

AfterPay siivittää Stormbergin huippusuoritukseen



FINANCIAL SOLUTIONS

arvato
BERTELSMANN

Mielestämme maksaminen on osa hyvää asiakaskokemusta

Kun menestyvä norjalaisyritys Stormberg päätti tavoitella täyttä kasvupotentiaaliaan, se tarvitsi räätälöidyn maksuratkaisun, joka on tehokas, kestävä ja asiakaslähtöinen. Siksi Stormbergin valinta oli Arvato Financial Solutions ja AfterPay-maksutapa.

AfterPay on verkkokaupalle ja myymälälle sopiva joustava ratkaisu, jossa asiakkaat voivat valita haluamansa maksutavan tuotteen vastaanotettuaan.

"Olemme erittäin tyytyväisiä valintaamme. Olemme vakuuttuneita, että Arvato todella välittää meistä asiakkaina", kertoo Stormbergin E-Commerce Manager André Steinsholm.

ARVATO VAKUUTTI ARVOILLAAN

"Meillä on vahva brändi ja eettinen suhtautumistapa ympäristöön ja asiakkaidemme hyvinvointiin. Kumppanin etsinnässä pyrimme välttämään toimittajia, joita kiinnostaa pelkästään asiakkaiden maksuvaikeuksilla rahastaminen. Stormberg ei millään tavalla halua olla edistämässä asiakkaiden joutumista maksuvaikeuksiin. Arvato jakoi näkemyksemme, ja vakuutuimme, että he todella voivat auttaa meitä tarjoamaan hyvää asiakaspalvelua", kuvailee Stormbergin CFO Ole Hasaas.

Senior Key Account Manager Petter Sæther vastaa Arvaton yhteistyöstä Stormbergin kanssa. "Toimimme saumattomasti osana Stormbergin asiakaspalvelua", hän toteaa. "Haluaamme edistää asiakasuskollisuutta ketterillä ratkaisuilla ja turvallisella liiketoiminnalla."

"Jos Arvato ei olisi ollut tiimissämme, kasvu 28 miljoonasta Norjan kruunusta sataan miljoonaan ei ikinä olisi ollut mahdollinen."

Ole Hasaas, CFO, Stormberg, Kristiansand

ASIAKASKOKEMUS ON KAIKKI KAIKESSA

Ole Hasaas korostaa, että tärkeintä Arvaton ja Stormbergin yhteistyössä on tarjota asiakkaille heidän tarpeitaan vastaava laskutusratkaisu.

Arvaton käyttäjäystävällisestä My AfterPay -portaalista Stormbergin asiakkaat saavat selkeän kuvan laskuistaan ja maksuistaan. My AfterPay -portaalisia asiakkaat voivat helposti maksaa koko laskun kerralla tai jakaa sen osiin. Ehdot ovat selkeät ja yksinkertaiset ilman monimutkaista terminologiaa, jota asiakkaiden voi olla vaikea ymmärtää.

"Pidämme tärkeänä, että asiointi verkkokaupassa on saumatonta", Ole Hasaas sanoo. "Kun asiakas valitsee kassalla maksutavaksi laskun, häntä ei siirretä toiselle sivustolle luottotietojen tarkastusta varten, sillä se tapahtuu samassa paikassa. Kun luovuimme laskutuslisästä, AfterPay osoittautui verkkokaupamme suosituimmaksi maksutavaksi. Sen myötä olemme myös alkaneet käyttää laskua markkinointikanavana."

"Lasku on ilmainen asiakasviestintä- ja markkinointikanava, jota yritysten kannattaisi hyödyntää enemmän", Petter Sæther toteaa.

Stormberg

- Steinar J. Olsenin vuonna 1998 perustama yritys
- Pääkonttori Sørlandsparkenin teollisuusalueella Norjan Kristiansandissa
- 360 työntekijää
- Liikevaihto vuonna 2015: 399 miljoonaa NOK
- Yhteistyö Arvato Financial Solutionsin kanssa alkoi vuonna 2012

Stormberg on norjalainen urheilu- ja ulkoiluvaateyritys. Vuonna 2002 se hyväksyttiin ensimmäisenä norjalaisena tekstiili- ja urheilutuotemerkinä Norjan eettisen kaupankäyntialoitteen jäseneksi. Stormberg tekee yhteistyötä Norjan luonnonsuojelu-liiton (Norges Naturvernforbund) kanssa ympäristöystävällisten, myrkyttömien urheilu- ja ulkoiluvaatteiden kehittämiseksi ja on saanut lukuisia palkintoja. Vuosina 2014, 2015 ja 2016 Stormberg valittiin Sustainable Brand Index -tutkimuksessa Norjan kestävimmäksi yritykseksi. Vuonna 2013 Posten/Bring nimesi sen myös parhaaksi verkkokaupaksi. Nykyään yritys lahjoittaa yhden prosentin liikevaihdostaan hyväntekeväisyyskohteisiin ja humanitaarisiin hankkeisiin. Tähän mennessä kertynyt lahjoitussumma on yli 30 miljoonaa NOK.

Stormberg ja Arvato kehittävät jatkuvasti maksamisen asiakaskokemusta.

"Kehitimme vastikään entistä paremman kassan, jossa yleisnäkymän selaamista ylös alas on vähennetty huomattavasti. Uuden puhelinnumerohan avulla palveluun rekisteröity osoite haetaan automaattisesti. Asiakas säästyy näin osoitteen ja postinumeron kirjoittamisen vaivalta", André Steinsholm kertoo.

PITKÄAIKAINEN KUMPPANUUS

"Jos Arvato ei olisi ollut tiimissämme, kasvu 28 miljoonasta Norjan kruunusta sataan miljoonaan ei ikinä olisi ollut mahdollinen", Ole Hasaas painottaa.

"Arvato on luotettava kumppani. He pitävät hyvää huolta asiakkaistaan ja ovat tarkkaan perillä toiminnastamme. Kaiken lisäksi yhteistyömme on ollut saumatonta myös Stormbergin kasvaessa. Kumppanuuden ansiosta säästämme merkittäviä summia ja pidämme asiat paremmin hallinnassa, kun asiakaspalveluhenkilöstömme ei tarvitse kaiken muun työnsä lisäksi vastata myös laskutusaiheisiin kysymyksiin."

"Arvato on kumppani, jonka kanssa voimme kasvaa. Se on elintärkeää Stormbergin kaltaiselle kunnianhimoiselle brändille." ■



André Steinholm,
E-commerce Manager,
Stormberg, Kristiansand

Ole Hasaas, CFO
Stormberg, Kristiansand

Arvato Financial Solutions – tukenasi joka askeleella

Tarjoamme täydellisen talouspalvelujen valikoiman, joka parantaa liiketoimintaprosessejasi samalla kun se tarjoaa paremman kokonaisasiakaskokemuksen. Huippuluokan ratkaisumme kattavat kaiken riskien arvioinnista, maksuista ja laskutuksesta perintään ja hallintaan, ja teemme jokaisesta tapahtumasta miellyttävämmän sinulle ja asiakkaillesi.

finance.arvato.com

Convenience in every transaction

arvato
BERTELSMANN