

# Мобильные решения на службе у бизнеса

Мобильные решения для бизнеса начали активно внедряться крупными компаниями в сегменте ритейла и FMCG около 10 лет назад, а сегодня, когда оптимизация процессов и эффективное использование ресурсов стали важными условиями выживания, интерес к ним появился у большей части игроков рынка.

## — ТЕНДЕНЦИИ —

Смартфон или планшет со специальным программным обеспечением может поднять на новый уровень эффективности практически любой бизнес-процесс и служить альтернативой кассовому оборудованию или терминалу сбора данных, может вывести электронный документооборот в мобильный периметр, сделать интерактивными и увлекательными процедуры обучения и инструктажа персонала. При этом у любого сотрудника, где бы он ни находился, появляется доступ в режиме реального времени ко всей необходимой информации: продавцы могут проверить наличие товара, сервисный персонал моментально отслеживает поломки, а менеджер получает аналитику в режиме реального времени как инструмент для принятия быстрых и эффективных управленческих решений. Большой набор практических кейсов по внедрению таких решений для бизнеса на базе своих устройств есть у компании Samsung Electronics.

Цифровые мобильные рабочие места — мобильные устройства со специальным ПО — актуальны практически в любой сфере деятельности, включая медицину и образование, финансы и страхование, легкую и тяжелую промышленность, ритейл, логистику, сферу государственного управления. Мобильное решение — это сочетание устройства и программного обеспечения, обеспечивающего надежный системный рабочий процесс для сотрудников, которые априори мобильны в силу своей деятельности (торговые представители, мерчендайзеры, курьеры, инспекторы, супервайзеры). Для классических офисных сценариев работы мобильные решения дают больше возможности перемещений без отрыва от текущих задач. Требования к платформе и функционалу приложения напрямую зависят от задач поставленных компаний в каждом конкретном случае. Например, выездным сотрудникам подойдут защищенные (пыле-влаго-непроницаемые, ударопрочные, выдерживающие работу при низких температурах) планшеты с большим экраном и стилусом для работы в перчатках,

бы 300 устройств, ручная настройка и ручное управление устройствами становятся слишком трудоемкими и ненадежными опциями.

Размер инвестиций определяет масштабность бизнеса и решаемой задачей, но внедрение мобильного проекта однозначно доступно абсолютно всем — от малых компаний и самозанятых до крупнейших федеральных игроков. Для особенно масштабных проектов, включающих оборудование для тысяч сотрудников, эффективными формулами реализации проекта являются лизинг или же DaaS (device as a service)\*.

## МОБИЛЬНАЯ КАССА И РАСЧЕТЫ

Согласно требованиям 54-ФЗ, вступившим в силу 1 июля 2017 года, все кассовые аппараты должны передавать электронные копии чеков в налоговую службу при помощи электронной кассы. Требования закона послужили отправной точкой для реализации проекта «Мобильная касса» компанией PepsiCo, которая оснастила более 1000 водителей экспедиторов и складских кассиров планшетами Samsung Tab Active. Эти устройства защищенного класса служат надежной электронной платформой для оформления покупок клиентами PepsiCo по всей России, отправки данных в ФНС и печати кассовых чеков с помощью мобильного кассового принтера. Автоматизация процесса настройки тысячного парка устройств через MDM-систему AirWatch и Samsung Mobile Enrollment позволила проектной команде сосредоточить свои ресурсы на доработке бизнес-процессов и тестировании мобильного ПО. Стандартизированный образ корпоративных устройств исключает их использование не по назначению, а КМЕ (Knox Mobile Enrollment) — облачный инструмент для автоматической регистрации мобильных устройств в EMM\*\* обеспечивает дополнительную защиту в случае утери или кражи.

Согласно данным исследования ЦБ РФ, 73% жителей страны предпочитают рассчитывать за покупки банковскими картами, при этом 69% из них используют карты с функцией бесконтактной оплаты. Ожидается, что к 2023 году все банковские кар-



избавляют от необходимости носить с собой несколько разных устройств, заряжать каждое из них, настраивать связь между устройствами, существенно упрощая ежедневные операции курьерам, страховым агентам, ритейлерам и малым предпринимателям.

## СЛУЖБЫ ДОСТАВКИ

С помощью мобильных решений курьеры могут работать со списком текущих задач, информировать офис об их выполнении или возникших проблемах. Смартфон заменяет счи-



тыватель штрих-кодов, онлайн-касу и эквайринговое оборудование. Офисные работники курьерских служб могут использовать смартфоны для оформления новых заказов, отслеживать отправления и поддерживать связь с разными подразделениями компании.

Подобное решение на базе смартфонов Samsung Galaxy J4 и Galaxy A10 получила логистическая компания «Курьер сервис экспресс» (КСЭ). Благодаря интуитивно понятному интерфейсу сотрудники быстро освоили нововведение, а работа курьерской службы существенно ускорилась и позволила нарастить объем: ежегодный прирост доставок КСЭ в 2020 году составил 40%.

Своих водителей оснастила планшетами Samsung и сеть «Магнит». Более 3000 устройств установлено в кабинках грузовиков «Магнит», которые обеспечивают надежное мобильное рабочее место водителям. С их помощью водитель в несколько кликов получает информацию о маршруте. Благодаря системе автоматической маршрутизации подбирается оптимальный путь следования к магазинам. Специалисты головной компании просчитывают движение транспорта в торговые точки с указанием времени вплоть до минут. На устройствах стандартная система навигации (предупреждения о поворотах во время движения, уведомления о скоростном режиме) дополнена данными о местности, которые составлены на основе собственной картографии компании: информация о наличии узких дорог и опасных участков, трасс с плохим покрытием и т.д. Планшеты могут работать в автономном режиме. В компании внедрена эффективная система мониторинга транспортных средств и логистических затрат, а водители получают эффективное решение для выполнения ежедневных задач.

Подобное решение на базе смартфонов Samsung Galaxy J4 и Galaxy A10 получила логистическая компания «Курьер сервис экспресс» (КСЭ). Благодаря интуитивно понятному интерфейсу сотрудники быстро освоили нововведение, а работа курьерской службы существенно ускорилась и позволила нарастить объем: ежегодный прирост доставок КСЭ в 2020 году составил 40%.

Своих водителей оснастила планшетами Samsung и сеть «Магнит». Более 3000 устройств установлено в кабинках грузовиков «Магнит», которые обеспечивают надежное мобильное рабочее место водителям. С их помощью водитель в несколько кликов получает информацию о маршруте. Благодаря системе автоматической маршрутизации подбирается оптимальный путь следования к магазинам. Специалисты головной компании просчитывают движение транспорта в торговые точки с указанием времени вплоть до минут. На устройствах стандартная система навигации (предупреждения о поворотах во время движения, уведомления о скоростном режиме) дополнена данными о местности, которые составлены на основе собственной картографии компании: информация о наличии узких дорог и опасных участков, трасс с плохим покрытием и т.д. Планшеты могут работать в автономном режиме. В компании внедрена эффективная система мониторинга транспортных средств и логистических затрат, а водители получают эффективное решение для выполнения ежедневных задач.

## ТОРГОВЫЕ СЕТИ

С помощью мобильных устройств можно наладить операции по приему и отгрузке товара, следить за остатками на складах и в магазинах, собирать заказы у клиентов, составлять отчеты, оперативно решать вопросы с головным офисом, проводить обучение, контролировать работу персонала и выкладку товара. Эти возможности активно используют крупные ритейлеры в разных сегментах. Смартфон или планшет и соответствующее ПО — все, что требуется для того, чтобы оборудовать рабочее место продавца. С его помощью можно познакомиться покупателем с ассортиментом, найти информацию о наличии и характеристиках

конкретного товара, идентифицировать клиента и провести операции по программам лояльности.

Смартфоны Samsung помогли оптимизировать бизнес-процессы в магазинах торговой сети Henderson, сети «Леруа Мерлен» и многих других.

Международная сеть обуви и аксессуаров Kagi разработала программно-аппаратный комплекс для осуществления операций в точках продаж на базе планшетов Samsung Galaxy Tab A. Общий парк планшетов компании насчитывает более 6 000 устройств. Рабочее место продавца-кассира Kagi состоит из двух планшетов, размещенных тыльной поверхностью друг к другу. Один из дисплеев — рабочая зона продавца, а второй планшет — дисплей покупателя. Рабочая зона продавца оформлена в максимально простом, привычном современному пользователю интерфейсе в фирменных цветах бренда Kagi.

Продавец имеет доступ в каталог товаров с детальным описанием, наличием размеров и цветов в торговой точке, на складе, в ближайшей торговой точке и т.п., может выдать интернет-покупки, осуществить кассовые операции (оплата, возврат), провести операции по программам лояльности, обеспечить дополнительные финансовые сервисы (покупка в рассрочку, денежные переводы).

Во время процесса покупки на дисплее покупателя отображаются необходимые данные о совершаемой операции, а также актуальные предложения, акции, маркетинговая информация от ритейлера. Благодаря программному решению Samsung Knox Manage администраторы систем за несколько кликов создают профиль устройства на компьютере в головном офисе компании, а сотрудники магазинов получают готовые рабочие места при первом подключении к интернету. Уже на первом этапе внедрения компания стала экономить до 5 км бумаги в неделю, так как ряд процедур полностью перешел в электронный вид.

Марка Yves Rocher нашла экологичное решение для замены бумажных информационных материалов на цифровые устройства с поддержкой дистанционного управления контентом. На устройствах так



же установлено приложение-досье с информацией о линейках продукции, советами по их позиционированию, рекомендациями по применению и сочетанию с другими косметическими средствами. Кроме того, планшеты используются для распространения информационного контента в режиме онлайн, проведения опросов для сотрудников, оценки работы продавцов-консультантов. Помимо поиска информации об ассортименте, планшеты используются как дополнительный инструмент консультантов для диагностики состояния кожи посетителя. Благодаря нововведению Yves Rocher сократила расходы на подготовку, печать и дистрибуцию информационных материалов в магазинах сети, что сэкономило российскому подразделению 4 млн руб. в год и уже в первый год использования позволило полностью компенсировать за-

траты на закупку и внедрение мобильных устройств.

Облегчают мобильные решения и работу супервайзеров. Они могут спланировать график посещения торговых точек и в режиме реального времени получают данные о товарообороте каждой точки, ее товарном запасе, среднем чеке, потерях, количестве работающих касс и сотрудников в смене. Директора кластера могут удаленно следить за ситуацией в каждом магазине, принимать управленческие решения и сигнализировать ответственным лицам о необходимости изменений. Например, приложение «Мобильный супервайзер» на базе смартфонов Samsung было внедрено в работу торговой сети «Петерочка» еще в 2016 году: до этого сотрудники были вынуждены выгружать несколько форм отчетности и анализировать работу каждой торговой точки «вручную», теперь все супервайзеры сети перешли на мобильную работу.

траты на закупку и внедрение мобильных устройств.

Облегчают мобильные решения и работу супервайзеров. Они могут спланировать график посещения торговых точек и в режиме реального времени получают данные о товарообороте каждой точки, ее товарном запасе, среднем чеке, потерях, количестве работающих касс и сотрудников в смене. Директора кластера могут удаленно следить за ситуацией в каждом магазине, принимать управленческие решения и сигнализировать ответственным лицам о необходимости изменений. Например, приложение «Мобильный супервайзер» на базе смартфонов Samsung было внедрено в работу торговой сети «Петерочка» еще в 2016 году: до этого сотрудники были вынуждены выгружать несколько форм отчетности и анализировать работу каждой торговой точки «вручную», теперь все супервайзеры сети перешли на мобильную работу.

## РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

Функционал разрабатываемых приложений позволяет работать с пер-



соналом: определять ответственных за выполнение конкретных задач и назначать поручения, а также управлять командой сотрудников и назначать наставников, проводить интерактивное обучение, которое пришло на смену очным курсам и тренингам. Такая система была внедрена на ООО «СПП», которое управляет крупной сетью предприятий быстрого питания.

Система Fred&Campus максимально автоматизирована: тренинги назначаются в соответствии с должностью сотрудника, а все процессы контроля и аттестации предельно упрощены. Прогресс фиксируется и контролируется руководителем. Проходя курсы, сотрудник авторизуется на нужные позиции, повышает свои компетенции и выдвигается на повышение. Платформой обучения стали планшеты Samsung Galaxy Tab A, которые удачно вписались в текущую инфраструктуру предприятий. Также на устройствах действует система онлайн-чек-листов, на которых менеджеры оценивают работу сервисных подразделений и проводят проверки.

Систему автоматизации процесса аудита, тестирования и оценки персонала ввела в своих ресторанах сеть Burger King, внедрив мобильное рабочее место во всех департаментах. В компании используются 800 планшетов Samsung Galaxy Tab Active, причем за три года использования ни один защищенный планшет не был списан.

## СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ

Мобильные устройства со специальным приложением позволяют автоматизировать и процессы эксплуатации и обслуживания оборудования. Специалисты могут оперативно получать задания на ремонт и обслуживание, узнавать детали, резерви-

ровать нужные запчасти и отчитываться о выполнении.

Подобное решение на базе смартфонов Samsung и с помощью ПО, разработанного компанией «Деснол софт», первой из российских ритейлеров внедрила розничная сеть «Магнит». Главным инструментом системы является мобильное приложение, в котором сформирована единая база данных, контролирующая работу отделов эксплуатации в 74 филиалах сети. Электронная библиотека содержит более 50 млн экземпляров техпаспортов с информацией о каждой единице оборудования, ведется учет ремонтов зданий, сооружений и инженерной инфраструктуры. Через смартфон сотрудники имеют доступ к необходимой информации. Они получают push-уведомление с заявкой на ремонт, где указана вся информация: адрес объекта, контакты, описание проблемы, сроки ее выполнения, настроен чат для обсуждения конкретной задачи с функцией передачи фотографий. На каждую единицу оборудования нанесен штрих-код, при его считывании в приложении появляется вся история ремонтов. Наличие центральной базы позволяет контролировать время работ, видеть трудоемкость каждой операции и количество участников, что помогает оптимально распределить материальные и людские ресурсы.

Внедрение системы позволило «Магниту» упразднить функцию диспетчера, высвободив до 25% рабочего времени специалистов и увеличить скорость реагирования. Ранее на передачу заявки специалисту тратилось около двух часов, теперь — в среднем пять минут. За счет внедрения учета запчастей снизился риск потерь и нецелевого использования материалов, их количество также удалось спрогнозировать и оптимизировать.

## МАРКИРОВКА

С 2019 года в России запущен проект по внедрению обязательной маркировки товаров — нанесения специального кода Data Matrix на упаковку и внесения этой единицы товара в единую базу данных «Честный знак». Планируется, что к 2024 году будут промаркированы все груп-

пы товаров, а система отслеживания станет единой для России и ЕАЭС. Внедрение обязательной маркировки потребовало перестройки бизнес-процессов, и мобильные решения пришли на помощь и здесь. Так, fashion-ритейлер\*, штаб-квартира которого находится в Новосибирске, внедрил корпоративное решение для отслеживания маркированных изделий на базе смартфонов Samsung Galaxy A20s, которыми теперь обеспечены все сотрудники, занимающиеся контролем товародвижения, включая продавцов магазинов. Чтобы обеспечить маркировку и учет на всех участках товародвижения, включая розничные магазины, потребовалось не только автоматизировать управление всеми этапами, включая прием, продажу, ревизию, возврат и обмен товара, в информационной системе предприятия, но и обеспечить всех вовлеченных в процесс сотрудников удобными и производительными средствами выполнения соответствующих операций.

Систему автоматизации процесса аудита, тестирования и оценки персонала ввела в своих ресторанах сеть Burger King, внедрив мобильное рабочее место во всех департаментах. В компании используются 800 планшетов Samsung Galaxy Tab Active, причем за три года использования ни один защищенный планшет не был списан.

Специалисты могут оперативно получать задания на ремонт и обслуживание, узнавать детали, резерви-



а офисным работникам достаточно небольших, но производительных смартфонов. Благодаря функционалу Dex, доступному на флагманских планшетах и смартфонах Samsung, офисные сотрудники могут получить полноценное классическое рабочее место, подключив телефон через Dex-кабель к любому монитору и присоединив Bluetooth-клавиатуру.

При внедрении мобильных решений важна информационная безопасность, ведь сотрудники часто используют их вне офиса. Надежность — один из ключевых факторов, по которым корпоративные заказчики выбирают устройства Samsung для своих корпоративных проектов, ведь это не просто устройства на платформе Android, а устройства Android повышенной безопасности, обеспечиваемой платформой Knox — собственной программно-аппаратной разработкой компании Samsung.

Затраты на внедрение проекта по мобильности складываются из стоимости разработки мобильного бизнес-приложения, закупки оборудования (смартфонов или планшетов), аксессуаров (чехлов, сумок, держателей, защитных стекол), сервисных услуг. В случае масштабного проекта необходимо учитывать стоимость MDM-системы (Mobile Device Management), которая позволяет одновременно настроить весь парк устройств компании согласно заданному профилю через облачное ПО. Если проект насчитывает хотя

ты будут иметь функционал бесконтактной оплаты. Также все более популярным становится способ оплаты телефоном через системы Google Pay, Samsung Pay, Apple Pay.

Уже сегодня ведутся новые пилотные проекты по реализации мобильного кассы с функцией эквайринга на базе мобильного устройства. В 2019 году Samsung Electronics и российский провайдер платежей решений INPAS объявили о запуске инновационного решения для бизнеса SoftPOS, которое превращает смартфон или планшет с платформой Knox в POS-терминал и полноценную онлайн-касу. SoftPOS позволяет принимать бесконтактные платежи карт Visa, MasterCard, «Мир», отправлять покупателям электронные чеки. Все данные о транзакциях при этом передаются в ФНС посредством облачного фискального регистратора. Решение сертифицировано международными платежными системами Visa, Mastercard, «Мир» и защищено от взломов и перехвата данных благодаря платформе Samsung Knox. Решение SoftPOS показало отличную производительность в смартфонах XCover4s, планшетах серии Tab Active, а также на некоторых моделях серии A.

Для проведения транзакции продавцу нужно лишь запустить приложение на гаджете со встроенным NFC (near field communication\*). Осуществление кассовой операции и прием платежа на одном устройстве

\* Samsung Electronics Ltd. — мировой лидер в области высоких технологий и производитель электронных устройств как для потребительского сегмента, так и для корпоративных заказчиков. Компания располагает широким продуктовым портфолио, предлагая клиентам решения в области корпоративной мобильности, профессиональных дисплеев, умных зданий и инфраструктуры. Профессиональные решения Samsung обеспечивают широкий спектр возможностей для повышения эффективности бизнес-процессов, обеспечения безопасности и создания комфортных условий для работы. Лидерство Samsung Electronics обусловлено комплексным подходом к разработке и развитию инновационных технологических продуктов, а также ответственным отношением к вопросам сотрудничества и партнерства.  
\*EMM — Enterprise Mobility Management.  
\*device as a service — «устройство, как услуга».  
\*near field communication — технология беспроводной передачи данных.  
\*fashion-ритейлер — «модный ритейлер».