



**Автоматизация
деятельности
дистрибьютора продуктов
питания с помощью
корпоративной системы
«Мобильный Заказ»
(«MobileSOP»)**



ООО «Бюргер»
*лидер дистрибуции
продуктов питания в
Николаевской области*

Предпосылки

Основным видом деятельности компании является доставка и продажа товара по предварительным заявкам. Штат компании состоит из 40 торговых представителей, которые принимают предварительные заявки у розничных торговых точек на доставку товара. Товарная номенклатура компании насчитывает более 3000 «живых» позиций. ООО «Бюргер» является дистрибьютором компании «Марс» (100% покрытие розничных точек в Николаевской обл.) и других известных производителей.

Выбор оборудования

Для работы системы «MobileSOP» торговому агенту необходим карманный компьютер с чувствительным экраном (для выполнения операций) и мобильный телефон с инфракрасным портом (для обмена данными с офисом). Выбор модели мобильного телефона не влияет на работу системы, поэтому мы не будем заострять на нем внимание. Более проблемным при приобретении аппаратной части является выбор карманного компьютера.



Имея огромный опыт автоматизации, компания «Дигси» пришла к выводу, что для корпоративного сектора первоочередность имеют устойчивость и стабильность работы карманного компьютера. Также немаловажным является качество и скорость гарантийного обслуживания, уровень послегарантийного обслуживания. Компания «Дигси» пробовала сотрудничать с несколькими производителями карманных компьютеров, и в конечном

итоге остановила свой выбор на «Hewlett-Packard». Поставляя карманные компьютеры HP iPAQ, «Дигси» смогла предоставить своим клиентам сервис «горячей» замены (замена и/или починка КПК в течение 1-3 дней) вместе с сервисом послегарантийного обслуживания. Также HP iPAQ представляют собой устройства, качество исполнения которых выше их стоимости.

С момента поставки КПК HP iPAQ по данному внедрению, от компании «Бюргер» поступил лишь один запрос, вызванный механическим повреждением одного из устройств. Данный вопрос был решен в течение нескольких дней.

Процесс внедрения системы

До внедрения системы «MobileSOP» «Бюргер» уже имел негативный опыт попытки использования программы для приема заказов, реализованной на терминалах «Псион». Решающим фактором при принятии решения о повторной попытке автоматизации торговых представителей стала возможность аренды системы «MobileSOP» за 2 у.е. в день и возможность обмена данными с офисной системой через средства мобильной связи.



опыт внедрения



ООО «Бюргер»

лидер дистрибуции
продуктов питания в
Николаевской области



Во время проведения интеграции с офисной составляющей (в данном случае, «1с»), путем заполнения несложной опросной формы, система «MobileSOP» была отконфигурирована под специфику совершения операций по приему заказов торговыми агентами «Бюргера». После завершения подготовительных работ, в компанию «Бюргер» выехал специалист «Дигси», который произвел внедрение, запуск и обучение администратора офисной системы «Бюргера». В рамках пилотного проекта был автоматизирован только один торговый представитель, в офисе для обмена данными с торговым представителем использовался обычный мобильный телефон, подключенный к USB-порту (после завершения пилот-проекта, его заменили на GSM-модем). На весь этап внедрения была затрачена одна неделя (на интеграцию), плюс один день занял выезд специалиста.

Компания «Бюргер» после успешного завершения пилотного проекта приобрела систему «MobileSOP»; на сегодняшний день автоматизирован ее главный офис, два филиала и более 20 торговых агентов. В планах компании – постепенным наращиванием довести количество автоматизированных сотрудников до 100%.

«Основное преимущество MobileSOP – это предоставление возможности руководителю принимать решения и управлять текущими бизнес-процессами в режиме реального времени, благодаря возможности видеть и контролировать каждый шаг своего сотрудника»

- Карунос Е.В.,
директор ООО «Бюргер»

Сами торговые представители довольны нововведениями, поскольку, благодаря возможности в любой момент произвести обмен необходимой информацией с офисом и ускорению процесса выполнения любых операций на маршруте, повысилось как качество работы, так и количество точек, которые торговый агент смог посетить за день – что положительно сказалось на размере премиальных, в то время как затраты на обмен данными по прямому GSM-звонку составили 20-40 грн/ месяца.

Результаты

Основной причиной полной автоматизации ООО «Бюргер» с помощью «MobileSOP» стала необходимость решения основных проблем деятельности, присущих практически всем дистрибуционным компаниям:

1. Проблема отсутствия контроля за действиями торгового представителя

«MobileSOP» фиксирует каждую операцию сотрудника с точностью до секунды, информация о его действиях поступает в офисную систему при любой передаче данных.

2. Невозможность торговому агенту оперативно обмениваться информацией с офисом

«MobileSOP» позволяет при помощи любого доступного средства коммуникации (GSM, GPRS, Wi-Fi, Bluetooth, DialUp) произвести обмен любой информацией с офисной системой. Самым востребованным средством коммуникации у наших клиентов является передача данных прямым GSM-звонком (тарификация и принцип действия идентичен обычному разговору по мобильному телефону), передача заявок таким способом занимает от 30 до 45 сек.

3. Неравномерная загрузка склада (в конце дня, когда туда поступали все заявки)

«MobileSOP» позволяет торговому представителю передать заявки (как и любую другую информацию) в любой момент (возможно включение принудительной передачи). Обычно торговые представители передают заявки после обхода двух-трех клиентов (примерно каждый час), что позволяет динамично производить нагрузку склада во время рабочего дня.

4. Невозможность планировки остатков на складе

«MobileSOP» позволяет передавать выполненные операции в течение 40 секунд после их выполнения, что дает возможность с легкостью спланировать остатки даже при большом объеме товарной номенклатуры.

5. Большие накладные расходы на содержание торгового агента (необходимость каждый день распечатывать тысячи страниц прайс-листов, содержать отдел «девочек», вбивающих с бумаги заказы торговых агентов в офисную систему)

Для эффективного использования «MobileSOP», Вам нужно лишь оснастить мобильных сотрудников карманным компьютером и мобильным телефоном, а в офисе установить GSM-модем, и все описанные в данном пункте затраты отпадут сами собой.

6. Частые сбои в работе, вызванные «человеческим» фактором (торговые агенты принимали заказы с превышением лимита кредита клиента, ошибки при переносе заявок в офисную систему, и т.д.)

«MobileSOP» обладает уникальным интерфейсом, который превращает карманный компьютер в индустриальный терминал, контролирующий действия Вашего мобильного сотрудника, что позволяет свести все возможные ошибки в работе к минимальному уровню.