

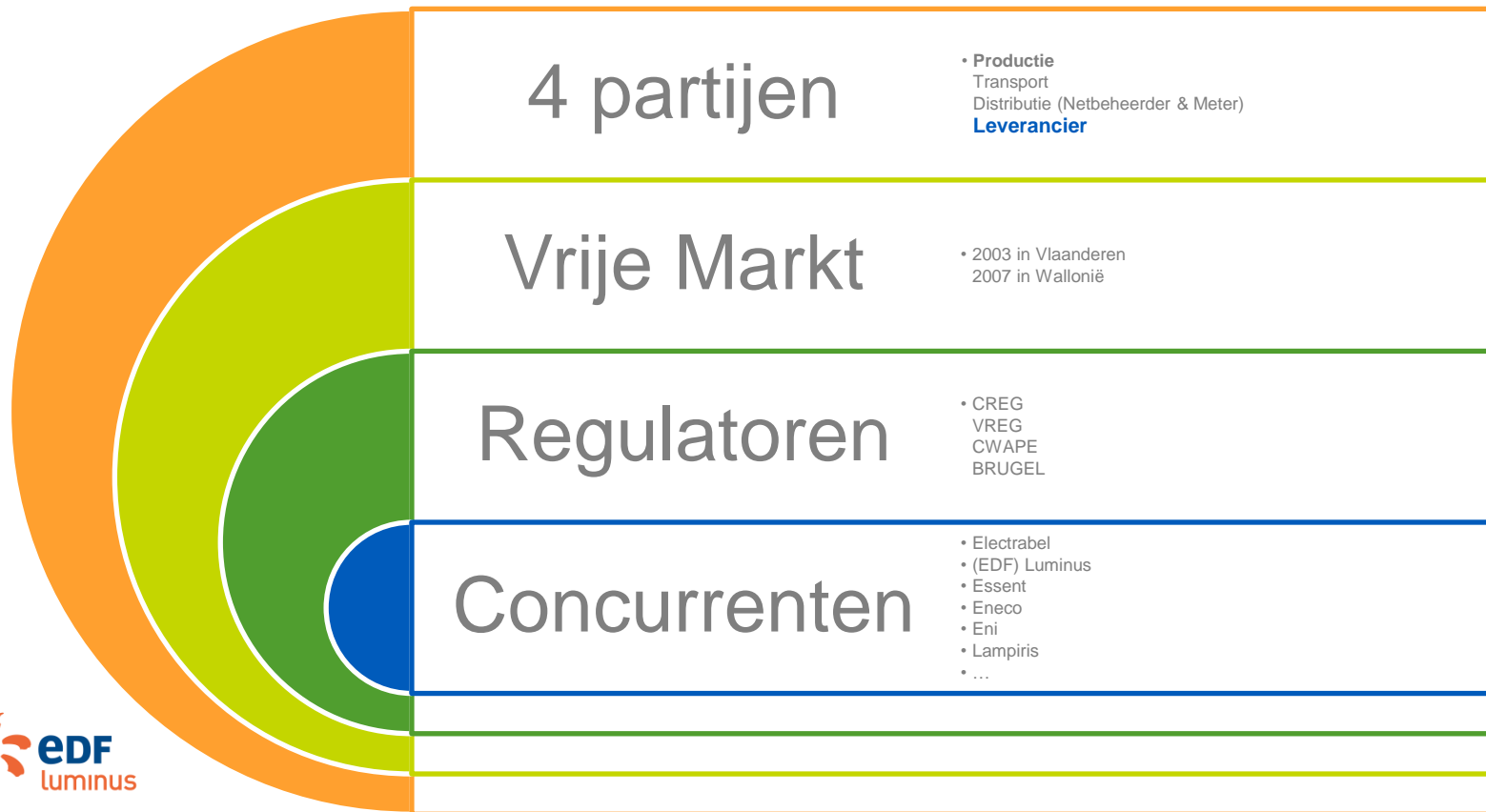


CAVIAR CASE EDF LUMINUS

Platform voor Klantgericht Ondernemen

15/01/2015

BELGISCHE ENERGIEMARKT



EDF LUMINUS



Energy Supplier

- 1st Challenger
- 20% Market Share
- Eigen productiecapaciteit (10%)



1.7 million customers

- B2C & B2B



1000 employees

- Lokale verankering



Innovation

CUSTOMER SERVICE



WE WILLEN NR 1 ZIJN IN CUSTOMER EXPERIENCE

MOVE was
33% van al
onze
activiteiten

- 200.000 Moves
- 500.000 Calls
- 250.000 Formulieren

We scoorden
SLECHT
volgens onze
klanten

- 5.6/10 Satisfaction
- NPS -42

GOEDE KEUZE MET VEEL UITDAGINGEN!

- Mensen in **FACTOR 10** laten denken, in plaats van +10%
- Doorbreken 'waterfall denken': **ONE SHARED VISION** from the start
- **WORK AROUNDS** voor beperkingen in systeemondersteuning
- Managen van **MEERDERE PROJECT GO LIVES** op hetzelfde moment
- **JUISTE BESLISSINGEN NEMEN** ondanks ontbrekende rapportage

REDESIGN IMMERSION WORKSHOPS

Process analysts

Agenten &
Team coaches

Customer
Experience

External
Support



IT
people

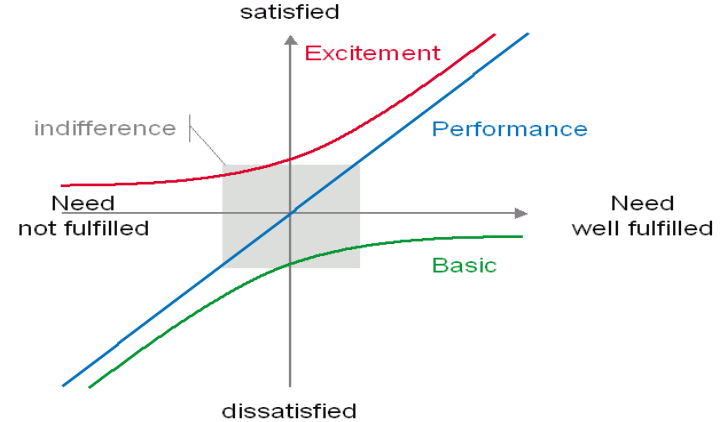
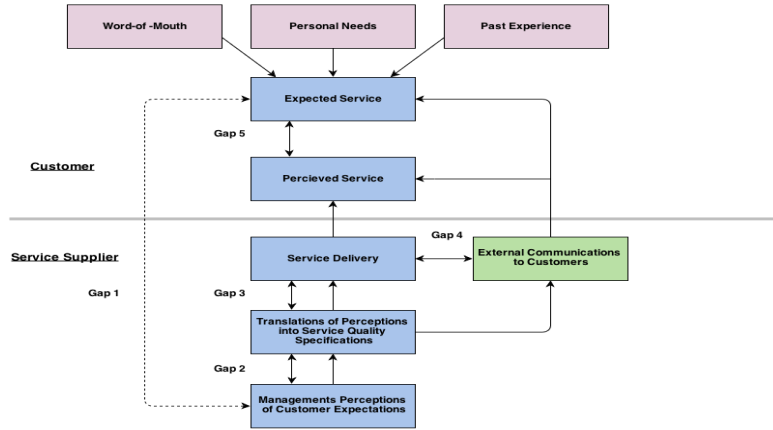
Key users

Knowledge

Marketing

REDESIGN METHODOLOGY

ServQual Model & KANO Model

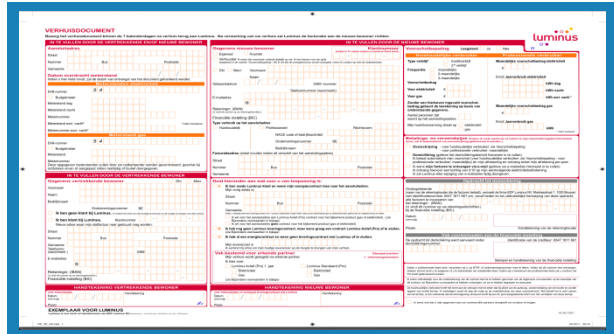


Moments of Magic

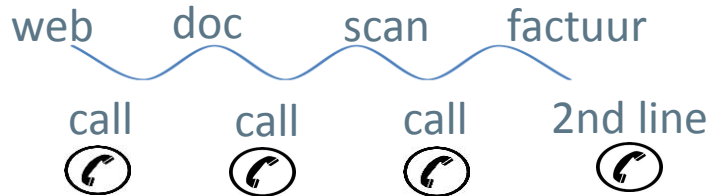
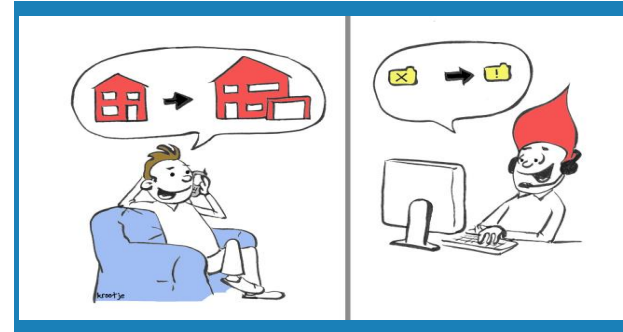
	MoM1	MoM2	MoM3	MoM4	MoM5	MoM6
Description	"Ik regel alles voor u" (als klant belt voor verhuismelding)	Samenwerking met vb. verhuistirma aanbieden	Comfort Service (voor klanten die nog geen CS hebben)	Key-Day-1 SMS	Closure Call/Courtesy Call	Voorschot-check
Initiator	Klant	Luminus	Luminus	Luminus	Luminus	Luminus
SWOT		* Verhuistirma kan ingeschakeld worden voor MS op dag van verhuis * Extra service	* Relevante link met verhuismoment * Niet 'onder de mat' contracteren	* Reminder voor MS * WEC	* Outbound Call na slotafrekening * Overlopen duidelijkheid/vragen * Mag het dossier nu afgesloten worden?	* Correctheid voorschotten * Geen 'shock' afrekening
To Be	* Klant heeft "spoc" voor contact mbt status (beperkt team) (ik ben collega van Jos, hij is er vandaag niet) * Outbound mbt afwijkende info, ontbrekende data (proactief) * Mobiel Nr waarop wij u kunnen bereiken		* SMS op vervaldag * Pilot	* Hope everything went well * Denk aan uw MS, reply op dit nummer met GAS xxxxxx, ELEK DAG xxxxxx ELEK NACHT xxxxxx * Indien niet gewenst, sms STOP * Deze sms is gratis * Of link website vermelden (met oude MS, zodat je kan vergelijken)	* Outbound Call na slotafrekening * Overlopen duidelijkheid/vragen * Mag het dossier nu afgesloten worden?	* Na x maanden verbruik nieuwe adres - call to check VS and to adapt if needed * Sales? * MS vragen na 6 maanden, VS check doen en enkel afwijkende VS bellen * Enkel high value customers * Klant zich laten inschrijven op Mijn Verbruik voor herberekening VS * Voorschot sanity check intern?

“ONE CALL TO MOVE”

“A Nightmare to Move”

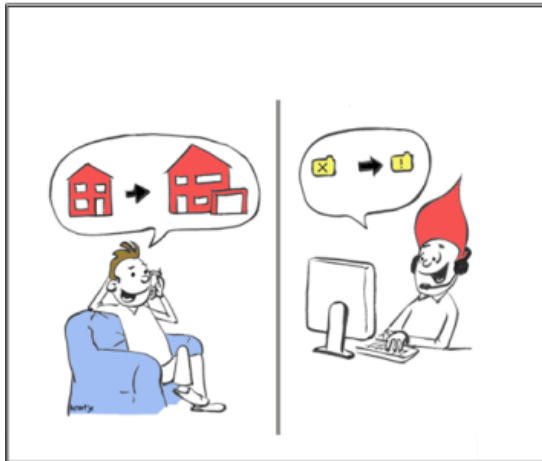


“One Call to Move”

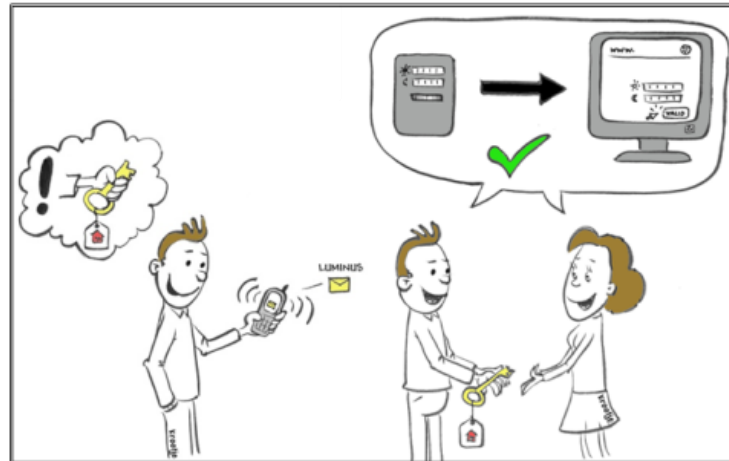


ONE CLEAR VISION

1



2



3



Eenvoudig – Onverwacht – Concreet

PILOTS

Scherm klantbeheer

Home

Maak nieuw klantdossier aan:

Wijzig bestaand klantdossier:
Dossiernummer - Klantnummer - Familiennaam - Bedrijfsnaam

Verwijder klantdossier:
Dossiernummer - Klantnummer - Familiennaam - Bedrijfsnaam

Klantdossiergegevens

Dossiernummer: Agent: Startdatum dossier:

Contactrichting opstart dossier: 1e contactdatum: 2e contactdatum: 3e contactdatum:

Contact reeds succesvol?

Klantnummer:

Persoonlijke of bedrijfsgegevens

Aanspreking: Voornaam: Familiennaam: Bedrijfsnaam: Rechtsvorm:

Ondernemingsnummer: NACE-code:

Contactgegevens

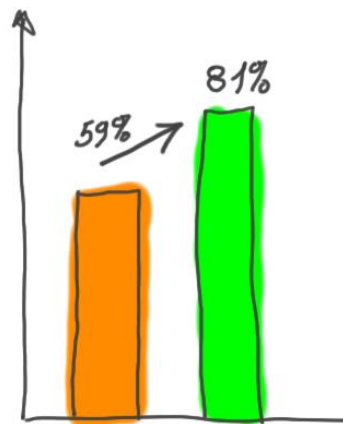
Contact straatnaam: Contact huisnummer: Contact busnummer: Contact postcode: Contact gemeente: Telefoonnummer: GSM-nummer: E-mailadres:

Varia

Contract gewenst? Dunning klant: Comfortservice aanwezig? Enquete klant: BM aanwezig? Probleemdossier? Reden overname: Klant status: Extra opmerkingen:

METEN: VOOR – TIJDENS - NA

98% OF CUSTOMERS ARE MORE SATISFIED WITH LUMINUS AFTER A MOVE THAN BEFORE



CUSTOMERS CONFIRMING LUMINUS IS A TRULY CUSTOMER-ORIENTED ORGANIZATION

KPI-dashboard: OCTM

Status week 4
21/01-27/01

New Process

	# Week	# Week -1	Goal
Answered OCTM Cells % of total OCTM requests	# 2137 78%	#1920 72%	Min. 95%
Univ. Docs sent % of total OCTM	287 10%	352 13%	Max. 5%
# Cell backs	No data Est: 300	No data Est: 400	
Packages sent by Email	#115 ~5%	#116 ~5%	>50%
# Backlog Univ. Docs MO Oldest date	HA, 2558 12/12/12 LU 1128 09/01/13	HA, 2129 7/12/12 LU No data	0
# Inflow Universal docs	461	No data	
# Backlog BO Inbox ISU Oldest date	HA + LU no date	HA + LU no date	
# Backlog BO Worklist oldest date FU	757 + 1385 12/10/12	644 + 1063 12/10/12	

Old Process

	# Week	# Week -1	Goal
# Inflow old docs+Vreg	527 +106	640+106	100
# WIP MO docs	813	1249	
# WIP BO (HA)	2097	2847	
# WIP BO (LU)	1142	1209	

Customers

New contracts: No data Lost Contracts: No data

For completed dossiers

December figures (n=100)



First contact:
6,84/10 (6,110^o)



SMS:
x,x/10 (Not measured)



Budget bill:
6,52/10 (5,510^o)

Final bill:
6,20/10 (5,810^o)

Overall satisfaction moves
procedure:
6,89/10 (5,710^o)

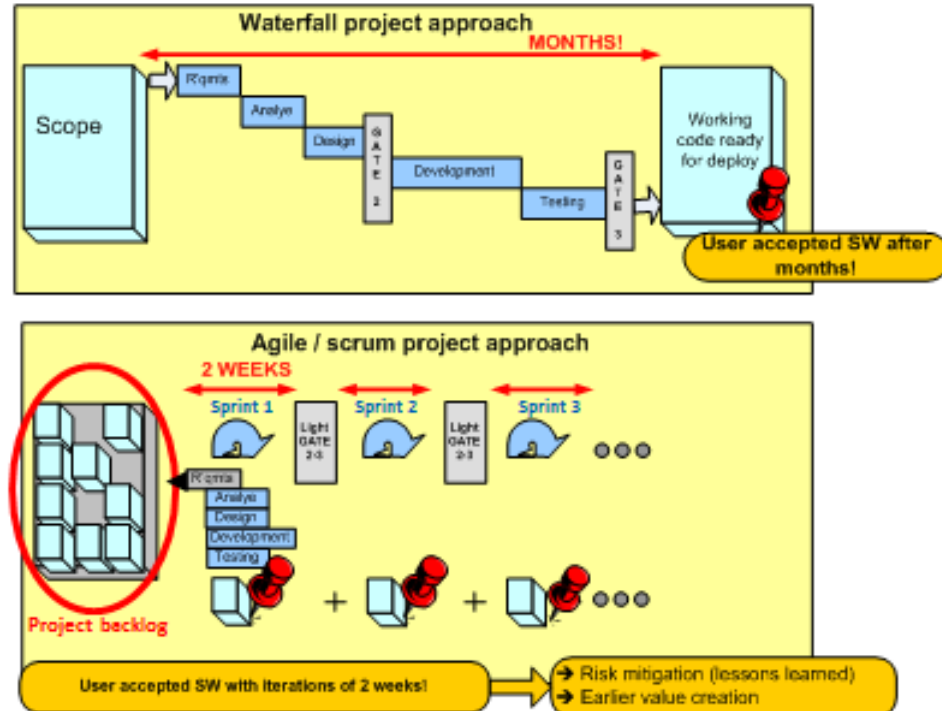
Net promotor score:
-19,00%

EDF
luminus

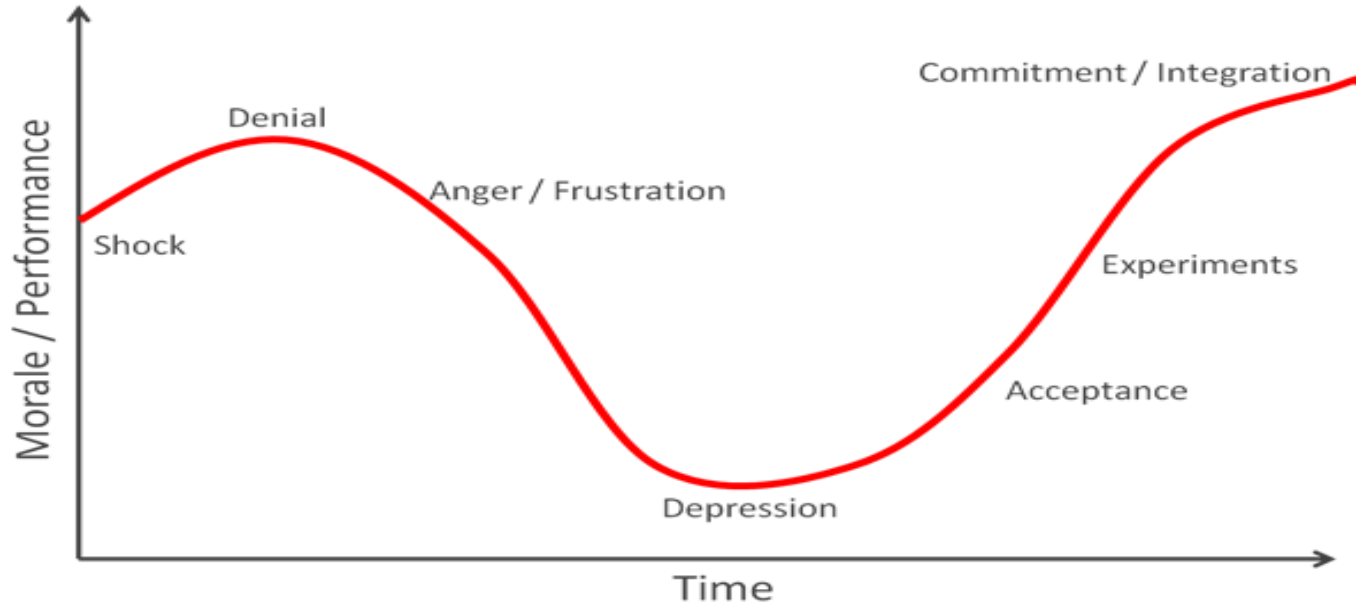
* Baseline old process

WATERFALL -> SCRUM

Project approach : agile/scrum



CURVE OF CHANGE - HERKENBAAR





RESULTS?

15/01/2015

AMBITIE 2014

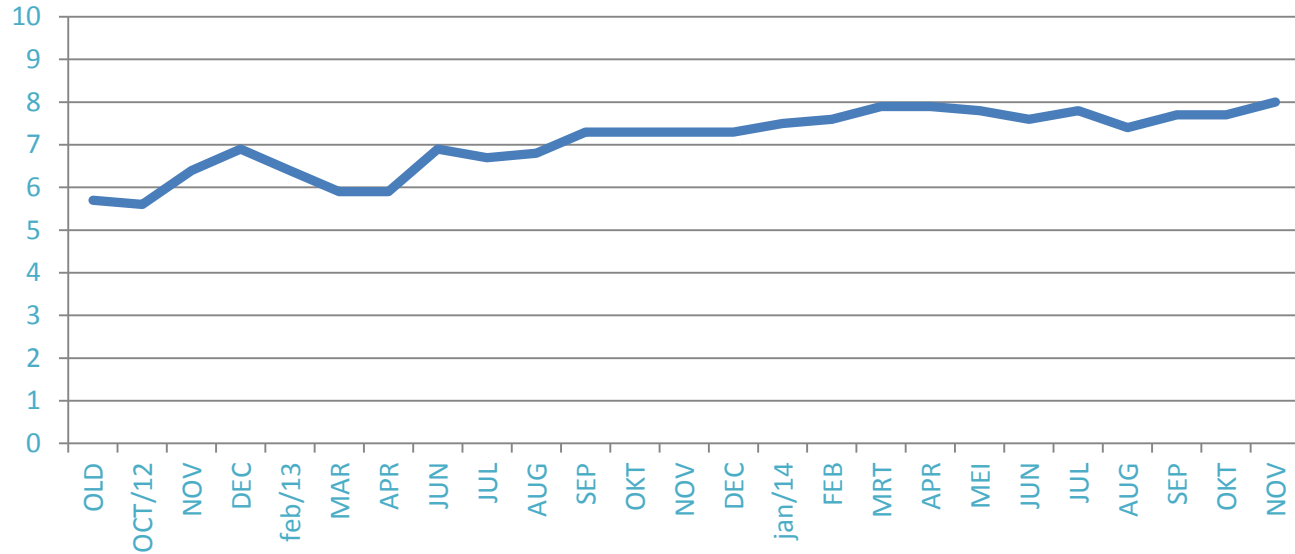
	Process 2012	Goal 2014
Move Net Promoter Score	-42	-10
Move Satisfaction	5,6	8
Throughput time	8 à 10 weeks	1 week
Move cost reduction		-30%*

*Including Savings Move Online

HAPPY CUSTOMERS

8

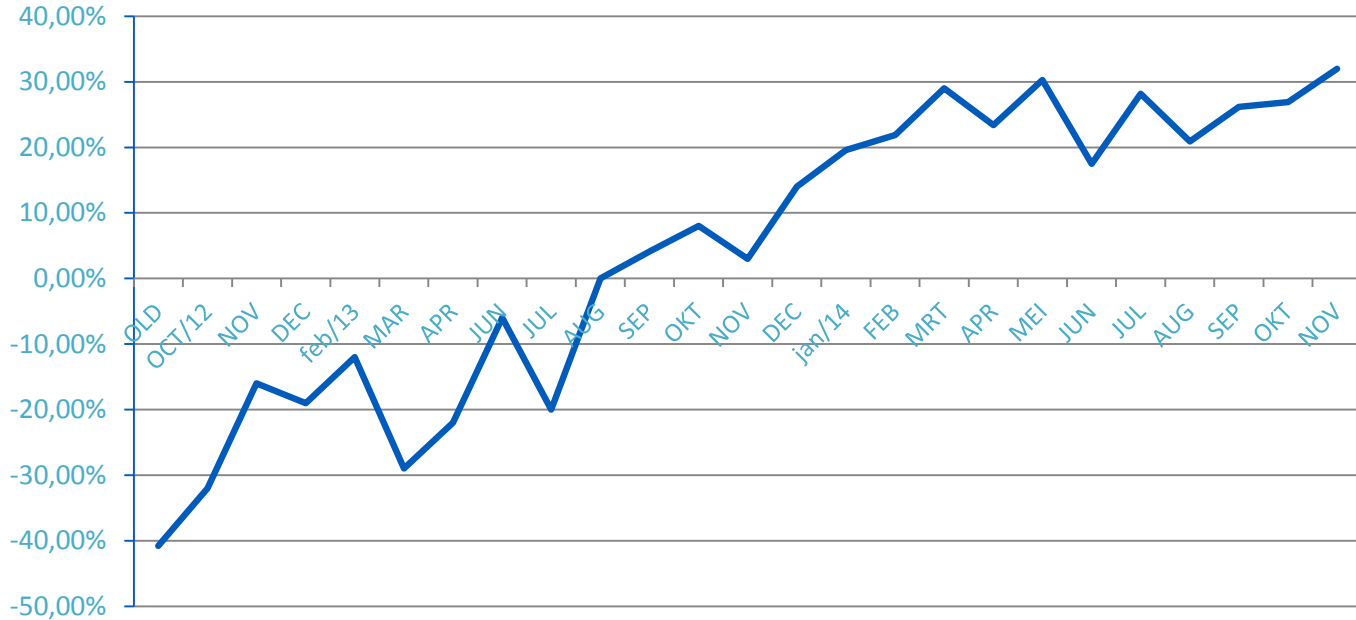
General satisfaction: Move



HAPPY CUSTOMERS

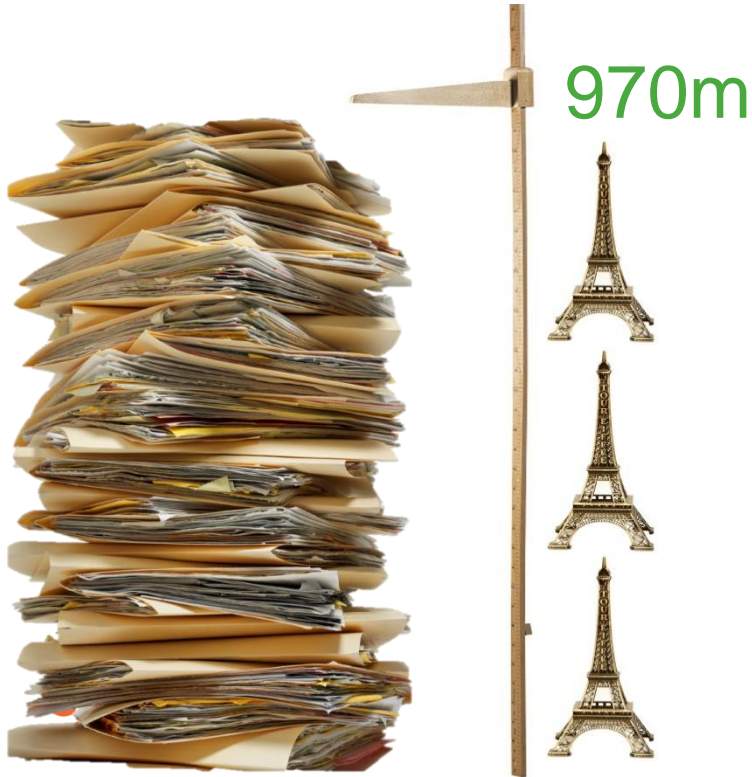
32

NPS Move



HAPPY NUMBERS

“A Nightmare to Move”



“One Call to Move”

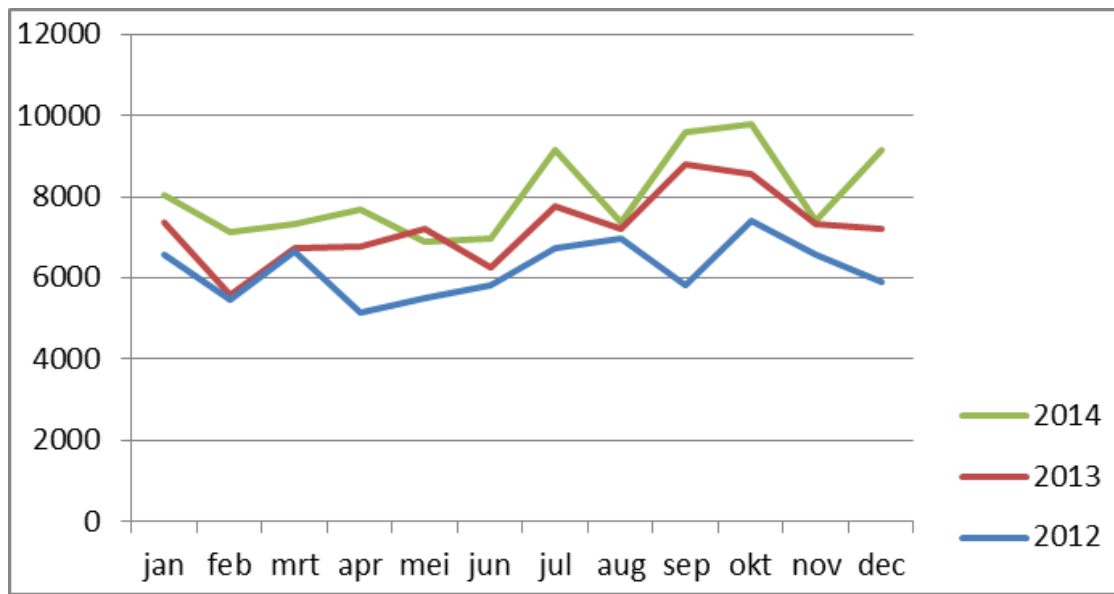
-28%
Cost to
move



HAPPY NUMBERS

+30%

ACQUISITION BECAUSE OF MOVES



HAPPY RESULTS – OLD to NEW

	Process 2012	Goal 2014	Actual
Move Net Promoter Score	-42	-10	+32
Move Satisfaction	5,6	8	8
Throughput time	8 à 10 weeks	1 week	2 weeks
Move cost reduction		-30%*	-28%

*Including Savings Move Online

HAPPY PEOPLE - IPG

De klant belt binnen en heeft zijn meternummer, meterstanden en overname datum bij de hand. Dit was een punt dat niet beleverd werd door Luminus. Daar dit gaat om een nieuwe klant, ik heb hem kunnen melden na het controleren van de gegevens dat we zijn verhuis onmiddellijk kunnen verwerken. Daar hij een nieuwe klant was, was hij ook héél tevreden met de promo die hij kreeg. Hij vond dat wij een zéér goede service hadden geboden en heeft héél tevreden het gesprek beëindigd. Hij vond het geweldig dat hij zijn verhuis telefonisch kon regelen met één telefoontje.

Inanc

De klant wordt veel sneller geholpen en ontvangt heel wat minder documenten. We moeten ook geen documenten meer terug sturen naar de klanten als onvolledig. Want het gebeurde wel eens dat de klant niet echt begreep wat wij nodig hebben. Dit wordt met één telefoontje opgelost. Je merkt ook dat de klanten héél verbaasd zijn als we melden dat we de verhuis ook telefonisch doen. Ze zijn ook heel blij om dit te horen, want ze vonden de documenten niet echt duidelijk. En nu kauwen we alles mooi voor J.

Dus dit is een hele grote stap in de positieve richting.

Daisy

HAPPY PEOPLE – EDF LUMINUS

Anke Op't Eynde vertelt

Dit kon beter

Als key-user voor Moves & contractwijzigingen werkte ik eenige tijd geleden mee aan een brainstorming over het verhuisproces. Samen met klantenadviseurs uit diverse afdelingen, procesanalisten en IT-ers bespraken we de vele klachten van klanten die we te horen kregen wanneer ze verhuisden: teveel formulieren invullen, te omslachtig, niet efficiënt, niet klantvriendelijk,...

We waren het er allemaal over eens: dit kon beter! Het zou toch mooi zijn als een verhuis met één enkel telefoontje zou worden geregeld! Of waren we overmoedig?

We besloten een overzicht van alle minpunten te maken en bespraken alle mogelijke verbeteringen met elkaar. Daaruit ontstond een nieuwe procedure die voor ons ideaal leek. Maar dit moesten we natuurlijk ook uittesten in de praktijk. In een eerste testfase selecteerden we een aantal klanten die proefkonijn werden voor deze nieuwe verhuisprocedure. We waren benieuwd. Werkte het proces zoals we dachten? Vond de klant het ok? De eerste feedback van klanten was bemoedigend.

We gingen dus verder met fase 2. Nu werd de groep projectmedewerkers verruimd met gespecialiseerde klantenadviseurs van front-office (de externe call-centers). Alle gegevens werden manueel in een databank ingegeven. Nadien werden ze in SAP gebouwd. Zo konden we nagaan of alles werkte zoals het zou moeten. Ook dat ging goed!

Op 1 oktober 2012 gingen we live voor front-office, daarna volgden de opleidingen voor de klantendienstmedewerkers van EDF Luminus.

Omwille van krappe deadlines konden niet alle nodige controles worden ingevoerd bij de go live. Er ontstond veel uitval. Het was dweilen met de kraan open. Even leek ons succesvolle project helemaal fout te lopen. Gelukkig werd er een speciaal team opgericht die deze uitval kort op de bal opvolgde en werden de ontbrekende controles ingevoerd, waardoor alles toch goed kwam.

Met veel fierheid kunnen we nu zeggen dat de verhuis van de klant inderdaad met 1 telefoontje wordt afgehandeld! One call to move! We merken dat de klanttevredenheid toeneemt en dat is een positieve evolutie, ook voor ons! Als key-user was het niet altijd eenvoudig om dit project van A tot Z op te volgen. Maar het was alleszins een leerrijk proces waarbij ik de kans had om vele facetten van het bedrijf te leren kennen! Op naar het volgende project!



***BLOG van Anke Op 't Eynde,
Key User Moves***

HAPPY PEOPLE – EDF LUMINUS

Passie voor de klant

De voorbije weken waren niet makkelijk voor onze medewerkers van Front Office en Back Office. We zijn namelijk van contact center leverancier veranderd, onze klanten hebben een ander contract gekregen, onze IT systemen zijn gewijzigd en sommige processen volledig herzien. Hierdoor konden we niet altijd de gewenste kwaliteit bieden aan onze klanten. Na enkele uren te hebben meegeluisterd bij de klantendienst van Luik, ben ik er vast van overtuigd dat we dankzij onze passie voor de klant en onze klantgerichtheid deze moeilijkheden zullen overwinnen en zo de bevoorrechte leverancier van alle Belgen worden.

Albane kreeg heel wat oproepen over de betaalvoorwaarden. Steeds gaf ze een vriendelijk en duidelijk antwoord. Ze stelde ook altijd een domiciliëring voor en controleerde de gegevens van de klant (GSM, e-mail,...). Wanneer het risico bestond dat een klant Luminus wel eens zou kunnen verlaten (hij vraagt bijvoorbeeld zijn meternummer), voerde Albane steeds een retentiegesprek. Ze slaagde er altijd in om de klant te overtuigen bij EDF Luminus te blijven. Ze deed dit door een vast contract van twee jaar voor te stellen.

Sophie is een experte in het telefonische verhuisproces. Met veel zin voor detail gaf ze antwoord op alle vragen. Ze heeft een goede kennis van het systeem en met heel wat commerciële flair zorgde ze ervoor dat de overnemer van het adres ook klant wordt bij EDF Luminus. Wanneer ik haar feliciteer voor de kwaliteit van haar werk, antwoordt Sophie met fierheid: "En dan hebt u nog geen gesprek gehoord waarin de klant ons bedankt! Dat gebeurt ook heel vaak". Tijdens een vorig bezoek aan het call center had ik trouwens wel het geluk om zo een gesprek te kunnen beluisteren.

Guillaume bevestigt me dat de meeste klanten het echt wel op prijs stellen dat ze hun verhuis per telefoon kunnen regelen. EDF Luminus zorgt immers zelf voor alle administratie. Zo is het veel gemakkelijker voor de klant. Dit is wel een van de redenen waarom we achterstand hebben opgelopen in de verwerking van verhuizen. Maar Sophie en Guillaume zijn ervan overtuigd dat deze binnenkort is weggewerkt. We antwoorden wel nog niet snel genoeg op de oproepen voor een verhuis. Er wordt een actieplan opgesteld om dit tegen de zomer in orde te brengen.

Onze collega's van de klantendienst bevestigen dat de inspanningen van onze collega's van IT zich ook op het terrein laten voelen. De handelingsnelheid van SAP is behoorlijk en de dagelijkse rapporten zijn 's ochtends vroeg al beschikbaar. Hartelijk dank aan de teams van IT voor deze verbeteringen!

Bedankt!

Grégoire Dallemagne
CEO EDF Luminus



*BLOG van Grégoire Dallemagne,
CEO van EDF Luminus*

IMPORTANT LEARNINGS

- 1. VISIE IS KEY** - Er moet weerstaan worden aan de druk om van visie af te wijken wegens systeembependingen
- 2. MANAGE EXPECTATIONS** - Pilot vs. Go Live (4 vs 110)
- 3. CHANGE MANAGEMENT** – Aandacht besteden aan de “WHY” en voldoende TIJD voorzien.
- 4. REPORTING** is geen ‘nice to have’, maar een absolute noodzaak om in elke fase de juiste beslissingen te nemen.
- 5. SYSTEEMBEPENDINGEN** hoeven geen showstopper te zijn. Met visie, mensen & processen is er al heel veel mogelijk.

BIJDRAGE PROFESSIONALISERING CONTACT CENTER WERELD?

1. **END-TO-END** behandeling in plaats van behandeling van deeltaken
2. Veel meer aandacht voor de **SITUATIE VAN DE KLANT**: vroeger werd het verhuisdocument ook voor scheiden/overlijden gebruikt. Persoonlijk **GESPREK** speelt grote rol.
3. Ook binnen een **PARTNERSHIP** met een extern contactcenter kan dit soort projecten op poten gezet worden.
4. Aandacht voor **CONTINUE VERBETERING** door een nauwe samenwerking. NPS curve bleef stijgen na de implementatie.



BEDANKT!

Núria Van den Wyngaert
Service Center Manager



Nuria.Vandenwyngaert@edfluminus.be



+32472 581909

Nele Aendekerk
Customer Experience Manager



Nele.Aendekerk@edfluminus.be



+32497 593613



Neleadk