

# Das CRM-Auto

Besuchsvorbereitung während der Autofahrt



verwendet werden, um den Termin effizient vorzubereiten.

Auf dem Beifahrersitz oder im Handschuhfach liegt Ihr Mobilgerät (Notebook, PDA) kommuniziert mit dem Navigationssystem und horcht auf Ihre

Kommandos. Bei Bedarf wird

das Mobiltelefon zum Datenaustausch mit Ihrer Firma benutzt.

## Überblick

Das CRM-Auto ist ein Gemeinschaftsprojekt der **PI-Data AG** mit dem **m-Lab des Fraunhofer Instituts** in Stuttgart.

PI-Data hat bereits in mehreren Projekten Kundendaten und Besuchsberichte aus SAP auf Mobilgeräten verfügbar und bearbeitbar gemacht.

Das CRM-Auto zeigt, wie ein Zugriff auf Kundendaten und Besuchsberichte während der Fahrt mit dem Auto möglich wird, ohne dass der Fahrer die Augen von der Straße nehmen muss.

## Die Vision

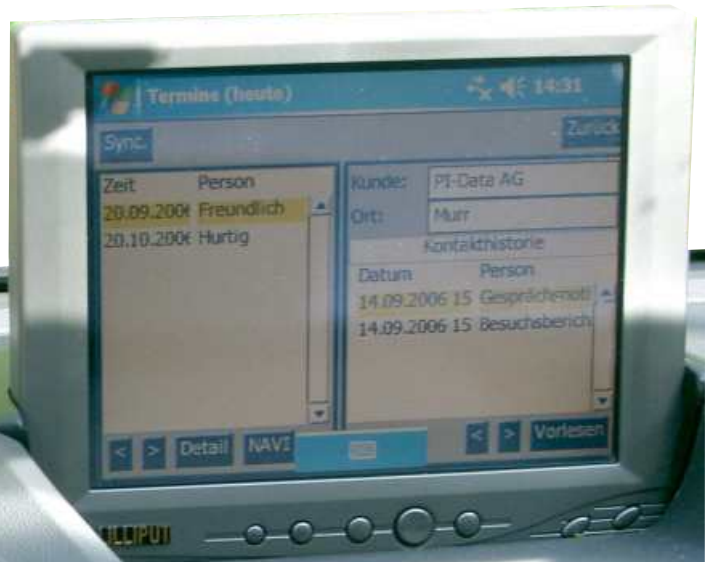
Bestimmt kennen Sie diese Situation: Sie fahren zu zweit zum Kunden. Der Beifahrer kramt in diversen ausgedruckten Unterlagen und liest Aufzeichnungen vergangener Gespräche, auch Internet-Seiten und PDF-Dokumente über den Kunden vor.

Schön wäre es nun, wenn dieser Beifahrer auch dann dabei wäre, wenn Sie alleine unterwegs sind...

Gerade im PKW - etwa bei der Anreise zu einem Geschäftstermin - könnten Informationen aus Unternehmens-Softwaresystemen (z.B. Kundendatenbanken, SAP)

Die mühsame Programmierung des Navigationssystems entfällt, denn Ihr Mobilgerät überträgt die Adresse des Kunden an das Navigationssystem. Auf der Fahrt zum Kunden liest Ihnen das Navigationssystem die letzten Besuchsberichte sowie von ihnen abgelegte Textpassagen aus dem Internet oder sonstigen Dokumenten vor. Per Sprachkommandos "blättern" Sie in Ihren elektronischen Unterlagen.

**Zukunftsmusik? - Weit gefehlt! Diese Vision ist Realität geworden. Wie sich so etwas anfühlt, können Sie im CRM-Auto life erleben.**



## Kontakt

**PI-Data AG**  
Gottlieb-Daimler-Str.35  
71711 Murr

Tel.: +49 (0) 7144 / 88 21 88  
Fax: +49 (0) 7144 / 88 21 89  
E-Mail: [info@pi-data.de](mailto:info@pi-data.de)  
Internet <http://www.pi-data.de>

## Die Realität

Kontaktinformationen aus zentralen IT-Systemen liegen schon heute in unterschiedlichen Mobilgeräten (Handy, PDA, Notebook, ...) vor und werden durch Synchronisation stets aktuell gehalten. Dennoch muss die Adresse des Kunden manuell in das Navigationssystem übertragen werden. Eine Verknüpfung von Navigationssystem und Mobilgerät kann hier zu erheblichen Verbesserungen führen.

Gerade bei Vertriebstätigkeiten sind aktuelle Informationen über den Kunden Grundstein einer dauerhaften Kundenbeziehung.

Nicht zuletzt deshalb haben wir uns im Straßenbild an Vertriebsmitarbeiter gewöhnt, die mit dem Laptop auf dem Beifahrersitz den nächsten Kundentermin vorbereiten. Durch eine geeignete Integration von mobilem Büro und Navigationssystem können die Informationen in einer der Fahrsituation angepassten Interaktionsmodalität präsentiert werden (z.B. per Sprachausgabe).

In unserem CRM-Auto befindet sich eine beispielhafte Implementierung eines solchen

Systems: Ein PDA zeigt über ein externes Display sowohl das Navigationssystem als auch Informationen zu Ihren Terminen und Kunden an und liest Besuchsberichte und sonstige Texte zum Kunden vor. Über Sprach-Kommandos teilen Sie dem PDA mit, was Sie sehen und hören wollen.

Über Ihr Mobiltelefon verbindet sich der PDA mit Ihrer Firma und versorgt sie mit aktuellsten Informationen aus dem Innendienst.

## Die Story

Der Auslöser für dieses Projekt war ein Vortrag auf dem Forum "CRM-Systeme in produzierenden Unternehmen" im März 2004. Dort stellte Herr Dr. Ritz vom Fraunhofer Institut Stuttgart eine Vision vor, wie CRM in Zukunft aussehen könnte.

In einer dadurch los getretenen Diskussion kamen wir zu dem Schluss, dass diese Vision unter technischen Gesichtspunkten durchaus mit heutigen Mitteln realisierbar ist.



Nach ersten Gesprächen mit Automobil- und Navigationssystem-Herstellern ist die Vision in so greifbare Nähe gerückt, dass wir uns Anfang 2005 zu einer prototypischen Implementierung auf Basis eines Notebooks entschlossen haben.

Mitte 2006 entstand dann die produktiv einsetzbare Lösung auf Basis eines PDAs ergänzt um einen ins Fahrzeug eingebauten Bildschirm (siehe Fotos).

## Die Technik

Der eingesetzte PDA verfügt über eine externe VGA-Schnittstelle, an die sich ein normaler Monitor anschließen lässt. Die Firma HiFi Keller in Murr hat uns einen entsprechenden Bildschirm in das CRM-Auto eingebaut.

Grundlage des mobilen Büros ist das Framework für mobile Software-Lösungen von PI-Data. Dieses wurde um Komponenten zur Integration von Navigation sowie Sprachsynthese (Vorlesen) und Spracherkennung erweitert.

Die Navigationssoftware stammt von Navigon, die Sprachsynthese von TMND und die Spracherkennung von Microsoft.

Die Software läuft auf einem PDA. Alternativ kann auch ein Notebook oder Tablet-PC eingesetzt werden.