

ВЗАЄМОДІЯ З КЛІЄНТАМИ

Метінвест прагне будувати довгострокові відносини з клієнтами в усьому світі та надавати їм послуги найвищого рівня. Ми зосереджуємо наші зусилля на забезпеченні широкого асортименту високоякісної продукції та скороченні термінів доставки. Метінвест регулярно спілкується з клієнтами, щоб якомога краще задовольняти їхні потреби. Ми здатні вирішувати всі питання, що виникають, завдяки ефективному процесу моніторингу всіх аспектів, пов'язаних із нашою продукцією. Ми організуємо для клієнтів візити на наші підприємства, проводимо для них заходи, а також беремо участь у виставках, щоб сприяти розвитку відкритого діалогу.

GRI 103-2; 103-3

Взаємодія з наявними та потенційними клієнтами є функціональним обов'язком Дирекції з продажу, що відповідає за систему управління відносинами з клієнтами (система CRM). Ми щороку проводимо оцінку ефективності нашого підходу до управління відносинами з клієнтами за допомогою ключових показників ефективності (КПЕ), які охоплюють обсяг продажів, час обробки замовлень та задоволеність клієнтів. Це допомагає нам переконатися, що наша система CRM функціонує належним чином під час управління процесом продажів, роботи з клієнтами, а також управління контрактами та комерційними пропозиціями. Отримані результати оцінки ми використовуємо для складання коротко- та середньострокових планів дій.

Функціонування системи CRM регулюється низкою політик та документів, зокрема Регламентом ціноутворення, стандартною операційною процедурою роботи з ключовими клієнтами, методикою єдиної сегментації клієнтів, Регламентом генерації лідів,

стандартною операційною процедурою щодо процесу продажу й інструментів зустрічей та іншими документами.

Протягом звітного періоду ми розпочали впровадження платформи SAP CRM із двома модулями: хмара для клієнта (C4C) та конфігурація замовлення, розрахунок вартості і комерційна пропозиція (CPQ). Очікується, що модуль C4C допоможе нам наблизитися до процесу здійснення покупки клієнтами та оптимізувати процес прийняття рішень завдяки більш прозорим операціям. Модуль CPQ відповідає за конфігурацію товару через передачу замовлення. Це єдиний каталог продукції з можливістю рівнем цін і знижок, формування та надання комерційних пропозицій клієнтам та підготовку контрактів у межах єдиної системи. Серед інших результатів розгортання платформи ми очікуємо на збільшення рентабельності стратегічних груп продукції та підвищення ефективності діяльності персоналу, який відповідає за продажі. Шляхом аналізу

втрачених можливостей ми визначаємо напрями, що потребують вдосконалення, для задоволення потреб клієнтів.

Процес розгортання платформи SAP CRM розпочався в грудні 2019 року після старту першого етапу в швейцарській компанії Групи, яка здійснює збут продукції Метінвесту в країнах Європи, Близького Сходу, Північної та Тропічної Африки, Південно-Східної Азії, а також Північної та Латинської Америки. Наразі робота системи довела, що вона може забезпечити прозорість для всіх сторін, оскільки процес виконання будь-якої угоди ретельно контролюється. У 2020 році Метінвест планує продовжити розробку системи CRM, зокрема впровадження функції планування, додавання продукції до конфігурації та інших вдосконалень на основі відгуків користувачів. Додатково ми плануємо розпочати розширення модулів на інших торгових підприємствах в Україні, Білорусі та Західній Європі.

МИ – МЕТІНВЕСТ ВЗАЄМОДІЯ З КЛІЄНТАМИ

Метінвест також намагається підвищити безпеку персональних даних клієнтів відповідно до Загального регламенту про захист даних (GDPR). Для досягнення цієї мети Група планує впровадити рішення з повної автоматизації процесів у 2020 році.

Метінвест надає технічну підтримку клієнтам у форматі візитів нашого персоналу на виробничі майданчики клієнтів і візитів клієнтів на наші підприємства. Це дає можливість збирати інформацію, яка може бути використана для прийняття подальших рішень щодо проведення технологічної модернізації, підвищення якості продукції та прогнозування попиту. В 2019 році ми здійснили 36 технічних візитів на об'єкти клієнтів та організували 21 візит клієнтів на наші виробничі майданчики, що дало можливість впровадити низку важливих заходів із вдосконалення виробничих процесів.

Метінвест завжди шукає нові шляхи для задоволення потреб клієнтів, які постійно змінюються. Так, у 2019 році Метінвест-СМЦ⁶ створив департамент проектних продажів, що зосередиться на впровадженні комплексних рішень для галузі будівництва. Спільно з Українським центром сталевих будівництва (УЦСБ) Метінвест-СМЦ запустив послугу з реалізації проектних продажів. Девелопери та замовники будівельних послуг тепер можуть придбати не лише металопрокат, а й отримати пакетну пропозицію, яка включає попередній проект, порівняння вартості та технічних характеристик сталевих конструкцій з іншими альтернативами, поставку металу та монтаж металоконструкцій «під ключ». Ми вже маємо низку успішних проектів, коли така комплексна робота з клієнтами на ранніх етапах допомогла змінити їхнє рішення щодо використання залізобетонних конструкцій на користь будівництва зі сталі.

⁶ Метінвест-СМЦ – найбільша мережа сервісних металоцентрів, що реалізує продукцію Групи Метінвест та інших великих металовиробників в Україні та країнах СНД.



ПРОГРАМА ВЗАЄМОДІЇ З КЛЮЧОВИМИ КЛІЄНТАМИ

У 2019 році ми вдосконалили Програму взаємодії з ключовими клієнтами шляхом впровадження таких заходів:

- новий алгоритм відбору ключових клієнтів та нові правила роботи з ними;
- новий клієнтоорієнтований підхід до управління відносинами з ключовими клієнтами у межах всієї Групи;
- коучинг з питань продажу для менеджерів, які взаємодіють з ключовими клієнтами, для досягнення поставлених бізнес-цілей щодо розвитку взаємовідносин з ними.

Загалом у програмі взяли участь 39 крос-функціональних команд та понад 100 працівників. Завдяки скоординованим зусиллям протягом звітного періоду ми реалізували понад 300 ініціатив. Найбільш успішними були ініціативи щодо роботи з довгостроковими контрактами, виробництва продукції відповідно до особливих вимог клієнтів та оптимізації алгоритму залізничних поставок у частині скорочення часу доставки, оптимізації процесів та підвищення економічної ефективності.

«ПРОГРАМА ВЗАЄМОДІЇ З КЛЮЧОВИМИ КЛІЄНТАМИ НАДАЄ МЕТІНВЕСТУ МОЖЛИВІСТЬ РОЗВИВАТИ ВІДНОСИНИ З КЛІЄНТАМИ Й СТВОРЮВАТИ ДОВГОСТРОКОВІ ЕКОНОМІЧНІ ВИГОДИ ТА ПЕРЕВАГИ СЕРВІСУ ДЛЯ ОБОХ СТОРІН».

Дмитро Ніколаєнко, Директор з продажу