

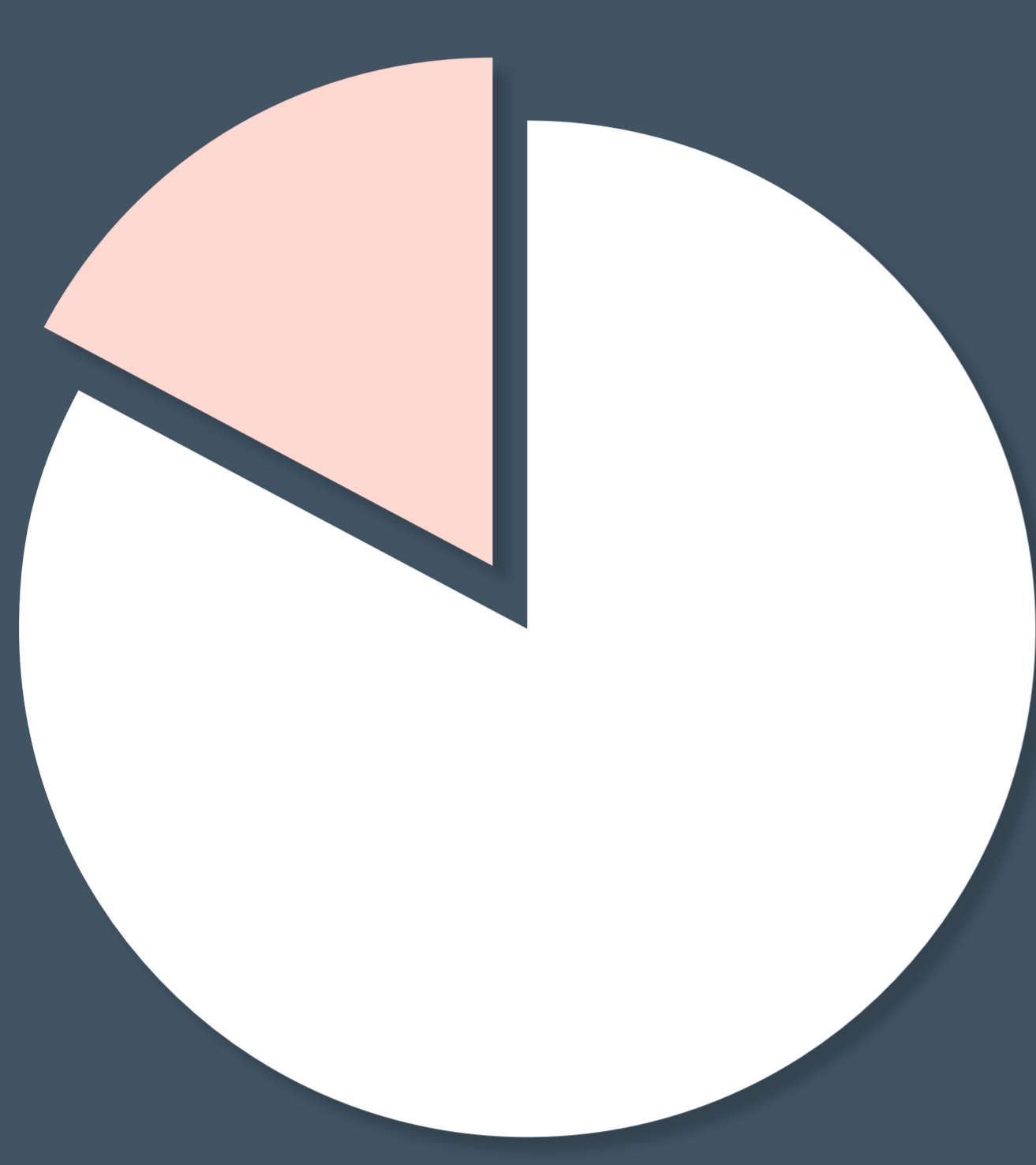
83%*

har fakturan som enda kontakt med sin elleverantör.

*Novus rapport 2017

Det råder stor diskrepans mellan hur dagens elbolag försöker kommunicera med sina kunder och hur kunderna egentligen konsumerar information från sin leverantör, detta enligt en ny undersökning från Novus.

Idag läggs nästan alla marknadsföringsresurser på kanaler där man endast når ut till ytterst få av sina kunder. Samtidigt läggs det minimalt med resurser på den enda kontaktyta man har med 83% av sina kunder – **fakturan**.



83%

anger att fakturan är den **enda** kontakt de har med sin elleverantör.



Var fjärde kund tänker på att byta leverantör när de får fakturan.

79%

Tar gärna del av erbjudanden som bättre passar deras förbrukning på fakturan.

“Fakturan har stor potential att bli något mer än bara ett transaktionsdokument för elbolagen”

Charlotte Stenbäck, Novus.

9/10

Vill ta del av information om t.ex. förbrukning, bindningstid och liknande när de får fakturan.

8/10

Kunder har högre förväntningar på smarta digitala lösningar än vad elbolagen levererar.



Av kundtjänstöranden rör frågor kring fakturan.

Vår slutsats

Undersökningen visar tydligt att elbolag har mycket att vinna på att omvandla sin syn på fakturans roll som kommunikationsbärare, från att endast handla om transaktioner till att omfatta det viktigaste de har – **kundrelationerna**.

Att inkludera fakturan och betalningstillfället är en nyckelfaktor för att vinna kundernas engagemang, motverka churn och skapa långsiktig lönsamhet.

Enligt oss är en interaktiv webbaserad faktura svaret på hur denna omvandling ska kunna ske, något som också bekräftas av undersökningen, då det tydligt framgår att kunderna förväntar sig smarta digitala lösningar från sina leverantörer.

Det nya formatet transformerar fakturan till att bli en värdeskapande kommunikationskanal som engagerar och samtidigt lägger grunden för en bättre relation företag och kund emellan.

Lär känna framtidens digitala helhetslösning för fakturering på billogram.com