

# БАК И ДИСТАНЦИЯ

В НАЧАЛЕ 2020 ГОДА НА ФОНЕ ПАНДЕМИИ КОРОНАВИРУСА АУДИТОРИЯ ОНЛАЙН-ТОРГОВЛИ В РОССИИ ВЫРОСЛА НА 40%, ПОДСЧИТАЛИ АНАЛИТИКИ «ЯНДЕКСА». РОСТ НАБЛЮДАЕТСЯ НЕ ТОЛЬКО В ПРОДОВОЛЬСТВЕННОМ СЕКТОРЕ: НАПРИМЕР, НА ДИСТАНЦИОННЫЕ УСЛУГИ ЗАПРАВКИ ПЕРЕХОДЯТ АВТОЛЮБИТЕЛИ. ЕЩЕ МЕНЬШЕ КОНТАКТНЫЙ СПОСОБ ЗАПРАВКИ — ЧЕРЕЗ АВТОМАТИЧЕСКИЕ СТАНЦИИ. В РУКОВОДСТВЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ААЗС РАЗБИРАЛАСЬ КОРРЕСПОНДЕНТ ВГ ЕКАТЕРИНА ЗАГВОЗДКИНА.

Доля водителей, оплачивающих топливо, не выходя из машины, выросла в три раза. Одна из крупнейших сетей автоматических АЗС (ААЗС) в России — «Газпромнефть»: заправиться дистанционно можно на 153 станциях (это почти 10% от всей сети). Больше всего ААЗС у сети в Москве, следом идут Челябинск, Кемерово, Екатеринбург, Новосибирск, Свердловская область и Петербург.

**САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ТОПЛИВО** ААЗС предпочитают автомобилисты, которым необходимо быстро заправиться и поехать дальше, не приобретая на станции дополнительных услуг, говорит руководитель по операционной деятельности сети АЗС «Газпромнефть» Сергей Цыкунов. Кроме того, площадь таких станций меньше, а издержки на обслуживающий персонал и сопутствующие расходы ниже, что позволяет продавать топливо в среднем на 50 копеек дешевле по сравнению с обычными станциями. При этом на безоператорных станциях действует та же программа лояльности, что и на обычных, сервисных АЗС сети, поэтому их клиенты могут продолжать накапливать бонусы.

Среди преимуществ ААЗС — экономия времени и денег водителя, а также бесконтактность на уровне мизантропии: автовладелец не встретит сотрудников на станциях. Клиенту необходимо вставить пистолет в бак, а оплатить заправку можно через терминалы самообслуживания или в мобильном приложении сети АЗС «Газпромнефть». При оплате наличными сдача предоставляется в виде бессрочных ваучеров, которые можно использовать при следующей заправке. Однако сеть была вынуждена отказаться от использования купюр номиналом 100 рублей, так как из-за широкого оборота они быстро ветшают и могут застревать в приемнике.

В прошлом году у сети появились первые в России комплектные автоматические АЗС. «Их можно устанавливать на парковках торговых центров и во дворах жилых районов. Это новый перспективный формат, который мы планируем развивать. В сутки такая станция может заправить бензином и дизельным топливом до 350 единиц транспорта», — отмечает господин Цыкунов. «Автоматическая станция — на 100% безоператорный режим работы. Это предполагает, что все операции по заправке производятся клиентом самостоятельно, а слив бензовоза — самим водителем бензовоза под контролем диспетчера с использованием онлайнданных об остатках и физических показателях нефтепродуктов по каждому резервуару», — добавляет представитель сети «Газпромнефть».

**НЕЗАВИСИМАЯ СТАНЦИЯ** Расходы на строительство одной ААЗС сопоставимы с расходами на возведение классической станции небольшого формата из-за увеличения уровня технической автоматизации. Как правило, в автоматические станции модернизируются и реконструируются АЗС типа «киоск» — с минимальным количеством ассортимента магазина и где доходы от продажи сопутствующих товаров не покрывают расходов на персонал, поясняет господин Цыкунов. Так, сеть «Газпромнефть» перестроила более 140 своих АЗС по России. На время смены формата станции не закрывают, так как модернизация не касается резервуарного парка и топливораздаточных колонок. С учетом снижения расходов на персонал и сопутствующих расходов на электроэнергию, воду, вывоз мусора, моющие средства, издержки сокращаются на 60–70%. В сети признают, что не получают прибыли от продажи сопутствующих товаров на таких станциях — через магазины и кафе, но могут предложить покупку через вендинговые автоматы.

Контроль за работой ААЗС, расположенных во всех регионах России, осуществляют сотрудники удаленного диспетчерского центра в Ярославле. Диспетчеризация — это современный подход к управлению объектами, уверены в сети. Ее преимущество заключается в непрерывности контроля, независимости от человеческого фактора, очевидном со-

кращении расходов на эксплуатацию и централизации данных о состоянии оборудования, объясняют там. Предполагается, что один специалист «на удаленке» может одновременно обслуживать десять автоматических станций.

В зону ответственности диспетчера входит мониторинг состояния систем оплаты и отпуска топлива через колонки, а также контроль за безопасностью, рассказывают в сети. На терминале, здании АЗС и технологическом оборудовании установлены датчики, вся информация с которых передается в центр. Диспетчер может удаленно перезагружать терминалы оплаты, чтобы устранить сбой, и вызывать техническую службу для ремонта в случае более серьезных неполадок. Временный выход из строя терминала оплаты не означает прекращения работы относящихся к нему колонок: заправку на них можно оплатить с любого другого работающего терминала станции.

Другая важная функция операторов диспетчерского центра — консультирование автовладельцев. Служба поддержки работает круглосуточно: чтобы связаться с диспетчером, необходимо нажать кнопку вызова на терминале.

Автоматические АЗС устроены таким образом, чтобы работать в автономном режиме бесперебойно, уверяют в сети. Поэтому проблемы с заправкой на таких станциях чаще всего происходят из-за обычной невнимательности, объясняет

господин Цыкунов. «Необходимо проверить колонку и сумму заправки, введенную на терминале. Если оплата произведена по банковской карте, а топливо в бак не поступило, покупка будет автоматически отменена и списанная сумма вернется на карту. Если этого не произошло, нужно вызвать диспетчера — он поможет завершить транзакцию, — поясняет представитель сети «Газпромнефть». — Если оплата была наличными, а топливо в бак не поступает, причин может быть несколько: один из пистолетов на колонке висит неправильно, сработал отсекающий или же клиент пытается заправиться не тем топливом, которое оплатил. Решить проблему помогут простые манипуляции. В первом случае нужно вернуть пистолет на место, поправить все пистолеты, чтобы они «сели» в посадочные гнезда, и затем возобновить заправку. Во втором — проверить положение отсекающего и при отжатом курке пистолета снова его нажать. Если клиент неправильно выбрал вид топлива на терминале оплаты, необходимо получить ваучер на неиспользованную сумму и повторить процесс оплаты уже за ваучер».

«Газпромнефть» планирует развивать формат ААЗС в городской черте, называя его перспективным для мегаполисов, где распространена плотная застройка — в спальнях и промышленных районах. Не исключено дальнейшее развитие сети и через партнеров, уверяет собеседник ВГ. ■



АВТОМАТИЧЕСКИЕ АЗС УСТРОЕНЫ ТАКИМ ОБРАЗОМ, ЧТОБЫ РАБОТАТЬ В АВТОНОМНОМ РЕЖИМЕ БЕСПЕРЕБОЙНО