

Meterstanden bijven **multichannel**



Onlangs heeft PTI onderzoek gedaan naar de wijze waarop consumenten hun meterstanden doorgeven. Het internetkanaal blijft groeien, maar het callcenter kan nog niet gesloten worden.

PTI analyseert periodiek de resultaten van de meteropname van verschillende klanten. Hierdoor ontstaat een betrouwbaar beeld van het responsegedrag van energie- en waterconsumenten. PTI verzamelt voor nagenoeg alle water-, energie- en gasleveranciers in Nederland de meterstanden. Voor de totale populatie ligt de responsescore al jaren op gemiddeld 93 tot 95 procent. Er zijn zelfs nutsbedrijven die 98 procent scores. PTI verstuurt de meterstandenkaarten via TNT post en

DHL Global Mail. De responsescore voor distributie via beide bedrijven ligt gelijk. Uit het onderzoek blijkt dat 20 procent van de consumenten per post respondeert, 20 procent kiest voor de telefoon en ruim 55 procent reageert via de website. Er wordt tussen 3 en 5 procent extra response opgehaald met acties als nabelen en huisbezoeken. 'Dat het internetaandeel groeit zal niemand verbazen', zegt Jan Posma, directeur marketing bij PTI. 'Toch is het nog te vroeg om één of meerdere responsekanalen niet meer in te zetten. De conclusie uit ons onderzoek is dat de inzet van alle responsemogelijkheden leidt tot een maximale response en uiteindelijk tot de laagste kosten om de meterstandinformatie in kaart te brengen.'

OOK UW FACTUURVERWERKING INZICHTELIJK



PARTNERS FOR VALUE

POSTBUS 300 - 6430 AH HOENSBROEK
HEIBERG 40 - 6436 CL AMSTENRADE
T +31 (0)46 442 45 45
F +31 (0)46 442 47 30
INFO@BCT.NL
WWW.BCT.NL