

08 сентября 2016

## Как соединить надежность и новые технологии

Новые технологии - это возможность открывать новые каналы продаж. Но конкуренты могут быстро вас догнать, использовав те же приемы. Глава «КОРУС Консалтинг» Александр Семенов в «Блогах ДП» рассказывает, как в такой ситуации сохранить преимущество.

### Новый канал продаж - это вы

Найти новый канал продаж и способ привлечения и удержания клиентов всегда было и остается главным стремлением любой здравомыслящей компании. Появление технологических инструментов позволило использовать новые возможности для этого поиска: call- и контакт-центры, юридически значимые документы, мобильные приложения, носимые устройства - все это уже не кажется дивным новым миром, а становится обычным стандартом, как в нашей личной жизни, так и в корпоративном мире.

Что же делать, если ваши конкуренты так же быстро подхватывают все новые веяния технологического мира и предлагают клиентам то, что еще вчера могли предложить только вы?

Выход один: стать центром притяжения вашего рынка, своего рода Think Tank своей отрасли, фабрикой мысли, которая соединит в бренде вашей



организации отраслевую экспертизу и компетенцию с надежностью и безопасностью услуг и продуктов, будь они вашего собственного производства или предлагаются вашими партнерами.

Сразу объясню на примере. Возьмем рынок недвижимости. Все мы в тот или иной момент бываем озадачены поиском жилья. С одной стороны, по-прежнему широко представлены агентства недвижимости, которые могут помочь в выборе квартиры или дома, помочь с оформлением юридических документов и предоставить вам услугу под ключ. Однако риелторы – живые люди, с которыми надо общаться лично и по телефону. А как показывают все последние исследования, последние поколения (Y, Z) предпочитают общение онлайн. Для онлайн у нас есть сторонние сайты-агрегаторы: от Avito до "Яндекс.Недвижимости". Но с ними возникает другая проблема - недобросовестности объявлений: из 100 квартир реальными окажутся только 50, а из этих 50 около 30 уже будут проданы в тот момент, когда вы откроете на сайте объявление.

Выход, к которому уже обратилось одно крупное региональное агентство недвижимости, – создание собственного агрегатора. Имея достаточный опыт, известный бренд в регионе и большую базу недвижимости, агентство разработало портал, на котором любой риелтор после тщательной проверки может опубликовать свои объявления, а клиенту будут оказаны все консультационные услуги. Дополнительно портал наполняется тематическим контентом, чтобы увеличивать трафик на сайт и позиционировать себя как ведущего игрока на рынке недвижимости в регионе. Очевидно, что клиенты больше будут доверять бренду агентства и проверенным им объявлениям, а другие риелторы просто окажутся в безвыходном положении и должны будут

использовать канал этого агентства для продвижения своих объектов недвижимости.

Более того, с последними новостями о том, что услуги электронного правительства могут быть в скором времени использованы коммерческими структурами, идея такого агрегатора от проверенного игрока рынка становится еще более заманчивой. Как только портал Gosuslugi.ru позволит агентствам недвижимости использовать систему аутентификации физических лиц, которая интегрирована с Росреестром, такой агрегатор сможет предоставлять полностью сервис по продаже и покупке недвижимости – сервис, который покупатель/продавец сможет получать, не вставая из-за компьютера или даже просто не выпуская смартфон или планшет из рук. Вы бы стали таким сервисом пользоваться? Я – да.

Пример рынка недвижимости – лишь один из многих. Буквально пару недель назад стало известно, что одна из крупнейших в России сетей фитнес-клубов World Class планирует создать собственный продукт для фитнес-индустрии и предлагать его как сервис другим клубам и сетям, таким образом строя вокруг себя новую экосистему, сосредоточенную вокруг здорового образа жизни и возможностей для коммерческого использования концепции ЗОЖ.

Все подобные инициативы стали возможны благодаря сочетанию стратегического видения менеджмента и технологий. ИТ без бизнес-идеи не нужны никому, но именно ИТ максимально быстро выводят бизнес-идею на рынок и дают ей возможность реализоваться. Что первично, решать вам. Но то, что для того, чтобы быть успешным на рынке, надо не только быстро встраиваться в новую реальность, но и практически задавать ее основные

тенденции, очевидно.

*Материал опубликован в газете «Деловой Петербург», сентябрь 2016 г.*

