

Itellas weblösning minskade trycket på vår kundservice

Smart lösning förbättrade servicen till kunderna



Idag hanterar Itella Ahlsells årliga flöde som nu har vuxit till hela 10 miljoner fakturor i fyra olika länder – Sverige, Norge, Finland och Danmark. Med så många fakturor växer också problemet vid den tidpunkt då betalningspåminnelser går ut till de kunder som inte betalat i tid.

Efter varje påminnelseomgång blev belastningen på Ahlsells kundservice hög från kunder som hade frågor kring sin faktura. Ofta skulle över 500 samtal tas emot – ett tryck som var svårt att hantera även om det bara skedde en gång i månaden.

Itellas lösning räddade kundservice – 80 procent sökte svaren på webben

Utmaningen för Itella blev att få alla som hade frågor om fakturan, att själva söka svaret via webben. Den enkla lösningen låg i att varje påminnelse fick en personlig sexsiffrig kod som mottagaren uppmanades att använda för att kunna logga in på Ahlsells hemsida för att ta del av sin egen faktura. Redan efter första utskicket hade hela 80 procent av alla de som fått betalningspåminnelser valt att logga in på Ahlsells hemsida och kontrollera uppgifterna

“Med en sexsiffrig kod kunde Ahlsells kunder söka information om sin faktura på webben”



Itellas weblösning minskade trycket på kundtjänst och ökade servicen till Ahlsells kunder

där i stället. Trycket på kundservice minskade markant och kunderna upplevde att de fick en bättre service. Resultatet förvånade alla inblandade parter.

– Det blev en otrolig succé att våra kunder fick möjlighet att kontrollera sina uppgifter och fakturan på webben. Kundservice fick välbehövlig avlastning och våra kunder blev nöjda, säger Erik Andersson, redovisningschef på Ahlseel.

Valfriheten viktig

Ahlseel är en av Itellas äldsta kunder. Den första fakturan gick ut för mer än tio år sedan. Idag ser Itellas uppdrag för Ahlseel ut så här: Itella tar emot datafiler från Ahlseel och skapar pappersfakturor av dessa. Därefter skickas fakturorna som printfiler till respektive kontor i

de fyra länderna. Valfriheten – traditionell pappersfaktura eller fakturor som anpassas efter kundens system – har varit en av förutsättningarna för samarbetet.

En annan tjänst som Ahlseel använder är informationshanterings-tjänsten eArkiv. Här lagras alla fakturor och dokument och ger Ahlseel

“Hög belastning på kundservice vid månadsskiften”



Tjänst

- Webbaserad återsökning
- eArkiv för lagring av fakturor och dokument
- Bearbetning av printfiler

Fördelar

- Avlastning av kundtjänst - 80% sökte själva svaret på webben
- Bättre service för Ahlsells kunder
- Kunderna kan själva kontrollera sina uppgifter på fakturor via Ahlsells hemsida
- Nöjdare kunder

Ahlsell

Ahlsell är ett anrikt företag som nyligen firade 125 år i branschen.

Företaget är etablerat i hela Norden och erbjuder varor och kringtjänster inom områdena VVS, el, verktyg, maskiner och kyl till professionella användare. Med en unik logistiklösning klarar man att hålla ställningen som en stark handelspartner för både kunder och leverantörer.

Kund till Itella sedan 2004.

möjlighet till att återsöka dokument som är en exakt kopia av det dokument som kunden fått. Tjänsten är webbaserad och ger säker förvaring under lång tid och säkerställer att kraven från bokföringslagen uppfylls.

“Kunderna upplever att de får en bättre service av oss nu”

“Resultatet förvånade alla inblandade parter”

Itella Information AB hjälper företag att omvandla pappersbaserade dokumentflöden till elektroniska flöden, samt ansvarar för att rätt dokument når rätt mottagare, oavsett leveransform. Itella levererar tjänster som e-faktura, EDI-växel, workflowsystem, skanning, print, fysisk och elektronisk arkivering samt kundtjänst, telemarketing och talsvar/röststyrning. Koncernen har verksamhet i nio länder i Nordeuropa.



Adress:

Itella Information AB
Englundavägen 7, Box 1205, 171 23 Solna
Telefon 08-475 28 00
www.itella.se