

Mobilní aplikace ve firmách, má to smysl?



Generace, která strávila velkou část dospívání se smartphonem a tabletem v ruce nastupuje do pracovního procesu. Budou chtít pracovat se stohy papíru, být zavaleni prací s kopírováním, opisováním dat a jejich přenášením a transformací mezi různými médii a systémy? Jak reagovat na změnu v chování zákazníků i zaměstnanců?

Existují přitom nejméně 2 zásadní oblasti možného zlepšení firemních komunikačních procesů nasazením moderních aplikací:

Optimalizace komunikace zákazník/firma: objednávky, zpětná vazba zákazníka, reklamace, ...

V prvním případě nám jde i to, abychom zákazníkovi poskytli komfortní a moderní nástroj / vstupní a komunikační bránu do světa našich produktů a služeb. Např. Obchodní zástupce vybavený interaktivní mobilní aplikací, fungující velmi spolehlivě i off-line, sestaví on-line objednávku sportovního zboží, majitel obchodu na tabletu připojí svůj podpis a hotová objednávka míří přímo do centrálního systému SAP, kde je následně naplánována a zadána do výroby a k doručení k zákazníkovi (Objednávkový systém pro Scott Sports Inc. Německo /Švýcarsko*).

V Mnichově si cestou do práce prostřednictvím mobilní aplikace sestavíte obloženou bagetu, kterou si pak vyzvednete ve své bageterii na druhém konci města poblíž Vaší práce a bez čekání (platforma App and Eat v Německu*).

Optimalizace vnitropodnikové komunikace, řízení výroby a prodeje, řízení lidských zdrojů atd. Zde se snažíme zavedením ovládnání mobilní aplikací odstranit cizorodé a zastaralé bariéry a nalézt přímé a rychlé propojení mezi jednotlivými firemními systémy. Např. stevard jídelního vozu obsluhuje zákazníka prostřednictvím moderní mobilní prodejní aplikace, která je průběžně synchronizována se systémem centrálního skladového hospodářství, umožňuje provedení inventury, realizaci objednávky zboží na vůz z centrálního skladu včetně standardních účetních operací pokladny (uzávěrky, kontrola skladové zásoby, EET). Díky novému mobilnímu řešení se posádka může v uspořené době více věnovat

zákazníkům, backoffice získává ihned inventuru elektronicky přenesenou do ERP (mobilní platforma Rail and Eat společnosti JLV, a. s.*).

2 rady, jak postupovat k vlastnímu mobilnímu řešení

- Zamyslete se, který firemní proces lidově řečeno „drhne“ a za pomoci odborných konzultantů najdete cestu, jak půjde workflow úkolů obsloužit prostřednictvím mobilní aplikace.
- Začněte s malým řešením, a to postupně rozšiřujte. Ideální procesní návaznost často vyplyne až z prvních částí uvedených do provozu. Implementovaný proces se často finálně upravuje po zpětné vazbě z provozu tak, aby splňoval očekávání uživatelů.

*Řešení realizovaná společností agentes IT, s. r. o.