

Spørgsmål	Svar
Analyse om Betalingservice effekt: Når I siger, at 13,5% flere vil anbefale virksomheden hvis de er på betalingservice, så er det vel med udgangspunkt i at alt fungerer? Altså at produkterne virker som de skal og der ellers ikke er problemer?	Metoden har været at matche data fra kundetilfredshedsundersøgelser med den betalingsløsning som den givne respondent har anvendt. Her har vi klart kunne konstatere, at kunder på BS havde en højere NPS score. Så kundernes perception af produkterne er allerede udtrykt i tilfredshedsmålingen.
Analyse om Betalingservice effekt: Har I også undersøgt Betalingservice op i mod automatiske korttræk.	Ja, det har vi. Her ser vi lidt de samme tendenser på de fire faktorer, men forskellen er lidt mindre. Specielt på churn.
e-Boks: Hvordan får jeg sendt indbetalingskort til e-boks - vi har kun navn og adresse på kunderne?	For at kunne sende indbetalingskort til eBoks, så kræver det CPR nr. på kunderne. Der findes løsninger som kan hjælpe med at indsamle cpr. nr. på en sikker måde hvis man gerne vil berige sit ERP system med disse data.
e-Boks: Betalingslink, i gennemgangen startede du med at vælge et kort, men en konto ved tilmelding til betalingservice. Hvor trækkes beløbene hos kunden - g er der forskel på den første betaling og de efterfølgende?	Ja, der kan godt være forskel på hvilken konto man bruger til henholdsvis den første opkrævning og de efterfølgende betalinger via BS. Man kan fx godt have et betalingskort knyttet op til den konto som også bruges til BS, men det er ikke nødvendigvis altid sådan.
e-Boks: Hvilke oplysninger skal I have om vore kunder?	Vi skal bruge de samme oplysninger som når der skal genereres et fysisk indbetalingskort, men vi skal også bruge cpr. Nr. for at kunne distribuere til eBoks.
e-Boks: Vedr. påmindelse i e-Boks inden betalingsfrist - tages der højde for at hvis betalingen er lagt til fremtidig betaling, at man så ikke modtager påmindelsen?	Forbrugeren vil altid modtage den første påmindelse, at der er et nyt indbetalingskort klar til betaling i e-Boks. Åbner forbrugere mailen og sætter en fremtidig betaling i gang, stopper påmindelserne.
e-Boks: Har du et godt forslag til hvordan man kan påvirke sine kunder til at tilmelde sig betalingservice - når man kun har navn adresse?	Det er altid en god ide at lave initiativer som får kunder hurtigere på Betalingservice. Har man kun navn og adresse til rådighed, så kan man fx vælge en individuel skabelon til indbetalingskort, hvor der er mulighed for at lægge indhold i som kan opfordre til at tilmede BS. Der er også mulighed for at bruge produktet Medsend Bilag, hvor du kan vedlægge et bilag til indbetalingskortet med opfordring til at tilmelde sig BS. Flere virksomheder har haft succes med at lave konkurrencer m.m. Det er også en god ide at klæde ens call center på til at informere kunder som ringer ind om BS.
e-Boks: Er der allerede kunder som bruger e-boks betaling.	Ja, vi har i øjeblikket ca. 60 kunder på løsningen.