

Energie en digitaal gaan hand in hand

BEHALVE ENERGIELEVERANCIER IS VATTENFALL OOK STEEDS MEER EEN DUURZAAMHEIDSPARTNER. OM BEIDE ROLLEN GOED TE VERVULLEN, ZET VATTENFALL VOLOP IN OP DIGITALISERING. MET ALS ULTIEME MISSIE EEN FOSSIELVRIJ LEVEN REALISEREN. "DE ENERGIETRANSITIE EN DIGITALE TRANSFORMATIE GAAN BIJ VATTENFALL HAND IN HAND."

Vattenfalls missie ligt er niet om: een fossielvrij leven binnen één generatie mogelijk maken. Om dit doel te bereiken, plaatst Vattenfall niet alleen windmolens, maar transformeert het ook zijn klantcontact. "Digitalisering geeft ons de kans om het contact met klanten te verdiepen en verbreden, zodat het persoonlijker wordt dan ooit tevoren", zegt Cindy Kroon, Vicepresident Customers & Solutions NL. "Zo kunnen we onze klanten helpen om ook thuis een duurzaam verschil te maken. Voor de een betekent dit een heel gericht advies over zonnepanelen, voor de ander gaat het over de mogelijkheden om diens huis te isoleren. Naast energieleverancier worden we dus meer en meer een duurzaamheidspartner, zodat we samen met onze klanten een betaalbare en leefbare toekomst creëren." ▶



'De digitale transformatie is onmisbaar voor onze energietransitie'

Balans

"De lat ligt hoog", zegt Nikki de Kloe, Digital Product Lead. "Vattenfall is geen start-up, maar een gedegen internationaal merk. We moeten de balans bewaren tussen goede resultaten, de energietransitie vormgeven en digitaal transformeren om in de toekomst relevant te blijven. In Nederland hebben we zo'n 2 miljoen klanten. Net als andere consumenten zijn ook zij gewend aan de digitale ervaring die koplopers als Netflix of Amazon bieden. Om aan hun verwachting te voldoen en hen op een unieke manier te bedienen, heeft Vattenfall Nederland in 2018 agile en multidisciplinaire teams van business en IT opgezet om een zeer uitgebreid digitaliseringsprogramma te realiseren. We zien nu al dat onze digitalisering vruchten afwerpt en klanten loyaler maakt, want onze rNPS, maar ook de app-rating, is de afgelopen twee jaar verdubbeld."

AI en kanaalsturing

"Artificial intelligence, AI, speelt een belangrijke rol in onze ambities richting hyperpersonalisatie en efficiency", zegt De Kloe. "De afgelopen jaren is volop ingezet op AI-modellen ter verbetering van de customer journey en het optimaliseren van onze interne processen. Denk hierbij aan het voorspellen van het contactvolume of voorspellen voor welke klanten een aanbod voor thuisladen of zonnepanelen relevant is. Ook is meer dan 40% van ons inkomende klantcontact verschoven van telefonie naar asynchroon messaging. Onze chatbot Nina handelt inmiddels op jaarbasis bijna 1 miljoen gebruikerssessies af. Niet alleen online, maar ook via

WhatsApp en aan de telefoon. Dankzij Nina wordt gemiddeld 72% van de gebruikers volledig geholpen, ofwel direct ofwel met een doorverwijzing naar onze site of app. Dit percentage ligt ruim 23% hoger dan de benchmark van chatbots!"

Slagkracht

Vattenfall stuurt de digitale transformatie vanuit één plaats aan: de commerciële afdeling. "Als we succesvol willen zijn, is het cruciaal dat alle ontwikkelingen heel dicht bij de klant plaatsvinden", zegt Kroon. "Dit geeft ons de slagkracht om snel in te spelen op kansen, maar ook om integraal support voor veranderingen te creëren. Uiteindelijk is het immers de bedoeling dat digitalisering steeds meer een integraal onderdeel van onze gehele dagelijkse business wordt. De eerste stappen zijn al gezet: we hebben bijvoorbeeld 11.000 uur handmatig repeterend werk geautomatiseerd met Robotic Process Automation. Om dit proces te versterken en collega's binnen de gehele organisatie meer 'digital minded' te maken, hebben we een digital academy opgericht. Deze academy verzorgt inspirerende webinars en vlogs, die een gemiddelde waardering van 8,3 scoren."

Talent binden

Vattenfall scoort dit jaar hoog in de categorie 'Digital transformation'. "Een mooie erkenning", zegt Kroon. "Dit soort successen geeft ons volop inspiratie en energie om vooruit te kijken naar onze ambitie om fossielvrij te leven. In alle bescheidenheid moet ik zeggen dat we hierbij nog een lange weg te gaan hebben, al heb ik er veel vertrouwen in. Onder meer omdat, ondanks de schaarste op de arbeidsmarkt, steeds meer talenten hun weg naar Vattenfall als werkgever vinden. Ze weten dat ze hier met state-of-the-art technologieën op het gebied van hyperpersonalisatie, robotisering, data en AI kunnen werken. Je krijgt hier als digital expert alle vrijheid om aan jouw én onze duurzame en digitale ambities te werken. Die symbiose van jong, digitaal, fris talent met de stappen die ons vertrouwde personeel maakt in het verbinden van de traditionele en digitale werkwijzen en kanalen is fantastisch om te ervaren." ○



DEEL ONLINE

