



Kanalvalet 2022

En rapport om mottagare och deras kommunikationsval

21grams®

Kanalvalet

Som avsändare av kommunikation är det många olika val att ta ställning till – fysiskt eller digitalt? Digital brevlåda eller e-post? Pappersfaktura eller e-faktura? Listan kan göras lång och det är inte alltid lätt att som avsändare veta vilken kanal som mottagaren föredrar.

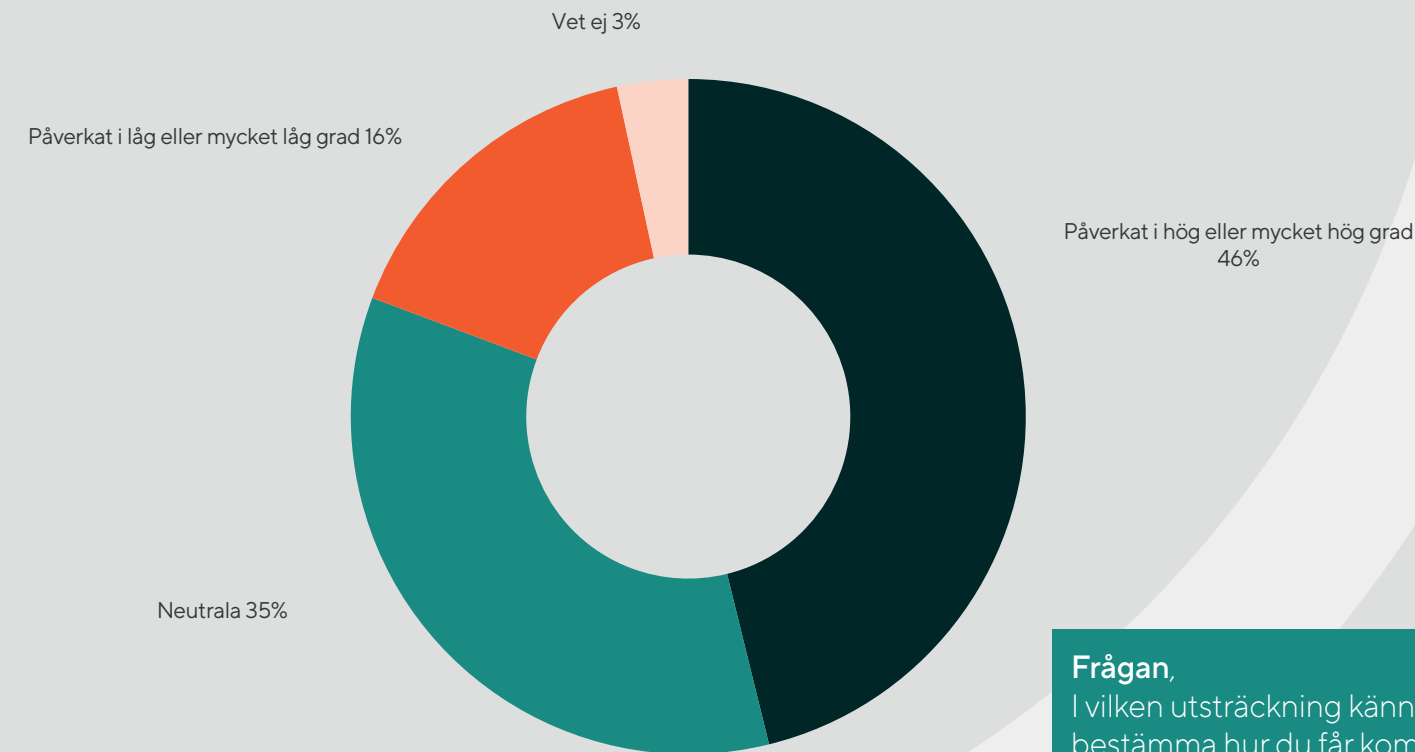
Vi på 21grams är inte först med att inse att successionen från analogt till digitalt fortgår, om än inte i samma takt som digitaliseringen i övrigt. Vi lägger framför allt märke till just detta när många fortfarande väljer det fysiska brevet framför digitala kommunikationskanaler. De digitala kanalerna är visserligen snabbare och i mångt och mycket enklare, men när det kommer till val av kommunikationskanal är det beroende av innehållet.

Insikter

Mottagaren är i centrum för det kommunikativa kretsloppet. Men hur ser egentligen mottagarna på den kommunikation de får? Finns där någon kanal – fysisk eller digital, som är att föredra framför de andra?

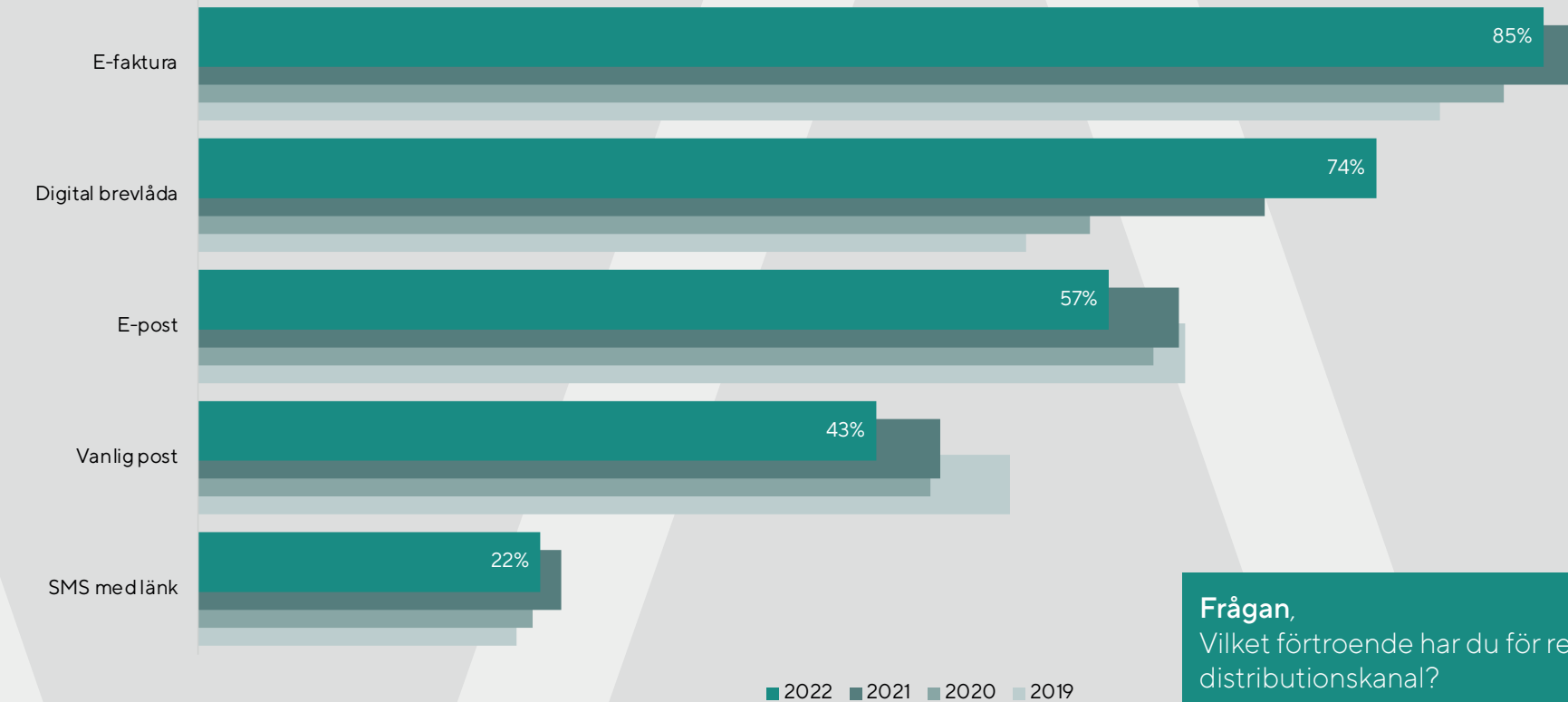
Faktum är att det inte finns något enkelt svar på den frågan. Hur människor vill ta emot kommunikation varierar i hög grad, mycket beroende av vanor, ålder och innehåll. Genom den insikten och med hjälp av denna rapport hoppas vi kunna förenkla hanteringen av din kommunikation.

Möjlighet att påverka



Frågan,
I vilken utsträckning känner du att du får bestämma hur du får kommunikation från olika avsändare t ex via pappersfaktura, e-faktura eller annan digitalbrevlåda?

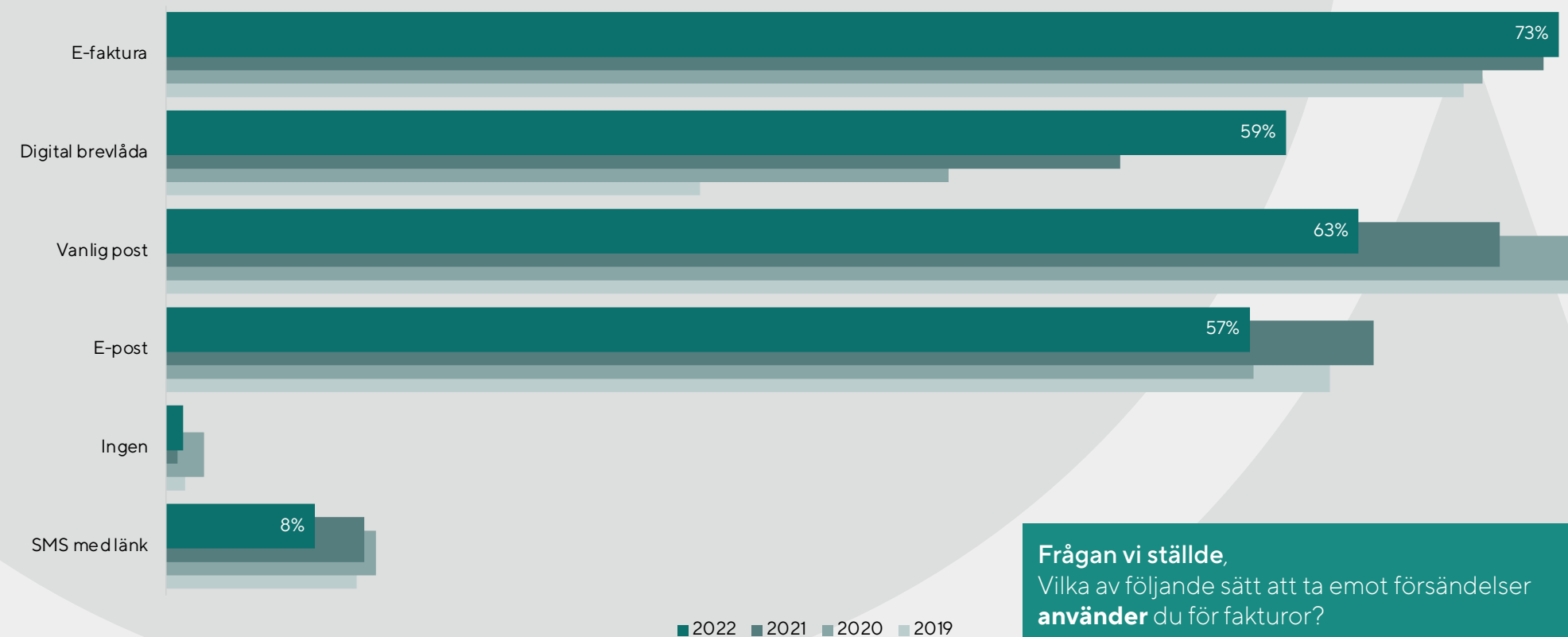
Förtroende



Frågan,
Vilket förtroende har du för respektive distributionskanal?

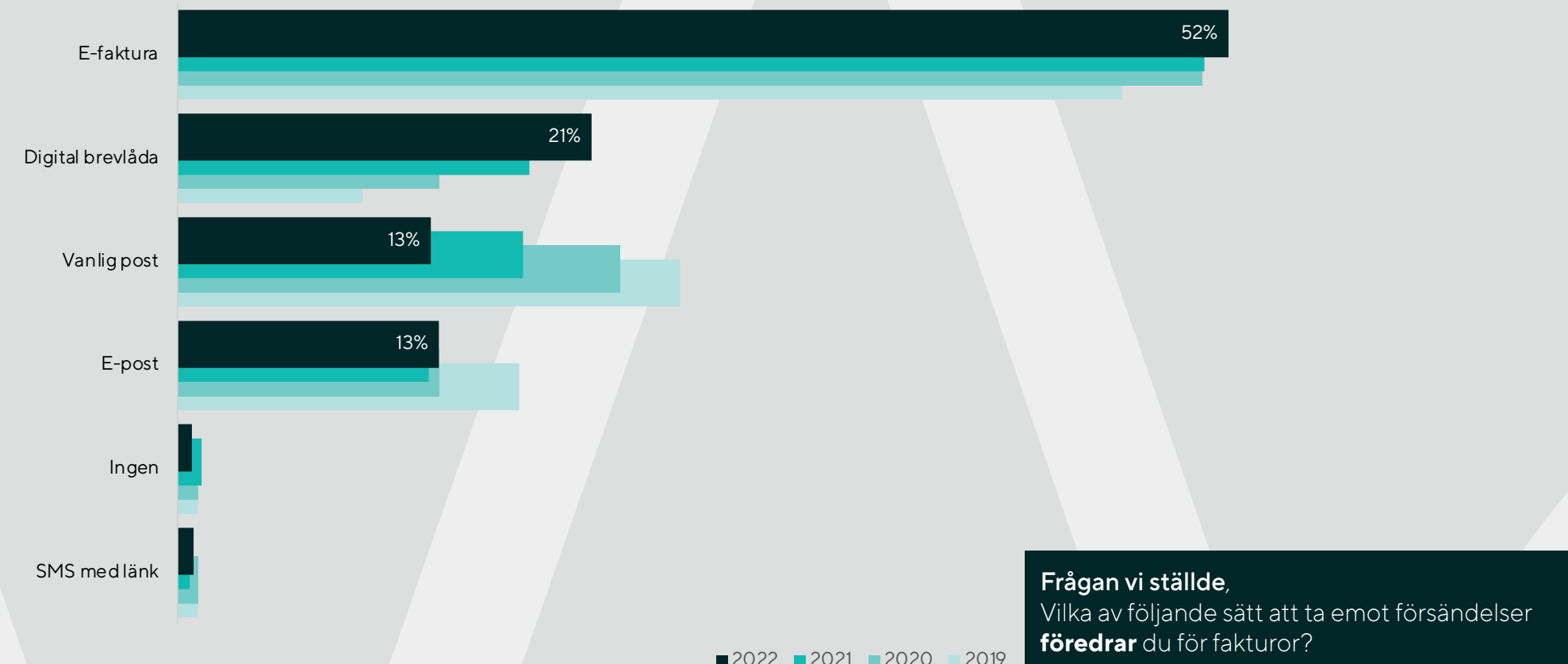
Fakturor & betalningar

Vilka kanaler använder du?



Frågan vi ställde,
Vilka av följande sätt att ta emot försändelser
använder du för fakturor?

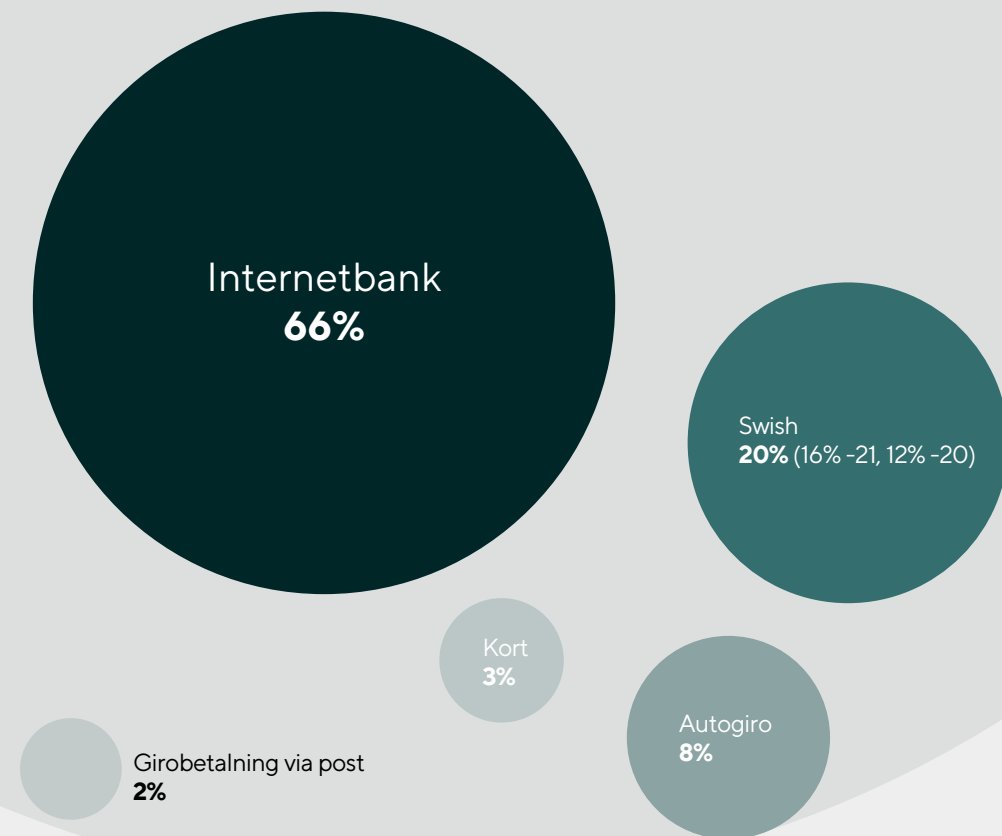
Vilken kanal föredrar du?



Frågan vi ställde,
Vilka av följande sätt att ta emot försändelser
föredrar du för fakturor?

Fakturor & betalningar

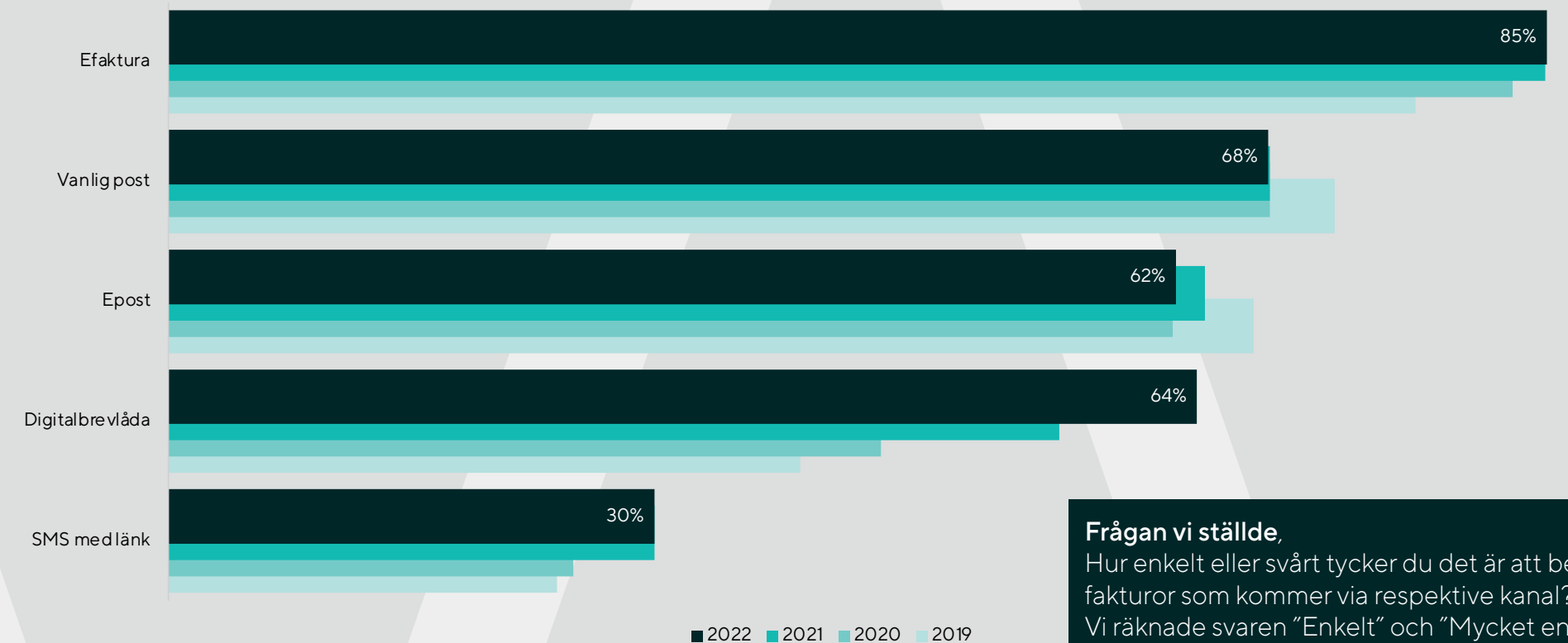
Hur föredrar du att betala?



Frågan vi ställde,

Antag att du fått en faktura med antingen vanlig post, e-post, eller som SMS med länk till fakturadokument. Hur skulle du helst vilja betala denna faktura?

Enkelhet

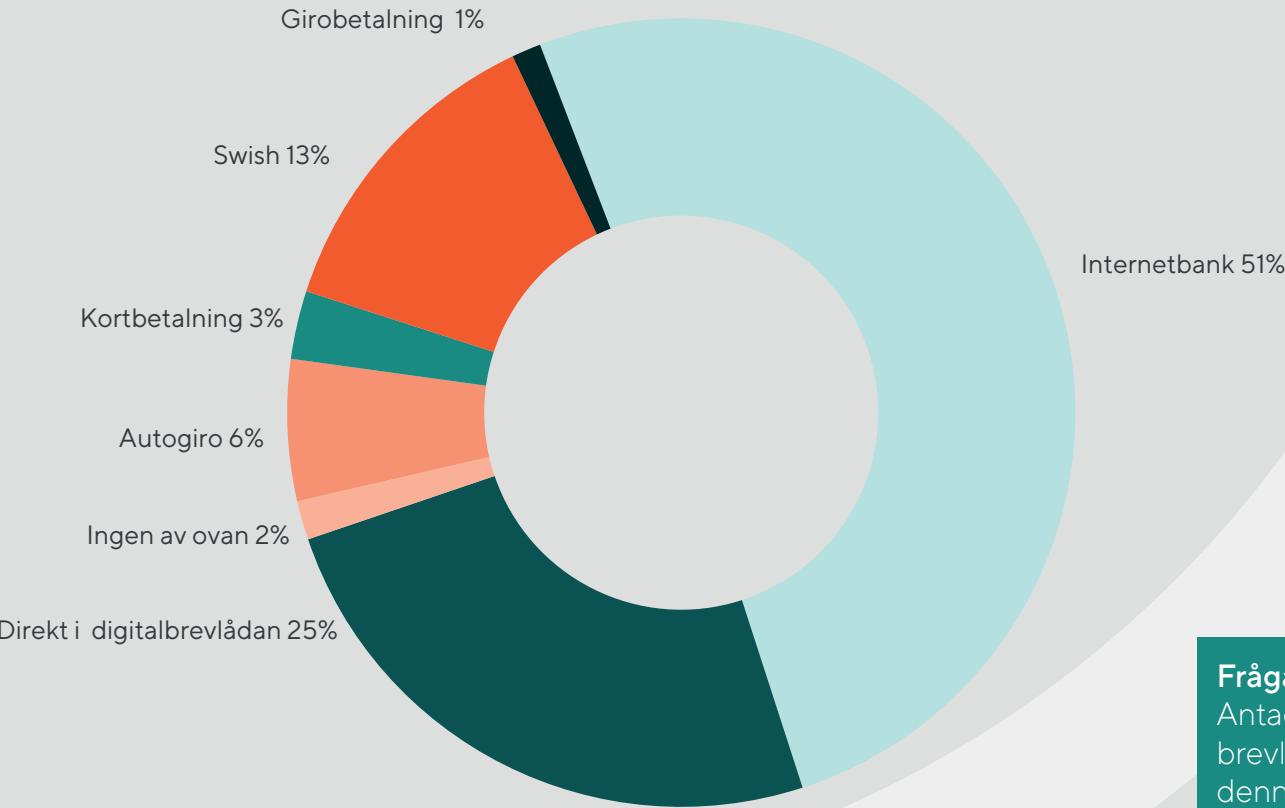


Frågan vi ställde,

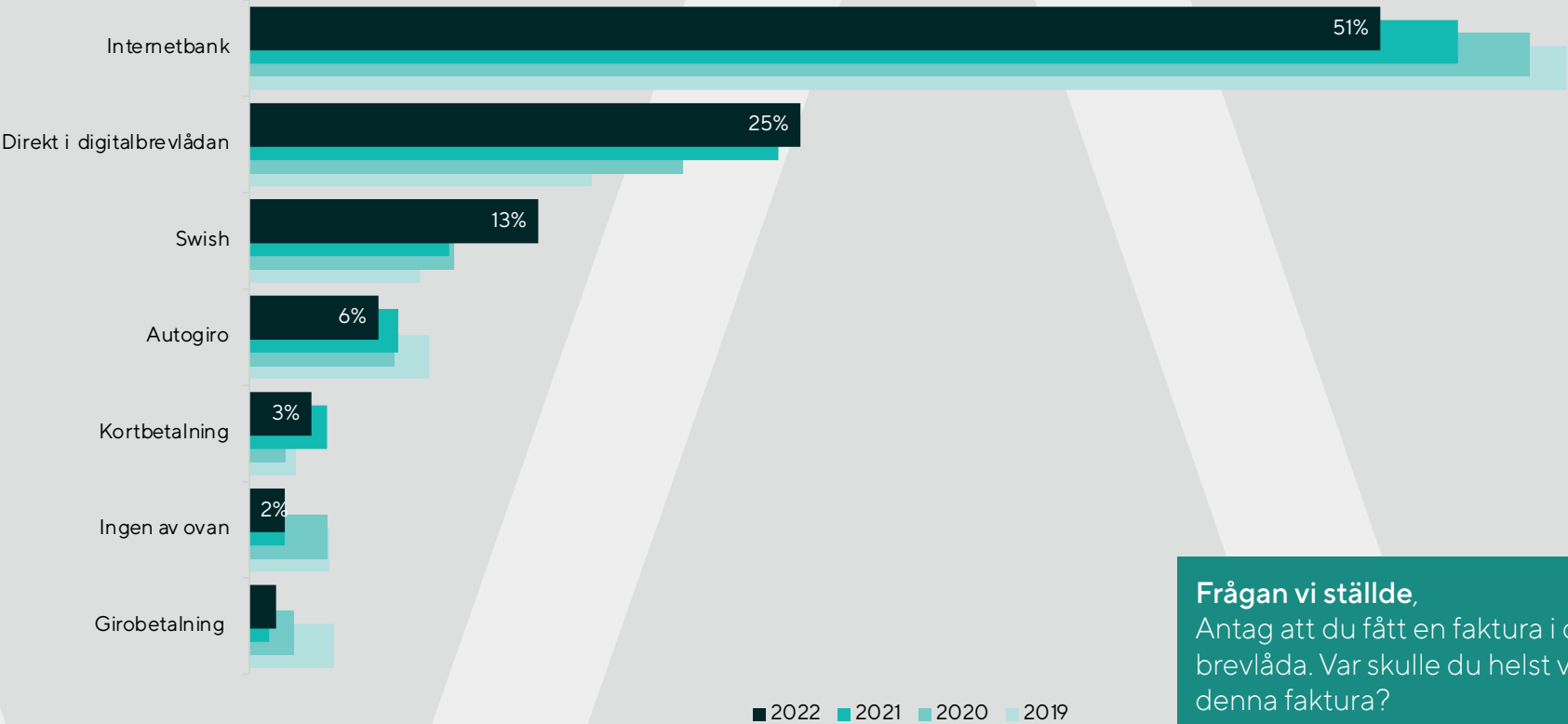
Hur enkelt eller svårt tycker du det är att betala fakturor som kommer via respektive kanal? Vi räknade svaren "Enkelt" och "Mycket enkelt".

Fakturor & betalningar

Var vill du betala när fakturan kommer digitalt?



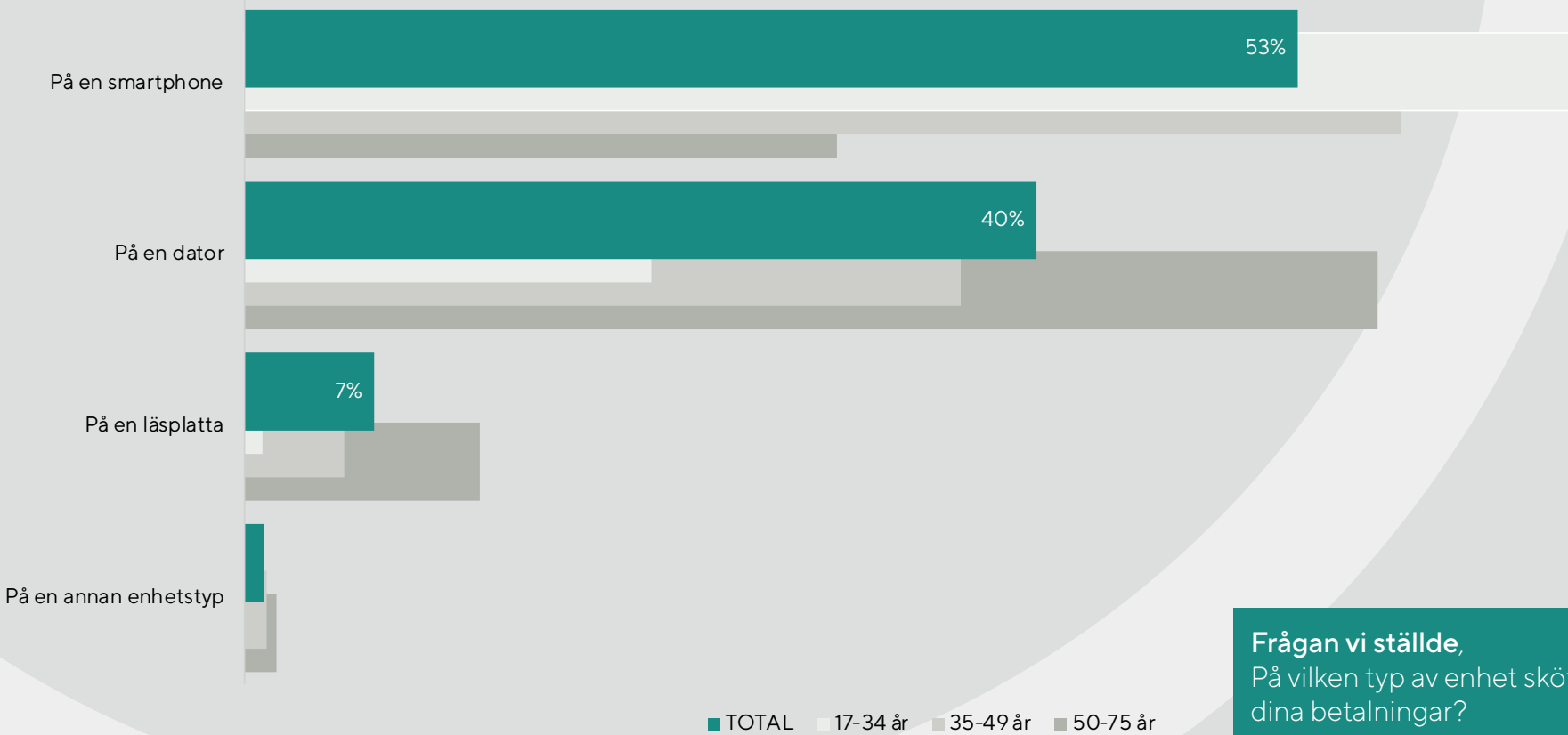
Frågan vi ställde,
Antag att du fått en faktura i din digitala brevlåda. Var skulle du helst vilja betala denna faktura?



Frågan vi ställde,
Antag att du fått en faktura i din digitala brevlåda. Var skulle du helst vilja betala denna faktura?

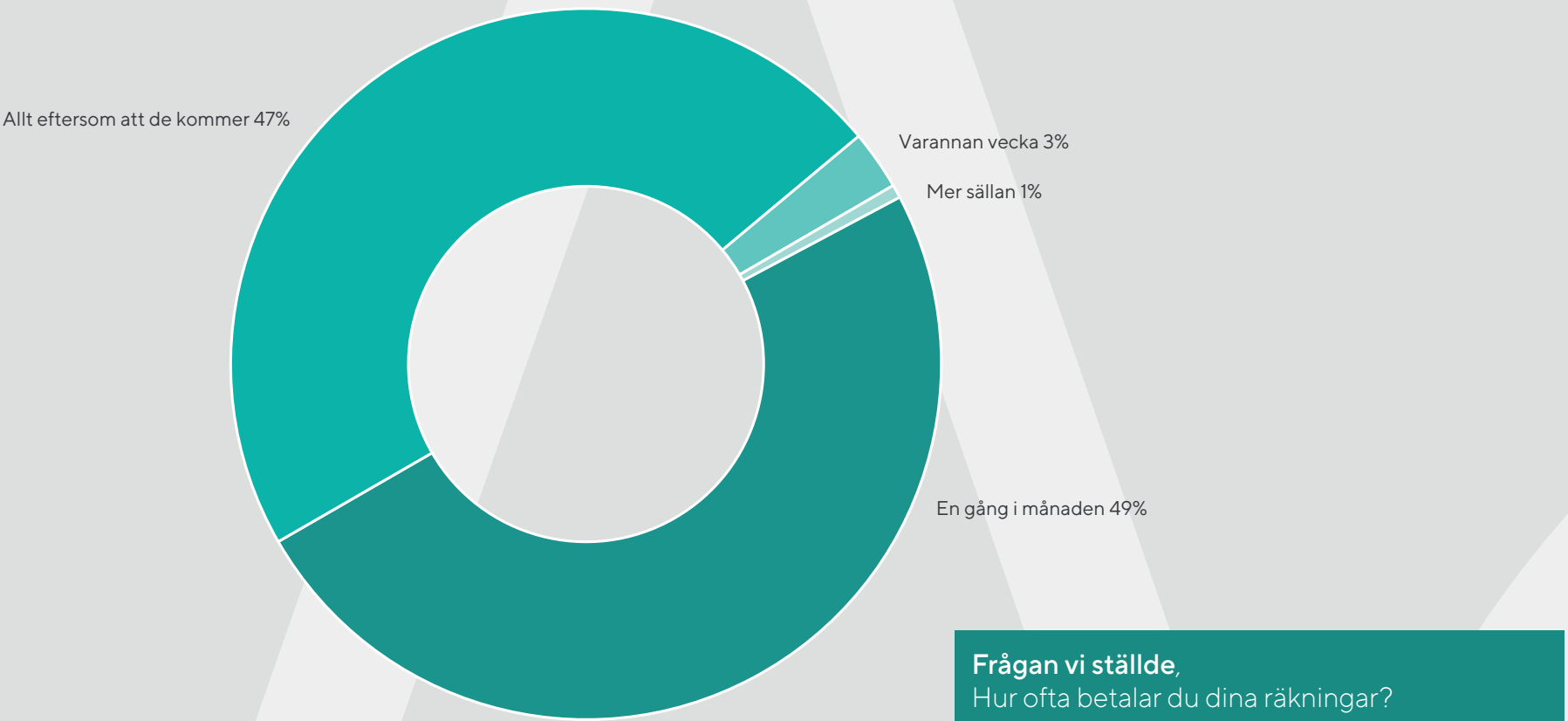
Fakturor & betalningar

På vilken enhet



Frågan vi ställde,
På vilken typ av enhet sköter du helst
dina betalningar?

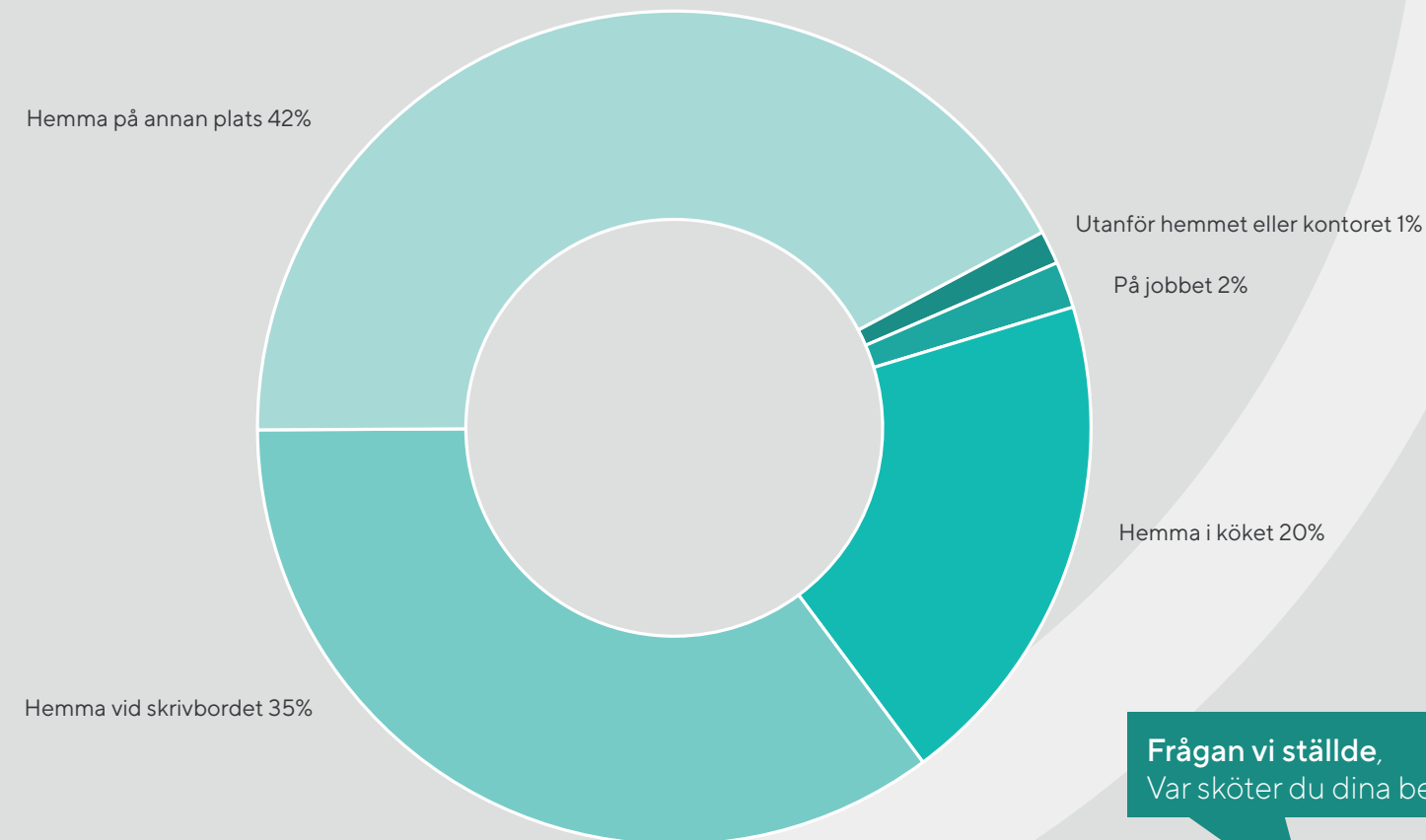
När betalar man?



Frågan vi ställde,
Hur ofta betalar du dina räkningar?

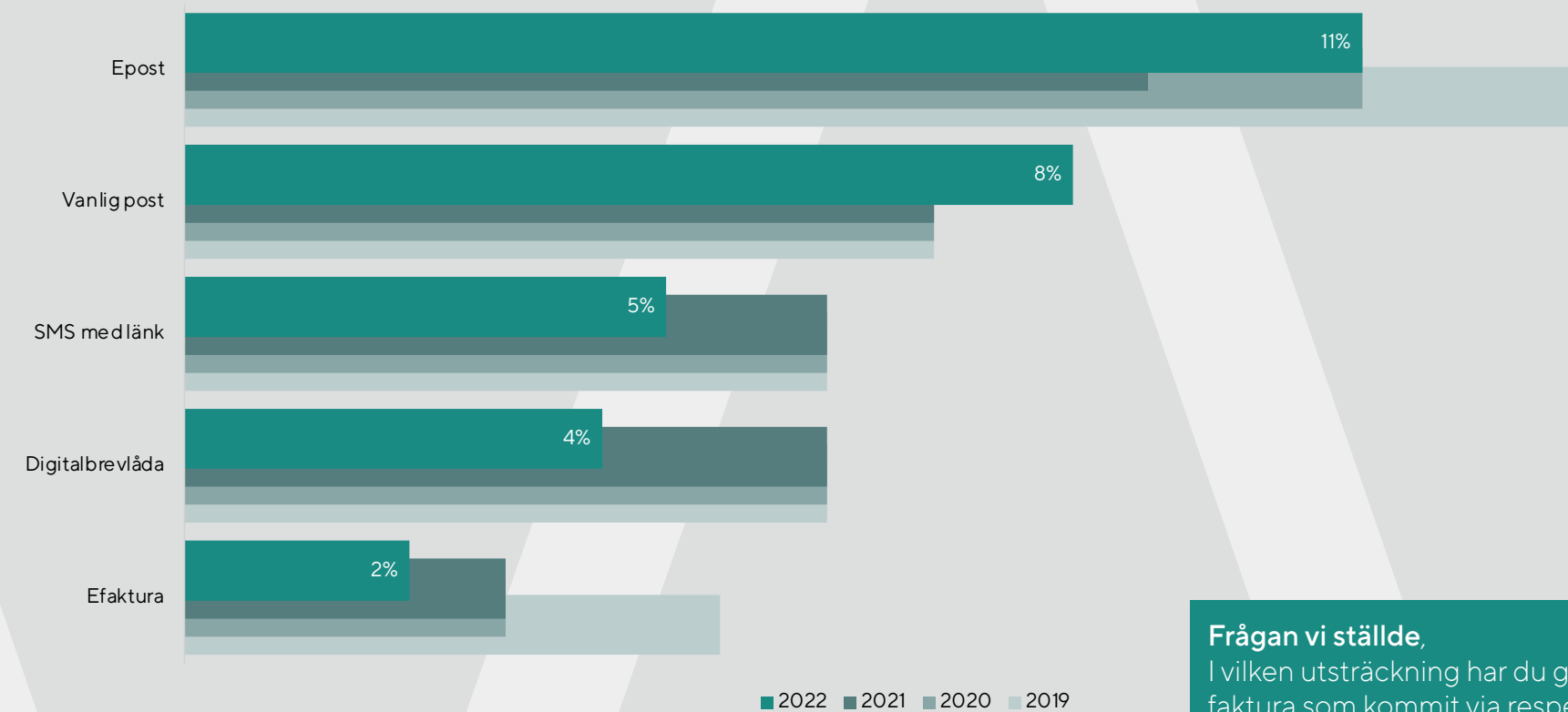
Fakturor & betalningar

Var betalar man räkningar?



Frågan vi ställde,
Var sköter du dina betalningar?

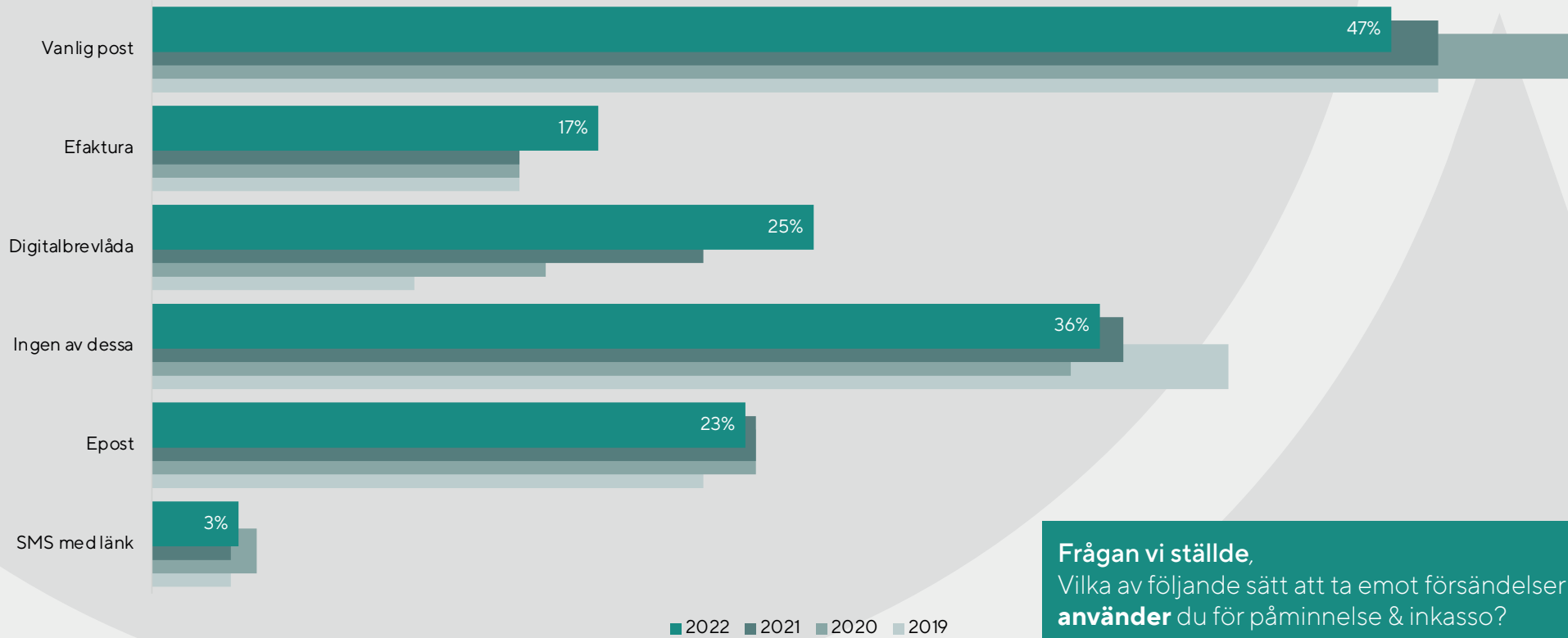
Är det lätt att glömma?



Frågan vi ställde,
I vilken utsträckning har du glömt att betala en faktura som kommit via respektive kanal?

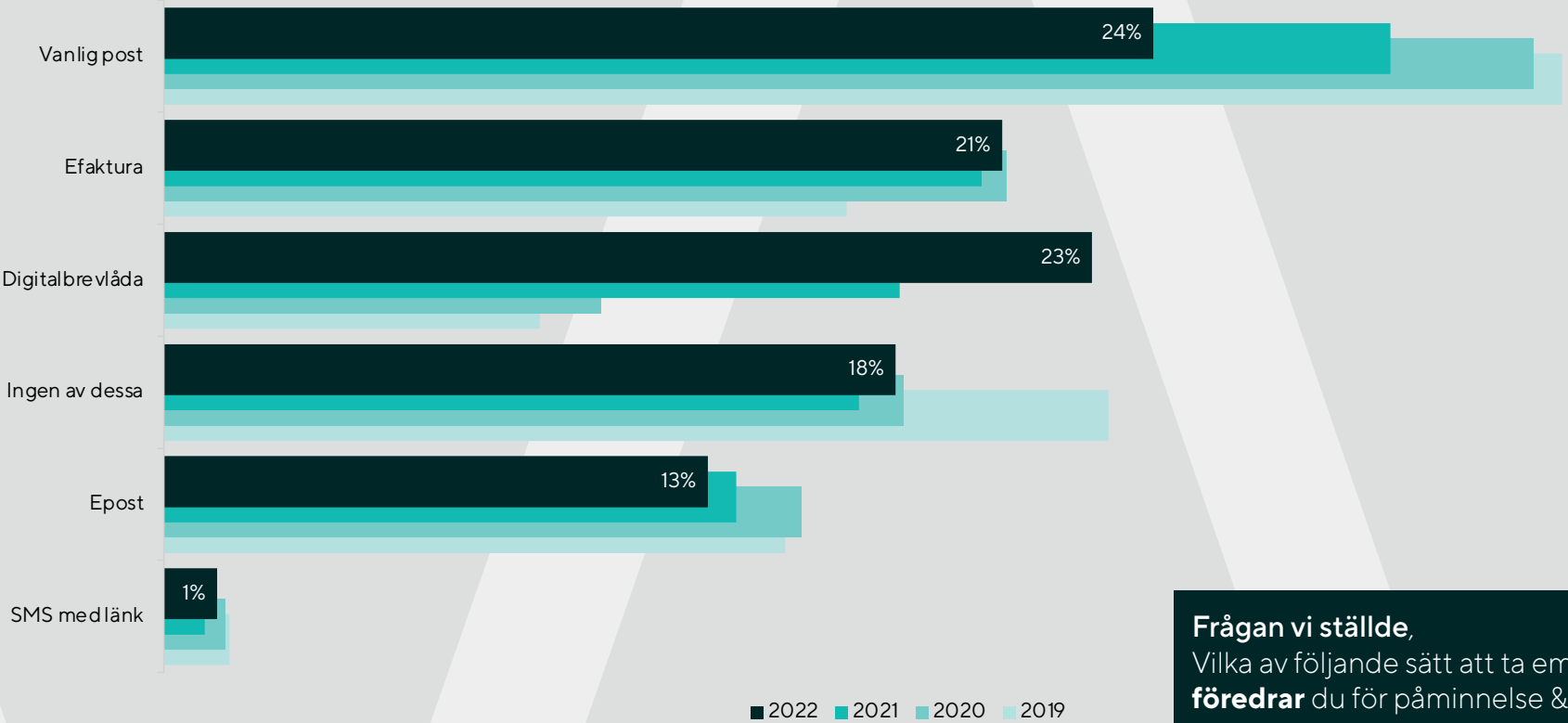
Påminnelse & Inkasso

Vilka kanaler använder du?



Frågan vi ställde,
Vilka av följande sätt att ta emot försändelser
använder du för påminnelse & inkasso?

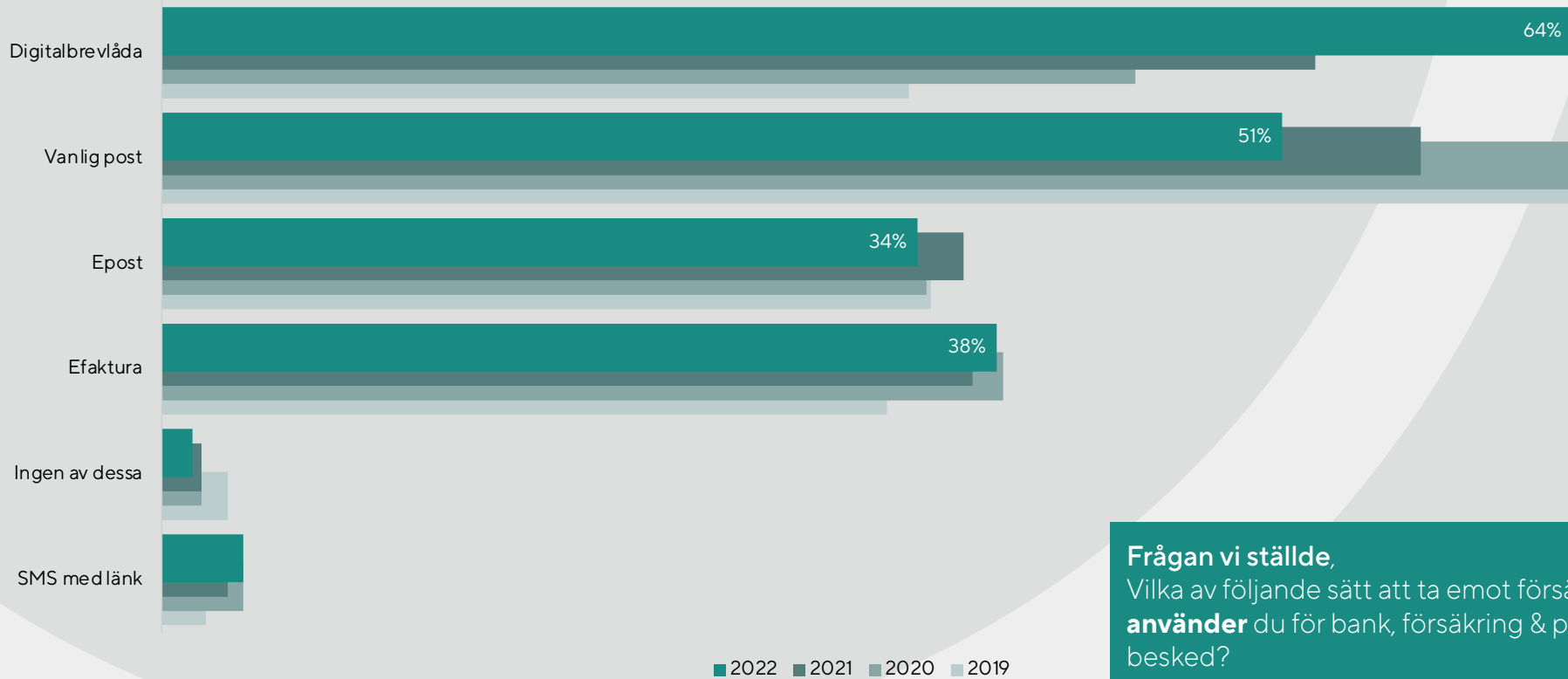
Vilken kanal föredrar du?



Frågan vi ställde,
Vilka av följande sätt att ta emot försändelser
föredrar du för påminnelse & inkasso?

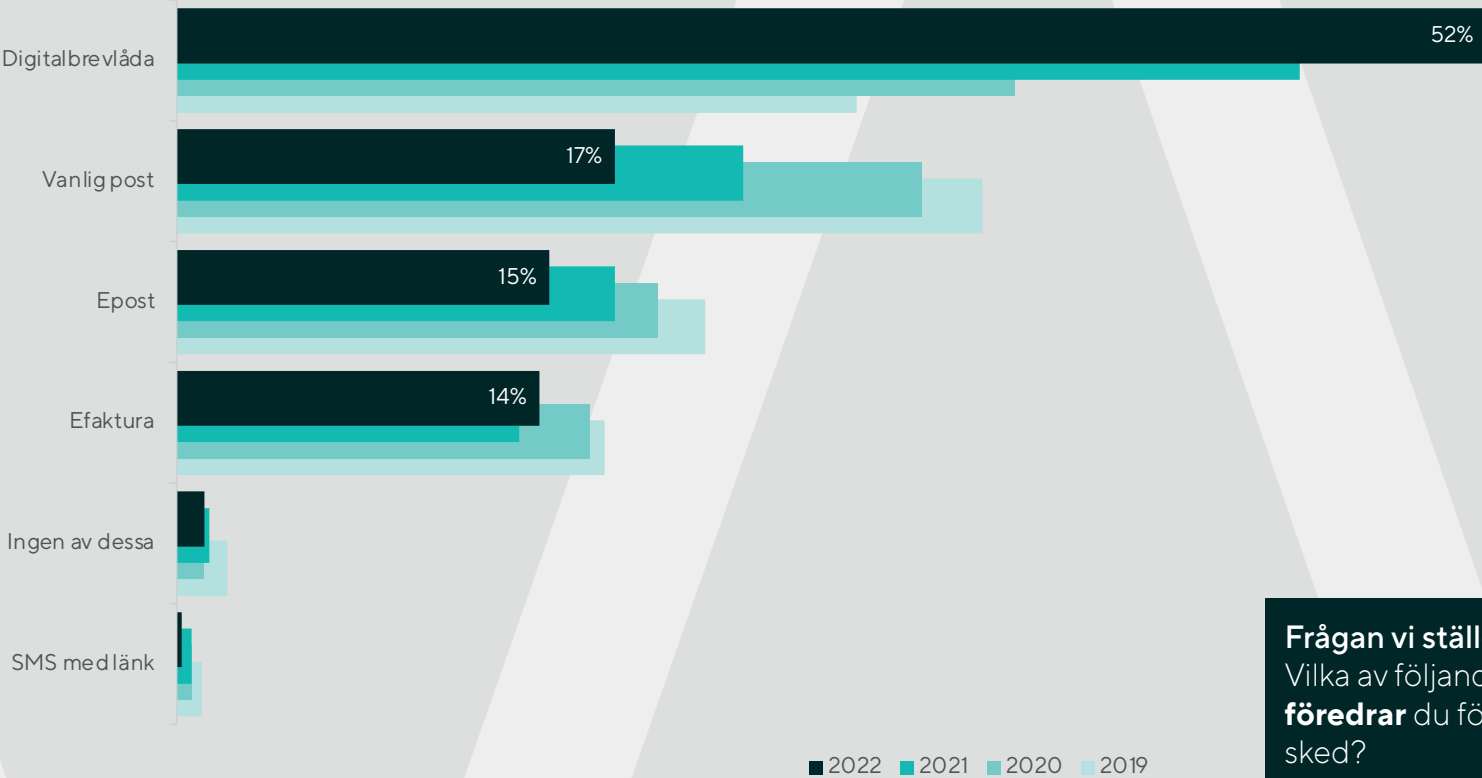
Bank, försäkring & pensionsbesked

Vilka kanaler använder du?



Frågan vi ställde,
Vilka av följande sätt att ta emot försändelser
använder du för bank, försäkring & pensions-
besked?

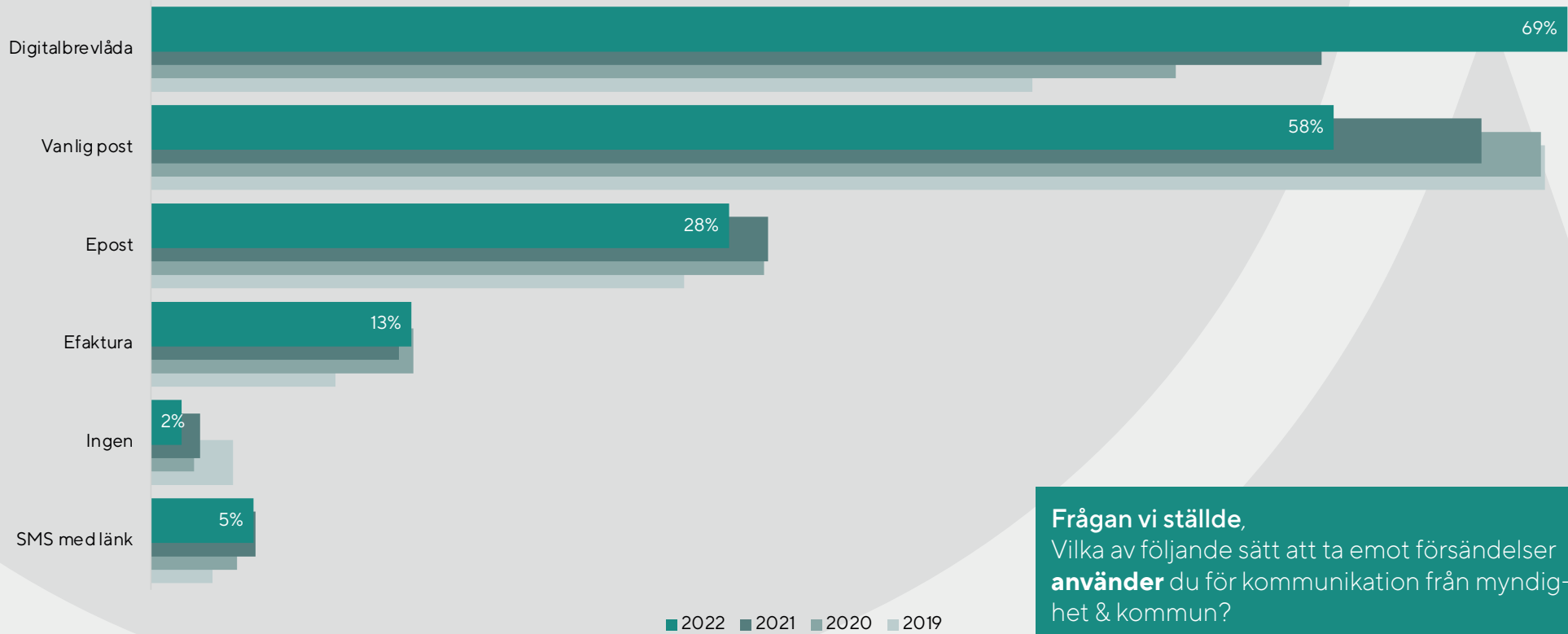
Vilken kanal föredrar du?



Frågan vi ställde,
Vilka av följande sätt att ta emot försändelser
föredrar du för bank, försäkring & pensionsbe-
sked?

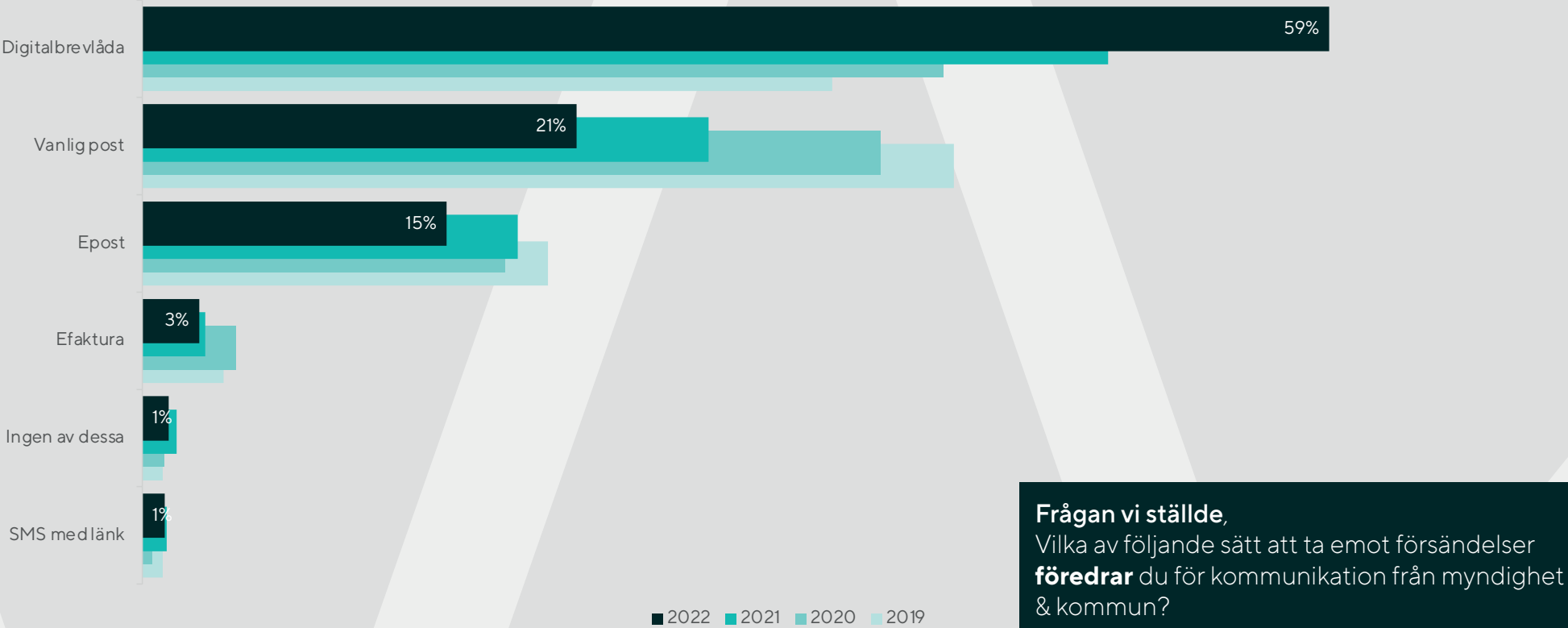
Kommunikation från myndighet & kommun

Vilka kanaler använder du?



Frågan vi ställde,
Vilka av följande sätt att ta emot försändelser
använder du för kommunikation från myndig-
het & kommun?

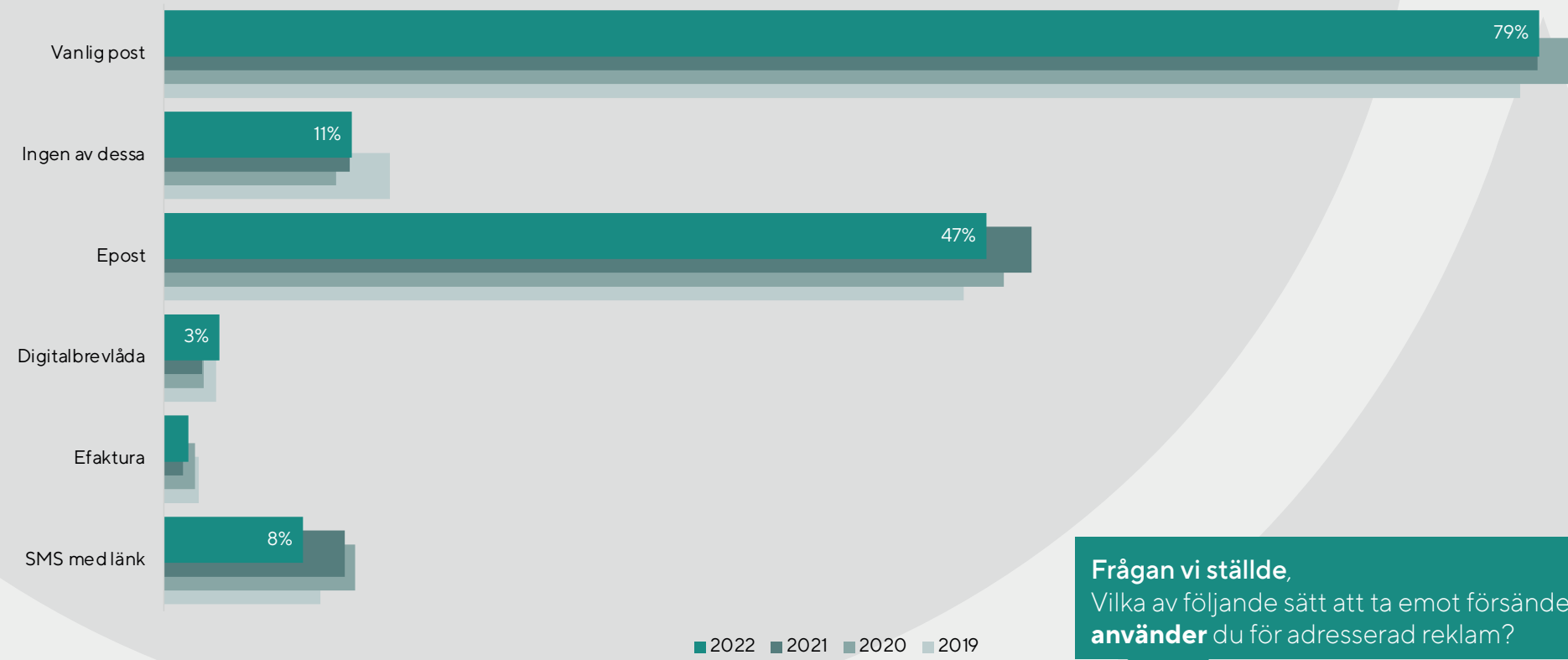
Vilken kanal föredrar du?



Frågan vi ställde,
Vilka av följande sätt att ta emot försändelser
föredrar du för kommunikation från myndighet
& kommun?

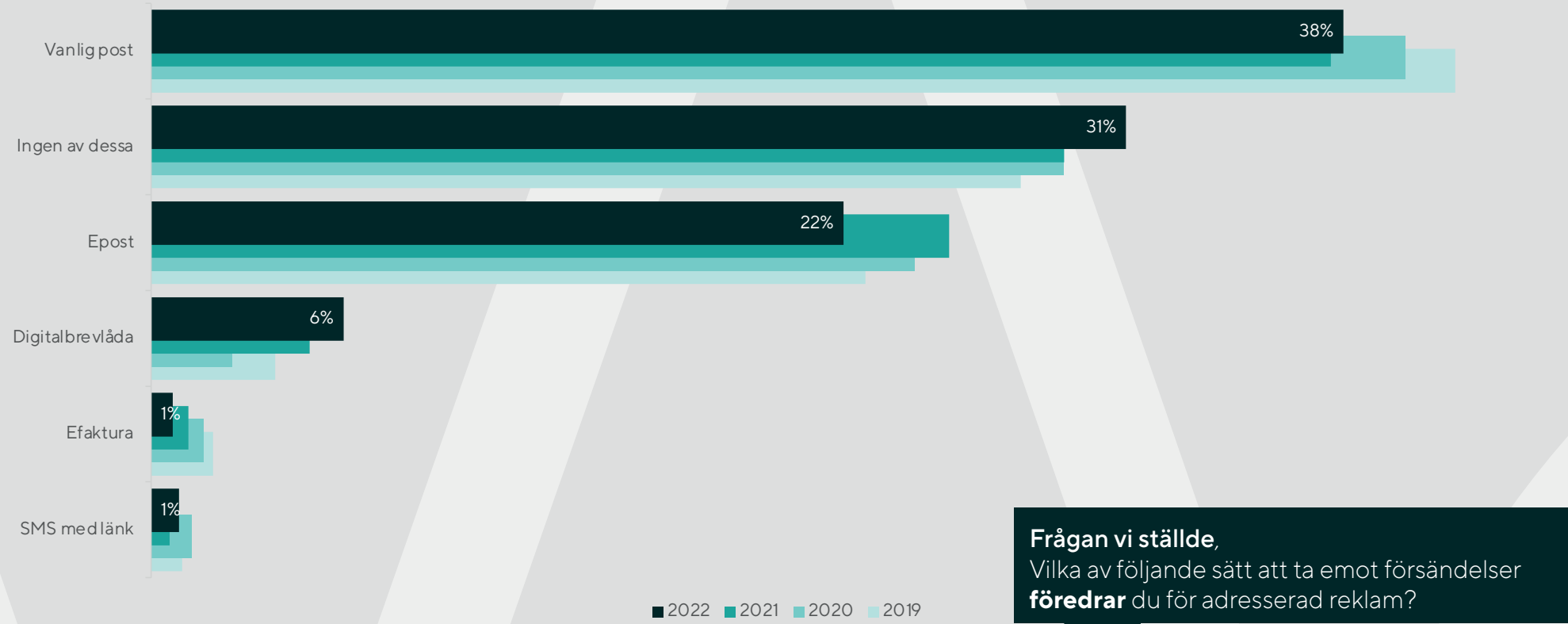
Adresserad reklam

Vilka kanaler använder du?



Frågan vi ställde,
Vilka av följande sätt att ta emot försändelser
använder du för adresserad reklam?

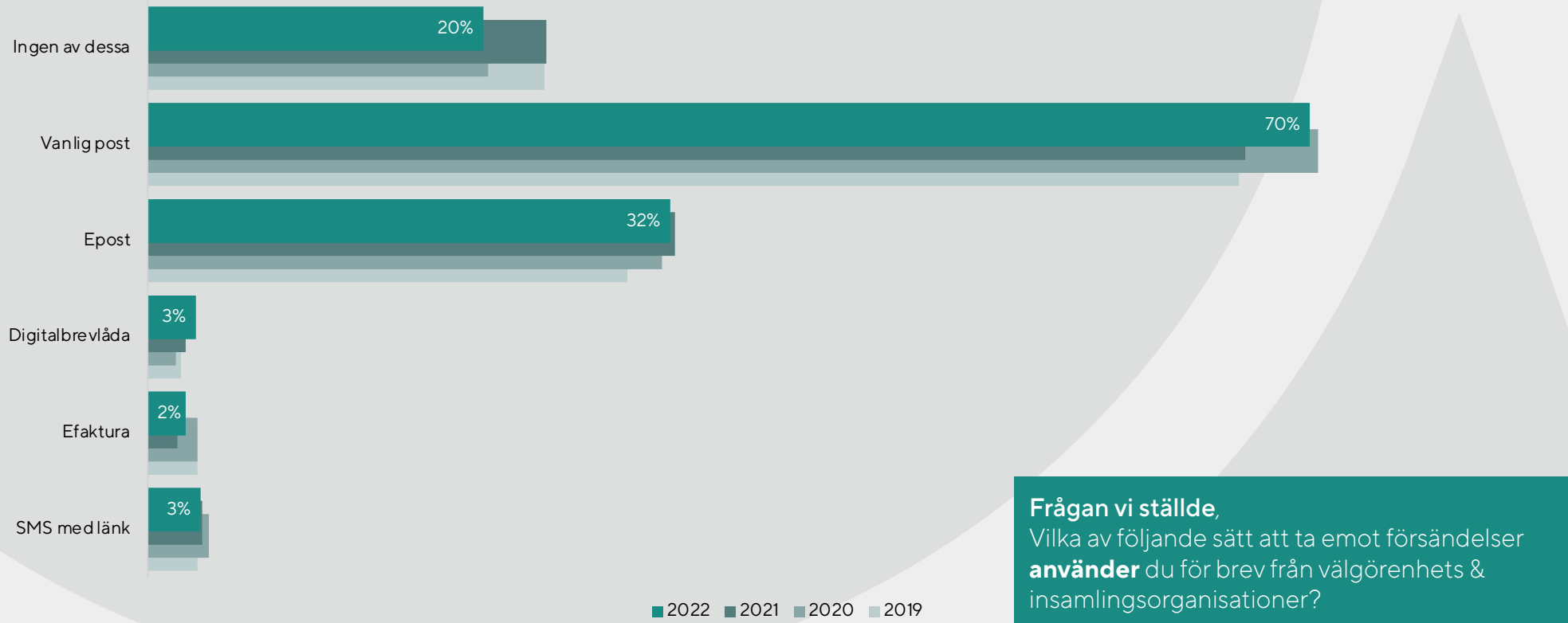
Vilken kanal föredrar du?



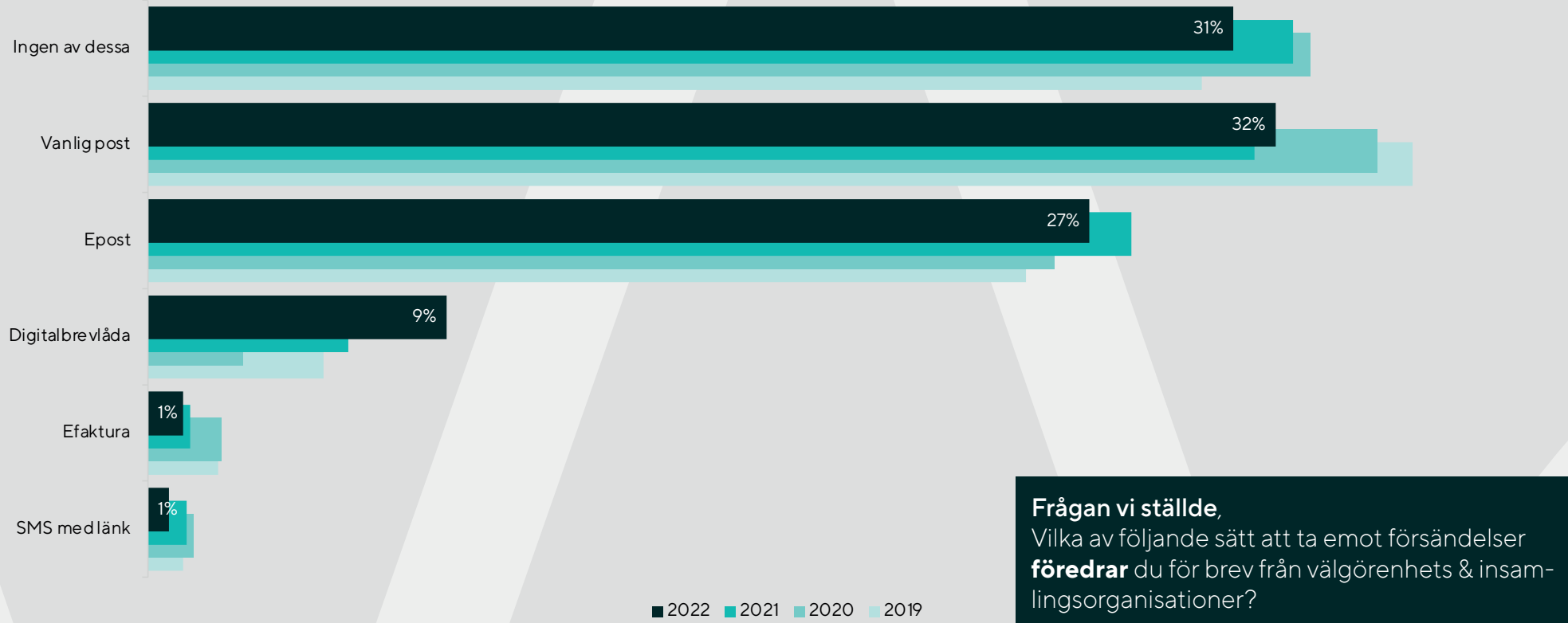
Frågan vi ställde,
Vilka av följande sätt att ta emot försändelser
föredrar du för adresserad reklam?

Brev från välgörenhets & insamlingsorganisationer

Vilka kanaler använder du?

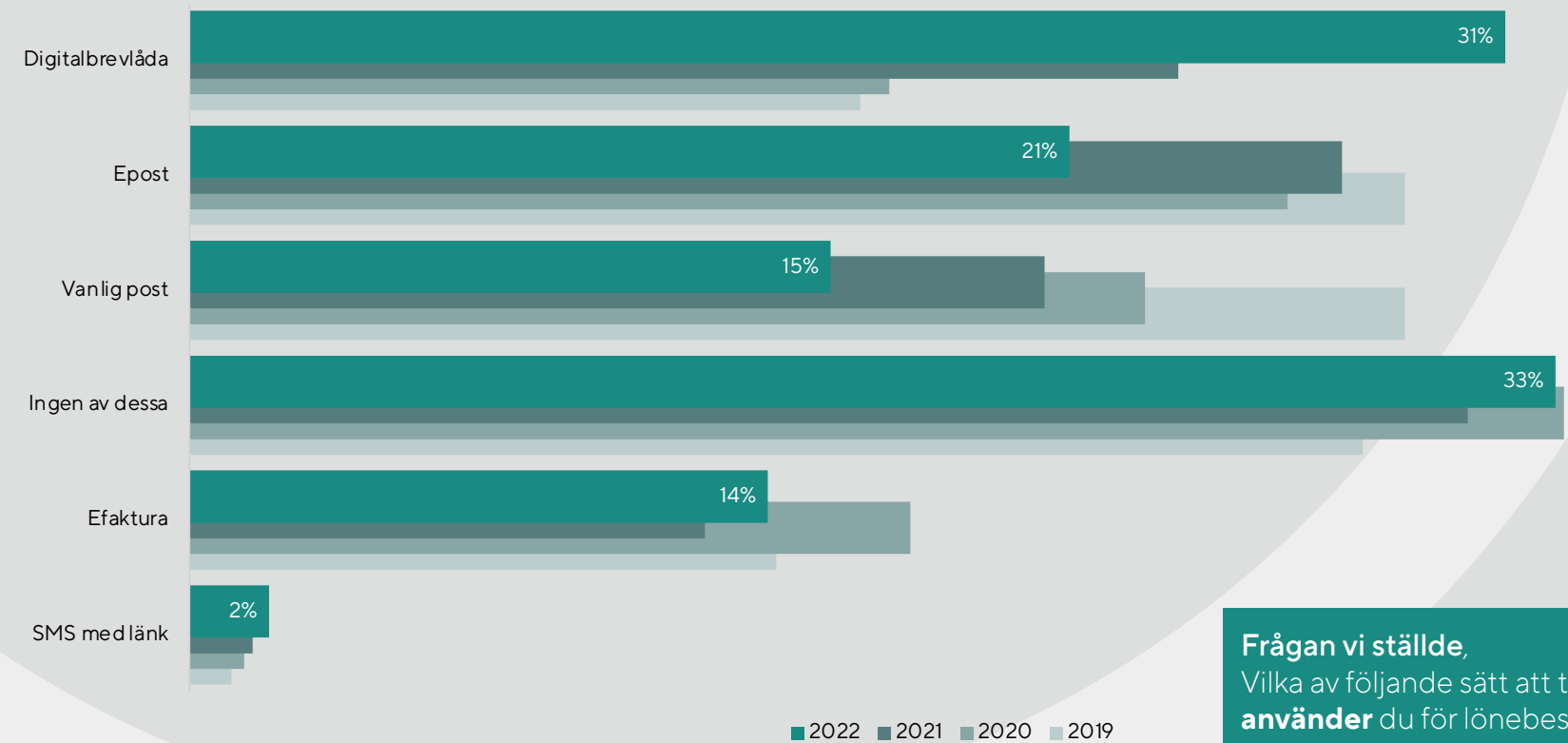


Vilken kanal föredrar du?



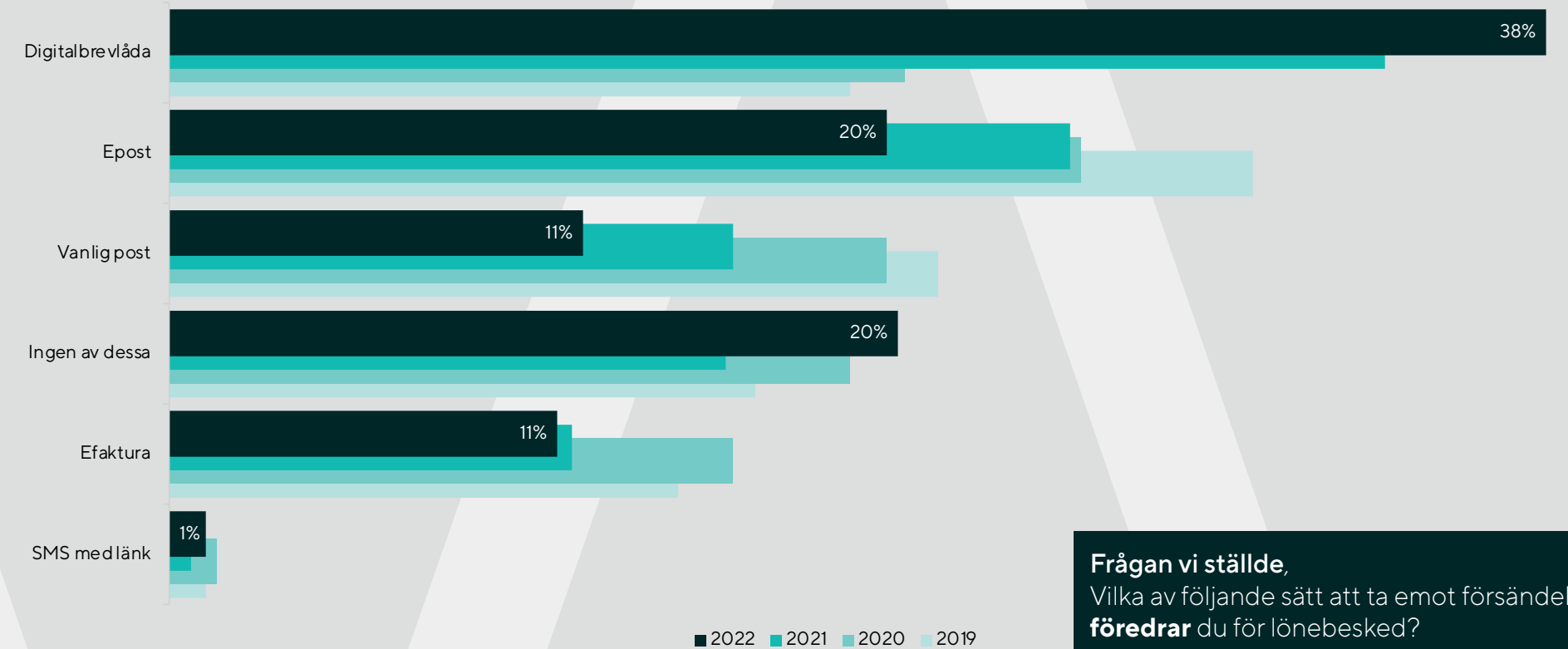
Lönebesked

Vilka kanaler använder du?



Frågan vi ställde,
Vilka av följande sätt att ta emot försändelser
använder du för lönebesked?

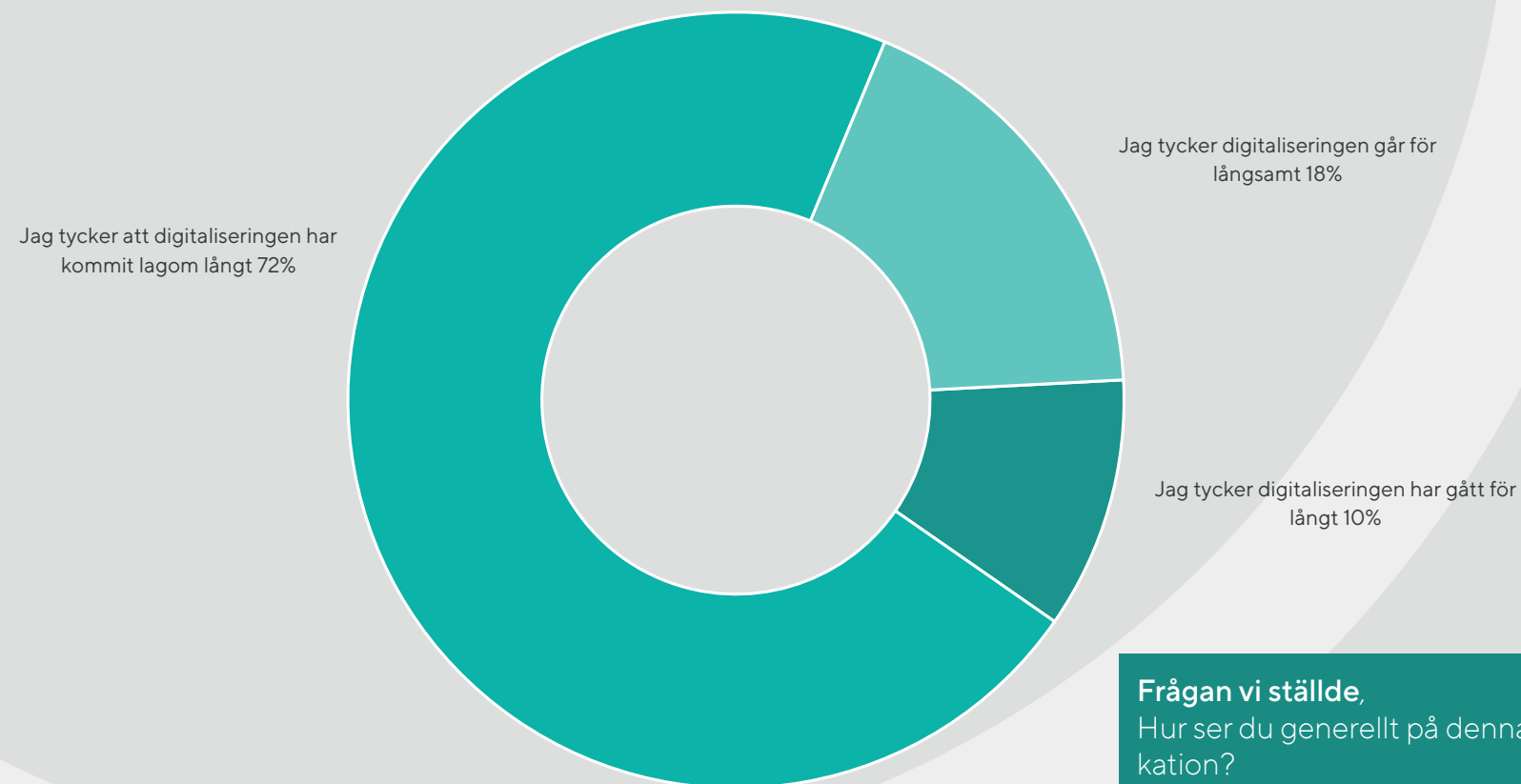
Vilken kanal föredrar du?



Frågan vi ställde,
Vilka av följande sätt att ta emot försändelser
föredrar du för lönebesked?

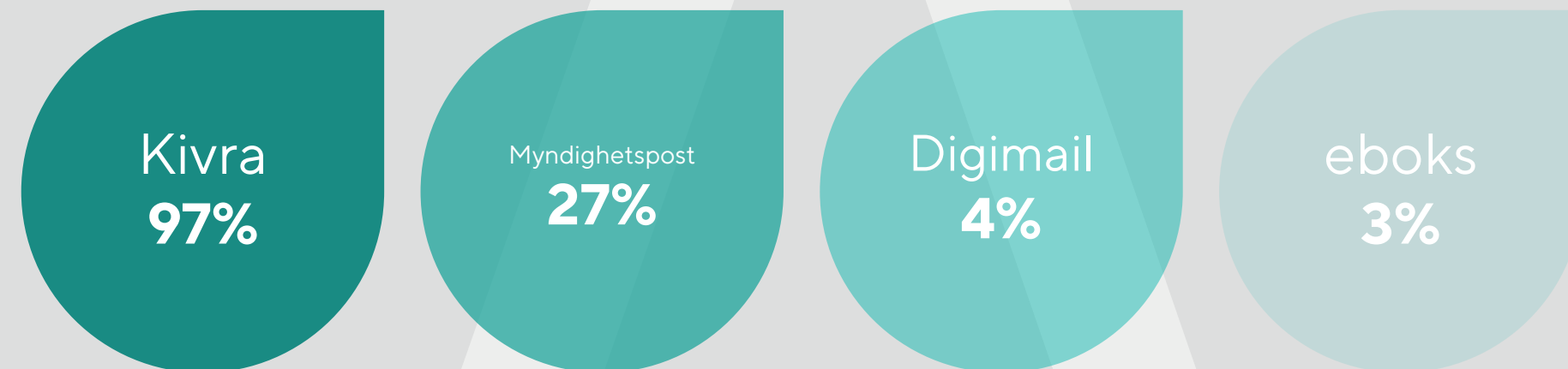
Digitalisering

Har digitaliseringen gått för långt?



Frågan vi ställde,
Hur ser du generellt på denna typ av kommunikation?

Kännedom om digitala brevlådor



Frågan vi ställde,
Det finns olika digitala brevlådor. Vilka av följande känner du till?

Om 21grams

21grams utvecklar teknologiplattformar och tillhörande tjänster till kunder med behov att skicka stora mängder affärsdokument.

Vår portooptimeringsteknologi ger marknaden tillgång till en mångfald av postutdelningsföretag, vilket ökar konkurrensen på brevmarknaden med lägre priser som följd.

Vi är en del av den växande e-handeln med särskilt fokus på internationella paketflöden.

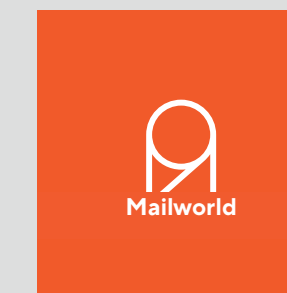
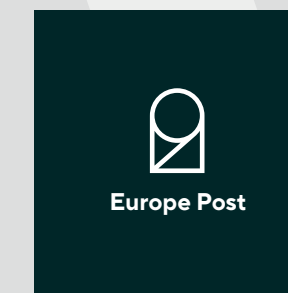
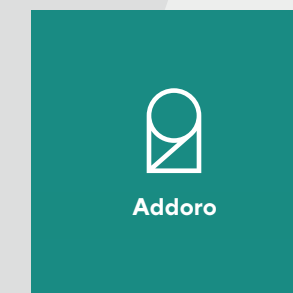
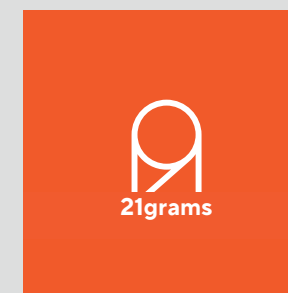
Vi är marknadsledande vad gäller distribution av e-faktura till svenska internetbanker med en marknadsandel på 29%*.

Vi har levererat till digitala brevlådor i mer än ett decennium och har under åren aktiverat flera hundra avsändare in i Kivra.

I vår ambition att hjälpa våra kunder att förenkla betalningar erbjuder vi integrerade betallosningar via till exempel Swish och PSD2.

Våra multikanalplattformar har stöd för samtliga ledande kommunikationskanaler i Norden.

Koncernen



* baserat på statistik för helåret 2019 publicerat av e-fakturabolaget



21grams®