



Bedre kundeoplevelse og styrket brand med Medsend bilag

Stor kundeefterspørgsel og udsigten til betragtelige besparelser fik kortudstederen SEB Kort til at konvertere til Nets' produkt Medsend bilag. Resultatet er en økonomisk gevinst og styrket branding.

De månedlige udsendelser af kontoopgørelser tælles i mange tusinder hos kortudstederen SEB Kort Danmark, og med særskilte, printede forsendelser til cirka syv kroner stykket var det en økonomisk tung post at udsende kontoopgørelserne separat. Samtidig havde de benyttede kontoopgørelser ikke et kundevenligt udtryk, virkede gammeldages og levned ingen muligheder for kundekommunikation.

Behov for fornyelse

Det var tydeligt, at man forpassede nogle muligheder for at skabe en mere professionel kontaktflade med kunderne. Kenneth Nielsen, der er Head of Operations i SEB Kort Danmark, forklarer:

"Den gamle løsning var simpelthen ikke præsentabel over for kunderne, og layoutet gav os ikke mulighed for at brande os selv. Samtidig var det besværligt og dyrt at sende kontoopgørelser ud separat hver måned, og det gav ikke megen mening for vores kunder, at de modtog og betalte deres regning elektronisk via Betalingsservice, mens bilaget blev sendt med post".

Konvertering med betydelig besparelse

For at imødekomme en stigende kundeefterspørgsel på elektronisk fakturering igangsatte SEB Kort Danmark i 2011 en konverteringsproces med det formål at tilbyde både private og erhvervs-kunder mulighed for at modtage kontoopgørelsen som et bilag til betalingsoversigten. I foråret 2013 modtog Eurocard-kunder for første gang en kontoopgørelse som et bilag til betalingsoversigten.

"Konverteringen har betydet en stor økonomisk gevinst. Fra at koste os cirka syv kroner at udsende en kontoopgørelse separat, koster det os nu cirka 1 krone at sende det som et bilag til betalingsoversigten. Så samlet er det en årlig besparelse i millionklassen", fortæller Kenneth Nielsen.

Udfordring

Udsendelsen af printede, særskilte kontoopgørelser var en både dyr og administrativ tung post hos SEB Kort. Samtidig var layout-mulighederne begrænsede og formåede ikke at brande SEB Kort som en moderne virksomhed.

Løsning

I tæt samarbejde med Nets har SEB Kort konverteret de gamle kontoopgørelser, så Nets nu varetager udsendelsen af alle kontoopgørelser, der sendes som et layoutet bilag sammen med betalingsoversigten og til alle Eurocard-kunder på Betalingsservice.

Resultat

60 procent af SEB Korts Eurocard-kunder modtager efter bare én udsendelse kontoopgørelsen som bilag til betalingsoversigten. Det svarer til et par hundrede tusinde kunder, og med en økonomisk besparelse fra syv til én krone per bilag giver konverteringen en årlig besparelse i millionklassen. Samtidig får kunderne en bedre oplevelse, og SEB Kort styrker både sit brand og sine kunderelationer.

Nyt format giver bedre kundeoplevelse

Selvom den økonomiske gevinst er stor, hæfter Kenneth Nielsen sig lige så meget ved, at Medsend bilag giver gode muligheder for kundekommunikation. Bilagene kan nemlig layouts langt mere individuelt, og da størstedelen udsendes elektronisk, kan SEB Kort benytte farver, hvilket ikke var muligt tidligere.

”Men vigtigst er nok, at vi nemt kan indsætte hyperlinks i de elektronisk udsendte bilag og dermed trække kunderne over i vores eget miljø med målrettede kampagner. Det giver os helt nye marketingmuligheder – ikke mindst fordi vi ikke skal bekymre os om Robinsonlister og ”nej tak til salgsmateriale”, for kunderne vælger jo selv at følge hyperlinket”, uddyber Kenneth Nielsen.

Samarbejde på partnerskabsniveau

Konverteringen til Medsend bilag er sket i tæt samarbejde med Nets med ugentlige møder, ligesom Nets har stillet op til workshops – alt sammen for at sikre, at konverteringen forløb korrekt. Kenneth Nielsen fortæller:

”Valget faldt i sin tid på Nets, fordi Medsend bilag simpelthen var den bedste business case. Det var helt sikkert den rette beslutning, for ud over at levere et førende produkt, har Nets også over den to-årige periode ydet rigtig god rådgivning. Vi har samarbejdet på partnerskabsniveau med Nets, og det har helt sikkert medført en langt mere smidig overgang”.



Kenneth Nielsen, Head of Operations i SEB Kort Danmark

Om SEB Kort

- SEB Kort er en af nordens største kortudsteder med 3,2 mio. kort herunder Eurocard, Diners Club, MasterCard og Visa
 - SEB Kort udsteder kreditkort til både organisationer og private
 - SEB Kort er en division under SEB gruppen og blev grundlagt i 1991.
-