

# Как мобильные технологии изменяют предприятия

Передовые компании используют мобильные технологии во всех аспектах своей деятельности, чтобы работники, поставщики и клиенты имели доступ к нужной информации в любое время и в любом месте.

**БУМ** продаж смартфонов и планшетов породил технологический переход от Mobile 1.0 к Mobile 2.0.

Пик волны Mobile 1.0 пришелся на конец 2008 года, когда впервые ноутбуки превосходили по продажам настольные компьютеры. Компании давно начали вооружать ноутбуками своих «путешественников» — торговых представителей, обслуживающий персонал, часто путешествующих руководителей. Это давало им доступ к складским запасам, документации и базам данных. Простые антенны беспроводного доступа, а за ними и встроенные Wi-Fi приемники в сочетании с виртуальными частными сетями сделали подключение простым и надежным где угодно и когда угодно.

Затем пришло осознание, что вооружение еще большего числа работников ноутбуками взамен настольных компьютеров улучшает производительность даже в офисе. Работники теперь могли проводить совещания в конференц-залах, в офисах партнеров и поставщиков, в аэропортах и на вокзалах - куда бы ни забросила их рабочая необходимость.

И история вот-вот повторится. По прогнозу Forrester Research, в 2015 году планшеты превзойдут по продажам ноутбуки. И если Mobile 1.0 означал передачу корпоративных данных на мобильные устройства, то Mobile 2.0 принесет с собой инновации и трансформацию. «Все началось с беспроводных данных, - говорит независимый аналитик отраслевых технологий Джеф Каган, специализирующийся на мобильных технологиях. Мы на пороге перелома в восприятии новых устройств. Когда они только появились, они были «крутыми» и доставляли развлечение. А сейчас это наш способ связи и работы».

Этот эволюционный процесс означает не просто мобильность; он означает, что мобильные устройства будут работать в полной гармонии с корпоративными системами. IT-отрасль находится на пороге создания фантастической новой инфраструктуры, в которой портативное устройство способно выполнять множество приложений и обрабатывать огромный массив данных в режиме оффлайн, имея при этом возможность обращаться к гигантским базам данных, используя корпоративные приложения из любой точки мира.

По данным проведенного IDG Research Services в феврале 2012 года исследования, росту спроса на мобильный доступ к корпоративным приложениям способствуют три фактора: спрос со стороны руководителей, все более мобильные сотрудники и потребительский спрос на информацию и развлечения в реальном времени. [Рис. 1](#)

Рис. 1

## Что движет инвестициями в мобильный сектор?

НАСКОЛЬКО ВАЖНЫ СЛЕДУЮЩИЕ ТЕНДЕНЦИИ В КАЧЕСТВЕ ДВИЖУЩИХ ФАКТОРОВ ДЛЯ ИНВЕСТИЦИЙ В МОБИЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И УСЛУГИ В ВАШЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ?

Руководители должны оценивать критическую деловую информацию

**54%**

Работники становятся все более виртуальными и мобильными

**51%**

Работники и/или клиенты все чаще требуют информацию в реальном времени

**49%**

n=140

Источник: IDG Research Services, 2012

Эти факторы приводят к расширению границ компьютерной техники - теперь важно не только, где обрабатывается информация, но и каким образом можно ее обрабатывать. Появление облачных систем значительно расширяет эти границы, принося с собой новые приложения, гибкость и производительность. И даже компании, отвергающие общественные или частные облачные системы, предоставляют доступ к корпоративным приложениям с мобильных устройств.

И некоторые их отделы уже пожинают плоды этого роста. По данным исследования IDG, более половины респондентов применяют отраслевые мобильные приложения, а половина используют мобильные приложения своих отделов - финансового, кадрового, отдела продаж или службы технического обслуживания. Кроме того, почти половина опрошенных имеет на своих мобильных устройствах инструменты управления, аналитические приложения и предупреждения об изменении ключевых индикаторов производительности. **Рис. 2**

И преимущества мобильного доступа к корпоративным приложениям не исчерпываются работниками. Теперь ими могут воспользоваться и клиенты. В том же исследовании IDG обнаружила, что 40% компаний предоставляют своим клиентам информацию с немедленным доступом через мобильные устройства. Банки и брокерские компании уже давно предоставляют информацию о балансе счета и состоянии сделки. На этом фоне растет и межкорпоративный доступ.

Помимо этого, использование мобильных устройств в социальных сетях предоставляет новые возможности общения для клиентов и новые возможности маркетинга и продаж для компаний. Такое взаимодействие между клиентом и компанией повышает приватность процесса и снижает его стоимость по сравнению с межличностным общением.

Влияние мобильности на бизнес является всеобъемлющим - ни в одном аспекте бизнеса его последствий избежать не удастся. «Мобильность меняет привычные процессы, - говорит Дэрил Скулар, главный инфраструктурный аналитик компании Ovum Research. - Ею

Рис. 2

## Внедренные мобильные приложения

КАКИЕ ТИПЫ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ УСТАНОВЛЕНЫ В ВАШЕЙ КОМПАНИИ?

Отраслевые (характерные только для вашего процесса производства)

58%

Род деятельности (финансы, кадры, компьютерные ресурсы, обслуживание на местах)

52%

Производительность (одобрения, время и затраты)

51%

Аналитика (инструменты управления/ключевые показатели эффективности)

46%

Компания - потребитель (управление лояльностью, социальные сети)

40%

n = 140 респондентов, имеющих отношение к процессу покупки мобильных технологий и услуг

Источник: IDG Research Services, 2012

движет появление все большего количества все более продвинутых устройств; и все они делают обработку данных все быстрее и удобнее». Предприятия внедряют мобильные технологии не только для снижения времени выполнения бизнес-процессов; они предоставляют работникам, партнерам и клиентам постоянно доступную, точную и актуальную информацию для принятия более обоснованных решений.

Многие компании считают влияние мобильного доступа к корпоративным приложениям революционным. Исследование IDG показало, что большинство руководителей, отвечающих за технологии в своих компаниях, считают мобильный доступ революционным или стратегическим решением. **Рис. 3**

Давайте посмотрим на то, как мобильные технологии изменяют ключевые отделы компаний.

**ФИНАНСЫ.** Сущность любого финансового отдела заключается в одобрениях, проверках, балансовых ведомостях и аудиторских проверках — действиях, которые нельзя доверить компьютеру и проводить которые нужно строго по графику. Мобильные технологии позволяют финансовым работникам выполнять свои обязанности гораздо быстрее. Будь то одобрение заказа или решение вопроса о соблюдении нормативных требований, мобильные технологии позволяют предприятию оперативно реагировать на возникающие запросы. Скорость становится особенно важной в «авральные» периоды - в конце квартала или в период принятия бюджета. Чем быстрее поступает отчетность, тем она точнее и тем надежнее принимаемые руководителями на их основании решения. Польза и для финансового отдела, и для линейных менеджеров.

**ПРОДАЖИ.** Для специалистов по продажам также важна актуальность и точность поступающей информации. Продавцы в течение дня и скачивают и загружают информацию, что позволяет поддерживать оперативность, близкую к режиму реального времени, в вопросах складских запасов, заказов, отгрузок как конкретным клиентам, так и по всей цепочке поставок.

Кроме того, использование планшета или смартфона вместо ноутбука позволяет продавцам удалить физические барьеры между ними и покупателями. Ведь продавцу гораздо проще передать клиенту планшет, чтобы показать используемую в товаре функцию или просмотреть смету. Простота «общения» с планшетом добавляет прозрачности процессу продаж.

**КАДРЫ.** Как и в финансовом отделе, значительную часть работы отдела кадров составляют одобрения и организация трудового процесса: график отпусков, найм, обработка заявлений о приеме на работу. Все большее значение приобретает скорость отправки предложений ценным кадрам, чтобы их не успели перехватить другие компании. Мобильные технологии упрощают выполнение этих функций, однако их применение имеет больший потенциал.

Предоставление работникам доступа к информации об их зарплате и льготах снижает необходимость человеческого вмешательства со стороны кадровиков и позволяет работникам просматривать эту информацию из дома или даже в дороге. И, конечно, мобильные устройства радикально изменили бронирование и изменение путешествия — бронирование отеля, аренда машины или авиарейса буквально на ходу делает этот процесс чрезвычайно гибким.

## Совмещение контекстной информации и анализа в режиме реального времени полностью изменит методы ведения бизнеса.

При этом мобильные устройства, особенно планшеты, дают фантастические возможности для обучения и тренинга. Недавнее исследование и отчет IDG Global Solutions по использованию мобильных устройств, в котором приняли участие более 20 000 IT-специалистов, линейных менеджеров и потребителей, выявило, что больше половины из них смотрели относящиеся к работе видеоролики на своих мобильных устройствах. Интересно, что тех, кто смотрел технологический контент в нерабочее время (68%) и на выходных (57%), было больше, чем тех, кто смотрел его в рабочие часы (40%).

Мобильные технологии позволяют кадровикам управлять процессом собеседования и предоставляют быстрый доступ к социальным сетям, таким как LinkedIn и Facebook, для поиска потенциальных работников. Они также позволяют отделу кадров управлять персоналом, предоставляя доступ к информации о работниках и отслеживая ключевые индикаторы их эффективности.

**ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ОТДЕЛ.** В наш век глобализации цепочки поставок растягиваются по всему миру, и менеджеры по производству хотят иметь информацию о любых проблемах со складскими запасами и логистикой. Мобильные технологии позволяют партнерам-производителям отправлять руководству уведомления даже в нерабочие часы, чтобы получить необходимые указания. Это устраняет задержки в цепочке поставок, вызванные невозможностью связаться с нужным человеком в ночное время или выходные.

Мобильные технологии стали незаменимыми во многих отраслях промышленности. «Фармацевтические компании используют мобильные технологии для передачи данных, сбора заказов и отслеживания запасов, - говорит Марибель Лопес, старший аналитик Lopez Research. - Актуальная информация о препарате и его соответствии нормативным требованиям может быть передана на планшет. С помощью мобильного устройства продавцы могут отслеживать запасы, обрабатывать продажи и вести записи о выдаче образцов препаратов».

В результате ускоряется оборот средств, улучшается выполнение нормативных требований и повышается точность собираемых данных. Однако этим потенциал мобильных устройств для производителей не исчерпывается. Они могут совместить информацию о запасах с данными о клиентах. Представьте себе продавца с избыточными запасами. Он может с помощью планшета на складе разослать купоны с указанием времени и места работы клиентам в определенном радиусе и предложить им выгодные сделки в течение следующих 24 часов.

**ОТДЕЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ.** Еще одна стратегическая точка интеграции - объединенные мобильные коммуникации, включающие возможность знать о доступности (присутствии) работников и связываться с ними в любом месте, используя различные методы (текстовые сообщения, телефонный звонок, электронное письмо).

Рис. 3

### Восприятие мобильных технологий IT-руководителями

ЧТО ИЗ СЛЕДУЮЩЕГО ЛУЧШЕ ВСЕГО ОПИСЫВАЕТ ОТНОШЕНИЕ IT-РУКОВОДИТЕЛЕЙ В ВАШЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ?

Революция (изменение методов работы)

42%

Стратегическая инновация (метод работы для достижения целей организации)

29%

Тактическая инновация (ускоряющий метод работы, повышающий производительность)

25%

Источник: IDG Research Services, 2012

Представьте ситуацию в компании, продающей сложное оборудование и получающей звонок от клиента, которому нужна немедленная помощь. Тут нужен полевой инженер, имеющий доступ к электросхемам и другой необходимой информации, которая может помочь в решении этой проблемы в темпе поступления информации. Такое обслуживание не только снижает время простоя и затраты клиентов, но и улучшает взаимоотношения между покупателем и поставщиком.

### Дальнейшие события

Возможности влияния мобильных технологий на работу предприятия неисчерпаемы. Можно говорить о работниках, использующих собственные устройства и влияние этого процесса на бюджеты компьютерных отделов и капитальные затраты. Можно представить новые возможности для производителей, например, поставщиков потребительских товаров, которые, учитывая их методы дистрибуции, традиционно были отрезаны от конечных покупателей, — теперь они могут предлагать скидки покупателям прямо в точках продаж.

И это только начало. Кадры, продажи, финансы и обслуживание - лишь некоторые области, в которых грядет мобильная революция. Практически любой отдел на предприятии может выиграть от внедрения мобильных технологий в производственные процессы и процедуры.

«Больше всего в мобильных технологиях мне нравится возможность внедрить в бизнес-процессы контекстную информацию - место, время, данные датчиков, - говорит Лопес. - Совмещение контекстной информации и анализа в режиме реального времени полностью изменит методы ведения бизнеса».\*

СНОСКА<sup>1</sup> <http://www.mobilemarketingwatch.com/tablets-to-surpass-laptop-sales-in-2015-one-third-of-us-consumers-will-own-one-12356/>

Спонсор



## Взгляд спонсора



САНДЖЕЙ ДЖ. ПУНЕН  
ПРЕЗИДЕНТ И  
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ  
ДИРЕКТОР, GLOBAL  
SOLUTIONS  
SAP

Энтузиазм по поводу мобильных технологий на рабочем месте высок, как никогда. Эта тенденция началась несколько лет назад, когда ярые потребители начали приносить свои устройства на работу, а теперь сами компании внедряют мобильные технологии в бизнес с головокружительной скоростью.

Прошло то время, когда страх за безопасность и стоимость IT-инноваций удерживали компании от внедрения корпоративных приложений, а инвестиции ограничивались вложениями в программы электронной почты и календарей. Сегодня более 70 процентов IT-руководителей высшего звена считают мобильные технологии революционными или, по крайней мере, стратегическими.

Чтобы выжать из мобильных устройств максимум пользы, компаниям нужно смотреть гораздо дальше простого повышения производительности. Наши клиенты используют технологию SAP не только для того, чтобы их работники могли чем-то заняться во время простоя, но и для того, чтобы полностью революционизировать процессы, методы работы и операции в самом сердце своего бизнеса. Такие приложения повышают вовлечение клиентов и создают петлю мгновенной обратной реакции, которая позволяет принимать лучшие решения в кратчайшее время. К примеру, Boston Scientific, производитель медицинской техники, предоставляет своим продавцам видеоролики и графические данные о своих продуктах, что позволяет врачам точнее и глубже понять, как их продукция помогает спасать жизни.

Но самые впечатляющие преобразования происходят внутри некоторых отделов компаний. Продажи, кадры, производственные отделы и финансы - внутренние отделы, использующие мобильные устройства, чтобы принимать

лучшие решения и повышать удовлетворенность клиентов, работников, поставщиков и партнеров.

Мобильные приложения SAP стали двигателем этих изменений во многих крупных организациях. Мы вложили десятилетия опыта в совершенствование бизнес-процессов и соединили их с нашим лидерством в мобильных технологиях для создания десятков мобильных приложений, изменяющих бизнес к лучшему.

Возьмем, например, SAP Manager Insight: Это приложение, позволяющее менеджерам просматривать информацию о лучших работниках, свойства и личные дела каждого работника на своем мобильном устройстве, улучшает эффективность стратегических совещаний и позволяет быстро найти лучших работников для занятия ключевых должностей. Таким же образом финансовые служащие могут использовать SAP EPM Unwired во время посещения предприятий, чтобы в режиме реального времени получить критически важную информацию о проблемах, влияющих на доходы и убытки.

Мобильные технологии вывели приложения SAP на невиданные высоты. И теперь мы видим, что наши клиенты используют наши мобильные приложения для трансформации эффективности отдельных аспектов своего бизнеса.

О мобильных предложениях SAP и нашего партнера ecosystem вы можете узнать на сайте SAP Store по адресу: [sap.com/mobile](http://sap.com/mobile). Вы сразу поймете, почему лидерство SAP в сфере мобильных приложений является движущей силой мобильной революции и инновации в большом количестве отраслей.

С уважением,

Санджей Дж. Пунен  
президент и генеральный директор,  
Global Solutions, SAP

### О SAP

Будучи мировым лидером в поставке корпоративных приложений, SAP поставяет продукты и услуги, позволяющие ускорить бизнес-инновации, более чем 183 000 клиентов в более чем 120 странах мира.



**Harvard  
Business  
Review**

[hbr.org](http://hbr.org)