

FOCUS SUL CLIENTE

Life Is On

Schneider
Electric

Stupire i clienti con un'eccellente esperienza digitale



Risultati

80+

siti web di diversi
paesi che utilizzano
feedback digitali

34 punti ↑

di Net Satisfaction
Score

33% ↑

di employee
engagement con
Medallia

SCHNEIDER ELECTRIC
Industria: Tecnologia, Servizi
e Produzione

Medallia

IN BREVE

- Il sito web globale di Schneider offre una vasta gamma di prodotti e soluzioni e si rivolge a clienti esistenti e potenziali.
- Consapevole del fatto che ascoltare i clienti è fondamentale per aiutarli a trovare il prodotto Schneider più adatto, l'azienda ha studiato il modo di captare il feedback del cliente e individuare le aree di miglioramento.
- Schneider ha implementato Medallia Digital per ricevere i segnali di feedback dei clienti da oltre 80 siti web di diversi paesi.
- Adesso Schneider ha una visione più chiara delle aspettative dei clienti, delle loro preoccupazioni e difficoltà e può quindi adottare misure correttive per offrire un'esperienza molto gradevole su se.com.

L'impegno per il progresso e la sostenibilità

Con la sua presenza globale e oltre 135.000 dipendenti in 115 paesi in tutto il mondo, Schneider Electric punta a dare i mezzi, a persone e aziende, per trarre il massimo da energia e risorse. La mission aziendale vede Schneider Electric come il partner digitale per la sostenibilità e l'efficienza delle organizzazioni di tutto il mondo che trainano la trasformazione digitale integrando i processi e le tecnologie energetiche più avanzate, punto apicale dei prodotti, comandi, software e servizi di connessione cloud. I prodotti e le soluzioni Schneider compiono tutto il ciclo di vita e consentono una gestione integrata dell'energia per le abitazioni, gli edifici, i centri elaborazione dati, le infrastrutture e industrie.

Con la sua vasta offerta di prodotti e soluzioni a clienti esistenti e potenziali, se.com è una componente essenziale nel customer journey di Schneider. L'azienda riconosce che un ascolto attento dei clienti è fondamentale per comprendere le loro esigenze; in questo modo Schneider può assistere i clienti nella ricerca delle informazioni di prodotto che cercano, in

modo semplice ed efficiente. In particolare Schneider ha cercato di:

- trovare il modo di rivolgersi ai molteplici visitatori del sito, tra cui elettricisti, quadristi e progettisti, OEM, distributori e altri
- migliorare la funzione di ricerca per l'ampio ventaglio di offerte rivolte a 139 paesi
- ridurre il numero di clic per trovare e selezionare l'offerta desiderata

Di fronte alla complessità globale di molti siti web di paesi con diversi prodotti in lingue diverse, Schneider ha colto la necessità di sorprendere i clienti con un'eccellente esperienza digitale.

Rafforzare l'approccio "customer-first"

In seguito a un'attenta analisi delle opzioni disponibili, Schneider ha scelto Medallia Experience Cloud con l'obiettivo di captare i segnali di feedback dai clienti attraverso l'esperienza web digitale, per riuscire a individuare le aree di miglioramento. L'azienda ha avviato il processo implementando Medallia Digital per individuare i punti critici in tutti i siti web dei diversi paesi.

A livello interno, il team Schneider ha creato una comunità di utenti che comprende i manager web dei vari paesi, i team di sviluppo web e mobile, i team CS&Q, manager operativi, manager esperienza digitale, responsabili front office, key account manager, account manager regionali, direttori operativi e dirigenti aziendali, ai quali è stata data la possibilità di agire in presenza di segnali d'allarme e di misurare costantemente la soddisfazione dei clienti in tutti i siti web dei paesi.

"La piattaforma Medallia ha permesso ai nostri stakeholder di captare gli insight direttamente dal punto di vista del cliente. Trasformando tali informazioni in conoscenza e piani d'azione, possiamo migliorare la customer experience."

**— Karen Regine,
Direttore Globale Web NSS Governance**

Schneider usa Medallia Digital per diagnosticare le criticità quali le ricerche prodotto, le opzioni di ingrandimento ed etichettatura, al fine di offrire ai clienti un'esperienza web più agevole. L'azienda ha inoltre adottato l'analisi predittiva con un approccio proattivo per esplorare le aree da potenziare. Disporre di una vista a 360 gradi sul cliente supporta Schneider nel suo cammino di miglioramento continuo.

Potendo finalmente accedere ai customer insights, i leader aziendali hanno la possibilità di promuovere la consapevolezza in tutta l'organizzazione e rafforzare l'approccio "customer-first" di Schneider.

La tecnologia Medallia - unita all'approccio di Schneider focalizzato su comunità e culture orientate al cliente - ha permesso all'azienda di accelerare i miglioramenti in termini di web experience, che continua ad essere apprezzata dai clienti Schneider.

Accelerare i miglioramenti, stupire i clienti

Le soluzioni Medallia hanno permesso a Schneider di migliorare l'esperienza su se.com, proprietà web globale dell'azienda. Con Medallia Digital, Schneider ha potuto:

- Migliorare la ricerca prodotto e la user experience in fase di selezione del prodotto nella customer journey.
- Ridurre il numero di clic da parte del cliente per trovare il prodotto desiderato.
- Scoprire quali erano i prodotti e le soluzioni cercati con maggior frequenza dai clienti
- Aumentare il Net Satisfaction Score di 34 punti in due anni
- Aumentare del 33% l'employee engagement utilizzando Medallia, con gli utenti di Schneider Electric connessi alla Voce del Cliente almeno 1 volta alla settimana nel 2019 e 2020

Medallia ha permesso ai team di Schneider Electric di mettere i clienti al centro di tutto ciò che fanno.



Abbiamo dato al nostro personale gli strumenti per dare ascolto a esigenze e aspettative dei nostri clienti, per sintonizzarsi sulla voce del cliente ovunque, in tempo reale. In questo modo riusciamo a offrire una customer experience sempre eccellente, migliorando così la soddisfazione del cliente.

Sophie Grugier

SVP Customer Satisfaction & Quality

Scopri di più su medallia.com

Chi siamo

Medallia è il pioniere e leader di mercato nella gestione dell'esperienza. La premiata piattaforma SaaS di Medallia, la Medallia Experience Cloud, è leader di mercato nella comprensione e nella gestione dell'esperienza per i clienti, il personale e i cittadini. Con Medallia, i clienti possono ridurre gli abbandoni, trasformare i detrattori in promotori e acquirenti, nonché creare opportunità immediate di cross-selling e up-selling, con chiari ritorni sugli investimenti. [Medallia.com](https://medallia.com).

© Medallia®, il logo Medallia e i nomi e marchi associati ai prodotti Medallia sono marchi registrati di Medallia e/o dei suoi affiliati. Tutti gli altri marchi registrati appartengono ai rispettivi proprietari.