

→ деньгами, экономить сложно — выбрать более дешевого провайдера? Более дешевую игрушку? Сэкономить на хостинге?» Похоже, что поведение пользователей электронных платежных систем в кризис ничуть не изменилось. Они точно так же и столько же платят за сотовую связь, хостинг, любимые компьютерные игры, Skype, электронные книги. А поскольку количество пользователей по-прежнему растет, да и число сервисов, оплачиваемых электронными деньгами, тоже — растут и СЭП. «Если говорить о платежных сегментах, в которых мы представлены, то можно отметить, что взрывной рост игровых сервисов уже прекратился, но продолжается бурный рост платежей за электронные билеты» — рассказывает госпожа Хайтина. А генеральный директор WebSreds Илья Абуа уточняет: «Если представить себе, как развился бы этот рынок в России сегодня, не случись экономического кризиса в 2008-м, я бы сказал, что кризис здорово повлиял на общую картину. А если иметь в виду только текущие показатели и просто сравнить их с предыдущим периодом, то мы наблюдаем уверенную положительную динамику каждый день на протяжении всех полутора лет существования нашей компании».

Представители ЛК QIWI также утверждают, что кризис не сказывается на динамике оборота системы. «Думаю, играет роль тот факт, что оплата большинства самых популярных услуг, таких как сотовая связь, доступ в интернет и телефония, оплата покупок в интернет-магазинах, через нас идет без взимания дополнительных комиссий, — объясняет господин Глазов. — Не секрет, что в 2009 году средний размер комиссии в платежных терминалах вырос в полтора-два раза. И тут кризис даже играет нам на руку, так как люди выбирают те сервисы, которые позволяют им оплачивать повседневные услуги без взимания дополнительных процентов». На сегодняшний день в ЛК QIWI 3,1 млн активных пользователей — тех, кто совершил одну или более транзакций за последний месяц. Хотя структура платежей изменилась. «Если при запуске платежной системы в декабре 2007 года львиную долю оборота (95%) занимали платежи за услуги сотовой связи, то сейчас данные платежи составляют менее 40%», — рассказывает господин Глазов. Активно развиваются новые сервисы, такие как погашение кредитов, оплата покупок в интернет-магазинах, продажа ПИН-кодов. А в первом полугодии 2009 года платежи в сторону интернет-магазинов выросли более чем в пять раз.

Тем не менее господин Глазов считает, что хотя рынок и продолжит свой рост, его темпы уже не будут показывать динамику, к которой привыкли игроки за последние годы. По мнению эксперта, на этот рост могут повлиять законодательные инициативы власти, которые в последнее время обратили на этот рынок свое внимание. Ведь закон об электронных деньгах уже находится в стадии разработки. Весной была создана специальная группа Госдумы, в которую вошли депутаты, представители Центробанка, Минфина РФ и некоторых торговых площадок. В сентябре произошло первое ее собрание — для обсуждения формы контроля в сфере оборота электронных денег. На следующем собрании, которое пройдет в октябре, группа должна уже будет четко ответить на вопросы, требуется ли регулирование в выбранной области, а также кто и каким образом его обязан осуществлять. На первой встрече звучали предположения, что регулятором эмитентов электронных денег может выступить Центробанк РФ. Эту идею выдвинула Алма Обаева, представитель ЦБ. Кроме того, в Центробанке считают, что выпускать электронные деньги должны иметь право только банки. Да и то не все, а те, которые подходят по ряду требований. Впрочем, мало кто допускает, что эта инициатива действительно будет реализована, ведь тогда пользователи могут предпочесть западные платежные системы. А это вряд ли кому-нибудь нужно. ■

С ГЛАЗУ НА ГЛАЗ

НАРЯДУ С ВСПЛЫВАЮЩИМИ БАННЕРАМИ НА МНОГИХ САЙТАХ СКОРО СТАНУТ ОТКРЫВАТЬСЯ И ОКОШКИ ЧАТОВ. ПОПУЛЯРНОСТЬ НАБИРАЮТ СИСТЕМЫ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ, ДАЮЩИЕ ВОЗМОЖНОСТЬ КОМПАНИЯМ АКТИВНО ПРОДАВАТЬ СВОИ ТОВАРЫ И УСЛУГИ ПОСЕТИТЕЛЯМ САЙТОВ. ПО ДАННЫМ АГЕНТСТВ, ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМ АКТИВНЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ ПОЗВОЛЯЕТ КОМПАНИЯМ УВЕЛИЧИТЬ ПОКАЗАТЕЛЬ ROI (RETURN ON INVESTMENT) ДО 105%. СВЕТЛАНА РАГИМОВА

ВОЗДУШНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ Первая система для онлайн-консультирования появилась в прошлом году. Сегодня на рынке таких игроков уже шестеро. Саму по себе идею общения с посетителями сайта через окно чата трудно назвать оригинальной — подобные технологии активно используются на Западе, где проблема конвертации посетителей в клиентов возникла пару лет назад. Прямые продажи всегда были эффективнее, чем веерная рассылка рекламных листовок, поэтому сейчас в мире наблюдается взрывной рост рынка систем онлайн-консультирования. Эти решения предлагают десятки мировых производителей про-

граммных продуктов для бизнеса, среди которых имеются такие гиганты, как eGain, Talisma и Oracle.

Используемые в России системы можно разделить на две части — пассивные, когда на сайте всего лишь появляется кнопка, позволяющая получить консультацию, и активные, где оператор сам инициирует появление окна с чатом на странице, которую смотрит пользователь. Исследование агентства Forrester Research показывает, что общий экономический эффект (Total Economic Impact — TEI) от добавления пассивного онлайн-консультанта на сайт принесет небольшой позитивный возврат на инвестицию (ROI — return on investment) — около 15%, тогда

как активные консультации увеличивают этот показатель до 105%. Стоимость использования таких систем сильно варьируется, но уже сейчас можно выбрать себе предложение по вкусу и цене.

НА ПЕРВЫЙ-ВТОРОЙ РАССЧИТАЙТЕСЬ

В сентябре компания Webis Group заявила, что разработала первую простую в управлении и настройке систему для онлайн-поддержки и консультаций «Адьютор». Правда, к тому моменту на рынке уже существовало по меньшей мере четыре компании, предоставляющие подобные услуги. Хотя у системы с этим труднопро-



ГОВОРИТЬ О КОНКУРЕНЦИИ СИСТЕМ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ С КОНТЕКСТНОЙ ИЛИ МЕДИЙНОЙ РЕКЛАМОЙ ПОКА РАНО. БЛИЖАЙШИЙ АНАЛОГ ТАКОГО ПРОДУКТА — КОНСУЛЬТАНТ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ, КОТОРЫЙ САМ ПО СЕБЕ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ КАНАЛОМ ПРОДАЖ

↑
КОНКУРЕНТЫ

КОНКУРЕНТЫ