

СНК-АЗС

Особенности обслуживания клиентов через мобильные сервисы

Бензубер, Яндекс.Заправка, FuelUp и другие.

Мобильные сервисы – это современная технология самообслуживания на АЗС, позволяющая клиенту, с помощью приложения на смартфоне, заправить автомобиль без участия оператора АЗС, а некоторых случаях, не выходя из автомобиля.

Поскольку, современная АЗС это комплекс сложного технологического оборудования, управляемого от компьютера, то для успешного обслуживания клиентов владельцу АЗС необходимо выполнить ряд мероприятий.

1. Как это выглядит в мобильном приложении.

Все мобильные сервисы, для оформления покупки предоставляют интерфейс, ориентированный на выбор клиентом номера стороны ТРК и шланга с типом топлива.

2. Варианты нумерации шлангов на АЗС.

2.1. Стороны ТРК (на корпусе) пронумерованы сквозным номером; шланги, на корпусе ТРК отмечены названием типа топлива; пистолеты на рукоятках подписаны названием типа топлива.

Проблем для внедрения сервиса нет, вероятность ошибки со стороны клиента минимальна.

Возможно применить следующие настройки в *Settings.exe*:

- **Раздел ТРК** – Разрешить заявку только на снятый пистолет: - **ДА/НЕТ**

Или в Управлении конфигурацией:

- установить аналогичную настройку из *Settings.exe* для индивидуальных шлангов.

2.2. Стороны ТРК (на корпусе) пронумерованы сквозным номером; шланги, на корпусе ТРК отмечены названием типа топлива; пистолеты на рукоятках подписаны названием типа топлива, но на стороне ТРК более одного шланга с одним типом топлива.

Для корректного функционирования сервиса необходимо установить следующие настройки:

В HWServerConfig.exe, если возможно оставить в работе только один пистолет:

- Установить блокировку всех не используемых шлангов

Или в Settings.exe:

- Раздел ТРК – Разрешить заявку только на снятый пистолет: - ДА

Или в Управлении конфигурацией:

- установить аналогичную настройку из Settings.exe для всех шлангов на стороне с одним типом топлива.

При отсутствии указанных выше настроек гарантированы ошибки, т.к. в СНК-АЗС всегда будет выбран первый по номеру шланг.

2.3. Стороны ТРК (на корпусе) не пронумерованы, все шланги на корпусе ТРК пронумерованы сквозным номером, на стороне ТРК не больше одного шланга.

В этом случае в мобильном приложении каждый шланг будет отображаться как отдельная сторона ТРК. Не удобно, но работать можно и вероятность ошибки со стороны клиента не высока.

2.4. Стороны ТРК (на корпусе) не пронумерованы, все шланги на корпусе ТРК пронумерованы сквозным номером, на стороне ТРК более одного шланга.

Даже если вы на стороне ТРК нанесете номер стороны это не исключит ошибок со стороны клиента. Если в текущий момент вы не имеете возможность изменить сквозную нумерацию шлангов на название типа топлива и номер стороны ТРК, то откажитесь от внедрения сервисов – это избавит вас от гарантированных финансовых потерь и недовольства клиентов.

3. Как СНК-АЗС обрабатывает команды с мобильных сервисов.

- Любая величина отпущенного топлива клиентом пересчитывается в литры до минимальной величины отпуска самой ТРК (литры, санлитры, децелилитры или миллилитры).
- Если после оформления покупки отпуск топлива не начался в течении 3-х минут, сервер СНК-АЗС отменит покупку автоматически, средства должны клиенту вернуться на счет.
- Если в процессе отпуска топлива ТРК остановилась (не важно по каким причинам) покупка завершается с текущим значением отпуска, остаток неизрасходованных средств клиенту должен вернуться на счет. **Для продолжения отпуска клиенту необходимо заново, через приложение, оформить покупку.**

4. Особенности работы СНК-АЗС с колонками, имеющие возможность включать отпуск топлива с местной клавиатуры управления (УЗСГ-01, УЗСГ-02, УНБ).

- Если в процессе отпуска топлива ТРК остановилась (не важно по каким причинам) и отпуск совершен не полный, продолжить отпуск, без переоформления в мобильном приложении можно в течении 10 секунд. Нажатие кнопки ПУСК на ТРК в этот период или выполнение команды ДОЛИВ в интерфейсе СНК-АЗС, продолжит отпуск с места остановки.
- в случае, если в течении 10 секунд после остановки ТРК отпуск не был продолжен, продажа будет завершена, индикатор на ТРК сброшен в ноль. **Нажатие кнопки ПУСК на ТРК приведет к открытию новой продажи не имеющей отношения к предыдущей.**