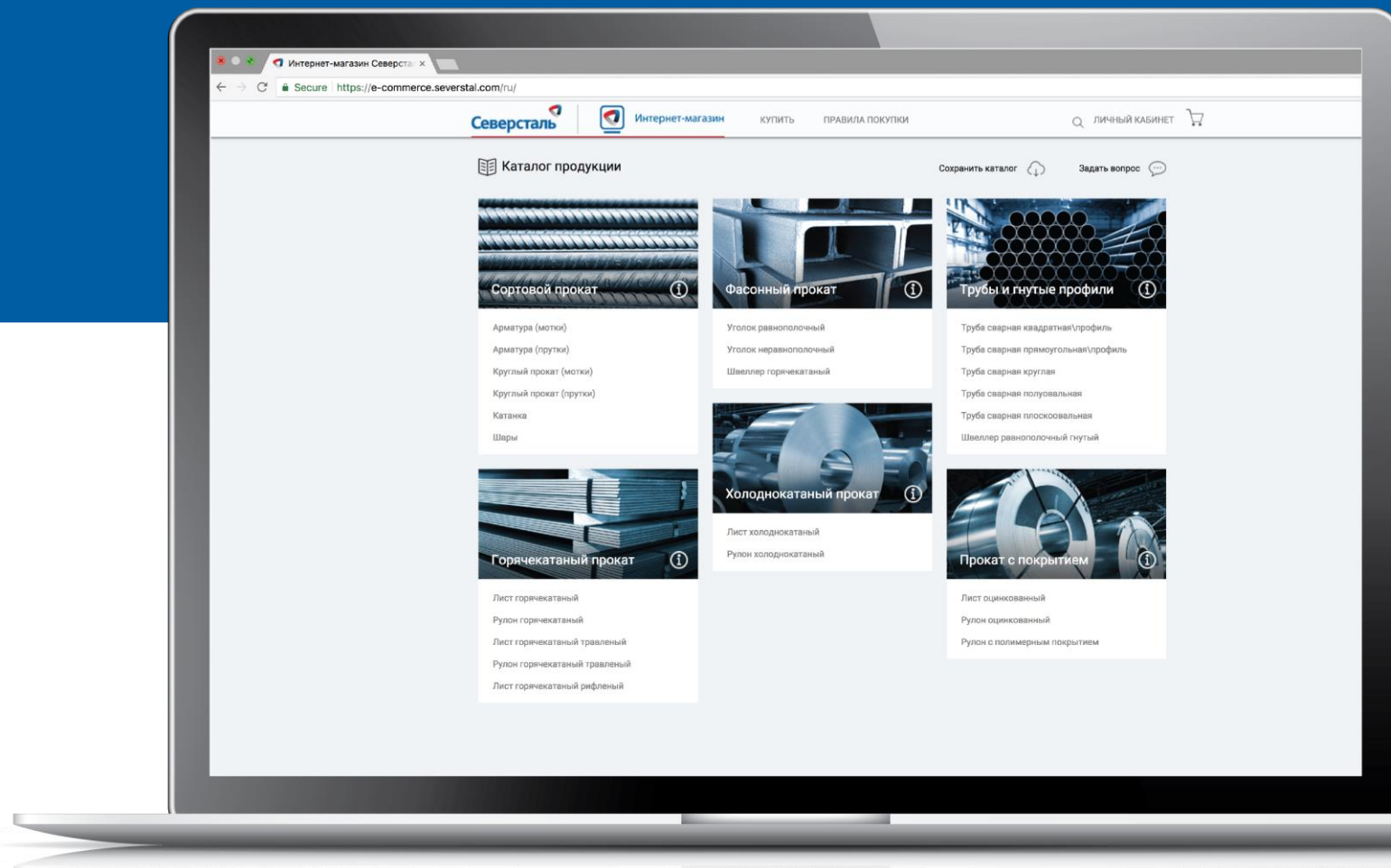


Интернет-магазин компании «Северсталь» — важный элемент системы взаимоотношений с потребителями

Горошков Дмитрий,
Директор по маркетингу
АО «Северсталь Менеджмент»

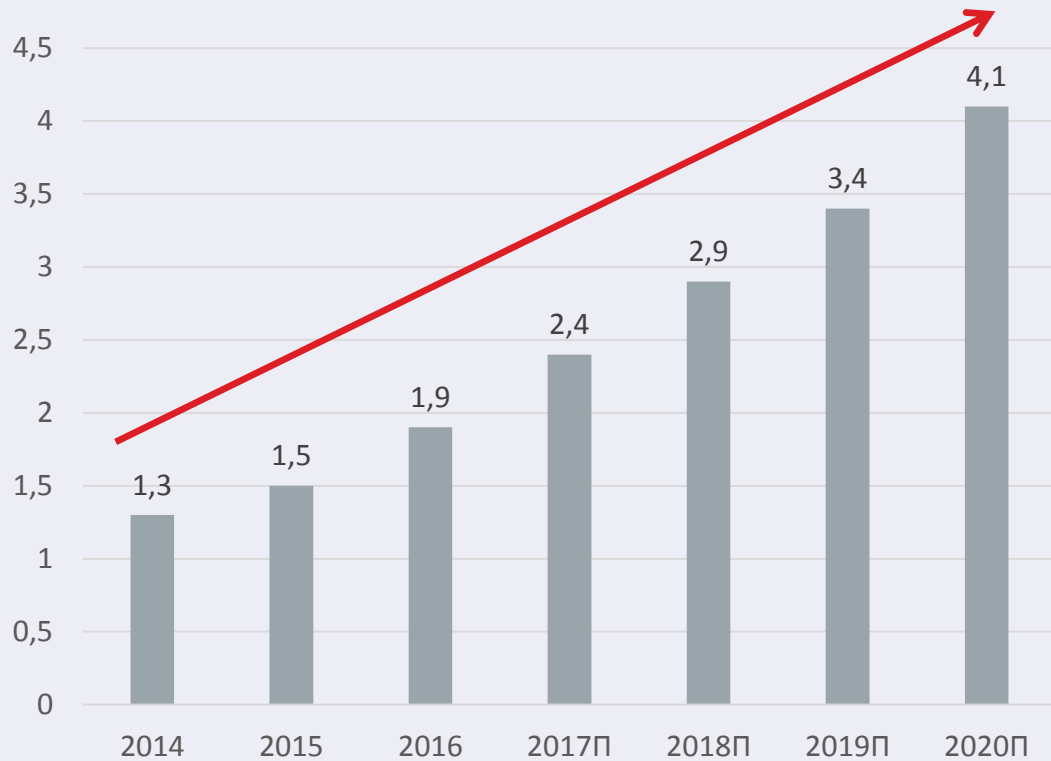



Северсталь



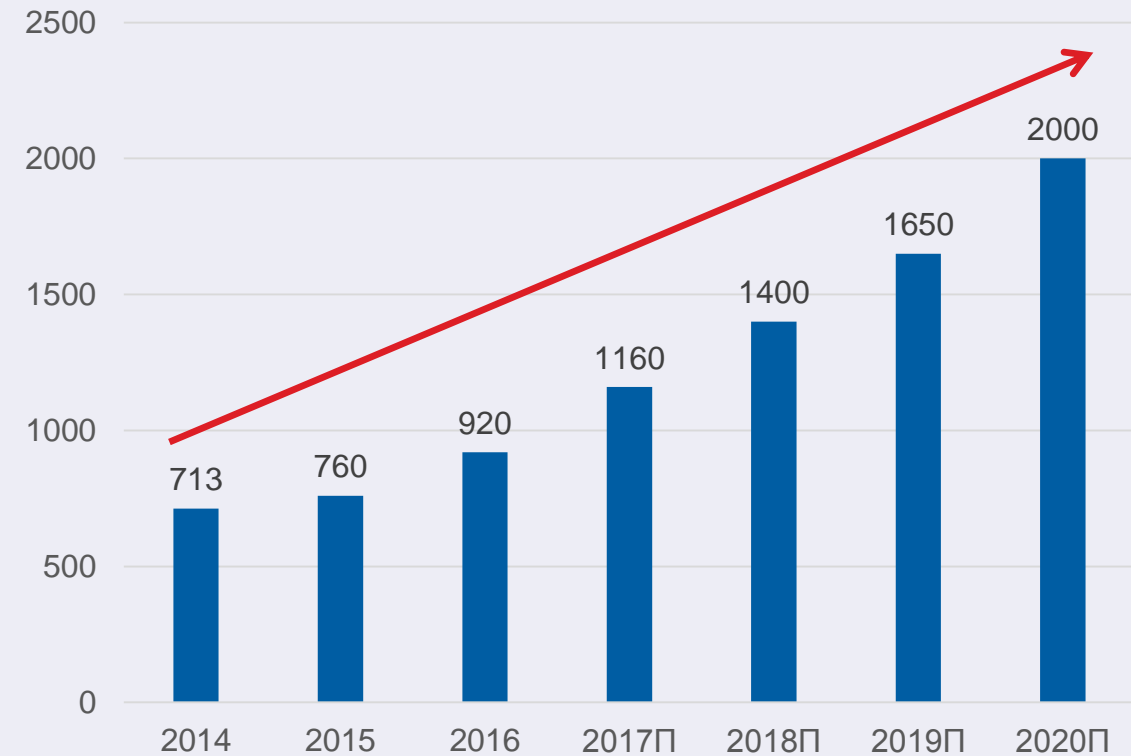
Тенденции в развитии интернет-торговли в мире и РФ

Объем продаж в интернет-торговле в мире в 2014-2020 годах, трлн. \$



Источник: Statista, 2016

Объем рынка интернет-торговли в РФ, млрд. руб.



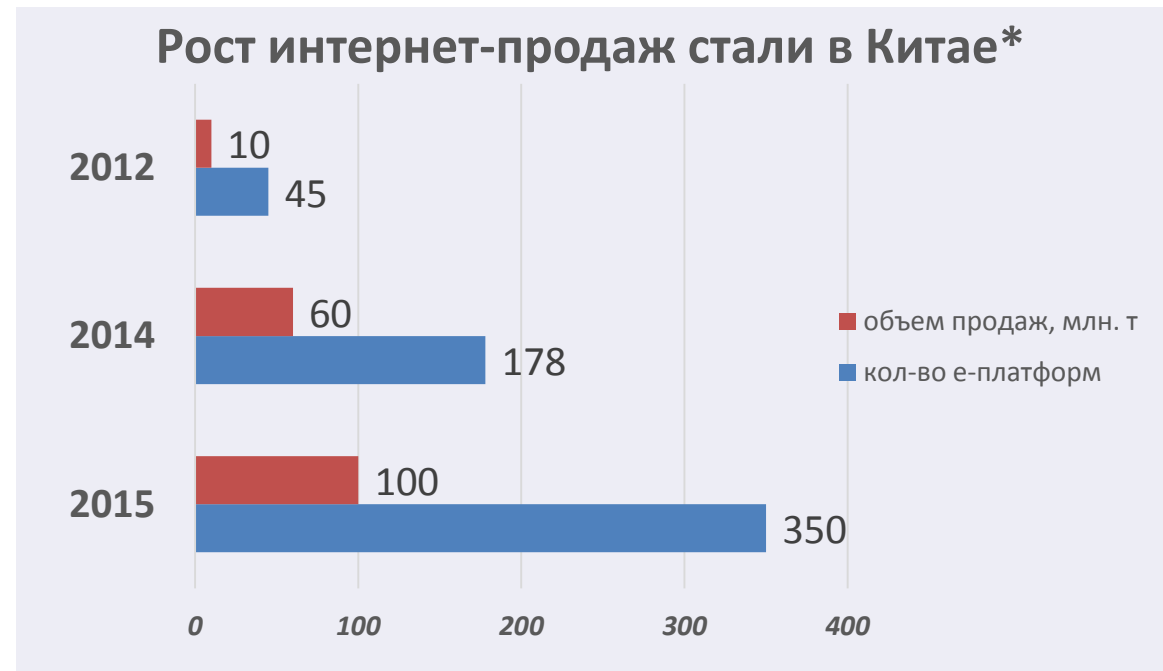
Тенденции в развитии интернет-торговли в металлургии



Предпосылки 1 бума: в конце 1990-х, когда ажиотаж «dot-com» охватил мир, появились первые онлайн-площадки производителей стали и металлотрейдеров (США, Япония, Корея, Европа)

Предпосылки 2 бума (начался в Китае)

- Изменение ландшафта рынка стали из-за спада в сталелитейной промышленности Китая (резкое ослабление позиций металлотрейдеров при падении цен на сталь и ужесточение кредитования)
- Государственная программа «Интернет Плюс» в рамках повышения конкурентоспособности производства
- Всеобщая онлайн лихорадка (во всех отраслях страны)



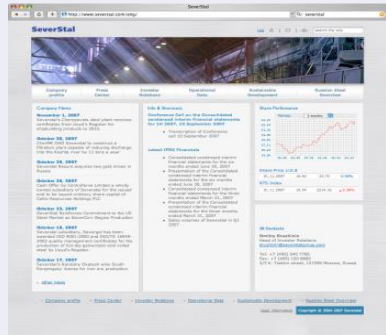
Результаты 2 бума интернет-продаж в Китае:

- количество интернет-платформ увеличилось в восемь раз
- объем продаж увеличился в 10 раз (с 2012 по 2015 гг.)

*Источник: POSCO Research Institute, 2015

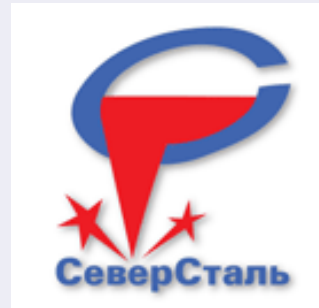
Эволюция систем электронного взаимодействия с клиентами компании «Северсталь»

Сайт
(заявки, обратная связь)



2000

Электронная торговая площадка
(от аукциона до витрины с ценами)



2004

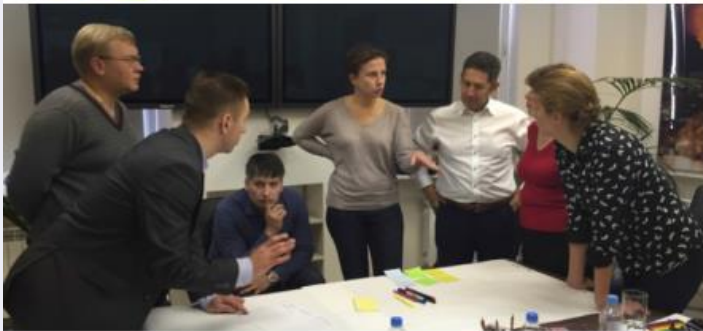


2010



2015

Обратная связь от клиентов о предыдущей электронной площадке



- Низкая производительность и нестабильность системы
- Ограниченная функциональность
- Сложный интерфейс

Обратная связь от клиентов стала основным драйвером создания нового интернет-магазина

30

участников

50

часов
обсуждения

400

пожеланий
от клиентов



Основная цель – повышение качества обслуживания клиентов компании путем создания цифрового канала взаимодействия с потребителями, и, как следствие, - повышение лояльности клиентов «Северстали».

Создание интернет-магазина позволит:



расширить клиентскую базу компании



создать дополнительный инструмент для успешного продвижения продукции и услуг компании



организовать взаимодействие с клиентами в режиме 24x7

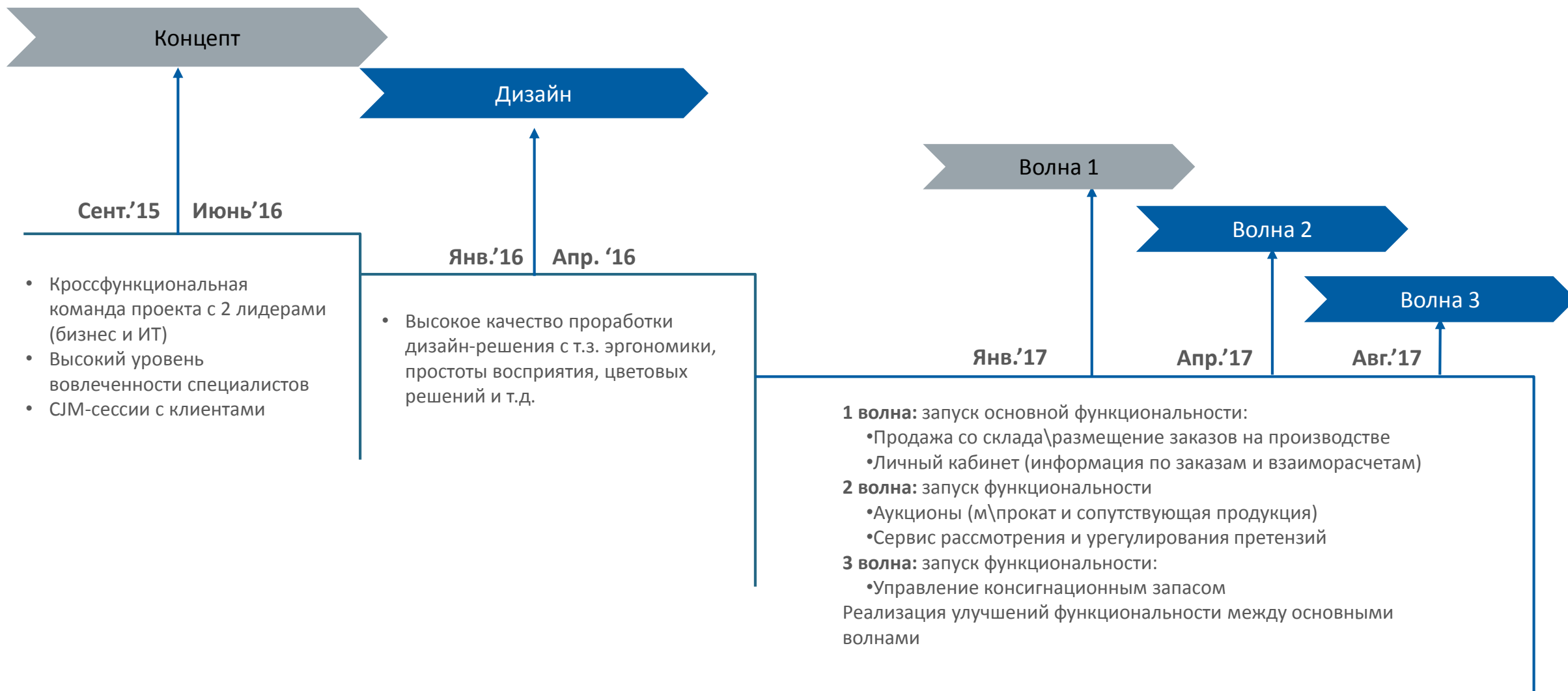


сделать взаимодействие более удобным и комфортным



снизить затраты

Как мы делали этот проект



Вызовы, которые мы преодолели

<p>1 Продажи со склада и под заказ с производства</p>	<p><i>Типовой интернет-магазин</i></p> 	<p><i>Интернет-магазин «Северсталь»</i></p> 
<p>2 Широкая функциональность</p>		
<p>3 Нетипичный для интернет-торговли продукт</p>	<p><i>4 характеристики</i></p> 	<p><i>38 характеристик</i></p> 
<p>4 Разные категории клиентов — разные требования</p>		

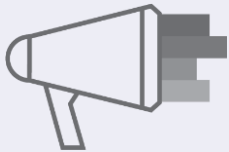
С какими сложностями мы столкнулись?



1 Недостаточная скорость работы системы вследствие перемещения большого количества складских позиций и постоянного обновления цен



2 Низкая скорость внедрения изменений



3 Высокая зависимость от бекэнд систем



4 Большой объем бизнес-трансформаций

Основная функциональность



Покупка стандартного м\проката со склада



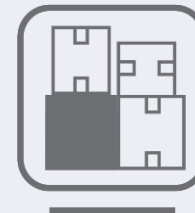
Покупка стандартного м\проката под заказ



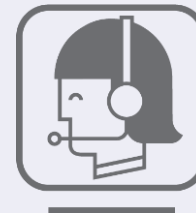
Сервисы **личного кабинета:**
(отслеживание статуса заказов, платежей, претензий и т.д.)



Аукционы по продаже металлопроката и сопутствующей продукции



Управление **консигнационными запасами**



Сервис **обратной связи**



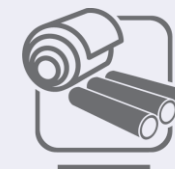
Единое решение для B2B и B2C

Можно приобрести продукцию, имеющуюся в наличии на складе дистрибуционной сети, или напрямую заказать у производителя



Простой и удобный интерфейс

Обычный пользователь, ранее не знакомый с магазином, оформляет заказ в среднем за **пять минут** (без учета регистрации)



Широкий ассортимент продуктов и сервисов

В магазине представлено **около 6 000** наименований продукции



Прозрачное ценообразование

Цены устанавливаются на момент совершения покупки и учитывают стоимость доставки, дополнительные услуги и сервисы, а также индивидуальные скидки



Контроль за исполнением заказов и финансами

В личном кабинете можно отслеживать статус исполнения заказа, формировать отчеты, контролировать платежные операции, оформлять претензии



Управление электронным документооборотом

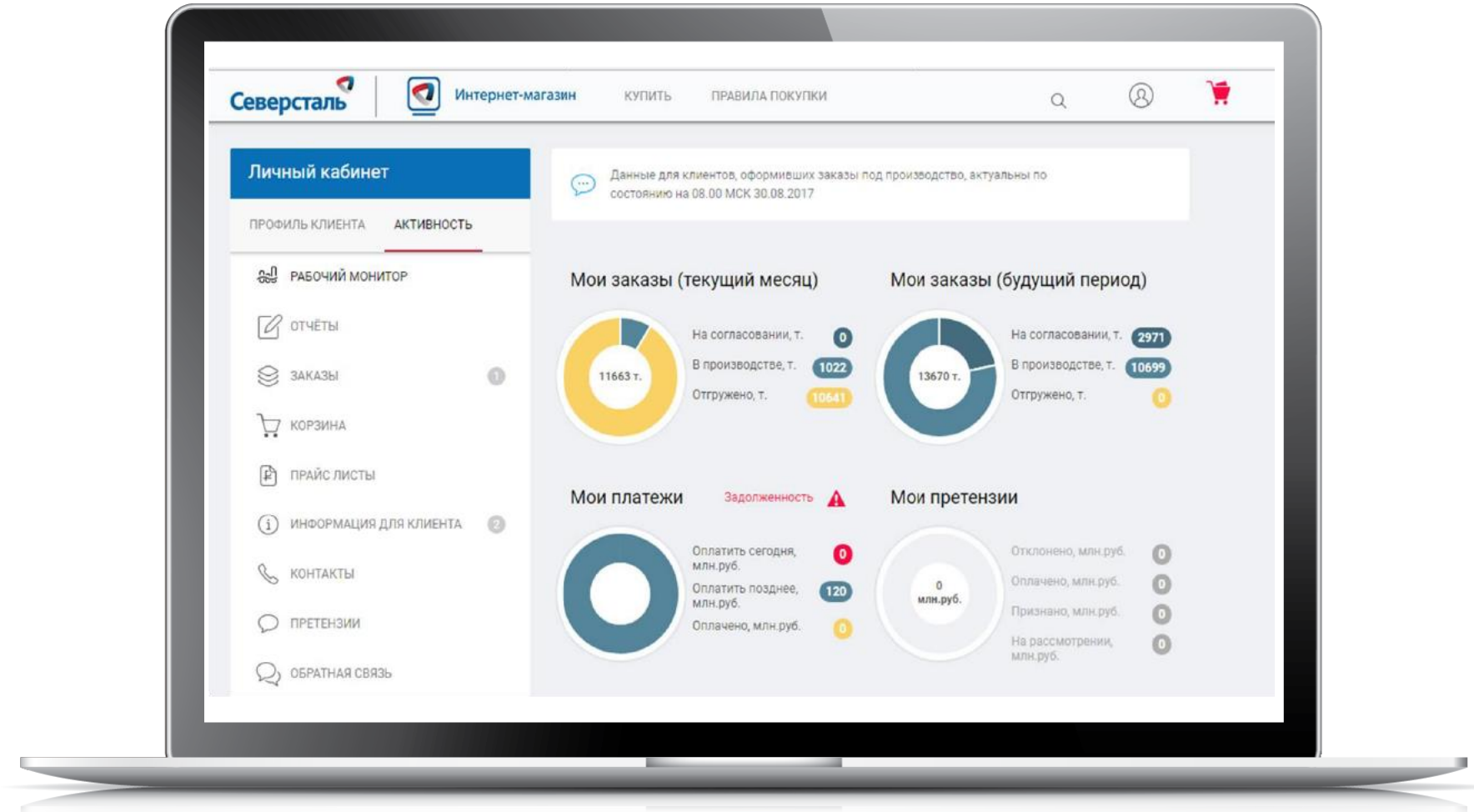
В личном кабинете можно получить\распечатать отгрузочные и платежные документы

SAP Hybris (v)

Интернет-магазин создан на платформе SAP Hybris – мирового лидера в области электронной коммерции, по мнению ведущих независимых аналитических агентств (Gartner, Forrester, Frost & Sullivan). Инновационные решения на базе SAP Hybris в металлургической отрасли России применяются впервые.

Информационная сводка по компании

Начните рабочий день с удобным дэшбордом: и всегда будете в курсе всех вопросов, связанных с исполнением заказов, платежей и статусом рассмотрения претензий.



Где мой заказ?

Держите руку на пульсе: информация о стадии производства заказа и дате доставки



Выплавка




Горячая прокатка
Холодная прокатка



Прокат
с покрытием



Трекинг доставки *(скоро!)*

 путь пройден
 остаток пути

~50%

Доля клиентов-пользователей интернет-магазина от общего количества клиентов компании на внутреннем рынке

~2,200

Объем позиций заказов, размещаемых ежемесячно через Интернет-магазин

~600

тысяч тонн заказов за 8 месяцев 2017 года

Повышение уровня удовлетворенности и лояльности клиентов за счет качественного улучшения сервиса - первые оценки пользователей интернет-магазина «Северстали»*:



Навигация по сайту

4,4



Дизайн интернет-магазина

4,2



Поиск по каталогу

4,8



Работа с корзиной и оформление заказа

4,8



Сервисы личного кабинета

4,8



Скорость работы

4,0

*по 5-балльной шкале

Источник: результаты собственного исследования удовлетворенности клиентов)



Продукция

- Продажи метизов
- Продажи сопутствующей продукции

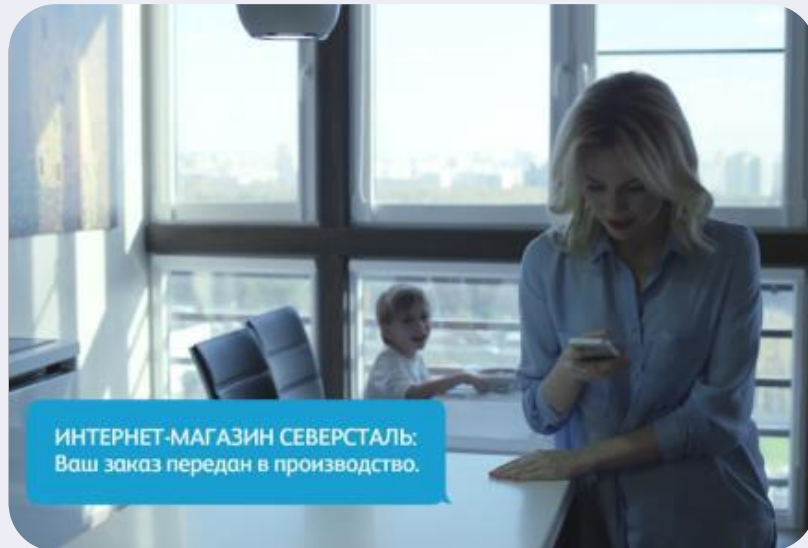
Функционал

- Размещение заказов на кастомизированную продукцию отраслевого назначения
- Розничные продажи (м\прокат)

География

- Экспортные продажи м\проката
- Развертывание интернет-магазина на все филиалы Северсталь-дистрибуции

Каких результатов мы хотим достичь в 2018 году?



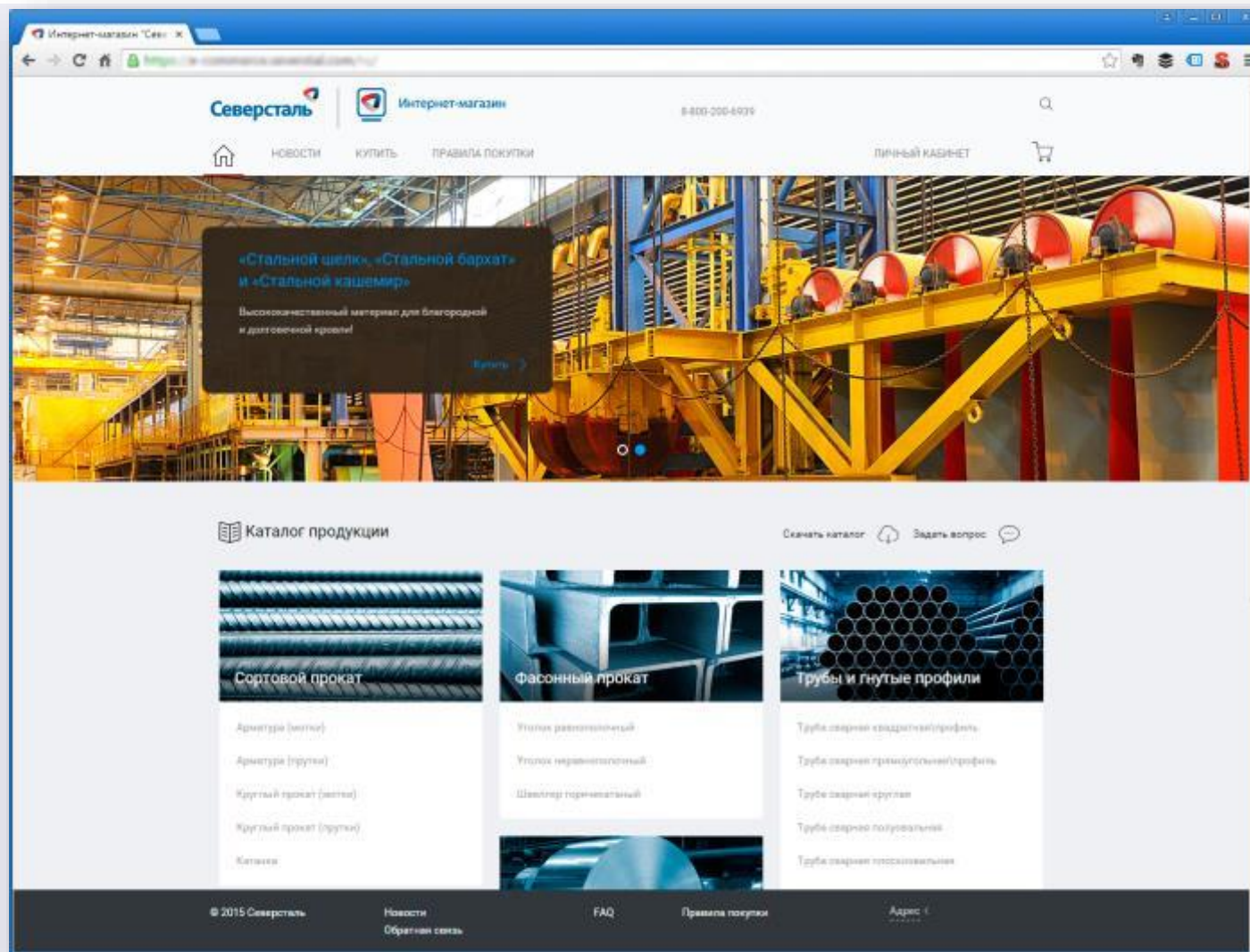
ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН СЕВЕРСТАЛЬ:
Ваш заказ передан в производство.

100% клиентов
пользуются личным кабинетом



3,5 млн тонн
заказов через интернет-магазин

Выбор очевиден!



8-800-200-6939

e-commerce.severstal.com