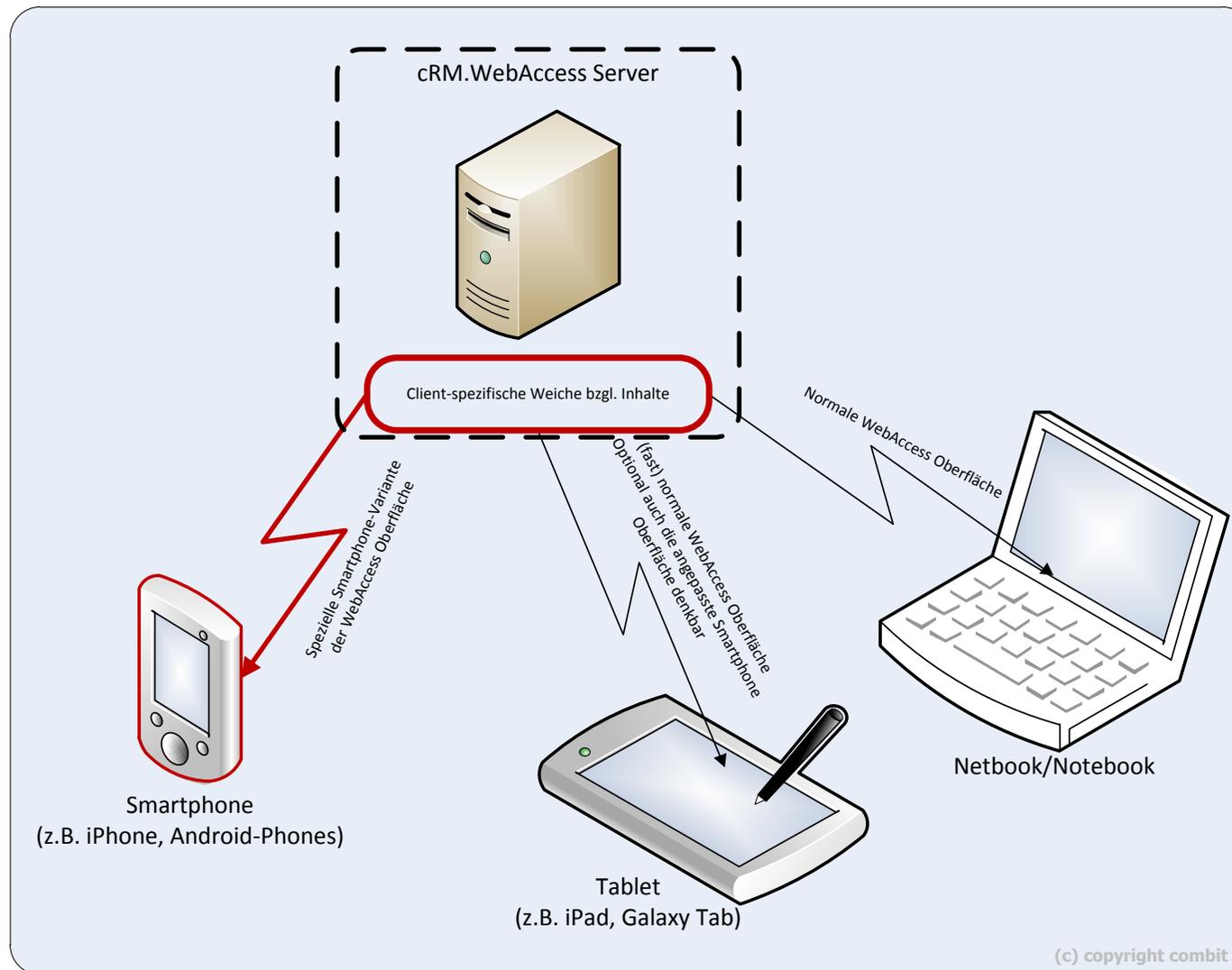


combit Relationship Manager 6

cRM goes mobile



Konzept



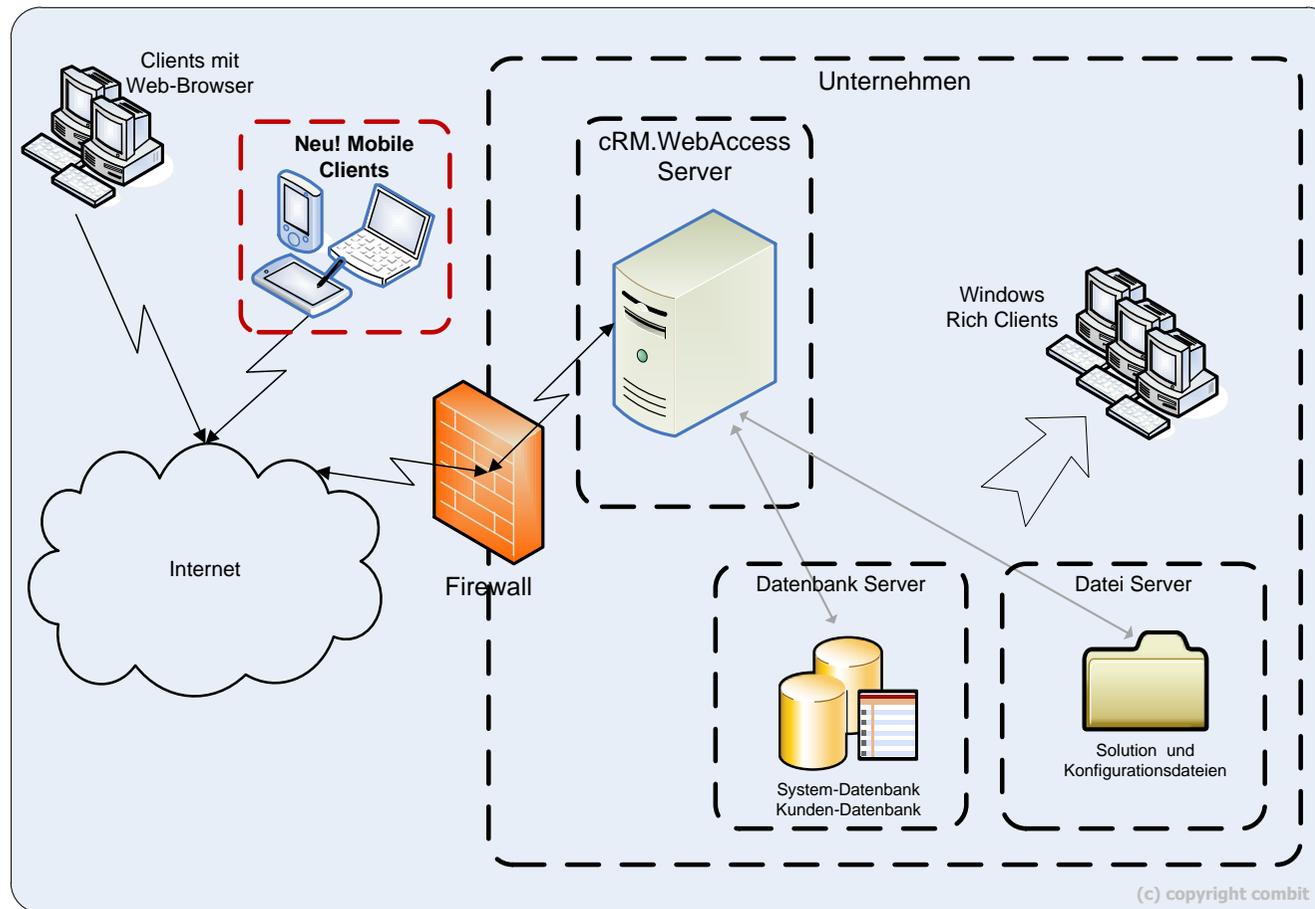
Der mobile Zugriff auf die cRM Solution erfolgt über den cRM.WebAccess Server, eine Internetverbindung ist daher erforderlich. Hierbei wird mobilen Endgeräten wie Smartphones eine spezielle Anwendungsoberfläche (die sog. "WebApp") zur Verfügung gestellt.

Auf dem mobilen Gerät wird dabei lokal keine Anwendung installiert. Dies hat den Vorteil, dass hinsichtlich der mobilen Endgeräte sowohl ein unternehmensweiter Installationsprozess als auch der Verteilungsprozess etwaiger Updates komplett entfällt.

Auf dem mobilen Gerät werden lokal keine Kundendatensätze und Adresdaten gespeichert. Die Daten¹ sind also nicht "offline" verfügbar. Dadurch bleiben die Kundendaten auch bei einem Verlust des Gerätes im Unternehmen geschützt. Außerdem stehen so zu jedem Zeitpunkt unternehmensweit sofort die aktuellen Daten zur Verfügung. Ein Abgleich mit möglicherweise aufwändiger Konfliktnachbearbeitung entfällt.

¹ Ausnahme: explizit abgerufene Dokumente verbleiben im Download-Bereich des Gerätes, dargestellte Bilder liegen ggf. im lokalen Browser-Cache des Gerätes, bis dieser gelöscht wird.

Architektur



Über eine SSL Verbindung kann die Anwendung vollkommen geschützt mit dem Server kommunizieren, die Daten werden dann verschlüsselt übermittelt.

Der Datenbankserver muss bei dieser Systemarchitektur nicht dem Internet "offengelegt" werden, dieser liegt weiterhin geschützt im Unternehmensnetzwerk.

Als Serverseitige Technologie kommt der Microsoft Internet Information Service (IIS) zum Einsatz. Durch seine dezidierte Verwaltung von Anwendungspools, Load-Balancing Möglichkeiten u.v.m. bietet er das Rückgrat für eine skalierbare mobile Unternehmenslösung.

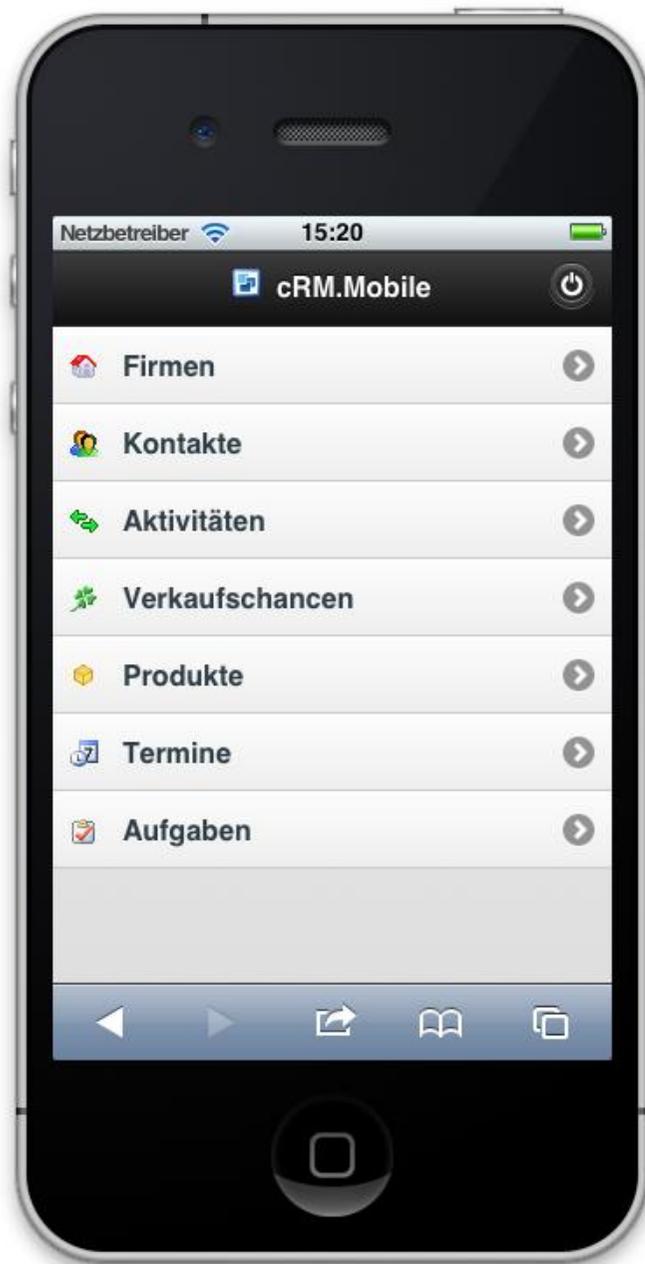
Die cRM.Mobile Anwendung (iPhone)



Die mobile Anwendung kann als Icon direkt auf dem "Home"-Bildschirm des Smartphones abgelegt werden. So steht sie direkt mit nur einem "Tap" (Tippen mit einem Finger auf den Bildschirm) zur Verfügung.

Anschließend erfolgt die Benutzer-Anmeldung. Hierbei greift die normale cRM-Benutzerverwaltung mit allen eingestellten Rechten. Das heißt, wenn ein Benutzer auf bestimmte Ansichten, Datensätze oder Felder nur eingeschränkte oder gar keine Rechte besitzt, dann reflektiert sich dies auch automatisch in der mobilen Anwendung.

Im Anmelde-Dialog kann frei zwischen dem klassischen WebAccess und der mobilen Version umgeschaltet werden.



In der Navigationsübersicht stehen alle Ansichten zur Verfügung, die für die mobile Anwendung der Solution bereitgestellt wurden. Dies umfasst auch die cRM Termin- und Aufgabenverwaltung.

Über das "Ausschalten"-Symbol in der Titelleiste meldet man sich explizit ab.

An anderen Stellen der mobilen Anwendung werden in der Titelleiste auch andere Symbole dargestellt.



Der "Zurück"-Pfeil navigiert zur jeweils vorherigen Seite.

Das "+"-Symbol legt einen neuen Datensatz an.

Das "Haus"-Symbol wechselt zur Navigationsübersicht.



In der Listenansicht werden die dem aktuellen Kontext entsprechenden Datensätze als Übersichtsliste angezeigt.

Der aktuelle Kontext kann entweder eine Liste aller Datensätze einer Ansicht oder eine Auswahl von Datensätzen sein, die zu einer konkreten Relation gehören, wie bspw. alle Ansprechpartner der Firma 'Luna Aventuras'.

Über die "+" Schaltfläche kann ein neuer Datensatz im aktuellen Kontext erfasst werden.

Über das Suchfeld können Datensätze per Volltext-Suche gefunden werden. Es wird dabei in allen Ansichten-Feldern gesucht, die für die mobile Anwendung (entweder für die Übersichtsliste oder die Detailansicht) ausgewählt wurden.



In der Detailansicht können alle relevanten Daten übersichtlich eingesehen werden.

Kommunikationsfelder sind dabei mit entsprechenden Links verknüpft, welche durch bloßes Antippen Aktionen wie "Anrufen", oder "eMail senden" auslösen.

Diese und andere Aktionen können außerdem auch über die Symbolleiste initiiert werden.



Dies betrifft auch das Senden von eMails oder SMS-Nachrichten.



In der Detailansicht stehen auch die relationalen Beziehungen zwischen Ansichten zur Verfügung. So kann beispielsweise von einer Firma direkt zu den Ansprechpartnern und von dort dann zu den Aktivitäten oder Verkaufschancen navigiert werden.



In der Detailansicht werden auch Symbole, eingebettete Grafiken, sowie eingebettete Dokumente und Dateiverweise unterstützt.



Dokumente können direkt angezeigt werden, wenn das mobile Gerät den Dokumententyp verarbeiten kann (ggf. über eine installierte Anwendung).



Über das Menü kann ein Datensatz auch in der mobilen Anwendung bearbeitet, gelöscht oder neu erfasst werden.



Abhängig vom mobilen Gerät gibt es dabei für den Anwender eine feldtyp-spezifische Eingabeunterstützung.



In der Termin-Ansicht werden zu einem bestimmten Tag alle Termine für den aktuellen Benutzer inkl. Serientermin-Ereignisse angezeigt.

Eine Erinnerungsfunktion und eine Bearbeitungsmöglichkeit gibt es derzeit noch nicht.



In der Aufgaben-Ansicht werden alle am gewählten Tag (über)fälligen, noch unerledigten Aufgaben für den aktuellen Benutzer angezeigt.

Eine Erinnerungsfunktion und eine Bearbeitungsmöglichkeit gibt es derzeit noch nicht.

Impressionen der Anwendung auf einem Android Smartphone

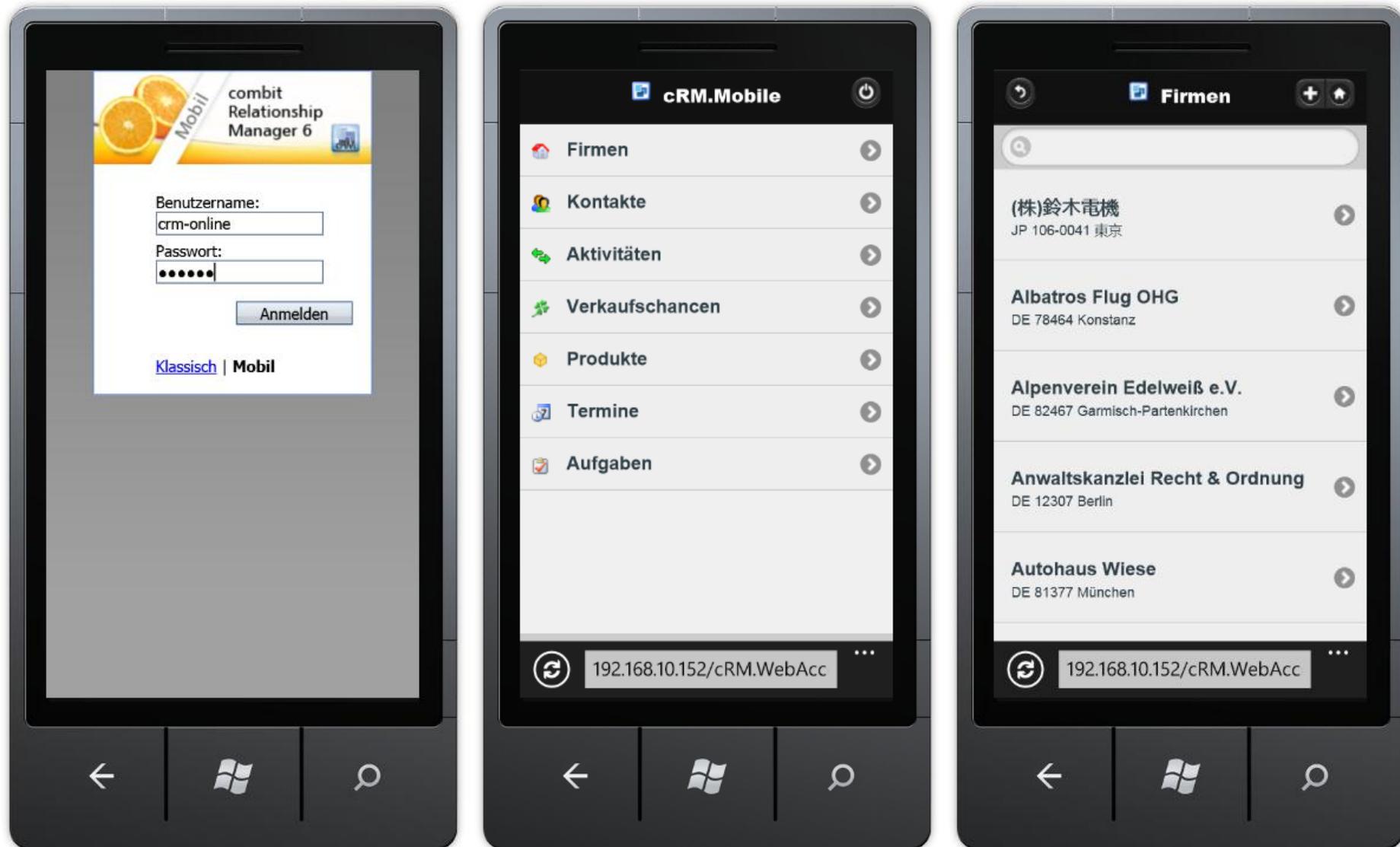


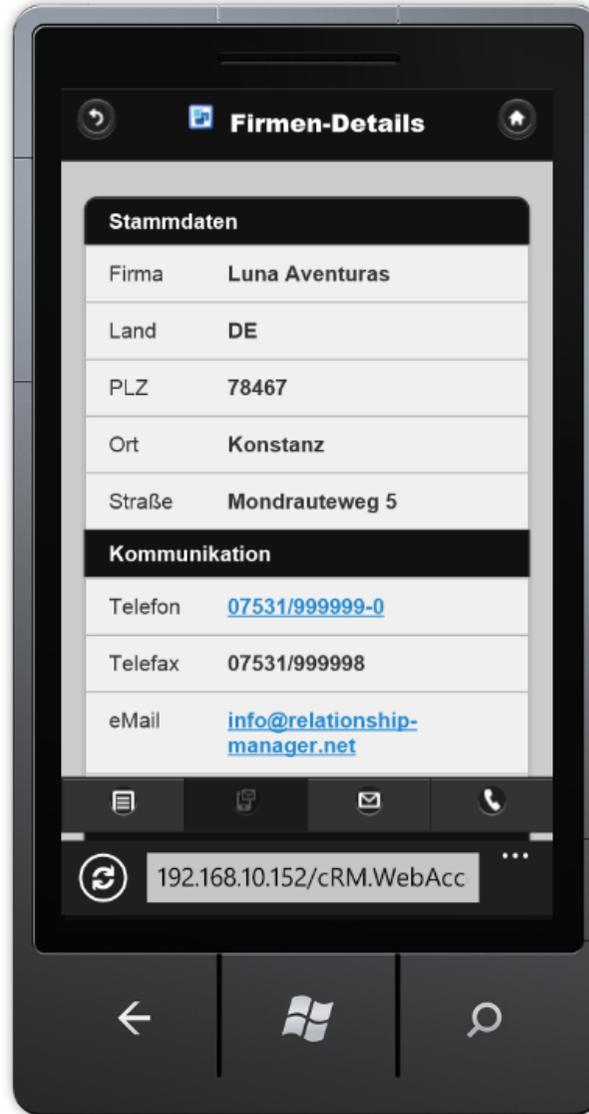
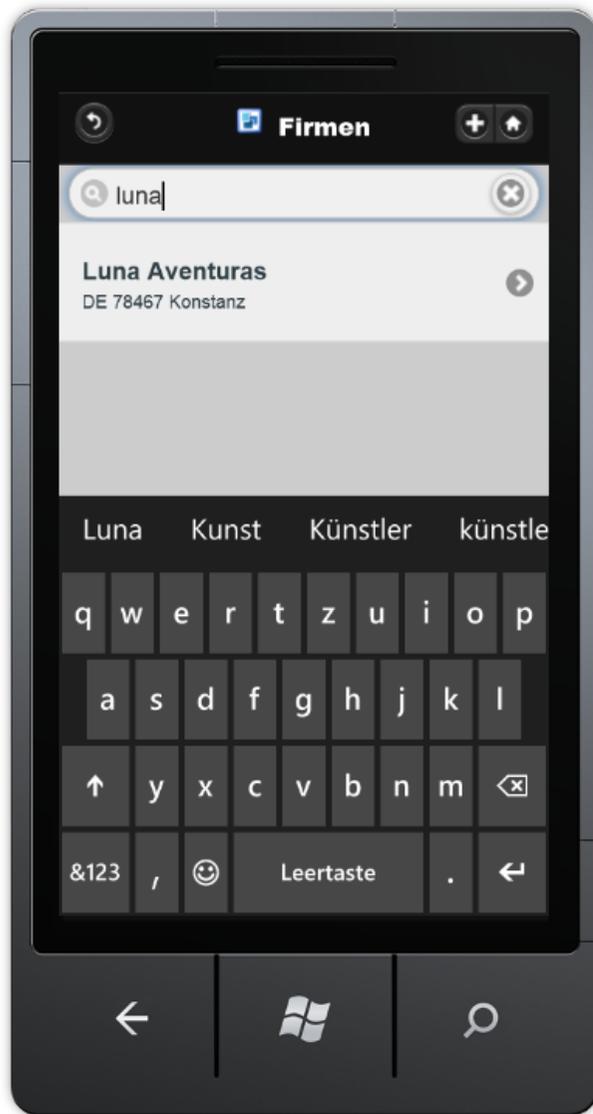


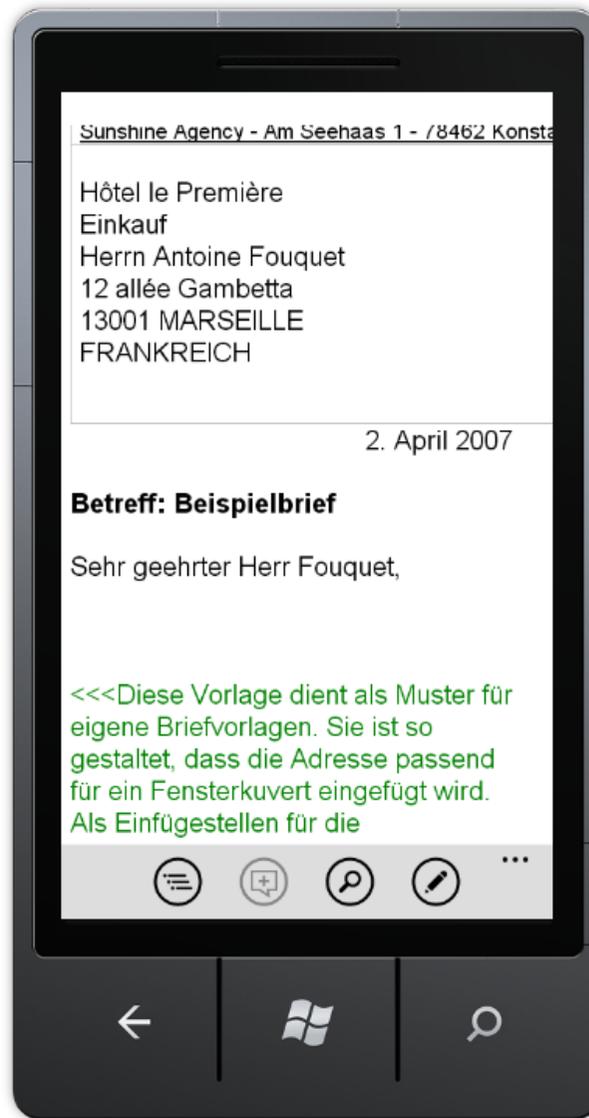
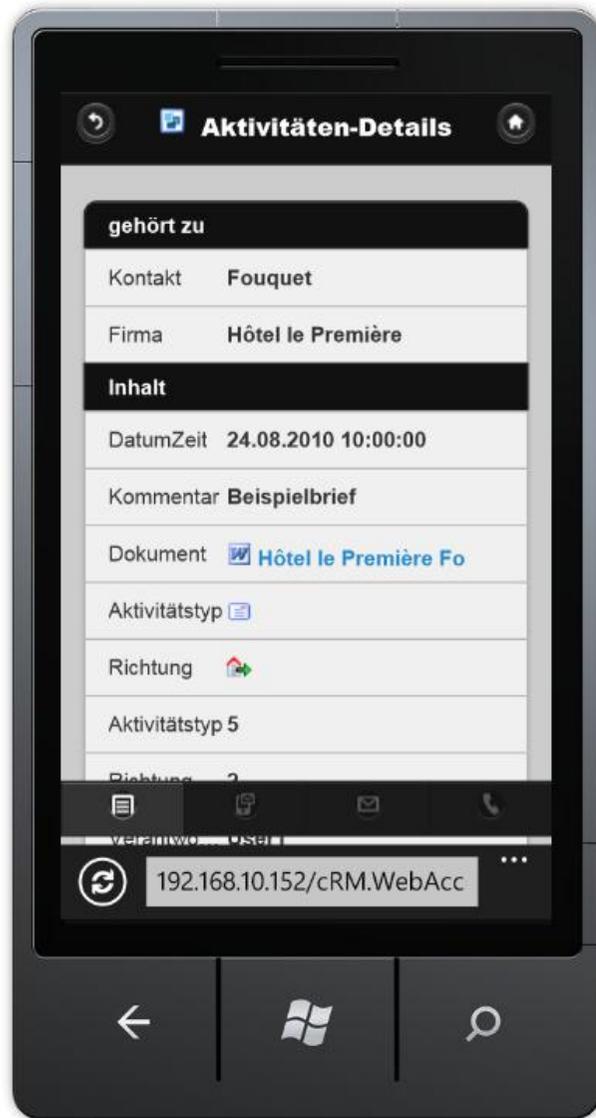




Impressionen der Anwendung auf einem Windows Phone





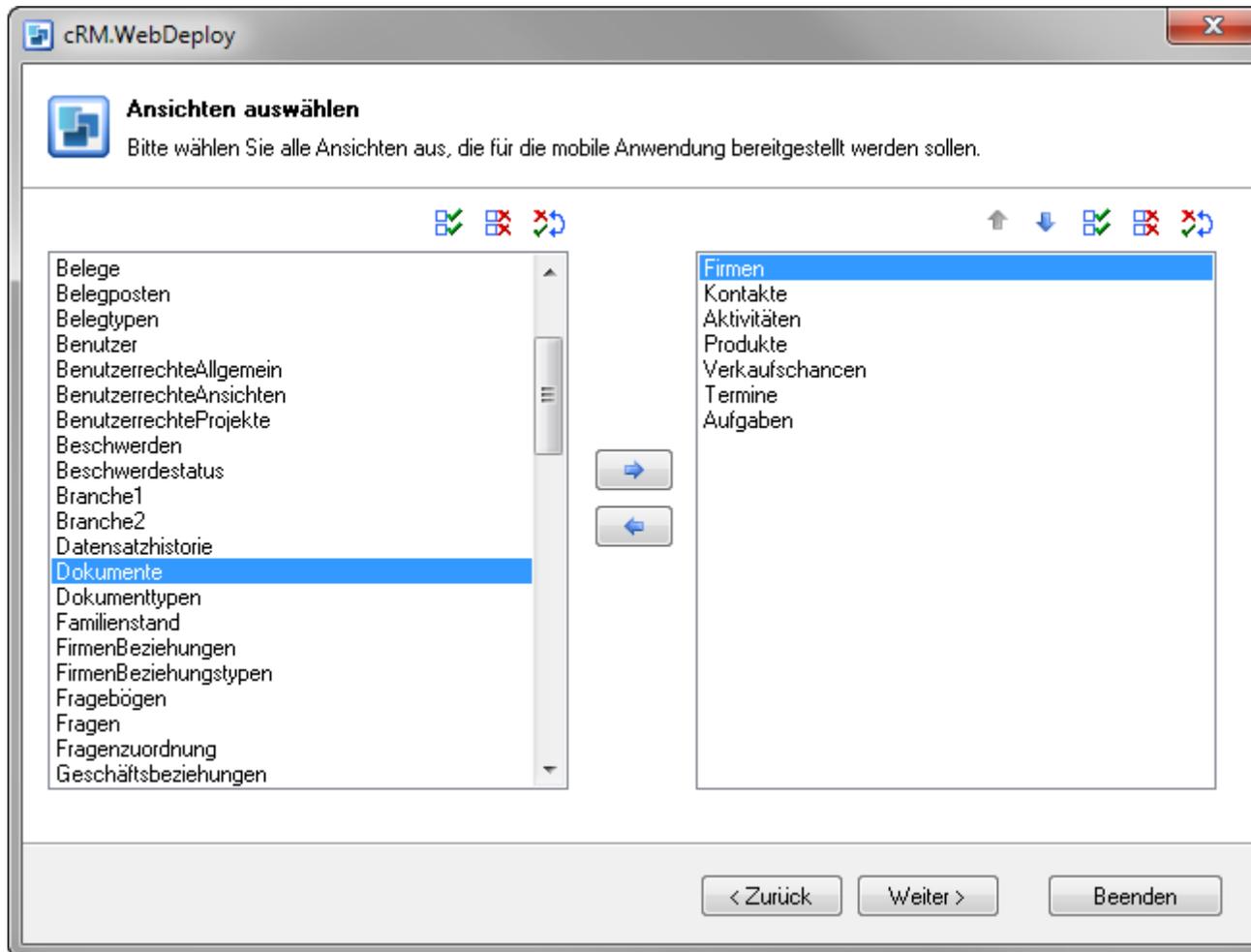


Impressionen der Anwendung auf einem Blackberry





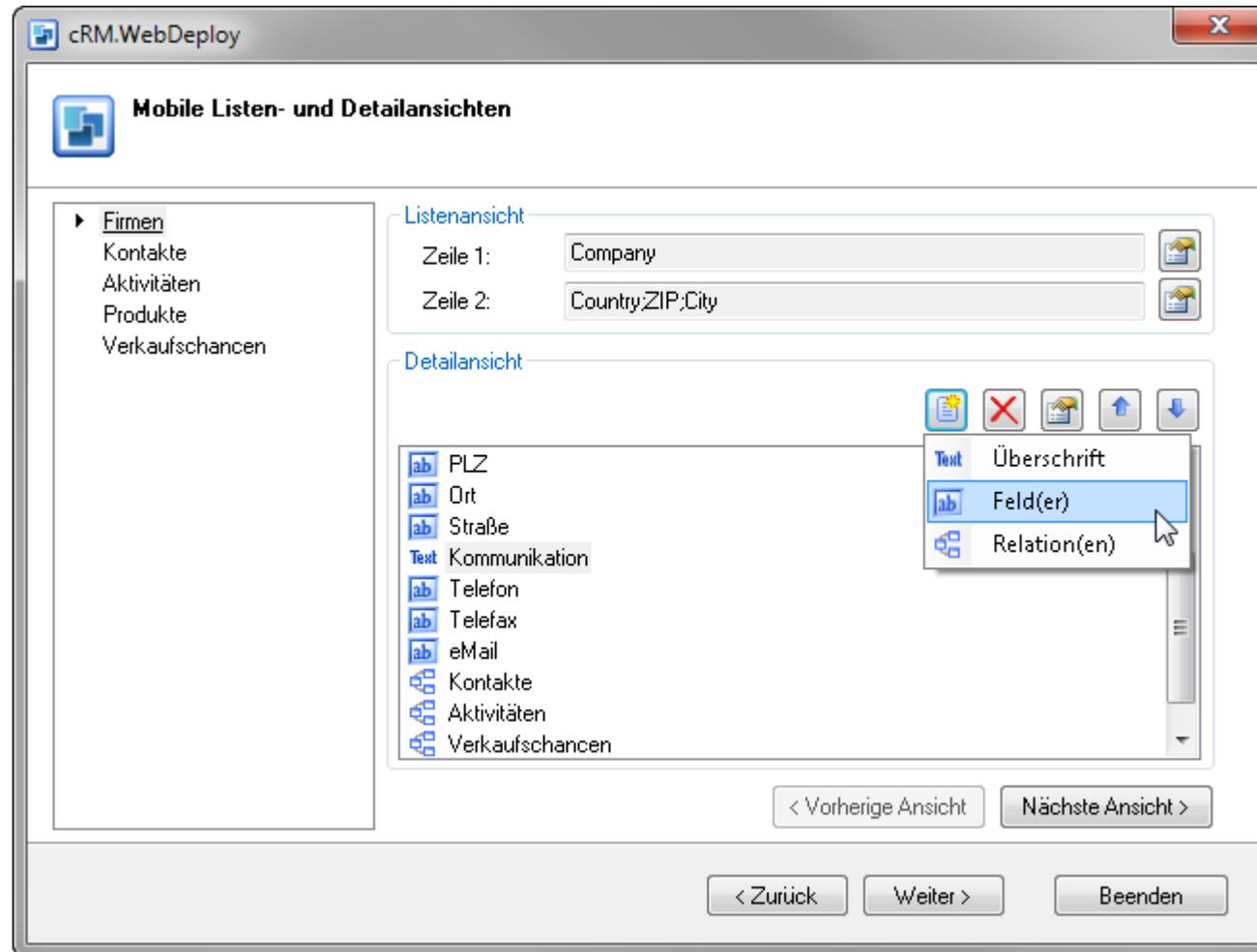
Hinter den Kulissen: Die mobile Anwendung konfigurieren



Über 'Projekt > Für WebAccess bereitstellen' gelangt man in einen Assistenten (sog. Web-Deploy-Tool), in welchem man seine mobile Anwendung basierend auf der eigenen Solution komfortabel einrichten kann.

Hier kann eine Auswahl getroffen werden, welche Ansichten für die Navigationsübersicht der mobilen Anwendung überhaupt zur Verfügung stehen sollen. Zusätzlich können auch die Termine und Aufgaben des cRM verfügbar gemacht werden.

Für jede Ansicht, welche entweder direkt in der Navigationsübersicht, oder indirekt über eine relationale Verknüpfung, für die mobile Anwendung bereitgestellt wird, kann nun das "mobile Erscheinungsbild" festgelegt werden.



Für die Darstellung der Listenansicht können die Inhalte zweier Zeilen mit Feldern gefüllt werden.

Für die Detailansicht können Überschriften, Felder und Relationen dargestellt werden. Die Anzeigenamen können dabei frei bearbeitet werden. Leere Felder werden in der Detailansicht automatisch unterdrückt. Eine Überschrift wird in der Detailansicht jeweils ebenfalls nur dargestellt, wenn anschließend noch andere Inhalte des betreffenden Datensatzes dargestellt werden.

Die Konfiguration kann abgespeichert und dadurch zu einem späteren Zeitpunkt wieder verwendet werden. Für die mitgelieferten combit Solutions werden bereits vorkonfigurierte Einstellungen mitgeliefert werden.

Verfügbarkeit

cRM.Mobile wird mit dem Servicepack 6.006 (und folgenden) allen Professional- und Enterprise-Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt. Die Installation der Webserver-seitigen Funktionalität erfolgt im Rahmen des cRM.WebAccess Setups bzw. cRM.WebAccess Servicepacks.

Die vorkonfigurierten WebDeploy-Pakete für die combit Solutions werden über den Knowledgebase-Artikel [KBAD0001242](#) zum Download bereitgestellt werden.

Aller Voraussicht nach wird das Servicepack und o.a. Knowledgebase Artikel im Laufe der KW6/2012 freigegeben werden.

Unterstützte Smartphones (Stand 02/2012)

- Apple iPhone und iPad mit iOS 5
- Android Smartphones und Tablets ab Android Version 2.3.3
- Windows Phone 7.1 und 7.5 (getestet mit Windows Phone Emulator)
- Blackberry mit OS7 (getestet mit BlackBerry Smartphone Simulator 4.0.0.143)

Testen Sie cRM.Mobile kostenlos mit Ihrem Smartphone unter <http://www.combit.net/go?1595>



Hinweis: combit macht keine Angaben zu einer bestimmten Eignung obiger Informationen. Irrtümer und Fehler bleiben ausdrücklich vorbehalten, die Angaben erfolgen ohne Gewähr und enthalten keine Zusicherung. Die Informationen können z.T. auch ein Versuch sein, Ihnen bei einer Aufgabenstellung zu helfen, selbst wenn das Produkt eigentlich nicht für diesen speziellen Zweck vorgesehen wurde. Die Angaben stellen nur Beschreibungen dar und enthalten keine Garantie der Beschaffenheit der Produkte. Bei evtl. angegebenen Fremdproduktversionen kann es verschiedene, funktionell abweichende Releases geben. In Abhängigkeit des gewählten Datenbanksystems kann es funktionelle Abweichungen geben. Alle genannten Produkte, Produktbezeichnungen sowie Logos sind Marken, eingetragene Warenzeichen oder Eigentum der jeweiligen Hersteller.