



ВЕКТОР НА КЛИЕНТА

Благодарим наших партнеров за участие в ежегодном исследовании удовлетворенности клиентов.

Рынок B2B, на котором работает СИБУР, отличается высокой технологичностью, более тесным взаимодействием между производителем и клиентом. Для СИБУРа очень важно знать, что необходимо потребителям его продукции, как они оценивают его работу, поэтому компания ежегодно проводит исследование удовлетворенности клиентов.

КОЛИЧЕСТВО ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ КЛИЕНТОВ ГОД ОТ ГОДА РАСТЕТ. ЕСЛИ В 2017 ГОДУ НА ВОПРОСЫ ОТВЕТИЛИ 870 КЛИЕНТОВ, В 2018-М – 946, ТО В 2019-М УЖЕ 992.

В сентябре – ноябре 2019 года СИБУР провел анкетирование в рамках пятой волны исследования. В нем, как и в предыдущие годы, оценивались индекс лояльности, индекс NPS, общая удовлетворенность компанией, а также удовлетворенность такими параметрами, как продуктивное предложение, команда сотрудников, техническая поддержка, логистические сервисы, сопровождение контрактной работы и коммерческое предложение.

Особенно ценно, что количество принявших участие в опросе клиентов год от года растет. Если в 2017 году на вопросы ответили 870 клиентов, в 2018-м – 946, то в 2019-м уже 992. Для нас это свидетельство доверия к компании и развития взаимовыгодных партнерских отношений. Кроме того, на высоком уровне сохраняется количество клиентов, раскрывших свои данные в опросе, – около 50% от общего числа, как и в 2018 году.

Данные, полученные в ходе исследования, анализируются на специальных рабочих сессиях внутри СИБУРа. А их результатом становится план стратегических инициатив по совершенствованию внутренних процессов и повышению клиентоориентированности компании. В рамках плана из 291 задачи реализовано в общей сложности 275 инициатив, из них в 2019 году – 59.



На высоком уровне сохраняются количество клиентов, раскрывших свои данные в опросе.

ДАННЫЕ, ПОЛУЧЕННЫЕ В ХОДЕ ИССЛЕДОВАНИЯ, АНАЛИЗИРУЮТСЯ НА СПЕЦИАЛЬНЫХ РАБОЧИХ СЕССИЯХ ВНУТРИ СИБУРА.

Одной из таких инициатив стало обучение по продукции для клиентов дирекции базовых полимеров (ДБП). Следуя полученной в рамках исследования обратной связи, которая показала, что для многих клиентов важно больше знать о тенденциях рынка упаковки, в 2019 году на обучающей платформе «Бизнес практики СИБУР» ([/ru/article/news/sibur-business-practices-15/](https://businesspractices.ru/article/news/sibur-business-practices-15/)) мы провели вебинары: «Требования к потребительской полимерной жесткой упаковке» (<https://businesspractices.ru/programs/webinar/186/>), «Использование функциональных добавок для управления свойствами полимеров» (<https://businesspractices.ru/programs/webinar/183/>), «Механическая и химическая переработка полиолефинов» (<https://businesspractices.ru/programs/webinar/184/>). Была разработана программа вебинаров на 2020 год. Это позволяет нашим партнерам ознакомиться с важными тенденциями, взять на вооружение отдельные идеи и в перспективе применить их, к примеру, в сотрудничестве с исследовательским центром «СИБУР ПолиЛаб» для совместной разработки новых решений.

«Уже сегодня участники наших вебинаров компании Huhtamaki Россия и Unilever – производитель и потребитель упаковки – планируют создать новую бутылку для упаковки продукции. Она должна быть более тонкой, экологичной и при этом сохранить все физико-механические свойства, которые требуются в этой сфере, – рассказывает Алексей Ушаков, главный эксперт дирекции базовых полимеров. – Специалисты Huhtamaki могут изготовить нужную форму, однако необходим полимер с определенными свойствами. В сотрудничестве с ними наши эксперты определяют, какая марка подойдет для реализации этого дизайна и как можно модифицировать уже существующую марку, чтобы добиться нужных свойств: к примеру, тактильности, чтобы упаковка была приятна на ощупь и не скользила. Это совместная работа над повышением качества упаковки, ее привлекательности для потребителя, и здесь мы обязательно работаем все вместе: заказчик, производитель упаковки и производитель сырья для упаковки».



Исследовательский центр «СИБУР ПолиЛаб» позволяет разрабатывать новые решения совместно с клиентами.

В РАМКАХ ПЛАНА ИЗ 291 ЗАДАЧИ РЕАЛИЗОВАНО В ОБЩЕЙ СЛОЖНОСТИ 275 ИНИЦИАТИВ, ИЗ НИХ В 2019 ГОДУ – 59.

Тесная работа с партнерами очень важна, что иллюстрирует еще один пример успешно реализованной инициативы. Каучук, который отгружает СИБУР, завернут в полиэтиленовую пленку. В течение определенного времени после упаковки пленка снимается легко, однако после транспортировки и хранения она начинает прилипать к продукту, и снять ее порой становится довольно сложно. Об этой проблеме клиенты дирекции пластиков, эластомеров и органического синтеза (ДПЭОС) сообщили во время ежегодного опроса.

«Мы решили использовать антиадгезив ПМС-200, который не позволяет полиэтиленовой пленке прилипать к каучуку, и ее можно достаточно легко снять, когда это необходимо, – рассказал Сергей Копсов, менеджер, ПиОС (Пластики и органический синтез). – Но прежде чем отправлять потребителям каучуков такую упаковку, мы должны были протестировать эффективность использования антиадгезива. Для этого мы изготовили опытные образцы и отправили их на склад, чтобы понять, как ведет себя пленка в зависимости от срока хранения. Это потребовало значительного времени, однако результаты обнадеживают».

В декабре 2019 года было организовано тестирование пленки с использованием ПМС-200 в качестве антиадгезива на площадке АО «Воронежсинтезкаучук», положительный эффект подтвердился: пленка снимается легче. Сейчас проводится омологация решения на стороне клиента.

«Мы договорились с некоторыми клиентами, которые получают каучук, обработанный антиадгезивом, и проверят, действительно ли это решение эффективно настолько, как они бы хотели, – пояснил Сергей Копсов. – Подтверждение со стороны клиентов ожидаем в I–II кварталах текущего года».



Брикет каучука марки СКД на ленте технологической линии «Воронежсинтезкаучук».

МЫ СТАРАЕМСЯ ПОВЫШАТЬ КАЧЕСТВО СЕРВИСА, ОТЗЫВЫ КЛИЕНТОВ ПОМОГАЮТ НАМ ОПРЕДЕЛИТЬ ТЕ СФЕРЫ, КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМО УЛУЧШИТЬ.

Также в комментариях, полученных от клиентов в рамках исследования, были отмечены проблемы, с которыми партнеры сталкиваются при приемке продукции СИБУРа: например, это могут быть неверно оформленные документы, поврежденная упаковка. Многие клиенты не знают, как в таком случае корректно оформить документы или написать претензию.

«Мы решили создать единую инструкцию с перечнем необходимых документов и тех шагов, которые нужно предпринять при возникновении расхождений по упаковке, комплектности и документации, – рассказал Антон Мочалкин, специалист технического сервиса функции «Логистика». – Мы проанализировали, какие проблемы возникают и стандартизировали их. После этого собрали кросс-функциональную команду из технических специалистов по продукту, логистике и операционной деятельности, определили, какие нужны документы, какими они должны быть по форме, чтобы СИБУР принял обращение в работу и провел рассмотрение тех случаев, которые были зарегистрированы у клиентов. Сформулировали, как взаимодействовать со всеми участниками процесса: с продажами, техническими специалистами, специалистами по качеству, логистами, транспортниками, собрали все это в единую инструкцию».

Мы стараемся повышать качество сервиса, отзывы клиентов помогают нам определить те сферы, которые необходимо улучшить. И самое главное, мы постараемся исключить возможность повторения подобных случаев.

Особое внимание в комментариях к исследованию клиенты уделяют такому блоку, как документооборот. «О том, что партнеры хотят получать от нас акты сверки регулярно, в сжатые сроки по запросу, мы узнали из обратной связи, а результаты исследования 4-й волны это подтвердили, – говорит Евгения Шишарина, руководитель группы учета доходов функции «Общекорпоративные сервисы и органы управления». – В 2019 году мы сфокусировались на решении данной проблемы, обсуждали ее на круглых столах с подразделениями маркетинга и продаж. Так как у нас был большой проект по

автоматизации сквозного процесса e-commerce, то дополнительно мы автоматизировали возможность формирования акта сверки в личном кабинете на нашей платформе, чтобы клиент мог в любой момент посмотреть состояние расчета, даже не направляя нам запрос. Надеемся, что клиенты оценят удобство данного сервиса».

МЫ В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ ОПЕРАТИВНО ВОЗВРАЩАЕМСЯ К НАШИМ КЛИЕНТАМ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ.

Сейчас компания активно работает над сокращением периода предоставления клиентам первичных документов, максимально автоматизирует все шаги их формирования. Весь процесс от поставки до отправки первичных документов контрагенту должен будет проходить без участия человека.

В рамках реализации плана стратегических инициатив в 2019 году специалисты СИБУРа работали над улучшением качества и скорости обратной связи для клиентов дирекции пластиков, эластомеров и органического синтеза. К примеру, теперь у сотрудников продаж во время их отсутствия на рабочем месте настроена переадресация звонков, так что звонок клиента не потеряется.

Обратная связь клиенту по электронной почте предоставляется в течение 24 часов с момента подачи запроса. Если обращение требует времени на проработку, клиент получит информацию о том, когда именно он сможет получить ответ на свой запрос. Организуются регулярные встречи с партнерами в рамках клиентских мероприятий и выставок, например «Интерлакокраска», «Интерпластика» и других.



Встречи с клиентами на стенде СИБУРа в рамках выставки «Интерпластика».

«Мы разработали «карту коммуникаций», предоставляем ее новым клиентам и направляем всем при любых изменениях, например, если меняется руководитель или ответственный по линейке продуктов, – рассказала Зарина Дзиева, главный специалист направления «ОЭ и гликоли». – Причем в карте коммуникаций указаны не только сотрудники продаж, но и все, кто взаимодействует с контрагентами в процессе работы: коллеги, которые занимаются документооборотом, счетами-фактурами, графиками отгрузок, диспетчеризацией, сервисом, а также по всем обращениям, связанным с качеством продукта. Эта

информация была добавлена на нашей площадке e-commerce в личный кабинет и в карточку каждого продукта. Там же есть кнопка «создать обращение». Все обращения фиксируются по времени поступления в общей системе клиентской базы. Мы в обязательном порядке оперативно возвращаемся к нашим клиентам с обратной связью».

Мы благодарны всем клиентам, принявшим участие в исследовании и поделившимся своими оценками и замечаниями. Вы помогаете СИБУРу становиться лучше для вас!