



SAP-Fachtagung 2008, Berlin

E-Mobility – Mobile Business mit SAP

Thomas Michler

14.2.2008





„Mobile Business“

oder:

„Definitionen sind reine Nervensache“

Mobile Business als **technischer** Begriff:

- die Verwendung von mehr oder weniger modernen Endgeräten wie Handy, PDA, Smartphone, Laptops und deren datentechnische Anbindung z.B. an ein SAP-System

Mobile Business als „**organisatorisch-personeller**“ Begriff

- wenn beispielsweise Aufgaben, die bislang vom „Innendienst“ durchgeführt wurden, nun von den mobilen Beschäftigten erledigt werden



„Geht nicht, gibt´s nicht“ – zumindest, was die organisatorischen Lösungen angeht

Unabhängig von der technischen Komplexität/Ausbaustufe gilt:

- Die eingesetzte/zur Verfügung stehende Technik ist niemals verbunden mit einer bestimmten Lösung für die Prozessgestaltung.
- Spielräume für das Überdenken bestehender Abläufe bleiben bestehen; sie sollten sogar am Anfang eines jeden technischen Projekts stehen.
- Der organisatorische Gestaltungsanspruch verbleibt somit beim Unternehmen – und damit auch in der Beteiligungssphäre der Betriebsräte.

„Mobile Geschäfte“ mit SAP

Derzeit vier „innovative Anwendungen“ (SAP)

1. SAP xApp Mobile Sales (Vertrieb)

- Ein Außendienstmitarbeiter nimmt direkt beim Kunden eine Bestellung in seinem Laptop auf bzw. er bearbeitet vorzugsweise „nach Dienst“ die Kundenkontakte
- Datenübertragung in das SAP-System: sofort bzw. später; online bzw. offline
- Automatischer Abgleich der Daten mit dem zentralen SAP-Datenbestand
- Automatisches Anstoßen von Buchungsvorgängen im SAP-System
- Interaktives Bearbeiten von Vorgängen (Korrekturen vornehmen, weitere Daten eingeben bzw. abrufen)



2. SAP xApp Mobile Service (Service-Techniker)

- Servicetechniker erhalten eine Liste mit auftragspezifischen Daten wie Priorität, Kunde, Tätigkeit usw. auf sein Endgerät (z.B. Laptop) übertragen.
- der Techniker meldet Materialverbrauch, Zeitaufwand usw. zurück an das SAP-System („anytime, anyplace“).
- Automatische Synchronisierung der Daten im SAP-System erzeugt neue Meldungen an den Techniker beispielsweise über Folgeaufträge.
- Weitere interne Vorgänge werden automatisch angestoßen: Buchungen des Lagerbestands, Beschaffung von Ersatzteilen und Versand an den Kunden, Rechnungsstellung



3. SAP xApp Mobile Asset Management (Anlagen-Management)

- Spezialanwendung für die Anlagenwartung und -instandhaltung. Der organisatorisch-technische Ablauf analog zum Service-Modul
- Zusätzlich können mit tragbaren Endgeräten Messungen vorgenommen und Zählerstände abgelesen werden.

4. SAP xApp Mobile Time and Travel

- Beschäftigte können – jederzeit und überall – ihre Geschäftsreisen und Arbeitszeiten verwalten.
- Die Reisekosten werden automatisch in die Spesenabrechnung, die Arbeitszeiten in das Zeiterfassungssystem übernommen.





Auswirkungen von Mobile Business, Gestaltungsfelder für Betriebs- und Personalräte

Arbeitsleistung und Entlohnung

Tendenz zur Arbeitsverdichtung

erweiterte Rufbereitschaft

sofern die Arbeitsergebnisse individuell beeinflussbar sind, könnte ein Entgeltsystem mit zusätzlichen ergebnisorientierten Bestandteilen einen finanziellen Ausgleich für geleistete Mehrarbeit schaffen

Folge:

Arbeitsplatzbeschreibungen

Betriebsvereinbarungen zu Arbeitszeit, Entlohnung (Gesetz- und Tarifvorbehalt!)



Arbeitszeit

Einerseits:

Arbeitszeiten können exakt erfasst werden (manuell oder automatisch)

Andererseits:

Wenn abends noch Berichte geschrieben werden oder auf dem Weg Nachhause noch dienstlich telefoniert wird, wird dies in der „offiziellen“ Arbeitszeitstatistik nicht berücksichtigt.

Eine „unterschwellige“ Rufbereitschaft – beispielsweise das Mobiltelefon auf dem Nachttisch – ist ein weiterer Schritt zur Entgrenzung von Arbeitszeit und Freizeit.

Folge:

- Die mobil Beschäftigten sollten zur Selbststeuerung befähigt werden, um die Regulierung ihrer persönlichen Arbeitszeit in eigener Verantwortung übernehmen zu können.
- Dies stellt auch Anforderungen an die Führungskräfte
- transparente und problemangemessene Vorgaben für die Einhaltung der individuellen Arbeitszeit (Betriebsvereinbarung) schaffen

Gleichbehandlung

Unterschiede in den Zugangsmöglichkeiten zu Datenbeständen können zu Mehrarbeit oder auch zu vergleichsweise geringeren Arbeitsergebnissen für die benachteiligten Beschäftigtengruppen führen.

- Einkommensverluste
- Weniger innerbetriebliche Aufstiegschancen
- mobile Arbeitsplätze dürfen nicht zu „Abstellgleisen“ verkommen



Qualifizierung

- Technische Zusatz-Qualifikation zum Bedienen von SAP-Oberflächen und zusätzlicher fachlicher Qualifikation
- „Online-Kompetenz“: die Fähigkeit, in Kooperationsnetzen selbstgesteuert, teamorientiert, mit klarem Ergebnis- und Zielbezug zu handeln

Folge:

- Der Betriebsrat hat deshalb darauf zu achten, dass in Schulungen eben nicht nur fachlich-technische Inhalte vermittelt werden, sondern insbesondere die „Metakompetenzen“ Selbststeuerung und Teamorientierung ausreichend trainiert werden.

Beteiligung der Beschäftigten an der Mobile Business-Gestaltung

die Beschäftigten sind als die direkt Betroffenen die wichtigsten Experten „in eigener Sache“, z.B.

- beim Modellieren von Workflows
- bei der ergonomischen Gestaltung des mobilen Arbeitsplatzes – vom häusliche Büro-Arbeitsplatz bis hin zur Darstellung von SAP-Listen auf dem Display des Endgeräts (Software-Ergonomie)

nur ein fairer Aushandlungsprozess kann zu einem für das Unternehmen wie auch für die Beschäftigten zufrieden stellenden Gesamtoptimum führen

Folge:

Projektgremien und Arbeitsgruppen so besetzen, dass die Interessengegensätze ausgetragen werden können