

**Как улучшить  
клиентский  
опыт тех, кто  
не является  
вашими  
клиентами**



**ЭНЕРГИЯ  
ДЛЯ ЖИЗНИ**

ЕКФ занимается разработкой, производством и продажей электрооборудования и решений на его основе



**17 000+**

SKU



**Свой R&D**



**1 500**

сотрудников



**200** авторизованных дистрибьюторов в СНГ

**6 000** субдилеров



**100%**

роста за последние 2 года



**2** производства в России

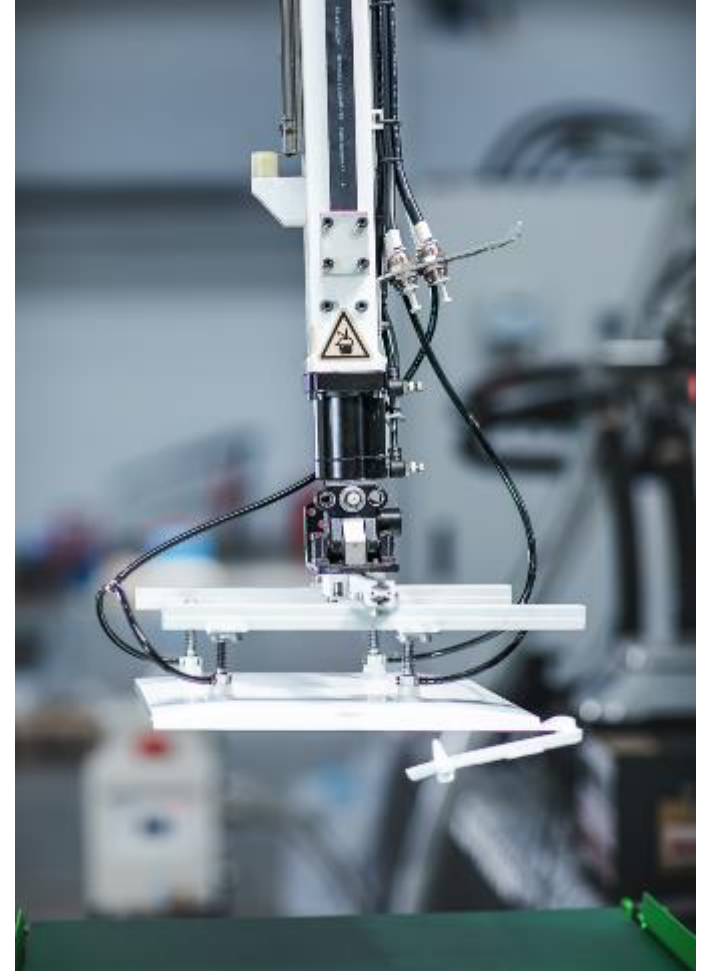
**7** логистических центров в России, Казахстане, Узбекистане, Китае



**В 2022 ГОДУ ЕКФ  
ВКЛЮЧЕНА  
В ПЕРЕЧЕНЬ  
СИСТЕМООБРАЗУЮ  
ЩИХ ПРЕДПРИЯТИЙ  
МИНПРОМТОРГА РФ**

# СВОЕ ПРОИЗВОДСТВО В РФ

35 000 м<sup>2</sup> во Владимирской области

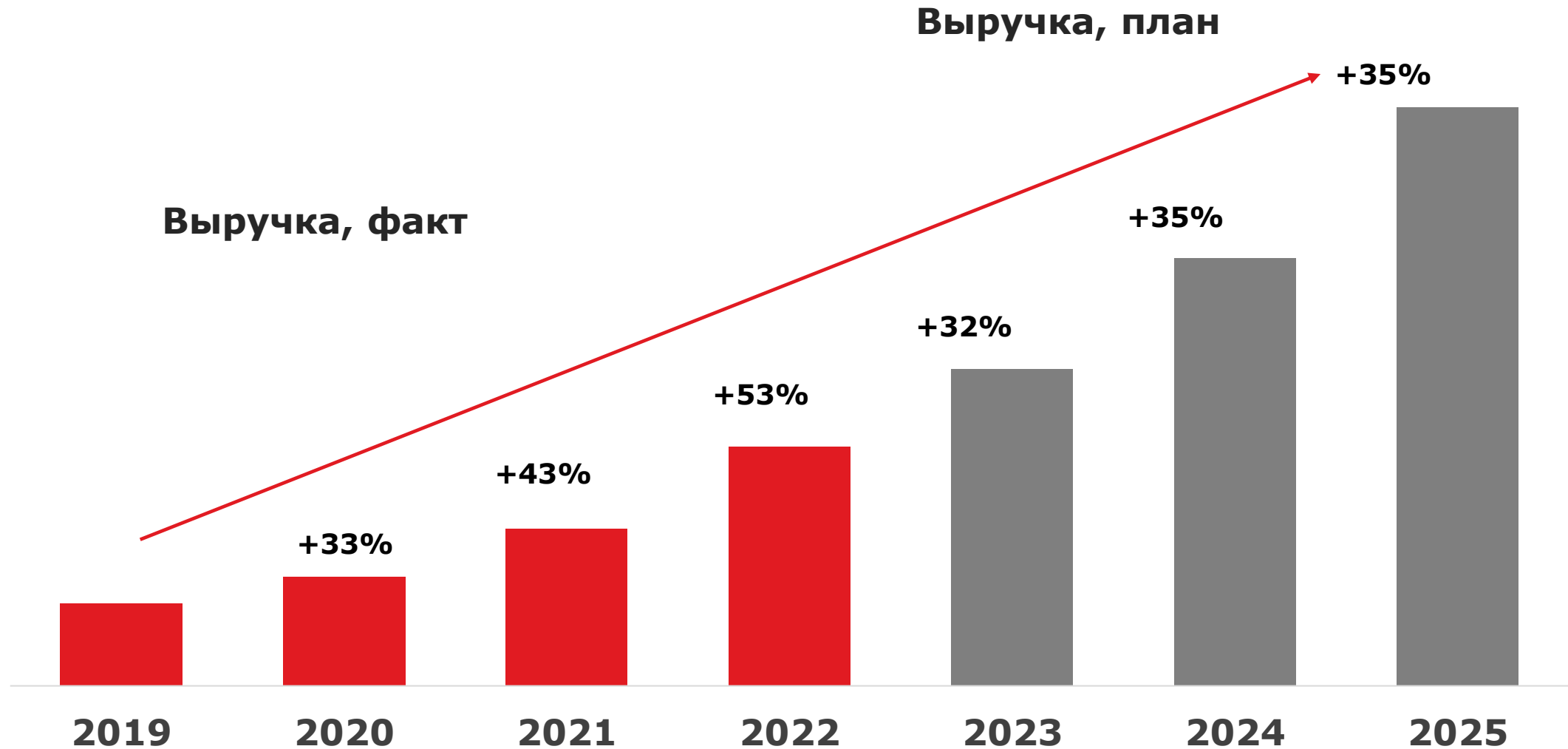


# МЕЖДУНАРОДНОЕ ПРИСУТВИЕ ЕКФ



**20 стран**

# МЫ АКТИВНО РАСТЁМ



# БРЕНД ЕКФ

## 2022

- **6** профессиональных премий
- Более **550** упоминаний в СМИ,  
в т. ч. **52** лонгрида
- **16 668 268** медиаохват
- **148 740** подписчиков в соцсетях



# ЧТО ТАКОЕ ЭЛЕКТРОБОРУДОВАНИЕ?



ВВОД И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ  
ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ ДО 1 КВ



АВТОМАТИЗАЦИЯ И ПОВЫШЕ-  
НИЕ ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТИ



СВЕТОТЕХНИКА



ИОТ И УМНЫЙ ДОМ

**17 000+**

статей



МОЛНИЕЗАЩИТА  
И ЗАЗЕМЛЕНИЕ



КАБЕЛЕНЕСУЩИЕ СИСТЕМЫ

**400+**

продуктовых групп



ИЗМЕРЕНИЕ И УЧЕТ  
ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ



ВВОД И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ  
ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ ДО 10 КВ



ИЗДЕЛИЯ И ИНСТРУМЕНТЫ  
ДЛЯ ЭЛЕКТРОМОНТАЖА



ОБОЛОЧКИ ДЛЯ  
ЭЛЕКТРОЩИТОВ

# ЭТИ ПРИБОРЫ ВЫ ТОЧНО ЗНАЕТЕ!



РУЧНОЙ ИНСТРУМЕНТ



СУМКИ И РЮКЗАКИ



УМНЫЙ ДОМ



СЧЕТЧИКИ  
ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ



РОЗЕТКИ



ВЫКЛЮЧАТЕЛИ



ЗАЩИТА  
ОТ ПРОТЕЧЕК ВОДЫ



УДЛИНИТЕЛИ  
И СЕТЕВЫЕ ФИЛЬТРЫ



# ПОСЛЕДНЯЯ МИЛЯ



СТРОИТЕЛЬСТВО



ПРОМЫШЛЕННОСТЬ



ИНФРАСТРУКТУРА



РОЗНИЦА



# С КЕМ И ГДЕ МЫ РАБОТАЕМ



## КОНЕЧНЫЕ КЛИЕНТЫ

### Строительство

- Жилищное
- Коммерческое
- Инфраструктурное

### Промышленность

- Нефтегаз
- Горнообработывающие комбинаты и металлургия

### Инфраструктура

- Транспорт
- Электрогенерация
- Водоканалы

### Розничные клиенты

- Электромонтажники
- Домовладельцы

# С КЕМ И ГДЕ МЫ РАБОТАЕМ



## КОНЕЧНЫЕ КЛИЕНТЫ

### Строительство

- Жилищное
- Коммерческое
- Инфраструктурное

### Промышленность

- Нефтегаз
- Горнообработывающие комбинаты и металлургия

### Инфраструктура

- Транспорт
- Электрогенерация
- Водоканалы

### Розничные клиенты

- Электромонтажники
- Домовладельцы

## РОЛИ



Главный инженер



Главный энергетик



Сборщик



Проектировщик



Инженер АСУ ТП



Электромонтажник



Домовладелец

# С КЕМ И ГДЕ МЫ РАБОТАЕМ



## КАНАЛЫ ПРОДАЖ И ПРОДВИЖЕНИЯ

Проектировщики	Производитель щитового оборудования	Монтажные организации	Системные интеграторы	<b>Дистрибьюторы</b>	Розничные магазины	Сети DIY	Маркетплейсы
----------------	-------------------------------------	-----------------------	-----------------------	----------------------	--------------------	----------	--------------

## КОНЕЧНЫЕ КЛИЕНТЫ

### Строительство

- Жилищное
- Коммерческое
- Инфраструктурное

### Промышленность

- Нефтегаз
- Горнообработывающие комбинаты и металлургия

### Инфраструктура

- Транспорт
- Электрогенерация
- Водоканалы

### Розничные клиенты

- Электромонтажники
- Домовладельцы

## РОЛИ



Главный инженер



Главный энергетик



Сборщик



Проектировщик



Инженер АСУ ТП



Электромонтажник



Домовладелец

# В ЧЁМ ЧЕЛЛЕНДЖ?



EKF





EKF

90%

МЫ ПРОДАЕМ ЧЕРЕЗ  
ДИСТРИБЬЮТОРОВ



Не можем полностью  
отследить CJM

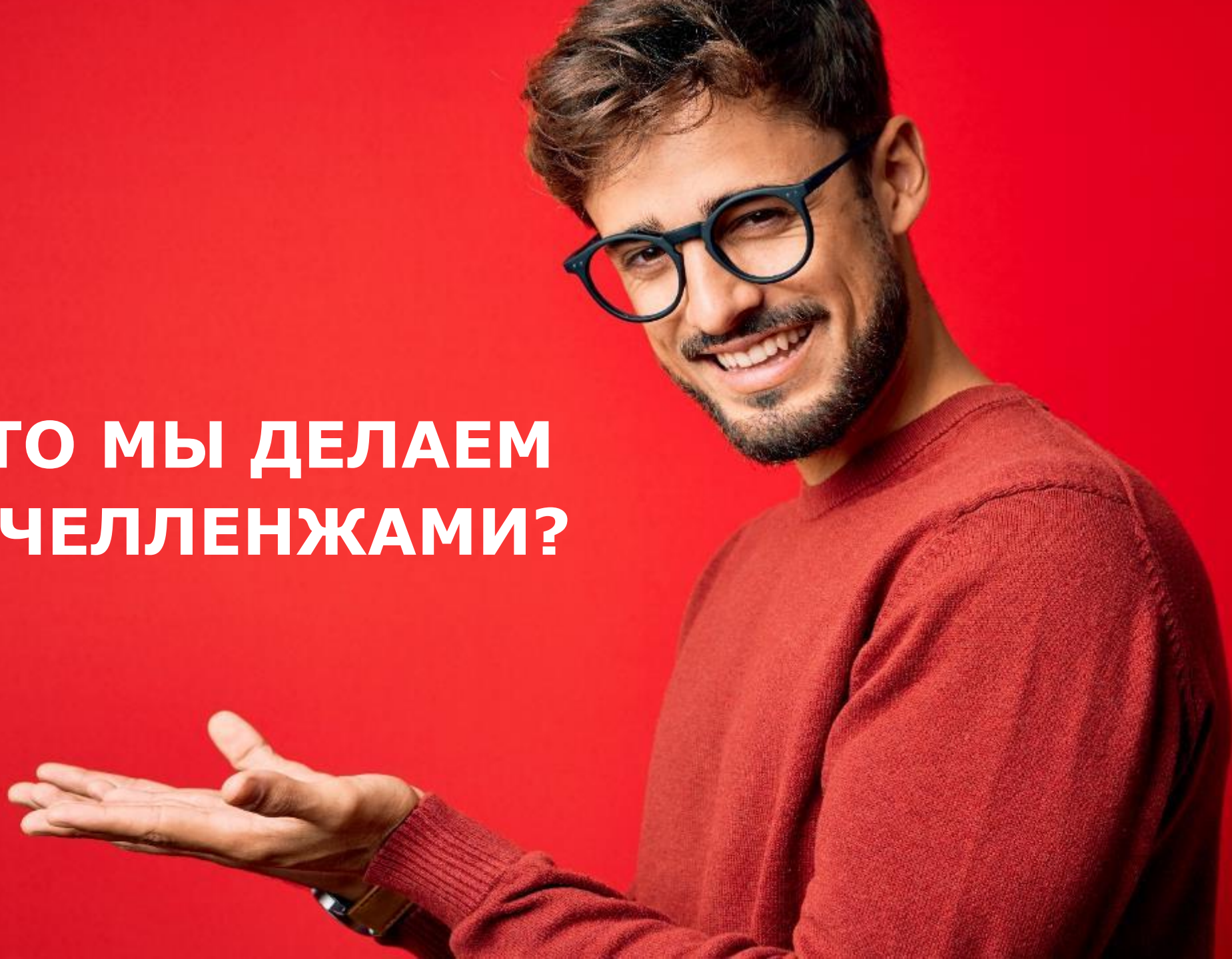
Не на 100% знаем  
распределение sell-out

Часть рекламаций поступает  
не нам, а в каналы продаж





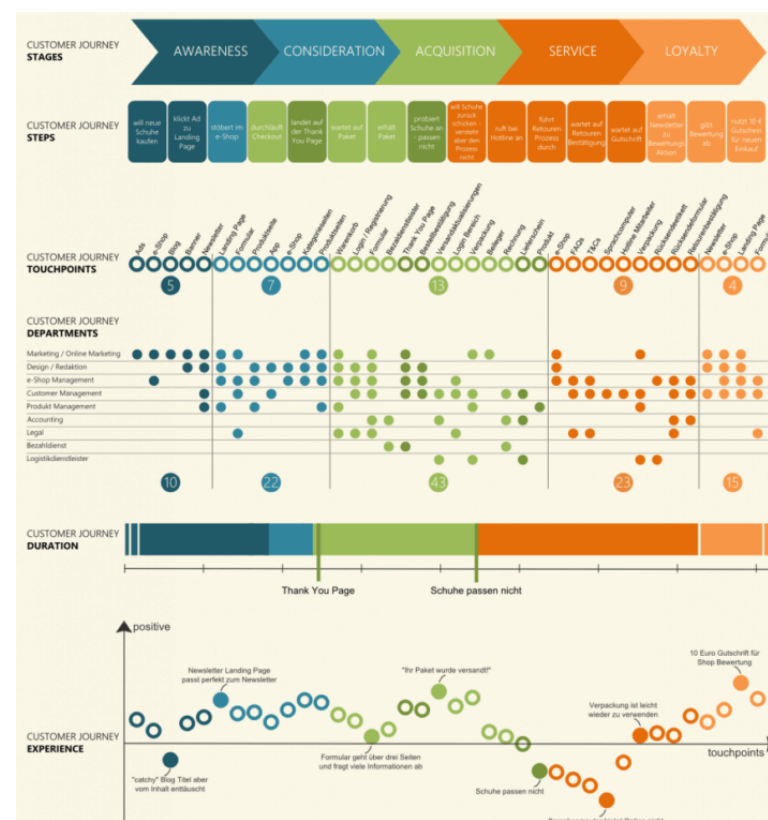
**ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ  
С ЧЕЛЛЕНЖАМИ?**





# ЧТО ТАКОЕ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ?

# ОН НАЧИНАЕТСЯ С CJM





Глубинные интервью  
и фокус-группы дают  
нам понимание:

- точек контакта с клиентом
- какими точками управляем мы, а какими — партнер



Клиент общается и с нами,  
и с нашим партнером



- Наши точки контакта — непрерывно улучшаем
- Партнерские точки контакта — выясняем, как помочь, что мы можем улучшить



## Что делаем для партнеров:

- Обучаем: более 10 тысяч обученных сотрудников партнеров за год
- Проводим совместные мероприятия для конечных клиентов
- Собираем и вместе анализируем информацию по сегментам продаж
- Следим за представленностью в точках контакта дистрибьютера
- Создаем партнёрам контент для e-com и соцсетей



Техническая поддержка  
конечных клиентов  
и сотрудников партнёров

- Консультируем, обучаем, подробно разбираем вопрос по телефону или на сайте.
- Обучаем конечных клиентов использованию нашей продукции



Создаем и ведем комьюнити профессионалов, ведем социальные сети

# КОМЬЮНИТИ ЭЛЕКТРОМОНТАЖНИКОВ



Именно под задачи конечного клиента мы создаём и дорабатываем продукты.



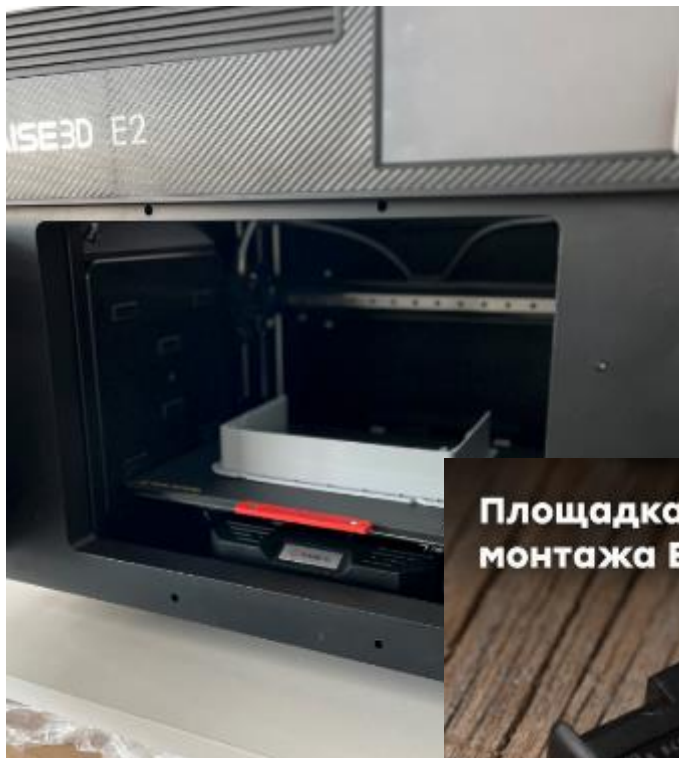
Члены комьюнити тестируют продукцию перед выходом на рынок и получают оперативную обратную связь по всем вопросам взаимодействия с брендом.





Разрабатываем продукты  
совместно с клиентами

# РАЗРАБОТАНО МОНТАЖНИКАМИ



Производим продукцию и решения, опираясь на опыт клиентов по их использованию.



Площадка для прямого монтажа EKF

Поэтому делаем совместную разработку, чтобы на рынок вышел продукт, полностью соответствующий запросам конечного клиента.



- Работаем с рекламациями
- Разбираем причину обращений и точку возникновения проблемы
- На нашей стороне — корректируем бизнес-процесс или следим, чтобы он не нарушался
- На стороне партнера — информируем и совместно определяем действия для корректировки

# СМОТРИМ ГЛАЗАМИ КЛИЕНТОВ



## **NPS**

Конечных клиентов

## **CSI**

Конечных B2B  
клиентов партнёров



**ЗАМЕРЯЕМ  
И РАБОТАЕМ НАД  
ОШИБКАМИ**

**2020**

**NPS 14**

**CSI 39%**

**2022**

**NPS 25**

**CSI 69%**



**ВСЕГДА ИЩЕМ  
СПОСОБ УЛУЧШИТЬ  
КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ!**





**EKF**

**ЭНЕРГИЯ  
ДЛЯ ЖИЗНИ**



**EKF**

**ОСТАЕМСЯ НА СВЯЗИ!**



**[a.pinchurova@ekf.su](mailto:a.pinchurova@ekf.su)**