

ПУБЛИКАЦИЯ

28.10.2016

ЖУРНАЛ «СОВРЕМЕННАЯ АЗС»

Компания «ЛУКОЙЛ» одной из первых в России предложила своим корпоративным клиентам уникальную возможность оплаты продуктов и услуг на АЗС по картам. Оператором отпуска нефтепродуктов по топливным картам «ЛУКОЙЛ» является дочернее предприятие «ЛУКОЙЛа» – ООО «ЛИКАРД», которое ищет новые технологические решения и делает сегодня ставку на моментальный процессинг.

Технологии, опережающие время

Топливные карты «ЛУКОЙЛ» созданы с использованием бесконтактных технологий для моментальной безналичной оплаты и предоставляют клиентам широкий спектр возможностей.

Клиенты, выбравшие Топливные карты «ЛУКОЙЛ», получают полный товарный учет по всем операциям, гибкую тарифную программу и скидки до 10%. Специальная программа «ЛИКАРД-Транзит» также позволяет получить эксклюзивную скидку на дизельное топливо на выделенной сети трассовых АЗС. География использования топливных карт внушительна: обслуживание осуществляется более чем на 3, 7 тыс. АЗС в России и за рубежом.

Для создания бесперебойной работы уникального решения разработчики создали единую процессинговую систему, объединенную с центрами обработки данных и CRM-платформой. Еще одним стратегическим шагом была установка терминального оборудования, которое поддерживает работу не только в онлайн, но и в офлайн режиме.

Позже был создан современный call-центр «Единая горячая линия ЛУКОЙЛ», позволяющий обеспечивать высокий уровень клиентского сервиса и поддержки. Информационная поддержка клиентов осуществляется круглосуточно, без выходных.

«Мы отслеживаем изменения на топливном рынке, потребности наших клиентов и предлагаем гибкую тарифную политику обслуживания, а также

передовые решения. Скидка на топливо предоставляется в зависимости от объема потребления. Для основного нашего потребителя – автоперевозчиков – действует специальная программа. В своей работе мы придерживаемся такой политики: бизнес клиента может быть любым – большим или маленьким, но обслуживание только на высоком уровне», – отметил заместитель генерального директора по операционной деятельности «ЛИКАРД» Николай Яшин.

Мобильное управление

Для управления Топливными картами «ЛУКОЙЛ» каждый клиент получает доступ в Личный кабинет на сайте licard.ru.

В виртуальном кабинете доступно более 30 опций: можно просматривать условия договора, контролировать расходы, следить за балансом, получать первичную бухгалтерскую документацию с возможностью загрузки или отправки на почту и, конечно же, управлять Топливными картами «ЛУКОЙЛ». Также есть возможность устанавливать ограничения на товары и услуги. Например, водители смогут покупать только определенные товары на АЗС и заправляться только на заранее выбранных заправках.

Совершать операции в Личном кабинете клиент может в любое время в любом месте, даже с экрана своего смартфона. Главное – наличие Интернета.

Важным преимуществом системы является то, что внутри одной компании пользоваться виртуальным кабинетом может неограниченное количество сотрудников. Каждому присваивается индивидуальное имя пользователя, пароль, определяются права доступа. Саму Топливную карту можно идентифицировать по держателю и привязать к транспортному средству или водителю.

В любой момент владелец Топливной карты «ЛУКОЙЛ» может выгрузить аналитический отчет по ценам на АЗС всего одним нажатием кнопки в Личном кабинете. Менять ранее заданные параметры и ограничения по картам клиенты могут самостоятельно или при поддержке специалистов.

Сегодня интерфейс Личного кабинета доступен на пяти языках: русском, английском, польском, румынском и турецком.

Безопасность в Личном кабинете

При внедрении веб-сервисов для клиентов, в «ЛИКАРД» проанализировали потенциальные угрозы. Совместно с компанией-разработчиком были найдены

специальные контрмеры по защите данных клиентов и установлены защитные механизмы.

Внедрены программно-аппаратные средства и комплекс организационных мер, обеспечивающих безопасность хранения, обработки и передачи данных платежных карт.

В будущем планируется комплексная автоматизация системы для единого управления угрозами.

Пользовательский опыт будет учтен

Сейчас «ЛИКАРД» работает над совершенствованием Личного кабинета для своих корпоративных клиентов. Планируется адаптация интерфейса на основе пользовательского опыта (UX) и редизайн всех его страниц.

Как отметили в компании, теперь клиенту будет еще проще управлять Топливными картами и получать точные оперативные отчеты. Также планируется, что будет доступна история активности пользователей в системе. Расширится и функционал, появятся новые возможности, например, установка лимитов с возможностью задать определенные часы обслуживания карт.

Система безналичных расчетов по Топливным картам на АЗС «ЛУКОЙЛ» признана руководителями крупнейших транспортных компаний не только одной из самых эффективных, но и самой удобной в ежедневной работе.