



«ЛУКОЙЛ-Интер-Карт»: комплексная программа повышения уровня сервиса для клиентов «ЛУКОЙЛ»

«ЛУКОЙЛ-Интер-Карт» («ЛИКАРД»), дочерняя компания ПАО «ЛУКОЙЛ» – единый процессинговый оператор по развитию и обслуживанию системы безналичных расчетов за топливо на АЗС «ЛУКОЙЛ» с использованием пластиковых карт.



Сеть «ЛИКАРД» насчитывает более 3 700 АЗС в РФ и за рубежом. Обслуживаются более 600 тыс. топливных карт и около 7 млн активных карт программы поощрения клиентов «ЛУКОЙЛ».

Ежемесячно «ЛИКАРД» обрабатывает более 30 млн карточных транзакций.



Комплексная программа повышения уровня сервиса для клиентов «ЛУКОЙЛ» охватила более 2000 АЗС в 65 регионах России. Основой программно-аппаратного комплекса, автоматизирующего процессы взаимодействия с клиентами, является бизнес-приложение Oracle Siebel CRM, интегрированное с 11 основными системами: call-центром, аналитическим хранилищем данных, сайтами B2C и B2B, процессинговой системой, информационными системами компаний-партнеров. Теперь клиенты могут оперативно получать информацию о работе и наличии товаров на любой из заправочных станций «ЛУКОЙЛ», решать вопросы замены карт, корректировки баллов, договоров и т.д. Делать это можно по разным каналам – через Единую горячую линию, личный кабинет, посредством e-mail-запросов. Среднее время обработки телефонного обращения сократилось с 7 минут до менее 2-х. Среднее время обработки любых заявок (по каким бы каналам они ни поступали) сократилось на 47 %.

Автоматизированная система обрабатывает более 2500 заявок в день. Только за сентябрь 2015 г. было обработано 4,1 млн транзакций по картам корпоративных клиентов; 19,7 млн транзакций по картам лояльности; 7,4 млн транзакций по картам международных платежных систем.

Прикладная среда развернута на базе отказо/катастрофоустойчивой инфраструктуры. При единичном отказе оборудования или прикладной системы время восстановления не превышает 5 минут. В случае серьезной катастрофы в ЦОД время восстановления займет не более часа.

ВНЕДРЕНИЕ CRM

«До начала проекта в «ЛИКАРД» использовалось очень ограниченное по функционалу CRM-решение. Это не только тормозило развитие бизнеса, но и создавало сложности для наших партнеров, которые тоже используют в работе данные о клиентах «ЛУКОЙЛ», – рассказывает Николай Яшин, заместитель генерального директора по операционной деятельности «ЛУКОЙЛ-Интер-Карт». – Кроме того, была затруднена работа горячей линии, поскольку она во многом базируется на данных, предоставляемых CRM-системой. Поэтому мы задумались о внедрении полноценного CRM-решения. Одним из основных критериев выбора была возможность его совместной работы с системами, которые у нас уже используются, в том числе системой процессинга. Проанализировав разные варианты, мы остановились на системе Oracle Siebel CRM, а партнером проекта



Николай Яшин,
заместитель генерального
директора по операционной
деятельности «ЛУКОЙЛ-
Интер-Кард»:

«Созданная система управления взаимоотношениями с клиентами стала для нас инструментом сопровождения клиента на всех этапах – от момента первого контакта до расторжения договора. Благодаря унификации и автоматизации операций по обработке обращений наши клиенты быстрее получают ответы на свои вопросы. Среднее время обработки заявок, поступающих по любому из существующих каналов, сократилось на 47 %. При этом нам требуется гораздо меньше персонала для обработки клиентских запросов».



по результатам тендера была выбрана компания «Инфосистемы Джет», имеющая статус Oracle Platinum Partner и соответствующие специализации».

Специалисты компании «Инфосистемы Джет» совместно с заказчиком проанализировали существующие у «ЛИКАРД» бизнес-процессы и разработали план перехода на Oracle Siebel CRM с опорой на best practices. Были выделены ключевые участки автоматизации процессов обслуживания физических, юридических лиц и партнеров компании, работа над ними велась параллельно.

В проекте использовались итеративный подход и прототипирование, при которых функционал создаваемой системы наращивается постепенно: сперва внедряется самый необходимый, затем он расширяется и совершенствуется в последующих релизах. Новые релизы выпускаются раз в полтора-два месяца. В процессе разработки новый функционал показывается бизнес-пользователям на прототипе. Пользователи высказывают конкретные пожелания к новому функционалу, в соответствии с ними функционал дорабатывается. На основании прототипа и результатов его демонстраций пишется итоговое техническое задание.

При таком подходе бизнес-заказчики фактически вовлекаются в процесс разработки решения – они могут оценить работу очередного релиза и высказать свои пожелания, причем прототип можно обсудить на демонстрации вместо того, чтобы анализировать 300 страниц технического задания. Пока идет эксплуатация текущей версии, ведется сбор требований и разработка следующей. Кроме того, итеративный подход и прототипирование позволяют эффективнее использовать ресурс проектной команды, а также более полно и точно учитывать потребности бизнес-пользователей.

ЭФФЕКТ ИНТЕГРАЦИИ

Специалисты компании «Инфосистемы Джет» внедрили и настроили CRM-решение, интегрированное со множеством систем – как уже существующих, так и созданных с нуля. В частности, созданы новый портал B2C с личным кабинетом, аналитическое хранилище данных (DWH), Единая горячая линия для всей группы бизнесов «ЛУКОЙЛ». Эти и другие системы – процессинг, информационные системы партнеров – связаны с CRM-системой и между собой с помощью интеграционной шины Oracle Service Bus.

Удобный и понятный интерфейс системы позволяет оператору Единой горячей линии в одном окне видеть все нужные атрибуты клиента, а полноценная интеграция с call-центром создает возможность многоуровневой аутентификации клиента. Один и тот же оператор может работать как с B2B-, так и с B2C-клиентами без переключения на других сотрудников.

Рассказывает **Владимир Молодых, заместитель директора по производству Департамента прикладных финансовых систем компании «Инфосистемы Джет»**: «Какова была ситуация до старта проекта? Предположим, клиенту понадобилось заблокировать утерянную карту. Он звонил в call-центр, сообщал о пропаже. Оператор call-центра, зарегистрировавший обращение, писал внутреннее письмо-заявку, по которой технический специалист создавал сложный SQL-запрос в систему процессинга, после этого карта блокировалась. Процесс занимал порядка трех часов. Теперь CRM-система автоматически фиксирует обращение клиента по любому из каналов – по телефону, через портал

Юлия Кошкина,
директор Технического
центра компании
«Инфосистемы Джет»:

«Этот масштабный проект интересен с точки зрения не только применяемых технологий, но и методики внедрения. В данном случае мы использовали итеративный подход, который позволил ускорить внедрение и гибко реагировать на изменения требований бизнеса. Например, базовый функционал Единой горячей линии был реализован всего за 3,5 месяца. На основе собранных бизнес-требований мы провели настройку стандартной системы и создали прототип, который дорабатывали, тестировали и запускали в продуктивную эксплуатацию. Параллельно готовилась документация на систему. Проект помог вывести обслуживание клиентов компании «ЛИКАРД» на новый уровень, а его результаты уже ощутили на себе как клиенты и партнеры компании, получившие новые возможности, так и сотрудники, у которых теперь есть надежный и удобный инструмент».

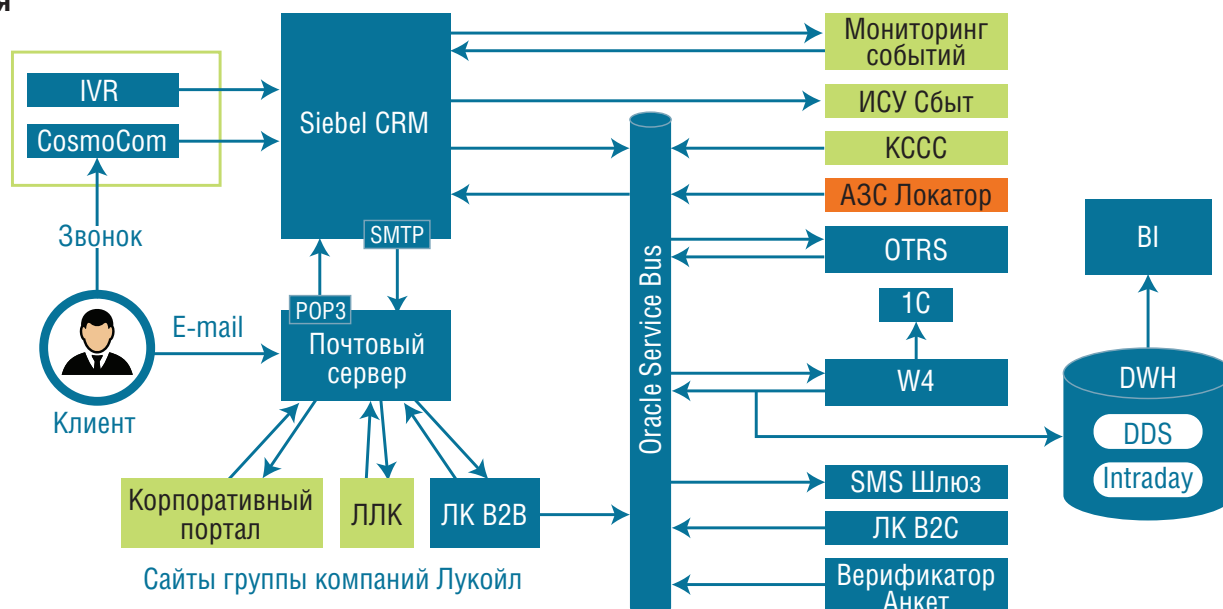


или e-mail – определяет его личность, причину обращения и выдает оператору запрос на блокировку карты конкретного держателя. И тот непосредственно из CRM-системы, без сложных запросов, блокирует карту. Процесс занимает считанные минуты».

Система интегрирована с корпоративной АСУ АЗС для регистрации обращений сотрудников заправок станций и с информационной сбытовой системой для получения информации об остатках на АЗС. Благодаря этому обратившийся клиент может быстро получить информацию не только о наличии топлива, но и о нетопливных товарах на конкретной АЗС.

До внедрения системы управления взаимоотношениями с клиентами в компании «ЛИКАРД» функции интеграции с внутренними и внешними системами, а также формирования отчетности были возложены на систему процессинга. Эти не свойственные процессингу функции перегружали систему, а построение отчетов занимало много времени. Теперь все исторические данные хранятся в корпоративном хранилище. Витрины данных обеспечивают быстрое построение необходимых аналитических и оперативных отчетов – в разрезе карт, клиентов, АЗС, регионов. Благодаря этому руководители линейных подразделений получили возможность контролировать работу менеджеров по продажам и оценивать их эффективность. Руководству компании был предоставлен удобный инструмент для анализа показателей бизнеса в режиме онлайн. Появилась также возможность управлять взаимоотношениями с партнерами. Так, в созданном аналитическом хранилище для сотрудников «ЛИКАРД» запущен функционал Intraday – сверки торговли внутри дня с компаниями-партнерами. Он работает в режиме, приближенном к реальному времени, в то время как раньше процесс получения информации для сверок занимал несколько дней.

Схема интеграции компонентов комплексного решения





НАДЕЖНОСТЬ, ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТЬ, СООТВЕТСТВИЕ

Для обеспечения отказо- и катастрофоустойчивости информационного комплекса специалисты компании «Инфосистемы Джет» разработали инфраструктурное решение на базе двух ЦОД с использованием отказоустойчивых кластеров и технологии виртуализации, в том числе для систем хранения данных. На случай потери основной площадки предусмотрен механизм автоматизированного переключения на резервную. Для тестирования отказо- и катастрофоустойчивости комплекса проводятся периодические тренировочные отключения. Их результаты подтверждают отказоустойчивость и бесперебойность сервиса: даже в случае катастрофы восстановление займет не более часа.

Кроме того, компания «Инфосистемы Джет» провела аудит созданного комплекса и обновленных бизнес-процессов на соответствие требованиям стандарта PCI DSS. Полученный сертификат дает право компании «ЛИКАРД» производить эквайринг банковских карт.

Поддержку эксплуатации комплекса в режиме 24x7x365 совместно осуществляют эксплуатационные подразделения «ЛИКАРД» и «Инфосистемы Джет».

*«На территории заказчика работает выделенная команда инженеров нашей компании, – рассказывает **Владимир Молодых**. – При необходимости привлекаются эксперты по различным ИТ-направлениям. Полностью соблюдаются параметры SLA. Объединенная команда обеспечивает также развитие созданного ИТ-ландшафта».*

Единая система мониторинга позволяет следить за состоянием инфраструктурных и прикладных систем. С ее помощью отслеживаются не только технические, но и бизнес-параметры, такие как, например, объем операций на АЗС, количество звонков в call-центр и пр. Это позволяет быстро обнаруживать отклонения от нормы и выяснять причины до того, как проблема становится критической.

В процессе совместной работы происходит взаимное обучение инженеров обеих компаний. Специалисты компании «Инфосистемы Джет» передают коллегам из «ЛИКАРД» опыт сопровождения специфических систем, а те, в свою очередь, помогают им изучать особенности бизнес-процессов оператора безналичных расчетов.

