

Дмитрий Николаенко: «Стратегическая задача – развивать клиентский сервис»

Текущий год еще не завершен, но в «Метинвест Холдинге» уже произошло несколько знаковых событий. Среди них завершение сделки по приобретению нового производства, рост продаж металлургической продукции в I полугодии на 38% в целом и на 14% – на внутреннем рынке. Кроме того, благодаря развитию сотрудничества с украинскими производителями, как рассказал Дмитрий Николаенко – директор по продажам холдинга, компании удалось улучшить позиции в сегменте сортового проката, стабилизировать поставки арматуры покупателям на «домашнем рынке».



Перспективные планы компании связаны с дальнейшим укреплением позиций в Украине и мировом рынке, как за счет совершенствования производственных процессов, так и комплексной программы по трансформации продаж с целью развития клиентского сервиса.

– Дмитрий Владимирович, как оцениваете промежуточные результаты работы «Метинвеста» с начала года?

– Первое полугодие было успешным для всех игроков рынка: мировые цены на сталь росли на фоне устойчивого спроса во всех регионах. Продажи «Метинвеста» в металлургическом секторе выросли на 38%, в основном за счет чугуна, слябов и квадратной заготовки.

Реализация железорудного сырья выросла незначительно и связана с переориентацией объемов с азиатских рынков на более маржинальные – в Европу и Украину.

Если говорить о внутреннем рынке, то нам удалось увеличить продажи продукции в Украине на 14% благодаря повышенному спросу на плоский и длинный прокат в ключевых отраслях промышленности, потребляющих сталь, таких как машиностроение и строительство.

– Как изменились позиции компании на рынке сортового и фасонного проката Украины, учитывая рост продаж?

– По сравнению с прошлым годом наши позиции неизменны по всем продуктовым группам, за исключением арматурного проката. Мы стабильно присутствуем на рынке с продукцией «Азовстали». Поставляем фасонный прокат и катанку от нашего партнера – Днепровского МК. Эти объемы позволили нам компенсировать потерянные мощности Енакиевского МЗ. Продажи уголка производства болгарского завода Promet Steel покрывают потребности наших ключевых клиентов и партнеров в регионах.

В этом году нам также удалось наладить стабильные поставки арматуры производства «АрселорМиттал Кривой Рог». Планируем и дальше развивать отношения с этим производителем и рассчитываем увеличить поставки арматуры через нашу сбытовую сеть.

– Есть ли у компании необходимость в импорте арматурного проката в Украину для развития позиций в сегменте?

– На данный момент мы не рассматриваем импорт арматурного проката как возможность для увеличения продаж. Мы удовлетворены сотрудничеством с «АрселорМиталл Кривой Рог» и планируем его расширять. На сегодняшний день потребности нашей сети и партнеров в регионах полностью обеспечены прокатом внутреннего производителя.

– В каких еще продуктовых сегментах продолжает развиваться компания? Что предпринимаете для этого?

– Рост капитальных инвестиций почти в два раза по сравнению с аналогичным периодом 2017 года демонстрирует, что мы активно реализуем проекты в рамках технологической стратегии компании. Цель стратегии – повысить качество нашего продукта высоких переделов.

Одним из ключевых проектов первой половины 2018 года стало завершение первого этапа реконструкции стана горячей прокатки рулонов на ММКИ. Введена в эксплуатацию новая нагревательная печь, установлена новая большегрузная моталка. Реализация проекта позволила увеличить вес г/к рулонов с 9,5 до 16,5 тонн. В 2019 году планируем начать выпуск рулона весом 27 тонн.

В 2017 году мы были ограничены разливочными мощностями ММКИ. В конце 2018 года ожидаем запуска МНЛЗ №4 мощностью 2,5 млн. тонн в год литых слябов премиум-сегмента. С вводом агрегата в эксплуатацию комбинат сможет увеличить производительность до 4 млн. тонн в год.

– Одним из перспективных сегментов для компании остается прокат с покрытием, какие проекты реализовали в этом направлении?

– В сентябре этого года мы завершили сделку по приобретению производителя оцинкованного проката «Юнистил» (г. Кривой Рог). Сделка усилила наш портфель высокомаржинальных продуктов и позволит активнее работать над развитием продаж с украинскими и европейскими потребителями. Сортамент «Метинвеста» пополнился оцинкованным прокатом толщиной 0,4-2,0 мм с цинковым покрытием от 60 до 350 г/кв. м. Мощность завода – до 100 тыс. тонн оцинкованного проката в год. Среди дополнительных преимуществ этой продукции – экологичная технология производства и соответствие требованиям европейского рынка. Это расширит наши возможности для поставок продукции европейским партнерам.

– Повлияло ли усиление мирового протекционизма на объемы продаж и позиции компании на мировом рынке?

– Введение пошлины на г/к рулоны на европейском рынке негативно отразилось на наших продажах. В 2017 году объемы отгрузок рулона в ЕС с наших украинских предприятий сократились почти вдвое – до 0,6 млн. тонн, а в I полугодии 2018 года поставки упали до минимума – меньше 40 тыс. тонн. Но мы перенаправили объемы на рынки Северной Африки, Ближнего Востока, Турции и других регионов.

В то же время у нас стабильные объемы продаж в Европу толстолистового и х/к проката.

Прямым следствием дифференцированного подхода к пошлинам в ЕС стало непропорциональное усиление позиций ряда других импортеров в ЕС, в частности турецких поставщиков (рост импорта в ЕС с начала 2018 года более чем на 35% к аналогичному периоду прошлого года), отдельных российских компаний (рост импорта вдвое за тот же период).

– В сложившихся условиях может измениться стратегия продаж компании на рынке Европы?

– Если говорить о стратегии продаж, то мы активно развиваем европейскую сеть дистрибуции, работаем над открытием новых сервисных металлоцентров (СМЦ) в ключевых для нас регионах ЕС. В планах – интеграция линии порезки рулона в наши цепочки поставки на рынках Восточной Европы и Италии, а также порезка и дополнительная обработка поверхности листа.

Предпочтительной моделью развития СМЦ для нас является стратегическое партнерство с действующими операторами на рынке. В настоящее время мы ведем ряд переговоров с потенциальными партнерами, заинтересованными в долгосрочном сотрудничестве с «Метинвестом».

– Какие ключевые задачи компания ставит на 2019 год?

– Как я уже сказал, мы продолжим укреплять позиции в Европе, наращивать долю продукции с высокой добавленной стоимостью, модернизировать производство и выпускать новые продукты.

Что касается компании в целом, то у нас есть стратегическая задача – развивать клиентский сервис, который станет нашим дополнительным конкурентным преимуществом. В этом году стартовала программа клиентской поддержки MiClient. Это комплексная программа по трансформации продаж, где клиент – в центре работы любой службы в компании.

Мы сосредоточены на проекте по улучшению «клиентского опыта» (customer experience). Стремимся к тому, чтобы опыт покупки у «Метинвеста» был самым комфортным для клиента. Чтобы этого достичь, повышаем эффективность процесса продаж, развиваем сервисную структуру внутри организации, делаем весь процесс прозрачным за счет использования современных IT-инструментов.

В этом году мы уже внедрили несколько инициатив, которые оценили потребители. К примеру, ввели опцию срочной поставки для ключевых рынков. Такая гибкость позволяет клиенту сократить срок реализации проекта и дает возможность эффективно управлять оборотным капиталом.

Другой пример – новая служба технического сервиса для клиентов. Она ориентирована на решение системных проблем клиента по переработке металлопродукции. Наша команда технических экспертов помогает адаптировать продукт к требованиям клиента – производить продукцию, отвечающую более сложным требованиям по химсоставу, механическим свойствам, и наладить оборудование клиента к работе с нашим продуктом.

– Какие новые сервисы ждут клиентов компании в перспективе?

– В ближайших планах – внедрение ряда IT-проектов, таких как электронный документооборот и личный онлайн-кабинет клиента. Цель проектов – повысить прозрачность совместной работы, максимально оптимизировать операционные процессы по завершению сделок, оказывать своевременную поддержку в режиме реального времени. Например, после внедрения проекта «личный кабинет» любой клиент сможет видеть складские запасы, самостоятельно формировать конфигурацию своего заказа и оформить счет. Также будут доступны опции по отслеживанию статуса исполнения заказа, логистических маршрутов и сроков доставки товара. В электронном кабинете в удобном формате будет сохранена вся информация по предыдущему сотрудничеству клиента с «Метинвестом», включая каждую оформленную заявку и историческую базу цен. Мы планируем, что частью таких сервисов клиенты смогут воспользоваться уже в 2019 году.

|

Металл Эксперт

<https://metinvestholding.com/ru/media/news/207278>