KLANTTEVREDENHEID EN KOSTENBESPARING MET OMNICHANNEL KLANTCOMMUNICATIE

Bedrijfsnaam: E.ON Benelux
Branche: Energiesector
Opgericht: 2000
Plaats: Eindhoven
Activiteiten: Verkoop en levering van gas,stroom en energiediensten aan particulieren en bedrijven.
Website: www.eon.nl
Canon-klant sinds: 2013

Doelstelling

Vanuit het streven naar klanttevredenheid en klantretentie was het doel van het project om meer grip en flexibiliteit in de klantcommunicatie te realiseren dan mogelijk was met de bestaande systemen en leveranciers.

Uitdagingen

- Inflexibele externe partijen
- Veel verschillende leveranciers
- Complexe en procesgerichte IT
- Langdurige changeprocessen

Canon's oplossing

Canon leverde een Managed Communications Services (MCS) platform dat E.ON in staat stelt om bij grote klantbestanden en gekoppelde databases individueel en klantgericht te communiceren. Via mail, print en webportals kan E.ON nu berichten en documenten sturen en deze opslaan in het document management systeem. Hierbij heeft Canon de verantwoordelijkheid voor de creatie, productie, distributie en opslag van documenten en berichten. Vanuit een centrale regierol zorgt Canon voor het beheer van de vereiste functionaliteit en voor de aansturing van alle externe dienstverleners in klantcommunicatie.

Resultaten

In plaats van 6 tot 8 weken doorlooptijd voor wijzigingen kan de business deze nu voor een groot deel zelf uitvoeren binnen één dag.
De bestaande IT-organisatie wordt sterk ontzien doordat het communicatieplatform en de softwaretoepassingen volledig in de Cloud draaien en door Canon beheerd worden. Ten opzichte van de voorgaande situatie realiseerde E.ON zo ruim een miljoen Euro aan kostenbesparingen, terwijl de slagvaardigheid en flexibiliteit fors verbeterd is.

Canon

Om in de energiemarkt het verschil te kunnen maken, zijn service en klant-tevredenheid van essentieel belang. Toen tijdens een klantbelevingsproject bleek dat er bij de verschillende contactmomenten in de klantreis nog veel winst te halen viel, stelde E.ON klantcommunicatie centraal om de klantentrouw en de klantbeleving te verbeteren. De samenwerking en de in 2013 in gebruik genomen omnichannel-oplossing voldoen zo goed dat E.ON weer een nieuwe contractperiode is aangegaan.

De klant

E.ON Benelux in Eindhoven verzorgt met zo'n 200 medewerkers de verkoop en distributie van gas en stroom aan consumenten en zakelijke markt. Vanuit de ambitie om voorop te lopen streeft het energiebedrijf naar transparantie, klantgerichte processen en kostenbesparingen. Manager Sales Operations Geert de Leest van E.ON: "Bij een generiek product als energie moet je het verschil niet alleen maken in kosten, maar juist ook in service en klanttevredenheid. Daarvoor zijn wij veranderd van een leveringsgerichte organisatie naar klantgedreven bedrijf. Het communicatieplatform van Canon is essentieel om bestaande en nieuwe klanten aan ons te binden."

De aanleiding

Uit onderzoek tijdens een klantbelevingsproject bleek uit de NPS-metingen dat de communicatie naar klanten verbetering behoefde. De Net Promotor Score (NPS) geeft de bereidheid van klanten aan om het bedrijf bij anderen aan te bevelen. Manager Business to Business David Vlot van E.ON: "In de zakelijke markt is de liberalisering meer geleidelijk gegaan dan in de consumentenmarkt. Om de vrije consument beter te benaderen moesten we dringend anders gaan werken. De inflexibiliteit van partijen waar we afhankelijk van waren, was de aanleiding om een oplossing te gaan zoeken."

De uitgangssituatie

Geert de Leest: "De processen in de klantcommunicatie waren diffuus en star. Dat kwam ook doordat vrijwel alles op papier gebeurde, wat de verwerking van enorme papierstromen met zich meebracht. Denk daarbij aan een welkomstbrief, maandelijkse voorschotnota's en een 8 pagina tellende eindafrekening. Dat moet allemaal naar grote hoeveelheden klanten gestuurd worden. Als je daarin steken laat vallen, ontploft het call center! Door de manier van werken met verschillende leveranciers hadden wij te weinig controle op de output en duurden implementaties en wijzigingen veel te lang."

“Voor een project als dit is samenwerking op verschillende niveaus enorm belangrijk. Een goed projectteam met mensen uit beide organisaties is de sleutel tot succes.”

Uitgebreide selectie

Aan het project ging een gedegen voorbereiding vooraf. Vanuit een interne inventarisatie en externe informatie uit een Request For Information (RFI), kon een business case voor de organisatie uitgewerkt worden. Ook is een in-huisoplossing onderzocht. Op basis hiervan zijn vervolgstappen gezet in het selectieproces om tot de meest geschikte partner te komen.

Keuze voor Canon

“De leveranciers waar we mee werken moeten hetzelfde zijn als E.ON. Klanten moeten niet merken dat er verschil is. Wat dat betreft heeft de klik met Canon, de manier van meedenken en het goed begrijpen van de situatie, de doorslag gegeven”, aldus Geert de Leest. “Het was best een close call. Natuurlijk check je de referenties en kijk je naar flexibiliteit. Maar uiteindelijk maken de details het verschil. Zo is ook nabijheid toch erg prettig, je spreekt elkaar makkelijker en je raakt goed op elkaar ingespeeld.”

Cruciale contactmomenten

Twee belangrijke fasen in de klantreis bij E.ON zijn de acquisition journey en de customer journey. In beide fasen zorgt Canon dat de juiste informatie op de gewenste manier bij de klant komt. Als een consument via de website informatie aanvraagt of wil overstappen, krijgt Canon direct de gegevens binnen om daarmee de initiële communicatie op te zetten. In de klantfase, gedurende de customer journey, zorgt Canon op dezelfde wijze onder andere ook voor de factuurstromen, zowel digitaal als op papier.

Proof of concept

Om een oplossing met een hoge betrouwbaarheid te ontwikkelen werd een analyse uitgevoerd van alle formulieren en de bijbehorende data. Na uitgebreide testen met ontwerpen en workflows presenteerde Canon een proof of concept. Deze omvatte onder andere één van de belangrijkste maar ook meest complexe documenten uit de acquisition journey, samengesteld met data vanuit verschillende informatiesystemen. Een projectteam met specialisten uit beide organisaties – waaronder system engineers, projectmanagers en SLA-managers – begeleidde de verdere ontwikkeling en implementatie.

Voordelen op een rij

- Grotere snelheid bij veranderprocessen
- Door SAAS-model minimale impact op IT
- Door SAAS blijft de financiering buiten de balans
- Efficiënte omnichannel klantcommunicatie
- Directe realisatie van changeprojecten door de business
- Betere klantenservice met alle actuele klantinformatie via DMS
- Eén SLA en contractpartner voor alle uitgaande klantcommunicatie
- Ontzorging met Canon in de centrale regierol naar alle partijen

“Mensen maken het verschil.

Doordat de afstand kort is kun je meerwaarde leveren en wordt je partner in plaats van leverancier”

Omnichannel klantcommunicatie

David Vlot: “Het platform levert essentiële functies voor het contact met bestaande en nieuwe klanten. Het Document Management Systeem zorgt dat de helpdesk snel de actuele informatie van klanten aan de lijn kan opzoeken. Afspraken en wijzigingen worden in workflows ondergebracht. Het onderhoud van de templates doen wij nu vanuit de business gewoon zelf. Dat scheelt heel veel tijd, terwijl IT er niet mee belast wordt. Het communicatieplatform ondersteunt omnichannel klantcommunicatie door middel van print, het online portal van de ‘mijn-E.ON’-omgeving voor klanten en gepersonaliseerde e-mails. Daar zit sinds kort ook een online betaalknop in die maakt dat er veel eerder betaald wordt dan bij een rekening die op de stapel terechtkomt.”

Toevoeging PURL’s aan e-mail

Via ‘Mijn E.ON’ op de website hebben klanten toegang tot een persoonlijke pagina waar zij hun gegevens kunnen inzien en energiezaken online kunnen regelen. Door de toevoeging van een Persoonlijke URL (PURL) aan e-mailberichten wordt de klant rechtstreeks naar zijn pagina geleid. Dit maakt de communicatie persoonlijker en biedt de mogelijkheid grotere bestanden te delen zonder dat e-mails gebounced worden.

Eén partner voor E.ON

Voorheen werkte E.ON met een apart bedrijf voor digitale output, een bedrijf voor print en post en weer een andere partij voor de archivering van alle output. In de nieuwe situatie is Canon de enige partner voor alle omnichannel klantcommunicatie. Geert de Leest: “Samenwerking en overleg zijn ondergebracht op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Bij aanvragen voor wijzigingen volgen we een vaste structuur waardoor kwaliteit gewaarborgd blijft. Als wij met een functioneel ontwerp komen, doet Canon eerst een check en geeft terugkoppeling. Dan gaan ze bouwen en vervolgens gaan wij testen. Soms moet dit onder grote tijdsdruk en dan pas weet je wat je aan elkaar hebt! Canon heeft zich daarin ontwikkeld van leverancier naar partner voor ons.”

Extreem hoge beschikbaarheid

Goede klantbeleving vergt een hoge betrouwbaarheid van alle software en systemen voor klantcommunicatie. De software heeft een 24/7 beschikbaarheidsgarantie van 99, 982%. Voordat wijzigingen of een nieuwe template live gaan wordt eerst een volledige ketentest gedaan. Bij elke stap is goedkeuring vereist voordat de volgende stap in de uitrol plaatsvindt.

Procescontrole en applicatiebeheer

Bij de dagelijkse operatie speelt Canon een actieve rol met het leveren van procescontrole en regie, het verzorgen van databewerking en documentcompositie, en tot slot het uitvoeren van functioneel applicatiebeheer. Deze nauwe betrokkenheid maakt dat zowel knelpunten als nieuwe ontwikkelingen snel samen kunnen worden opgepakt.

Unieke CCM-organisatie

Om organisaties als E.ON in de volle breedte te ondersteunen heeft Canon een gespecialiseerde divisie, gericht op Information Management en Customer Communications management. Dit is een interne unit die met ruim 100 hoogopgeleide professionals uniek groot in de markt is. Door de inzet bij ruim 250 klanten, waar E.ON er één van is, beschikt Canon over expertise waar alle partijen dagelijks op bouwen kunnen.

Canon Inc.
canon.com

Canon Europe
canon-europe.com

Canon Nederland N.V.
Brabantlaan 2
5216 TV ‘s-Hertogenbosch
Telefoon: (073) 6 815 815
Fax: (073) 6 120 685
canon.nl

/company/canon-nederland-n-v-
/CanonProPrintNL en /CanonBusinessNL
/CanonBusinessNL
/CanonNL

Dutch edition
© Canon Europa N.V. 2017