



## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Клиенты высоко оценили опыт взаимодействия с СИБУРОм по результатам ежегодного опроса.

В октябре – январе 2021 года СИБУР провел ежегодное исследование, в котором принял участие 681 представитель клиентов из FMCG-сектора, химической, строительной, энергетической, автомобильной и других отраслей.

---

**УЧАСТНИКИ ОПРОСА ПОЛОЖИТЕЛЬНО ОЦЕНИЛИ ОПЫТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С СИБУРОМ – ИНДЕКС NPS СОСТАВИЛ 58%, А ПОКАЗАТЕЛЬ ОБЩЕГО УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КОМПАНИЕЙ – 90%**

---

В ходе опроса замерялись индекс NPS (Net Promoter Score) и индекс CSI (Customer Satisfaction Index) – общая удовлетворенность компанией и удовлетворенность продуктовым предложением, командой сотрудников, технической поддержкой, логистическим сервисом, сопровождением контрактной работы и коммерческим предложением.

Участники опроса положительно оценили опыт взаимодействия с СИБУРОм – индекс NPS составил 58% (что на уровне лучших практик индустриальных компаний), а показатель общего уровня удовлетворенности компанией – 90%. Это свидетельствует о том, что компания весь прошлый год двигалась в правильном направлении, в том числе оказывая клиентам поддержку во время ограничений из-за пандемии.

Благодарим наших партнеров за оказанное доверие и высокую оценку!

В этом году опрос впервые был организован силами команды СИБУРа, без привлечения внешних подрядчиков и операторов кол-центра: клиенты проходили опрос на платформе e-Commerce.

Внедренное нововведение дало возможность фиксировать и архивировать ответы респондентов, раскрывших свои данные, в карточках клиентов в CRM. Это позволит компании отслеживать уровень удовлетворенности своих партнеров и постоянно повышать уровень сервиса, ориентируясь на предпочтения и пожелания клиентов.

Благодаря вашим комментариям мы становимся лучше.

К примеру, в 2020 году СИБУР реализовал в логистике одну из наиболее востребованных у клиентов инициатив – автоматическое информирование о статусе отгрузки и доставки. Теперь по факту каждой отгрузки клиент получает оповещение со всей необходимой информацией.

---

БЛАГОДАРЯ ВНЕДРЕННОМУ НОВОВВЕДЕНИЮ ОТВЕТЫ РЕСПОНДЕНТОВ, РАСКРЫВШИХ СВОИ ДАННЫЕ, ТЕПЕРЬ ФИКСИРУЮТСЯ И АРХИВИРУЮТСЯ В КАРТОЧКАХ КЛИЕНТОВ В CRM. ЭТО ПОЗВОЛИТ КОМПАНИИ ОТСЛЕЖИВАТЬ УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СВОИХ ПАРТНЕРОВ И ПОСТОЯННО ПОВЫШАТЬ УРОВЕНЬ СЕРВИСА

---

**Юлия Коваленко,**

руководитель по операционной логистике:

«По результатам опроса мы видим значительный рост показателя удовлетворенности клиентов логистикой. Это стало возможным в том числе благодаря внедрению проекта SLA (service learning agreement – соглашение об уровне сервиса), созданию и развитию нового подразделения – технического сервиса логистики, существенному повышению показателя своевременности доставки. Кроме того, клиенты оценили новый сервис по отслеживанию статуса и прогнозу даты доставки. Мы стали более открыты и регулярно привлекаем клиентов к обсуждению текущих вопросов. Например, по удобству использования упаковки, сервису по доставке в окно JIT, возможности размещения заказа на срочную доставку, скорости выпуска и доставки коносаментов, электронному документообороту. В этом году мы планируем продолжить работу по повышению качества упаковки, улучшению сервиса доставки, а также начать формирование на складах SI, снабжающих наших самых требовательных европейских клиентов, страховых запасов самых ходовых марок. Это позволит повысить доступность продукта и увеличить объем спот-продаж. Также в планах реализовать функционал диспетчеризации и управления товарными потоками в Европе и Турции, это позволит предлагать оптимальный маршрут доставки с минимальным lead time и наилучшим сервисом для наших клиентов».

**Ирина Агаркова,**

руководитель функции «Логистика»:

«Залог успешной работы любой крупной компании, производящей физический продукт, – качество логистики. СИБУР не исключение. Для нас основными приоритетами в работе являются эффективность и скорость процесса, а также удовлетворенность клиентов логистическим сервисом. Мы стремимся к тому, чтобы результатом работы с клиентами стала выстроенная система взаимоотношений, базирующаяся на таких ценностях, как надежность, доверие и поддержка».



*Новые марки производства «ЗапСибНефтехима» полностью отвечают запросам клиентов.*

**Екатерина Ломакова,**  
директор по поддержке продаж, центр обслуживания бизнеса:

«В 2020 году мы фокусировались на ускорении предоставления договорных и первичных документов клиентам. Прежде всего на мероприятиях, связанных с переходом на электронный документооборот, и проектах по автоматизации сбытовой цепочки. Кроме того, мы расширили функционал личного кабинета: к примеру, теперь клиенты могут узнать свой баланс самостоятельно простым нажатием на кнопку в ЛК, не тратя время на письма и звонки.

---

**К ПРИМЕРУ, В 2020 ГОДУ СИБУР РЕАЛИЗОВАЛ В ЛОГИСТИКЕ ОДНУ ИЗ НАИБОЛЕЕ ВОСТРЕБОВАННЫХ У КЛИЕНТОВ ИНИЦИАТИВ – АВТОМАТИЧЕСКОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ О СТАТУСЕ ОТГРУЗКИ И ДОСТАВКИ**

---

Отдельно хотелось бы отметить проведение адресных встреч с клиентами и коллегами из бизнеса – это помогло нам выявить точечные проблемы и найти бенчмарки для улучшения наших процессов.

Так как требования к сервису в современном мире постоянно растут, нам важно идти в ногу со временем. В 2021 году, опираясь на заявленные потребности клиентов, мы будем инвестировать в интеграционные решения для ускорения сбытовой цепочки, повышение качества данных, которые вносят в системы все участники процесса (это напрямую влияет на корректность первичных документов), а также в e-Commerce».

**Роман Музыка,**  
директор по продажам, дирекция базовых полимеров:

«2020 год оказался одним из самых сложных для экономики, и мы понимали, как важно помочь нашим клиентам. В частности, мы поддерживали клиентов с помощью программы экспортного форсажа – это позволило российским производителям значительно расширить географию сбыта продукции. Также мы реализовывали программу инвест-форсажа: в ее рамках СИБУР оказывает поддержку в расширении производственных мощностей клиента. Кроме того, компания запустила

программу СОХ (склад ответственного хранения) для снижения нагрузки на рабочий капитал клиента. Наконец, мы вывели на рынок ряд новых марок с «ЗапСибНефтехима» и создавали решения, полностью заточенные под нужды конкретного клиента и его технологии производства. Это дало нашим партнерам возможность получить максимальные эффект и прибыль.

В 2021 году мы продолжим этот вектор. В ближайшей перспективе – годовая встреча с клиентами на «ЗапСибНефтехиме», в ходе которой мы подведем итоги, анонсируем новые продукты и вместе разработаем планы развития на год. Мы также планируем расширить периметр программ экспортного и инвест-форсажей, улучшать наши программы обучения для клиентов и развивать ценностное предложение (например, внедрить прямую отсрочку, ускоренную доставку и т.д.)».

**Мария Борисова,**

руководитель центра клиентского сервиса:

«По результатам оценок клиентов по удовлетворенности и лояльности мы можем отметить, что принятые меры и изменения в 2020 году положительно воспринимаются партнерами. Работа с обратной связью является важной задачей для сотрудников СИБУРа. По итогам исследования будут систематизированы отзывы и сформирован план инициатив по изменениям в процессах компании. Мы стремимся стать по-настоящему клиентоцентричной компанией и благодарим наших партнеров за сотрудничество. Мы готовы к новым вызовам, открыты для новых идей и изменений с учетом пожеланий наших клиентов!»

**СИБУР** © ПАО «СИБУР Холдинг», 2024

e-mail: [dearcustomer@sibur.ru](mailto:dearcustomer@sibur.ru)

Журнал выпускается при участии ЛюдиPEOPLE [www.vashagazeta.com](http://www.vashagazeta.com)

При использовании материалов сайта активная ссылка обязательна

Аудитория: +16