



# "Игрушки" для бизнеса

Аналитический обзор возможных вариантов применения карманных компьютеров в бизнесе

## КИРИЛЛ КНЯЗЕВ

**В** 2005 ГОДУ ОБЛАСТЬ АВТОМАТИЗАЦИИ С ПРИМЕНЕНИЕМ карманных компьютеров (КПК) ознаменовалась существенным сдвигом в количестве реализованных проектов и, в заметной мере, переосмыслением роли КПК как инструмента для решения бизнес-задач. Карманные компьютеры начали применяться не только в сегменте SMB, но и в крупном бизнесе. Ещё недавно многие скептики задавались вопросом о целесообразности самого факта применения карманных компьютеров (PCWeek/UE уже исследовал и описывал эту проблему, см. PCWeek/UE №1, стр.1). Однако в последнее время заметно изменилось отношение к наладонному компьютеру: представление о КПК как об "игрушке" уходит в прошлое, и компании всё чаще интересуются тем, как именно с помощью этих устройств можно увеличить доходы, сократить издержки, повысить конкурентоспособность и т.п.

В данном обзоре описываются наиболее типичные варианты применения КПК в различных отраслях бизнеса и подходы, применяемые отечественными интеграторами при внедрении комплексных проектов по автоматизации мобильного персонала.

Супервайзеры отвечают за тактическую оптимизацию работы первого уровня, перераспределение нагрузки между мобильными работниками и принятие решений на уровне компании в соответствии с результатами мониторинга рынка. Третий уровень иерархии — корпорация, производящая продукт или занимающаяся его дистрибуцией. Соглас-

кую и статистическую информацию о состоянии рынка в целом, использующуюся затем для корректировки стратегических планов по развитию бизнеса корпорации.

### Отечественные инициативы в автоматизации

Отечественная компания e-Soft начала реализовывать свои первые проекты 5 лет назад и с тех пор накопила богатый практический опыт внедрения решений в компаниях разного масштаба и различных сфер деятельности. Автоматизация, которую проводит e-Soft, проникает во все уровни иерархии информационной инфраструктуры, включая бухгалтерские, учётные и логистические приложения.

Самым известным и иллюстративным проектом, реализованным e-Soft, можно считать автоматизацию "виртуального кафе "Марм". Посетители кафе могут с помощью КПК сделать заказ без участия официанта, просмотреть справочную информацию о заказанном блюде, подсчитать стоимость всего заказа целиком, узнать среднее время приготовления, а также провести время в интернете, пока готовится заказ. Но клиентская часть автоматизации, воплощённая в виде КПК на столиках кафе, — это всего лишь

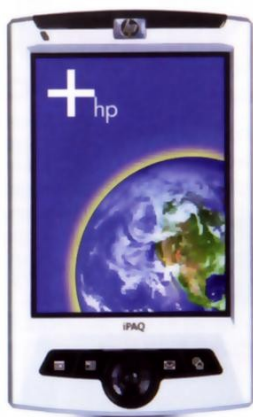
вершина айсберга. Автоматизация, проведённая компанией e-Soft в кафе "Марм", носит комплексный характер и затрагивает все внутренние процессы, включая равномерное распределение работ между поварами, учёт рабочего времени и автоматизацию финансовых потоков кафе.

Отличительной чертой, выделяющей предложения компании среди конкурентов, является возможность адаптации клиентского ПО под все существующие в данное время мобильные платформы. Как пояснил Вячеслав Казимиров, менеджер проектов компании e-Soft, возможность портировать ПО на любую платформу чрезвычайно важна, особенно для мелких компаний. Ведь КПК, совместимые с PalmOS, несмотря на свою угасшую популярность, представлены в ценовом сегменте от 100 долл., в то время как КПК платформы PocketPC стоят значительно дороже. Такая разница в цене может иметь для некоторых компаний определяющее значение при решении вопроса экономической целесообразности внедрения проекта с применением наладонных компьютеров.

В будущем компания планирует выйти на новые перспективные рынки, в числе которых рассматривает автоматизацию скла-

дских работ, применение КПК в медицине и страховом бизнесе. В настоящее время e-Soft возлагает большие надежды на собственную оригинальную инновацию — "Модуль руководителя". Этот программный продукт, интегрированный в общую информационную инфраструктуру компании, позволяет находиться за пределами основного офиса руководителю в любой географической точке, где есть GSM/GPRS-покрытие, контролировать любые финансовые, учётные и прочие показатели в центральном офисе. Например: узнать текущее состояние расчётного счёта, получить "мгновенный снимок" (snap-

## ПРАКТИКУМ



HP iPAQ rz1710

но типичной схеме, супервайзеры второго уровня подают в корпорацию консолидированные отчёты о деятельности первой и второй ступеней, из которых руководство извлекает аналитичес-

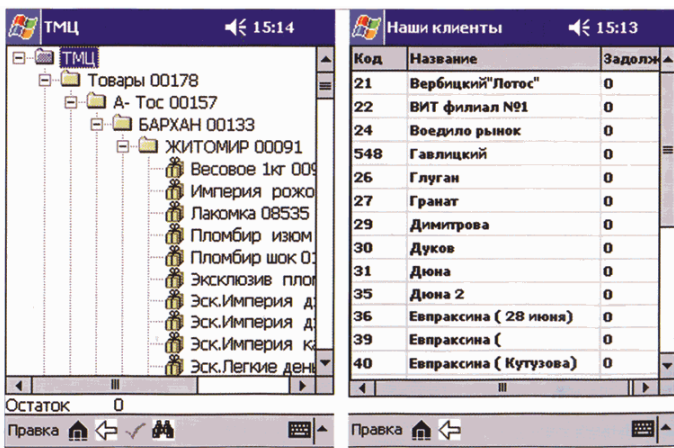
## Структура рынка

### и возможные области применения

Внутренняя структура любой корпоративной иерархии, в которой могут быть реализованы решения с использованием КПК, в общем случае делится на три уровня. На первом находятся сотрудники, работающие "в поле". Ими могут быть торговые агенты, обрабатывающие заказы от торговых точек, страховые агенты, изучающие страховой инцидент на местах, или складские рабочие, контролирурующие перемещение товара в пределах склада. Первый уровень выполняет чётко формализованный список работ и функций, а также является инструментом сбора первичной "сырой" информации на местах — наличие товара, состояние витрин, продвижение грузов, статус готовности продукции и т.п. Вторую ступень занимают супервайзеры "полевых" работников, которые планируют задания для последних, составляют маршруты, определяют последовательности действий и контролируют выполняемую работу. Один супервайзер (в зависимости от специфики и рода деятельности компании он может называться администратором, диспетчером или менеджером), как правило, координирует деятельность нескольких мобильных работников.



Palm Z22



**ПО, разрабатываемое компанией e-Soft, позволяет учитывать и обрабатывать большое количество параметров**

shot) из "1С-Бухгалтерии", просмотреть наличие товара на складах и многое другое.



**HP iPaq hx2110**

Компания DigSee специализируется на автоматизации процессов, происходящих на "последней миле" описанной иерархической структуры, а именно — на местах и "в поле". Среди всех разрабатываемых и продвигаемых решений компания делает особый акцент на продукте MobileSOP — приложении для контроля и автоматизации деятельности торговых агентов и мерчендайзеров, основной задачей которых является выполнение большого спектра работ во множественных территориально-разрозненных торговых точках. С помощью этого ПО супервайзер получает возможность составлять задания и контролировать действия торговых агентов и мерчендайзеров в точке, а сам торговый агент полностью избавляется от бумаг, что в несколько раз ускоряет процесс обработки заказов, и получает возможность мгновенно синхронизировать заказ с центральной базой данных. По сравнению с классическим "бумажным" методом работы торговый агент имеет несколько очевидных преимуществ: ускоряется отгрузка товара со склада и уменьшается риск ошибок во время приёма заказа. Решение MobileSOP может быть адаптировано для компаний с различной спецификой и различным штатом сотрудников. Кроме того, существует возможность экипировать мобильного торгового агента ин-

струментарием для торговли "с колёс".

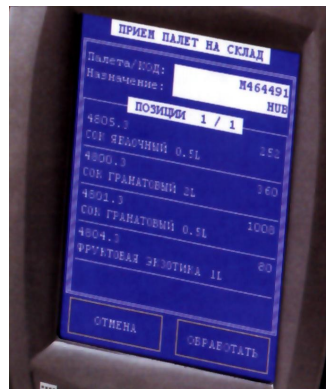
Компания не ограничивается применением КПК в одной только торговле и постоянно находит новые бизнес-модели, в которых могут использоваться КПК. Среди перспективных вариантов — страховой бизнес, складской учёт и автоматизация работы сервисных центров. DigSee особо подчёркивает отличительные черты своих программных продуктов — максимальную интуитивную доступность ПО, отсутствие необходимости в длительном предварительном обучении персонала, автоматизацию удалённых процессов, не требующую наличия персонала поддержки на местах. Компания делает акцент на интуитивно понятном интерфейсе программных продуктов, предназначенных для работы персонала первой ступени. Принимая во внимание, что надёжность любой системы обратно пропорциональна её сложности, DigSee предлагает предельно простую систему, сконфигурированную индивидуально для каждого клиента, со сведённой к минимуму вероятностью отказов или ошибок вследствие неправильных действий персонала.



**HP iPaq hx2410**

Ещё одна отличительная особенность внедряемых компанией решений — их ценовая доступность. В настоящее время на рынке наиболее распространена такая схема сотрудничества, при которой интеграторы вначале

принимают от потенциального заказчика предоплату и только затем начинают разрабатывать проект, который ещё не подтвердил свою экономическую оправданность. В отличие от этой схемы DigSee заявляет о готовности в течение двух дней сконфигурировать решение для выполнения задач конкретного заказчика и предложить его в тестовую эксплуатацию на правах аренды всего за 2 долл. в сутки. Такие быстрые сроки адаптации компания объясняет своим богатым опытом. Количество проектов, разработанных DigSee, измеряется сотнями, поэтому у компании накопилось достаточно функциональных программных модулей, которые могут автоматизировать практически любой бизнес-процесс с любой внутренней спецификой. Адаптация решения в соответствии со спецификой конкретного заказчика происходит путём компиляции базового продукта из набора требуемых модулей, причём, по словам представителей компании, в них учтены все национальные нюансы ведения бизнеса на местах.



**Интерфейс программы MobileSOP настолько прост и интуитивно понятен, что практически не требует длительного обучения персонала и почти полностью исключает возможность ошибки вследствие неверно выполненной пользователем операции**

Отечественный разработчик программного обеспечения, корпорация SoftServe, специализируется на внедрении комплексных проектов с применением КПК для крупных и средних FMCG-компаний. Если рассматривать предлагаемые компанией SoftServe решения в проекции на вышеописанную бизнес-структуру, то они охватывают все три ступени иерархии. Компания акцентирует внимание на том, что она — единственный из украинских интеграторов подобных проектов, кто предлагает для третьей ступени мощный инструментальный для сбора и обработки аналитической и статистической информации, позволяющей анализировать картину рынка в целом и, исходя из проведённого анализа, корректировать стратегические бизнес-планы. Подчёркивая свое отличие от конкурентов, которые, по словам представите-

лей компании, ограничиваются автоматизацией процессов на местах, SoftServe открывает новый, перспективный и пока ещё слабо развитый рынок — стратегическая бизнес-аналитика, основанная на обработке данных с "полей".



**Palm Tungsten E2**

Как пояснил Игорь Мендзевровский, вице-президент компании SoftServe Business Systems, процесс продвижения товара от производителя к потребителю представляет собой сложную науку, в которой конечный успех зависит от множества факторов. К таковым относятся, казалось бы, второстепенные обстоятельства и причины, например, размещение товара на витрине, пропорции между видами товара, наличие в торговой точке дополнительных промо-материалов, зависимость динамики спроса на товар от очередности подачи рекламы и множество других. В таких условиях, по словам Игоря Мендзевровского, магазин уже не выполняет функции по продвижению товара, а всего лишь предоставляет торговые площади. Продвижением занимается корпорация, анализируя и регулируя вышеупомянутые факторы влияния. Решения от SoftServe, помимо выполнения очевидных прямых функций автоматизации работы персонала, являются тем уникальным инструментарием, который помогает корпорации собирать и обрабатывать маркетинговые и статистические данные. И в этом, по словам Игоря Мендзевровского, лежит ключевое отличие в принципах работы SoftServe и конкурирующих компаний.



**HP iPaq 6340**

Один из стратегических продуктов компании — система SalesWorks. Она обладает интуитивно понятным графическим интерфейсом и позволяет выполнять большое число всевозможных операций по автоматизации работы мобильного персонала. Супервайзер может разрешать или запрещать торговому агенту, в зависимости от уровня квалификации и компетенции последнего, выполнять те или иные операции. В процессе синхронизации мобильного "рабочего места" с центральной базой данных на КПК мобильного сотрудника передаются также заранее подготовленные супервайзером новые торговые маршруты и детализированные планы действий на определенный период времени.

Продвигая продукт SalesWorks, компания SoftServe рекомендует клиенту использовать те или иные конкретные модели КПК. Чаще всего это КПК HP iPaq, успешно работающие во многих проектах компании. В зависимости от предпочтений и задач заказчика могут использоваться КПК и других производителей — специалисты из отдела технологий SoftServe тестируют работу системы SalesWorks на всех доступных на рынке моделях карманных компьютеров.

SoftServe имеет успешный опыт автоматизации работы "полевых" персонала крупных FMCG-компаний, где количество мобильных сотрудников достигает нескольких сотен. В будущем компания планирует представить свои решения на таких перспективных рынках, как автоматизация труда медицинских работников (такие проекты уже реализованы компанией за рубежом) и автоматизация складской деятельности.

### Аппаратная часть комплексных решений

Отечественные компании используют в качестве аппаратного

обеспечения для проектов по автоматизации карманные компьютеры различных систем, категорий и ценовых диапазонов. Если речь идет об автоматизации работы торгового представителя, принимающего заказы из торговых точек на маршруте или осуществляющего торговлю "с колёс", то интеграторы почти единодушно сходятся во мнении, что наиболее оптимальным решением для этой модели применения является КПК HP iPaq hx2110 или его облегченный аналог rz1710. Этот наладочный компьютер представляет собой оптимальное сочетание производительности и цены, что немаловажно при оснащении большого штата сотрудников. Вычислительной мощности и объема памяти хватает для полноценной работы любых клиентских приложений. В качестве дополнительного аксессуара предлагается подключаемый в разъем для флэш-карт GSM-модуль, который превращает КПК в коммуникатор.

Более скромный в оснащении и более доступный по цене iPaq rz1710 можно рекомендовать тем компаниям, которым необходимо автоматизировать только базовые функции, получив при этом наиболее доступное по цене решение.

Однако самые доступные КПК, которые могут быть применены для решения бизнес-задач, созданы на платформе Palm. Это делает их несомненно самыми популярными программами решений, написанных под Pocket PC. Но когда речь идет об автоматизации малого бизнеса, где критичен вопрос объемов инвестиций в КПК на начальной стадии внедрения проекта, то КПК архитектуры Palm являются единственно приемлемым по цене решением.

Оснащенная модель среднего класса iPaq 2410, в отличие от младших моделей, построена на базе более мощного процессора

Intel PXA с частотой 520 МГц, предоставляет дополнительные функции связи через Wi-Fi, а также оборудована более емкой батареей на 1440 мАч. Опционально iPaq 2410 может оснащаться расширенной батареей на 2880 мАч, что обеспечивает этой модели самое продолжительное время автономной работы. Если же от КПК требуется поддержка ресурсоемких приложений, работа с большой базой товаров или заказчиков, то в качестве аппаратного решения можно порекомендовать iPaq 6340. Эта модель, помимо прочих достоинств, уже в базовом варианте поставки имеет функциональность мобильного телефона, и сотрудники, оснащенные таким КПК, получают возможность синхронизации с центральной базой данных без использования дополнительных устройств.

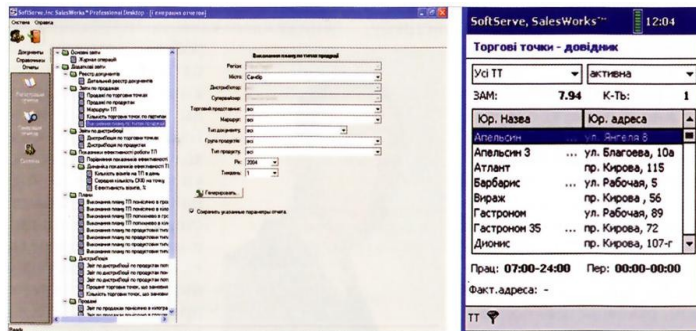
Там, где требуется совместить КПК со специальными функциями, такими как сканирование штрих-кодов или работа в неблагоприятных условиях, можно посоветовать специализированное решение Symbol PPT8800. Компания Symbol традиционно ориентируется на создание специализированных решений для торговли и складского учета, поэтому КПК этой компании внешне не

похожи на КПК в привычном понимании. Как правило, они выпо-



Symbol PPT8800

ляются в ударопрочных корпусах, включают в себя сканер штрих-кодов, встроенный в переднюю кромку, и предусматривают присоединение специальной рукоятки, существенно повышающей удобство при сканировании большого числа товаров (например, при проведении складской инвентаризации). Опционально к КПК Symbol можно подключить сканер RFID-меток, которыми всё чаще сопровождаются объёмные товарные паллеты. При оснащении PPT8800 всеми возможными модулями и опциями, он превращается в мощный и многофункциональный инструмент для профессионалов в торговле и складском учёте.



Программное решение SalesWorks, поставляемое компанией SoftServe, позволяет супервайзеру координировать деятельность торговых агентов и собирать аналитическую информацию

Технические характеристики наиболее распространенных КПК, применяемых в бизнесе*							
Модель							
Рекомендуется интегратором	DigSee, e-Soft	e-Soft	DigSee, SoftServe	SoftServe	e-Soft	SoftServe	DigSee
Категория	Бюджетные решения			Средний класс		КПК-коммуникатор	Специализированное решение
Процессор	Samsung S3C2410, 203 МГц	Samsung S3C2440, 200 МГц	Intel PXA270, 312 МГц	Intel PXA270, 520 МГц	Intel PXA255, 200 МГц	Texas Instruments OMAP 1510, 168 МГц	Intel XScale, 300 МГц
Платформа	Windows Mobile	PalmOS	Windows Mobile	Windows Mobile	PalmOS	Windows Mobile	Windows Mobile
Встроенная флэш-память, МБ	32	32 <sup>1</sup>	64	64	32 <sup>1</sup>	64	32
Оперативная память, МБ	32	н/д	64	64	н/д	64	32
Функции расширения памяти	До 1 Гб с помощью карт SD/MMC	н/д	До 1 Гб с помощью карт SD/MMC, слот CompactFlash	До 1 Гб с помощью карт SD/MMC, слот CompactFlash	До 1 Гб с помощью карт SD/MMC	До 1 Гб с помощью карт SD/MMC, слот CompactFlash	карта памяти на 128 МБ, стандартно
Дисплей	3,5", QVGA, 65 тыс. цветов, сенс. экран	160x160, 4096 цветов, сенс. экран	3,5", QVGA, 65 тыс. цветов, сенс. экран	3,5", QVGA, 65 тыс. цветов, сенс. экран	320x320, 65 тыс. цветов, сенс. экран	3,5", QVGA, 65 тыс. цветов, сенс. экран	3,5", QVGA, 65 тыс. цветов, сенс. экран
Сетевые возможности	IrDA	IrDA	IrDA, Bluetooth	IrDA, Bluetooth, Wi-Fi	IrDA, Bluetooth	IrDA, Bluetooth, Wi-Fi, GSM/GPRS модуль	IrDA, Bluetooth, Wi-Fi, COM-port
Дополнительные опции	модуль GSM/GPRS	Съемная клавиатура	модуль GSM/GPRS	модуль GSM/GPRS	Съемная клавиатура	Съемная клавиатура	Рукоятка-пистолет, сканер штрих-кодов, RFID-сканер
Батарея (стандарт/расширенная), мАч	1000	н/д	920	1440/2880	н/д	1800/3600	1700/3400
Типичное время автономной работы, ч	7	9,5	н/д	н/д	8	н/д	н/д
Габариты, см	7,0x1,3x11,4	6,8x1,5x10,3	7,7x1,6x11,9	7,7x1,6x11,9	7,8x1,5x11,4	7,5x1,9x11,9	8,0x3,3x14,62
Вес, г	120	96	164	164	133	190	306 <sup>2</sup>
Ориентировочная цена, долл.	250	150	350	380	260	550	н/д

<sup>1</sup> — В отличие от PocketPC, для Palm-совместимых устройств, как правило, указывается общий объем памяти, без разделения на постоянную и оперативную.

<sup>2</sup> — Габариты и масса устройства в стандартном варианте поставки, без рукоятки-пистолета и других дополнительных опций.

\* Используются справочные данные с сайтов компаний-производителей

# Мнения интеграторов о перспективности внедрения КПК в бизнесе

КИРИЛЛ КНЯЗЕВ

**Н**ЕСМОТЯ НА РАЗЛИЧНЫЕ подходы интеграторов к реализации комплексных проектов, все они сходятся во мнении, что отношение бизнес-пользователей к КПК кардинально меняется. А это влечёт за собой изменение общей рыночной ситуации. В рамках опроса, проведённого PC Week/UE среди отечественных интеграторов, мы предоставили возможность компаниям высказать свое мнение относительно состояния украинского рынка карманных компьютеров и перспектив его развития.

Эксперты отвечали на следующие вопросы:

**1** Наблюдался ли на протяжении последнего года прогресс в использовании КПК в бизнесе? Под влиянием каких факторов и тенденций развиваются в Украине бизнес-проекты с применением КПК?

**2** Какое участие принимает ваша компания в развитии этого направления? Какова философия вашей компании в вопросе продвижения КПК для применения в бизнесе?



**Вячеслав Казимиров, менеджер проектов компании e-Soft:**

**1** Прогресс, безусловно, есть. В уходящем году работа с клиентами перешла в качественно новое русло: если раньше нужно было объяснять и доказывать скептикам преимущества наших решений для бизнеса, то сейчас мы только уточняем детали и демонстрируем наши фирменные технологии и решения. Руководители и директора уже знакомы с решениями для автоматизации торговых представителей, и их в последнее время всё больше интересуют возможности доработки программ под индивидуальные особенности бизнес-процессов и качество обслуживания.

Фактор, влияющий на развитие

рынка, хорошо известен — это конкуренция, а если говорить о тенденции, то это жёсткая конкуренция дистрибуторских компаний в борьбе за потребителя. Для принятия решений руководству нужно в первую очередь знать реальную картину продаж по областям, регионам или дивизионам. Наша система позволяет проводить мониторинг продаж с минимальными задержками, практически в режиме он-лайн. Таким образом, руководитель всегда в нужный момент может получить полную картину продаж, выявить и оценить отстающие регионы и объём инвестиций в них, распределить рекламный бюджет.

**2** Философия нашей компании очень проста: мы предлагаем решения, которые позволят руководителю или владельцу бизнеса контролировать все бизнес-процессы, происходящие в его компании, в реальном времени из любой точки земли, где есть GSM-покрытие, и, следовательно, иметь возможность принимать обоснованные решения. Такие проекты уже реализованы во многих компаниях, и это уже не будущее, а действительность. Эти тенденции подхватили и производители аппаратного обеспечения, выйдя на рынок с моделями, в которых объединены функции мобильного телефона и карманного компьютера. Можно с уверенностью сказать, что сегодня в Украине предпринимателям доступны все передовые технологии для ведения мобильного бизнеса, которые только начинают получать распространение на Западе.



**Андрей Фолес, начальник отдела развития внешнеэкономической деятельности ООО "Дигиси":**

**1** За 2005 год было внедрено больше проектов корпоративной автоматизации на базе КПК, чем за все предыдущие годы вместе взятые. В первую очередь это обусловлено изменением отношения бизнес-кругов к КПК: ещё недавно на карманный компьютер смотрели как на игрушку или элемент имиджа компании, теперь же руководители даже небольших провинциальных компаний видят в КПК эффективный инструмент оптимизации и контроля бизнеса. Сейчас всё больше компаний сами проявляют

инициативу в поиске решений для автоматизации, поскольку в большинстве своём уже успели оценить эффективность применения КПК конкурентами и теперь стараются не отстать в развитии и интенсификации бизнес-процессов.

**2** С приходом нашей компании на украинский рынок мы поставили перед собой две цели: первая — максимально удовлетворить потребности клиента, и вторая — предоставить возможность безрискового апробирования эффективности предполагаемой покупки. Чтобы определить эффективность мобильной автоматизации, мы осуществляем бесплатное конфигурирование продукта индивидуально в соответствии с задачами каждого клиента и предлагаем опробовать его перед принятием решения о покупке на условиях аренды за 2 долл. в день. Благодаря такому подходу за два года десятки украинских компаний внедрили наши системы автоматизации, а мы, в свою очередь, каждый год получаем награды как лидеры продаж КПК iPAQ в корпоративном секторе, которые мы поставляем и рекомендуем нашим клиентам как самые качественные устройства.



**Игорь Мендзевровский, вице-президент компании SoftServe Business Systems:**

**1** Конечно, прогресс и рост наблюдается во всех сферах отечественного ИТ-рынка, и сегмент карманных компьютеров — не исключение. Этот рынок растёт в первую очередь количественно, что выражается в стремлении компании автоматизировать работу всё большего числа сотрудников. Успех таких проектов зависит как от слаженности совместной работы заказчика и интегратора, так и от готовности самого заказчика к значительным переменам в работе предприятия. Рост промышленного производства в Украине до сих пор в большей степени связан с ростом валового продукта, а не с ростом производительности труда. Поэтому консалтинговая фирма, как носитель новых технологий, принципов и тенденций, не только воплощает проект на практике

но несёт также и просветительскую функцию, ведёт за собой рынок.

Однако не стоит забывать и о том, что рынок преобразуется качественно. Это выражается в том, что многие компании кардинально меняют своё отношение к проектам с применением КПК. Меняется имидж карманного компьютера как легкомысленной игрушки, которой не место в серьёзном бизнесе. Всё чаще КПК воспринимается компаниями как рабочий инструмент в руках сотрудника. Компании, которые не торопятся с использованием комплексных систем, уже в скором времени рискуют оказаться среди аутсайдеров, уступив место своим более дальновидным и агрессивным конкурентам.

**2** Хочу обозначить несколько ключевых, идеологических составляющих нашего подхода. Во-первых, мы предлагаем компаниям по-иному посмотреть на своих сотрудников, работающих вне офиса. В месте контакта торгового агента с заказчиком происходит важное, ключевое событие для компании-дистрибутора. В момент продажи или оформления предварительного заказа осуществляется основное действие бизнеса: всё, для чего построены логистические цепочки, склады, где-то в столичном или региональном офисе работают люди, маркетинг рассчитывает, руководитель продаж прогнозирует, генеральный директор стратегически мыслит, — всё или, по крайней мере, очень многое зависит от "человека в поле". Кроме того, представитель компании, по большому счёту, и есть для торговца или продавца в торговой точке "та самая компания", всё в одном лице. Пора отдать "полевым" сотрудникам должное, пора включить их в корпоративный информационный контур, пора начать массовую автоматизацию персонала "в поле".

И в то же время необходимо минимизировать персональное влияние на бизнес каждого торгового агента в отдельности. Следует добиваться слаженности, высокой степени типизации работы каждого торгового представителя. Необходимо иметь возможность ставить планы и задачи, контролировать основные этапы и шаги работы, одним словом — управлять.

В-третьих, сбор информации в реальном масштабе времени о состоянии продаж, показателей количественной и качественной дистрибуции, оперативный анализ полученных данных и передача "управляющего воздействия" на исполнение "в поле" — вот суть предлагаемого нами решения, вот то, что мы и наши клиенты называем "управление цепочкой поставок". Более того, это на 100% совпадает с реальными задачами отделов маркетинга, развития, продаж и региональных сетей.



*Дмитрий Пильтяй, директор по корпоративным продажам Группы персональных систем Hewlett-Packard в Украине:*

**1) Как ваша компания оценивает перспективность проектов по автоматизации работы мобильного персонала с применением карманных компьютеров?**

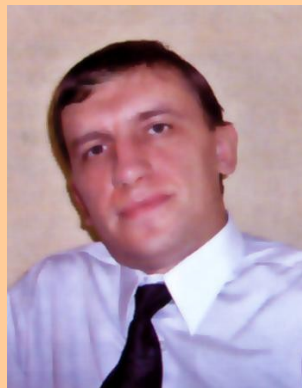
**Д.П.:** Автоматизация работы "полевых" персонала производственных и дистрибуторских FMCG-компаний рассматривается нами как перспективное направление деятельности. Торговля, как отрасль экономики, является, пожалуй, одной из самых активно развивающихся. По количеству инвестиций она уступает разве что энергетике. Многие наши партнёры, занимающиеся внедрением информационных систем, немало времени уделяют "миссионерской деятельности", мы также готовы сегодня идти рядом с ними, пропагандируя мобильность как стиль жизни и стиль ве-

дения бизнеса. Сегодня обладание талантом бизнесмена и наличие интуиции не заменяют эффекта использования новых технологий. Мобильные устройства позволяют не только ускорить основные процессы и повысить эффективность получения аналитической информации, но и сделать бизнес более контролируемым, что немаловажно для тех, кто использует труд торговых агентов. Здесь, в Украине, мы сотрудничаем с рядом консалтинговых и софтверных компаний, специализирующихся на автоматизации мобильного персонала. С каждой из них мы открыли по несколько больших, интересных проектов. С нашей точки зрения, перспектива совместной деятельности заключается не в том, чтобы запустить в работу несколько ярких, крупных проектов, а в том, чтобы использование новых инструментов и новых технологий сделать стандартом работы целой отрасли.

**2) Что предпринимает ваша компания для развития этого сегмента бизнеса?**

**Д.П.:** Если говорить о нашей стратегии и о среднесрочных перспективах, мы стремимся перенести наш мировой опыт и знания в Украину. Мобильные устройства могут изменить процесс коммуникаций и технологии работы с информацией не только в области торговли, но и в ряде других отраслей, таких как образование, здравоохранение, госсектор. Карманные ПК, которые на первый взгляд являются всего лишь "же-

лезом", на самом деле могут стать катализатором явлений, выводящим общество на новый виток развития. Поэтому мы хотим, чтобы наша активность в продвижении на рынок мобильных устройств, производимых нашей компанией, — будь то мероприятия Hewlett-Packard или совместные с локальными компаниями маркетинговые программы, — рассматривалась как инвестиция в будущее.



*Олег Шкрыль, представитель по продажам в Украине, Asus:*

**1) Как ваша компания оценивает перспективность проектов по автоматизации работы мобильного персонала с применением карманных компьютеров?**

**О.Ш.:** Безусловно, у проектов автоматизации работы мобильного персонала с применением карманных компьютеров и коммуникаторов большое будущее. Если в 2003-2004 году усилиями отече-

ственных интеграторских компаний этому сегменту (если его объединить с прочими корпоративными продажами) принадлежало около 60-70%, то в этом году наблюдается рост розницы. Однако ни этот факт, ни факт общего уменьшения спроса со стороны корпоративного и государственного заказчика, не повлияли отрицательно на рынок Mobile Sales automation. Рынок "дискретных" КПК в целом переживает, с одной стороны, сдвиг спроса в коммуникаторы, с другой — в специализированные устройства с GPS-приёмниками. Именно наличие в новых КПК GPS-модулей, полагаю, создаст дополнительный мотивационный фактор для заказчиков подобных проектов, открывая перед ними возможности мониторинга местоположения мобильного персонала.

**2) Что предпринимает ваша компания для развития этого сегмента бизнеса?**

**О.Ш.:** Основой для развития этого сегмента является, в первую очередь, качественный продукт. Во-вторых, это комплексная ценовая/сервисная/маркетинговая поддержка отечественных компаний, занимающихся созданием и интеграцией соответствующих программно-аппаратных решений. И если первое мы можем предложить рынку всегда, то второму мы в будущем году планируем уделять всё больше внимания.