

2021



# НОВОСТИ ТОПЛИВНОГО РИТЕЙЛА

ИТОГИ ИЮЛЯ



В этом выпуске мы затрагиваем тему литий-ионных аккумуляторов, как одного из разновидностей альтернативной энергетики.

Чем обусловлена их стремительно растущая популярность и так ли они хороши, как может показаться на первый взгляд? Здесь мнения экспертов разделились.

Литий-ионные аккумуляторы вызывают все больший интерес в связи с высоким потенциалом для обеспечения эффективного хранения энергии и экологической устойчивости. Такой тип аккумуляторов в настоящее время используется не только в портативной электронике, но и в электрических или гибридных транспортных средствах.

Высокая производительность и плотность энергии делают их все более популярными как среди производителей, так и среди рядовых пользователей. Высокая удельная емкость и напряжение, широкий температурный диапазон работы – эти преимущества обуславливают широкое распространение литий-ионных аккумуляторов в качестве источников питания для электротранспорта.

Тем не менее, многие специалисты полагают, что все вышеперечисленные достоинства сводятся на нет лишь одним фактором – крайне нестабильной работой и низкими показателями безопасности. Это приводит к регулярным взрывам и пожарам, вызванными литий-ионными аккумуляторами.

Очередной всплеск несчастных случаев случился летом 2021 года. Сначала июньская серия пожаров в Бельгии (4 инцидента за 8 дней), а потом взрыв электросамоката в Перми в августе обратили на себя пристальное внимание экспертов и вновь подняли вопрос о целесообразности использования литий-ионных батарей в электротранспорте.

“Можно с уверенностью сказать, что эти широко освещаемые опасные события коренятся в неконтролируемом высвобождении большого количества энергии в результате производственных дефектов, некачественных активных и неактивных материалов, используемых для изготовления элементов и аккумуляторных батарей, некачественных методов производства и контроля качества со стороны небольшой части производителей элементов, а также злоупотреблений пользователей при использовании устройств, оснащенных литий-ионными аккумуляторами” – сообщает К. М. Абрахам, член Электрохимического общества и профессор Северо-Восточного университета из Бостона, штат Массачусетс.

Три эксперта-физика под руководством профессора Уэйда Эллисона (Оксфордский университет, Великобритания), озабоченные практически полным отсутствием регулирования в сфере производства и использования литий-ионных батарей, призывают правительства начать разработку системы контроля за растущими предложениями по распространению литий-ионных аккумуляторов в мегамасштабах, которые угрожают безопасности населения.

“Сейчас существует тревожная пустота – недостаточная осведомленность о масштабах и трудностях опасности литий-ионных аккумуляторов. Это означает, что первые лица, оказывающие помощь, могут быть отправлены на борьбу с чрезвычайной ситуацией без необходимого оборудования или понимания, что они сами подвержены риску. Такая ситуация безусловно ставит под сомнение их способность защищать население”. – говорит Уэйд Эллисон.

Настоящее издание является некоммерческим, издается в познавательных целях.  
Все права авторов представленных материалов защищены.

# Содержание:

## Аналитика топливно-энергетического комплекса

- 03 Рассвет цифровизации: технологии нового века, которые откроют эру интеллектуальных заправочных станций
- 06 Восстановление мирового спроса на топливо может обернуться замедлением — Reuters
- 08 Норвегия не будет ускорять отказ от добычи углеводородов
- 09 Немцы и французы не хотят ездить на электромобилях
- 10 В ЕС могут реформировать систему налогообложения топлива
- 11 Газпром: запасы в европейских ПХГ восстанавливаются о-очень медленно

## Развитие розничной сети АЗС

- 12 О перспективе развития розничных сетей АЗС в Казахстане рассказал Ерлан Жаукин
- 14 Qazaq Oil готов помочь предпринимателям открыть АЗС
- 15 BP получает полный контроль над топливом и розничным бизнесом в США
- 16 Италия достигла 1500 заправочных станций GNV
- 17 Amic Energy в Польше запускает франшизу
- 18 В Пекине открыли крупнейшую в мире водородную АЗС

## Переформатирование розничной сети АЗС

- 19 В Гомеле открыли первый в стране объект нового каталога фирменного стиля АЗС «Белоруснефти»
- 21 MOL открывает 1000-й Fresh Corner
- 23 Orlen открыл третью станцию в формате Drive Thru
- 24 ZOOM меняет восприятие своих круглосуточных магазинов
- 25 Circle K на пляже в Египте

## Инновации топливно-энергетического комплекса

- 26 LIFETIME VALUE — особый показатель для «Белоруснефти»
- 30 «Роснефть» запустила собственный сервис бесконтактной оплаты
- 31 MOL Group внедрит решение для безналичной оплаты Nayax на АЗС
- 32 Auchan запустил услугу Click & Collect в магазинах MyAuchan на АЗС в Румынии
- 33 Circle K установит Bitcoin автоматы на 700 АЗС

# Рассвет цифровизации: технологии нового века, которые откроют эру интеллектуальных заправочных станций

За последние два десятилетия автозаправочные станции претерпели постепенные изменения с точки зрения форматов площадок, наружной зоны, предложения продуктов и услуг. Традиционная сфера розничной торговли топливом быстро меняется, и такие форматы, как hyper, big box и convenience внедряют новые технологии в магазинах и снаружи для персонализации использования, оставляя положительное впечатление во время заправки и совершения покупок. Международный торговый орган, занимающийся розничной продажей топлива, сообщает, что более 85% бензина, продаваемого в США, в настоящее время реализуется на заправочных станциях самообслуживания, большинство из которых оснащены устройствами с сенсорным экраном и мобильными приложениями.

Сама топливная смесь претерпевает кардинальные изменения по мере того, как на улицах появляются транспортные средства, работающие на электричестве и водороде. В связи с различными форматами, новыми продуктами и услугами, множеством партнеров, увеличивающейся конкуренцией, растущими нормативными требованиями и меняющимся поведением потребителей розничным продавцам нефтепродуктов необходимо перепроектировать и трансформировать наружные зоны АЗС, чтобы идти в ногу с изменениями.

Появление роботизированной заправки, мобильных приложений, бесконтактных устройств, беспилотных летательных аппаратов для доставки топлива на дом, множества других вспомогательных технологий для клиентов, таких как виртуальный помощник по розничной торговле, устройства дополненной и виртуальной реальности заставляют готовиться традиционную сферу розничной торговли топливом и заправочные станции

к большой революции, основанной на цифровых технологиях. Топливным ритейлерам необходимо быть агрессивными и первыми внедрять цифровые преобразования, чтобы обеспечить высокое качество предоставления услуг.

## Тренды, определяющие будущее

В то время как изменение поведения клиентов, в первую очередь, «цифрового поколения», будет по-прежнему способствовать преобразованиям, становятся более явными четыре коренных тренда, определяющие будущее розничной торговли топливом: транспортные средства с нулевым уровнем выбросов, подключенные транспортные средства, автономные транспортные средства и, технологии ТРК и форматы станций. Эти тенденции указывают на то, как будут развиваться заправочные станции и как они будут работать в течение следующего десятилетия. Необходимо оценивать широкие последствия этих тенденций, чтобы понять их технологическое воздействие на деятельность ритейлеров.

### Транспортные средства с нулевым уровнем выбросов (ZEV):

Распространение электрических, солнечных, водородных и гибридных транспортных средств, вызванное активным субсидированием, налоговыми льготами и строгими нормами выбросов будет означать изменение инфраструктуры заправочных станций с водородными дозаторами и точками подзарядки. По данным глобального консорциума по энергетике и окружающей среде, к 2020 году около 10% автомобилей на улицах не будут нуждаться в замене масла и других услугах, в которых нуждаются транспортные средства, работающие на традиционных источниках топлива. Хотя сама конструкция АЗС кардинально не изменится, количество партнеров, необходимых для предоставления продуктов и услуг для нового поколения транспортных средств, увеличится.

### «Подключенные» транспортные средства:

«Подключенные» транспортные средства существенно изменят способ взаимодействия заправочных станций (если они вообще будут называться заправочными станциями через десять лет) с автомобилистами. Большая часть взаимодействия перейдет в режим всенаправленного канала, когда заправочные станции будут отправлять предложения в режиме реального времени, предоставляя персонализированные рекламные акции и автоматическое реагирование на сигналы технического обслуживания транспортных средств. Сегодня подключенные автомобили являются инновацией в автомобильной промышленности. Но вскоре их продвинутые пользователи будут требовать от индустрии, которая поддерживает повседневные нетопливные услуги их транспортных средств, такого же количества инноваций. Это очевидно сложная цифровая система с интернетом вещей, данными и аналитикой находится только лишь в процессе своего становления.

### Автономные транспортные средства:

Самоуправляемые транспортные средства выходят из стадии зарождения. У каждого крупного производителя есть самодвижущаяся модель, готовая к выпуску на своих научно-исследовательских институтах. Эти транспортные средства будут оснащены рядом программных компонентов и приложений, которые будут поставляться в виде подписки или систем послепродажного обслуживания. Хотя трудно точно угадать, какие функции будут востребованы в первую очередь, они будут включать улучшенную навигацию, безопасность, экономию топлива и удаленное техническое обслуживание, динамическую страховку с

оплатой по мере вождения и интеграцию с различными устройствами и передовыми системами помощи водителю с интерфейсами на родном языке.

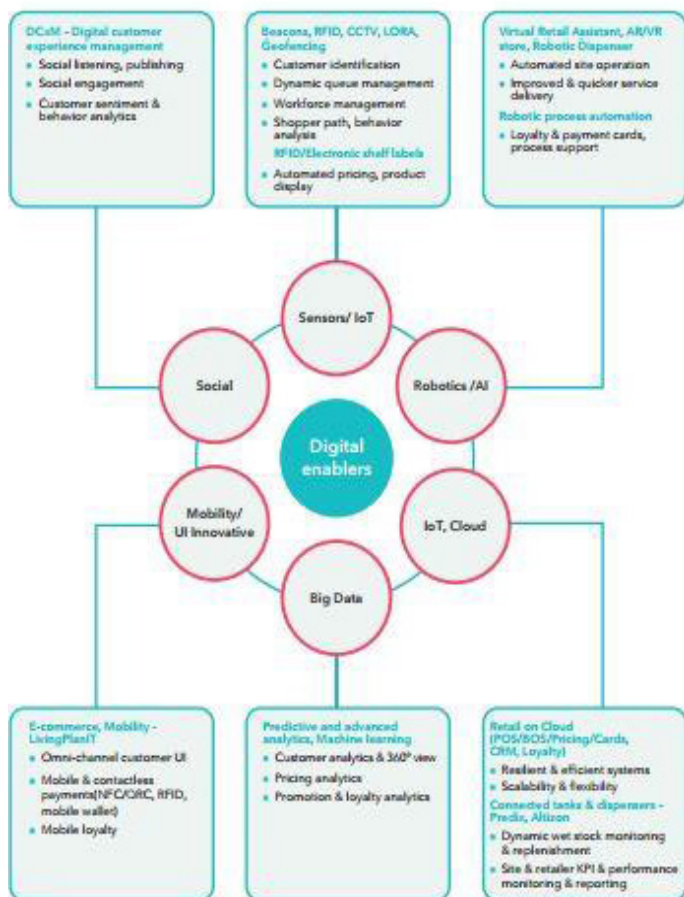
### Технологии ТРК и форматы станций:

Как только автоматизированные ТРК и мобильные приложения быстро получат широкое распространение, мы увидим, как мобильная доставка топлива станет реальностью, особенно когда само топливо станет проще транспортировать (например, перезаряженные батареи и КППГ). Пользователям, возможно, не придется стоять в очереди на заправке. Вместо этого они могли бы запросить повторную заправку в любой точке по своему выбору. Даже при использовании традиционного топливного насоса роботизированные манипуляторы могут автоматически подключаться к транспортным средствам и заправлять их, а также позволять автомобилистам автоматически расплачиваться с помощью мобильного приложения даже после того, как они покинули заправочную станцию (точно так же, как вы платите за услугу вызова такси).

Эти инновации потребуют масштабного внедрения цифровых технологий. Сегодня стандартная заправочная станция имеет очень небольшую цифровую составляющую своей деятельности.

**■▨ Самым большим вызовом для АЗС будет интеграция партнеров и поставщиков в беспрепятственного выполнения программ лояльности, создание мультибрендовых предложений и обеспечение бесконтактной оплаты. ■▨**

Многие заправочные станции могут добавлять услуги различных категорий, такие как игры, досуг и развлечения, и даже предлагать свое местоположение в качестве удобного пункта приема заказов онлайн-магазинов.



### Начало переформатирования наружной зоны

Розничным продавцам топлива необходимо пересмотреть наружные площади своих АЗС, чтобы соответствовать ожиданиям клиентов по всей сети за счет адаптивных предложений продуктов, инновационного ценностного предложения, динамичного персонализированного взаимодействия и быстрого предоставления услуг. На самом деле, продавцы топлива могут совершать определенные прорывы, рассматривая наружные зоны АЗС через призму цифровизации и инновационных партнерских отношений. Новые услуги увеличат потоки доходов, которые становятся чрезвычайно важными в условиях снижения маржи в существующих традиционных бизнес-моделях.

Заправочные станции, какими мы их знаем, вскоре могут стать неактуальными, учитывая неизбежные изменения в автомобильной промышленности. Им необходимо использовать технологии – мобильность, социальные сети, интернет вещей, данные, аналитику, машинное обучение, облачные сервисы, социальные сети, автоматизацию и робототехнику для удовлетворения ожиданий клиентов в постоянно меняющейся и сложной среде. Преимущества перехода на цифровые технологии неоспоримы при грамотном использовании ключевых рычагов цифровизации и технологических возможностей для основных функциональных

областей и их последствий для деятельности на торговых площадях.

Сегодняшние розничные потребители становятся все более требовательными. Они также получают больше возможностей благодаря наличию информации и данных, которые определяют их решения о покупке (лучшая цена, лучшие покупки, предложения, пакеты и т. д.). Заправочным станциям необходимо адаптироваться к новому процессу исследований и покупок, чтобы они могли сохранить и увеличить свою долю кошелька, поскольку отрасль претерпевает радикальные изменения. Высокоэффективные розничные продавцы должны пользоваться меняющейся средой розничной торговли топливом как возможностью для роста рынка, изменив свои планы с помощью новых цифровых технологий и сосредоточив внимание на клиентах, бренде и результатах.

Ключ к успеху умных заправочных станций заключается в:

- Превращении их в «интегрированный центр энергетики и услуг» с изменением состава топлива
- Учете ожиданий и предпочтений подключенных клиентов
- Предложении наилучшего опыта бренда, переосмыслении наружной зоны АЗС в качестве желаемого места назначения для клиента

wipro.com

# Восстановление мирового спроса на топливо может обернуться замедлением — Reuters

Летнее восстановление мирового спроса на моторное топливо может превратиться в его замедление. Аналитики ждут, что потребление бензина сократится из-за возобновления случаев коронавируса и структурных изменений в схемах поездок на работу, передает Reuters.

Спрос на бензин в Соединенных Штатах, которые являются крупнейшим потребителем нефти, почти восстановился до уровня 2019 г. после падения туристической и деловой активности во время наихудшей из пандемий в 2020 г. Однако, согласно данным глобального отслеживания пандемии агентства Reuters, число случаев коронавируса во всем мире начало расти после падения в мае и июне. Это подрывает восстановление спроса на моторное топливо.

**■ Спрос на бензин в США и Европе выходит на плато. Между тем, на эти два региона приходится примерно треть мирового потребления нефти, что делает их ключевым фактором восстановления на рынках нефти и нефтепереработки. ■**

В июльском отчете Международного энергетического агентства (МЭА) говорится, что в июне месячный рост мобильности и спроса на транспортное топливо замедлился. В МЭА предполагают, что к следующему году глобальный спрос на топливо достигнет уровня, предшествовавшего пандемии. Но аналитики говорят, что этот рост может замедлиться, если коронавирусные инфекции и медленные темпы вакцинации во всем мире еще больше усилят структурные изменения спроса, включая больше работы на дому и сокращение авиаперелетов.

МЭА также заявило в марте, что спрос на бензин вряд ли вернется к уровням 2019 г., в значительной степени из-за глобального перехода на электромобили. Согласно прогнозам агентства, в этом году мировой спрос на бензин составит 25,4 млн барр./сут. (б/с), что на 4,5% ниже уровня 2019 г. Страны Азии снова ограничивают передвижение, что влияет на характер путешествий. Индонезия, крупнейший импортер бензина в регионе, борется с самой страшной вспышкой коронавируса и усиливает некоторые ограничения на передвижение. Последнее обновление агрегированных схем путешествий, которые Google собрал с телефонов своих пользователей, показало, что количество посещений магазинов и мест отдыха в Индонезии упало в период с 10-го по 22 июля на 21%, а поездки на работу сократились на 33%.

С коронавирусными вспышками борются также Вьетнам, Таиланд и Малайзия.

Нефтеперерабатывающие заводы Китая продолжают перерабатывать нефть с высокой скоростью, что свидетельствует о высоком уровне потребления. Но крупнейший в мире импортер «черного золота» только что объявил о пресечении злоупотреблений импортными квотами [со стороны независимых производителей — «самоваров»], что может снизить спрос на сырье в КНР.

Продажи топлива в Индии увеличились в начале июля, поскольку автомобилисты вернулись на дороги после того, как некоторые штаты ослабили ограничения, связанные с COVID-19. Это частично помогло компенсировать спад спроса

на моторное топливо в других странах, однако импорт сырой нефти Индией, вторым крупнейшим импортером в Азии, упал до 9-месячного минимума в июне после того, как ограничения и низкий спрос привели к увеличению запасов.

Европа: смешанная картина

В Европе дорожное движение начало выходить на плато после роста в мае и июне. Среднесуточные продажи бензина и дизельного топлива на избранных АЗС в Великобритании остались на прежнем уровне, в то время как поездки в России сокращаются.

По данным Министерства энергетики США, Европа является одним из крупнейших потребителей нефти в мире. В 2017 г. на нее пришлось около 14% потребления мировой нефти.

**■ ■ ■ «В то время как во многих странах спрос на перевозки все еще растет, у одних ключевых потребителей началось сглаживание спроса, а у других условия ухудшаются» ■ ■ ■**

— отмечают аналитики Standard Chartered.

В Англии на прошлой неделе были отменены почти все ограничения, связанные с COVID, в то время как в Германии канцлер Ангела Меркель предупредила, что прежде чем будут сняты прочие ограничения, в стране необходимо вакцинировать от COVID-19 как можно больше людей. В Соединенных Штатах, где потребляется примерно пятая часть нефти в мире, также растет число новых случаев коронавируса. Спрос на бензин в этой стране недавно достиг 9,4 млн б/с, что близко к уровням 2019 г. Но некоторые аналитики ожидают, что этот показатель стабилизируется.

В ряде регионов США, например, в Лос-Анджелесе, из-за роста числа новых случаев COVID-19 восстанавливают меры предосторожности, такие как обязательное ношение масок.

Отслеживаемый спрос [на моторное топливо в мире] «примерно на 2–3% ниже уровня 2019 г. Это величина, которую вы будете видеть и дальше», — сказал Роберт Кэмпбелл, руководитель отдела исследований нефтепродуктов консалтинговой компании Energy Aspect.

# Норвегия не будет ускорять отказ от добычи углеводородов

Норвегия не планирует форсировать отказ от добычи нефти и газа ради климатических целей. Об этом заявила премьер-министр страны Эрна Сульберг в интервью газете Financial Times, передает ngv.

«Происходят большие изменения, и это (отказ от ископаемого топлива) произойдет в любом случае. Вопрос только в том, как быстро это случится. Мы не намерены политически ускорять это», — сказала она.

Сульберг добавила, что производство нефти в Норвегии замедляется, однако потребность в углеводородах сохраняется — в том числе для производства водорода.

Ранее норвежское правительство заявило о создании Фонда климатических инвестиций для помощи развивающимся странам в реализации ВИЭ-проектов. В течение пяти лет страна намерена вложить в фонд порядка €976 млн (10 млрд норвежских крон).

Как сообщал enkorrr, несмотря на то, что в условиях энергетического перехода Норвегия делает ставку на водород и ветроэнергетику, страна продолжит добывать нефть и газ. Об этом правительство страны заявило в июне. В документе, в частности, подчеркивается, что будучи вторым крупнейшим производителем в Европе, Норвегия продолжит регулярно проводить лицензионные раунды на разработку нефтяных и газовых месторождений.

enkorrr.ua

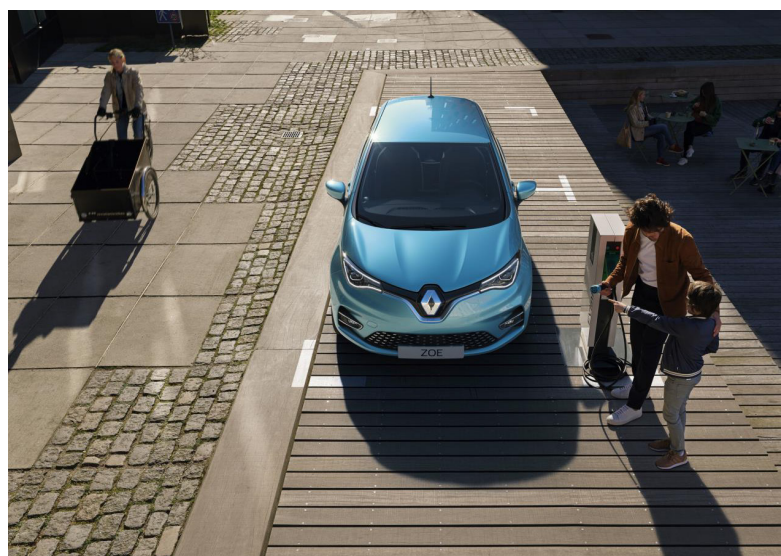
# Немцы и французы не хотят ездить на электромобилях

Как оказалось, далеко не все в ЕС поддерживают стратегию полного отказа от автомобилей с бензиновыми и дизельными двигателями в ближайшие 10–15 лет. Среди противников «зеленой» инициативы оказались Германия и Франция, пишет Российская газета.

К концу этой недели должны быть обнародованы планы по борьбе с выбросами CO<sub>2</sub>. Ожидается, что снизить их на 55–65% по сравнению с показателями 1990 года потребуется уже к 2030 году, а свести выбросы вредных веществ автомобилями к нулю инициаторы предложат к 2035 году.

Однако французы и немцы не согласны с таким скорым «обнулением» и считают, что активную борьбу с выбросами следует сдвинуть по крайней мере до 2040 года. В интервью информагентству DPA министр транспорта Германии Андреас Шойер дал понять, что предлагаемые сроки практически не реализуемы.

■ Во Франции же при принципиальном согласии с сокращением выбросов на 55% к 2030 году считают, что гибридным моделям стоило бы задержаться на рынке подольше. Но куда больше французов беспокоит тот факт, что отказ от ДВС может привести к массовой потере людьми рабочих мест. ■

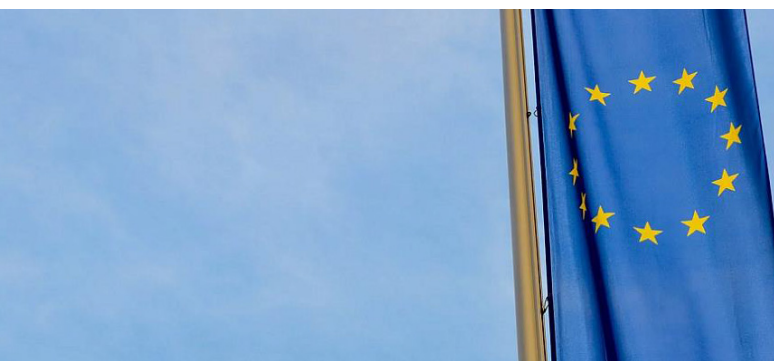


Поскольку производство электромобилей — это менее трудоемкий процесс, к 2035 году во Франции безработных может стать примерно на 100 000 человек больше, пишет La Plateforme Automobile. Да и инвестиции со стороны государства для перехода к новому рынку по данным издания потребуются немалые — порядка 17,5 млрд евро.

[auto.mail.ru](http://auto.mail.ru)

# В ЕС могут реформировать систему налогообложения топлива

Еврокомиссия (ЕК) предлагает провести реформу системы налогообложения топлива в Евросоюзе, чтобы достичь новой климатической цели к 2030 г. Об этом сообщается в материалах ЕК.



Комиссия представила пакет предложений. Они требуют утверждения в Совете стран ЕС и Европарламенте.

С помощью реформы планируется сократить выбросы в ЕС минимум на 55% к 2030 г. от уровня 1990 г.

Недавно в ЕС подняли планку с 40 до 55%. Минимальные ставки будут выражаться в евро / ГДж.

Таким образом планируют обеспечить прямое сравнение между более и менее загрязняющими видами топлива.

На сегодняшний день ставки в основном рассчитываются от объема топлива. Новая система сможет гарантировать, что наиболее загрязняющие природу виды топлива будут облагаться самым высоким налогом. Те минимальные ставки, что действуют сейчас, были установлены еще в 2003 г. и никогда не пересматривались.

В результате реформы планируют сделать так, что минимальные ставки будут ежегодно автоматически корректироваться с учетом последних цен на энергоносители.

# Газпром: запасы в европейских ПХГ восстанавливаются о-очень медленно

Темп восстановления запасов газа в подземных хранилищах газа (ПХГ) Европы очень низкий. Об этом невинно заявили в Газпроме.

Теоретически, Газпром мог бы помочь европейцам, докупив дополнительные мощности ГТС Украины и польского участка МГП Ямал-Европа.

Дополнительные мощности, докупаемые в дополнение к объемам 40 млрд м<sup>3</sup>/год украинского транзитного контракта, стоят дороже, но это может компенсироваться высокой ценой газа на споте.

Но компания не делает это по понятной причине.

Вернее, Газпром докупает лишь 15 млн м<sup>3</sup>/мес допмощностей украинского транзита, снимая при этом с себя обвинения в сознательном создании дефицита газа на европейском рынке.

Нынешний дефицит газа делает Европу более сговорчивой по отношению к МГП Северный поток-2, поставки по которому могут начаться уже осенью 2021 г. По данным Gas Infrastructure Europe, к 14 июля 2021 г. было восполнено только 22,4 млрд м<sup>3</sup>. Это только 1/3 объема, отобранного в прошлом осенне-зимнем периоде (ОЗП).

На данный момент разница в уровне активного газа в ПХГ по сравнению с 2020 г. остается значительной – 31,4 млрд м<sup>3</sup>.

В украинских ПХГ отставание по закачке от уровня 2020 г. достигло 4,2 млрд м<sup>3</sup>, причем оно растет.



В Газпроме ранее уже деловито напоминали, что низкий уровень запасов в ПХГ Европы является одним из факторов, поддерживающих цену газа на европейском рынке. Спотовые цены на газ в Европе на хабе TTF в Нидерландах – выше 400 долл. США/1000 м<sup>3</sup>.

Цены держатся примерно на этом уровне с 22 июня. 15 июля на TTF цена на газ составляла 451,17 долл. США/ 1000 м<sup>3</sup>.

В такой ситуации европейцам, действительно, остается уповать только на ввод в эксплуатацию МГП Северный поток – 2.

[neftegaz.ru](http://neftegaz.ru)

# О перспективе развития розничных сетей АЗС в Казахстане рассказал Ерлан Жаукин

Изменение архитектуры городов, их благоустройство, развитие абсолютно всех сфер жизни простого человека требуют новых подходов и решений. Об этом на своей странице в сети Facebook написал эксперт по рынку нефти и газа Ерлан Жаукин, передает МИА «Казинформ».



«Развитие городов, создание новых экосистем, ускоряющийся темп жизни вносит свои требования и коррективы абсолютно во все сферы жизни человека, независимо от его возраста, социального положения и уровня доходов.

**■ ■ ■ Изменение архитектуры городов, их благоустройство, развитие абсолютно всех сфер жизни простого человека требуют новых подходов и решений. ■ ■ ■**

Что такое автозаправочная станция сегодня? На заре нашей независимости мы заезжали на АЗС, чтобы заправить свой автомобиль и поскорее ехать дальше. Немного позже появился сервис по мойке автомобиля и его мелкому ремонту.

Сейчас мы наблюдаем, что это уже не место, куда приезжают автолюбители для заправки своих коней. Это и место встреч за чашкой ароматного кофе, это и магазин, где можно приобрести не только напитки и сигареты. Спектр услуг АЗС расширяется вместе с ускорением темпов жизни. Сегодня мы приезжаем на АЗС не только для того, чтобы заправиться топливом, но и для того, что купить продукты питания или просто пообедать, а зачастую и для того, и другого. Сервис АЗС расширяется во всем мире. Требуется новых решений и, что естественно, новых инвестиций.

Качественный сервис требует качественных инвестиций.

Что мы имеем сегодня? Розничный реализатор в Казахстане находится под постоянным давлением государственных органов и общественного мнения. Мнение общества – в нефтедобывающей стране топливо должно быть дешевым. Учитывая текущие тенденции рынка нефтепродуктов и отсутствие возможности расширения розничного бизнеса, превращения его в современный комплекс услуг – сфера розничной реализации нефтепродуктов в Казахстане практически не имеет возможности развиваться. Для поддержания какой-либо экономической эффективности многие розничные операторы идут на различного рода

ухищрения, связанные с ухудшением качества топлива или его недоливом потребителю.

На сегодня разница между оптовой ценой бензина Аи-92 на НПЗ и его розничной ценой на АЗС составляет около 26 тг/литр:  
– средняя отпускная цена за 1 литр бензина Аи-92 на НПЗ составляет 145,3 тг/литр;  
– средняя розничная цена за 1 литр бензина Аи-92 в РК – 171 тг/литр.

Разница между оптовой ценой на заводе и ценой бензина на АЗС составляет около 17%. При этом только средние ж/д расходы и услуги по хранению на нефтебазе составляют около 10 тг/литр. В оставшиеся 16 тг/литр розничный реализатор должен уместить все расходы между автоналивной эстакадой нефтебазы и баком автомобиля, а это доставка топлива до АЗС, заработная плата персонала АЗС, текущий ремонт АЗС, коммунальные платежи, обслуживание займов, налоги и... можно еще продолжать. И все это в 16 тенге. Даже сложив все указанные выше расходы розницы, можно сделать заключение, что современный заправочный бизнес в Казахстане если и зарабатывает что-то, то это не более 1,5-2 тенге на 1 литре топлива или около 1%. При этом мы прекрасно помним о 10-15%-ной торговой наценке практически в любом ритейле – будь это торговый центр, рынок или «магазин за углом».

Практика большинства соседних государств позволяет говорить о 30%-ной разнице между оптом на заводе и ценой на АЗС. То есть это около 185-188 тг за литр бензина Аи-92 на АЗС при нынешних оптовых ценах или 10%-ной маржинальности розничного бизнеса АЗС. Другим немаловажным фактором становится приближение 2024г., когда наступает dead-line по созданию общих рынков в рамках Евразийского экономического Союза и очень вероятен рост конкуренции с крупными российскими розничными топливными ритейлерами, которые уже сегодня предлагают на своих АЗС сервис европейского уровня. Фактически сегодня мы говорим о необходимости выработки механизмов поддержки казахстанского розничного топливного ритейла, его трансформации и повышении конкурентоспособности в ожидании грядущих перемен.

**■ Для развития розничного топливного ритейла, повышения качества сервиса и услуг, предоставляемых АЗС, необходим достаточный уровень маржинальности, сравнимый с доходностью прочих видов розничного ритейла», – написал эксперт по рынку нефти и газа Ерлан Жаукин. ■**

inform.kz

# Qazaq Oil готов помочь предпринимателям открыть АЗС

Открыть собственную автозаправочную станцию предлагает предпринимателям Qazaq Oil, сообщает корреспондент «Хабар 24». Для этого им необходимо получить франшизу. Порядка 40 АЗС по всей стране уже работают под брендом компании.

Стать партнёром бренда Qazaq Oil могут как начинающие предприниматели, так и уже имеющие свои АЗС бизнесмены. Со своей стороны в компании PetroRetail готовы оказать полную поддержку.

Тулемис Шотанов, генеральный директор ТОО PetroRetail:

– Мы предоставляем партнёру свое имя, всю линейку продуктовую, готовые стандарты ведения бизнеса, все необходимые регламенты, готовы принять участие в обучении персонала. Все наши акции, все наши активности в части продвижения бренда будут затрагивать и автозаправочную станцию партнера.

Открыть АЗС по франшизе Qazaq Oil можно как на собственные, так и на заёмные средства. Своим партнёрам компания предлагает бизнес-проект «под ключ». Возврат вложений гарантирован. Предпринимателю не нужно будет решать вопрос с доставкой топлива. Со своей стороны бизнесмен должен обеспечить высокий уровень обслуживания клиентов.

Тулемис Шотанов, генеральный директор ТОО PetroRetail:

– Поскольку мы являемся лидерами рынка, компанией №1, как по количеству АЗС, так и по проливу. Также мы располагаем лояльной клиентской базой – людьми, которые привыкли к определенному уровню сервису. Соответственно, работая с нами, эти же клиенты будут заезжать на АЗС партнёра. Тем самым он будет иметь гарантированный поток потребителей через свою сеть АЗС.

**■ В последнее время Qazaq Oil активно завоёвывает свои позиции на топливном рынке Казахстана. По всей стране открыто уже 78 автозаправочных станций. В ближайшие три года их количество возрастет до 350. ■**

Гульнара Ерманова, Арман Акшабаев  
24.kz

# BP получает полный контроль над топливом и розничным бизнесом в США

BP выкупила своего партнера по частному капиталу Thorntons, занимающегося розничной торговлей топливом и магазинами при АЗС. Группа получит полное владение 208 объектами Thorntons, выкупив контрольный пакет акций ArcLight Capital Partners. Условия сделки не разглашаются.

Получив полное владение своим совместным предприятием Thorntons, BP станет ведущим оператором на Среднем Западе, имея собственные и управляемые офисы в шести штатах, включая Кентукки, Иллинойс, Индиану, Огайо, Теннесси и Флориду. BP планирует сохранить и развивать бренд Thorntons, заявляют в компании.

■ BP стремится к 2030 году практически удвоить прибыль от торговли на своих АЗС по всему миру. Британский игрок планирует увеличить количество АЗС с магазинами в своей глобальной сети с примерно 2 000 на данный момент до более 3 000 к 2030 году. ■

BP была акционером Thorntons после заключения в 2019 году соглашения о создании совместного предприятия с ArcLight Capital Partners, LLC. Она отошла от модели, принадлежащей компании, управляемой



компанией в США в середине 2000-х годов после серии продаж. Бренды BP в США, владеющие магазинами при АЗС, в настоящее время включают BP, Amoco и ampm.

[nefterynok.info](http://nefterynok.info)

# Италия достигла 1500 заправочных станций GNV

Инфраструктура для заправки газовых автомобилей (GNV) в Италии достигла отметки в 1500 станций на этой неделе после открытия первой АГНКС самообслуживания Snam4Mobility в стране.

Согласно пресс-релизу компании, последняя площадка Snam4Mobility, расположенная в Вероне, позволит автомобилистам заправлять сжатый природный газ (CNG) и биометан (Bio-CNG) в полной автономии, 24 часа в сутки.

Оператор, управляемый Goldengas, будет поставлять только альтернативные и экологические виды топлива, включая усовершенствованный биометан с завода Snam в Альбайрате, провинция Милан, полученный из органических отходов. Биометан будет доступен на станции в ближайшие месяцы.

**■ ■ ■ CNG и биометан уже составляют более 25% газа, используемого для транспорта в Италии. ■ ■ ■**

– отметил Андреа Риччи, старший вице-президент по заправочным станциям Snam4Mobility

Snam4Mobility, находящаяся в полной собственности Snam, строит инфраструктуру распределения СПГ и Био-КПГ для автомобилей, а также инфраструктуру распределения CNG, Био-CNG и водорода для тяжелого транспорта. Стратегический план Snam на 2020-2024 годы предусматривает строительство 150 новых станций заправки природным газом и биометаном и запуск первых пяти станций заправки водородом.

[nefterynok.info](https://nefterynok.info)

# Amic Energy в Польше запускает франшизу

С июня 2021 года сеть АЗС Amic Energy запустила предложение о сотрудничестве по франшизе, адресованное предпринимателям и владельцам АЗС, желающим сотрудничать с динамично развивающимся брендом в Польше.

Бренд Amic Energy присутствует на польском рынке более двух лет, в настоящее время у него 116 современных собственных заправочных станций, расположенных по всей стране. Широкий ассортимент продукции и услуг станции удовлетворяет потребности водителей и клиентов. Прежде всего, это высококачественное топливо, в том числе топливо премиум-класса Amic Pro, а также широкий спектр удобных товаров. Еще один аргумент для начала сотрудничества – динамично развивающееся гастрономическое предложение. Клиенты станции могут воспользоваться многочисленными акциями и преимуществами в рамках программы лояльности Driver Club, которая ценится и учитывает их потребности.

**■ Пользователи станции ценят сеть за ее конкурентоспособные цены на топливо, свежесть предлагаемых продуктов питания, а также за индивидуальные рекламные кампании, которые обеспечивают реальные выгоды и представляют собой измеримую ценность для портфеля продуктов. ■**

Франчайзинговое предложение Amic Energy адресовано клиентам и деловым партнерам в ответ на потребности рынка и адаптировано к реальным возможностям и ожиданиям. Он был разработан Amic Energy на основе знания польского рынка, а также лучшего опыта международных рынков с учетом текущих тенденций. Целью является обеспечение взаимной выгоды, что лучше всего обеспечивается моделью гибкой адаптации объема и условий сотрудничества к индивидуальным ожиданиям партнера.

Гибкость касается как области поставок топлива, транспортных средств для этих поставок, так и создания коммерческого предложения магазинов. Франчайзи могут воспользоваться преимуществами и привлекательными условиями, вытекающими непосредственно из контрактов сети с поставщиками, а также начать сотрудничество с местными поставщиками, что особенно важно в местах с четко разделенными региональными традициями.

[nefterynek.info](mailto:nefterynek.info)

# В Пекине открыли крупнейшую в мире водородную АЗС

В Пекине открыли крупнейшую в мире водородную АЗС с развертыванием установки производительностью почти 5 тонн в сутки. Водородная станция Daxing, принадлежащая и управляемая Beijing Hy-power Energy Technology Ltd., может заправлять 600 автомобилей на водородных топливных элементах в день, включая грузовые фургоны, мусоровозы и автобусы.

Компания Air Liquide Houpu Hydrogen Equipment Co., Ltd, дочерняя компания Air Liquide Group, поставила и установила 8 водородных ТРК на станции Дасин, которая является частью Пекинской международной демонстрационной зоны водородной энергии площадью 200 000 м2.

Эта открытая для публики демонстрационная зона, включающая технологический парк, испытательную базу и другие функциональные зоны, направлена на создание инновационной экосистемы, объединяющей исследования и разработки, испытания и производство, связанные с водородной энергией. Выставочный зал был открыт 8 июля, чтобы предоставить публике захватывающий опыт водородной энергетики.

По словам Air Liquide, Китай расширяет масштабы нескольких проектов по производству автомобилей на топливных элементах в 5 приоритетных провинциях и 10 крупных городах, активно развивая экологически чистую автомобильную промышленность.

Air Liquide в Китае управляет почти 120 заводами. Обладая сильным присутствием в ключевых прибрежных промышленных зонах, компания теперь расширяется в центр, на юг и запад. Air Liquide Houpu – это совместное предприятие Air Liquide и Houpu, созданное в 2019 году и специализирующееся на производстве, продажах, исследованиях и разработке оборудования для водородных заправочных станций.

[nefterynok.info](mailto:nefterynok.info)

# В Гомеле открыли первый в стране объект нового каталога фирменного стиля АЗС «Белоруснефти»

Здесь есть все виды топлива, электрочарядка, большой торговый зал и кафетерий. В Гомельском районе ввели в строй суперсовременную автозаправочную станцию. Обновление заняло четыре с половиной месяца вместо семи по нормативу, но это никак не сказалось на качестве строительных работ. Подробности на NEFT.by



Обновленную АЗС № 26 «Белоруснефть–Гомельоблнефтепродукта» открыли на выезде из Гомеля. Это – многофункциональный объект, выполненный в новом фирменном стиле автозаправочных станций компании «Белоруснефть».

Здесь совершенно новые интерьерные и экстерьерные решения, установлено современное технологическое оборудование, большой торговый зал, комфортная кофе-зона, расширенный перечень сопутствующих товаров, общественного питания. Сегодня здесь можно заправиться любыми видами топлива, зарядить электромобиль, установлена также колонка для большегрузов AdBlue. Строительный проект был разработан госпредприятием «Белоруснефть – Нефтехимпроект».

**Андрей Федорович, директор РУП «Белоруснефть – Гомельоблнефтепродукт»:**  
Гомельская область, можно сказать, является

экспериментальной площадкой, полигоном для апробации новинок сети АЗС «Белоруснефти». Мы первые в Беларуси открываем заправочную станцию нового стиля и формата. Сегодня наша сеть АЗС уже прочно ассоциируется с качественным топливом, ароматным кофе, вкусным фастфудом. И этим никого не удивишь, нужно двигаться дальше. И сегодня компания «Белоруснефть» работает над развитием эмоционального сервиса, чтобы наши клиенты, приезжая на наши объекты получали положительные эмоции и удовольствие. На открытие АЗС № 26 приехали представители власти, руководство компании «Белоруснефть»,



партнеры и музыкальные коллективы. А первыми посетителями обновленной заправочной станции по традиции стали байкеры.



Интерьер торгового зала впечатляет дизайном, простором и комфортом: здесь можно отдохнуть, перекусить, выпить кофе и зарядить телефон. А в санитарном узле имеется пеленальный столик для гостей с грудными детьми.



**Сергей Каморников, заместитель генерального директора «Белоруснефти» по обеспечению углеводородным сырьем и реализации продукции:**

Комплекс услуг на каждой заправочной станции с каждым годом расширяется. И мы ставим перед собой амбициозные задачи, что в будущем автомобилист будет заезжать сюда с другими целями: перекусить, отдохнуть, купить товары в дорогу. Мы уже начали проект по выдаче посылок на автозаправочных станциях. Поэтому наши посетители будут заезжать к нам с другими целями, а параллельно уже и заправляться. Мы стратегически движемся в этом направлении.

Кстати, на этот год запланировано открытие еще нескольких АЗС «Белоруснефти» в новом дизайне. Подобный объект откроется в Боровлянах.

neft.by

# MOL открывает 1000-й Fresh Corner

Нефтегазовая компания MOL открывает свой 1000-й Fresh Corner в Центральной Европе и 200-й в Венгрии. Около шести лет назад начались изменения автозаправочных станций сети на основе концепции Fresh Corner, и сегодня уже почти каждая вторая АЗС предлагает клиентам свежие продукты, сэндвичи, выпечку, хот-доги и высококачественный кофе.



«Отправной точкой для расширения сети Fresh Corner была наша долгосрочная стратегия на 2030 год, которая направлена на удовлетворение максимально широкого круга потребителей с постоянно растущим качеством. Мы многому научились за эти годы, и благодаря нашей упорной работе нам удалось создать высокий уровень гостеприимства, который нравится нашим клиентам от Чешской Республики до Черногории. После

Успех концепции демонстрируется тем фактом, что, несмотря на пандемию коронавируса, в прошлом году было продано 46 миллионов чашек кофе, в том числе 9 миллионов чашек в Венгрии. Также были популярны хот-доги: в прошлом году их продали 10 миллионов штук.

Знания и опыт, накопленные за последние годы, теперь используются компанией Mol в двух новых местах. В Fresh Corner на обновленной АЗС в Леаньфалу (Венгрия) есть зеленая крыша и зеленая стена, кафе, большая терраса, пункт обслуживания велосипедов и зарядная станция для электрических велосипедов, которые популярны в этом районе. Первый ресторан Fresh Corner откроют на автомагистрали M43 в зоне отдыха Szent Gellért, предлагая горячие блюда в дополнение к обычному меню, используя опыт, полученный при приобретении ресторанов Marché в Венгрии.



пандемии мы с новой силой сталкиваемся с проблемами будущего и, в соответствии с нашей обновленной стратегией, продолжим преобразовывать наши автозаправочные станции, чтобы предоставлять розничные услуги MOL еще большей аудитории», – рассказывает Петер Рататикс, управляющий директор MOL Group по потребительским услугам.

Исследования потребителей, проведенные MOL, показывают, что большинству водителей сейчас требуется нечто большее, чем просто быстрая заправка – гастрономические впечатления, отдых и разнообразие во время путешествий. Чтобы удовлетворить эти потребности, все больше и больше станций предлагают террасы, фитнес-парк под открытым небом, детский уголок, место для пеленания и зоны для выгула собак.





Fresh Corner – это типичный пример стремления компании адаптироваться к местной специфике и показать будущее, которое она видит в обслуживании клиентов. Путешественники ценят возможность безопасного отдыха и релакса, а также бесконтактные услуги и инфраструктуру для семейного отдыха. Эти ожидания, останутся еще долго и после пандемии.

Видение MOL – это не только сервисная станция, предлагающая кофе, но и сеть зон отдыха, адаптированных к местным особенностям, где заправка является лишь одним из ряда высокоуровневых услуг, которые предлагают для комфорта, безопасности, отдыха и качественного времяпровождения пассажиров.

[facebook.com](https://www.facebook.com)

# Orlen открыл третью станцию в формате Drive Thru

Как сообщает Orlen Budonaft, в июле сеть Orlen в окрестностях аэропорта Вроцлава пополнилась новой АЗС – Orlen SP 4471 Wrocław – третья станция сети в формате Drive Thru, но первая в городе.



Объект будет обслуживать жителей, транзитные перевозки, а также туристические и деловые потоки, создаваемые аэропортом.

На вокзале покупатели могут воспользоваться торговым и сервисным павильоном с торговым залом площадью более 160 кв м. Водители могут воспользоваться магазинами O! Shop, гастрономической концепцией Stop.Cafe 2.0 и Drive Thru. линия.

Под четырехстоечным навесом расположены четыре ТРК MPD (мультипродуктовый диспенсер – мульти-продуктовый дистрибьютор, сжиженный нефтяной газ, грузовой автомобиль, Adblue). В рамках услуги автоспа на станции работает автоматическая мойка автомобилей.

Объект будет открыт круглосуточно. Оrlen Будонафт выступил генеральным подрядчиком инвестиций.

[nefterynok.info](mailto:nefterynok.info)

«Пандемия COVID-19 значительно повлияла на сектор розничной торговли, и мы считаем, что необходимо внедрять инновации в наши услуги, чтобы адаптироваться к меняющейся обстановке, поддерживать безопасность и благополучие наших клиентов и сотрудников. Мы сосредоточили наши усилия на внедрении услуг и новаторских идей, которые предлагают удобные, безопасные и бесконтактные услуги для наших клиентов, и продолжим использовать

Согласно отчету BlueDot и SeeLevel HX, основанному на опросе потребителей в США, COVID-19 оказал значительное влияние на



facebook.com

# Circle K на пляже в Египте

Circle K Egypt обслуживает клиентов не только на автомобильных дорогах, но и на пляжах.



Компания работает в Египте с апреля 2015 года и насчитывает более 40 торговых объектов, расположенных на основных автомагистралях и населенных пунктах страны. Основная цель – удовлетворять потребности клиентов независимо от типа, размера и местоположения магазина. Сеть предоставляет клиентам все, что им нужно на ходу, тем самым обеспечивая удобство.

[facebook.com](https://facebook.com)

# LIFETIME VALUE — особый показатель для «Белоруснефти»

Ожидать полного перехода к цифровому формату обслуживания на АЗС «Белоруснефть» пока не стоит, убежден Сергей КАМОРНИКОВ. Но цепочка внедрения цифровых технологий, как рассказывает заместитель генерального директора по обеспечению углеводородным сырьем и реализации продукции РУП «Производственное объединение «Белоруснефть», достаточно длинная. А вот когда ожидать запуск интернет-магазина по торговле сопутствующими товарами, как повлиял на продажи смарт-мерчендайзинг, что нового в программе лояльности и насколько значимы эмоции клиента в момент обслуживания, мы узнали первыми.



— Объединение «Белоруснефть» внедрило умные технологии в системе хранения нефтепродуктов. Но это не единственный шаг

на пути цифровизации его нефтебазового хозяйства?

— В части внедрения цифровых технологий «Белоруснефть» движется сегодня по всей цепочке — от добычи нефти до реализации нефтепродуктов и сопутствующих товаров на АЗС. Если начать с нефтебазового хозяйства, то 11 крупнейших складов хранения нефтепродуктов (СХН) дочерних предприятий «Белоруснефти» переведены на новую модель работы. Автоматизированная информационная система «Мониторинг складов хранения нефтепродуктов» позволяет интегрировать в единую систему фактические технологические данные, приходно-расходные документы, в режиме реального времени удаленно контролировать все процессы на СХН, фиксировать ситуации, связанные с отклонениями от нормального режима работы, оперативно принимать решения в конкретных ситуациях. На данный момент ведется работа по внедрению на АЗС, СХН и автотранспорте, осуществляющем доставку нефтепродуктов, системы контроля технологических процессов при осуществлении погрузо-разгрузочных работ с применением модулей NFC. Внедрение данной системы позволит обеспечить дополнительный контроль в онлайн-режиме при помощи мобильного приложения, которое будет сигнализировать о малейших отклонениях в технологическом процессе и работе оборудования, а также исключить «ручной» контроль.

— Как проходит внедрение системы автоматизации основных и вспомогательных бизнес-процессов розничной торговли в сети АЗС «Белоруснефть»?

— Процесс автоматизации и внедрения

современных технологий в розничный сопутствующий бизнес при АЗС требует полного погружения. Он осуществляется поэтапно, опираясь на высокую квалификацию и вовлеченность работников торговых отделов центрального аппарата и предприятий нефтепродуктообеспечения, на высокую квалификацию технических специалистов «Связьинформсервис». Семинары по вопросам применения новых внедряемых функционалов систем автоматизации проводятся ежемесячно с участием специалистов головного и дочерних предприятий. С апреля собственными силами организованы тренинги для старших операторов и мастеров, для того чтобы они совершенствовали навыки использования средств автоматизации в ежедневной торговой деятельности.

**■ По нашим оценкам, в настоящий момент автоматизировано около 80% бизнес-процессов в розничной торговле. При этом информатизация, по сути, перманентный процесс. На новых этапах внедрения технологий формируются и новые потребности в оптимизации и повышении эффективности существующих бизнес-процессов, которые в дальнейшем находят свое отражение в программных продуктах. ■**

— Насколько активно учитываются при организации торговли на автозаправочных станциях «поведенческие» факторы клиентов? Программа лояльности этому способствует?

— Сейчас из «поведенческих» факторов мы используем в первую очередь транзакционную активность не только конкретного клиента, с которым взаимодействуем в определенный момент времени, но и иных участников нашей программы поощрения. При совершении покупки аналитическая система интегрирует состав чека, историю покупок клиента, оценивает, что и с какими товарами обычно приобретают другие покупатели, и с учетом всех этих данных подсказывает продавцу позиции, которые с высокой долей вероятности заинтересуют клиента. В основном мы работаем с продуктовой линейкой, так как именно по этой группе наибольшие обороты и возможно эффективное дополнительное предложение. Такие явные моменты, как предложить, например, средство для розжига при покупке углей, оставляем на совести продавца. Хотя в дальнейшем придем к тому, чтобы и по товарам из таких категорий давать подсказки. Но это только начало пути. По мере того, как будем понимать, что только транзакционных данных недостаточно, станем подключать к аналитике дополнительные доступные источники информации, которыми могут быть в том числе социальные сети. А в дальнейшем — и эмоции клиента в момент.



*Сергей Каморников и руководитель проекта на платформе SAP Павел Кевлич во время церемонии вручения «золота» престижной премии SAP Value Award в номинации «Опережая клиентские мечты»*

— Реализация проекта смарт-мерчендайзинга в сети АЗС способствовала росту продаж?

— На базе программы «1С» с 2020 года внедрена система управления полочным пространством, что позволило автоматизировать и настроить эффективное управление торговым пространством розничной сети. Это стало рабочим инструментом для руководителей и специалистов, категорийных менеджеров и работников АЗС (старшего оператора, мастера, начальника АЗС). Данный инструмент позволил решить задачи по:

- управлению полочным пространством;
- организации работы с различным торговым оборудованием;



- проведению оперативного (удаленного) контроля обеспеченности товаром на торговом оборудовании розничного объекта;
- осуществлению автозаказа на доставку товара, предусмотренного планогаммой с учетом емкости полки;
- проведению отчетности об эффективности разработанных планогамм в разрезе объектов, торгового оборудования, полок, а также прогноза упущенных продаж в случае несвоевременности заказа товара согласно планогамме. Розничный товароборот организаций торговли республики в январе — апреле 2021 года составил 99,1% в сопоставимых ценах к соответствующему периоду предыдущего года. Внедрение данного функционала позволило сохранить положительную динамику розничных продаж в сети АЗС и прирасти к уровню аналогичного периода в сопоставимых ценах на 6,2%.

— В 2021 году ожидается запуск интернет-магазина по торговле сопутствующими товарами. Это отдельное направление работы или ожидается взаимодействие с торговой сетью?

— Конечно, взаимосвязь есть, и очень тесная. Автомобили с двигателями внутреннего сгорания постепенно замещаются электрокарами. А с учетом простоты установки электростанций (по сравнению с топливными) и длительного времени зарядки нет гарантии, что клиенты при смене транспортного средства на более передовую технологию продолжат приезжать на АЗС. Следовательно, возникает необходимость в поиске новых потребностей клиентов, которые станут стимулом к посещению пока еще АЗС. И в данном контексте речь идет не только про автолюбителей. Это могут быть клиенты почты или иных служб доставки, покупатели электроники через интернет и т.д. Те объекты, на которые клиенты привыкли приезжать в первую очередь для заправки авто, в будущем, возможно, вообще перестанут ассоциироваться с заправкой. При этом я не говорю про полноценный запуск в этом году — внедрение будет поэтапным. К слову, первые посылки уже выданы получателям на АЗС в Гомельской области.

— Известный сервис Drive&Pay не идет вразрез с политикой акцентированной маржинальности. Не будет ли клиент обходить стороной кафе и магазин?

— Такой вопрос присутствует, и если бы не он, то данный сервис запустился бы намного раньше. Но мы понимаем, что прогресс не остановить... Да и зачем? Работая в сервисной организации, надо прежде всего думать о клиенте и о том, как удобнее ему. Это способствует формированию общей лояльности клиента к бренду. Для нас важна суммарная ценность клиента по всем направлениям и на протяжении всего периода обслуживания (так называемый life-time value). Если брать в расчет факт единичной заправки, то, конечно, клиент не почувствует запах ароматных круассанов или бодрящего кофе в торговом зале и не принесет нам дополнительной выручки. Но в другой раз при ускоренном процессе обслуживания он будет более комфортно чувствовать себя на АЗС «Белоруснефть». Возьмет хот-дог к кофе, когда у него возникнет реальная потребность отдохнуть в дороге. Взаимодействие с клиентами сейчас активно перетекает в онлайн во всех сферах. И мы не исключение. Если клиенту комфортнее общаться через приложения и сообщения, то мы его поддержим и в этом. Прогресс движется с невероятной скоростью, и одна из задач лидера рынка — быть в тренде.

— Каких изменений ожидать клиентам в программе лояльности? Используется ли в ее развитии положительный опыт соседей?

— В ближайшее время мы планируем немного скорректировать механику программы поощрения наших клиентов. На данный момент говорить всего не стану, так как некоторые пункты еще обсуждаются. Это не будет что-то кардинально новое. Останутся ежемесячные рекламные игры и бонусы за нетопливные товары, а также периодические акции.



Обращаясь к практике наших зарубежных партнеров, мы видим, что за последние несколько лет каких-то концептуальных изменений в части поощрения клиентов не появилось. Все механики уже давно прижились. И наши изменения не станут революционными. Они будут плановые и



## ■ Эффективное управление рабочим пространством розничной сети стало рабочим инструментом для руководителей и специалистов, категорийных менеджеров и работников АЗС. ■

Фото Игорь Рубан, редакционно-информационный отдел РУП «Производственное объединение «Белоруснефть»

[belchemoil.by](http://belchemoil.by)

с учетом оценки эффективности и опыта взаимодействия с клиентами. Однако вне системы поощрения изменения ожидаются более серьезные, и связаны они с развитием технологий. Уже сейчас клиент может создать виртуальную карту поощрения на нашем сайте и идентифицировать себя через предъявление QR-кода в телефоне либо просто указав свой номер телефона. В дальнейшем в программе можно будет зарегистрироваться без карты на кассе, сообщив номер мобильного телефона оператору, либо через мессенджер, отсканировав QR-код на кассе. Мы стремимся к тому, чтобы убрать барьер идентификации клиента. С другой стороны, определив клиента, мы начинаем понимать, как с ним общаться, предлагать интересующие его товары и включать его в активное взаимодействие.

— Когда ожидать полного перехода к цифровому формату обслуживания на АЗС «Белоруснефть»? Или без улыбки оператора все же не обойтись?

— Уже сейчас у нас есть полностью автоматизированные АЗС, где улыбку, появляющуюся от комфортного процесса обслуживания, можно увидеть только в отражении экрана колонки. Если же серьезно, то данный процесс идет планомерно путем учета потребностей клиентов: все больше устанавливается терминалов самообслуживания, расширяется их функционал, появляются новые мобильные приложения, позволяющие осуществлять отпуск топлива без обращения к оператору. При этом не могу сказать, что спрос на такие сервисы очень высокий. За период пандемии клиенты соскучились по живому общению. Не думаю, что в ближайшие годы они будут готовы полностью перейти на тотальное самообслуживание. Вероятно, в тестовом режиме запустим такие проекты, но по ряду причин вряд ли это станет правилом. В Беларуси достаточно высокая доля возрастного населения, много консервативно настроенных людей... Да и у людей все чаще появляется желание общаться с людьми, а не роботами. К тому же возможный упущенный доход от клиентов, которые не хотят разбираться, как совершать покупку, может в разы превысить экономию на зарплате.

# «Роснефть» запустила собственный сервис бесконтактной оплаты

«Роснефть» запустила новый сервис бесконтактной оплаты топлива для корпоративных клиентов на базе собственного мобильного приложения «РН-Карт». Цифровая платформа позволяет оплатить заправку при помощи виртуальной топливной карты, не выходя из автомобиля. Также в мобильном приложении клиент может узнать о видах и стоимости топлива, выбрать оптимальный маршрут до АЗС, узнать настроенные лимиты по виртуальной топливной карте и посмотреть историю операций. Приложение доступно для операционных систем iOS и Android.

Сервис бесконтактной оплаты для корпоративных клиентов подключается на заправочных комплексах Компании поэтапно. На первом этапе сервис стал доступен на 557 АЗС в Москве и Санкт-Петербурге. На втором этапе, к цифровой платформе до конца года дополнительно подключат более 1000 АЗС под управлением НК «Роснефть»\*.

**■ Один из основных приоритетов розничного бизнеса Компании — развитие удобного клиентского сервиса. Собственная цифровая платформа позволяет существенно сократить время заправки автомобиля, а также минимизировать контакты с другими людьми, что актуально в текущей санитарно-эпидемиологической обстановке. ■**

Для заправки автомобиля на АЗС в мобильном приложении «РН-Карт» достаточно указать номер выбранной колонки, вид топлива, ввести необходимое количество литров или сумму заправки в рублях и произвести оплату онлайн.

В 2019 году «Роснефть» первой в России запустила сервис оплаты топлива для корпоративных клиентов через собственное мобильное приложение «РН-Карт». Это позволило отказаться от пластиковых топливных карт. Оплату топлива виртуальной топливной картой также возможно проводить по штрих коду без подключения к сети интернет. Мобильное приложение «РН-Карт» создано на основе собственных разработок «Роснефти», ключевым преимуществом которого являются безопасность и удобство для клиентов.

В 2020 г. в партнерстве с компанией Яндекс для физических лиц был запущен сервис бесконтактной оплаты топлива на базе мобильных приложений Яндекс.Заправки, Яндекс.Карты, Яндекс.Навигатор. На текущий момент к сервису уже подключены около 1,5 тысяч АЗС/АЗК Компании.

vedomosti.ru

# MOL Group внедрит решение для безналичной оплаты Nayaх на АЗС

Венгерская интегрированная нефтегазовая компания MOL Group сотрудничает с Nayaх, ведущим поставщиком решений для безналичных платежей, чтобы обеспечить безналичные платежи и улучшить качество обслуживания клиентов на своих объектах. После успешной проверки концепции в Хорватии и Венгрии, MOL Group будет интегрировать систему на групповом уровне.

Согласно пресс-релизу компании, с помощью Nayaх MOL Group стремится обеспечить новый путь потребителя для пользователей своих кофемашин, туалетов и автомоек, улучшая при этом удобство использования, предлагая автоматические платежи.

«Безналичное решение Nayaх обеспечивает нам большую прозрачность данных о продажах наших необслуживаемых устройств и ясность их статуса, открывая новые горизонты в обслуживании и сообщении об ошибках этих устройств в долгосрочной перспективе», – сказал Иштван Маг, руководитель подразделения Digital Factory в MOL Group. «Как глобальная организация с офисами продаж и поддержки по всему миру, Nayaх предоставляет MOL Group уникальную возможность, гарантируя удовлетворение их международных потребностей», – сказал генеральный директор Nayaх Яир Нечмад.

MOL Group со штаб-квартирой в Будапеште, Венгрия, работает в сфере потребительских услуг в девяти странах Центральной и Восточной Европы, имея сеть из почти 2000 станций обслуживания.

■ Nayaх предлагает комплексное решение, включающее локализованный прием безналичных платежей, телеметрию, пакет управления программным обеспечением и инструменты взаимодействия с потребителями. ■

[nefterynok.info](http://nefterynok.info)

# Auchan запустил услугу Click & Collect в магазинах MyAuchan на АЗС в Румынии

Заказы, размещенные в интернет-магазине [auchan.ro](http://auchan.ro) или в приложении Auchan, можно будет забрать, начиная с июля, воспользовавшись бесплатной услугой Click & Collect, в сети магазинов MyAuchan на автозаправочных станциях Petrom. Новый сервис, запущенный в виде пилотного проекта, изначально доступен в городе Бузэу и будет постепенно распространяться на всю сеть.



и Auchan Retail Romania, новая концепция на местном уровне, начавшаяся в 2017 году, предполагает открытие 400 магазинов MyAuchan на станциях Petrom в 250 населенных пунктах. Таким образом, две компании продолжают модернизировать свои объекты, постепенно добавляя различные услуги цифровой коммерции в дополнение к тем, которые предлагает Petrom.

[facebook.com](https://facebook.com)

Покупатели смогут выбирать из более чем 25000 наименований товаров, представленных в Интернете, включая свежие продукты, а получить заказ, начиная со следующего дня, в желаемый промежуток времени, в магазине MyAuchan на АЗС Petrom. Заказы могут быть оплачены только онлайн и не требуют минимальной суммы покупки.

«Запуск этой услуги – наше решение для потребителей, которые находятся в движении и хотят гибкости в своих повседневных покупках. Таким образом, этот вариант предлагает им преимущество в получении широкого ассортимента товаров по ценам гипермаркетов, которые они могут получить бесплатно в пути, в промежуток времени в соответствии с их расписанием», – сказал Тибериу Данецу, директор по маркетингу Auchan в Румынии.

По заявлению компании, планы расширения этого пилотного проекта направлены на интеграцию магазинов MyAuchan на станциях Petrom, сеть которых в настоящее время насчитывает 60 торговых точек в 25 населенных пунктах. Партнерство между OMV Petrom

# Circle K установит Bitcoin автоматы на 700 АЗС

Bitcoin Depot объявила об эксклюзивном международном партнерстве с Circle K, которое распространяется как на США, так и на Канаду, где уже установлено более 700 банкоматов Bitcoin в 30 штатах.

Банкоматы позволяют пользователям обменивать наличные деньги на криптовалюту, что позволяет выполнять простые личные транзакции, которые предоставляют пользователям немедленный доступ к биткойнам и более чем 30 другим криптовалютам.

■ **Рост цифровой валюты привел к тому, что крупные розничные компании обнаружили растущий интерес к банкоматам с биткойнами. Circle K – один из мировых лидеров по розничной торговле топливом и удобными принадлежностями – первая крупная розничная сеть, которая развернула такие банкоматы в таком масштабе.** ■

«Circle K понимает, что криптовалюта станет растущей частью будущей экономики и платежного ландшафта. Добавляя биткойн-банкоматы в магазины Компании, Circle K может привлекать новых клиентов в свои магазины, предлагать финансовый доступ малообеспеченным сообществам и выделяться другие розничные торговцы с этой новой технологией», – сказал генеральный директор Bitcoin Depot Брэндон Минц.

«В Circle K мы стремимся делать жизнь наших клиентов немного легче каждый день, и мы постоянно ищем способы улучшить их впечатления от наших магазинов и сделать их любимой остановкой для растущего круга потребностей и случаев», – сообщил Денни Тьюэлл, старший вице-президент по глобальным продажам и закупкам Circle K.

Этот шаг может быть частью новой тенденции среди розничных продавцов присоединиться к сегменту криптовалюты. В июле 2019 года сеть магазинов Sheetz из Пенсильвании развернула биткойн-банкоматы в шести магазинах, чтобы дать клиентам возможность переводить криптовалюту в долларах США.

[nefterynok.info](mailto:nefterynok.info)



Настоящее издание является  
некоммерческим, издается  
в познавательных целях.  
Все права авторов представленных  
материалов защищены.