

Digitaal factureren bij UPC

UPC Nederland is een toonaangevende aanbieder op het gebied van geavanceerde media- en telecommunicatiediensten in Nederland. UPC levert Televisie, Telefonie, Digitale Televisie en het snelste Internet (van Nederland) aan haar abonnees.



De missie

De abonnee de mogelijkheid bieden om zijn/haar factuur digitaal te ontvangen en te betalen, met als doel kostenbesparing en hogere servicegraad naar de abonnees.

De implementatie

In 2003 is besloten om zo snel mogelijk van de voordelen van digitale facturering te profiteren en deze onder de naam "Mijn Factuur Online" te realiseren.

De randvoorwaarden die UPC stelde maakten de uitdaging des te groter:

- minimale wijzigingen in de bestandsaanlevering;
- de digitale factuur moest zoveel mogelijk geïntegreerd worden in de website van UPC;
- een optimaal beveiligingsniveau.

De implementatie van Mijn Factuur Online heeft vijf maanden in beslag genomen. Dit was mogelijk doordat een groot deel van de technische implementatiewerkzaamheden bij Rotaform Document Services werd uitbesteed. UPC kon hierdoor de focus leggen op de voorbereiding van de interne organisatie (klantenservice, administratieve processen en communicatie).

Het proces

Het printen van de facturen was reeds ondergebracht bij Rotaform Document Services. Vanwege de tijdsdruk en het kostenaspect is gekozen om ook de realisatie van de digitale factuur bij Rotaform Document Services neer te leggen. De oplossing van Rotaform Document Services bestond uit het Electronic Bill Presentment en Payment (EBPP) principe, waarbij de factuur via het internet bekeken en betaald kan worden.

De gegevens voor de digitale factuur worden door Rotaform Document Services rechtstreeks uit de printbestanden geëxtraheerd. De facturen worden vervolgens in een beveiligde internetomgeving geplaatst. De UPC-abonnees ontvangen een e-mail notificatie, waarin wordt aangekondigd dat een nieuwe factuur is klaargezet. Via een hyperlink in de e-mail komt men via een inlogschermbij de factuur terecht en kan de factuur bekeken en betaald worden. Hierbij kan de klant kiezen uit twee verschillende manieren van betalen: automatische incasso en online accorderen (acceptgiro).

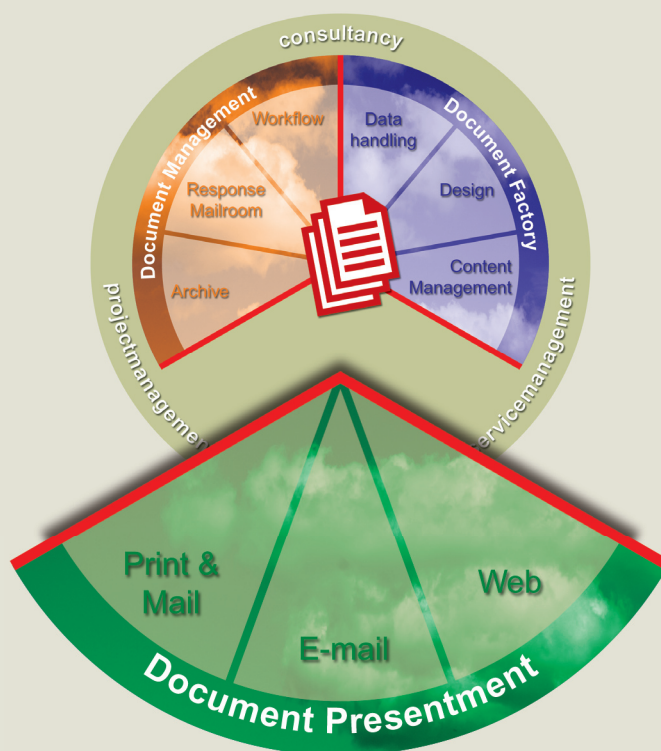
Het aanmaken en hosten van de facturen, de afhandeling van de betaalopdracht, de beveiliging en het versturen van de notificatie e-mail wordt verzorgd door Rotaform Document Services.

Het resultaat

Sinds het in gebruik nemen van Mijn Factuur Online door UPC zijn de volgende resultaten behaald:

- Besparing in print- en portokosten;
- Meer service voor de abonnee: gemak met betrekking tot bekijken en betalen;
- Doorlooptijd is versneld; de factuur is 3 dagen eerder bij de abonnee en kan daardoor eerder betaald worden;
- Telefoonverkeer in de call centers is verminderd;
- Meer invloed op het verzendmoment van facturen;
- Milieuvriendelijk imago.

Document Presentment in de praktijk



Document Presentment

Rotaform Document Services verzorgt voor organisaties de productie van zowel commerciële als administratieve mailingen: direct mail en transactie mail. Jaarlijks vervaardigen en versturen wij miljoenen brieven in opdracht van onze klanten: facturen, verzekeringspolissen, aanbiedingen, aanslagbiljetten, enquêtes, loten, etc.

Onze kracht is dat we dit niet alleen via papier doen. We versturen net zo gemakkelijk documenten via e-mail of internet (EBPP) en zijn aangesloten bij de Digitale Nota. Vooraf aan de verzending analyseren wij samen met onze klanten de documentstromen en zorgen voor de meest efficiënte, snelle en voordeligste verwerking. De kwaliteit van de dienstverlening staat hierbij uiteraard voorop.

In deze case wordt u geïnformeerd over Document Presentment in de praktijk. Lees over de missie, de implementatie, het proces en het resultaat.

Meer weten? Neem contact op met onze afdeling Sales via tel. 0320 279900 of stuur een e-mail naar sales@rotaform.nl.

