



# Техническая поддержка для клиентов компании «Северсталь»

 Андрей Ширяев

 6 июля 2023 г.



- **Служба технической поддержки клиентов**
- **Сервис Techconsulting**
- **Эксперты в вашем регионе**



# Служба технической поддержки клиентов

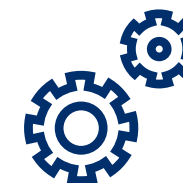
# Три ключевых этапа в работе службы технической поддержки клиентов



**Техническое  
консультирование  
клиента при подборе  
продукции Северстали**



**Сопровождение  
производства заказа  
клиента на площадке  
Северстали**



**Сопровождение  
переработки  
продукции Северстали  
на площадке клиента**



**Выступать в роли единого окна для клиентов "Северстали" по решению всех возникающих технических вопросов, связанных с металлопрокатом**

**01 Консультации по возможности производства** продукции, необходимой клиенту, по изменению потребительских свойств и применению проката для производства изделий

**02 Совместное формирование технических требований** клиента к металлопрокату для снижения рисков при переработке и для получения заданных свойств конечной продукции

**03 Решение проблем с переработкой металла у клиента,** организация разработки и контроль проведения корректирующих мероприятий, в том числе по претензиям и уведомлениям

**04 Мониторинг и анализ уровня качества** у клиентов при работе с металлопрокатом ПАО «Северсталь»

**05 Поиск и разработка новых продуктов,** обладающих привлекательным для клиента набором потребительских свойств.

**06 Участие в работах по снижению себестоимости** продукции у клиентов, повышению эффективности производства

# Служба технической поддержки в цифрах



53

Технических  
эксперта



6

направлений  
поддержки



5

резидентных  
инженеров



2 000

выездов к  
клиентам в год\*



> 10 лет

работы  
подразделения



> 30%

сотрудников  
участвуют в  
ключевых проектах  
компании



> 400

решений в  
формате 8Д через  
рабочие группы

\* без учета Covid-ограничений



# Сервис Techconsulting

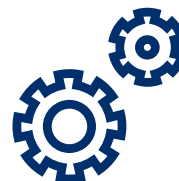
# История возникновения сервиса в службе технической поддержки клиентов



**Техническое  
консультирование  
клиента при подборе  
продукции Северстали**



**Сопровождение  
производства заказа  
клиента на площадке  
Северстали**



**Сопровождение  
переработки  
продукции Северстали  
на площадке клиента**



**Помощь техническим  
специалистам  
клиента по разным  
вопросам**

# Что такое Techconsulting



Сервис решения сложных технических вопросов на площадке клиентов компании «Северсталь» с привлечением уникальной внутренней и внешней экспертной сети «Северстали»



**Настройка и подбор  
промышленного  
оборудования**

Только на ЧерМК свыше 100 крупных технологических агрегатов



**Рекомендации по  
логистике и  
хранению**

Эксперты «Северстали» управляют сотнями тысяч тонн запасов металлопродукции



**Помощь в подборе  
материалов и услуг**

Опыт в закупке материалов и услуг по сотням категорий, около 280 тысяч заказов в год



**Применение лучших  
практик**

Менеджеры службы технической поддержки курируют 400 клиентов



## Проект для производителя офисной мебели



Как настроить китайский трубопрокатный стан и повысить скорость производства, если весь интерфейс на китайском, а сопроводительной документации нет?

Организован выезд эксперта Цеха гнутых профилей Северстали на площадку клиента для диагностики и настройки стана. В ходе визита улучшено качество профиля, снижены нагрузки на формовочные узлы и увеличена скорость стана с 1 до 1,5 м в минуту



Благодаря вашей поддержке нам удалось выявить все проблемные места, ошибки в наладке и обслуживании оборудования. В частности, теперь перенастроены формовочные узлы для равномерного распределения нагрузки на все элементы конструкции станка и получения правильного профиля трубы.



Рукин А.Н.  
Главный инженер





## Проект для производителя кровельных и стеновых материалов



Как настроить линию по производству металлочерепицы так, чтобы исключить дефекты «ёлочка», «залом», «гофра» на металле от трех основных поставщиков?

Эксперты Techconsulting произвели диагностику и настройку прокатного стана в течение двух дней на площадке клиента. По итогам 2021 года решение проблемы позволило увеличить объем выпуска продукции на линии на **15%**



Впечатления самые положительные, команда настроила линию – теперь мы будем производить продукт еще лучше и сделаем наших клиентов еще довольнее. Кроме того, коллеги провели аудит по всем трем линиям, указали узкие места, дали рекомендации по их устранению. Надеемся на долгое сотрудничество.



Сергей  
Технический директор





# Проект для производителя кровельных и стеновых материалов



Как взглянуть на производство свежим взглядом и найти адекватные лучшие практики, если собственных ресурсов на поиск решений не хватает?

После визита команды на площадку в Липецке клиенту направлены рекомендации по изменению потоков на участке листогибов, оборудованию сварочных постов на примере ПАС Центра «Домнаремонт», применению стеллажей и замене подвесок на линии окраски



Практически все ваши рекомендации по рациональному использованию рабочего пространства мы внедрили, используя ваши советы, организовали рабочие места сварщиков, изменили технологическую цепочку для некоторых видов продукции, что привело к повышению производительности на 10%. Спасибо огромное за сотрудничество!



Антон С.  
Генеральный директор



До начала проекта



Пример рекомендаций



Результат у клиента



Как настроить методику испытаний оцинкованного проката в новой камере соляного тумана, если в ГОСТ не всё так однозначно?

Для представителей лаборатории клиента организован двухдневный визит на площадку ЧерМК для обмена опытом с экспертами Центра исследований, анализа применяемых методик на лабораторном оборудовании



Благодарим вас за оперативно организованное совещание и привлечение высококвалифицированных специалистов. Все вопросы, поставленные нами, были решены. Более того, мы получили дополнительную информацию из опыта ваших коллег.



Харченко Е.  
Заведующая лабораторией



# Проект для производителя трубного профиля



Как организовать трубное производство с нуля и реализовать инвестиционный проект с оптимальными затратами, если собственной экспертизы недостаточно?

Выделенный лидер с 20-ти летним опытом работы в трубном производстве Северстали ведет проект от проверки ТЗ, оценки ТКП и участия в переговорах с поставщиком оборудования до сопровождения монтажа, ввода в эксплуатацию и обучения персонала. На прединвестиционной стадии эффект для клиента **в 16 раз** превысил стоимость услуг Techconsulting



Мы очень признательны за Вашу поддержку и сотрудничество и хотели бы рекомендовать Ваши услуги компании, которая планирует строительство металлургического завода по производству арматуры.



Бегмурадов К.  
Собственник бизнеса



# Результаты работы сервиса Techconsulting



**2**

года назад запущена команда  
сервиса Techconsulting



**127**

клиентов уже распробовали  
сервис Techconsulting



**265**

реализованных проектов для  
клиентов Северстали



**70%**

конверсия проектов в  
истории успеха



**4.96**

оценка удовлетворенности  
клиентов сервисом (отклик 39%)

# Как связаться с командой сервиса Techconsulting



Оставьте заявку  
на **сайте**

[https://severstal.com/rus/clients/  
services/techconsulting/](https://severstal.com/rus/clients/services/techconsulting/)



Обратитесь за услугой к  
сотрудникам «Северстали»

- менеджеру по продажам
- сотруднику технической поддержки
- представителю сервисной поддержки



Позвоните в контактный  
центр «Северстали»

8 800 200 6939



# ...а какая у вас история?

---

## Как...

- снизить издержки
- повысить операционную эффективность
- расширить продуктовую линейку

## Techconsulting - это...

- Свежий взгляд на привычные вещи
- Доступ к лучшим практикам
- Поиск точек роста бизнеса наших партнеров



# Команда технической поддержки в вашем регионе



## Эксперты в вашем регионе



**Арсеньев  
Алексей  
Анатольевич**

Ведущий эксперт службы  
технической поддержки клиентов



### Опыт работы

С 1994 года на предприятии  
Производственный опыт -  
Цех гнутых профилей



### Сопровождаемые продукты

Горячекатаный рулон  
Горячекатаный лист  
Трубный прокат



### Ключевые направления

Таджикистан  
Узбекистан  
и другие страны СНГ



### Интересный факт

Хобби - рыбалка, ради  
которого сделал средство  
передвижения своими руками



### Контакты

aaarsenev@severstal.com  
+7 (921) 252 46 58





## Эксперты в вашем регионе



**Андреев  
Алексей  
Анатольевич**

Менеджер службы технической поддержки клиентов



### Опыт работы

С 1997 года на предприятии  
Производственный опыт -  
Цех покрытий металла №2



### Сопровождаемые продукты

Холоднокатаный прокат  
Оцинкованный прокат  
Прокат с полимерным покрытием



### Ключевые направления

Республика Беларусь  
Узбекистан  
Лобня



### Интересный факт

Коллекционирует бирдекели  
Организатор-волонтер  
юношеской хоккейной команды



### Контакты

andreev@severstal.com  
+7 (921) 252 54 11





Северсталь

Спасибо  
за внимание

