

РОЗРОБЛЕННЯ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОГРАМИ РЕАЛІЗАЦІЇ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНОГО ПІДХОДУ В ДІЯЛЬНОСТІ ПАТ «ЗАПОРІЖСТАЛЬ»

Стандарти ISO серії 9000 висувають єдині вимоги до управління організацією з точки зору забезпечення якості її діяльності. Першим принципом менеджменту якості в стандартах ISO проголошується орієнтація на замовника [1]. Компанії- виробники, залежать від своїх клієнтів, тому повинні розуміти їхні поточні і майбутні потреби, відповідати вимогам і прагнути до перевищення їхніх очікувань [2].

Одним з найефективніших методів виходу виробників на новий більш досконалий рівень - це реалізація програм удосконалення технології для задоволення нових додаткових умов клієнтів до продукції, створення спеціальних робочих місць для робітників, які будуть забезпечувати постійну підтримку клієнтів, виконувати моніторинг якості поставленої продукції, розробляти і впроваджувати нові технології для забезпечення потреб клієнтів. Орієнтація на клієнта, забезпечення його потреб в даний момент ще залишається не розвиненим напрямком в роботі організацій і підприємств [3, 4].

Тому розробка і реалізація різних програм спрямованих на клієнтоорієнтованість є актуальною і необхідною темою розвитку будь-якого виробника продукції, особливо з метою виходу на європейські ринки.

Об'єктом дослідження є діяльність ПАТ «Запоріжсталь» як виробника продукції. Предметом дослідження є реалізація нового підходу в діяльності ПАТ «Запоріжсталь» в напрямку партнерського відношення до споживачів, формування умов, що дозволяють компанії успішно підтримувати відносини з найбільшими клієнтами і забезпечувати максимальні обсяги продажів в короткостроковій і довгостроковій перспективі. Метою роботи є розробка і впровадження програми Клієнтоорієнтованість на ПАТ «Запоріжсталь».

Для досягнення поставленої мети вирішували наступні завдання:

- вивчали підходи організації роботи виробників продукції зі споживачами;
- проводили аналіз роботи ПАТ «Запоріжсталь» з клієнтами і споживачами в період 2013-2017рр.;
- аналізували основні потреби споживачів до ПАТ «Запоріжсталь»;
- розробляли програму реалізації нового клієнтоорієнтованого підходу на ПАТ «Запоріжсталь».

В останні роки активно розвивається напрямок нових підходів к програмі покращення і виходу на нові ринки за рахунок розробки програм підвищення якості [5]. Результати дослідження з цієї тематики знайшли відображення у наукових працях таких українських вчених - П.Я. Калита, А.І. Момот, Л.М. Віткін.

В процесі дослідження використовували метод системного аналізу для визначення причинно-наслідкових зв'язків між рівнем організації роботи підприємства по технічній підтримки споживача, контролем якості продукції та задоволенням споживача.

Інформаційною базою були роботи з безперервного покращення якості Ю. Адлера, В. Лапідуса, І. Чайки, С. Філіпова, В.А. Васильєва, В.А. Новікова та інших. Для аналізу роботи ПАТ «Запоріжсталь» використовувалися текстові та електронні матеріали технічних служб комбінату, управління з якості - результати аналізу технології, результати дослідницьких робіт, запити споживачів і результати спостережень переробки продукції у клієнтів.

Були запропоновані нові методи організації роботи ПАТ «Запоріжсталь» зі споживачами. Було реалізовано роботу крос-функціональних групи фахівців комбінату для вирішення питань з покращення якості продукції та зменшення претензій у споживачів. Робота груп була достатньо ефективною і дозволила зменшити дефекти у деяких споживачів в 2 рази. Це досягнення зумовило перехід на інший рівень клієнтоорієнтованості. Було впроваджено реалізацію підходу к кожному клієнту окремо – експериментально розроблялися технологічні регламенти для виконання додаткових потреб споживачів. Результатом стало розробка 40 регламентів технології виробництва прокату для кожного Ключового клієнта.

В теперішній час проходить етап практичної апробації клієнтоорієнтованого підходу в діяльності ПАТ «Запоріжсталь». Отримані результати - підвищення кількості Ключових Клієнтів з 21 в 2018р. до 100 в 2019р., та зменшення претензій від споживачів до продукції комбінату на 30% за 2018 рік свідчить про ефективність такого підходу в діяльності ПАТ «Запоріжсталь». Економічний ефект від реалізації нових підходів в роботі з Ключовими клієнтами становить 3 млн. грн за рік.

Список використаних джерел:

1. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги.
2. Лисенко О.М. Системи управління якістю: особливості впровадження згідно з новою версією стандарту ISO 9001. //Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту. –2016. Випуск 1, стр. 28-34.
3. Каліта П.Я. У бізнесі, як і в спорті перемагає найсильніший./ Міжнародний проект «Сузір'я якості» //Збірник докладів, - 2002. №1СП. – с. 51-69.
4. Каліта П.Я. Нарис про геном успішності організацій і держави. Частина 1,2,3 // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2014. - №1,2,3.
5. Лапідус В.А. Загальна якість (TQM) в російських компаніях. (2-е ізд.) - Н.Новгород.: ТОВ СМЦ "Пріоритет", 2008.- 432 с.