

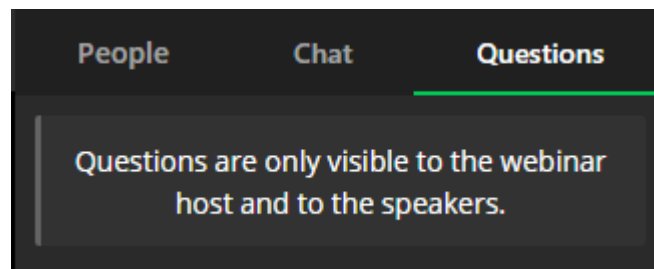


## Gør det enkelt at være kunde – værdiskabelse med Betalingsservice

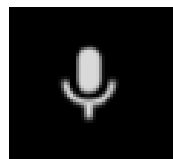
- Velkommen til webinar d. 21. marts 2019 kl. 9.30 – 10.30
- Vi starter om få minutter
- Husk at unmute din PC

# PRAKTISK INFORMATION

- Webinaret bliver optaget
- Alle kan stille spørgsmål – vi samler løbende op (klik på “Questions” øverst i højre hjørne)



- Der er ikke åbnet for chat funktion
- Efter webinaret får I tilsendt evaluering, svar på spørgsmål, præsentation og link til optagelse af webinaret



Hvis du ikke modtager lyd:  
-Skru op for din højttaler  
-Undersøg om lyden på din computer fungerer korrekt

# AGENDA

- **Introduktion**
- *Analyse – effekten af Betalingservice på virksomhedens bundlinje*
- Præsentation af e-Boks betaling
- Hvordan arbejder man med betalingsoplevelsen hos jer?



## Profil

**Carsten Wiese, Senior  
Business Manager**

Ansvarsområde: Kommerciel og  
forretningsansvarlig for Betalingservice  
i Payment Services

Uddannelse: Henley MBA

## Kontaktdata

Mobil 2583 0000

Mail [cwies@nets.eu](mailto:cwies@nets.eu)

Linked profil [klik her](#)

# En stærk position på markedet



## 73 %

Foretrækker at betale regninger med Betalingsservice\*



## 90 %

Bruger Betalingsservice\*



## 4.5M

Brugere af betalingsservice



## 94 %

Har stor tillid til sikkerheden i Betalingsservice\*\*



## 92 %

Synes det er nemt at betale regninger med Betalingsservice\*\*



## +30.000

Virksomheder

# Hvad siger forbrugerne om Betalingservice ?



## **BEKYMRINGSFRIT**

Jeres kunder skal ikke tænke på, om de nu har husket betalingen – det sker automatisk.

## **SIKKERHED**

Jeres kunder føler sig trygge ved Betalingservice.

## **NEMT**

Betalingservice gør det nemt for kunderne at administrere aftaler både i app og i netbank.

## **KONTROL**

Kunden har kontrollen – de kan se, hvornår betalingen sker og kan afvise ved uenighed.

## **OVERBLIK**

Betalingservice giver kunderne det bedste økonomiske overblik.

# Hvad er vigtig for virksomhederne ?



**MINDRE CHURN**

**ØGET AUTOMATISERING**

**FÆRRE OPKALD**

**STOR DRIFTSSIKKERHED**

**MINIMERET TAB**

# Meget mere end en transaktion

- ➔ Betaling er meget mere end en transaktion!
- ➔ Betalingsoplevelsen er starten på en ny kunderelation
- ➔ Kom godt fra start...





# AGENDA

- Introduktion
- **Analyse – effekten af Betalingservice på virksomhedens bundlinje**
- Præsentation af e-Boks betaling
- Hvordan arbejder man med betalingsoplevelsen hos jer?



Effekten af Betalingservice  
på virksomhedens bundlinje

# 4 hypoteser om Betalingsservice er blevet undersøgt

- Om sandsynligheden for churn er **LAVERE** for Betalingsservice-kunder
- Om Betalingsservice-kunder er **MERE LOYALE**
- Om sandsynligheden for **TAB ER LAVERE** for Betalingsservice-kunder
- Om Betalingsservice-kunder **RINGER MINDRE** til kundeservice

# Metode og tilgang

## OBSERVATIONER



1.251.437  
unikke kunder

## INDUSTRIER



Forsikring,  
dagblade, energi,  
fagforening og  
TV

## ANALYSE



5 års data fra  
2013-2017

## VALIDERING



Data er løbende  
valideret af de  
inkluderede  
virksomheder

# Direkte effekt – *Betalingservice vs Indbetalingskort*

*På 4 kritiske faktorer*



# Hvorfor bruge ressourcer på churn...

- **HØJE OMKOSTNINGER** ved rekruttering af nye kunder
- Loyale kunder er **BILLIGERE** at håndtere
- Loyale kunder er mere tilbøjelige til at øge deres **ENGAGEMENT**
- Loyale kunder er **MINDRE PRISFØLSOMME**
- Der er **MINDRE TAB** på etablerede kunder



# Churn har direkte effekt på bundlinjen

På bundlinjen svarer 2 procentpoint  
reduktion i churn til 10 % reduktion i  
omkostningerne

**10 %**

Reduktion i  
omkostningerne\*

# Vejen til tilfredse kunder

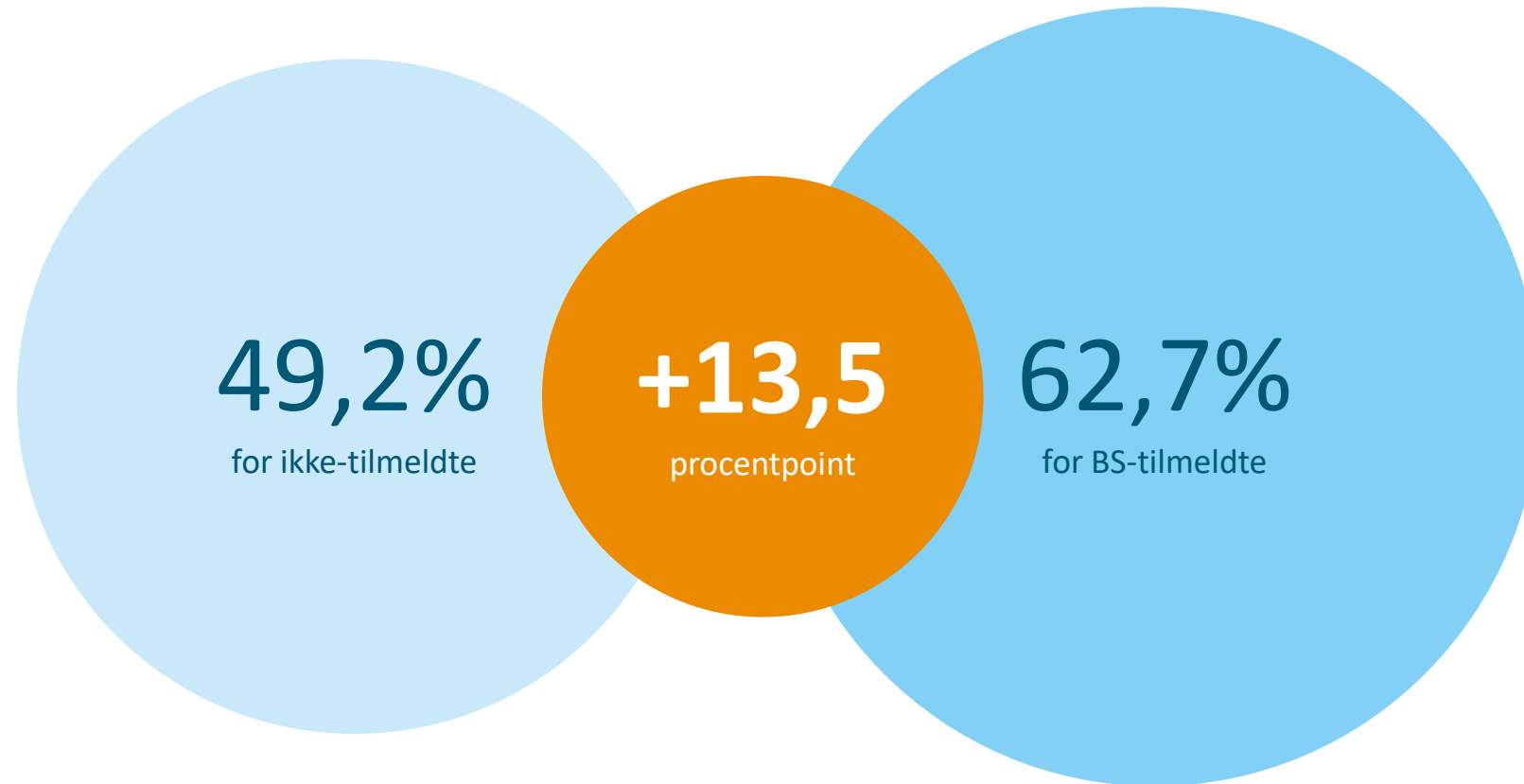
Kunder på Betalingservice er **MERE LOYALE** end dem, der ikke betaler via Betalingservice





# Problemfri betaling giver tilfredse kunder

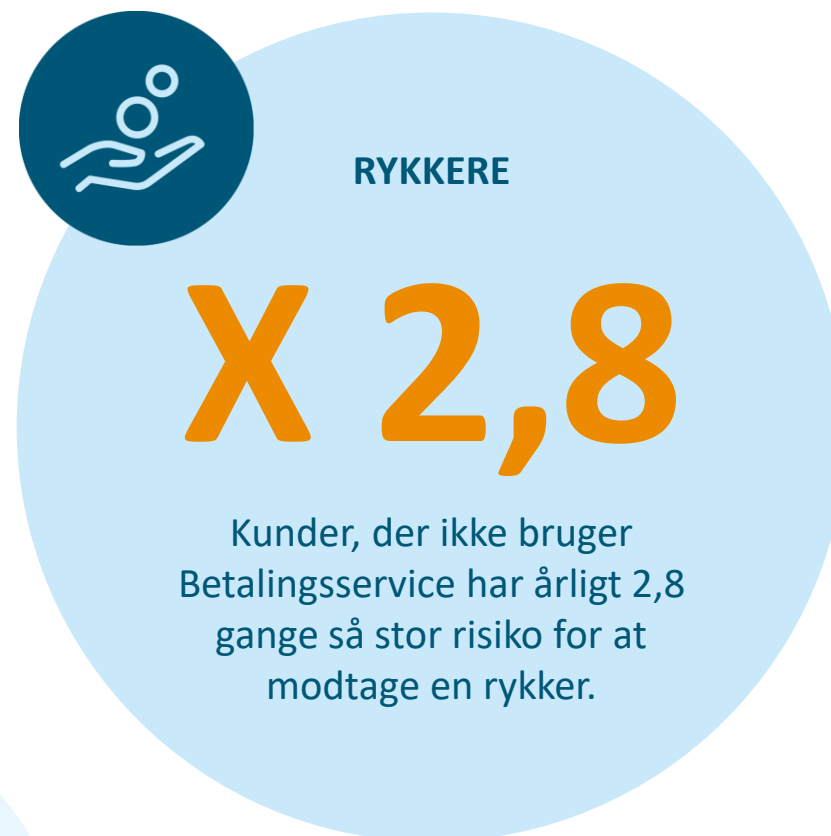
*Sandsynlighed for anbefaling af din virksomhed*



# Rykkere koster

**60 %** af alle rykkerudsendelser skyldes kunder, der ikke er tilmeldt Betalingservice. Selvom de kun udgør en fjerdedel af kundebasen

*Hvad koster det at sende en rykker hos jer?*



# Spar på de manuelle processer

*Et effektivt faktureringsforløb giver færre manuelle processer fx*

→ Håndtering af regninger

→ Rykkere

→ Inkasso

Kunder uden Betalingsservice er

**8-10 X**

**så dyre**

at håndtere pga. bl.a. manuelle processer\*

\* Kilde: Hildebrandt & Brandi: Gør det enkelt at være kunde – effekten af Betalingsservice på virksomhedens bundlinje, 2018 (effektanalysen)

# Tab på kunder

Kunder uden Betalingservice står for **75 %** af alle tab på debitorer

Selvom de kun udgør en fjerdedel af kundebasen



# Erfaringer med reduktion af tab

## Den første regning

Betaler kunden den første regning, reduceres sandsynlighed for tab markant

## Betalingsmetode

Onboarding, der flytter kunden væk fra indbetalingskortet fra start, reducerer ligeledes sandsynlighed for tab

## Rykkerforløb

- Effektivt – strømlinet proces for rykkere
- Proaktivt – tænk kundevendt og gør det let at betale rykkere
- Konsekvent – vedholdenhed i opkrævning af inkassogebyrer

# Slip af med opkald, der ikke giver værdi

En Betalingservice-kunde har **0.49** færre kald pr. år, der ikke skaber værdi. Det er primært kald om regningen, der gør forskellen

*Hvad koster et kald til jeres kundeservice i kroner og øre?*



**0,49**

Færre ikke-værdiskabende kald

# Business Case

*Få sat tal på effekten af Betalingsservice i din virksomhed*



Vores Assessment Tool vurderer effekten af Betalingsservice i din virksomhed



Direkte link til denne service:  
[Effektberegner](#)

**Få fat i tallene, der får  
Betalingsservice på agendaen**

Sæt tal på effekten af Betalingsservice og find ud af, hvad flere tilmeldte kunder vil betyde for jeres bundlinje. Giv os de vigtigste nøgletal og få et estimat på det samlede potentiale i kroner og øre. Og mulighed for at se nærmere på effekten på bl.a. kundefrafald og tab på debitorer.

Hvor mange kunder har I?

Hvor mange af jeres kunder er i dag på Betalingsservice?

Hvor mange vil I gerne have tilmeldt i fremtiden?

**Beregn effekt**

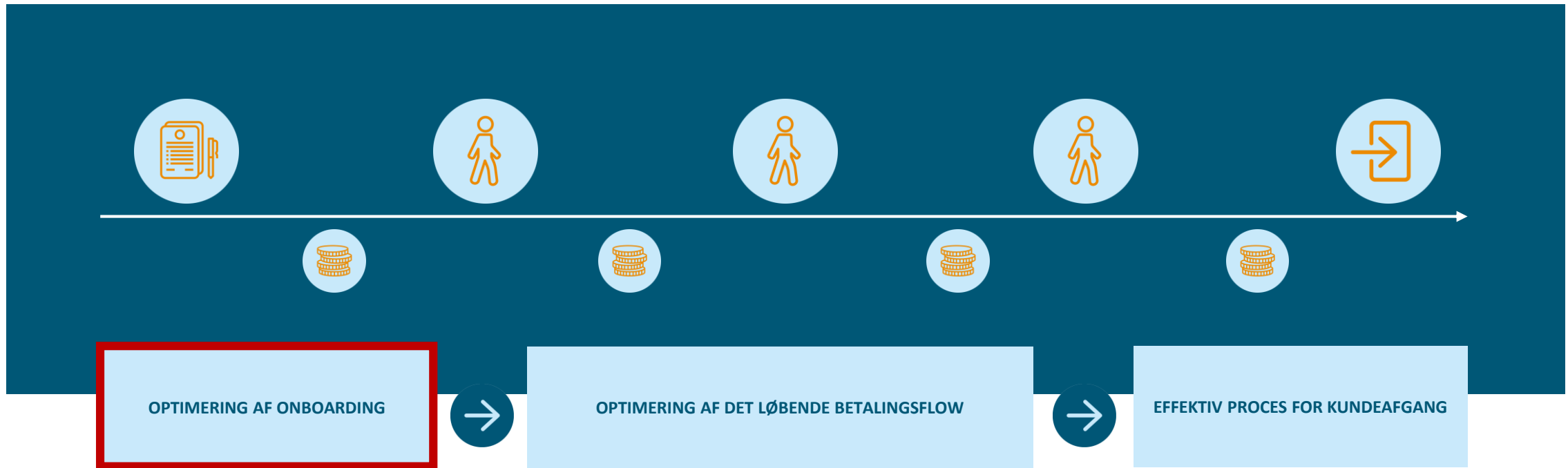
Spørgsmål ?



# AGENDA

- Introduktion
- *Analyse – effekten af Betalingservice på virksomhedens bundlinje*
- **Præsentation af e-Boks betaling**
- Hvordan arbejder man med betalingsoplevelsen hos jer?

# Hvor kan I optimere jeres interne processer?



- **e-Boks betalingslink** – betaling og tilmelding til Betalingservice via e-Boks



# e-Boks Betalingslink

Optimering af dine kundes  
betalingsoplevelse

## Hvad siger dine kunder? (forbrugerne)





**74%** finder det attraktivt at modtage og betale en regning direkte i e-Boks

I hvor høj grad vil det være attraktivt for dig at kunne betale en regning, du modtager i e-Boks, direkte i e-Boks – enten via e-Boks app'en eller din PC?  
74% svarer: I nogen/høj/meget høj grad.



**82%** finder det nyttigt at modtage påmindelser inden betalingsfristen

Når du modtager en regning i e-Boks, kan vi sende dig påmindelser om betalingsfristen, så du husker at betale til tiden. I hvor høj grad vil du synes, at det er en nyttig service for dig?  
82% svarer: I nogen/høj/meget høj grad.



**86%** finder det attraktivt at kunne tilmelde regninger til Betalingsservice

Når du modtager en regning i e-Boks vil du kunne tilmelde den til eks. Betalingsservice. I hvor høj grad vil det være attraktivt for dig?  
86% svarer: I nogen/høj/meget høj grad.



# Fordele for dig og dine kunder



# Indbetalingskort i e-Boks **uden** betalingslink



**30%** af indbetalingskortene betales ikke til tiden



**Mindre god  
likviditet**



**Mange  
rykkere**



**Dårlig kundeoplevelse**



**Højere  
kundeafgang**

# Indbetalingskort i e-Boks **med** betalingslink



En sammenhængende kunderejse  
fra opkrævning til betaling



**Flere rettidige betalinger**



**Minimerer omkostninger  
til rykkerhåndtering  
og kald til kundeservice**



**Hurtigere konvertering  
til Betalingsservice og  
forretningsmæssige  
fordele**



**Mere tilfredse kunder**



# Betaling og tilmelding via e-Boks

Kanaler

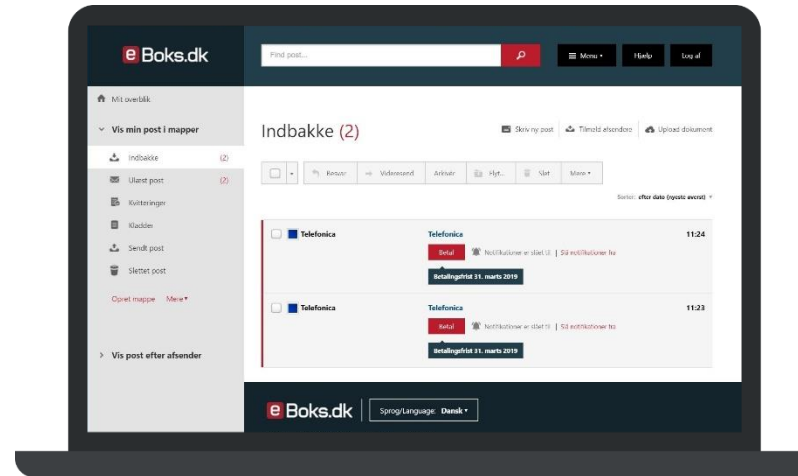


**Desktop browser**



**E-Boks app**

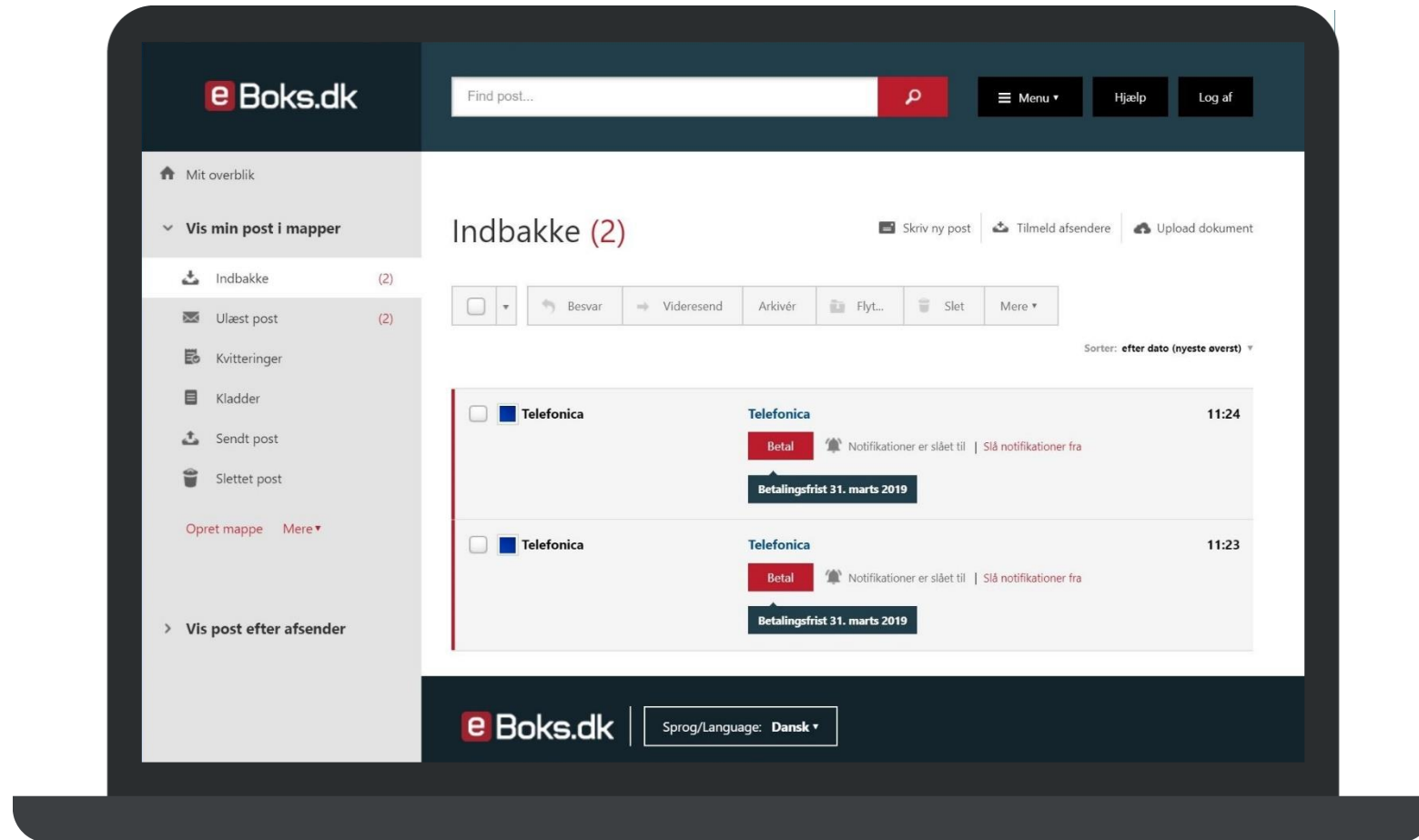
# Scenarie: DESKTOP BETALINGS- OG TILMELDINGSFLOW



E-BOKS DESKTOP



# Betalings- og tilmeldingsforløbet



# Betalings- og tilmeldingsforløbet

The screenshot shows the eBoks.dk interface with a modal window titled "Vælg betalingsmetode" (Choose payment method). The modal displays the following information:

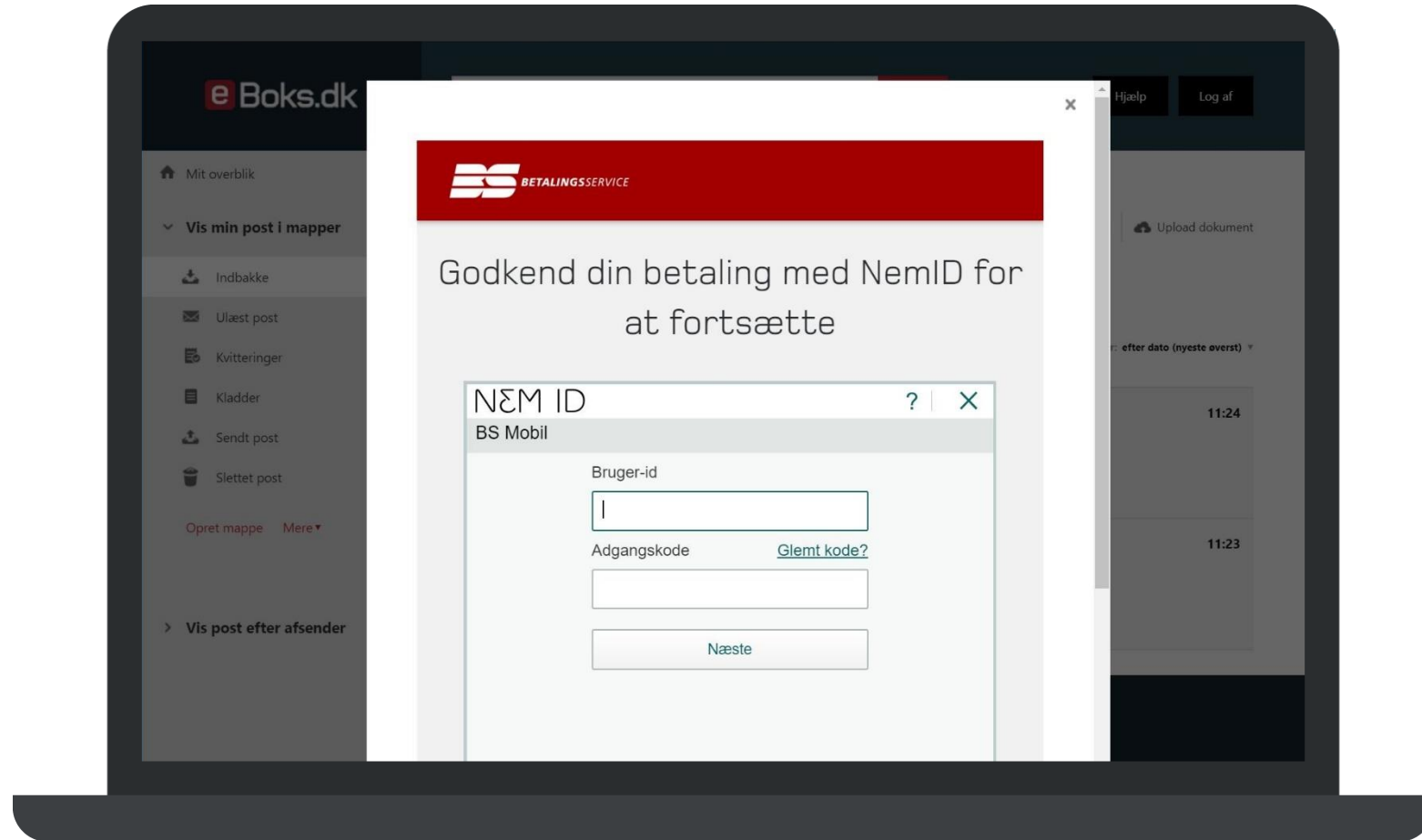
- Beløbsmodtager:** Test A/S, Lautrupbjerg 10, 2750 Ballerup, CVR-nummer: 15072012
- Købsoplysninger:** Fakturanummer: DEMO1606, Beløb: 1.612,66 DKK
- Selected option:**  **Betal og tilmeld via Betalingservice**  
Betal din regning og tilmeld fremtidige regninger til Betalingservice

A note below the options states: "Bemærk, at e-Boks alene faciliterer din adgang til den betalingstjeneste du vælger. Din godkendelse af betalingen og dens gennemførelse sker uden for vores system. Spørgsmål i forbindelse med regningen skal du stille til Test A/S."

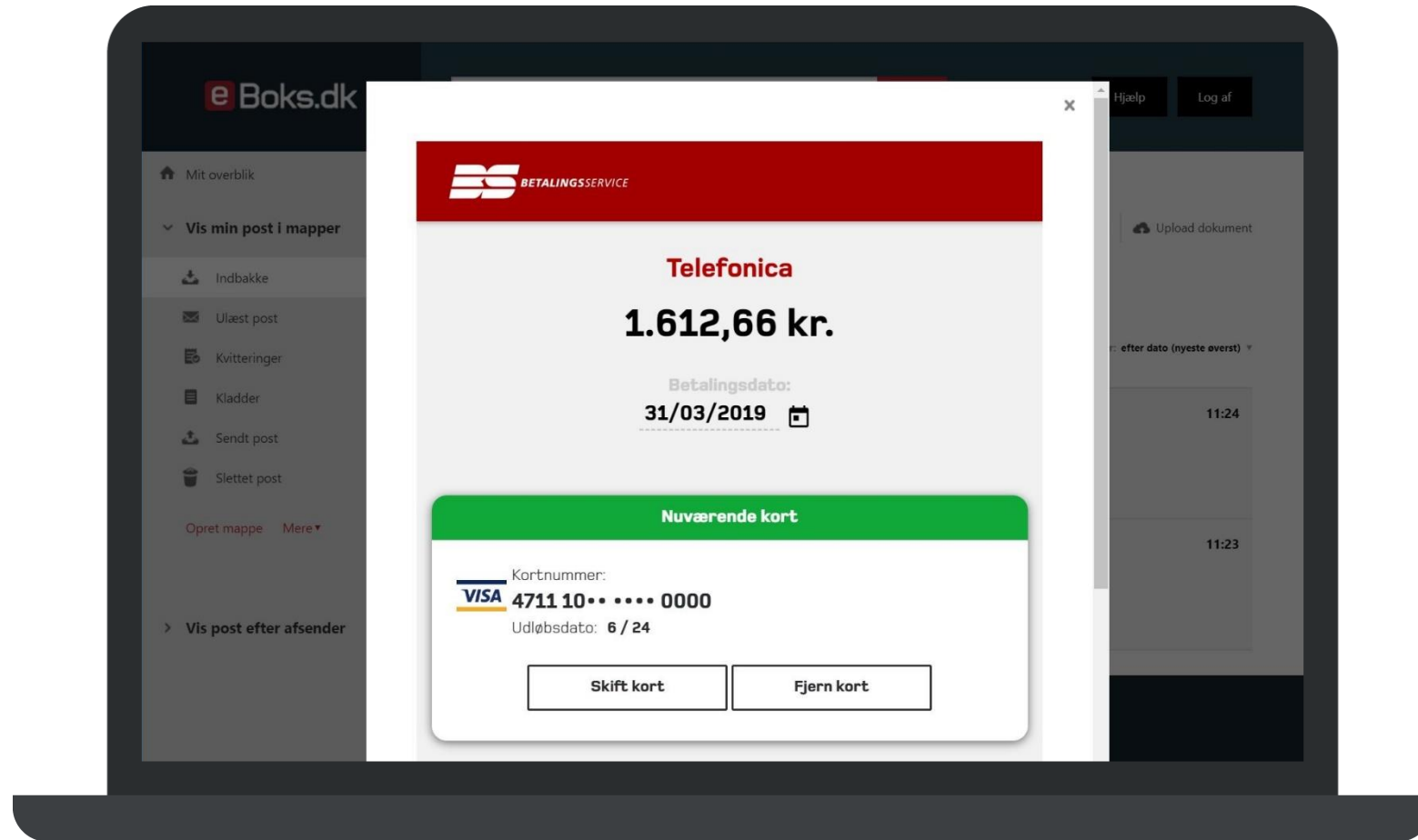
At the bottom of the modal are two buttons: "Fortsæt" (Continue) and "Annuller" (Cancel).

The background interface shows a sidebar with navigation options like "Mit overblik", "Vis min post i mapper", and "Vis post efter afsender". The main content area shows a list of messages, including one from "Telefonica" with a "Betal" button and a "Betalingsfrist 31. marts 2019" notification.

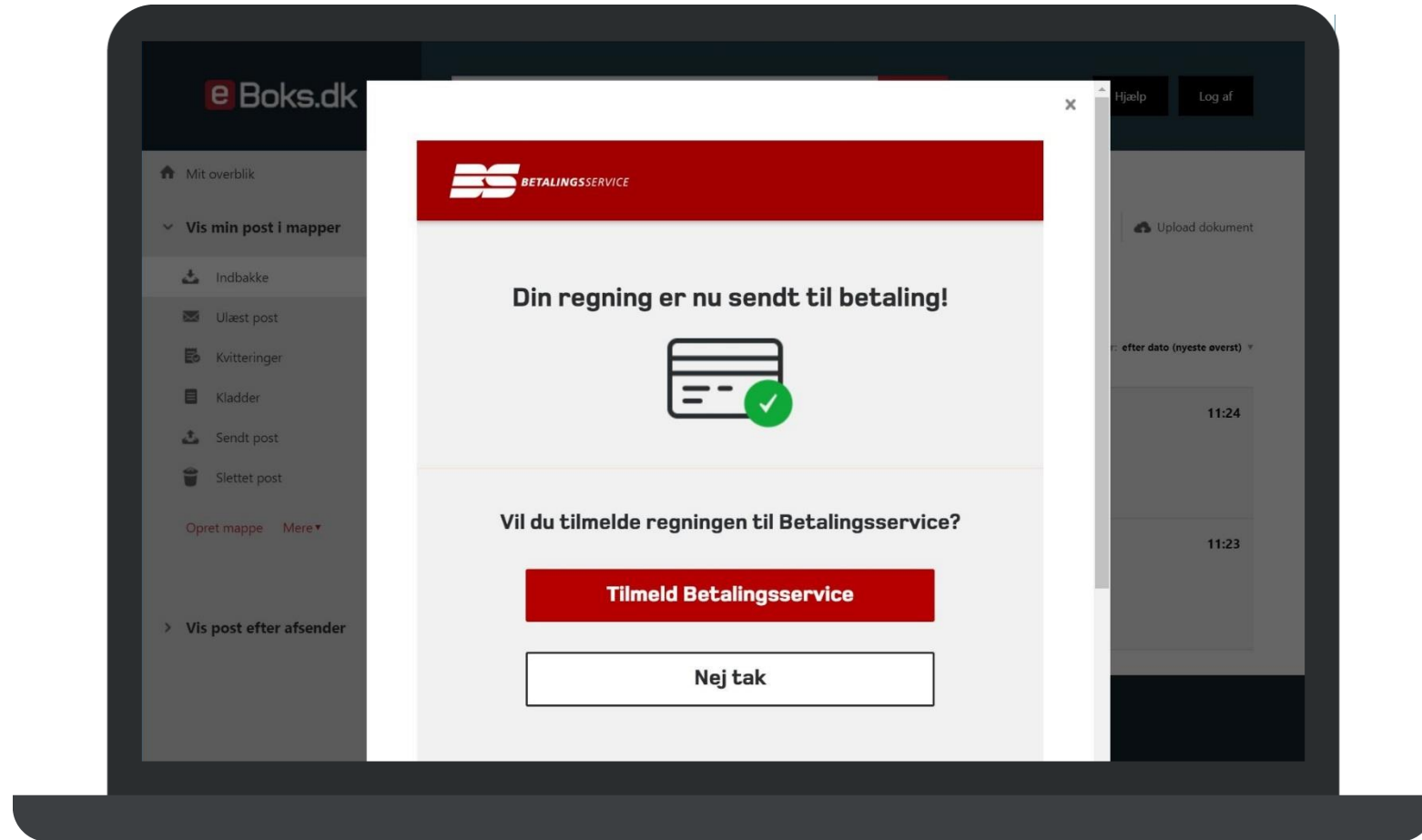
# Betalings- og tilmeldingsforløbet



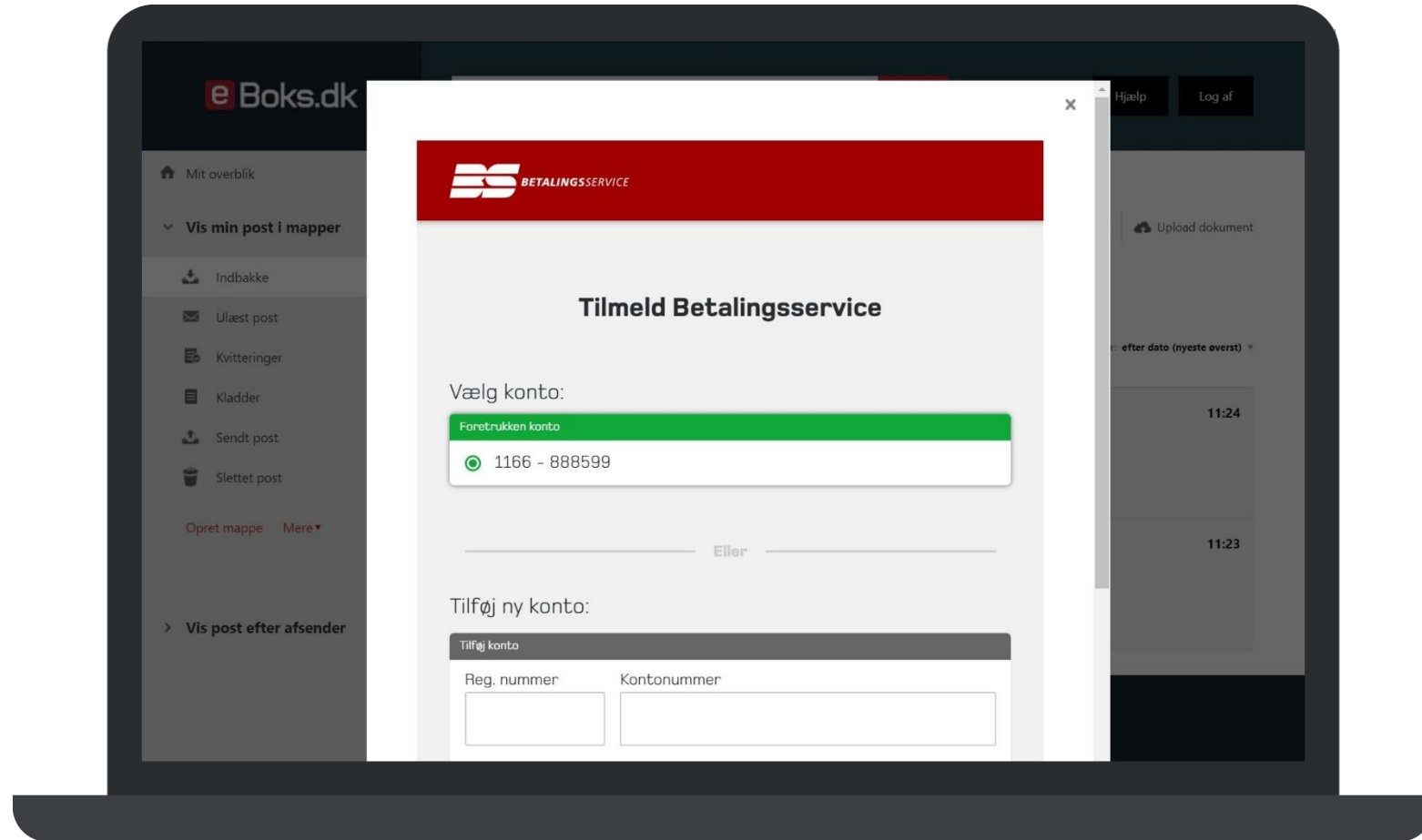
# Betalings- og tilmeldingsforløbet



# Betalings- og tilmeldingsforløbet

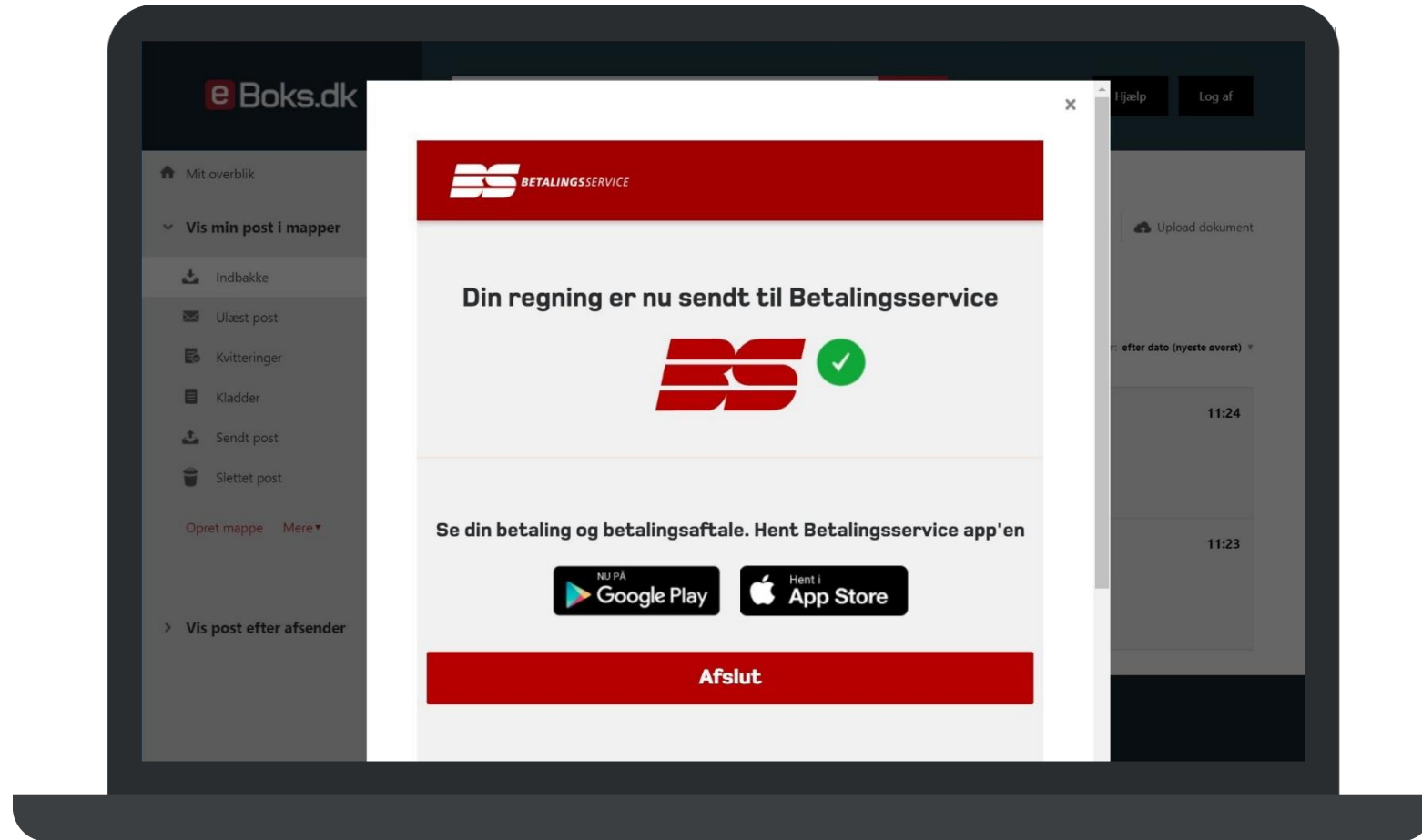


# Betalings- og tilmeldingsforløbet





# Betalings- og tilmeldingsforløbet



# Betalings- og tilmeldingsforløbet

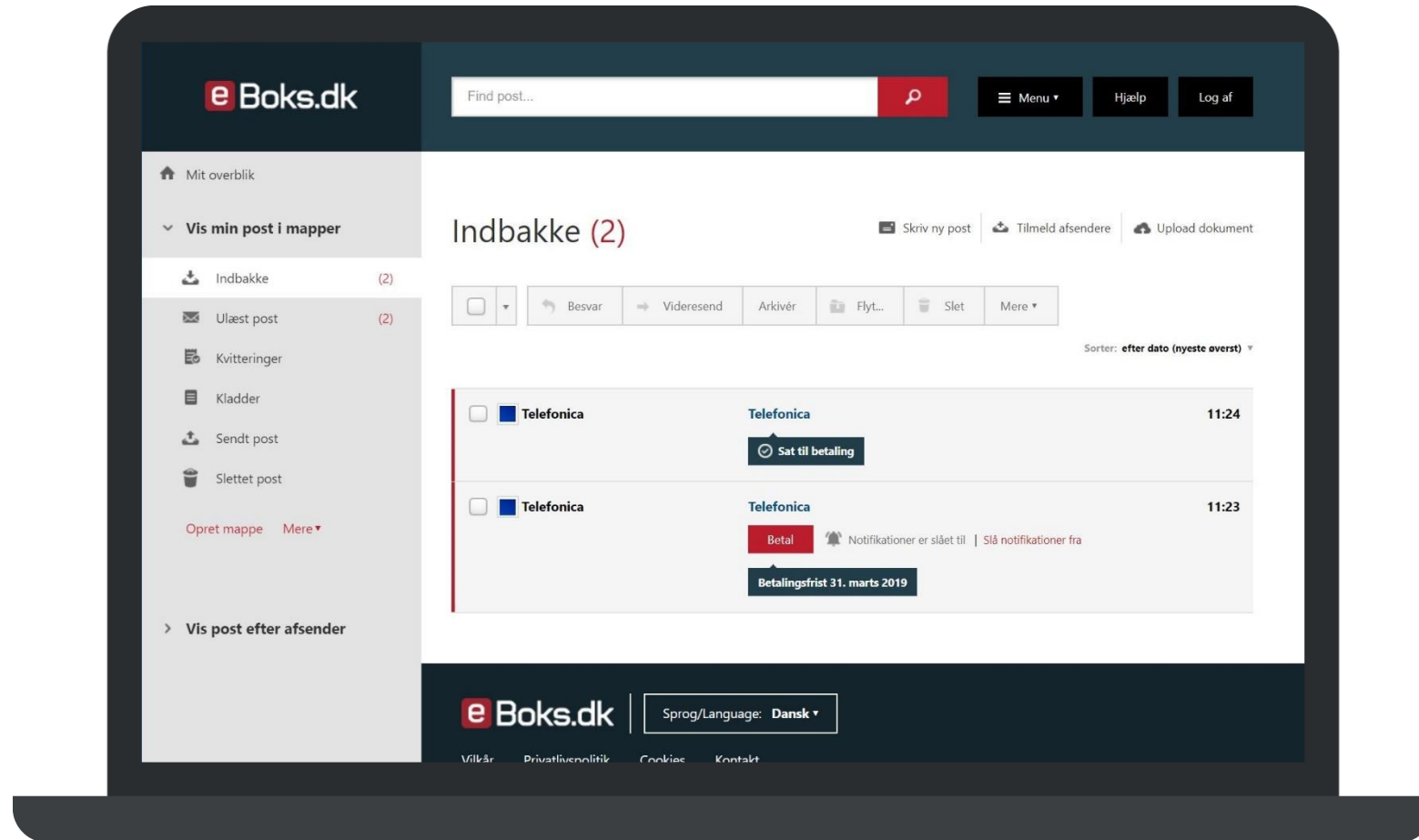
The screenshot shows the eBoks.dk web interface. A central dialog box titled "Telefonica" is displayed, indicating a successful payment setup. The dialog contains a green checkmark icon and the text "Sat til betaling i Betalingservice". Below this, a table lists the payment details:

Beløbsmodtager	Telefonica
Fakturanummer	DEMO1606
Beløb	1.612,66 DKK

Below the table, a note states: "Bemærk, at e-Boks alene faciliterer din adgang til den betalingstjeneste du har valgt. Din godkendelse af betalingen og dens gennemførelse sker uden for vores system. Spørgsmål i forbindelse med regningen skal du stille til Telefonica." At the bottom of the dialog is a red "OK" button.

The background interface includes a sidebar with navigation options like "Mit overblik", "Vis min post i mapper", "Indbakke", "Ulæst post", "Kvitteringer", "Kladder", "Sendt post", and "Slettet post". The main content area shows a list of messages with timestamps like "11:24" and "11:23". At the bottom, there is a footer with the eBoks.dk logo and a language selector set to "Dansk".

# Betalings- og tilmeldingsforløbet



# Minimer omkostninger til indbetalingskort



## Distribution af fysiske indbetalingskort

FRA 7,69 DKK



## Indbetalingskort i e-Boks inkl.

- ✓ Notifikation
- ✓ Påmindelser (e-mail og SMS)
- ✓ Betaling
- ✓ Tilmelding til Betalingsservice

5,80 DKK

# Hvad får du med i prisen?



Distribution til e-Boks  
2,00 DKK



Betalingslink på indbetalingskortet  
3,80 DKK

- ✓ **Notifikation til regningsmodtager på mail**
- ✓ **Påmindelse 1 til regningsmodtager på mail**
- ✓ **Påmindelse 2 til regningsmodtager på mail og SMS**
- ✓ **Betaling af indbetalingskort (PSP gebyr)**
- ✓ **Tilmelding til Betalingsservice**



Spørgsmål ?

# AGENDA

- Introduktion
- *Analyse – effekten af Betalingservice på virksomhedens bundlinje*
- Præsentation af e-Boks betaling
- **Hvordan arbejder man med betalingsoplevelsen hos jer?**

A large orange circle is positioned in the upper left quadrant, partially overlapping a thin white arc that curves from the top left towards the bottom right. The background is a solid dark teal color.

HURTIGE RESULTATER &  
LANGSIGTEDE MÅL

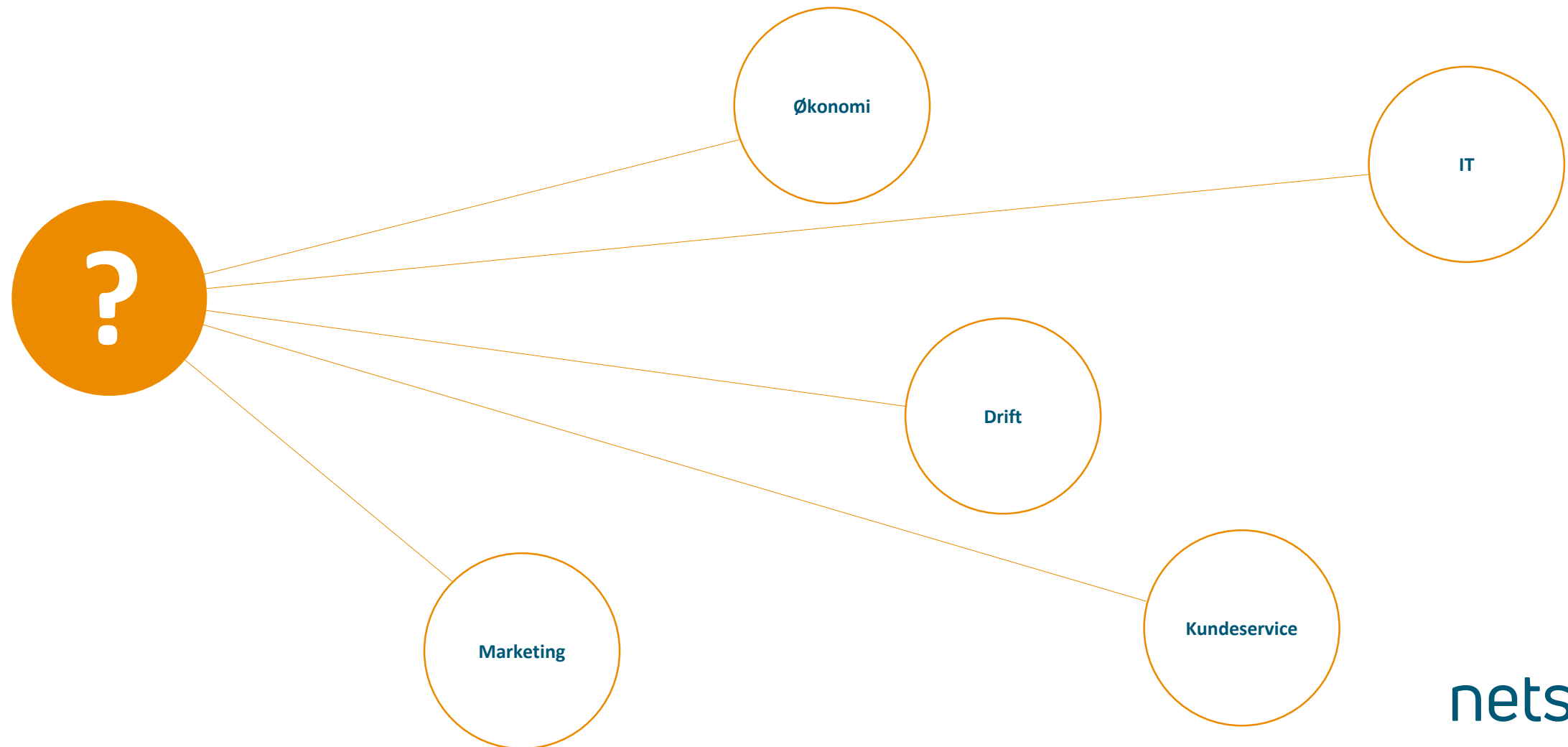
nets 

The logo for 'nets' consists of the word 'nets' in a lowercase, sans-serif font, followed by a cluster of four small blue dots arranged in a 2x2 grid.



# Ejerskab og rollefordeling

*Hvem har bolden, når det gælder jeres kundebetalinger?*



# Effektiviser jeres kundebetaling

*Indsatser på flere fronter sikrer de bedste resultater*



## STRATEGI

Skab en vision for kundens betalingsrejse

Gør betaling til en del af jeres betalingsstrategi

Inkluder beslutninger om fx gebyrstruktur og prioritering af betalingsformer



## ROLLER OG ANSVAR

Uddeleger og kommuniker i hele organisationen: Økonomi, IT, marketing og jura



## PROCESSER OG IT

Enkelthed og convenience for kunden er centralt for ændring i betalingsadfærd

Derfor skal processer, arbejdsgange og IT-systemer gennemgås og tilrettes



## MÅLSTYRING

Opstil benchmarks for performance på alle relevante felter fx Betalingsservice-andel, churn, tab på debitorer, regningskald og NPS

# Målstyring

7 forslag til benchmarks

→ Andelen på Betalingsservice

→ Churnrate

→ Tab på debitorer

→ Antal kald inkl. årsag

→ Omkostninger pr. kald

→ Rykkerudsendelser

→ NPS point



Spørgsmål ?

# TAK FOR I DAG...

Kontakt information:

Salgsafdeling

- [pie-sales-dk@nets.eu](mailto:pie-sales-dk@nets.eu)

Web

- [www.betalingservice.dk](http://www.betalingservice.dk)

Tilmelding til nyhedsbreve:

- [Klik her](#)