

**Post Danmark**

CRR frankeringsmaskiner

Jobnr. 4079

Hugo Tranberg

Luise Juul Nielsen

Juni 2009

## Credit Lock frankeringsmaskiner

**T R A N B E R G   M A R K E T I N G**

R E T U R N   O N   I N V E S T M E N T

DORTHEAVEJ 3 • DK-2400 KØBENHAVN NV • TELEFON +45 38 88 71 71

FAX +45 38 88 71 00 • RECEPTION@TRANBERG.DK • WWW.TRANBERG.DK

## Baggrund

Knap 30.000 virksomheder i Danmark anvender i dag en frankeringsmaskine. Portoomsætningen på frankeringsmaskinerne repræsenterer en væsentlig andel af Post Danmarks samlede portoindtægter.

Post Danmark lancerede frankeringssystemet Credit Lock i oktober 2005. Med udgangen af 2009 skal alle være overgået fra den tidligere ordning FKS (mekaniske frankeringsmaskiner) til Credit Lock. Credit Lock er et elektronisk frankeringssystem, som administrativt set er nemmere for både Post Danmark og kunderne.

Der findes to forskellige afregningsmetoder i forbindelse med Credit Lock:

- Standardaftale: Kunden indbetaler et beløb forud, der overføres til frankeringsmaskinen, og får en advarsel på maskinen, når beholdningen nærmer sig 0 kr.
- Plusaftale: Et kreditmaksimum er til rådighed på frankeringsmaskinen og hver måned fremsendes en faktura på portoforbruget til kunden. Denne ordning koster 600 kr. årligt.

## Formål

I 2008 gennemførtes en undersøgelse af holdningen til Credit Lock systemet både blandt Credit Lock kunder og FKS kunder. Post Danmark ønskede at få flere FKS kunder til at skifte til Credit Lock. Derfor skulle undersøgelsen belyse forhold til brug i argumentationen over for FKS kunder, der endnu ikke var skiftet til den nye ordning.

Status i dag er, at ca. 21.000 kunder er gået over til Credit Lock (mod 16.000 i juni 2008), mens ca. 5.400 kunder fortsat anvender en mekanisk maskine. Af de 21.000 Credit Lock kunder estimerer Post Danmark, at 3-4.000 er helt nye kunder, der ikke før har haft en frankeringsmaskine. 4-5.000 kunder har helt fravalgt at bruge frankeringsmaskine.

Fokus i nærværende undersøgelse er udelukkende på Credit Lock kunder og formålet er at undersøge:

- Tilfredshed med Credit Lock systemet
- Kundetilfredshed set i forhold til både Post Danmark og frankeringsmaskine leverandørerne
- Betjening og brug af Credit Lock frankeringsmaskinen
- Forventninger til fremtidig brug af Credit Lock frankeringsmaskinen

# Metode og gennemførelse

## Univers

Undersøgelsens univers er frankeringskunder hos Post Danmark, der har en Credit Lock frankeringsmaskine.

## Målgruppe

- Personer, der tager beslutning om indkøb af frankeringsmaskine
- Sample har været opdelt i 2 segmenter afhængig af virksomhedens årlige frankeringsbehov:
  - Stort frankeringsbehov – årlig frankeringsomsætning under 250.000 kr.
  - Lille frankeringsbehov – årlig frankeringsomsætning over 250.000 kr.

## Metode og gennemførelse, fortsat

### **Metode**

Alle interviews er gennemført som en CATI undersøgelse (Computer Assisted Telephone Interviewing).

### **Gennemførelse**

Undersøgelsen er gennemført med en målsætning om 250 interviews blandt store kunder og 350 interviews blandt mindre kunder. Der er i alt gennemført 602 interviews i perioden fra 10. - 17. maj 2009. Interviews er fordelt således:

- Store kunder: 250
- Små kunder: 352

I undersøgelsen fra 2008 var der tale om et udvalg af Credit Lock kunder på 204, hvoraf 104 var små kunder og 100 var store kunder.

## Metode og gennemførelse, fortsat

### Gennemførelse og bortfald:

	Store kunder		Små kunder	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Bruttosample	529		1060	
-Bortfald v. screening/eksisterer ikke	92		167	
Nettosample	437	100%	893	100%
-Nægttere	187	42%	541	60%
Gennemførte interviews	250	<b>58%</b>	352	<b>40%</b>

Gennemførelsesprocenten for de store kunder ligger med 58% på et højt niveau.

For de små kunder er gennemførelsesprocenten 40%.

# Udvalgets sammensætning

## Udvalgets sammensætning

		<b>Total</b>
Virksomhedsstørrelse	Små virksomheder	58%
	Store virksomheder	42%
Leverandør	Pitney Bowes	46%
	Scani	22%
	PT mail	6%
	Danastar	15%
	DAKI	12%
Geografi	Øst	54%
	Vest	46%



## Udvalgets sammensætning, fortsat

		<b>Total</b>
Branche	Fremstilling, bygge og anlæg	13%
	Engroshandel	12%
	Detailhandel	4%
	Transport	2%
	Postordre og internethandel	1%
	Service	21%
	Offentlig	16%
	Andre	30%
Omsætning	Under 250.000 kr.	58%
	250.000 – 499.999 kr.	24%
	500.000 kr. +	18%

# Hovedresultater

# Tilfredshed med Credit Lock frankeringsmaskinen

# Stigende tilfredshed med den nuværende service på frankeringsmaskiner

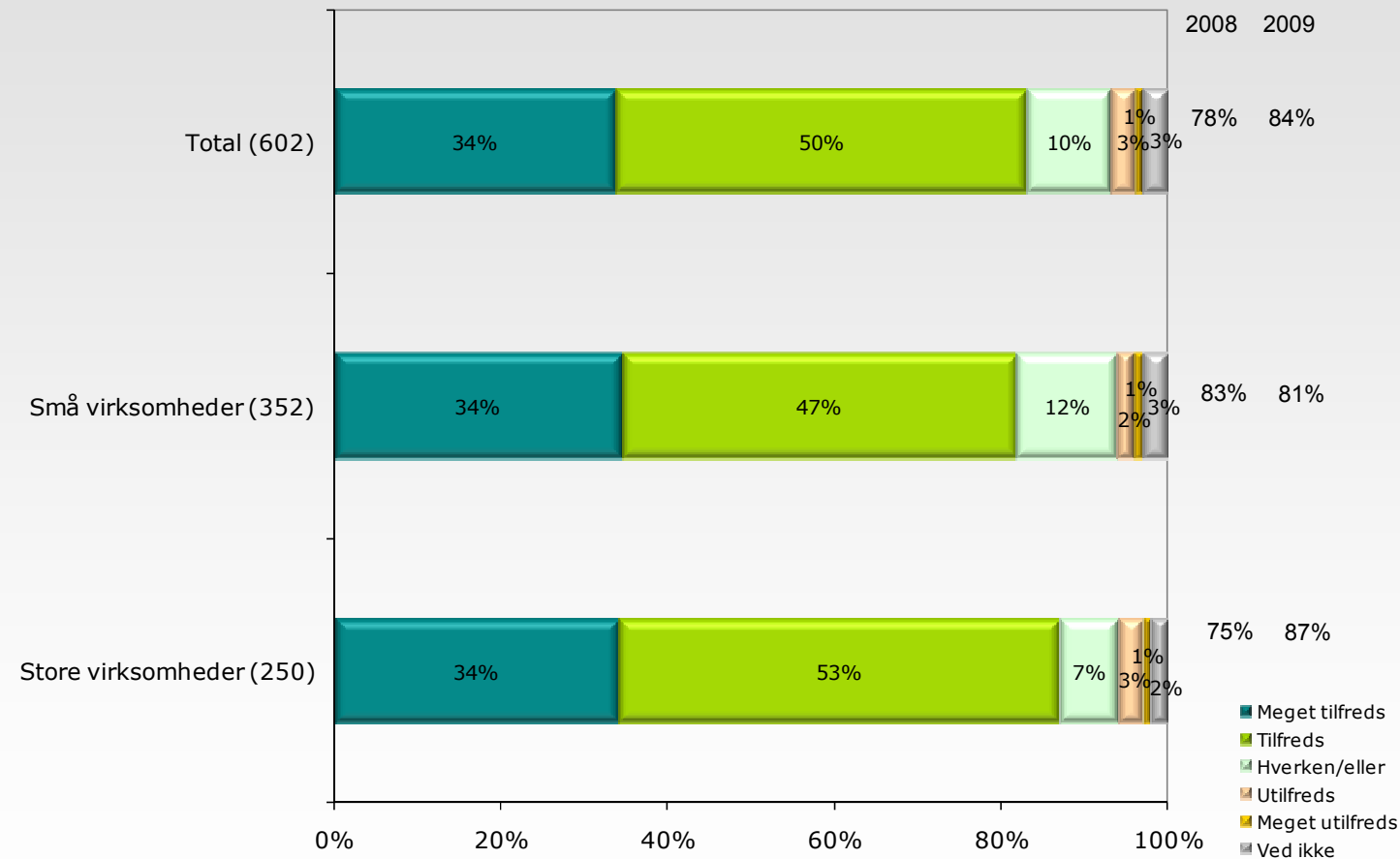
Top 2

2008 2009

78% 84%

83% 81%

75% 87%



84% af virksomhederne er tilfredse eller meget tilfredse med den nuværende service på frankeringsmaskiner.

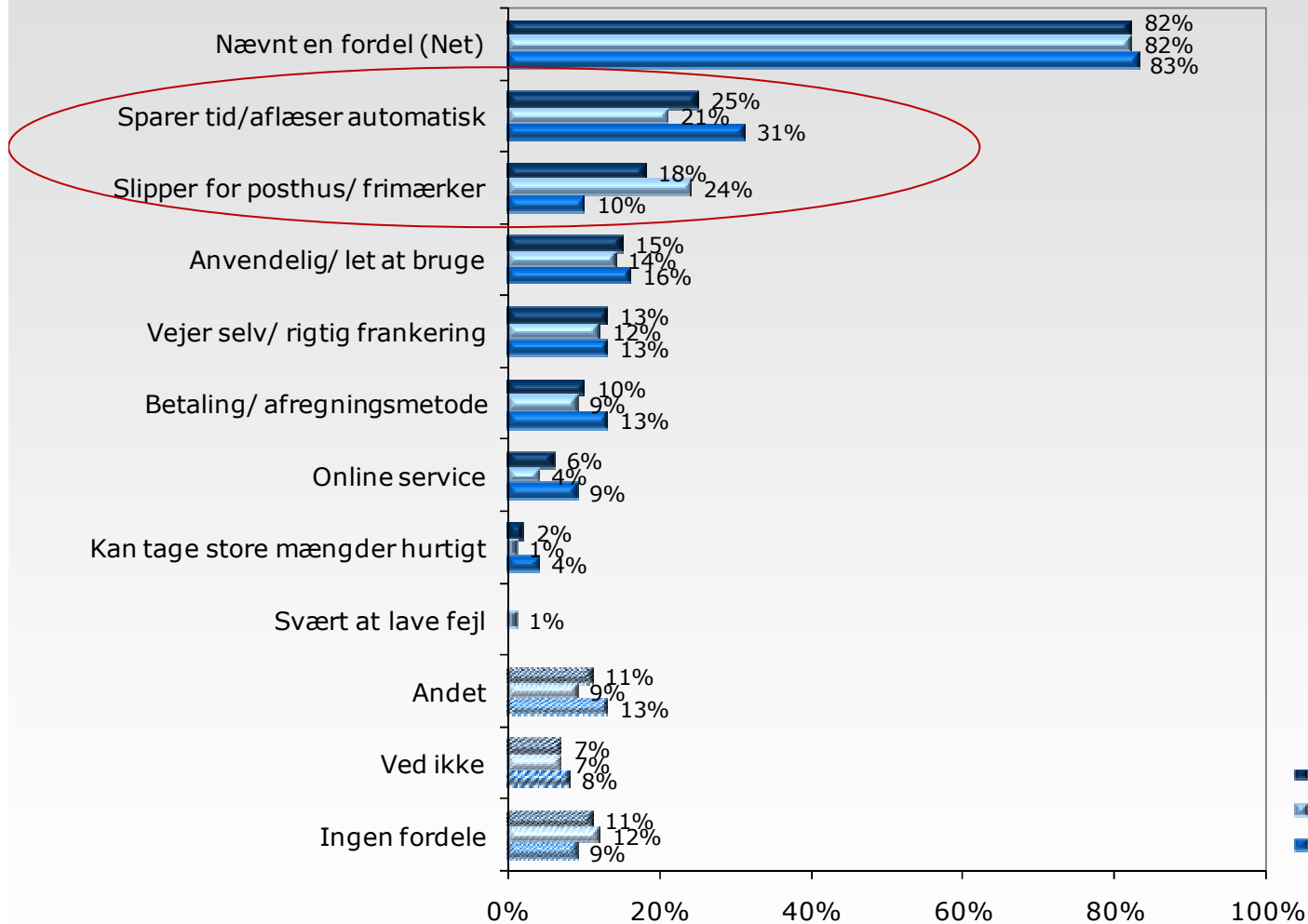
I den seneste undersøgelse var det tilsvarende tal 78% og der ses dermed en tendens til stigning i tilfredsheden.

Dette skyldes den øgede tilfredshed blandt de store virksomheder.

Den generelt høje tilfredshed findes på tværs af alle segmenter.

Q1: "Alt-i-alt hvor tilfreds er din virksomhed med den nuværende service på frankeringsmaskiner?"

# Udbredt tilfredshed med Credit Lock frankeringsmaskinen



Mere end 8 ud af 10 virksomheder fremhæver en fordel ved deres Credit Lock frankeringsmaskine.

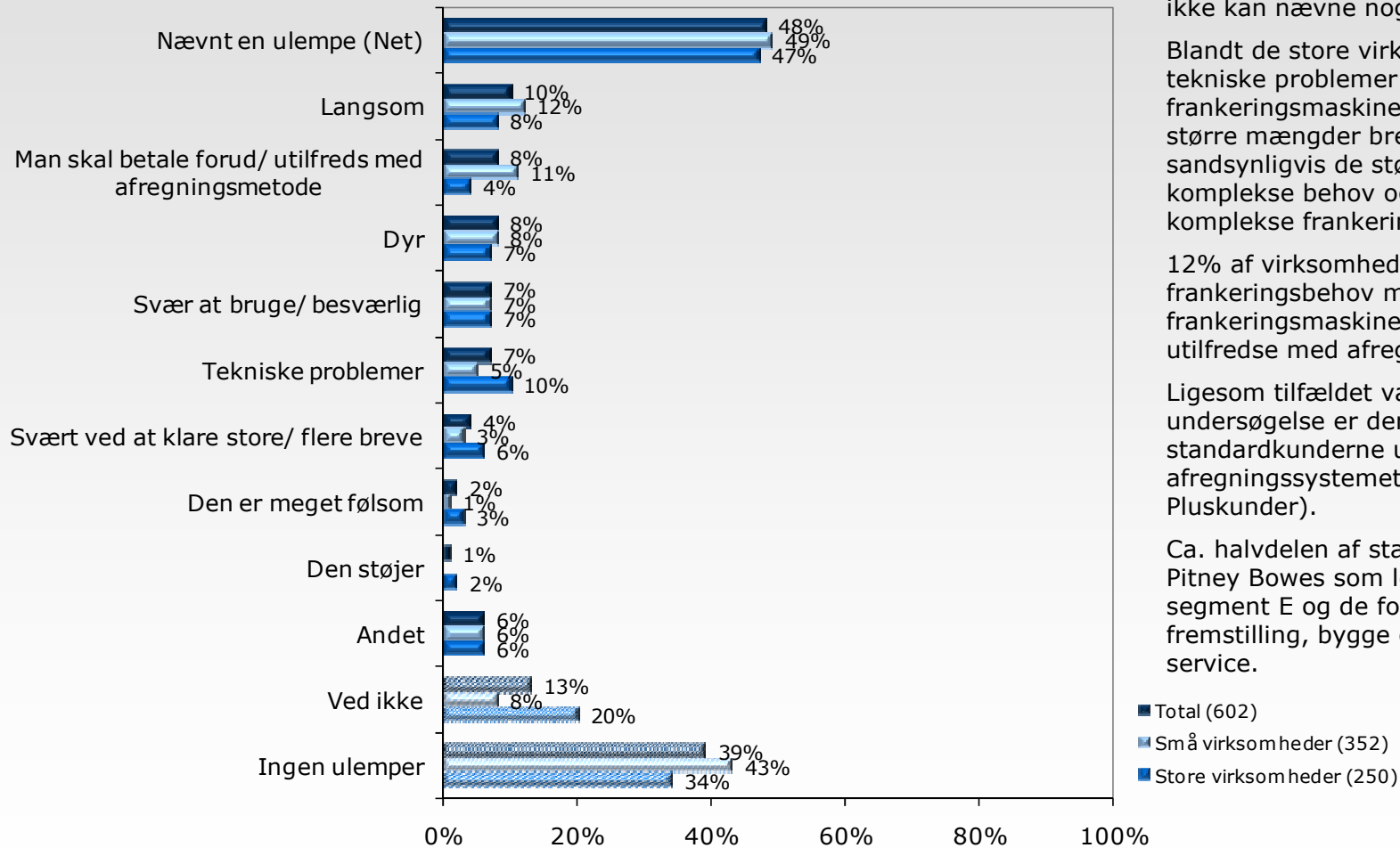
Som det også var tilfældet i 2008 fremhæves tidsbesparelse og automatisk aflæsning som den største fordel ved Credit Lock.

Især virksomheder med et stort og dermed mere komplekst frankeringsbehov nævner denne fordel (31%).

Virksomheder med et mindre frankeringsbehov fremhæver især, at man slipper for frimærker og for at aflevere post på posthuset.

**Q2:** "Hvilke fordele oplever du/I ved virksomhedens nuværende frankeringsmaskine?"

# 50% oplever ingen ulemper ved deres Credit Lock frankeringsmaskine



Den høje tilfredshed med Credit Lock understreges af, at ca. 50% af virksomhederne ikke kan nævne nogle ulemper.

Blandt de store virksomheder oplever 10% tekniske problemer og 6% siger, at frankeringsmaskinen har svært ved at klare større mængder breve. Dette skyldes sandsynligvis de større virksomheders mere komplekse behov og deraf følgende mere komplekse frankeringsmaskiner.

12% af virksomhederne med et mindre frankeringsbehov mener, at frankeringsmaskinen er langsom, mens 11% er utilfredse med afregningsmetoden.

Ligesom tilfældet var i den seneste undersøgelse er der især blandt standardkunderne utilfredshed med afregningssystemet (14% mod 5% blandt Pluskunder).

Ca. halvdelen af standardkunderne har benyttet Pitney Bowes som leverandør, 64% tilhører SAP segment E og de fordeler sig især på brancherne fremstilling, bygge og anlæg, engroshandel og service.

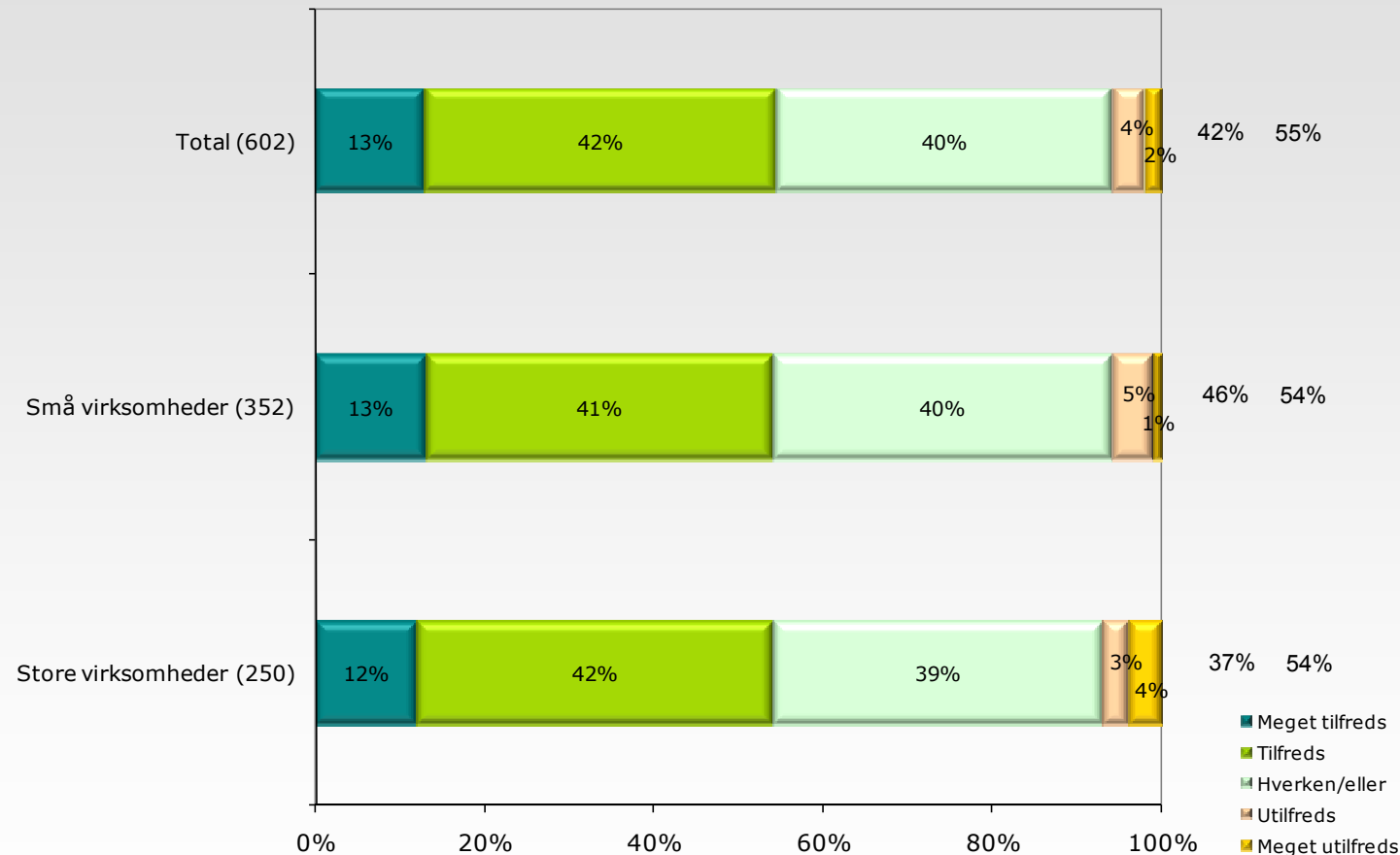
■ Total (602)  
 ■ Små virksomheder (352)  
 ■ Store virksomheder (250)

Q3: "Hvilke ulemper oplever du/I ved virksomhedens nuværende frankeringsmaskine?"

# Kundetilfredshed

# Markant stigning i tilfredsheden med Post Danmarks serviceniveau

Top 2  
2008 2009



Der er sket en reel stigning i tilfredsheden med Post Danmarks serviceniveau siden den seneste undersøgelse. 55% af alle virksomheder er tilfredse eller meget tilfredse – det tilsvarende tal var 42% i 2008.

Stigningen skyldes især, at de store virksomheder er blevet mere tilfredse.

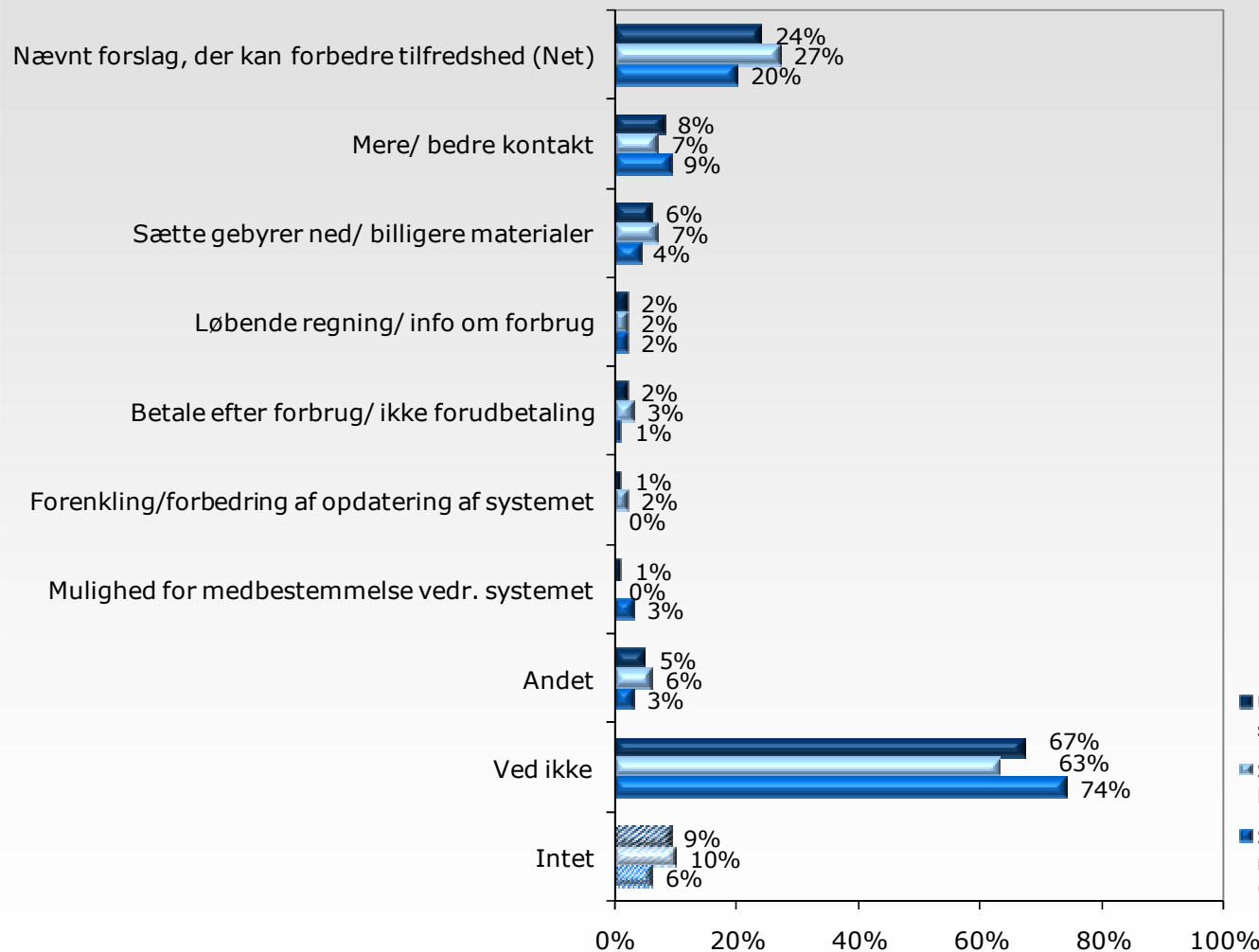
De helt nye kunder (der ikke har haft en frankeringsmaskine før) er meget tilfredse med Post Danmarks serviceniveau – 64%.

Pluskunderne er mere tilfredse end standardkunderne – 57% mod 48%.

Q6: "Hvor tilfreds er du med det serviceniveau, som Post Danmark i dag leverer vedr. frankeringsmaskiner?"



# 8% af de utilfredse kunder efterspørger mere og bedre kontakt til Post Danmark



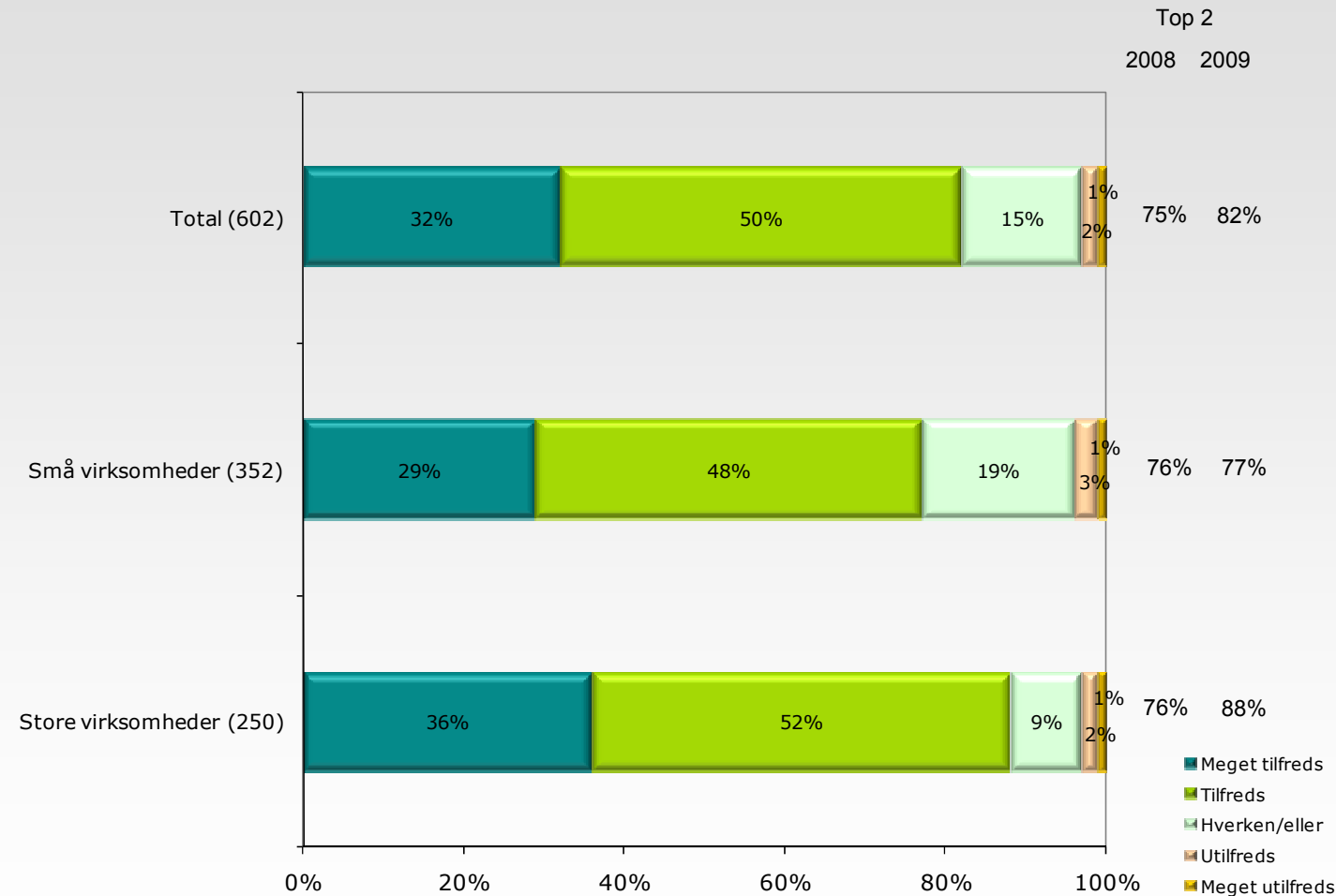
Kun ca. 1/4 af de virksomheder, der er utilfredse med Post Danmarks serviceniveau, kommer med konkrete forslag, der kan øge deres tilfredshed.

8% af de utilfredse kunder ønsker mere og bedre kontakt til Post Danmark.

■ Utilfredse med Post Danmarks serviceniveau (279)  
 ■ Små virksomheder - utilfredse med Post Danmarks serviceniveau (163)  
 ■ Store virksomheder - utilfredse med Post Danmarks serviceniveau (116)

Q7: "Hvad skal der til for at gøre dig mere tilfreds?"

# Fortsat stor og stigende tilfredshed med leverandørernes serviceniveau



Tilfredsheden med leverandørernes serviceniveau er steget siden 2008. 82% af virksomhederne er tilfredse eller meget tilfredse, hvor det tilsvarende tal var 75% i 2008.

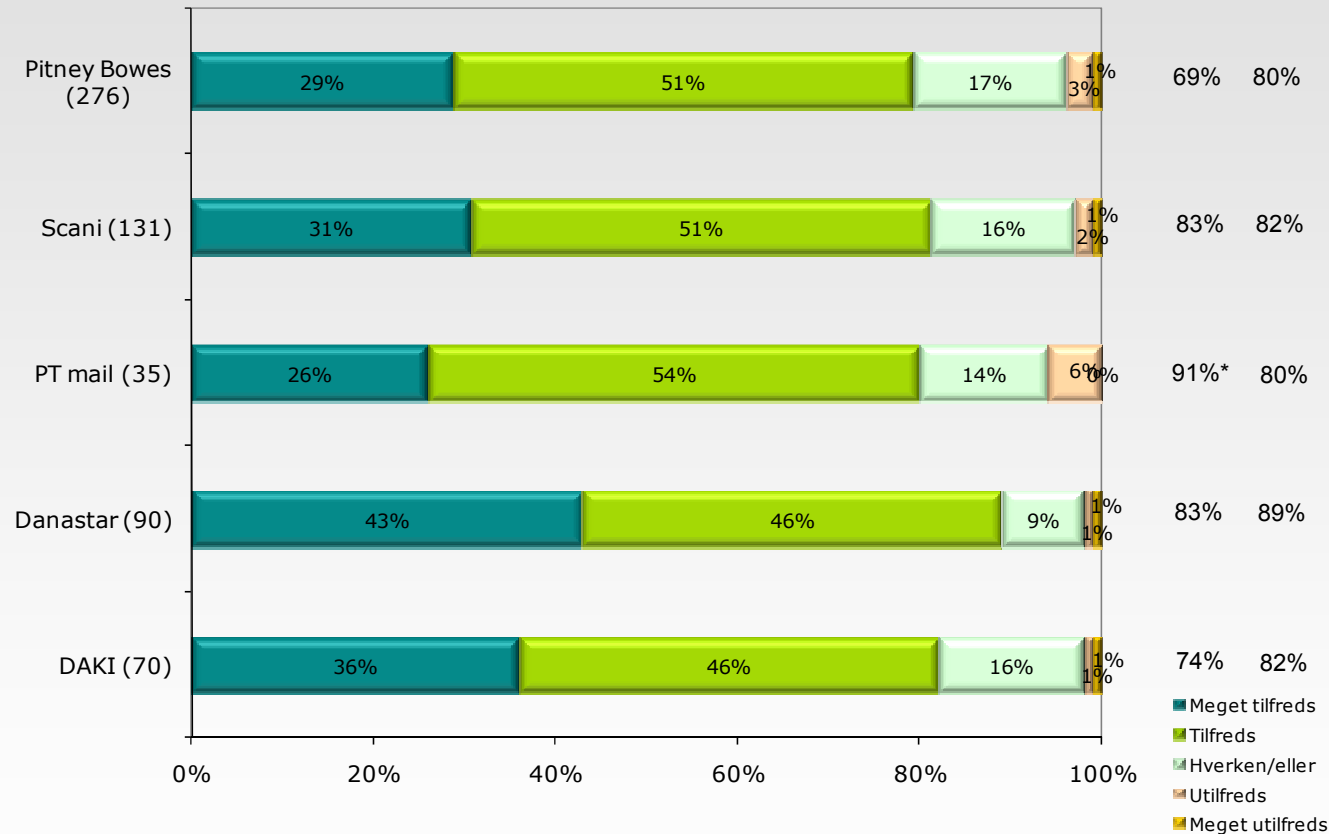
I den seneste undersøgelse havde frankeringsbehovet ingen indflydelse på tilfredshedsniveauet. Denne gang er de store virksomheder mere tilfredse end de mindre virksomheder – hhv. 88% og 77%.

Pluskunderne er mere tilfredse med leverandøren end standardkunderne – 84% mod 77%.

**Q8:** "Hvor tilfreds er du med det serviceniveau, som frankeringsmaskine leverandøren i dag leverer?"

# Stor tilfredshed på tværs af leverandører

Top 2  
2008 2009



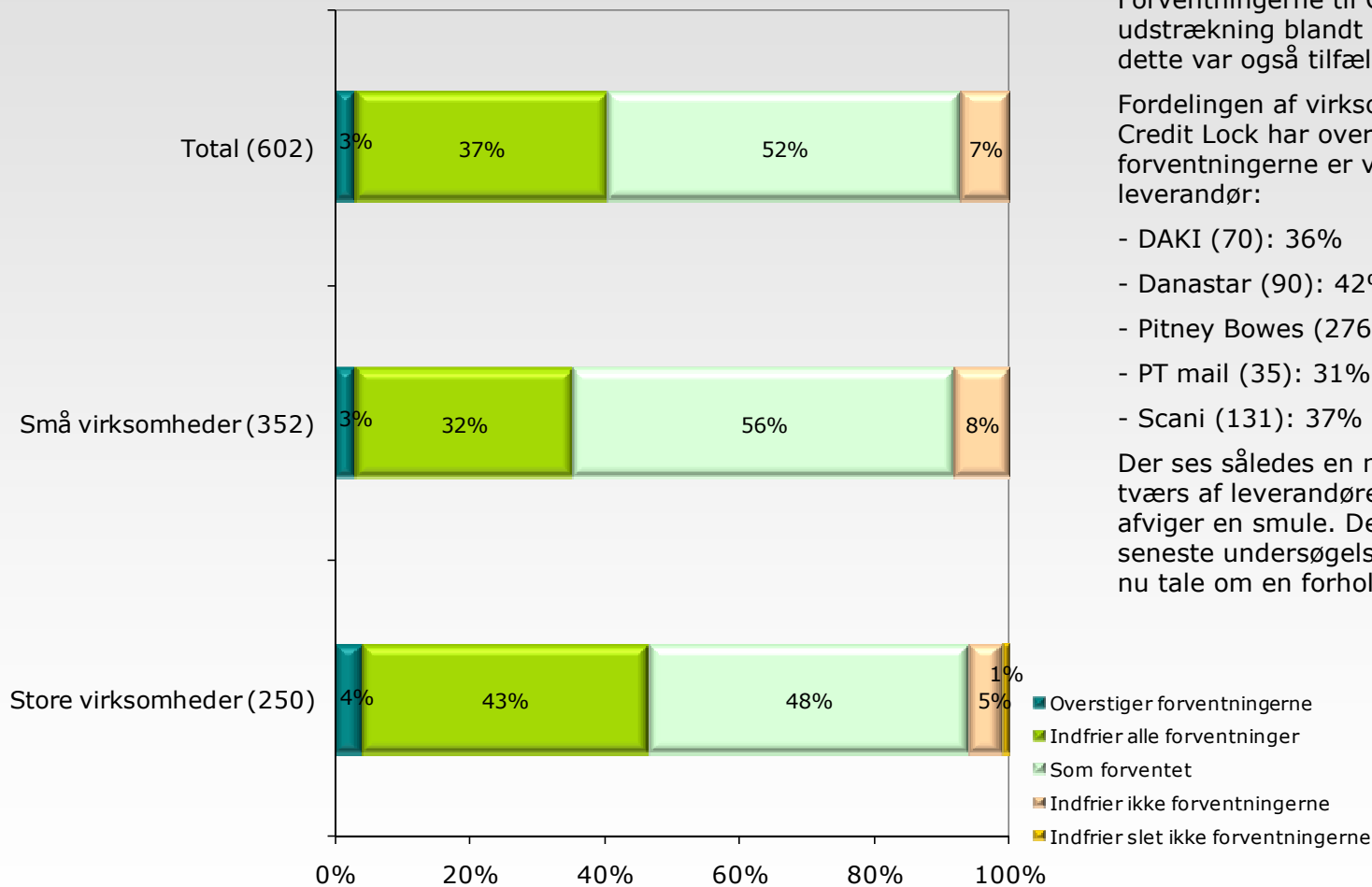
Den høje tilfredshed findes på tværs af leverandører.

Dog tegner der sig et billede af, at virksomheder, der har benyttet Danastar, er mere tilfredse end de øvrige (89%).

\*Lille base < 20 – ikke signifikant

Q8: "Hvor tilfreds er du med det serviceniveau, som frankeringsmaskine leverandøren i dag leverer?"

# Samlet set lever Credit Lock op til kundernes forventninger



Forventningerne til Credit Lock indfries i størst udstrækning blandt de store virksomheder – dette var også tilfældet i 2008.

Fordelingen af virksomheder som oplever, at Credit Lock har oversteget eller indfriet alle forventningerne er vist nedenfor fordelt på leverandør:

- DAKI (70): 36%
- Danastar (90): 42%
- Pitney Bowes (276): 43%
- PT mail (35): 31%
- Scani (131): 37%

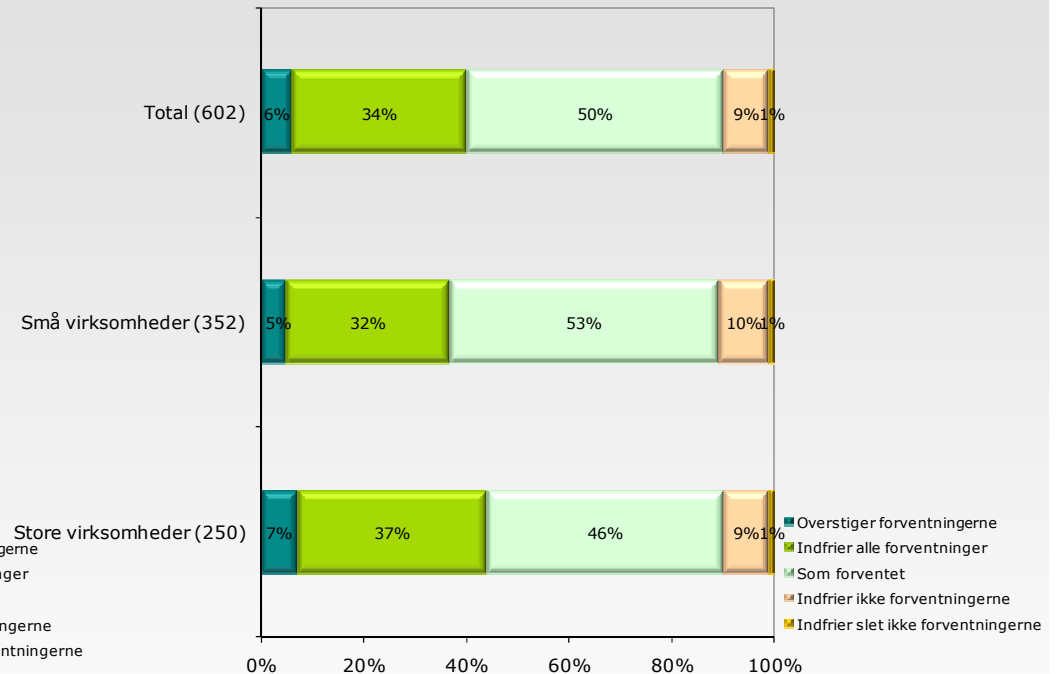
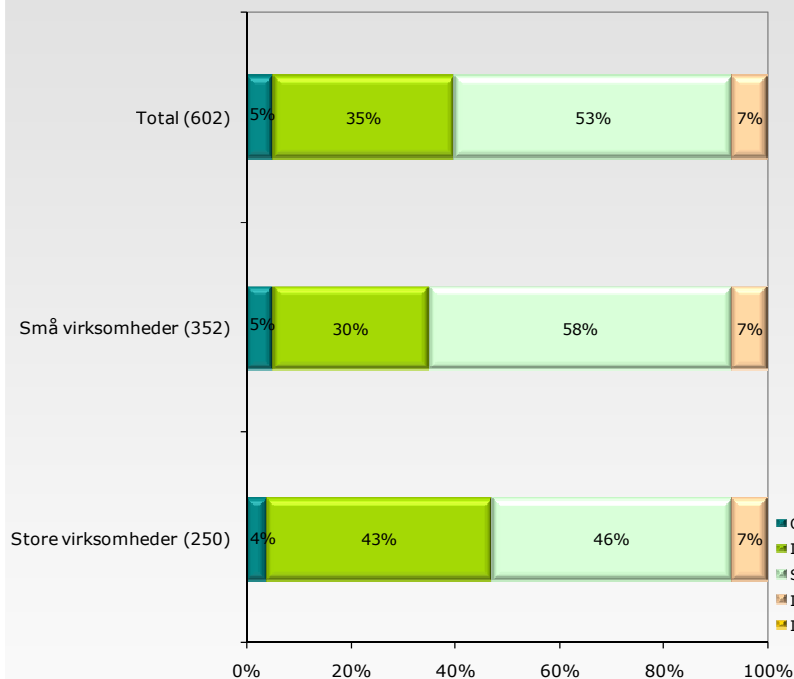
Der ses således en nogenlunde jævn fordeling på tværs af leverandører – dog med PT mail som afviger en smule. Dette var også tilfældet i den seneste undersøgelse. Dog er der dengang som nu tale om en forholdsvis lille base for PT mail.

**Q13:** "Jeg vil nu bede dig svare på, i hvilken udstrækning Credit Lock frankeringsmaskinen har indfriet virksomhedens forventninger på forskellige områder?"

# Credit Lock indfrier især de store virksomheders forventninger til funktionalitet

Funktionalitet

Betjening/brugervenlighed



På begge dimensioner indfries kundernes forventninger til Credit Lock.

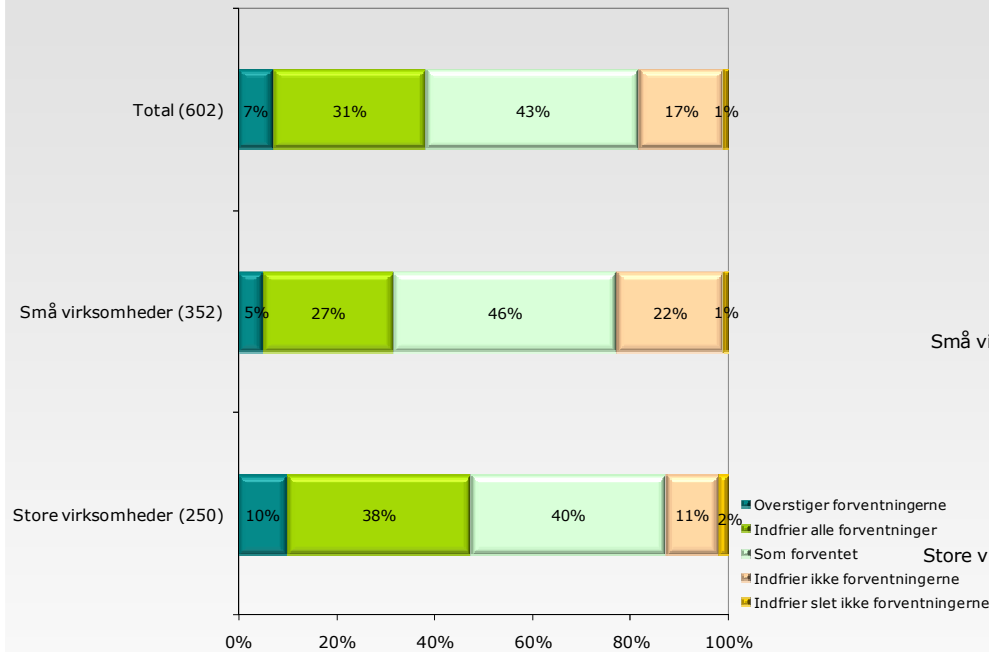
Mht. funktionalitet har Credit Lock frankeringsmaskinen i højere grad oversteget eller indfriet forventningerne blandt de store virksomheder. Dette skyldes formentlig det mere komplekse frankeringsbehov i denne gruppe.

Der er ingen markante forskelle på tværs af leverandører.

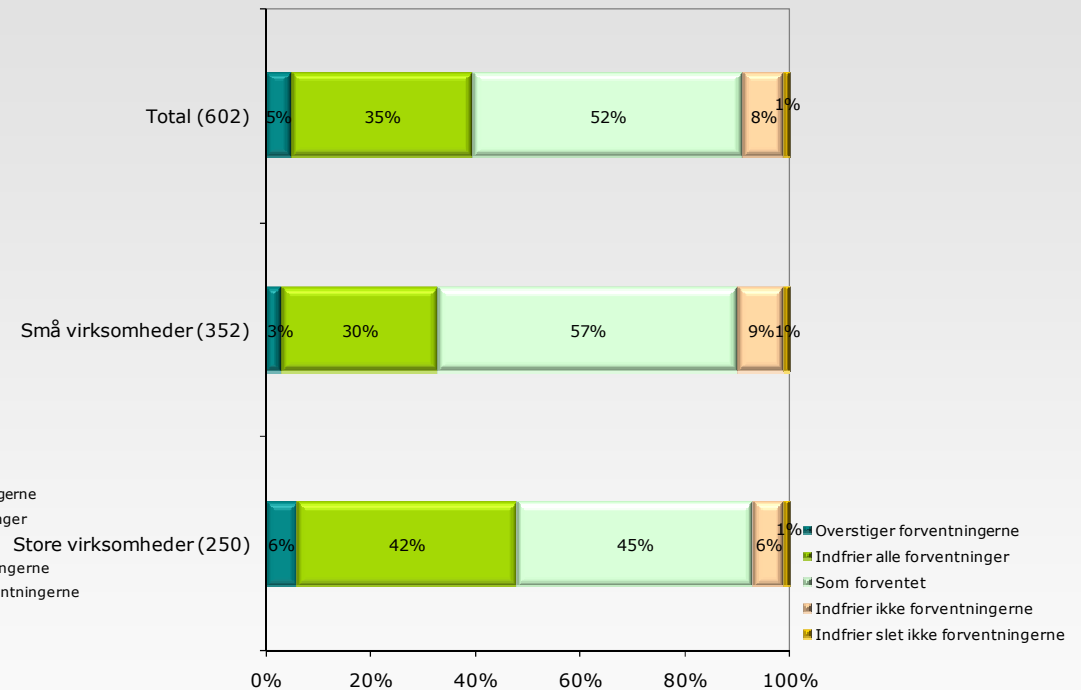
**Q13:** "Jeg vil nu bede dig svare på, i hvilken udstrækning Credit Lock frankeringsmaskinen har indfriet virksomhedens forventninger på forskellige områder?"

# 18% af kunderne har ikke fået opfyldt deres forventninger mht. hastighed

## Hastighed



## Effektivitet



Også mht. både hastighed og effektivitet overstiger eller indfrier Credit Lock i høj grad de store virksomheders forventninger.

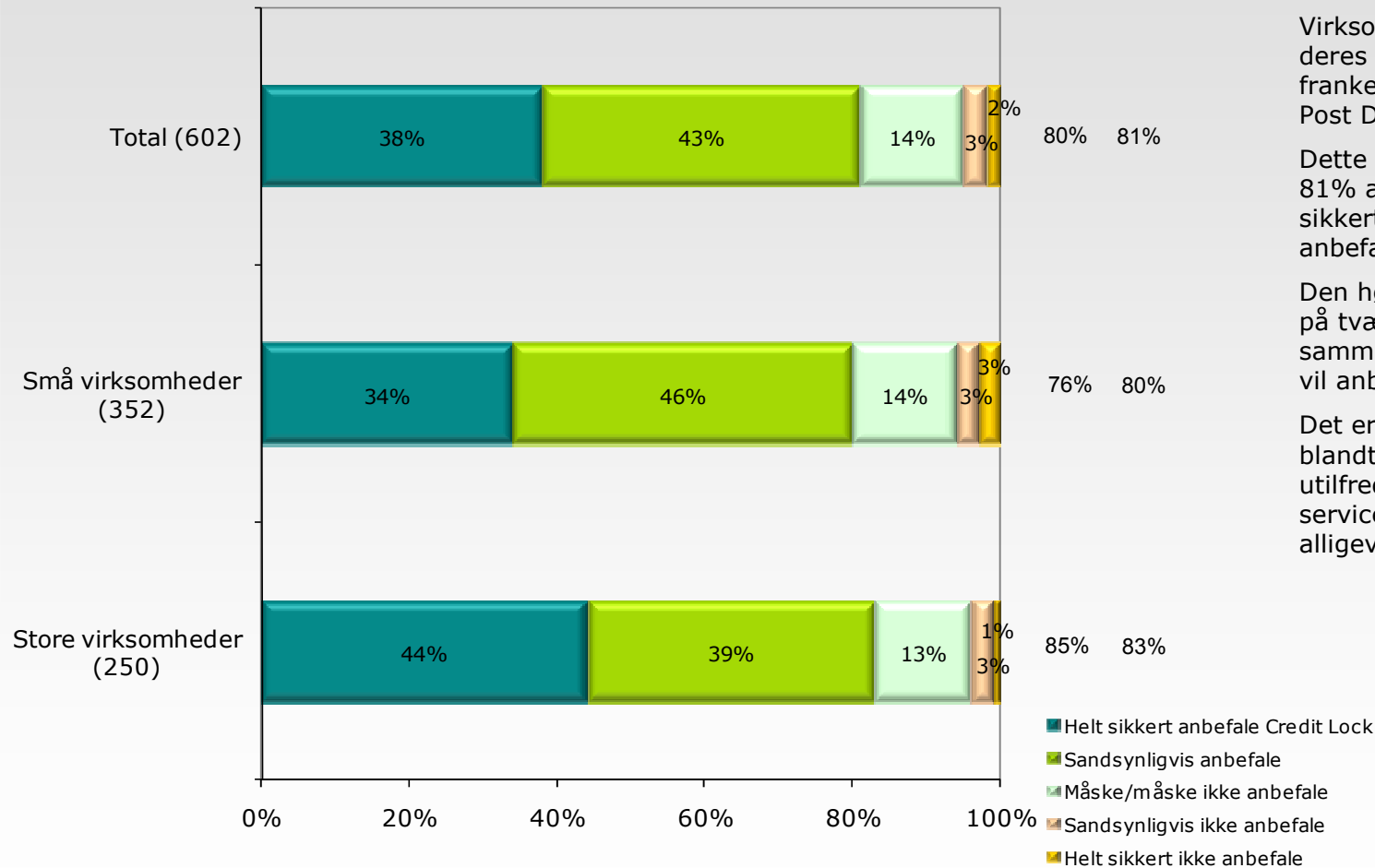
Hastighed er den dimension, hvor der generelt set er størst skuffelse at spore. Hos 18% af alle virksomhederne indfrier Credit Lock slet ikke eller ikke forventningerne mht. hastighed. Især er der utilfredshed blandt virksomhederne i detail- og engroshandlen. Samlet set for disse brancher oplever 32%, at Credit Lock slet ikke eller ikke indfrier forventningerne på hastighedsdimensionen.

På hastighedsdimensionen er der en tendens til, at kundernes forventninger indfries i lavere grad for maskiner leveret af DAKI (27% mod 38% samlet set). Der er ingen markante forskelle på tværs af leverandører.

**Q13:** "Jeg vil nu bede dig svare på, i hvilken udstrækning Credit Lock frankeringsmaskinen har indfriet virksomhedens forventninger på forskellige områder?"

# 81% af kunderne vil anbefale Credit Lock til andre

Top 2  
2008 2009



Virksomhederne er tilfredse med deres Credit Lock frankeringsmaskine samt med både Post Danmark og deres leverandør.

Dette kommer til udtryk ved, at 81% af alle virksomhederne helt sikkert eller sandsynligvis vil anbefale Credit Lock til andre.

Den høje tilfredshed er gældende på tværs af segmenter og det samme er tilfældet for andelen, der vil anbefale Credit Lock.

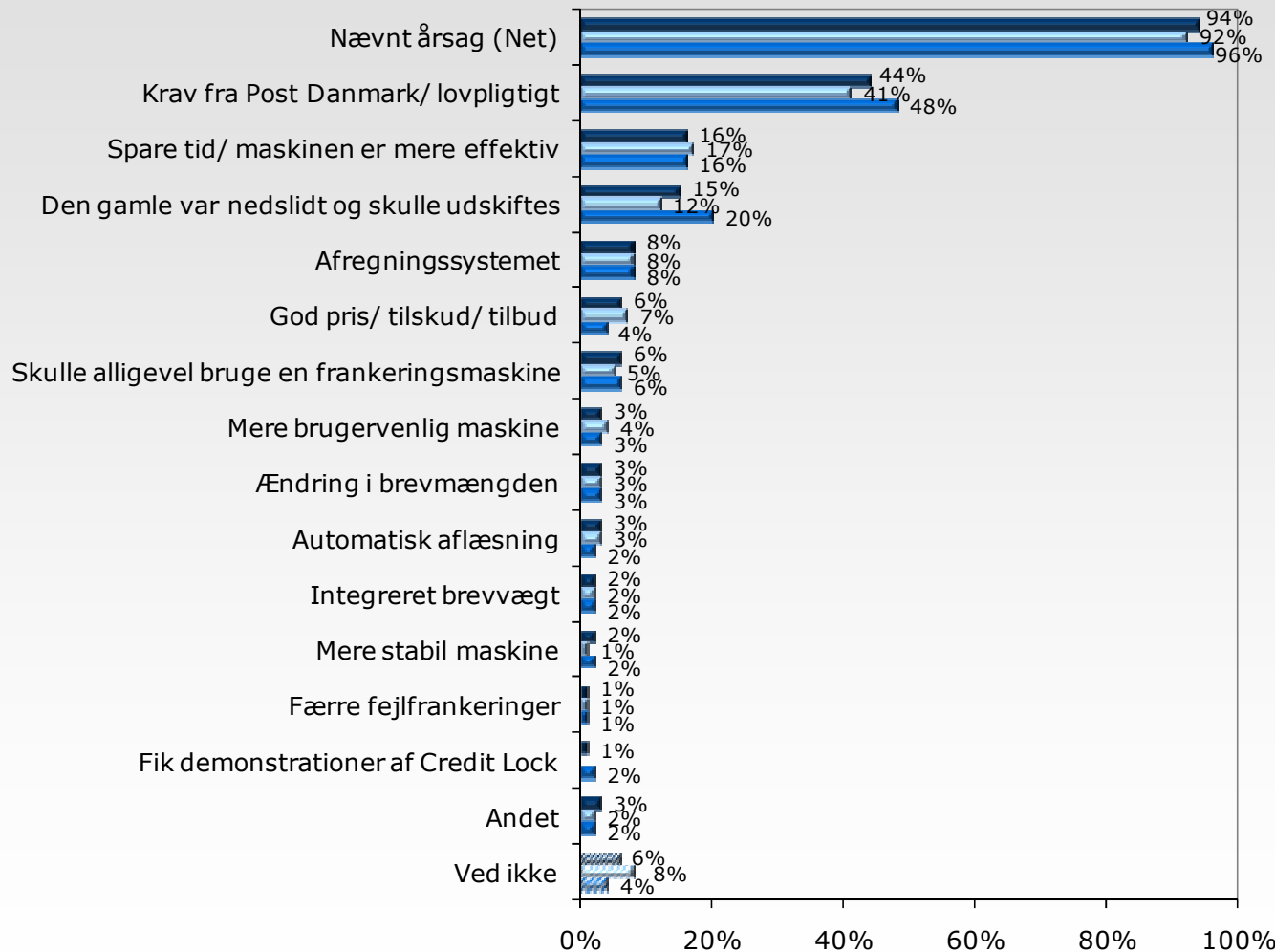
Det er værd at bemærke, at selv blandt de virksomheder, der er utilfredse med den nuværende service, vil mere end halvdelen alligevel anbefale Credit Lock.

**Q16:** "Hvis du blev spurgt om råd fra en anden virksomhed med et tilsvarende frankeringsbehov som din virksomhed, ville du så anbefale Credit Lock?"

# Motivatorer for skift til Credit Lock



# Fristen for skift samt funktionalitet er hovedårsagerne til skift til Credit Lock



Fristen for udskiftning i 2009 er den mest markante årsag til skiftet. Andelen der angiver denne årsag er steget fra 24% i 2008 til 44%. Dette er ikke overraskende taget i betragtning at halvdelen af 2009 er gået.

Det er ligeledes forventeligt, at andelen, der angiver fristen som årsag til skift, stiger i takt med anskaffelsesåret.

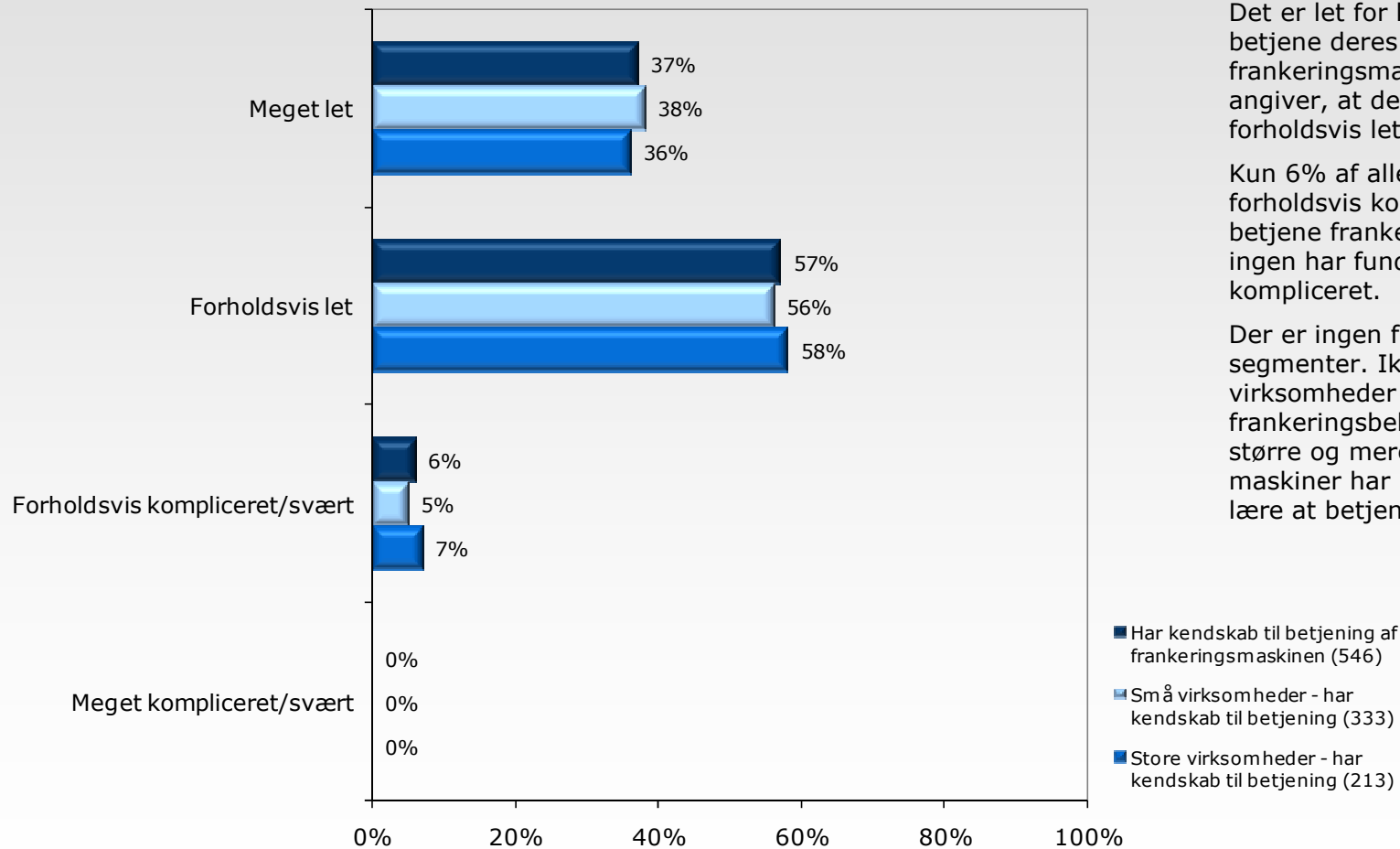
16% nævner de funktionelle fordele som årsag til skift, mens 15% angiver, at deres gamle frankeringsmaskine alligevel var slidt ned – sidstnævnte gør sig især gældende for de store virksomheder.

■ Total (602)  
 ■ Små virksomheder (352)  
 ■ Store virksomheder (250)

Q5: "Hvad var de væsentligste årsager for din virksomhed til at anskaffe sig en Credit Lock frankeringsmaskine?"

# Betjening af Credit Lock frankeringsmaskinen

# Det opleves som let at lære at betjene en Credit Lock frankeringsmaskine



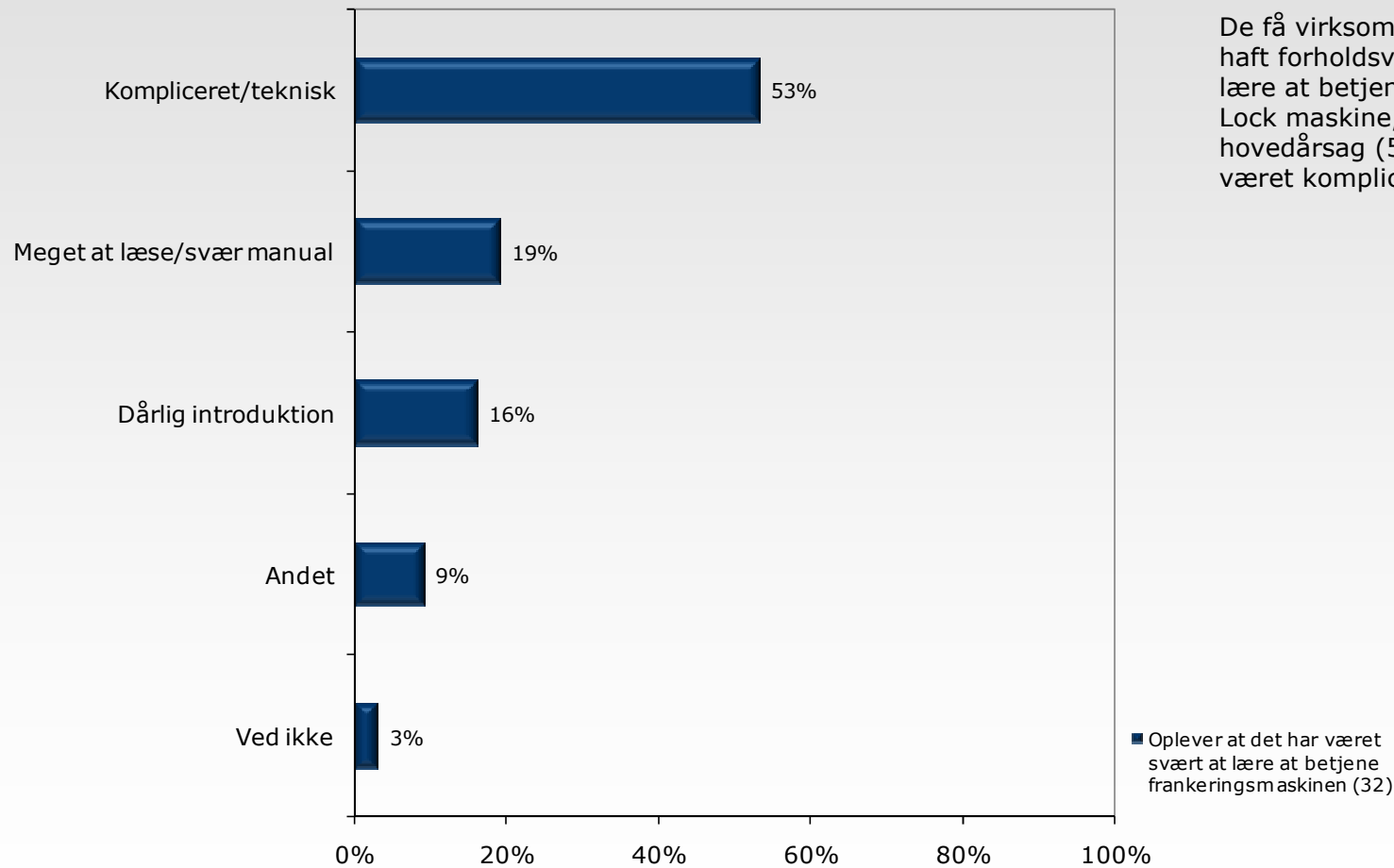
Det er let for kunderne at lære at betjene deres Credit Lock frankeringsmaskine. Hele 94% angiver, at det har været meget eller forholdsvis let.

Kun 6% af alle har fundet det forholdsvis kompliceret at lære at betjene frankeringsmaskinen, mens ingen har fundet det meget kompliceret.

Der er ingen forskel på tværs af segmenter. Ikke engang virksomheder med et komplekst frankeringsbehov og heraf følgende større og mere komplicerede maskiner har haft problemer med at lære at betjene maskinerne.

**Q10:** "Hvordan har det været at lære at betjene frankeringsmaskinen?"

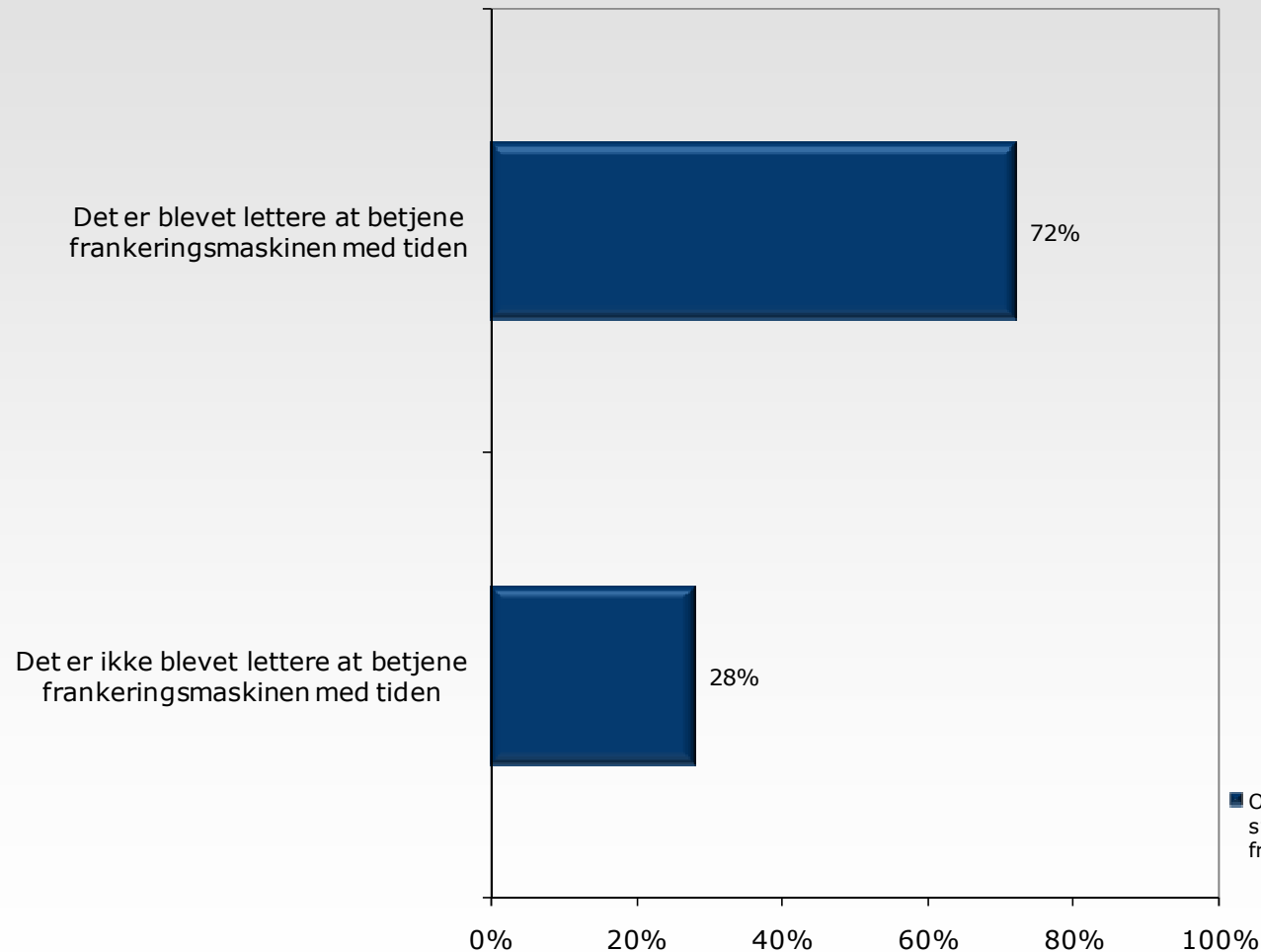
# De få (6%) som oplever problemer med betjeningen af Credit Lock mener, at frankeringsmaskinen er kompliceret og teknisk



De få virksomheder, der har haft forholdsvis svært ved at lære at betjene deres Credit Lock maskine, angiver som hovedårsag (53%), at det har været kompliceret/teknisk.

**Q11:** "Hvorfor har været forholdsvis/meget kompliceret at lære at betjene frankeringsmaskinen?"

# Credit Lock frankeringsmaskiner bliver lettere at betjene med tiden



For størstedelen (72%) af de virksomheder, der har oplevet problemer med betjeningen af Credit Lock maskinen, er det blevet nemmere med tiden.

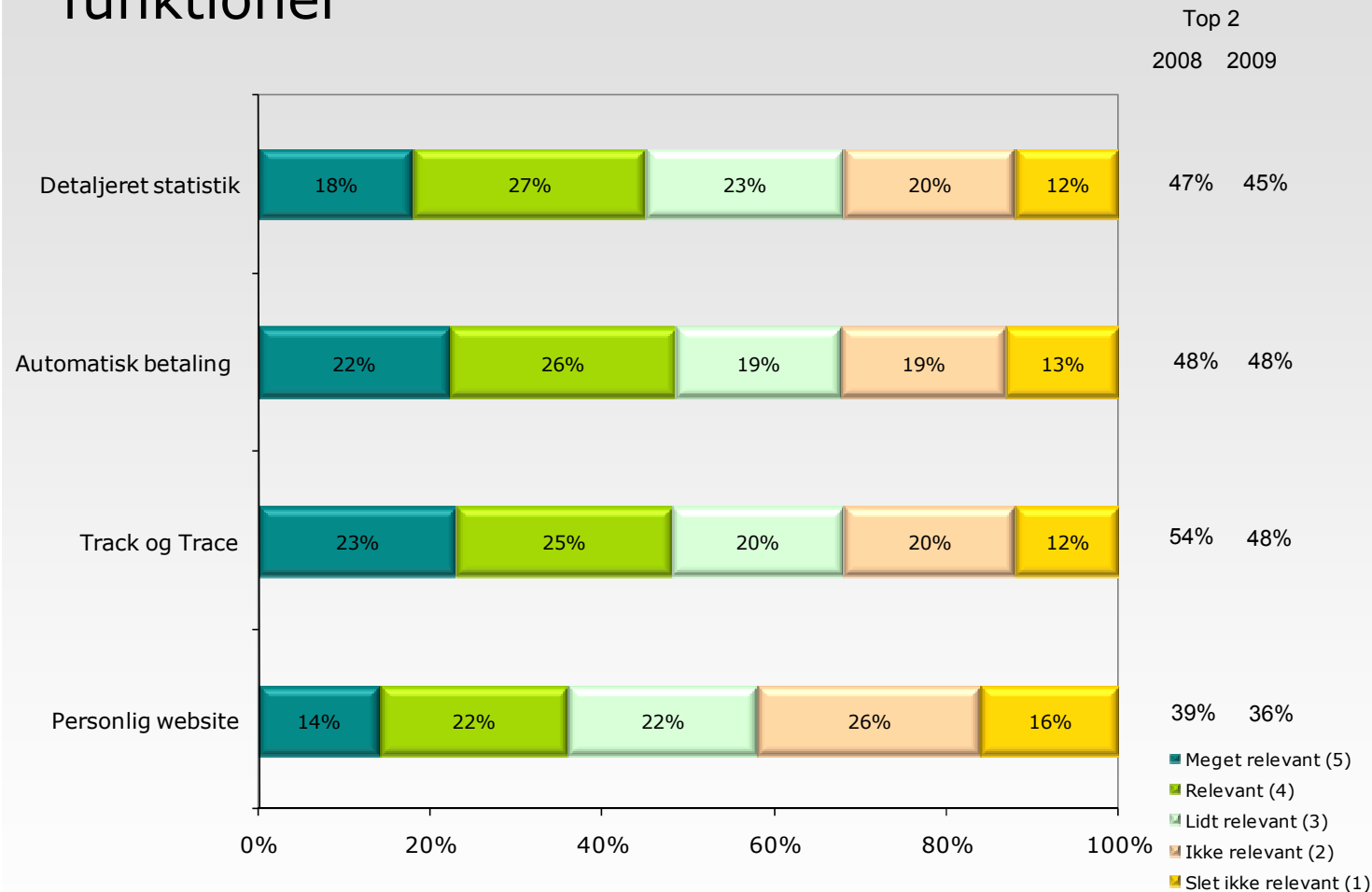
Det er ikke unaturligt, at der i forbindelse med en sådan type produkt er tale om en indkøringsperiode. Det lader til, at denne fase for de flestes vedkommende har været gnidningsfri, mens få har oplevet problemer med selve betjeningen.

■ Oplever at det har været svært at lære at betjene frankeringsmaskinen (32)

**Q12:** "Er det med tiden blevet lettere at betjene frankeringsmaskinen?"

# Vurdering af nye funktioner i Credit Lock

# Automatisk betaling samt Track og Trace er de mest relevante funktioner

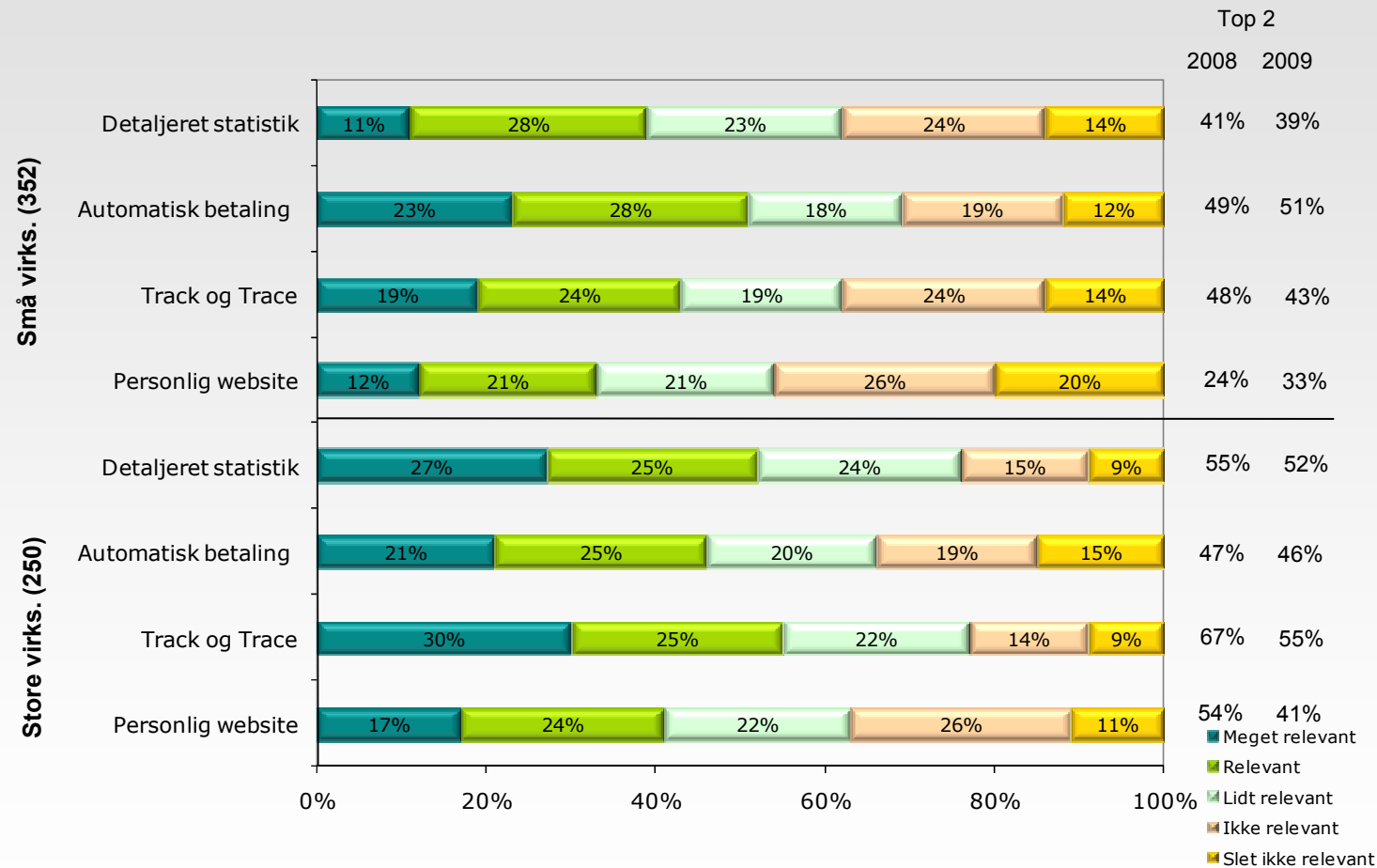


Der er den samme interesse for de nye funktioner som i 2008.

Automatisk betaling samt Track og Trace vurderes som i 2008 som de mest relevante af de nye funktioner.

Der er fortsat forholdsvis lav interesse for et personligt website.

# De nye funktioner er mest relevante for de store virksomheder



Detaljeret statistik, automatisk betaling samt Track og Trace er de mest relevante funktioner for de store virksomheder.

Det samme mønster gjorde sig gældende i den seneste undersøgelse.

Dog er interessen for Track og Trace samt personligt website faldet blandt de store virksomheder.

Blandt de mindre virksomheder er der størst interesse for automatisk betaling.

Q17: "Hvor relevant ville fig. være i forhold til din virksomheds nuværende behov på frankeringsområdet?"



# Konklusion

# Konklusion

## **Stor tilfredshed med Credit Lock**

Der er stor tilfredshed med den nuværende service på frankeringsmaskiner:

- 84% er meget tilfredse eller tilfredse

Tilfredsheden er steget markant blandt de store virksomheder:

- 87% mod 75% i 2008

Mere end 8 ud af 10 kan uhjulpet nævne en fordel ved deres Credit Lock frankeringsmaskine. De største fordele ved Credit Lock er:

- Funktionelle forhold som tidsbesparelse og automatisk aflæsning
- Virksomhederne spares for besvær i form af at bruge frimærker og aflevere post på posthuset

Den høje tilfredshed understreges af:

- 81% af virksomhederne vil anbefale Credit Lock til andre
- 50% af virksomhederne forbinder ikke nogen ulemper med Credit Lock

## Konklusion, fortsat

### **Markant stigning i tilfredsheden med Post Danmarks serviceniveau**

Tilfredsheden med Post Danmarks serviceniveau er steget markant:

- Fra 42% i 2008 til 55%

Den øgede tilfredshed med Post Danmark skyldes især stigningen i tilfredshed blandt de store virksomheder:

- Fra 37% i 2008 til 54%

Kun ca. ¼ af de utilfredse kunder kommer med konkrete forslag til forbedringer, der kan øge deres tilfredshed med Post Danmark:

- 8% af de utilfredse kunder mener, at mere og bedre kontakt med Post Danmark kan øge kundetilfredsheden

## Konklusion, fortsat

### **Kunderne er meget tilfredse med leverandørernes serviceniveau**

Kunderne er fortsat særdeles tilfredse med deres frankeringsmaskine leverandør og tilfredsheden er endda steget:

- 82% mod 75% i 2008

Virksomheder med et stort frankeringsbehov er mest tilfredse med leverandøren (88%). Den høje tilfredshed findes fortsat på tværs af leverandører.

### **Højere kundetilfredshed blandt pluskunderne**

Pluskunderne er mere tilfredse end standardkunderne:

- 57% af pluskunderne er meget tilfredse eller tilfredse med Post Danmarks serviceniveau mod 48% af standardkunderne
- 84% af pluskunderne er meget tilfredse eller tilfredse med leverandørens serviceniveau mod 77% af standardkunderne

### **Credit Lock indfrier forventningerne**

Credit Lock indfrier især de store virksomheders forventninger. Dette gælder overordnet og på dimensionerne funktionalitet, brugervenlighed, hastighed, effektivitet og afregningsmetode. Forklaringen er sandsynligvis de store virksomheders mere komplekse frankeringsbehov, som Credit Lock imødekommer.

## Konklusion, fortsat

### **Kunderne skifter til Credit Lock pga. fristen for udskiftning**

Hovedårsagerne til skift til Credit Lock er:

- Fristen for udskiftning med udgangen 2009 – 44% (24% i 2008)
- Funktionelle fordele (tidsbesparende og effektivitet) – 16%
- Naturlig udskiftning pga. slid – 15%

At fristen for udskiftning nu er hovedårsagen til skift er forventeligt. Dette har dog ikke påvirket opfattelsen af selve frankeringsmaskinen i negativ retning.

### **Det er let at lære at betjene Credit Lock frankeringsmaskiner**

- 94% angiver, at det er meget eller forholdsvis let
- For mere end 7 ud af 10 af de få, som har oplevet problemer med betjeningen, er det med tiden blevet lettere at betjene frankeringsmaskinen

Det lader dermed til, at virksomhederne er godt rustet til at bruge det nye system og at der ikke er en specielt lang eller problematisk indkøringsfase.

## Konklusion, fortsat

### **De nye funktioner er mest relevante for de store virksomheder**

Interessen for de nye funktioner er den samme som i 2008. De mest relevante funktioner er fortsat:

- Automatisk betaling
- Track og trace

De nye funktioner er mest relevante for virksomheder med et stort og dermed komplekst frankeringsbehov.