



РОЗНИЧНАЯ СЕТЬ ЭФФЕКТИВНО УПРАВЛЯЕТ ТЫСЯЧАМИ ПЛАНШЕТОВ В МАГАЗИНАХ



КЛИЕНТ
М.ВИДЕО

ВЕБ-САЙТ
WWW.MVIDEO.RU

ОТРАСЛЬ
РИТЕЙЛ

РАСПОЛОЖЕНИЕ
РОССИЯ, МОСКВА

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И ВЫЗОВЫ

- Ускорить и упростить процесс внедрения изменений;
- Повысить эффективность продаж в магазинах;
- Улучшить качество обслуживания клиентов;

РЕШЕНИЕ

Чтобы упростить и ускорить процесс обновления ПО на мобильных устройствах продавцов, обеспечив при этом высокий уровень информационной безопасности, компания «М.Видео» внедрила решение Workspace ONE Unified Endpoint Management на базе технологии VMware AirWatch.

«М.Видео», крупнейшая российская розничная сеть электроники и бытовой техники, перевела тысячи продавцов в магазинах по всей России на работу с мобильными устройствами. Для эффективного дистанционного управления корпоративными гаджетами компания внедрила решение Workspace ONE Unified Endpoint Management на базе технологии VMware AirWatch. До установки решения от VMware планшеты настраивали и обновляли вручную, что отнимало много времени и ресурсов. Теперь активация, конфигурация и обновление более 2 000 планшетов с уникальным программным обеспечением для персонализированной работы с клиентами происходит практически одновременно с высоким уровнем информационной безопасности. Компания может оперативно внедрять изменения и увеличивать количество подключенных устройств.

«М.Видео» — крупнейшая розничная сеть по объемам продаж электроники и бытовой техники в России. «М.Видео» осуществляет свою деятельность с 1993 года. В ноябре 2007 года «М.Видео» стала первой российской компанией в секторе розничной торговли электроникой, чьи акции обращаются на фондовом рынке. В настоящее время торговля акциями компании идет на крупнейшей российской биржевой площадке — Московской бирже (тикер: MVID).

В 2017 «М.Видео» вошла в Группу САФМАР, одну из крупнейших российских промышленно-финансовых групп, включающих промышленные, розничные, финансовые компании, активы в области коммерческой недвижимости, строительства и девелопмента.

По состоянию на 31 марта 2018 сеть «М.Видео» включает 422 магазина в 169 городах Российской Федерации. Торговая площадь магазинов «М.Видео» составляет 690 тыс. м кв., общая площадь — 932 тыс. м кв.

Проблемы и вызовы

В 2017 году компания «М.Видео» перевела продавцов более 200 магазинов по всей стране на работу с мобильными устройствами в рамках проекта «Сделка здесь и сейчас» (Real Time Dealing). Сотрудники получили планшеты Hewlett-Packard на базе платформы Windows 10 Mobile с установленным корпоративным ПО, предназначенным для упрощения их работы.

С помощью этого ПО консультанты могут идентифицировать покупателя по номеру телефона и помочь ему с выбором: рассказать о доступных

«Использование мобильных устройств вывело наше взаимодействие с клиентами на новый уровень. Уникальное ПО помогает продавцам делать лучшие предложения, а благодаря технологиям VMware мы можем совершенствовать и обновлять его одновременно, не сомневаясь в безопасности сети».

СЕРГЕЙ СЕРГЕЕВ
ДИРЕКТОР ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ
ТЕХНОЛОГИЯМ
«М.ВИДЕО»

ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ ИТ

- Компания может внедрять изменения в приложения продавцов практически одновременно;
- Данные корпоративных приложений надежно защищены;
- Компания может легко увеличивать количество подключенных устройств;

ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ БИЗНЕСА

- Возможность быстро реагировать на перемены и на обратную связь;
- Более продуктивная работа сотрудников;
- Рост продаж;

акциях и бонусах, сравнить различные товары, уточнить наличие модели на складе. Также сотрудникам больше не нужно подбирать товар на полке, а потом вести покупателя к кассе — все происходит прямо в зале, включая оформление чека. Если клиент не готов приобрести товар сразу, консультант составляет для него предварительный заказ и отправляет на электронную почту.

Пилотный проект в 30 магазинах доказал эффективность мобильных технологий — продажи выросли в среднем до 5%, в некоторых точках разница достигла двузначных показателей, число постоянных покупателей в этих магазинах выросло на 30%.

Поскольку проект оказался эффективным, компания приняла решение масштабировать и развивать его. На начальной стадии процесс перенастройки планшетов и обновления ПО происходил вручную и только в одном магазине занимал около недели без учета транспортировки оборудования. В связи с этим возникла необходимость в эффективном решении для управления корпоративной мобильностью (EMM), которое позволило бы быстро внедрять изменения при высоком уровне безопасности.

Решение

Специалисты «М.Видео» провели комплексный анализ рынка EMM-решений, оценивая их технические характеристики и стоимость. После пилотирования нескольких ведущих систем выбор был сделан в пользу Workspace ONE Unified Endpoint Management базе технологии AirWatch. Решение оказалось наиболее оптимальным по совокупности таких факторов, как эффективность, цена и удобство в использовании.

С помощью Workspace ONE «М.Видео» поддерживает полный жизненный цикл как мобильного устройства продавца, так и корпоративного приложения — используется функциональность Mobile Device Management + Mobile Application Management.

Специалисты компании КРОК совместно с ИТ-департаментом «М.Видео» поддерживают работоспособность системы. Сотрудники ритейлера отвечают за первую и вторую линию техподдержки, КРОК — за третью. Проект внедрения и интеграции решения на базе Workspace ONE в существующую ИТ-инфраструктуру «М.Видео» занял полтора месяца.

Решение позволяет визуализировать все зарегистрированные устройства с помощью единого интерфейса, который управляет корпоративной мобильной средой. Как только новая версия приложения для работы продавца с клиентом готова к установке, сервис Workspace ONE запускает и контролирует обновление ПО.

«Тенденция оснащения персонала мобильными устройствами активно развивается на российском рынке. Она востребована в банках, страховых, логистических компаниях и, конечно, в ритейле. «М.Видео» реализует уникальный по масштабу и функционалу проект цифровой трансформации традиционных продаж, поэтому КРОК, обладая значительным опытом внедрения решений EMM (Enterprise Mobility Management), был рад присоединиться к процессу и оказать услуги по автоматизации и обеспечению безопасности их бизнеса», — прокомментировал Иван Шумовский, руководитель направления инфраструктурных решений КРОК.

«Обеспечивать хороший клиентский сервис стало проще. Раньше приходилось тратить много времени на поиск нужных товаров и информации, теперь я могу сосредоточиться на общении с посетителями».

СОТРУДНИК МАГАЗИНА «М.ВИДЕО»

ПРОДУКТЫ VMWARE

- VMware Workspace ONE на базе технологии AirWatch

ПАРТНЕР

КРОК

Результаты и преимущества для бизнеса

Благодаря внедрению Workspace ONE «М.Видео» получила возможность одновременно корректировать работу всех корпоративных гаджетов: более 2 000 планшетов, используемых в магазинах по всей стране, теперь обновляются централизованно и очень быстро. Это значит, что компания может оперативно реагировать на обратную связь от сотрудников, совершенствовать приложение и внедрять новые функции.

«Использование мобильных устройств вывело наше взаимодействие с клиентами на новый уровень — корпоративное ПО помогает делать для них лучшие индивидуальные предложения. Благодаря технологиям VMware мы можем совершенствовать и обновлять этот софт одномоментно, не сомневаясь в безопасности процесса», — отметил Сергей Сергеев, директор по информационным технологиям «М.Видео».

Использование мобильных устройств не только положительно повлияло на продажи «М.Видео», но и сделало ежедневную работу продавцов намного комфортнее: «Обеспечивать хороший клиентский сервис стало проще. Раньше приходилось тратить много времени на поиск нужных товаров и информации, теперь я могу сосредоточиться на общении с посетителями», — отметил один из сотрудников магазина.

Workspace ONE обеспечивает высокий уровень безопасности корпоративных данных — решение использует встроенные методы защиты, которые предотвращают кражу или утечку информации (data loss prevention, DLP). В случае если устройство было утеряно, украдено или перестало выходить на связь с сервером, корпоративное приложение вместе со всеми данными будет автоматически удалено при первом выходе в сеть.

Дальнейшие планы

«М.Видео», работая на высококонкурентном рынке, планирует и дальше внедрять инновационные решения, чтобы оставаться на шаг впереди. В ближайших планах компании — масштабирование системы на большее количество устройств и на различные платформы, включая OS Android и iOS.

«Мобильные технологии доказали свою эффективность в ритейле, поэтому мы планируем усилить их использование, продолжая совершенствовать клиентский опыт», — добавляет Сергей Сергеев.

