



Как онлайн подключить Интернет в магазин. Кейс: покупка телеком-услуг в интернет-магазине "Дом.ру Бизнес"

Торговля – одна из наиболее восприимчивых к различным инновациям сфера бизнеса.

IT-решения и цифровизация ритейла помогают оптимизировать ключевые процессы, повышать эффективность работы с клиентами и партнерами, автоматизировать учет, упростить выход на новые рынки. Делать это можно с любого устройства круглосуточно в любой день недели. Главное, чтобы был доступ в интернет.

Сегодня бизнес-клиент хочет онлайн, быстро и удобно приобретать и телеком-услуги – как в обычном интернет-магазине в несколько кликов оформить заказ, провести оплату и получить услугу “под ключ” со всеми необходимыми документами. “Дом.ру Бизнес” ответил на этот запрос и запустил интернет-магазин услуг связи и сервисов на своем сайте b2b.dom.ru.

Предприниматель Анатолий Сливный в числе первых оценил новые возможности b2b-екоммерс в телекоме и рассказал, как он онлайн выбрал услуги, заключил договор и подключил интернет для своего бизнеса.

Анатолий в бизнесе более 10 лет. Вместе с партнером 5 лет назад основали оптово-розничную компанию и интернет-магазин “Дилли РФ”, специализирующийся на продаже корма для кошек и собак отечественного производителя из Алтайского края.

– Было несколько направлений, различный бизнес-опыт, но не хватало действительно хорошего продукта. “Дилли” производится с 2004 года, но чем дальше от Сибири к центру, тем меньше его знали. Как показала практика, животные едят корм с аппетитом и замечательно себя чувствуют. Когда у нас появилась возможность работать напрямую с заводом, мы ее не упустили.

Начинали с продаж в социальных сетях, затем был разработан сайт для интернет-магазина, организована работа склада и адресная доставка в Тюмени. Сегодня у компании есть собственное производство злаковых каш для всех пород собак “ЯКаша”, три зоомагазина узкой направленности с точками выдачи в Тюмени, Челябинске и Екатеринбурге, активно развивается направление онлайн-продаж через сайт, социальные сети и маркетплейсы (Ozon, Wildberries), доставка транспортными компаниями в любой город России. Товарооборот вырос с 3 до 70 тонн в месяц. В планах выход в новые регионы и рост товарооборота до 100 тонн в месяц.

Как и в любом бизнесе, стратегия направлена на рост продаж и расширение клиентской базы, снижение издержек и повышение прибыли. Особое место в этой стратегии отводится клиентам и их пожеланиям. Персонализацию взаимодействий и максимальный учет запросов и потребностей неоспоримое конкурентное преимущество. С учетом обратной связи от покупателей и сотрудников выработали бизнес-процесс, который максимально экономит время и ресурсы и при этом повышает лояльность покупателей. В месяц поступает более 700 различных заявок – это и онлайн-заказы от заводчиков и небольших магазинов по регионам, и консультации менеджеров в мессенджерах по продукции, способам оплаты и доставки.

По регламенту заявка с сайта, группы VK, маркетплейсов должна быть обработана в течение 10 минут с момента поступления. В том числе за эту оперативность нас и ценят наши клиенты. Мы используем в большей степени digital-каналы коммуникаций, значительная часть бизнеса в интернете и в целом предпочитаем вести бизнес в цифровом формате. Поэтому очень важен стабильный, качественный доступ в интернет, от которого также зависит работа онлайн-касс и видеонаблюдения в зоомагазинах и точках выдачи. Открывая филиал в новом городе, особое внимание уделяется выбору провайдера.

С “Дом.ру” знаком давно как частный пользователь, поэтому и для бизнеса решил рассмотреть возможности этого оператора. Зашел на сайт b2b.dom.ru, проверил техническую возможность подключения по адресу, предложения и тарифы. Оказалось, что на сайте можно не просто оставить заявку, а приобрести услугу онлайн удаленно из другого города и просто предупредить человека на места, когда будет монтаж и подключение.

Процедура покупки не отличается от покупки в обычном интернет-магазине, например, где достаточно выбрать размер собаки и добавить в корзину нужный вид корма. При этом можно видеть, как меняется стоимость в зависимости от добавления или удаления из заказа тех или иных услуг. В интернет-магазине “Дом.ру Бизнес” наглядно представлена информация о ценах, наличии технической возможности и сроках подключения. Для большего комфорта предусмотрены интерактивные пошаговые подсказки.

Когда я открывал сайт “Дом.ру Бизнес” даже мысли не было, что я сейчас все оформлю и куплю услугу доступа в интернет. Думал, что максимум оставлю заявку, со мной свяжутся, обсудят условия и назначат монтажника для работ на объекте. И даже планировал очередную поездку в Челябинск для подписания документов, ведь в тот момент я находился в Тюмени. Когда я выбрал тариф и понял, что могу оплатить, был приятно удивлен. Замечательно, что сейчас даже услуги связи для бизнеса, можно купить в интернете, как наш корм. Напомню, я был в другом городе, а интернет нужен был на точке в самое ближайшее время. Оплата онлайн и возможность подписания документов с помощью электронной подписи были очень кстати, сэкономили время, которого в тот период для частых поездок между Тюменью и Челябинском, а потом и Екатеринбургом практически не было. В общей сложности все шаги – от выбора тарифа до заключения договора, оплаты и выбора ближайшей даты подключения – заняли не более 10 минут. Интернет на точке появился спустя 2 дня, точно в соответствии с моей заявкой.

Результат совместной работы с “Дом.ру Бизнес” удовлетворяет нашу компанию по всем показателям. Пройдя этот путь дважды – подключение для филиала в Челябинске и Екатеринбурге – могу с уверенностью сказать, что я рекомендую такой способ покупки телеком-услуг и цифровых сервисов. Кроме того, современный Личный кабинет, интуитивно понятная навигация и удобные функции экономят время и помогают легко и просто управлять услугами.

