

Customer Journey, una aventura a medida

El Customer Journey en el target B2B

20 Sep 2022

El panorama

A la hora de hacer realidad los objetivos de **desarrollo sostenible**, el **sector comercial e industrial** desempeña un papel fundamental. Las empresas son responsables de un tercio de las **emisiones de GEI** en todo el mundo y deberán ir reduciendo esta cifra en un 1,2 % anual para cumplir con los objetivos net zero. Debemos pensar que, según datos de la AIE, un tercio de las emisiones mundiales corresponden al sector comercial e industrial.



En concreto, en este sector:

- las emisiones de GEI se pueden reducir gracias a la **electrificación y otras soluciones relacionadas**;
- la electrificación de la industria alcanzará el 37 % en 2030 y el 46 % en 2050;
- el ritmo de producción debe adaptarse al **aumento de la población mundial** y la **urbanización**;
- el **consumo de energía** a nivel industrial sigue dominado por los **combustibles fósiles**.



En este ámbito, las empresas han visto cómo surgían nuevas necesidades de los clientes:

- reducir y gestionar las emisiones, **acelerando la descarbonización, la digitalización y la adopción de fuentes sostenibles**;
- protegerse contra los **riesgos** e incertidumbres **económicos**, normativos, de reputación y **medioambientales**, incluidos los más recientes, como el **aumento de los costes de la energía** y los **desequilibrios de la red** causados por **fenómenos meteorológicos extremos**.
- aumentar la rentabilidad y la competitividad**.

Debido a la **situación económica actual**, que se ve influida por el considerable aumento del precio de las materias primas energéticas, es crucial invertir en **eficiencia energética** y en el **desarrollo de fuentes de energía renovables**, claves para una economía más resistente.

Las etapas del Customer Journey en B2B

La situación que acabamos de presentar subraya la **importancia de los objetivos de desarrollo sostenible** y de la economía de cero emisiones para el objetivo B2B. Alcanzarlos representa una **oportunidad de crecimiento** para las empresas, que pasan a convertirse en protagonistas de la **lucha contra el cambio climático**.

La **descarbonización** y la **transición energética** desencadenan un **círculo virtuoso** con un **rendimiento tanto económico como medioambiental**.



Las soluciones que Enel X Global Retail pone a disposición de las empresas subrayan estos principios.

En el Customer Journey del sector B2B existen cuatro etapas que están interrelacionadas:

- seguimiento y notificación de las emisiones;**
- definición de la estrategia net zero y de su hoja de ruta;**
- aplicación y gestión del ciclo de vida de soluciones energéticas adaptadas a las necesidades del cliente;**
- nuevo seguimiento y notificación de las emisiones.**

1

Seguimiento y notificación de las emisiones

En la **primera fase**, se calculan las emisiones para identificar el margen de mejora y se llevan a cabo análisis técnicos útiles para los pasos posteriores. Además, se estudia la **repercusión de las emisiones producidas** por las empresas y se empieza a perfilar la mejor estrategia energética.

En esta primera fase, cabe destacar que nuestra empresa muestra un **enfoque muy vinculado** a los datos y, gracias a un **cuidadoso análisis**, podemos ofrecer a nuestros clientes soluciones a medida.

2

Estrategia y hoja de ruta

Los datos, previamente recopilados y analizados, son fundamentales para **determinar** la estrategia y la **hoja de ruta** específica para desarrollar una senda de **descarbonización** en una empresa.

En este sentido, adquieren importancia:

- > **alcanzar el objetivo net zero;**
- > **analizar los costes y los beneficios;**
- > **desarrollar proyectos de electrificación.**

Conviene aquí hacer **especial hincapié** en este último punto: explicar **todas las ventajas** que la **electrificación puede aportar** a las empresas.

3

Aplicación y ejecución

Una vez desarrollada la estrategia energética ad hoc, pasamos a la **acción** en la **tercera fase**. Es crucial recalcar a nuestros clientes que la aplicación de la electrificación, la optimización y la digitalización del consumo energético les permitirá acceder a todas las ventajas citadas en la fase anterior. Además, gracias a la gran variedad de modelos de negocio que ofrecemos, cada empresa encontrará el que mejor se adapte a sus necesidades.

Algunas de nuestras soluciones son:

- > **suministro energético;**
- > **paneles fotovoltaicos;**
- > **soluciones de baterías para uso industrial;**
- > **soluciones de mejora de la eficiencia energética;**
- > **electrificación de las flotas;**
- > **flexibilidad económica.**

Basándonos en las necesidades de cada uno de nuestros clientes comerciales e industriales (C&I), aumentamos su **eficiencia, resistencia, sostenibilidad y rentabilidad**.

4

Nuevo seguimiento y notificación de las emisiones

El último paso es útil para **medir y comprobar, con todos los datos disponibles**, todos los beneficios que han aportado los pasos anteriores, pero también para respaldar la difusión de los datos medioambientales a las organizaciones correspondientes y reflejar así los objetivos y el éxito alcanzados conjuntamente.

Este último paso es esencial, ya que es útil comunicar el **éxito de nuestras soluciones** de forma concreta para desencadenar un **círculo virtuoso** que pueda animar a otras empresas a aumentar su eficiencia y sostenibilidad.

Este último paso es esencial, ya que es útil comunicar el éxito de nuestras soluciones de forma concreta para desencadenar un círculo virtuoso que pueda animar a otras empresas a aumentar su eficiencia y sostenibilidad.

Este último paso es esencial, ya que es útil comunicar el éxito de nuestras soluciones de forma concreta para desencadenar un círculo virtuoso que pueda animar a otras empresas a aumentar su eficiencia y sostenibilidad.

Este último paso es esencial, ya que es útil comunicar el éxito de nuestras soluciones de forma concreta para desencadenar un círculo virtuoso que pueda animar a otras empresas a aumentar su eficiencia y sostenibilidad.

Este último paso es esencial, ya que es útil comunicar el éxito de nuestras soluciones de forma concreta para desencadenar un círculo virtuoso que pueda animar a otras empresas a aumentar su eficiencia y sostenibilidad.

Este último paso es esencial, ya que es útil comunicar el éxito de nuestras soluciones de forma concreta para desencadenar un círculo virtuoso que pueda animar a otras empresas a aumentar su eficiencia y sostenibilidad.