

SERVIO PUMP – инструмент конкуренции и роста

Современная система управления АЗК на все случаи жизни

Владельцам частных автозаправочных станций не приходится выбирать из большого перечня инструментов, которые позволяют им конкурировать с сетями ВИНК. Одним из наиболее эффективных способов борьбы за клиента была, есть и остается автоматизация технологических и бизнес-процессов при помощи специализированных систем управления для современных автозаправочных комплексов и объектов придорожного сервиса. Данные программные продукты предоставляют уникальный набор возможностей позволяющих привлекать и удерживать автомобилистов на сетях АЗС. О современных системах управления для АЗК и их возможностях «Современной АЗС» рассказал генеральный директор компании «СЕРВИО ТЕХНИКС» Евгений Карасик...



«Современная АЗС»: Здравствуйте, Евгений! Перечислите, пожалуйста, базовые требования к автоматизированным системам управления, без которых их использование на современных АЗК не возможно.

Евгений Карасик: Этот список будет очень внушительным. Но начну я, пожалуй, с самого главного – АСУ АЗК должна не только учитывать требования нынешних реалий в части соответствия современным метрологическим и фискальным требованиям, но и постоянно совершенствоваться и развиваться. Для этого необходима сложившаяся команда разработчиков, которая готова решать все более возрастающие по сложности задачи, зачастую возникающие ситуативно.

«Современная АЗС»: У всех еще свежа в памяти ситуация с Федеральным законом 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники». Совершенно очевидно, что для реализации таких срочных задач необходим серьезный потенциал...

Евгений Карасик: Совершенно верно. В подобных случаях мы стремимся сделать все, чтобы не ущемить интересы пользователей нашего программного продукта. Возможность перехода на новые версии АСУ АЗК SERVIO PUMP, в которых реализованы требования 54-ФЗ, была объявлена в кратчайшие сроки в рамках обычных договоров техподдержки.

Подобные ситуации будут возникать с определенной периодичностью. Вот, к примеру, очередная: «принято решение о возврате торговли алкоголем на заправках на состоявшемся в сентябре у вице-премьера Дмитрия Козака совещании...».

В этой связи хотел бы также упомянуть важность наличия качественной техподдержки программного продукта, гарантирующей надежность и точность системы, ведь без точного учета в метрологии никак не обойтись.

А надежность работы ИУС доказана многолетним успешным опытом инсталляций более 5 тыс. копий системы.

Далее можно долго перечислять, что должна уметь современная программа для управления АЗС, которая уже давно перестала быть «наливайкой». Необходимо подключение всего перечня существующего или как минимум популярного в РФ оборудования для АЗК. Обязательно наличие в системе полноценного магазина для торговли сопутствующими товарами и услугами, с центральным и транзитным складом со стандартизированным документооборотом, возможно-



стью работы с несколькими юридическими лицами.

Не обойтись и без полноценного офиса, со сбором и анализом информации по всей сети АЗК и согласованной работой с 1С Бухгалтерией. А как в наше время прожить без интеграции с банками? Востребованы и популярные топливные решения, особенно необходимые для работы АЗС на транзитных трассах...

«Современная АЗС»: И все это присутствует в SERVIO PUMP?

Евгений Карасик: Можете даже не сомневаться! Но потребуются уйма времени, чтобы чуть более детально обрисовать все, что стоит за этим перечнем. Например, OLAP аналитика, применяемая в SERVIO PUMP OFFICE. Мы считаем, что в настоящий момент такая возможность обязана входить в базовый уровень автоматизации. Получая данные от устройств на АЗК или из внешних источников, наша система обрабатывает их по специальному алгоритму и выдает различного вида многоуровневые аналитические отчеты, перечень которых практически неограничен и содержит массив полезной, а вернее крайне необходимой, в современных условиях информации.

Важно подчеркнуть, что точный и удобный в работе отчет – это один из серьезных критериев работы АСУ, и в нашем случае каждый отчет или вся отчетность в целом могут быть настроены

под конкретные корпоративные запросы владельца сети АЗС, что крайне важно.

«Современная АЗС»: Похоже, Вы идете по пути исполнения любого пожелания клиента! Наверное, это непросто?

Евгений Карасик: Непросто, но мы ориентированная на потребителя компания и демонстрируем это в нашей работе всегда и во всем, начиная с возможностей настроек клиентом системы «под себя» и заканчивая готовностью доработать и адаптировать наш продукт под конкретные задачи постоянного заказчика. Конечно же, при этом нельзя игнорировать тему целесообразности и востребованности таких доработок большинством пользователей ПО.

Данный подход, несомненно, способствует созданию качественного и во всех отношениях полноценного программного продукта. Важно, что все доработки пользователи SERVIO PUMP получают при обновлениях в рамках договоров технической поддержки, которые весьма бюджетны, но предоставляют серьезные преимущества пользователю.

«Современная АЗС»: Интересно, существует ли какой-то единый вариант АСУ, или Вы предлагаете различные конфигурации системы?

Евгений Карасик: Мы не ограничиваем наших клиентов в выборе, и это важно, ведь существует большое разнообразие

требований к объектам топливной розницы в зависимости от их локации, наличия и востребованности сервисных услуг и т.п.

В качестве инструмента автоматизации предлагается несколько базовых программных продуктов: SERVIO PUMP GAS, SERVIO PUMP SHOP, SERVIO PUMP CARDS, SERVIO PUMP OFFICE и некоторые другие. Возможности комбинирования состава решений под конкретные требования могут быть исключительно разнообразными за счет разделения на основные и дополнительные рабочие места, включения в них большого перечня специальных лицензий, обеспечивающих различную функциональность.

Все это позволяет нашим заказчикам не только максимально эффективно организовать ведение своего бизнеса на АЗС, но и существенно экономить при приобретении ПО. Обслуживание клиентов АЗС, магазина, кафе, мойки, автосервиса выполняется в одной автоматизированной системе управления с формированием единой отчетности. Ввод, обмен данных и контроль над информацией о результатах работы одного

объекта или сети АЗС выполняется удаленно из центрального офиса.

SERVIO PUMP не только позволяет повысить уровень учета и контроля над движением ГСМ, товаров и услуг, наша система также существенно снижает затраты на содержание обслуживающего персонала и, что особенно важно – повышает качество обслуживания клиентов.

В этой связи также упомяну быстрое действие нашей АСУ, что ощутимо сказывается на скорости обслуживания клиентов и в целом на увеличение трафика. Конечно же, этот момент влияет и на количество рабочих мест операторов для конкретной станции, а в итоге и на стоимость автоматизации в целом.

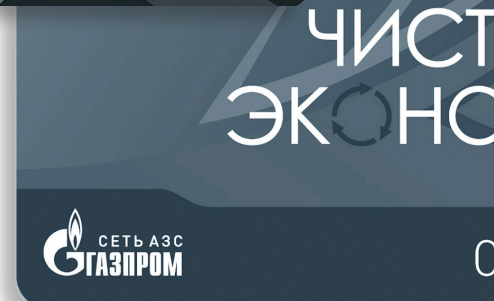
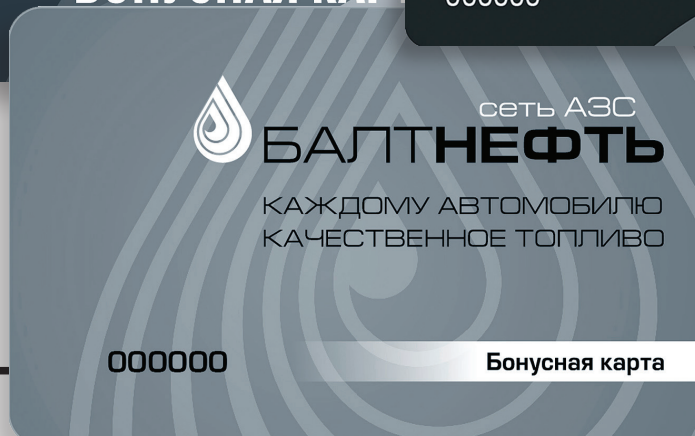
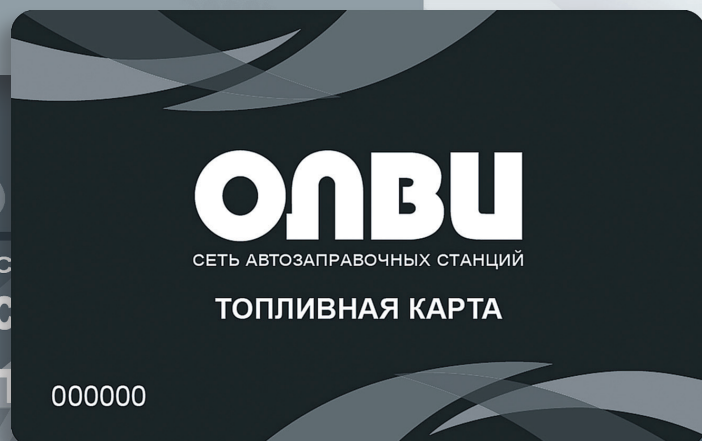
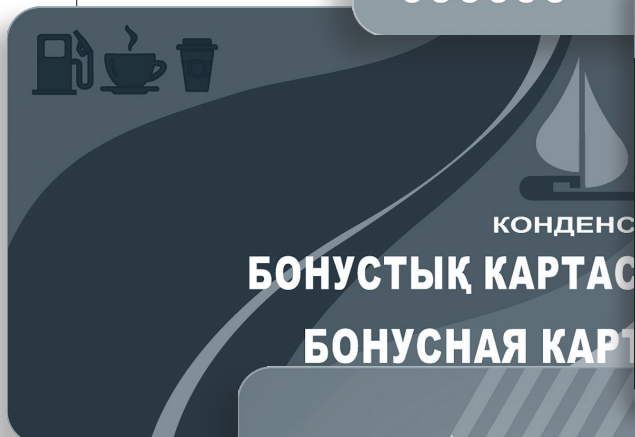
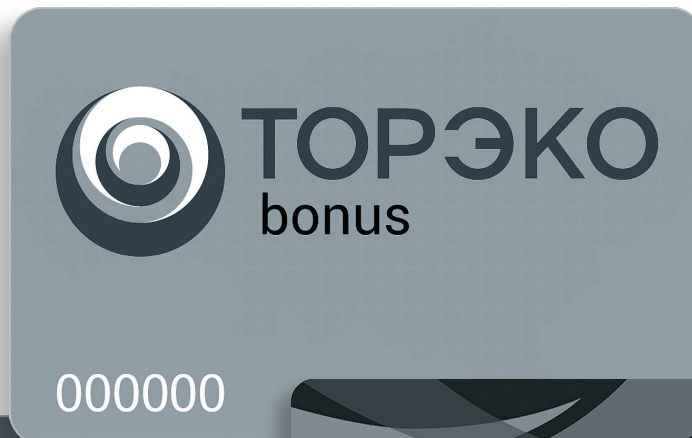
«Современная АЗС»: *Какие еще необходимо учесть требования к функциональности современных АСУ?*

Евгений Карасик: К примеру, в SERVIO PUMP реализованы возможности для работы со всеми банками в России. Теперь наш заказчик может использовать на выбор терминалы Сбербанка или возможности банковских решений ИНПАС и INGENICO. Кстати, большой популярностью пользуется подключенная в АСУ бонусная программа «СПАСИБО» Сбербанка России.

Следующий уровень автоматизации, без которого не мыслима работа современной сети объектов придорожного сервиса, это карточные системы, использование которых выводит автоматизацию АЗС на качественно новый уровень.

Существующая в SERVIO PUMP внутренняя структура безналичных расчетов предлагает пользователю широкие возможности конфигурирования за счет использования топливных, бонусных,

дисконтных и банковских платежных решений. Мы предлагаем к использованию готовые карточные решения SERVIO PUMP Cards с процессингом, который является, и это важно, собственностью вла- ➤



► дельца ПО. Это значительно повышает функциональность платежной системы в целом, существенно снижает затраты по сопровождению и делает ее данные полностью защищенными от контроля извне. Карты стандарта SERVIO PUMP успешно и эффективно используются нашими заказчиками в качестве основной платежной системы.

И, конечно же, заказчику предоставляется возможность выбора и работы с популярными внешними топливными системами, интегрированными в SERVIO PUMP, среди которых Петрол Плюс, E100, НТПК, ЛУКОЙЛ Ликардс и другие.

«Современная АЗС»: Перечень функциональности все более впечатляющий.

Евгений Карасик: Однако он совершенно не ограничен! В этом году появилась интересная возможность симбиоза – карты популярной E100 работают через терминалы Сбербанка. Пользователям SERVIO PUMP было приятно узнать, что мы реализовали и протестировали эту возможность в АСУ АЗК первыми в России.

«Современная АЗС»: То есть продолжение следует?

Евгений Карасик: Да. Собственно, на этом заканчивается перечень общепринятых базовых решений в современных системах автоматизации. Теперь хотелось бы остановиться подробнее на компонентах АСУ АЗК, которые превращают ее из просто хорошей в отличную! Это программы лояльности и различные приложения, включая мобильные, которые обеспечивают эффективное управление покупательной активностью, улучшают качество обслуживания клиентов и повышают имидж сети АЗК в целом.

«Современная АЗС»: Это очевидный тренд последнего времени – многие сети АЗС развивают собственную цифровую стратегию и активно внедряют мобильные технологии взаимодействия с клиентами.

Евгений Карасик: Совершенно верно. В первую очередь необходимо отметить весьма успешное инновационное решение BENZUBER компании «СМАРТ Технологии», которое первым в России с начала 2017 года позволило производить заправку автомобиля, используя специализированное приложение на смартфоне. Интеграция данного мобильного сервиса с SERVIO PUMP была выполнена первой среди АСУ. Это позволило заправлять автомобиль на АЗС, подключенной к BENZUBER, выбирая номер колонки, вид и количество топлива, выполняя оплату картой, привязанной к профилю пользователя в мобильном приложении, а наша система автоматически производила с ТРК отпуск необходимого количества топлива.

Количество подключенных к BENZUBER станций давно перевалило за полторы тысячи, и приятно осознавать, что среди них треть работает на SERVIO PUMP. Вне всякого сомнения, современные смарт-технологии BENZUBER привлекли новый поток, прежде всего продвинутых, клиентов на сети АЗС, подключившихся к работе с данным решением. Можно говорить о том, что данная платформа становится неким стандартом для мобильных приложений в расчетах за топливо на АЗК в России.

«Современная АЗС»: С Ваших слов выходит, что использование мобильных приложений имеет массовый характер, верно?

Евгений Карасик: Высокую заинтересованность в мобильных приложениях для топливной розницы подтверждают все наши заказчики. И следует отметить, что такие разработки на любой вкус и цвет последнее время появляются как грибы после дождя, но... с такой же скоростью и исчезают.

«Современная АЗС»: Почему это происходит?

Евгений Карасик: Существует несколько проблем, которые не позволяют стать мобильным решениям абсолютно востребованными. Первая – все-таки нужно помнить о консервативном менталитете большинства автовладельцев, особенно в регионах, не говоря об их «технической продвинутости». Поэтому данные технологии сегодня востребованы только в крупных городах. Ну да ладно, скоро смартфоны будут при рождении выдавать (смеется).

Вторая – есть ряд принципиальных моментов работы большинства сетей АЗС, связанных с обязательным привлечением клиента в магазин при АЗС. Мобильное приложение в этом случае вносит в данную политику диссонанс. Однако, и это уже пройденный в некотором смысле этап. Если Вы припомните, пару-тройку лет назад в одном из массовых проектов SERVIO PUMP с использованием терминалов самообслуживания, мы говорили о двух потоках клиентов, один из которых нужно только быстро заправить, а второй заправить и направить в магазин при АЗС. Вот собственно с помощью мобильных приложений и можно решить данную проблему – смартфон не только поможет заправиться, но и сообщит, что клиенту просто необходимо бежать в здание заправки и воспользоваться специальными скидками.

Для крупных автозаправочных комплексов сегодня, как ни странно, не стоит задача увеличения трафика. Напротив, скорее требуется максимально долгое удержание клиента «на своей территории», с целью предложения своих товаров и услуг.

А вот, кстати, на автоматических АЗС использование мобильных приложений может быть действительно максимально эффективным.

«Современная АЗС»: Да, изменение ситуации по обслуживанию клиентов мы наблюдаем, в том числе на реформировании подхода работы автозаправочных комплексов ряда ВИНК...

Евгений Карасик: А третья по очередности, но, пожалуй, главная проблема для продвижения мобильных приложений в массы – они не учитывают существующее многообразие действующих дисконтных и бонусных программ, возможность их комплексного использования при оплате заправки, товаров и услуг! Каждая из сетей АЗС формирует для своего клиента максимально комфортные предложения и не собирается делиться этими преимуществами с конкурентами. Но ни одно мобильное приложение на сегодняшний день не может объединить в себе все существующие программы лояльности, которые исторически годами формировались в тех или иных регионах. Вот, собственно, Вам и ответ на поставленный вопрос – отсутствие механизма привлечения и удержания пользователей делает эти приложения в своем большинстве нежизнеспособными..



СНАЯ КАРТА
ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

А
ОМНИЯ*

000000

► **«Современная АЗС»:** Понятно: невозможно объять необъятное. Это тупик для применения мобильных решений на АЗС или существуют варианты?

Евгений Карасик: Конечно, варианты есть, и мы наблюдаем их на практике. Например, сети АЗК, включая ВИНК, создают свои собственные мобильные приложения, которые пытаются учитывать существующие в них программы лояльности. Но согласитесь, что это очень серьезная работа, которая под силу только компетентным компаниям или, в противном случае, выходит «хотели как лучше, а получилось как всегда». Одним из удачных примеров может оказаться совместная разработка Compass Plus & GPC RUS для крупной сети АЗС. Приложение FLASH Pay под управлением АСУ АЗК SERVIO PUMP будет единым для заправки, магазина и кафе, включая использование бонусной системы SERVIO PUMP.

А в ближайшее время автолюбители смогут оценить новое мобильное приложение Яндекс.Заправки, которое по предварительным оценкам будет весьма эффективным, прежде всего тем, что «привяжет» к процессу заправки массу «вкусностей» в виде уже раскрученных и распространённых сервисов Яндекса и

кэшбеков. Сейчас мы интегрируем данное решение в SERVIO PUMP.

«Современная АЗС»: Это очень интересная новость!

Евгений Карасик: Не буду скрывать, учитывая большое количество обращений по данной теме, компания «СЕРВИО ТЕХНИКС» ведет планомерную работу по созданию своего специализированного мобильного приложения. Оно объединит существующие в АСУ АЗК SERVIO PUMP возможности привлечения клиентов с использованием уже развернутых и действующих бонусных схем. Данный инструмент, конечно же, позволит заменить физически бонусную карту, увидеть все станции с установленными системами управления SERVIO PUMP и проложить до них маршрут, оценить ценовое предложение «на stelle», увидеть статус пользователя, количество накопленных баллов и многое другое. По мнению наших клиентов и с учетом распространенности SERVIO PUMP Cards, такое предложение будет весьма востребовано и устранил тормоз в применении мобильного решения.

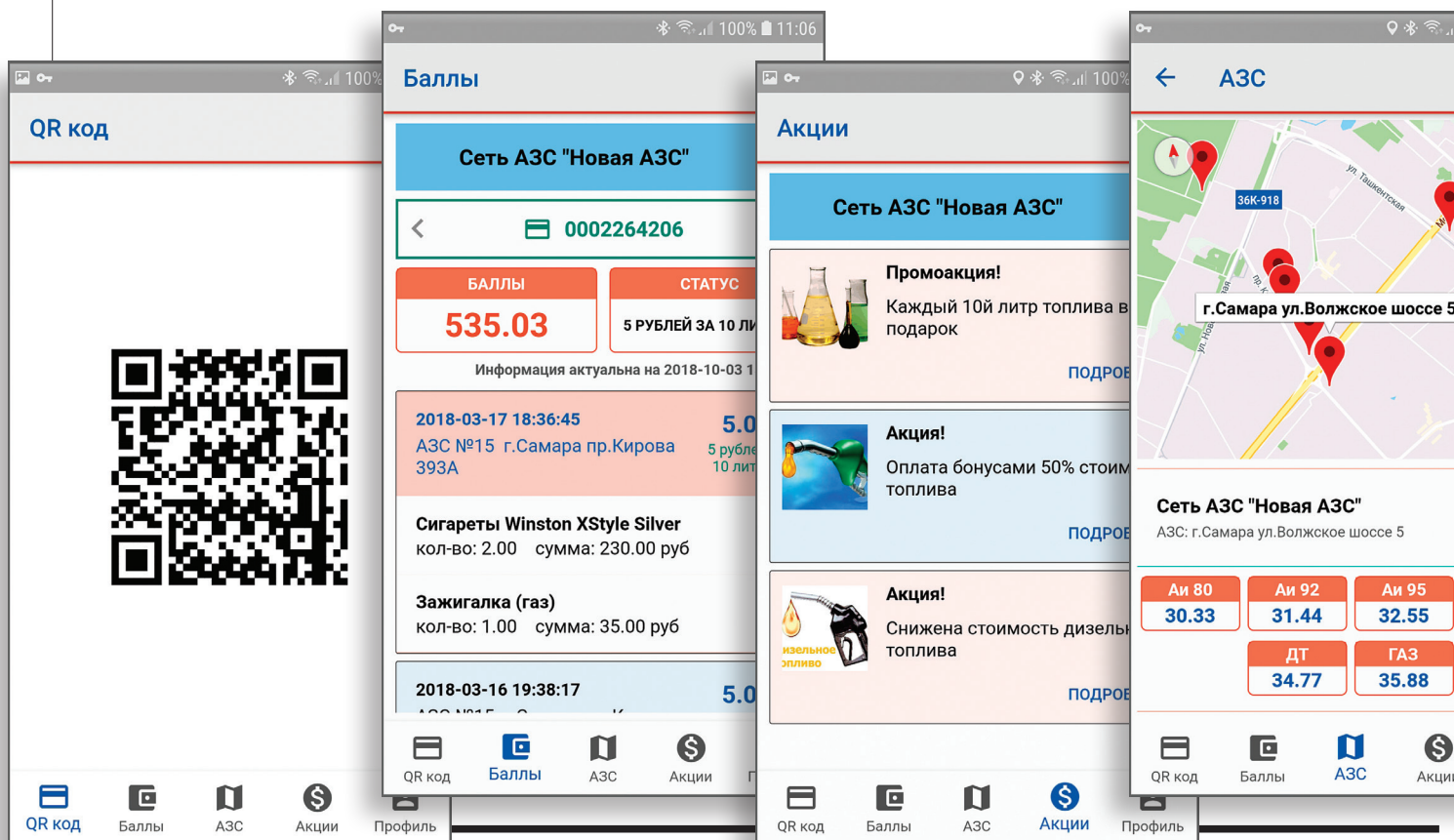
«Современная АЗС»: А разве разработчики мобильного приложения не мо-

гут предложить собственный бонусный механизм, который будет единым для всех пользователей?

Евгений Карасик: Конечно, это возможно и даже реализовано. Однако, такие предложения существенно скромнее, чем существующие программы лояльности в действующих сетях АЗС. А представьте себе, что с помощью некоего супер крутого приложения на всех АЗС страны будет предложена единая скидочная схема. Возможно, для автовладельцев это будет комфортно, но каково будет владельцам АЗС, у которых отнимут последний рычаг влияния на своих клиентов?

Следует отметить очень важный момент, который упускается в разговорах про мобильные и прочие модные и не очень приложения. Все эти «штуки» работают на основе ядра, которое предоставляет в нашем случае система управления SERVIO PUMP, и без которого они, увы, бессмысленные и невостребованные.

Думаю, мобильные приложения для заправки – не последняя фишка, о которой мы с Вами услышим в ближайшее время. Кстати, возможность заправиться по отпечатку пальцев мы уже предлагали своим заказчикам, но... не прижилось (смеется). ►►



Еще раз должен подчеркнуть тезис о том, что сфера розничной торговли нефтепродуктами – весьма специфическое направление, и требует мощного инструмента организации, контроля и управления, которым без всякого сомнения и является современная система автоматизации АЗК. Но, конечно, АСУ крайне необходимо наполнить различными формами функциональности, предлагающими пользователю широкий выбор для работы с клиентами, и чем больший этот набор, тем выше статусность и полезность системы управления.

«Современная АЗС»: Похоже, мы вновь вернулись к теме использования на АЗК программ лояльности?

Евгений Карасик: Без этого никак не обойтись. Мы исторически позиционируем наш программный продукт как открытый для интеграции с удачными внешними решениями, и последовательно это воплощаем в жизнь. В связи с огромной популярностью SERVIO PUMP разработчикам самых различных программных продуктов предложена возможность самостоятельной интеграции в нашу систему с помощью специализированного API «Универсальный терминал». Как

говорится, Добро пожаловать в клуб SERVIO PUMP!

«Современная АЗС»: И это уже работает? Можете перечислить примеры успешной интеграции?

Евгений Карасик: Конечно, работает. Перечислю только несколько уже действующих проектов:

- BENZUBER – первый в России сервис для оплаты топлива на АЗС с помощью мобильного приложения;
- MOBICASH – мобильный сервис от Compass Plus, позволяющий с помощью смартфона мгновенно оплачивать счета за разнообразные товары и услуги;
- PREMIUM CARD – уникальная система обслуживания клиентов АЗС через процессинговый центр и терминал-смартфон с интегрированным программным обеспечением;
- Агент заправки на АЗС через интернет-мессенджеры компании «ПРАЙМ»;
- BEELME – решение для мобильной коммерции и цифрового маркетинга на основе облачных вычислений, связывающее розничные топливные фирмы с их клиентами, предоставляя мобильные платежи и позволяющее настраивать маркетинговые кампании;
- ФАБРИКА ЛОЯЛЬНОСТИ – продукт от LoyaltyPlant, который помогает увеличить выручку с помощью собственного мобильного приложения с программой лояльности.

Перечень открытый, и в настоящее время в стадии завершения интеграции с SERVIO PUMP находится ряд интереснейших решений. Добавим к этому и собственный уникальный конструктор способов оплаты SERVIO PUMP для построения видов оплаты любой сложности, который обеспечивает поддержку печати всех видов чеков, систему промо-акций, возможность смешанного наличного и безналичного расчета с подключением бонусных и дисконтных схем, которые приобретают особую гибкость с помощью использования расписания их применения. В результате получим систему автоматизации с богатым функционалом, ориентированным на клиентов АЗК разнообразными программами лояльности и, что несомненно важно, с оптимальным соотношением цены и качества программного продукта.

«Современная АЗС»: Теперь понятно, почему Ваш программный продукт

является самым популярным решением по автоматизации автозаправочных комплексов среди частных операторов топливного рынка в России.

Евгений Карасик: Возможно, это именно так, но мы не почим на лаврах. SERVIO PUMP работает в 78 регионах России и бывшего СНГ, и требования наших заказчиков к АСУ самые различные и все возрастающие. Поэтому наращивание функциональности нашей системы управления однозначно продолжится, и это коснется совершенствования ядра и собственной бонусной программы, расширения возможностей бухгалтерского учета и много другого. Как всегда, планов у нас громадь! Все новшества и доработки, реализуемые в АСУ АЗК SERVIO PUMP, будут и в дальнейшем помогать пользователям системы комфортно развивать свой бизнес и предоставлять все больший спектр услуг своим клиентам.

А сейчас, пользуясь возможностью, я приглашаю постоянных пользователей нашего программного продукта и всех заинтересованных специалистов на стенд «СЕРВИО ТЕХНИКС» на 25-ой юбилейной московской международной выставке «АВТОКОМПЛЕКС-2018», где мы сможем продемонстрировать все новые разработки проекта SERVIO PUMP, обсудить злободневные темы, как говорится «сверить часы» и вместе двигаться дальше.

«Современная АЗС»: Желаем Вашей компании удачи в реализации планов по созданию системы управления на все случаи жизни и, надеемся, в будущем мы увидим еще много уникальных решений от команды «СЕРВИО ТЕХНИКС»!

Автоматизированная система управления АЗК SERVIO PUMP – это специализированный программный продукт, обеспечивающий комплексную автоматизацию технологических и бизнес-процессов на объектах придорожного сервиса любого уровня, гарантирующий в полном объеме выполнение метрологических требований для АЗС и при этом полноценно осуществляющий стандартные операции по учету движения товаров и услуг.

Эти и другие возможности АСУ АЗК SERVIO PUMP могут быть использованы как единый инструмент управления, контроля и учета для работы большинства подразделений при МФПК.

