

ЛУКОЙЛ

Мобильное приложение

2024

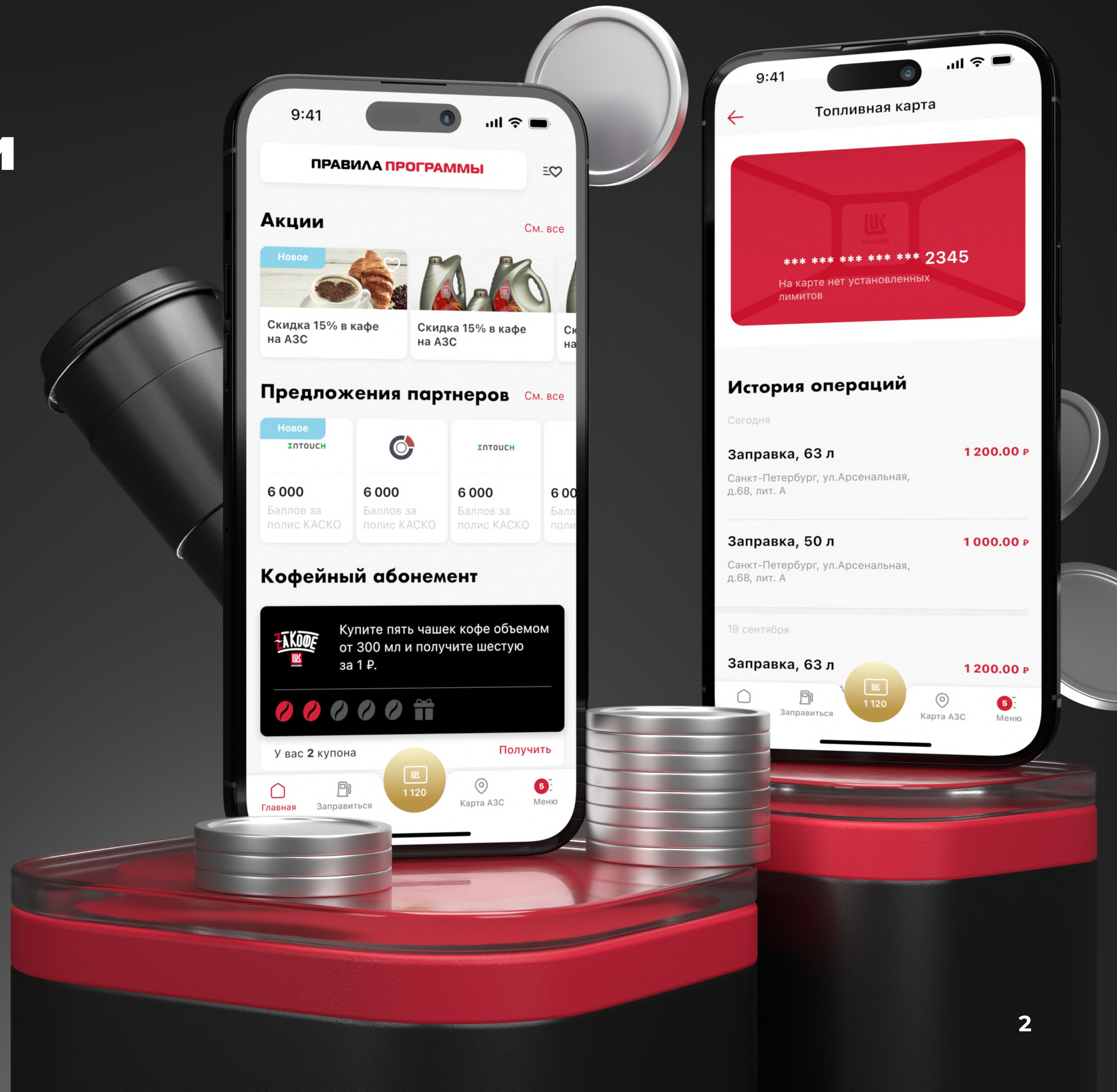


Проблематика и цели

«Лукойл» — одна из крупнейших компаний России, на долю которой приходится более 2% мировой добычи нефти. Каждый день миллионы автомобилистов заправляются на АЗС этой марки.

«Лукойлу» важно постепенно увеличивать объем продаж на АЗС, сохранять и приумножать количество покупателей. Мы помогаем ему с этим: делаем мобильный сервис безопасным и доступным для водителей разных возрастов, быстрым и надежным в использовании, а также поддерживаем его корректную и бесперебойную работу.

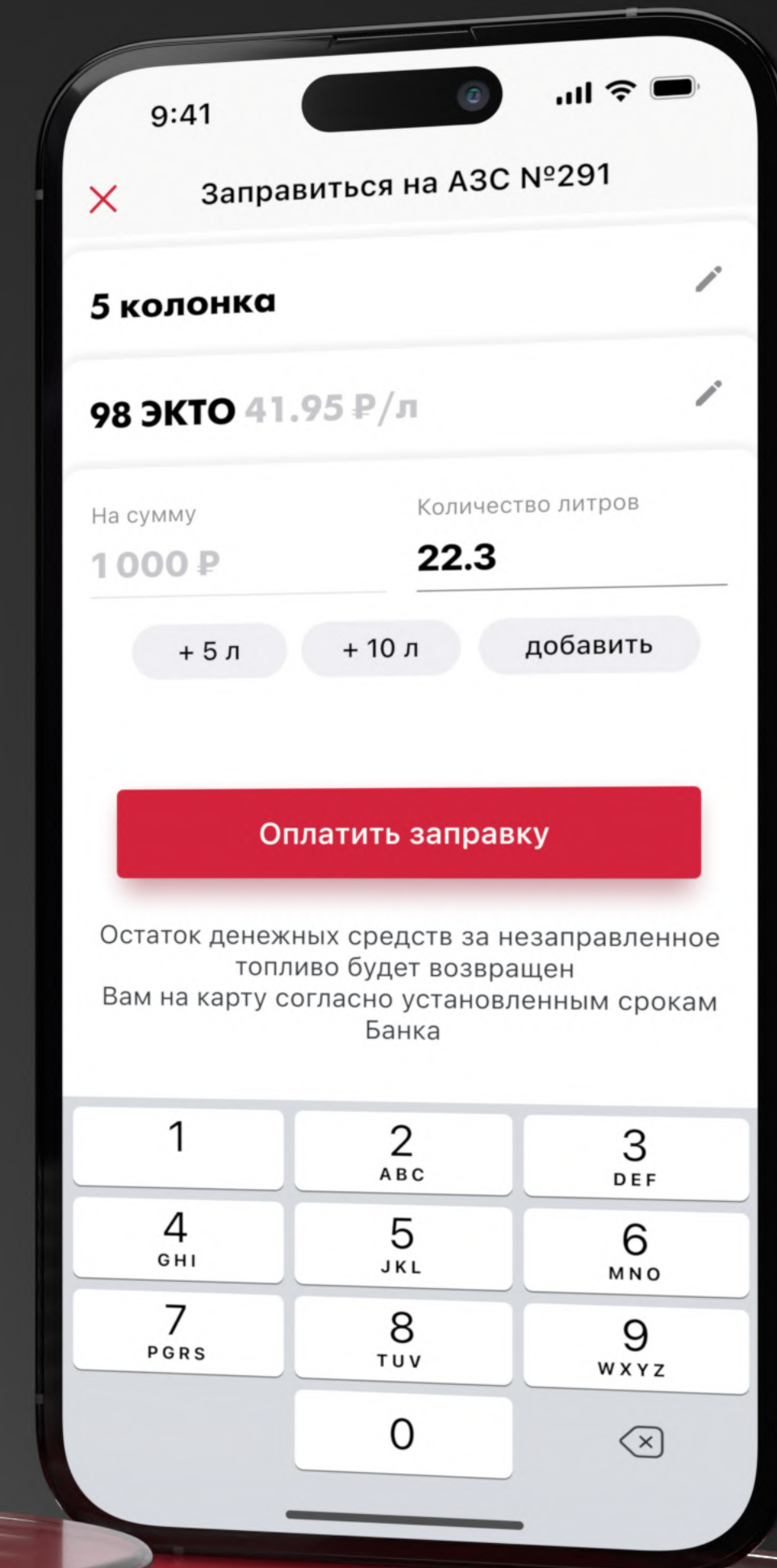
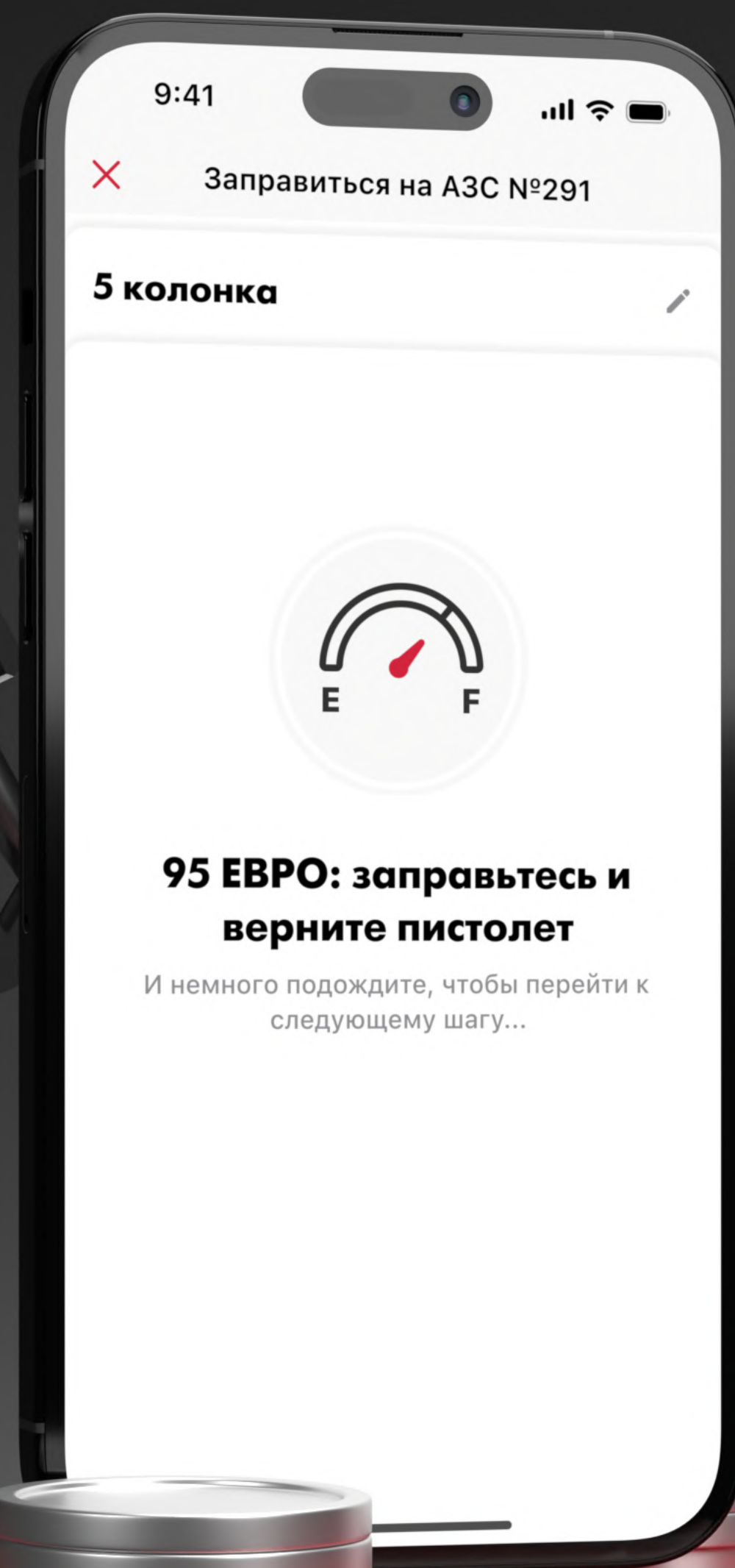
После релиза нам доверили поддержку и развитие продукта. Главные цели, которые предстояло достигнуть, — ускорить процесс заправки на АЗС, разгрузить операторов, а также упростить выбор и покупку сопутствующих товаров.



Заправка в мобильном приложении

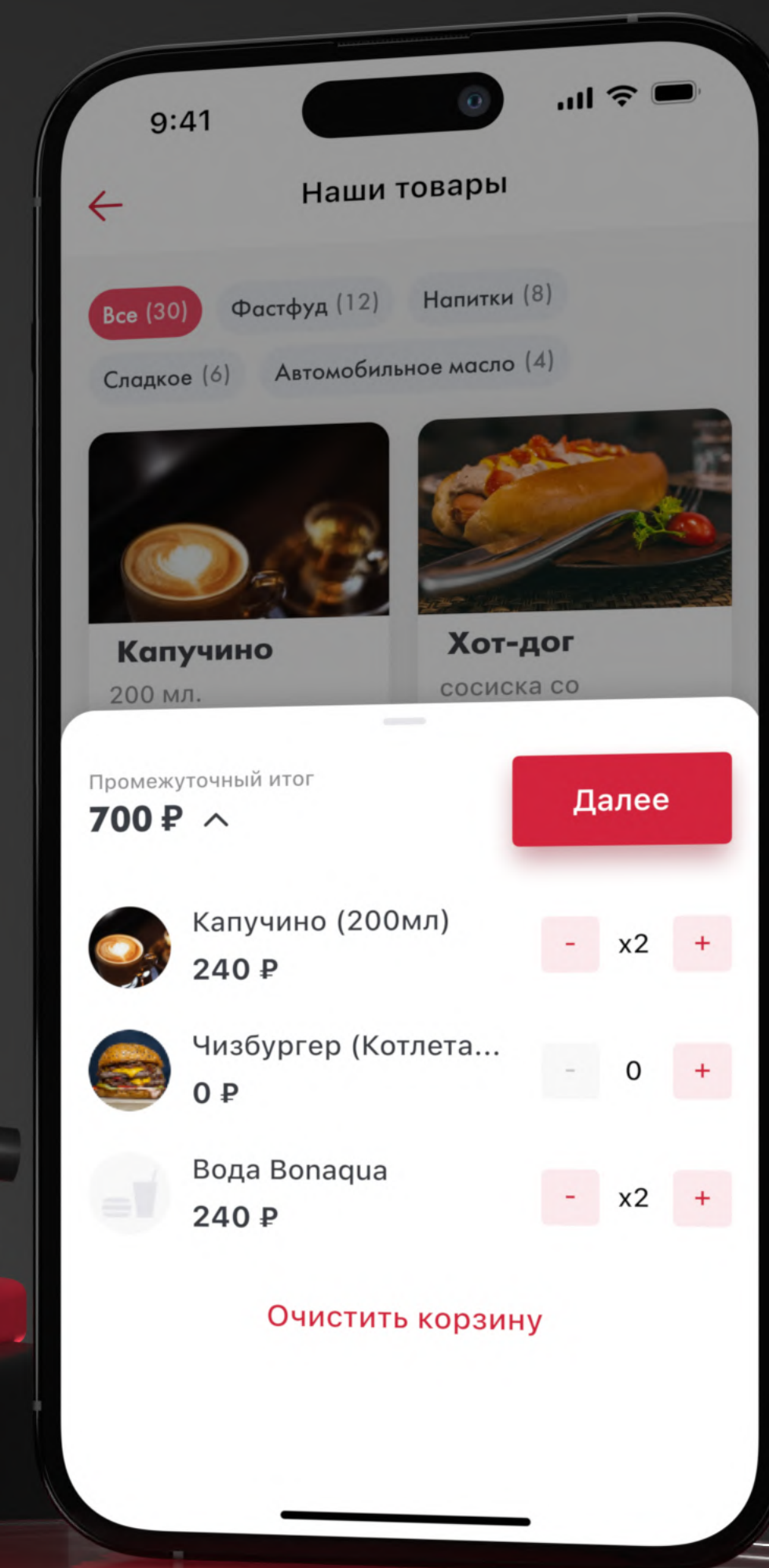
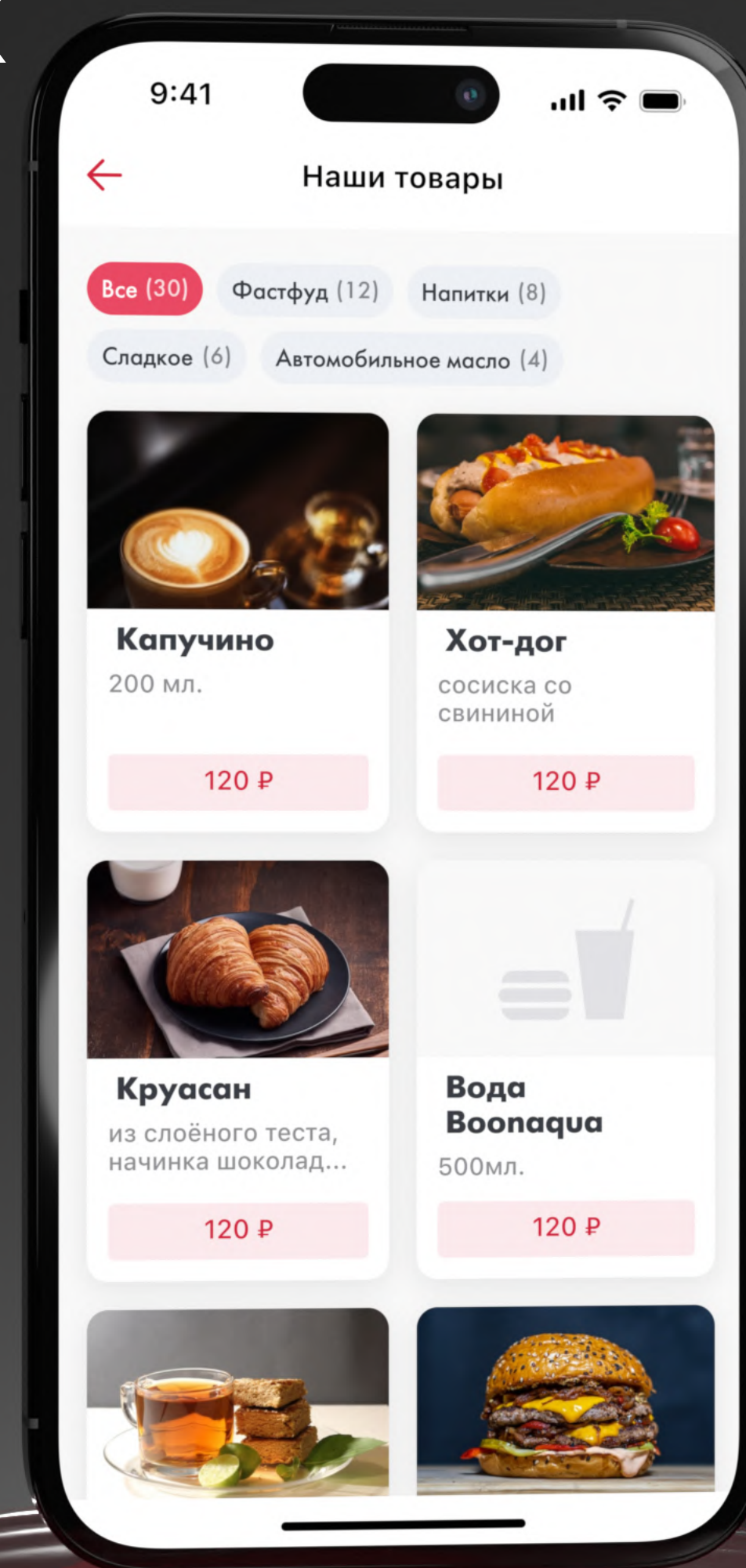
Если водителю нужно заправиться, он может сделать это, не отходя от колонки. Достаточно вставить пистолет в бензобак, выбрать в приложении номер колонки, тип бензина, количество литров и рассчитаться — идти к оператору АЗС и стоять в очереди на кассе не нужно.

А еще можно расплатиться по QR-коду, который есть на каждой колонке АЗС «Лукойл». Тогда в приложении даже не нужно вводить номер карты — достаточно отсканировать код и оплатить.



Покупка сопутствующих товаров

Водители могут выбрать и оплатить кофе, хот-дог и другие товары, которые продаются на АЗС, прямо в приложении, пока наполняется топливный бак. Больше не нужно тратить время на ожидание у кассы, достаточно забрать уже готовый заказ у оператора.



Виртуальная карта ЛОЯЛЬНОСТИ

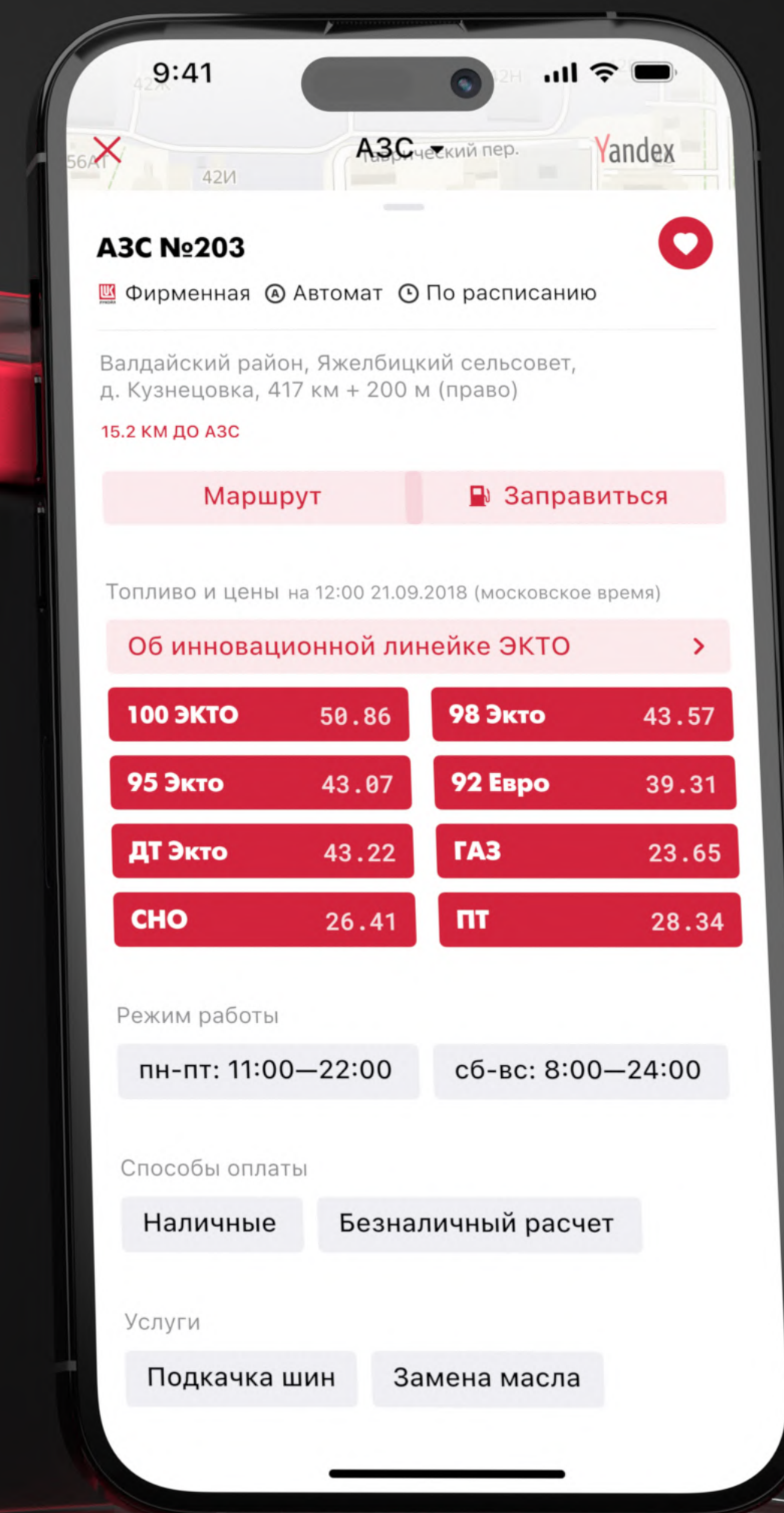
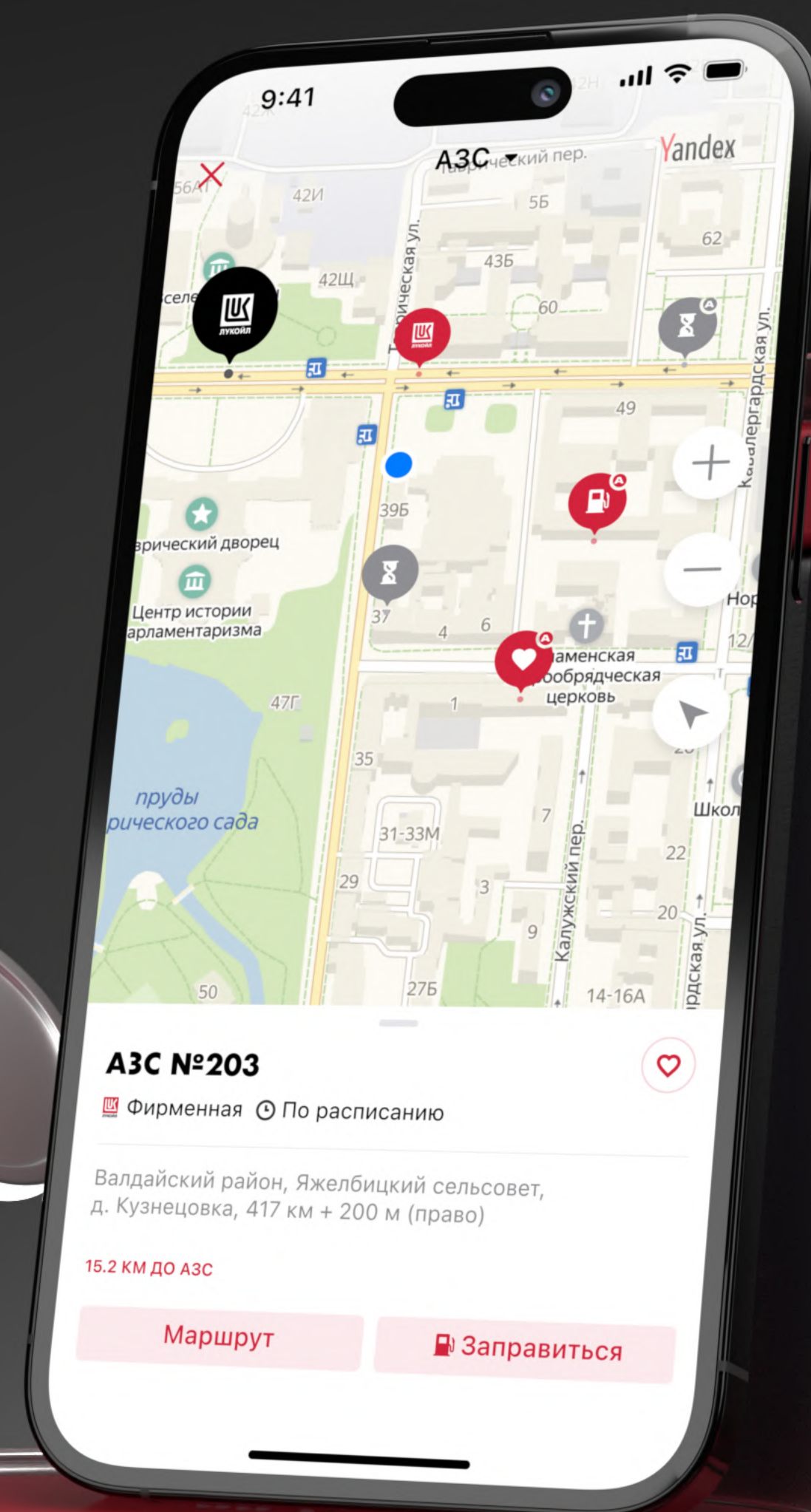
В программе лояльности есть виртуальная карта, которая позволяет копить баллы, получать специальные предложения и участвовать в акциях. Это отличная альтернатива физической карте, которую легко потерять или забыть дома.



Карта АЗС

Добавили в приложение карту со всеми АЗС и СТО компании «Лукойл»: их рейтингами, отзывами, услугами и поиском ближайших станций и сервисов.

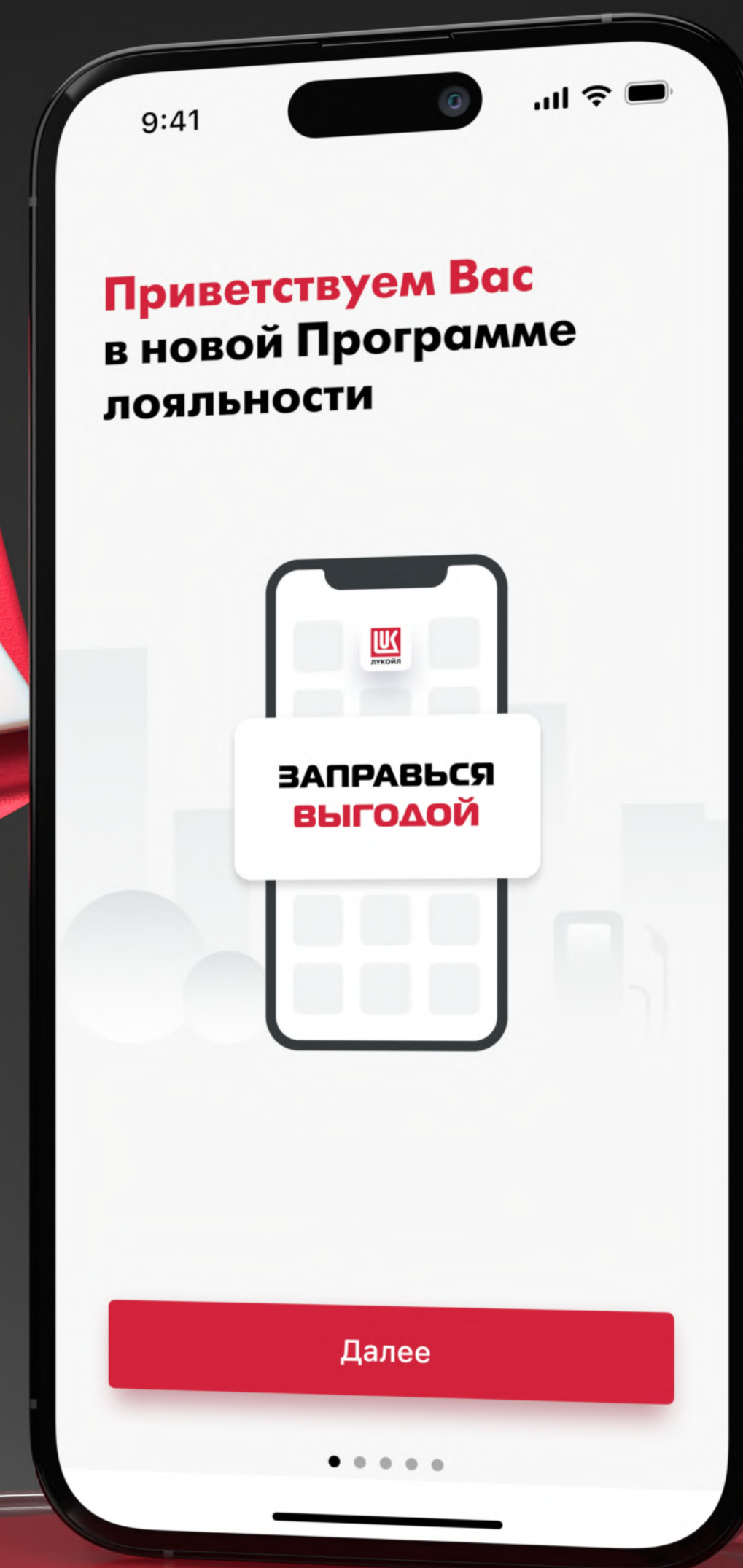
Также здесь можно посмотреть, какой бензин в наличии на разных АЗС и найти топливо по лучшей цене, а затем построить самый быстрый маршрут до нужной заправки.



Система отслеживаемых push-уведомлений

Чтобы команда «Лукойла» могла оценить эффективность маркетинговых кампаний, разработали систему отслеживаемых push-уведомлений. После рассылки видно, получил ли человек пуш и каким образом он взаимодействовал с ним: прочитал, перешел по ссылке, открыл приложение или вообще не проявил к нему интерес.

Все уведомления персонализированные: пользователь получает их в зависимости от географии, времени и активности. Заправляйтесь только 95-ым бензином? Приложение пришлет самые выгодные предложения.



Результат

Сделали мобильное приложение АЗС «Лукойл», которое решает ряд важных задач. В нем водители могут оплачивать топливо и другие товары, пользоваться виртуальной бонусной картой, искать ближайшие АЗС, узнавать об актуальных акциях и специальных предложениях, заказывать сервисные услуги и не только.

Оптимизировав процессы, сократили очереди на заправках, уменьшили время, проводимое клиентами на кассе, и необходимость перемещения по территории АЗС.

На данный момент, количество скачиваний приложения АЗС «Лукойл» в Play Market в России превысило 16 миллионов, а в App Store 5 миллионов.

