

«Ликард» совместно с «Инфосистемами Джет» совершенствует предоставление B2B и B2C-сервисов

«Лукойл-Интер-Кард» («Ликард») и «Инфосистемы Джет» рассказали об итогах программы повышения уровня сервисов на базе Oracle Siebel CRM. Теперь единой системой обслуживания клиентов охвачено 2000 АЗС в 65 регионах России. Решение интегрировано в 8 основными системами компании: call-центром, аналитическим хранилищем данных, сайтами для B2C- и B2B-сегментов, системой процессинга и решениями компаний-партнеров. Компания «Ликард» – подразделение «Лукойл», работающее на рынке B2B и B2C, занимается обслуживанием посетителей АЗС компании, использующих для этого топливные карты. Сегодня среди ее клиентов более 70 тыс. юридических и около 6 млн физических лиц. По данным на сентябрь 2015 г., «Ликард» ежемесячно обрабатывает 4,1 млн транзакций по картам корпоративных клиентов, 19,7 млн – по картам лояльности и 7,4 млн – по картам международных платежных систем. Долгое время для работы с клиентами в компании использовалась система, созданная еще в прошлом веке. Однако с развитием бизнеса ее возможностей стало явно недостаточно. «Мы постепенно переориентировались от просто продажи нефтепродуктов на установление долгосрочных отношений с клиентами», – рассказывает Руслан Пузына, руководитель департамента технологического развития компании «Ликард». В 2011 г. начался переход на решение Way4 компании OpenWay. Он завершился в 2013 г. Однако в процессе эксплуатации выяснилось, что новая система не в полной мере соответствует растущим потребностям бизнеса – ее компоненты сложно интегрируемы, отсутствуют бизнес-инструменты для управления клиентским активом и централизованное хранилище данных, что затрудняет построение аналитической отчетности и реализацию housekeeping-процессов. При этом процессинговая подсистема перегружена несвойственными ей функциями.

ОТВЕТ НА ТРЕБОВАНИЯ БИЗНЕСА

В конце 2013 г. «Ликард» было принято решение о введении ряда продуктов Oracle, обеспечивающих бесшовную интеграцию. По результатам проведенного конкурса реализация проекта была доверена компании «Инфосистемы Джет».

Проект рассчитан на 2 года и реализуется в 2 этапа. На первом этапе, завершившемся 01.07.2015 г., была создана система управления взаимоотношениями с клиентами B2C на базе Oracle Siebel CRM;

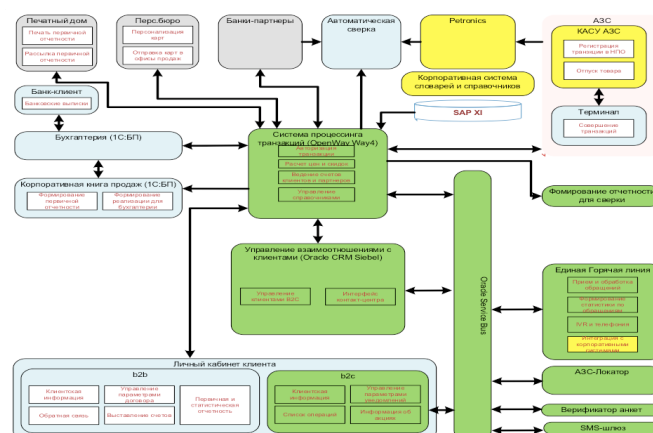
реализованы интерфейсы для единой горячей линии (ЕГЛ), разработаны система формирования отчетности для сверки как часть будущей системы бизнес-аналитики. Для интеграции сервисов (не только внедряемых, но и существующих) используется Oracle Service Bus (OSB). «Мы использовали итеративный подход, который 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 внедряли в продуктив. Параллельно готовилась документация на систему, – рассказывает **Юлия Кошкина, директор Технического центра компании «Инфосистемы Джет».** – 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».

Архитектура решения на 01.07.2015 г. Источник: «Ликард», 2015



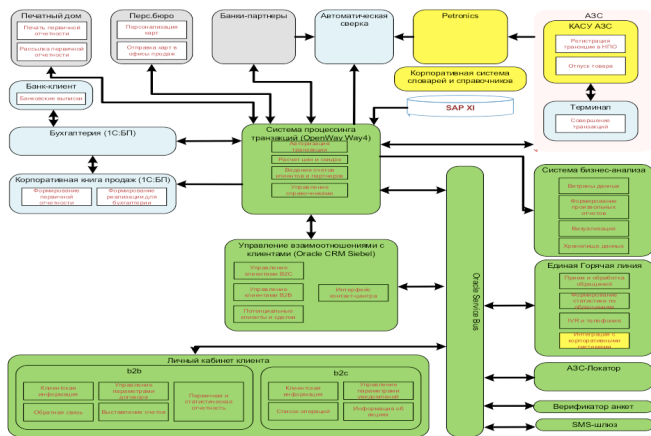
На втором этапе, реализация которого должна закончиться 01.12.2015 г., будет создана система управления взаимоотношениями с клиентами B2B на базе Oracle Siebel CRM, а также будет



внедрен новый функционал в части аналитической отчетности.

Архитектура решения на 01.12.2015 г.

Источник: «Ликард», 2015



Одна из главных составляющих внедряемого решения – система Oracle Siebel CRM. Она позволяет унифицировать работу с клиентами от момента первого контакта до расторжения договора и обеспечивает полноценную интеграцию с call-центром, дает возможность операторам Единой горячей линии работать как с B2B, так и с B2C клиентами без переключения, используя при этом интерфейс, в котором все атрибуты клиента расположены в одном окне. Решение также способствует повышению качества управления и контроля за работой менеджеров по продажам и аутсорсеров, оптимизации взаимоотношений с партнерами. Еще один важный блок – система хранения данных и аналитической отчетности. В рамках ее внедрения обеспечивается централизованное хранение всех исторических данных, что позволяет разгрузить процессинг, строятся витрины данных для обеспечения быстрого построения необходимых аналитических и оперативных отчетов при помощи Oracle BI, реализуется онлайн-контроль всех бизнес-показателей работы компании. Большое внимание в ходе проекта уделяется и вопросам обеспечения информационной безопасности. Процессинговая система «Ликард» приведена в соответствие требованиям стандарта PCI DSS. Внедрены программно-аппаратные средства и комплекс организационных мер, обеспечивающих

безопасность хранения, обработки и передачи данных платежных карт. Проведен сертификационный аудит, подтвердивший соответствие международному стандарту. Также в ходе реализации отдельного проекта по интеграции горячей линии «Ликард» и «Лукойл» создан единый интерфейс оператора call-центра, организована маршрутизация обращений клиентов и внутренних заявок, произведена интеграция с IVR и телефонией других подрядчиков, а также с корпоративной АСУ АЗС для регистрации обращений операторов АЗС и информационной сбытовой системой для получения информации об остатках на АЗС.

Сегодня специалисты «Ликард» и «Инфосистемы Джет» совместно осуществляют мониторинг инфраструктурных и прикладных систем в режиме 365x24.

Мониторингу подлежат не только технические, но и бизнес-параметры, что позволяет быстро реагировать на отклонения. Полностью соблюдаются параметры SLA: время простоя бизнес-критичных систем не превышает 30 минут однократно и 1 часа в месяц.

ДЛЯ КЛИЕНТОВ И НЕ ТОЛЬКО

В результате проведенных работ клиенты «Ликард» получили возможность оперативно получать информацию по любой из заправок «Лукойл», решать вопросы замены карт, корректировки условий договоров, запрашивать баланс баллов и т.д. через единую горячую линию, личный кабинет и посредством e-mail запросов. Комплекс обрабатывает более 2500 заявок в день, при этом среднее время дозвона на горячую линию сократилось с 7 мин до 2 мин, а время обработки клиентских запросов – на 47%. Руководство компании получило удобный инструмент для анализа показателей бизнеса в режиме онлайн. А руководители подразделений – возможность эффективно планировать и контролировать работу сотрудников. «Мы надеемся, что это решение поможет существенно повысить качество предоставляемого компанией «Лукойл» сервиса, – говорит Юрий Максудов, главный специалист отдела организации продаж нетопливных товаров и услуг в России компании «Лукойл». – Продукция нашей компании хорошо известна на рынке, и сегодня мы хотим добавить к этому еще и высокое качество обслуживания клиентов».