

Fordi en forbedret purreprosess er avgjørende

De viktigste årsakene til at man vil
dra nytte av mer kundefokuserte
prosesser.





01 Innhold

01	Innholdsfortegnelse	2
02	Derfor er en optimal purreprosess avgjørende for din bedrift	3
03	Tre strategier for bedre purreprosess	5
3.1	Ta vare på gode relasjoner	7
3.2	Digitalisering og data	8
3.3	Gjør betalingen enklere for kunden	9
04	Forbedring av driften	11
05	Du kan stole på oss	13

02 Derfor er en optimal purreprosess avgjørende for din bedrift

Purreprosessen er en del av hele inkassoprosessen og spiller en nøkkelrolle i forholdet mellom bedrifter og forbrukere. Derfor bør alle bedrifter strebe for å forbedre denne prosessen, siden et solid og smidig puresystem kan hjelpe en å unngå dyre inkassoprosedyrer.

Så hvordan forbedrer man purreprosessen? Her må vi lytte til våre kunder for å identifisere deres behov og tilby de beste løsningene. Kunden skal alltid ha høyeste prioritet.

På grunn av det økende nivået av digitalisering, smidige systemer og intelligent bruk av data blir det stadig enklere å tilby løsninger som er tilpasset kundens individuelle behov. I purreprosessen er det for eksempel svært viktig å tilby sluttkunden en egnet betalingsmåte. Målet er alltid å gjøre det mulig for kundene å utføre betalinger raskt og enkelt.

En betalingsanmodning som er tilpasset den enkelte kunden kan forbedre forholdet til sluttkunden. For å oppnå dette er en operativ forbedring av purreprosessen i den daglige virksomheten avgjørende. Alt må stemme: riktig tone, riktig tidspunkt og valg av passende kommunikasjonsmiddel.

Arvato Financial Solutions er markedsledende i Tyskland, og har betydelig markedsandel med sin merkevare Gothia i Norden. Selskapet er en pioner innen administrasjon av kundefordringer. Vår kompetanse er basert på mange års erfaring og mange praktiske eksempler fra en rekke bransjer. Vi tilbyr den riktige løsningen med fleksible produkter for inkassotjenester for enhver bedrift.



Digitale løsninger
og moderne
purreprosesser

I denne utgaven av Business Insight finner du informasjon om følgende emner:

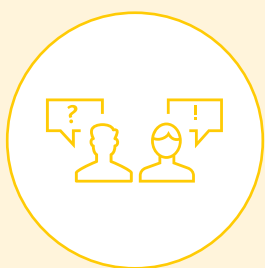


Suksessfaktorer i purreprosessen: Hvordan forbedrer man purreprosessen ved å bruke en kundefokusert tilnærming?



Operativ forbedring: Hvilke nye alternativer kan bruk av kunstig intelligens i purreprosessen tilføre den daglige virksomheten?

Code grunner til å forbedre purreprosessen.



Styrket
kundeforhold



Økt
betalingsvilje



Reduserte
kostnader



Fordi kundefordringer har
mange **aspekter.**



03 Tre strategier for bedre purreprosess

De fleste prosessforbedringer har som formål å redusere kostnadene og øke effektiviteten. Å gjøre prosessforbedringer i purreprosessen krever en helhetlig tilnærming, siden det representerer et viktig kontaktpunkt med forbrukerne der flere ulike interesser skal ivaretas.

Som leverandør av inkassotjenester kjenner vi innflytelsesfaktorene og støtter våre kunder basert på deres individuelle behov. Vårt mål er å tilpasse purreprosessen til kundenes foretaksstrategi og optimalisere prosessene deres. En forbedret purreprosess vil i tillegg ha en positiv effekt på andre områder av den finansielle verdikjeden, som for eksempel risikostyring.

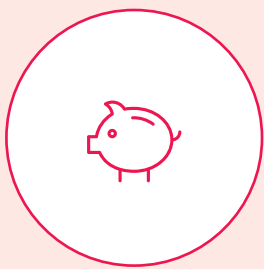
Hva man må tenke på under purreprosessen

Når det gjelder å vurdere forbedringspotensialet for purreprosesser er det viktig å først definere målene. En viktig del av målsetningene er de økonomiske faktorene, som vi har valgt å definere med tre kategorier innenfor produktivitet (se figur). Samtidig må man vurdere bedriftens andre mål i den store sammenhengen, som for eksempel det å opprettholde et omdømme, kundelojalitet eller digitalisering i møte med økende kostnadspress.

For å kunne gjennomføre purreprosessen på en god måte har vi tre viktige strategiske suksessfaktorer som vi mener er kritiske: Fokuser på kunden til enhver tid, benytt deg av de tekniske mulighetene som finnes gjennom digitalisering og Big Data og tilby effektive og varierte betalingsalternativer til sluttkunden. Ideelt sett vil kundetilfredsheten øke gjennom en strømlinjeformet betalingsprosess, samtidig som tap på fordringer effektivt holdes på et minimum. I det følgende avsnittet blir suksessfaktorene og spesifikke operative fremgangsmåter for forbedring av purreprosessen illustrert i detalj.



Tre strategier for å forbedre purreprosessen



Minimere kostnadene



Enkel forbedring

Reduserte kostnader for å nå
spesifikt avkastningsmål



Maksimere avkastningen



Merkbare resultat

Merkbar økt avkastning
og reduserte kostnader

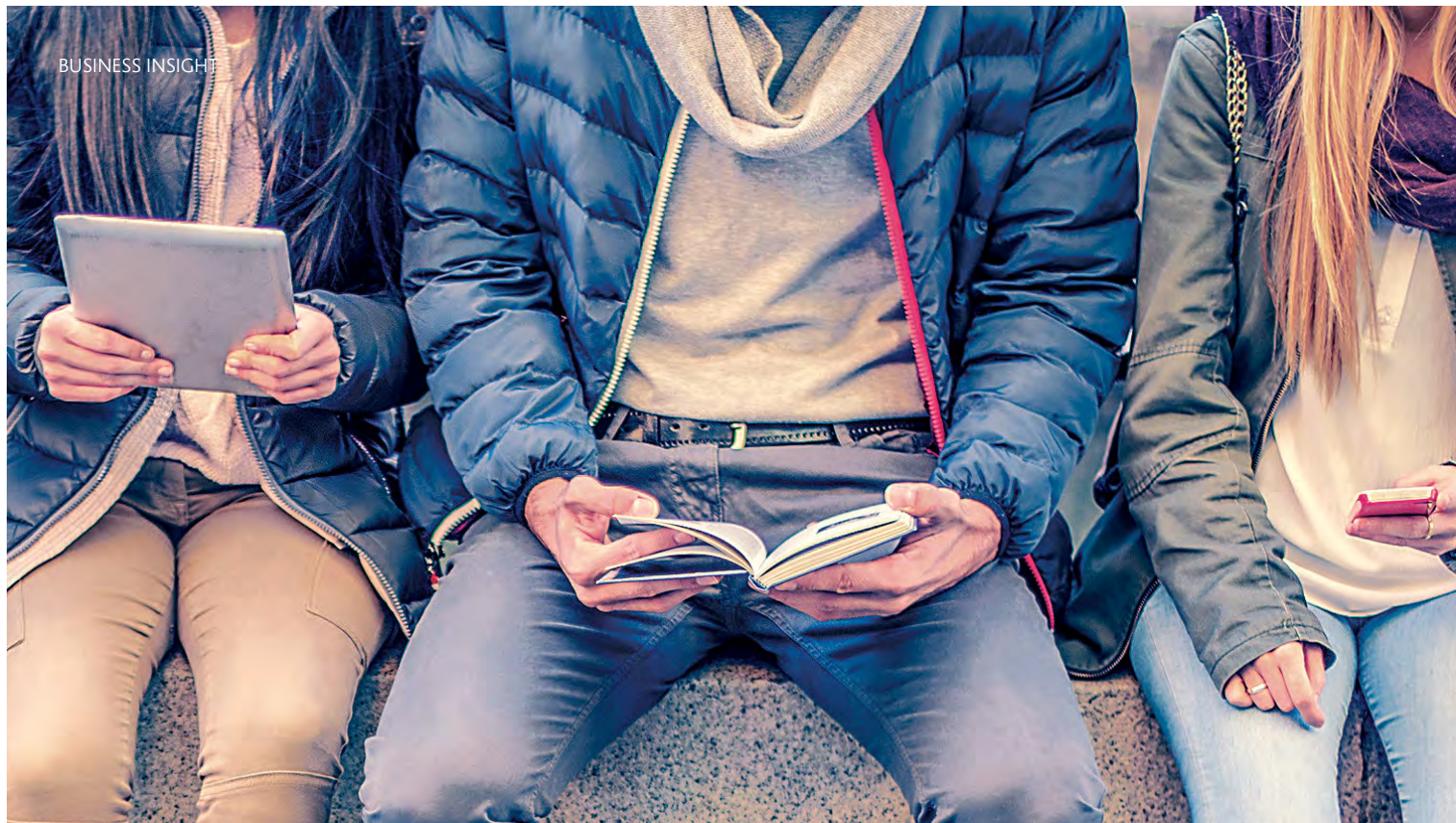


Optimalisere prosessene



Beste mulige resultat

Identifiser vekstpotensialet fra
tilbakeføring av kapital.



Fordi **forbrukeren** er den viktigste i purreprosessen



3.1 Ta vare på gode relasjoner

Forbrukerens behov og ønsker er kjernen i foretakets forretningsaktiviteter. Dette betyr at man må reagere fleksibelt på nye sosiale trender: Trenden mot individualisering krever at stadig flere foretak utvikler spesifikke produkter og tjenester for enkeltpersoner. Produkter og informasjon må være lett tilgjengelig overalt og når som helst. De fleste forbrukere forventer allerede at vanlige tilbud inkluderer nettbaserte salgskanaler og en rekke kommunikasjonsalternativer, både digitale og analoge.

Reduserte kostnader gjennom kundefokuserte løsninger

Selv i vanskelige tider er det viktig at foretakene ikke mister fokus på det langsiktige forholdet til sine kunder. Dette omfatter spesielt å kommunisere med dem ved en forsinket betaling. Et oppsigelsesvarsel bør være siste utvei når man søker en løsning basert på dialog. Med kunder som generelt er villige til å betale, men som kan oppleve midlertidige betalingsvanskeligheter, bør alternative løsninger alltid vurderes og passende løsninger tilbys, for eksempel muligheten for tilbakebetaling av utestående fordringer i avdrag. Med god grunn: Dette gjør at betalingsgraden øker, og styrker kundeforholdet. Fokus på kunden i purreprosessen kan til og med redusere kostnadene.

Digitale tilbud kan forenkle betalingene

Dette stiller komplekse tekniske krav til løsninger, og et eksempel er bruk av Big Data og kunstig intelligens. Den nye teknologien legger til rette for at verdifulle kundeforhold kan identifiseres og velges ut. Du finner mer informasjon om dette på side 8. Det er også avgjørende at forbrukerne får muligheten til å betale utestående krav raskt og uten komplikasjoner, for eksempel ved å klikke på en lenke sendt via e-post eller tekstmelding. Dette er mulig når forretningsprosesser er digitalisert.



Fokus på kunden i purreprosessen kan bidra til å redusere kostnadene



3.2 Digitalisering og data

Digitalisering medfører bedre tilgjengelighet på informasjon, og fra mange forskjellige kilder. Trenden «Big Data» er i full anmarsj, og vil fortsette: Statista forutser at det årlig genererte datavolumet over hele verden vil øke med ti ganger innen 2025.

Dette byr på både utfordringer og muligheter for forbedring av purreprosessen. På den ene siden øker kravene til bedriftene fordi forbrukere forventer konstant tilgjengelighet og korte responstider. På den annen side åpner det opp muligheten for at forbrukerne kan behandles individuelt i purreprosessen, i motsetning når man sender standardiserte brev.

Medarbeiderne støttes av roboter

Vi har arbeidet inngående i mange år med løsninger på disse problemene. Ved hjelp av kunstig intelligens kan nå blant annet brev kategoriseres i henhold til innhold og juridiske krav. Dette muliggjør raske og individuelle svar, og kortere behandlingstid generelt. I tillegg reduserer bruken av moderne teknologier som robotprosessautomatisering (RPA) arbeidsbelastningen for ansatte, og forbedrer tjenesten for forbrukerne. Roboter kan hjelpe til med å tildele betalinger på etterskudd, og prediktiv analyse kan forutsi sannsynligheten for betaling, sannsynlige årsaker til manglende betaling samt betalingsatferd. Bakgrunnsprosesser er dermed raskere og forbedrer kvaliteten på tjenesten til sluttkunden.

Mange gode grunner til å bruke eksperter

Det er mange gode grunner til å benytte seg av eksperter innen fagfeltet. De kan få den utfordrende oppgaven med å segmentere og sentrere store mengder informasjon i Big Data-prosjekter. De implementerer de relevante grensesnittene og kombinerer strukturerte og ustrukturerte data med det formål å identifisere kunder som er i stand til og villige til å betale.

Så langt er det mange foretak som ennå ikke fullt ut utnytter potensialet i dataene de har tilgjengelige: Mens over 70 prosent av tyske foretak i all hovedsak analyserer interne data, er det bare 17 prosent av de samme foretakene som er i stand til å gjøre analyse av data som kommer fra andre kilder og strukturer. Dette kom fram i en nylig utført undersøkelse fra tyske Statista. Dessuten sa nesten én tredjedel av foretakene at de ikke har tilstrekkelig teknisk utstyr til dette, og i tillegg har 65 prosent av foretakene problemer med å finne tilstrekkelig kvalifisert personale.

Derfor tilbyr vi våre kunder intensiv støtte langs hele prosesskjeden og finner løsninger for bruk av data og teknologier.



Roboter reduserer arbeidsbelastningen for ansatte, og forbedrer tjenesten



Prediktiv analyse kan forutsi sannsynligheten for betaling

3.3 Gjør betalingen enklere for kunden

Bruk av innovative og digitale betalingsalternativer er en viktig suksessfaktor for forbedring av purressystemet. Stadig flere kunder ønsker å gjennomføre finansielle transaksjoner raskt, enkelt og trygt. Denne utviklingen har en positiv innvirkning på purreprosessen: Muligheten til å foreta betalinger hvor som helst og når som helst øker sannsynligheten for umiddelbart oppgjør av utestående betalinger. En annen fordel er at etterpå kan digitale tjenester som er blokkert for kunden på grunn av utestående betaling, oppheves umiddelbart.

Praktisk innsikt: Kundeservice som nøkkelkompetanse

I bransjer med sterkt konkurransemiljø og en høy grad av konkurranse på pris er en pålitelig kundeservice kombinert med personlig kontakt via telefon og digitale kanaler en nøkkelkompetanse.

Forbedret kundeopplevelse

Slik fungerer det: Så snart forbrukeren er kommet på etterskudd med betalingen mottar de en e-post eller en tekstmelding med en link til betalingssiden. Denne linken inneholder allerede alle viktige data angående den utestående fakturaen og tilbyr de mest brukte betalingsalternativene. Med bare noen få klikk kan det utestående beløpet gjøres opp.

Et konkret eksempel, basert på vår egen erfaring i telesektoren, på hvordan vi vet at dette kan lønne seg er at opptil fem prosent av utestående fordringer blir betalt første gang man åpner betalingssiden. I tillegg betalte 30 prosent av forbrukerne etter en ekstra telefonsamtale. I alt ble 35 prosent av verdifulle kundeforhold og kontrakter opprettholdt gjennom den forbedrede purreprosessen.

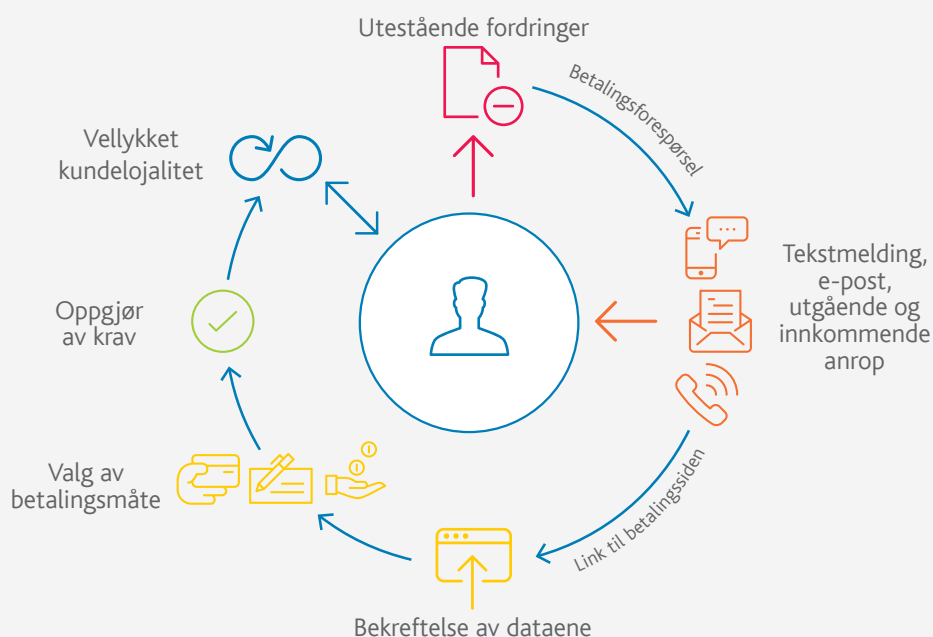


Forbedring for kundene: Fakturaen kan betales med noen få klikk

Har du spørsmål?
Kontakt oss.

sales.no@arvato.com
arvato.com/no-no.html

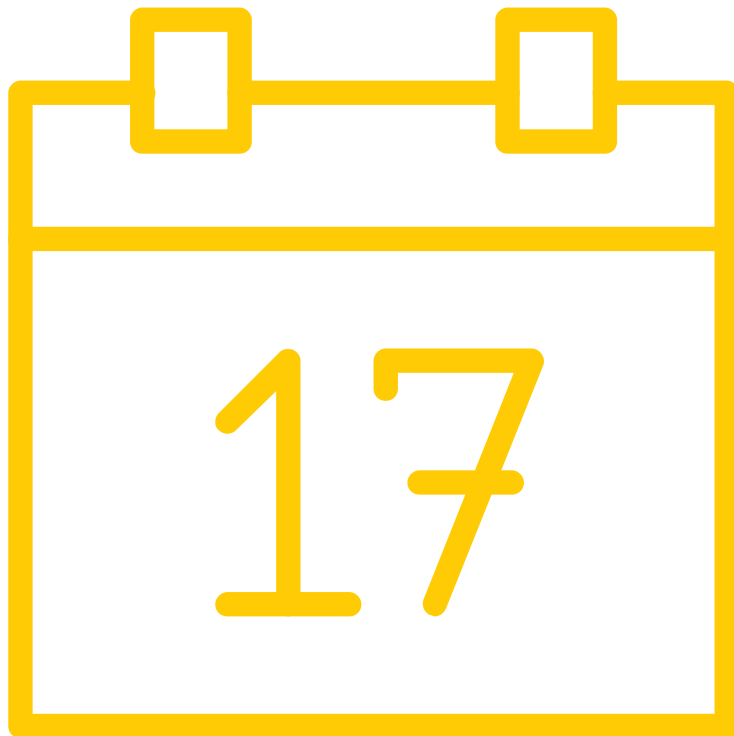
Digital løsning med BankID for enkle betalinger





**Fordi effektiv purring krever
riktig ekspertise.**

04 Forbedring av driften



Hvordan kan purreprosessen spesifikt optimaliseres i den daglige virksomheten? De viktigste aspektene er: Valg av riktig kommunikasjonsmedium, riktig tidspunkt og riktig tone. Ofte har standardiserte purreprosesser en negativ effekt. Teknologier som kan segmentere det høye nivået av eksisterende kundedata ved hjelp av kunstig intelligens, gjør det mulig for bedrifter å håndtere hver kunde individuelt.

Algoritmer kan også vise sannsynligheten for at kravet vil bli tilbakebetalt. Dette gjør det mulig å sjekke hvilke trinn i purreprosessen som er raske og effektive. Interne data, som beløpet av utestående krav, samt eksterne kriterier, som forbrukerens kredittverdighet, kan bygge grunnlaget for dette.

Medium: Å nå sluttkunden mens vedkommende er på farten

Valget av kommunikasjon skal sikre at sluttkunde kan nås på mobile enheter, overalt og når som helst. E-post har nå nesten helt erstattet skriftlige brev og er etablert som et billig og raskere alternativ. →



Tone og tidspunkt: Personlig kontakt er den avgjørende faktoren

Forbrukerne bestemmer i løpet av de første to sekundene om de vil fortsette å lese eller slette en melding. Når det gjelder betaling, kan dette avgjøre om de betaler kravet eller ikke. Nettopp når det gjelder større utestående saldoer er en personlig telefonsamtale den mest hensiktsmessige kommunikasjonsmåten. Å ta en telefonsamtale har den fordelen at sakens fakta kan avgjøres umiddelbart i en dialog. Forbrukeren kan omgående få tilsendt betalingsinformasjon som kan brukes til å betale kravet online. Dersom sluttkunden er ute av stand til å foreta betalingen kan en tilpasset nedbetalingsperiode diskuteres og inngås under samtalen.

Noen ganger er det god grunn til å outsource hele spekteret av telefontjenester i purreprosessen til eksterne tjenesteleverandører. En passende frekvens og intensitet i purreprosessen kan være en avgjørende faktor for om purreprosessen lykkes eller ikke. Tiden som går mellom de enkelte tiltakene, samt rekkefølgen de er implementert i, må gi sluttkunden en rimelig mulighet til å reagere. Med andre ord: tidspunktet må være helt riktig.

Arvato Financial Solutions har kundeservice som er spesialisert på kundefordringer, og som på forespørsel kan jobbe direkte fra kundens system. De har dermed all nødvendig informasjon tilgjengelig og kan få tilgang til gjeldende status for behandling og informasjon. I tillegg til utgående telefontjenester i purreprosessen bruker vi andre kommunikasjonskanaler (for eksempel tekstmeldinger, e-post, direktemeldinger) for å kontakte kunder og øke hastigheten på betalingsflyten.

Tar hensyn til kostnader og inntekter

Personal- og IT-kostnader i tillegg til porto og papirkostnader, samt kostnadene ved mislykkede purreprosesser, må vurderes i totalregnskapet når de ulike kommunikasjonsmediene vurderes. Til slutt må de alternative kostnadene for en terminert kontrakt, og dermed tap av merinntekter, tas med i lønnsomhetsanalysen av puresystemet. Som hovedregel: En optimal purreprosess sparer overføringer til inkassovirksomhet og dermed kostnader for forbrukere og foretak.

Det finnes altså mange gode grunner til å se nærmere på din egen purreprosess.



Valg av riktig medium



Riktig tidspunkt



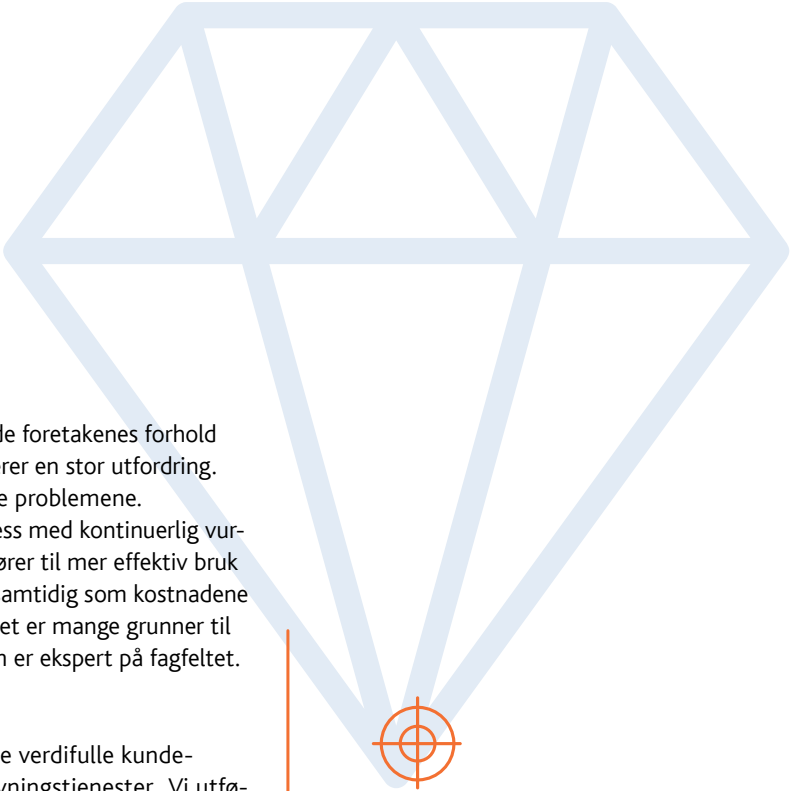
Den riktige tonen

05 Du kan stole på oss

Forbedring av purreprosessen med mål om å opprettholde foretakenes forhold til forbrukerne, og å øke antall oppgjorte krav, representerer en stor utfordring. Innovasjon er nødvendig for å løse de mange komplekse problemene. Implementeringen krever en strukturert beslutningsprosess med kontinuerlig vurdering av parametrene og måling av resultatene. Dette fører til mer effektiv bruk av tiltak og ressurser, og dermed økt antall betalte krav, samtidig som kostnadene reduseres gjennom en kontinuerlig forbedringsprosess. Det er mange grunner til å outsource purreprosessen til en tjenesteleverandør som er ekspert på fagfeltet.

Mange gode grunner. Arvato Financial Solutions.

Vårt mål er å unngå tap på fordringer og å opprettholde verdifulle kundeforhold gjennom grundig analyse og omfattende rådgivningstjenester. Vi utfører administrasjon av kundefordringer for bedrifter kreativt, raskt og pålitelig. Våre kunder omfatter bransjer som forsikrings- og energiforetak samt foretak innen telekommunikasjon, e-handel, mobilitet og digital virksomhet. Basert på mange års erfaring kan vi tilby smarte løsninger som hjelper våre kunder med å lykkes i fremtiden. Det er mange gode grunner: Analyser, kvalitet og innovasjon er vår lidenskap. Med vårt team av erfarne bransjeeksperter som bruker avanserte analysemetoder og teknologier som robotprosessautomatisering, bruker vi tid på å gi omfattende råd og finne en tilpasset løsningsstrategi for hele finanskjeden.



«Analyser, kvalitet og innovasjon er vår lidenskap»



Mange gode grunner.
Purreprosesser fra
Arvato Financial Solutions
finance.arvato.com

arvato
BERTELSMANN