



20 millioner grunde til at gå digitalt

Hvert år pakker, frankerer og udsender Tryg Forsikring over 900.000 indbetalingskort til kunder i hele landet. Et nyt samarbejde med Nets skal få flere af kunderne til at betale digitalt – og dermed spare virksomheden for et tocifret millionbeløb årligt i omkostninger til porto og administration.

Ud af de 3 millioner regninger, som Tryg Forsikring hvert år sender til deres kunder, ryger godt 900.000 af dem ud som fysiske indbetalingskort. Det er både dyrt og besværligt at håndtere.

”Det koster os ca. 60 kroner at håndtere og behandle en fysisk manuel opkrævning. Men da vi kun opkræver 30 kroner hos kunden, taber vi 30 kroner, hver gang vi sender et indbetalingskort med posten. En elektronisk opkrævning via Nets, tager vi derimod kun syv kroner for, og de dækker næsten alle vores omkostninger”, siger Carsten Munksgaard, Head of Payments & Collections i Tryg Forsikring. Han fortsætter: ”Potentielt set kan vi altså spare godt 20 millioner kroner om året ved at vænne kunderne til at betale elektronisk, for eksempel via Betalingservice. Det er det, Nets skal hjælpe os med.”

Nets overtager hele værdikæden

Førhen brugte Tryg Forsikring en ekstern leverandør til at håndtere de fysiske indbetalingskort. Det nye samarbejde betyder, at Nets overtager håndteringen af både de fysiske og de elektroniske indbetalingskort.

”Når vi fremover fakturerer, skal vi ikke længere sortere kunderne efter, om de skal have elektroniske eller fysiske indbetalingskort. Nu sender vi bare det hele til Nets. Det giver os stor værdi at have alle opkrævninger samlet hos én partner”, siger Carsten Munksgaard, der realistisk set forventer at opnå 25 procent flere elektroniske betalinger i forbindelse med, at Nets overtager håndteringen.

Udfordring

I forbindelse med en spareøvelse ønskede Tryg Forsikring at reducere omkostningerne til administration og porto af godt 900.000 fysiske indbetalingskort, som i dag sendes per post.

Løsning

Fremover overtager Nets håndteringen af elektroniske og fysiske indbetalingskort hos Tryg Forsikring. Derudover vil Nets arbejde aktivt på at få flere af Trygs kunder til at tilmelde sig Betalingservice.

Resultat

Projektet, der stadig er i udviklingsfasen, går i luften i efteråret 2014. Over en år-række forventer Tryg Forsikring at kunne spare 20 millioner kroner årligt på håndteringen af deres fysiske opkrævninger.

Færre muligheder for fejl og klager

I dag bruger Tryg Forsikring godt fire årsværk på at servicere kunder på blandt andet manuel betalingsmodtagelse, rykkergebyrer og fejlhåndtering. Det er ofte de manuelle indbetalingskort, som rummer flere muligheder for fejl.

"En typisk årsag til fejl er den lange OCR-linje i bunden af kortet, som kunden selv skal indtaste i sin netbank. Her er det muligt at taste forkert. Sker det, går betalingen ikke igennem, og kunden modtager et rykkergebyr, hvis han ikke opdager fejlen i tide. Bankoverførsler kan også give problemer, fordi vi skal bruge tid på at parre de indbetalte beløb med kunden og dennes forskellige forsikringer. Det er nemlig ikke altid indlysende, hvilken af sine forsikringer en kunde indbetaler til", siger Carsten Munksgaard.

I takt med at flere kunder vælger at betale elektronisk, forventer Carsten Munksgaard, at tiden brugt på at håndtere betalinger i kundeservice reduceres kraftigt.

Betalingservice giver længere kundelevetid

Som en del af samarbejdsaftalen skal Nets desuden arbejde aktivt på at få flere af Tryg Forsikrings kunder til at tilmelde sig Betalingservice.

"Vi ved, at det forlænger kundelevetiden, når kunderne er tilmeldt Betalingservice, fordi alt kører automatisk og arkiveres elektronisk. Det giver en bedre kundeoplevelse og dermed større loyalitet. Den forlængede kundelevetid er et ikke uvæsentligt bidrag til Trygs bundlinje", forklarer Carsten Munksgaard.

Kunden kan trygt læne sig tilbage

Samarbejdet med Nets betyder ikke blot bedre bundlinje hos Tryg Forsikring. Virksomheden forventer også at få mere tilfredse kunder.

"Når kunderne tilmelder sig Betalingservice, er det slut med at betale for sent, forkert eller at arkivere regningerne i støvede ringbind på loftet. I stedet betaler de altid til tiden og får samtidig et samlet elektronisk overblik over alle deres forsikringer. Kunden kan altså læne sig tilbage i vished om, at hans forsikringer er betalt, i tilfældet af at uheldet skulle være ude", siger Carsten Munksgaard.



Carsten Munksgaard, Head of Payments & Collections i Tryg Forsikring.

Om Tryg forsikring

- Tryg arbejder målrette mod at blive bedst i branchen til forsikring, mennesker og indtjening.
- Tryg er næststørste skadeforsikringselskab i Norden med aktiviteter i Danmark, Norge og Sverige.
- Virksomheden beskæftiger 3.700 medarbejdere og har 2,7 millioner kunder i Norden.
- Tryg sender årligt 3 millioner regninger til deres kunder i Danmark. 900.000 af dem er fysiske indbetalingskort.
- Hvis alle kunder opkræves elektronisk er besparelspotentialet godt 20 millioner kroner om året.

