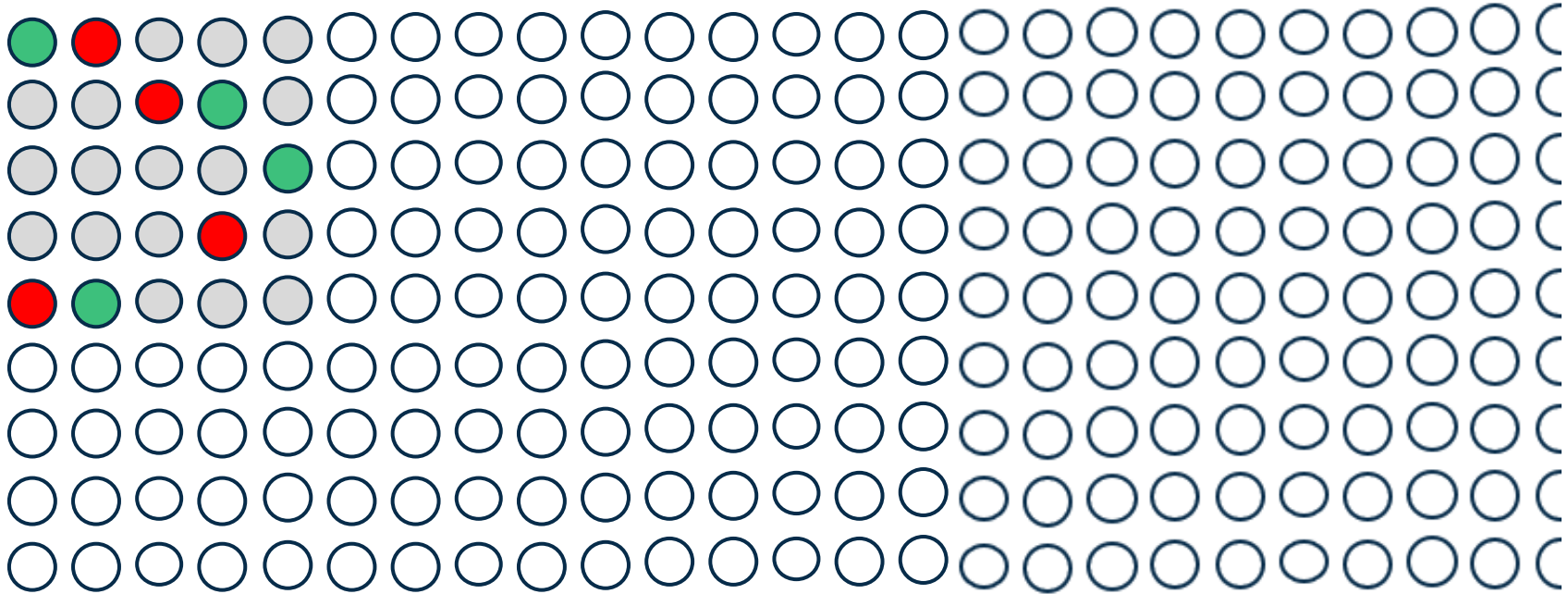
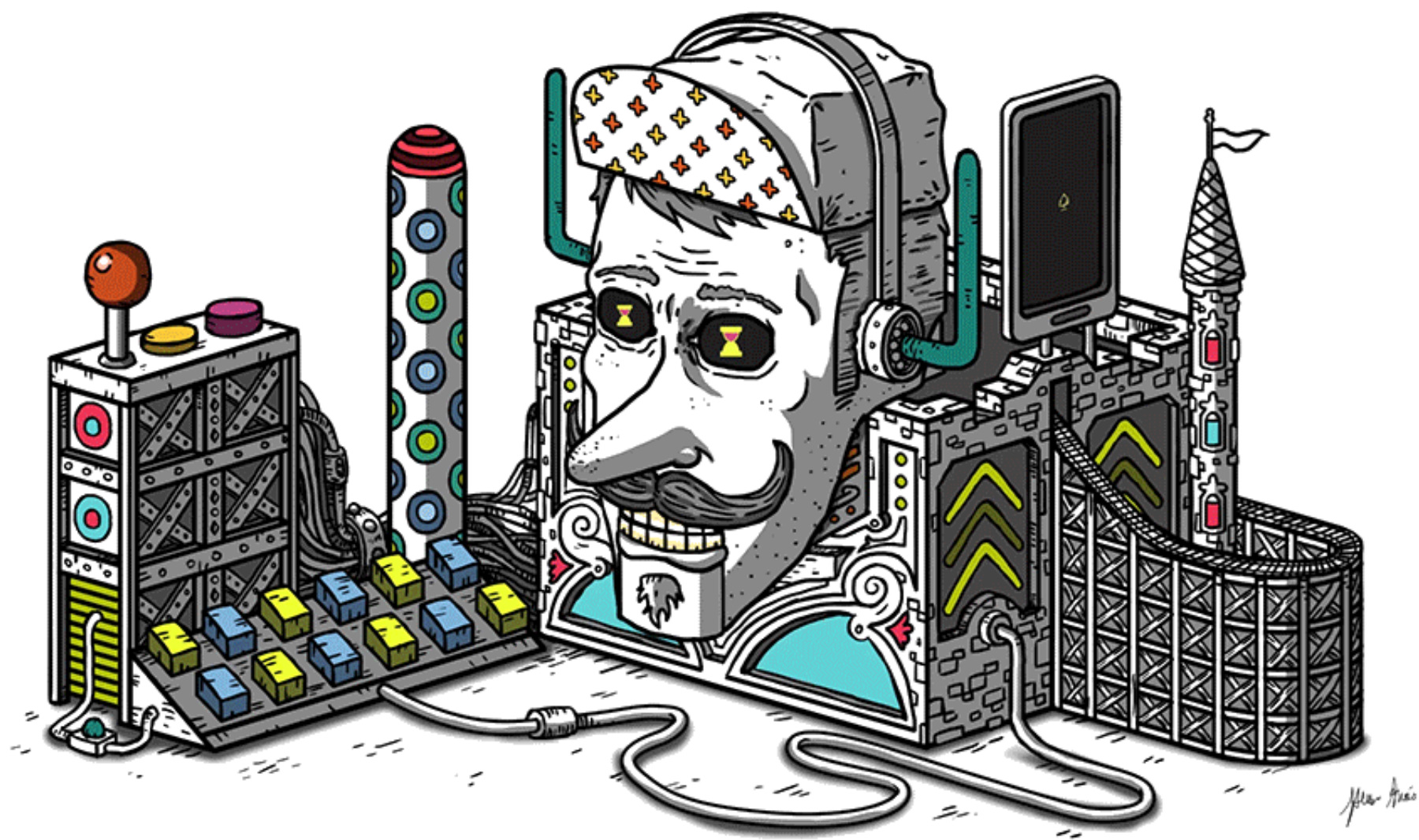




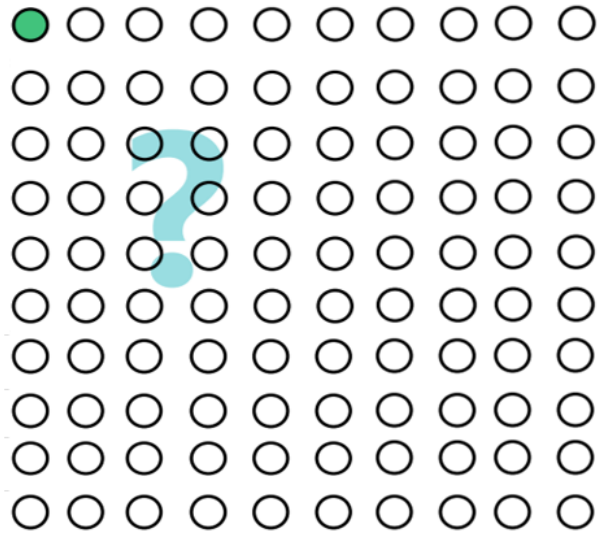
le ROI: de kroon op CX







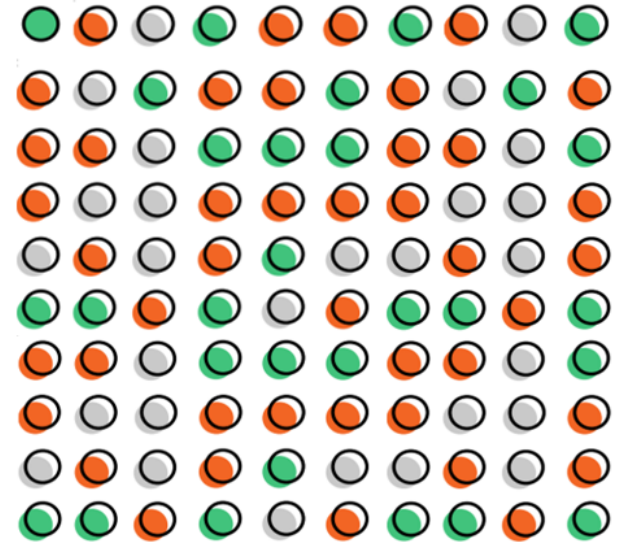
Van 1% respondententen naar 100% voorspellingen




 bekende rNPS



rNPS voorspelmodel



 bekende rNPS

 voorspelde rNPS



**CO₂
emissions**



**EBITDA
-/- CAPEX**



**Excited
Customers**



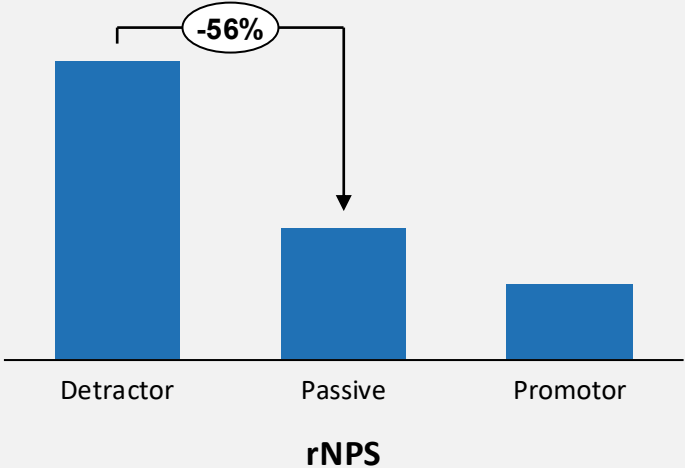
eNPS



Sterke correlatie rNPS en Churn



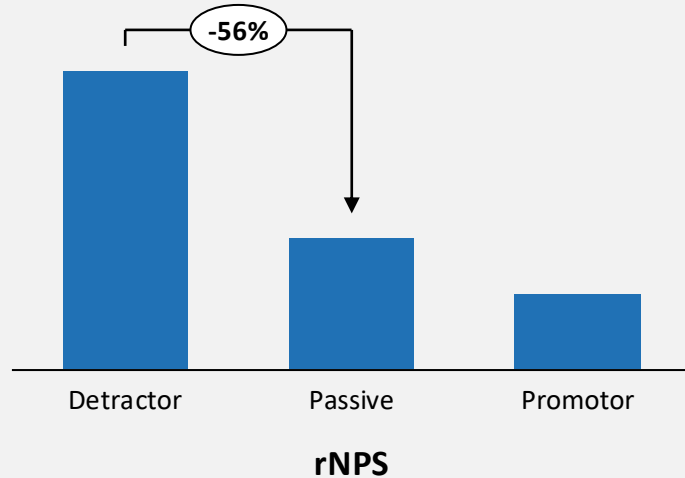
Daling churn



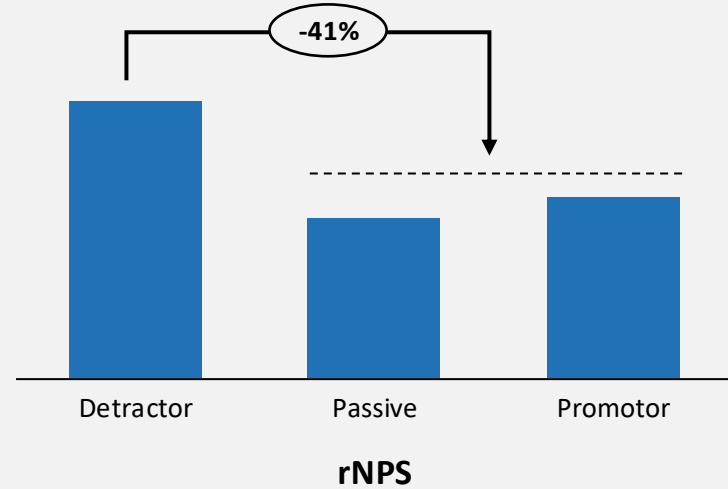
En positieve impact op klantcontact



Daling churn



Daling aantal assisted contacten

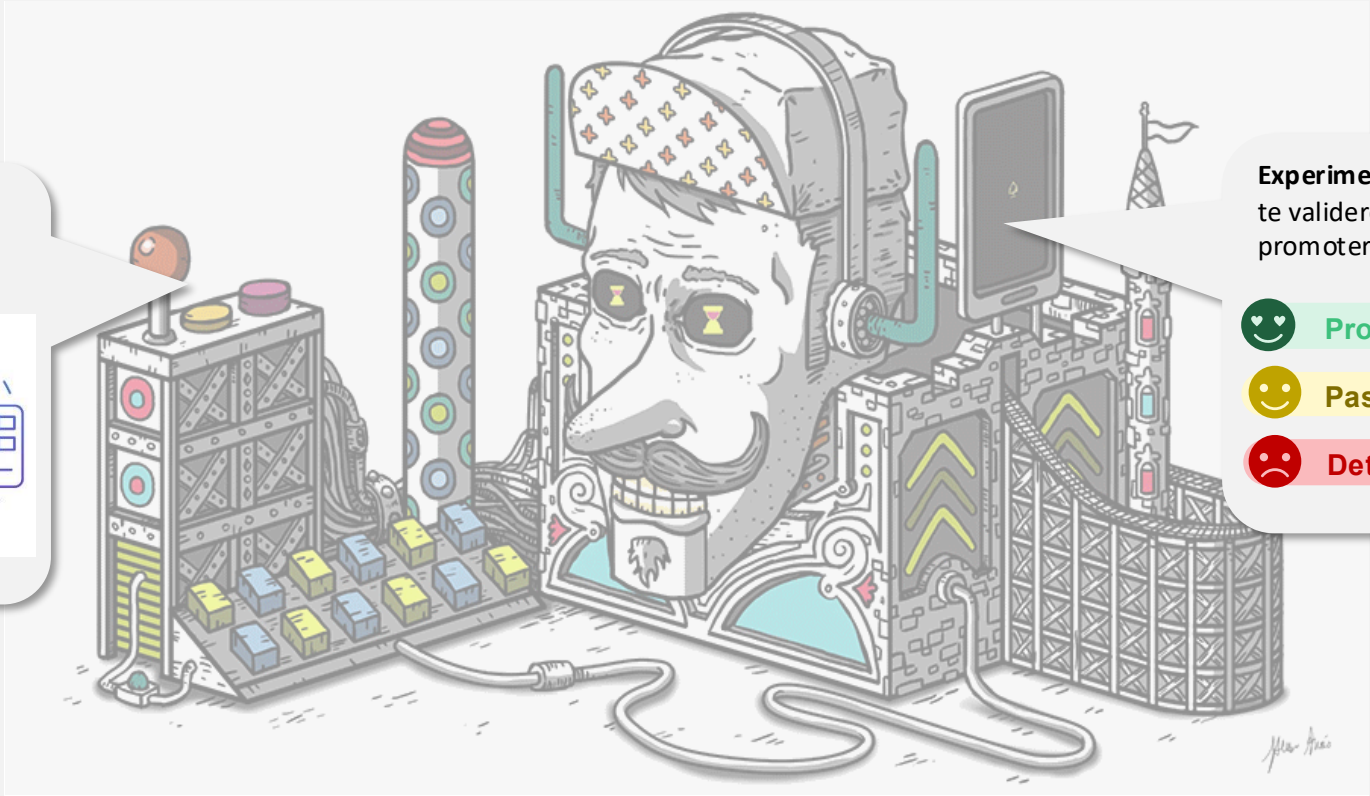




Op 2 manieren potentie van het voorspelmodel

1

Analyses /
Inzichten van de
variabelen



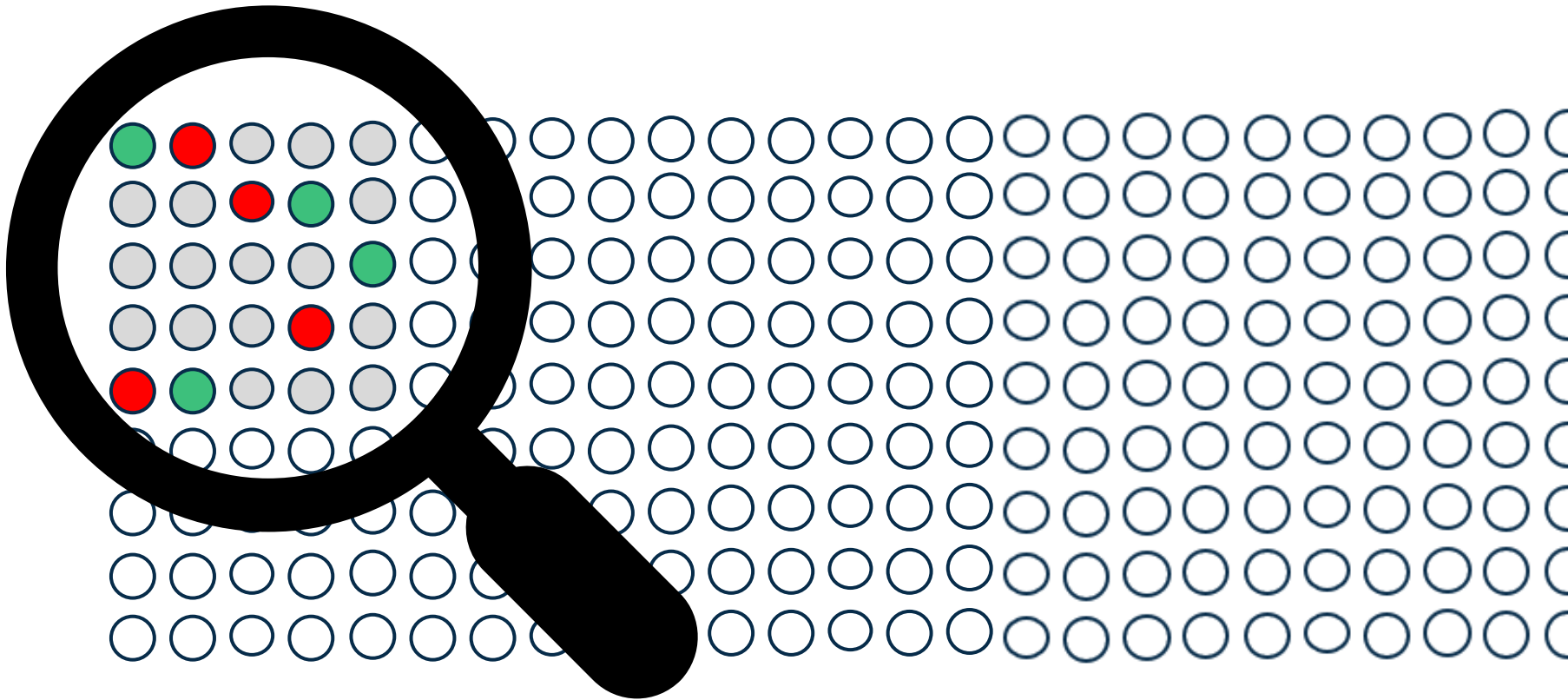
2

Experimenteren om
te valideren en
promoters te maken

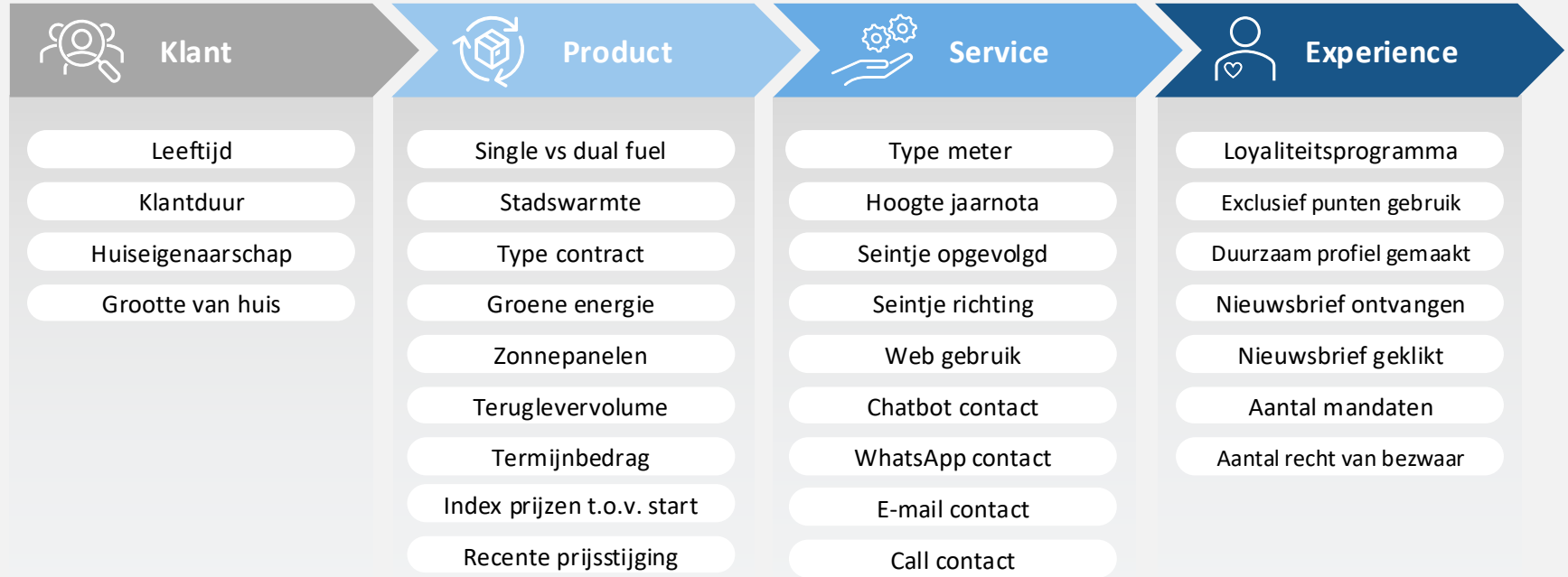
-  Promotor
-  Passive
-  Detractor

1

Analyses / Inzichten van de variabelen



30+ variabelen waardevol voor voorspelling



Inzoomen op wat we weten van respondenten

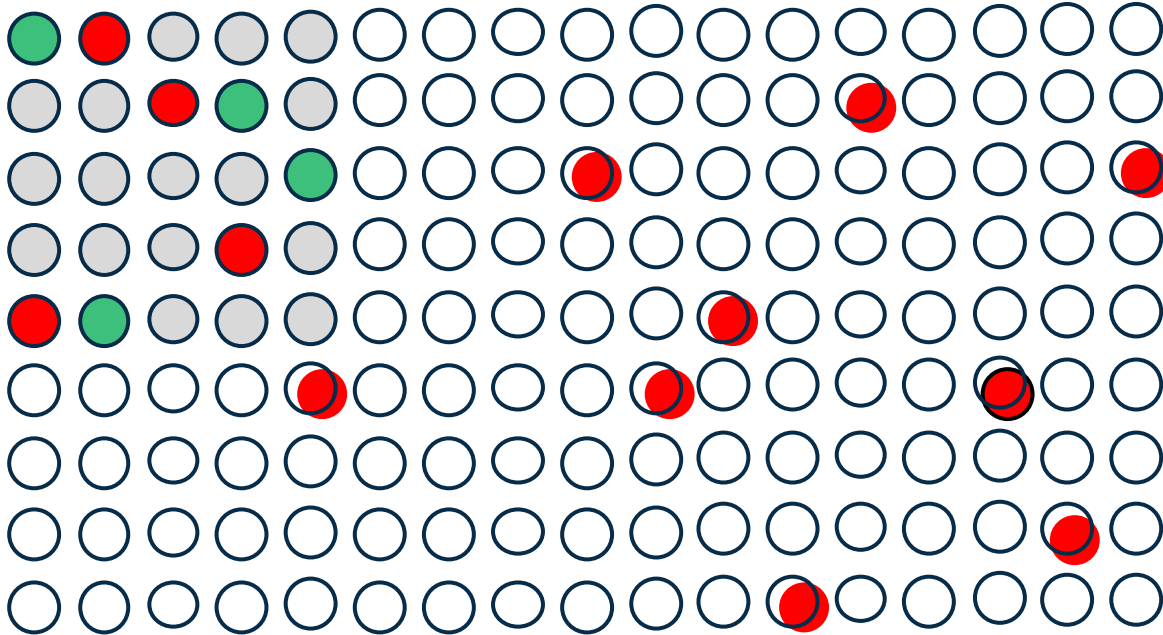


Vaak recent contact gehad
Een relatief hoog termijnbedrag
Maakt geen gebruik van de app
Vaak geen lid loyaliteitsprogramma



Kijkt wekelijks in de app
Krijgt geld terug op de jaarafrekening
Opent emails
Heeft loyaliteitspunten besteed

Kenmerken detractors toepassen op alle klanten



Deze klanten hebben ook:

- contact gehad
- een hoog termijnbedrag
- geen app
- geen gebruik van loyaliteitsprogramma

2

Experimenteren

Van voorspelde detractors maken we promoters

Campagne-thema op basis van variabelen die bijdragen aan het zijn van een promoter

Met experimenten maken we van detractors een promoter



Enabler



rNPS voorspelmodel

- Welke klanten zijn detractor of passive
- Waarom zijn ze dat?



Experimenten

Cust. service

Uitnodiging belafsprak

Communicatie

Vooruit punten verzilveren

Communicatie

Energieapp gebruiken



Doel



Loyaliteit verhogen

- Minder detractors
- Meer promoters

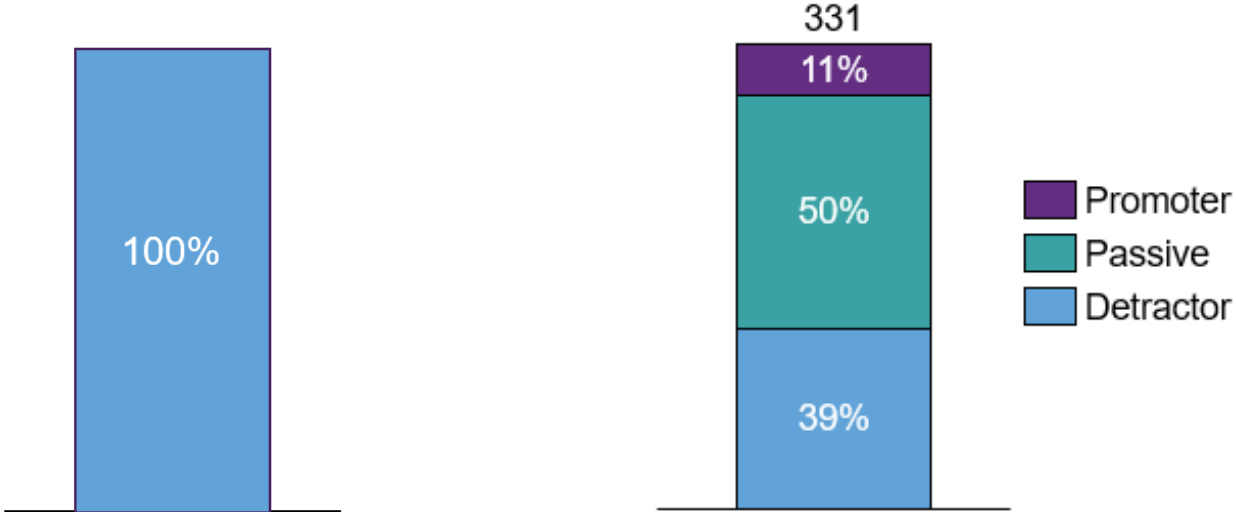
Experiment 1

Klant uitnodigen voor een
persoonlijk gesprek

Wat is het effect wanneer we de klant van harte uitnodigen voor een persoonlijk gesprek?



Succes in het verleden garantie voor de toekomst?



Heeft u vragen? We staan voor u klaar



Beste mevrouw Test-01,

We waarderen onze klanten en nodigen regelmatig klanten uit voor een gesprek. Deze keer nodigen we u graag uit. Heeft u vragen over energie? Of wilt u ergens met ons over praten? We luisteren graag naar u.

Plan makkelijk een persoonlijk gesprek

1. [Maak direct een afspraak](#) en kies wanneer het u uitkomt.
2. U ontvangt hierna een bevestiging van uw afspraak.
3. We bellen u op het moment dat u heeft gekozen.

We kijken ernaar uit om u te spreken.

Vriendelijke groet,

Cindy Kroon
Directeur klanten

Plan je gesprek

Waar wil je het over hebben?

Beschrijf waar het over gaat

Wanneer wil je gebeld worden?

Kies een dag

Kies een moment van de dag

- Ochtend (8.00-12.00 uur)
- Middag (12.00-16.00 uur)

We houden zoveel mogelijk rekening met het moment dat je kiest. En we bellen je altijd twee keer. Kunnen we je niet bereiken, dan ontbreekt je een e-mail van ons.

Je gegevens

Voorletters

Achternaam

E-mailadres

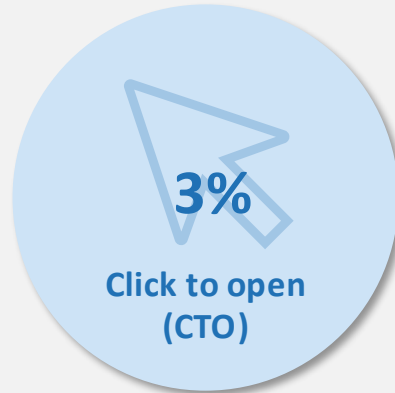
Telefoonnummer

Klantnummer

Het klantnummer staat op je bankafschrift of jaarrekening. Vul je klantnummer in zonder voorvoegsels, bijvoorbeeld: 0012345678 wordt 12345678.

Verstuur

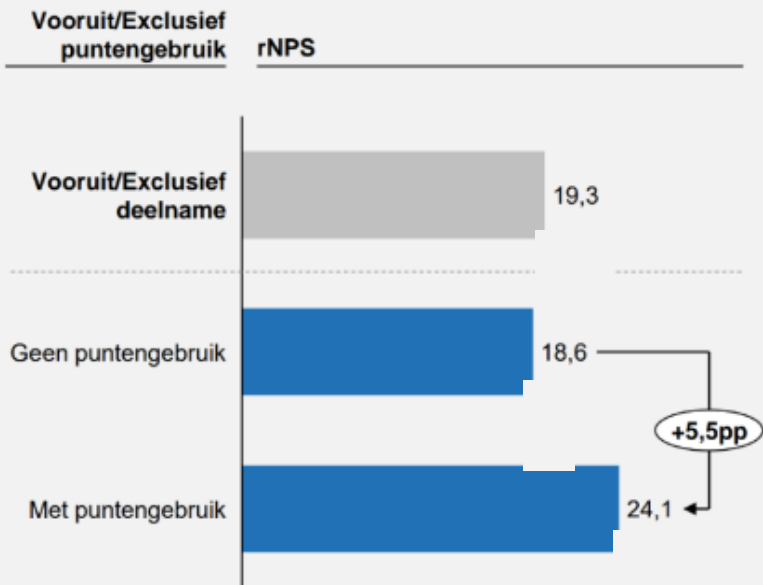
Resultaten voor 8k benaderde klanten



Experiment 2

Klant stimuleren iets te bestellen
van hun loyaliteitspunten









Puntengebruik zorgt voor stijging NPS





Energiewinkel > Producten

Alle producten

Waar ben je naar op zoek? Sorteer en filter

 Netatmo Slimme radiatorknop 1725 punten	 Netatmo Slimme modulerende thermostaat + 2 radiatorknoppen 6065 punten	 Hauster Vouchercode t.w.v. € 50 1350 punten	 Hauster Vouchercode t.w.v. € 100 2675 punten
 Innr Slimme spot GU10 Ambiance white	 Tado Startkit met 2 radiatorknoppen	 ZO Afwas schoon pakket	 Kolding nestkast 600 punten

 **Ruud Koet** 19 uur geleden
NL • 6 reviews



Mooi gratis geschenk
Mooi gratis geschenk, van mijn gespaarde punten bij Vattenfall!

Experiment 2



Zoek een gratis product uit



Beste meneer C111111111,

We leveren alweer bijna een jaar energie op uw adres. Bedankt voor uw vertrouwen. We zorgen er graag voor dat u geen omkijken heeft naar uw energiezaken. Maar als er toch iets is geven we u een seintje.

Zoals nu. Want u heeft met ons spaarprogramma Vooruit genoeg punten gespaard om een gratis product uit te zoeken in onze Energiewinkel.

We hebben ter inspiratie alvast een paar keuzes voor u klaargezet. Of neem zelf een kijkje in onze [Energiewinkel](#).

Favoriet van onze klanten

Rituals cadeaupakket



Bestel voor 610 punten

Keuze van onze experts

3 Philips ledlampen



Bestel voor 550 punten

Ontvang korting op uw energie

Zet uw punten in voor korting op uw energie. Tot € 50 per jaar en binnen 10 dagen uitbetaald op uw bankrekening.

[Korting aanvragen](#)

Juist als er iets beter kan, horen we het graag

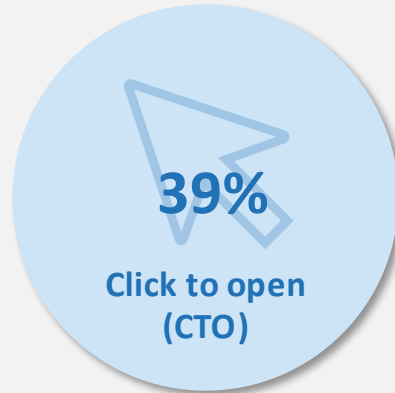
Uitstekend service, daar doen we elke dag ons best voor. Daarom horen we het juist graag als er iets beter kan. Zijn er zaken die u graag anders zou zien? [Laat het ons weten](#) en we gaan er mee aan de slag.

Vriendelijke groet,

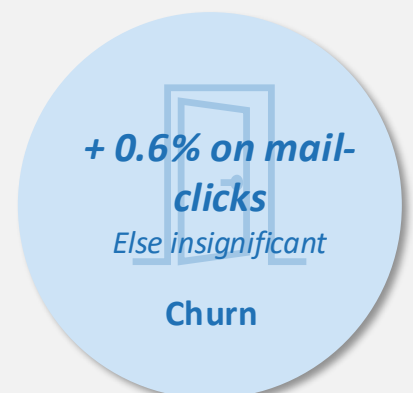
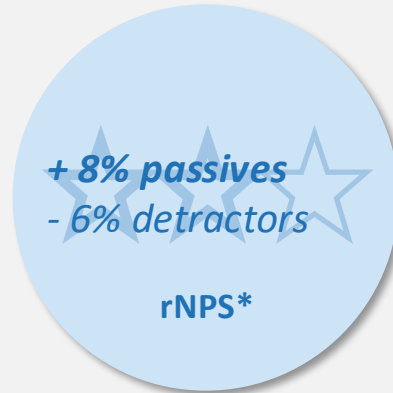
Cindy Kroon

Directeur klanten

Resultaten voor 10k benaderde klanten



+ 75% meer
bestellingen dan in
controle groep



* Verschil op passives is indicatief (90% betrouwbaarheid), verschil op detractors net niet (85% betrouwbaarheid)

Experiment 3

Klanten tussen 20-40 jaar
stimuleren om de Energieapp te
gebruiken

Experiment 3

VATTENFALL 

Ontdek het gemak van de Energie-app



Beste meneer Voorbeeld,

Met de Energie-app heb je je energiezaken altijd eenvoudig geregeld. Download daarom nu de app.

Dit doe je met de app:

- Check je verbruik
- Bespaar energiekosten
- Spaar voor voordeel



Hoge waardering van klanten

Gebruikers beoordelen de Energie-app met 4,8★. Ontdek zelf waarom.

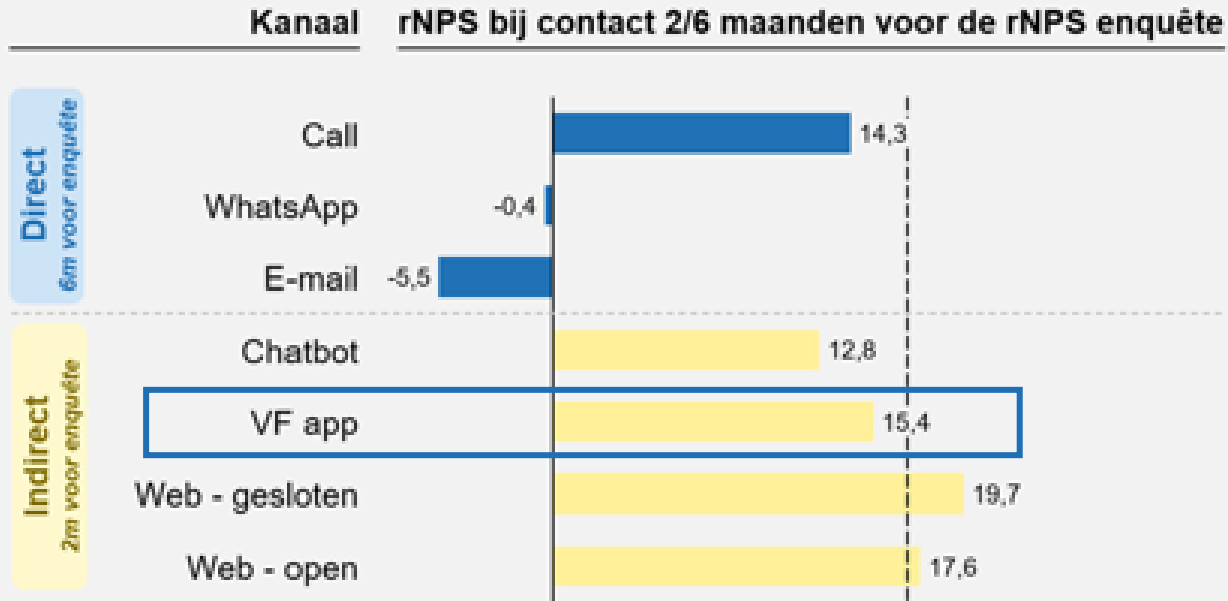
Vriendelijke groet,

Roderick Glerum
Directeur klanten

Wat vind je van deze e-mail?



Energieapp poort voor services en voordelen



Lessons Learned

- ✓ Waar draagt het experiment aan bij, wat is de van het resultaat
- ✓ Houd rekening met EU wetgeving
- ✓ Analyses helpen bij een klantgerichte cultuur en geven teams concrete handvaten
- ✓ Een model bouwen kost tijd
- ✓ Wees conservatief met aannames en verwachte resultaten
- ✓ Waarde NPS aantonen uitdagend i.v.m. lage respons (significantie)
- ✓ Experimenteer altijd met een controlegroep





Contact

Ruud Kunkels

[linkedin.com/in/ruudkunkels](https://www.linkedin.com/in/ruudkunkels)

**Joyce Janssen
Bouwmeester**

[linkedin.com/in/joycejanssenbou
wmeester](https://www.linkedin.com/in/joycejanssenbouwmeester)