



Проект внедрения решений Oracle

Компания ЛИКАРД создана в 1999 г. и является дочерним обществом ОАО «ЛУКОЙЛ».

ЛИКАРД привлекает и обслуживает корпоративных клиентов, заправляющихся на АЗС ЛУКОЙЛ.

ЛИКАРД управляет программой лояльности ЛУКОЙЛ для физических лиц.

Терминальное оборудование ЛИКАРД установлено на более чем 2500 АЗС в России и на почти 1000 АЗС за рубежом.

Около 100 тысяч корпоративных клиентов (около 500 тысяч топливных карт), более 3 миллионов клиентов-физических лиц.

Ежемесячно обслуживаются:

- 5,400,000 транзакций по картам корпоративных клиентов;
- 11,000,000 транзакций по картам лояльности;
- 4,700,000 транзакций по картам международных платежных систем.

Переход на новую процессинговую платформу – текущее состояние

Начав в 2011 г., ЛИКАРД в 2013 г. полностью завершил переход с устаревшего процессингового решения на решение Way4 компании OpenWay.

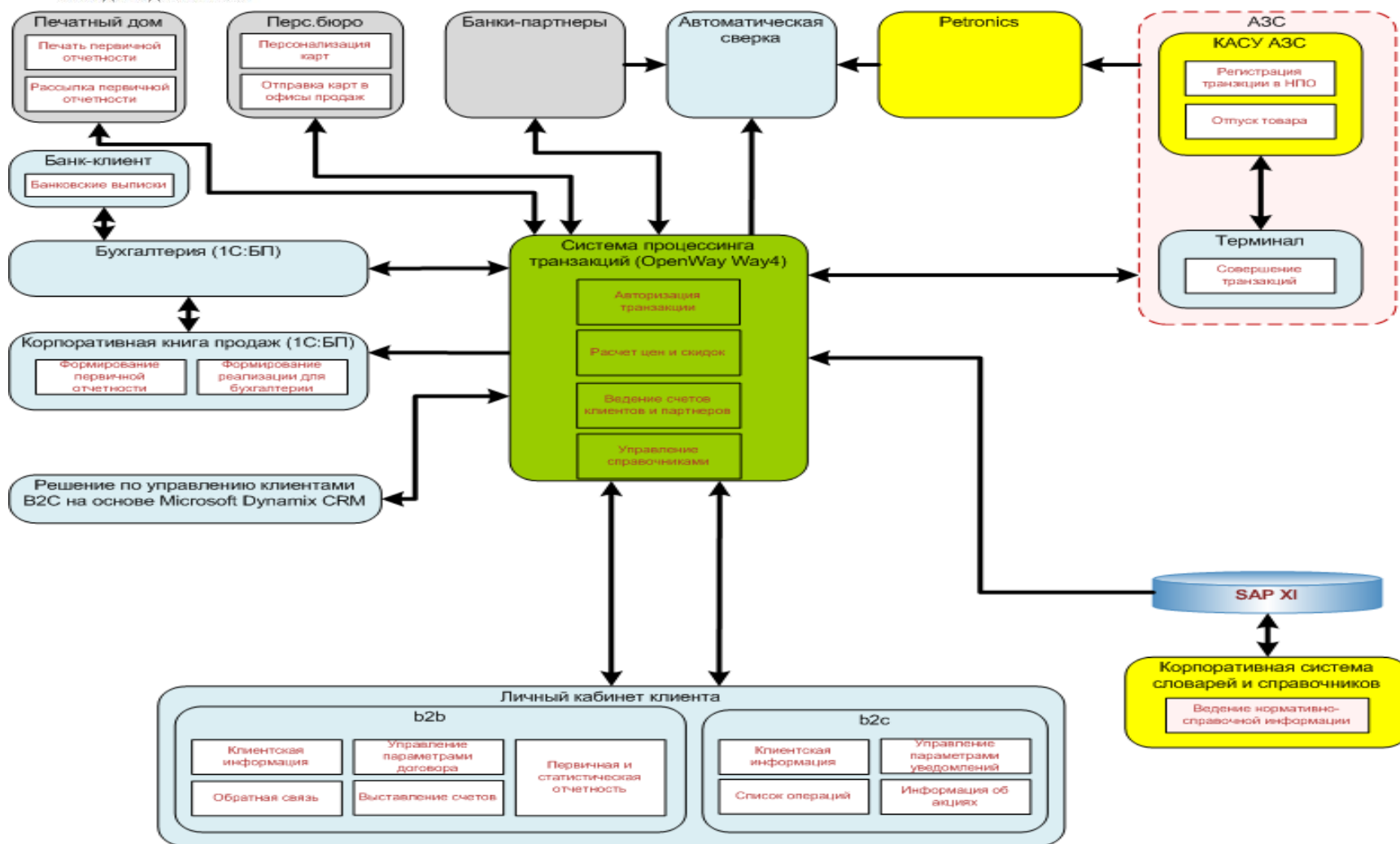
Архитектура решения представлена на следующем слайде.

Основные минусы:

- сложная интеграция компонентов системы;
- отсутствие бизнес-инструментов для управления клиентским активом;
- отсутствие централизованного хранилища данных, что, в свою очередь, затрудняет построение отчетности и housekeeping-процессы;
- сложные процессы построения аналитической отчетности;
- отсутствие централизованной системы управления мастер-данными;
- перегруженность процессинговой подсистемы несвойственными ей функциями.

Архитектура as-is

ВСЕГДА В ДВИЖЕНИИ



Внедрение решений Oracle

В конце 2013 г. ЛИКАРД запустил Программу трансформации информационных систем. Программа рассчитана на 2 года, первая фаза ее будет завершена к 01.07.2014.

Идея программы состоит в использовании бесшовной архитектуры приложений Oracle, что дает возможность снизить операционные издержки.

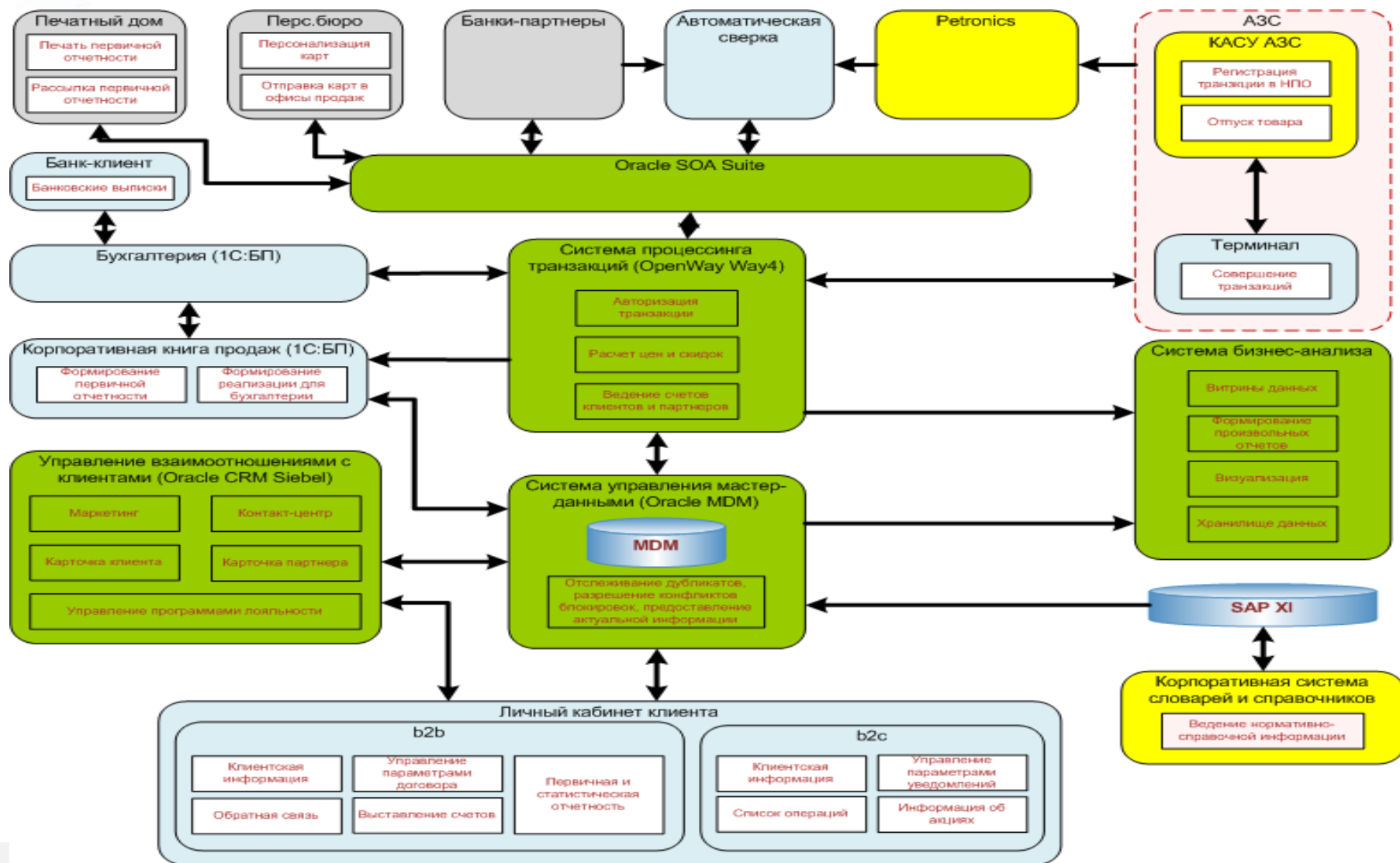
Общая архитектура решения представлена на следующем слайде.

Программа трансформации содержит следующие проекты:

- Построение системы управления взаимоотношениями с клиентами на базе Oracle Siebel CRM;
- Построение хранилища данных на базе СУБД Oracle и системы бизнес-аналитики на продукте Oracle BI;
- Построение MDM-системы на продуктах Oracle Product Hub и Oracle Customer Hub.

Для интеграции сервисов (не только внедряемых, но и существующих) используется Oracle SOA Suite.

Архитектура to-be



Система управления взаимоотношениями с клиентами

Внедрение CRM-системы является одной из главных задач программы



Система управления взаимоотношениями с клиентами

В рамках внедрение CRM-системы:

- Унифицируется работа с клиентами;
- Один и тот же оператор ГЛ может работать как с B2B, так и с B2C клиентами без переключения;
- Дружественный интерфейс, позволяющий в одном окне видеть все нужные атрибуты клиента;
- Управление маркетинговыми акциями, прогнозирование и оценка их результатов;
- Полноценная интеграция с колл-центром, возможность многоуровневой аутентификации клиента;
- Инструмент ведения клиента на всех стадиях «жизни», от момента первого контакта до расторжения договора;
- Возможность контроля работы менеджеров по продажам, оценка эффективности;
- Управление и контроль над работой аутсорсеров;
- Управление взаимоотношениями с партнерами.

Система хранения данных и аналитической отчетности



В рамках внедрение системы:

- Обеспечивается централизованное хранение всех исторических данных;
- Строятся витрины данных для обеспечения быстрого построения необходимых аналитических и оперативных отчетов;
- Онлайн-контроль всех бизнес-показателей работы компании;
- Применяется предоставляемый Oracle BI удобный построитель отчетов, который могут использовать бизнес-пользователи;
- Исторические данные переносятся в DWH, что позволит разгрузить процессинг.

Система управления мастер-данными



В рамках внедрение системы:

- Единое место хранения и управления мастер-данными;
- Интеграция с системой управления мастер-данными ОАО «ЛУКОЙЛ» и другими источниками.

Спасибо за внимание!



Ликард  Все что нужно в дороге