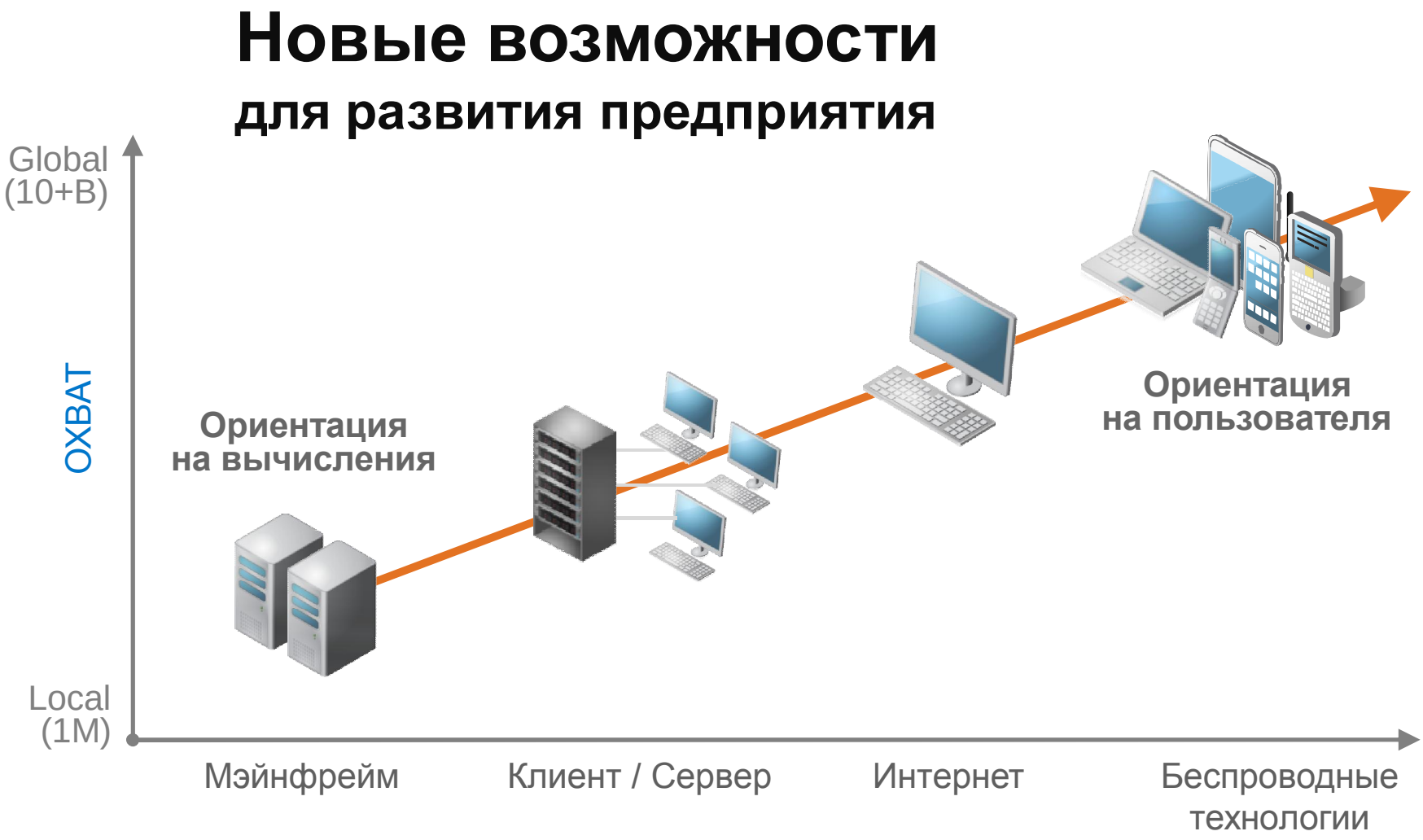
Решения SAP для корпоративной мобильности

Павел Деверилин
Руководитель направления мобильных решений SAP

Эволюция корпоративных информационных технологий



© 2011 SAP AG. All rights reserved.

Три основные тенденции, способствующие формированию корпоративной мобильности

Мобильные устройства получают все большее распространение

- Более 1 млрд интернет-соединений без использования ПК.
- Интернет-соединений при помощи мобильных устройств в 7 раз больше, чем по широкополосным линиям[1].

Увеличение количества точек принятия решений

- Ежегодно количество корпоративных приложений, доступ к которым осуществляется с мобильных устройств, увеличивается на 43 %[3].
- К 2013 г. 60 % компаний из списка Fortune 1000 будут применять инструменты взаимодействия.

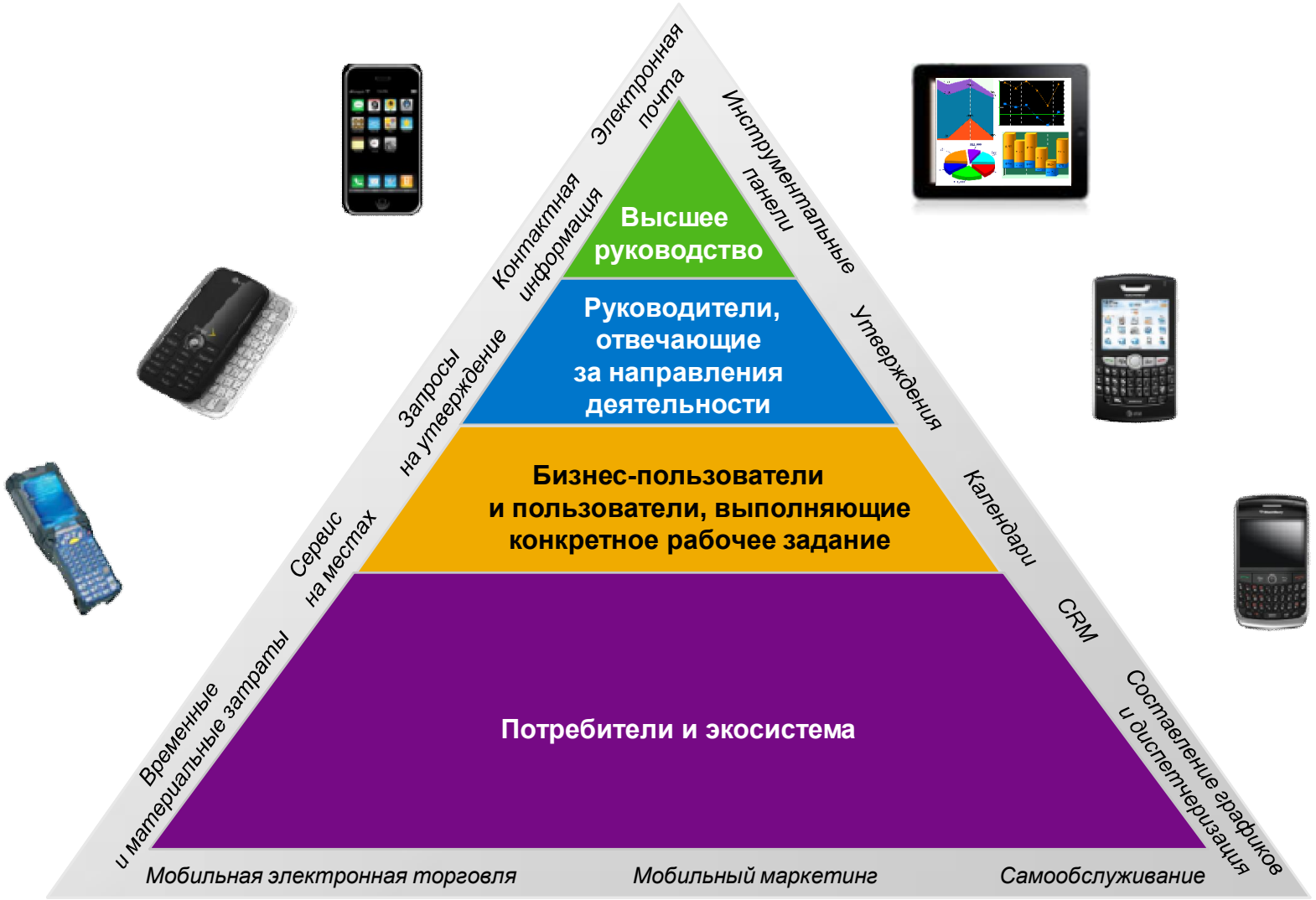
Объем данных увеличивается в геометрической прогрессии

- Объем данных удваивается каждые 18 месяцев[2].
- 500 млн зарегистрированных пользователей Facebook.

1. Yankee Group, 2008 г., 2. Yankee Group – анализ корпоративных хранилищ – 2008 г., 3. J. Gold Associates, ноябрь 2008 г.

© 2011 SAP AG. All rights reserved.

Мобильность больше не является прерогативой сотрудников, часто совершающих деловые поездки



© 2011 SAP AG. All rights reserved.

Мобильные решения SAP для телеком

Mobile Enterprise – мобильный доступ к бизнес информации

- Корпоративная платформа для мобильных приложений
- Управление мобильными устройствами
- Мобильные приложения для повышения эффективности работы персонала (Productivity Apps)
- Mobile Field Service and EAM Work Order
- Mobile Sales for Telco B2B

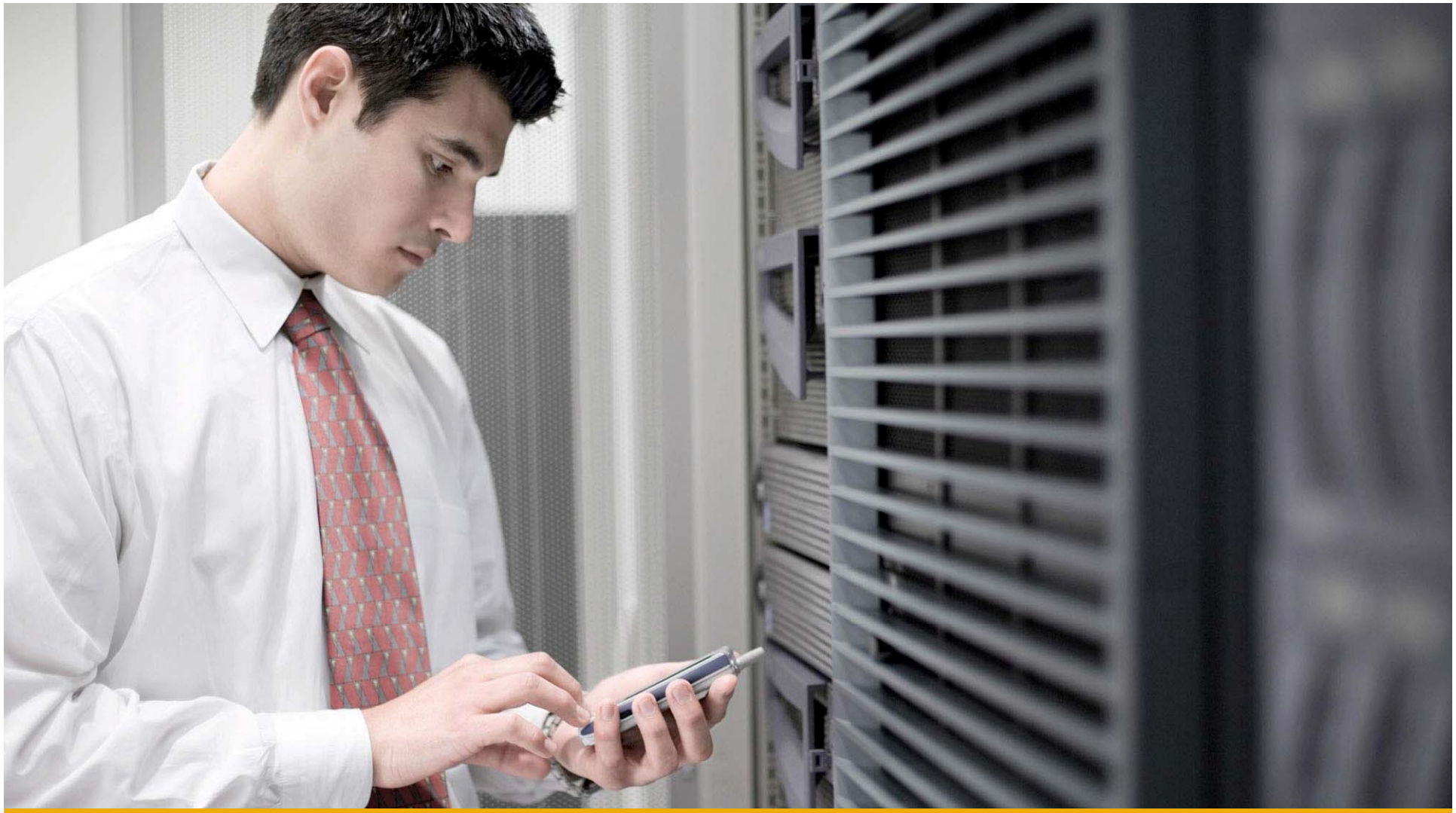
Mobility Services – мобилизация корпоративных клиентов

- Managed Mobility (MMO) – корпоративная мобильность as-a-service

SYBASE An SAP Company

*Sybase 365 processes over 30 billion messages a month

© 2011 SAP AG. All rights reserved.



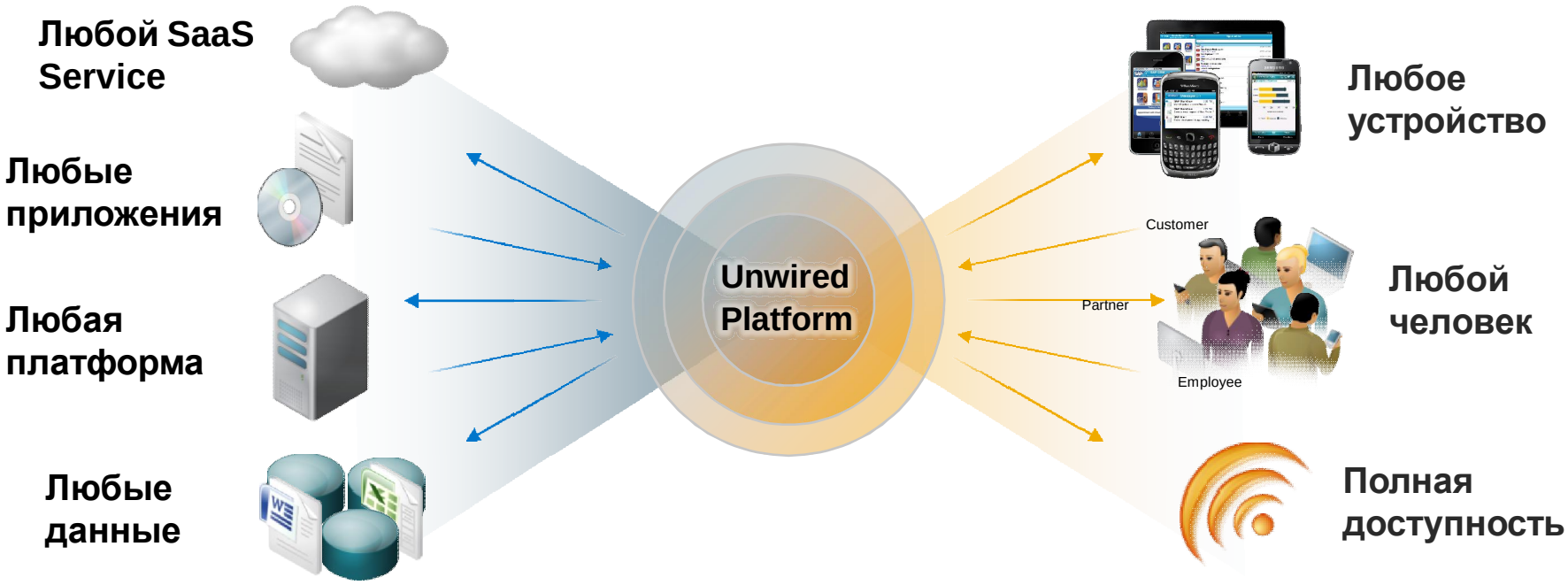
Мобильная платформа.

Sybase Unwired Platform

Видение мобильного предприятия

Бизнес информация

Мобильная информация

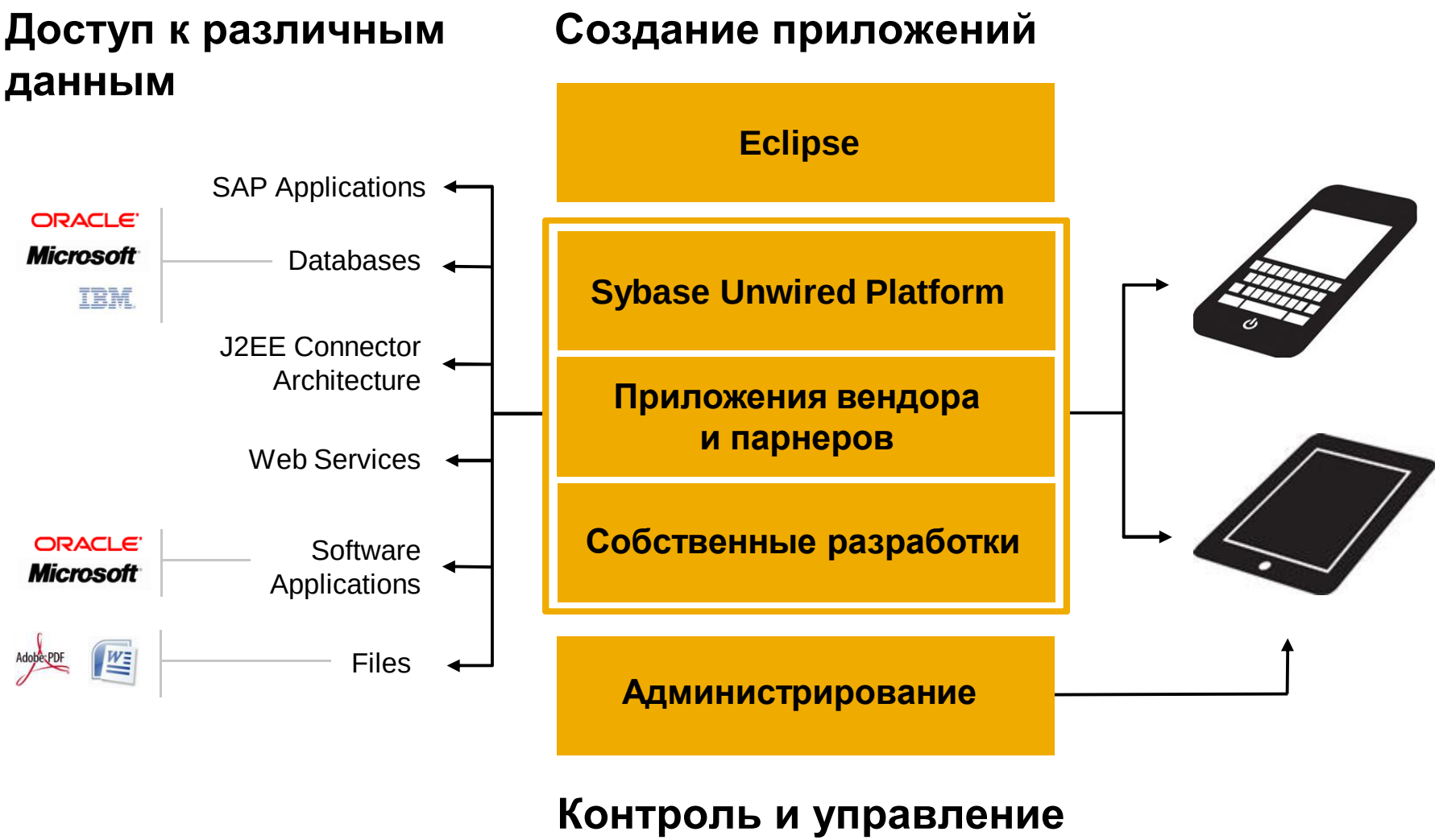


Интеграция

Взаимодействие

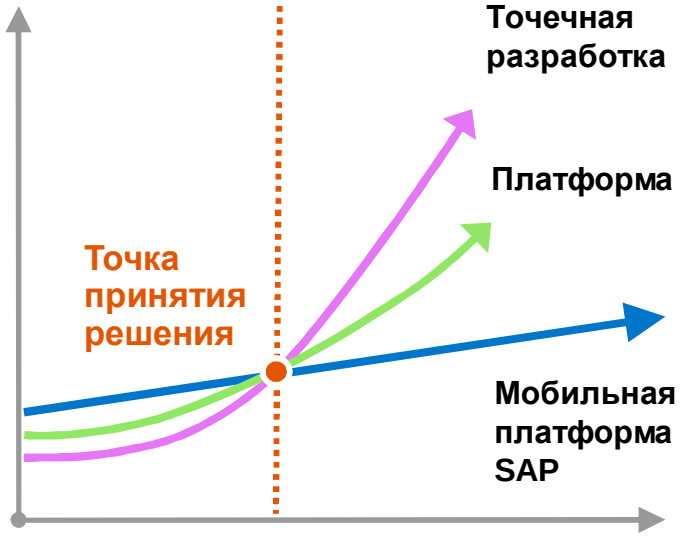
Управление	Анализ	Мобильность

Мобилизация на Sybase Unwired Platform



© 2011 SAP AG. All rights reserved.

SUP снижает стоимость владения мобильными приложениями



«Разработчики мобильных приложений тратят примерное **20%** времени на программирование приложения… оставляя большинство времени и сил — оставшиеся **80%** — для адаптации их приложений к различным мобильным ОС, сетям и источникам данных»

Source: Jupiter Research

© 2011 SAP AG. All rights reserved.

Мобилизация предприятия

© 2011 SAP AG. All rights reserved.

Мобильные приложения SAP: 28 уже доступны

Process приложения

SAP CRM Sales

SAP Retail Execution NEW

SAP Field Service NEW

SAP EAM Work Order NEW

Индустриальные приложения NEW

SAP Electronic Medical Record

SAP Citizen Connect

SAP Business Objects

SAP Business Objects Mobile

SAP Business Objects Explorer

Приложения для сотрудников NEW

- **HR приложения**
  - SAP Employee Lookup
  - SAP Leave Request
  - SAP Timesheet
  - SAP HR Approvals
  - SAP Interview Assistant
  - SAP Manager Insight
- **Procurement**
  - SAP Shopping Cart Approvals
  - SAP ERP Quality Issue
  - SAP Transport Notification and Status
  - SAP Transport Tendering
- **Финансы**
  - SAP Travel Receipt Capture
  - SAP Travel Expense Approvals
  - SAP Payment Approvals
  - SAP GRC Access Approver
  - SAP GRC Policy Survey
- **Продажи**
  - SAP Sales Order Notification
  - SAP Material Availability
  - SAP Customers and Contacts
  - SAP Customer Financial Factsheet
  - SAP ERP Order Status

This presentation and SAP's strategy and possible future developments are subject to change and may be changed by SAP at any time for any reason without notice. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to, the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement

© 2011 SAP AG. All rights reserved.

SAP CRM Sales

Владелец продукта: Венкат Айер (Venkat Iyer), подразделение мобильных приложений

«О чем идет речь?»

Решение предоставляет менеджерам по продажам возможность осуществлять полный цикл продаж с мобильных устройств. Обеспечивает возможность управления клиентами, контактами, потенциальными клиентами и сделками, планирования звонков и осуществления продаж, помощь в формировании заказов и коммерческих предложений напрямую с мобильных устройств.

Помогает менеджерам по продажам повысить продуктивность работы как в режиме онлайн, так и в автономном режиме. Мобильное устройство поддерживает механизм отображения данных и доступ в Интернет. Возможность формирования заказов и коммерческих предложений напрямую с устройства ускоряет цикл продаж.

Приложение будет доступно на нескольких языках, что позволит работать с географически рассредоточенными группами продаж.

Ключевые проблемы бизнеса

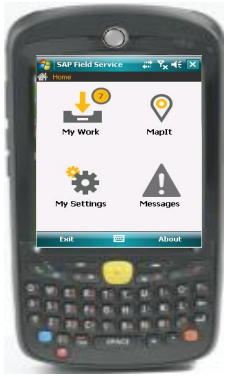
- Сокращение объемов планирования и выполнения звонков.
- Ускорение цикла продаж за счет возможности формирования заказов и коммерческих предложений напрямую с мобильного устройства.
- Мобильное устройство предоставляет простой доступ к отображениям данных и информации в Интернете.

Ключевые особенности продукта

- Работа с клиентами, контактами, потенциальными клиентами и сделками, действиями, заказами и коммерческими предложениями, календарем CRM, встроенными потоками операций по продажам.
- Встроенные процессы планирования и выполнения звонков, включая опросы и маркетинговые характеристики.
- Поддержка нескольких языков.
- Поиск потенциальных клиентов «рядом со мной».
- Поиск последней информации о клиентах в Интернете.

© 2011 SAP AG. All rights reserved.

Решение SAP CRM «Field Service»



ФАКТЫ И ЦИФРЫ:

Роль:	Сервесные инженеры
• Целевой сегмент:	Отраслевой сервис
• Стек технологий SAP:	SUP 2.0; NetWeaver DOE; CRM 7.0 EhP1
• Поддержка мобильных устройств:	Windows Mobile Prof. Edition 6.x
• Видео	http://youtu.be/YD_4qshFyAw

«О чем идет речь?»

Высокий уровень обслуживания на местах – ключ к удовлетворенности клиентов. Мобильное приложение SAP Field Service предоставляет инженерам доступ к нужной информации в любое время и в любом месте, благодаря чему они могут вовремя удовлетворить запросы клиентов, выполнить больше заказов за меньшее время и сократить время обслуживания. За счет сведения воедино нужных ресурсов, знаний и информации Вы можете повысить производительность труда инженеров, осуществляющих обслуживание на местах, повысить эффективность обслуживания и в то же время увеличить отдачу от решения SAP «Управление взаимоотношениями с клиентами» (SAP CRM).

Ключевые проблемы бизнеса

- Повышение уровеня обслуживания при сохранении рентабельности.
- Повышение эффективности работы и производительности труда инженеров, осуществляющих обслуживание на местах.
- Оптимальное использование ресурсов.
- Получение точной и актуальной информации с мест.

Ключевые особенности продукта

- Оповещение сервисных инженеров о новых заданиях – они могут просматривать, принимать или отклонять задания.
- Отчет о проделанной работе – инженер может отчитаться о выполнении заказа непосредственно на месте выполнения работ, что сократит цикл выставления счетов.
- Мобильный доступ – инженеры получают доступ к данным об услугах, заказчиках и продукции, которые хранятся в SAP CRM.
- Возможность работы в автономном режиме – инженеры могут работать в автономном режиме, а при подключении к сети все данные обновятся автоматически.

© 2011 SAP AG. All rights reserved.

Решение Retail Execution для SAP CRM

Владелец продукта: Кишан Четан (Kishan Chetan)

ФАКТЫ И ЦИФРЫ:

Роль:	Мерчандайзер, торговый представитель
• Целевой сегмент:	Розничные продажи
• Цена:	Идет расчет цен
• Стек технологий SAP:	SUP MBO/ABO SDK; SUP MBO; JCO Connector
• Поддержка мобильных устройств:	Windows Mobile Prof. Edition 6.x; iPhone 3.0, 4.0

«О чем идет речь?»

Посещение розничных торговых точек чрезвычайно важно для успешной продажи брендов и продукции. С решением Mobile Retail Execution для SAP CRM Вы обеспечите доступ к требуемой информации и необходимым функциональным возможностям с мобильных устройств в любое время и в любом месте. В результате повысится продуктивность работы торговых представителей при посещении магазинов, мерчандайзеры и сотрудники, ответственные за планирование рекламных кампаний, получат критически важную информацию, и в то же время возрастет отдача от приложения SAP «Управление взаимоотношениями с клиентами» (SAP CRM).

Ключевые проблемы бизнеса

- Доступ к данным, касающимся мерчандайзинга, в любое время и в любом месте.
- Повышение эффективности и производительности труда торговых представителей.
- Обеспечение соответствия соглашениям о размещении товаров и проведении рекламных кампаний.

Ключевые особенности продукта

- Управление посещениями торговых точек обеспечивает доступ к истории посещений, заметкам и примечаниям (в том числе фото и видео).
- Опросы позволяют проводить аудит и анкетирование для осуществления критически важной деятельности по мерчандайзингу, например, проверки схем выкладки и рекламных кампаний.
- Управление клиентами позволяет просматривать всю информацию о клиентах, включая историю взаимодействий с ними, контактную информацию и списки клиентов.

© 2011 SAP AG. All rights reserved.

SAP EAM Work Order

«О чем идет речь?»

Сотрудники ремонтных бригад должны работать с актуальной информацией для получения качественного результата. SAP EAM Work Order – это оперативный доступ к необходимым данным в момент проведения ремонтов. Место расположение ремонтных работ, контактная инфомация, информация по оборудованию – все всегда под рукой.

Ключевые задачи бизнеса

- Увеличение эффективности работы ремонтных бригад
- Уменьшение простоев оборудования
- Уменьшение ошибок при вводе информации и ускорение процесса ремонта
- Своевременная и точная информация от инженеров
- Увелечение эффективности использования SAP ECC

Ключевые особенности продукта

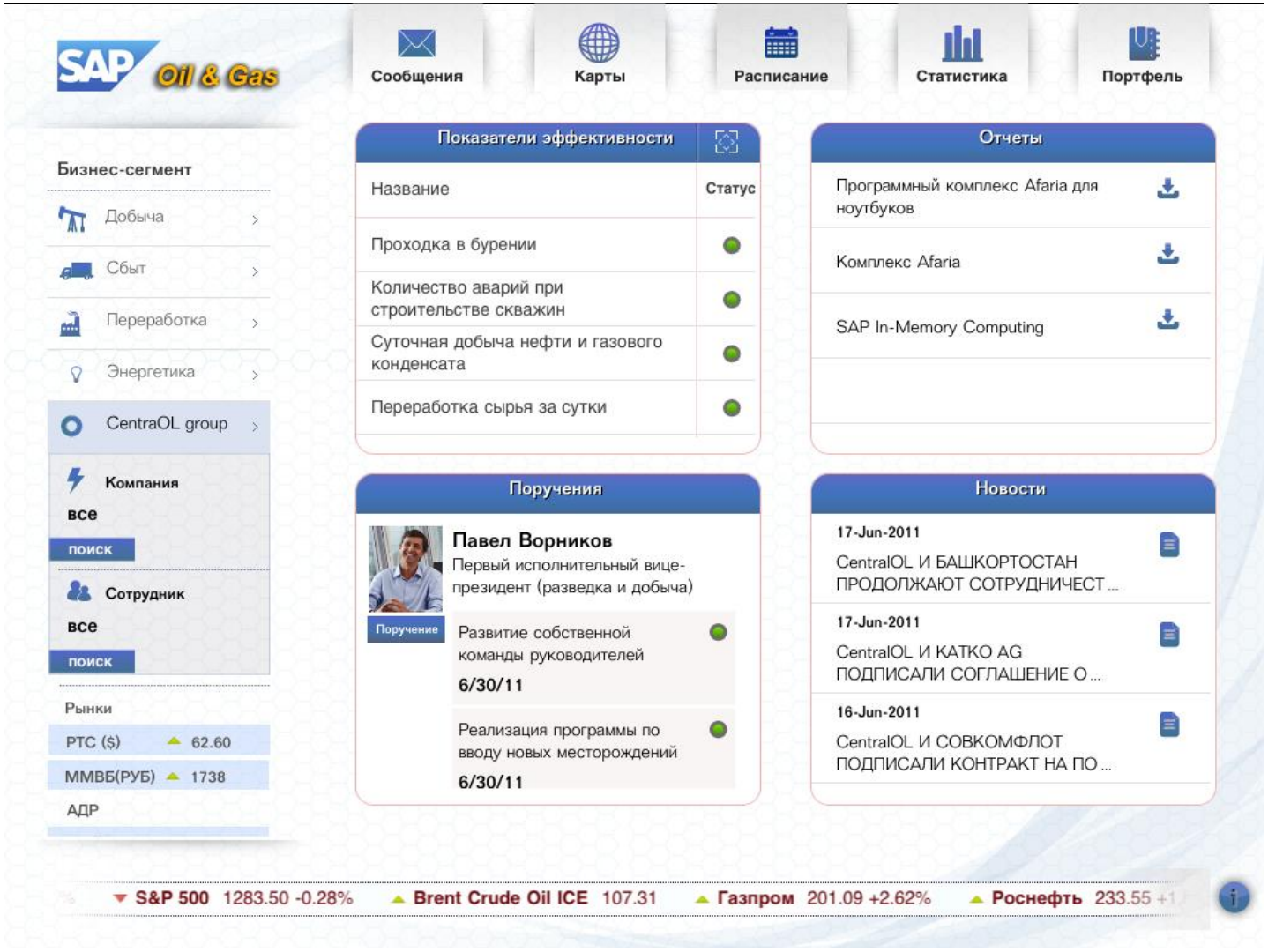
- Наряды – возможность просматривать и обновлять информацию о задачах, операциях, затраченные зап. васти и израсходованное время.
- Технические объекты– работа с критически важной информации о местенахождении оборудования и истории ремонтов
- Инвентаризация – упрощение инвентаризации оборудование с использованием мобильного оборудования
- Клиенты – полная история работы с клиентами и необходимая контактная информация

Facts & Figures:

- Role: Ремонтные бригады
- Target Segment: LoB Enterprise Asset Management
- SAP Technology Stack: SUP 2.0; SAP NetWeaver DOE; SAP ERP 6.0
- Mobile Device Support: Windows 32 Tablets and Laptops
- Видео http://youtu.be/MX3w0S8RKcE

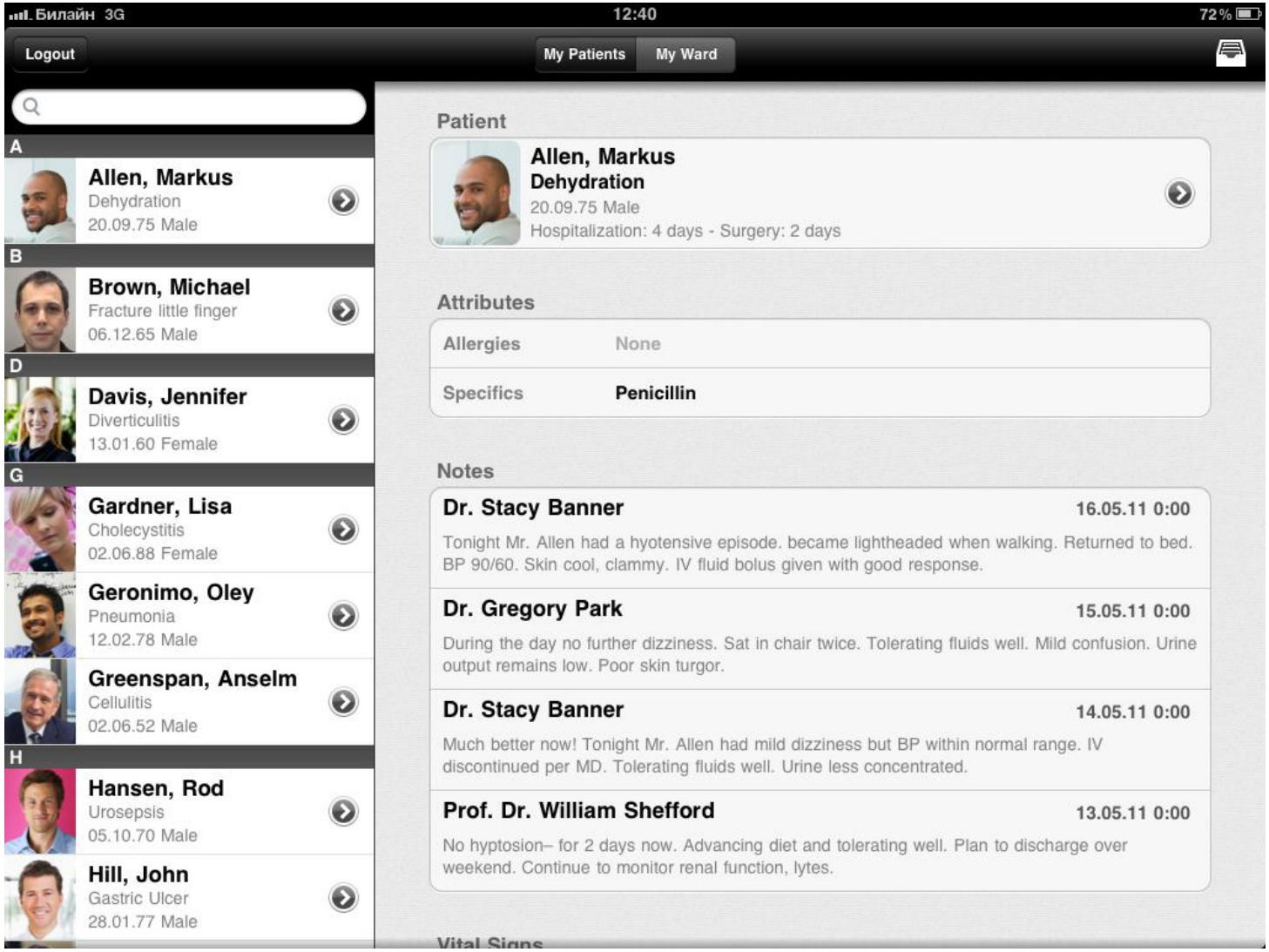
© 2011 SAP AG. All rights reserved.

Портал руководителя



© 2011 SAP AG. All rights reserved.

Медицинская карта

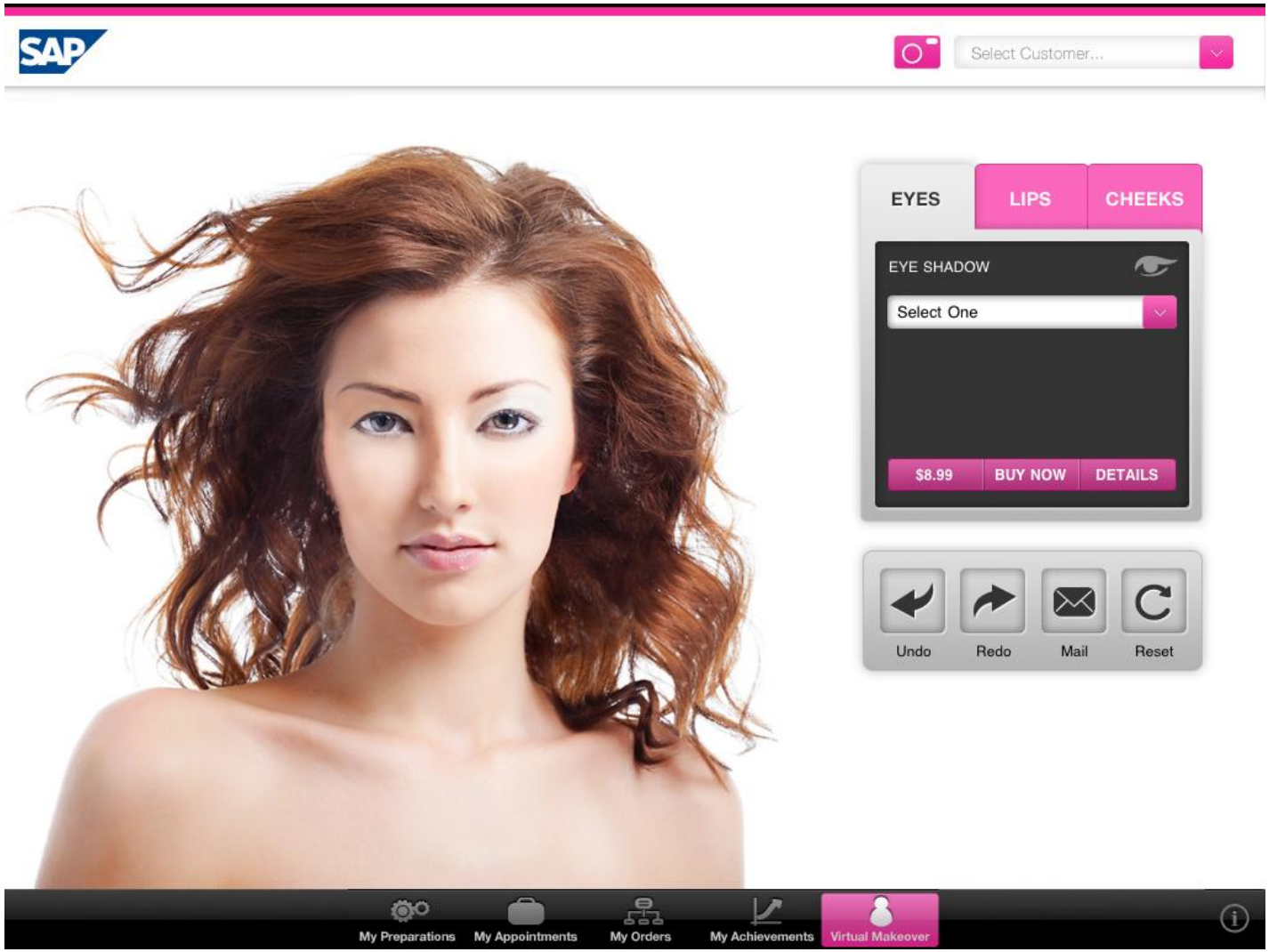


© 2011 SAP AG. All rights reserved.

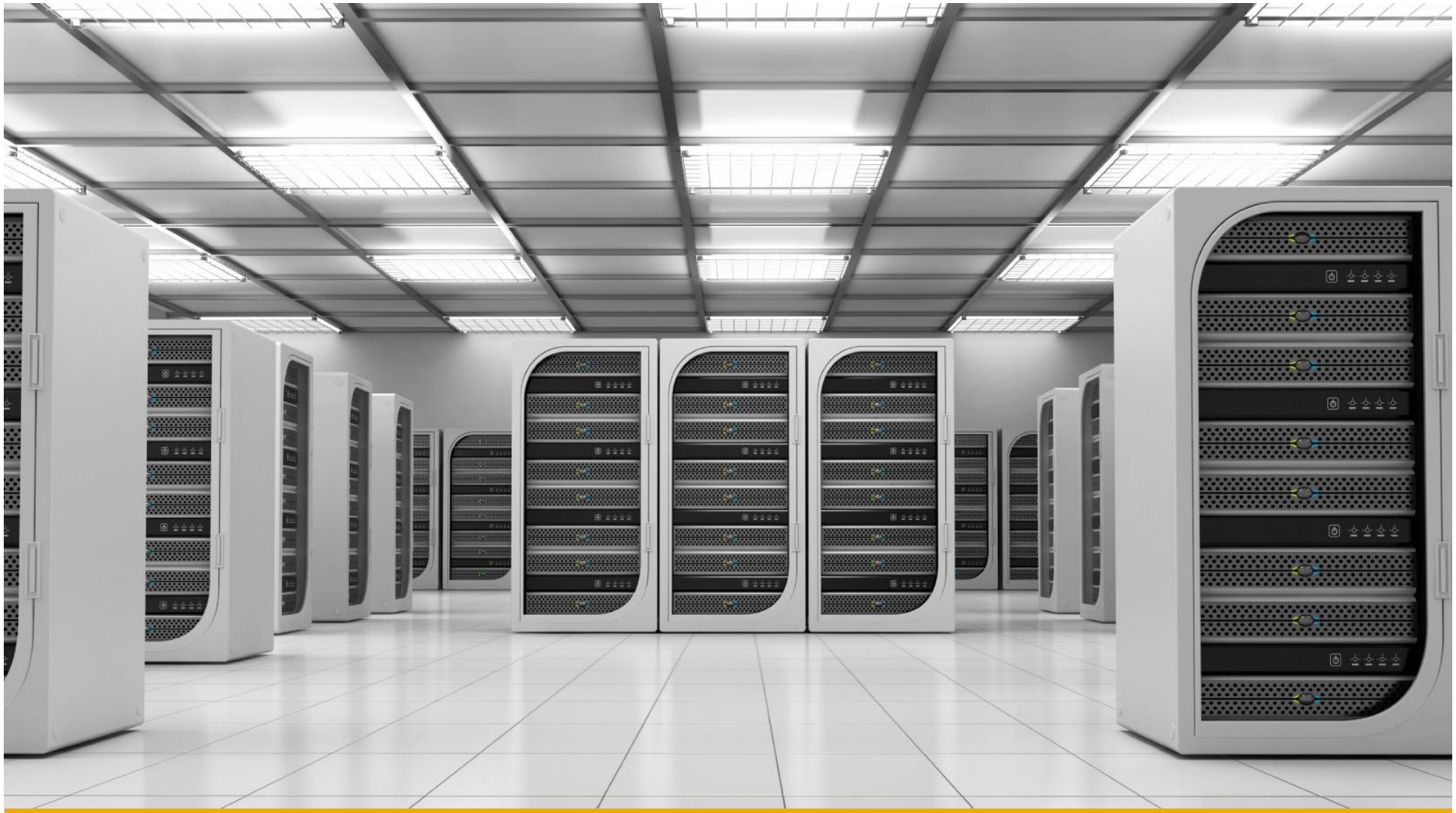
Медицинская карта

© 2011 SAP AG. All rights reserved.

Торговый представитель – индивидуальная разработка



© 2011 SAP AG. All rights reserved.



Комплексное управление мобильными устройствами

Безопасное управление мобильным устройством

Управление

Назначение политик

Первоначальная конфигурация устройств

Работа по воздуху

Разворачивание приложений

Безопасность

Настройска политик безопасности

Настройка защиты паролем

Шифрование данных

Установка и конфигурирование файерволов и антивирусов

Управление

Отслеживание работы

Обновление приложений

Настройка конфигурации

Отслеживание лицензий приложений

Планирование действий

Удаленное управление устройством

Безопасность

Back-up данных

Установка патчей

Поддержание политик безопасности

Логирование событий

Управление

Удаленная блокировка потерянных / украденных устройств

Удаленное форматирование данных

Ограничение доступа к приложениям и данным

Безопасность

Разворачивание свежего образа на устройства

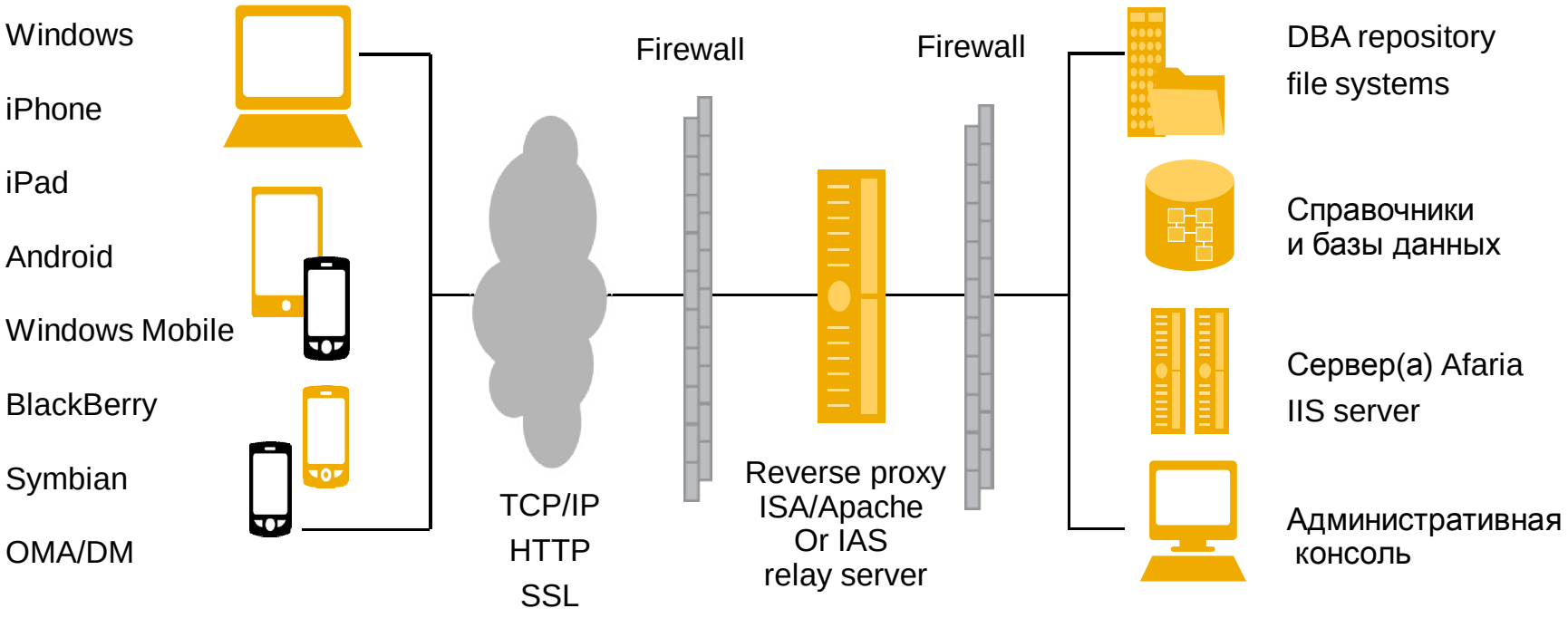
Перепрофилирование устройства

Переустановка приложений

Восстановление данных (после утери)

© 2011 SAP AG. All rights reserved.

Комплексное управление и безопасность



Управление устройствами

Управление безопасностью

Управление приложениями

© 2011 SAP AG. All rights reserved.

Что такое Managed Mobility?

Оператор получает возможность предоставления дополнительных услуг своим клиентам, используя технологию **AFARIA**

Управление устройствами

- Корпоративная почта
- Инвентаризация устройств и приложений
- Доставка файлов на устройства
- Поддержка, помощь в решении проблем
- Быстрое восстановление
- И многое другое

Управление приложениями

- Облачная установка
- Доставка и обновление приложений
- Конфиденциальная доставка корпоративных приложений, корпоративное хранилище приложений.
-

Безопасность

- Применение политик безопасности при инициации
- Поддержка разных типов пользователей и групп
- Шифрование
- Уничтожение данных при утере

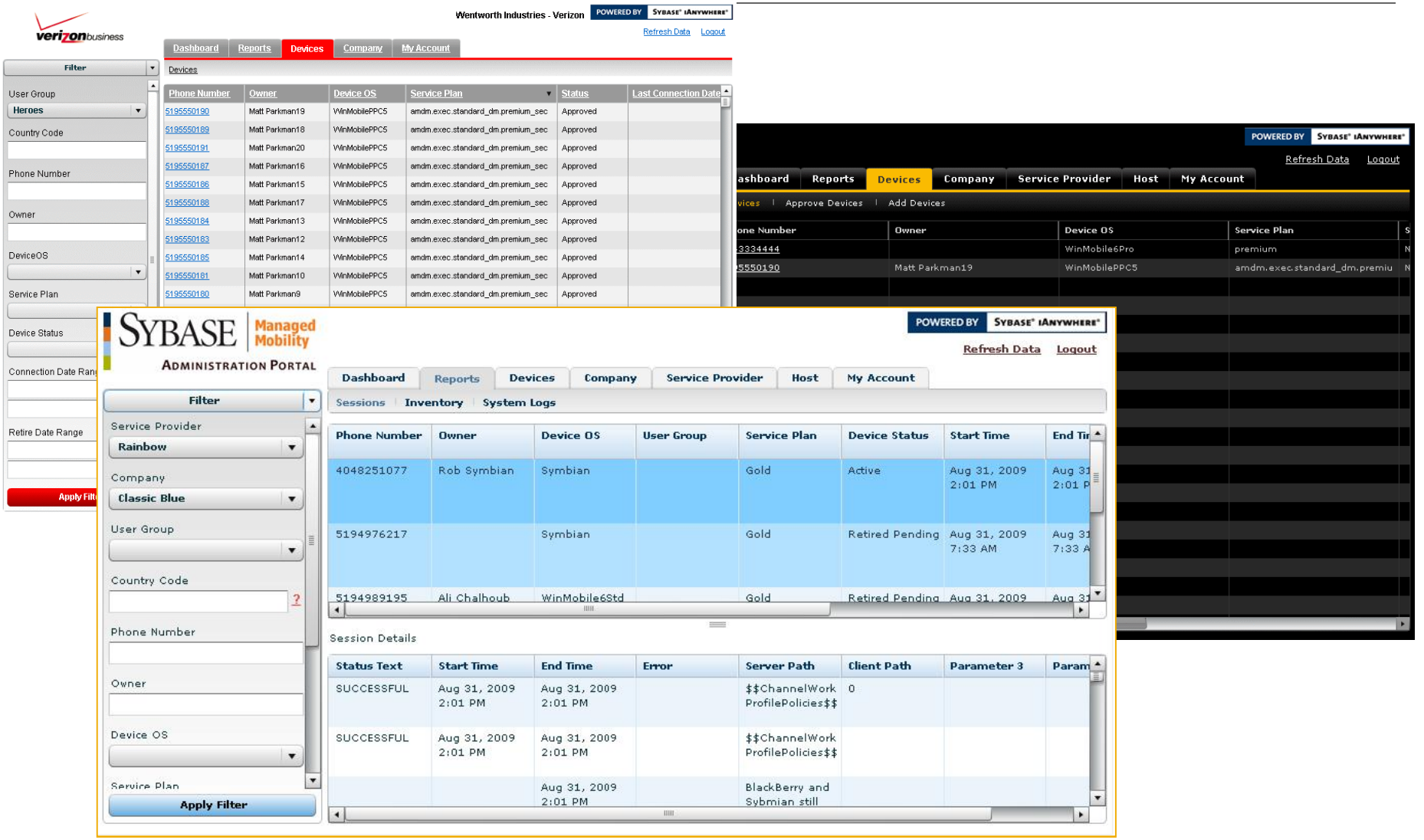
© 2011 SAP AG. All rights reserved.

Как это работает

- Целевой клиент – корпоративные клиенты, которым оператор оказывает комплекс услуг: телефония, интернет, мобильная связь.
- MaaS – Mobility as a Service. Оплата за оказанную услугу. Компания как правило оплачивает оператору ежемесячную сумму в рамках корпоративного контракта
- Возможно оказание только услуг по имеющемуся у клиенту ПО, а так же предоставление услуги «аренды» ПО для клиента.
- Реализуема схема оказания разных уровней поддержки для сотрудников клиента: VIP для топ менеджмента, стандарт и базовый для остального персонала.
- Особенно перспективна недорогая услуга по предоставлению корпоративной почты в том числе и на мобильные устройства SME клиентам.

© 2011 SAP AG. All rights reserved.

ЛЕГКО АДАПТИРУЕМОЕ ПОРТАЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ



© 2011 SAP AG. All rights reserved.

Customer Success Stories for SAP Managed Mobility

© 2011 SAP AG. All rights reserved.

Признание в отрасли

“IDC признала Sybase как лидера в области управления мобильными устройствами.

Sybase занимает место #1 уже в течении девяти лет с долей рынка в 19.7%.”

Источник: IDC, Worldwide Mobile Device Management Enterprise 2010-2014 Forecast 2009 Vendor Shares Report, Doc # 224437, August 2010

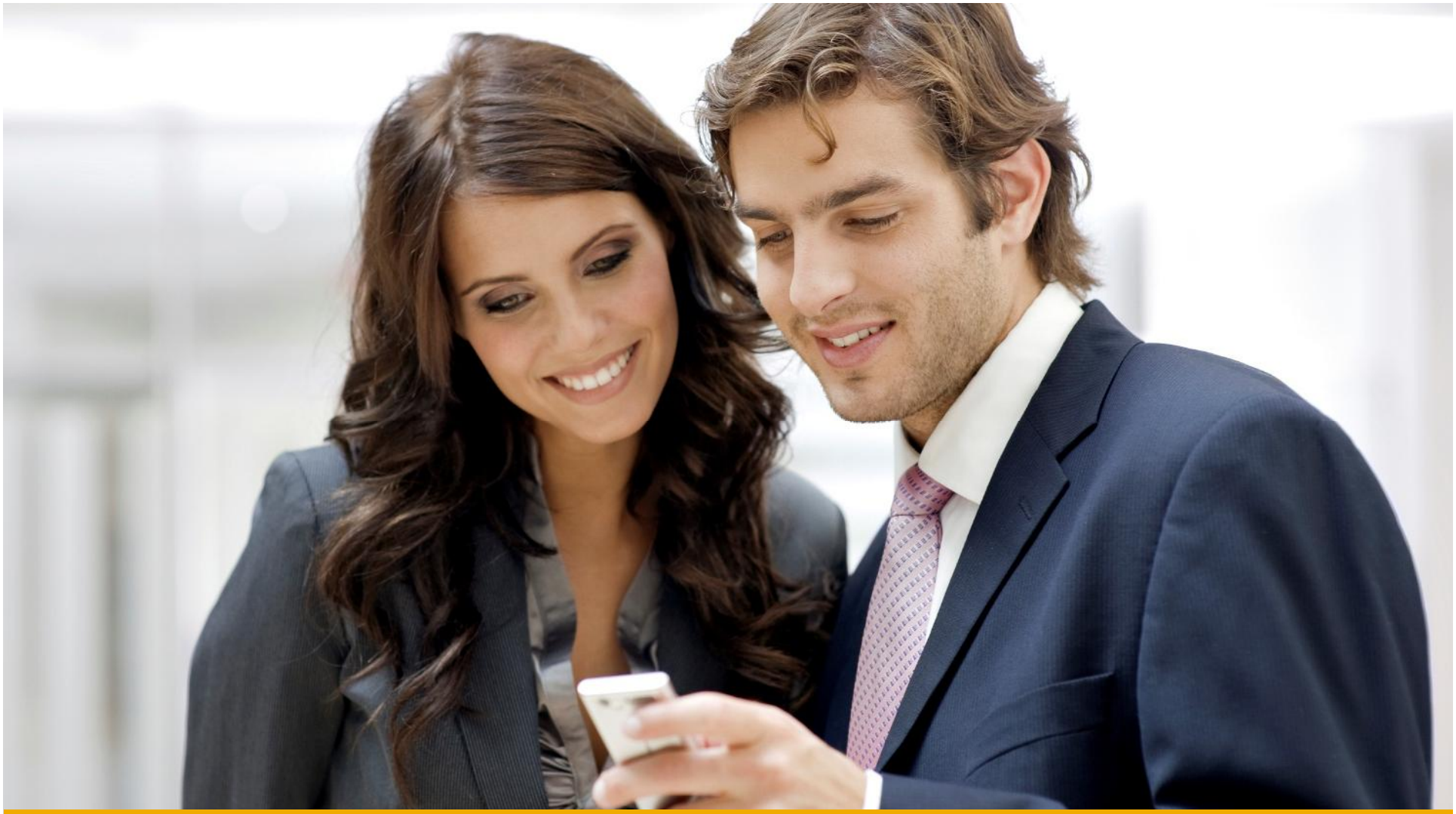
“Sybase признается в кругу лидеров решений по управлению мобильными устройствами за сильную стратегию и предлагаемые продукты.”

Источник: The Forrester Wave™ As of April 2009

“Sybase признан в Leaders Quadrant для Gartner’s Magic Quadrant по управлению мобильными устройствами”

Источник: Gartner, 04-2011 As of April 2011

© 2011 SAP AG. All rights reserved.



Спасибо!

С наступающим Новым Годом!

© 2011 SAP AG. All rights reserved

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP AG. The information contained herein may be changed without prior notice.

Some software products marketed by SAP AG and its distributors contain proprietary software components of other software vendors.

Microsoft, Windows, Excel, Outlook, and PowerPoint are registered trademarks of Microsoft Corporation.

IBM, DB2, DB2 Universal Database, System i, System i5, System p, System p5, System x, System z, System z10, System z9, z10, z9, iSeries, pSeries, xSeries, zSeries, eServer, z/VM, z/OS, i5/OS, S/390, OS/390, OS/400, AS/400, S/390 Parallel Enterprise Server, PowerVM, Power Architecture, POWER6+, POWER6, POWER5+, POWER5, POWER, OpenPower, PowerPC, BatchPipes, BladeCenter, System Storage, GPFS, HACMP, RETAIN, DB2 Connect, RACF, Redbooks, OS/2, Parallel Sysplex, MVS/ESA, AIX, Intelligent Miner, WebSphere, Netfinity, Tivoli and Informix are trademarks or registered trademarks of IBM Corporation.

Linux is the registered trademark of Linus Torvalds in the U.S. and other countries.

Adobe, the Adobe logo, Acrobat, PostScript, and Reader are either trademarks or registered trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries.

Oracle is a registered trademark of Oracle Corporation.

UNIX, X/Open, OSF/1, and Motif are registered trademarks of the Open Group.

Citrix, ICA, Program Neighborhood, MetaFrame, WinFrame, VideoFrame, and MultiWin are trademarks or registered trademarks of Citrix Systems, Inc.

HTML, XML, XHTML and W3C are trademarks or registered trademarks of W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.

Java is a registered trademark of Sun Microsystems, Inc.

JavaScript is a registered trademark of Sun Microsystems, Inc., used under license for technology invented and implemented by Netscape.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and other countries.

Business Objects and the Business Objects logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius, and other Business Objects products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of Business Objects Software Ltd. Business Objects is an SAP company.

Sybase and Adaptive Server, iAnywhere, Sybase 365, SQL Anywhere, and other Sybase products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of Sybase, Inc. Sybase is an SAP company.

All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

The information in this document is proprietary to SAP. No part of this document may be reproduced, copied, or transmitted in any form or for any purpose without the express prior written permission of SAP AG.

This document is a preliminary version and not subject to your license agreement or any other agreement with SAP. This document contains only intended strategies, developments, and functionalities of the SAP® product and is not intended to be binding upon SAP to any particular course of business, product strategy, and/or development. Please note that this document is subject to change and may be changed by SAP at any time without notice.

SAP assumes no responsibility for errors or omissions in this document. SAP does not warrant the accuracy or completeness of the information, text, graphics, links, or other items contained within this material. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement.

SAP shall have no liability for damages of any kind including without limitation direct, special, indirect, or consequential damages that may result from the use of these materials. This limitation shall not apply in cases of intent or gross negligence.

The statutory liability for personal injury and defective products is not affected. SAP has no control over the information that you may access through the use of hot links contained in these materials and does not endorse your use of third-party Web pages nor provide any warranty whatsoever relating to third-party Web pages.