СИБУР Клиентам
ВЫПУСК № 15

ЦИФРОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

Пандемия коронавируса вынудила многие компании перевести сотрудников на удаленку. В новых условиях лучше себя чувствуют те из них, кто заранее отстроил цифровые процессы.

Курс на цифровизацию СИБУР взял еще давно, следуя современным трендам цифровизации и автоматизации процессов в продажах и ускорения взаимодействия в цепочке поставок. Компания и многие ее клиенты перешли на новые инструменты, позволяющие повысить эффективность, скорость, снизить затраты и уменьшить риски. Это электронный документооборот (ЭДО), альтернативное подписание документов внутри компании (АП), e-Commerce.

НА РОССИЙСКОМ РЫНКЕ ПЛАТФОРМАМИ E-COMMERCE В B2B-СЕГМЕНТЕ, ПО ОЦЕНКЕ ЭКСПЕРТОВ, ПОЛЬЗУЮТСЯ ОКОЛО 20–25% ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЭЛЕКТРОННОЙ ПЛОЩАДКОЙ E-COMMERCE СИБУРА ПОЛЬЗУЕТСЯ 82%.

К примеру, еще несколько лет назад СИБУР полностью обновил свою CRM-систему. Это обеспечило единство работы всех офисов и площадок компании благодаря ведению процессов сразу на двух языках: русском и английском. Кроме того, обновленная CRM-система позволила не только регистрировать обращения клиентов по различным темам, но и проводить их расследование прямо в системе, с вовлечением всех заинтересованных служб. На основе электронной площадки e-Commerce СИБУР создает независимый цифровой канал. Причем более половины всех действий в нем можно совершать удаленно, без подключения менеджера со стороны СИБУРа, в том числе зарегистрироваться, создать заказ, выставить счет, проверить оплату и баланс, заказать акт сверки и многое другое. Кроме того, есть мобильная версия, позволяющая оперативно зайти в личный кабинет прямо с телефона. Разработка площадки велась в диалоге с клиентами, поэтому ориентирована на удобство использования. Это принесло плоды: в среднем на российском рынке платформами e-Commerce в B2B-сегменте, по оценке экспертов, пользуются около 20–25% потребителей. Электронной площадкой e-Commerce СИБУРа пользуется 82%, и компания планирует довести ее до 90%.

Цифровые инструменты позволяют компании обеспечить бесперебойность процессов во взаимодействии с клиентами, эффективно отстроить бизнес-процессы даже в сегодняшних сложных условиях.

СИБУР © ПАО «СИБУР Холдинг», 2024

e-mail: dearcustomer@sibur.ru
Журнал выпускается при участии ЛюдиPEOPLE www.vashagazeta.com
При использовании материалов сайта активная ссылка обязательна
Аудитория: +16