

БИЗНЕС

ППР

лимитированное издание

МЕМЫ

Как мы разработали
систему безналичных
расчетов, когда вся
Россия еще пользовалась
наличкой

Зачем наша техподдержка
утешает клиентов, утопивших
машины, и как мы оказались
втянуты в историю измены

Помогли компании
оспорить штраф
150 000 рублей
за парковку на газоне

**СЛОМАЛ
ПУСТОЛЕТ
НА АЗС —
ЧТО ДЕЛАТЬ?**



16+



Отправляйтесь в командировки легко и выгодно



Подробнее



ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

Вести бизнес — дело серьезное и ответственное. Но это не значит, что о нем нельзя говорить с долей юмора. Поэтому мы и решили запустить наш экспериментальный журнал «Бизнес-мемы», добавив в рабочие будни щепотку здоровой самоиронии. В первом номере редакция попросила экспертов ППР рассказать, в какое время лучше приезжать на АЗС, что делать, если вы оторвали пистолет на заправке, а также дать парочку других полезных советов автолюбителям.

Приглашаем налить себе чашечку кофе, ослабить немного галстук и насладиться чтением!

*Данный журнал предназначен для информационного использования клиентами компании ООО «ППР». Не является публичной офертой или рекламным материалом, адресованным неопределённому кругу лиц.



содержание

06

Кто мы такие и зачем придумали аж 25 сервисов для бизнеса



10

Сломал пистолет на АЗС — что делать? Почитайте, даже если думаете, что не попадете в такую ситуацию

14

Надоели очереди на заправках? Мы выяснили, в какое время на АЗС меньше машин

17

Это вам не матча на банановом. Составили рейтинг, какой кофе водители покупают на АЗС

18

Новый подкаст для всех, кто мечтает открыть бизнес, но боится сделать первый шаг



20

Зачем наша техподдержка утешает клиентов, утопивших машины

26

Как мы разработали систему безналичных расчетов. Когда вся Россия еще пользовалась наличкой

32

Прокачали HR до 100-го уровня

38

Советы экспертов

40

Как водители обманывают компании. И как компаниям от этого защититься

44

Как автомастерские обманывают бизнес. И как бизнесу от этого защититься

50

Помогли компании оспорить штраф 150 000 рублей за парковку на газоне

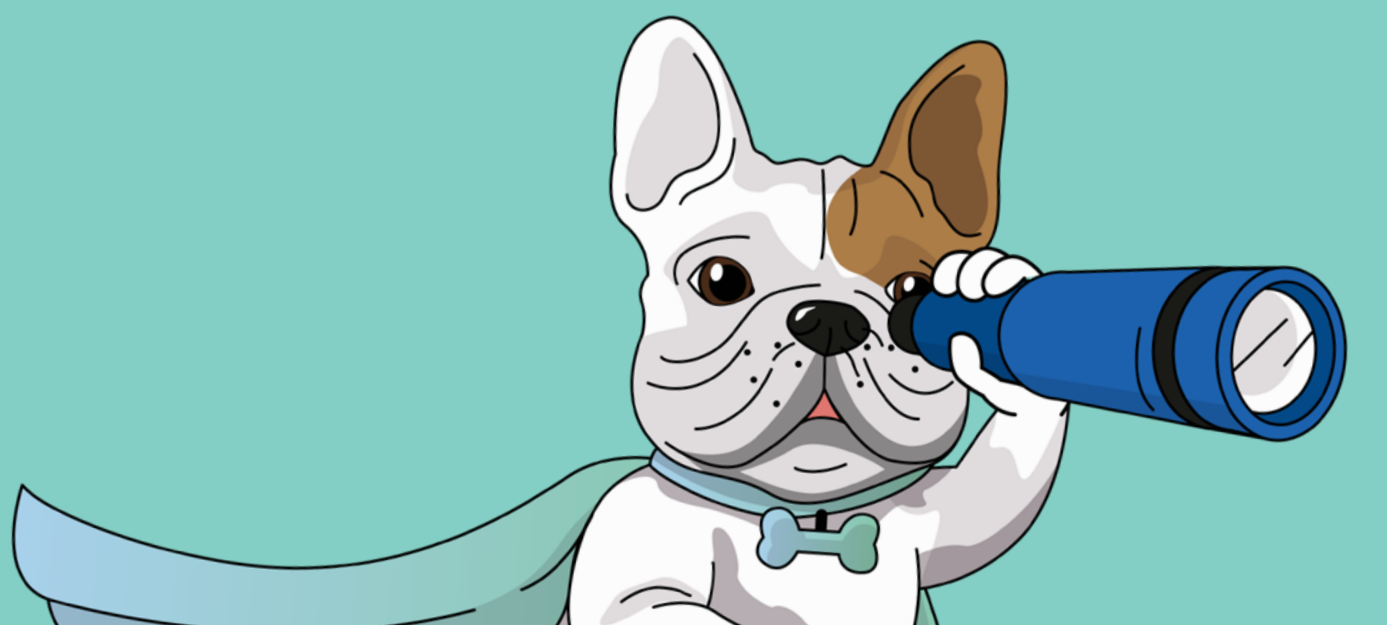
54

Куда в работе автопарка утекают время, деньги и нервы

58

Благодарность





кто мы такие и зачем придумали аж 25 сервисов для бизнеса

Привет! Вы читаете журнал компании ППР «Бизнес-мемы». Мы предлагаем комплексные решения для бизнеса с автопарками и без. На рынке — с 1993 года, и более чем за 20 лет чего только не делали: разрабатывали системы мониторинга для мусорных полигонов, провели несколько ребрендингов, объединялись с крупными компаниями и стартапами.

Несколько фактов о нас, чтобы познакомиться:

* Мы первыми в России создали и запустили систему безналичной оплаты PetrolPlus. На ее основе появились топливные карты, а позже и остальные сервисы.

* Сейчас в числе наших клиентов — более 80 000 малых, средних и крупных компаний в России и СНГ.

* В нашем портфеле — 25 сервисов, которые помогают бизнесу экономить деньги и время на обслуживании автопарка. Рассказываем, что входит в портфель.

20 сервисов для автопарков

Решения для автопарков — основное направление ППР. Юридические лица и индивидуальные предприниматели могут полностью обслуживать свой транспорт у нас: от заправок до ТО и страховки. Вот какие сервисы предлагаем.

Топливные карты «Вездеход»

С ними получится заправиться на 18 000 АЗС по всей России. Карта может быть виртуальной или пластиковой, она привязана к единому счету компании клиента. Руководитель управляет доступом и лимитами в личном кабинете на сайте и в приложении.

Мониторинг и оплата штрафов

Сервис поможет своевременно узнать о штрафе ГИБДД и оплатить его. Мы получаем информацию о нарушениях из первоисточника ГИС ГМП, отправляем уведомление по email и в СМС. Оплатить штрафы можно в личном кабинете и приложении ППР.

Обжалование штрафов

Юристы готовят обращение в инстанции, отслеживают статус и добиваются удовлетворения жалобы. Если нужно, готовят документы для подачи в вышестоящие органы или могут обжаловать жалобу по штрафу, по которой вам отказали.

Автомойки

Водители могут оплатить мойку более чем в 1200 точках по всей России. Для этого нужна карта «Вездеход» или приложение ППР.

Управление корпоративным автопарком

Наши специалисты будут решать все вопросы компании: от учета расходов до поиска поставщиков и покупки-продажи авто.

Ремонт и техобслуживание

С ППР отремонтировать авто можно более чем на 300 СТО по всей России. В приложении и в личном кабинете удобно выбрать подходящий автосервис, оплатить и записаться на ТО. Закрывающие документы доступны в личном кабинете и по ЭДО.

ОСАГО и каско

Сотрудничаем с крупными страховыми компаниями и помогаем подобрать оптимальное по цене и условиям предложение. Отправляем электронный полис на почту.

Каско с топливом

Сервис позволяет оформить полис на время поездки. На сколько именно — зависит от количества залитого топлива. Если автомобиль не ездит, каско замораживается до следующей заправки.

Предоставляем полис онлайн сразу после оплаты топлива, без осмотра машины.

Страхование грузов

Через наш сервис можно застраховать почти любые грузы — кроме тех, которые не подлежат страхованию по закону. Полисы действуют не только в России, но и в Беларуси, Армении, Казахстане, странах Евросоюза.

Оплата шиномонтажа

Для грузовых и легковых авто доступно более 700 точек по всей России. Найти подходящую можно в личном кабинете или в сервисе «АЗС-локатор».

Каталог шин и дисков

Сервис позволяет выбрать шины и диски для легковых и грузовых авто, а также для спецтехники, и оформить бесплатную доставку или самовывоз со склада.

Хранение шин и дисков

В Санкт-Петербурге и Ленинградской области у нас оборудованы специальные склады. Поддерживаем в них оптимальную температуру и влажность, чтобы резина не деформировалась и не пришла в негодность.



Выездной шиномонтаж

Если на дороге произошла поломка, срочно нужно поменять резину или перебортировать колеса, наши специалисты приедут в кратчайшее время в любое время суток. Сервис работает в Москве, Санкт-Петербурге, Московской и Ленинградской областях.

Пропуска для грузового транспорта

Подготовим и подадим документы на пропуск, он будет готов в течение 10 дней.

Товары на АЗС

С этим сервисом можно оплачивать на заправках сопутствующие товары топливной картой. При необходимости руководители устанавливают лимиты на расходы.

Лизинг

Оформляем лизинг на легковые и грузовые авто, строительную, дорожную и другую спецтехнику, а также оборудование. Срок — от 12 до 84 месяцев.

Сотрудничаем с основными лизинговыми компаниями.

Оплата парковок

Водители оплачивают парковку через приложение нашего официального партнера «Паркоматика. Оплата парковки». Руководитель компании контролирует расходы в личном кабинете: устанавливает лимит, который можно потратить на парковку.

Сервис доступен в Москве, Санкт-Петербурге, Казани, Рязани, Нижнем Новгороде, Екатеринбурге, Перми, Сочи, Ростове-на-Дону, Уфе и Новосибирске.

Интеграция с системами телематики и ERP

Руководитель может отслеживать служебные автомобили — например, когда водители оплачивают топливо. Также сервис позволяет анализировать стоимость пробега, контролировать объем купленного и залитого бензина.

Оплата дорог

Сумма автоматически списывается с транспондера — водителям не приходится тратить время на остановки. Сервис работает на многих платных дорогах России.

5 сервисов для сотрудников

В 2022–2023 годах в экосистеме ППР появились решения для бизнеса, не связанные с автопарком.

Оплата командировок

Сервис помогает компаниям организовывать деловые поездки. Билеты, гостиницы и другие услуги собраны в одном месте — не нужно искать варианты и сравнивать цены на множестве сайтов.

В сервисе можно настроить разные доступы. Например, чтобы выбирать и оплачивать билеты и проживание могли только тревел-менеджеры.

Еще один плюс — сотрудникам не нужно тратить свои деньги, сдавать отчетные документы и ждать компенсации — все расходы списываются с единого счета компании. Билеты автоматически выгружаются в 1С.

Кафетерий льгот

Комплексное решение для бизнеса, который использует системы мотивации сотрудников.

Работает это так. Компания собирает пакет из 10 сервисов ППР и определяет размер мотивации сотрудников в денежном эквиваленте — например, 5000 рублей в месяц. Работники, в свою очередь, выбирают нужные им услуги в пределах этой суммы и получают доступ к сервисам.

Оплата такси

Сервис «Такси» доступен во всех городах России. Сотрудникам не нужно платить за каждую поездку: деньги списываются со счета ППР. Закрывающие документы для бухгалтерии доступны в личном кабинете и по ЭДО.

Корпоративный каршеринг

Этот сервис поможет организовать деловые поездки в компании. Оплата будет только за фактическое время использования, топливо и парковка входят в стоимость.

Доступно более 30 000 авто в Москве, Санкт-Петербурге, Сочи, Краснодаре, Казани, Екатеринбурге, Калининграде и Саратове.

Доставка еды и товаров

Организуем доставку обедов в офисы и не только, чтобы сотрудники не тратили время на походы в кафе в рабочий перерыв.

Подключить и настроить услуги можно в личном кабинете ППР.



ВК



ТГ

25 сервисов — не предел для нас: скоро появится еще больше крутых решений. Следите за новостями!

Сломал пистолет на АЗС — что делать?



Почитайте, даже если думаете, что не попадете в такую ситуацию



«Со мной такого точно не будет»

Так думают водители, когда читают историю о том, что кто-то забыл вытащить пистолет из бензобака и вырвал шланг. А потом с ними происходит то же самое. На заправках «Ирбис» ломают минимум 40–50 пистолетов в год — мы решили рассказать, почему так бывает и что делать.

Вместе с нашим партнером — сетью АЗС «Ирбис» — мы подготовили гайд, как вести себя, если вы увезли пистолет с заправки.

Почему люди увозят пистолеты с заправок

Самые частые причины — банальная забывчивость или невнимательность. Например, на заправке «Ирбис» был случай с молодым парнем, который только что получил права и забыл вытащить пистолет, когда начал трогаться.

В стрессовых ситуациях такое может произойти даже с опытными водителями. Однажды на АЗС заправлялся мужчина, у которого рожала жена, — он торопился в роддом и уехал с муфтой.

Что делать, если сорвали пистолет

Сразу остановитесь, включите аварийку, выставьте знак аварийной остановки — это требования п. 2.5 ПДД. Затем обратитесь к сотруднику АЗС, он поможет вызвать ГИБДД и решить ситуацию по закону. Главное — не уезжайте и не пытайтесь скрыться с места происшествия.

«Несмотря на то что срыв пистолета происходит не на проезжей части, а на территории АЗС, случай все равно классифицируется как ДТП. За то, что водитель сам покинул место дорожно-транспортного происшествия, его могут лишить прав или назначить ему административный арест (ч. 2 ст. 12.27 КоАП)».

Ольга Королева,
главный юрист-консультант ГК «Ирбис»

Сотрудники заправок готовы к случаям срыва и знают, что делать в таких ситуациях. Если ГИБДД не вызовете вы, то это все равно сделают за вас.

Какими бывают поломки пистолета

Заправочный пистолет соединен с рукавом топливной колонки через разрывную муфту. Если автомобиль тронулся с пистолетом в баке, муфта должна разделиться на две части. Но так происходит не всегда. В зависимости от того, что произошло с муфтой, автомобилем и колонкой, может быть один из трех случаев.

Стандартный срыв

Муфта пистолета разделилась. Такой исход самый безопасный, не наносит повреждений машине и топливораздаточной колонке. Водитель компенсирует заправке стоимость замены пистолета. У «Ирбиса» это 200 рублей за саму замену и 750 рублей за выезд специалиста. Сумма фиксированная, и каждый водитель может заранее посмотреть тариф — не беспокойтесь, что сотрудник АЗС положит деньги себе в карман.

Нестандартный срыв

Муфта не разделилась, из-за чего пистолет остался в баке, а его носик сломался. Часто бывает, что при натяжении муфты также повреждается информационное табло на топливной колонке. В этом случае сумма компенсации отличается от стандартного срыва и рассчитывается по прайсу.

Например, за ремонт панели нужно заплатить около 1500 рублей вдобавок к замене носика пистолета за 200 рублей и выезду специалиста за 750 рублей.

Еще один случай нестандартного срыва — если пистолет повредил вашу или чужую машину. Например, при срыве отлетел в дверь или стекло. Если это ваш автомобиль, обратитесь в страховую компанию. Если машина чужая, действовать нужно так же, как при стандартном ДТП, в котором вы признаете вину.

Действует ли страховка

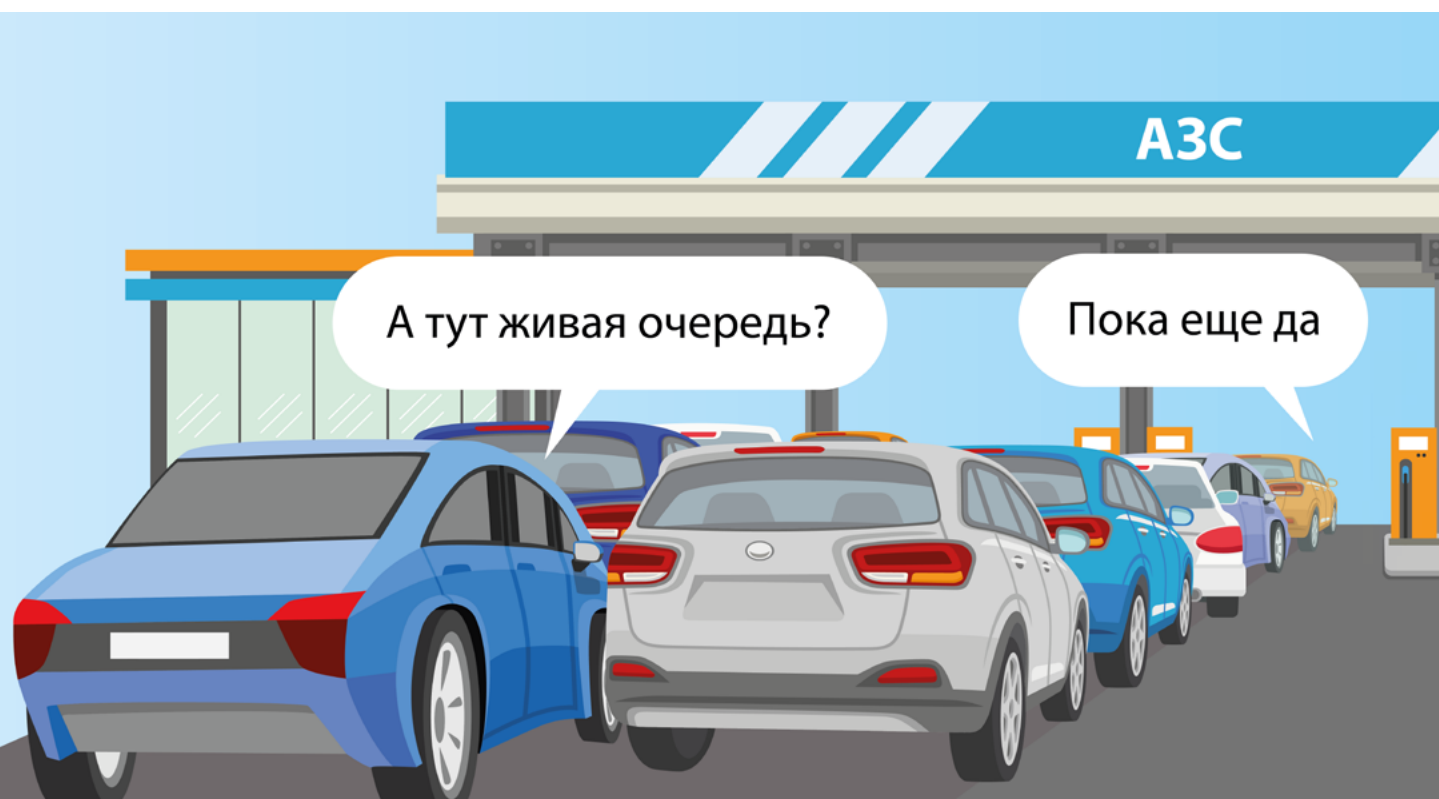
Хорошие новости: ущерб вашей машине можно возместить по каско, а повреждения заправке — по ОСАГО. Для этого нужно правильно оформить случай как ДТП: если уехать с места происшествия, компенсации не будет.

Оформить каско и ОСАГО для юридических лиц и ИП можно в ППР. За день подберем выгодное предложение и отправим электронный полис, который работает так же, как бумажный.

**в стрессовых
ситуациях такое
может произойти
даже с опытными
водителями**

**Извините,
я вам табло
разбил**





нагнали очереди на заправках

Мы выяснили, в какое время на АЗС меньше машин

Изучили поведение 70 000 владельцев топливных карт на 18 000 АЗС по всей России, чтобы вам не пришлось ждать, когда освободится колонка.

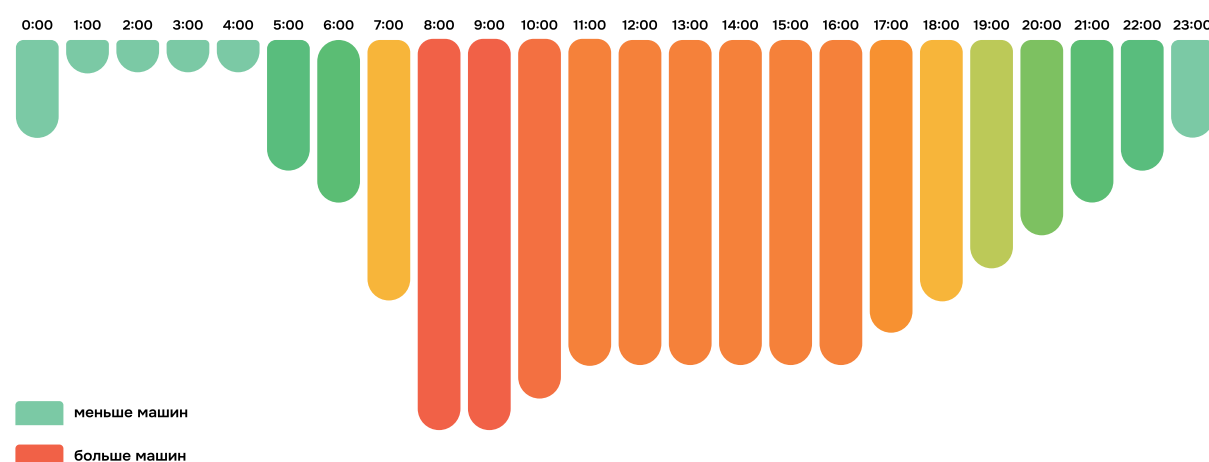


График загруженности заправок

Мы в ППР выяснили, что самые загруженные часы на заправках — с 8 до 10 утра, перед началом рабочего дня. Потом количество машин уменьшается, но до 17 часов все равно есть небольшие очереди. Важно, что утром машин может быть в 2–3 раза больше, чем вечером: многие хотят выехать на работу с полным баком.

Тем, кто не хочет стоять в очередях, рекомендуем заправляться с 19 часов вечера до 7 утра. Еще больше повезет водителям, которые работают в ночные смены: с 23:00 и до 6:00 машин на АЗС практически нет.

профессиональный водитель тратит примерно шесть часов в месяц на посещение азс



«Заправка машины в загруженные часы на АЗС в среднем занимает 15–20 минут. Это время, которое уходит на ожидание своей очереди и оплату. Если считать, что среднее количество заправок в месяц около двадцати, то профессиональный водитель тратит примерно шесть часов в месяц на посещение АЗС. Чтобы не стоять в очередях, можно приезжать на заправку ночью. А еще один вариант — оплачивать топливо дистанционно, например, с помощью мобильных приложений. В таком случае получится избежать очереди на кассе, останется только подождать свою колонку».

Марина Протасова, руководитель направления «Мобильное приложение и бесконтактная оплата» компании ППР.



В разрезе по месяцам чуть больше транзакций на АЗС водители осуществляют в октябре и декабре. А меньше всего — в январе и феврале. Мы предполагаем, что снижение активности в начале года связано с праздниками, которые чаще всего люди проводят дома. Однако существенной разницы в зависимости от времени года не отмечаем: топливо нужно в любой сезон.

это вам не матча на банановом

Составили
рейтинг, какой
кофе водители
покупают на АЗС

Эксперты ППР изучили около 50 тысяч транзакций по топливным картам профессиональных водителей.

Данные

По данным за последний год, самый популярный напиток, который оплачивали топливной картой, — капучино объемом 300 мл. На него приходится почти половина покупок — вне зависимости от сети АЗС.

На втором месте — американо. Это 22–28% покупок в зависимости от месяца. Замыкает же тройку лидеров латте с 14–20%. А вот флэт-уайт, раф и лунго выбирают единицы — скорее всего, водители-гурманы.

Не самым популярным напитком был и эспрессо: год назад его покупали в 7% случаев. Сейчас во всех сетях продажи этого напитка снизились в два раза.

В целом спрос на кофейные напитки не зависит от времени года: общее количество покупок не увеличивается зимой и не уменьшается летом.

**водители могут
расплатиться
за кофе не только
наличными
или банковской
картой,
но и топливными
картами**

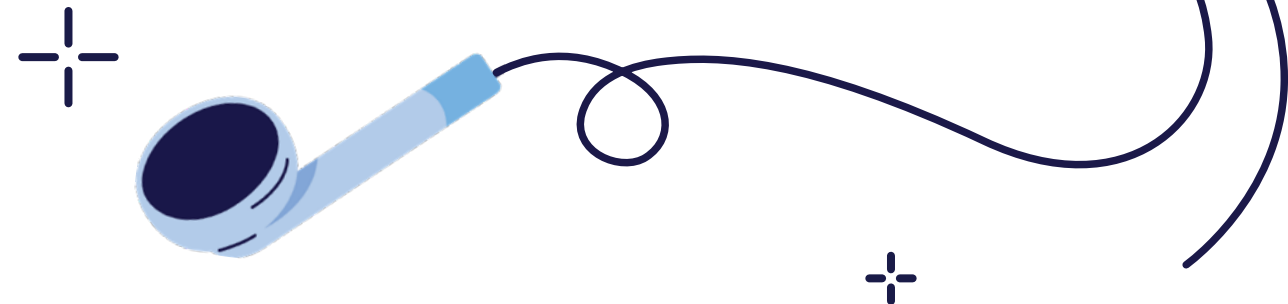
Чашечка кофе,
которая компенсирует
12 часов за рулем
и стресс на дороге

Водитель



«Кофе навынос — самый популярный нетопливный товар на АЗС «Газпромнефть». В 2023 году сеть достигла нового рекорда по продажам этого напитка — 40 млн штук. Фактически ежедневно на станциях «Газпромнефть» готовится свыше 100 тыс. чашек, а это один стаканчик кофе в секунду».

Дмитрий Шепельский,
директор по региональным продажам «Газпромнефти»



подкаст для всех, кто мечтает открыть бизнес, но боится сделать первый шаг

Вдохновляем
сделать
тот самый
первый шаг



между нами предпринимателями

Герои в легкой самоироничной манере рассказывают о взлетах и падениях, щедро делясь секретами ремесла.

«Пришли Поговорили Разошлись» — это подкаст о малом и среднем бизнесе в России, о людях, которые не побоялись уйти из офиса, чтобы открыть собственное дело. Маркетологи компании ППР, приглашают предпринимателей из разных сфер. Герои рассказывают о том, какой путь они прошли, делятся секретами бизнеса, шутят и дают небанальные советы.

Парочка примеров для наглядности.

Андрей Кузин — предприниматель, прошедший путь от простого сотрудника до владельца успешного автосервиса в Москве. В подкасте он рассказал, чем босс отличается от лидера, почему хороший микроклимат в компании важнее самого квалифицированного, но токсичного сотрудника, и что общего у механика с хирургом.

Дмитрий Говоров — генеральный директор и основатель компании «АСТ», которая занимается перевозками суперсложных негабаритных грузов: от турбин и эскалаторов до стартовых комплексов ракет-носителей. Дмитрий рассказал, как его компания помогла запустить в космос ракету, легко ли бороться с форс-мажорами и находить мотивацию для себя и водителей.



Сканируйте QR-код
и слушайте все
выпуски подкаста
«Пришли Поговорили
Разошлись».

зачем наша техподдержка утешает клиентов, утопивших машины, и как мы оказались втянуты в историю измены



||

ежедневно мы решаем все вопросы наших клиентов — нередко даже личного характера. делимся интересными историями из наших рабочих будней

Люди привыкли, что сервисная поддержка — это равнодушный менеджер, который сухо отвечает на вопросы клиента и вечно переводит на других специалистов. Но наши сотрудники — это совсем другое дело.

Жена клиента вычислила измену по транзакциям

Иногда нашим менеджерам кажется, что они живут в драматическом сериале. Один из клиентов дал доступ к личному кабинету ППР своей жене. По транзакциям в сервисе она поняла, что супруг ей изменяет: несколько раз в неделю он заправлялся далеко от их дома.

В отместку жена решила заблокировать все карты, а еще поменяла пароль от личного кабинета, чтобы муж не мог восстановить доступ.

Позже нам позвонил сам клиент и спрашивал персонального менеджера, как разблокировать карты. Проблема в том, что личный кабинет был привязан к почте жены, а значит, муж не мог поменять пароль сам.

В итоге мы восстановили доступ. А о том, как у супругов складывались отношения дальше, можем только догадываться.

Клиент пропустил годовщину свадьбы и объяснял жене, почему весь вечер общался с другой женщиной

Эта история произошла с клиентом, у которого был овердрафт по нашим топливным картам. В последний день он внес платеж и готовился отправиться в ресторан, где должен был отмечать 25-ю годовщину свадьбы. Но вот неувязка: деньги не зачислились моментально, поэтому карты оказались заблокированы якобы из-за просрочки платежа. Все машины в автопарке клиента встали, а главное — он не мог доехать до ресторана.

Клиент позвонил персональному менеджеру с просьбой об овердрафте. Это был вечер пятницы, и, несмотря на конец рабочей недели, мы нашли ресурсы и перечислили ему деньги. Но проблема с заблокированными картами никуда не делась — после оплаты доступ возвращается не сразу.

Взволнованный клиент каждые пять минут звонил своему персональному менеджеру, которая в контактах была записана по имени — Олеся. По этому поводу жена устроила ему разнос: муж опоздал на годовщину, да еще и весь вечер названивал какой-то женщине.

В итоге нам удалось разблокировать карты в тот же вечер, и клиент с сильным опозданием, но все-таки попал на праздник. А менеджер Олеся не только разгребла всю эту ситуацию, но и пообщалась с женой, которая позвонила ей и грозно потребовала объяснений. В моменте ситуация была напряженной, хотя уже в понедельник все отошли, и она стала лишь поводом для шуток.

В моменте ситуация была напряженной, хотя уже в понедельник все отошли, и она стала лишь поводом для шуток

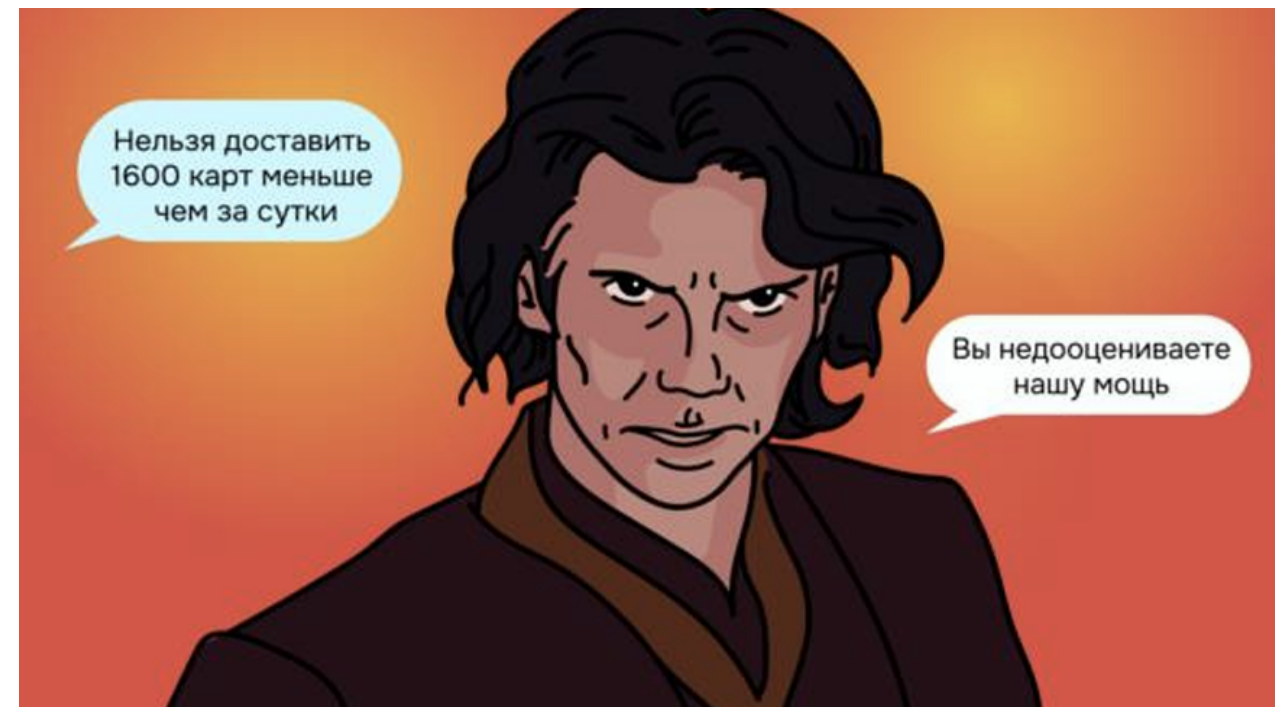


Клиент утопил машину

Менеджеры нашей поддержки помогают решать самые разные вопросы, а не только те, что связаны с нашими сервисами. Однажды сотрудник транспортной компании ехал по грунтовой дороге. Была весна и половодье. Вышло так, что машину буквально затянуло в реку: человек едва успел выскочить из салона, а автомобиль с документами, деньгами и ключами ушел под воду.

Клиент позвонил в МЧС, а сразу после них — нам. Спросил, как ему быть: предстоят большие расходы, а другим машинам нужны деньги на заправку в выходные — история произошла в пятницу. Мы сразу подключили овердрафт, чтобы хватило на работу в субботу и воскресенье, а в понедельник согласовали отсрочку платежа. Клиент остался без машины: утонул его собственный автомобиль. Персональный менеджер по собственной инициативе предложила каршеринг от ПТР, и клиент месяц ездил на нем, а потом взял у нас в лизинг другой автомобиль взамен того, который утопил.

После этого случая клиент стал пользоваться почти всеми дополнительными сервисами от ПТР: например, подключил оплату шиномонтажа, покупал резину, а еще перевел к нам около 50 машин.



Клиенту срочно понадобились карты, и мы везли их на поезде

С крупными клиентами ПТР взаимодействуют не только персональные менеджеры, но и руководители компании, например, директора департамента и президент. Этот случай произошел с одним из таких клиентов.

Был четверг, около 15 часов дня. Мы спокойно работаем в офисе в Брянске и вдруг получаем сообщение от директора: «Можете ли сейчас отправить в Москву 1600 карт? Клиенту они нужны завтра». Та компания заключила крупный контракт, и по его условиям водителям должны были выдать карты в пятницу утром.

Обстоятельства явно были против нас. Во-первых, штатные курьеры, которые занимаются доставкой, уже собирались уходить: их рабочий день заканчивается в 16–17 часов. Во-вторых, мы не можем просто собрать 1600 карт и отправить их: каждую нужно вручную прогнать через терминал. Как назло, сотрудница, которая умеет делать это быстрее всех, в тот день работала из дома.

Мы выдохнули и стали решать проблемы постепенно. Вызвали из дома коллегу, она срочно приехала и начала сканировать карты. Курьеры давно ушли, поэтому мы обзванивали все транспортные службы с просьбой взять срочный груз. Но получали сплошные отказы: распределительные центры работают максимум до шести, а до этого времени посылку нужно принять и зарегистрировать, поэтому шансов успеть нет.

Оставалось одно — доставить карты лично. Мы нашли сотрудницу, которая в тот день ехала в Москву из Брянска на поезде. Она согласилась взять карты и передать их клиенту. Нужно было сделать последний рывок и успеть на поезд, который уходил в 19:00. В 18:20 мы закончили сканирование, собрали карты и потащили 25-килограммовые сумки на вокзал.

Несмотря на все препятствия, мы успели. Клиент ночью встретил коллегу с картами и утром в пятницу раздал их водителям. Наверное, когда они получали их, даже не представляли, какой ценой нам это обошлось. =)

Персональный менеджер пояснила клиенту за бензин

У некоторых менеджеров ППР есть опыт работы на АЗС: они разбираются в топливе, и иногда это оказывается полезным для клиентов. Однажды мы запустили услугу автоналива и сделали клиенту первую поставку топлива. Он позвонил и пожаловался, что привезли не тот бензин.

Менеджер просмотрела документацию и объяснила, на какие параметры бензина нужно обратить внимание и где они указаны. Рассказала, где посмотреть плотность, температурный режим и соответствие ГОСТу. В общем, научила клиента читать документацию по бензину от и до. Теперь он периодически звонит и консультируется.

Почему персональные менеджеры ППР такие крутые

Эмоционально подстраиваются под клиента. Если он сильно волнуется, менеджер сначала успокоит и только потом начнет выяснять подробности проблемы. Чтобы найти подход к любому человеку, сотрудники поддержки проходят тренинги и курсы по психологии на нашем обучающем корпоративном портале.

Стремятся разобраться в проблеме любой ценой.

Некоторые клиенты не всегда четко объясняют проблему, особенно когда они на взводе. Но даже в этом случае менеджер докопается до сути: например, попросит прислать скриншоты или созвониться по Zoom и показать экран платформы, в которой не получается разобраться.



Была ситуация, когда клиент не мог найти на веб-странице крестик, чтобы закрыть ее. Вдобавок не мог объяснить, в чем проблема: звонил менеджеру и повторял вопрос «Где икс?!». Специалист запросил скриншоты и помог разобраться.

Могут общаться не только по техническим вопросам.

За клиентами закреплены персональные менеджеры, которые решают большую часть проблем своего подопечного. Некоторые клиенты настолько плотно общаются со своими менеджерами, что даже делятся с ними личным: например, рассказывают, как съездили в отпуск или как отметили день рождения. Сотрудники поддержки поздравляют клиентов с праздниками и важными событиями.

Иногда доходит до смешного.

Один клиент пожаловался на сотрудницу, которая не поздравила его с днем рождения. Мы сменили ему менеджера на более подходящего по вайбу — все остались довольны. Нынешний специалист отправляет клиенту забавные картинки и видео в WhatsApp, которые тот обожает.

ППР

25+ сервисов для вашего бизнеса



как мы разработали систему безналичных расчетов,

когда вся Россия еще пользовалась наличкой

Сейчас все рассчитываются картой или по телефону, а терминалы есть даже в шаурмичной на трассе. Но 20 лет назад такой роскоши не было. Для бизнеса с автопарком наличка была огромной головной болью: нужно было точно рассчитать, какую сумму выдать водителям на топливо, потом собрать все чеки и вручную посчитать расходы.

Нам надоело на это смотреть, поэтому мы придумали свою систему безналичных расчетов и устроили революцию не только в автобизнесе, но и в других отраслях.



В 1995 году мы разработали систему расчетов PetrolPlus, по которой компании впервые в России могли безналично оплачивать заправку машин. Вместе с директором департамента разработки платформенных решений Юрием Семенченко рассказываем, как мы до этого додумались, с чего начинали и как решали проблемы.

Как возникла идея: мусорные полигоны, учет топлива и лихие 90-е

Первую версию системы мы придумали еще в начале 90-х. Только не для заправок, а для мусорных полигонов. В то время их было много, а учет грузовиков, вывозивших туда мусор, никто не вел. В нашей системе было видно, какие машины приехали, сколько мусора привезли и выгрузили.

Мусорные полигоны было сложно назвать прибыльным бизнесом, поэтому мы решили переключиться на топливные компании.

В начале 90-х система безналичных расчетов почти не работала. Терминалов нигде не было, и даже банковскими картами пользовались редко: владельцы обычно держали их в укромном месте и доставали, только чтобы отнести в банк, как сберкнижку, и снять деньги. Именно поэтому водителям приходилось возить с собой наличку для заправки машины. Это было опасно: дальнобойщики часто ездили по самым удаленным и заброшенным дорогам нашей необъятной. Все знали, что у них есть деньги, поэтому водителей часто грабили, застав врасплох на заправке, в придорожном кафе или прямо посреди дороги.

у бухгалтерии на сбор чеков и подготовку отчетов уходило много времени

Даже если командировка проходила спокойно, водителю нужно было взять чеки с каждой заправки, сложить в бардачок и бережно хранить их до возвращения. Ведь если потерять документы, подтвердить расходы будет нечем, и бухгалтерия вычитет недостачу из зарплаты.

Компании тоже страдали, потому что нечестные водители могли подделать чеки, завысить расход топлива или просто слить бензин в канистру и продать. В результате бизнес терял деньги.

В общем, в 1995 году мы решили создать систему, которая позволит не возить с собой наличку, а держать деньги на карте в виде определенной суммы. Ее нельзя обналичить — только потратить на топливо, а в случае кражи можно заблокировать удаленно.

Как начинали работу: команда джунов и среда разработки, которую никто не знает

Новую систему решили разрабатывать на платформе Magic. Плюс решения был в том, что его не использовали и не изучали в России, а значит, мало кто пытался взломать. Из достоинства вытекал недостаток: поскольку на платформе никто не работал, разработчиков было найти крайне сложно.

Именно поэтому мы набрали команду из студентов и недавних выпускников вузов и стали разрабатывать систему с нуля. Так мы получали двойной профит: учились работать с незнакомой средой и растили крутых экспертов внутри компании.

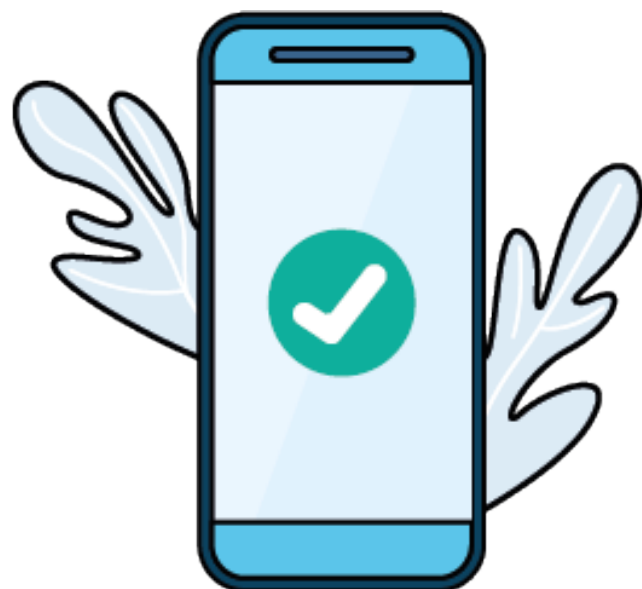
Над созданием системы работали около десяти разработчиков-новичков, которыми руководил технический директор. Трудились в условиях жесткого дедлайна — часто работали без перерывов и засиживались допоздна. Кроме того, если сверху приходила команда на внедрение новой фичи, ее нужно было исполнить немедленно.

Какую систему мы создали

Бывает, люди путают нашу систему с платежной — например, Visa или MasterCard. Объясняем, чем они отличаются.

Когда человек оплачивает банковской картой свой капучино, информация тут же поступает в банк, и деньги сразу списываются со счета. Система безналичных расчетов работает по-другому: списание денег происходит не в момент покупки, а уже после — во время выставления отчетных документов. Так система безналичных расчетов работает у нас.

уже через год после начала разработки мы запустили первую версию системы



Своей системой мы решили сразу несколько проблем:

- * Освободили водителей от налички, а компании — от мошенничества и лишних расходов.
- * Сделали прозрачной систему учета. Теперь руководитель и бухгалтер могут посмотреть расходы по каждой машине автопарка в едином личном кабинете. Еще там есть информация по каждому сотруднику, машине и всем топливным картам компании.



* Сэкономили компаниям время на отчетности. Каждый месяц в личном кабинете автоматом формируются закрывающие документы по всем операциям.

* Дали автопаркам больше выгоды. Наши клиенты могут экономить до 30% суммы расходов за счет возмещения 20% НДС и скидок на топливо, мойку и шиномонтаж — в зависимости от подписки, которой пользуется компания.

Как начали продавать нашу систему другим

Наша система безналичных расчетов стала первой в своем роде на российском рынке — только через десять лет начали появляться конкуренты. И, естественно, многие компании захотели использовать PetrolPlus у себя.

Первыми, кто установил систему, стали сети АЗС. Потом подключились предприятия из других отраслей: магазин электроинструментов, алкомаркет и несколько пансионатов. Наши карты начали использовать даже в русском городе Баренцбурге на норвежском архипелаге Шпицберген — ими оплачивали питание в столовой. Большого оборота карт в других отраслях не получилось, поэтому топливный бизнес остался основным направлением.

В 2000 году мы поднялись на ступеньку выше: начали сотрудничать с ВИНК. Так называют вертикально интегрированные нефтяные компании, которые берут на себя все этапы в нефтяной отрасли: от добычи до продажи продукта. Финансирование проектов резко выросло, а мы смогли перейти на новые технологии и развиваться еще быстрее.





Как развивали систему и разрабатывали новые фичи. Спойлер: удачными оказались не все

К 2003 году клиентов становилось все больше, и скорость, с которой платформа Magic обрабатывала транзакции, нас уже не устраивала. Чтобы развивать нашу систему и дальше, нужно было более масштабное решение, поэтому мы перешли на систему управления базами данных Oracle. Она рассчитана на большие массивы информации, поэтому ей пользуются многие банки.

Для перехода пришлось задействовать около десяти разработчиков и тестировщиков. Ведь нужно было не просто перенести все данные в новое место, но и лично приехать к каждому партнеру, чтобы переустановить систему на месте. В итоге весь процесс — от момента разработки до обновления всех желающих — занял около четырех лет.

Теперь ресурсы позволяли развиваться, и мы продолжили внедрять новые фичи.

Специальные RFID-метки.

На них записывали данные о карте клиента, а потом клеили на бак или стекло автомобиля. Например, если такая метка стояла на бензобаке, во время заправки информация считывалась при помощи пистолета, а в систему передавались данные, каким бензином заправился водитель и на сколько литров.

Заправка по телефону.

Клиент мог позвонить, сказать номер своей карты и сделать заказ, например, на 30 литров 95-го. После оплаты топливо начинало литься автоматически, и необходимости идти в будку оператора не было.

Терминалы самообслуживания.

В этом случае с оператором можно было не общаться вообще. Клиент подъезжал к колонке, вставлял карту и заправлялся сам.

Все три решения придумали, чтобы сэкономить время, избавить водителей от ненужного общения и снизить нагрузку на операторов АЗС — например, в час пик. Только люди не доверяли машинам отпуск топлива и предпочитали сами контролировать процесс, поэтому ни одна из опций не стала популярной.

Впрочем, удачных задумок было больше.

Автоматическая инкассация терминалов.

Когда мы только запустили систему, данные от терминалов до единого бэк-офиса передавали на носителях — пластиковых картах, которые служили как флешки. Сотрудник вместе с ними объезжал каждый терминал и вручную снимал информацию. Это занимало кучу времени, поэтому мы настроили автоматическую инкассацию. Для этого задали расписание: по нему терминалы сами выходили на связь в определенное время и передавали данные в центральный офис. Сейчас, когда системами управляют нейронные сети, это кажется обычным делом. Но в 90-е годы про автоматизацию не слышали, да и интернет был далеко не в каждой квартире. Так наше решение стало настоящим технологическим прорывом.

Многоэмитентная система заправок.

Система безналичных расчетов тогда стояла на многих заправках, но клиенты одной сети не могли заправляться на другой, поэтому мы решили интегрировать сети друг с другом. Теперь водитель мог уехать на другой конец страны и там спокойно заправиться по своей топливной карте на любой партнерской АЗС.

за изобретение ставлю пять,



а по предмету неуд

Сначала у нас были только топливные карты — ими можно было только заправляться. Со временем мы расширили функциональность: сейчас в рамках договора с ПТР доступно более 20 услуг, включая оплату штрафов и командировок, заказ запчастей, каршеринг и другие. Часть из них оплачивается напрямую с карты — например, заправки, автомойки, шиномонтаж и электрозарядки. Остальные оплачиваются напрямую со счета ПТР. Мы также добавили бесконтактную оплату — водитель может оплачивать услуги прямо с телефона, даже если забыл карту.

К чему пришли в итоге

Мы начинали с того, что придумали систему безналичных расчетов для заправок, а в итоге расширились и стали крупнейшей из независимых компаний. Мы бы так не говорили, если бы не цифры:

- * Мы предлагаем комплексное решение для автопарка: более 25 сервисов — от автомоек и топлива до оплаты штрафов.
- * Мы обслуживаем 80 000 клиентов и обрабатываем более 5,5 миллионов транзакций ежемесячно.
- * На нашей системе работают больше ста компаний, среди которых заправочные сети «Нефтьмагистраль», «Трасса», «Ирбис» и другие.

решения были удобными, но люди им не доверяли, поэтому не пользовались. а мы впустую потратили время и деньги на разработку

* В одной сети мы объединили около 20 000 точек обслуживания, из них 18 000 АЗС, остальное — мойки и шиномонтажи.

Мы планируем расти и развиваться дальше. Вырастем в топовый маркетплейс услуг для юридических лиц, в котором компании смогут закрыть все вопросы в одном окне и не тратить время на лишние переговоры и обмен документами.

прокачали HR до 100–20 уровня

Рассказываем, как катаем сотрудников на вертолете, даем деньги на «Золотое яблоко» и консультации нутрициолога



А куда подавать резюме?



«Привет, это Мария Ермолова, руководитель отдела компенсаций, льгот и кадрового администрирования в компании «Передовые Платежные Решения». В нашей компании — более 700 сотрудников в разных городах. Однажды мы решили сломать систему со стандартными корпоративными бенефитами и создать плюшки, которые подойдут всем работникам. Рассказываю, как и что из этого вышло».

Мария Ермолова

Было важно, чтобы набор льгот закрывал все потребности сотрудников вне работы и давал им спокойно выполнять свои обязанности. А еще система должна была подходить людям с разными должностями и интересами. В общем, хотелось собрать такие плюшки, которыми смогут пользоваться все.

Мы провели опросы внутри компании, выяснили, какие бенефиты будут интересны работникам, и запустили систему в конце 2021 года. В итоге появилось четыре блока управления благополучия сотрудников с механикой: «Кафетерий льгот», «Календарь мероприятий», «Консультации» и «Праздники тематической еды».

**сотрудник
выбирает
категории
на корпоративном
портале**

«Кафетерий льгот»

«Кафетерий льгот» — это система, по которой сотрудникам ежегодно начисляется внутренняя валюта компании, соответствующая 30–50 тысячам реальных рублей в зависимости от региона. Баллы можно обменять на товары и услуги из девяти категорий: «Здоровье», «Дети», «Питание», «Путешествия», «Обучение», «Спорт», «Карта «Вездеход»» (наш продукт), «Благотворительность», «Дом».

Ограничений по сумме внутри категории нет. Сотрудник может распределять баллы как хочет: например, потратить все на дорогой абонемент в крутой фитнес-клуб или приобрести несколько льгот по более низкой цене.

Баллы начисляются в личном кабинете сотрудника на внутреннем портале. Они реализуются в течение года в два этапа: в феврале и июле.

Часто компании вводят плюшки для га-лочек. Например, предоставляют абонемент в спортзал, но там только силовые тренажеры. Те, кому нравится бассейн или йога, пролетают мимо. Или дарят детям подарки на праздники — сотрудники без ребенка снова ни с чем.

Зачем нам понадобилась крутая система поощрений

Все началось с пандемии COVID-19 в 2020 году. До этого из бенефитов у нас была только обеденная карта, но когда все вышли на удаленку, пользоваться ей стало невозможно. Так мы решили полностью пересмотреть систему.

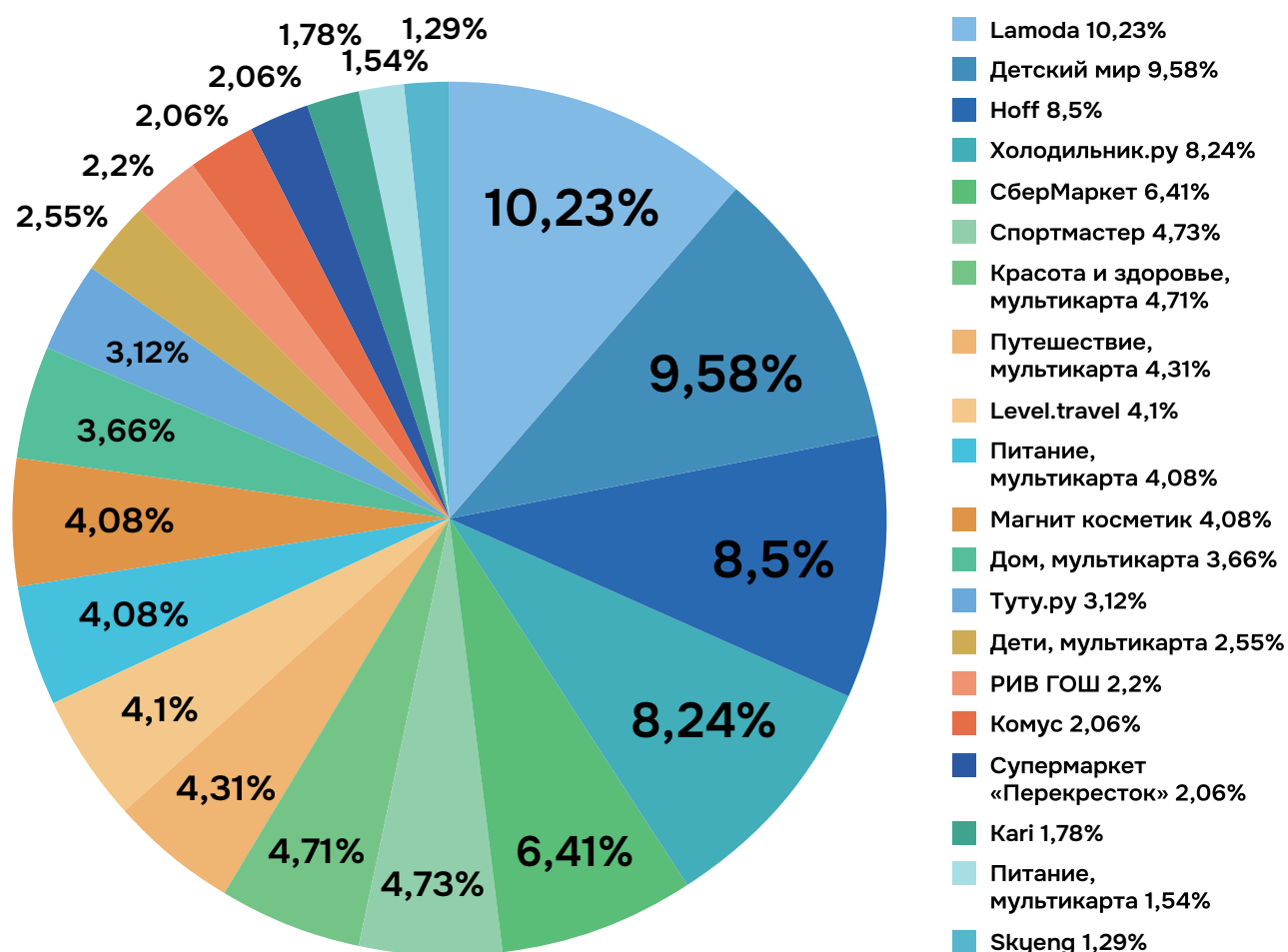
Есть три варианта, как обменять баллы на товары или услуги.

Купить на бонусы сертификат в нужный магазин. Мы сотрудничаем с интернет-магазином подарочных карт. В нем доступны сотни брендов, поэтому сотрудник может выбрать, что ему нравится.

Зачислить на собственную топливную карту ППР. А затем тратить на заправки, шиномонтаж, мойки и другие услуги для автомобиля. Карту выбирают 42,7% сотрудников.

Получить реальными деньгами. Сотрудник выбирает товар или услугу на портале, а мы выдаем ему целевую банковскую карту с ограничением покупок по MCC-коду. Так работник может сделать покупку только в определенной категории. Мы добавляем ограничение, чтобы нельзя было купить товары, не соответствующие ценностям компании. Например, алкоголь.

top-3 категории, которые выбирают сотрудники, — наша экосистема, спорт и красота



Возможность зарабатывать дополнительные баллы создает элемент геймификации

Поощряем бонусами за активность

Помимо ежегодной фиксированной суммы, можно получить дополнительные баллы за участие в программе «Мой ППР» на корпоративном портале. Такие бонусы бывают двух видов: «Обучение» и «Карма».

«Обучение» — за активность в жизни компании: инициативу, участие в мероприятиях, успехи в обучении. Например, на портале сотрудник может проходить тесты и курсы по навыкам, связанным с работой.

«Карма» — за деятельность на портале: общение в комментариях, участие в опросах, посещение сайта.

Как зарабатывать баллы:

Допустим, сотрудник планирует в отпуске улететь отдыхать и хочет приобрести за баллы сертификат «Путешественник» номиналом в 15 тысяч рублей, которые можно потратить на билеты или отель.

Сертификат стоит 3000 баллов. Вот какие действия помогут заработать эту сумму:

- * Каждый день заходить на портал и отвечать на вопрос дня. Правильный ответ — 5 баллов. За 200 дней — это 1000 баллов.
 - * Участвовать в тренингах компании, которые стоят по 50 баллов. 6 тренингов — 300 баллов.
 - * Проходить тесты по 20 баллов каждый. За 18 тестов — 360 баллов.
 - * Делиться с коллегами на портале авторскими статьями. За каждую статью — 50 баллов, за 8 — 400 баллов.
 - * Участвовать в конкурсах в социальных сетях, по 300 баллов за каждый. 3 конкурса — 900 баллов.
 - * Выиграть в викторине. Призовое место — 250 баллов.
- Итого: 3210 баллов.

Мы запустили «Кафетерий льгот» на базе уже готового корпоративного портала. Так расходы на разработку и администрирование новой системы вышли минимальными, потому что мы и так пользовались этим сайтом.

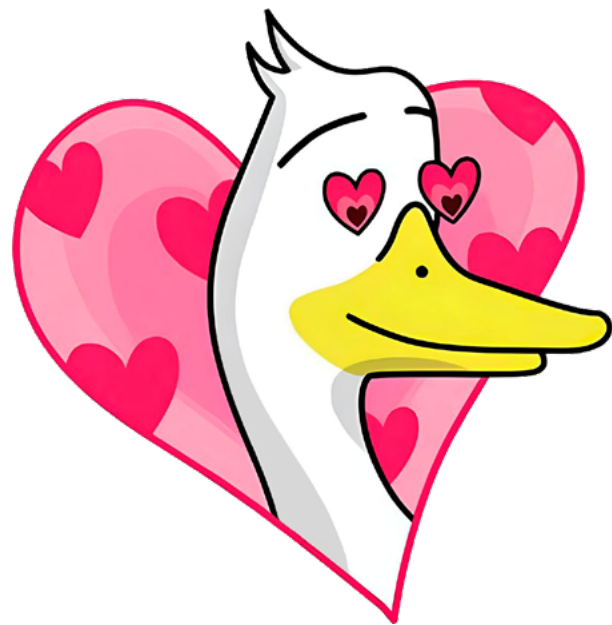


Праздник гуся, месяц добрых дел и не только

Мы поддерживаем с сотрудниками долгосрочные партнерские отношения, поэтому регулярно отмечаем вместе разные события. Это помогает сплотить коллектив.

В начале года составляем свой календарь праздников и придумываем под них тематические мероприятия. Например, в этом году на День космонавтики мы проводили конкурс детских рисунков на тему космоса. Сотрудники присылали творческие работы своих детей на почту, а мы публиковали их на корпоративном портале. Все участники получили тематические сувениры от ПТР и космическое питание в тубиках.

Помимо однодневных праздников мы планируем также целые тематические месяцы. Например, прошлый июнь мы объявили месяцем добрых дел с благотворительной ярмаркой. На вырученные деньги купили необходимые вещи в детские дома, онкобольницы и дома престарелых.



Еще отмечаем юбилеи работы в компании и по этим поводам дарим сотрудникам мерч. На каждый год — разный. Это уникальные вещи, которые нельзя купить за деньги или баллы «Кафетерия льгот».

Помощь психолога, юриста и даже нутрициолога

Мы сотрудничаем с сервисом онлайн-консультаций, в котором сотрудники могут задать вопросы юристу, психологу, финансисту, нутрициологу и ветеринару.

Консультации проходят в мобильном приложении. С помощью программы мы даем людям возможность решать сложные и насущные вопросы в жизни.

**участники
получили сувениры
на конкурс в честь
дня космонавтики**



Недели тематической еды

В 2024 году мы придумали активность, связанную с офисным меню. Все началось в январе: отмечали в офисе старый Новый год и заказали для праздничного стола советские сладости, джем, вафельные трубочки и сушки. После этого решили радовать сотрудников вкусностями каждый месяц.

В марте по случаю Масленицы мы угощали коллег блинами со сгущенкой, сметаной и красной рыбой, баранками с медом, пирожками. А в мае организовали в офисе настоящий пикник с фруктами и свежей выпечкой.

Зачем нам все это и что дали бенефиты компании

Перед внедрением системы и после мы измеряли показатели удовлетворенности сотрудников — в среднем за два полных годовых цикла она повысилась на 17%, а текущая по компании снизилась на 10,1%.

Главное — больше всего выросла удовлетворенность IT-специалистов, которые из-за удаленки не могли пользоваться обеденной картой, которая ранее была единственной льготой. Показатель увеличился на 39%.

Благодаря бенефитам мы также поняли, что многие ценят наши собственные услуги. Большинство сотрудников регулярно выбирают топливную карту ПТР.

Система бенефитов оказалась выгодным вложением — мы заметили это по показателям вовлеченности и удовлетворенности сотрудников. Поэтому планируем и дальше развивать это направление. А еще продаем «Кафетерия льгот» с нашей топливной картой и услугами для автомобилей другим компаниям как сервис мотивации сотрудников — уже договариваемся с первыми клиентами.

Если тоже хотите получать крутые плюшки, подавайте отклики на наши вакансии на hh.ru. :)

советы экспертов



Светлана Акулова

Эксперт по шинам и дискам
компании ППР



Олеся Яшина

Эксперт по развитию и продвижению
сервиса «Ремонт и ТО» компании ППР

Как продлить жизнь автомобильным шинам

- * Регулярно проверяйте давление в шинах. Если оно выше нормы, стирается протектор в центральной области колеса, а если ниже — изнашиваются боковины шин. Обычно рекомендованное давление шин указывают на внутренней части стойки автомобильной двери и в техпаспорте автомобиля.
- * Следите за условиями хранения. Шины важно хранить в сухом и закрытом от солнечных лучей помещении. Желательно, чтобы температура в помещении не опускалась ниже нуля. Шины на дисках следует хранить в подвешенном положении, чтобы избежать деформации. Покрышки без дисков нужно хранить в вертикальном положении и изредка прокручивать.
- * Вовремя меняйте шины. Шины не по сезону не только ухудшают качество вождения, но и быстрее изнашиваются.

Светлана Акулова

Можно ли садиться за руль, выпив квас?

Официально квас относится к категории безалкогольных напитков, поскольку содержание алкоголя в нем обычно не превышает 0.5%. Однако в редких случаях алкотестер может зафиксировать содержание алкоголя после употребления кваса. По закону, если алкотестер покажет содержание алкоголя выше допустимого уровня (0,16 мг/л), водителя могут привлечь к административной ответственности: выписать штраф в размере 30 000 рублей или лишить прав. Поэтому, если у вас есть сомнения, лучше подождать около 30 минут после употребления кваса, прежде чем садиться за руль.

Светлана Акулова

Как подготовить автомобиль к зиме?

- * Вовремя поменяйте шины. Рекомендуют менять резину, когда среднесуточная температура опускается ниже +7 °С. Учитывайте при этом тип протектора: шипованные шины обеспечивают отличное сцепление на льду и снегу, но менее эффективны на сухом асфальте, а нешипованная резина лучше подходит для эксплуатации в городских условиях и на дорогах без снежного покрытия. Средняя стоимость зимнего комплекта зависит от марки и модели автомобиля. Также на цену влияет сезонность — в период пикового спроса цены всегда растут. Средняя стоимость комплекта составляет 20 000–30 000 рублей.
- * Проверьте аккумулятор. В зимний период аккумулятор подвергается повышенной нагрузке из-за низких температур. Убедитесь, что аккумулятор находится в хорошем состоянии, а при необходимости — замените. Замена аккумулятора стоит от 3000 до 10 000 рублей в зависимости от модели и типа.

Как обезопасить себя при обращении в автосервис?

- * Тщательно выбирайте автосервис. Изучите отзывы, проверьте наличие лицензий и сертификатов у специалистов, а также узнайте, какие услуги они предлагают.
- * Перед визитом проведите предварительную диагностику. Изучите симптомы, которые проявляются в автомобиле, и постарайтесь понять, в чем может быть проблема. В этом вам могут помочь специализированные форумы. Заранее зная о потенциальной поломке, вы сможете лучше контролировать процесс.
- * Уточните стоимость работы. Попросите мастера составить смету, в которой будут прописаны все услуги, детали и их стоимость. Это поможет избежать неприятных сюрпризов в конце обслуживания. Если мастера отказываются объяснить, какие работы будут проводиться, или не показывают детали, которые они планируют заменить, это может быть сигналом о недобросовестности.

Олеся Яшина

- * Поменяйте масло и жидкости. Замените моторное масло на зимнее и проверьте уровень охлаждающей жидкости, а также жидкости для стеклоомывателя. Замена масла стоит от 2000 до 5000 рублей, а проверка и долив жидкостей — около 500–1000 рублей.
- * Проверьте тормозную систему. Тормоза должны работать безотказно в любых условиях, особенно зимой. Проверьте состояние тормозных колодок и дисков, а также уровень тормозной жидкости. Проверка тормозной системы может быть бесплатной, а замена колодок — от 3000 до 6000 рублей.
- * Проверьте освещение и электрику. Убедитесь, что все лампочки, фары и поворотники работают. Замена лампы может стоить от 100 до 1000 рублей за каждую в зависимости от типа.
- * Защитите кузов. Рекомендуется обработать кузов и днище автомобиля специальными средствами, чтобы защитить их от коррозии и воздействия химических реагентов, используемых для борьбы с гололедом. Мойка может стоить от 500 до 2000 рублей, а профессиональная полировка — от 3000 до 8000 рублей.

Светлана Акулова

как водители обманывают компании

И как компаниям от этого защититься



Такси, грузоперевозки, перегон машин и поездки сотрудников — водители нужны самым разным компаниям. Водители не всегда ведут себя честно, например, могут сливать топливо или таксовать на служебной машине.

Мы за честные отношения между бизнесом и водителями, поэтому сегодня рассказываем, как водители могут обманывать бизнес и как бизнесу от этого защититься.

Способ обмана 1. Водитель сливает топливо

Водитель может говорить, что заправляет служебную машину, а на самом деле заправляет свою или просто сливать и продавать топливо.

Пример. У ИП Ивана Ивановича небольшое фермерское хозяйство и грузовичок, на котором развозят товар в магазины и на рынки. Ивану Ивановичу помогает водитель Александр.

Время от времени Александр сливает 10 литров бензина и заправляет ими свою машину. Вроде мелочь, но в месяц у Ивана Ивановича уходит лишних 30–40 литров бензина — это примерно 2 000 рублей.

Как защититься бизнесу. Посчитайте расход топлива и примерное расстояние, которое проезжают ваши водители — так станет понятно, сколько именно топлива нужно в неделю и в день.

Еще можно использовать топливные карты — водитель никогда не превысит установленный лимит. А если служебная машина окажется не там, где водитель пытается провести оплату, карту можно будет временно заблокировать.

Способ обмана 2. Водитель использует машину в личных целях

Водители могут использовать машину в личных целях: отвезти жену на работу или съездить за продуктами.

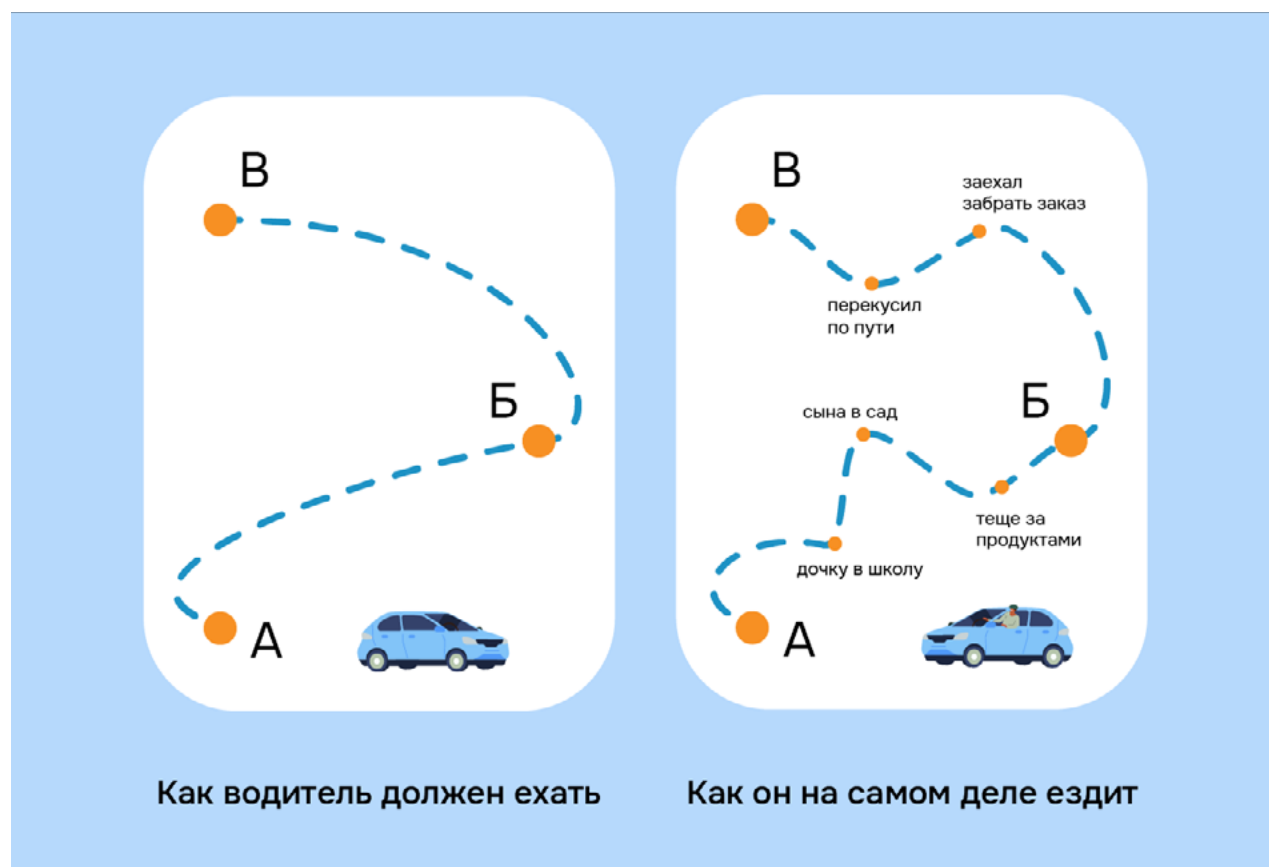
В результате бизнес сталкивается с перерасходом топлива и дополнительными тратами, например, чаще нужно менять масла и фильтры.

Пример. У Александра выдался сложный месяц: детей пора собирать в школу, а внезапно разболевшийся зуб убирать под коронку. Он находит подработку: берется за вывоз крупногабаритного мусора с нескольких строек.

Подрабатывать Александр планирует, конечно, на служебной машине Ивана Ивановича

Как защититься бизнесу. Возможно, бизнес позволяет водителю ездить по каким-то своим делам, например, завозить детей в сад и школу перед работой. Обсудите с водителем, в каких случаях ему можно использовать служебную машину как личную, а в каких — нет.

водитель может заехать по личным делам — отвезти детей в школу или забрать посылку



Способ обмана №3. Водитель берет попутные грузы

Водитель может брать попутные грузы: расход топлива растет, а все вырученные деньги водитель кладет себе в карман.

Пример. Александр думает: что плохого в том, чтобы захватить по пути небольшую посылку, помочь другу доставкой товара или взять еще один груз, который так удачно укладывается в маршрут?

В результате расход топлива растет, машина чаще ломается, а Александр не всегда успевает доставлять продукцию Ивана Ивановича вовремя.

Как защититься бизнесу. Можно установить в машину GPS-трекер и с его помощью отслеживать, по какому маршруту ездит водитель. Например, если часто видите большие отклонения от маршрута, уточните у водителя, где именно он бывает.

Способ обмана №4. Водитель заправляет дешевое топливо

Водитель может предоставлять чеки на более дорогое топливо, а заливать в машину более дешевое. Например, вместо АИ-95 заливать АИ-92, а вместо дизельного топлива с заправки заливать топливо от знакомых или друзей.

Более низкое по качеству топливо может не подходить для машины, и она будет хуже работать и чаще ломаться.

Пример. Александр — парень общительный, у него много полезных связей. Он дружит с владельцем заправки и мастерами на автосервисе.

Александр заливает топливо подешевле, а Ивану Ивановичу предоставляет «стандартный» чек на АИ-95. А потом чинит служебную машину у друзей, которые согласны держать причину поломки в секрете.

Ивана Ивановича удивляет частота поломок, но он винит во всем отечественный автопром.

Как защититься бизнесу. Обзаведитесь контактами на заправках и в мастерских: пусть водитель заправляет топливо на проверенной АЗС и отвозит машину в сервис, которому вы доверяете.

Кроме того, можно пользоваться сервисами, которые проверяют качество автомашин. Например, ППР сотрудничает с сертифицированными автомашинскими по всей стране. Предприниматель подключает услугу «Ремонт и ТО», выбирает подходящего исполнителя — и может быть уверен в качестве и прозрачном характере услуг.

Способ обмана 5. Водитель жульничает с ремонтом машины

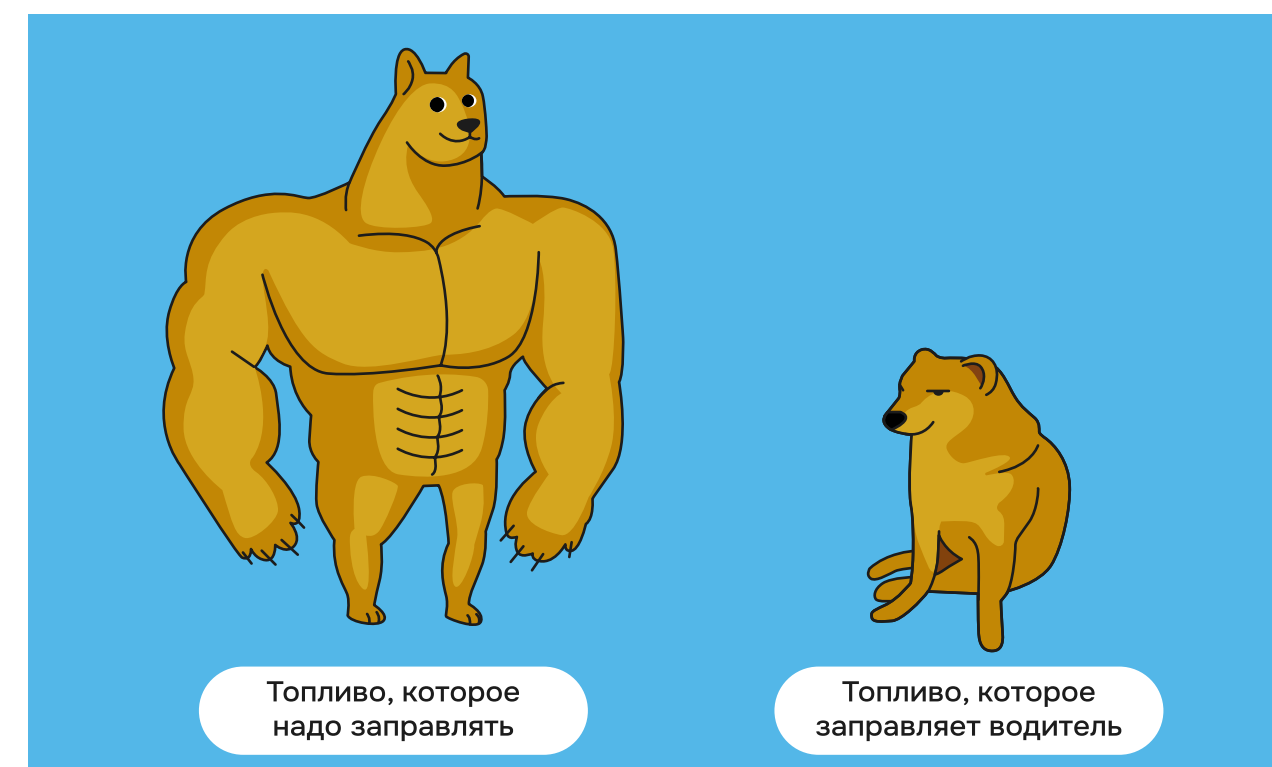
Водитель может договориться с сервисами на серую схему: сервис будет «чинить» несуществующие поломки, а Иван Иванович — платить за воздух.

Пример. Александр знаком с мастерами на автосервисе. Александр договаривается с мастерами: они оформят документы, а взамен получают небольшой процент от денег, которые Иван Иванович заплатит за «ремонт».

Как защититься бизнесу. Чтобы водитель и автосервис не обманывали бизнес, важно пользоваться услугами проверенных компаний. Тут пригодится совет из прошлого раздела: пользуйтесь услугами проверенных мастерских. А если в автопарке немного машин, отвозите их на ремонт

Если машин в автопарке много, заниматься каждой машиной лично может быть неудобно. Тогда можно подключить в ППР сервис «Ремонт и ТО», с ним бизнесу доступны 300 сертифицированных мастерских по всей России.

Сервисы ППР помогают контролировать расходы и экономить на топливе и техобслуживании до 20% с учетом возврата НДС.



как авто- мастерские обманивают бизнес

И как бизнесу
от этого защититься

Компании с автопарком регулярно проводят техобслуживание и ремонт машин. Этот процесс стоит денег и отнимает время. Но если недостаточно разбираться в ремонте машин или не контролировать процесс обслуживания, придется потратить еще больше денег и времени.

ППР сотрудничает с 300 станциями сервисов для машин, в том числе и с автомастерскими. За годы работы в сфере перевозок мы сталкивались с разными способами обмана водителей и компаний. В статье расскажем, как автомастерские могут обманывать бизнес и как от этого защититься.



К несложной замене одной детали может добавиться куча ненужных услуг



Способ обмана 1: Автомастерская намеренно усложняет работу

Чтобы увеличить чек, автомастерская может искусственно усложнить работу: демонтировать деталь, хотя ее можно починить не снимая, или навязать ненужные услуги, которые прямо не влияют на итоговый результат. В итоге цена работы увеличивается, а качество при этом не меняется.

Пример. У ИП Ивана Ивановича сломалась машина — нужно было починить коробку передач. Опытный мастер знал, что на машинах такой модели коробку передач не нужно снимать, чтобы починить. Но он намеренно об этом умолчал.

В итоге помимо 20 000 рублей за сам ремонт Иван Иванович заплатил еще 5 000 рублей за снятие и обратную установку коробки передач.

Как защититься бизнесу. Есть два совета, которые работают в любой ситуации: повышать знания сотрудников о ремонте и обслуживании машин и присутствовать в ремонтной зоне автомастерской, пока механик работает с вашей машиной.

Также можно отправлять в автомастерскую водителя, у которого есть опыт и знания в ремонте. Он сможет задать механику уточняющие вопросы и проследить, чтобы тот не делал лишней работы.

Способ обмана 2: Автомастерская экономит на расходниках

Автомастерская может экономить на расходниках: не грунтовать деталь перед покраской, не доливать масло в двигатель или ставить самые дешевые воздушные и топливные фильтры. Так мастерская тратит меньше ресурсов и кладет разницу в карман. А у машины быстрее изнашиваются детали и испортится краска. В итоге чинить машину после такого ремонта придется чаще.

Пример. У Ивана Ивановича начала трескаться краска на машине, поэтому он обратился в мастерскую. Там ему заново покрасили машину, но через полгода краска начала лопаться и скалываться.

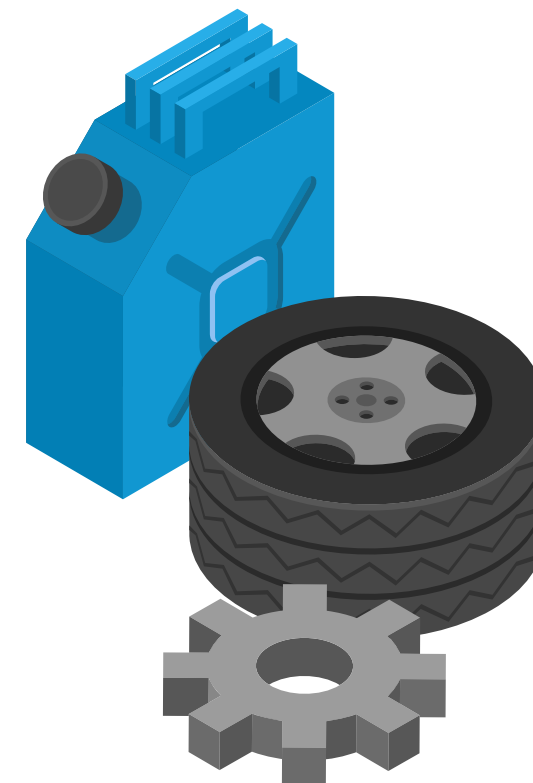
Оказывается, мастерская сэкономила: они предварительно не зачистили детали корпуса до металла и не загрунтовали их перед покраской. Из-за этого краска быстро слезла, и теперь машину снова нужно красить.

Как защититься бизнесу. Выявить такой обман сразу очень трудно. И даже когда проблемы проявятся, будет сложно установить, что их вызвало. Чтобы избежать таких ситуаций, старайтесь сотрудничать только с проверенными автомастерскими. Узнавайте, какими сервисами пользуются другие компании, читайте отзывы.

При этом обращайте внимание не на весь бренд целиком, а на отзывы об отдельных автомастерских. Даже в крупных сетевых СТО могут обманывать. Часто итоговое качество ремонта зависит от конкретных людей, которые работают с вашей машиной.



б/у детали стоят дешевле, поэтому мастерской может быть выгодно ставить их



Способ обмана 3: Автомастерская ставит б/у запчасти вместо новых

Автомастерской может быть выгодно замена хороших запчастей на б/у. Запчасти могут выглядеть одинаково, но будут отличаться по качеству. В итоге б/у деталь меньше проработает и быстрее сломается.

Пример. Во время очередного техобслуживания Ивану Ивановичу предложили заменить амортизаторы, потому что они износились и скоро придут в негодность. Несмотря на то что амортизаторы проработали только два года, Иван Иванович решил все-таки поменять их — доверился механикам.

Потом выяснилось, что механики установили б/у амортизаторы. Уже спустя пару месяцев они начали протекать, и их пришлось менять по новой.

Как защититься бизнесу. Внимательно осмотрите старую и новую запчасти. Попросите выдать вам все, что пришло вместе с новой запчастью: коробки, чеки, инструкции, сертификаты. Заранее поинтересуйтесь, вернут ли вам старую запчасть. Если нет, то почему.

Насторожьтесь, если в автомастерской не хотят отдавать или показывать старую деталь. Обычно автомастерские либо «покупают» старую деталь, уменьшая стоимость работ на сумму этой запчасти, либо отдают ее владельцу машины. Иметь такую деталь полезно, потому что если в мастерской поменяли исправную деталь на новую, то в случае поломки можно будет опять установить эту старую деталь.

Способ обмана 4:**Автомастерская заранее не называет итоговую цену работ**

Автомастерская может темнить с итоговой суммой работы — не называть ее сразу или указывать размытый ценовой диапазон, например, от 2 000 до 20 000 рублей. А по итогу всегда выставляет счет на максимальную сумму.

Пример. На машине нужно было заменить ремень ГРМ, но в автомастерской Ивану Ивановичу не назвали точную стоимость замены. Сказали лишь, что в сумме выйдет где-то 7 000–18 000 рублей.

В итоге стоимость ремонта посчитали почти по самой высокой планке — 18 000 рублей.

Как защититься бизнесу. Требуйте, чтобы вам назвали точную сумму ремонта или хотя бы объяснили, у каких работ фиксированная цена, а у каких работ она может меняться. Настаивайте на том, чтобы эти цены были зафиксированы письменно.

если мастерская не называет стоимость ремонта сразу, итоговый чек может оказаться в несколько раз больше ожидаемого

Еще можно прописать в договоре, чтобы любые дополнительные работы делали только по предварительному согласованию.

Способ обмана 5:**Автомастерская скрывает некоторые проблемы, чтобы клиент снова приехал к ним**

Автомастерской выгодно, чтобы клиент приезжал на ремонт почаще. Мастерская может выявить ряд проблем у машины, но не рассказать о них владельцу. В итоге неполадки, которые можно было устранить быстро и дешево, потом придется чинить долго и дорого.

Пример. Когда Иван Иванович привез одну из своих машин на ТО, в автомастерской ему провели диагностику. Обнаружили ряд проблем с электроникой и деформацию распределительного вала. Про распределительный вал они умолчали, а остальной ремонт сделали хорошо.

Когда у машины сильно начал вибрировать двигатель, Иван Иванович направил авто в ту же самую автомастерскую. Там ему предложили провести капитальный ремонт двигателя, потому что просто замена вала уже не поможет. В итоге вместо ремонта, который обошелся бы в 7 000–10 000 рублей, Ивану Ивановичу придется заплатить 35 000–40 000 рублей.

Как защититься бизнесу. Внимательно прислушивайтесь к своему авто, отмечайте любые нехарактерные звуки и странности в управлении машиной. Заранее не сообщайте автомастерской о проблемах, которые есть у машины. Сверяйте свою информацию с тем, что вам расскажут после диагностики авто.

Если сомневаетесь в качестве ремонта, обратитесь во вторую мастерскую, чтобы получить альтернативный взгляд на проблему.

если есть сомнения в состоянии машины, лучше проконсультироваться с несколькими специалистами

Вместо вывода

Пополняйте знания в области работы и ремонта машин, которыми пользуетесь. Это убережет вас от разных обманных схем. Ведь большинство из них завязаны на неопытности и невнимательности человека, который сдает машину в ремонт.

Еще можно нанять штатного механика, который мог бы предварительно осматривать авто перед ремонтом, давать советы и устранять мелкие поломки.

ППР сотрудничает с 300 сертифицированными сервисами по всей России, в которых компании могут чинить машины по единому договору на топливо и техобслуживание. Мы внимательно подходим к отбору наших партнеров, читаем отзывы и проверяем компании по базе судебных решений, чтобы наши клиенты пользовались только лучшими сервисами.

Если оплачивать ремонт по договору с ППР, можно сэкономить до 10% затрат благодаря большому выбору автомастерских, исключению фальсификаций и контролю качества.



помогли компании оспорить штраф 150 000 ₽ за парковку на газоне

На примере клиента рассказываем, как юрицу оспорить штраф за неправильную парковку и сэкономить сотни тысяч рублей.



Чтобы получить штраф за нарушение правил парковки, не обязательно припарковать машину на траве. Даже если машина стоит на голой земле, по документам участок может относиться к зеленым насаждениям.

Получить штраф можно не только от сотрудника ГИБДД, но и от сотрудника Московской административной дорожной инспекции или из-за сердобольных граждан. Штраф можно обжаловать — собрать документы, подготовить жалобу и отправить их в суд.

В статье рассказываем, как помогли клиенту обжаловать штраф за парковку на газоне и сохранить 150 000 рублей с помощью сервиса «Обжалование штрафов».

Клиента оштрафовали на 150 000 рублей за парковку на газоне

Наш клиент — московская компания, сотрудники которой часто и много ездят по Москве. В августе они получили постановление от Московской административной дорожной инспекции на сумму 150 000 рублей.



Определить, законный ли штраф, может быть трудно. Нарушения правил парковки фиксируют одним из 4 способов:

- * через камеры ГИБДД — стационарные или передвижные;
- * нарушение заметил проезжающий патруль;
- * штраф выписали пешие инспекторы МАДИ;
- * неравнодушный житель отправил жалобу через приложение «Помощник Москвы».

На нашего клиента пожаловались через приложение «Помощник Москвы». Это онлайн-карта с зонами, запрещенными для стоянки или парковки. Клиент посчитал штраф за парковку неправомерным, поэтому обратился к нам.

Задача: разобраться в обстоятельствах штрафа и обжаловать его

Обжаловать штраф можно в течение 10 дней после того, как получили постановление. Клиент обратился к нам через 3 дня, поэтому времени оставалось еще меньше. За этот срок нужно успеть:

- * изучить постановление и выяснить причину нарушения;
- * оценить, законно ли выписали штраф;
- * определить, в какое ведомство нужно подать жалобу, — если допустить ошибку, жалобу отклонят, время будет упущено;
- * собрать доказательства и подготовить доводы, чтобы правильно оформить текст;
- * подать жалобу в установленный срок.

После этого нужно отслеживать статус жалобы до получения результатов рассмотрения. Если суд отклонит жалобу, нужно идти в вышестоящие инстанции. Это тоже не так просто: нужно изучить решение по жалобе, добавить доводы и аргументы и подать ее повторно.

Изучили обстоятельства нарушения

«Первым делом мы выяснили, действительно ли автомобиль припаркован с нарушениями. Это не так просто, данные могут быть некорректны или неактуальны. По документам там газон, а фактически может быть голая земля. Или, наоборот, машина стоит на траве, но в плане указана парковка».

Вера Альгина,
менеджер продукта платежные сервисы ППР

В правилах дорожного движения нет понятия «газон», поэтому для определения термина пользуются локальными нормативными актами — строительными нормами, КоАП регионов, отдельными региональными законами.

Мы выяснили, что в Москве запрещена парковка в местах зеленых насаждений:

- * городские леса,
- * парки,
- * бульвары,
- * скверы,
- * сады,
- * газоны,
- * растительность: деревья, кустарники.

За нарушение предусмотрен штраф — юридических лиц обяжут выплатить до 500 000. Такие огромные суммы есть только в Москве и Санкт-Петербурге — с компании-нарушителя возьмут от 150 000 до 500 000. В других регионах штрафы за подобное нарушение гораздо меньше или их нет вовсе.

Собрали документы и обжаловали штраф

В суде нет разницы, кто и для каких целей использовал машину — передвигался лично или перевозил продукцию. Если машина принадлежит юрлицу, штраф придет в адрес компании.

«Официальная статистика по обжалованиям штрафов не ведется, но, по нашему опыту, она не очень успешная. Чаще всего собственники машин ошибаются с доводами для отмены штрафа. Они пишут о некорректной классификации нарушения или управлении автомобилем физическим лицом на основании договора аренды. Оба этих довода не подходят для обжалования».

Вера Альгина,
менеджер продукта платежные сервисы ППР

Мы изучили обстоятельства постановления и решили, что доказательств для штрафа недостаточно. Этого хватило для обжалования. Мы подготовили и направили в суд комплект документов:

- * жалобу на постановление: текст жалобы и аргументы в ней напрямую влияют на удовлетворение;
- * приложения к жалобе: чем полнее собранные доказательства, тем успешнее и быстрее будет процесс обжалования.

Дождались решения суда и... победили!

Согласно ст. 30.5 КоАП, жалобу по делу об административном правонарушении рассматривают в течение двух месяцев со дня поступления всех материалов в суд. Нам удалось добиться результата в рекордно короткий срок — меньше трех недель. Штраф в размере 150 000 рублей в адрес нашего клиента был отменен.

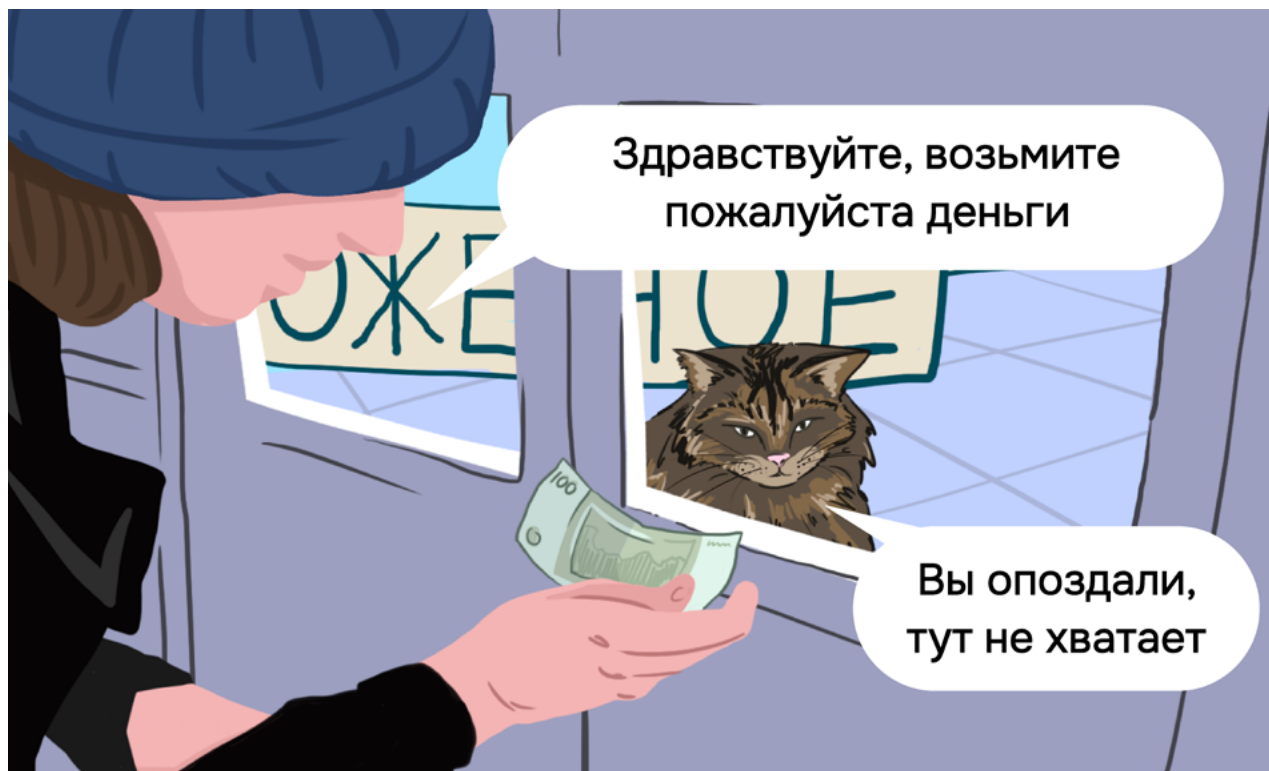
Когда штраф отменили, мы собрали и подали документы на возмещение судебных расходов.

Таким образом, клиент не платит штраф и не платит судебные издержки.

С сервисом «Обжалование штрафов» клиенту не придется самому собирать документы и ходить по судам, всю работу на себя возьмем мы. Разберемся в нюансах постановления, соберем нужные документы, подготовим жалобу и отправим все в суд. Если получим отрицательный ответ, обратимся в инстанцию выше.

Газон — очень странный предмет.
Он как бы есть, но его как бы нет





куда в работе автопарка утекают деньги, время и нервы

На чем можно
сэкономить
и как не допустить
лишних трат?

Обслуживание автомобилей стоит недешево: постоянно что-то нужно заменять, докупать и ремонтировать. В статье рассказываем о лайфхаках, которые помогут сэкономить на обслуживании автопарка деньги, время и нервы.

Шины

Какие шины стоит выбрать для разных дорог. Тут мы Америку не откроем: для городов с теплым климатом и хорошими дорогами подойдут летние шины. В местности с умеренной зимой подойдут шины-липучки, а для экстремальной зимы — шипованная резина.

Как и где хранить шины. От условий хранения зависит, как долго шины будут служить.

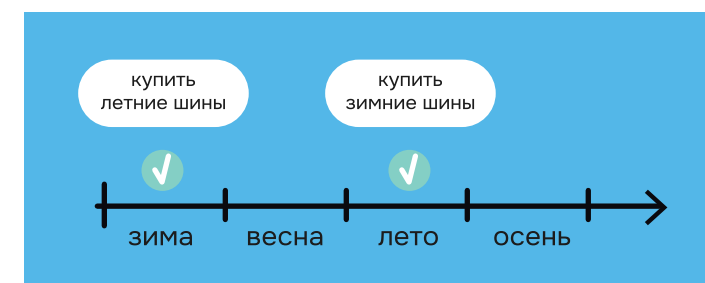
Идеальное место для хранения шин — сухое, прохладное и защищенное от прямых солнечных лучей помещение. Например, гараж или утепленный склад. Важно, чтобы шины не контактировали с растворителями, маслами и прямым источником тепла — это может повредить резину.

Шины с дисками нужно хранить горизонтально или подвешивать за центральные отверстия дисков. Шины без дисков лучше хранить в вертикальном положении. Их нужно периодически поворачивать, чтобы предотвратить деформацию. Также рекомендуется использовать специальные чехлы для защиты шин от пыли и влаги.

Когда покупать шины. Многим владельцам авто кажется, что шины нужно покупать перед сезоном — мол, выбор резины больше. Не совсем так: летние шины лучше покупать зимой или в начале весны, а зимние — летом. В несезон шины стоят дешевле, а ассортимент больше, так как практически нет спроса.



летние шины
дешевле купить
зимой, зимние —
летом





Кузов

Обрабатываем кузов. Чтобы замедлить коррозию, нужно обрабатывать кузов воском для защиты от солнца и грязи. Днище и скрытые участки кузова можно обработать антикоррозийными средствами, например, Defender Auto и Dinitrol ML. Это предотвратит появление ржавчины, и кузов надо будет перекрашивать реже.

Защищаем стекла. При выборе омывающей жидкости следите, чтобы в ней не было агрессивных компонентов — аммиака или ацетона. Они могут повредить краску машины.

Ну и, конечно, следите за температурой, для которой предназначена омывашка: вряд ли захочется менять бачок омывателя, который треснул от замерзшей внутри жидкости.

Техобслуживание

Меняем масло. На моторном масле часто экономят — ну едет машина, и ладно. На самом деле небольшая экономия позже оборачивается расходами: старое масло изнашивает двигатель и приводит к перерасходу топлива. Менять масло нужно каждые 10–15 тысяч километров и не реже, чем раз в год.

Меняем тормозные колодки. Тормозные колодки рекомендуют менять примерно каждые 50 000 км. Этот интервал может быть меньше, если вы часто ездите по городу и тормозите на светофорах и в пробках.

Если не менять тормозные колодки регулярно, можно не успеть затормозить вовремя перед препятствием или человеком. К тому же изношенные колодки портят тормозные диски, что в конечном итоге приводит к еще большим тратам.

Проверяем тормозные цилиндры. Тормозные цилиндры нужно проверять при каждой замене тормозных колодок. Еще одна причина для проверки — появление проблем вроде утечки тормозной жидкости или «мягкой» педали тормоза.

Автомойки

Моем автомобиль. В холодную и сырую погоду мыть машину стоит 1–2 раза в месяц. Это помогает избавляться от реагентов, которые ведут к коррозии кузова. Особенно важно очищать арки колес и нижнюю часть кузова — они загрязняются сильнее всего.

В теплое время года стоит посещать автомойки раз в 1–2 месяца, чтобы убрать пыль и грязь.

Продуваем отверстия. В период заморозков после мойки нужно продуть замки и пробку бензобака, чтобы они не замерзли.

Вода, попавшая в замочные скважины во время мойки, леденеет и блокирует открывание дверей. Продувка замков сжатым воздухом поможет удалить влагу, так что вам не придется отогревать замок зажигалкой в -30°C .





благодарим за создание выпуска:

Редакторы: Мария Саратова, Сергей Гавриков

Тексты: креативная редакция «Рыба»

Дизайн: Юля Аврамова, креативная редакция «Рыба»

Фактчекинг: Татьяна Воротилова

Эксперты: Юрий Семенченко, Мария Ермолова,
Светлана Акулова, Олеся Яшина, Вера Альгина,
Марина Протасова, ГК «Ирбис».

