

Spørgsmål	Svar
Analysen	
Jeg antager at det er Betalingsservice der har betalt for undersøgelsen. Ville man ikke bare kunne vinkle den, og så få de bedste resultater på fx korttræk?	Fokus er at dokumentere, hvilke betalingsmetoder, der fungerer bedst ud fra kundeoplevelser og ud fra lønsomhed. Tallene lyver ikke og derfor har det været vigtigt for os at lave analysen på et sobert grundlag og trække data ud fra virksomheder, som Hildebrandt & Brandi har kontakten til. Med 2,5 mio. kundeforhold har vi et solidt grundlag for at komme konklusionerne.
Hvis man har et abonnement der skal trækkes hver måned, vælger mange at benytte automatisk korttræk, da det er en billigere løsning. Har i (BS) overvejet at lave en billigere løsning til virksomheder, der vælger 12 x trækning pr. kunde pr. år?	Hvis du kigger alene på en korttransaktionspris og en Betalingsservicetransaktionspris, ja så er der forskel. Det er derfor vigtigt, at du husker alle de faktorer uden om transaktionen som også har omkostninger for dig og din virksomhed - tab, churn/kundelevetid, kald til kundeservice (fx. spørgsmål til opkrævningen) etc. Ræk gerne ud til mig, for at vi kan se på, hvordan det ser ud for netop dig, og din virksomhed. (mlars@nets.eu)
Nu er Betalingsservice så vidt jeg ved primært rettet mod den private kunde og ikke virksomheder. Hvordan kan vi opnå det samme i forhold til fakturering til virksomheder	Betalingsservice er primært målrettet BtC og analysen har fokus på dette forhold. Men princippet er det samme for BtB. Etabler en løsning, som minimerer involveringsbehovet for gentagne betalinger. Her har Nets en løsning, der hedder Leverandørservice og Betalingsservice kan også anvendes til BtB.
skulle der havde stået 160.000 ud for mobilbetaling	Nej, der er analyseret 16.000 kunder med mobilbetaling. Der er fortsat få kunder i Danmark, der bruger mobilbetaling til faste betalinger. Analysen bygger på flere års data, og her har vores case i alt haft 16.000 kunder på mobilbetaling. Ud af den samlede population af brugere med mobilbetaling i Danmark er 16.000 en relativt høj stikprøve på nuværende tidspunkt.
Har I resultaterne for NPS mv. hvor indbetalingskort er trukket fra, så det kun dækker mobilbetaling samt kortbetaling?	På alle punkter ligger Betalingsservice lidt eller meget foran de andre betalingsmetoder. Forskellen er dog mest markant i forhold til FI-kort.
Kan man finde mere information om statistikkerne i én af Thomas Løkke's bøger?	Det er muligt om læse om den tidligere analyser her, som dog ikke indeholder mobilbetalinger, da der ikke var tilstrækkeligt datagrundlag. https://www.betalingservice.dk/Dokumenter_/Documents/Betalingservice/Betalingservice_Effektanalyse.pdf
Det virker som om at alle kunder er skåret over en kam ift. jeres analyser. Har I kigget på hvordan præferencen for foretrukne betalingskanaler differentierer mellem kundesegmenter?	Vi har så vidt muligt kontrolleret for effekterne af kundesegmenter i analysen, men vi har ikke decideret kigget på forskellen i præferencer mellem segmenter.

<p>Ang. pkt. 4 - \Kortbetaling er ikke skabt til abonnementsopkrævninger\": 1) Hvor findes data der underbygger dette? 2) Hvis man har indtræk på kortbetaling, vil du så anbefale at de konverteres til BS på recurring? "</p>	<p>1) Argumentet bygger primært på, at et kort har en udløbsdato, hvorefter det skal opdateres. Dermed vil en kunde på kortbetaling på et eller andet tidspunkt skulle opdatere sine kortoplysninger (og deraf have risiko for churn, tab osv.), mens mere automatiske betalingsformer kører i et konstant flow. Desuden ser vi typisk, at kortbetaling ikke er bundet op på en budgetkonto (hvor der typisk er bedre dækning) og derfor opleves det af og til, at en fast betaling ikke kan trække (undersøgelse fra Wilke i 2020 viser, at 44% har oplevet, at en fast kortbetaling ikke gik igennem).</p> <p>2) Vi ved ikke helt om vi forstår spørgsmålet. Kortbetaling kan være godt til at modtage den første betaling. Efterfølgende viser analysen, at Betalingsservice er stærkere end kortbetalinger, når vi ser på kundelevetid, kald til kundeservice, rykkere og tab. Derfor kan det være godt forretningsmæssigt at få kunderne over på Betalingsservice. Der findes flere løsninger, der kan hjælpe med at gøre dette til en god oplevelse for kunderne.</p>
<p>Jeg kan ikke helt forstå, at der kan være undersøgt 2,5 mio virksomheder. Så mange aktive virksomheder er der da ikke i Danmark.</p>	<p>Der er undersøgt 2,5 mio. kundeforhold – ikke virksomheder.</p>
<p>En hel del af diskussionen drejer sig jo om økonomien i de enkelte løsninger - BS er jo forholdsvis dyrere end både Mobilepay og kortbetalinger? Kunne være super at få økonomi på de enkelte løsninger set fra virksomhedens synspunkt med forsendelsesomkostninger?</p>	<p>Det er netop derfor vi har forsøgt at regne på de forretningsmæssige effekter ved at holde betalingsmetoder op mod hinanden. En ting er, hvad løsninger koster at bruge. Dette skal sammenlignes med effekterne af de forskellige løsninger.</p> <p>Tag meget gerne kontakt Marie for en nærmere dialog om, hvordan det kunne se ud for dig og din virksomhed.</p> <p>(mlars@nets.eu)</p>
<p>Hvad er sammenhængen mellem forskellige brancher og kundernes gennemsnitlige levetid i forhold til kort versus BS?</p>	<p>Det er et meget stort og svært spørgsmål, som vi ikke kan give noget entydigt svar på desværre. Dog ser vi signifikante forskelle i levetid på tværs af kort og BS, hvor kunder på BS lever længere og generelt har lavere sandsynlighed for at churne. Dette gælder både, når vi kigger tilbage i tiden, men også når vi tager et udsnit ud og eksempelvis kun kigger på kundeforhold fra 2017 og frem – dvs. nyere kundeforhold.</p>
<p>Har I nogle anbefalinger til, hvordan man bedst skaber ensartethed på tværs af betalingsoplevelsen og resten af brugereisen? Det er naturligvis fedt, at betalingsoplevelsen kommer til at spille, men betaling er som regel en del af en større brugerrejse - og som fra brugerens/kundens perspektiv er én oplevelse.</p>	<p>Vores råd er, at betalingsoplevelsen tænkes ind som et afgørende element i hele kunderejsen. Betalingsoplevelsen kan udgøre en hel kunderejse i sig selv, og hvis man formår at integrere denne kunderejse med den overordnede kunderejse kommer man rigtig langt. Vores overordnede anbefaling er at gøre betalingsoplevelsen så enkel som mulig for kunden – optimalt set skal kunden slet ikke forholde sig til noget i forhold til betaling, da det bare kører uden problemer.</p>
<p>Hvad er jeres betragtninger vedr. Apple Pay?</p>	<p>Apple Pay anvendes fortsat mere og mere til engangsbetalinger (f.eks. i supermarkeder, butikker osv.), men har endnu ikke vundet indhug inden for faste betalinger. Dog er det uden tvivl en spiller på markedet som man skal forholde sig til på sigt i samme omfang som eksempelvis MobilePay – også til faste betalinger.</p>

Betalingservice	
<p>Oftentimes får man som ny kunde at vide, at man skal holde øje med sin PBS oversigt og kontrollere at den første betaling bliver trukket. Hvad kan gøres for at forbedre denne del af betalingsoplevelsen? Når nettop den første betaling er så vigtig - virker dette til at være imod alle anbefalinger fra H&B. Her er det kundens ansvar at tjekke op på om tilmeldingen er lykket, og sket rettidigt.</p>	<p>A. Vigtig med kommunikation, at man fortæller kunden, at der er en regning der skal betales først, som ikke bliver betalt gennem Betalingservice. B. Det er også muligt for kreditor at tilføje BS engangsbetaling til onboarding af kunder. Her foregår første betaling og tilmelding samtidigt. Så sikrer man, at debitor betaler og tilmelder sig upfront. C. Alternativt kan kreditor vælge selv at følge op på om debitor er tilmeldt eller tilmeldingen er fejlet. Det kan gøres uden ekstra omkostninger i Betalingservice filflow. Tidligere var der ikke så godt filflow som i dag.</p>
<p>Vi ser jævnligt, at det også går galt med Betalingservice, når kunden f.eks. skifter bank. Hvad kan vi gøre, for at minimere det problem?</p>	<p>Dette er ikke en udfordring vi er stødt på ofte, så denne hører vi meget gerne mere om. Kontakt mig derfor gerne (mlars@nets.eu). Vi ser en stor fordel i at når slutbruger/kunderne skifter bank, vil den modtagene bank flytte BS aftalerne med over til den nye bank og konti.</p>
<p>Har I data på, hvor tit folk skifter bank, hvor der kan være udfordringer med at få overflyttet alle BS-aftaler? Der er det vel nemmere med mobilbetalingen, hvor du bare skal opdatere ét kort ét sted?</p>	<p>Vi har ikke kendskab til data på hvor ofte danskerne skifter bank, men kender til funktionaliteten der støtter op om at flytte BS aftalerne mellem bankerne i forbindelse med et bankskifte.</p>
<p>På Betalingsflow slide: betalingservice: har i ikke glemt kunden flytter bank og betalingservice aftalerne er ikke flyttet med</p>	<p>En af værdier i Betalingservice er at BS aftalen følger kunden, og ikke konto eller kortnummer. Vi høre derfor meget gerne om de specifikke oplevelser I har haft. (mlars@nets.eu)</p>
<p>Et af de helt store problemer med Betalingservice er, at det er en langsom løsning, hvor vi skal anmode om betalingen i god tid inden den kommende måned og vi får først den endelige opgørelse over en uge efter betalingen er sket. Dvs. betalingsforløbet strækker sig over 2-3 uger. Kommer I med en forbedring af det forløb?</p>	<p>Vi har over den seneste tid "skruet" en lille smule på nogle af filer og deadlines der er for Betalingservice. Blandt andet er afleveringsfristen inden for de sidste år rykket fra 8. sidste bankdag til 6. sidste bankdag (for alm. BS kreditorer IKKE BS web kreditorer) derudover vil jeg anbefale, at I bliver sat op til at modtage jeres afstemningsfiler (0602) dagligt således, at I lige så snart I kan se en kundes betaling er fejlet, kan række ud og få en ny betaling på plads. Dette skaber en bedre betalingsoplevelse, bedre kundeoplevelse og et bedre cashflow i virksomheden. Jeg håber, at du vil tage kontakt til mig for at vi kan se på netop jeres muligheder for at optimere jeres fileropsætning. (mlars@nets.eu)</p>
<p>Det er super god service, at bruge jeres feedflow, til at være proaktive overfor kunderne :-)</p>	<p>Tak for en dejlig tilbagemelding - husk at I kan læse mere om vores filer her: https://www.betalingservice.dk/erhverv/dokumenter</p>

Add on services til Betalingsservice	
Hvordan forholder det sig, med mere digital betaling, hvis det vedr. fakturaer (FI-kort) som er engangsbetalinger, hvor kunden ikke kender til fakturaen eller beløbet før de modtager fakturaen pr. brev eller e-Boks? dvs. der er ikke tale om abonnementer eller lignende. Kan det gøres smartere end FI-kort?	Her kan vores nyeste skud på stammen BS Engangsbetaling bruges som en løsning, da det ikke er en nødvendighed at koble en tilmelding til Betalingsservice sammen med betalingen. Tag meget gerne kontakt til mig for en nærmere dialog om hvordan løsningen kan se ud for dig og din virksomhed. (mlars@nets.eu)
I kan hjælpe med en løsning, hvor fik kort leveres via e-boks og kan betales og tilmeldes BS den vej. Har I fået erfaringer omkring det?	Vi har fået rigtige gode erfaring omkring dette og afholdte et webinar tilbage i august, som du kan gense her: https://www.betalingsservice.dk/webinar-e-boks-betaling Det indeholder blandt andet også en casestory fra en større offentlig myndighed, der har haft stor gavn af at benytte denne løsning.
Maria, kan du sige lidt mere om den løsning, der kan håndtere førstegangsbetaling og BS-tilmelding online? Kan den fx implementeres via API?	Ja, denne løsning kan implementeres via API og du kan læse meget mere om den her - https://www.betalingsservice.dk/erhverv/l%C3%B8sninger/bs-engangsbetaling og her - https://www.betalingsservice.dk/erhverv/l%C3%B8sninger/bs-mobiltilmelding . Du er også meget velkommen til at skrive til mig, så vil jeg kontakte dig for nærmere dialog om løsningen. (mlars@nets.eu)
Er det muligt at få tilsendt noget dokumentation på BS-engangsbetalingsløsningen der nævnes?	Du kan tilgå dokumentationen til BS Engangsbetaling her: https://www.nets.eu/developer/BetalingsserviceAPI/ BS Mobiltilmelding her: https://www.nets.eu/developer/bs-mandate-api/
Hvor finder man den feature med betaling og tilmelding samtidig?	Du kan tilgå dokumentationen til BS Engangsbetaling her: https://www.nets.eu/developer/BetalingsserviceAPI/
Andre betalingsformer	
Hvordan klare PBS sig i forhold til automatisk kortbetaling?	Der er nogle udfordringer forbundet med kortbetaling på alle sammenligningsparametre i forhold til Betalingsservice. Kortbetaling er smart lige i det øjeblik man skal have kunden til at signe op. Men undersøgelsen viser, at kortbetalinger klarer sig væsentlig dårligere end Betalingsservice: det er sværere og dyrere at holde på kunden.
Jeg synes, I har overset, at mange kunder hellere vil bruge Mobilepay end Betalingsservice?	Grundlæggende så dokumenterer vi, at MobilePay jo også har en relativ høj Net Promoter Score, og at mobilebetalinger generelt også ligger med en ret fin performance i forhold til Betalingsservice. Tomas ser at MobilePay for debitor mangler at kunne skabe overblik i forhold til Betalingsservice. Vi oplever desuden, at kreditorer mangler en fall back løsning, hvis debitor falder af MobilePay.