

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ НА АЗС ПУТЕМ ВНЕДРЕНИЯ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Ракитин М.С. Email: Rakitin1790@scientifictext.ru

*Ракитин Марк Сергеевич – студент,
Высшая школа энергетики, нефти и газа,
Северный арктический федеральный университет,
г. Архангельск*

Аннотация: в данной работе я постарался затронуть множество проблем, связанных с автозаправочными станциями. Самыми острыми из них являются: очереди на подъезд к колонке АЗС и долгая оплата на кассе. Именно поэтому в работе я хочу предложить свой путь решения проблем качества обслуживания на АЗС, путем внедрения современных технологий. Мой проект предназначен для улучшения качества обслуживания заправок и повышения эффективности их работы с помощью специального мобильного приложения и современного считывающего устройства, установленного на колонках АЗС. По моему мнению, наибольшую ценность данный проект приобретает из-за выявления и анализа основных проблем, связанных с нефтегазовой отраслью, конкретного и понятного описания принципа работы технологий и самое главное – демонстрации нужности и актуальности описанной ниже технологии.

Ключевые слова: автозаправочная станция (АЗС), принцип работы технологии, сканер, считывающее устройство, водитель.

IMPROVING OF SERVICE QUALITY AT GAS STATIONS BY INTRODUCING MODERN TECHNOLOGIES

Rakitin M.S. Email: Rakitin1790@scientifictext.ru

*Rakitin Mark Sergeevich – student,
UNIVERSITY SCHOOL OF ENERGY, OIL AND GAS,
NORTHERN ARCTIC FEDERAL UNIVERSITY, ARCHANGELSK*

Abstract: in this article I have tried to raise a number of problems associated with gas stations. The most pressing of these are: the queue at the entrance to the gas station and a payment takes a long time. That is why in the article, I want to offer a way to solve the problems of service quality at gas stations, by introducing modern technologies. My project is designed to improve the quality of service gas stations and improve their performance by using a special mobile application and the modern scanner installed at the gas station columns. In my opinion, the greatest significance of this project becomes due identification and analysis of the major problems associated with the oil and gas industry, specific and understandable description of the operating principle of technology and the most important thing - demonstrating usefulness and relevance of the technology described below.

Keywords: gas station, principle of technology, scanner, driver.

УДК417

В наши дни очень актуальной является проблема долгой продолжительности заправки транспортного средства на АЗС. Бесконечные очереди и различные технические работы отнимают огромное количество времени и нервов у потребителей. Надо заметить, что эта проблема затрагивает не только водителей, но и нефтегазовые компании – это сказывается на эффективности работы АЗС и наносит серьезный удар по репутации компании [2].

Проблема создания комфортных условий заправки транспортных средств остается и по сей день. Компании стремятся повысить уровень сервиса. Например, количество автоматических АЗС, с безналичным/наличным расчетом и без контакта с кассирами, растет по всему миру, но и они имеют свои недостатки. Очереди выстраиваются даже там.

Как показывает практика, сегодня, автоматические АЗС далеко не безупречны. Участились случаи, связанные с проблемой считывания банковских карт – приёмник карт часто отказывается либо принимать карту, либо считывать с нее денежные средства. Тем более что пластиковая карта имеет свойство изнашиваться.

Еще одна немаловажная проблема нынешних автоматических АЗС связана с оплатой наличными денежными средствами. Купюроприёмник часто не принимает купюру. Стоит отметить, что цены на топливо указаны с точностью до копеек, и если человек захочет оплатить точную сумму денег, то он не сможет этого сделать, так как на АЗС такого типа не предусмотрены денежные приемники для монет,

следовательно потребителю придется либо переплатить, либо заправить автомобиль на меньшее количество топлива.

Глобальный прогресс технологий неизбежен. Сегодня различные инновационные решения стали нормой для всего человечества. В наши дни человеку не нужно таскать с собой большие суммы денег в портфеле – это не безопасно, да и попросту тяжело. В наше время каждый, от мала до велика умеет оплачивать покупки с компьютера, ноутбуков, планшетов и даже с мобильных телефонов. Это позволяет произвести оплату быстро, наглядно, удобно и безопасно.

АЗС – представляют собой комплекс зданий, сооружений и оборудования, ограниченный участком площади, назначение которого – заправка жидким топливом, маслами, смазками, водой и воздухом автотранспортных средств, продажа масел и смазок, расфасованных в мелкую тару, запасных частей к автомобилям и оказание услуг по техническому обслуживанию [1].

Автозаправочные станции – являются конечным звеном системы нефтепродуктообеспечения. От их правильной эксплуатации зависит деятельность многих предприятий, организаций и учреждений различных форм собственности. Совершенствование эксплуатации АЗС позволит повысить эффективность работы автомобильного транспорта, их пожарную и экологическую безопасность.

На АЗС также организуются продажа масел, консистентных смазок, запасных частей, принадлежностей к автомобилям и другим транспортным средствам, прием от владельцев индивидуального транспорта отработанных масел и мелкой тары из-под нефтепродуктов, техническое обслуживание. Кроме того, на АЗС оказывают сервисные услуги по обслуживанию автотранспорта, его владельцев и пассажиров.

Главная цель данного проекта – это повышение качества обслуживания на автозаправочных станциях.

Чтобы достичь этой цели я поставил перед собой следующие задачи:

- 1) Разработать проект, позволяющий сократить время заправки транспортного средства на АЗС.
- 2) Сравнить АЗС в моем проекте с уже существующими.
- 3) Продемонстрировать экономическую эффективность данного проекта.
- 4) Подвести итог данного проекта.

По типу оплаты существует множество видов автозаправочных станций. В наши дни используются следующие виды:

1) АЗС с традиционной оплатой на кассе. В этом случае водитель сначала ставит автомобиль напротив колонки АЗС, вставляет пистолет в бак, идет оплачивать и после этого начинается налив топлива. Затем водитель ставит пистолет в держатель и уезжает.

2) АЗС с автоматической оплатой на самой колонке. Этот вид заправки значительно быстрее традиционного. Здесь водитель подъезжает к колонке, вставляет пистолет в бак, подходит к колонке и оплачивает либо картой, либо наличными. Далее, водитель ставит пистолет в держатель и уезжает.

Хотелось бы заметить, что в вышеперечисленных видах заправок существуют огромные недостатки. Если говорить о традиционных заправках, то на них оплата происходит очень долго. После очереди на подъезде к колонке, водителю нужно дойти до кассы и выстоять еще очередь и там. Далее следует небыстрый процесс оплаты, во многом связанный с человеческим фактором. И только после этого водитель уезжает. Что касается автоматической АЗС, то здесь оплата происходит быстрее. Но как показывает практика и при данном способе заправки существует целый ряд проблем. Очень часто купюроприёмник отказывался принимать деньги. А банковские карты также терминал не принимал по разным причинам.

В моем проекте, я хочу представить третий вид заправки. При данном способе водителю нужно лишь вставить пистолет в бак, подвести экран мобильного телефона к считывающему устройству на колонке АЗС, далее происходит налив топлива и одновременно с этим списывается ранее указанная сумма. Затем водитель покидает заправку. Очевидно, что используя данный метод заправки, водитель экономит очень много времени. Если сравнивать АЗС в моем проекте с другими видами, то можно заметить колоссальную разницу. Например, если сравнивать с традиционным видом АЗС, то человеку не придется стоять в очередях и тратить время на оплату АЗС в кассах. Если же сравнивать с автоматической АЗС, то здесь водителю не придется сталкиваться с проблемами, связанными с оборудованием непосредственно на колонке.

Принцип работы технологии состоит в следующем. Водитель скачивает специальное приложение для АЗС, регистрируется согласно инструкции приложения, при регистрации указывает все необходимые данные (регистрационный номер ТС, марку транспортного средства, некоторые персональные данные, банковские реквизиты и т. д.). Для оплаты услуг необходимо связать приложение с личной банковской картой. Затем водителю будет предложено выбрать марку, кол-во литров топлива или денежную сумму, на которую нужно заправить ТС. Человек нажимает кнопку «оформить заказ» и данный заказ поступает в базу данных автозаправочных станций данной компании, далее заказ переходит в режим ожидания. Во время режима ожидания в приложении появляется специальный QR-код в виде зашифрованного

изображения. Далее водитель приезжает на АЗС, вставляет пистолет в бак автомобиля, прикладывает экран мобильного телефона к считывающему устройству. После считывания, на экране, установленном на блоке управления, появляется информация о заказе. Начинается процесс налива топлива в бензобак и одновременно с этим списывается определенная сумма денег. Далее в приложение приходит электронный чек в формате PDF.

Более того, приложение является многофункциональным и состоит из таких вкладок как: календарь, объявления, оплата, акции и скидки, личный кабинет, отзывы.

1) Во вкладке «Календарь» водитель сможет делать различные заметки и привязать их к определенной дате. О них напомним приложение. Также, в календаре будут отмечаться даты, когда на АЗС будут проводить плановые тех. работы.

2) Вкладка «Объявления». В этот раздел будут приходить сообщения о тех. работах на той или иной заправке, а также все изменения касающиеся АЗС.

3) «Оплата». Это основная и самая важная вкладка для водителя. Именно здесь будет производиться покупка услуги АЗС. Сюда будет приходить чек.

4) «Акции и скидки». С помощью данной вкладки, водитель будет своевременно оповещен о скидках, конкурсах и акциях.

5) «Личный кабинет». В этой вкладке, водитель может изменить свои персональные данные, посмотреть информацию об использовании накопительной системы и некоторую статистику об использовании этого приложения.

6) «Отзывы». Эта вкладка позволяет оставить комментарий о работе АЗС и даже внести свои предложения.

Современный ритм жизни не позволяет нам медлить. На сегодняшний день, фраза «время-деньги» приобретает особо острое значение. Именно этот факт и мотивировал меня создать проект, который бы повысил качество обслуживания на АЗС.

Для повышения качества обслуживания на автозаправочных станциях я выполнил все поставленные передо мной задачи. Я разработал проект, позволяющий сократить время заправки транспортного средства на АЗС.

Понимая актуальность проблемы обслуживания на АЗС, я предлагаю абсолютно новое и удобное решение.

Подводя итоги, хотелось бы отметить, что во время разработки проекта я опирался на самую главную вещь - проект должен обеспечить водителю быструю и комфортную заправку.

Список литературы / References

1. Рос-пайп. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ros-pipe.ru/clauses/klassifikatsiya_azs/ (дата обращения: 20.02.2017).
2. Кузьминблог. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://kuzminblog.ru/?p=24> (дата обращения: 25.01.2017).