



Kundexempel finans – DNB

- från monokrom transaktion till fullfärgsrelation

DNB är en av de stora aktörerna inom bank, finans och försäkring i Norden.

I Sverige är DNB ledande inom bilfinansiering och tillsammans med olika

samarbetspartners erbjuds ett brett utbud av tjänster inom leasing, hyra och avbetalning.



2012 var läget följande: Alla DNB:s kunder fick sin faktura med samma design och i svartvitt. Det var svårt för kunder att identifiera och knyta an till det bilmärke de körde genom fakturan. Om DNB ville lägga till extra material med fakturan så var det en dyr och tidskrävande process.

OpenText frågade Doctricks om vi kunde ta fram en bättre lösning för DNB baserad på StreamServe. Tillsammans med DNB designade vi en färgfaktura med dynamik att ha utseende anpassat för varje varumärke. Samtidigt tog vi bort OCR-talongen eftersom 94 procent av kunderna inte använde den. Istället använde vi utrymmet till marknadsbudskap från kundens bilmärke. De kunder som betalar med talong får dynamiskt en extra sida med talong så de kan fortsätta betala på det sätt som de är vana vid.

Den nya fakturan ger också möjlighet att bifoga olika dynamiska bilagor vilket betyder att DNB inte behöver planera dessa långt i förväg eller bli sittande med lager av förtryckt material som kan behöva kasseras. Till exempel finns möjlighet att skicka med en ifylld kortansökan för kunder som har bilfinansiering men inget kort. Kunder med kort kan istället få en sida med speciella erbjudanden. För alla utskrifter används också vanligt vitt papper och standardkuvert vilket ytterligare minskar kostnaden för och behovet av att lagra förtryckt material.

Lösningen togs fram och implementerades av Doctricks på cirka två månader. Den nya fakturan nådde den första gruppen kunder under april 2012. För att inte belasta kundtjänst med för mycket samtidiga frågor kring den nya fakturan rullades den ut etappvis till olika kundgrupper under resten av 2012. I efterhand visade sig oron obefogad då de flesta ärenden som kom in till kundtjänst kring nya fakturan var "tack för ändringen"!

Under 2013 genomförde vi sedan samma process för DNB:s kortsamarbeten. Dessa samarbeten är ofta, men inte alltid, samma som för bilfinansiering.

Med den gemensamma plattformen i StreamServe kan DNB idag kommunicera varumärke och unika budskap med sina kunder oavsett om de är bil- och/eller kortkunder. Det byggs en relation där kunden kan känna igen sitt varumärke och känna sig igenkänd genom att kunna få information anpassad just efter sina egna unika förutsättningar. DNB:s samarbetspartners känner sig också trygga med att deras inarbetade varumärke representeras på ett kvalitativt sätt genom hela kedjan ut till kund.

DNB har idag en plattform som låter dem lägga till nya samarbeten utan behov av utveckling. De har också möjlighet att med segmentering styra innehåll på detaljnivå så att enbart utvalda kundgrupper nås av vissa budskap. DNB har med sitt val av StreamServe enkelt möjlighet att framöver kommunicera sin faktura i andra format och digitala kanaler (t ex e-post, e-faktura eller sms).

Kontakta oss på Doctricks så kommer vi och pratar med er om vilka möjligheter som finns att förtydliga er kundkommunikation för en bättre kundupplevelse i alla kanaler.

Doctricks AB

Apoteksvägen 8d SE-741 42 Knivsta
Telephone: +46 (0)8 - 449 49 90
E-mail: info@doctricks.com
doctricks.com



Före

Efter

DNB AVI

Vår betalning på annat sätt än med kreditkortets betygs var god ange nummer 8111662302 som referens.

Test Inkas AB
Box 10290
Raf Kaj Nilsson
10115 BRICKMA

Datum: 2012-03-26
Kontokontonummer: 8111662302
Öka tillhanda senast: 2012-03-31
Kundservice: 08-472 47 10
E-post: kundservice@dnb.se

Kund: Test Inkas AB
Öppettid: ACTROS 2548 SKAP ABC123
Ränta: ABC 123

Kapitalutlådnings betygs: 60 332
Årsränta: 4,94% 2012-03-01 - 2012-03-31

Betygs tillhanda senast 2012-03-31 via
Kontokontonummer: 8111662302

Betalopp till betala SEK: 16 784

IBETALNING / ÖVERING AVI
OCR

8111662302 * 16784 00 1 > 2525038414

DNB AVI

Datum: 2013-04-28

Information från oss till dig!

Test Inkas AB
Teatergränd 12
102 48 Spora Tunga

Betalopp till betala: 252 5038
Autort vitt betygs / OCR: 701212291
Betygs tillhanda senast: 2013-06-06
Betopp till betala: 164 282 4

ABC 123

Se baksidan för detaljer om din tillfälliga betalning

Dina kontrolluppgifter för 2013 finner du på baksidan.

ERBJUDANDE FRÅN DNB FINANS

20% RABATT

GÖTEBORG

2525038414

Detaljerna om din tillfälliga betalning med kontonummer 30212356

Kund: Test Inkas AB
Öppettid: ACTROS 2548 SKAP ABC123
Ränta: ABC 123

Periodiska uppgifter

Betalopp till betala: 164 282 4

Skatt per 2013-04-01: 287 718 kr

Vi hjälper dig gärna!

www.dnb.se/aktuell | teinkas@post.dnb.se | 08-472 47 10 | betygsnum: 252 5038

Återspeglings varumärke

KONTOUTDRAG

ERBJUDANDE FÖR DIG MED MITSUBISHI MOTORSKORTET

JUST NU ÄR DETT MITSUBISHI MOTORSKORT EXTRA BRA!

PRIS GARANTI

KONTOUTDRAG

ERBJUDANDE FÖR DIG MED PEUGEOTKORT

HÄR DIN PEUGEOT FYLLE 5 ÅR!

Endast 1 599 kr!

KONTOUTDRAG

SENASTE NYTT FRÅN HYUNDAIKORTET

Hyundai Motor

KONTOUTDRAG

ERBJUDANDE FÖR DIG MED Blue Card

Sensommar!

Dynamiska bilagor

PEUGEOT

BONUSCHECK

ERBJUDANDE FÖR DIG MED DNB KORT

25 ÖRE RABATT/LITER TILL MITTEN AV JANUARI.

25 öre rabatt/liter till mitten av januari.

Teckna Mitsubishi Motorskortet nu och få en bilvätt!

ANSÖKAN MITSUBISHI MOTORSKORTET

DNB AVI

OCR