

На пути к лучшему клиентскому опыту

Информационный бюллетень для партнеров

Октябрь 2018

Удовлетворенность клиентов – наш главный приоритет

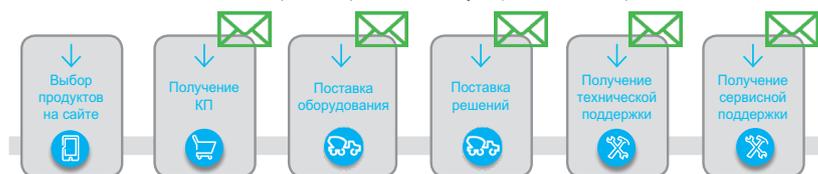
В компании «Шнейдер Электрик» удовлетворенность клиентов является приоритетом, и поэтому ежедневно мы прикладываем максимальные усилия, чтобы обеспечить высокий уровень поддержки наших заказчиков.

Цель данного письма – проинформировать Вас о действиях, которые мы предприняли на основании предложений, полученных от наших клиентов.

Опросы партнеров и пользователей оборудования

Помимо общего опроса, который мы проводим по телефону 1 раз в год, АО «Шнейдер Электрик» также применяет новый цифровой способ изучения и обработки обратной связи! С 1 октября 2018 мы предлагаем Вам оценить опыт непосредственно после контакта с АО «Шнейдер Электрик» по следующим типам вопросов:

Для участия в опросе необходимо всего 1-2 минуты



Мы будем очень рады Вашей обратной связи – исходя из Ваших комментариев мы организуем работу по проектам, направленным на улучшение Вашего клиентского опыта!



Подготовка к Коммерческой Политике 2019 года – запуск Договорной Кампании

Обновленная Коммерческая Политика АО «Шнейдер Электрик» вступит в силу 1 января 2019 года, в связи с чем компания приняла решение о запуске Договорной Кампании с 1 октября 2018 года.

На основе полученных отзывов на процесс подписания договоров Коммерческая команда подготовила следующие изменения:

- Договорная кампания начинается за 3 месяца до вступления в силу Коммерческой политики в целях своевременного согласования пакета документов
- Сокращено количество подписываемых документов на 2019 год
- Упрощены формы протоколов, устанавливающие финальные условия и цели

При возникновении вопросов Вы можете обратиться к Вашему Техничко-коммерческому инженеру.

Уважаемые партнёры!

Мы всегда рады слышать ваши отзывы о нашем продуктовом предложении и наших процессах как из регулярных опросов, так и при личных встречах! Ваша обратная связь помогает нам реализовывать проекты по улучшению клиентского опыта и строить стратегию развития бизнеса. В октябре этого года мы запустили новый вид сбора обратной связи – опросы по электронной почте, что позволит нам оперативнее реагировать на ваши отзывы и комментарии. Мы готовы стать ещё лучше для вас!



Валерия Мельникова
Заместитель генерального директора по удовлетворенности клиентов и качеству по России и СНГ АО «Шнейдер Электрик»

Кредитный контроль

- **Улучшения в работе системы SAP и минимизация технических блокировок заказов**
Благодаря помощи IT-команды в систему SAP была внедрена программа, которая анализирует открытые позиции (счета-фактуры и авансовые платежи) в предоплаченных заказах и принудительно маркирует их на пропуск проверки. Иными словами, если сумма оплат по заказу больше, чем сумма отгрузок, система не проверяет эти позиции, и, соответственно, не блокирует клиента.
- **Улучшения в еженедельных отчетах о кредитном статусе клиента**
В еженедельном отчете, высылаемом вашими ТКИ, был исправлен алгоритм расчета просроченной дебиторской задолженности. Таким образом, теперь этот отчет отображает корректные суммы просроченной задолженности, нераспределенных платежей и использованного кредитного лимита (с учетом размещенных заказов / открытых подборов), что поможет оперативно отслеживать платежный баланс и предотвратить блокировки.

Было:

ИНФОРМАЦИЯ ПО ЗАДОЛЖЕННОСТИ
Задолженность всего: 18 864,75
В т.ч. просроченная всего: 1 000,02
Просроченная < 1 месяца: 1 000,02
Просроченная 1-2 месяца: 0,00
Просроченная 2-3 месяца: 0,00
Просроченная 3-4 месяца: 0,00
Просроченная > 4 месяцев: 0,00
Нераспределенные авансы: 0,00

Стало:

ИНФОРМАЦИЯ ПО ЗАДОЛЖЕННОСТИ
Задолженность всего: 234 520,96
В т.ч. просроченная всего: 216 656,23
Просроченная < 1 месяца: 204 704,44
Просроченная 1-2 месяца: 11 951,79
Просроченная 2-3 месяца: 0,00
Просроченная 3-4 месяца: 0,00
Просроченная > 4 месяцев: 0,00
Нераспределенные авансы: -215 656,21

В случае некорректного отображения данных в отчете просьба обращаться к ответственному ТКИ для выяснения причин.

Ядерная квалификация продукции SE

В 2018 году атомная индустрия России столкнулась с полным обновлением нормативной базы по квалификации продукции для атомных электростанций. Департамент стандартизации и сертификации создал команду, занимающуюся вопросами ядерной квалификации, причем не только для российских, но и для зарубежных проектов. В частности, ведется глобальная работа по созданию планов квалификации продукции для атомных электростанций «Ханхикиви» (Финляндия), «Пакш» (Венгрия), «Руппур» (Бангладеш), «Аккую» (Турция), «Эль-Дабба» (Египет), «Бушер» (Иран). План квалификации по каждой электростанции содержит комплекс мероприятий, необходимых для обеспечения поставки продукции и приемки её заказчиком, таких как обеспечение разработки, экспертизы и согласования технической документации, испытаний, сертификации, приемки продукции, а также сертификации СМК производителя и аудитов производителя со стороны SE, заказчика и других заинтересованных сторон.

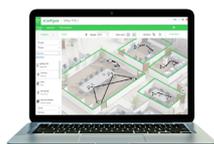


Департамент стандартизации и сертификации является не только центром компетенций по вопросам поставок продукции на атомные электростанции, но также осуществляет техническую и нормативную поддержку амбициозных и имиджевых проектов SE в области использования атомной энергии. В частности, имиджевым проектом является поставка оборудования на [исследовательский реактор ПИК в г. Гатчина](#) – одного из шести проектов, включенных Правительством РФ в программу создания мегаустановок мирового класса на территории России.

Графический KNX конфигуратор eConfigure – проект в один клик

Теперь есть простой способ проектирования и ввода в эксплуатацию KNX решений с легким, понятным интерфейсом с помощью [eConfigure KNX](#):

- Встроенный каталог KNX предложения от SE
- На выходе готовая спецификация и возможность загрузки настроек в реальные устройства
- Полностью русский интерфейс
- Любые здания <10 000 м² (1 зона, до 1000 устройств)



Загрузите [бесплатную демоверсию eConfigure KNX Lite 1.3.0](#) с нашего сайта [schneider-electric.ru](#)

Сертификация «ИНТЕРГАЗСЕРТ»

Уважаемые партнеры!

Информируем Вас о технической возможности компании АО «Шнейдер Электрик» с 29 июня 2018 года к сертификации электротехнического оборудования Schneider Electric для поставок на объекты «Газпром». Для поиска сертификатов рекомендуем воспользоваться [базой данных сертификатов](#).

В случае отсутствия сертификата в базе данных Вы можете обратиться в Центр поддержки клиентов: ru.ccc@schneider-electric.com

С подробной информацией о требованиях к продукции, процедурах и правилах добровольной системы сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ Вы можете ознакомиться [здесь](#).

Стеклянные сенсорные панели GTP

Открыто для заказов новое предложение «Стеклянные сенсорные панели GTP» для отелей: термостат, картоприемник, прикроватная и коридорная панели.

- Элегантное управление комфортом: натуральные материалы и широкие возможности кастомизации
- Эксклюзивное исполнение: цвет стекла (белый, черный, серебристый и золотистый), иконки, надписи и LED подсветка
- Каждая клавиша может обладать индивидуальным цветом подсветки: белый, янтарный, голубой, зеленый, красный и серый

Откройте для себя преимущества, которые можно измерить.



Новости mySchneiderAPP

Онлайн ЧАТ

В случае, если пользователю не удалось найти ответ на свой вопрос, он может начать ЧАТ с квалифицированным специалистом Центра Поддержки Клиентов в режиме реального времени с 8:00 до 18:00 ч по Москве.



Кнопка «Где купить?»

Помимо поиска ближайшего дистрибьютора, авторизованные пользователи приложения могут перейти в интернет-магазин дистрибьютора АО «Шнейдер Электрик». Для этого необходимо нажать на кнопку «Где купить?» при поиске продукта. Пользователь увидит список партнеров ШЭ, у которых на текущий момент можно приобрести продукт. Подробнее обо всех и о каждой отдельно опции мобильного приложения Вы можете узнать в инструкции. Скачать инструкцию можно на домашней странице mySE или по [ссылке](#).

Новости mySE

Геолокация по доставке грузов по Москве и Санкт-Петербургу



Рады сообщить, что команда транспорта СНГ интегрировала возможность [отслеживания геолокации отгрузки](#) от склада ШЭ до склада партнера. Эта возможность позволяет Вам отслеживать доставку онлайн при переходе на сайт перевозчика «Навиния» по опции в mySE – «Отслеживание поставок»:

- Онлайн-отслеживание передвижения транспорта на карте
- Проверка статуса вашего заказа
- Связь с водителем и диспетчером транспортной компании
- Оценка работы транспортной компании и водителя

Возможность доступна для отгрузок со склада в Лобне до крупнейших регионов – Москвы и Санкт-Петербурга.

Данная опция также доступна и в мобильном приложении mySchneiderAPP (опция доступна пользователям с расширенным функционалом).

Отчет по линиям в mySE

Позволяет легко и быстро сформировать отдельный отчет по товарам. А благодаря расширенному фильтру появляется возможность максимально сузить критерии поиска для выгрузки наиболее детальной информации. Вы просто вводите интересующий Вас референс, и система подсказывает обо всех существующих заказах, в которых фигурирует конкретная позиция.

Unica Extend от Schneider Electric – удлинитель, который удивит!

Компания Schneider Electric представляет новые удлинители в дизайне знаменитой серии ЭУИ Unica. Новинка не только сочетает в себе изящество исполнения и удобство использования, но и превращает стандартный элемент электроинсталляции в современного технологичного помощника для дома и офиса.

Новая линейка удлинителей представлена в трех моделях – с тремя розетками, пятью, а также с семью гнездами, два из которых – USB. Такое дополнение позволяет заряжать мобильные устройства без необходимости жертвовать стандартными розетками и питанием других электроприборов – это крайне важно не только для рабочего пространства, но и для любого современного дома.

Ознакомиться и скачать пресс-релиз Вы можете по [ссылке](#), а узнать подробнее об изделиях серии Unica можно также на нашем [сайте](#).



Easy UPS 3S: маленький ИБП с большими возможностями

Установка, эксплуатация, обслуживание ИБП – это просто с новым Easy UPS 3S! Компактные размеры ИБП делают его идеальным решением для обеспечения бесперебойного питания небольших объектов гражданского строительства, отдельных инженерных систем зданий, промышленных нагрузок, а также в IT-секторе.

Новая серия ИБП Easy UPS 3S, пришедшая на смену линейке Galaxy 300, представлена моделями мощностью 10-40 кВА, и имеет ряд отличительных особенностей:

- Единичный выходной коэффициент мощности, что позволит получить на 20% больше кВт при той же мощности системы в кВА
- Возможность использования модульных батарей
- Высокий КПД – до 96% – позволяет ощутимо экономить электроэнергию и снижать требования к системе кондиционирования
- В два раза более мощное зарядное устройство
- Наличие функции SPoT для проведения нагрузочного тестирования системы
- Интуитивно понятный графический дисплей
- Наличие интерфейса Modbus-rs485 и сухих контактов
- Возможность подключения WEB/SNMP карты

Подробнее об Easy UPS 3S см. по [ссылке](#).



Изменения в продуктовом предложении УКРМ

Уважаемые партнеры!

АО «Шнейдер Электрик» информирует об изменениях в продуктовом предложении устройств компенсации реактивной мощности. В линейке оборудования VarSet открыты для заказа новые установки, взамен снятых с производства установок типа VLVA4P и некоторых установок типа VLVA6P.

Тарифные цены и сроки поставки не изменились. При заказе старых референсов работает автозамена на новые референсы.

По следующим ссылкам вы найдете: [информационное письмо](#) с подробным описанием всех изменений, [таблица замены референсов](#), [обновленный каталог](#).

Мы хотим знать Ваше мнение и надеемся, что Вы удовлетворены нашей продукцией, решениями и сервисом и продолжите выбирать АО «Шнейдер Электрик» в будущем, как надежного партнера, помогающего Вам в решении вопросов управления энергией. Если у Вас есть вопросы или комментарии – просим связаться с нами через Центр поддержки клиентов, чтобы мы могли продолжить нашу работу по улучшению Вашего взаимодействия со «Шнейдер Электрик»!

Центр поддержки клиентов

ru.ccc@schneider-electric.com

MySE Chat или по [ссылке](#)

Крупнейший британский автопроизводитель Jaguar Land Rover выбирает зарядные станции от Schneider Electric

Компания Schneider Electric стала рекомендованным поставщиком зарядных станций для автомобилей Jaguar и Land Rover в России, Казахстане и Беларуси. Образцы зарядных станций EVlink с успехом прошли тестирование в бренд-центре Jaguar Land Rover Experience и показали полную совместимость, высокие эксплуатационные характеристики и безопасность.

В рамках проекта зарядными станциями EVlink от Schneider Electric будут оснащены:

- Центральный офис российского представительства автопроизводителя
- Центры Jaguar Land Rover Experience в Москве и Санкт-Петербурге
- Все официальные дилерские центры Jaguar Land Rover в России, Казахстане и Беларуси

А будущие покупатели полностью электрического кроссовера Jaguar I-Pace, а также гибридных версий автомобилей Land Rover, а именно Range Rover и Range Rover Sport, в рамках специального соглашения получают возможность установки зарядных станций Schneider Electric EVlink «под ключ» по фиксированной стоимости на территории всей страны.



Schneider Electric для Coca-Cola: контроль ресурсов онлайн

• Эффективность и надежность

Интеллектуальная система Schneider Electric позволяет эффективно контролировать потребление водо- и энергоресурсов на двух заводах Coca-Cola HBS в России. Производственные площадки в Истре и Новосибирске оснащены решением, специально разработанным для заказчика. Система мгновенно реагирует на перерасход ресурсов и аварийные ситуации, тем самым способствует экономии и повышает надежность и эффективность работы завода.

• Софт для онлайн-контроля

В основе интеллектуальной АСУ Schneider Electric – инновационное ПО Power Monitoring Expert, которое контролирует состояние системы энергоснабжения онлайн, выявляет тренды энергопотребления, анализирует качество электроэнергии и оповещает о сбоях.

Узнать больше о решениях компании для оптимизации энергопотребления можно [здесь](#).

