

Tilmelding til e-Boks

Få nemmere og hurtigere kontakt med dine forbrugere



"Da vi sendte personlige breve ud til vores forbrugere og annoncerede i ugeavisen, at de kunne tilmelde sig e-Boks, var der for alvor mange, der tilmeldte sig, både på vores hjemmeside, men også ved telefonisk kontakt. Alt i alt har vi i dag fået tilmeldt næsten halvdelen af vores forbrugere til e-Boks."

Når dine forbrugere er tilmeldt e-Boks, har du som forsyning ikke bare bedre muligheder for hurtigt at komme i kontakt med dem – du kan også yde en bedre kundeservice ved at sikre dine forbrugere, at de altid modtager deres vigtige breve fra forsyningen. Sønderborg Varme er en af de forsyninger, der har haft stor succes med at få tilmeldt mange af sine forbrugere til e-Boks. I dag er omkring halvdelen af forsyningens 12.605 forbrugere tilmeldt, men de har et mål om at få endnu flere tilmeldt.

Direkte kontakt til forbrugeren med e-Boks

Afdelingsleder Margit Kohls Poltan fortæller, hvordan tilmelding til e-Boks kan lette forsyningens arbejdsgang, og hvordan det er lykket dem at få så mange forbrugere tilmeldt.

"Når vi skal sende fysisk post ud, oplever vi ofte, at posten kommer retur, hvis ikke vi har det korrekte navn på forbrugeren, eller hvis de endnu ikke er flyttet ind på adressen. Nogle gange kan der gå flere måneder, før vi får fat i vores forbruger – og det betyder også, at vi bruger meget tid på at sende både første og andet rykkerbrev. Gennem e-Boks har vi i stedet kontakt til forbrugeren med det samme. Blandt andet derfor vil vi gerne have så mange forbrugere som muligt tilmeldt e-Boks."

Inden vi gik i gang med at gøre vores forbrugere opmærksomme på, at de kunne tilmelde sig e-Boks, opstillede vi et succeskriterie om at få mindst 65% af vores forbrugere tilmeldt e-Boks til februar 2020. Det var da vi sendte personlige breve ud til vores forbrugere og annoncerede i ugeavisen, at de kunne tilmelde sig e-Boks, at der for alvor var mange, der tilmeldte sig, både på vores hjemmeside, men også ved telefonisk kontakt."

Forbedring af forbrugeroplysninger

Sønderborg Varme fik ikke kun tilmeldinger til e-Boks ud af at sende de personlige breve. Margit forklarer også, at de tilmed fik forbedret nøjagtigheden af deres forbrugeroplysninger.

"Faktisk fik vi også rettet en masse af vores forbrugeres oplysninger i forbindelse med at vi udsendte brevene. En del ringede nemlig ind og gjorde os opmærksomme på forskellige fejl i deres oplysninger, vi derefter kunne rette."

Forventer at nå målet

Sønderborg Varme forventer efter succesen at nå deres mål om 65% tilmeldte brugere, fortæller Margit.

"Alt i alt har vi i dag fået tilmeldt omkring halvdelen af vores forbrugere til e-Boks. Ved årsafslutningen, når forbrugerne gerne vil have deres årsopgørelse, regner vi også med, at flere vil tilmelde sig, så de kan få den i e-Boks, så snart den er klar. Vores forventning er derfor, at vi når vores mål om 65% tilmeldte brugere til februar 2020."

Vil du høre mere om e-Boks?

Ring på
7632 1250

Margit Kohls Poltan
Afdelingsleder, Sønderborg Fjernvarme

Gør tilmelding til e-Boks muligt med E|Forsyning

Med E|Forsyning, der er integreret med Forsyning|WEB, kan du gøre det muligt for dine forbrugere at tilmelde sig e-Boks direkte fra din hjemmeside.

SOFTVÆRKET

IT-udviklingshus for forsyningsbranchen

Merkurvej 7 · 6000 Kolding

Tlf. 7632 1250

info@softvaerket.dk

www.softvaerket.dk