

2025 CX 설문조사 조치

당신이 말하고, 우리는 듣습니다... 그리고 조치를 취합니다.

고객 설문조사 응답에 감사드립니다. 여러분의 피드백은 더 쉽고, 더 즐겁고, 더 효과적인 경험을 제공하는데 도움이 됩니다. 다음은 귀하의 피드백과 제안에 대한 직접적인 응답으로 구현한 개선 사항의 예입니다.

2025년 연례 설문조사에 여러분의 지속적인 참여를 기대합니다.

DOW®



지속 가능성에 도움이 되는
Dow 제품을 더 쉽게 찾고
구매할 수 있도록
요청하셨습니다.

Team Dow가 "탈탄소화 및 성장" 전략을 실행함에 따라 우리는 귀하가 귀하의 요구 사항을 충족하는 지속 가능한 제품을 더 쉽게 찾고 구매할 수 있도록 해야 한다는 것을 알고 있습니다. 방법을 알아보려면 Dow.com에서 지속 가능성 브랜드와 제품 탄소 발자국 방법론을 살펴보세요.



댄 퍼터
최고상업책임자(CCO)



당신은 요청했습니다

제품 세부 정보 페이지의
지속 가능성 콘텐츠 개선



- 지속 가능성 상 및 인증, Dow.com 지속 가능성 기동 페이지에 "사례 연구" 섹션을 추가하여 작동 중인 제품의 예를 제공합니다.
- 제품 속성을 기반으로 지속 가능성에 초점을 맞춘 분류 체계를 만듭니다.

더 빠르고 정확한 제품 검색
및 기술 정보



- AI Dow.com 활용하여 검색 속도, 정확성 및 콘텐츠 관련성을 높였습니다.
- 응용 프로그램 및 제품 그룹을 재작업하고 공통 콘텐츠 격차를 줄였습니다.
- 업그레이드되고 단순화된 제품 선택 및 비교 도구.

향상된 주문



- Dow.com에서 구매할 수 있는 더 많은 제품을 추가했습니다.
- 중요한 계정 정보에 쉽게 액세스하고 한 곳에서 조치를 취할 수 있는 구매자 대시보드를 출시했습니다.
- 장바구니에 재료를 추가하는 두 가지 새로운 방법인 대량 업로드 및 제안을 도입했습니다.
- 주문을 시작하는 옵션의 전체 보기를 위한 주문 시작 버튼을 추가했습니다.
- 탐색 단계를 줄이기 위해 Re-order 옵션의 가시성이 개선되었습니다.
- 전화나 이메일을 보낼 필요가 없도록 주문 변경 요청 양식을 만들었습니다.

향상된 추적 기능



- 향상된 추적 기능과 모든 주문 관련 문서에 대한 월스톱 쇼핑을 통해 향상된 Dow.com 배송 상태 페이지를 제공합니다. 주문 및 배송 상태, 더 쉽게 액세스할 수 있도록 실시간 배송 추적이 포함된 새로운 구매자 대시보드 출시.

접근하기 쉬운 제품 규제
데이터



- 현재 Dow.com에서 4,500개 이상의 제품에 대한 규제 데이터 시트를 다운로드할 수 있으며, 당사는 적용 범위를 계속 확대하고 있습니다.

일이 예상대로 진행되지 않을
때 문제를 보다 효과적으로
해결



- 포괄적인 업데이트를 통해 품질/서비스 문제를 신속하게 해결할 수 있도록 조직된 글로벌 팀을 통해 운영에 미치는 영향을 줄이고 향후 문제를 방지할 수 있습니다.
- Order Management(주문 관리) 섹션으로 이동하여 Dow.com에서 Cases(서비스 케이스)를 더 쉽게 검색할 수 있도록 했습니다.

보다 신뢰할 수 있고 예측
가능한 제품 배송



- 우리는 디지털 역량과 보다 강력한 비즈니스 연속성 계획에 지속적으로 투자하여 글로벌 범위, 현지 제조 및 유연한 자산 기반을 활용하여 운영에 미치는 영향을 완화하고 있습니다.
- 우리는 시설을 보호하고 직원 및 지역 사회의 안전을 보장하기 위해 기상 이변에 엄격하게 대비하여 당사와 귀하의 운영에 대한 심각한 중단을 최소화합니다.

Dow는 귀하의 비즈니스와 피드백을 소중하게 생각합니다. Google은 온라인 기능을 강화하고 모든 접점에서 고객 여정을 더욱 즐겁게 만들기 위해 여러분의 제안을 사용하고 있습니다. 설문조사 통해 피드백을 계속 공유하거나 계정 팀에 연락하여 비즈니스 목표를 달성하는 데 도움이 될 수 있는 방법을 공유해 주세요. 함께 비즈니스를 성장시켜 나갑시다.

2023년 뛰어난 고객 경험 이니셔티브로 5개의 U.S. Customer Experience Awards를 수상한 자랑스러운 기업입니다.