

23 → Член правления, заместитель генерального директора АО «Сбербанк Лизинг» Денис Яклаков говорит, что компания пользуется для этого не приложением, но специальной электронной платформой. «Стоимость разработки относительно невысока — несколько миллионов рублей. Окупаемость достигается при выходе на заданные объемы подписания, то есть при переводе уже 15–20% сделок в электронный формат,— оценивает эффект господин Яклаков.— Сервис ведет к повышению лояльности клиентов, росту клиентской базы и увеличению продаж. Сокращение времени клиентских менеджеров, затраченного на одну операцию, также приводит к увеличению доходов компании, поскольку позволяет менеджерам осуществлять больше продаж в единицу времени. Поскольку документы сразу попадают в систему электронного документооборота, это уменьшает расходы на оформление транзакций и операционные затраты. Кроме того, мы минимизируем риск утраты документов».

По статистике, компании, имеющие мобильные приложения для решения своих бизнес задач, становятся эффективнее своих конкурентов, более оперативно решают появившиеся проблемы, сразу могут обнаруживать «слабое звено» в бизнес-процессах и тут же это устранить. Все это выливается в рост продаж, а в конечном счете — в многократное увеличение прибыли.

В КОНТАКТЕ С СОТРУДНИКАМИ

В Сбербанке используется несколько корпоративных приложений, повышающих эффективность персонала, в том числе Sbercode — мобильное приложение для адаптации новых кадров. «Оно позволяет ускорить процесс интеграции нового сотрудника в культурную и информационную среду нашей организации и облегчить доступ к необходимой информации о банке,— говорят в пресс-службе Сбербанка России.— Одна из задач системы аналитики — определение новичков, у

которых возникли сложности в первые недели работы, чтобы оперативно взаимодействовать с ними, помогать разрешать проблемы. Мобильным сервисом пользуется более 80% новых сотрудников банка, средняя длительность первой сессии составляет более 20 минут, пользователем просматривается более 50 экранов».

По словам заместителя руководителя направления программных решений «Диджитал Дизайн» Игоря Янковского, большой популярностью пользуются решения для топ-менеджеров. Это приложения, помогающие в принятии управленческих решений, для мониторинга показателей деятельности компании, контроля действий сотрудников и процессов (например, согласования договоров) — когда руководителям нужна оперативность, доступность информации из любого места в любое время.

Но приложения — это и дополнительный интерфейс для доступа сотрудников к бизнес-процессам. «Например, сеть кофеен использует мобильное приложение как наиболее удобный канал регистрации заявок на обслуживание из каждой конкретной кофейни. Сотрудник регистрирует инцидент „на бегу“: открыл приложение, нажал на кнопку „сообщить о проблеме“, сфотографировал, добавил описание и побежал дальше,— рассказывает руководитель департамента систем автоматизации IT и процессов обслуживания Naumen Дмитрий Рубин.— Или крупная компания — разработчик ПО — использует мобильное приложение для ускорения процесса согласования работ. Руководитель отдела должен проверить соответствие ценности, которую создает задача, ее стоимости. Если все в порядке, то руководитель жмет „Согласовано“, если что-то не так, то есть возможность отклонить и отложить задачу, указав причину в комментарии».

Генеральный директор Redmadrobot Алексей Макин считает первым следствием внедрения приложения в работу компании — выявление мошенников и неэффективных сотрудников. «Кроме того,

у менеджеров по продажам появляется больше времени на переговоры с клиентами и информации для заключения сделки, а общий уровень клиентского сервиса становится выше. В перспективе внедрение мобильных рабочих мест позволит компаниям сэкономить на аренде офисных помещений, покупке столов и стульев для сотрудников, которым быть в офисе и не нужно. Компания может тратить 30–40 млн рублей в год на решение, которое даст увеличение продаж на 400 млн рублей», — отмечает господин Макин.

ФАБРИЧНЫЙ ПРОДУКТ По данным рейтинга All SEO, в пятерку топовых разработчиков приложений для b2b входят Redmadrobot, iD EAST, e-Legion, MobiSharks и CleverPumpkin. Среди основных игроков российского рынка также числятся Surf, Touch Instinct, Appdiamond, AGIMA Mobile, 65apps, «Технократия», AIC, MST, Live Typing, UnrealMojo и King Bird Studio. Компании с большим портфолио — это Fibrum, Next Space, Eligovision и PlayDisplay.

«В этом секторе можно назвать как крупных игроков, так и определенных нишевых игроков для того же глубокого финтеха, которых вы не найдете в рейтингах, но они хорошо известны в профессиональных кругах. У них накоплена экспертиза именно в своем сегменте, и они могут успешно конкурировать с гигантами по запросам клиентов из определенных отраслей», — говорит Клим Миронов из Piconsult. По его наблюдениям, на рынке мобильных приложений идет постоянная трансформация: крупные игроки покупают небольшие агентства и интересные команды. А запросы малого и микробизнеса удовлетворяет большое количество фрилансеров и частных лиц.

По опыту опрошенных SR специалистов, предложения на разработку можно найти от 300 тыс. до 30 млн рублей. Минимальный бюджет хорошей разработки начинается от 1–2 млн рублей, в зависимости от сложности мобильного приложе-

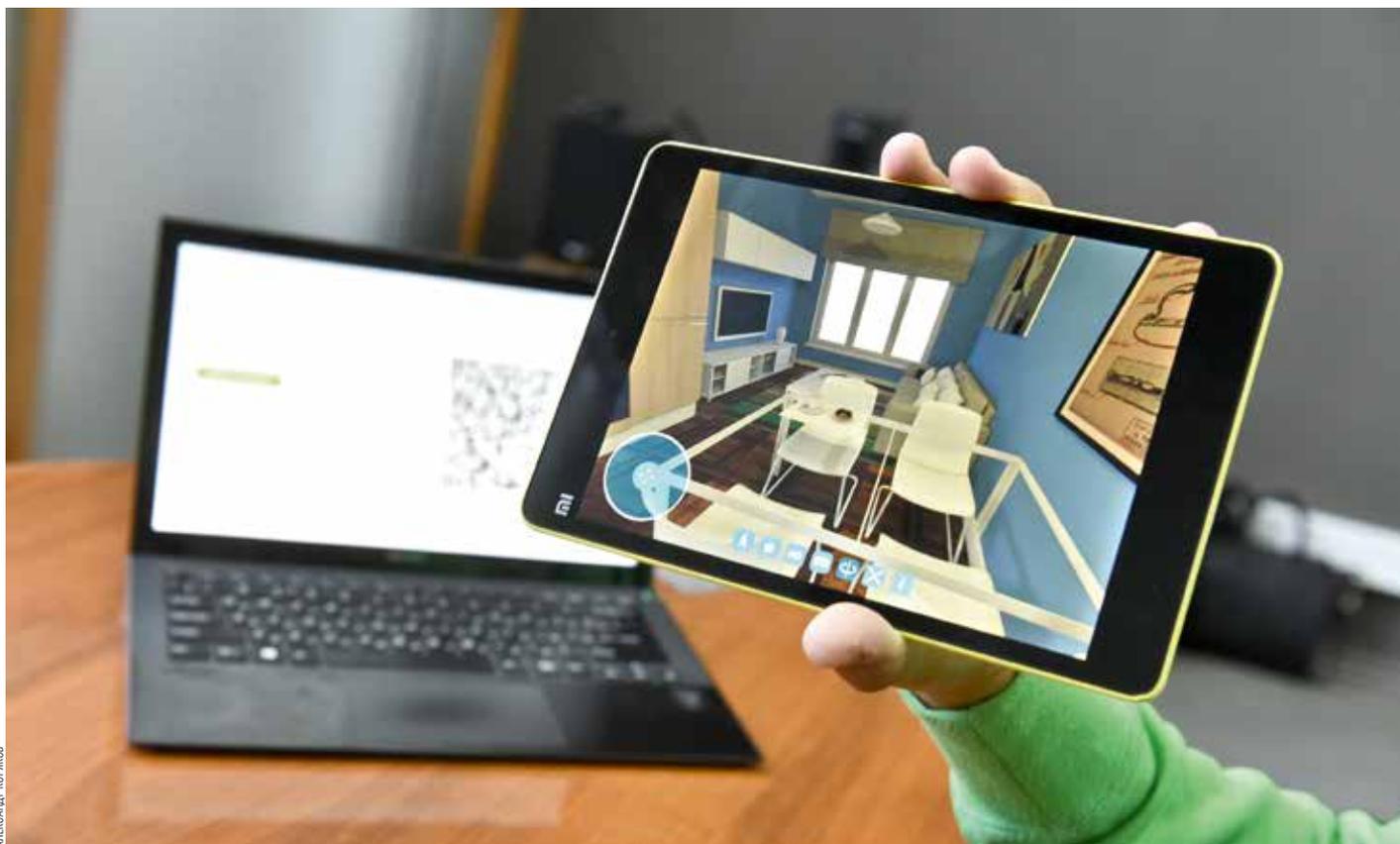
ния ценник может варьироваться от 4 до 15 млн рублей для версий на платформах iOS и Android. Приложение-визитку без какого-либо функционала можно сделать за 150 тыс. рублей, однако нет гарантии, что оно будет принято App Store: с недавних пор Apple существенно ограничивает публикацию приложений, которые не несут в себе никакой очевидной пользы.

«ВЫХЛОП» С МОБИЛЬНОГО Что касается внешнего направления работы приложения, то основная задача тут — привлечь новых клиентов, у которых нет на рабочем месте компьютера или ноутбука. Например, мастеров, владельцев розничных магазинов, перекупщиков. По словам руководителя проектов компании 3DaVinci Катерины Масленникова, привлеченные таким образом мелкие предприниматели в итоге могут добавить к текущей базе клиентов от 15 до 30%.

Игорь Зуев поясняет работу приложения на примере мелкооптового поставщика бытовой химии. «Без приложения владельцу магазина — заказчику компании — приходилось записывать на листок бумаги перечень товаров, которые необходимо закупить, находясь на складе, а потом искать их на сайте поставщика или диктовать по телефону. Тогда как при наличии приложения процесс закупки упрощается и ускоряется, потому что владелец магазина формирует заказ в смартфоне, не покидая склад. В этом случае b2b-приложение дублирует функционал основного сайта поставщика продукции в упрощенном виде». Аналогично работают банковские приложения для бизнеса, где пользователь может быстро проводить операции со счетами, начислять зарплаты сотрудникам и автоматически рассчитывать социальные налоги. Если в приложении есть весь нужный клиентам функционал, доступ к банковским услугам возможен и вне офиса, например, в дороге.

Катерина Масленникова утверждает, что приложение позволяет увеличить продажи, долю рынка и даже капитализацию компании. «Когда компания вкладывает средства в улучшение своих бизнес-процессов, будь то установка CRM, внедрение b2b-системы или выпуск мобильного приложения, то стоит дороже относительно любой другой компании», — объясняет она.

По мнению генерального директора группы компаний «Си-Пи-Си» (занимается контрактной фасовкой, упаковкой FMCG, производством ингредиентов для кондитерской промышленности и HoReCa, а также поставками оборудования для пищевой промышленности) Игоря Столярова, активное развитие b2b-приложений тормозит то, что сделка между юридическими лицами — это сложный и ответственный процесс, включающий договоры, юристов, проверку контрагента. «В большинстве случаев для такой „многоходовки“ требуется личный контакт. Покупать через мобильное приложение производственную линию за €400 тыс. все же странно, да и не факт, что легитимно. Найти информацию в мобильном приложении, затем изучить сайт и встретиться с клиентским менеджером — пока такая схема более жизнеспособна. Но все будет меняться по мере развития технологий блокчейна. Нажатие двух клавиш, верификация электронной подписи — и сделка прошла», — рассуждает господин Столяров. ■



ПРИЛОЖЕНИЯ УПРОЩАЮТ И ДЕЛАЮТ ПОЛНЕЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ УЧАСТНИКОВ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ. С ПОМОЩЬЮ ПРОГРАММЫ VR РИЕЛТОР МОЖЕТ ПОСМОТРЕТЬ ИНТЕРЬЕР КВАРТИРЫ СТРОЯЩЕГОСЯ ДОМА