

Acciones de la encuesta CX 2025



Tú hablas, nosotros escuchamos... y actuamos. Gracias por sus respuestas en la encuesta de clientes. Sus comentarios nos ayudan a ofrecer una experiencia más fácil, agradable y eficaz. Estos son algunos ejemplos de mejoras que hemos implementado en respuesta directa a sus comentarios y sugerencias. Esperamos que siga participando en la encuesta anual del 2025.



Nos ha pedido que facilitemos la búsqueda y compra de productos Dow que tengan beneficios de sostenibilidad.

A medida que el equipo de Dow ejecuta nuestra estrategia "Descarbonizar y crecer", reconocemos que tenemos que facilitar la búsqueda y compra de productos sostenibles que satisfagan sus necesidades. Para ver cómo hacerlo, explora nuestras marcas de sostenibilidad y nuestra metodología de huella de carbono de productos en Dow.com.

Dan Futter
Director Comercial



Pediste



Estamos tomando medidas

Mejora del contenido de sostenibilidad en las páginas de detalles del producto



- Se agregaron premios y certificaciones de sostenibilidad, y una sección de "estudio de caso" a Dow.com páginas de pilares de sostenibilidad para proporcionar ejemplos de nuestros productos en acción.
- Creación de una taxonomía centrada en la sostenibilidad basada en los atributos del producto.

Búsqueda de productos e información técnica más rápida y precisa



- Se aprovechó la IA para aumentar la velocidad de búsqueda en Dow.com, la precisión y la relevancia del contenido.
- Aplicaciones y grupos de productos rediseñados y reducción de brechas de contenido comunes.
- Herramientas de selección y comparación de productos actualizadas y simplificadas.

Pedidos mejorados



- Se agregaron más productos disponibles para comprar en Dow.com
- Lanzamiento de un panel de control del comprador para acceder fácilmente a información importante de la cuenta y tomar medidas desde un solo lugar.
- Se introdujeron dos nuevas formas de agregar materiales a su carrito, Carga masiva y Ofertas.
- Se agregó un botón Iniciar orden para una vista completa de las opciones para comenzar un orden.
- Se ha mejorado la visibilidad de la opción Reordenar para reducir los pasos de navegación.
- Se creó un formulario de solicitud de cambio de pedido para que no tenga que llamar ni enviar un correo electrónico.

Seguimiento mejorado



- Página de estado de envío Dow.com con capacidades de seguimiento mejoradas y ventanilla única para todos los documentos relacionados con el pedido.
- Lanzamiento de un nuevo panel de control del comprador que incluye el estado del pedido y la entrega, y el seguimiento de los envíos en tiempo real para facilitar el acceso.

Fácil acceso a los datos reglamentarios de los productos



- Las hojas de datos regulatorios de más de 4.500 productos ya están disponibles para descargar desde Dow.com, y continuamos aumentando nuestra cobertura.

Resolución más eficaz de problemas cuando las cosas no salen como se esperaba



- Equipos globales organizados para abordar rápidamente los problemas de calidad/servicio con actualizaciones integrales para que pueda reducir el impacto en sus operaciones y evitar problemas futuros.
- Se ha facilitado la búsqueda de casos en Dow.com con el traslado a la sección Gestión de pedidos.

Entrega de productos más fiable y predecible



- Seguimos invirtiendo en capacidades digitales y en planes de continuidad del negocio más sólidos para aprovechar nuestro alcance global, nuestra fabricación local y nuestra base de activos flexible para mitigar el impacto en sus operaciones.
- Nos preparamos rigurosamente para los eventos climáticos para asegurar nuestras instalaciones y garantizar la seguridad de los empleados y la comunidad, minimizando así las interrupciones significativas tanto en nuestras operaciones como en las suyas.

En Dow, valoramos su negocio y sus comentarios. Estamos utilizando sus sugerencias para mejorar nuestras capacidades en línea y hacer que el camino del cliente sea más agradable en cada punto de contacto. Sigue compartiendo tus comentarios a través de la encuesta o comunícate con tu equipo de cuentas para compartir cómo podemos ayudarte a alcanzar tus objetivos comerciales. Hagamos crecer nuestro negocio, juntos.

Orgulloso ganador de 5 premios U.S. Customer Experience Awards por sus destacadas iniciativas de experiencia del cliente en 2023.