



SAP per iPhone und iPad

Auf der Suche nach dem guten Italiener

Um Kunden noch umfassender und serviceorientierter zu beraten, nutzen 300 Außendienstmitarbeiter der Winkler Unternehmensgruppe SAP auch mobil, per Apps auf Smartphone und Tablet. Mit der Management-Cockpit-App erhält zudem auch die Geschäftsleitung einen ganz neuen Zugang zu SAP ERP. Als Initialzündung diente übrigens die Suche nach einem guten Italiener.

Über 100.000 Artikel, überwiegend Nutzfahrzeugteile, umfasst das Sortiment der international tätigen Winkler Unternehmensgruppe, Stuttgart. Mit einer intelligenten Anwendung von Mobile Apps zur Nutzung von SAP ERP auf Smartphones und Tablets hat der Großhändler rund um Nutzfahrzeugteile und -zubehör nicht nur einen wichtigen Schritt in Richtung umfassender Kundenberatung vollzogen. Vielmehr wurde die Tür für viele neue Anwendungsfelder weit aufgestoßen. Aber der Reihe nach. Die Einführung von SAP ERP zusammen mit All for One Steeb liegt bereits einige Jahre zurück. Mittlerweile arbeitet Winkler mit verschiedenen Lösungskomponenten der SAP Business Suite. Dazu gehören hier auch der SAP Online Store und das SAP Netweaver Business Information Warehouse, demnächst zudem SAP EWM (Extended Warehouse Management). Als Datenbank dient Oracle 11g. Der Zugriff auf SAP von unterwegs aus, etwa von den Außendienstmitarbeitern, erfolgte bei Winkler jahrelang via Laptop und UMTS. Hierzu wurde ein Vertriebsinformationssystem verwendet, als Frontend für die Auftragsbearbeitung direkt in SAP (SD). Die Begeisterung für die mobile Laptop-Anwendung hielt sich jedoch in Grenzen. „Hochfahren, Verbindungsaufbau und Log-on dauern über die Laptops einfach zu lange“, so das Credo des Außendienstes, zudem passte die Benutzerinteraktion nicht recht zu den Vorstellungen einer zeitgemäßen, serviceorientierten Kundenberatung. „Solche Erfahrungen sind kein Einzelfall“, versichert Stephan Reisser, Beratungsleiter Innovations bei der All for One Steeb AG. „Anstatt sperriger Laptops liebäugeln daher etliche Unternehmen damit, die aus dem privaten Bereich nicht mehr wegzudenkenden Smartphones und Tablets samt ihrer Komfort-

funktionen auch im professionellen Business-Umfeld einzusetzen. Nicht selten hapert es jedoch an der Umsetzungsbereitschaft, etwa, weil das Management die Smartphone-/Tablet-SAP-Koppelung nicht konsequent genug vorantreibt.“ Nicht so bei Winkler.

Die Initialzündung



Während eines Städtetrips kommt Winkler-Geschäftsführer Rüdiger Hahn mit der Apple-Welt in Berührung, als ihm ein Freund kurzerhand per iPhone ein gutes italienisches Restaurant in Fußnähe ausfindig macht. Hahn ist beeindruckt. Die Folgen ließen nicht lange auf sich warten: „Ich habe meine IT im privaten Bereich kurzerhand komplett auf Apple umgestellt und zudem meinen Nokia Communicator gegen ein iPhone eingetauscht“, gibt Hahn zu Protokoll. Darüber hinaus:

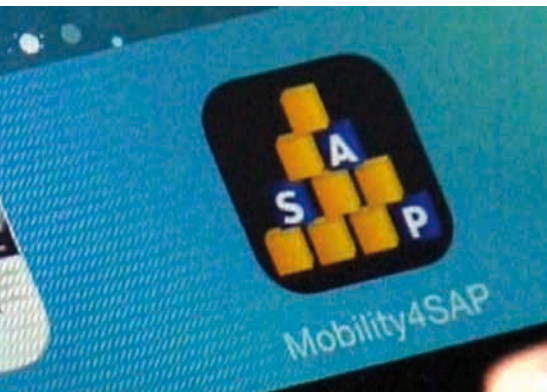
„Wären die mobilen Apple-Devices anstelle der Laptops nicht auch etwas für uns im Geschäft?“, fragt sich Hahn und stößt bei Winkler-IT-Chef Michael Zobel auf offene Ohren. Danach kommt einiges zusammen und vieles in Bewegung. Wie ein klassisches Projekt wird „SAP auf iPhones und iPads“ bei dem Nutzfahrzeugspezialisten aufgesetzt. „Unser Außendienst soll vor Ort beim Kunden umfänglich und kompetent beraten, nicht jedoch den Vertriebsinnendienst ersetzen, hier etwa erfolgen Auftragsfassung und -Überwachung. Daher Außendienst mit iPhones und iPads ausstatten und für genau diese Devices maßgeschneiderte mobile Apps schaffen, die fokussiert auf umfassende Kundenberatung die Nutzung ausgewählter zentraler Daten aus SAP mit dem hohen Benutzerkomfort von Apple vereinen, natürlich ohne Kompromisse in puncto Sicherheit“, umreißt Reinhold Schlotterer, in der Winkler-Geschäftsleitung

verantwortlich für Rechnungswesen, Organisation, EDV/IT, kurzerhand die ehrgeizige Aufgabenstellung.

Sicherheit und gleichermaßen Komfort und Motivation

Nach eingehender Evaluation und Bewertung der verschiedenen Lösungsansätze hat sich Winkler mit ERP in Motion für die SAP-Mobility-Lösung von All for One Steeb entschieden. „Ihre Nutzung erfordert keinerlei gesonderte Middleware und ist nicht zuletzt auch daher besonders wirtschaftlich. Anwender mit Abap-Kenntnissen können vielmehr selbst und sehr einfach bestimmen, welche Daten sie aus ihrer SAP-Lösung mobilisieren möchten“, erklärt Zobel. So erfolgen hier App-Entwicklung und SAP-Integration sowie deren Individualisierung per Abap. Zudem werden alle gängigen mobilen Plattformen unterstützt. Optional gibt es Features wie RFID, Zugangsdatenverwaltung sowie Einbindungen in verschiedene Device-Management-Lösungen. „Nach Installation und einem lediglich dreitägigen Einführungsworkshop sowie einer kurzen Learning-by-Doing-Phase konnten wir die Mobility-Lösung von All for One Steeb in Eigenregie vorteilhaft nutzen“, bilanziert Zobel zufrieden.

Zusammen mit All for One Steeb wurde in einem weiteren Projektschritt ein ausgefeiltes Sicherheitskonzept realisiert. So greifen die mobilen Devices auf die zentralen SAP-Systeme stets „Punkt zu Punkt“ über verschlüsselte, zertifikatgebundene VPN-Verbindungen zu. Als „Sicherheitsschicht“ wurde zudem der SAP Web Dispatcher installiert. Rein sicherheitstechnisch betrachtet gibt es damit keinerlei direkte Kommunikation zwischen den mobilen Clients und den zentralen SAP-Systemen. Für zusätzliche Sicherheit sorgen öffentliche Zertifikate, die für die Kommunikation zwischen iPhone, iPad und dem Web Dispatcher stets zum Einsatz kommen. Trotz derart hoher Sicherheitsstandards und rigider Firewall-Systeme erfolgen die Zugriffe



Mit einer Business-App erhalten Vertriebsmitarbeiter Zugriff auf SAP-Daten, die übersichtlich für iPad- und iPhone aufbereitet wurden.

der mobilen Clients, lesend wie schreibend, mit bisher nicht gekannter Performance. Auch das einst langwierige Einwählen per Laptop und UMTS gehört damit der Vergangenheit an. Verwaltet und gesteuert werden alle mobilen Geräte über eine ausgefeilte Mobile-Device-Management-(MDM-)Software. Pro Device werden zwei strikt getrennte Bereiche verwaltet: privat und geschäftlich. Gehen iPhone oder iPad einmal verloren, können diese so von einer zentralen Stelle aus sofort gesperrt werden.

Don't bring your own device

„Bring your own device haben wir aus Sicherheitsgründen ausgeschlossen, vielmehr erhält jeder sein persönliches iPhone oder iPad von der Firma gestellt und darf es ausdrücklich auch für private Zwecke nutzen“, versichert Schlotterer, „das hat uns bei den Außendienstmitarbeitern viele Pluspunkte eingebracht. Die Kollegen sind richtig stolz auf ihre neue, hochmoderne Arbeitsumgebung und ziehen enorm motiviert mit.“ Klare Regeln und Vorkehrungen sind dazu jedoch unerlässlich. Wer verantwortet Backup und Recovery bei den privaten Daten? Wer bei den Geschäftsdaten? „Der Regelungsbedarf für Business- und Privat-Nutzung auf einem Gerät ist alles andere als trivial. Überaus sorgfältige Detailarbeit ist hier unerlässlich. Ein falscher Zungenschlag, und Goodwill und Vertrauen, die jedes Mobile-Computing-Projekt benötigen, können spürbar beeinträchtigt werden“, bekräftigt Schlotterer. „Daher haben wir alles nicht nur wohl durchdacht, sondern auch plausibel, verständlich und glaubwürdig in einer gesonderten Nutzungsvereinbarung festgeschrieben.“

Von Abap- zum App-Entwickler und zurück

„Mächtig stolz sind auch meine Entwickler“, freut sich Zobel. Diese nämlich setzen nun ihr Abap-Know-how, bei dem hin und wieder unvermeidbar etwas „alte Schule“ mitschwingt, zusammen

mit dem Wissen um die Geschäftsabläufe zur Entwicklung topmoderner Business-Apps ein. So entstand bereits für die erste Rollout-Stufe in Eigenregie kurzerhand eine rundum überzeugende Vertriebsmonitor-App. Kunden- und Artikeldaten, Preise, Verfügbarkeiten, Lieferzeiten, Konditionen werden hier aus den verschiedenen SAP-Anwendungsbereichen zu einem mobilen Gesamtbild übersichtlich aufbereitet, gezielt für die gewohnte iPad- und iPhone-Interaktion. Auch die Einweisung von zunächst 300 Außendienstmitarbeitern erfolgte unter direkter Regie der Entwickler. An verschiedenen Winkler-Standorten wurden dazu über einen Zeitraum von rund fünf Monaten obligatorische Ein-Tages-Workshops angesetzt. „Neben der Übergabe der iPhones und iPads ging es hier vor allem darum, die Einsatzszenarien für unsere neu entwickelte Vertriebsmonitor-App zu vertiefen“, berichtet Zobel. „Dass damit zusätzlich positive Dynamik entfacht wurde, war durchaus beabsichtigt“, wie Zobel schmunzelnd anmerkt. So hat die intensive Rückkopplung zwischen Außendienst und Entwickler längst weitere Kreise erschlossen. Jetzt nämlich ist auch der Vertriebsinnendienst begeistert. „Unser Vertriebsmonitor, den es bis dato nur mobil als App gibt, kommt auch hier derart gut an, dass er in Kürze auch direkt auf der zentralen SAP-Anwendung bereitgestellt wird. Auch hier wiederum ist Abap-Know-how gefragt. Eine Marketing-App, die den mobilen Zugang auf alle unsere Katalogdaten ermöglichen wird, ist ebenfalls bereits in Arbeit.“

App bringt Management zu SAP

Wie Geschäftsführer Hahn bilanziert, „konnten wir mit unserer neuen mobilen Lösung die Zufriedenheit des Außendienstes wie die Beratungsqualität steigern. Die SAP-Nutzung via Smartphones und Tablets schlägt unsere zurückliegenden Laptop-Zeiten um Längen. Für den wesentlichen Performance-Gewinn sorgen jedoch die neuen Apps mit ihrem neuartigen Zugang zu den SAP-Daten. So wie es heute aussieht, ist das Ende der Fahnenstange in Sachen SAP-Mobile-Computing beim Nutzfahrzeugspezialisten Winkler noch lange nicht erreicht. „Jedenfalls freuen wir uns seitens der Geschäftsleitung schon auf unser mobiles Management-Cockpit.“



Bitte beachten Sie auch den Community-Info-Eintrag ab Seite 99

all for one
steeb

www.winkler.de

Was wäre die Meinung der SAP-Community ohne Veröffentlichung im E-3 Magazin?



Informations- und Bildungsarbeit von und für die SAP-Community.

Das monatliche E-3 Magazin erscheint auf Papier, Apple iOS, Android und www.e-3.de



www.e-3.de