

## Будущее - за мобильным предприятием

Статья в журнале "Директор информационной службы" (CIO.RU), №4, Апрель 2005  
Andrey Mirron, исполнительный директор IPI®, a RadiusGroup™ member



на столе в московском офисе? Или когда для получения аналитического отчета о текущей деятельности предприятия, данные из которого нужно включить в важную презентацию, руководителю компании придется преодолеть расстояние в сотни километров от его дома до офиса?

**Мобильный сотрудник**

Многие полагают, что активный и инициативный сотрудник, работающий иногда по вечерам на своем домашнем компьютере, подключающийся к Internet, и есть мобильный сотрудник. Это не так.

Мобильный сотрудник — это человек офиса компании, ее филиала, находящийся в постоянном движении. Мобильному сотруднику доступны все офисные «блага», за исключением, пожалуй, чашечки кофе, поданной секретарем. Каждый мобильный сотрудник, обладающий соответствующими техническими приспособлениями (а иногда и без них, являясь в душе мобильным), где бы он ни находился, способен проводить бизнес во благо своей компании. И способен на гораздо более эффективную работу в целом.

Использование современных мобильных решений позволяет не зависеть от обстоятельств, подключений, каналов, офисов, личного местонахождения, и т. д. В основе мобильных решений вовсе необязательно должны лежать технические приспособления — очень много мобильных сотрудников не обременены никакой техникой, мобильность заложена в идеологию бизнеса, она стала квинтэссенцией современного скачкового бизнес-пространства, бесшумной гонимой за эффективность.

Так, например, находящийся в командировке сотрудник может прочитать наиболее актуальную почту в зале ожидания аэропорта, используя Internet-кнопок. В самолетах многих зарубежных авиакомпаний есть возможность воспользоваться Internet-доступом и сэкономить для себя и компании три-четыре часа, эффективно поработав над документами. Прилетев в пункт назначения, можно отправить их руководству на утверждение, воспользовавшись компьютером, который предоставит консьерж отеля. Информацию от секретаря о важных офисных событиях или назначенных встречах можно периодически полу-

чать на свой телефон посредством SMS. Посетив Internet-кафе и воспользовавшись телеконференцией, можно рассказать шефу о результатах деловой встречи.

Естественно, жизнь (точнее, работа) мобильного сотрудника намного упрощается, если руководство снабжает его набором технических средств — ноутбуком, карманным компьютером, телефоном с поддержкой электронной почты и доступом в Internet и т. д. Но главным достоинством мобильного сотрудника является идеология работы вне офиса, в любом месте в любое время, независимо от наличия или отсутствия компьютерной техники, переданной в его личное пользование.

Многие компании даже не подозревают, какой огромный перечень бизнес-проблем они могут устранить, используя мобильные решения и работу мобильных сотрудников. Перед командировкой отпадает необходимость судорожно записывать на CD файлы для проведения выездной презентации. Находясь в пути (даже в такси), можно получить любой документ для утверждения, согласования или просто ознакомления. Оказавшись в филиале компании, можно быть всегда уверенным в том, что любой необходимый в данный момент файл будет гарантированно доступен. Придя домой и получив экстренное сообщение о бизнес-проблеме, нет необходимости мчаться обратно в офис — все документы, почта, любые файлы, любая информация фирмы всегда под рукой.

К примеру, очень распространенной проблемой любого предприятия является то, что работник оказывается надолго вырванным из работы компании, он отстранен от текущих событий, не участвует в бизнес-процессе, и нередко после возвращения ему необходимы дополнительные затраты времени и сил, для того чтобы вникнуть в текущую ситуацию.

**Полезность мобильности**

Что дает мобильность? Экономия времени? Не только. Огромный рост эффективности. В рабочем дне, к сожалению, всего лишь восемь часов, а за этот короткий промежуток времени нужно успеть очень многое.

Компания, активно использующая мобильные технологии, работает в несколько раз эффективнее

тех, которые предпочитают вести бизнес более консервативными методами. Так, например, менеджеры HP и Cisco Systems без всяких проблем ведут оперативную ежедневную переписку со своими партнерами, при этом суммарно не менее 20 дней в месяц находясь в командировках. С сотрудниками SAP и Hummingbird можно связаться в любой момент, и не только для консолидации информации по телефону, но и для передачи ваучеров и срочных документов. Представители Microsoft доступны для бизнес-связи в любое время суток, и зачастую срочные коммерческие вопросы партнеров решаются вне офиса.

Большим заблуждением является мнение, будто мобильные и современные технологии могут себе позволить только крупные национальные корпорации, работающие на IT-рынке. Это не так, для подобных компаний мобильность скорее необходимость, если принять во внимание частые командировки и множество удаленных офисов.

Мобильность компаний предприятия важна не только для технических компаний: мобильные технологии приносят немалую пользу в нетехнологических отраслях. Прямое влияние там они могут иметь максимальную эффективность для бизнеса. В настоящее время мобильные технологии успешно используются в туризме, автомобильном бизнесе, машиностроении, торговле, при оказании консалтинговых, юридических услуг и т. д. К примеру, менеджеры сети отелей Foresta, расположенных в Подмосковье, благодаря удаленной связи с главным офисом ежедневно работают с централизованно хранившимися файлами. Сотрудники туристической компании Fogint Travel каждое утро получают задания и напоминания в персональный календарь, находясь при этом дома и планируя свой день по пути на работу. Представители почтовой компании Novorost используют карманные компьютеры для координации работы пункта сортировки корреспонденции, получая из центральной базы данные о любом необходимом поговом отправлении. Мобильные технологии находят очень широкое применение в нетехнологических отраслях и обеспечивают компаниям, работающим в этой сфере, значительные конкурентные преимущества.

**Пример «Радиуса»**

Для того чтобы понять, каким образом в результате мобильной работы меняется лицо бизнеса и насколько эффективными становятся бизнес-процессы, последуем опыту использования мобильных решений в группе компаний Radius — многопрофильной структуре, работающей на компьютерном и IT-консалтинговом рынках.

Мобильные технические устройства здесь используются последние два года. В середине прошлого года во всех компаниях группы были внедрены решения Hummingbird для работы с документами и для мобильной удаленной работы. Их внедрение оказалось настолько успешным, что в течение нескольких месяцев практически все бизнес-процессы постепенно трансформировались — люди приспособились к новым решениям и стали активно применять принципы мобильной работы. В самом деле, почему бы и нет? Прежде всего, это очень удобно.

Например, высшее руководство компании теперь всегда в курсе всех текущих проблем, независимо на частые командировки или встречи с партнерами. Средний персонал офиса перестал вести

записи на собраниях, точно зная, что всю необходимую информацию он в любое время найдет в документообороте, территориально находясь в любом месте. Сотрудники склада избавились от тысяч бумаг, они теперь работают со сканерами штрих-кодов и накладными компьютерами, получая любую информацию о любом товаре, находящемся в одном из нескольких удаленных друг от друга складских помещениях. Секретари и вспомогательный персонал могут за секунду найти необходимые контакты клиентов или партнеров (в рамках ограничения доступа), при этом находясь зачастую вне офиса. Сотрудники в командировках перестали «выпадать» из рабочего процесса, увеличили время своего присутствия на «мобильном рабочем месте» вдвое. Это только небольшая часть положительных результатов, которых удалось достичь благодаря мобильной работе.

Встречи с клиентами на территории офиса стали более простыми — нет необходимости включать ноутбук в проводную сеть или работать на «общем» компьютере в презентационной комнате. Переговоры с клиентами вне

офиса стали во много раз эффективнее и продуктивнее, так как любые необходимые документы или файлы можно моментально получить из корпоративного файлового хранилища или документооборота Hummingbird.

После успешного внедрения мобильных решений внутри офиса дошла очередь и до домашнего переснащения сотрудников: за счет компании всем были установлены беспроводные домашние точки доступа, что позволило дома работать с накладными и планшетами компьютерами так же, как и в офисе, без проводов.

Таким образом, внедрение мобильных решений в группе компаний Radius изменило стиль ведения бизнеса, да и сам стиль жизни не только менеджеров, но и рядовых сотрудников.

**Критический анализ мобильного опыта**

Варианты внедрения решений для мобильной работы могут быть разными. Существует два полярных подхода. Первый — использование мобильных технологий как вспомогательных решений для раскрытия дополнительного потенциала компании. Второй — радикальная

**1 день мобильного менеджера**

Вот типичный рабочий день менеджера среднего звена одной из компаний группы Radius, оснащенного всеми возможными передовыми технологиями.

- 08:30** Дома: налаженный компьютер, беспроводная локальная сеть на базе домашней точки доступа. Подключение к корпоративному серверу Microsoft Exchange, просмотр расписания встреч и дел на сегодня. Вход в мобильный портал Hummingbird Mobility, просмотр событий компании на текущий день.
- 09:00** Автомобиль, поездка на работу, небольшая пробка, наладочный компьютер, связь Bluetooth и GPS. Смена выезда в мобильный портал. Оперативная корректировка запланированных дел и некоторых задач. Экспресс просмотр почты, поступившей за ночь от американских партнеров, корректировка одной встречи в связи с новыми обстоятельствами. Отправка клиенту срочного письма с новой информацией (придя в 10 часов на работу, клиент будет уже оперативно извещен, и ему не придется полдня ждать необходимого письма).
- 10:00** Офис, текущая работа. Синхронизация накладного компьютера не нужно, так как мобильная работа велась в автономном режиме, а в режиме онлайн.
- 10:30** Вне офиса, ежедневное совещание на третьем этаже, ноутбук (как основной компьютер для работы), работа

по беспроводной локальной сети через офисную точку доступа. Моментальная запись в календарь необходимых задач, возникших в процессе совещания. Связь с сервером документооборота Hummingbird, извлечение файла ежедневного отчета для отложения на совещание. Аудиозапись некоторых важных моментов, автоматическое размещение документов на сервере документооборота.

**11:30** Вне офиса, инспекция склада, налаженный компьютер, работа по беспроводной локальной сети через офисную точку доступа. Решение некоторых спорных вопросов, связанных с осуществлением накануне продажам, — связь с сервером документооборота, извлечение необходимых карточек товара, хранящихся на складе.

**12:30** Такси, поездка к клиенту, планшетный компьютер, Bluetooth и GPS. Получение файла предстоящей презентации через мобильный портал для последующего показа клиенту в ходе встречи.

**13:30** Офис клиента, презентация, планшетный компьютер. Подключение его к проектору клиента, презентация. Затем ответы на вопросы, выявление интереса к техническим параметрам продукции, моментальная связь через Bluetooth и GPS с офисным сервером документооборота, получение необходимого файла, его печать. Клиент принимает решение на месте, не тратя время на ожидание информации, которую пришлось бы высказать дополнительно.

## Распределенное и мобильное предприятие

смена стиля ведения бизнеса и бизнес-процессов благодаря мобильным решениям.

В первом случае мобильные технологии применяются эпизодически в качестве вспомогательного средства, позволяющего улучшить или облегчить бизнес. В текущей работе сотрудника эти технологии применяются не ежедневно и, как правило, используются в очень узких областях деятельности предприятия (например, только для складского учета или только среди топ-менеджмента компании).

Во втором случае решения для мобильной работы становятся не просто частью бизнеса — они становятся его основой. Бизнес в этом случае не может существовать без мобильных решений, меняются мировоззрение, подходы, бизнес-процессы. Сам бизнес становится мобильным, приобретает еще большую динамичность, снижает издержки, становится максимально эффективным. Именно этот, второй подход был избран группой компаний Radius. Его применение в течение года дало исключительно положительные результаты.

Особенно эффективными становятся мобильные технологии ведения бизнеса при условии, что клиенты или партнеры компании тоже используют мобильные решения. В этом случае легкость и скорость совместной работы, высокий эффект взаимодействия, положительные результаты сотрудничества достигают своей высшей точки. Важный обмен документами, заметками, напоминаниями, синхронизация календарей, общие файловые хранилища, общие хранилища документации по совместным проектам, публикация информации для партнеров или клиентов, совместные встречи, завершающиеся выработкой итоговых документов, — огромное количество возможностей становится доступным при использовании мобильных технологий обмена сторонами бизнес-процесса.

Эффективность использования мобильных решений далеко не исчерпывается их удобством или скоростью ведения бизнеса. Главный эффект — экономический: в группе компаний Radius работает 100 человек, и за год после внедрения технологий удаленной работы общая экономия превысила 250 тыс. долл.

Эти данные складываются исходя из расчета времени, которое сотрудник ранее проводил вне офиса в течение рабочего дня; из трудозатрат, которые были необходимы для синхронизации информации между филиалами или домашними компьютерами сотрудников; из сумм трудозатрат, сэкономленных благодаря общей возросшей скорости заключения сделок, и т. д.

Мобильный офис и правильным образом организованное удаленное мобильные сотрудники позволяют экономить средства предприятия. Мобильная работа персонала обеспечивает максимальную эффективность бизнеса, позволяет проводить встречи и переговоры наиболее успешным образом и обеспечивает существенное конкурентное преимущество в любых сферах деятельности компании.

Подобных компаний с каждым годом будет все больше и больше. Время экономится. Время беспробудно уходит сквозь пальцы. ☞

Андрей Мирон — исполнительный директор компании IPI, входящей в группу компаний Radius, andrey.miron@radius-group.com

**15:00** Такси, поездка в офис, наладочный компьютер. Диктовка секретарю и вспомогательному персоналу записки после презентации, запись в виде аудиофайлов, связь Bluetooth и GPS, передача в офис на исполнение.

**15:45** Вне офиса, встреча с клиентом, переговорная комната на третьем этаже, ноутбук, работа по беспроводной локальной сети через офисную точку доступа. Обсуждение условий контракта и поставок продукции, заключение договора. Кофе. Показ клиенту сделанных во время отпуска фотографий, хранящихся в личном разделе корпоративного сервера.

**16:30** Офис, текущая работа, ноутбук, локальная сеть. Почтовая переписка с сотрудниками и клиентами, решение текущих вопросов.

**17:30** Вне офиса, совещание группы менеджеров на первом этаже, планшетный компьютер, работа по беспроводной локальной сети через офисную точку доступа. Выборочное консультирование беседы, наброски диаграмм и обсужденных планов, рисунки обсужденной стратегии. Использование первого экрана и планшетного компьютера, связь с сервером документооборота, размещение выполненных рисунков и набросков в документообороте, отправка некоторых из них по почте секретарю, а также на утверждение вышестоящему руководству.

**18:30** Автомобиль, поездка домой, наладочный компьютер, Bluetooth и GPS. Вход в мобильный портал, просмотр событий компании на текущий день. Планирование завтрашних задач и расписания. Диктофонная запись новых идей, которые возникли после

предыдущего собрания, с фиксацией в виде аудиофайлов, их сохранение на сервере документооборота компании.

**20:40** Дом, наладочный компьютер, работа по беспроводной локальной сети через домашнюю точку доступа. Звонок шефа, отмена завтрашней встречи. Связь с сервером Microsoft Exchange, отметка в расписании и извещение остальных участников встречи, в числе которых клиенты из ближайшего пригорода. Вход в мобильный портал Hummingbird Mobility, поиск телефонов участников среди «карточек клиентов», телефонные звонки об отмене встречи.

**21:00** Дом, планшетный компьютер, работа по беспроводной локальной сети через домашнюю точку доступа. Просмотр домашние фотографии вместе со всей семьей.

Следует обратить особое внимание на то, что в общей сложности всего четырех часов данный сотрудник провел в автомобиле, по пути на работу или на встречу с клиентом. Это огромное количество времени не было израсходовано зря, почти половина всех текущих бизнес-проблем была решена именно в течение этого времени. Кстати, а что делает по дороге к клиенту ваш сотрудник? Слушает радио? Ничего не скажете, поездка заветная.

Кстати, что пришлось бы делать менеджеру, если бы поданные вечером он узнал об отмене завтрашней встречи и при этом у него не было доступа к расписанию? Каким образом менеджеру можно было оперативно узнать необходимые телефоны, когда в офисе уже никого нет, а носить с собой записки о 5 тыс. клиентах нет возможности? Последствия были бы печальны: клиентов удалось бы известить только утром, но они бы уже выехали на встречу, потеряли зря свое время и оспорились, вероятно, загнав обедню на организаторов встречи.

## **Уже очень скоро будет невозможно вести эффективную работу, не имея оперативной информации, доступной сотрудникам компании в любой точке мира в любой момент времени**

Сто лет назад письмо путешествовало из одного города в другой на протяжении нескольких месяцев. 25 лет назад мы думали, что факс - это вершина эволюции в передаче документов в печатном виде. 15 лет назад мы не знали, что такое Internet, электронная почта, телеконференции, и спокойно обходились телефонной связью, решая свои насущные вопросы. Время сжимается. Время беспощадно уходит сквозь пальцы. Бизнес становится все более зависимым от времени, которого часто не хватает на дом, семью и любимых детей. В современном мире и современном бизнесе нет места паузам, отдыху, лени, недопустимы задержки в передаче деловой документации, и потеря информации иногда равноценна потере бизнеса.

Для того чтобы отвечать жестким требованиям времени, компании становятся все более независимыми от местоположения своих сотрудников. Сегодня уже никого не удивляет молодой менеджер с ноутбуком за столиком кафе, человек с компьютером на ладони в зале ожидания аэропорта, российский бизнесмен где-нибудь на пляже в Юго-Восточной Азии, ведущий оживленные переговоры по телефону со своими партнерами за океаном. И что может быть хуже ситуации, когда менеджер на презентации в Иркутске вдруг с ужасом осознает, что позарез необходимый документ остался лежать на столе в московском офисе? Или когда для получения аналитического отчета о текущей деятельности предприятия, данные из которого нужно включить в важную презентацию, руководителю компании придется преодолеть расстояние в сотню километров от его дома до офиса?

### **Мобильный сотрудник**

Многие полагают, что активный и инициативный сотрудник, работающий иногда по вечерам на своем домашнем компьютере, подключившись к Internet, и есть мобильный сотрудник. Это не так.

Мобильный сотрудник - это частичка офиса компании, ее мини-филиал, находящийся в постоянном движении. Мобильному сотруднику доступны все офисные "блага", за исключением, пожалуй, чашечки кофе, поданной секретарем. Каждый мобильный сотрудник, обладающий соответствующими техническими приспособлениями (а иногда и без них, являясь в душе мобильным), где бы он ни находился, способен продолжать бизнес

### **1 день мобильного менеджера**

**Вот типичный рабочий день менеджера среднего звена одной из компаний группы Radius, оснащенного всеми возможными передовыми технологиями.**

#### **8:30**

Дома: наладочный компьютер, беспроводная локальная сеть на базе домашней точки доступа. Подключение к корпоративному серверу Microsoft Exchange, просмотр расписания встреч и дел на сегодня. Вход в мобильный портал Hummingbird Mobility, просмотр событий компании на текущий день.

#### **9:00**

Автомобиль, поездка на работу, небольшая пробка, наладочный компьютер, связь Bluetooth и GPRS. Снова вход в мобильный

во благо своей компании. И способен на гораздо более эффективную работу в целом.

Использование современных мобильных решений позволяет не зависеть от обстоятельств, подключений, каналов, офисов, личного местонахождения, и т.д. В основе мобильных решений вовсе необязательно должны лежать технические приспособления - очень много мобильных сотрудников не обременено никакой техникой, мобильность заложена в идеологию бизнеса, она стала квинтэссенцией современного сжатого бизнес-пространства, бешеной гонки за эффективностью.

Так, например, находящийся в командировке сотрудник может прочитать наиболее актуальную почту в зале ожидания аэропорта, используя Internet-киоск. В самолетах многих зарубежных авиакомпаний есть возможность воспользоваться Internet-доступом и сэкономить для себя и компании три-четыре часа, эффективно поработав над документами. Прилетев в пункт назначения, можно отправить их руководству на утверждение, воспользовавшись компьютером, который предоставит консьерж отеля.

Информацию от секретаря о важных офисных событиях или назначенных встречах можно периодически получать на свой телефон посредством SMS. Посетив Internet-кафе и воспользовавшись телеконференцией, можно рассказать шефу о результатах деловой встречи.

Естественно, жизнь (точнее работа) мобильного сотрудника намного упрощается, если руководство снабжает его набором технических средств - ноутбуком, карманным компьютером, телефоном с поддержкой электронной почты и доступом в Internet и т. д. Но главным достоинством мобильного сотрудника является идеология работы вне офиса, в любом месте в любое время, независимо от наличия или отсутствия компьютерной техники, переданной в его личное пользование.

Многие компании даже не подозревают, какой огромный перечень бизнес-проблем они могут устранить, используя мобильные решения и работу мобильных сотрудников. Перед командировкой отпадает необходимость судорожно записывать на CD файлы для проведения выездной презентации. Находясь в пути (даже в такси), можно получить любой документ для утверждения, согласования или просто ознакомления. Оказавшись в филиале компании, можно быть всегда уверенным в том, что любой необходимый в данный момент файл будет гарантированно доступен. Придя домой и, получив экстренное сообщение о бизнес-проблеме, нет необходимости мчаться обратно в офис - все документы, почта,

портал. Оперативная корректировка запланированных дел и некоторых задач. Экспресс-просмотр почты, поступившей за ночь от американских партнеров, корректировка одной встречи в связи с новыми обстоятельствами. Отправка клиенту срочного письма с новой информацией (придя в 10 часов на работу, клиент будет уже оперативно извещен, и ему не придется полдня ждать необходимого письма).

#### **10:00**

Офис, текущая работа. Синхронизация наладонного компьютера не нужна, так как мобильная работа велась не в автономном режиме, а в режиме онлайн.

#### **10:30**

Вне офиса, еженедельное совещание на третьем этаже, ноутбук (как основной компьютер для работы), работа по беспроводной локальной сети через офисную точку доступа. Моментальная запись в календарь необходимых задач, возникших в процессе совещания. Связь с сервером документооборота Hummingbird, извлечение файла еженедельного отчета для оглашения на совещании. Аудиозапись некоторых важных моментов, автоматическое размещение документов на сервере документооборота.

#### **11:30**

Вне офиса, инспекция склада, наладонный компьютер, работа по беспроводной локальной сети через офисную точку доступа.

любые файлы, любая информация фирмы всегда под рукой.

К примеру, очень распространенной проблемой любого предприятия является то, что работник оказывается надолго вырванным из работы компании, он отстранен от текущих событий, не участвует в бизнес-процессе, и нередко после возвращения ему необходимы дополнительные затраты времени и сил, для того чтобы вникнуть в текущую ситуацию.

### **Польза мобильности**

Что дает мобильность? Экономия времени? не только. Огромный рост эффективности. В рабочем дне, к сожалению, всего лишь восемь часов, а за этот короткий промежуток времени нужно успеть очень многое.

Компании, активно использующие мобильные технологии, работают в несколько раз эффективнее тех, которые предпочитают вести бизнес более консервативными методами. Так, например, менеджеры HP и Cisco Systems без всяких проблем ведут оперативную ежедневную переписку со своими партнерами, при этом суммарно не менее 20 дней в месяц, находясь в командировках. С сотрудниками SAP и Hummingbird можно связаться в любой момент, и не только для конспектирования информации по телефону, но и для передачи важных и срочных документов. Представители Microsoft доступны для бизнес-связи в любое время суток, и зачастую срочные коммерческие вопросы партнеров решаются вне офиса.

Большим заблуждением является мнение, будто мобильные и современные технологии могут себе позволить только крупные международные корпорации, работающие на ИТ-рынке. Это не так, для подобных компаний мобильность, скорее необходимость, если принять во внимание частые командировки и множество удаленных офисов.

Мобильность сотрудников предприятия важна не только для технических компаний: мобильные технологии приносят немалую пользу в нетехнологических отраслях. Причем именно там они могут иметь максимальную эффективность для бизнеса. В настоящее время мобильные технологии успешно используются в туризме, отельном бизнесе, машиностроении, торговле, при оказании консалтинговых, юридических услуг и т. д. К примеру, менеджеры сети отелей Foresta, расположенных в Подмоскowie, благодаря удаленной связи с главным офисом ежедневно работают с централизованно хранящимися

Решение некоторых спорных вопросов, связанных с осуществленными накануне продажам, -связь с сервером документооборота, извлечение необходимых карточек товара, хранящегося на складе.

### **12:30**

Такси, поездка к клиенту, планшетный компьютер, Bluetooth и GPRS. Получение файла предстоящей презентации через мобильный портал для последующего показа клиенту в ходе встречи.

### **13:30**

Офис клиента, презентация, планшетный компьютер. Подключение его к проектору клиента, презентация. Затем ответы на вопросы, выявление интереса к техническим параметрам продукции, моментальная связь через Bluetooth и GPRS с офисным сервером документооборота, получение необходимого файла, его печать. Клиент принимает решение на месте, не тратя время на ожидание информации, которую пришлось бы высылать дополнительно.

### **15:00**

Такси, поездка в офис, наладонный компьютер. Диктовка секретарю и вспомогательному персоналу задач, возникших после презентации, запись в виде аудиофайлов, связь Bluetooth и GPRS, передача в офис на исполнение.

### **15:45**

Вне офиса, встреча с клиентом, переговорная

файлами. Сотрудники туристической компании Forum Travel каждое утро получают задания и напоминания в персональный календарь, находясь при этом дома и планируя свой день по пути на работу. Представители почтовой компании Novopost используют карманные компьютеры для координации работы пункта сортировки корреспонденции, получая из центральной базы данные о любом необходимом почтовом отправлении. Мобильные технологии находят очень широкое применение в нетехнических отраслях и обеспечивают компаниям, работающим в этой сфере, значительное конкурентное преимущество.

#### **Пример "Радиуса"**

Для того чтобы понять, каким образом в результате мобильной работы меняется лицо бизнеса и насколько эффективными становятся бизнес-процессы, исследуем опять использования мобильных решений в группе компаний Radius - многопрофильной структуре, работающей на компьютерном и ИТ-консалтинговом рынке.

Мобильные технические устройства здесь используются последние два года. В середине прошлого года во всех компаниях группы были внедрены решения Hummingbird для работы с документами и для мобильной удаленной работы. Их внедрение оказалось настолько успешным, что в течение нескольких месяцев практически все бизнес-процессы постепенно трансформировались - люди приспособились к новым решениям и стали активно применять принципы мобильной работы. В самом деле, почему бы и нет? Прежде всего, это очень удобно.

Например, высшее руководство компании теперь всегда в курсе всех текущих проблем, невзирая на частые командировки или встречи с партнерами. Средний персонал офиса перестал вести записи на собраниях, точно зная, что всю необходимую информацию он в любое время найдёт в документообороте, территориально находясь в любом месте. Сотрудники склада избавились от тысяч бумаг, они теперь работают со сканерами штрих-кодов и наладонными компьютерами, получая любую информацию о любом товаре, находящемся в одном из нескольких удаленных друг от друга складских помещениях. Секретари и вспомогательный персонал могут за секунду найти необходимые контакты клиентов или партнеров (в рамках ограничения доступа), при этом находясь зачастую вне офиса. Сотрудники в командировках перестали "выпадать" из рабочего процесса, увеличив время своего присутствия на "мобильном рабочем месте" вдвое. Это только небольшая

комната на третьем этаже, ноутбук, работа по беспроводной локальной сети через офисную точку доступа. Обсуждение условий контракта и поставки продукции, заключение договора. Кофе. Показ клиенту сделанных во время отпуска фотографий, хранящихся в личном разделе корпоративного сервера.

#### **¶ 16:30**

Офис, текущая работа, ноутбук, локальная сеть. Почтовая переписка с сотрудниками и клиентами, решение текущих вопросов.

#### **¶ 17:30**

Вне офиса, совещание группы менеджеров на первом этаже, планшетный компьютер, работа по беспроводной локальной сети через офисную точку доступа. Выборочное конспектирование беседы, наброски диаграмм и обсуждаемых планов, рисунки обсуждаемой стратегии. Использование перьевого ввода и планшетного компьютера, связь с сервером документооборота, размещение выполненных рисунков и набросков в документообороте, отправка некоторых из них по почте секретарю, а также на утверждение вышестоящему руководству.

#### **¶ 18:30**

Автомобиль, поездка домой, наладонный компьютер, Bluetooth и GPRS. Вход в мобильный портал, просмотр событий компании на текущий день. Планирование завтрашних задач и расписания. Диктофонная запись новых идей, которые возникли после предыдущего собрания, с фиксацией в виде

часть положительных результатов, которых удалось достичь благодаря мобильной работе.

Встречи с клиентами на территории офиса стали более простыми - нет необходимости включать ноутбук в проводную сеть или работать на "общем" компьютере в презентационной комнате. Переговоры с клиентами вне офиса стали во много раз эффективнее и продуктивнее, так как любые необходимые документы или файлы можно моментально получить из корпоративного файлового хранилища или документооборота Hummingbird. После успешного внедрения мобильных решений внутри офиса дошла очередь и до домашнего переоснащения сотрудников: за счёт компании всем были установлены беспроводные домашние точки доступа, что позволило дома работать с налаженными и планшетными компьютерами так же, как и в офисе, без проводов.

Таким образом, внедрение мобильных решений в группе компаний Radius изменило стиль ведения бизнеса, да и сам стиль жизни не только менеджеров, но и рядовых сотрудников.

#### **Критический анализ мобильного опыта**

Варианты внедрения решений для мобильной работы могут быть разными. Существует два полярных подхода. Первый - использование мобильных решений для раскрытия дополнительного потенциала компании. Второй - радикальная смена стиля ведения бизнеса и бизнес-процессов благодаря мобильным решениям.

В первом случае мобильные технологии применяются эпизодически в качестве вспомогательного средства, позволяющего улучшить или облегчить бизнес. В текущей работе сотрудника эти технологии применяются не ежедневно и, как правило, используются в очень узких областях деятельности предприятия (например, только для складского учета или только среди топ-менеджмента компании).

Во втором случае решения для мобильной работы становятся не просто частью бизнеса - они становятся его основой. Бизнес в этом случае не может существовать без мобильных решений, меняются мировоззрение, подходы, бизнес-процессы. Сам бизнес становится мобильным, приобретает ещё большую динамичность, снижает издержки, становится максимально эффективным. Именно этот, второй подход был избран группой компаний Radius. Его применение в течение года дало исключительно положительные результаты.

аудиофайлов, их сохранением на сервере документооборота компании.

#### **▮ 20:40**

Дом, налаженный компьютер, работа по беспроводной локальной сети через домашнюю точку доступа. Звонок шефа, отмена завтрашней встречи. Связь с сервером Microsoft Exchange, отметка в расписании и извещение остальных участников встречи, в числе которых клиенты из ближайшего пригорода. Вход в мобильный портал Hummingbird Mobility, поиск телефонов участников среди "карточек клиентов", телефонные звонки об отмене встречи.

#### **▮ 21:00**

Дом, планшетный компьютер, работа по беспроводной локальной сети через домашнюю точку доступа. Просмотр домашних фотографий со всей семьей.

Следует обратить особое внимание на то, что в общей сложности около четырех часов данный сотрудник провел в автомобиле, по пути на работу или на встречу с клиентом. Это огромное количество времени не было израсходовано зря, почти половина всех текущих бизнес-проблем была решена именно в течение этого времени. Кстати, а что делают по дороге к клиенту ваши сотрудники? Слушают радио? Ничего не скажешь полезное занятие...

Кстати, что пришлось бы делать менеджеру, если бы поздним вечером он узнал об отмене



Особенно эффективными становятся мобильные технологии ведения бизнеса при условии, что клиенты или партнеры компании тоже используют мобильные решения. В этом случае легкость и скорость совместной работы, высокий эффект взаимодействия, положительные результаты сотрудничества достигают своей высшей точки. Взаимный обмен документами, заметками, напоминаниями, синхронизация календарей, общие файловые хранилища, общие хранилища документации по совместным проектам, публикация информации для партнеров или клиентов, совместные встречи, завершающиеся выработкой итоговых документов, - огромное количество возможностей становится доступным при использовании мобильных технологий обеими сторонами бизнес-процесса.

Эффективность использования мобильных решений далеко не исчерпывается их удобством или скоростью ведения бизнеса. Главный эффект - экономический: в группе компаний Radius работает 100 человек, и за год после внедрения технологий удаленной работы общая экономия превысила 250 тыс. долл.

Эти данные складываются, исходя из расчета времени, которое сотрудник ранее проводили вне офиса в течение рабочего дня; из трудозатрат, которые были необходимы для синхронизации и информации между филиалами или домашними компьютерами сотрудников; из суммы трудозатрат, сэкономленных благодаря общей возросшей скорости заключения сделок, и т. д.

Мобильный офис и правильно организованные удаленные мобильные сотрудники позволяют экономить средства предприятия. Мобильная работа персонала обеспечивает максимальную эффективность бизнеса, позволяет проводить встречи и переговоры наиболее успешным образом и обеспечивает существенное конкурентное преимущество в любых сферах деятельности компании.

Подобных компаний с каждым годом будет все больше и больше. Время сжимается. Время беспощадно уходит сквозь пальцы.

завтрашней встречи и, при этом у него не было доступа к расписанию? Каким образом менеджеру можно было оперативно узнать необходимые телефоны, когда в офисе уже никого нет, а носить с собой записи о 5 тыс. клиентах нет возможности? Последствия были бы печальны: клиентов удалось бы известить только утром, но они бы уже ехали на встречу, потеряли зря свое время и огорчились, вероятно, затаив обиду на организаторов встречи.

Andrey Miron, исполнительный директор IPI®, a RadiusGroup™ member  
**Журнал "Директор информационной службы" (CIO.RU), №4, Апрель 2005**  
**Статья "Будущее - за мобильным предприятием"**