

ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД В B2B

 Шалина Мария Владимировна
 Директор по маркетингу и улучшению клиентского опыта

Миссия



Быть лидерами в созидании



Видение



«Северсталь»

Лидер металлургии будущего



Компания первого выбора для клиентов, сотрудников, партнеров, работать в которой безопасно и привлекательно

Ценности



Безопасность



Командная работа



Клиентоориентированность



Уважение к людям



Эффективность и оперативность



Стратегические приоритеты



Превосходный клиентский опыт



Лидерство по снижению затрат



Новые возможности



Культура Северстали

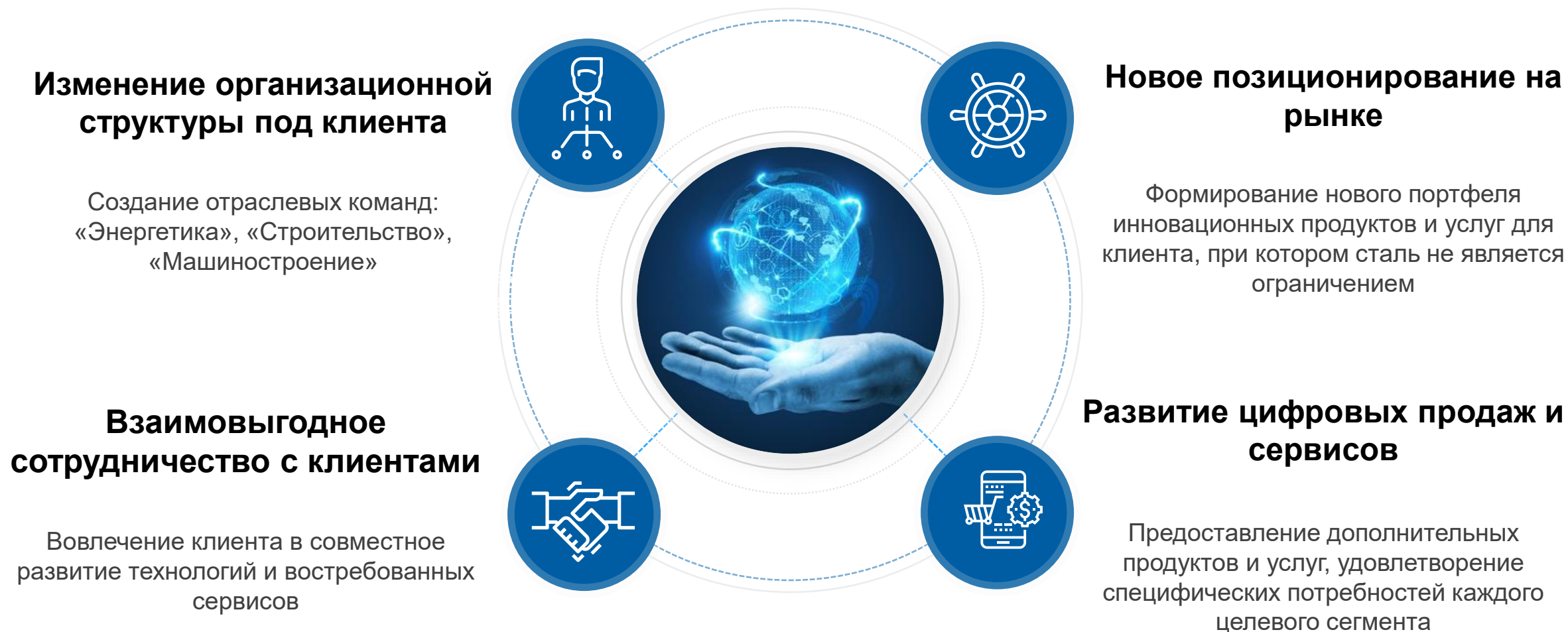
Скорость, Вдохновение, Сотрудничество

TSR

как мы измеряем наш успех

Основа обновленной стратегии «Северстали»:

Клиентоцентричный подход, направленный на создание Превосходного клиентского опыта



Продуктовые инновации

1 7 SCRUM-КОМАНД

разрабатывают
инновационные
продукты

2 1500 ИДЕЙ

с 2018 года в
портфеле команд
продуктовых
инноваций

3 AGILE-МЕТОДЫ

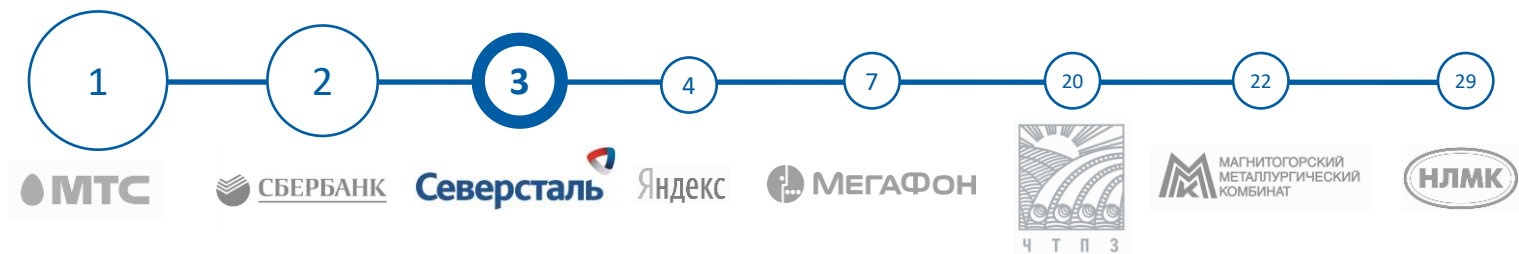
кросс-функциональные
команды из технологов,
аналитиков, экономистов
применяют Agile-методы
работы с идеями

4 475 ТЫС.
ТОНН

НОВЫХ ВИДОВ
ПРОДУКЦИИ
РЕАЛИЗОВАНО ЗА
2019 ГОД

Рейтинг компаний по работе с инновациями

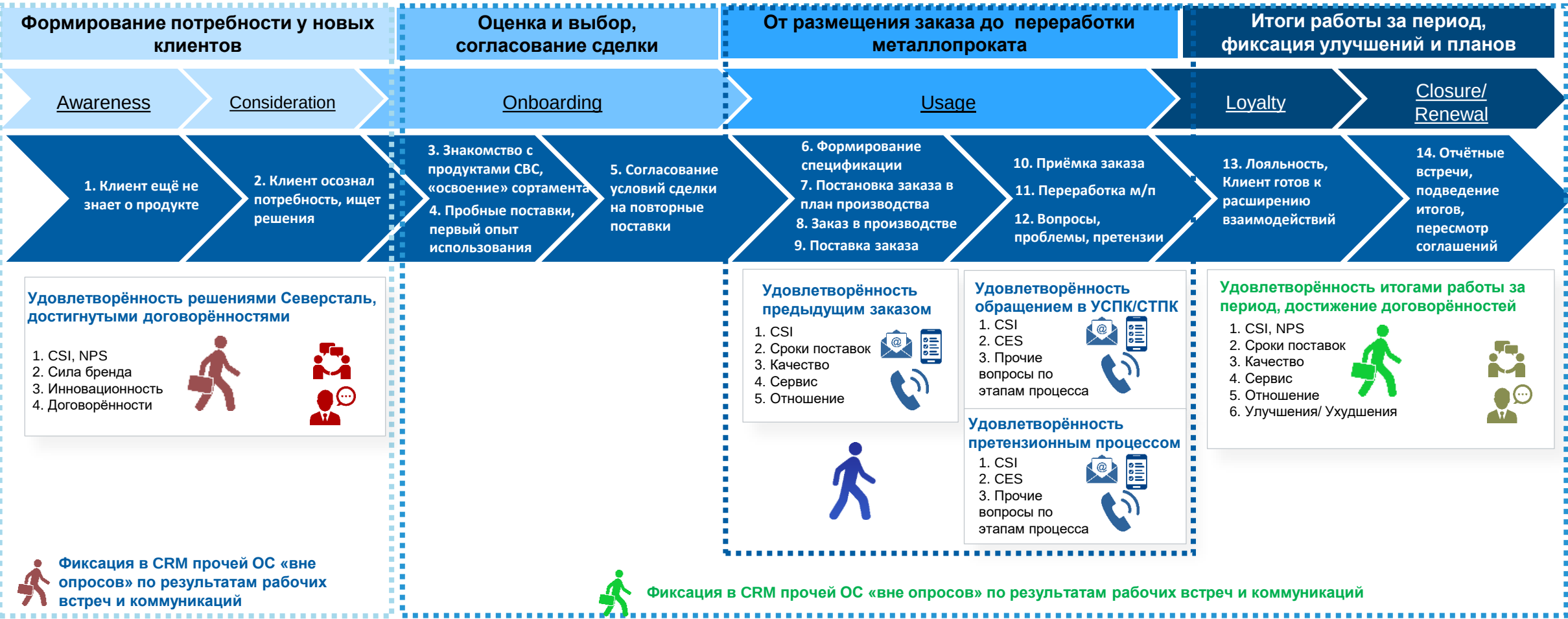
«Северсталь» занимает лидирующие позиции по работе с инновациями среди отечественных компаний



Рейтинг российских компаний по работе с инновациями по версии РБК
Источник: РБК (<https://trends.rbc.ru/trends/innovation/5efb4e339a794734fdd091e3>)

	«Северсталь» выходит за рамки традиционного взаимодействия с партнерами и активно участвует в развитии инноваций:
	Severstal Ventures - первый корпоративный фонд в металлургической отрасли России для инвестиций в венчурные проекты и фонды
	Первый в мире металлургический акселератор стартапов SteelTech
	Технопарк, в котором компании, стартапы и научные организации могут реализовать свои проекты

Основные этапы CJM клиентов и концепция сбора обратной связи в точках контакта



-  - ЛПР/ ЛВР у новых клиентов
-  - ЛПР/ ЛВР у текущих клиентов
-  - Линейные сотрудники у текущего клиента: закупщики, технологи, претензионщики

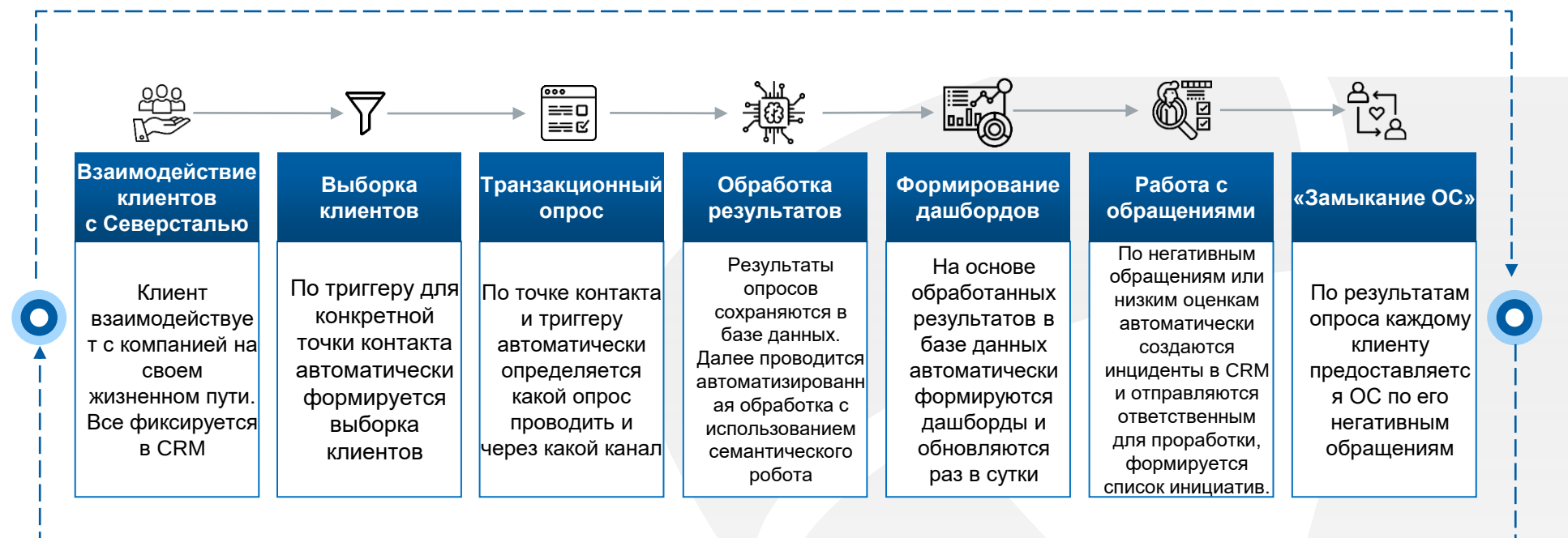
СJM клиентов делится на две части:

- Постоянная процессная работа с линейными сотрудниками «от размещения заказа до переработки металлопроката»
- Проектная работа с ЛПР/ЛВП клиента: «формирование потребности», «оценка и выбор», «итоги работы за период, планы»

Концепция триггерного сбора ОС на СJM

- Удовлетворённость процессной работой – опросы линейных сотрудников в 3-х ключевых точках контакта
- Удовлетворённость проектной работой - опросы ЛПР/ЛВП в «привязке» к важным событиям на этапах формирования потребности и подведения итогов работы за период

Новая автоматизированная система сбора 2-х сторонней ОС с клиентами в ключевых точках CJM



Преимущества новой системы сбора обратной связи:

1. Репрезентативная выборка клиентов на уровне более 70%
2. Понимание удовлетворенности и болей клиентов в ключевых точках CJM, удобное для восприятия дашбордирование результатов и их обновление раз в сутки
3. Качественная работа с негативным обращением и индивидуальная ОС каждому клиенту по его обращению

Было: OTIF - основная метрика для отслеживания исполнения сроков поставок

Своевременная
отгрузка заказа



☆☆☆ Этапы диагностики причин низкой удовлетворенности клиентов и разработки программы улучшений:

- 01 Проанализированы результаты опроса клиентов и установлена взаимосвязь удовлетворенности и наших метрик по работе с клиентами
- 02 Собрана статистика по всем процессам и метрикам на этапах размещения заказа и его исполнения, определен перечень клиентов для исследования
- 03 Проведены встречи с клиентами компаний с низким уровнем удовлетворенности для уточнения их восприятия процессов «размещение заказа» и «дисциплина поставок»
- 04 Выделены разрывы в нашем и клиентском понимании процессов, обозначены неконтролируемые зоны
- 05 Разработаны мероприятия и новые проекты

Стало: Определены еще +5 факторов восприятия сроков поставок

Своевременная
отгрузка заказа
(производство)



По результатам расследования было инициировано 19 новых проектов для улучшения удовлетворённости клиентов каждым фактором Восприятия сроков поставки

На основании лучших практик были выделены 6 моделей обслуживания, как пример, одна из них с расширенным уровнем сервиса

Обещания в рынок в рамках проекта



Оперативно узнаем потребности своей ЦА и быстро отвечаем на обращения клиентов



У нас в наличии есть весь необходимый ассортимент металлопроката для профессиональных строителей



По справедливой цене и с приятными дополнительными условиями



Мы предлагаем отличный уровень базового сервиса



Станем платформой для общения и развития игроков рынка



Дистрибуционная модель обслуживания- это:

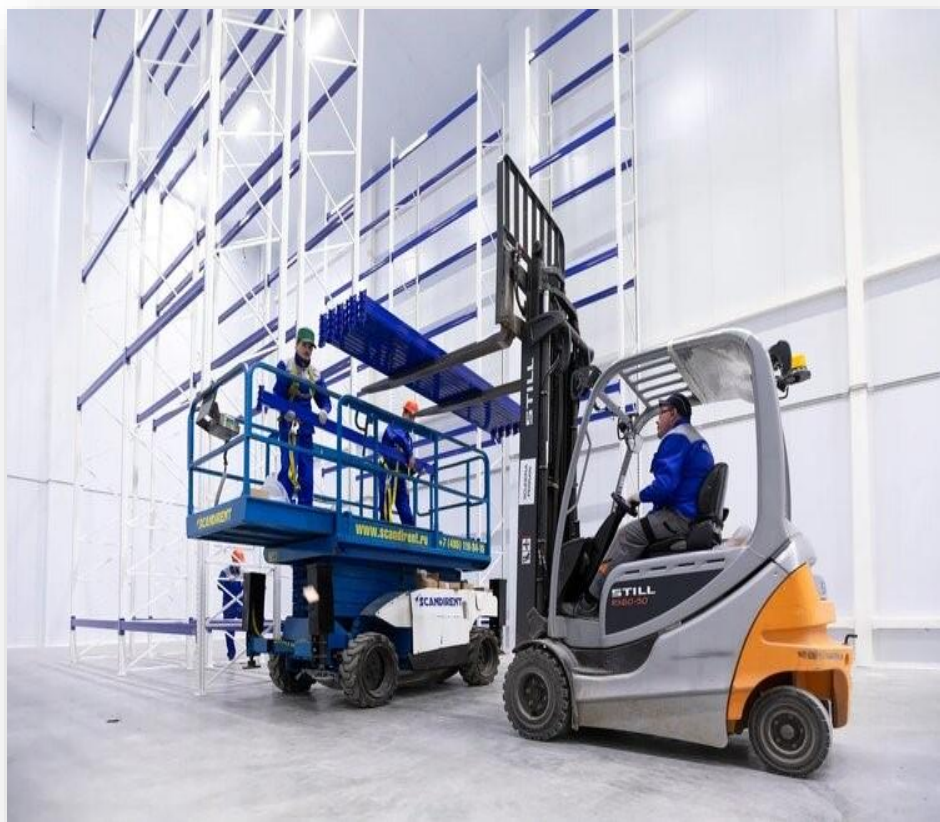
1. Создание нишевых наборов металлопроката
2. Поставка мелкими партиями
3. Финансовые инструменты: отсрочка, кредиты, банковские гарантии



Ценность для клиентов

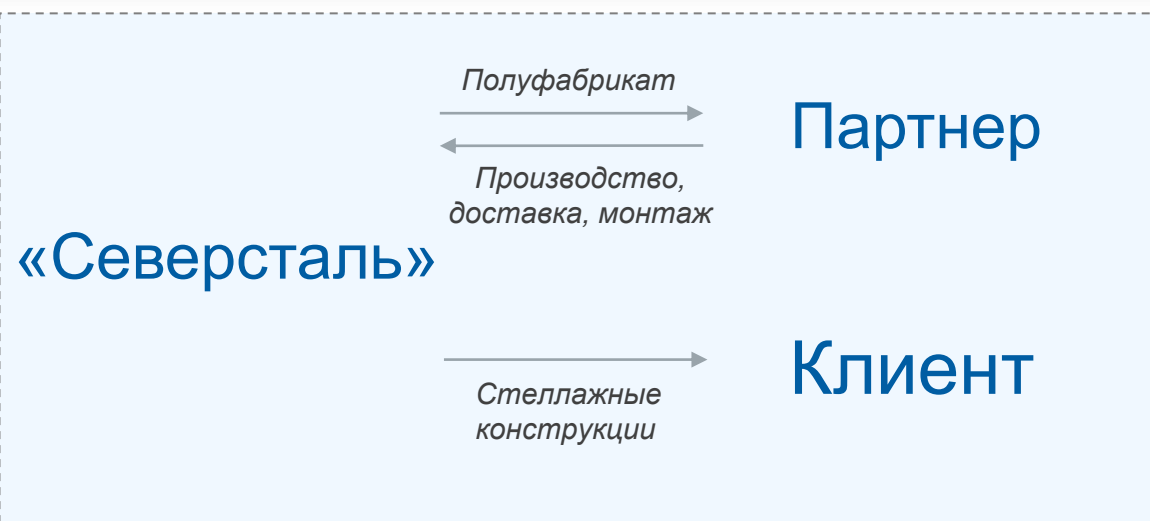
- 01 Небольшие партии и короткий lead time (48 часов)
- 02 Дополнительные услуги
- 03 Оптимизация оборотного капитала

В августе завершили поставку и монтаж стеллажных конструкций в рамках первого контракта с сетью гипермаркетов «Лента»



Преимущества работы по партнерской программе для клиента:

1. Ценовая эффективность
2. Качество конечного продукта
3. Подбор эффективных решений



Наши клиенты:



Спасибо за внимание

Шалина Мария Владимировна

Директор по маркетингу и улучшению клиентского опыта

mv.shalina@severstal.com