

ÉTUDE DE CAS

Life Is On



Comment Schneider offre à ses clients une expérience digitale exceptionnelle



Résultats

+80

sites web des
pays utilisant le
feedback digital

↑ 34pts

Augmentation
du score de
satisfaction net

↑ 33%

Croissance de
l'engagement
des employés en
utilisant Medallia

SCHNEIDER ELECTRIC

Secteur d'activité : Technologie,
services et Industrie

Medallia

R É S U M É

- Le site web de Schneider propose une vaste gamme de produits et de solutions et accueille les clients et les prospects.
- Il est essentiel d'écouter les clients pour les aider à trouver le bon produit Schneider. Pour cela, l'entreprise a cherché un moyen de recueillir leurs feedbacks et d'identifier les points à améliorer.
- Schneider a déployé Medallia Digital pour recueillir les signaux des feedbacks des clients sur les sites web de plus de 80 pays.
- L'entreprise a tout d'abord déployé Medallia Digital pour comprendre où les problèmes pouvaient survenir sur l'ensemble de ses sites web nationaux.

Engagement en faveur du progrès et de la durabilité

Avec une présence mondiale et plus de 135 000 collaborateurs travaillant dans 115 pays, l'objectif de Schneider Electric est de permettre aux particuliers et aux entreprises de tirer le meilleur parti de l'énergie et des ressources. La mission de l'entreprise est d'être le partenaire digital de la durabilité et de l'efficacité pour les entreprises du monde entier. Elle favorise la transformation digitale en intégrant des processus et des technologies de l'énergie dans le monde entier, des produits de connexion de bout en bout jusqu'au cloud, des contrôles, des logiciels et des services. Les produits et solutions de Schneider fonctionnent tout au long du cycle de vie, permettant une gestion intégrée de l'énergie pour les foyers, les bâtiments, les centres de données, les infrastructures et les industries.

Offrant une vaste gamme de produits et de solutions aux clients et aux prospects, se.com est un élément clé du parcours client de Schneider. L'entreprise est consciente qu'une écoute attentive des clients permet de bien comprendre leurs besoins.

Schneider peut aider les clients à trouver les bonnes informations sur les produits. Schneider a notamment cherché à :

- Trouver un moyen de répondre à la diversité des visiteurs sur le site, notamment des électriciens, des tableautiers et des prescripteurs, des constructeurs de machines, des distributeurs, etc.
- Améliorer la fonction de recherche dans les offres complètes desservant 139 pays
- Réduire le nombre de clics pour trouver et sélectionner l'offre correspondante.

En raison de la complexité globale des sites web de plusieurs pays, avec des produits différents dans des langues spécifiques, Schneider tenait à satisfaire les clients en leur offrant une expérience digitale exceptionnelle.

Renforcer une approche axée sur le client

Après un examen exhaustif des options, Schneider a choisi Medallia Experience Cloud dans le but de capturer les signaux des feedbacks des clients à l'aide de l'expérience web digitale pour identifier les domaines à améliorer. L'entreprise a tout d'abord déployé Medallia Digital pour comprendre où les problèmes peuvent survenir sur l'ensemble de ses sites web nationaux.

En interne, l'équipe Schneider a créé une communauté d'utilisateurs, comprenant les responsables web des pays, les équipes de développement web et mobile, les équipes CS&Q, les responsables des opérations, les responsables de l'expérience digitale, les agents de front office, les responsables des comptes clés, les responsables des comptes régionaux, les responsables des opérations et les responsables commerciaux. Elle leur a donné les moyens de prendre les bonnes mesures en cas d'alerte et de d'évaluer de manière cohérente la satisfaction des clients sur tous les sites web du pays.

« La plateforme Medallia a permis à nos parties prenantes de capturer des informations directes des clients. Nous pouvons ensuite transformer ces informations en connaissances et en plans d'action pour améliorer notre expérience client. »

— Karen Regine,

Global Director Web NSS Governance

Schneider utilise Medallia Digital pour diagnostiquer les zones à problèmes, telles que les sélecteurs de produits, les options de zoom avant et l'étiquetage,

afin d'aider les clients de vivre une meilleure expérience. L'entreprise a également tiré parti de l'analyse prédictive pour explorer activement les domaines à améliorer. Schneider dispose désormais d'une vue d'ensemble du client, ce qui l'aide à apporter des améliorations continues.

Les dirigeants de l'entreprise ont désormais accès à des informations sur les clients, ce qui leur permet de renforcer l'approche de Schneider axée sur le client.

Accélérer les améliorations, satisfaire les clients

Les solutions de Medallia ont aidé Schneider à améliorer l'expérience sur se.com, la propriété web mondiale de l'entreprise. Grâce à Medallia Digital, Schneider a pu :

- Améliorer la capacité de recherche de produits et l'expérience utilisateur tout au long du parcours client de sélection des produits.
- Réduire le nombre de clics nécessaires à un client pour trouver le produit qu'il souhaite.
- Découvrir les produits et solutions les plus fréquemment recherchés par les clients.
- Augmenter le score de satisfaction net de 34 points en deux ans.
- Augmenter de 33 % l'engagement des employés grâce à Medallia, les utilisateurs de Schneider Electric étant connectés à la Customer Voice au moins une fois par semaine entre 2019 et 2020.

Medallia a aidé les équipes de Schneider Electric à se centrer sur le client. La technologie de Medallia, combinée à la culture orientée client de Schneider, a permis à l'entreprise de déployer rapidement les améliorations de l'expérience web pour offrir aux clients de Schneider la meilleure expérience possible.

“

Nous avons donné à nos employés les outils nécessaires pour écouter les besoins et les attentes de nos clients, pour être à leur écoute partout et en temps réel. Nous pouvons ainsi offrir une excellente expérience client et améliorer la satisfaction de nos clients.

Sophie Grugier

SVP Customer Satisfaction & Quality

Pour en savoir plus, consultez medallia.com/fr/

À propos de nous

Medallia est précurseur et leader de la gestion de l'expérience. Medallia Experience Cloud, notre plateforme SaaS primée, est la solution leader du marché pour comprendre et gérer les expériences des clients, des employés et des citoyens. Avec Medallia Experience Cloud, nos clients peuvent réduire le taux d'attrition, transformer les détracteurs en promoteurs et acheteurs, créer des opportunités de ventes croisées et de ventes incitatives, et ainsi générer un retour sur investissement clair et immédiat. [Medallia.com/fr/](https://medallia.com/fr/).

© Medallia®, le logo Medallia et les noms et marques associés aux produits Medallia sont des marques commerciales de Medallia et/ou de ses filiales. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.