auf sein Mobiltelefon oder Smartphone.

Der Außendienstler führt daraufhin den Datenabgleich aus. Hierzu stellt er mittels Mobilfunk die Verbindung zum Kommunikationsserver her und erhält daraufhin die für ihn bestimmten Inhalte. Bei Verwendung von Mobiltelefon und Organizer kommunizieren die mobilen Geräte untereinander über Bluetooth, eine Infrarot- oder (serielle) Kabelverbindung.

Der Organizer speichert diese Informationen in einer eigenen SQL-Datenbank und beendet die Mobilfunkverbindung. Der Mitarbeiter ist jetzt ohne dauerhafte Verbindung zum Kommunikationsserver in der Lage, seine Informationen vor Ort zu nutzen (**OFFLINE-Konzept**). Somit eignet sich die „**moBusinessLine**“ auch hervorragend zur Nutzung in gut geschirmten Gebäuden oder Gebieten mit geringer Mobilfunk-Netzabdeckung.

Mit entsprechender Zusatzsoftware sind die Produkte der „**moBusinessLine**“ selbstverständlich in der Lage, Daten verschlüsselt zu übertragen. Durch optimales Anwendungs-Design wird die Verarbeitungsgeschwindigkeit innerhalb der „**moBusinessLine**“ trotz Verschlüsselung kaum gemindert.

Auf Wunsch kann das jeweilige Produkt der „**moBusinessLine**“ auch als **ONLINE-Variante** implementiert werden. Zur Bearbeitung der Daten ist dann eine permanente Funkverbindung zum Kommunikationsserver vorausgesetzt. Sogar Mischkonzepte (**ON&OFFLINE-Konzept** in einer Applikation) sind möglich und wurden bereits realisiert.

Sie haben's gut! Sie haben uns.

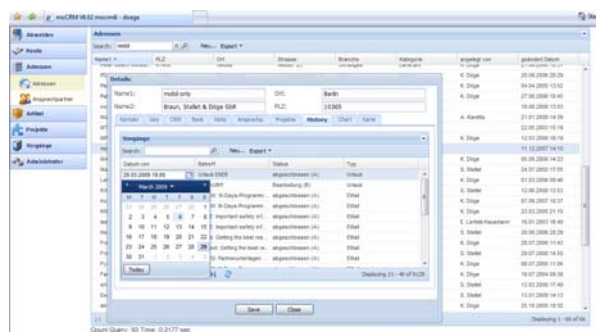
Schritt 3: Datenbearbeitung und -rückübertragung

Die empfangenen Informationen können nicht nur eingesehen, sondern ebenso geändert oder um die Arbeitsergebnisse ergänzt werden. Das Konzept der Module der „**moBusinessLine**“ sieht vor, dem Anwender möglichst viel manuelle Schreiarbeit zu ersparen. Options- und Auswahlfelder unterstützen den Mitarbeiter ebenso wie die Möglichkeit, z.B. Auftrags- oder Ersatzteilpositionen mittels Barcode zu erfassen. Die Nutzung der Barcode-fähigkeit der „**moBusinessLine**“ bedingt das Vorhandensein einer entsprechenden Leseinheit, die – sofern nicht bereits in der Hardware integriert - als Zusatzgerät erhältlich ist und via Bluetooth verbunden wird.



Der Kunde vor Ort kann innerhalb der „**moBusinessLine**“ –Lösungen erfasste Positionen durch seine Unterschrift signieren. So muss beispielsweise ein Service-Techniker bei seinen Einsatz nicht mehr auf Papier erfassen und später im Büro manuell in die stationäre EDV übertragen. Der Kundeninformationen stehen samt erfassten Service-Leistungen und Unterschrift sofort digital zur Verfügung. Der Kunde hat dennoch mit der „**moBusinessLine**“ die Option, sofort nach Rückübermittlung der Daten einen automatisch generierten Beleg über seine unterschriebenen Leistungen zu erhalten. Dieser geht ihm per E-Mail oder Fax zu und kann archiviert oder gedruckt werden. Das Layout des Beleges ist selbstverständlich variabel.

Eine alternative Möglichkeit der Nutzung der „**moBusinessLine**“ ist die Daten-Neuerfassung im Smartphone selbst, ohne spezielle Informationen aus dem Haussystem empfangen zu haben. Zur Vermeidung von übermäßiger Schreiarbeit bietet sich in diesem Fall eine umfassendere Datenhaltung (z.B. alle Kunden, alle Artikel usw.) auf dem mobilen Gerät an. Mit der „**moBusinessLine**“ und einer relationalen Datenbank im Organizer sind Datenmengen von mehr als 50.000 Datensätzen problemlos verwaltbar. Die erfassten Daten werden dann als z.B. neuer Auftrag ins Haussystem zurückübermittelt und stehen dort sofort zur weiteren Bearbeitung ohne Nachpflege zur Verfügung.



Die Rückübermittlung der um die Arbeitsergebnisse ergänzten Informationen erfolgt analog zum Datenempfang. Nach Herstellung der Verbindung zum Kommunikationsserver empfängt dieser die Daten. Eine Zwischenspeicherung erfolgt.

Dem Dispatcher wird der eingegangene Datensatz mit einer entsprechenden Statusinformation angezeigt. An dieser Stelle bestimmt der Workflow des Anwenders, wie mit den Informationen weiter verfahren wird. Automatische Fakturierungsvorschläge, manuelle Freigaben, automatische Übergabe in die stationäre EDV oder manuelles Einlesen sowie viele weitere Vorgehensweisen und Varianten sind hier denkbar und aufgrund des offenen Konzeptes der „**moBusinessLine**“ problemlos zu implementieren.

Bestandteile der Außendienststeuerung „moBusinessLine“

Für Handhelds ist im Hause *mobil only* mit modernsten Programmieretechniken eine äußerst flexibel einsetzbare Softwarelösung entstanden. Die Außendienstverbindungen der „*moBusinessLine*“ sind lieferbar für Geräte mit den Betriebssystemen *iPhoneOS* sowie *WindowsMobile* oder *Windows (XP, Vista, Win7)*.

„*moBusinessLine*“ besteht aus einem „Backend“ mit SQL-Datenbank („*moServer*“). Hinzu kommt eine Client-Software für den mobilen Client. Sämtliche Schnittstellen zur Integration in Warenwirtschafts-, ERP- und/oder Archivsystem werden von *mobil only* eigenständig oder in Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Softwarepartner des Kunden erstellt, sofern sie noch nicht existieren.

- „*moServer*“ wird genutzt, um die Kommunikation zwischen dem stationären IT-System und den mobilen Anwendern zu gewährleisten. Darüber hinaus können definierte Stati helfen, im Haus über den Stand der Bearbeitung einzelner Aufträge vor Ort informiert zu sein. Im Zuge der Datenrückübermittlung der erledigten Aufträge erzeugt „*moServer*“ automatisch einen Beleg über die vom Kunden unterzeichneten und im PDA erfassten Positionen. Dieser kann den Kunden automatisiert per Mail oder Fax zugestellt werden.
- Die jeweilige Client-Software der „*moBusinessLine*“ sind vollwertige und selbständig lauffähige Programme für mobile Endgeräte, spezialisiert mit dem Workflow für das jeweilige Einsatzgebiet (z.B. Handel oder Service). Die „*moBusinessLine*“ kann die eingegangenen Informationen völlig eigenständig speichern und ohne dauerhafte Mobilfunkverbindung (Offline-Prinzip) verarbeiten. Auf diese Weise werden Service- oder vertriebliche Einsätze erfasst und ggf. vom Kunden auf dem Display des Handhelds signiert. Diese Informationen gelangen zu einem späteren, beliebigen Zeitpunkt per Mobilfunkabgleich zurück in die stationäre IT. Hier stehen die Informationen sofort zur weiteren internen Verarbeitung zur Verfügung.

Für den Abgleich der Daten unterstützt „*moBusinessLine*“ alle gängigen und Mobilfunkstandards wie GSM, HSCSD, GPRS, UMTS oder HSDPA. Für die Datenkommunikation innerhalb des Firmennetzwerkes wird neben der direkten Verbindung über Netzwerkkarte auch Wireless LAN oder der Abgleich mit „Netzwerk-Cradles“ unterstützt. Dank der ausgereiften Konzeption des Datenaustauschs innerhalb von „*moBusinessLine*“ dauert der Abgleich einer Adresse mit Zusatzinformationen über den Mobilfunkstandard GSM weniger als 1 Sekunde. In etwa einer Minute kann z.B. ein auftragsunabhängiger Stamm von 700 - 1000 Artikeln auf den Handheld übertragen und gespeichert werden. Somit fallen die Kosten für die Übermittlung und Verfügbarkeit aktueller und verarbeitbarer Informationen vor Ort äußerst gering aus.

Die Basis für Inhalte und Funktionen der mobilen Außendienstlösung „*moBusinessLine*“ ist der vorhandene Workflow des Nutzers des Systems. Standards in Layout und Funktion dienen lediglich als Basis, die allerdings in vielen Fällen einen großen Teil des benötigten Funktionsumfangs bereits abdeckt. So entstanden verschiedene Versionen von „*moBusinessLine*“, die sich an den Anforderungen des jeweiligen Einsatzgebietes orientieren.

- Für den Service-Außendienst bietet „*moService*“ optimale Features.
- Vertriebliche Anforderungen werden mit „*moTrade*“ praxisnah abgedeckt.
- Der Key Accounter nutzt „*moCRM*“, um schnell, projektorientiert und effizient arbeiten zu können.

Vorteile der „**moBusinessLine**“ für den Anwender

- einfache Bedienung des Systems
- einfache Administration des Systems
- daher geringer Schulungsaufwand
- dynamische Lösung (kein starres System)
- leichte Anpassbarkeit an die Erfordernisse des Nutzers in Sachen Layout, Inhalt und Funktion von „**moBusinessLine**“ ,
- Datenbank-Unabhängigkeit
- Nutzung modernster Programmier Techniken und sprachen - durch Nutzung von Standards hohe Investitionssicherheit und Erweiterbarkeit des Systems gegeben
- durch relationale SQL-Datenbank und Nutzung modernster Techniken innerhalb von „**moBusinessLine**“ in nahezu jedes stationäre EDV-System integrierbar;
- Die vorhandene EDV-Umgebung des Anwenders wird nicht verändert, sondern lediglich um die Außendienstkommunikation ergänzt.
- direkte Anbindung an ein Dokument-Management-System für automatische Belegarchivierung möglich,
- Disponentenmasken als webbasiertes Backend lieferbar,
- verschlüsselte Datenübertragung realisierbar,
- Unterstützung aller Mobilfunkprovider (T-Mobile, vodafone , E-Plus, O₂,...),
- Unterstützung aller gängigen Mobilfunkstandards zur Datenkommunikation,
- kostengünstiger mobiler Datenabgleich durch sehr schnelle Datenübertragung bereits unter GSM-Bedingungen,
- Unterstützung aller marktgängigen PDA´s, Smartphones mit den Betriebssystemen iPhoneOS ab Version 3 und WindowsMobile ab Version PocketPC2003 sowie Windows (XP, Vista, Win7),
- Die Anfangs-Investition ist für den Anwender im Vergleich zu anderen Lösungen sehr gering.
- keine Boot-Vorgänge des Smartphones beim Einschalten und sehr lange Bereitschaftszeiten des Akkus im Vergleich zu Laptops
- Einsatz-Informationen stehen den Mitarbeitern vor Ort sofort mit allen benötigten Informationen zur Verfügung unabhängig von deren Aufenthaltsort.
- unterschiedlichste Informationen können übermittelt werden dank der Offenheit und Dynamik von „**moBusinessLine**“ ,
- Manuelle Erfassungen von Bestellungen oder Leistungsbelegen entfallen.
- durch direkte Datenübermittlung sofortige Weiterbearbeitung der Informationen möglich – kein langes Warten auf Papierbelege (umgehende Fakturierung möglich u.v.m.),
- Durch die Stausanzeige im Backend ist der auftragszuweisende Disponent jederzeit über den Stand der Bearbeitung der zugewiesenen Aufträge automatisch informiert.
- Barcodeleser-Unterstützung,
- Das OFFLINE-Konzept ermöglicht die Nutzung von „**moBusinessLine**“ im Außendienst auch an Orten ohne Mobilfunkempfang.
- Die Möglichkeit von Unterschriften auf dem Display des Organizers ist „UPS-like“ integriert.
- Dynamische Belege für den Kunden und den Dienstleister werden automatisch erzeugt und dem Kunden per Mail oder Fax zur Verfügung gestellt.
- kombinierbar mit mobiler Navigation
- zentral administrierbare Maskenlayouts und Workflows für den mobilen Client