

# Инструмент торгового агента

Многие отечественные компании уже успели оценить преимущества использования PDA и специализированного ПО в бизнес-процессах. Эффект от подобных решений, как правило, одинаков для всех: повышение КПД персонала, оперативность обслуживания клиентов, а в некоторых случаях – сокращение штатных единиц.



**П**ервые программные решения бизнес-класса для карманных ПК начали появляться еще в 90-х годах — большинство из них работало на платформе Psion. Тогда системы требовали настолько значительных инвестиций, что для внедрения их у себя на предприятии нужно было либо быть энтузиастом high-tech, либо очень хорошо уметь считать деньги (что для того времени, согласитесь, редкость).

С приходом Palm и Pocket PC, с постоянным удешевлением КПК и появлением достаточного большого количества отечественных разработчиков бизнес-программ, средств для запуска подобных комплексов стало требоваться меньше если и не на порядок, то в несколько раз.

Основным корпоративным потребителем программных решений для КПК в нашей стране остаются предприятия сферы торговли, в основном продовольственными товарами. Здесь очень велик объем рутинной работы, связанной с оформлением документации, учетом индивидуальных особенностей взаимоотношений с каждым клиентом, контролем складских остатков и ассортимента, который может включать десятки тысяч позиций. Кроме того, компании, торгующие оптом, вынуждены жестко контролировать несколько десятков своих выездных агентов, собирающих заказы на продукцию у розничных точек (pre-selling), продающих им товар, что называется, «с колес» (van-selling) или выпол-

няющих функции мерчендайзеров.

Именно необходимость такого контроля стала одним из главных факторов, повлиявших на выбор «полевого» комплекта для торговых агентов дистрибьюторской компании «Бюргер» (г. Николаев).

В качестве основы для мобильного решения, автоматизирующего прием заказов на местах, были выбраны КПК HP и ПО MobileSOP от DigSee. Стоит отметить, что до этого «Бюргер» уже имел негативный опыт внедрения решений на Psion. По словам Евгения Каруноса, директора фирмы, дело ограничилось покупкой одного КПК, который так и не был интегрирован в структуру офисного ПО. Неудивительно, что перед инсталляцией MobileSOP руководство компании сомневалось – действительно ли система работоспособна? При этом стоит отметить, что цена необходимого программного комплекса DigSee достаточно высока – около \$400 на одно рабочее место (без учета стоимости КПК).

Компромиссом стала аренда комплекта КПК и MobileSOP за довольно символическую сумму \$2 в день – кроме DigSee, такую возможность не декларирует пока ни один из местных разработчиков ПО. Максим Роньшин, директор компании, признается, что данная услуга – не способ заработка, а маркетинговый инструмент, тем более что колоссальных усилий по развертыванию MobileSOP не требует – в «Бюргере» эта процедура, включая интеграцию ПО с «1С: Предприятие», заняла не более одной недели. Решение о покупке

было принято после месяца пользования системой на правах аренды – к тому времени ее эффективность уже стала очевидной.

Сегодня КПК с ПО DigSee применяют до 30 торговых агентов, работающих в центральном офисе и в двух филиалах «Бюргера» в Николаевской области. В начале дня они загружают в память КПК сведения об остатках по складам, формируют маршрутный лист и выезжают в розничные точки для приема заказов на продукцию. Синхронизация с офисной базой в «полевых» условиях производится с помощью мобильного телефона – КПК подключается к нему по ИК-интерфейсу, данные отправляются по сотовой сети любого оператора на офисный GSM-модем, соединенный с сервером. Затраты на такой вид связи составляют 20-40 грн/мес в зависимости от количества сеансов синхронизации.

По оценкам Евгения Каруноса, благодаря внедрению системы была достигнута экономия сразу в нескольких направлениях. Во-первых, на 25-50% сократилось время, затрачиваемое агентом «Бюргера» на обслуживание одной розничной точки. Во-вторых, заказ на товар попадает на обработку гораздо быстрее, чем раньше. В-третьих, применение MobileSOP в филиалах позволило сократить штат – сотрудники, занимающиеся обработкой документации, оказались попросту не нужны.

Важно отметить, что длительного обучения торговых

“  
Основным корпоративным потребителем программных решений для КПК в нашей стране остаются предприятия сферы торговли

”

агентов работе с КПК практически не потребовалось, при том что многие из них не имели навыков общения с компьютером. MobileSOP обладает предикативным интерфейсом, т.е. фактически «ведет» пользователя от окна к окну программы.

В ближайших планах «Бюргера» — внедрение системы оптовых продаж «с колес» (для этого торговые агенты будут снабжаться мобильными принтерами, работающими в связке с КПК), а также складской системы учета на базе PDA, включая операции со штрихкодами.

Примечательно, что инициатором инноваций выступил директор «Бюргера», т.е. человек, отвечающий за финансовые показатели работы предприятия. По этому же пути пошли в свое время и руководители другой компании — Nestle: два года назад данный проект стал едва ли не первым в стране, предполагающим поставку нескольких сотен КПК в структурные подразделения и партнерам Nestle по всей Украине.

В качестве программного решения для данного проекта была выбрана система SalesWorks от SoftServe, а одними из первых были оснащены киевские торговые представители Nestle. Как отмечает региональный менеджер компании по продажам Алексей Верпета, самым сложным стало изменение менталитета людей, которым пришлось работать с КПК, — многим оказалось трудно перейти с бумажных форм на электронные. Зато теперь в случае выхода КПК из строя агенты с неохотой возвращаются к заполнению бумажных бланков.

В Киеве КПК есть у нескольких десятков сотрудников Nestle, которые, как и в случае с «Бюргером», применяют их для оформления предварительных заказов. Главным эффектом от использования системы стал 30-40%-ный рост количества торговых точек, посещаемых каждым агентом.

В отличие от Nestle и «Бюргера», чьи решения базируются на платформе Pocket PC, у еще одного крупного дистрибьютора, компании «Баядера», специализирующейся на поставках алкогольной продукции, система функционирует на базе Palm OS. Причины этого скорее исторические: на начальной стадии проекта в 2002-2003 гг. такие КПК были гораздо дешевле Pocket PC. Поставщиком программного решения MAPM выступила eSoft.

Основными мотивами для перевода на КПК многочисленных торговых агентов, рассредоточенных по всей Украине, послужили огромное количество ошибок при оформлении документации и слишком длительное время, требующееся на внесение заявок вручную с бумажных форм в электронную систему.

Компания «Баядера» имеет разветвленную сеть представителей и торговых агентов в Украине, а решениями от eSoft пользуются более 150 ее работников. В качестве аппаратных средств выступают КПК Palm и Sony.

Стоит отметить, что в случае с «Баядерой» инициатором внедрения системы являлся IT-директор компании, который вполне четко представлял себе не только финансовый эффект, но и механизм функционирования решения с точки зрения уже имеющейся IT-инфраструктуры. Поэтому на запуск MAPM ушло всего около полутора месяцев, с учетом того, что ее пришлось интегрировать с корпоративной системой, разработанной специалистами «Баядеры».

Что касается эффективности использования, то, как и в проектах, описанных выше, итогом стал рост числа торговых точек, которые охватывают торговые агенты. Помимо 10-12 магазинов, указанных в ежедневном маршрутном листе, каждую неделю они успевают посетить еще до 15 новых точек (до внедрения — лишь 8), чтобы заключить с ними контракты на поставку.

По данным директора Андрея

“  
Наибольшая эффективность от применения КПК проявляется при оснащении ими 20 и более торговых агентов”  
”

Солодовника, для того чтобы обучить одного агента, требуется 1-2 дня, а в течение 1-2 недель активной «полевой» работы он овладевает КПК в совершенстве.

Несмотря на то, что наибольшая эффективность от применения КПК проявляется при оснащении ими 20 и более торговых агентов, практически каждый из поставщиков предлагает коробочные версии своих продуктов, рассчитанные на индивидуальных пользователей (например, частных предпринимателей), стоимостью в несколько десятков долларов.

По сравнению с предыдущими годами и количество решений, и качество, и осведомленность потенциальных клиентов об их возможностях существенно возросли. Вполне вероятно, что когда мы затронем данную тему в следующий раз, в описываемых проектах будут фигурировать не сотни, а тысячи КПК, ассортимент ПО расширится, а цены существенно снизятся.



**Мрія керівника ціною в 2\$**

**Випробуй корпоративну систему автоматизації мобільних працівників на базі потужного та мобільного кишенькового комп'ютера HP iPAQ - «MobileSOP», усього за 2\$.** «MobileSOP» - це автоматизація процесу прийому замовлень, продажу «з колес», проведення маркетингових досліджень, та можливість обміну даними з офісною системою в будь-який момент за допомогою звичайного мобільного дзвінка. Для участі в акції необхідно придбати один HP iPAQ (не забувайте вимагати купон учасника акції) та сплатити рахунок на 2 у.о.

Акція відбувається з 01.04.05 по 31.07.05. В рамках акції «Мрія керівника ціною в 2\$» компанія «DigSee» проводить безкоштовне навчання, встановлення та запуск, конфігурування системи під клієнта. В рамках акції «Мрія керівника ціною в 2\$» Ви маєте змогу використовувати систему «MobileSOP» на протязі одного місяця. В подальшому Ви можете придбати систему «MobileSOP» або сплачувати вартість оренди з розрахунку 2 у.о. на добу за кожну клієнтську ліцензію. Умови акції: [www.mobilesop.ru/dream.shtml](http://www.mobilesop.ru/dream.shtml) - Сайт компанії: [www.digsee.com](http://www.digsee.com) - Сайт продукту: [www.mobilesop.ru](http://www.mobilesop.ru) - Підтримка в Інтернет: [www.digsee.com/rus/support/](http://www.digsee.com/rus/support/) - E-mail: [support@digsee.com](mailto:support@digsee.com) - Відділ продажів: м. Київ, 02160, пр. Возз'єднання 7А, оф. 627 - E-mail: [sales@digsee.com](mailto:sales@digsee.com) - Тел.: (+380-44) 501-4363 (багатоканальний) - Факс: (+380-44) 501-4363 (багатоканальний)

	ДЗВОНІТЬ	<b>(+380-44) 501-43-63</b> (багатоканальний)
	ІНТЕРНЕТ	<a href="http://www.mobilesop.ru/dream.shtml">www.mobilesop.ru/dream.shtml</a> <a href="http://www.hp.ua">www.hp.ua</a>