



## Примеры реализации стратегии клиентского опыта в B2B

 Мария Шалина

 20 апреля 2022

# Примеры реализации стратегии клиентского опыта в B2B

- 01** Примеры персонализированного клиентского опыта в B2B
- 02** Дифференцирующие сервисы как основа превосходного клиентского опыта
- 03** Сообщество «Вместе» для обмена экспертизой в целях совместного развития с клиентами





# 1. Примеры персонализированного клиентского опыта в B2B

# Примеры персонализированного клиентского опыта в B2B



01

Персональные менеджеры, закрепленные за каждым клиентом, который закупает продукцию с завода компании:

- менеджер по продажам
- менеджер сервисной поддержки
- менеджер технической поддержки

02

Кастомизированные модели обслуживания клиентов в соответствии со спецификой бизнеса

03

Индивидуальные проекты по техническому консалтингу клиента и его сотрудников

04

Цифровые сервисы (Личный кабинет покупателя, чат-бот, программа лояльности Plus)





## 2. Дифференцирующие сервисы



## Перспективный инжиниринг. Направления

**Перспективный инжиниринг** – это сервис для разработки уникальных решений, направленных на снижение операционных/капитальных затрат и увеличение прибыли клиента.



**Снижение металлоемкости**



**Улучшение технологических характеристик проката**



**Улучшение эксплуатационных характеристик конечной продукции**



**Прорывные решения**



WIN клиента



**Аналогичное количество деталей из меньшего объема металла**



**Снижение количества брака или упрощение технологического передела**

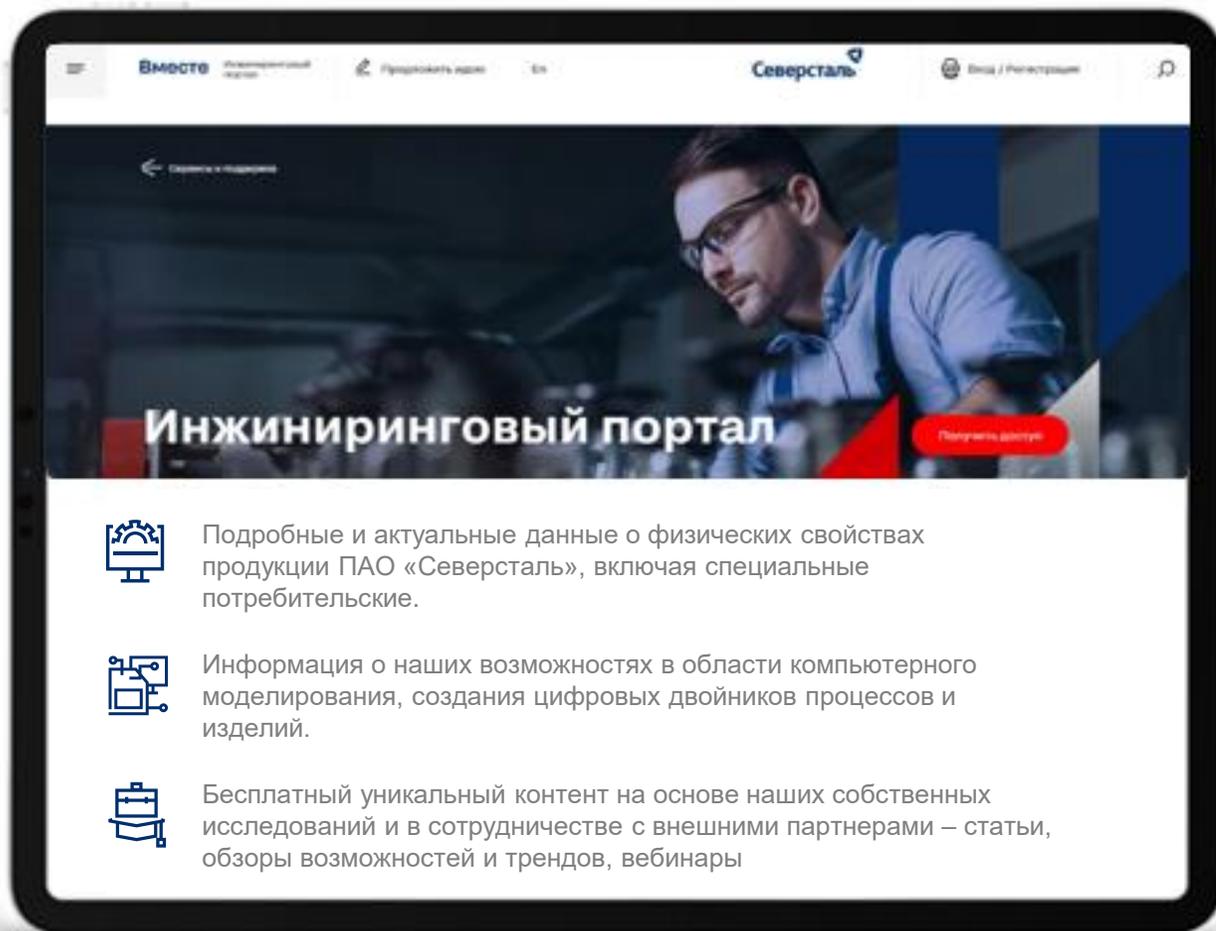


**Повышение конкурентоспособности и качества продукции на рынке**



**Клиент заменяет материал/используемое решение и значительно снижает себестоимость**

# Инжиниринговый портал «Северстали»



Для поддержки клиентов при внедрении и использовании цифровых методов разработки продукции и оптимизации технологических процессов мы создали **портал для инженеров.**



**Зарегистрироваться  
и начать использование:**

<https://vmeste.severstal.com/engineering-portal/>

При возникновении вопросов, пожалуйста,  
обращайтесь по адресу [engineering@severstal.com](mailto:engineering@severstal.com)



**Techconsulting** — сервис решения сложных технических вопросов на площадке клиентов компании «Северсталь» с привлечением уникальной внутренней и внешней экспертной сети «Северстали»



Техническое  
консультирование  
при подборе продукции



Сопровождение  
производства заказа  
клиента на площадке



Сопровождение  
переработки  
продукции



**Помощь техническим  
специалистам  
клиента по разным  
вопросам**

**Идея сервиса родилась в службе технической поддержки клиентов, когда мы поняли, что поддерживаем технических специалистов клиента в вопросах, находящихся за пределами стандартного функционала.**

# Techconsulting. Какую помощь предлагаем клиентам «Северстали»?



## Настройка и подбор промышленного оборудования

Только на ЧерМК более 100 крупных технологических агрегатов



## Рекомендации по логистике и хранению

Эксперты «Северстали» управляют сотнями тысяч тонн запасов металлопродукции



## Помощь в подборе материалов и услуг

Опыт в закупке материалов и услуг по сотням категорий, около 280 тысяч заказов в год



## Применение лучших практик

Менеджеры службы технической поддержки курируют 400 клиентов

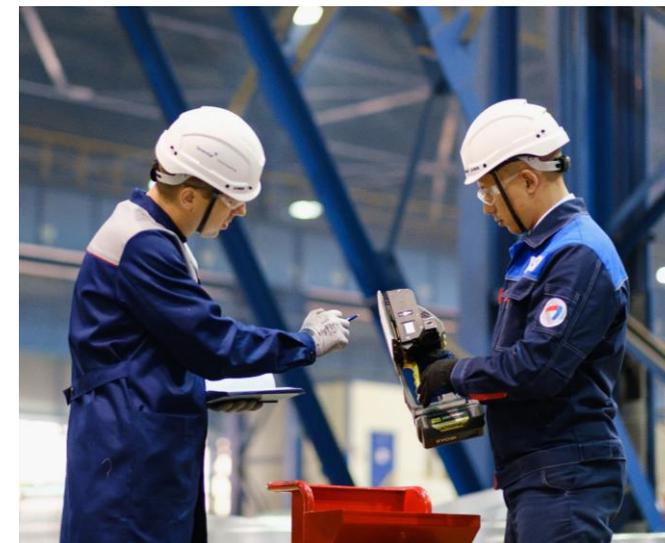


**Сервис оказался востребованным и принес вдохновляющие истории успеха клиентов и партнеров «Северстали»**



## Как запустить трубное производство с нуля, если собственного опыта нет?

Эксперт «Северстали» с 20-летним опытом работы в трубном производстве сопровождает проект от проверки ТЗ и технических переговоров с поставщиком стана до ввода в эксплуатацию.



## Как настроить стан, если интерфейс на китайском и инструкций нет?

Организован выезд эксперта цеха гнутых профилей «Северстали» на площадку клиента для диагностики и настройки линии производства мебельной трубы. Улучшено качество профиля, снижены нагрузки на формовочные узлы, увеличена скорость стана.



## Что лучше: реконструкция газоочистки или строительство новой?

Проведена серия технических консультаций по проекту реконструкции системы газоочистки шахтной печи №1 ЭСПЦ с экспертом по энергетическому оборудованию и руководителем проекта. Принято решение по строительству газоочистки **без остановки производства.**



138

## клиентских проектов

(более 80 клиентов из отраслей Строительство, Машиностроение и Энергетика – активные пользователи сервиса)

87%

## решений соответствуют ожиданиям клиентов

(в оставшихся 13% случаев запрос клиента потерял актуальность или потребовалась специфическая экспертиза)

+1,6

## рост CSI по сравнению с прошлым годом

(уровень удовлетворенности взаимодействием с компанией «Северсталь» достиг 87% в 2021 году)

4%

## проектов реализовано на коммерческой основе

(дополнительный результат сервиса с учетом фокуса на превосходном клиентском опыте)

2

млрд рублей – экономия клиентов компании благодаря проектам, реализованным с командой Techconsulting в 2021 году

““ Хочу поблагодарить вас за то, что вы, не жалея времени и сил, ознакомились с нашими вопросами и дали нам подробные и развернутые ответы. Низкий поклон и огромное уважение вам за выручку. Надеемся, что мы будем сотрудничать на взаимовыгодной основе.

*Инженер-технолог производителя крепежа и метизной продукции из Таджикистана*

““ Now this topic has become clear to me. It is like I have opened a closet with shelves each containing books on a specific topic, and I can make use of it every time I need to. I wish all Severstal's services had the same level of engagement.

*CFO сервисного металлоцентра в Калуге*



# 3. Сообщество «Вместе»





## WIN клиента

1

Быстрый доступ к экспертизе и лучшим практикам участников рынка

2

Аналитический и новостной контент, информация о продуктах, сервисах и решениях

3

Бесплатное обучение для профессионального и личного развития

4

Возможности для продвижения своей экспертизы

5

Формирование совместных решений со специалистами "Северстали"

## WIN «Северстали»

1

Рост показателей удовлетворенности взаимодействием с сообществом

2

Рост узнаваемости, формирование образа эксперта

3

Продвижение продукции, сервисов и решений, привлечение новых клиентов

4

Обратная связь и новые идеи

5

Дифференциация в отрасли

# Экосистема сообщества «Вместе»



Собственное медиа

Сервисы и поддержка

Дайджесты

Обучение и развитие

**Сообщество  
«Вместе»**

Telegram-канал

Студия «Вместе»



# Сообщество «Вместе». Проекты



## Студия «Вместе»

- Получение полезного контента в режиме реального времени в удобном видеоформате с возможностью просмотра записей в архиве
- Возможность участия в качестве эксперта, в том числе во время проведения выставок и конференций
- Возможность задать вопросы экспертам и гостям студии в режиме online



## Telegram-канал «Вместе»

- Анонсы и репортажи с ключевых мероприятий. Регистрация на вебинары
- Видеоответы экспертов на вопросы участников сообщества



Присоединяйтесь!  
@vmesteseverstal



## Обучение и развитие

- Участие в бесплатных обучающих вебинарах, лекциях, онлайн обучении с ведущими экспертами отраслей и внутренними специалистами компании
- Знакомство с новыми сервисами компании
- Возможность участия в качестве эксперта



# Сообщество «Вместе». Итоги 2021 года

Статистика  
портала:

>109 тыс.

посетителей портала «Вместе»

542

публикаций по отраслевым  
и бизнес-тематикам

2084

регистраций на обучение

9,2 балла

средняя оценка  
довлетворенности обучением

Статистика  
Telegram-канала:

1 910

подписчиков канала

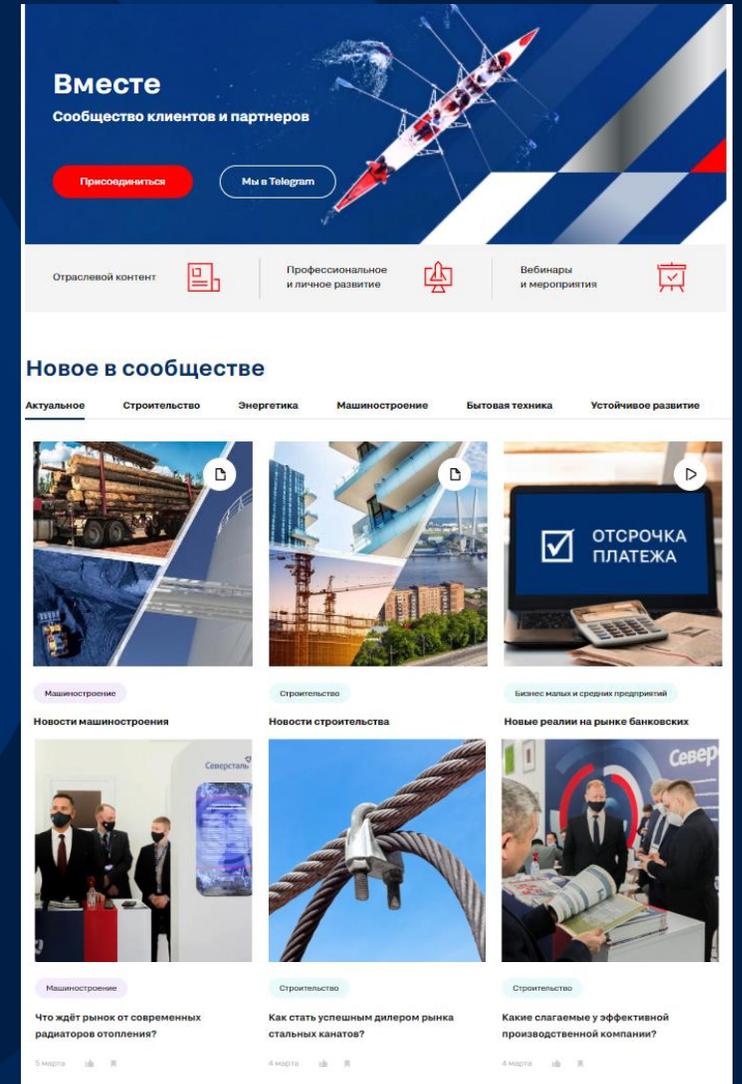
Статистика прямых  
эфиров студии:

21

прямой эфир

>15 тыс.

просмотров на сайте и в соцсетях



**Достичь  
большего  
вместе**



---

**Спасибо!**