

Das Plus für den Mittelstand



Weicon GmbH & Co. KG, Münster

## Case Study





Herbert Pollmann,  
IT-Verantwortlicher bei Weicon

## Unterwegs zum serviceorientierten Außendienst

Cache und Cache Server Pages Die Objektdatenbank Caché von InterSystems bildet als Embedded Database die Grundlage tausender kommerziell verfügbarer Applikationen und Individualentwicklungen. CacheServerPages (CSP) ermöglichen die Entwicklung leistungsfähiger Web- oder XML-Frontends, bei denen Anwendungs- und Datenbanklogik unverändert auf dem schnellen Cache-Server ablaufen.

Von der Reparaturpaste für Turbinenschaukeln bis zum Spray für das Entfernen von Kaugummis reicht das Produktangebot von Weicon. Den ständigen Kontakt zu den Industriekunden des westfälischen Spezialisten für Klebstoffe und Sprays hält ein 25-köpfiges Außendienstteam, das deutschlandweit und im angrenzenden Ausland unterwegs ist.

»Als wir die ersten Außendienstbüros an unsere zentrale EDV angeschlossen haben, wollten wir die Papierberge in den Griff bekommen«, erinnert sich Herbert

Pollmann, IT-Verantwortlicher bei Weicon. Für Online-Auskünfte und zur Datenpflege machten die Vertriebsleute bald regen Gebrauch vom Direktzugriff auf die eingesetzte Warenwirtschaftslösung **bertaplus** des Hamburger Software-Anbieters **globalerp**.

Auch die eMail- und Fax Kommunikation über Tobit setzte sich rasch durch und erleichterte die tägliche Zusammenarbeit mit dem Vertriebsinnendienst in Münster. »Nur auf der Straße, da wo der Außendienst sich naturgemäß am häufigsten aufhält, stand all dies eben nicht zur Verfügung«, erinnert sich Pollmann. »Also fuhren die Kollegen zum Kunden und riefen vom Parkplatz aus mit dem Handy erst noch einmal in der Zentrale an, um sich den aktuellen Status durchgeben zu lassen.«

### Web und Handy

Um die Anbindung auch außerhalb des Büros sicherzustellen, versuchte es Pollmann mit Blackberrys. Die E-Mail-Anbindung an Tobit funktionierte auf Anhieb, auch die

Kundenadressen waren schnell mit dem Blackberry synchronisiert. **globalerp** sollte daher die ERP-Anwendung vom Blackberry aus nutzbar machen.

Für die Software-Entwickler lag die Lösung in der Cache-Server-Pages-Technologie (CSP) von Inter Systems, auf dessen Objekt-datenbank das **bertaplus** System aufbaut. »Damals war bei uns die Umstellung auf die neue Web-Oberfläche in vollem Gange«, erinnert sich **globalerp**-Projektleiter Karsten Preuß. »Mit der dafür ausgewählten CSP-Technologie konnten wir den Black-berry ebenfalls bedienen.« Für die mobil benötigten Funktionen wurde in rund vier Wochen Arbeit eine neue CSP-Oberfläche erstellt, die speziell für den kleinen Bildschirm optimiert ist und auf den Einsatz von Grafiken vollständig verzichtet. »Am wichtigsten für uns war, dass die zusätzliche Benutzeroberfläche keine neue Codebasis bedeutete, die wir separat hätten pflegen müssen«, sagt Preuß. Das klassische **berta**, das neue **bertaplus** und die Blackberry-Version **bertaplus** Mobile Solution setzen alle auf der identischen Anwendungslogik auf. Auch hinter der Blackberry-Oberfläche

### Kunde und Problem:

Mobile ERP-Anbindung für Vertriebaußendienst bei Weicon GmbH & Co. KG, Münster

### Lösung:

Cache Server Pages (CSP) von InterSystems

### Dienstleister:

globalerp.de gmbh, Hamburg

### Ausstattung und Equipment:

25 Blackberry-Geräte

### Implementierungszeitraum:

innerhalb von 4 Wochen

### Vorteile:

Beschleunigung der Vertriebsprozesse, zufriedenen Kunden und besseren Service

sorgt somit eine ausgeklügelte Berechtigungsverwaltung dafür, dass jeder Vertreter nur Zugriff auf die Daten seiner Kunden und Mandanten erhält, die für ihn freigeschaltet sind.

Außerdem stehen den Nutzern dadurch trotz der minimalistischen Bedienung alle bekannten Funktionen zur Verfügung. »Statt bloßer Listen erhalten sie eine interaktive Anwendung«, erläutert Pollmann. »Wenn irgendwo eine Rechnungsnummer auftaucht, muss man sie nur anklicken und hat sofort alle Details im Blick.« Als angenehmen Nebeneffekt sieht er, dass keine spezielle Software auf dem Handy installiert werden muss und keine Daten darauf gespeichert sind. Selbst wenn ein Gerät einmal abhanden kommt, können so keine vertraulichen Kundendaten in falsche Hände gelangen.

### Vor Ort am Ball

Einen durchgeführten Test der neuen Blackberry-Anwendung im Vertriebsinnendienst nutzte das Team um Pollmann und Preuß, um die Oberfläche weiter zu verfeinern und einige Fehler zu beheben. So hatte die Software bereits ihre Reifephase durchlaufen, als die ersten Außendienstler ihre Geräte er-

hielten. Von der Anzeige des Stammblasses über offene Aufträge und Warengruppenumsätze bis hin zu Rechnungen und Zahlungseingängen blieb aus ihrer Sicht unterwegs kein Informationsbedarf mehr offen. »Nach und nach hat sich der Blackberry sogar im Kundengespräch etabliert, etwa um Lieferzeiten oder kundenspezifische Preise abzurufen«, berichtet Pollmann. »Im Vergleich zu einem Notebook ist das Gerät wesentlich schneller einsatzbereit und stört den direkten Kundenkontakt kaum.«

Schließlich wurden alle 25 Außendienstmitarbeiter mit der neuen Blackberry-Generation ausgerüstet. Mittlerweile kommen die Geräte auch in der Geschäftsleitung und im Einkaufs-Außendienst zum Einsatz.

Seit die von Anfang an mehrsprachig ausgelegte Anwendung auch in englischer Übersetzung zur Verfügung steht, sind sogar sechs Mitarbeiter in der neuen Niederlassung in Dubai angebunden.

„Statt mit Katalog und langen Listen unterm Arm begeben sich die Vertriebsmitarbeiter von Weicon nur noch mit einem Blackberry in der Tasche auf den Weg zum Kunden. (Dr. Andreas Tergler)“



InterSystems  
**DEEPSEE™**

InterSystems Caché ist eine eingetragene Marke der InterSystems Corporation. Andere Produktnamen sind Marken ihrer jeweiligen Eigentümer. Copyright © 2010 InterSystems Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

globalerp.de gmbh  
Wendenstraße 1 a  
20097 Hamburg

+49 (0) 40 320 17 200 / 220

info@globalerp.de  
www.globalerp.de