

ТЕХНИКА ЧЕРЕЗ СЕТИ

ТЕКУЩИЙ ГОД ОЗНАМЕНОВАЛСЯ ДВУМЯ КРУПНЫМИ СДЕЛКАМИ НА РОССИЙСКОМ РЫНКЕ ЭЛЕКТРОНИКИ И ТЕХНИКИ: СЕТЬ DNS ПРИОБРЕЛА «КОМПЬЮТЕРНЫЙ МИР», А «ТЕХНОСИЛА» ОБЪЕДИНИЛАСЬ С «ТЕХНОШОКОМ». НЕКОТОРЫЕ ИГРОКИ СЕКТОРА ТАКЖЕ НАЦЕЛЕНЫ НА РАСШИРЕНИЕ, УКАЗЫВАЯ НА СЛОЖНОСТИ С ЛОГИСТИКОЙ, КАЧЕСТВОМ СЕРВИСА И «СЕРЫМИ» ДИЛЕРАМИ.

ДМИТРИЙ БЫКОВ

Одним из путей развития «Техносила» представители компании называли M&A-сделки с региональными сетями, которые не могут конкурировать с крупными операторами. Сейчас компания изучает возможность покупки новых активов, обсуждаются две сделки, однако пока их совершение под вопросом, говорит генеральный директор сети Илья Тимченко.

«Возможно, сделки состоятся в следующем году. Что касается рынка в целом, то я думаю, что на нем будут преобладать покупки офлайн-игроками онлайн-игроков», — отмечает он.

Новых приобретений не исключает и «Юлмарт», купивший в этом году дистрибутора оборудования для приема цифрового спутникового и эфирного TV NoLimit Electronics и компанию Dream Industries. В первую очередь, подчеркивает директор ритейлера по коммуникациям Брайан Кин, компания намерена развивать собственную логистическую инфраструктуру: «Строить новые центры исполнения заказов для того, чтобы качественно оперировать огромным ассортиментом товаров».

При этом, по словам Брайана Кина, для работы с теми или иными товарны-

ми категориями, а также для развития других направлений бизнеса в рамках e-commerce «Юлмарту» может потребоваться компетенция других компаний, так как стратегия предусматривает создание универсальной мультиплатформы — электронной витрины с максимально широким спектром сопутствующих услуг. «Если вы захотите купить упаковку скрепок, новый смартфон, душевую кабину или мопед, то автоматически будете открывать в браузере нашу закладку. Покупка NoLimit Electronics была обусловлена как намерением усилить собственную логистику, так и планами по развитию категории спутникового ТВ и телекоммуникаций и созданию каналов доставки контента», — напоминает директор по коммуникациям.

«М.Видео» также планирует расширение, однако M&A-сделок не прогнозирует. «Наша стратегия исторически основана на самостоятельном развитии. Мы всегда самостоятельно открывали магазины и не приобретали никаких розничных компаний. Сейчас таких планов у нас тоже нет. Возобновлять консультации с «Эльдорадо» (в 2013 году компании вели переговоры об объединении) мы тоже не планируем», — говорит представитель сети.

ИНТЕГРАЦИЯ ПРОДАЖ Отказываться от «физических» продаж никто из игроков не планирует, основной тренд — omni-channel.

«Мы видим будущее в дальнейшей интеграции онлайн и офлайн. Именно это направление показывает сейчас наибольший прирост: по итогам девяти месяцев прирост составил 76% во многом за счет онлайн-продаж и услуги «закажи в интернете — заведи в магазине», — отмечают в «М.Видео». Доля онлайн-продаж компании в общем объеме составляет около 8%, в планах ритейлера довести ее в ближайшее время до 10%.

Физические локации и возможность посетить магазин, посмотреть товар и получить совет от консультантов — это преимущество для покупателей, которое планируется развивать как один из ключевых моментов стратегии omni-channel, говорит вице-президент по операционной деятельности компании «Эльдорадо» Павел Новак. Динамику роста сеть планирует удерживать и в онлайн, и в офлайн.

У «Юлмарта» магазинов в классическом понимании нет, однако в центрах исполнения заказов хранятся наиболее востребованные товары, и осуществляет-

ся обработка заказов для последующей адресной доставки, а клиент сам может прийти в такой центр и забрать покупку. «Отказываться от центров исполнения заказов «Юлмарт» не планирует, они представляют собой важное звено логистической инфраструктуры компании. Сейчас мы наблюдаем стремительный рост интереса к направлению почтовой доставки», — говорит господин Кин.

Отказываться от точек продаж не будет и MediaMarkt. По словам представителя сети Анны Трофимовой, целью компании также являются продажи omni-channel, и в такой концепции магазины MediaMarkt занимали и занимают ведущую роль. «В ноябре планируется открыть дополнительные пункты выдачи, а также постаматы совместно с нашими партнерами в различных городах России», — добавляет она.

За последние несколько недель онлайн-продажи «Техносила» в общем объеме реализации колебались в пределах 16–20%, говорит Илья Тимченко, а в 2015 году прогнозируется их рост еще на 5–7%. Фактором роста в данном случае является удачное сочетание онлайн и офлайн, добавляет он. → 32

ВЫПЛАТЫ – ЛУЧШАЯ РЕКЛАМА

С введением так называемого безальтернативного прямого возмещения убытков в ОСАГО, когда большинство пострадавших должны обращаться за выплатой в свою страховую компанию, особенно важно не ошибиться с выбором страховщика. Выбирать стоит того, кто обеспечивает самый лучший сервис, работает честно и быстро. Не только по автострахованию, но и по другим видам страховых услуг. Всем этим условиям отвечает лидер петербургского страхового рынка – РЕСО-Гарантия.



Лицензия ФССН С 1209 77 более чем на 100 видов страховых услуг

За 9 месяцев 2014 года в Центр выплат РЕСО-Гарантия обратились более 55 тыс. человек.

Сотрудники диспетчерского отдела оформили по телефону около 29 тыс. первоначальных претензий. Нашим клиентам 3 848 раз потребовалась помощь аварийного комиссара на месте ДТП и более двух тысяч раз эвакуация автомобиля.

Сотрудники сектора осмотра поврежденных автомобилей оформили почти 99,5 тыс. актов осмотра, в среднем – более 11 тыс. в месяц.

По каско и ОСАГО было оформлено более 72,9 тыс. страховых случаев, в среднем 289 в день. По процедуре прямого возмещения убытков (ПВУ) по ОСАГО за 9 месяцев оформлено 8 258 страховых случаев. Услугой «Удаленное урегулирование», при которой выплата оформляется сразу на СТОА без заезда в страховую компанию, воспользовались 32 817 клиентов – это 59% от заявленных претензий по каско.

1 055 страховых случаев было урегулировано на условиях «полная конструктивная гибель автомобиля» (на 6% больше по сравнению с прошлым годом).

По риску «хищение» оформлено 602 страховых случая (на 13% больше, чем в 2013 году). Полисом «РЕСОавто Помощь», гарантирующим сервисные услуги на дороге, в том числе техпомощь, выезд аварийного комиссара и вызов эвакуатора, воспользовались почти 5 000 клиентов.

За это же время Центр выплат урегулировал 671 страховой случай в квартирах и на дачах, произвел 220 выплат застрахованным предприятиям и фирмам и 406 выплат по страхованию от несчастных случаев. По обязательному страхованию гражданской ответственности перевозчика (ОСГОП) урегулировано 20 страховых событий.

Туристические полисы РЕСО-Гарантия помогли получить медицинскую помощь за границей почти 6 000 жителей Петербурга и Ленинградской области. Общая стоимость оплаченных туристам медицинских услуг превысила 40 млн рублей. Кроме того, рассмотрено 366 заявлений граждан, пострадавших от деятельности туроператоров, возмещение, в частности, получили 342 клиента компании «Южный Крест» и 3 клиента «ИНАэр».

Вот лишь несколько свежих примеров страховых дел из практики работы Центра выплат РЕСО-Гарантия в Санкт-Петербурге:

Летевший на приличной скорости по автомагистрали грузовой автомобиль SCANIA попытался избежать столкновения с автомобилем УАЗ, решившим совершить маневр без предупреждения и выехать на трассу из крайнего правого ряда. Однако аварии избежать не удалось. В результате SCANIA вылетела на обочину и перевернулась. К счастью, все остались живы. Однако «железу» повезло меньше: по оценкам экспертов, грузовику



был нанесен ущерб на сумму 2 млн 188 тыс. рублей, который и покрыла страховая компания.

В другом случае застрахованный в РЕСО-Гарантия LAND CRUISER получил «тотальные» повреждения в результате столкновения с автомобилем VOLVO. Водитель «бронированного коня», выезжая на главную дорогу, не заметил встречного автомобиля из-за стоявшей на перекрестке и закрывавшей обзор «ГАЗели». Реакция водителя не заставила себя ждать, он тут же дал по тормозам, но автомобиль оказался слишком тяжелым и по инерции поехал дальше. В результате неизбежного столкновения мощная «японка» перевернулась и оказалась на встречной полосе.

К счастью, повторного ДТП не произошло, и никто из водителей сильно не пострадал. А вот автомобиль, как признали эксперты, не подлежит восстановлению. Случай был признан страховым, выплата по каско превысила 5 млн. рублей.

Центр выплат РЕСО-Гарантия в Санкт-Петербурге работает с 2005 года по адресу: просп. Непокоренных, д. 49-а. На площади в 1800 кв. м созданы максимально комфортные условия для оперативного и качественного обслуживания клиентов. К услугам петербуржцев: удобный подъезд, электронная очередь, профессиональный штат операторов и экспертов, кафе, детский уголок. Центр работает ежедневно без выходных и перерывов на обед. Кроме того, здесь же находятся офис продаж страховых полисов, Служба качества обслуживания клиентов, в офисе также открыты представительства нескольких компаний, предлагающих услуги – независимой экспертизы.