



Intelligens mobil eszközzel támogatott üzleti megoldások az értékesítés szolgálatában

Réz T.

Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar,
Információ- és Tudásmenedzsment Tanszék, 1111 Budapest, Sztoczek u. 2. St. ép. I/117.

ÖSSZEFOGLALÁS

A mobil informatika üzleti felhasználása a két iparág robbanásszerű fejlődésével meghatározóvá válik az objektív input adatokat igénylő, modern döntés előkészítésben, döntéshozatalban, végrehajtásban is. Jelen dolgozat az értékesítés során alkalmazható mobil- és kapcsolódó megoldásokkal foglalkozik, bemutatva az alkalmazásuk során keletkező üzleti előnyöket. Egy mobil eszközzel támogatott értékesítési, üzletkötői rendszer esetén mind az adatok rögzítése (területi képviselő), mind pedig a kiértékelés (vezető) történhet mobil eszközön, megfelelő szoftver-rendszer alkalmazásával. Ez az üzleti folyamat több pontjára is rendkívül jelentős hatással van: az aktuális adatok alapján (pl. raktárkészlet, ár) ajánlhatja termékét az eladó, illetve követheti nyomon a vezető az alkalmazottak munkavégzését, miközben a szállítási idő lényegesen lerövidül a rendelések folyamatos beérkezésének köszönhetően.

(Kulcsszavak: PDA megoldás, mobil üzleti megoldás, kéziszámitógép, PDA, értékesítés)

ABSTRACT

Business solutions supported by smart mobile tools in the service of sale

T. Réz

Budapest University of Technology and Economics, Faculty of Economic and Social Sciences, Department of Information and Knowledge Management

The business application of mobile informatics becomes dominant by the explosive growth of the two related industries in the preparation of modern decision making and implementation where the quality input data are required. This paper deals with the possible mobile sales and related solutions, introducing business benefits in course of implementation. The sales process supported by mobile device based sales representative system (sales force automation), the recording of the data (sales representative) and even the evaluation (leader) can be done by using a mobile device and applying the appropriate software system. This can be exceptionally important for different milestones of the business process, e.g. the sales representative can offer the product using up-to-date information regarding the inventory, price; the leader can follow the employee's work, as the delivery time can be radically reduced thanks to the continuous incoming orders.

(Keywords: PDA solution, mobile business solution, handheld, PDA, sales)

BEVEZETÉS

A mobil értékesítést támogató rendszerek (SFA: Sales Force Automation) piacának fellendülése annak köszönhető, hogy emelkedett az alkalmazások fejlettségi színvonala,

csökkent a mobil hardvereszközök ára, kialakultak a központi rendszerekkel való – a korábnál sokszínűbb és megbízhatóbb – adatkommunikációs lehetőségek, és a versenyhelyzetnek köszönhetően az alkalmazó vállalatoknál megnőtt az igény ezek használatára. (Fekete, 2006)

A mobil munkatársak helyszíni munkáját offline vagy online módon, vevő, termék, konkurencia stb. információkkal támogató, köztük és a központ közt automatikus információcserét biztosító, így az adminisztrációs időt minden szinten csökkentő rendszerekre ma már egyre több vezető, mint cége jövőbeli fejlődéséhez elengedhetlen megoldásként tekint. Ugyanis az SFA megoldás bevezetésekor az üzletkötők munkájának követhetőségén túl, a korábban papíron késve és pontatlanul érkező – például rendelés-, számlaállítás – információkkal szemben a valódi állapotot tükröző riportok állnak rendelkezésre döntéseikhez. Alkalmazásukkal megszűnnek az egyéneknél lévő adatmonopóliumok, és az átláthatóbb folyamatoknak köszönhetően a cégek alacsonyabb költséggel működtethetők. A rendszerhasználaton túlmutató előnyök közül a profi értékesítést elősegítő vevőközpontúság kialakulásához nyújtott segítséget, ezen felül még a teljesítések megbízhatóságát és a gyors reakcióképességet érdemes kiemelni. (Kiss, 2007).

Működésük mobil klienseken alapszik, a rendszerek között kliens-szerver oldal közötti funkciómegosztásban azonban lehetnek eltérések. A mobil kliensek képességeit erőteljes szerveroldali funkcionalitással kiegészítő változatokkal szemben állnak a kézi eszköz alapúak, amelyek funkcionalitásukban szinte a szerverével veteksznek.

Jelen cikk célja az intelligens mobil eszközökkel támogatott megoldások üzleti előnyeinek összegyűjtése, bemutatása.

ÜZLETI ELŐNYÖK

Az okostelefonok, PDA-k (Personal Digital Assistant) és a hozzájuk kapcsolt megoldások olyan üzleti eszközökké válnak, melyek előnyhöz juttathatják az azokat alkalmazó munkatársakat, partnereket és a minőségi különbségen keresztül az ügyfeleket is az automatizált, akár online, bárholnan hozzáférhető folyamatok alkalmazásával.

Egy hagyományos kereskedelmi vállalat életbemaradásának feltétele, hogy termékét jól el tudja adni. Az eladáshoz üzletkötőkre van szükség, akik a terméket ismerik, terjesztik, eladják (esetleg ki is szállítják) és ápolják a vevőkapcsolatokat. Ezeknek a feladatoknak egy részét a vállalat kihelyezheti, kiszervezheti (outsourcing) tevékenységei közül, de lehet, hogy egy üzletkötőnek mindet tudnia kell egyszerre. Az alábbiakban soroltam fel a jelentkező előnyök egyik dimenzióját.

Költségcsökkentés: új munkatárs gyors betanulási lehetősége: a tudás a kezébe kerül, „csak” a szoftver-rendszert kell megtanulnia használni és máris végezheti a munkáját. Ezáltal egyrészt az új munkatárs előbb állhat munkába, másrészt az őt betanítót sem foglalja le annyi ideig. Alacsonyabban kvalifikált munkatársak is alkalmazhatók (szoftverhasználat szükséges).

Hatékonyaság növelése: az ellenőrzésnek köszönhetően hatékonyabb munkavégzés. A folyamatosan beérkező adatok folyamatosan feldolgozhatók, ezáltal a raktározás, kiszállítás optimalizálható, nincsenek csúcsidők. Pontos adminisztráció a papíralapú megoldások elhagyásával; vezetői döntéselőkészítés.

Vásárlói elégedettség: gyors és pontos reagálás a vevői igényekre, akár azonnali visszajelzéssel. Vevői igény felmerülése esetén akár online megrendelés, árufelfoglalás. Személyre szabott termékek és szolgáltatások, árak ajánlhatók.

Felhasználói kör bővítése esetén az egységköltség alacsony: meglévő alkalmazások új felhasználói csoportokra kiterjesztése. Új felhasználó esetén csupán informatikai bővítésre lehet szükség, korlátlan mennyiségben.

Gyorsabb válaszidő: percrekész információ kínálható (ügyfélnek, munkatársnak). Gyors, rugalmas döntéshozatal, szükség esetén beavatkozási lehetőség. További értékesítési technikák alkalmazása (cross-selling, up-selling). Automatikus kiértékelés ügyfeleknek az akciókról (akár személyre szabottan), saját munkatársaknak (raktárkészlet, stb.)

Információ minőségének javulása: automatikus adat-folyamatnak köszönhetően a hibák minimalizálhatók. Átláthatóbb, jobban kezelhető feladatok felhasználóbarát mobil alkalmazások segítségével. Minden munkatárs aktuális információval rendelkezik.

Üzletkötők ellenőrzése

Az üzletkötő egy élő ember. Jó és rossz tulajdonságokkal rendelkezik. A vállalat vezetőségének konkrét elvárásai vannak, amiért cserébe az üzletkötő pénzt és egyéb juttatásokat kap. Ahhoz, hogy kiderüljön, tényleg elvégezte a dolgát, ellenőrizni kell. A vállalat kultúrájától és felépítésétől és a vezetőktől függ, hogy a kontroll melyik módját használja. *Child* (1984) tézise alapján négy letisztult forma van, amik a valóságban keverednek egymással.

Személyes, központosított kontroll

Közvetlen, centralizált, szinte folyamatos felügyelet. A vezető autoritása tulajdonosi jogon, erős karizmán vagy szakmai hozzáértésen alapul. Ez nagyobb vállalatoknál nem tud megvalósulni, ugyanakkor kis cégeknél remekül működhet. Az üzletkötőkre nagy hatással lehet főnökük közvetlen figyelme, de ez rengeteg energiát emészt fel a vezetőtől, aminek következménye az lehet, hogy a vezetőnek nincs ideje más, nem operatív dolgokkal foglalkozni. (*Acsay*, 2004)

A PDA alapú rendszer a személyes kontrollt központosított kontrollá változtatja. Eredménye általában az, hogy ugyan közvetett módon, de sokkal jobban ellenőrizhetőbbé válik a dolgozó.

Bürokratikus kontroll

Írásban rögzített magatartási sztenderdeken alapul, melyek részletekig le vannak szabályozva. Minden feladat könnyen résztvevényeségekre bomlik, melyeket módszerek, eljárások és szabályok rögzítenek. A technológia bekorlátozza a feladat végrehajtását időben és térben egyaránt. Jó teljesítményt a szabályok és eljárások betartása jelenti, a jutalmak és a büntetések az ezekhez való engedelmességet igyekszik biztosítani. A munkaköri leírás az elvégzendő feladatokra és betartandó szabályokra koncentrál.

A PDA alapú rendszer ezt a kontroll-formát tökéletesen támogatni tudja. A rendszert úgy is meg lehet tervezni, hogy az üzletkötő szabadságát teljesen megfojtsa, és egy ideális üzletkötő magatartását alapnak véve szabályozzuk tevékenységüket. Ettől azonban mindenkit óva intenek. Aki több éve üzletkötő, valószínűleg ismeri a terepet ahol dolgozik, ismeri a vevőit, és már kialakult munkagyakorlata van, amit maga számára hosszú idő alatt fejlesztette ki, folyamatosan tökéletesítve azt a maga tulajdonságaihoz igazítva. Ezt a fajta tudást tacit, azaz hallgatólagos tudásnak hívják, mely könyvekből nem tanulható. Ha ezt a meglévő munkamódszert figyelmen kívül hagyva, teljesen elnyomva bevezetünk egy új rendszert, akkor nagy ellenállásba fogunk ütközni, ami a rendszert meg is bukathatja. Mindenképpen érdemes ezért annyi szabadságot, mozgásteret hagynunk, hogy mindenki ki tudja használni saját előnyeit. Gondolok itt arra, hogy valaki nem akar találkozni minden héten egy vevővel, ezért havonta egyszer személyesen találkozik vele, de utána olyan jó kapcsolatban vannak, hogy telefonon elég kommunikálniuk.

A PDA-k ma már olyan szintű nyomon követést tesznek lehetővé, melyekre eddig nem volt lehetőség. Nem túl nagy összegért kiegészíthetjük a PDA-t egy GPS modullal, sőt megjelentek olyan PDA-k is, amelyekbe ez már be is van építve.

Az ilyen PDA-kkal már azt is nyomon követhetjük, merre jár az üzletkötő, valóban a munkáját végzi-e.

Eredmény kontroll

Az előbbi két módszerhez képest az outputot, a végeredményt veszi mérési alapul. Az üzletkötő a kimenetért tartozik felelősséggel. A jutalmak és büntetések a végeredményre vonatkozó célkitűzések meghatározott határidőn belüli teljesítésére vonatkoznak.

Az üzletkötők számára ez a legkedvezőbb. Csinálják úgy a munkájukat, ahogy akarják. A PDA alapú rendszer azonban itt is segíthet a kontrollban. Ha ugyanis nem várjuk el, hogy a munka menete dokumentálva legyen, akkor rossz teljesítmény esetén nem tudjuk megtalálni hiba okát sem (kevés napi látogatás, rossz portfólió a vevőknél stb.).

Kulturális kontroll

Lényege a szervezet céljaival való azonosulás, a közösen vallott értékrendek és attitűdök által a magatartás automatikus összehangolódása. Ez döntéshozatali szempontból jelentős autonómiát jelent. A jutalmak és büntetések a kompetenciák és készségek állandó fejlesztésére ösztönöznek (*Bilik, 2005*).

A PDA alapú rendszer ebben a helyzetben nem alkalmazható kontrolling funkcióval, hiszen nem a mérhető adatokon van a hangsúly. A rendszer felhasználása ilyen helyzetekben a dokumentálásra, nyomon követésre szolgálhat.

Minőség javítása

Ma már a termék minősége alatt nem csak a termék, mint szolgáltatás vagy fizikai megvalósulás minőségét értjük, hanem a hozzá kapcsolódó szolgáltatásokat is. Ha veszek egy új autót, akkor fontos, hogy kellő információ birtokában legyek, kell, hogy legyen a környéken márkakereskedő, rendelkezésre kell, hogy álljon számomra megfelelő finanszírozási feltétel, majd később szervízhálózat, vagyis sokkal többet veszek, mint csupán egy autót.

Az üzletkötő része a termék mellé járó szolgáltatásnak. Hangsúlyozottan érvényes ez azokra a kapcsolatokra, ahol hosszú távú kapcsolatok jönnek létre, márpedig a vállalatok közti kapcsolatok legnagyobb része ilyen a beszállítói láncokban. Ha az üzletkötő mondjuk udvariatlan vagy nem tartja be amit ígért, az termék minőségére is hatással van. Ezért fontos, hogy az üzletkötő kielégítse a vevők igényeit és ehhez nyújt segítséget a PDA alapú rendszer. A rendszeren keresztül a vezetőség létre tud hozni bizonyos elvárásokat, amelyeket lefordítva a gyakorlatra, az üzletkötőkön az ellenőrző funkción keresztül érvényesíteni tud. Például ha a felmerült igény az, hogy minden üzletben találja meg a végső felhasználó a kedvenc rágógumiját, akkor a forgalmazó cég üzletkötőinek az a feladatuk, hogy ezt megvalósítsák, és erről számot adjanak a polcon található termékek listáján keresztül.

A felsővezetői döntéshozatal segítése statisztikai adatokkal

Az adatok önmagukban nem érnek sokat. Információt kell kovácsolni belőlük. Vannak olyan számok, trendek, amik hasonlóan a mikro- és makro-ökonómiához, csak a felsővezetői statisztikákban értelmezhető, az üzletkötők megítélésében mást jelentenek.

Példával illusztrálva: a D. Sörgyár ZRt. forgalmazza a D. és a T. márkákat is. A sörgyár többet keres egy hordó T.-n, mint a D.-n. Az üzletkötők feladata, hogy minél több sört adjanak el. Az üzletkötők rájönnek, hogy ahol már van T., oda könnyen be tudják rakni mellé a D.-t is. Így nagyobb mennyiséget adnak el. A vállalat azt veszi észre, hogy habár több sört ad el, profitja mégsem növekszik, ugyanis a D. olcsóbb ára miatt leszorítja a T. eladási volumenét. Ha megfelelő statisztikák állnak rendelkezésére a felső vezetésnek, akkor ezeket ki tudja szűrni. Ha nem, lehet hogy csak azt veszi észre, hogy a T. eladása csökken, de nem tudja miért, ezért marketingre próbál többet költeni, ami nem hozza meg a várt eredményt.

Összekötés az értékesítéssel

Az üzletkötő feladatai közé tartozhat a rendelés felvétele, kiszállítása és számlázása is. Minden egyes ilyen funkció komoly követelményeket tűz ki, főleg a számlaadás, melyet a törvény is szabályoz. Magas fokú integráltság szükséges ahhoz, hogy ezeket egy rendszerbe össze lehessen gyúrni. Egyik legnehezebb feladat, amelyben az előnye is rejlik, hogy egy adatbázis szükséges hozzá. Ha már két vagy több adatbázis van (pl. külön az üzletkötőnek, külön a központi számlázóknak), akkor a problémák nem látható sora jelentkezik.

A különböző rendszereknek nem kell feltétlenül egy fejlesztőcsoportból kikerülniük, hanem a kulcskérdés az, hogy sikerül-e megfelelő interface-eket kialakítani a különböző modulok számára, amin egymással kommunikálni tudnak. Ezekhez pontosan meg kell határozni a hozzáférési szinteket és több belső szabványt kell kialakítani (Mik azok az információk, amit egy vevőről feltétlenül meg kell adni, hogy a rendszerbe kerülhessen? Az információkból mit láthat az üzletkötő és mit a számlázási osztály?).

A sikeres integráció következő előnyökkel járhat:

- A rendszerek ellenőrizhetik egymás adatait. Az üzletkötők felmérlik, mennyi reklámanyagot látnak a piacon, míg a raktár megmondja, mennyinek kellene kint lennie.
- Gyorsabb, rugalmasabb árukiszállítás. Ha a rendszer online működik és a kiszállítást összeállító rendszerrel kapcsolatban van, akkor egy területen elegendő megrendelt áru esetén már aznap megtörténhet a kiszállítás.
- Rendelésfelvétel valós raktárkép alapján. Ha az üzletkötői rendszer egy online, integrált raktár és értékesítő rendszerhez is kapcsolódik, azok segítségével úgy tudja eladni a raktáron levő készletet, hogy biztosan tudja, arra van árufedezet. Ellenkező esetben megpróbálhatja rábeszélni másra a vevőt, vagy későbbi kiszállítást ígérhet, így megbízhatóbb partnerré válik.
- Ha több rendszert jól összekötünk, akkor kevesebb kiszolgáló-személyzetet igényel fenntartása is, így költséget csökkenthetünk.

Adatgyűjtés a konkurenciáról

Azokon a piacokon, ahol a versenytársak hatással vannak egymásra- tehát nem tökéletes a verseny-, a vállalat döntéseit befolyásolja a konkurencia. A konkurenciáról rengeteg adat áll rendelkezésre, csak annak összegyűjtése komoly erőfeszítésbe kerül. Ha azonban szisztematikusan tesszük ezt monitoring jelleggel és nem ad-hoc módon nulláról indulva, akkor ennek költségei csökkenthetők. A PDA alapú üzletkötői rendszer képes arra, hogy összegyűjtse, és bármikor felhasználhatóvá tegye (jól strukturált tárolása révén) a piacon megjelenő konkurencia bizonyos adatait. Ezekből az adatokból tudunk már következtetni olyan dolgokra, amelyek számokkal alátámasztott érvek segítségével befolyásolhatják a vezetők döntéseit.

Üzletkötő munkájának segítése

Az üzletkötőknek ha nem lenne külső, főnökeiktől számonkért kényszere, hogy dokumentáljanak, valószínűleg akkor is megtennék. Hogy miért? Mert segíti őket a munkájukban. Nagy számú vevők esetén az információkat fejben tartani igen nehéz és ha valaki kis cetlikre írogat, akkor egy idő után nem fér be a kocsiba a sok cetlitől. A strukturált adattárolás tehát segíti az üzletkötők munkáját, több formában is.

- Ha a vevő adatai rendelkezésre állnak (szerződés, előző látogatás, stb.), az üzletkötő magabiztosabban, könnyebben dolgozik.
- Ha az információk gyorsabban rendelkezésre állnak, akkor több terméket tud eladni, vagy kevesebb idő alatt el tudja végezni ugyanazt a feladatot.
- Ha strukturált információ támogatja az üzletkötőt, akkor hatékonyabban tud dolgozni (például túraterv készítés).
- A PDA rendszer alapja a PDA. A PDA eredeti célja pedig az azt használó személy segítése, az üzletkötői speciális szoftver nélkül is! A benne levő funkciók, mint naptár, ébresztő, jegyzetfüzet, teendők mind könnyebbé teszik a hétköznapi életet, ha valaki él velük.
- A PDA elfér a tenyérben, úgy is, hogy az összes szükséges adat közben elérhető, ezért is kényelmesebb.
- A PDA-n tárolt adatok naponta frissülnek, tehát (megfelelően kidolgozott vállalati folyamatok esetén) a változásokról hamarabb értesül az üzletkötő.
- A napi jelentések gyorsabban elkészülnek, könnyebben eljutnak a központba.
- Az üzletkötő a statisztikák egy részét megkaphatja magáról és társairól. Ha össze tudja hasonlítani magát társaival, akkor könnyebben tudja önmaga hibáit és erősségeit azonosítani, ami segítséget nyújt a fejlődéshez.

További lehetőségek

Minden rendszernek magában kell hordoznia a továbbfejleszthetőség feltételét, különben egy idő után elévült lesz. A legrágább befektetés egy új infrastruktúrára alapuló, új módszereket használó rendszer bevezetése. Az embereket ilyenkor újra kell tanítani a vállalat minden szintjén, új eszközöket kell beszerezni, a vállalat statisztikai adatai megváltoznak a más számítási módszerek miatt, így nem lesznek összehasonlíthatóak, és még sok egyéb probléma merül fel, amire nem is lehet előre felkészülni. A cél tehát az, hogy a változások mindig kicsik legyenek, könnyen befogadhatóak. Ha valaki bevezet egy PDA alapú rendszert, akkor számíthatnia kell a változásokra. A PDA elévül, az infrastruktúra elévül (elterjed az UMTS, megszűnik a GSM), a piac megváltozik (új vevő lépnek be), a vállalat szerkezete megváltozik, bizonyos funkciókat ki- és beszerveznek a vállalaton belül. Ez a világ rendje, ennek nem szabad ellenállni, ezekre fel kell készülni. Ha a rendszer nem tartalmaz minden felsorolt helyzetre továbblépési lehetőséget, akkor rosszul van megtervezve, így lehet, hogy 5 év múlva megint teljes rendszercserét kell végrehajtani. Cél itt is a hosszútávon gondolkodás, mert aki azt nézi, hogy rövid távon mi olcsóbb, az később elveszti versenyképességét. Ennek jelentősége a rendszer megválasztásánál kiemelkedően magas, ugyanakkor sokan esnek a rövid-távon gondolkodás csapdájába.

Míg korábban egyszerű, ma bonyolult, összetett üzleti folyamatokat kell automatizálni, és az adatok központba juttatásával járó kezdeti fejtörések után ma már az online real-time adatszinkronizáció sem jelent gondot. A fejlesztések irányát ma elsősorban a biztonsággal és az adatátvitel sebességével kapcsolatos kérdésekre adott válaszok jelölik ki.

Az igények kielégítésének módját illetően a rendszerek alapvetően két csoportra oszthatók. Az elsőbe az üzlet specialitásaira „érzékletlenebb”, ám gyorsan és kevesebb

induló költséggel bevezethető, a standard folyamatokat standard módon megvalósító megoldások tartoznak. A másik csoport a paraméterezési lehetőségek széles skáláját kínálva, az üzlet és a külvilág változásait fejlesztés nélkül követni képes megoldásokat tartalmazza. Ez utóbbinál idővel teljesítményproblémák jelentkezhetnek. Vannak a kínálatban építőelemeiből – teljesítmény és üzleti elvárásokra optimalizáltan – gyakorlatilag minden ügyfélnél egyedileg felépíthető megoldások is, bevezetésükkor az ár okozhat gondot.

Szolgáltatások

Az átlagot tekintve, a változtatás igénye az üzleti folyamatok alakulásával – ilyen például a képviselők teljesítménymérésének fejlődése, vagy bérük átstrukturálása – párhuzamos. Lehet egy rendszer minden szempontból felhasználóbarát, viszont a cég különböző szintjein tapasztalható alacsony elfogadottság már bevezetéskor, illetve működtetéskor mindenképp gondot okoz.

Ma már a cégek számára egyértelműek az SFA használatának előnyei. Tisztában vannak az üzleti folyamatok felgyorsulásával, a manuálisan működő vállalatok ennek követhetlenségével is. A stratégiai vezetői döntésekhez szükséges időigényes kézi adminisztrációval végzett összesítések az üzletek elszalasztásával járó késéssel készülnek el, ami a versenyből való kiszoruláshoz vezet. Nem utolsó szempont az sem, hogy SFA-k alkalmazásával sokkal határozottabban ellenőrizhetők a kereskedelmi hálózatok.

Egy üzletkötői rendszer felépítése

Főbb funkciók: törzsadatok (kereskedők, ügyfelek, kapcsolattartó személyek, termékadatok); túraterv: havi periódusban kit hányszor kell látogatni (1-10x), túranap/-tervezés (asztrali gépeken főleg, de lehetőség szerint PDA-n is); útvonalnyilvántartás (nap kezdetén és végén a km állás rögzítése); megrendelés, rendelési javaslat; akciók, időszakos akciók megjelenítése listában, megjelölése a terméklistán; mintaáru készletnyilvántartás (kiadás, visszarú kezelése is); árfigyelés (konkurens termékek); szortiment (boltban található saját termékek felmérése); célok nyilvántartása (értékesítési cél boltonként); feladatok, teendők kezelése üzletkötőre lebontva; üzenetküldési lehetőség (csoportos is); jelentések, lekérdezések a fenti adatokra vonatkozóan. (Réz, 2006)

Az üzletkötő a vevőt a számára kijelölt túratervből vagy több lépcsőn keresztül, - az alkalmazás keresőjének, illetve az alkalmazott adatbázisnak és eljárásoknak köszönhetően - nagyon gyorsan, néhány érintés segítségével érheti el (település, résztelepülések / kerületek, illetve opcionálisan további szűrési lehetőségek). A szükséges és opcionális rendelési és egyéb adatok rögzítése, megtekintése után az üzletkötő azonnal vagy később továbbíthatja ezeket (online / offline) a központ felé. Az üzletkötő a látogatás alkalmával informálódhat, illetve opcionálisan tájékoztathatja a vevőt annak korábbi rendeléseiről, forgalmáról, az aktuális árról. Opcionálisan GPS segítségével helyfüggő információk nyerhetők az üzletkötő helyzetéről, ezáltal akár a meglátogatandó bolt egységsgarú környezetében engedélyezhető az adatok rögzítése.

A rendszer az adatcserét a következő módon végzi el. Az üzletkötő a helyszínen a PDA-n keresztül rendeléseket (és olyan egyéb opcionális információkat, mint például állapotfelmérés polctükörről, konkurens árak, stb.) rögzít. Offline mód esetén a szinkronizálás PC-n keresztül vagy telefonvonal segítségével is lehetséges, akár a telephelyen is. Mobiltelefon vagy beépített telefontal rendelkező kéziszámitógép használatával azonnali, online szinkronizáció valósítható meg.

A legkorszerű megoldásokban az egyes vevők, üzletek az üzletkötőkhöz vannak rendelve, így minden PDA-n csak az adott üzletkötőkhöz tartozó adatok szerepelnek. Az

adatszinkronizálás forgalma és ideje az alkalmazott eljárásnak köszönhetően a legminimálisabb, így a kommunikációs költségek igen alacsonyak online rendszer esetén is (GPRS kapcsolat esetén adatmennyiség alapú az elszámolás a szolgáltató felé). A rendszer és a PDA-komponens kialakításának köszönhetően a felhasználók által felmerült főbb funkciók kielégítésén túl lehetőséget biztosít a fejlesztési igények rendkívül rugalmas, gyors és költséghatékony teljesítéséhez.

A korszerű üzletkötői megoldás modul rendszerű, felhasználóra adaptálható, igény esetén dinamikusan felhasználóra szűrhető az adatbázis (SQL); sebességre, memóriára optimalizált, rendkívül rugalmasan skálázható, online – akár távolról is – karbantartható, frissíthető (a LiveInstall/Update (LILU) keretrendszer segítségével a PDA kliensek is). A kapcsolódó vezetői és karbantartó rendszer webes felületen keresztül érhető el, a lekérdezések exportálhatók is. (Réz, 2007)

Szükség esetén célszerű lehet ún. kiosk megoldást integrálni, amellyel lekorlátozható az eszköz használata az üzletkötői alkalmazására, valamint a távoli telepítést, frissítést lehetővé tevő (LILU) megoldásokkal. A korszerű megoldásoknál lehetőség van az üzletkötők GPS koordináta alapján menetlevél készítésre, vagy akár térképen történő megjelenítésére is.

A kézisámítógépes rendszerek hatékonyan bevetethők minden olyan üzleti helyzetben, ahol üzletkötők vagy más tevékenységi körrel rendelkező alkalmazottak külső helyszínen rögzítenek, vagy adnak ki adatokat. Az alábbiakban néhány fontosabb alkalmazási területet mutatunk be.

Minden esetenél megfigyelhető, hogy az adatok gyorsan és pontosan jutnak el egy központi rendszerbe, így kiküszöbölődnek a késleltetésből eredő hátrányok, az emberi felejtés, és a többszörös adatbevitelből eredő hibák. Ha egy külső helyszínen felvett rendelés azonnal bekerül az ügyviteli rendszerbe (vagy a központba), akkor előbb lehet gondoskodni a beszerzésről, hamarabb lehet visszajelezni, csökkenteni lehet a raktározott mennyiséget és alacsonyabb fajlagos költséggel lehet dolgozni. Ugyanígy, ha az üzletkötők jelentései azonnal elkészülnek, pontosabbak és frissebbek lesznek, látható a munkatársak leterheltsége, dinamikusabban lehet a munkatársi csapatokat összeállítani.

KÖVETKEZTETÉSEK

Korábban a fizikai teherhordó, majd a tárolási képesség határozta meg a munkatárs által magánál tartható adatok mennyiségét, ma viszont a mobil technológia segítségével gyakorlatilag bármilyen szükséges adathoz, információhoz helytől és időtől függetlenül (a mobilszolgáltatás adta korlátok között) hozzáférhetünk.

A mai technológiák alkalmazásával, mint a mobil adatátvitel, és az üzletkötőknél állandóan magunknál tartható zsebméretű eszközök lehetővé teszik, hogy adatokat kérdezzon le, szerkesszen, továbbítson, melyek számtalan előnyhöz juttatják a vállalkozást, az üzletkötőt, a vevőt. Új vállalati és piaci folyamatok alakulnak ki, felgyorsítva és optimalizálva, átstrukturálva a jelenlegi kapcsolattartási, rendelési, raktározási, szállítási és egyéb kapcsolódó területeket.

Kutatásaim során számos esettanulmányt dolgoztam fel, melyek számokkal is bizonyították azt a feltételezést, hogy az üzleti folyamatok, különösen az értékesítés mobil alapokra helyezése jelentősen megnöveli a hatékonyságot, a nyereséget, valamint a piaci részesedést azokkal szemben, akik egyáltalán nem, vagy csak késve alkalmazzák a vállalatuknál ezt a jövőbe mutató technológiát.

IRODALOM

- Acsay Cs. (2004): Mobil informatikai és vezetői fejlesztések kereskedelmi vállalatoknál. Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, ITM : Budapest, 27-28.
- Bilik T. (2005): Mobil személyi informatika alkalmazása vállalati környezetben. Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, ITM : Budapest, 31-36.
- Fekete G. (2006): Mobilizált világ. Supply Chain Monitor. Sycamore Média Lapkiadó : Budapest, 19-20.
- Kiss G., Lex Á., Pápai Zs., Borbély Cs. (2007): PDA alapú vállalati rendszerek. Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, ITM : Budapest, 57.
- Réz T. (2006): PDA-val támogatott üzletkötői és vezetői rendszer tanulmány. Információs Társadalomért Alapítvány : Budapest, 77.
- Réz T. (2007): Professzionális mobil megoldások, HandSoft Kft., <http://www.handsoft.hu/hun/flash/index.html>

Levelezési cím (*Corresponding author*):

Réz Tamás

BME, GTK, Információ- és Tudásmenedzsment Tanszék
1111 Budapest, Sztoczek u. 2.
Budapest University of Technology and Economics,
Faculty of Economic and Social Sciences,
Department of Information and Knowledge Management
H-1111 Budapest, Sztoczek u. 2.
Tel.: 36-20-334-4688, 36-1-260-1230
e-mail: rez.tamas@infota.org