



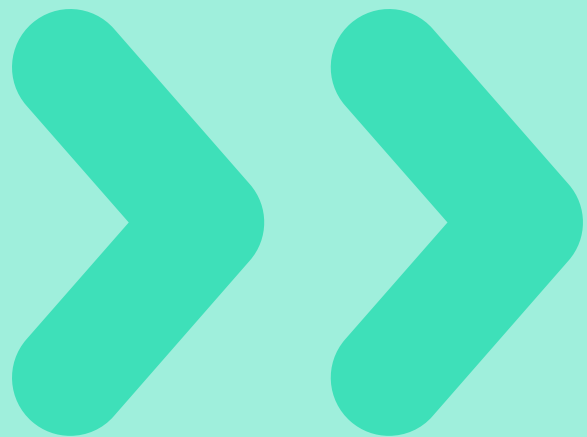
## TELEKOMBOLAG

*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, Galant Telekom 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.

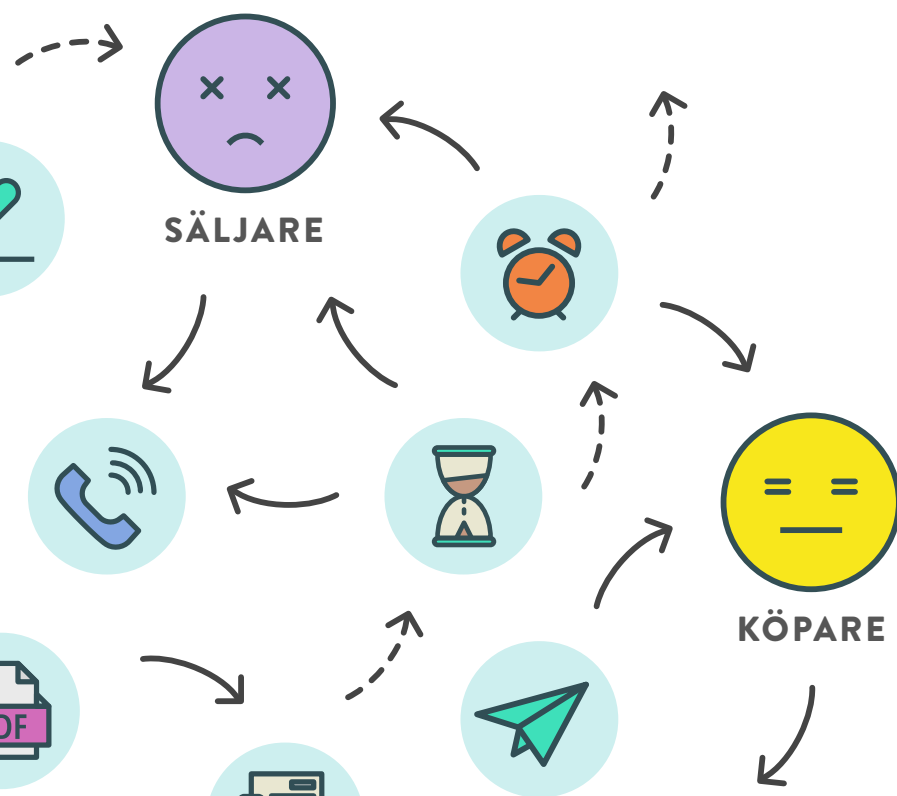


## Traditionella fakturor är kundfientliga

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 böjig 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 rasera 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.



## Telekombolagens 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.

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



Salesforce

Många Telekombolag har gjort stora och dyra satsningar på E-faktura. Trots det är få som lyckats styra över mer än 10-20% av den totala fakturavolymen till E-faktura vilket betyder att majoriteten av fakturorna fortfarande är brev fakturor. Billograms kunder har i genomsnitt 77% av sin totala faktura-volym digital.

Dessutom är fakturafrågor också en av de vanligaste förekommande hos er kundtjänst (upptill 80%) och en minskning av dessa minskar kraftigt den be-lastningen. Genom att dela fakturan direkt på webben med er kund under-lättas dessa ärenden markant.

## 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 enkel-riktad 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 kam-panjer på olika kundsegment. En webbfaktura är interaktiv och publiceras som en unik webbadress vilket ger fakturan en helt ny kommunikativ di-mension.

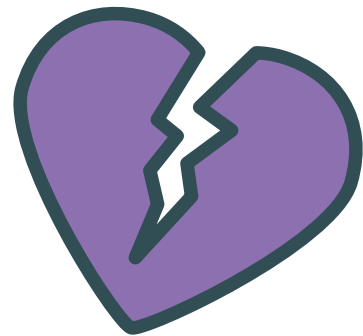
Givetvis har vi stöd för såväl E-faktura som brev faktura för de kunder ni har som av olika skäl behöver få sin faktura via dessa distributionssätt. Nyligen lanserade vi även sms som distributionsmetod som också kan kombineras med andra distributionsalternativ.



## Galant Telekom AB – kundupplevelsen

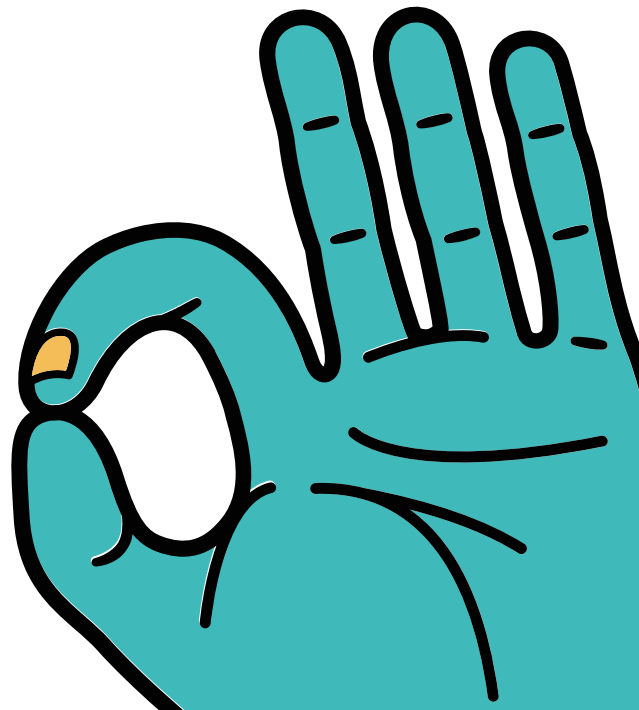
Det är egentligen märkligt att så många företag helt verkar ha glömt fakturans betydelse för kundupplevelsen. Inte i första hand för hur den är utformad, utan för alla de problem den skapar om någonting inte stämmer. Och inte minst för hur viktigt just betalningstillfället är för uppfattningen om ett 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.

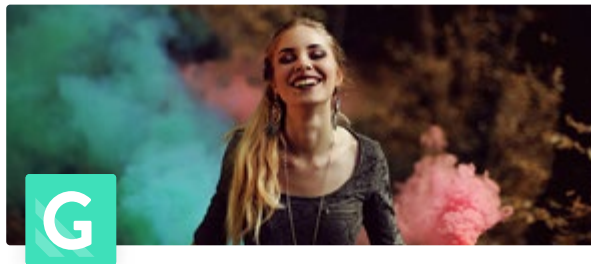
Problem med fakturor är ett bergsäkert sätt att skaffa sig missnöjda kunder. Möjligen kan det överträffas av en kundtjänst som är allt annat än tillgänglig eller än värre, oförmögen att hjälpa till. Oturligt nog drabbas kunden ofta av båda delar när något har gått snett med en faktura. Så varför utsätta 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: Galant Telekom AB  
Mottagare: Anna Lundberg

Betald ●

249 kr (inkl. moms)

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

Betala faktura

Scanna med bankapp

Visa faktura som PDF



Uppgradera dig till iPhone 7 - endast 199 kr/mån  
Din iPhone 6 är nu 2 år gammal. Dags att uppdatera dig till nya iPhone 7. Just nu endast 199 kr/mån.

Läs mer

Specifikation Dokument (5)

### Specifikation

Fakturadatum: 2017-02-11

Storsurf 20 GB, 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 Galant Telekom AB

Alla fakturor från Galant Telekom AB som matchar era kontaktuppgifter.

1 förfallen

Visa alla fakturor (8 st)

Skriv ditt meddelande här...

Skicka meddelande

### Händelser <sup>2</sup>

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 fakturan?

Anna Lundberg  
13 mars 2017, 13:30

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

Visa dokument

Stefan, Galant Telekom 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, Galant Telekom 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, Galant Telekom 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 på-minnelseavgifter.

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

[Visa dokument](#)

Stefan, Galant Telekom 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, Galant Telekom 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, 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 fakturan?

Anna Lundberg  
13 mars 2017, 13:30

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

[Visa dokument](#)

Stefan, Galant Telekom 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, EI i Galaxen AB  
13 mars 2017, 13:52

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

Stefan, EI i Galaxen AB  
13 mars 2017, 13:46

Hej EI i Galaxen! Jag skulle få 50 kr rabatt på mitt startpaket. 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, EI i Galaxen AB  
13 mars 2017, 13:00

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

## 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, 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?

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: Galant Telekom 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 header-bilden ger er visuella och kommunikativa möjligheter som tidigare inte varit möjliga.



## Uppgradera dig till iPhone 7!

För endast 199 kr extra per månad kan du uppgradera dig till iPhone 7, 128 GB. Självklart behåller du ditt nuvarande Storsurf abonnemang och mobilnummer till ditt nuvarande pris (249 kr/mån).

[Terms and conditions](#)

---

<b>iPhone 7, 128 GB</b>	<b>199 kr</b>
24 månaders delbetalning	

---

<b>Att betala</b>	<b>199 kr</b>
-------------------	---------------

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 Galant Telekom AB



Namn: Anna Lundgren

E-post: anna.lundgren@gmail.com

Kundnummer: 25214

### Mottagna fakturor (8)

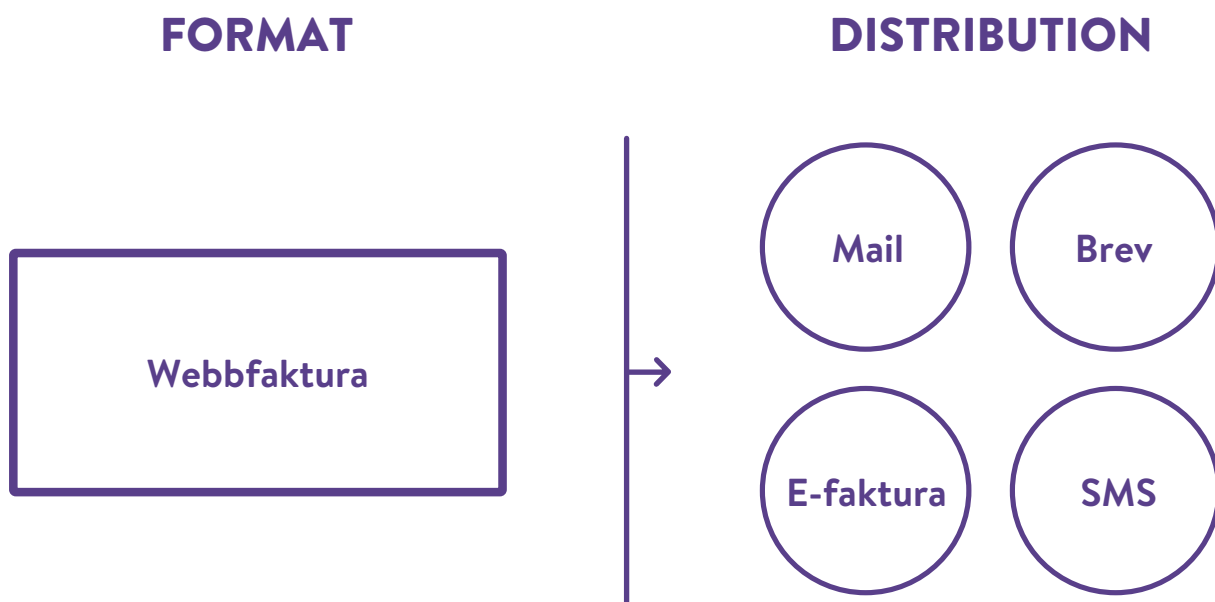
Återstående belopp: 498,00 SEK

ID	Utställare	Belopp (saldo)	Förfallodatum	Status ↓
● 213	Galant Telekom AB	249,00 SEK	2017-02-11	Obetald
● 213	Galant Telekom AB	249,00 SEK	2017-01-10	Påminnelse 2
● 0923	Galant Telekom AB	249,00 SEK	2016-12-11	Betald
● 213	Galant Telekom AB	249,00 SEK	2016-11-10	Betald
● 213	Galant Telekom AB	249,00 SEK	2016-10-11	Betald
● 213	Galant Telekom 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 automatiskt 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](http://www.billogram.com)