

Elektronische Rechnungsstellung an Privatkunden bei



mittels yellowbill von PostFinance

Themensponsoren



sage sesam



Sponsoren



ECademy^{CH}

TOP soft



Hauptmedienpartner



Ausgangslage

- Über 2,5 Millionen Rechnungen/Monat an Private
- Weitgehend automatisierter physischer Rechnungsstellungsprozess
→ Outsourcing an Druckzentrum von Swisscom IT Services
- Mehrere Millionen Spesen für getätigte Bareinzahlungen
- Hohe Aufwände für Kontrolle und manuelle Verbuchung fehlerhafter Zahlungseingänge
- Grosse, monatliche Papierflut
- Hohe E-Banking Rate in der Schweiz

Projektzielsetzungen



- **Elektronische Rechnungspräsentation und Online-Bezahlung**
- **Erhöhung Kundentreue**
 - Aktualität und Transparenz zu Verbindungsdaten
 - Bezahlung vereinfachen
 - Technologie-Kompetenz beweisen
 - Potenzial für Zielgruppen-Marketing nutzen
 - Ökologischen Anliegen Rechnung tragen
- **Senkung der Prozess- und Kommunikationskosten**
 - Reduktion der Rückfragen im Kundendienst
 - Eliminierung der Medienbrüche bis zum Zahlungseingang
 - Reduktion der Papierrechnungen

Christian Tanner, FHBB
Zacharias Laïbi, Swisscom Fixnet

3 | © 2004

Fachhochschule
beider Basel
Nordwestschweiz
FHBB

Beteiligte Partner und ihre Rollen



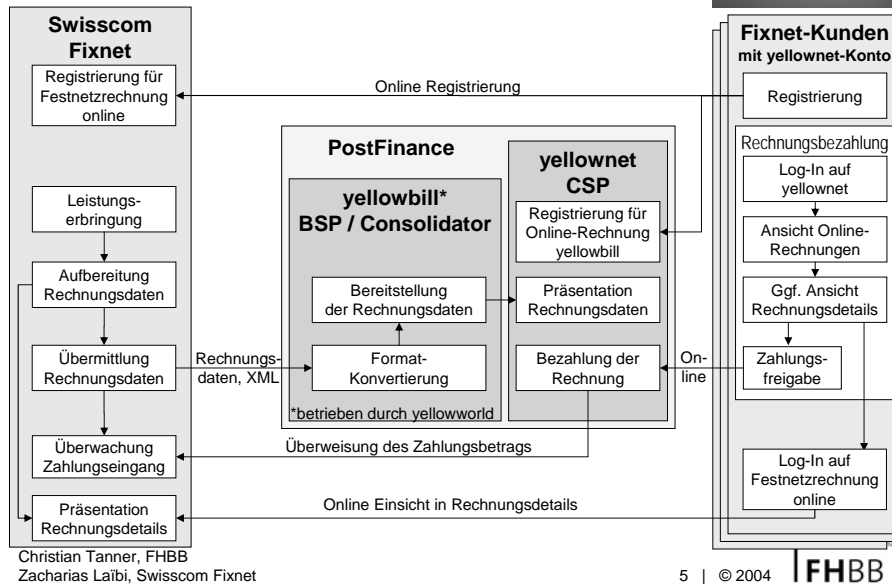
- **Swisscom Fixnet**
 - Präsentation der Rechnungsdetails auf eigener Internetplattform „Festnetzrechnung online“
 - Registrierung und Benutzerverwaltung
 - Elektronische Übermittlung der Rechnungsdaten an PostFinance
- **PostFinance**
 - Formatkonvertierung der Rechnungsdaten
 - Präsentation der zahlungsrelevanten Rechnungsdaten
 - Zahlungsauftrag bearbeiten
- **Kunden / Rechnungsempfänger**
 - Nutzer des E-Banking-Angebots yellownet von PostFinance
 - Registrierung für den Empfang von Online-Rechnungen via yellowbill
 - Bezahlung der Rechnung via yellowbill

Christian Tanner, FHBB
Zacharias Laïbi, Swisscom Fixnet

4 | © 2004

Fachhochschule
beider Basel
Nordwestschweiz
FHBB

Beteiligte Partner und ihre Rollen



Implementierung und Betrieb der Lösung

■ Teilprojekte

■ IT

- Schnittstellenprogrammierung, Parametrisierung Billingsystem, Anpassung des Online-Service „Festnetzrechnung online“

■ Customer Care und interne Prozesse

- Wissensaufbau
- Anpassung der Supportprozesse

■ Marketing

- Kommunikation der neuen Zahlungsvariante
- Interne Bekanntmachung

■ Projektdauer insgesamt 7 Monate, Einführung Juni 2003

- Implementierung yellowbill 4 Monate

■ Anbindung an PayNet-Netzwerk erfolgte Mitte 2004

Christian Tanner, FHBB
Zacharias Laïbi, Swisscom Fixnet

6 | © 2004

Fachhochschule
beider Basel
Nordwestschweiz
FHBB

Kosten / Nutzen



■ Nutzen

- Reduktion manueller Bearbeitungsschritte
- Reduktion von Rückfragen
- 120'000 Kunden nutzen „Festnetzrechnung online“
 - 40'000 Kunden mit Papierverzicht
 - 15'000 Kunden zahlen online via yellowbill

■ Kosten

- Entwicklung und Unterhalt der Lösung
- Transaktionsgebühr pro elektronische Rechnung an Biller Service Provider
- Werbekosten

Christian Tanner, FHBB
Zacharias Laïbi, Swisscom Fixnet

7 | © 2004

Fachhochschule
beider Basel
Nordwestschweiz
FHBB

Erfolgsfaktoren



- Auf Basis des Online-Dienstes „Festnetzrechnung online“ können diverse Zahlungskkanäle zu Papierverzicht führen, je nach Kundenpräferenz
- Ideale Kombination von hoher Transparenz (aktuelle Verbindungsdaten) und effizienter Zahlung (nur 3 Mausklicks)
- Um elektronische Bezahlung im Privatkundengeschäft durchzusetzen sind gezielte Kommunikationsmassnahmen erforderlich
- Einfacher Anmelde- und Registrierungsprozess senkt die Eintrittshürde
- Durchsetzung neuer Online-Dienste bei Endkunden braucht Zeit

Christian Tanner, FHBB
Zacharias Laïbi, Swisscom Fixnet

8 | © 2004

Fachhochschule
beider Basel
Nordwestschweiz
FHBB

Aktuelles und Ausblick yellowbill



■ Verbreitung yellowbill B2C

- 25 Biller, 4 Online Shops und 11 Partner haben sich für yellowbill entschieden / Potenzielles Rechnungsvolumen > 100 Mio. Rg./Jahr
- 35'000 yellowbill Kunden
150'000 Transaktionen Jan. - Aug. 2004 / + 20 % pro Monat

■ Weiterentwicklung

■ Launch B2B

- Mit Siemens Schweiz AG konnte ein wichtiger Partner gefunden werden. Erster grosser Rechnungssteller wird die Post selber sein.

■ Funktionale Weiterentwicklung sowohl für B2C wie auch für B2B

- u.a. Automatisierung, Vereinfachung Anmeldeprozesse
- Unterstützung weiterer Datenformate

■ Einschätzungen

- Es wird nach wie vor einen grossen Effort brauchen um EBPP in die Verbreitung zu bringen. Ein Blick nach Europa zeigt aber, dass kein Weg mehr daran vorbei führt.

Christian Tanner, FHBB
Adrian Sem, PostFinance

9 | © 2004

Fachhochschule
beider Basel
Nordwestschweiz
FHBB

Fachhochschule
beider Basel
Nordwestschweiz
FHBB

Departement
Wirtschaft

Institut für angewandte
Betriebsökonomie



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Themensponsoren



Sponsoren



Hauptmedienpartner

