

АЗС ЗАПРАВЛЯЮТ ЦИФРОЙ

ОТВЕЧАЯ НА ЗАПРОСЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, АЗС СТАРАЮТСЯ МАКСИМАЛЬНО АВТОМАТИЗИРОВАТЬ СВОЮ РАБОТУ, ОПТИМИЗИРУЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ И ВНЕДРЯЯ ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ. БЕЗОПЕРАТОРНЫЙ СЛИВ, БЕСКОНТАКТНАЯ ОПЛАТА, ЭЛЕКТРОННАЯ КАССА САМООБСЛУЖИВАНИЯ — ИННОВАЦИИ, КОТОРЫЕ ВНЕДРЯЮТ КРУПНЕЙШИЕ ПОСТАВЩИКИ ТОПЛИВА, ОБЕСПЕЧИВАЯ СЕБЕ КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА В УСЛОВИЯХ ВСЕОБЩЕЙ ЦИФРОВИЗАЦИИ. МАРИЯ КУЗНЕЦОВА

В эпоху современных технологий клиенты АЗС становятся все более требовательными. Теперь, помимо предоставления качественного топлива и максимального уровня обслуживания, АЗС все больше начинают автоматизировать процессы работы. Крупнейшие сети стараются отвечать запросам потребителей, внедряя более удобные сервисы и форматы взаимодействия. Все чаще можно увидеть заправки, на которых вообще нет операторов, а водители имеют возможность самостоятельно оплачивать топливо, не выходя из машины, — картой или через мобильное приложение.

«В первую очередь такие новации ускоряют время обслуживания клиентов на заправках, снимают проблемы ошибок и перерасчетов. И для клиентов АЗС такие услуги дают дополнительный комфорт, так как позволяют находиться в машине, экономя время нахождения на АЗС и время в пути во время долгих поездок», — говорит Артем Деев, руководитель аналитического департамента AMarkets.

По мнению Александра Кузьмина, генерального директора многопрофильного холдинга «РусХОЛТС», сети АЗС увидели большой нереализованный потенциал в этом направлении и прекрасно понимают: кто больше инвестирует в технологии сейчас, тот быстрее и дальше оторвется от конкурентов в ближайшие годы. Таким образом, цифровизация помогает быстрее и гибче управлять как одной АЗС, так и сетью, состоящей из тысячи точек, в различных регионах России.

РАЗГРАНИЧИТЬ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

По словам Евгения Миронюка, аналитика ИК «Фридом Финанс», маржинальность заправок, продающих исключительно топливо, в последние годы значительно снизилась, поэтому реализация различных товаров и услуг на АЗС вместе с сервисом и качеством обслуживания сейчас выходит на первый план.

Одним из ключевых подходов к оптимизации работы АЗС является перераспределение функционала ее сотрудников — операторов АЗС — в пользу обслуживания клиентов. Примером такого проекта является изменение процесса приема нефтепродуктов на автозаправочных станциях. Так, два года назад был запущен пилотный проект по внедрению на всех станциях сети «Газпромнефть» новой технологии безоператорного слива топлива. «Основной задачей было изменить и повысить эффективность бизнес-процессов по приему нефтепродуктов на АЗС, минимизировав участие персонала АЗС. Ранее эти операции выполнялись водителем бензовоза и оператором станции совместно, включая работы на высоте при подъеме на бензовоз для отбора проб топлива. Теперь за счет автомати-



ОДНИМ ИЗ КЛЮЧЕВЫХ ПОДХОДОВ К ОПТИМИЗАЦИИ РАБОТЫ АЗС ЯВЛЯЕТСЯ ПЕРЕРАСПРЕДЕЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛА ЕЕ СОТРУДНИКОВ

зации процесса оформления результатов приема нефтепродуктов и перехода на электронный документооборот мы смогли оставить операторам только функцию удаленного контроля», — рассказывает Олег Кузьменков, руководитель сети АЗС «Газпромнефть» в России, добавляя, что для внедрения безоператорного слива не потребовались инвестиции, а лишь разработка дополнительных инструкций и регламентов, а также обучение водителей бензовоза новому функционалу в рамках специально разработанной учебной программы.

«Зачастую, когда автолюбитель видит на АЗС бензовоз, он может решить, что заправка закрыта на прием нефтепродуктов, и проехать мимо. Внедрение новой технологии позволяет свести подобные ситуации к минимуму», — объясняет господин Кузьменков, отмечая, что безоператорный слив позволил сократить время приема автоцистерны на 30–40 минут. Кроме того, на 70% снизились операционные простои АЗС при приеме топлива за счет минимизации участия в этом процессе операторов, которые теперь могут больше времени уделять обслуживанию клиентов, указывает он.

Есть преимущества проекта и для процесса подбора персонала АЗС: количество кандидатов расширилось благодаря исключению из обязанностей операторов работ на высоте за счет разработки процедуры нижнего отбора проб топлива из автоцистерны. В настоящее время на всех АЗС «Газпромнефть» в стране, а их насчитывается более 1300, используется безоператорный прием топлива.

НЕПРЕРЫВНЫЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ТОПЛИВА Движение нефтепродуктов от нефтебазы до АЗС «Газпром-

нефть» полностью автоматизировано и обеспечено замкнутым периметром контроля качества. На нефтебазах автоматизирован контроль топлива на всех этапах — от приема нефтепродукта из железнодорожных цистерн до отпуска в бензовозы. 100% партий топлива проверяется в испытательной лаборатории и паспортизируется.

Сохранность топлива при транспортировке по маршруту от нефтебазы до АЗС обеспечивают бензовозы, оснащенные датчиками и специальным оборудованием для контроля количественных характеристик топлива по нескольким параметрам: масса, объем, средняя температура и плотность. Эти данные передаются в единую учетную программу. Для визуального контроля на каждом бензовозе установлены видеокamеры, которые фиксируют дорожную ситуацию, а также пространство в кабине. В режиме онлайн видеоконтент анализирует искусственный интеллект. Такие технологии защищают топливо от внешних воздействий и позволяют отслеживать неизменность его параметров в пути.

Автоматизированный контроль показателей топлива на нефтебазе, цифровой мониторинг доставки топлива на АЗС и видеоанализ полностью исключают человеческий фактор из процесса движения топлива, а значит, исключают фактор потери его качества. Поэтому на АЗС в процессе безоператорного приема нефтепродуктов уже нет необходимости в дополнительных ручных контрольных операциях со стороны сотрудников станции. В резервуарах АЗС параметры топлива отслеживают датчики, передающие эти данные на специальные приборы удаленного контроля — уровнемеры. Данные этих датчиков о массе, температуре и

плотности топлива в режиме онлайн аккумулируются в едином мониторинговом центре инфраструктуры сети АЗС. «Газпромнефть» стала первой среди российских вертикально интегрированных компаний, объединившей оборудование АЗС в такую единую интеллектуальную систему, говорит господин Кузьменков.

ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ

Участники рынка подчеркивают, что операторы АЗС в настоящее время выполняют множество разноплановых задач. «Они готовят кофе, принимают оплату, занимаются выкладкой продукции на полки. IT-разработки позволяют повысить производительность труда персонала, снимая с них часть нагрузки и освобождая время для более качественного обслуживания клиентов», — говорит Александр Кузьмин. При этом, с точки зрения клиента, основная задача IT — улучшение клиентского опыта. «Клиенты хотят, чтобы визит на АЗС был быстрым и при этом удовлетворял все запросы в данный момент времени. Без активного использования IT сделать это становится невозможно», — резюмирует господин Кузьмин.

Как отмечают в сети АЗС «Газпромнефть», в настоящее время на стадии реализации находится проект внедрения касс самообслуживания. Подобные кассы уже представлены на ряде станций в Москве и Петербурге. Они располагаются отдельно от кассовой зоны, что обеспечивает комфорт и более высокую скорость обслуживания клиентов, а также увеличение пропускной способности АЗС. С их помощью можно оплатить топливо, а также товары из магазина. «Мы заметили, что уже сейчас 4–5% клиентов идет не к оператору, а на кассу самообслуживания. Пилотный проект показал свою эффективность, и мы будем его тиражировать», — отмечают представители сети «Газпромнефть». Помимо электронных кассиров, клиенты могут бесконтактно оплатить заправку в официальном мобильном приложении сети АЗС, а также в приложениях «АЗС.Go» или «2ГИС».

Кроме того, в этом году был завершен проект внедрения на АЗС «Газпромнефть» автоматических депозитарных машин (АДМ). Данное решение позволяет снизить операционные расходы на инкассацию денежных средств на 15%. Сеть «Газпромнефть» стала первой, кто перешел на такой вид инкассации. «Основными плюсами технологии являются ускоренный процесс зачисления денежных средств на расчетный счет, обеспечение прозрачности и безопасности операций, сокращение издержек. А также оптимизация работы персонала, который теперь может уделять обслуживанию клиентов еще больше внимания», — заключает Олег Кузьменков. ■