



Hvordan man fakturerer og informerer effektivt

Transpromo

A Smart Communication Solution

Strålfors



TRANSAKTIONS- KOMMUNIKATION ER VIGTIG FOR MODTAGEREN

- ▶ 95 % læser den mindst en gang.
- ▶ 85 % læser den to gange.
- ▶ Bruger over 3 minutter på at læse den.

Kilde: InfoTrend 2009

”FAKTURAEN SOM ET MARKETINGVÆRKTØJ”

FAKTURAEN ER ET VÆRKTØJ, som du regelmæssigt bruger som kommunikation med kunden. Fakturaen får altid fuld opmærksomhed, og modtageren læser den straks og som regel mere end en gang. Men de fleste fakturaer indeholder stadig kun tal og specifikationer, og dens fulde potentiale udnyttes meget sjældent.

Hos Strålfors har vi som målsætning at se transaktionsdokumenter i et nyt perspektiv og behandle fakturaen som en enestående mulighed for at styrke relationen til dine kunder – og øge salget uden væsentlige omkostning. Vi betragter fakturaen som et marketingværktøj med et stort potentiale.

Kundernes forventninger ændrer sig

Som kunder tilpasser vi vores adfærd efter ændringerne i samfundet, også når det drejer sig om marketing og salgsmetoder. Vi ved for eksempel at oplysninger om vores indkøb registreres og gemmes i kundedatafiler. Men til gengæld forventer vi større personalisering og relevans i den information, vi modtager. Vi ønsker at kunne vælge den kanal, vi får henvendelser via, så vi kan udvikle nye vaner med interaktivitet, dialog og hurtige svar via nettet.

Mere relevant information


Muligheden for, at en faktura bliver smidt i papirkurven uden at blive læst, er utrolig lille. Fakturaen er derimod et dokument, som modtageren ønsker eller har behov for at åbne og læse. Kundekontakt ved hjælp af fakturaer giver derfor mulighed for alle typer kommunikation, og indhold og tilbud kan gøres mere personligt og relevant for kunden. Transaktionsdokumenter vil kunne blive effektive envejs-marketingværktøj med meget lave omkostninger.

Tid til at tænke nyt

Vi tilbyder en række løsninger til, hvordan man kan udvikle fakturaen til det, vi kalder intelligent kommunikation. Det handler om at øge effektiviteten hele vejen igennem kommunikationsprocessen og om at øge salg og styrke kundeloyalitet bliver stadig mere og mere afgørende. Indtil nu har fakturaen været opfattet som en forpligtelse og ikke som det store potentiale, den rent faktisk er.

DET ER PÅ TIDE AT TÆNKE NYT OG SE FREMAD


HVORDAN DU FÅR DIN FAKTURA TIL AT KOMMUNIKERE MED KUNDEN

		<u>Invoice</u>		
		Client ID	Date	
		00000000	0000 00 00	
<hr/>		<hr/>		
Delivery Address		Postal Adress		
Client Corp Ltd. 000 High St Majortown MT00 XY00		Client Corp Ltd. P.O. Box 000 Majortown MT00 XY00		
<hr/>		<hr/>		
Customer reference	Mr B. Client	Our reference	Thomas Logo	
Customer order no	00000000	Payment terms	00 dagar	
Delivery terms	-	Date due	0000 00 00	
Delivery method	Collect	Intrest due	0,00 %	
<hr/>		<hr/>		
Article	Amount	Price	Total	
<hr/>				
Lorem ipsum	10	300,00	3.000,00	
Delacre sunnan	04	2.500,00	10.000,00	
<hr/>				
Sub total	Total net	VAT%	VAT SEK	AMOUNT DUE
13.000,00	13.000,00	25	3.250,00	SEK 16.250,00
<hr/>				
Address 12 Park Lane Majortown MT 34 CC56	Tel +00 123 456 789 Fax +00 123 456 789	Bank account 000 00 00-0 Swift ABC00000	Internet www.logocorp.com E-mail info@logocorp.com Vat. no SE0000000-0000	

DEN TRADITIONELLE FAKTURA

Traditionelt design og i sort-hvid.

— EN TRIN FOR TRIN-GUIDE

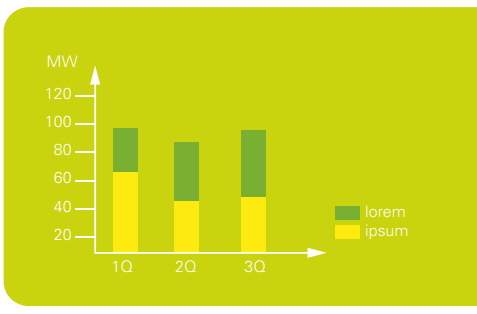


INVOICE

Invoice no.	0000 0000 0000	Client Corp Ltd.
Date	0000 00 00	000 High St
Date due	0000 00 00	Majortown MT00 XY00
Period	00 00 00 -> 00 00 00	

Customer id	0000 0000 0000
Our reference	Thomas Logo
Contact info	000-000 00 00, tlogo@logocorp.com

Specification	Amount due	20 000,00
See p 2 for details	Vat (25 %)	5 000,00
	Totalt amount	25 000,00
	AMOUNT DUE:	25 000,00
	Date due	0000 00 00
	State reference	0000 0000 0000



An vulputatem duipit verciduiscip et ulputet, quamet lut nulla faccummolore facidunt adion hendre tionsequi tem velisi. Veniamcon eummolut venim zzril utpatue faccum odipsum sandreet veniat. Ut prat alisi. Cum ilit ad minim zzriuscilis nulla consequatum irillam dolore mod tatum. An vulputatem du quamet an vul et ulp

BENYT FARVEPRINT

- ▶ væsentlig stigning i ønsket om at læse den, når den er i farve

ADDRESS LogoCorp AB, Storgatan 12, SE-345 67 Storstad **TEL** +00 123 456 789 **FAX** +00 123 456 780 **E-MAIL** info@logocorp.com
BANK ACCOUNT 000 00 00-0 **SWIFT** ABC000-0000 **VAT** NOSE-000000-0000 www.logocorp.com

FAKTURA I FARVE

For at forstærke brandimage og muliggøre personaliseret information, præsenteres den i farve. Et klart og overskueligt design for at reducere antallet af opringer.



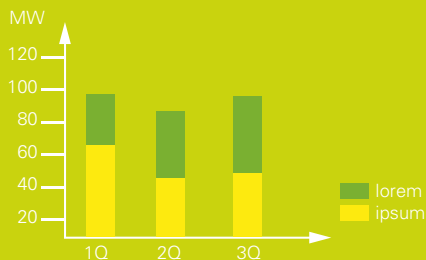
INVOICE

TRANSPROMO

- ▶ optimeret for at opnå den størst mulige effekt, når den er i farver, personaliseret og med et relevant salgsfremmende tilbud.

Client Corp Ltd.
000 High St
Majortown MT00 XY00

Amount due	20 000,00
Vat (25 %)	5 000,00
Totalt amount	25 000,00
AMOUNT DUE:	25 000,00
Date due	0000 00 00
State reference	0000 0000 0000



An vulputatem duipit verciduiscip et ulputet, quamet lut nulla faccummolore facidunt adion hendre tionsequi tem velisi. Veniamcon eummolut venim zzril utpatue faccum odipsum sandreet veniat. Ut prat alisi. Cum ilit ad minim zzriuscilis nulla consequatum irillam dolore mod tatum. An vulputatem duipit verciduiscip et ulputet, quamet, an vulputatem duipit verciduiscip et ulputet, quamet



SPECIAL OFFER

An vulputatem duipit verciduiscip et ulputet, quamet lut nulla faccummolore facidunt adion hendre tionsequi tem velisi. Veniamcon eummolut venim zzril utpatue faccum odipsum sandreet veniat. Ut prat alisi. Cum ilit ad minim zzriuscilis nulla consequatum irillam dolore mod tatum. An

ADDRESS LogoCorp AB, Storgatan 12, SE-345 67 Storstad TEL +00 123 456 789 FAX +00 123 456 780 E-MAIL info@logocorp.com
BANK ACCOUNT 000 00 00-0 SWIFT ABC000-0000 VAT. NoSE-000000-0000

www.logocorp.com

TRANSPROMO

Transpromo betyder at omdanne fakturaen til et effektivt og smart one-to-one marketingværktøj.

— EN TRIN FOR TRIN-GUIDE

Udnytter du fakturaens fulde potentiale?

Vi er specialister i printmedier, der benyttes af dataoutputcentre over hele Europa. Vores kvalitet kan udbygges med Strålfors' Reliable Mailing, der sikrer, at det rette dokument sendes til den rette modtager.

Vi har printet og distribueret transaktionsdokumenter – der indeholder den vigtigste information – i mange år. I løbet af disse år har vi udviklet mange færdigheder og opnået stor erfaring. Og fortsætter med konstant at udvikle og udvide vores horisont.

Vi ønsker derfor nu at tage det næste skridt sammen med dig, fra traditionel dokumentation til en mekanisme til levering af intelligent kommunikation.

BRUG FARVE

Vi tror på, at det handler om at forbedre modtagerens oplevelse for at skabe øget effekt. En undersøgelse har vist, at brandidentifikationen vokser med 70 %, når man benytter farveprint til transaktionsdokumenter. Endvidere forøger brugen af farve og grafik i stedet for et statisk monokromt udseende ønsket om at læse med 80 %, og svarprocenten var fire gange højere ved brug af farver og total personalisering. I dag er der så godt som ingen grænser, når det handler om farveprint på transaktionsdokumenter – da moderne maskiners kapacitet betyder høje hastigheder, høj kvalitet og lave startomkostninger for at opnå maksimering af ROI.

PERSONALISERET INDHOLD

At tilføje personaliseret information på fakturaen er en effektiv måde, hvorpå man kan øge dokumentets værdi og relevans for kunden. Denne type information kan nemt vises i farvegrafer eller andre attraktive formater. Ved at præsentere relevant information på en interessant og seriøs måde øger du kundens loyalitet drastisk. Et velkomponeret design er også en fantastisk måde at nedsætte antallet af opringninger på. Dette vil reducere mange flere omkostninger fra et forretningsmæssigt perspektiv end alle printbesparelser kan klare.

HVAD ER TRANSPROMO?

Transpromo betyder: integrering af transaktion og salg fremmende information. Det handler om at omforme fakturaen til et effektivt og smart one-to-one marketingværktøj.

Og mulighederne er uendelige; du kan præsentere serviceinformation eller tilbud om opgraderings- og mersalg. Budskabet kan segmenteres efter kundeprofil (VIP, kvinde eller familie osv.) eller efter kundeaktivitet (ny kunde, storforbruger, der ikke benytter alle services, passive kunder osv.). At have alle transaktionsinformationer giver dig en fordel med hensyn til at forstå din kundes behov. Men som ved alle andre relationer skal du afbalancere din dialog og være meget opmærksom på kundens integritet.

UDNYT DE TOMME FLADER

Den traditionelle faktura kan indeholde masser af tomme flader, der kan benyttes til meddelelser med salg fremmende indhold eller andre oplysninger. På de følgende sider præsenteres nogle eksempler på, hvordan de tomme flader kan udnyttes.

WHITE SPACE-MANAGEMENT

White Space-management handler om at udnytte de tomme flader. Transaktionsdokumentet designes som normalt. Deref-

ter udfyldes den tiloversblevne plads forneden på sidste side med information eller relevante salgsbudskaber.

En anden nem måde at tilføje salgsfremmende budskaber på i et transaktionsdokument er at indsætte en fast ramme til den plads, der er bestemt til marketingsbudskaber.

Det er også en mulighed at sammensætte transaktionsdokumentet virtuelt, og derefter beregne størrelsen af den tilgæn-

gelige tomme plads. I stedet for at anbringe alle budskaberne sammen i en slags skabelon med indhold først eller til sidst i dokumentet, analyseres den tomme plads, efter at transaktionerne er optalt. Budskaber, der er baseret på prædefinerede virksomhedsregler, kan nu anbringes i nærheden af relevante transaktioner for at fremme opgraderings- eller mersalg til dine kunder. Dette kan desuden også omfatte sponserede links, der i visse tilfælde kan danne en selvstændig informationsstrøm.

Flere muligheder

E-FAKTURERING

Alle dine kunder er ikke ens, og de har hver deres egen præference for, hvordan de ønsker at blive kontaktet. Ved hjælp af vores e-services er det – afhængigt af kundens valg – muligt at tilbyde e-fakturaer direkte til netbanken, via e-mail eller ved at sende sms-meddelelser.

For at kunne benytte den kanal, der er tilpasset efter den individuelle kundes præference, er det altafgørende at forbedre kunderelationerne.

DATAMANAGEMENT

Datamanagement handler om datalogistik gennem kommunikationsprocessen. Det kan handle om at flette datafiler, opstille regler for personalisering (budskaber, kanaler og timing), dokumentsammensætning, samsortering af separate dokumenter til den samme kunde eller at medsende separate udsendelser fra den samme afsender for at opnå portooptimering. Datamanagement omfatter også vask af adresser, sortering til de forskellige distributører samt meget mere. Vi tilbyder også værktøjer til Web Content-management, en brugerflade til styring af din kommunikation.

Communication Consulting

Vores opgave er at hjælpe dig med at skabe lønsomme kunderelationer. Vi kan vejlede omkring de udfordringer og muligheder, som du og din virksomhed står over for vedrørende kundekommunikation. Derfor kan vi tilbyde dig intelligent kommunikationsrådgivning. Vores team består af erfarne rådgivere over hele Europa, og deres eneste opgave er at forsyne

dig med en løsning til intelligent kundekommunikation. Vores rådgivere danner sig et overordnet billede, så de er i stand til at forsyne dig med en mere dybgående og udvidet løsning, baseret på din specifikke situation og den totale værdikæde for kundekommunikation.

YDERLIGERE INFORMATION:

Hvordan man opnår omkostningseffektiv kommunikation – En inspirationsbrochure om, hvordan intelligente systemer kan optimere din markedsføringskommunikation.

Hvordan man tiltrækker og fastholder loyale kunder – En inspirationsbrochure om, hvordan loyalitetsprogrammer kan skabe langvarige kunderelationer og maksimere dine resultater på langt sigt.

How to increase sales – En inspirationsbrochure om, hvordan relevant kommunikation både kan få eksisterende kunder til at købe mere og tiltrække nye kunder. (*English edition*)

Vi stiller også detaljeret produktbeskrivelse af Strålfors' udbud af innovative e-distributionsløsninger til rådighed.



TOMME FLADER

- ▶ Udnyt den ekstra plads på fakturaen til at øge salget og kundeloyaliteten.



Transpromo

FAKTURAEN ER ET VÆRKTØJ, som du regelmæssigt bruger som kommunikation med kunden. Fakturaen få altid den fulde opmærksomhed, og modtageren læser den straks og som regel mere end en gang. Alligevel indeholder de fleste fakturaer kun tal og specifikationer, og deres fulde potentiale udnyttes meget sjældent. Vi tilbyder løsninger til, hvordan man kan udvikle fakturaen til det, vi kalder Intelligent kommunikation.

Velkommen hos Strålfors!

Strålfors

Denmark

+45 33 86 86 86
info@stralfors.dk
www.stralfors.dk

Finland

+358 20 740 4100
backoffice@stralfors.fi
www.stralfors.fi

France

+33 1 47 47 96 00
contact@stralfors.fr
www.stralfors.fr

Norway

+47 23 25 85 00
infolog@stralfors.no
www.stralfors.no

Poland

+48 52 33 18 166
info@stralfors.pl
www.stralfors.pl

Sweden

+46 8 508 830 00
info@stralfors.se
www.stralfors.se

United Kingdom

+44 1209 312 800
sales@stralfors.co.uk
www.stralfors.co.uk