

KANSAS CITY POWER & LIGHT

KCP&L usa email para se comunicar com clientes de forma econômica e aumentar a participação em programas de economia de energia

A EMPRESA

A Kansas City Power & Light (KCP&L), subsidiária da Great Plains Energy Inc., é uma das principais fornecedoras reguladas de produtos e serviços de energia para residências, empresas, indústrias e municípios na área metropolitana de Kansas City e região.

O DESAFIO

Nos últimos anos, provedores de energia procuram novas formas de comunicação com os clientes, devido à introdução de programas para gerenciar custos e economizar energia. O compromisso da KCP&L é ajudar os clientes através de iniciativas para fornecer à comunidade energia limpa, confiável e acessível, agora e por várias gerações.

A KCP&L pensou no email como um importante canal de comunicação com clientes sobre programas de economia de energia e como maneira de aumentar a eficiência dos negócios ao implantar contas digitais e emails de transação. Infelizmente, a KCP&L não possuía recursos sofisticados de email. A precisão da lista também era uma questão importante para a KCP&L, pois sua lista havia crescido para mais de 215.000 endereços de email de cliente. "Precisávamos ter certeza de que a lista estava limpa, para ter certeza de que estávamos atingindo nossa base de clientes", disse Amy Van Hall, Especialista de E-service da KCP&L.

A SOLUÇÃO

Com um novo foco no email como canal para se comunicar e engajar melhor a base de clientes, a KCP&L começou a procurar o provedor de serviços de email mais adequado aos seus negócios. Após um processo de concorrência, a KCP&L escolheu Silverpop Engage. "Nós escolhemos Engage por vários motivos, incluindo recomendações de outras concessionárias de serviços públicos, usabilidade, conjunto de recursos de relatórios e a reputação da equipe de atendimento ao cliente e de capacidade de entrega", disse Van Hall.

“Nós escolhemos Engage por vários motivos, incluindo recomendações de outras concessionárias de serviços públicos, usabilidade, conjunto de recursos de relatórios e a reputação da equipe de atendimento ao cliente e de capacidade de entrega.”

Amy Van Hall
Especialista de E-service
KCP&L



DESAFIOS DE NEGÓCIOS

- Desejo de lançar o programa de email para promover produtos e serviços
- O email era restrito apenas a texto
- Precisava reduzir custos através da promoção de contas digitais

BENEFÍCIOS

- KCP&L está se comunicando com mais de um quarto da base de clientes por email
- Aumento de três vezes no número de clientes que adotam contas digitais, sem pagar qualquer incentivo
- Capacidade de exceder as metas de seus programas de economia de energia

Para engajar melhor os clientes, a KCP&L lançou um centro de preferência, no qual os clientes podem optar por receber os seguintes emails:

- **Soluções de energia**, com dicas para economizar energia
- **Newsletter e informações da KCP&L**, com detalhes sobre a empresa e seus programas para clientes
- **Faça comentários**, com oportunidades para fazer comentários sobre a KCP&L

Ao fazer login em suas contas, os clientes podem usar o centro de preferências para **se cadastrar para Conta Digital**, para receber contas por email.

Além disso, quando começou a usar Engage, a KCP&L enfrentou imediatamente a questão da precisão, enviando um email para assinantes como base para podar a lista e solucionar problemas de entrega. Hoje a KCP&L continua a manter listas dessa maneira recomendada. Por exemplo, se uma conta enviada por email para um cliente retornar, uma carta postal é enviada pelo correio normal, solicitando que a pessoa acesse o site e atualize o endereço de email. Esses clientes precisam atualizar o email para poder acessar suas contas.

OS RESULTADOS

Hoje a KCP&L se comunica com mais de 25% de sua base de clientes através de email, obtendo a ajuda da comunidade para promover seus programas e serviços. Por exemplo, o email ajudou a KCP&L a comunicar-se com clientes sobre o serviço Otimizador de Energia, no qual termostatos programáveis são instalados em pequenas empresas e residências. A KCP&L liga e desliga remotamente ar condicionados por pequenos períodos em dias quentes, quando o consumo de energia atinge um pico. A KCP&L está usando os recursos de segmentação do Silverpop Engage para direcionar a oferta desse serviço com base em geografia.

"O email está ajudando a exceder nossas metas do programa Otimizador de Energia", disse Van Hall. "Através do email, conseguimos atingir facilmente nosso público-alvo, e por isso temos visitas marcadas para esse programa nos próximos quatro meses."

Email também ajudou a KCP&L a cadastrar muito mais clientes para Contas Digitais. "Estamos proporcionando conveniência a nossos clientes e economizando dinheiro para a empresa", disse Van Hall. "Nós calculamos o custo para a KCP&L de cada pessoa que opta por receber contas pelo correio. Graças à comunicação com clientes através do Silverpop Engage, pudemos cadastrar mais clientes para contas digitais em um mês do que em qualquer outro mês nos seis anos da duração do programa, o que representa uma economia expressiva para a KCP&L."

Para saber mais sobre a solução Silverpop Engage e os benefícios para sua empresa, entre em contato (ligação gratuita) pelo 1-866-745-8767

Visite www.silverpop.com