

Verbeterde salesprocessen dankzij dataoplossingen

Ontdek de oplossingen van Nuon Vattenfall om te kunnen vertrouwen op realtime brondata

Nuon Vattenfall is een van de grootste energieleveranciers van Nederland. De leverancier voorziet dagelijks meer dan 2 miljoen particuliere en zakelijke adressen van stroom, warmte, koude en gas. Daar komen uiteraard de nodige data bij kijken en om alles in goede banen te leiden zet Nuon Vattenfall ook een API van PostNL in.

PostNL is vooral bekend van de verzending en bezorging van post, maar het bedrijf heeft de zakelijke markt meer te bieden. Door de eigen logistieke data te combineren met externe databronnen, ontstaan er tal van nieuwe mogelijkheden. Zo kunnen bedrijven met adresdata van PostNL de ingevulde klantgegevens controleren én automatisch aanvullen. Nuon Vattenfall maakt gebruik van een dataoplossing van PostNL: de Adrescheck.

Betrouwbare bron met actuele informatie

Lieuwe Sijtsma is als Procesmanager B2C verantwoordelijk voor alle API's die Nuon Vattenfall binnen de saleskanalen gebruikt. "Het is voor onze activiteiten cruciaal dat we kunnen vertrouwen op realtime data. Daarom zetten we de Adrescheck in op Nuon.nl,



maar ook voor de telemarketingactiviteiten van onze klantenservice en de door-to-door activiteiten. Onze medewerkers hebben direct online toegang tot dé bron met actuele data met alle straten en locaties in Nederland."

Continue upgrading API's

PostNL verbetert haar API's continu. Zo kunnen de gebruikers blijven vertrouwen op applicaties die betrouwbaar en veilig zijn. Lieuwe Sijtsma: "We hebben wel eens te maken gehad met een storing, maar als je dan belt pakken de techneuten van PostNL het vlot op en krijg ik snel antwoord op mijn vragen. Verder betrekken ze ons als klant ook bij de upgrades van producten en diensten. Zo gebruikt PostNL ons als serieuze sparringpartner en nemen ze onze verwachtingen mee bij een professionaliseringslag."



"We zijn zeker tevreden over de Adrescheck van PostNL. In de toekomst kunnen we wellicht uitbreiden met andere pakketten, bijvoorbeeld met zakelijke data."

Lieuwe Sijtsma, Procesmanager B2C Nuon Vattenfall

Oplettend klantmanagement

De laatste implementatie was een upgrade ter verhoging van de security. Volgens Lieuwe Sijtsma verliep deze security-upgrade naar tevredenheid: "Ruim van tevoren ontvingen wij duidelijke notificaties waarin stond wat er ging veranderen en welke consequenties dit had voor het 'connecten'. Volgens onze tests ging alles goed, maar we kregen toch een bericht van PostNL. Zij hadden eerder dan wij in de gaten dat er sinds de overstap geen calls meer te zien waren. Dat vond ik erg oplettend en getuigen van een sterk staaltje klantmanagement. We hebben het toen snel kunnen oplossen."

Blik op de toekomst

Lieuwe Sijtsma ziet de rol van PostNL als professioneel partner ook nog wel breder: "Het is interessant om met elkaar te kijken naar de ontwikkelingen. Waar is PostNL mee bezig en waar heeft Nuon Vattenfall in de toekomst behoefte aan? Wanneer we met een aantal partijen in elkaars keuken kunnen kijken, versterkt dat de relatie én draagt dat ook bij aan een nog betere afstemming van vraag en aanbod."