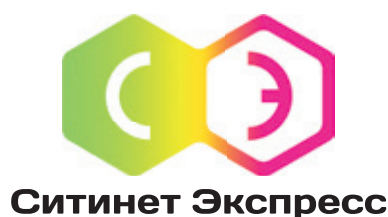




СИСТЕМЫ АВТОМАТИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ В НЕФТЕГАЗОВОМ КОМПЛЕКСЕ ЦИФРОВАЯ МОДЕЛЬ КОРПОРАТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТОПЛИВНОЙ ОТРАСЛИ: КАК РАБОТАЕТ ИНФРАСТРУКТУРА СИТИНЕТ ЭКСПРЕСС И ЭКОСИСТЕМА ARBITRE.AI

Р.В. ПАРФЁНОВ (ООО “СИТИНЕТ ЭКСПРЕСС”)



В статье представлена новая цифровая экосистема для топливных сетей, которая радикально упрощает работу с корпоративными клиентами и выводит качество сервиса на новый уровень. Решение объединяет выпуск физических и виртуальных карт, процессинг СИТИНЕТ ЭКСПРЕСС, единый терминал на АЗС и инновационную платформу операционной поддержки Arbitre.AI, разработанную в Сколково. Модель полностью исключает комиссии и проценты с оборота, предлагая прозрачный и предсказуемый тариф: фиксированная плата за терминалы и рабочие места плюс одноразовая стоимость выпуска карт. Благодаря Arbitre.AI в процессы вовлекаются не только менеджеры и инженеры, но и операторы АЗС и сами клиенты – без приложений, прямо через веб-интерфейс терминала. Такой подход обеспечивает высокий SLA, ускоряет решение инцидентов, снижает операционные расходы и делает корпоративные продажи топлива более гибкими, быстрыми и экономически эффективными. Статья демонстрирует, как современная цифровая инфраструктура может трансформировать классическую топливную карту в полноценный инструмент управления клиентским опытом и операционной эффективностью сети АЗС.

Ключевые слова: топливные карты; виртуальные карты; автоматизация АЗС; процессинг; СИТИНЕТ ЭКСПРЕСС; Arbitre.AI; цифровая экосистема; корпоративные клиенты; терминалы обслуживания; PCI DSS; SLA; операционная поддержка; управление инфраструктурой; программы лояльности; B2B-сервисы; цифровизация; корпоративные продажи топлива; обслуживание клиентов; заявочная система; интеграция оборудования; веб-интерфейс; удалённые рабочие места; учет отпуска топлива; сервисное сопровождение; экономическая эффективность.

Современные сети АЗС сталкиваются с растущим финансовым стрессом на операционные процессы: необходимо одновременно контролировать отпуск топлива корпоративным клиентам, обеспечивать прозрачность учёта и минимизировать ошибки персонала. Наше решение – выпуск и поддержка топливных карт на основе собственной технологической платформы – позволяет полностью автоматизировать этот сегмент работы. Система интегрируется в действующие договорные отношения между поставщиком и покупателем, не участвует в финансовых операциях и берёт на себя техническую и операционную часть процесса. Результат – быстрый и контролируемый отпуск топлива, снижение операционных затрат, улучшение качества обслуживания и повышение лояльности корпоративных

клиентов. При этом технология универсальна: её легко адаптировать и для учёта любых других товаров в B2B-модели, где привычная “топливная карта” превращается в удобный инструмент автоматизированного управления товарными потоками.

Классическим инструментом в топливной промышленности остаётся пластиковая карта (рис. 1). Мы выпускаем и обслуживаем чиповые контактные и бесконтактные носители с высокой степенью защиты, однако оптимальным с точки зрения баланса себестоимости и безопасности среди физических карт является карта с магнитной полосой, защищённая онлайн-вым PIN-кодом. Такой формат обеспечивает надёжную авторизацию, оперативную работу на АЗС и минимальные затраты на производство и дальнейшее обслуживание, что делает



Рис. 1.

Пластиковая топливная карта СИТИНЕТ ЭКСПРЕСС с магнитной полосой

его одним из наиболее устойчивых и экономически эффективных решений для сетей, работающих с корпоративными клиентами.

Широкое распространение смартфонов открыло для топливной отрасли новый класс инструментов — виртуальные топливные карты, которые загружаются в мобильные кошельки или специализированные приложения. Однако такие решения зачастую требуют дорогостоящей разработки, сложного администрирования и зависимости от конкретных платформ. Мы пошли по другому пути и создали максимально простой и экономичный формат виртуальной карты — в виде изображения карты с QR-кодом (рис. 2), которое можно отправить водителю по электронной почте или в любом мессенджере. Карта защищена онлайнным PIN-кодом: бухгалтер может передать его водителю лично или по альтернативному защищённому каналу, что обеспечивает достаточный уровень безопасности при минимальных издержках.

Такой подход особенно актуален в новых экономических условиях. Изменение миграционной политики и трансформация рынка труда уже приводят к росту числа «одноразовых» водителей — временно привлекаемых исполнителей, выполняющих ограниченное количество рейсов без оформления в штат. Для таких сценариев наша виртуальная карта становится оптимальным решением: она выпускается мгновенно, не требует затрат на производство и логистику, легко администрируется и идеально подходит для разового использования. В итоге корпоративный клиент получает гибкий, быстрый и экономически эффективный инструмент управления доступом к топливу для временных сотрудников.



Рис. 2.

Виртуальная карта СИТИНЕТ ЭКСПРЕСС

Необходимо подчеркнуть одну важную особенность нашего решения. В отличие от многих существующих систем виртуальных карт, в нашем случае водителю не требуется интернет-подключение на мобильном телефоне. Изображение карты хранится на устройстве как обычная фотография — без приложений, без цифровых кошельков, без обновлений и регистрации. Чтобы выполнить операцию, водителю достаточно просто показать изображение на карте нашему термини-



Рис. 3. Обслуживание виртуальной карты СИТИНЕТ ЭКСПРЕСС

Рис. 4. Современный, надежный, удобный и быстрый терминал СИТИНЕТ ЭКСПРЕСС на АЗС



налу (рис. 3). Терминал мгновенно считывает данные с экрана и отправляет запрос в процессинговый центр по своим каналам связи. Такой подход снижает требования к технической оснащённости водителей, исключает зависимость от мобильного интернета и обеспечивает стабильную работу даже в удалённых регионах.

Для обеспечения работы как с физическими, так и с виртуальными топливными картами мы устанавливаем на АЗС современный и надежный электронный терминал (рис. 4). На устройство предустановлено специализированное программное обеспечение, которое обеспечивает онлайн-взаимодействие



Рис. 5. Интерфейс рабочего места процессинга СИТИНЕТ ЭКСПРЕСС

с нашим процессинговым центром — через Интернет или корпоративные каналы связи. Терминал выполняет все операции, связанные с отпуском топлива и авторизацией карт, гарантируя стабильность, скорость и полный контроль транзакций. При необходимости мы можем расширить функциональность: если сеть АЗС хочет принимать банковские карты в рамках сотрудничества с Банком-партнёром, тот же терминал без дополнительного оборудования поддерживает обработку банковских транзакций. Это позволяет операторам АЗС использовать единое универсальное устройство для всех типов оплаты и учёта, упрощая инфраструктуру, снижая расходы и ускоряя обслуживание клиентов.

Центральным элементом всей системы является наш процессинг — собственная разработка, созданная в соответствии с банковскими стандартами безопасности PCI DSS и адаптированная под специфику обслуживания топливных сетей. С 2013 года эта платформа зарекомендовала себя как надёжный и стабильный инструмент с широким функционалом, обеспечивающий бесперебойную работу в сетях различного масштаба.

Процессинг выполняет не только выпуск и обслуживание топливных карт, но и обеспечивает взаимодействие с банками по опе-

рациям банковских карт, а также интеграцию с программами лояльности, бонусными сервисами и другими внешними системами. Все эти возможности реализованы по принципу “одного окна”: любые продукты и сервисы работают через единый терминал без необходимости установки дополнительного оборудования.

Доступ к процессингу получают как сотрудники продавца топлива, так и сотрудники корпоративного покупателя. Работа ведётся через удобное веб-интерфейсное рабочее место, которое открывается в браузере компьютера, планшета или телефона (рис. 5). Продавец управляет выпуском карт, их пополнением, лимитами контрагентов, доступными видами топлива, ценами, партиями топлива и другими параметрами.

Покупатель, в свою очередь, может самостоятельно управлять своими картами: назначать водителей и автомобили, менять лимиты, блокировать и активировать карты.

Одной из ключевых функций процессинга является формирование отчётности — как для продавца, так и для покупателя. Отчёты доступны в интерактивном режиме прямо в браузере, а также могут генерироваться автоматически по расписанию и отправляться на заданные адреса электронной почты.

Рис. 6.
Инфраструктура
СИТИНЕТ ЭКСПРЕСС
под ключ в аренду



Для интеграции с бухгалтерскими и корпоративными системами процессинг СИТИНЕТ ЭКСПРЕСС предоставляет полноценные API-интерфейсы, позволяющие автоматизировать обмен данными. Через личный кабинет пользователи также могут обращаться к службе поддержки первой линии, получая оперативные консультации по работе сервиса.

Теперь о главном принципе нашей модели. Мы уже отмечали, что не являемся посредником в расчётах за топливо. Но в новой модели обслуживания мы пошли дальше: мы полностью отказались от комиссий с операций, не берем оплату за годовое обслуживание карт и не взимаем процент с оборота топлива.

Финансовая схема предельно прозрачна. Продавец — сеть АЗС или топливная компания — оплачивает только фиксированную ежемесячную ставку за использование терминала и за удалённое рабочее место. При этом рабочее место покупателя может оплачивать сам покупатель, что делает модель абсолютно честной и сбалансированной. Выпуск физической или виртуальной карты оплачивается один раз — и на этом расходы на обслуживание карты заканчиваются.

По сути, мы предоставляем продавцу полную инфраструктуру обслуживания корпоративных клиентов в аренду: терминалы, процессинг, систему управления картами, аналитические инструменты и круглосуточную операционную поддержку (рис. 6). Специалисты СИТИНЕТ ЭКСПРЕСС берут на себя значительную часть операционных задач, разгружая персонал АЗС и корпоративных отделов, и обеспечивая ста-

бильную работу всей цепочки — от выпуска карты до формирования отчётов.

Эта модель делает цифровизацию корпоративных продаж топлива экономически предсказуемой, быстрой в развёртывании и устойчивой к изменениям в экономике и структуре клиентской базы.

Экономические реалии диктуют жёсткое требование: рынку нужен максимально доступный по цене продукт. Но при этом требования к качеству в топливной отрасли остаются неизменными — стабильность, скорость, отказоустойчивость и безупречный сервис. Технологии, о которых мы рассказали выше, — лишь вершина айсберга. Чтобы сервис действительно работал на уровне, необходим высокий SLA: качественная установка и настройка оборудования, своевременная замена терминалов, быстрое и точное решение любых инцидентов.

И мы обеспечиваем всё это на практике благодаря цифровой платформе Arbitre.AI, разработанной в Сколково (arbitre.com.ru). Это не просто инструмент, а полноценная экосистема в формате корпоративной социальной сети (рис. 7), объединяющая сотрудников, клиентов и оборудование в единое цифровое пространство. Arbitre.AI обеспечивает прозрачность процессов, дисциплину, скорость реакций и полноценный учёт всего, что происходит в инфраструктуре.

По сути, Arbitre.AI — это производительность труда, приведённая в систему. Это цифровой “скелет” управления операциями, который гарантирует, что инфраструктура обслуживания топливных карт АЗС и процессинг работают без



Рис. 7. Arbitre.AI – производительность труда, приведённая в систему



Рис. 8. “Включенность” персонала СИТИНЕТ ЭКСПРЕСС в операционные процессы клиентов

сбоев, а каждая задача, оборудование и каждый сотрудник встроены в чёткий, управляемый и измеримый рабочий процесс.

Arbitre.AI формирует полную историю работы оборудования, всех заявок, обращений и ремонтных операций, создавая сквозную цифровую картину состояния инфраструктуры. Благодаря этому наши инженеры и менеджеры могут обеспечивать высокий уровень сервиса, оставаясь постоянно “включёнными” в эту цифровую платформу (рис. 8). Каждый участник процесса видит актуальную информацию в ре-

жиме реального времени, получает своевременные уведомления и работает по чётко выстроенным регламентам. Такой уровень прозрачности и дисциплины позволяет нам поддерживать стабильность инфраструктуры, быстро реагировать на любые проблемы и обеспечивать тот самый SLA, которого требует топливная отрасль.

Но есть ещё один принципиально важный аспект, который напрямую влияет на качество сервиса. Arbitre.AI позволяет интегрировать в цифровую платформу не только менеджеров и инженеров, но и операторов АЗС, и даже конеч-



Рис. 9.
Работа операторов
АЗС с Arbitre.AI через
QR код терминала

Рис. 10.
QR-код – точка входа
для полноценного
взаимодействия
с клиентами АЗС



ных клиентов АЗС. При этом никакие мобильные приложения устанавливать не требуется: взаимодействие происходит через веб-страницу, открывающуюся по QR-коду на терминале.

Операторы АЗС используют специальный PIN-код для входа и получают расширенный функционал: регистрацию заявок, подтверждение выполненных работ, отправку обращений и передачу оперативной информации в единый цифровой контур (рис. 9).

Клиенты АЗС по тому же QR-коду, но без PIN-кода, могут сообщить о проблеме, внести предложение или оставить обратную связь непосредственно в адрес сети. Все обращения сразу попадают в Arbitre.AI, где фиксируются, классифицируются и направляются ответственным сотрудникам (рис. 10).

Такой подход превращает терминал АЗС в точку входа в цифровую экосистему и обеспечивает прозрачный двусторонний канал коммуникации между оператором, клиентом и сервисной командой, делая обслуживание быстрее, точнее и качественнее.

ООО «СИТИНЕТ ЭКСПРЕСС»

123112, г. Москва,
Пресненская наб, д. 12, помещ. 10/45.
Телефон +7 (903) 725-98-96.
E-mail: Prv@citynet.ltd
[http: www.cityexp.ru](http://www.cityexp.ru)

Парфёнов Роман Валентинович – Генеральный директор ООО «СИТИНЕТ ЭКСПРЕСС».