

12+

## 2 УЧИМСЯ БЫТЬ ЛУЧШИМИ ДЛЯ КЛИЕНТА

Международный эксперт клиентского сервиса Джон Шоул рассказал топ-менеджерам Группы ЧТПЗ, как сформировать клиентоцентричную культуру сервиса.

## 4 ПРОЖЕКТОР ЮМОРА ОСВЕЩАЕТ ЖИЗНЬ

В Челябинске и Первоуральске прошли отборочные игры корпоративного фестиваля КВН. Лучшие шутки и претенденты на «Хрустальную каску» — в материале «Трубника».

## 7 НАСТАВНИКИ ОБМЕНЯЛИСЬ ОПЫТОМ

В Группе ЧТПЗ прошла стратегическая сессия наставников, участники которой поделились педагогическим опытом и наметили дальнейшие планы развития программы.

### К ГЛАВНАЯ ТЕМА

# БЕЛАЯ МЕТАЛЛУРГИЯ — ОБРАЗЕЦ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Группа ЧТПЗ приняла участие в Международном форуме производительности (International Productivity Forum), который состоялся 26 и 27 ноября в Московской школе управления «Сколково».

Основным фактором обеспечения устойчивого роста экономики является повышение производительности труда. Это ключевой показатель для измерения эффективности производства и качества изготавливаемой продукции как важнейшего условия конкурентоспособности товаров и услуг на глобальном рынке.

Какие практики существуют в мировом опыте на государственном уровне? Какие из них наиболее применимы и почему? Эти и другие вопросы были затронуты на состоявшемся в ходе форума пленарном заседании «Повышение эффективности и производительности 2025: стратегии, инструменты, лучшие мировые практики».

Председатель Совета директоров ПАО «ЧТПЗ» Андрей Комаров рассказал о том, как корпоративная философия «Белая металлургия» стала не только образом жизни сотрудников, но и ключевым драйвером повышения производительности труда. Акционер отметил, что несмотря на серьезные инвестиции, вложенные в модернизацию производств и внедрение инновационных технологий, эффективность — это прежде всего люди. Именно белые металлурги обеспечивают рост производительности труда на 8% ежегодно, что сопоставимо с лучшими мировыми практиками.

Спикерами пленарного заседания стали члены Правительства РФ и первые лица ведущих зарубежных компаний. В дискуссии приняли участие Первый заместитель Председателя Правительства РФ и министр финансов РФ Антон Силуанов, министр экономического развития РФ Максим Орешкин, глава ФЦК в сфере производительности труда Николай Соломон, а также топ-менеджеры мировых лидеров эффективности бизнеса из компаний «Тойота», «Макдоналдс», KUKA Nordic (производитель робототехники и промышленного оборудования). Группа ЧТПЗ стала единственным представителем российского бизнеса.

В рамках сессии Андрей Комаров выступил с инициативой внесения в Налоговый кодекс поправок, которые позволят предприятиям, вкладывающим в модернизацию образовательной инфраструктуры, делать инвестиционный налоговый вычет.

— Группа ЧТПЗ вложила более 1,5 млрд рублей в образовательную программу по подготовке рабочих кадров «Будущее Белой металлургии». Учитывая объем вложений только нашей компании, очевидно, что одних государственных средств недостаточно. Если дать предприятиям возможность инвестировать в среднее профессиональное образование и получать единовременный налоговый вычет, уверен, это даст импульс масштабным и относительно быстрым изменениям, — прокомментировал Андрей Ильич.

На форуме также прошла сессия, посвященная корпоративному образованию. На ней выступил начальник управления по развитию производственной системы Группы ЧТПЗ Александр Мамонтов и рассказал о влиянии образовательной программы «Будущее Белой металлургии» на производительность труда в компании.

Продолжение читайте на стр. 2



### К РЕЗУЛЬТАТ

155 850

тонн труб отгрузили потребителям Челябинский трубопрокатный и Первоуральский новотрубный заводы с 1 по 28 ноября.

90 653

ЧТПЗ

65 197

ПНТЗ



### К НАГРАДА

## ЧЕЛОВЕК ГОДА — В ГРУППЕ ЧТПЗ

Акционер и председатель Совета директоров Группы ЧТПЗ Александр Федоров удостоен премии «Человек года-2019» в номинации «Экологическая инициатива».

На вручении деловой премии было подчеркнuto, что Белая металлургия поднимает понятие экологической безопасности промышленных предприятий на новый уровень.

— Ответственная экологическая политика — одно из приоритетных направлений развития Группы ЧТПЗ и неотъемлемая часть философии Белой металлургии. Мы привлекаем наилучшие технологии для реализации экологических программ, преображая Челябинскую область,

где живут наши семьи, — сказал Александр Анатольевич.

Премия «Человек года», организованная изданием «Деловой квартал», ежегодно вручается руководителям компаний региона, которые внесли наиболее весомый вклад в развитие своей отрасли, имеют признание деловых и личностных качеств в профессиональном сообществе, внедряют инновационные проекты и технологии.

Напомним, на предприятиях Группы ЧТПЗ действуют экологические программы по направлениям: «Вода», «Атмосфера», «Рекультивация земель», «Промышленные отходы». Общий объем инвестиций в 2019 году составит более 800 млн рублей. ○

## ГЛАВНАЯ ТЕМА

## БЕЛАЯ МЕТАЛЛУРГИЯ — ОБРАЗЕЦ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Продолжение. Начало читайте на стр. 1

На форуме Группа ЧТПЗ, Министерство экономического развития РФ и Федеральный центр компетенций в сфере производительности труда подписали соглашение о взаимодействии в рамках нацпроекта «Производительность труда и поддержка занятости».

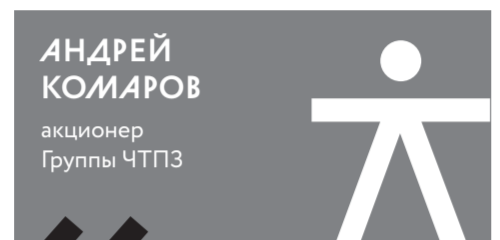
Основная цель соглашения — повышение темпов роста производительности труда на средних и крупных предприятиях базовых несырьевых отраслей экономики. Группа ЧТПЗ выступит в качестве партнера, который будет делиться своими знаниями и опытом в области развития производственной системы и повышения эффективности операционной деятельности с участниками регионального проекта «Адресная поддержка повышения производительности труда на предприятиях».

— Сегодня производительность труда на трубных предприятиях Группы ЧТПЗ соответствует уровню мировых лидеров отрасли. Занимаясь построением клиентоцентричного бизнеса, мы заинтересованы и в максимально успешном взаимодействии с нашими поставщиками, поэтому готовы делиться с ними своими методиками и практиками, — отметил Андрей Комаров.

Кроме того, среди мероприятий национального проекта предусмотрена помощь в тиражировании принципов бережливого производства, а также обучение и сертификация внутренних тренеров.

Соглашение закрепляет за Группой ЧТПЗ роль лидера и методолога по реализации проекта «Бережливый колледж» в системе среднего профессионального образования. Внедрение инструментария и технологий бережливого производства в образовательный процесс компания уже успешно апробировала в Первоуральском металлургическом колледже, на базе которого реализуется корпоративная программа «Будущее белой металлургии».

**АНДРЕЙ КОМАРОВ**  
акционер  
Группы ЧТПЗ



**Подписанное соглашение о взаимодействии — высокая оценка со стороны государства результатов деятельности Группы ЧТПЗ и важный показатель стремления власти и бизнеса к объединению усилий в сфере повышения производительности труда и укреплению национальной экономики.**

На подписании соглашения (слева направо): акционер Группы ЧТПЗ Андрей Комаров, министр экономического развития РФ Максим Орешкин и генеральный директор Федерального центра компетенций в сфере производительности труда Николай Соломон



На подписании соглашения (слева направо): акционер Группы ЧТПЗ Андрей Комаров, министр экономического развития РФ Максим Орешкин и генеральный директор Федерального центра компетенций в сфере производительности труда Николай Соломон

## ШКОЛА ТРАНСФОРМАЦИИ

## УЧИМСЯ БЫТЬ ЛУЧШИМИ ДЛЯ КЛИЕНТА

Международный эксперт клиентского сервиса Джон Шоул посетил Челябинский трубопрокатный завод. Бизнес-тренер не только впервые побывал в стенах флагмана Белой металлургии — цехе «Высота 239», но и провел семинар для топ-менеджеров Группы ЧТПЗ в рамках Школы трансформации.

Президент Института качества сервиса (Service Quality Institute), бизнесмен, автор семи книг-бестселлеров Джон Шоул рассказал о ценности каждого эффективного сотрудника, мировых трендах в работе с клиентами и системах мотивации. Одна из самых обсуждаемых на Школе трансформации тем — удовлетворенность клиента. Неустанная работа в этом направлении способна сделать бизнес по-настоящему успешным. По мнению спикера, за рубежом есть несколько компаний-лидеров по клиентскому сервису, а в России таковых пока нет.

— Металлургические компании по всему миру уже клиентоцентричны. Они концентрируются на инновациях, исследуют клиентский опыт. Например, компания «ЗМ» — одна из самых больших производственных компаний США — создала клиентоцентричную культуру сервиса, фокусируется на современных технологиях и ценит своих сотрудников. Я думаю, что если вы работаете с высокопроизводительными людьми,



то можете достичь большего. Нужно ценить, уважать и обучать своих сотрудников! — рассказал Джон Шоул.

По мнению эксперта, особое значение в повышении качества работы с клиентами имеет осознание цели каждым сотрудником компании. Для этого в штате должно увеличиваться число лидеров изменений — тех, кто постоянно наращивает свою эффективность, способен принимать стратегически верные решения и отслеживать результаты. Задача компании в этом случае — уделять особое внимание развитию сотрудников, вовлекать их во взаимодействие с клиентами.

— Лично для меня было интересно, как в других компаниях на практике формирует-

ся клиентоцентричная культура. Важно то, что внедряют ее не люди «со стороны», которые потом уйдут, а сами работники организации. Полезны были и практические аспекты, и технологии обучения, о которых рассказал Шоул, — поделился впечатлениями от семинара руководитель департамента по персоналу Группы ЧТПЗ Александр Лужбин.

Заместитель руководителя аппарата Совета директоров (по трансформации и управлению проектами) Алексей Митенков, подводя итоги мероприятия, отметил, что важнейшее место в трансформации Группы ЧТПЗ занимает развитие клиентоцентричной корпоративной культуры на базе лучших мировых практик:

### НЕОБХОДИМЫЕ ПРАКТИКИ НА ПУТИ К КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ ОТ ДЖОНА ШОУЛА:

1. Постоянно повышать качество обслуживания.
2. Нарастивать скорость выполнения и доставки заказов.
3. Избавиться от «ненужных инструкций» — снизить уровень бюрократизации, уменьшить количество согласований и надеяться сотрудников полномочиями разрешать рабочие вопросы самостоятельно.
4. Прощаться с неэффективными работниками.
5. Преобразовывать систему сервиса каждые четыре месяца.

— Ценные советы о лидерстве, делегировании полномочий, работе с сервисным поведением лягут в основу развития клиентоцентричной культуры Группы ЧТПЗ.

Отметим, что Джон Шоул уже делился опытом с белыми металлургами на семинарах для сотрудников Группы ЧТПЗ. В апреле этого года guru клиентского сервиса выступил в рамках мероприятий Школы трансформации. На этот раз в Челябинске бизнес-тренер расширил представление о Белой металлургии — побывал на производстве.

— Восхищаясь цехом «Высота 239». Здесь все автоматизировано, очень быстро работает. Потрясен окружающей красотой и чистотой. Рад быть здесь! — описал свои впечатления Джон Шоул.

## АКТУАЛЬНО

## ПЯТЬ СЛАГАЕМЫХ УСПЕХА

Подвести итоги проделанной работы и определить пути для дальнейшего развития — такой была цель стратегической сессии дирекции по управлению цепью поставок (ДУЦП).

От того, как в ДУЦП отлажена работа, зависит эффективность процессов во многих смежных подразделениях. Одним из главных ее внутренних клиентов является коммерческая дирекция, которая привлекает заказы и реализует готовую продукцию. Именно поэтому участником прошедшей встречи стал Денис Приходько. Руководитель коммерческой дирекции отметил, что дирекция по управлению цепью поставок, как и компания в целом, за последний год сильно изменилась, научившись быстро и гибко реагировать на изменения рынка. Он привел несколько примеров трудных ситуаций, с которыми белые металлурги легко справились, сумев найти нестандартные решения. Д. Приходько похвалил коллег за проделанную работу, но вместе с тем предупредил, что в следующем году от всех потребуются еще больше энергии и сил, чтобы превосходить конкурентов.

— Нам хотелось от руководителя коммерческой дирекции получить обратную связь по итогам года — узнать, почувствовали ли коллеги из смежного подразделения наши усилия: ускорилось ли согласование заказов, их планирование и исполнение, — прокомментировал начальник отдела планирования и загрузки производства магистрального оборудования Виталий Ванюшин. — Нам это важно для понимания того, в верном ли направлении мы развиваемся, где стоит активизироваться, а где необходимо сместить акценты. Ведь наша работа должна

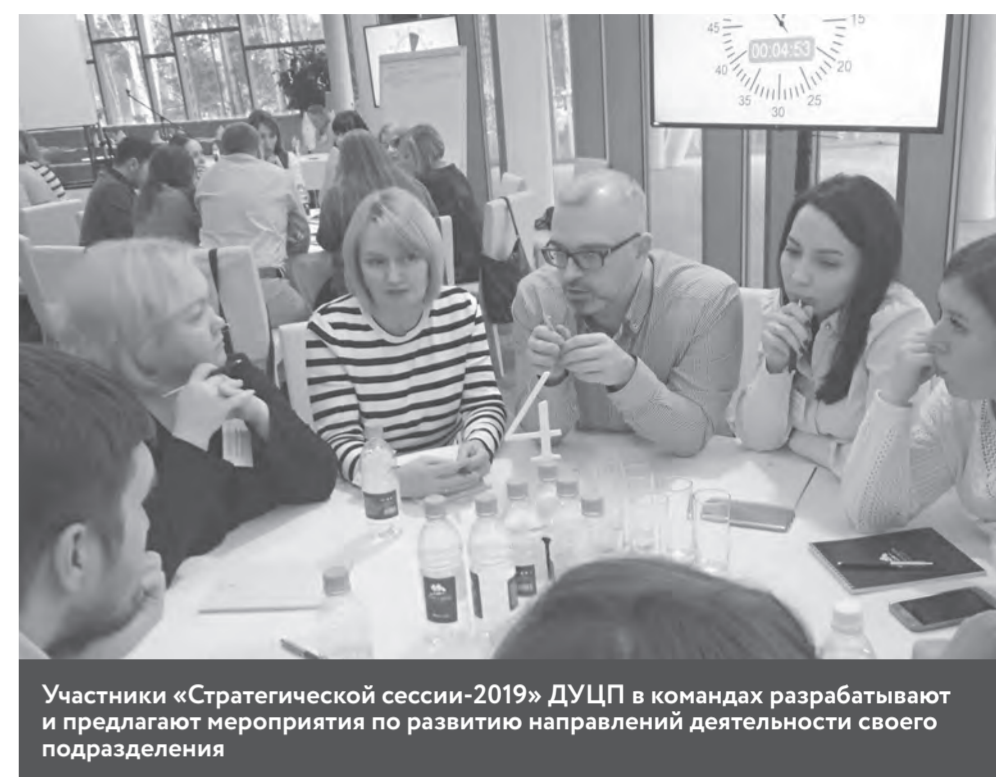
способствовать повышению эффективности деятельности всей компании.

Также свою оценку проделанной за 2019 год работе ДУЦП и рекомендации на будущее дали управляющие директора ЧТПЗ и ПНТЗ, технический директор Группы ЧТПЗ и другие внутренние клиенты подразделения.

Напомним, год назад в дирекции по управлению цепью поставок была принята функциональная стратегия сроком на пять лет. В ней коллеги определили пять направлений для развития: планирование загрузки мощностей, дисциплина поставок, развитие персонала, цифровизация и управление запасами. По части из них ДУЦП продемонстрировала прорывные результаты. Так, например, дисциплина исполнения заказов в трубомагистральном дивизионе за последний год выросла до 74% (ПНТЗ — с 66 до 76%, ЧТПЗ — с 53 до 64%). Самые высокие показатели — у цехов №1, 5, 8 ПНТЗ и №2 ЧТПЗ. Хорошую динамику роста показали площадки производственного комплекса «Холоднодеформированные трубы», а баллонный цех и цех №15 сохранили уровень 2018 года.

— Задачу по улучшению дисциплины исполнения заказов решали комплексно: были разработаны и реализованы мероприятия по повышению и контролю качества, проведены улучшения в области планирования, приемки и исполнения заказов, а также отгрузки готовой продукции клиентам, — пояснила начальник отдела планирования производства ПНТЗ Юлия Гуселетова.

Отметим, что по каждому из направлений развития дирекции по управлению цепью поставок за уходящий год сделано много, и в целом по результатам работы мы получили от клиентов — как внутренних, так и внешних — хорошие оценки. Итогом встречи стало уточнение функциональной стратегии — конкретизация перечня актуальных мероприятий и определение основных направлений дальнейшего развития.



Участники «Стратегической сессии-2019» ДУЦП в командах разрабатывают и предлагают мероприятия по развитию направлений деятельности своего подразделения

**АЛЕКСАНДРА ФАСТОВЕЦ**

директор  
по управлению  
цепью поставок  
Группы ЧТПЗ

Основная задача клиентоцентричной компании — удовлетворять потребности клиента, при этом получая максимально возможную прибыль. Важная роль в этом отдана именно ДУЦП. Формируя оптимальный баланс между процессами и распределяя задачи для решения между службами, мы обеспечиваем лучший результат.



## ЭФФЕКТИВНОСТЬ

## КАЧЕСТВО ПОД УЛЬТРАКОНТРОЛЕМ

В ТПЦ №1 ЧТПЗ проходят испытания новой установки ультразвукового контроля. С помощью комплекса можно в четыре раза быстрее проверять трубы на наличие дефектов.

Новый агрегат позволяет одновременно контролировать трубу сразу по четырем показателям: наличие продольных и поперечных дефектов, присутствие расслоений металла, толщина стенки. На старой установке требовалась персональная настройка по каждому параметру. Сейчас оператор, как и прежде, необходимо точно вводить характеристики проверяемого образца, но он тратит меньше времени на работу с пультом установки.

— Обработка занимает две минуты. При обнаружении дефекта срабатывает сигнализация, и система краской отмечает указываемое местонахождение. Установка отправляет трубу в карман несоответствующей продукции, — поясняет ведущий инженер по УЗК отдела технологии неразрушающего контроля Александр Логвинов.

УЗК-комплекс обеспечивает требования российских, американских и международных стандартов. За час установка может просканировать 30 труб и обнаружить мельчайшие

внутренние и наружные дефекты. Анализировать несоответствия можно в любое время, протоколы исследований сохраняются в базе электронного узла агрегата. После гарантийных испытаний комплекс начнет работать на полную проектную мощность.

— Оборудование позволяет проверять трубы с наружным диаметром 219-560 мм, толщиной стенки 8-45 мм и длиной до 12 000 мм, — рассказывает начальник отдела технологии неразрушающего контроля Александр Лебединский. — С помощью новой установки мы решим сразу две задачи: удовлетворим требования заказчиков и усилим контроль качества.

Сотрудникам установка значительно облегчит процесс проверки трубы. Пульт управления находится в специальной кабине, где работник может комфортно расположиться перед экраном компьютера, на котором отображаются полученные данные ультразвукового контроля.

— В нашей компании уделяют большое внимание автоматизации процессов управления качеством продукции, — рассказывает начальник управления технологии Александр Романцов. — Так, до конца 2019-го и в следующем 2020 году на Челябинском трубопрокатном заводе модернизируют шесть действующих автоматических установок контроля геометрии, внутренних и наружных дефектов, а в ТПЦ №5 откроют новый участок УЗК.

