



SIEMENS

Ingenio para la vida

Siemens S.A.
Ronda de Europa, 5
28760 Tres Cantos (Madrid)
Tel.: +34 91 514 8000
www.siemens.es

Su opinión
nos guía

División Power & Gas

siemens.es

Siemens a examen

En nuestra próxima encuesta anual, que tendrá lugar del 1 de abril al 31 de mayo, tendrá la posibilidad de trasladarnos nuevamente su opinión.

Estimado cliente,

Una vez más, le rogamos que nos aporte sus sugerencias y manifieste sus necesidades y requisitos para hacer frente a los retos del mercado actual. Su opinión nos ayudará a identificar los aspectos positivos a mantener, así como las áreas de mejora. Por eso, les agradecemos su colaboración y el tiempo que nos dedica.

Estamos inmersos en una etapa de transformación del mercado energético. En Siemens queremos que ese cambio nos inspire para ser más flexibles, incrementar nuestro foco en las necesidades de nuestros clientes, y utilizar todo el ingenio de nuestro equipo para ser partícipes de esta transformación. Nos gustaría ser su compañero de viaje y, juntos, navegar con éxito a través de la creciente complejidad del mercado y adaptarnos a un ritmo de cambio cada vez más rápido.

En el mundo todavía hay más de mil millones de personas sin acceso a suministro eléctrico; el aumento y diversificación de las energías renovables y de la generación distribuida está incrementando la complejidad de las redes eléctricas; la función de la generación térmica está cambiando y es aún imprescindible para asegurar un suministro eléctrico seguro y gestionable. En los próximos años se van a abrir nuevos mercados, se requerirán aumentos de eficiencia y, por tanto, mejora medio-ambiental; una generación distribuida accesible, así como nuevos vectores de almacenamiento de energía como el hidrógeno o el gas renovable. El cambio es siempre una oportunidad, aprovechemos esta oportunidad para trabajar conjuntamente.

En este contexto, a partir del 1 de abril, nuestros negocios de generación y transmisión de energía se reestructuran en una nueva compañía operativa dentro de Siemens, denominada Gas & Power. Nuestro objetivo es ganar en flexibilidad y eficacia para darles un mejor servicio.

¿En qué consiste la encuesta?

Siemens utiliza un indicador clave para medir la fidelidad de sus clientes: la encuesta NPS (Net Promoter Score), encuesta que realizamos con una periodicidad anual y en la que su participación es fundamental para nosotros.

Las respuestas, en una escala de 1 a 10, se interpretan como indica el gráfico:



Este indicador, utilizado y reconocido a nivel mundial, tiene un baremo muy exigente ya que considera que **un cliente está satisfecho sólo si contesta 9 ó 10**.

¿Recomendaría Siemens a sus colegas o amigos?

Hágase esta pregunta antes de realizar la encuesta. Si la respuesta es sí, ¡enhorabuena! Ha entrado usted en el club de promotores de Siemens.

Esperamos de nuevo contar con su valoración y comentarios.