



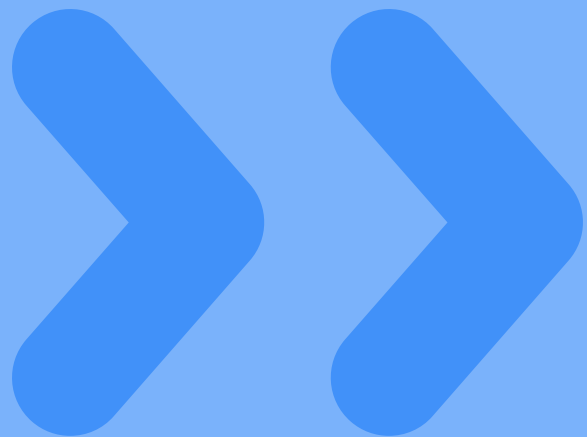
INTERNETLEVERANTÖRER

HAR MYCKET ATT VINNA PÅ ATT DELA FAKTUROR



Varför skicka fakturor när du kan dela dem? I den här introduktionen, speciellt framtagen för elleverantörer visar vi dig hur den webbaserade fakturan ökar er kundlojalitet skapar merförsäljning och bidrar till att bygga en positiv kundupplevelse. Som du förstår är fakturan alldeles för viktig för enbart handla om transaktioner.

För att visa vad vi menar har vi skapat ett case på ett fiktivt bolag, Bredband Max AB. Ett företag som insett betydelsen av en stark kundupplevelse och därför valt att en faktureringslösning som bidrar till att skapa den. En lösning som omvandlar fakturan från en kundfientlig “papperslapp” till att istället bli en interaktiv på webben delad mötesplats.



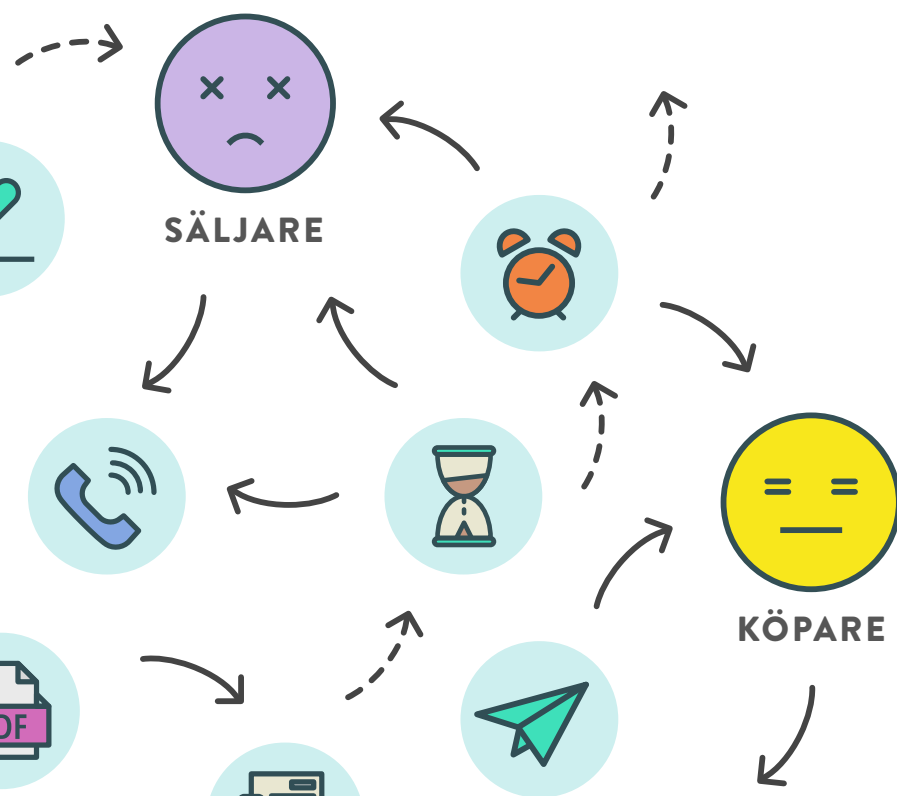
Traditionella fakturor är kundfientliga

Fakturan har inte förändrats nämnvärt på 20 år eller mer. Den är uteslutande inriktad på kravhantering och den är endimensionell ur ett kommunikativt perspektiv då det är "döda" dokument som skickas oavsett om det rör sig om en pdf via mejlen, som e-faktura eller på papper. När allt går som det ska i en affär gör fakturan i bästa fall sitt jobb. Den talar om för kunden vad hon eller han ska betala, till vem, när och hur. Men när någonting går fel blir kunden plötsligt ansvarig för en många gånger bölig process där problemet måste redas ut.

Att lösa problemet leder sedan i regel till fler fakturor som ska stämmas av mot varandra. Här utsätts kundens upplevelse av ett företag för en påfrestning som riskerar att radera den positiva bild som kunden förhoppningsvis har av företaget, helt i onödan. Traditionella fakturor är alltså i bästa fall funktionella, de reglerar en skuld utan problem, men de är oförmögna att bidra till en positiv kundupplevelse. I jämförelse med de insatser företag gör för att maximera kundupplevelsen vid övriga kontaktpunkter, har fakturan allt för länge tillhört de delar av kundupplevelsen som skapar problem. Att många företag digitaliserat sin fakturering har inte skapat en bättre upplevelse för kunden då formatet fortfarande är samma statiska dokument, det som har digitaliserats är distributionen.

Få är de bolag som än så länge inkluderat fakturan och betalningstillfället i sitt arbete med att skapa starka kundupplevelser. Men det är enbart en tidsfråga innan majoriteten av de fakturor som tas emot av både företag och privatpersoner är webbaserade. Här finns en enorm förbättringspotential både som kommunikationskanal, säljkanal och för att skapa en starkare kundupplevelse. När du läst igenom den här introduktionen kommer du förstå varför.

För internetleverantörer där kundfokus är ett högt prioriterat område och där fakturan utgör en stor del av kontaktytan mot kunden, är det hög tid att omdefiniera vad fakturan kan göra för att skapa bättre affärer för er.



Internetleverantörernas extrema konkurrenssituation

Vi vet att er bransch är extremt konkurrensutsatt och att branschens erbjudanden skiljer sig relativt lite åt eller ingenting alls. När kunderna också enkelt, via några knapptryckningar, kan byta till en annan leverantör med ett uppfattat bättre erbjudande blir arbetet med kundupplevelsen minst sagt extremt viktigt.

Det gäller att konstant jobba för att förbättra, förfina och utveckla kundupplevelsen som är er främsta konkurrensfördel. Just betalningstillfället har också en speciell egenhet i att fungera som "sanningens minut" för din kundupplevelse. Det är där och då som kunden medvetet eller omedvetet ifrågasätter värdet av leveransen ställt mot sin förväntan vilket i sig är formulan för vad som bygger en positiv, eller negativ kundupplevelse.

Samtidigt måste vinstmarginalen skyddas och där utgör fakuraavgiften en viktig del. Även belastningen av kundtjänst är en faktor som har stor inverkan på både lönsamhet och kundnöjdhet.

In 2016, customer experience started to rank higher than revenue for the first time ever.



Salesforce

Webbfakturan – från transaktion till relation

Webbfakturan är en faktura för den digitala tidsåldern som du och din kund delar i realtid med varandra – direkt på webben. Ni och er kund ser samma saker och kommunicerar direkt via webbfakturan, genom ett gränssnitt som är överskådligt och lätt att arbeta i. Istället för enkelriktad kommunikation om skuldhantering, skapas en gemensam mötesplats för dig och din kund. Formatet skapar möjligheter till direktkontakt vid frågor, du som utställare kan enkelt föreslå nya produkter eller paketeringar och nyttja din kunddata till att personifiera din kommunikation.

Det blir även betydligt lättare för alla inblandade att hålla koll på vad som händer och vad som gäller för varje enskild faktura då all historik samlas på ett ställe.

Webbfakturan från Billogram är också den enda fakturan där du enkelt kan t.ex. kommunicera hur era tjänster fungerar eller inkludera pågående kamp-anjer på olika kundsegment. En webbfaktura är interaktiv och publiceras som en unik webbadress vilket ger fakturan en helt ny kommunikativ dimension den tidigare saknat.

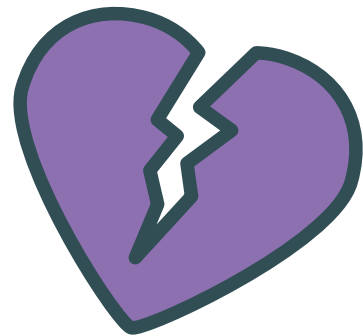
Givetvis har vi stöd för såväl E-faktura som brev faktura för de kunder ni har som av olika skäl behöver få sin faktura via dessa distributionssätt. Nyligen lanserade vi även sms som distributionsmetod som också kan kombineras med andra distributionsalternativ.



Bredband Max AB – kundupplevelsen

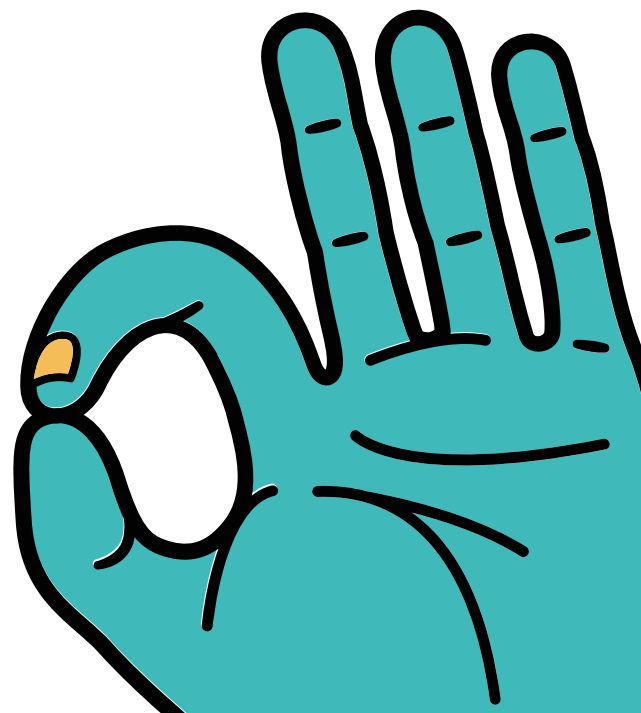
Det är egentligen märkligt att så många företag helt verkar ha glömt fakturans betydelse för kundupplevelsen. Inte i första hand för hur den är utformad, utan för alla de problem den skapar om någonting inte stämmer. Och inte minst för hur viktigt just betalningstillfället är för uppfattningen om ett företag. När det handlar om pengar är också relationen extremt sårbar och en positiv kundupplevelse riskerar att förbytas till en negativ väldigt fort i detta utsatta läge.

Problem med fakturor är ett bergsäkert sätt att skaffa sig missnöjda kunder. Möjligen kan det överträffas av en kundtjänst som är allt annat än tillgänglig eller än värre, oförmögen att hjälpa till. Oturligt nog drabbas kunden ofta av båda delar när något har gått snett med en faktura. Så varför utsätta ditt företag för denna helt onödiga risk nu när du vet att det finns bättre sätt att lösa det på.



Den interaktiva fakturan

Med Billogram delas fakturan mellan dig och din kund via en unik webbadress. Eventuella ändringar och all kommunikation med kunden sker i realtid direkt på fakturan för en bättre kundupplevelse.





En faktura från: Bredband Max AB
Mottagare: Anna Lundberg

Betald ●

249 kr (ink. moms)

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

Betala faktura

Scanna med bankapp

Visa faktura som PDF



250 Mbit/s

Surfa ännu snabbare - 3 månader gratis!
Uppgradera till 250 Mbit/s och få de tre första månaderna gratis (därefter 499 kr/mån). Ingen bindningstid.

Läs mer

Specifikation Dokument (5)

Specifikation

Fakturadatum: 2017-02-11

Bredband 100 Mbit/s, januari	1 st x 249,00
#007 25% moms	249,00

Nettosumma	199,20
Moms	49,80
Bruttosumma	249,00

Att betala 249 kr

Dina fakturor från Bredband Max AB

Alla fakturor från Bredband Max AB som matchar era kontakttuppgifter.

1 förfallen

Visa alla fakturor (8 st)

Skriv ditt meddelande här...

Skicka meddelande

Händelser 2

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

Anna Lundberg
10 april 2017, 19:37

Inkassokrav med beloppet 249 kr har skickats på fakturan. Kravet skickas från Svea.

[Visa dokument](#)

Stefan, Bredband Max AB
10 april 2017, 8:00

Fakturan har ändrats. Den nya summan är 249 kr.

Stefan, Bredband Max AB
13 mars 2017, 13:52

Hej Anna! Ursäkta för detta! Ordnar det direkt på fakutran.

Stefan, Bredband Max AB
13 mars 2017, 13:46

Hej Bredband Max! Jag skulle få 50 kr rabatt i januari. Kan ni fixa det direkt på fakuran?

Anna Lundberg
13 mars 2017, 13:30

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

[Visa dokument](#)

Stefan, Bredband Max 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, Bredband Max AB
11 feb 2017, 19:00

Se när kunden har öppnat fakturan

Du får en bekräftelse första gången kunden klickar på den unika faktura-länken de fått via e-post.

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, Bredband Max AB
11 feb 2017, 19:00

Få automatiska påminnelser

Aktivera automatiska påminnelser och välj själv när de ska skickas ut och med vilken frekvens. Ni behåller givetvis intäkterna för eventuella påminnelseavgifter.

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

[Visa dokument](#)

Stefan, Bredband Max AB
13 mars 2017, 13:00

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

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, Bredband Max AB
11 feb 2017, 19:00

Kommunicera direkt på fakturan

Fakturafrågor är bland de vanligaste och viktigaste frågorna för en kund-tjänst att hantera. Med Billogram sker all kommunikation om en specifik faktura direkt på fakturan. Det underlättar mycket för er kundtjänst och är enkelt och transparent mot era kunder.

Hej Anna! Ursäkta för detta! Ordnar det direkt på fakturan.

Stefan, Bredband Max AB
13 mars 2017, 13:46

Hej Bredband Max! Jag skulle få 50 kr rabatt i januari. Kan ni fixa det direkt på fakturan?

Anna Lundberg
13 mars 2017, 13:30

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

[Visa dokument](#)

Stefan, Bredband Max AB
13 mars 2017, 13:00

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

Fakturan har blivit mottagen.

Anna Lundberg
12 feb 2017, 09:32

Gör ändringar i realtid

Om någonting blivit fel rättar kundtjänst eller någon annan med behörighet enkelt till det. Utifrån ändringarna skapar Billogram sedan automatiskt korrekta bokföringsunderlag.

Fakturan har ändrats. Den nya summan är 249 kr.

Stefan, Bredband Max AB
13 mars 2017, 13:52

Hej Anna! Ursäkta för detta! Ordnar det direkt på fakutran.

Stefan, Bredband Max AB
13 mars 2017, 13:46

Hej Bredband Max! Jag skulle få 50 kr rabatt i januari. Kan ni fixa det direkt på fakuran?

Anna Lundberg
13 mars 2017, 13:30

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

[Visa dokument](#)

Stefan, Bredband Max AB
13 mars 2017, 13:00

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

Få stöd för inkassohantering

I de fall ni behöver ett ärende på inkasso har Billogram fullt stöd för auto-matisk eller manuell inkassohantering.

Inkassokrav med beloppet 249 kr har skickats på fakturan. Kravet skickas från Svea.

[Visa dokument](#)

Stefan, Bredband Max AB
10 april 2017, 8:00

Fakturan har ändrats. Den nya summan är 249 kr.

Stefan, Bredband Max AB
13 mars 2017, 13:52

Hej Anna! Ursäkta för detta! Ordnar det direkt på fakutran.

Stefan, Bredband Max AB
13 mars 2017, 13:46

Hej Bredband Max! Jag skulle få 50 kr rabatt i januari. Kan ni fixa det direkt på fakuran?

Anna Lundberg
13 mars 2017, 13:30

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

Få betalningsuppdateringar

När kunden har betalat sker en automatisk avprickning. Både ni och kunden får då en uppdatering om att betalningen är klar.

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

Anna Lundberg
10 april 2017, 19:37

Inkassokrav med beloppet 249 kr har skickats på fakturan. Kravet skickas från Svea.

[Visa dokument](#)

Stefan, Galant Telekom AB
10 april 2017, 8:00

Fakturan har ändrats. Den nya summan är 249 kr.

Stefan, Galant Telekom AB
13 mars 2017, 13:52

Hej Anna! Ursäkta för detta! Ordnar det direkt på fakutran.

Stefan, Galant Telekom AB
13 mars 2017, 13:46

Hej Galant Telekom! Jag skulle få 50 kr rabatt på mitt startpaket. Kan ni fixa det direkt på fakuran?

Headerbild

Ändra headerbild för att lyfta fram varumärket, pågående kampanjer eller personifiera budskapet.



En faktura från: Bredband Max AB

Betald ●

Mottagare: Anna Lundberg

249 kr (ink. moms)

Totalbelopp
249,00 kr

Bankgiro
639-8770

OCR/referens
3232611112737

Förfalldatum
2017-03-10

Betala faktura

Scanna med bankapp

Visa faktura som PDF

Erbjudanden & Merförsäljning

Varje gång en kund engagerar sig med din tjänst eller produkt fördjupas relationen till ditt företag. Med vår "bannermodul" ges möjligheten att kommunicera relevanta och anpassade förslag på uppgraderingar eller tilläggsköp.

PERSONLIGA ERBJUDANDEN

Utnyttja din kunddata till att anpassa erbjudanden baserat på tidigare köp, geografi, demografi eller annan relevant data. Till exempel kan en telekomleverantör erbjuda utökad mobilsurf om en användare ofta förbrukar sin max-gräns.

UPPGRADERINGAR

När en kund redan har köpt en tjänst eller produkt av ditt företag kan uppgraderingar föreslås då nya paketeringar eller produkter släpps. Till exempel kan internetleverantörer föreslå uppgraderingar eller förändringar till ett befintligt paket för att förhöja utbud eller standard.

CROSS-SELLING

Vissa produkter och tjänster passar väl ihop och förhöjer värdet av varandra. Här passar "bannermodulen" perfekt för att föreslå kompletterande köp. Till exempel kan ett flygbolag erbjuda transport till och från flygplatsen eller enkel bokning av hotellrum.

RABATTERADE ERBJUDANDEN

Vissa kunder söker alltid det bästa erbjudandet. Denna yta passar extremt bra för att ge kunden ett lägre pris på tilläggsköp eller beställning av en kompletterande tjänst eller produkt. Till exempel kan ett elbolag ge rabatt på förnbybar el.

SKAPA STARKARE UPPLEVELSER

Genom att presentera ditt företag på ett roligt, tankeväckande och inbjudande sätt förstärker du ditt varumärkes position hos din kund. Såväl "bannermodulen" som headerbilden ger er visuella och kommunikativa möjligheter som tidigare inte varit möjliga.



Surfa ännu snabbare – 3 månader gratis!

Uppgradera dig till ett säkert och ännu snabbare bredband med en hastighet på 250 MBit/s. De tre första månaderna bjuder vi på (därefter 499 kr/mån). Det finns ej någon bindningstid och är enkelt att komma igång!

[Terms and conditions](#)

250 Mbit/s, 3 månader	0 kr
-> 499 kr/mån	499 kr

Att betala	0 kr
------------	------

Lägg till

Avbryt

Samlingsbild

Dina kunder får tillgång till en samlad vy över samtliga fakturor från er. All historik för varje enskild faktura sparas. Enkelt och smidigt.

Dina fakturor från Bredband Max AB



Namn: Anna Lundgren

E-post: anna.lundgren@gmail.com

Kundnummer: 25214

Mottagna fakturor (8)

Återstående belopp: 498,00 SEK

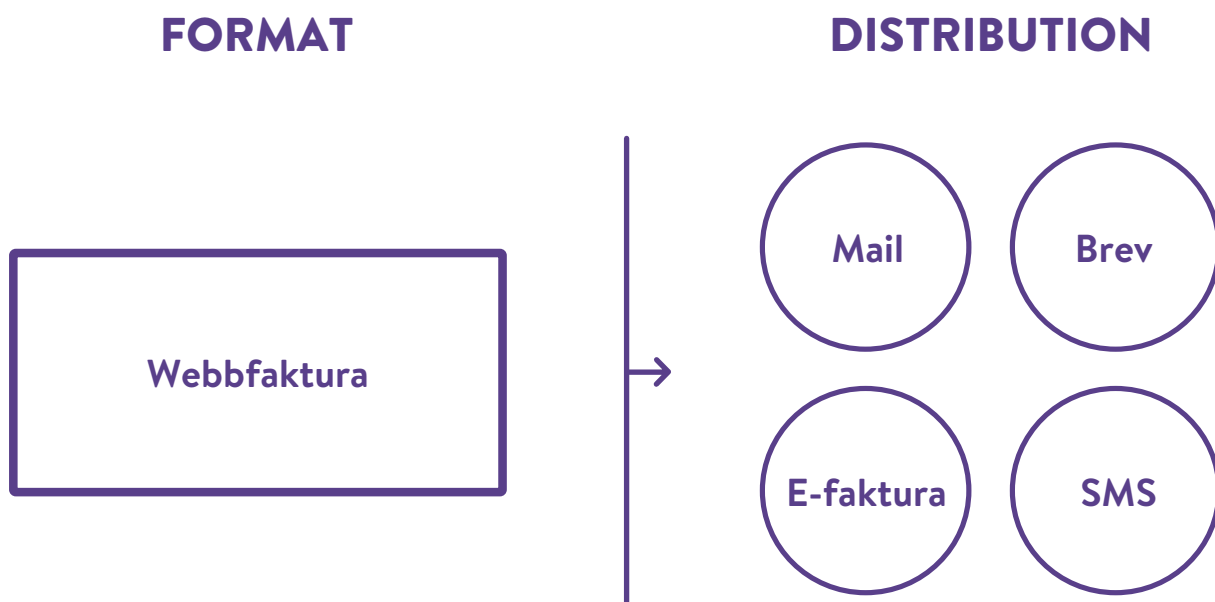
ID	Utställare	Belopp (saldo)	Förfallodatum	Status ↓
● 213	Bredband Max AB	249,00 SEK	2017-02-11	Obetald
● 213	Bredband Max AB	249,00 SEK	2017-01-10	Påminnelse 2
● 0923	Bredband Max AB	249,00 SEK	2016-12-11	Betald
● 213	Bredband Max AB	249,00 SEK	2016-11-10	Betald
● 213	Bredband Max AB	249,00 SEK	2016-10-11	Betald
● 213	Bredband Max AB	249,00 SEK	2016-09-11	Betald

Visa mer (+2)

Distributionsalternativ

Billograms webbfakturer distribueras via e-post till dina kunder. Om ni har kunder där ni saknar e-post adress erbjuder vi distribution via brev till en låg kostnad eller som SMS. I de fall era kunder föredrar e-faktura/EDI så har vi stöd även för det.

Om en webbfaktura inte öppnats inom 48 timmar kan den istället auto-matiskt skickas ut som brev.



Välkommen till framtiden!

Webbfakturan är ett sätt att använda teknologin för att skapa en bättre upplevelse för dina kunder när de får och ska betala sina fakturor. Dessutom går faktureringen från att vara en tråkig och dyr administrativ uppgift till att bli en värdeskapande del av affären.

FÖRETAGET FÅR:

En ny direkt kommunikationskanal till kunden.

Möjligheten att närvara vid det känsliga betalningstillfället.

Minska fakturafrågor till kundtjänst.

En möjlighet till merförsäljning direkt på fakturan.

KUNDEN FÅR:

En betydligt bättre upplevelse.

En samlad vy för all fakturahistorik.

En plats för samtliga fakturor från olika leverantörer.

Direktkontakt via fakturan vid frågor.

Därför är den traditionella fakturan förfallen!





Från transaktion till relation

www.billogram.com