

AfterPay hjälper Stormberg prestera på topp



FINANCIAL SOLUTIONS

arvato
BERTELSMANN

Enkla betalningar viktigt för en god kundupplevelse

När Stormberg bestämde sig för att försöka nå sin fulla tillväxtpotential behövde det framgångsrika norska företaget hitta en leverantör som kunde erbjuda en anpassad betalningslösning som var effektiv, framtidsinriktad och hade kunden i fokus. Därför valde Stormberg Arvato Financial Solutions och AfterPay, en betala-efter-leverans-lösning.

AfterPay är en flexibel lösning för återförsäljare on- och offline. Det möjliggör för kunderna att välja hur de vill betala för en produkt när de har fått den levererad.

– Vi är mycket nöjda med valet vi har gjort – inte minst för att vi känner att Arvato verkligen bryr sig om oss som kund, säger **André Steinsholm**, E-Commerce Manager på Stormberg.

DÄRFÖR VALDE VI ARVATO

– Vi har ett starkt varumärke, och vi tar ett stort ansvar för både miljön och för våra kunders bästa. När vi letade efter en partner oroade vi oss för att vi skulle stöta på leverantörer som enbart var intresserade av att tjäna pengar på folk som är dåliga på att betala och på avgifterna de kunde ta ut. Stormberg vill inte på något sätt bidra till att våra kunder hamnar i ekonomiska svårigheter. Arvato delade vårt synsätt och de skulle verkligen erbjuda god service till våra kunder, säger **Ole Hasaas**, CFO på Stormbergs.

Petter Saether, Senior Key Account Manager, är den från Arvato som är ansvarig för samarbetet med Stormberg.

– Vi är medvetna om vår roll som en förlängning av Stormbergs kundtjänsterbjudande, säger han. Vi vill skapa lojala kunder genom agila lösningar och säkra affärer.

”*Vi skulle aldrig ha kunna växa från en omsättning på 28 miljoner norska kronor till 100 miljoner på fyra år om inte Arvato hade varit en del av vårt team.*”

Ole Hasaas, CFO på Stormberg, Kristiansand

EN POSITIV KUNDUPPLEVELSE BETYDER ALLT

Ole betonar att den viktigaste aspekten av partnerskapet mellan Arvato och Stormberg är att kunderna erbjuds en faktureringslösning som uppfyller deras behov. MyAfterPay, Arvatos användarvänliga kundportal, ger Stormbergs kunder en fullständig överblick över fakturor och betalningar. När de använder MyAfterPay kan kunderna enkelt välja att dela upp sina betalningar eller betala hela fakturan på en gång. Villkoren är tydliga och enkla och helt utan den finansiella jargong som ofta kan vara svår för kunderna att förstå.

– Vid check-out när du väljer att betala via faktura skickas du inte till en annan webbsida heller, säger Ole. Ingen har problem att hitta tillbaka till webbutiken och det faktum att kreditkontrollen sker direkt på sidan gör att kunderna stannar här med dig. När vi tagit bort fakturaavgiften såg vi att AfterPay blev den populäraste betalningsmetoden i vår

Kort om Stormberg

- Startades 1998 av Steinar J. Olsen
- Huvudkontor i Sørlandsparken industrial park i Kristiansand, Norge
- 360 anställda
- Omsättning 2015: 399 miljoner norska kronor
- Partner med Arvato Financial Solutions sedan 2012

Stormberg är en norsk leverantör av sport- och utomhuskläder. 2002 blev företaget det första norska textil- och sportvarumärket som blev medlem i Ethical Trade Initiative Norway. Stormberg samarbetar med Norwegian Society for the Conservation of Nature för att utveckla miljövänliga, giftfria sport- och utomhuskläder, och har fått ett flertal utmärkelser. 2014, 2015 och 2016 utsågs Stormberg till Norges mest hållbara företag i en Sustainable Brand Index-studie. 2013 utsågs företaget också till Bästa Webshop av Posten/Bring. Idag donerar Stormberg 1 procent av sin omsättning till välgörenhet och humanitära projekt, vilket innebär att företaget till dags dato har bidragit med mer än 30 miljoner norska kronor.

webbutik, så vi använder fakturan som en marknadsföringskanal, vilket även Arvato gör.

Petter Saether menar att ”faktureringen en gratis kanal för kundkommunikation och för marknadsföring som fler företag borde använda.”

Stormberg och Arvato arbetar hela tiden på att utveckla kundens upplevelse när det gäller betalningar, säger André Steinsholm.

– Vi har nyligen utvecklat en mycket bättre check-outfunktion med betydligt mindre skrollande upp och ner på översiktssidan. Med den nya sökfunktionen för telefonnummer kan man också få fram en registrerad adress automatiskt, vilket gör att kunden slipper fylla i sin adress och sitt postnummer. Det gör det hela enkelt för dem.

LÅNGSIKTIGA SAMARBETSPARTNERS

– Vi skulle inte ha kunnat öka vår omsättning från 28 miljoner norska kronor till 100 miljoner på fyra år om vi inte hade haft Arvato med oss ombord. De har alltid varit lösningsorienterade och genomfört förändringar och uppdateringar utifrån våra synpunkter och återkoppling, säger Ole Hasaas.

– Vi vet att Arvato är en partner som vi kan räkna med. De tar god hand om sina kunder och följer oss noga. Dessutom har vi samarbetat på samma sätt trots att Stormberg har växt i storlek. Vi sparar betydande belopp genom vårt partnerskap, och det ger oss större kontroll än vi skulle ha haft om vår kundtjänstpersonal skulle ha skött fakturering och frågor från kunderna utöver allt annat de gör.

– Sist men inte minst, Arvato är en partner som vi kan växa med – en avgörande faktor för ett ambitiöst varumärke som Stormberg. ■



André Steinholm,
E-commerce Manager,
Stormberg, Kristiansand

Ole Hasaas, CFO
Stormberg, Kristiansand



Arvato Financial Solutions – vi stöder dig i varje steg på vägen

Vi erbjuder en komplett uppsättning finansiella tjänster som förbättrar dina affärsprocesser samtidigt som du kan ge dina kunder en bättre helhetsupplevelse. Med nyskapande tjänster som omfattar allt från riskanalys, betalningar och fakturering till inkassotjänster, gör vi varje transaktion bekvämare för dig och dina kunder.

finance.arvato.com

Convenience in every transaction

arvato
BERTELSMANN