



# Лучший клиентский опыт в B2B секторе

# О компании

Компания «Нефтетанк» – ведущий российский производитель резервуаров и эксклюзивный поставщик нефтетанков. Нефтетанк это мягкий резервуар из полимерных материалов.

Изготовление эластичных емкостей осуществляется на собственном производстве компании в подмосковном Солнечногорске. Доставка резервуаров может быть осуществлена в любую точку мира. Монтаж резервуаров выполняется персональным сервисным подразделением компании.

На 2018 год компания осуществила более 10 научных разработок в области хранения нефтепродуктов. Нефтетанк является обладателем различных сертификатов и патентов на изобретение и изготовление уникальных технологий.

Нашей компанией осуществлено более 1 000 поставок резервуаров в сотни российских компаний. Поставлены склады горючего (склад ГСМ) на сотни миллионов литров топлива.

Компания Нефтетанк является эксклюзивным обладателем уникального немецкого материала, компании Low&Bonar, разработанного специально для эксплуатации резервуаров в экстремальных условиях.

Мы гордимся быть в числе постоянных поставщиков продукции таким компаниям как Газпром Снабжение, Газпром Бурение, Лукойл, Дойтаг, Роснефть, Транснефть, НКК, СГК и многих других.

Мягкие резервуары нефтетанки - это резервуары из полимерных материалов для длительного хранения нефти и нефтепродуктов.

Наша компания производит следующие виды резервуаров:

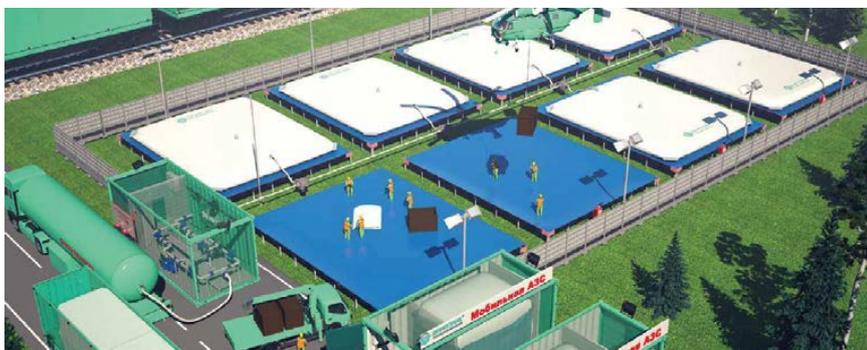
- Резервуары для нефти и нефтепродуктов (резервуары для дизтоплива, резервуары для бензина, резервуары для керосина, резервуары для трансформаторного масла, резервуары для ГСМ)
- Резервуары для воды (пожарные резервуары, резервуары для питьевой воды, резервуары для воды технической)
- Транспортные резервуары

Линейка наших резервуаров включает емкости, объемом от 0,025 до 500 м<sup>3</sup>. Типовые резервуары всегда в наличии на складе и могут быть отгружены в день обращения.

Компания Нефтетанк прошла сертификацию по системам ISO и стандартам менеджмента качества (СМК).



# Проектные решения и стандарты качества



**1. Арктическая система хранения топлива на основе нефтетанков** - это целый комплекс оборудования, состоящий из мягких резервуаров (нефтетанков) для хранения топлива, насосно-перекачивающих модулей утепленной арктической модификации, высоконадежных морозостойких топливо - проводных коммуникаций, а также вспомогательных систем для безопасной и надежной эксплуатации объекта.



## 2. Полевые склады горючего (ПСГ)

В отличие от стальных резервуаров ПСГ обладает высокой мобильностью, скоростью монтажа и демонтажа, широким диапазоном рабочих температур от  $-55^{\circ}\text{C}$  до  $+85^{\circ}\text{C}$ , возможностью размещения на неподготовленных поверхностях, грунте, снеге, болотах, оврагах, траншеях и т.д., многократностью применения, относительно низкой ценой, надежностью, экологичностью. Он не подвержен коррозии и воздействию окружающей среды.

Такие склады ГСМ – это новое решение XXI века, которое обеспечивает комфортную приемку, надежное хранение и быструю выдачу топлива и ГСМ в удаленных районах с минимальными временно-материальными затратами и высокими эксплуатационными возможностями.



### 3. Реализованный портфель заказов составляет более 700 000 м3 поставок

- более 500 объектов, выполненных "под ключ"
- более 4500 Нефтетанков поставлено
- более 1500 постоянных клиентов
- более 2000 выполненных поставок

Среди постоянных клиентов и заказчиков, такие компании как: KCA Deutag, НКК-Таймырнефтегаздобыча, НПЦ Недра, Лукойл, Башнефть, Нефтиса, Газпромнефть, ERIELL, ГК IGS, Газпром бурение, Стройгазконсалтинг и др.

• Лабораторное заключение на морозостойкость до -60С  
 • Пожарный сертификат  
 РЕЗЕРВУАРЫ ИМЕЮТ ВЫСОКИЕ КЛИМАТИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ -60 С до +80С

**СЕРТИФИКАТЫ**

**ПАТЕНТЫ**

НЕФТЕТАНК ЯВЛЯЕТСЯ ОБЛАДАТЕЛЕМ ПАТЕНТОВ

- Морозостойкий резервуар
- Полевой склад горючего на основе мягких резервуаров
- Система обогрева резервуаров
- Пуленепробиваемый мягкий резервуар

**12 патентов и 11 сертификатов**

### 4. Компания Нефтетанк является обладателем 12 патентов и 11 сертификатов.

Стандарты качества компании соответствуют европейским требованиям ISO 9001, также компания внедрила систему менеджмента качества на производстве, что подтверждается сертификацией золотой STANDART SMK. Компания также обладает сертификацией Tuv Cert Din En ISO 9001:2000, что говорит о применении компанией международных стандартов в области управления и оценки эффективности системы менеджмента.

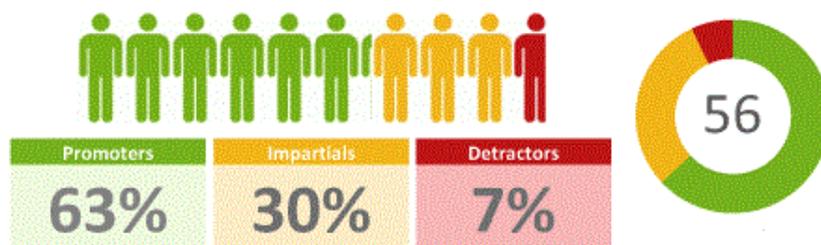
# Решения для клиентов

- » Работа с клиентами строится на основе комплексного автоматизированного digital решения, которое включает в себя: сайт компании [www.neftetank.ru](http://www.neftetank.ru), (рекламные каналы с настроенной моделью атрибуции 40-20-40), синхронизация с коллтрекингом CallTouch, все digital каналы завязаны на систему сквозной аналитики RoiStat и счетчики Я. Метрика и Г. Аналитикс, после чего идет автоматизация с CRM Bitrix 24 и воронкой продаж, интеграция с колл центром компании. В конце цепочки используется система хранения и визуализации данных (инфографики) Power Bi, которая позволяет анализировать как оффлайн, так и онлайн статистику и переводить ее в инфографику.

Интегрированное решение позволяет контролировать полный цикл работы с клиентом от первой точки входа или контакта до последней точки выхода и заключения сделки. Т.е. другими словами решение помогло нам автоматизировать и связать воронку продаж (Funnel Leads) с системой сквозной аналитики, которая позволяет проследить весь клиентский путь, а самое главное оптимизировать его и повысить эффективность работы с клиентами.



- » В компании было выделено Сервисное направление, которое включает в себя отдел технической поддержки и отдел по работе с рекламациями. Колл центр работает в круглосуточном режиме и принимает жалобы или претензии клиентов, если таковые имеются. Среднее время реагирования на претензию 1 час, рассмотрение и ответ не более 1 дня.



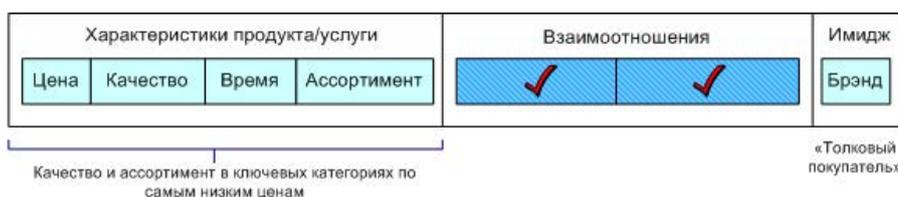
- » В компании проводится раз в год исследование по определению уровня лояльности и удовлетворенности клиентов по методике NPS и CSI. За 2018 год показатели в среднем улучшились на 10% и составили коэффициент NPS ~56, коэффициент CSI ~75. В опросе по бренду Нефтетанк, приняли участие 250 респондентов.

- » В компании действует политика по разработке и внедрению инструментов Inbound Marketing, таких как Кейсы (Case study) и Вайт Пепер (WP). Данные инструменты помогают вовлечь клиента в процесс создания для него технологического и продуктового решения, а также помогают работать с возражениями клиентов и наглядно показывать клиентские выгоды от работы с компанией Нефтетанк.



- » В компании внедрена методика многоуровневой клиентской сегментации БД. Которая позволяет разбивать клиентов на множество категорий, логических уровней и подкатегорий. Например, по уровню категории клиентов по их статусу: (Потенциальный – Новый – Рабочий – Уходящий – Ушедший – Возвращенный). Оперативный мониторинг движения клиентов из одной категории в другую, позволяет вовремя отработать негативные реперные точки с клиентами категорий Уходящий и Ушедший и переместить часть клиентов в рабочие категории для компании.

#### Стратегия операционного совершенства



#### Стратегия доверительных отношений с клиентами



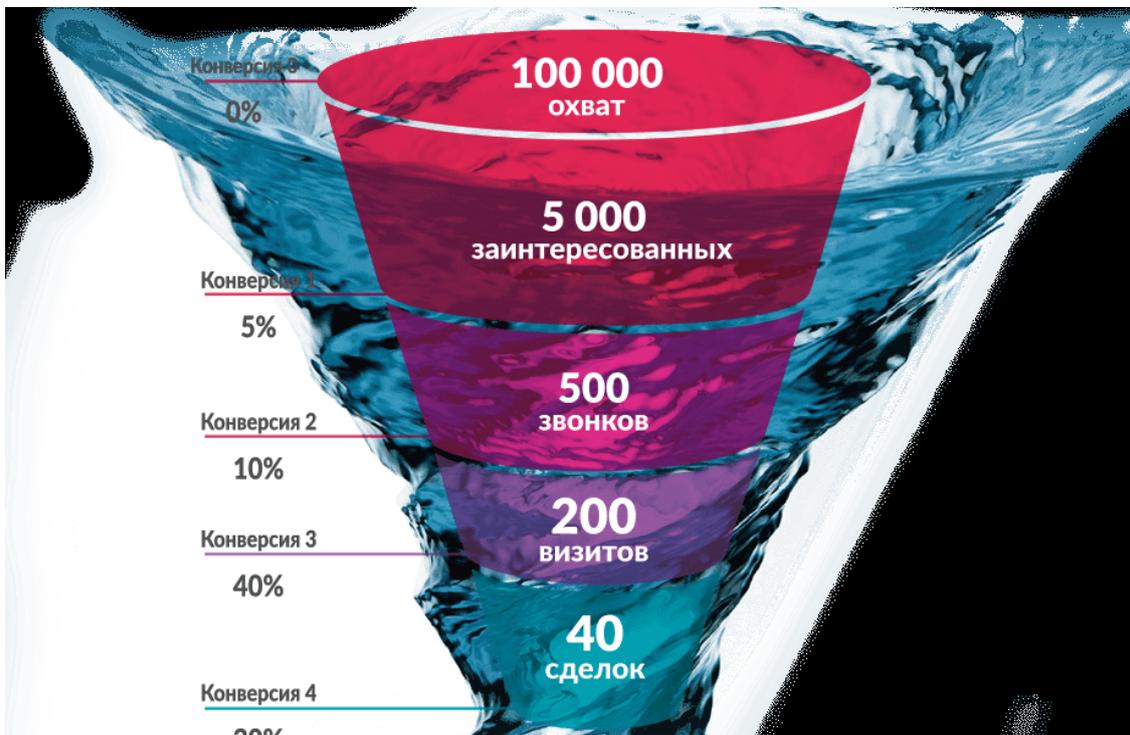
#### Стратегия лидерства продукта



- Факторы специализации

- Общее требование

- » Компания при работе с клиентским блоком придерживается принципа омниканальности. Что позволяет узнавать клиента во всех точках контакта. Специалисты коммерческого отдела обладают soft skills, благодаря которым обладают полной осведомленностью о клиентах и рады ему помогать на всем пути прохождения funnel leads.



- » Внимание к отзывам заказчиков, вместо написания фейковых. Более 200 положительных отзывов крупных клиентов и заказчиков побуждают sales менеджеров к дополнительному контакту и укреплению деловых связей.

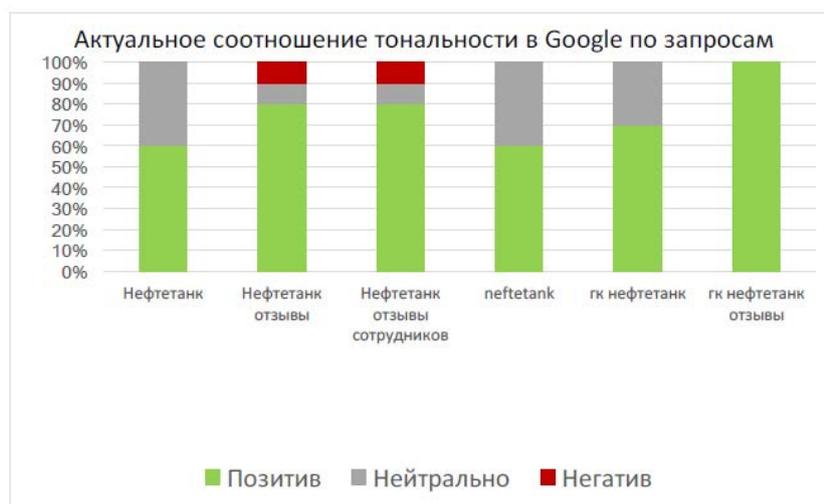
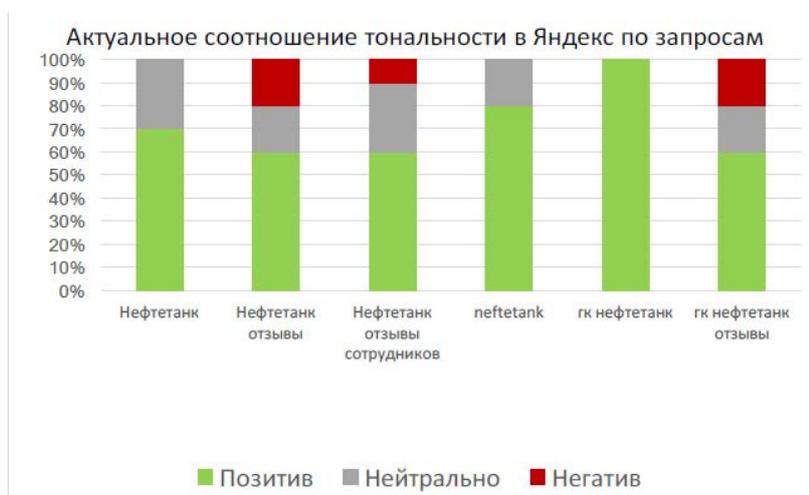


- » Обучение клиентов и заказчиков продуктовой линейки компании с помощью проведения регулярных онлайн вебинаров, мастер классов и семинаров как по существующим, так и по новым продуктам и дополнительным услугам.



# Подтверждение нашей репутации

По оценкам авторитетного агентства по управлению репутацией "Сидорин Лаб". Репутация бренда Нефтетанк среди потенциальных клиентов, существующих заказчиков и партнеров находится на общем уровне <1, что говорит о высокой степени доверия клиентов компании, их удовлетворенности сотрудничества с компанией Нефтетанк.



# Социальная ответственность

С момента основания компании мы считаем качественную и добросовестную работу одной из наших главных ценностей.

## Наша миссия

Наша миссия заключается еще и в том, чтобы сделать наше общество, нашу жизнь лучше. Помогать тем, кто живет рядом с нами и нуждается в помощи. Увеличивать количество добра и счастья в этом мире. Ведь их никогда не бывает слишком много.

## Мы хотим сделать общество и жизнь лучше!

Эти ценности разделяют все сотрудники нашей компании. Все мы рады тому, что жизнь дает нам возможности воплощать эти идеи на практике. И, особенно, тому, что мы имеем возможность помогать детям — самому драгоценному, что есть в этой жизни.

## Часть средств с каждой поставки мы направляем на помощь детям!

Все это мы делаем от души и по зову сердца. Мы верим, что, если каждый день делать хотя бы немного добрых дел, они обязательно вернуться к нам победами, успехом и счастьем.



ЧАСТЬ СРЕДСТВ С  
КАЖДОЙ ПОСТАВКИ  
МЫ НАПРАВЛЯЕМ НА  
ПОМОЩЬ ДЕТЯМ!

