

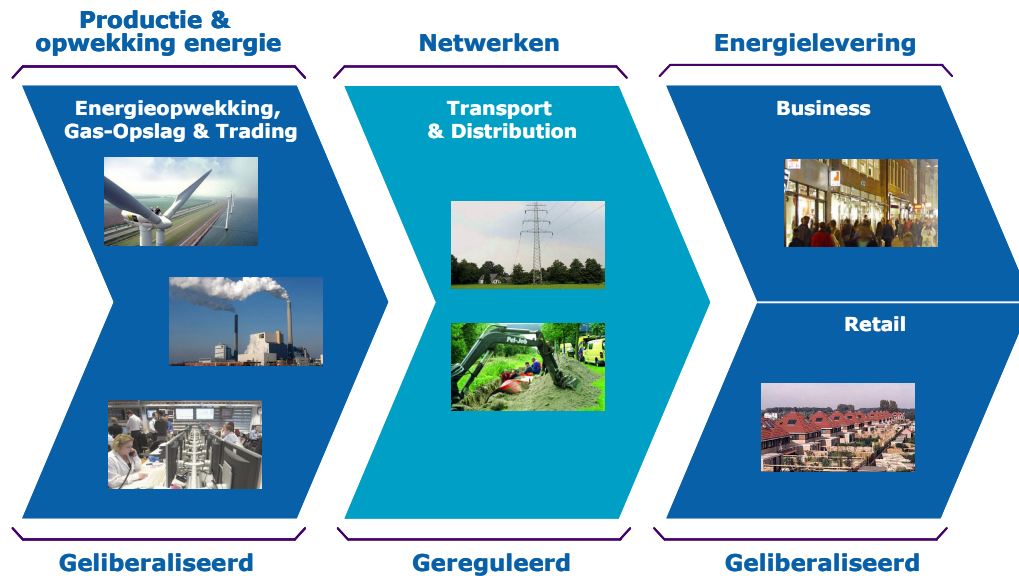


Winning Customers Hearts & Minds

CRM bij NUON Retail

Erik Roddenhof
November 2007

Introductie NUON



- Verticaal geïntegreerd Nederlands nutsbedrijf
- Particulier bedrijf eigendom van provincies & gemeentes
- In 1998 ontstaan uit fusie van regionale Nederlandse nutsbedrijven
- Omzet €5 miljard en EBITDA van €1 miljard
- Totaal vermogen van ~€10.8 miljard;
- ~9.500 medewerkers (fte)
- 3.500 Mw opwekkingscapaciteit
- Kernlanden: Nederland, Duitsland & België



- NUON Retail
 - Consumenten & KZM
- Marktaandeel ca. 30% (>2 mln. klanten)
- Volledige marktliberalisatie in 2004
- Groeiende Concurrentie

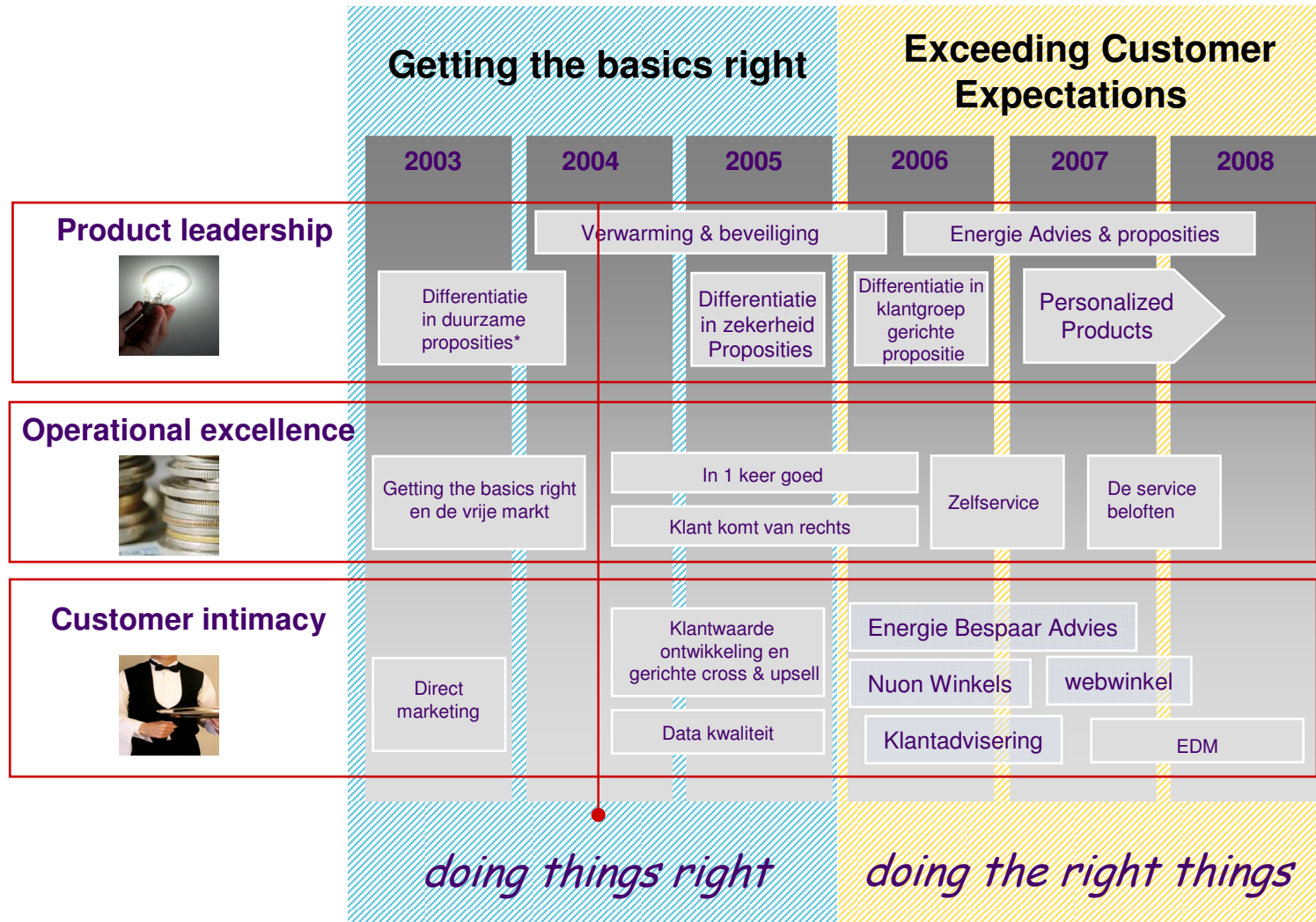
De CRM visie

Elke klant helpen om haar individuele energie behoeften boven verwachting in te vullen met diensten en producten tegen redelijke prijs

Nuon Retail groeit door de waarde van klanten toe te laten nemen. Bestaande klanten te behouden (retentie) en in waarde laten toenemen (cross & upsell) en nieuwe waardevolle klanten te winnen.

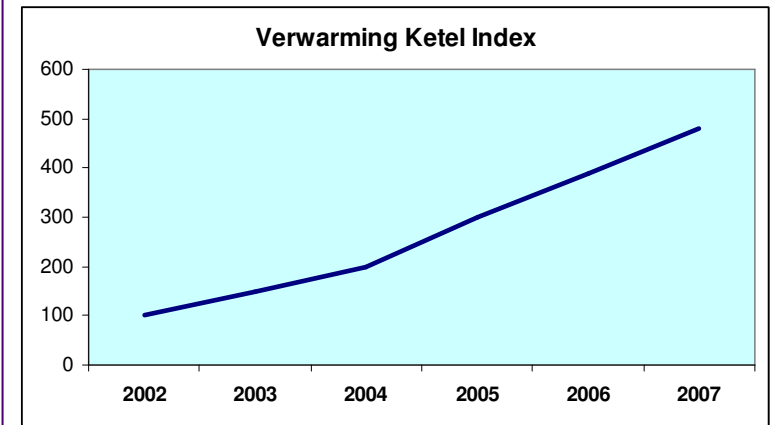
Nuon kan als expert op energievoorziening al haar klanten individueel, op maat adviseren en servicen. Hiervoor ontwikkelt ze producten en diensten die aansluiten op de klantbehoeften.

De CRM strategie



Product Leadership

- De Basis: Energie Proposities
 - Zekerheid (Vaste Prijs Producten)
 - Duurzaamheid (Natuur-, Groenstroom)
 - Prijs (Budget, Actieprijs)
 - Gemak (Energie)
- Energie in & rondom de woning
 - HR Ketels
 - Zonnepanelen
 - Isolatie
 - Energie besparende producten
- Gepersonaliseerde & Combi Proposities
- Aanvullende diensten & Advies
 - Selfservice, Telefonische & fysieke service
 - Energie advies





Wat er ook verandert, de prijs van elektriciteit blijft tot vijf jaar hetzelfde. Met Nuon WastePrijsStroom.

Altijd **NUON**

www.nuon.nl

Eight different energy-saving light bulbs are displayed in two rows of four. Each bulb has a yellow circular sticker with '0,-' written on it, indicating a price of zero. The bulbs vary in shape and color, including standard incandescent, compact fluorescent (CFL), and LED styles in white and yellow.

Nuon BespaarDirect

U hoeft ze pas te betalen als ze hun geld hebben opgebracht.

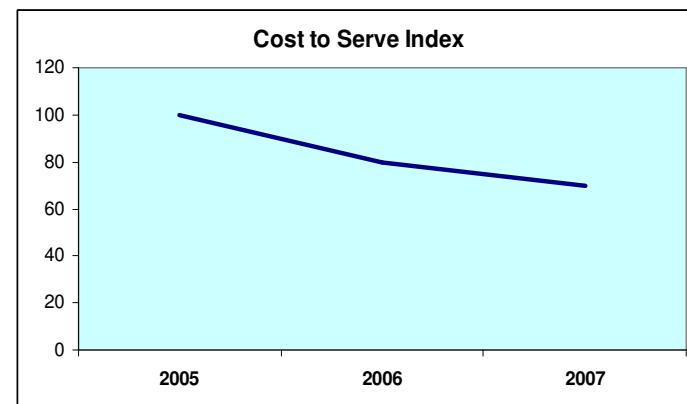
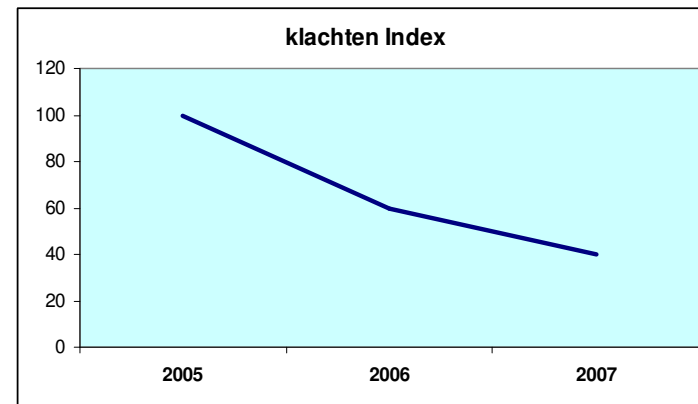
Ga naar www.nuon.nl

Altijd **NUON**

NUON

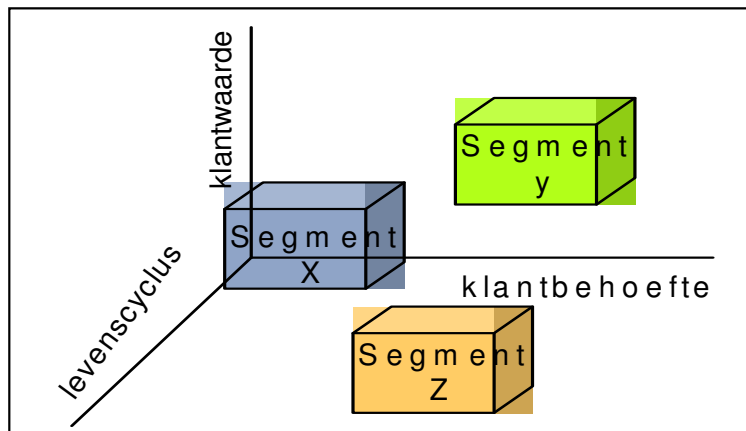
Operational Excellence

- Klantproces gerichte organisatie (Keten besturing)
- 'In 1x keer goed' (Lean Methodiek)
- Management & medewerker betrokkenheid
- Verschillende Service kanalen
- Klant advisering
- IT Landschap
 - 1 klantbeeld
 - Datakwaliteit

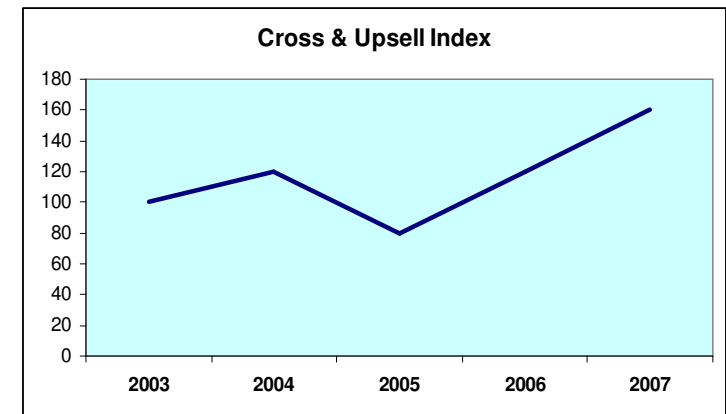
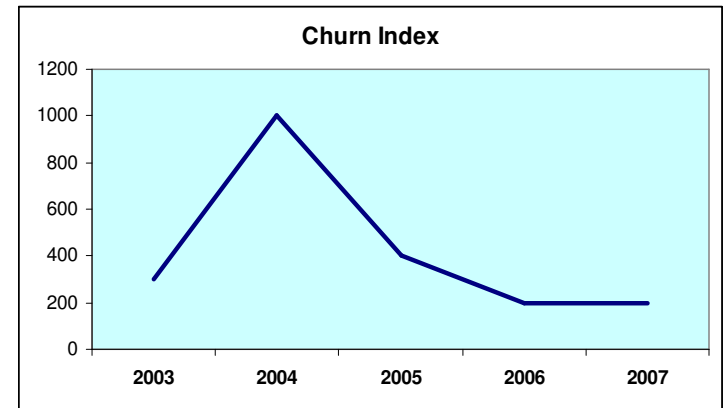
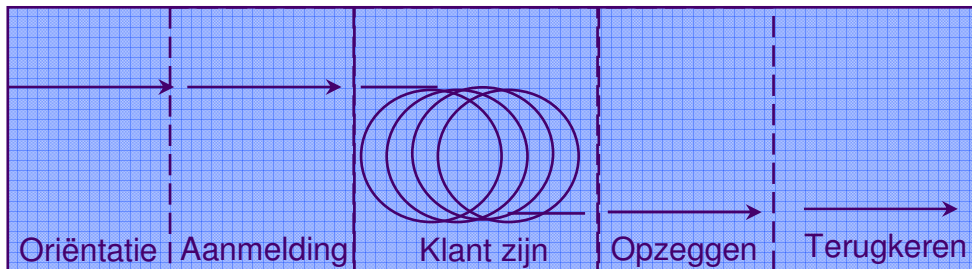


Customer Focused

■ Dynamische Segmentatie



■ 'Moments of truth' (EDM)





Mogen we u binnenkort weer welkom heten?

Geachte heer, mevrouw,

Enige tijd geleden besloot u om geen elektriciteit en/of gas meer af te nemen bij Nuon. Dat vinden we vanzelfsprekend erg jammer. Maar we geven u graag een goede reden om terug te komen:

€ 54 Welkom-Terug-Korting op de levering van elektriciteit en gas

Als u nu kiest voor een jaarcontract voor elektriciteit en gas van Nuon, bieden wij u een aantrekkelijke korting. Bij gemiddeld verbruik* bedraagt deze korting momenteel € 54 per jaar ten opzichte van de Nuon standaardleveringsprijzen. Deze korting kan hoger of lager uitvallen afhankelijk van uw werkelijke verbruik.

Terugkomen bij Nuon is eenvoudig. U hoeft alleen het antwoordformulier in te vullen, te ondertekenen en terug te sturen.

Stuur het antwoordformulier liefst vandaag nog terug. Ook als uw huidige contract nog een paar maanden doorloopt. Ons Welkom-Terug-Aanbod geldt namelijk alleen als u voor 31 januari 2007 reageert.

Met vriendelijke groet,
N.V. Nuon Energie

Bart Hofler
Commercieel Directeur

welkom

verhuizing

vertrek

terug

NUON

N.V. Nuon Energie
Simpkensdijk
Postbus 4022
6803 SA Arnhem
Telefoon 0800 0808 (€ 0,10 per minuut)
Fax

Het kan altijd beter

Geachte heer/ Van Loon,

Waar wilt u goed mogelijk van deze zij. Weet het heel vaak er altijd praten voor verandering maken aan. Dit is een eerste stap naar het oplossen van uw problemen. Daarom we proberen, te zien we onder andere praten met een andere taal, kan de samenwerking en leefwijze van elkaar te. Daarom willen we een goed gesprek met u op de persoonlijke situatie van twee klanten afstemmen.

U kunt deze afschrijven op andere personen met de volgende adressen:
U kunt ook terecht op internet, www.nuon.nl/klantenservice. Vind de persoonlijke adres.

De gegevens die u moet het berekenen van deze stap naar een andere woonwoning met andere kosten die Nuon Group aanvaardt in samenwerking met de Dienstverlening. De kosten van de de mogelijke andere kosten zijn afhankelijk van de Afgeleverde en Afgeleverde.

Wij helpen op een goede manier, want het kan altijd beter!

Bij uw bestelling,
N.V. Nuon Energie

Bart Hofler
Commercieel Directeur

<input type="checkbox"/> Naam	<input type="checkbox"/> Adres	<input type="checkbox"/> Postcode	<input type="checkbox"/> Gemeente
<input type="checkbox"/> Telefoon	<input type="checkbox"/> E-mail	<input type="checkbox"/> Telefoon	<input type="checkbox"/> E-mail
<input type="checkbox"/> Naam	<input type="checkbox"/> Adres	<input type="checkbox"/> Postcode	<input type="checkbox"/> Gemeente
<input type="checkbox"/> Telefoon	<input type="checkbox"/> E-mail	<input type="checkbox"/> Telefoon	<input type="checkbox"/> E-mail
<input type="checkbox"/> Naam	<input type="checkbox"/> Adres	<input type="checkbox"/> Postcode	<input type="checkbox"/> Gemeente
<input type="checkbox"/> Telefoon	<input type="checkbox"/> E-mail	<input type="checkbox"/> Telefoon	<input type="checkbox"/> E-mail
<input type="checkbox"/> Naam	<input type="checkbox"/> Adres	<input type="checkbox"/> Postcode	<input type="checkbox"/> Gemeente
<input type="checkbox"/> Telefoon	<input type="checkbox"/> E-mail	<input type="checkbox"/> Telefoon	<input type="checkbox"/> E-mail
<input type="checkbox"/> Naam	<input type="checkbox"/> Adres	<input type="checkbox"/> Postcode	<input type="checkbox"/> Gemeente
<input type="checkbox"/> Telefoon	<input type="checkbox"/> E-mail	<input type="checkbox"/> Telefoon	<input type="checkbox"/> E-mail

NUON



Resultaten

