



## CASE

EnergiMidt og conzoom®

## TEMA

segmentering og datavask

## BRANCHE

Forsyningssektoren

## ROI forbedret med 20 % på bare 2 år

### Virksomhed

EnergiMidt er en dansk forbrugerejet energi- og bredbåndsvirksomhed, der er opstået efter fusionen mellem de tre midtjyske energiselskaber. EnergiMidt leverer el, energi, fibernet og rådgivning til 176.000 kunder, både private og erhverv.

### Rod i databasen

Det eneste EnergiMidt vidste om deres kunder var navn, adresse, forbrug samt hvilke aftaler de havde med virksomheden. De fleste stamoplysninger byggede på de tre tidligere selskabers afregningssystemer, og var hverken fuldkommen opdaterede eller entydige. Det var umuligt for EnergiMidt at have kundefokus.

### Oprydning og berigelse

Det nye CRM-system har alle kundeoplysninger i én database. Privatkundernes data er beriget med conzoom®typer (bl.a. *Aktiv børnefamilie* og *Murermestervilla*) samt status på Robinson-listen. Erhvervs-kunderne er beriget med data fra CVR.

Geomatic har rettet fejltastede navne, adresser, telefon- og CVR-numre samt rensset databasen for dubletter. I dag sørger Geomatic for at EnergiMidts stamdata opdateres én gang ugentligt, så alle navne- og adresseoplysninger er korrekte i forhold til bl.a. CPR- og CVR-registrene.

Nu har EnergiMidt et solidt grundlag for kundefokus i salg og markedsføring, og er i stand skabe merværdi for deres kunder gennem en målrettet dialog.

“Åbningsraten på elektronisk markedsføringsmateriale segmenteret med conzoom® er altid over 50 %”

### Hurtig implementering

For hurtigt at komme i gang med projektet, inddelte EnergiMidt først kunderne i tre overordnede segmenter baseret på Geomatics conzoom®typer. Siden er EnergiMidt begyndt at benytte alle conzoom®typer til kundeanalyser samt til målrettede kampagner.

### Kundefokus med effekt

Salgsarbejdet er blevet lettere, respons-raterne højere og omkostningerne er faldet. Alt sammen på basis af opdaterede og berigede kundedata. Det glæder ikke alene kunderne, der opfatter EnergiMidt som mere seriøs og nærværende; det glæder i høj grad også medarbejdere med kunde-kontakt. Alle medarbejderne kender kundetyperne og virksomhedskulturen er generelt blevet meget mere kundefokuseret.

Databasen gør det lettere at sende regninger til kunderne, og at rykke for forfaldne fakturaer. Resultatet er forbedret økonomi, trods en mindre arbejdsbyrde i regnskabsafdelingen.

ROI på salg af fiberløsninger er på to år forbedret med 20%. Åbningsraten på elektronisk markedsføringsmateriale, som er segmenteret med conzoom® er altid over 50%. Conzoom® er et vigtigt værktøj i marketing, og altid omdrejningspunkt for kontakten til kunderne – både de eksisterende og de potentielle.

“ Vi har oplevet samarbejdet med Geomatic både professionelt og smidigt. Det har givet os den udvikling vi ønskede på den forretningsmæssige side, ligesom smidigheden har givet os den fleksibilitet i implementeringen, vi har haft behov for”.

Mille Just, Marketing Manager, EnergiMidt

