

DIGITÁLIS FITNESZ A B2B ÉRTÉKESÍTÉSBEN

XXIX. NEMZETI MINŐSÉGÜGYI KONFERENCIA

PUSKÁS LEVENTE

MOL Nyrt., MOL Csoportszintű Downstream
Ügyféltámogatás vezető

Balatonalmádi, 2022. szeptember 15.





KICSIT RÓLAM

AMIRE BÜSZKE VAGYOK

- a 3 gyönyörű gyermekemre
- a MOL-nál 13 év alatt megélt szakmai és emberi kihívásokra, amelyek formáltak

AMI ÉRDEKEL

- a különböző szemléletek ötvözése és felhasználása az építkező típusú munkákban
- megoldandó rejtélyek és finom borok

ÉS AMIT FONTOSNAK TARTOK

- a verseny gyorsabbá, az együttműködés pedig jobbá tesz



KICSIT A MOL CSOPORTRÓL



13.2 MILLIÁRD USD
Nettó árbevétel



2.05 MILLIÁRD USD
Tisztított (CCS) EBITDA



30+ ORSZÁGBAN
25 ezer munkavállaló



3
Finomító



2
Petrokémiai gyár

MOL CSOPORT // DOWNSTREAM ÜZLETÁG



PIACVEZETŐ
SZEREP
KÖZÉP-
EURÓPÁBAN



FENNTARTHATÓ
VEGYIPARI
TERMÉKEK



MOBILITÁS
KISZOLGÁLÁSA

HATÉKONYSÁG ÉS TERMELÉKENYSÉG

MEGÚJULÓ ENERGIÁK

INTEGRÁLT, KÖRFORGÁSOS GAZDASÁG

CSÖKKENŐ KARBON LÁBNYOM

MOL CSOPORT // DOWNSTREAM ÜZLETÁG // KERESKEDELEM ÉS OPTIMALIZÁCIÓ



HATÉKONYSÁG



TRANSZFORMÁCIÓ



FENNTARTHATÓSÁG



EMBEREK ÉS VEVŐK

KICSIT ARRÓL, HOGY MIÉRT IS CSINÁLJUK



...EGY AMÚGY NEHEZÍTETT PÁLYÁN

- Magas eszközigény, stratégiai - nemzetgazdasági beágyazódás
- Alacsony termék-helyettesíthetőség
- Fokozottabb ügyfél-függőség

- Dinamikus önmeghatározás és egyénileg feltöltött tartalmi elemek
- A törekvések kimenetele gyakran többváltozós
- Új működési- és szemléletmód új status-quo-t alakít ki

AZ EGYÉNI, ILL. VÁLLALATI CÉL NAGYON IS HASONLÍT

EGYÉNI TÖREKVÉS

HOSSZÚ ÉS JÓ MINŐSÉGŰ ÉLET, ÉS TARTÓS
KÉPESSÉG A LEHETŐSÉGEK TELJES MEGÉLÉSÉHEZ



VÁLLALATI TÖREKVÉS

HOSSZÚTÁVÚ JÖVEDELMEZŐSÉG, JÓLÉT ÉS
HOZZÁADOTT TÁRSADALMI ÉRTÉK FENNTARTÁSA



AZ ÉPÍTŐ KÖVEI IS RÍMELNEK

EGÉSZSÉGES ÉLETMÓD



KIEGYENSÚLYOZOTT
ÉTREND



RENDSZERES
AKTIVITÁS



MEGFELELŐ
ALVÁSMINTA



MENTÁLIS
EGYENSÚLY



KÁROS
SZOKÁSOK
ELHAGYÁSA

EGÉSZSÉGES ÜZLETMENET



VEVŐI
IGÉNYEK



FOLYAMATOS
FEJLESZTÉS



HOSSZÚTÁVÚ
TERVEZÉS



FUNKCIONÁLIS
EGYÜTT-
MŰKÖDÉS



VESZTESÉG
CSÖKKENTÉSE



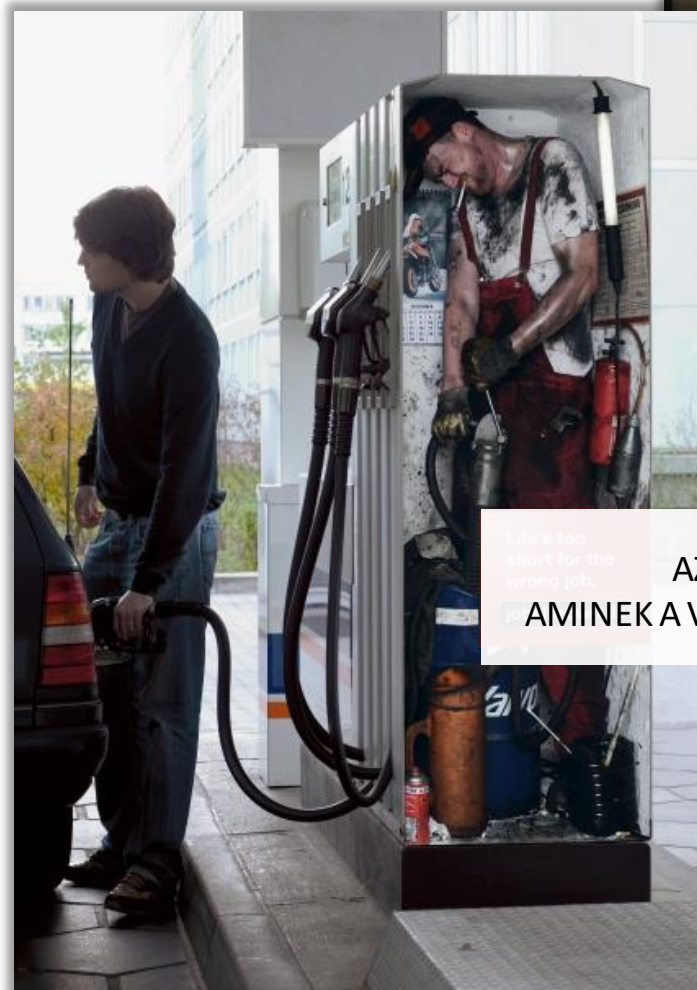
**LÁSSUK
A RÉSZLETEKET!**



A LEGFONTOSABB, HOGY MIVEL TÁPLÁLKOZUNK



AZ VAGY, AMIT
MEGESZEL?



Life's too short for the wrong job.
jo
AMINEK A VEVŐID LÁTNAK?

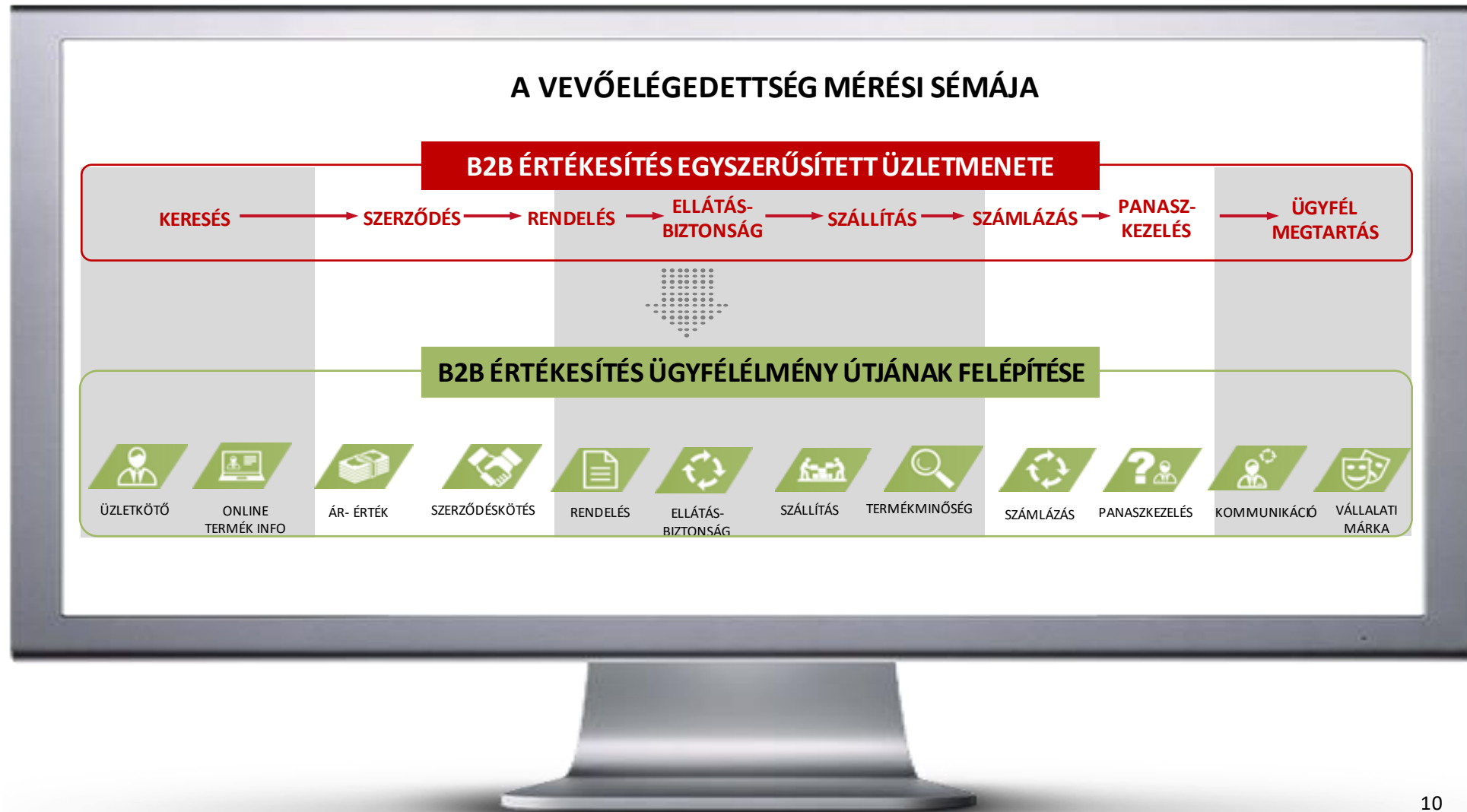




A FEJLŐDÉS LEGFONTOSABB INPUTJA A VEVŐI IGÉNY

B2B ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉG A DOWNSTREAM KERESKEDELEM ÉS OPTIMALIZÁCIÓNÁL

- Rendszeres felmérés
- Minden ország, minden termékvonal
- Átlagosan 4-8 alkérdés minden egyes ügyfélélmény megállónál
- Számszaki és szöveges visszajelzések





A RENDSZERESSÉG TÖBBET ÉR MINDEN IDŐSZAKOS KÚRÁNÁL



MIKÉNT ÉRDEMES FELKÉSZÜLNI EGY
MARATONI FUTÁSRA?



ÉS MIKÉNT KÉSZÜLTÜNK NÉHA
A VIZSGÁINKRA?





A MINDENNAPOK RÉSZE A FOLYAMATOS FEJLŐDÉS ÉS VISSZAMÉRÉS

CSOPORTSZINTŰ ÜGYFÉLELEGEDETSÉG MÉRÉS ÜZEMANYAG TERMÉKVONAL

Panaszkezelés

Azonosított neuralgikus pont:

- *Benyújtott panasz státuszkövetése nem megoldott*



- Beérkezett panaszra adott válaszütem
- Panaszkezeléssel való elégedettség



Vevői visszajelzés kijelöli az optimalizálás tárgyát



Ügyfélművelődés szempontú mutatók kifejlesztése



Új mutatók bevezetése és rendszeres mérése



Kiegyensúlyozott üzletmenet



BE KELL OSZTANI ÉS VISSZATÖLTENI AZ ENERGIAINKAT



„A végtelenbe és tovább...”

„Róma sem egy nap alatt épült fel
- de minden nap dolgoztak rajta!”
- Ismeretlen



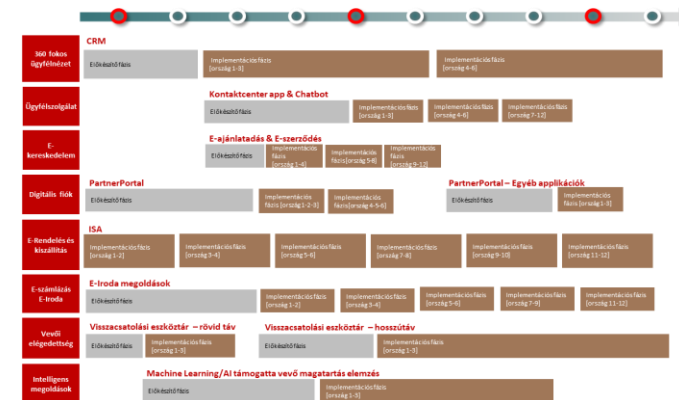


AZ ELVÁRÁSOK ÉS ERŐFORRÁSOK TRANSPARENS MENEDZSELÉSE ELENGEDHETETLEN

DIGITALIZÁCIÓS TÖREKVÉSEK SAJÁTOS ELVÁRÁSAI



HOSSZÚTÁVÚ DIGITÁLIS AMBÍCIÓK*



*sematikus ábrázolás



Teljeskörűen harmonizált üzleti és ügyfél igények



Digitális megoldások 12 ország minden termékvonalára



Átlátható, minden érintett által támogatott ütemterv



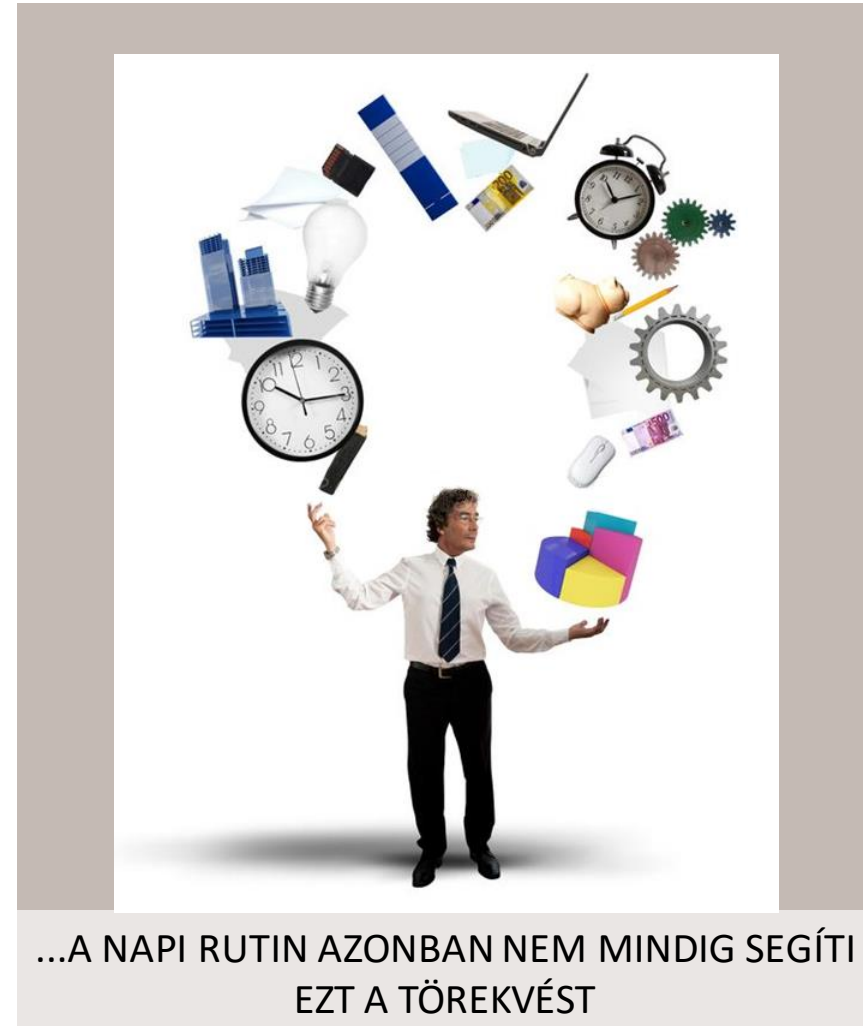
Hatékony központi erőforrás kihasználás



NINCS EGYENSÚLY, AZT MEG KELL TEREMTENI



ÉRDEMES A MINŐSÉGI ÉLETVITELRE TÖREKEDNI...



...A NAPI RUTIN AZONBAN NEM MINDIG SEGÍTI
EZT A TÖREKVÉST



A HARMÓNIÁT TÖBB PONTON KELL BIZTOSÍTANI



TUDÁSMEGOSZTÁS - BELSŐ AKADÉMIA

Az egyén kompetenciáit miként lehet a szervezet érdekeit is támogatva fejleszteni?

INTEGRÁCIÓ - HIBRID MUNKAMÓDSZERTAN

Miként lehet az agilis működését a szervezet hagyományos projektszemléletébe ágyazni?

KOMMUNIKÁCIÓ - INFORMÁCIÓÁRAMLÁS

Az aktuális szerepeket és felelősségi köröket miként lehet releváns tudnivalókkal támogatni?

EGYÜTTMŰKÖDÉS - BELSŐ ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS

A keresztfunkcionális szervezetek miként elégítik ki egymás igényeit?

KOORDINÁCIÓ - VÁLTOZÁSKEZELÉS

A digitalizáció indukálta változásban miként lehet a nehézség helyett a megoldást fókuszba állítani?



A SAJÁT SZOKÁSAINK RABJAI VAGYUNK



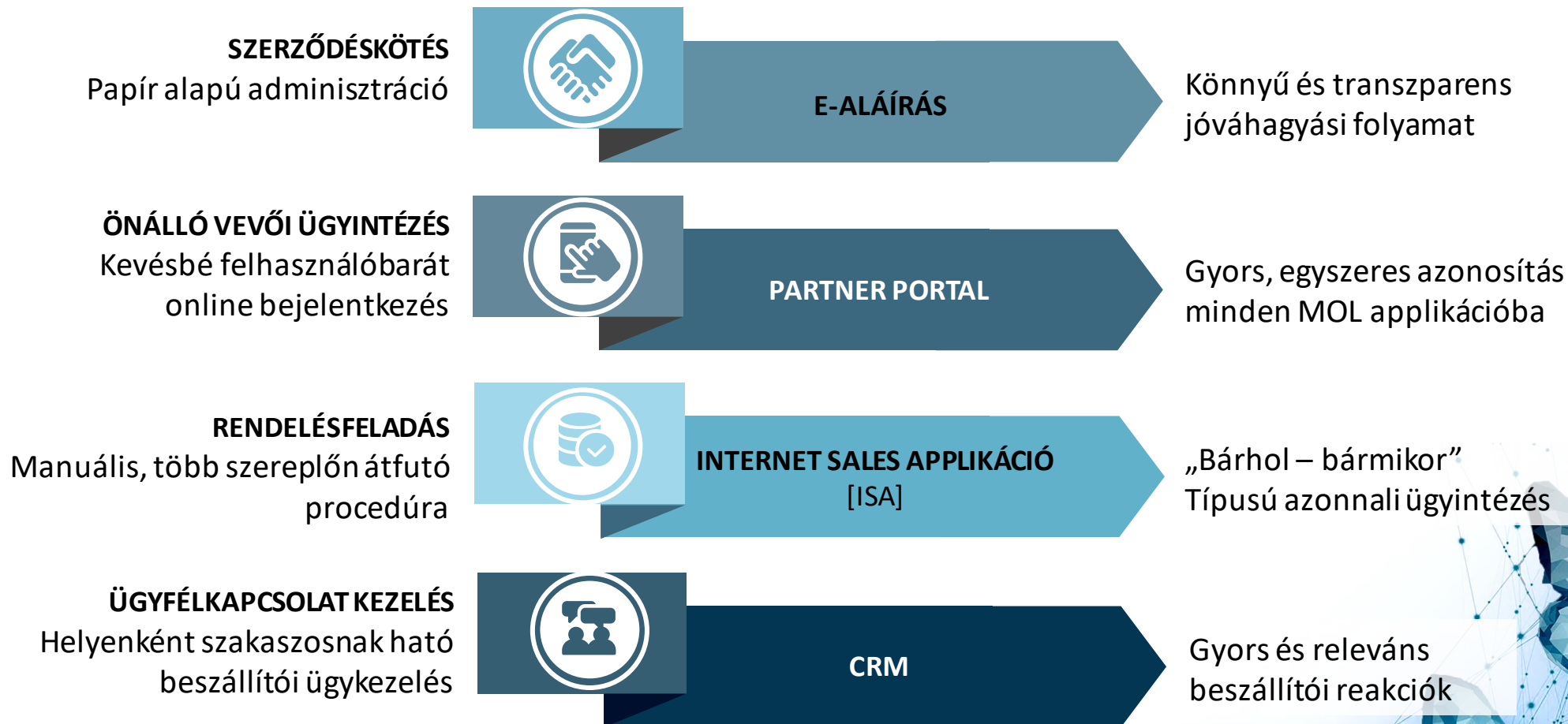
„NEM TUDOM MEGVÁLTOZTATNI A SZÉL IRÁNYÁT, DE BE TUDOM ÁLLÍTANI ÚGY A VITORLÁIMAT, HOGY MINDIG ELÉRJEM A CÉLOMAT”

Jimmy Ray Dean énekes, színész (1928 – 2010)





EZÉRT KITARTÓAN, APRÓ LÉPÉSEKBEN VÁLTOZUNK



ÖSSZEGZÉS

A digitalizáció nem célja, sokkal inkább eredménye egy hatékony működésnek

A megvalósításhoz nincs általános diéta vagy edzésterv

Az ambíciókat egy széles eszköztár és a folyamatos fejlődés segíti

