

Eneco Retail

Case "Kill Bill"

De klant

Eneco Retail heeft 1,8 miljoen huishoudens als klant voor elektriciteit gas en/of warmte. Op dit moment betalen 500.000 klanten hun maandelijkse nota met een traditionele acceptgiro. Dit is niet duurzaam en past niet in de duurzaamheidsstrategie noch bij haar positie als *Green Giant*, het duurzaamste en eerlijkste bedrijf dat op de Nederlandse markt opereert. Eneco wil het aantal papieren nota's verminderen en kosten besparen.

De doelstelling

De volgende doelstellingen zijn geformuleerd:

- In 2009 200.000 klanten laten overstappen
 - o 45.000 klanten laten overstappen van de papieren nota naar online betalen
 - o 155.000 klanten laten overstappen van de papieren nota naar automatische incasso

De oplossing

Digitaal communiceren, dat past perfect bij de duurzaamheidsstrategie van Eneco. Daarom is besloten e-mail in te zetten als primair en kosteneffectief kanaal om te communiceren met klanten. Eneco heeft ten doel de volgende papieren stromen te vervangen door e-mail:

- Notificatie dat de maandelijkse nota online te bekijken en te betalen is
- Notificatie dat een creditnota online te bekijken is
- Notificatie dat de afschrijving per automatische incasso gaat plaatsvinden

Voorafgaand aan het project heeft Eneco in haar marketing-communicatie uitingen haar klanten opgeroepen over te stappen naar online betalen of automatische incasso. Op enveloppes, inserts en de website wordt dit structureel gedaan. Naast de structurele uitingen heeft Eneco een aantal wervingsacties gedaan:

- Richting alle 500.000 acceptgiroklanten is een wervingstekst meegedrukt op de voorschotacceptgiro en een machtigingskaart bijgesloten, zodat de klant zich eenvoudig kan aanmelden voor de automatische incasso.
- Acceptgiro-klanten met een Mijn Eneco account ontvingen een e-mail (ca. 100.000 klanten) met toelichting, een link naar de Eneco-site en een link naar de iDEAL demo.
- Acceptgiro-klanten zonder Mijn Eneco account ontvingen een brief met een informatiefolder (ca. 275.000 klanten) met de voordelen en de wijze van overstappen.

Begin februari 2009 is Eneco gestart met het maandelijks versturen van de nota per e-mail aan klanten. De klant klikt op de link naar zijn persoonlijk online nota en logt in op zijn persoonlijk pagina op de Eneco website (Mijn Eneco). Daar kan hij via iDEAL de nieuwe nota direct betalen.

De klant kan zelf aangeven op welke dag van de maand hij de nota wilt ontvangen. Dit betekent dat dagelijks een groep klanten gemaïld moet worden waarvoor deze nota beschikbaar is. Bovenstaand proces wordt automatisch uitgevoerd.

De resultaten

Door de inzet van de juiste kanalen en het opzetten van de juiste processen is Eneco in staat op grote schaal automatisch en op basis van een klantprofiel notificaties uit te sturen. Daarnaast heeft Eneco met deze digitale contactmomenten nieuwe en sterkere marketing-communicatie mogelijkheden gecreëerd voor bijvoorbeeld up-selling, cross-selling en branding. Denk daarbij aan het plaatsen van banners en redactionele content in e-mails. Ook zijn er mogelijkheden ontstaan om op basis van klantprofielen content te segmenteren.

Gedurende de eerste 5 maanden zijn 14.000 klanten overgestapt naar online betalen en hebben 122.000 klanten een automatische incasso aangevraagd. 68% van de doelstelling is halverwege de campagne gerealiseerd. In dezelfde periode is ook 68% van de besparingsdoelstelling gerealiseerd.

Veritate e-mail marketing
De Entree 230
1101 EE Amsterdam
+31 20 451 51 51
KvK 34237062



Eneco zal doorgaan met het werven van automatische incasso machtigingen en online betalingsherinneringen. Hierdoor zullen de besparingen toenemen en kan de campagne geoptimaliseerd worden. Er kunnen betalingsherinneringen per e-mail verstuurd worden en het biedt mogelijkheden voor bijvoorbeeld segmentatie van de klantendatabase waarmee bijvoorbeeld persoonlijke aanbiedingen gedaan kunnen worden.

Neem voor meer informatie over bovenstaande case contact op met:

Willeke Bakker

willeke.bakker@veritate.nl

+31 6 12 794 529

E-mail aan acceptgiro klanten met een Mijn Eneco account.
(ca 100.000 klanten)

From: Eneco [no_reply@eneco.nl] Sent: wo 24-6-2009 17:14
To: ernst@thevalley.nl
Cc:
Subject: Uw nieuwe Eneco nota staat online

U ontvangt deze email omdat u heeft gekozen voor de betaalwijze online betalen.



Geachte mevrouw, heer,

Er staat een nieuwe nota voor u klaar op Mijn Eneco. U vindt deze nota bovenaan in het notaoverzicht. Door op de nota te klikken, krijgt u uitgebreide informatie over deze nota. U kunt de nota direct betalen door op de iDEAL-button achter de nota te klikken.

[Direct mijn nota betalen](#)

Heeft u vragen? Kijk dan op www.eneco.nl/vragen

Met vriendelijke groet,

Henk Blom
Manager Klantenservice Eneco

we gaan vooruit



U betaalt de maandelijkse nota van Eneco met een acceptgiro. Dit kan nu veel gemakkelijker met uw Mijn Eneco-account. Hier kiest u voor online betalen met iDEAL. Vertrouwd, veilig en eenvoudig uw Eneco nota's betalen.

Als u bankiert bij ABN Amro, Fortis, ING, Rabobank of SNS Bank dan kunt u direct kiezen voor online betalen. Met iDEAL betaalt u uw nota in uw eigen internetbankier-omgeving. Gratis en met behoud van controle over uw betalingen! U bepaalt wanneer u betaalt, veilig en vertrouwd!

In 2 stappen kiezen voor online betalen

Stap 1

Aanmelden voor online betalen

- Log in op Mijn Eneco. Ga naar 'Mijn betaalwijze' en kies hier 'Online nota'. Er wordt nu een bevestigingsmail naar uw e-mailadres gestuurd.
- In de ontvangen e-mail klikt u op de link, zo bevestigt u uw keuze voor online betalen.
- Uw aanmelding voor online betalen bij Eneco wordt binnen 14 dagen verwerkt, het kan dus zijn dat u nog één acceptgiro ontvangt.



Stap 2

Online uw nota betalen met iDEAL

- Nadat Eneco uw aanmelding heeft verwerkt, krijgt u een e-mail van Eneco dat er een nieuwe nota voor u klaarstaat. Log in op Mijn Eneco en ga naar 'Online betalen'.
- Klik op 'Betalen met iDEAL' en selecteer uw eigen bank. U komt dan direct in het internetbankierprogramma van uw bank waar uw gegevens al ingevuld zijn.
- U keurt de betaling goed en ontvangt direct een bevestiging van uw bank. Hierna keert u terug naar Mijn Eneco. Uw nota is betaald!

[Bekijk hier de demo](#)

Voordelen van online betalen

- Vertrouwd, veilig en eenvoudig
- Controle over uw betaling: u bepaalt wanneer u betaalt
- iDEAL is snel in gebruik; alle betaalgegevens worden voor u ingevuld
- Uw overzicht en eenvoudig inzien, bewaren en printen
- Alle voorschotnota's en de eindafrekening kunt u online betalen. De jaarnota ontvangt u per post.
- Gratis, u bespaart de kosten van een acceptgiro (€ 1,19 per maand)

we gaan vooruit