

INNOVATION

Asset Advisor Customer Journey

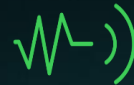
Dagli Asset alla Soddisfazione del Cliente

11 Giugno 2021

Ecostruxure Asset Advisor



Mobility



Sensing



IoT



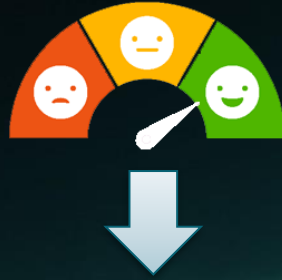
Cloud



Analytics

- ❑ Ecostruxure è una **piattaforma open**, interconnessa, che favorisce e sviluppa l'IoT e favorisce l'innovazione ad ogni livello.
- ❑ Fondata **su 3 livelli** (Prodotti Connessi, Edge Control e Applicazioni, Analytics e Servizi) favorisce la connettività *embedded* usando protocolli standard di connessione.
- ❑ EAA agevola e aumenta la capacità di delivery tramite un'amplificazione dei **Core Values**.

I nostri Goals



**IDENTIFICAZIONE
MOMENTI CRUCIALI**



**RICONOSCIMENTO DEI
PUNTI DI CONTATTO**

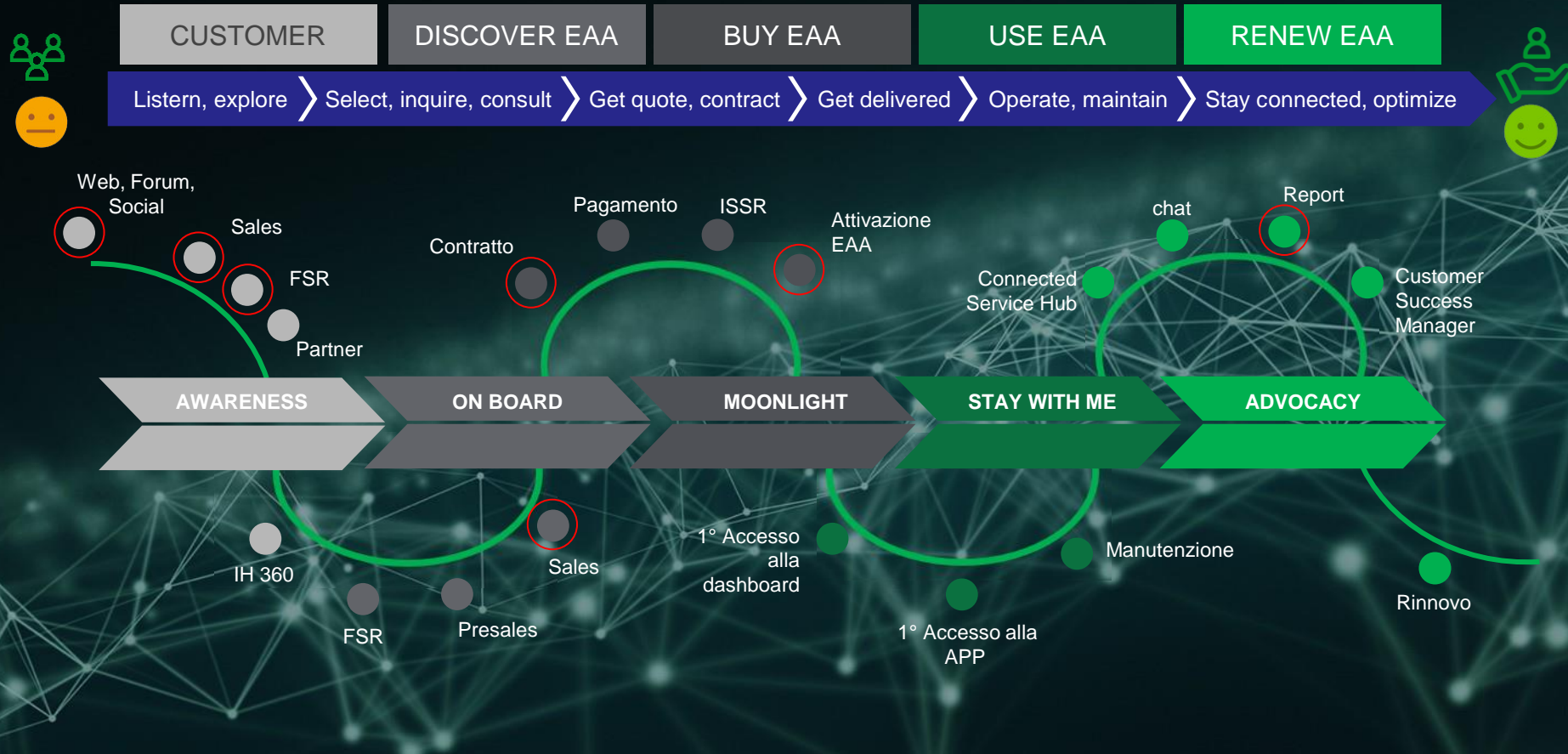


**COSTRUZIONE
CUSTOMER
EXPERIENCE MAP**



**MASSIMA
FIDELIZZAZIONE**

EAA: un Customer Journey differente





DAVID

DATA-CENTER MANAGER

David gestisce uno o più Data Center. Il suo scopo principale è garantire ai suoi clienti spazi di computing sicuri e grande disponibilità.

48

ANNI



DECISION MAKER IN UN
CONTESTO DI BUSINESS IN
RAPIDA CRESCITA



MOLTO "SUL PEZZO" SIA SUL
PIANO COMMERCIALE SIA
TECNOLOGICO



SI AGGIORNA
COSTANTEMENTE PER
ADATTARSI AL MERCATO



ALTAMENTE
MOTIVATO E SEMPRE
A LAVORO

La Customer Journey Map del Data Center Manager



DAVID

AWARENESS

ON BOARD

MOONLIGHT

STAY WITH ME

ADVOCACY

	AWARENESS	ON BOARD	MOONLIGHT	STAY WITH ME	ADVOCACY
Attività cliente	Ricerca partner affidabili e in linea con i suoi valori e compara le soluzioni tecnologiche.	E' uno sponsor nel decision making process.	Supervisiona le attività operative.	Gestisce le criticità interfacciandosi con i vari partner tecnologici.	Restituisce feedback a SE
Obiettivo del cliente	Trovare la soluzione più efficiente e innovativa.	Scegliere il fornitore più adeguato nel minor tempo e minimizzando i rischi e massimizzando la qualità del servizio	Governance sull'operatività e sicurezza del Data Center.	Avere garanzia di efficienza e rapidità nel problem solving in caso di necessità.	Avere una relazione efficace ed efficiente con il fornitore.
Touchpoint	<ul style="list-style-type: none"> • WEB & SOCIAL • PARTNER • SALES 	<ul style="list-style-type: none"> • FSR • SALES • CONTRATTO 	<ul style="list-style-type: none"> • INSIDE SALES • 1° ACCESSO DASHBOARD • 1° ACCESSO APP 	<ul style="list-style-type: none"> • CSH • FSR • REPORT • SALES • RINNOVO 	<ul style="list-style-type: none"> • CUSTOMER SUCCESS M. • SALES
Obiettivo di business	Introdurre il servizio EAA come elemento innovativo e a valore aggiunto	Proporre EAA come opportunità di upselling	Ingaggiare il cliente proponendosi come fornitore di strumenti	Garantire la massima efficienza.	Garantire il suo endorsement per farlo diventare un co-creator.
KPI	#clienti aware / #totale intervistati	#acquisti / #proposte	#attivazioni / #acquisti	% renewal	NPS
Survey output	10%	37%	32%	69%	57%

Quali sono i touch points migliorabili per il Data Center Manager?

FASE	TOUCHPOINT	KPI	VALORE
AWARENESS	WEB	# clienti aware / # totale intervistati	15%
AWARENESS	SALES	# clienti aware / # totale intervistati	15%
AWARENESS	FSR	# clienti aware / # totale intervistati	40%
ON BOARD	CONTRATTO	# clienti soddisfatti / # totale intervistati	50%
ON BOARD	SALES	# clienti soddisfatti / # totale intervistati	30%
MOONLIGHT	ATTIVAZIONE	# clienti soddisfatti / # totale intervistati	25%
ADVOCACY	REPORT	# clienti soddisfatti / # totale intervistati	10%

Life Is On



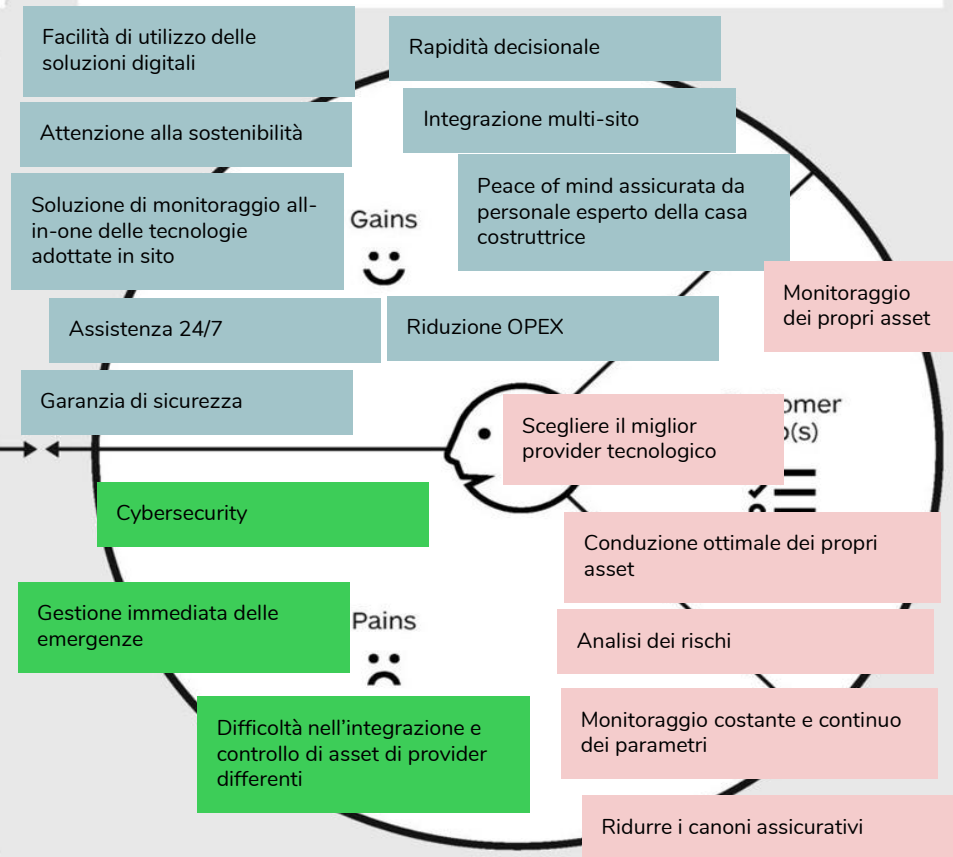
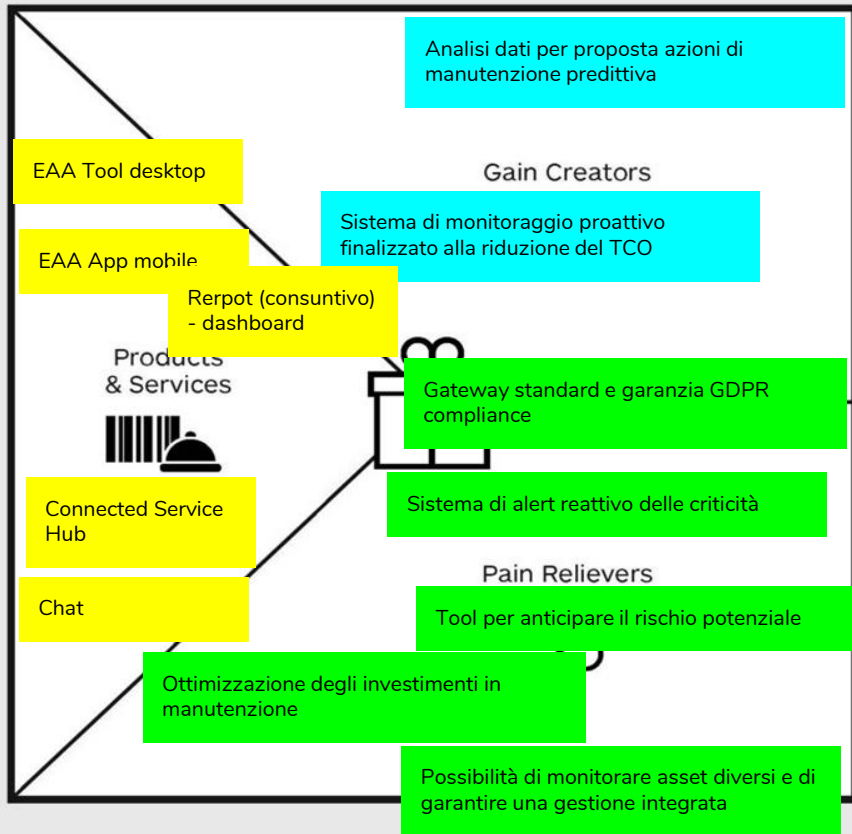
Value Proposition Canvas - DAVID



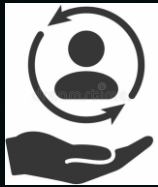
Value Proposition EAA

Customer Segment

David - Data Center - end user



Gli Elementi del Valore e l'Action Plan



END USER

Migliorare la visibilità di EAA

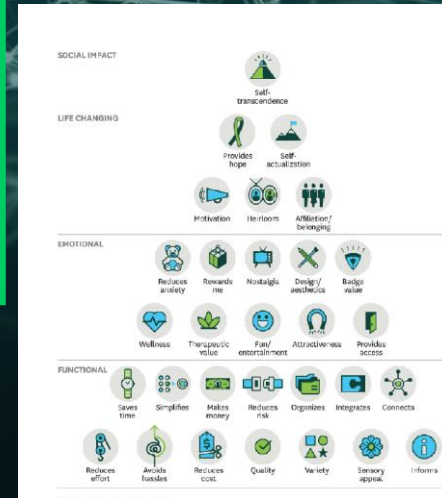
- Sezione dedicata all'interno del sito web con contenuti engaging.
- Creazione di tutorial di accesso e utilizzo per end-user.
- Inserimento di un nuovo paragrafo nel contratto e call-back
- Miglioramento reportistica (dati aggregati, insights, leggibilità).

Formare e motivare la forza vendita

- Eventi live di formazione.
- Incentive legato al piano welfare.
- Meccanica di gamification all'interno della piattaforma di formazione digitale.
- Esperienze di team building.



CLIENTE INTERNO



I Risultati



CLASSIFICA GENERALE



1	ITALIA	308	☆☆☆	🏆
2	USA	304	☆☆	
3	FRANCIA	118	☆☆	
4	AUSTRALIA	97	☆☆	
5	SPAGNA	83	☆☆	

GRAZIE!

Antonella Dell'Aquila

Service Customer Satisfaction & Quality Manager
antonella.dellaquila@se.com