

Nyttig informasjon for kundebehandlere

Hva er eFaktura?

Med eFaktura får kunden regningen ferdig utfylt rett i nettbanken. Det betyr at kunden ikke får flere regninger i posten, og at kunden slipper å taste inn betalingsinformasjon som f.eks KID og kontonummer. Det eneste kunden trenger å gjøre er å klikke OK i nettbanken og fakturaen legges til betaling i forfallsregisteret.

Hvordan fungerer eFaktura med vårt system

I all hovedsak skal fakturering foregå på samme måte enten det er papirfaktura eller eFaktura. Ved faktura kjøring vil det dannes en fil som vil bli overført til oss. Overføring av filer håndteres av dere og automatiske løsninger.

Hva er forskjellen på eFaktura og AvtaleGiro?

Med AvtaleGiro legges regningen automatisk til belastning på konto, det gjør ikke en eFaktura. Kunden velger selv når regningen skal belastes konto.

Kombinasjon av eFaktura og AvtaleGiro?

Det er heller ingen ting i veien for å dra nytte av fordelene eFaktura gir, selv om kunden benytter AvtaleGiro. Kombinasjonen eFaktura/AvtaleGiro fungerer på samme måte som en vanlig eFaktura, bortsett fra at regningen automatisk legges til forfall slik den gjør med AvtaleGiro. Med eFaktura får kunden også tilgang på fakturavisning i nettbanken.

Hvordan fungerer det i praksis for kunden?

I god tid før forfall sendes regningen til kundens nettbank. Normalt tar det 1-2 døgn fra filen produseres til den er tilgjengelig for kunden. Hvis kunden ønsker det kan kunden varsles på e-post når fakturaen er sendt. Kunden velger e-post varsling i sin nettbank. I nettbank kan kunden se hva som ligger til forfall, og derfra klikke i vinduet for å få frem bilde av hele regningen med all betalingsinformasjon.

GrønnFaktura

Hvordan opprette avtale om eFaktura?

For å kunne benytte eFaktura er det en forutsetning at kunden benytter nettbank og avtalen inngås alltid mellom kunden og banken. Det er 2 måter å inngå avtale om eFaktura på:

Den enkle metoden

De fleste nettbanker er slik at de vil spørre deg om du vil motta eFaktura neste gang du betaler en regning i nettbanken din. Dermed er det bare å si ja takk. Ved å bekrefte forespørselen, får du eFaktura ved neste fakturering. I noen nettbanker må man fylle ut noen av feltene under registreringen.

Den aktive metoden

Notér ned eFakturareferansen til den du ønsker eFaktura fra. Denne referansen står på siste regning. Logg deg inn i nettbanken, finn frem til eFaktura, og registrerer eFaktura avtalen. I registreringen får du bruk for eFaktura referansen.

Hvor finner kunden eFakturareferansen?

eFaktura referansen står på fakturaen . Sjekk hva dere bruker som eFakturareferanse og putt det inn her []

Hvorfor har ikke kunden fått eFaktura i sin nettbank?

Spør om kunden har en gyldig avtale om eFaktura. Se i kundesystemet om han er registrert som eFakturakunde. Hvis han tegnet eFakturaavtale omtrent samtidig som fakturaene ble laget, kan det være at meldingen fra BBS først ble registrert etter at papirfakturaen ble laget.

Har kunden gyldig avtale, er dette sannsynlig et nettbankproblem og kunden bør ta kontakt med sin bank.

Har kunden ikke gyldig avtale, kan det ha oppstått en feil i nettbank under opprettelse av avtalen. Avtalen må opprettes på nytt. Hvis kunden fortsatt får problemer bør kunden kontakte sin bank for hjelp.

Hvorfor får ikke kunden frem bilde av hele regningen?

I tilfeller hvor kunden ikke får frem bilde som viser fakturadetaljer bør kunden ta kontakt med sin nettbank for hjelp. Årsaken ligger trolig i nettbanken og kan være en midlertidig feil. I første omgang vil det være lurt å forsøke igjen om 5 min.

AvtaleGiro-eFaktura kombinasjon

Problemer med kombinasjonen avtalegiro og eFaktura

Reglene for sending av filer er at avtalegirofilen skal sendes dagen før eFaktura. Hvis eFakturafilen sendes først vil den ikke kunne knyttes til eFakturaen og det vil derfor oppstå feil. eFaktura filen må så sendes til BBS innen 7 dager for at knytningen skal skje. Etter dette vil det ikke bli noen knytning og kunden vil ikke kunne se eFakturaen sin, men bare avtale trekket. Avtaletrekket vil uansett gå som normalt.

Avtalegiro og eFaktura

Disse kundene vil få sin eFaktura i den banken hvor avtalen for avtalegiro havner.

Konkrete problemer

Hjelp det er andre som får min faktura

Det er på godt og vondt mulig å betale andres regninger. F.eks betaler ofte foreldre sine barns fakturaer, eller ektefeller betaler hverandres fakturaer. Dette kan medføre en del utfordringer:

- Noen kan ha lagt inn feil eFaktura referanse og dermed mottar feil eFaktura i sin nettbank..
- Brudd i forhold kan føre til at mottaker ikke får sin faktura for den havner hos tidligere samboer
- Ved dødsfall må ha hjelp av banken for å få slettet eFaktura avtalene i den avdøde sin nettbank.

I slike tilfeller kan det være greit å sjekke ut påmeldingen for der står alltid navnet på den som faktisk har meldt seg på eFakturaen. Dette kommer automatisk med fra nettbank/BBS.

Kunden får ikke frem Fakturaen

Det er en del kunder som sier "Jeg får ikke opp spesifikasjonen på fakturaen". Her må det litt undersøkelse til. Det viser seg, spesielt for utstedere som har flere fakturaer at kundesenter da tror at kunden mener side2 på fakturaen, uten at det nødvendigvis er rett. Forskjellige nettbanker skaper ofte misforståelser her. Forsøk å få mest mulig informasjon fra kunden, gjerne skjermbilder og feilmeldinger, linker osv.

Formidling av informasjon til kunden

På papirfaktura

Det anbefales å informere på papirfakturaen at betaler kan få eFaktura minimum første faktureringene etter at eFaktura er etablert i nettbank. Det kan ofte være lønnsomt å snakke med deres bankforbindelse, da de kan være villige til å bidra i markedsføringen av løsningen.

Eksempler på informasjonstekst trykket på papirfaktura



Når du betaler denne fakturaen på nettbanken, vil du få tilbud om å få neste faktura som eFaktura. Ønsker du eFaktura, velger du dette ved å bekrefte forespørselen. Alle dine fremtidige fakturaer vil da komme ferdig utfylt i nettbanken din. Du slipper da å taste inn kontonummer, KID og annen betalingsinformasjon selv, du må bare klikke for å godkjenne betaling. Du kan når som helst stoppe eFaktura-avtalen.

Nå kan du betale fakturaen fra oss på eFaktura

Med eFaktura får du regningen ferdig utfylt rett i nettbanken. Det betyr at du ikke får flere regninger i posten, og at du slipper å taste lange KID- og kontonummeret. Det eneste du trenger å gjøre er å klikke OK når du vil betale.

For å kunne benytte eFaktura er det en forutsetning at du benytter nettbank. I de fleste nettbanker vil du få en forespørsel om du ønsker eFaktura neste gang du betaler en regning fra oss. Bekreft forespørselen, og du får tilsendt eFaktura ved neste fakturering. Ved å benytte eFaktura får du bedre oversikt, betalingen blir enklere og du får bedre kontroll.

For at kunden enkelt skal finne referansen sin, anbefales eFakturareferanse som info-felt på linje

På egne hjemmesider

Informasjon på egne hjemmesider kan gjøres på mange måter. Til dette formålet er det mye nyttig materiell å hente fra <http://www.efaktura.no/>, eFaktura-logoer finner du på samme sted.

Nettbank demoer og link til dette dokumentet <http://www.clientcomputing.com/no/nyttig/>