Бизнес идет в e-commerce вместе с MAIB

Наша жизнь уже не мыслима без Интернета, без покупок и платежей онлайн. Совершая такие операции, многие вряд ли думали о том, что они относятся к e-commerce – сфере экономики, когда торговые и финансовые сделки проводятся во всемирной паутине. Другими словами, e-commerce – торговый центр, доступный в любой момент, из любой точки, где у вас есть доступ к Интернету. А для коммерсанта иметь онлайн-магазин для своих товаров – просто необходимость, без которой невозможен успешный бизнес. Те, кто уже это сделал, используя сервис e-commerce от Moldova Agroindbank, рассказали о своем опыте.

БАНК И КЛИЕНТ: РАЗВИВАЕМСЯ ВМЕСТЕ!

ЭТО ВЫГОДНО

Покупателю для электронной торговли нужна только банковская карта. А вот предпринимателям, чтобы предоставлять такую услугу, помимо созданного веб-сайта необходимо еще подключение к услуге e-commerce, предоставляемой банком. Благодаря e-commerce сокращаются затраты на инкассацию наличных, коммуникацию, на создание, обработку, распределение, хранение, повторную локализацию информации посредством веб-сайта, который является Интернет-магазином. Покупатели получают более широкий доступ к информации. Для расчетов используются все карты международных платежных систем Mastercard, VISA, American Express. Веб-сайт доступен широкой публике, в том числе за рубежом.

И БЕЗОПАСНО

Выполняя онлайн-платеж банковской картой, покупатель переходит на защищенную платежную страницу MAIB - ecomm.maib.md, - где ему нужно ввести данные своей карты и, дополнительно, одноразовый пароль, полученный посредством СМС, на номер телефона, зарегистрированный в банке. Банк, а не продавец товара, защищает и обрабатывает данные банковских карт пользователя. Передача информации на платежный портал осуществляется с использованием современных технологий шифрования. Последующая передача данных происходит через закрытые банковские сети, которые имеют самый высокий уровень надежности. В случае возврата товара/услуги деньги возвращаются на карту, с которой была произведена оплата.

ВДОХНОВИЛ AMAZON

Дорин Тэуту, создав ООО Poligraf-Design, занимается изданием детских книг с 2006 г. В состав компании входят издательство, типография (в штате 60 человек), сеть из пяти книжных магазинов Dorinţa (в городах Кишинев, Сорока, Бэлць и Рышкань). Пять лет назад была открыта дочерняя фирма в Румынии, где у нее есть книжный магазин и склад в Бухаресте, а также магазин в Брашове. Помимо собственных продаж, еще порядка 200 агентов берут книги на реализацию в книжных магазинах. В обеих странах внедрили и онлайн-продажу. Дорина Тэуту вдохновил на этот шаг пример Джеффа Безоса, который создал самую большую в мире компанию Amazon, начав этот бизнес с продажи книг онлайн.

«Первый сайт мы сделали в 2016 г. - dorinta.net. Так как у нас не было доменов .md и .ro, это намного усложняло поиск покупателей. Поэтому запустили сайт www.librariadorinta.md. Семь-восемь лет мы боролись за домены dorinta.ro (взяли год назад) и dorinta.md (получили два месяца назад). В дальнейшем будут работать только эти два домена, а с существующих доменов будет осуществляться переадресация. Пока доля онлайн-продаж не очень большая. С апреля 2020 г. до апреля 2021 г. мы продали в Молдове через сайт книг на 3,2 млн леев – примерно 15% от общего объема».

Онлайн-торговля детскими книгами носит сезонный характер, ее пик приходится на сентябрь. А карантин с началом пандемии, который всех запер по домам, перетянул этот пик на себя. В те два месяца предприятию пришлось работать больше всего. По словам его руководителя, издатели хотели помочь людям, и в тот период делали бесплатную доставку, независимо от стоимости заказа. Все сотрудники Poligraf-Design, включая директора и его семью, сами развозили заказы. Тогда было по 300 с лишним заказов в день, т.к. оставаясь дома, родители читали детям книжки.

«В течение первых двух-трех дней мы работали просто на износ, чтобы отладить работу с таким потоком заказов, потому что до тех пор было лишь по 10-20 заказов в день. Именно в пандемию было очень много работы онлайн. Интернет-площадка для нас очень удобная, все платежи через MAIB проходят очень четко. Мы видим перспективы развития Интернет-торговли. Поскольку люди получают зарплату на карточки, они все больше делают онлайн-платежи. Для нас главное – чтобы продавалась наша продукция, и люди ее получали быстро, без повреждений. Для нас сайт за месяц приносит выручку, как один обычный магазин. Онлайн-заказы поступают со всей республики. Многие заказывают книги, и затем их отправляют за границу – в Италию, Испанию, Англию, Канаду, Австралию – туда, где живут наши соотечественники, чтобы их дети не забывали родной язык. Кроме того, люди часто покупают хорошие книги в подарок.»

НУЖНО СНЯТЬ С ТОРМОЗА

Во всем мире онлайн-продажи электроники уже достигли 60%. В Румынии e-commerce в этом сегменте занимает 25% от общего объема. В Молдове Интернет-торговля в данном сегменте – новое направление, которое еще проходит через трудности роста.

ООО EMIT – авторизованный дилер SONY в Молдове – существует с 1997 г. Товары под этим известным брендом можно приобрести в Sonycenter. В 2017 г. компания начала реализовывать проект e-commerce. Ради этой услуги она перешла обслуживаться в Moldova Agroindbank. В EMIT понимали, что их товары недешевые, и среди них есть технически сложные электронные устройства, по которым необходима консультация. Поэтому не может быть большого роста в сегменте онлайн-продаж. Тем не менее в компании решили развивать направление e-commerce, потому что современный мир трудно представить без электронной торговли.

«Через сайт продаем 5-10%, - рассказывает старший менеджер Роман Клюнь. - Но, когда все физические магазины были закрыты, продажи онлайн выросли почти в два раза. У кого не было банковской карточки, делали банковский перевод. Но это касается только товаров, с которыми покупатель знаком. Например, наушники продаются, в основном, онлайн. А сложная техника типа телевизоров - в офлайне, т.к. люди хотят задать много технических вопросов по ним и увидеть их потребительские качества».

В ПАНДЕМИЮ ЦЕЛИ БЫЛИ ДОСТИГНУТЫ

Одна из крупнейших в Молдове компаний по продаже электротехники – ООО VOLTA, - давно открыла веб-сайт. Однако поначалу он выполнял роль каталога товаров, которые продаются в сети магазинов VOLTA. Но его развили до уровня Интернет-магазина, в котором представлен весь ассортимент – свыше 40 тыс. товарных позиций от известных мировых брендов.

«Опция e-commerce позволила нам быть на уровне современных Интернет-магазинов, - говорит начальник отдела онлайн-продаж Анатолий Васильев. - В 2019 г. мы сделали доработку сайта, создали вместе с программистом функционал, протестировали его вместе с MAIB, наладили отчетность. И все хорошо работает. Мы добавили оплату картой через Moldova Agroindbank, покупку в кредит и т.д., на которые был спрос со стороны покупателей-физлиц. Юрлица используют оплату через трансфер. Большая часть людей, которые рассчитывались наличными, перешла на оплату картой. Особенно это заметно в период пандемии, поскольку люди избегают лишних контактов. Кроме того, многие работают на удаленном доступе, и даже если они что-то заказывают онлайн, у них может не быть наличных денег, чтобы расплатиться за товар при его получении. А расчет картой безопасен во всех отношениях. Пока мы не подтвердили наличие товара, деньги не снимаются со счета, а только замораживаются. Считаем, что это отличная, удобная функция. Если у MAIB появятся новые опции, то мы их тоже добавим».

По словам начальника отдела маркетинга Марианны Погрибан, сначала онлайн-продажи не пользовались популярностью, т.к. покупатели хотели видеть товар, подержать его в руках и получить консультацию специалистов. К тому же эти товары находятся в легкой доступности, т.к. помимо собственных магазинов, у компании VOLTA есть большая дистрибьюция по Молдове. Она делает поставки своих товаров в более чем 20 тыс. торговых точек. Что касается оплаты картой онлайн, она набирает обороты, и в настоящее время каждая третья покупка в Интернет-магазине www.volta.md оплачивается банковской картой.

«Наши покупатели привыкли делать покупки офлайн, но мы хотим, чтобы больше покупателей переходили в сегмент онлайн. Мы над этим работаем, потому что это удобно, быстро и безопасно. Несмотря на эпидемиологическую ситуацию, основные цели компании успешно достигаются, что значительно повышает мотивацию и уверенность сотрудников VOLTA», - отметила Марианна Погрибан.

Ангелина ТАРАН