bitnetnytt
Maj 2020

Jubileumsupplaga
Vi fyller 15 år!

Vi fyller 15 år och vilket annat tillfälle passar då bättre att skicka ut ett nyhetsbrev till alla byråer. Vi kommer i fortsättningen att skicka ut nyhetsbrev två gånger om året. Syftet med nyhetsbrevet är att hålla er användare uppdaterade om allt som händer runt Bitnet, samtidigt som ni får lära känna människorna inom organisationen lite bättre och ta del av tips och tricks.

Trevlig läsning!

Nellie Källbom
Kommunikationsansvarig

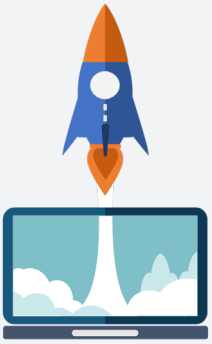
LÄR KÄNNA EN BITNET-PROFIL – SARAH WALLGREN

Jag har jobbat på Bitnet sedan december 2018 och har fram tills april arbetat som Supportansvarig. Framöver axlar jag istället en ny roll som Ansvarig för Min Gåva. Ni kommer ändå att få höra min röst i supportelefonen emellanåt.

Vad har jag för relation till begravningsbranschen? Det började med sången faktiskt. Jag har sjungit sedan jag var tonåring, men efter att jag var med Lotta Engberg i TV-programmet Körslaget blev det fler sångtillfällen och det ledde mig även in på begravningar. När jag såg begravningsrådgivare jobba började jag tänka att det skulle vara ett perfekt jobb för mig. Jag har sedan dess arbetat som förvaltningsassistent inom kyrkan, begravningsrådgivare, juristassistent och transportör.

Jag är ödmjuk inför de människor jag idag servar, för att jag vet vilket otroligt viktigt jobb de utför och hur mycket de får betyda för så många. Idag är min arbetsroll lite mer "sitta bakom spakarna" istället för att vara ute på fältet. Men jag ser det fortfarande som en viktig del i att ordna med fina begravningar.

En rolig upplevelse från supporten? Jag tycker faktiskt varje dag är rolig! Så många varma och härliga människor jag får prata med dagligen. Men jag kan ju nämna en. En dag kom ett litet paket med mitt namn på till Bitnets kontor. I den låg förutom ett väldigt fint brev från en begravningsrådgivare – en guldmedalj. Sådant värmer lite extra.



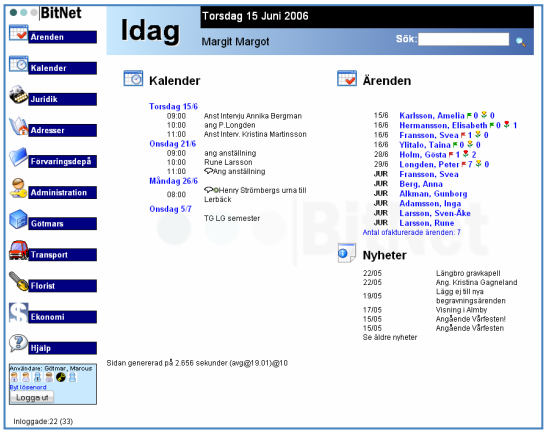
VISSTE DU?

Visste du att vi under 2019 hade 6873 inkommande telefonsamtal till vår support för Bitnet och Min Gåva? Den genomsnittliga väntetiden i telefon är 18 sekunder. Vi hade även 5084 inommande supportärenden till vår supportmejl. Supportens öppettider är måndag-torsdag 09:00-16:00 och fredag 08:00-16:00.

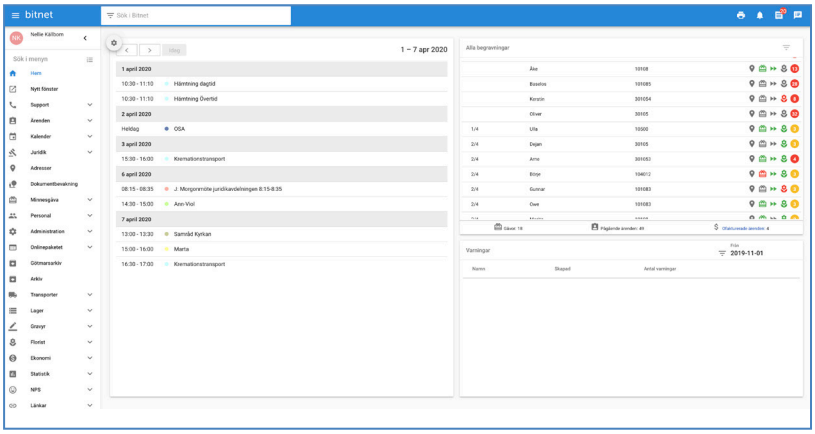
Bitnet har 1250 unika användare fördelat i Sverige och Norge.

Cirka 65% av alla begravningar på den privata svenska marknaden läggs in i Bitnet och 45% av samtliga begravningar.

JUBILEUM – BITNET FYLLER 15 ÅR!



Startsidan i Bitnet 2006.



Startsidan i Bitnet 2020.

Sveriges Begravningsbyråers IT AB startades 2005 av fyra begravningsbyråer – Götmars, Hallsénius Begravningsbyrå, Fjällmans Begravning och Eskilstuna Begravningsbyrå. Idén var att begravningsbyråerna tillsammans skulle skapa ett datasystem som de kunde använda inom sina egna verksamheter. Sagt och gjort så kontaktades utvecklaren Mats Sandvall för att vara med och utveckla datasystemet. 10 juni 2005 registrerades bolaget hos Bolagsverket och Sveriges Begravningsbyråers IT AB var officiellt fött! Man insåg snabbt att namnet var för långt och något enklare behövdes och därför uppstod förkortningen Bit-net som senare förenklades ytterligare till dagens namn Bitnet.

Efter en tid anslöt sig även Skagerstrands Begravningsbyrå, Arfvidsons Begravningsbyrå & Juridik och Mats Sandvall som ägare. Nu blev det tydligt att datasystemet inte borde hållas enbart inom ägarnas egna verksamheter, utan att det fanns en stor efterfrågan i hela begravningsbranschen, Bitnet skulle finnas till för alla i branschen!

De första åren arbetade Mats med Bitnets dagliga arbete på egen hand, men det blev snabbt fler och fler byråer som ville använda Bitnet och den dagliga arbetsbelastningen blev för tung för en person. 2009 vänder man sig därför till ett IT-gymnasium i Örebro och efterfrågar deras kunnigaste elev, där kom Max Scheibenpflug in i bilden!

Mats och Max jobbade några år därefter i Götmars lokaler, men i takt med att företaget växte fick Bitnet hitta en ny egen hemmaplan.

Vi snabbspolar fram till i år när Bitnet fyller 15 år, vi är idag en personalstyrka på elva personer som jobbar med Bitnet dagligen. Mycket har hänt sedan 2005 och idag har Bitnet 65% av den privata svenska begravningsmarknanden, erbjuder affärslösningar för den juridiska verksamheten, minnesgåvoförmedling och har tagit sig in på den norska begravningsmarknaden. Från start var det tydligt att Bitnet skulle utvecklas tillsammans med sina användare, något som vi arbetar efter än idag och kommer att fortsätta göra även framöver.

ERBJUDANDE BITNET JURIDIK

Eftersom vi fyller år bjuder vi er på startavgiften om ni väljer att börja med Bitnet Juridik (ordinarie pris 3900 SEK)!

Lönsamhet – Vill er byrå debitera era juridiska tjänster rätt och öka er lönsamhet? Med vår juridikmodul får ni en god tidsredovining av era ärenden och kan presentera arbetad tid på ett tydligt sätt för kunden.

Översikt – I juridikmodulen får ni en tydlig översikt av juridiska ärenden och ser vad som ska åtgärdas och vad som ligger under bevakning.

Statistik – Hur effektiva är vi? Har vi rätt timtaxa? Ni får tillgång till statistik som visar hur verksamheten ser ut och hur mycket av er tid ni lyckas fakturera. Den ansvarige får en tydlig överblick över hur verksamheten behöver styras för bästa resultat.

Kontakta support@bitnet.nu så berättar vi mer.

ORD FRÅN MAX SCHEIBENPFLUG, KUNDANSVARIG

2019 blev ett spännande och utmanande år för oss på Bitnet. Vi lanserade bland annat Bitnet 2.0, Bitnets nya startsida med flera nya funktioner och en modernare design. Vi integrerade Swish för betalning av minnesgåvor i Min Gåva och vi förbättrade Bitnet Juridik med en mer detaljerad statistik.

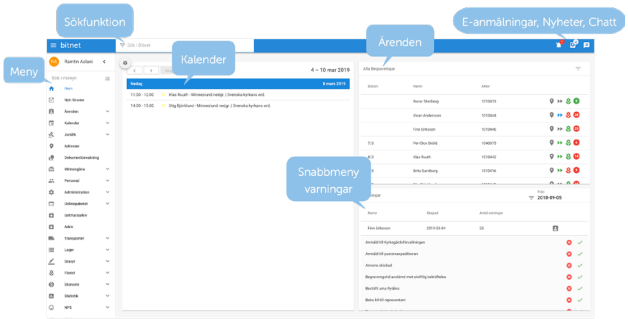
På kundundersökningar så får vi väldigt bra betyg av våra kunder och mängder av bra idéer och önskemål. Dessa har vi tagit till oss, diskuterat och planerat in i utvecklingsplanen för 2020 och framåt.

Men vi vet att vi kan bli bättre och att ett område som är otroligt viktigt när det kommer till IT och teknikstöd för byråerna är kundtjänsten. Därför har vi valt att under 2020 lägga ett stort arbete på att utveckla och förbättra vår kundtjänst och support mot byråer. Kontakten med våra kunder är det viktigaste av allt och vi vill att våra kunder ska tycka att vår support är av världsklass.

Vår vision har alltid varit att skapa bra, effektiva och användarvänliga arbetsverktyg för begravningsbranschen. Detta är ett kontinuerligt arbete. Det kommer alltid finnas saker vi kan förbättra, förnya och utveckla. Jag vill att alla våra kunder ska veta att vi lyssnar och tar till oss av alla era önskemål och idéer. Ni är fantastiska!

Max Scheibenpflug
Kundansvarig

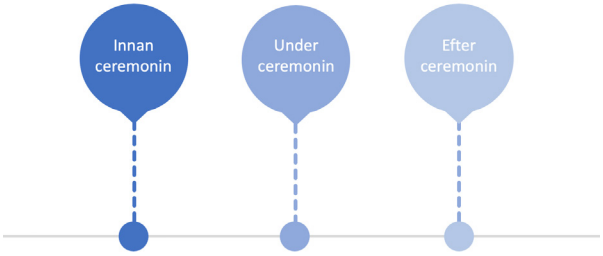
TILLBAKABLICK 2019



Under 2019 lanserades flera nya verktyg och funktioner. Använder du dig av dessa funktioner idag?

- Bitnet 2.0
- Swishbetalning för minnesgåvor
- Registrering av trycksaksleverantör
- NPS för juridiken
- Byrån kan själv radera sina ärenden
- Nya val för förtäringslistor
- Anteckningar i ärendeguiden
- E-faktura
- Förvärvade BO tillsammans med Timecut
- Uppladdning av upp dokument på Min Sida
- Förflyttning av aktiviteter i juridikärenden
- Plocka upp redan utskrivna utskrifter i juridiken
- Transportarkiv
- Synlig Dokumentbevakningsnyckel i juridikärenden
- Redigerbar mall för NPS-mejl
- Lägga till byråloggan i mejlsignaturen
- Grundpris för juridiken
- Min Statistik för juridiken
- Söka efter fakturor i Bitnet med fakturanumret från Fortnox.

FRAMTIDSUTSIKT 2020



I år händer det en hel del spännande på utvecklingssidan. I höstas utförde vi en kundundersökning som vi har utgått från när vi planerat nya funktioner framåt.

Under året utvecklar vi:

- En ny startsida för bitnet.nu.
- Ett nytt begravningsflöde – Det nya begravningsflödet utgår från vad som händer med kroppen innan, under och efter ceremonin.
- E-signering – Kunden kan signera dokument enkelt via e-post eller med BankID.
- Ny app – Förbättrat innehåll och design skapat med den senaste tekniken.
- BO – mötesbokare: Lägg BO på er hemsida och låt kunden boka in ett möte med er utan att behöva göra några val innan rådgivningen. BO är tillgänglig för SBF-byråer.

Mer information om varje funktion kommer i samband med lansering.

MÄT KUNDNÖJDHET MED NPS

NPS (Net Promoter Score) är en enkel och beprövad metod som mäter hur nöjda era kunder är. När nöjda kunder sprider bra omdömen så ökar er försäljning! Funktionen finns lättåtkomlig i Bitnet. Kontakta support@bitnet.nu så berättar vi mer.

NPS bygger på frågan "Skulle du rekommendera oss till en vän eller kollega?". Kunden får betygsätta sin upplevelse och kan även skriva en kommentar, alla svar är anonyma. Som ansvarig för ärendet får även du betygsätta hur du tycker att ärendet gått.

NPS kostar 10 SEK/ärende.

SPONSRING AV IDROTT

Om du följer oss på sociala medier har du säkert sett att vi sponsrar en hel del kvinnliga idrottare. Vi tycker att det ska vara en självklarhet att kvinnor ska ges samma möjlighet att utöva professionell sport som män. I år kommer ni att få se glimtar från Johanna Gustavsson och Mimmi Bergman som är verksamma inom professionell golf, elitlaget Örebro Volley samt Eva Jonsborg och Cecilia Jinghede som är verksamma inom padel. Förra året sponsrade vi Angelica Thingstad när hon spelade EM i Amerikansk fotboll.

Johanna Gustavsson & Mimmi Bergman

Angelica Thingstad

Josephine Tegenfalk, Örebro Volley

Eva Jonsborg & Cecilia Jinghede

UTSKRIFT AV MINNESGÅVOR

Ni på byrån kan välja att skriva ut alla gåvobevis till era begravningar direkt från Bitnet istället för att få dessa med posten. För varje minnesgåva ni skapar på byrån får ni sex kronor tillbaka i kickback samt ytterliggare sex kronor för varje gåvobevis ni skriver ut. Det minskar även risken för att gåvobevis anländer för sent eller kommer bort under transporten. Givetvis skriver vi ut och levererar alla gåvobbevis som ska till utomstående begravningsbyråer. Att skriva ut gåvobevis från byrån är snällare mot miljön då kuvert och adressblad inte behövs och transporten försvinner.

Låter detta intressant? Kontakta support@bitnet.nu så berättar vi mer.

Covid-19 medför en hel del förändringar för många byråer.

Behöver ni snabbutbilda personal i Bitnet, få information gällande delfakturering eller har andra frågor - kontakta oss!

bitnet

019-760 22 60 support@bitnet.nu

bitnetnu bitnetsverige bitnet-sverige