

ClickSoftware und Sybase steigern Mobilität im Dienstleistungssektor

Mobility Suite ergänzt mobile Anwendungen

ClickSoftware, Marktführer im Bereich automatisierter Software-Lösungen für das Management mobiler Außendienstmitarbeiter und Optimierungslösungen für Service-Organisationen, hat angekündigt, dass die Mobility Suite zukünftig auf den Kernkomponenten der mobilen Anwendungsplattform von Sybase laufen wird.

Zum Jahresende 2010 ergänzte die Lösung von ClickSoftware sowohl SQL Anywhere, das Datenbankmanagement- und Datensynchronisationssystem für mobile Umgebungen, als auch Afaria, die Management- und Sicherheitslösung

für mobile Endgeräte. Seit 2004 entwickelt ClickSoftware im Bereich Enterprise Mobility flexible Business Layer, die auf bestehende mobile Infrastrukturplattformen führender Hersteller wie Sybase aufsetzen, um das mobile Arbeiten zu erleichtern. Kunden können die

ClickSoftware-Anwendungen standardmäßig auf der mobilen Infrastruktur ihres jeweiligen Unternehmens nutzen. „Mit unserer Strategie für mobile Business-Lösungen verfolgen wir seit jeher das Ziel, Geschäftsanwendungen für führende mobile Unternehmensplatt-

E-3 Interview mit Jörg Seeger, Director Central & Eastern Europe von ClickSoftware über mobile Personaleinsatzplanung



E-3: Wofür benötigen Unternehmen eine mobile Personal- und Serviceplanungs-Software?

Jörg Seeger: Eine Personaleinsatzplanungs-Software im Außen- und Innendienst ist sinnvoll, wenn Unternehmen

eine optimale Anzahl an Mitarbeitern mit passender Qualifikation zur richtigen Zeit am richtigen Ort verfügbar haben müssen – unter Einhaltung von Unternehmens- und gesetzlichen Vorgaben sowie Dienstgütevereinbarungen. Dazu muss man wissen, welche Mitarbeiter

einsatzbereit sind, wie sie ausgerüstet und wie weit sie vom Auftragsort entfernt sind. Eine Lösung zur Prognose des kurz-, mittel- und langfristig benötigten Personalbedarfs unterstützt bei der Erstellung von Personaleinsatzplänen und eine Analysesoftware ermöglicht es, Berichte zur Überwachung der Serviceperformance zu generieren.

E-3: Inwieweit spielt dabei der Einsatz von SAP eine Rolle?

Seeger: Durch die Partnerschaft von ClickSoftware mit SAP/Sybase können wir Mobility-Lösungen auf Basis der Sybase Unwired Platform (SUP) anbieten. Unsere Software ergänzt neben SQL Anywhere, das Datenbankmanagementsystem für mobile Umgebungen, auch Afaria als Managementsoftware für Mobilgeräte. Die Service Optimization Suite von ClickSoftware, die SAP als SAP Workforce Scheduling & Optimization by ClickSoftware vertreibt, beinhaltet damit die mobile Unternehmensapplikation von ClickSoftware.

E-3: Wie wichtig ist Mobilität für SAP-Kunden und welche Perspektiven gibt es?

formen zu entwickeln“, erklärt Moshe BenBassat, CEO bei ClickSoftware. „Die kürzliche Übernahme von Sybase durch SAP bestätigt uns in dieser Strategie. Wir haben nun die Möglichkeit, unsere Marktführerschaft noch weiter auszubauen. Im Rahmen unserer Partnerschaft mit SAP können wir die Sybase-Plattform sinnvoll nutzen und ideale Lösungen für den mobilen Dienstleistungssektor entwickeln“, so BenBassat weiter. „Durch die Implementierung der mobilen Anwendungen von ClickSoftware in Komponenten der mobilen Anwendungsplattform von Sybase profitiert der Dienstleistungssektor von einem integrierten Angebot zweier Marktführer: von der bewährten mobilen Sybase Infrastruktur und den zuverlässigen mobilen Anwendungen von ClickSoftware“, sagt Terry Stepien, President von Sybase iAnywhere. „Durch diese Partnerschaft erhalten die Kunden von ClickSoftware hoch produktive, mobile Geschäftslösungen. Wir freuen uns bereits jetzt darauf, diese Partnerschaft in den nächsten Jahren noch zu erweitern.“

Zusätzlich zu den mobilen Service-Anwendungen stellt das ClickSoftware Mobility Studio eine komplementäre Entwicklerplattform zur Verfügung, die Wizards für die schnelle Definition von

Geschäftsprozessen und Arbeitsabläufen ohne Programmierung bietet. Die Lösung hält zudem Tools bereit, um Benutzeroberflächen zu erstellen, die geräteunabhängig sind. Der Anwender kann je nach Bedarf das passende Endgerät auswählen und auch problemlos zwischen verschiedenen Geräten wechseln. Durch diese Entwicklungsplattform und die Konfigurationswerkzeuge können sowohl ClickSoftware als auch die Partner schnell mobile Applikationen erstellen und die Verfügbarkeit der SAP- und ClickSoftware-Geschäftsprozesse für Außendienstmitarbeiter verbessern. Die ClickSoftware Mobility Suite hilft somit bisherige Grenzen zwischen dem Back-Office, den Außendienstmitarbeitern und den Kunden zu überwinden. Zusätzlich zu den Kernfunktionen für den Außendienst wie Schicht-Management, Einteilung der Teammitglieder sowie mobile Terminplanung und -vereinbarung umfasst die Mobility Suite von ClickSoftware Funktionen, die auch das mobile Asset Management, Zeitpläne, Reisekosten sowie die Gehaltsabrechnung in SAP ECC6, CRM und HCM unterstützen. Damit haben SAP-Kunden die Möglichkeit, ihre ClickSoftware Serviceoptimierungsprozesse auch mobil im Außendienst zu nutzen.

www.clicksoftware.de

Seeger: Mobility-Lösungen haben sich vielerorts als De-facto-Standard etabliert. Die Akquisition von Sybase als Weltmarktführer für mobile Unternehmenslösungen durch SAP zeigt, wie wichtig es ist, Business-Software ins Feld zu bringen und den technischen Außendienst über Mobilgeräte zu integrieren. ClickSoftware entwickelt flexible Business Layer für Mobility-Infrastruktur-Plattformen. Auf Basis der Mobility Roadmap von SAP kann ClickSoftware unter Verwendung des PI Adapters in SAP EAM und CRM integriert werden. So können SAP-Kunden ClickMobile auf ihrer Standard-Mobility-Infrastruktur betreiben und erhalten mit ClickMobile und SUP eine Applikation zur orts-, zeit- und geräteunabhängigen Kommunikation mit Außen- und Innendienst.

E-3: Was sollte man bei der Implementierung einer mobilen Personal- und Serviceplanungs-Software beachten?

Seeger: Workforce Management-Software beinhaltet verschiedene Komponenten. Bei der Auswahl von Software und Endgeräten sollte man deshalb neben dem aktuellen Bedarf und dem Servicemodell eines Unternehmens zudem zukünftige Anforderungen berücksichtigen, um auch in

Zukunft flexibel zu sein. Die Akzeptanz einer Software ist am größten, wenn Servicemitarbeiter an ihrer Auswahl beteiligt sind. Werden Mobility-Projekte in Phasen unterteilt, können Unternehmen Benutzerfeedback auswerten und Testläufe starten, um Fehler zu erkennen und zu beseitigen. Und um mobile Lösungen mit ERP- oder CRM-Systemen zu integrieren, sind Konsistenz und einheitliche Frameworks wichtig.

E-3: Welche Vorteile haben SAP-Kunden vom Einsatz einer solchen Software?

Seeger: Der Vorteil der integrierten Mobility-Lösung von ClickSoftware besteht darin, dass SAP-Kunden eine ganzheitliche Lösung aus einer Hand samt Support und abgestimmtem Releaseplan erhalten. Unternehmen können mobilen Mitarbeitern auftragsrelevante Informationen zur Verfügung stellen und Daten vor Ort direkt und ohne Medienbruch im integrierten Backend-System in Echtzeit erfassen. Außerdem wachsen Effizienz und Produktivität, weil Arbeitsabläufe optimiert und Kunden etwa automatisch bei Verzögerungen informiert werden.

E-3: Vielen Dank für das Gespräch.

Kostenlos & bequem



E-3 Printausgabe

Alles was Sie über die deutschsprachige SAP-Community wissen sollten: Zehnmal pro Jahr erscheint das E-3 Magazin mit jeweils deutlich mehr als 100 Seiten über die SAP-Szene, Partner und allem Wissenswerten rund um ERP, CRM, SCM, BI, GRC, BPM etc. Bestellen Sie Ihr kostenloses Abonnement unter: www.e3abo.info