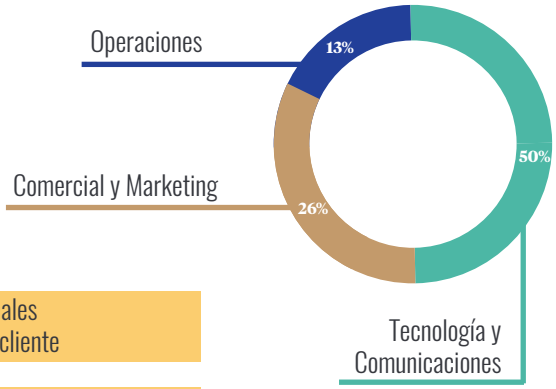
axis CORPORATE
Creating value through transformation

La experiencia de cliente en el sector energético

La **experiencia** de **cliente** es **prioritaria** (67%)
o **muy prioritaria** (33%) para las empresas energéticas

Presupuesto 2017 + o = respecto a 2016

El **área de la compañía donde se requiere un mayor cambio interno** para alcanzar la mejora en la experiencia del cliente



Los principales retos para **impulsar la estrategia de experiencia al cliente**

- Gestión de canales de atención al cliente
- La obtención y tratamiento de información de los clientes

Cambios en el modelo de negocio

1. Hogares conectados

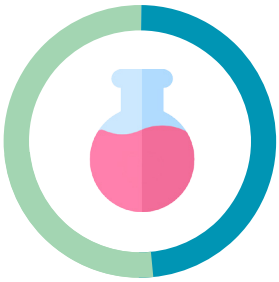
2. Eficiencia Energética

3. Autoconsumo y coche eléctrico - Energías verdes - Consumo colaborativo

Para establecer una **relación de confianza con el cliente**, los factores más importantes son

14% Humanización de la relación

21% Precios competitivos



29% Personalización de los productos y servicios

36% Transparencia

Estrategias de vinculación
para lograr la vinculación del cliente

Revisión de canales y enfoque en canales digitales

Creación de nuevos servicios

Las características principales de **nuevos productos y servicios** que impulsan las compañías

1. Acceso y capacidad de los datos de consumo en tiempo real
2. Facilidad en la interacción con la compañía
3. Acceso con canales digitales

Nuevos actores en mercado
Se ha estructurado un ecosistema de colaboradores entorno las empresas energéticas para

- Fomentar espacios de co-creación
- Integrar otras compañías
- Participar en inversiones puntuales
- Innovar
- Acuerdos contractuales

www.axiscorporate.com

Axis Corporate es una firma de consultoría internacional de negocio, orientada a la mejora de los resultados de las organizaciones, que cuenta con un equipo de 200 profesionales repartidos en sus oficinas de Barcelona, Madrid, São Paulo, Londres, Boston, Frankfurt y New York.

© 2017 Axis Corporate S.L. Todos los derechos reservados. Diseñado y producido por el Dpto. deMarketing y Branding, Barcelona (España).