

## Ett kundregister på väg mot perfektion

Fortum hade fram till början av 2009 manuell kvalitetssäkring av sitt kundregister, men får numera hjälp av InfoTorg att hålla det korrekt och uppdaterat. Det har hela Fortum glädje av.

### UTMANINGEN

Fortum hade problem med sitt kundregister. Det saknades bland annat korrekta adressuppgifter, telefonnummer och personnummer. Ibland saknades även fullständiga namn.

Detta ställde till problem för i stort sett alla enheter i företaget: allt från fakturaavdelningen och kundtjänsten till säljare och marknadsförare.

### LÖSNINGEN

Fortum skrev i början av 2009 avtal om fyra olika typer av registeraviseringar från InfoTorg: folkbokföringsinformation, telefonnummer, företagsinformation samt status på företag och person.

### RESULTATET

Nu är Fortum på god väg att få ett helt korrekt och ständigt uppdaterat kundregister, med kompletta adress- och personuppgifter, samt viktig ekonomisk information.

Det numera fräscha och tillförlitliga kundregistret har alla avdelningar inom Fortum nytta av.



Foto Jezzica Sunmo

*"Vi har fått helt nya möjligheter för kundbearbetning via telefon." Per Myrin, ansvarig för datakvalitet Fortum och medlem av InfoTorgs erfarenhetsgrupp för datakvalitet.*


Per Myrin, ansvarig för datakvalitet på energibolaget Fortums svenska huvudkontor i Stockholm, är inte den som försöker dölja bistra sanningar.

– 2008 gjorde vi en engångsstädning och fick rätta ungefär 50 procent av kundregistret, berättar han.

Bristerna i det drygt 900 000 kunder stora kundregistret var många. Där fanns allt från

felaktiga namn, felaktiga adresser och saknade personnummer till inaktuella telefonnummer och icke utrensade, nedlagda företag. Detta ställde till alla möjliga problem.

– Vi insåg att ett så stort kundregister behövde automatisk kvalitetssäkring, berättar Per, som minns engångsstädningen som något han inte vill göra igen.



*Fortum har en mycket tydlig miljöprofil, och 100 procent av den el som företaget säljer är koldioxidfri.*

### Valde paketlösning

Något måste göras. Fortum valde att vända sig till InfoTorg, och skrev i början av 2009 avtal om fyra olika typer av aviseringar. Det har man inte ångrat.

– Nej, snart är hela vårt kundregister uppdaterat och korrekt. Men tyvärr kan inte ens InfoTorg göra något åt de ungefär 10 000 av våra kunder som inte är skrivna i Sverige, men har sommarstugor och liknande här.

Fortum valde en paketlösning från Info Torg, men fyra olika typer av registeraviseringar: folkbokföringsinformation, telefonnummer, företagsinformation samt status på företag och person.

– Med det senare får vi uppdateringar och bevakning av förändringar hos våra privat- och företagskunder. Som vilka som gått i konkurs, får skuldsanering, har näringsförbud och liknande, berättar Per Myrin.

### Spar pengar

Störst nytta har Fortum dock av de övriga tre uppdateringarna. Nu vet man snart var alla kunder som är skrivna i Sverige bor, vad de heter, har för personnummer samt vilka fasta och mobila telefonnummer de har vid varje givet ögonblick.

– Givetvis sparar vi pengar på att ha korrekta uppgifter. Vår kundtjänst inger förtroende och kan ge god service. Dessutom har vi nu fått helt nya möjligheter för kundbearbetning via telefon.

Som ansvarig för datakvalitet på Fortum får Per Myrin sällan några applåder.

– Men sedan vi har fått ordning på vårt kundregister händer det faktiskt att folk kommer fram och tackar mig, konstaterar han lite förvånat.

Andra delar av Fortum är flitiga användare av fastighetsinformation från InfoTorg och deras bolagsjurister besöker gärna InfoTorg Juridik.

### OM INFOTORG REGISTER

Har du kundregister, leverantörsregister eller medlemsregister? Då är det viktigt att du håller det uppdaterat. Året om. Ett aktuellt register är ett lönsamt register. Dessutom ökar dina chanser för långsiktiga relationer när du vet vad dina medlemmar och kunder heter. Och hur du får tag på dem. Det första steget mot god registervård är att hitta personnummer och organisationsnummer. Därefter kan du fylla på med alla upplysningar du behöver.

### OM FORTUM

Fortum AB är Sveriges tredje största energiföretag, med drygt 900 000 privat- och företagskunder.

Fortum ägnar sig åt hela energikedjan, såväl att producera el på olika kraftverk som att sälja och distribuera el och fjärrvärme till sina kunder. Företaget har en mycket tydlig miljöprofil, och 100 procent av den el som företaget säljer är koldioxidfri.