

Energiesector - responsverwerking

Opdrachtgever: één van de grootste energieleveranciers van Nederland.

Profiel

Onze opdrachtgever is één van de grootste energieleveranciers van Nederland en levert elektriciteit, gas en warmte aan haar klanten in de huishoudelijke en zakelijke markt. Deze vooruitstrevende organisatie heeft als doel om verder uit te groeien tot een nog grotere speler in de energiemarkt zowel op nationaal als op internationaal niveau.

De briefing

Onze opdrachtgever maakt gebruik van direct marketing en telemarketing activiteiten voor het (persoonlijk) benaderen van bestaande en nieuwe klanten. Deze stroom van gegevens wordt vastgelegd in een omvangrijke database die in een continue proces van databasemanagement en analyses dagelijks up-to-date gehouden moet worden. Het gehele traject van responsontvangst en verwerking, bevestigingsbrieven, verzenden van incentives en data outboundcall, dient op een vastomlijnde digitale wijze gestructureerd te worden vastgelegd.

Onze opdrachtgever heeft onder andere voor DDC als partner gekozen vanwege de ver doorgevoerde professionalisering binnen DDC op het gebied van handling, dataverwerking, IT-specialisaties en projectcommunicatie. Tevens was de gedrevenheid en het meedenkend vermogen binnen de projectteams hierbij van doorslaggevende betekenis. De jarenlange ervaring in de Direct Marketing branche leert dat DDC haar mannetje staat voor wat betreft omvangrijke projecten met veel complexfactoren verdeeld over diverse bedrijfsdisciplines.

Onze oplossing

DDC Europe bood deze opdrachtgever een totaaloplossing aan om als data-entry en IT-specialist de spil te willen zijn in het proces van data-aanleveringen en -afleveringen. Deze dagelijkse gang van zaken is de kern en de basis van de kwalitatieve output van alle lopende en nieuwe (vervolg) acties. Het totaaltraject bestaat uit de volgende dagelijkse werkzaamheden:

- Ontvangst, handling en uitsorteren van alle poststukken
- Rapportage van ontvangen poststukken
- Scanning en data-entry van responskaarten en formulieren
- Inlezen van ontvangen bestanden via internet en derden
- Afleveren van bestanden via beveiligde verbindingen
- Verwerken van alle postretouren
- Archiveren van alle respons in fysieke en in digitale vorm.

Communicatie over alle lopende en nieuwe projecten vindt plaats op de afdeling Project Consultancy, die verantwoordelijk is voor de operationele gang van zaken binnen lopende projecten en voor de inrichting en implementatie van nieuwe projecten. Een team van professionals staat klaar voor vragen en advies. De nieuwste ontwikkelingen worden op de voet gevolgd, wat onder andere heeft geleid tot het maken van diverse geavanceerde beveiligde webportals, die een nog snellere en efficiëntere communicatie en datatransport bewerkstelligen.

Het resultaat

Zowel de opdrachtgever als DDC Europe zijn zeer tevreden over de samenwerking, welke zich beter laat omschrijven als een partnership. Op dagelijkse basis werken we samen aan een effectieve en efficiënte responsafhandeling zodat alle data voor follow-up en analyses snel en compleet bij de opdrachtgever wordt aangeboden. Aanzienlijke kosten- en tijdsbesparingen zijn gerealiseerd en het kwaliteitsniveau blijft gegarandeerd.

Neem voor meer informatie contact op met Lydia Oosterhof, Manager Customer Relations. Telefoon: +31 (0)412 696 450, of e-mail: l.oosterhof@ddceurope.nl.