

 billogram

FÖR MARKNADSFÖRARE



Egentligen låter det ju ologiskt, en fakturerings tjänst som pratar med marknadsföraren. Men vi ska förklara i den här guiden. Därefter ska vi visa hur du som marknadsförare kan använda Billogram för att stärka kundrelationer, öka lojaliteten och skapa en än bättre kundupplevelse.



Marknadsföring i dag handlar om att skapa bra kundupplevelser

Kunder som gillar dig kommer att berätta om dig för andra. Tyvärr kommer även kunder som inte gillar dig att göra det, och oftast i långt större utsträckning. Åsikten, positiv eller negativ, sprids sedan snabbt och effektivt genom den digitala infrastrukturen, så snabbt och effektivt att dagens marknadsförare måste använda den som sitt kanske kraftfullaste verktyg.

Eftersom kundens åsikt är så viktig arbetar dagens skickliga marknadsförare hårt med att se till att den är positiv. Det handlar inte längre bara om att kasta in nya kunder genom dörren, utan allt mer om att ge befintliga kunder en så bra upplevelse som möjligt så att kunden av egen vilja är beredd att göra jobbet åt dig. En nöjd kund kan på så sätt bli din mest värdefulla tillgång i en värld där allt fler konsumerar baserat på rekommendation.

Tanken är lite ovan för många, men de marknadsförare som vågar fatta sina beslut utifrån vad som blir bäst för kunden är också de som lyckas bäst i dag. Och visst känns det lite bra att det inte längre bara handlar om att kasta in kunden genom dörren, utan att det istället handlar om att stanna kvar genom hela kundens livscykel. Att det handlar om att bygga sunda relationer.

Se över dina kontaktytor


Om du nu köper idén om att skapa starka kundupplevelser måste du titta på alla dina kontaktytor: från första beröringen till allt det där som händer efter att kunden har köpt någonting av dig. Upplevelsen byggs nämligen upp av alla kontaktytor – och precis som i den gamla metaforen med länken i kedjan. Det handlar alltså om att ge en bra upplevelse överallt.

Betalögonblicket är för viktigt för att slarvas bort. Därför har vi byggt en tjänst som ger dig möjlighet att skapa bättre kundupplevelser med din faktura.



Så här kan du som marknadsförare använda Billogram

Billograms webbfaktura är en faktura som säljaren och köparen delar med varandra – direkt på webben. Din kund och du ser samma saker och kommunicerar direkt i webbfakturan. Det här gör det lättare för alla inblandade att hålla koll på vad som händer och vad som gäller. Om en affär leder till flera fakturor (t.ex. ändringsfakturor eller kreditfakturor) samlas allt på ett ställe.




En faktura från: El i Galaxen AB Betald ●
Mottagare: Anna Lundberg

249 kr (ink. moms)

Totalbelopp	Bankgiro	OCR/referens	Förfalldatum
249,00 kr	639-8770	3232611112737	2017-03-10

[Betala faktura](#) [Scanna med bankapp](#) [Visa faktura som PDF](#)



Förläng ditt elavtal och få en månad gratis!
Nu är det dags att förnya ditt elavtal! Lägg enkelt till ytterligare 1 år av ditt fasta elabbonemang och få första månaden gratis. [Läs mer](#)

Specifikation Dokument (5)

Specifikation
Fakturadatum: 2017-02-11

El, januari #007 25% moms	1 st x 249,00	249,00
Nettosumma		199,20
Moms		49,80
Bruttosumma		249,00

Att betala 249 kr

Dina fakturor från El i Galaxen AB 1 förfallen
Alla fakturor från El i Galaxen AB som matchar era kontaktuppgifter.

[Visa alla fakturor \(6 st\)](#)

Skriv ditt meddelande här...

Skicka meddelande

Händelser 2

Betalning på 249,00 kr. 0 kr kvar att betala.

Anna Lundberg
13 mars 2017, 19:37

Hej Anna! Ursäkta för missen! Ordnar det direkt här på fakturan. Hör av dig om det skulle vara något annat!

Stefan, El i Galaxen AB
13 mars 2017, 16:20

Hej El i Galaxen! Jag skulle få 50 kr rabatt i januari. Summan bör nu därför bli 249 kr (istället för 249 kr + 50 kr i påminnelseavgift).

Anna Lundberg
13 mars 2017, 16:02

Påminnelse 1 har skickats som e-post. (50,00 SEK påminnelseavgift tillkommer.)

[Visa dokument](#)

Stefan, El i Galaxen AB
13 mars 2017, 13:00

10 mars 2017, 00:00
Fakturan har passerat sitt förfalldatum.

Fakturan har blivit mottagen.

Anna Lundberg
12 feb 2017, 09:32

Faktura #108734 med beloppet 249,00 kr har skickats via e-post.

[Visa dokument](#)

Stefan, El i Galaxen AB
11 feb 2017, 19:00

Samla värdefull data

Med Billogram är det enkelt att samla och använda data. Koppla Billogram direkt mot ditt CRM och dina andra datakällor. På så sätt kan du snabbt skaffa insikter om t.ex. dina kunders:

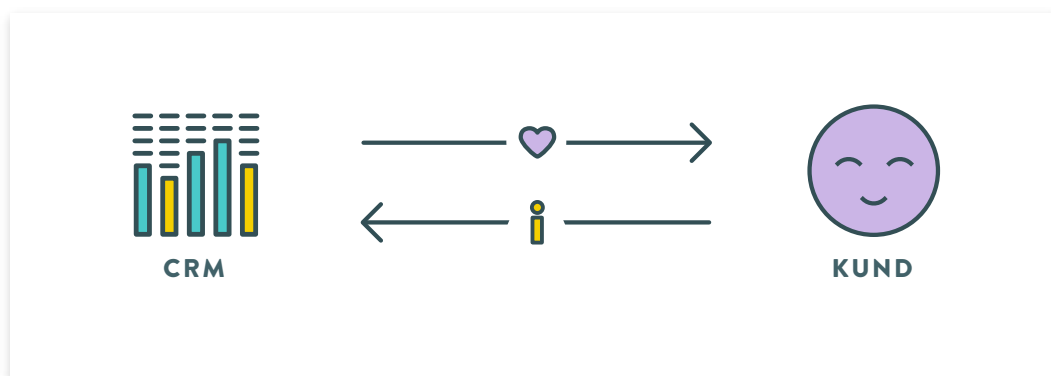
- köphistorik
- köpbeteende
- betalningsvilja
- intresse för andra erbjudanden

Här är det egentligen bara din egen fantasi som sätter gränserna för vad du kan lära dig om dina kunder.

EXEMPEL

El i Galaxen AB

El i Galaxen AB konkurrerar på en tuff marknad och vet att de som känner kunderna bäst har störst chans att attrahera och behålla dem. Därför samlar de data om sina kunder, bland annat genom att titta på vilka kunder som undersökt hur man säger upp tjänsten på webbsidan. Dessa bemöter de sedan med ett specialerbjudande för att få dem att stanna kvar.



Personifiera betalögonblicket

Med Billogram är det enkelt att använda datan om dina kunder för att personifiera betalögonblicket. Ju mer personlig du kan bli med var och en av dina kunder desto lättare är det att bygga en stark relation.

EXEMPEL

El i Galaxen AB

El i Galaxen AB vill säkerställa att deras kunder har bra upplevelser av varumärket. Därför analyserar de sina kontaktytor och kommer fram till att fakturan är den enda yta som återkommer för kunderna, månad för månad.



Därför vill de genom en mer personlig faktura ta sin kanske enda chans att bygga en stark relation genom en bra kundupplevelse. Så här förändrar de sina fakturor:

- **De använder det de vet om kundens energiförbrukning för att visa hur hon ligger till jämfört med likvärdiga hushåll**
- **De erbjuder kontaktuppgifter till en personlig energirådgivare**
- **De ger tre anpassade tips för hur kunden kan sänka sin förbrukning.**

Återigen är det i stort sett bara din egen fantasi som sätter gränserna för hur personlig en faktura kan bli.

Låt varumärket träda fram på fakturan

Med Billogram kan du även, ungefär som på din facebook-sida, låta ditt varumärke träda fram i form av bilder och logotyp. Kundupplevelsen blir starkare när kunden känner att det fortfarande är du vid betalögonblicket, än om det plötsligt dyker upp en till utseendet anonym faktura i det känsligaste skedet av kundens resa.



En faktura från: El i Galaxen AB Betald ●
Mottagare: Anna Lundberg

249 kr (ink. moms)

Totalbelopp	Bankgiro	OCR/referens	Förfallodatum
249,00 kr	639-8770	323261112737	2017-03-10

Betala fakturaScanna med bankappVisa faktura som PDF

Erbjud mer

Med Billogram är det enkelt att erbjuda mer. Oavsett om det är någonting som hjälper kunden att förstå vad hon betalar för eller om det är en produkt eller tjänst som är extra relevant för just henne just då. En webbaserad faktura begränsas i stor utsträckning bara av din egen kreativitet. Det är enkelt att lägga till t.ex:

- Bilder
- Formulär
- Filmer
- Undersökningar
- Text
- Tävlingar
- Bilagor

EXEMPEL

El i Galaxen AB

El i Galaxen AB bestämmer sig för att genom fakturan nå ut med fler erbjudanden. Utifrån vad kunden har köpt lägger de till specialanpassade erbjudanden som kompletterar eller stärker kundens försäkringssituation. De lyfter dessutom in en liten film där de passar på att berätta om en pågående kampanj.



Förläng ditt elavtal och få en månad gratis!

Nu är det dags att förnya ditt elavtal! Genom att förlänga ditt fasta elavtal med 1 år kan du på ett tryggt och enkelt sätt hålla koll på månadsavgiften. Förläng nu och få första månaden gratis!

[Terms and conditions](#)

Fast elpris, 1 år	249 kr
2017-05-01 – 2018-05-01	

Att betala	249 kr
------------	--------

Lägg till

Avbryt

Prata direkt på fakturan

Med Billogram är det enkelt att svara på kundens frågor direkt på fakturan. Dels ger det dig en möjlighet att lära dig vad kunden funderar på eller har för problem, dels är det ett bra sätt att lösa kundens problem på där och då, på den plats problemet uppstår, vilket är en nyckelfaktor för att skapa starka kundupplevelser.

Eftersom de flesta kundtjänständerna kommer från just fakturan blir Billogram även en stor avlastning på kundtjänst. Problemen blir dessutom lättare att lösa när båda parter ser samma sak. Kunden behöver inte längre känna sig tvungen att driva problemlösningen genom att ringa runt med olika kund- referens- och OCR-nummer.

EXEMPEL

El i Galaxen AB

El i Galaxen AB förser dagligen både privatpersoner och företag med personbilar och lastbilar. De skickar många fakturor varje månad och får en hel del samtal till kundtjänst om problem och missförstånd som rör just fakturorna. Många av samtalen handlar om att fakturan har gått till inkasso och eftersom det tar mycket tid för kundtjänst att felsöka genom att kontakta inkassobolaget ber de istället kunderna själva kontakta inkassobolaget. Det här har gjort att många kunder upplever stor frustration och att ingen riktigt tar ansvaret för problemen. Sedan några månader tillbaka har El i Galaxen AB dock bytt till Billogram för att komma till rätta med situationen. Numera kan kunderna kommunicera med kundtjänst direkt på fakturan. Eftersom kundtjänst kan göra ändringar på fakturan i realtid, framför kundens ögon och helt själva, behöver de inte längre skicka kunderna vidare till inkasso. Resultatet har blivit färre samtal till kundtjänst och långt mindre frustration från kundernas sida.

Skriv ditt meddelande här...

Skicka meddelande

Händelser 2

Hej Anna! Det går utmärkt. Gå in på vår hemsida och anmäl flytt så kontaktar vi dig med mer info och bjuder på en liten inflyttningspresent :)

Stefan, El i Galaxen AB

14 mars 2017, 08:19

Hej El i Galaxen! Jag och min sambo ska flytta och undrar om vi har möjlighet att ta med elavtalet till vår nya adress?

Anna Lundberg

14 mars 2017, 00:02



Från transaktion till relation

www.billogram.com