

ДОКЛАД

Подойникова А. С.

Высший колледж имени Кумаша Нургалиева

Научный руководитель: Корунова А. А.

**ВЛИЯНИЕ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ И ТЕХНОЛОГИЙ НА
ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ И РОЗНИЧНУЮ ТОРГОВЛЮ**

ВВЕДЕНИЕ

Начну с актуальности темы. Многие компании по всему миру понесли огромные убытки после различных пандемий, в числе наиболее пострадавших находятся предприятия розничной торговли. Лидеры в этой области сейчас активно борются за эффективность, выясняют, как сократить издержки и какие бизнес-процессы можно автоматизировать. Существует множество стратегий повышения эффективности бизнеса и одна из эффективных - мобильная стратегия.

В данном докладе мы будем исследовать то, как влияют мобильные приложения и технологии на обслуживание клиентов и розничную торговлю. В чем их плюсы и минусы. Узнаем какие технологии больше всего влияют на торговлю.

МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

Мобильное приложение самообслуживания, учитывающее интересы бизнеса и потребности потребителей, помогает сократить время совершения покупок, получать обратную связь от клиентов, улучшает их покупательский опыт, принимает онлайн платежи, а также улучшает бизнес-процессы, повышает доходы и одновременно сокращает затраты бизнеса. Розничные торговцы, решившие внедрить мобильные приложения самообслуживания, могут значительно снизить затраты на транзакции и обработку платежей. Приложение позволяет принимать мобильные платежи и подключать мобильную POS-систему оплаты, что избавляет от необходимости арендовать или покупать дорогостоящее POS-оборудование, а также делает процесс покупок более удобным для клиентов.

Для розничных продавцов, скептически относящихся к необходимости присутствия на мобильных устройствах и неуверенных в том, что приложение может значительно влиять на бизнес, мы подготовили немного статистики. Смартфон продолжает занимать ключевые позиции среди других девайсов. Так, 96,8% людей от 16 до 64 лет владеет смартфоном, в то время как число владельцев десктопом и ноутбуком – 57,7%. В принципе, можно заметить рост наличия любых мобильных девайсов. На июль 2023 года 96,9% людей владеет каким-нибудь мобайл устройством. Отметим, что доля мобильного трафика составляет 55,50%, а доля десктопного трафика – 41,92%.

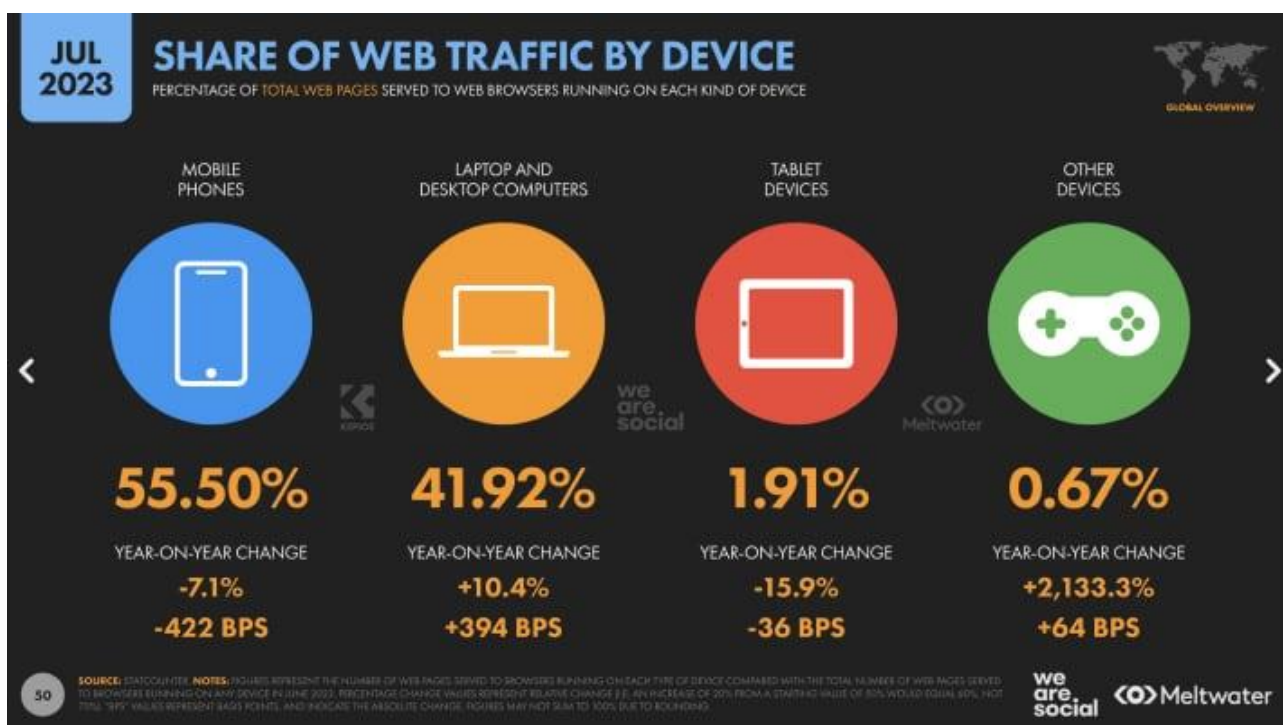


Рисунок 1 – статистика трафика различных устройств.

Розничные торговцы борются за внимание потребителей, улучшая услуги и уровень обслуживания. Доступ к потребительским данным поможет улучшать те направления, которые наиболее важны вашим клиентам, а также понять, в какие бизнес-инициативы и маркетинговые кампании стоит инвестировать. Однако многим компаниям трудно собрать эти сведения, поскольку для этого просто нет необходимых ресурсов.

Мобильное приложение — идеальный инструмент для сбора данных. Приложение самообслуживания позволит анализировать поведение пользователей, включая показатель отказов и историю покупок. Анализ этой информации позволит ритейлерам выделять средства на инициативы, гарантирующие рентабельность инвестиций, и значительно сократить расходы там, где потенциала окупаемости инвестиций нет. Например, вы можете узнать, что спрос на какой-то конкретный продукт существенно снизился и средства, выделяемые на его продвижение, можно использовать для других целей.

ИТ - ТЕХНОЛОГИИ И РОЗНИЧНАЯ ТОРГОВЛЯ

Поговорим об электронной коммерции. Это сфера цифровой экономики, которая включает в себя все финансовые и торговые транзакции, осуществляемые при помощи компьютерных сетей, и бизнес-процессы, связанные с проведением таких транзакций (группа логически объединённых последовательных операций по работе с данными, обрабатываемая или отменяемая целиком). Электронная коммерция постоянно развивается и улучшается за счет ИТ – технологий. Давайте разберем вопрос «зачем нужны ИТ – технологии в розничной торговле?». В настоящее время небольшие и средние розничные сети испытывают все более сильное давление со стороны крупных предприятий. Планировать дальнейшее развитие можно, только обеспечив повышение эффективности бизнеса, что невозможно без внедрения

многофункциональных и надежных информационных систем, позволяющих управлять розничной структурой, логистикой, ассортиментом, ценами. Современные информационные системы предоставляют возможность обрабатывать значительное количество информации, взаимодействовать с подразделениями предприятия, увеличивать скорость и качество обслуживания клиентов. Доминирующим направлением в настоящий момент является широкое внедрение информационно-аналитических систем для решения задач прогнозирования спроса, планирования закупок, управления запасами, эффективного мерчандайзинга и т.п. Внедрение информационных технологий (ИТ) связано с:

1) технологической необходимостью - когда использование ИТ диктуется требованием обеспечения сложных технологических операций (например, обработки штриховых кодов).

2) потребностью в средствах анализа эффективности - при наличии большого числа однородных «производственных участков» (филиалы, менеджеры по продажам и т. д.), результаты, деятельности которых можно и нужно постоянно сопоставлять.

С развитием рынка товаров и услуг ассортимент магазинов увеличивается, а к документообороту предъявляются все более строгие требования. Справиться с ними помогает автоматизация торговли – внедрение информационных технологий для оптимизации рабочих процессов. Небольшие предприятия приобретают оборудование для розничной торговли, онлайн-кассы и программное обеспечение для работы магазина. Крупный бизнес автоматизирует все процессы в торговых сетях, внедряет системы автоматизации товаручета с момента заказа у поставщика до продажи. Потребности бизнеса при этом могут быть различными, например:

- наладить учет ассортимента;
- сократить убытки;
- выполнить требования закона и укрепить позиции на рынке.

Причины автоматизации зависят от бизнес-задач ритейлера в конкретный момент времени. Системы автоматизации торговли помогают в достижении следующих целей:

• Уменьшить количество ошибок в работе сотрудников, снизив влияние человеческого фактора;

• Контролировать товаручет и экономить ресурсы за счет удобных инструментов аналитики;

• С помощью облачных технологий предприниматель может в любое время и в любой точке мира, используя свой мобильный телефон, получить отчеты по торговым точкам, запасам на складах, группам товаров и сотрудникам.

Программы для автоматизации торгового бизнеса позволяют решать всё более сложные задачи. Сегодня уже сложно удивить кого-то моментальным поиском товаров на складе, инвентаризацией всего ассортимента за час и уменьшением очередей. Всё это — результат грамотной организации бизнес-процессов.

РАЗВИТИЕ IT - ТЕХНОЛОГИЙ КАК КЛЮЧЕВОЙ ПРИОРИТЕТ

Что-то новое и прорывное не появляется из ниоткуда, для этого проводятся научные исследования. Дело это хлопотное и трудоемкое. Нужна команда ученых, качественное оборудование и время для экспериментов. А еще - нужно очень много денег, которые и может предоставить инвестор.

Вообще, инвестирование науки, особенно, фундаментальной - это, в первую очередь, интерес государства. Бизнес всегда гораздо больше интересуют более прикладные исследования и разработки, которые можно быстро внедрить и использовать в своей нише. Подключаться на столь раннем этапе могут позволить себе далеко не все инвесторы. Просто потому, что отдача в ближайшей перспективе может не просматриваться.

Однако сейчас, когда технологии входят в нашу жизнь и становятся привычными столь быстро, обращать внимание на эту нишу на этапе фундаментальных исследований может быть очень дальновидной стратегией, сулящей наивысшую доходность.

РЕАЛЬНЫЕ ПРИМЕРЫ ВЛИЯНИЯ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ И IT – ТЕХНОЛОГИЙ

1) Каспи банк приложение. В этом приложении можно расплачиваться QR кодом, переводить деньги с карты на карту или в другие банки. Так же в приложении хранятся ваши документы в электронной форме, есть онлайн магазин и много прочего.

2) Wildberries. У этой компании есть свое приложение и сайт. На них можно покупать различные товары и расплачиваться прямо там же. Wildberries это совокупность различных брендов в одном интернет магазине. Свою посылку можно отслеживать в профиле, когда она приходит, появляется автоматическое уведомление и QR код товара, либо же код. Продавец магазина считывает это и база данных выдает информацию о товаре, который вы должны получить. После выдачи товар просто отмечается как выданный и пропадает у вас из профиля.

3) Сервисы такси. Мобильное приложение позволяет пользователям вызывать такси с несколькими нажатиями, отслеживать местоположение водителя в реальном времени и оплачивать поездку без использования наличных средств. Это обеспечило надежное и удобное обслуживание клиентов, изменив традиционную такси-индустрию.

ВЫВОДЫ

Вывод такой, что с развитием мобильных приложений и IT-технологий обслуживание клиентов в торговле становится все проще. Но на это все нужно не мало времени и денег. Многие страны сейчас стремятся к цифровизации и Казахстан тому не исключение. Однако чтобы улучшать торговлю и другие отрасли, в которых нужны IT-технологии, люди должны понять, что в этом есть много плюсов и это безопасно. Каждый день люди в розничной торговле

борются друг с другом, чтобы показать себя и свою продвинутость, но до совершенности нам еще далеко.

Если говорить об экономике Казахстана, то с развитием IT-технологий она постепенно улучшается. Первый плюс - большинство интернет переводов/покупок можно запросто отследить. Второй плюс в том, что людям все больше нравится пользоваться технологиями потому, что это легко, штрафы/налоги и много прочего сейчас можно оплатить, не выходя из дома. Заказывать вещи, еду можно прям к себе домой.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Как и говорилось во введении, мы разобрали подробно такую тему, как «влияние мобильных приложений и технологий на обслуживание клиентов и розничную торговлю». Рассмотрели различную статистику и то, зачем и как нам развивать технологии. Примеры взяты не только из Казахстана, но и из многих других стран. Главное не забывать, что все меняется и будем надеяться, что количество людей, использующих мобильные приложения и IT-технологии будет больше.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Сергей Фролов 02 сентября 2020 - Преимущества внедрения мобильных приложений в розничную торговлю: <https://www.anti-malware.ru/ost1/2020-09-02/33570>

Byyd.me 23 августа 2023 - Рынок мобильных приложений 2023: обзор Digital 2023 July Global Statshot Report – BYYD: <https://www.byyd.me/ru/blog/2023/08/datareportal-digital-july/>

Retail.ru 26 июля 2013 - ИТ для розницы: нужны ли торговле высокие технологии?: <https://www.retail.ru/articles/it-dlya-roznitsy-nuzhny-li-torgovle-vysokie-tekhnologii/>

Википедия 16 сентября 2023 - электронная коммерция: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D0%B5%D1%80%D1%86%D0%B8%D1%8F>

Верный Т.Н. - Информационные технологии в сфере торговли: https://www.rusnauka.com/2_KAND_2009/Informatica/39551.doc.htm

Simbirsoft.com 09 февраля 2022 - Автоматизация розничной торговли и других отраслей: когда без неё не обойтись: <https://www.simbirsoft.com/blog/avtomatizatsiya-roznichnoy-torgovli-i-drugikh-otrasley-kogda-bez-neye-ne-oboytis/>

businessmens.ru - Инвестиции в науку и новые технологии: <https://businessmens.ru/invest/nauka>