

## Schneider Electric potenzia l'accesso alle informazioni per migliorare le vendite e l'assistenza al cliente

### Contesto

Nell'acquisire una nuova azienda di Automazione Industriale, Schneider Electric - uno dei maggiori produttori e distributori mondiali di apparecchiature per la distribuzione dell'energia elettrica, il controllo industriale e l'automazione -, comprende da subito che la fusione delle operatività delle due società avrebbe creato un "gap reciproco d'informazioni". Questo gap stava già causando un calo di soddisfazione nei distributori, nei clienti e nelle vendite di tutto il comparto di automazione industriale.

### Sfida

Sotto la nuova società, il ramo Automazione Industriale perdeva il "know how" del suo canale di vendita dedicato ed era necessario formare da subito nuove forze vendita sulle linee di prodotto. Il nuovo canale di vendita trovava estremamente difficile ottenere le informazioni relative ai prodotti di Automazione Industriale.

Era fondamentale trovare un modo efficace per dare al canale vendite informazioni di prodotto complete e accurate affinché tutti vi potessero accedere facilmente per promuovere, vendere e supportare i prodotti. Il processo esistente era poco flessibile, inefficiente e costoso. **Le stesse informazioni venivano generate in più versioni e in tempi diversi e da reparti diversi, utilizzando tecnologie incompatibili tra loro.**

### Obiettivi

Dopo aver valutato la situazione si decise che tutte le informazioni relative al prodotto dovevano essere:

- immediatamente accessibili alle persone cui erano necessarie
- generate una sola volta
- riutilizzate in più modi, come documentazione tecnica, specifiche di prodotto, brochure, presentazioni e manuali di formazione
- memorizzate in un solo posto
- disponibili a tutti, indipendentemente dalla loro locazione fisica e
- di facile manutenzione.

*Continua nella pagina seguente*

## Schneider Electric potenzia l'accesso alle informazioni per migliorare le vendite e l'assistenza al cliente, Continua

---

### Soluzione

Per rispondere a questi requisiti, è stata identificata una soluzione che combina:

- il metodo Information Mapping® come approccio standard per creare unità accessibili d'informazioni
  - un sistema sofisticato di Document Management e Publishing basato su SGML/XML, creato per loro da Information Mapping Germania.
  - un repository di knowledge, dove tutte le informazioni vengono memorizzate in un database centrale, e
  - il sito Web come porta di accesso universale usata dagli utenti per accedere e presentare informazioni e fornire feedback e suggerimenti
- 

### Risultati

*"Information Mapping è il metodo che abbiamo scelto per sviluppare i nostri contenuti. Rende i non-redattori migliori redattori, facilita le traduzioni e presenta le informazioni in modo che le persone le possano capire chiaramente.*

*Ogni documento che ho scritto utilizzando il metodo Information Mapping® si è rivelato molto efficace per lo scopo per cui l'ho redatto, "dice John.*

La soluzione completa permette a più di 3.500 utenti registrati in tutta la rete di distribuzione di sottoporre contenuti e condividere informazioni tramite i loro browser Web. Il sistema è correntemente usato per rispondere a più di 6.000 telefonate e a 60.000 richieste sul sito web al mese, e ogni richiesta consente agli utenti di raccogliere feedback o di aggiungere e scambiare informazioni per le loro esigenze.

Da quando il sistema è stato implementato, la nuova divisione di Automazione industriale della Schneider ha visto le vendite aumentare enormemente, e il numero di clienti soddisfatti che sono "estremamente soddisfatti" e che raccomanderebbero i prodotti è più che raddoppiato.