



RELIABLE

Клиентский опыт в B2B

Schneider Electric

Наталья Деянова

Вице-Президент по маркетинговым коммуникациям и цифровому клиентскому опыту

Компания Schneider Electric – мировой эксперт в управлении энергией и автоматизации

26.6 миллиардов евро

оборот за 2015 финансовый год

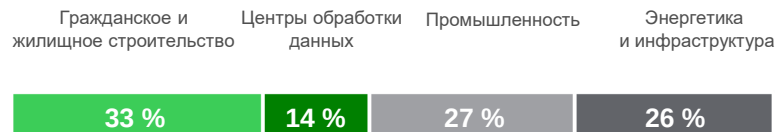
~5 %

оборота выделяется на
исследования и разработки

160 000

сотрудников более чем в 100 странах

Диверсифицированные рынки



Сбалансированная география присутствия



Life Is On

Schneider
Electric

Клиентам необходим лучший Опыт



86%

Сегодня, **86%**
КЛИЕНТОВ
ПРЕДПОЧТУТ
ЗАПЛАТИТЬ
БОЛЬШЕ ЗА
ЛУЧШИЙ ОПЫТ

Source: Digital Marketing Trends

60%

Компании, которые ставят в
приоритет **КЛИЕНТСКИЙ**
ОПЫТ
ПОЛУЧАЮТ НА 60%
БОЛЕЕ ВЫСОКУЮ ПРИБЫЛЬ
чем их конкуренты.

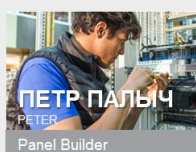
Source: Gartner



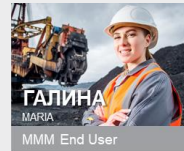
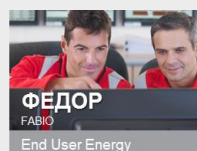
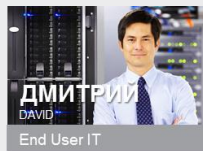
Ожидания Клиентов – Портреты Персон



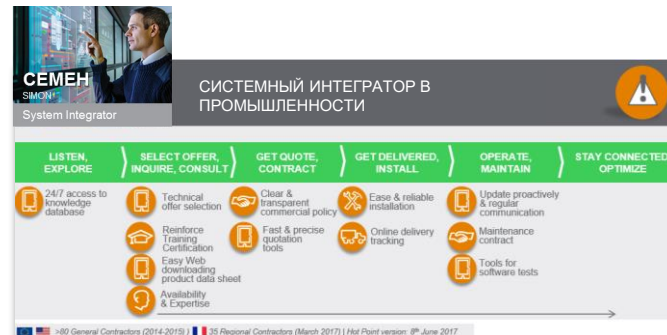
Каналы/Партнеры



Конечные заказчики



Клиенты ожидают, что компании хорошо знают свое дело и **ПЕРСОНАЛИЗИРУЮТ** их опыт во всех **Точках контакта** их клиентского пути



СХ ПОЛИНЫ (топ-менеджер компании по производству Продуктов питания)



The Food & Beverage C-Level
Experience end-to-end

Delighting Points Hot Points



Official CX Touch Points - DO NOT CHANGE the list

1 "I would like to see Schneider Electric send us their brochures or email us about their new products. I would like **updates about new product information.**"

2 "The **return of emails with proposals takes a little** but in other respects Schneider is quiet."

3 5 "The problem is the online shop. It is **difficult to log in and then it is not possible to order.** Then I had to call and only one person was responsible. By phone, it is **not so easy to order and the delivery times are relatively long.**"

4 "One of the issues is in the project administration monitoring energy, they **lack in the follow up and administration** and also in the **visibility given by the project manager to the users.**"

6 "I am satisfied because Schneider has a **high quality product, perfectly meets our needs**, has a good customer service both personal and telephone."

7 "I recommend Schneider Electric especially for the quality of the products. Your **products are available with profusion on the market** which allows us more productivity in our work. **Technical support through the internet and the technical intervention team are very responsive and ready to help at any time.**"

Source: Overall CNPS Surveys –H2 2018. Feedback from OES Surveys represents the F&B Segment. In order to understand Felicia's Experience, interviews will be conducted in the CJM project.

Персоны – не просто портрет



Создать и владеть



Портрет персоны
Лидерство и владение портретом



Правила CX

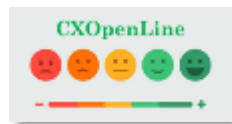
Продвигать понимание



Открытие #CustomerClub



#CustomerClub Booklet



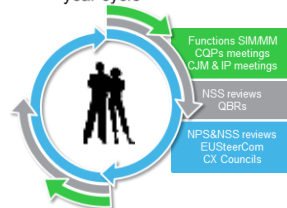
Открытые линии по CX

Собирать ОС и анализировать



Сбор ОС через
разные источники

Ревью на уровне
менеджмента
компании
year cycle



Улучшать CX



Hoshin Персоны



CNPS отчет по
каждой Персоне

Рассказать об улучшениях



Партнерский Бюллетень



CX буклет

Новости на
se.ru

Новости на
PRM

Новости на
mySE

Адресные
рассылки

Свою работу по
улучшению CX
мы начинаем с
понимания
Персоны

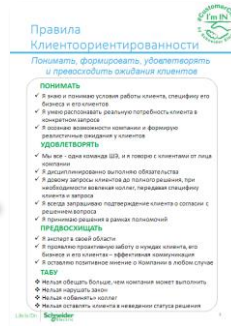
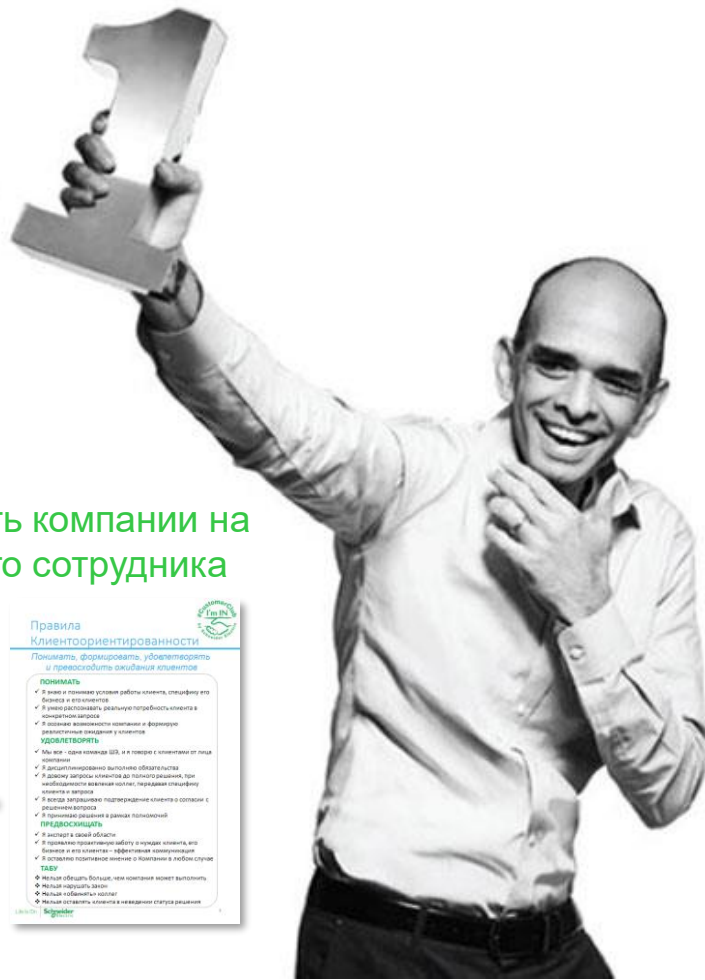
CUSTOMER FIRST

year cycle

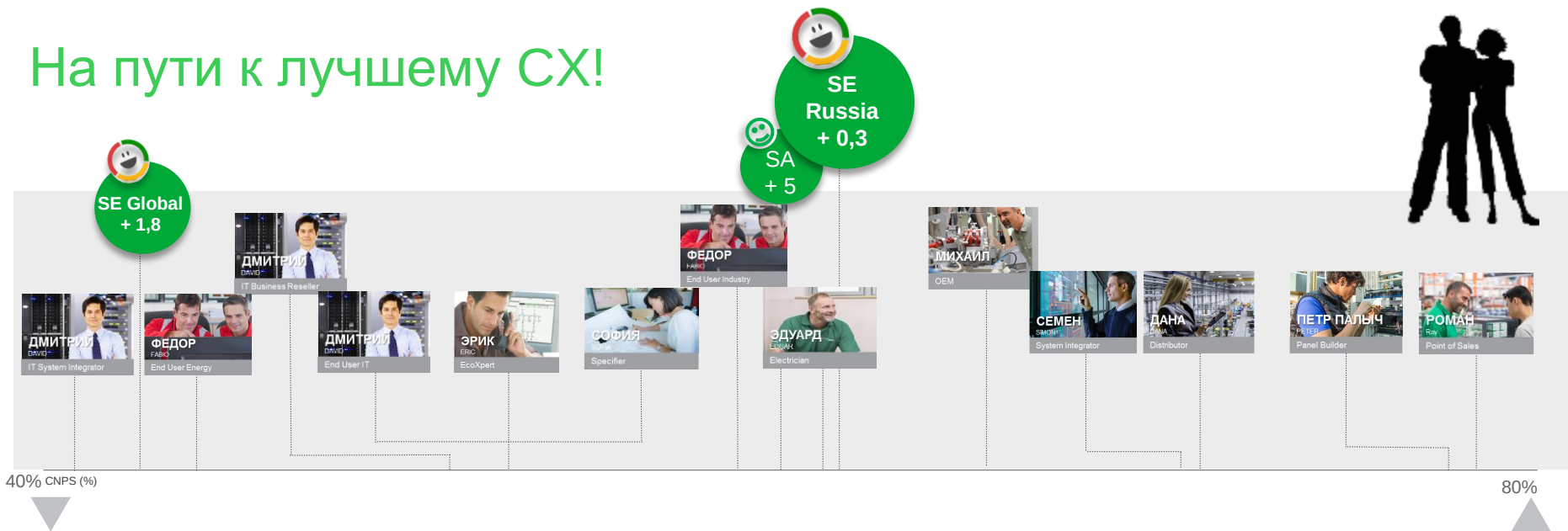
- Functions SIMMM
- QIPs meetings
- CJM & IP meetings
- NISS reviews
- QBRs
- NPS&NISS reviews
- EUSterCom
- CX Councils



Ответственность компании на уровне каждого сотрудника



На пути к лучшему CX!

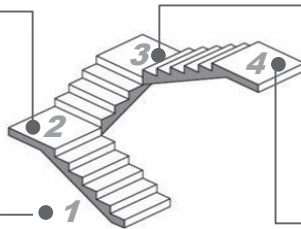


Культура клиентоориентированности

Мы создаем клиентоориентированную среду совместно с HR, внутренними коммуникациями, топ-менеджментом.

Отзывы клиентов

Мы собираем обратную связь, следим за трендом, анализируем и улучшаем опыт наших клиентов, основываясь на обратной связи



Клиентский опыт

Каждый сотрудник имеет доступ к ОС. У нас есть понятная Карта Клиентского пути. Мы решаем Острые Вопросы.

Ожидания клиента

Большое количество информации о наших клиентах преобразуется в оперативные данные.



Think Customer. Act Customer. Be Customer.

