‘Een positieve businesscase’

Waarom Vitens en Evides kozen voor het communicatieplatform van PostNL

Waterbedrijf Vitens, Evides Waterbedrijf en PostNL doen al jaren zaken met elkaar. Zo bezorgen we alle nota’s van beide waterbedrijven, waarvan tegenwoordig 70 procent digitaal en 30 procent via de post wordt gestuurd. Toen Vitens en Evides eind 2015 de communicatie met klanten verder wilden digitaliseren en zochten naar een passend communicatie-platform, was het logisch dat de waterbedrijven bij ons aanklopten.

Digitale post

‘Veel post gaat al digitaal naar onze klanten,’ zeggen Jeroen van der Linden en John Labotz van Vitens. Reinier Koster van Evides beaamt dit. ‘Zo sturen we de nota’s bijvoorbeeld digitaal, maar betalingsherinneringen, aanmaningen en bevestigingsbrieven gaan nog wel per post. Een grote stroom, waar nog een slag valt te slaan,’ leggen Jeroen en John uit. Daarom gingen de waterbedrijven op zoek naar een geschikt cross channel communicatieplatform waarmee meerdere communicatiestromen efficienter kunnen worden uitgevoerd en beheerd.

De keus viel op het communicatieplatform van PostNL. Waarom? ‘Het aanbod van oplossingen is groot,’ kijken Jeroen en John terug. ‘We hebben voor PostNL gekozen omdat we het SaaS-platform (Software-as-a-Service) gezamenlijk konden doorontwikkelen naar onze eisen en wensen. We hadden er ook voor kunnen kiezen om dit in zijn geheel uit te besteden aan PostNL, maar dat wilden we niet. Ook het feit dat we eenvoudig zelf zaken kunnen aanpassen, bijvoorbeeld de opmaak van een jaarafrekening of een handtekening onder een brief, speelt een belangrijke rol, en uiteraard passend binnen ons budget. We zijn begin 2016 begonnen met deze gezamenlijke reis inclusief de onvermijdelijke kinderziektes. Maar dingen die fout gingen, werden heel snel inzichtelijk waardoor ze snel konden worden verholpen.’

Voordelen

Vanaf 2017 krijgen klanten ook hun betalingsherinneringen en aanmaningen digitaal aangeleverd. Ook gaan de bedrijven herinneringen sturen per sms. Dit is goedkoper en klanten betalen sneller. Wat de verdere digitalisering oplevert aan kostenbesparing, klanttevredenheid en duurzaamheid, is op dit moment nog niet te zeggen. Maar dat het traject een positieve businesscase gaat opleveren, is zeker. Jeroen en John, afsluitend: ‘De terugverdientijd van het communicatieplatform is berekend op twee jaar. Na deze twee jaar gaan we geld besparen. Wat we verder meteen merkten, is dat de interne samenwerking tussen afdelingen veel efficienter loopt. Het aanpassen van een brief is nu zo geregeld. In de oude situatie moesten aanpassingen via de ICT-afdeling worden ingediend en dat kon maanden duren. Alleen al hierom zijn we tevreden met het communicatieplatform van PostNL.’

Vitens

Vitens is het grootste waterbedrijf van Nederland. Het levert drinkwater aan 5,6 miljoen particuliere huishoudens en bedrijven in vijf provincies. Dit doet het op duurzame wijze, efficiënt en tegen zo laag mogelijke kosten. Per jaar stuurt Vitens ruim 3,2 miljoen facturen, naast andere post zoals machtigingen en aanmaningen. Zeventig procent van de facturen is digitaal.

Evides Waterbedrijf

Evides Waterbedrijf levert 24 uur per dag 365 dagen per jaar, veilig, schoon én smakelijk drinkwater aan 2,5 miljoen klanten en het bedrijfsleven in Zeeland, het zuidwesten van Zuid-Holland en de Brabantse Wal. Daarnaast biedt Evides industriewaterdiensten op maat aan grote industriële klanten in onder meer Nederland, België en Duitsland en is ze actief in de afvalwaterzuivering.