



BEST PRACTICES IN

**Pharma
Supply
Chain** 20
24

Customer Experience in Supply Chain

Natalia Karslian, Roche

¿Por qué CX?

Los clientes esperan **un alto nivel de compromiso** con facilidad y sencillez.



La **información** debe ser **fácil** de encontrar e **instantánea**.



Todo lo que quiero debería **ofrecerse en línea** y **entregarse** en mi puerta de **inmediato**



Las ofertas deben ser **transparentes**, visibles y variadas.



Todo debe ser **on demand** y muy **personalizado** a mis necesidades

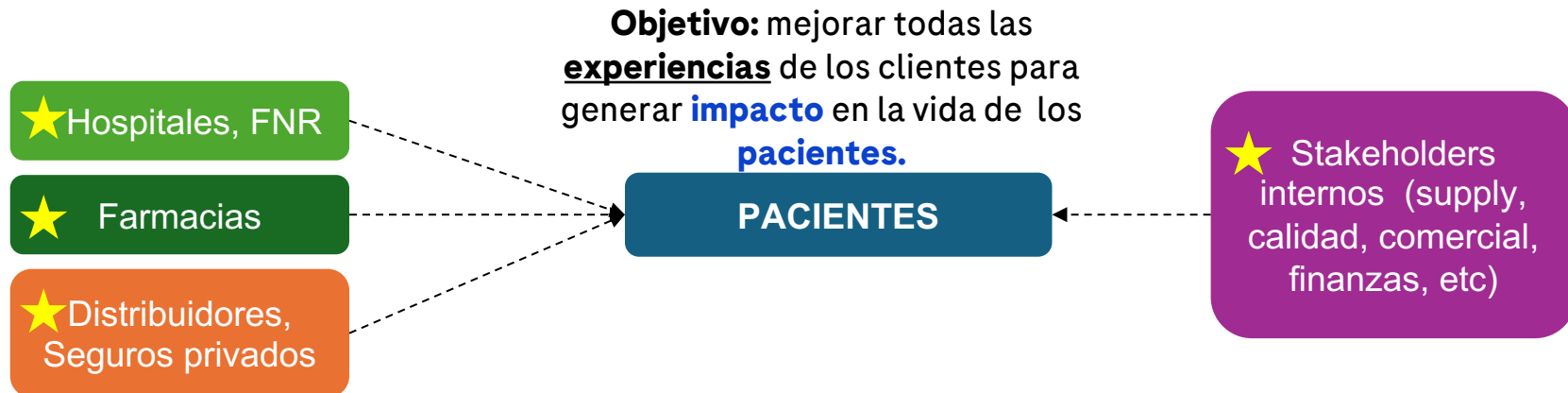
Customer Experience (Cx)

Las percepciones del cliente y los sentimientos relacionados causados por el efecto puntual y acumulativo de las interacciones con los canales, servicios, sistemas o productos.



¿Por qué Cx en Supply Chain?

Trabajar en red es aprovechar la escala para crear los tipos de experiencias digitales que nuestros clientes esperan de nosotros, es decir, que sean sencillas, coherentes, fluidas y significativas.



Nos aseguramos de que las experiencias que creamos estén conectadas y entrelazadas en el día a día del cliente, de modo de generar impacto en el momento que se necesita.

Cómo entender a nuestros clientes y adaptar los servicios de SC a sus necesidades

Drivers



** Cumplimiento de las normativas de protección de datos personales

En ROCHE estamos comprometidos a:

Hacer que la **experiencia** del cliente sea tan **transformadora** como nuestra **innovación**.

Esto no solo impulsa a la excelencia en la entrega de nuestros productos, sino que también **fortalece** cada **eslabón** de nuestra **cadena**, evolucionando en el **mindset** del equipo para generar un **IMPACTO** colectivo.
