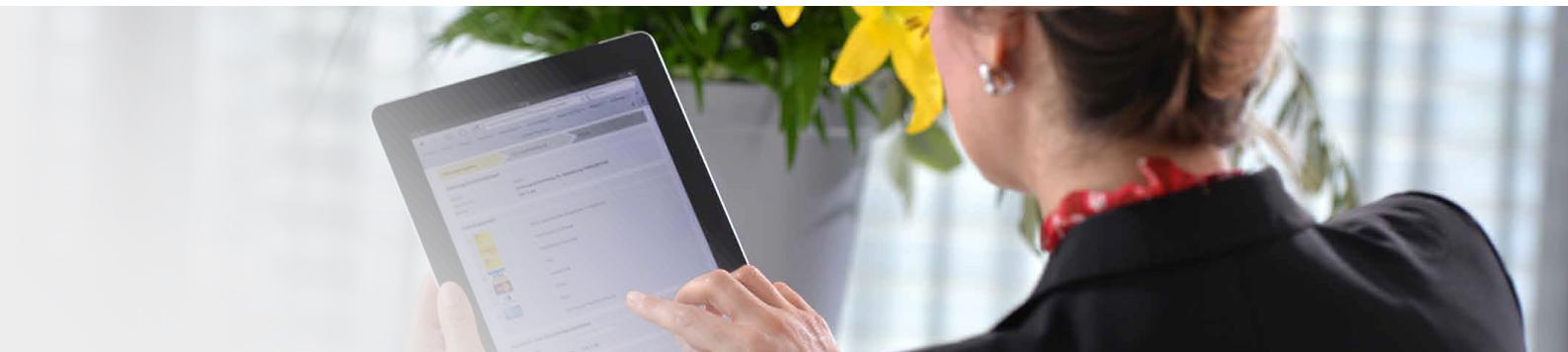


# STENA LINE

## ELEKTRONISCHE ABRECHNUNGSDIENSTE



**Infolge der zunehmenden Versandaufträge ihrer Kunden und den damit verbundenen Formalitäten hat Stena Line Freight (Stena Line) zunehmend erkannt, welche signifikanten Vorteile im Hinblick auf Zeit, Kosten und Umweltschutz durch die Einführung elektronischer Abrechnungen realisiert werden könnten. Über den E-Billing-Dienst von SPS werden derzeit 84 % der Stena Line-Kundenabrechnungen elektronisch versendet, sodass der Kundendienst deutlich verbessert werden konnte.**



# 84%

der Kundenabrechnungen werden elektronisch versandt

### Hintergrund

Stena Line hat SPS zum ersten Mal 1994 mit der Bereitstellung eines Abrechnungssystems beauftragt, das sowohl den Druck als auch den Versand ihrer monatlichen Rechnungen umfasste. 2002 hat Stena Line im Zuge seiner „digitalen Entwicklung“ die Kontoauszüge seiner Kunden elektronisch

über die SPS-Plattform erstellt. In 2006 wurde eine vollständige elektronische Abrechnungslösung umgesetzt.

### Projektvorbereitung

Bevor das Projekt umgesetzt wurde, haben SPS und Stena Line ein Pilotsystem eingeführt, das parallel zum herkömmlichen Zustellungsmodell eingesetzt wurde. Auf diese Weise konnte Stena Line feststellen, wie das System innerhalb einer Testumgebung arbeiten würde, und sicherstellen, dass der Übergang auf das neue System reibungslos und möglichst fehlerfrei war – eine unabdingbare Voraussetzung, sollten Kunden den neuen Prozess akzeptieren und annehmen.

### Umstellung der Kunden auf E-Billing

Stena Line hat den Dienst mit einer zweiwöchigen Testphase eingeführt und seine Kunden gefragt, ob sie ihre Rechnungen zukünftig gerne auf elektronischem Weg erhalten möchten. Kunden hatten die Möglichkeit, zur alten Methode zurückzukehren, falls sie mit einem elektronischen Versand nicht zufrieden gewesen wären. Aber bezeichnenderweise ist kein einziger Testkunde zur Papierrechnung zurückgekehrt. Während der dreimonatigen Einführung des E-Billing-Dienstes bei Kunden konnte Stena Line in seinem Kundenstamm mit einer Adaptionsrate von 20 % eine positive Bilanz ziehen. Diese Zahl ist innerhalb von 12 Monaten auf 46 % gestiegen und hat



### Über Stena Line

Stena Line Freight ist die Güterverkehrssparte von Stena Line, ein international tätiges Transport- und Reisedienstunternehmen und einer der weltweit größten Fährschiffreeders. Das Unternehmen betreibt europaweit 19 Routen und nutzt 30 moderne und voll ausgestattete Schiffe. Es verfügt über ein Routennetzwerk, das sich über acht Länder und 29 Häfen erstreckt und Waren an knapp 6.000 Kunden ausliefert.

Erfahren Sie mehr über unsere Lösungen:



**SPS**  
Swiss Post Solutions

damit das ursprüngliche Ziel von 45 % innerhalb von 18 Monaten weit übertroffen. Derzeit liegt die Rate bei 84 % mit etwa



**3.000**

Kunden erhalten ihr Rechnungen elektronisch

3.000 Kunden, die monatlich elektronische Rechnungen erhalten.

Der Erfolg der Umstellung der Stena Line-Kunden auf E-Billing hat dazu beigetragen, dass dieser Abrechnungskanal zum Standardkanal avanciert ist und derzeit über ein „Opt-Out“-Modell betrieben wird, bei dem neue Kunden ausdrücklich angeben müssen, wenn sie eine Papierrechnung wünschen. David Byrne, Gebietsvertriebsleiter bei Stena Line, ist verantwortlich für die Einführung und Vermarktung des E-Billing-Konzepts. Er ist davon überzeugt, dass der Schlüssel zum Erfolg bei der Auswahl des Systems nicht nur der hervorragende Anbieter war, sondern die Tatsache, dass das System einfach in der Anwendung ist und Kunden erhebliche Vorteile bietet.

#### Vorteile von E-Billing

Abgesehen davon, dass Dokumente am selben Tag versendet werden, haben wir infolge des Wegfalls der Kosten für Papier, Umschläge und Porto sofort deutliche Einsparungen erfahren und wissen jetzt, ob Kunden ihre Rechnungen erhalten haben. Zudem eröffnet E-Billing einen flexiblen neuen Kanal, der uns eine Kommunikati-



**sofort**

weniger Kosten durch Papier, Umschläge und Porto

on mit Kunden über die Abrechnung hinaus ermöglicht. Letztendlich aber liegt der Projekterfolg nicht nur in den Vorteilen für Stena Line begründet, sondern auch in den Vorteilen, die das neue System seinen Kunden bietet. Kunden, die ihre Rechnungen auf elektronischem Weg erhalten, haben die Möglichkeit, diese im Handumdrehen zu analysieren, zu manipulieren und weiterzuleiten, sollte es verschiedene Hierarchien oder Geschäftsbereiche in Unternehmen geben. Auf diese Weise wird die Zeit für das manuelle Übertragen von Informationen reduziert. Ein Kunde hat Einsparungen von bis zu acht Stunden pro Woche verzeichnet,



**8 Std.**

Zeiteinsparung durch elektronische Datenerfassung

die er vorher für das manuelle Erfassen von Daten aus Rechnungen verwendet hat, die per Post angekommen sind.

#### Der Nutzen

Die Kosteneinsparungen von Stena Line sind im Vorjahr mit dem Kundeninteresse gestiegen. Neben den direkten finanziellen Einsparungen bei Druck, Versand, Porto und Arbeitszeit hat Stena Line auch eine Vielzahl ideeller Vorteile erfahren:

- höhere Kundenzufriedenheit
- weniger Kundenanfragen und Anfragen nach Rechnungskopien aufgrund von Selbstbedienungsfunktionalitäten
- mehr Zufriedenheit am Arbeitsplatz und verbesserte Produktivität der Finanzabteilung
- ein „grünerer“ Service – die Reduzierung von Papier allein entspricht mehr als 30 Bäumen pro Jahr
- verbesserte Dienstzuverlässigkeit mit weniger Verzögerungen und Verlusten, die normalerweise mit dem Postversand einhergehen