Petra Schubert/Ralf Wölfle/Walter Dettling (Hrsg.)

E-Business
mit betriebswirtschaftlicher
Standardsoftware

Einsatz von Business Software in der Praxis

*Ecademy*CH

Das Kompetenzwerk der
Schweizer Fachhochschulen
für E-Business und E-Government

HANSER

Die in diesem Buch enthaltenen Fallstudien wurden für den eXperience 2004 Event in Basel erstellt. Sie wurden wissenschaftlich aufbereitet durch E-Business-Experten der Universität St. Gallen, der Universität Bern, der Fachhochschule beider Basel, der Fachhochschule Aargau Nordwestschweiz, der Hochschule für Technik und Informatik (Berner Fachhochschule), der Zürcher Hochschule Winterthur sowie von Experten aus der Praxis. Die Ecademy (www.ecademy.ch), das Kompetenznetzwerk der Schweizer Fachhochschulen für E-Business und E-Government, hat durch ihre ideelle und finanzielle Unterstützung zur erfolgreichen Erstellung dieser Publikation beigetragen.

www.hanser.de

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.ddb.de abrufbar.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdruckes und der Vervielfältigung des Buches, oder Teilen daraus, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) – auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung – reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© 2004 Carl Hanser Verlag München Wien
Redaktionsleitung: Lisa Hoffmann-Bäuml
Herstellung: Ursula Barche
Umschlaggestaltung: Wolfgang Perez, büro plan.it
Datenbelichtung, Druck und Bindung: Kösel, Krugzell
Printed in Germany

ISBN 3-446-22960-4

Inhalt

Petra Schubert
E-Business mit betriebswirtschaftlicher Standardsoftware 1

Ralf Wölfle
Geschäftsprozesse im Zusammenspiel mit Business Software 9

Walter Dettling
Wie Schweizer KMU Business Software einsetzen 17

Vertriebsunterstützung / CRM

Fachbeitrag
Marcel Altherr und Günter Bader
IT-Unterstützung für Marketing und Verkauf 27

Fallstudien
Andreas Voss
Kardex (Ramco Systems) – Anlagenbau 35

Matthias J. Göckel
Debrunner & Acifer-Gruppe (Team Brendel AG) – Baustoffhandel 49

Petra Schubert
PERMASHOP (ABACUS Research AG) – Verkauf Fanartikel 63

Malte Dous und Susanne Glissmann
Tonet AG (Dynasoft AG) – Holzbehandlung 77

Nicole Scheidegger
Antalis AG (UD Neue Medien AG / Boxalino AG) – Papiergrosshandel 91

Schlussbetrachtung
Ralf Wölfle
Vertriebsunterstützung / CRM 105

B2B-Integration

Fachbeitrag
Thomas Myrach
B2B-Integration 107

Fallstudien
Uwe Leimstoll
Brütsch/Rüegger AG (Polynorm Software AG) – Werkzeughandel 115

Werner Lüthy
INFICON (io-market AG) – Elektrotechnik 129

Bruno Simioni
Stadtmühle Schenk (itelligence AG) – Lebensmittelbranche 143

Schlussbetrachtung
Petra Schubert
B2B-Integration 155

Elektronische Rechnungsabwicklung

Fachbeitrag
Christian Tanner und Bruno Koch
Die elektronische Rechnungsabwicklung in der Schweiz 157

Fallstudien
Christian Tanner
UBS AG (Swisscom IT Services AG) – Finanzdienstleistung 169

Christian Tanner
Swisscom Fixnet AG (PostFinance) – Telekommunikation 181

Christian Tanner
Universitätsspital Basel (PayNet Schweiz AG) – Gesundheitswesen 191

Daniel Risch
Schweizerische Bundesbahnen (yellowworld AG) – Schienenverkehr 199

Schlussbetrachtung
Ralf Wölfle
Elektronische Rechnungsabwicklung 213

Corporate Performance Management

Fachbeitrag
Roger Klaus
Corporate Performance Management 215

Fallstudien
Barbara Sigrist
Swissbit (TDS Multi Vision AG) – Elektrotechnik 223

Rolf Gasenzer
Amt für Verkehr und Tiefbau des Kantons Solothurn (NOVO Business Consultants AG) – Öffentliche Verwaltung 237

Ralf Wölfle
Swiss TS Technical Services AG (Process Partner AG) – Prüfinstitut 251

Schlussbetrachtung
Petra Schubert
Corporate Performance Management 265

Literaturverzeichnis 267

Kurzprofile der Herausgeber und Autoren 271

1 Swisscom Fixnet AG

Christian Tanner

Swisscom Fixnet AG setzt als führender Telekommunikationsanbieter mit über drei Millionen Kunden in der Schweiz auf Online-Dienste. In diesem Zusammenhang spielt „Festnetzrechnung online“ eine zentrale Rolle. Den Kunden werden auf einer passwortgeschützten Internetplattform ihre Kunden-, Verbindungs- und Rechnungsdaten detailliert und transparent präsentiert. Seit über einem Jahr ist es E-Banking-Kunden von PostFinance möglich, die Rechnung von Swisscom Fixnet elektronisch zu erhalten und mit nur drei Mausklicks zu bezahlen. Eine finanzielle Betrachtung reicht für den Business Case dieses EBPP-Projekts nicht aus, denn die Kosten pro Rechnung für die Rechnungsstellung in Papierform sind bei Swisscom Fixnet marginal. Die grossen Potenziale des EBPP liegen im Bereich der Kundenbindung und der Differenzierungsmöglichkeiten gegenüber den Wettbewerbern.

Folgende Personen waren an der Bearbeitung dieser Fallstudie beteiligt:

Tab. 1.1: Mitarbeitende der Fallstudie

Ansprechpartner	**Funktion**	**Unternehmen**	**Rolle**
Zacharias Laïbi	Product Manager Rechnung	Swisscom Fixnet AG	Lösungsbetreiber
Adrian Sem	Product Manager Billing Solutions	PostFinance	Lösungsanbieter
Christian Tanner	Berater E-Business	Fachhochschule beider Basel	Autor

Demoversionen von „Festnetzrechnung online“ und yellowbill können im Internet eingesehen werden unter www.swisscom-fixnet.ch/rechnungonline resp. unter www.postfinance.ch /yellowbill.

1.1 Unternehmen und Projekthintergrund

Kurzprofil

Swisscom Fixnet AG betreibt das Basis- und Kerngeschäft von Swisscom in der Schweiz – das heisst den ganzen Telekommunikationsverkehr, der über feste Netze abgewickelt wird. Das Unternehmen tritt seit dem 1. Juli 2002 als eigenständige Aktiengesellschaft innerhalb der Swisscom Gruppe auf. Im Jahr 2003 erzielte es einen Umsatz von gegen 6 Mrd. CHF und beschäftigte rund 7'600 Mitarbeitende. Insgesamt werden 3.09 Millionen analoge Anschlüsse und 924'000 ISDN-Kanäle von Swisscom Fixnet über die ganze Schweiz betreut. Die Zahl der Privatkunden betrug Ende 2003 2.95 Millionen, die der KMU belief sich auf rund 250'000. Swisscom Fixnet setzt für die Zukunft auf das Breitbandgeschäft. Um die Netzplanung und den Verkauf von Breitbanddiensten zu optimieren, besteht seit Ende 2001 eine enge Zusammenarbeit mit dem eigenen Tochterunternehmen Bluewin AG, dem führenden Internet Service Provider in der Schweiz.

Projekthintergrund

Monatlich versendet Swisscom Fixnet über 2.5 Millionen Rechnungen an Private und fast eine halbe Million Rechnungen an KMU. Die Suche nach innovativen Lösungen, um diesen Prozess noch effizienter zu gestalten und die damit verbundene Papierflut zu reduzieren, ist eine dauernde Aufgabe. In einem ersten Schritt nutzte Swisscom Fixnet die Möglichkeiten des Internet, um ihren Kunden die Rechnungsdetails online bereitzustellen (EBP). Gleichzeitig verfolgte das Unternehmen interessiert die Entwicklungen im EBPP, um die Bezahlung der Rechnung ebenfalls elektronisch zu ermöglichen. Diese Fallstudie legt das Schwergewicht auf die elektronische Rechnungspräsentation von Swisscom Fixnet für Privatkunden und die Möglichkeit zur Online-Bezahlung mittels yellowbill von PostFinance.

Partnerwahl

Als PostFinance zusammen mit yellowworld AG (Firmenprofil siehe Kapitel Fachbeitrag Tanner/Koch, S. **Fehler! Textmarke nicht definiert.**) im Jahr 2002 eine marktreife EBPP-Lösung im B2C zu konkurrenzfähigen Konditionen anbieten konnte, entschied sich Swisscom Fixnet Ende 2002, ihren Kunden als erstes Schweizer Telekommunikationsunternehmen diese Zahlungsvariante zu ermöglichen. Fixnet-Kunden, die E-Banking via PostFinance (yellownet) betreiben, sollten dadurch ihre Rechnung medienbruchfrei bezahlen können. Mit damals 400'000 yellownet-Nutzern konnte Swisscom Fixnet zudem eine grosse Zahl von potenziellen „Online-Bezahlern“ erreichen. Die Entwicklung und der Betrieb der technischen Lösung auf Seite von Swisscom Fixnet wurden an die Swisscom IT Services AG übertragen.

1.2 Elektronische Rechnungsstellung an Privatkunden der Swisscom Fixnet AG

1.2.1 Geschäftssicht

Situationsbeschrieb

Die physische Rechnungsstellung bei Swisscom Fixnet ist weitgehend optimiert und automatisiert. Sie wurde an das Druckzentrum der Swisscom IT Services AG in Ostermundigen bei Bern ausgelagert und verursacht pro Rechnung nur marginale Kosten. Aufgrund der Menge von ca. drei Millionen Rechnungen pro Monat ergibt sich dafür insgesamt trotzdem ein Millionenbetrag in Schweizer Franken. Hinzu kommen noch Spesen in zweistelliger Millionenhöhe pro Jahr für getätigte Bareinzahlungen, die PostFinance an Swisscom Fixnet weiterbelastet. Zudem sind allein für die Kontrolle und manuelle Verbuchung fehlerhafter Zahlungseingänge (Zahlungen ohne Referenznummer, alte Referenznummer, falscher Betrag, etc.) grosse personelle Aufwände nötig. Nebst diesen erwähnten Kosten verursacht der monatliche Rechnungsversand eine enorme Papierflut.

Swisscom Fixnet will die Informationstechnologien nutzen, um seinen Kunden innovative Angebote unterbreiten sowie Prozesse effizienter und papierlos gestalten zu können. In diesem Zusammenhang nimmt die Internetplattform „Online-Dienste“ eine wichtige Rolle ein. Ein zentraler Bestandteil davon ist der Dienst „Festnetzrechnung online“, der Ende 2001 für die Kunden freigeschaltet wurde. Über einen passwortgeschützten Zugang werden umfangreiche Details zur Rechnung und zu den beanspruchten Leistungen präsentiert. Mit der seit Mitte 2003 angebotenen elektronischen Zahlungsmöglichkeit yellowbill können E-Banking-Kunden von PostFinance die Festnetzrechnung zudem einfach und frei von Medienbrüchen bezahlen.

Zielsetzungen

Mit Online-Diensten will Swisscom Fixnet Kosten senken und die Kundentreue erhöhen. Dies geschieht vor dem Hintergrund eines verstärkten Wettbewerbs in der Telekommunikation.

Für den ab Ende 2001 angebotenen Dienst „Festnetzrechnung online“ strebte man innerhalb des ersten Jahres 100'000 Nutzer an. Für die Mitte 2003 eingeführte Zahlungslösung mittels yellowbill wollte Swisscom Fixnet innert 6 Monaten 35'000 Kunden gewinnen.

Dieses Lösungspaket soll zu Kosteneinsparungen in folgenden Bereichen führen:

- Reduktion der Rückfragen im Kundendienst durch Aktualität, Detaillierung und Transparenz über beanspruchte Leistungen
- Eliminierung der Medienbrüche zwischen Rechnungsstellung und Verbuchung des Zahlungseingangs durch EBPP
- Reduktion von Papierrechnungen (Material-, Druck- und Versandkosten)

Zur Erhöhung der Kundentreue und stärkeren Differenzierung im Markt werden mit der EBPP-Lösung folgende Ziele verfolgt:

- Transparenz und Vertrauen schaffen durch Bereitstellung von detaillierten Verbindungsdaten, Auswertungen, Kunden- und Zahlinformationen
- Kunden die Bezahlung der Rechnung vereinfachen
- Als Technologieanbieter eine Vorreiterrolle spielen und Kompetenz beweisen
- Monatlicher Kontakt mit der Möglichkeit zur direkten Zielgruppenansprache und zur Unterbreitung gezielter Angebote nutzen
- Argumentation gegenüber Zielgruppen mit ökologischen Forderungen

Beteiligte Partner und ihre Rollen

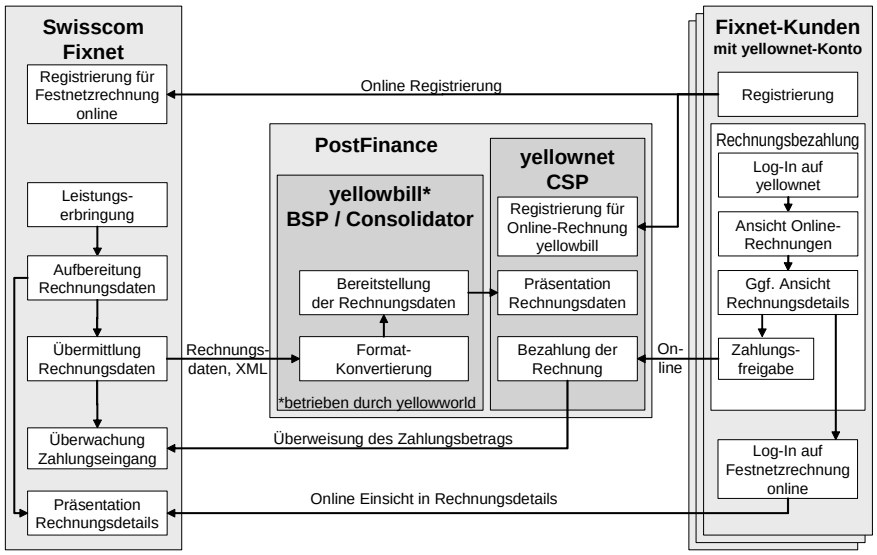

Abb. 1.1: An der Lösung beteiligte Partner mit ihren Rollen und Funktionen

Swisscom Fixnet präsentiert die Rechnungsdetails auf ihrer Internetplattform „Festnetzrechnung online“. Dies hat wie bereits angeführt strategische Gründe, ist aber auch bedingt durch Vorgaben des Datenschutzes und des Fernmeldegesetzes. Die yellowworld AG erbringt im Auftrag von PostFinance gegenüber Swisscom Fixnet die Leistungen eines Biller Service Providers (BSP) und Thin Consolidators, letzteres, weil lediglich die für die Zahlung relevanten Rechnungsdaten an yellowworld übermittelt werden. Diese konvertiert die Daten in das Format, das für die Präsentation der Rechnung in der E-Banking-Applikation yellownet von PostFinance (CSP) erforderlich ist. Swisscom Fixnet vergütet PostFinance für die beanspruchten Leistungen einen Betrag pro Rechnung, der unter den Erstellungs- und Versandkosten für Papierrechnungen liegt.

Der E-Banking-Kunde von PostFinance kann sich kostenlos für den Dienst Online-Rechnung yellowbill anmelden und seine Rechnung, falls er auch Kunde von Swisscom Fixnet ist, via yellownet bezahlen.

1.2.2 Prozesssicht

Die wichtigsten Prozesse sind die Registrierung des Kunden beim Rechnungssteller, die Übermittlung der Rechnungsdaten an den Biller Service Provider sowie die Präsentation der Rechnung zur Zahlungsfreigabe.

Registrierung beim Rechnungssteller

Will ein Kunde von Swisscom Fixnet die elektronische Rechnung via seinen yellownet-Account bei PostFinance begleichen, sind erstmalig folgende Schritte nötig, die nur via Internet möglich sind:

- Anmeldung im yellownet für den elektronischen Rechnungsempfang mittels yellowbill, was eine Identifikationsnummer generiert (entspricht einer Postfachnummer für die elektronischen Rechnungen)
- Registrierung für den Dienst „Festnetzrechnung online“ auf der Internetplattform von Swisscom Fixnet unter Angabe der yellowbill-Identifikationsnummer

Im yellownet besteht die Möglichkeit, sich direkt aus der Anwendung bei Swisscom Fixnet zu registrieren. In diesem Fall werden Name/Vorname und Identifikationsnummer von PostFinance automatisch in der URL verschlüsselt an Swisscom Fixnet übergeben. Der Kunde muss lediglich die restlichen Felder des Registrierungsformulars vervollständigen. Die Plausibilisierung der Daten erfolgt durch das Billingsystem von Swisscom Fixnet. Stimmen die Registrierungsdaten mit den Kundenstammdaten überein, wird der Prozess automatisch abgewickelt, ansonsten nimmt sich das Customer Care Center (CUC) der Angelegenheit an.

Der Kunde erhält die Benutzeridentifikation von Swisscom Fixnet per E-Mail und das Passwort aus Datenschutzgründen auf dem Postweg.

Wählt der Kunde diese Zahlungsart, muss er auf die Papierrechnung verzichten, wird auf Wunsch jedoch von Swisscom Fixnet per E-Mail benachrichtigt, wenn die Rechnung an PostFinance versandt wurde.

Übermittlung der Rechnungsdaten durch Swisscom Fixnet

Swisscom Fixnet liefert monatlich die zahlungsrelevanten Rechnungsdaten (yellowbill-Identifikationsnummer, Sprachcode, Rechnungsnummer, Einzahlungsschein-Referenznummer, Fälligkeitsdatum, Rechnungsbetrag) sämtlicher Kunden für die im Billingsystem als Zahlungsart „yellowbill“ vermerkt ist an yellowworld. Dies erfolgt in einem vordefinierten XML-Format und in bestimmten maximalen Dateigrößen. yellowworld führt eine Plausibilisierung des Formats, der yellowbill-Identifikationsnummern und der Prüfziffer der Einzahlungsschein-Referenz durch. Anschliessend erhält Swisscom Fixnet pro eingelieferte Datei ein Verarbeitungsprotokoll zurück, welches zusätzlich zu möglichen Fehlermeldungen auch die Anzahl der enthaltenen Rechnungen und das Gesamttotal der Beträge ausweist.

Rechnungspräsentation und Zahlungsfreigabe

Den Kunden werden die erwähnten Rechnungsdaten innerhalb von 24 Stunden in der E-Banking-Anwendung yellownet angezeigt. Wünscht der Kunde die Detailansicht der Rechnung, so wird der Dienst „Festnetzrechnung online“ auf der Website von Swisscom Fixnet aufgerufen. Dort muss er sich zuerst einloggen, damit ihm die Details angezeigt werden.

Der Online-Kunde hat im yellownet die Möglichkeit, den Zahlungsauftrag zu erteilen, zu mutieren oder zu löschen. Um ihn gegenüber anderen Zahlungskanälen nicht schlechter zu stellen, lässt Swisscom Fixnet zu, dass er sowohl den Zahlungstermin als auch den Rechnungsbetrag ändern kann. Wird der Zahlungsauftrag gelöscht oder abgelehnt, wird der Rechnungssteller von PostFinance zurzeit noch nicht informiert. Es wird erwartet, dass der Kunde von sich aus tätig wird. Unterlässt er dies, erfolgt eine Mahnung bzw. für kleinere Beträge ein Übertrag auf die nächstmögliche Rechnung.

1.2.3 Anwendungssicht

Die Kundenstamm- und Verbindungsdaten werden bei Swisscom Fixnet im von Swisscom IT Services entwickelten Billingsystem „SWIBI“ gehalten. Die Verbindungsdaten werden dreimal täglich aktualisiert, die detaillierten Rechnungsdaten monatlich aufbereitet und den Kunden von „Festnetzrechnung online“ auf der passwortgeschützten Internetplattform angezeigt. Die zahlungsrelevanten Rech-

nungsdaten werden ebenfalls monatlich in einem von yellowworld definierten XML-Schema über einen SecureShell-Tunnel verschlüsselt an einen von yellowworld betriebenen FTP-Server übermittelt. Von dort gelangen die Daten in das IPEC Billingsystem, welches die Daten konvertiert und sie für den Zugriff aus der E-Banking-Applikation yellownet bereitstellt. Die Kunden gelangen via ihren Webbrowser auf yellownet, wo sie auf die offenen und auf frühere Online-Rechnungen zugreifen und die Zahlungsaufträge auslösen können.

Registriert sich ein Kunde bei Swisscom Fixnet im Internet für „Festnetzrechnung online“ werden die Daten nach einer automatischen Plausibilitätsprüfung ins Billingsystem „SWIBI“ übernommen und die Parameter zur Rechnungs- und Zahlungsabwicklung geändert.

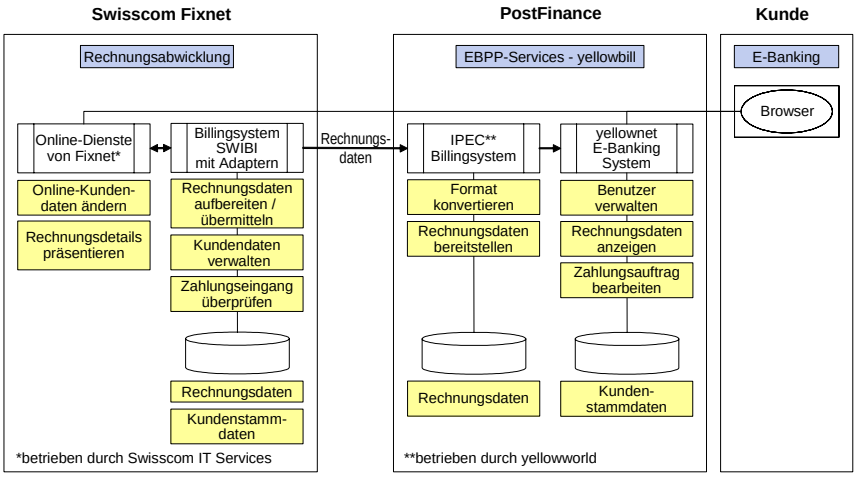

Abb. 1.2: An der Lösung beteiligte Systemkomponenten und ihre Funktionen

1.3 Implementierung

Im Vorfeld des Projektes galt es, das Management für die Bedeutung dieses Business Cases zu gewinnen und den strategischen Impact darzulegen, damit die für das Projekt erforderlichen finanziellen und personellen Ressourcen bewilligt wurden. Zudem erhielt das Projekt dadurch die erforderliche Management Attention.

Das Projekt yellowbill dauerte vom Kick-off-Termin bis zur Einführung sieben Monate und wurde wie geplant durchgeführt, davon beanspruchte die Realisation

mit PostFinance und yellowworld vier Monate. Es wurde in drei Teilprojekte gegliedert.

Das *Teilprojekt IT* beinhaltete die Entwicklung und Programmierung der Schnittstelle zum System von yellowworld, die Parametrierung des eigenen Billingsystems sowie die Erweiterung und Abstimmung des Dienstes „Festnetzrechnung online“ auf die neuen Prozesse. Diese technischen Aufgaben wurden der gruppeneigenen Gesellschaft Swisscom IT Services übertragen.

Im *Teilprojekt Customer Care und Prozesse* wurden die Supportprozesse definiert und eingeführt sowie das Know-how zur fachlichen und technischen Unterstützung der Kunden entwickelt.

Dem *Teilprojekt Marketing* kommt bei der Einführung von EBPP-Lösungen im B2C-Umfeld die wohl wichtigste Bedeutung zu. Das neue Angebot muss im Markt kommuniziert und die Kunden müssen zum Systemwechsel animiert werden. Zum einen diente die monatliche Rechnungsbeilage zur Bekanntmachung dieses neuen Angebots, zum anderen startete Swisscom Fixnet gemeinsam mit PostFinance eine Werbekampagne im Co-Branding unter dem Motto „E-Banking so einfach wie zappen!“. Gleichzeitig wurden auf diversen Internet-Seiten Banner geschaltet und Anreize zum Wechsel auf die Online-Rechnung durch Wettbewerbe und Verlosung von Kinoeintritten gesetzt. Bei PostFinance wurde ein Hinweis in die Applikation eingebaut, der die Kunden bei der manuellen E-Banking-Zahlung der Swisscom Fixnet Rechnung auf die EBPP-Lösung aufmerksam macht.

Aber auch nach innen musste die Online-Rechnung vermarktet werden. So wurden die Product Manager der verschiedenen Fixnet-Angebote auf diesen neuen Zahlungskanal aufmerksam gemacht, damit sie ihn in ihr Leistungsportfolio aufnehmen. Auch die Mitarbeitenden von Swisscom wurden aufgefordert, mit gutem Beispiel voranzugehen und eine der verfügbaren EBPP-Lösungen zu nutzen.

1.4 Erfahrungen aus dem Betrieb

1.4.1 Anwendung und Unterhalt

Für den einwandfreien operativen Betrieb war eine klare Aufteilung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten zu regeln.

Swisscom IT Services stellt im Auftrag von Fixnet den Betrieb, die Funktionalität sowie den Applikationssupport für die Customer Care Mitarbeitenden (3rd-Level-Support) für den Service „Festnetzrechnung online“ sicher (inkl. Registrierung für yellowbill). Im Weiteren zeichnet sie verantwortlich für die Einlieferung der zahlungsrelevanten Rechnungsdaten und die Prüfung der Verarbeitungsprotokolle.

yellowworld ist im Auftrag von PostFinance verantwortlich für den Betrieb der BSP Funktionen und den yellowbill Consolidator mit der Schnittstelle zu yellownet. Weiter führt yellowworld den Supportprozess für Swisscom IT Services im Sinne eines 1st-Level Supports sowie den Supportprozess für PostFinance im Sinne eines 2nd-Level Supports.

PostFinance zeichnet für den Prozess- und Systembetrieb der E-Banking-Lösung yellownet/yellowbill verantwortlich und gewährleistet deren Funktionalitäten sowie den 1st-Level Support für die Rechnungsempfänger.

Swisscom Fixnet ist für die weitere Entwicklung des Business Cases verantwortlich. Nach dem Projekt der Einführung der Lösung gilt es, das Marketing gezielt weiterzuführen und die Supportprozesse auf die Bedürfnisse der Kunden anzupassen.

Seit Mitte 2004 ist Swisscom Fixnet auch an das EBPP-Netzwerk von PayNet angeschlossen. Dadurch ist die elektronische Bezahlung der Festnetzrechnung nun auch über die E-Banking-Applikationen der meisten Schweizer Banken möglich.

1.4.2 Zielerreichung

Die hoch gesteckten Ziele konnten noch nicht erreicht werden. Inzwischen nutzen zwar über 100'000 Kunden den Dienst „Festnetzrechnung online“, doch verzichtet erst ein Drittel davon auf die Papierrechnung. Erst gegen 15'000 Kunden bezahlen online via yellowbill von PostFinance.

Trotz der verfehlten quantitativen Ziele, hält Swisscom Fixnet am EBPP fest. Anerkannt wird vor allem die strategische Bedeutung dieses zukunftsweisenden Kundenbindungs-Instruments. Zudem ist Swisscom gewillt, die Marktentwicklung des EBPP aktiv mitzugestalten.

Der Break-Even der Projekte „Festnetzrechnung online“ und yellowbill wird unter Berücksichtigung der zu erwartenden Nutzer-Zuwachsraten Ende 2005 erreicht werden.

1.5 Erfolgsfaktoren

Spezialitäten der Lösung

Der Dienst „Festnetzrechnung online“ lässt verschiedene Formen der Bezahlung zu, die zu einem Papierverzicht führen können: Lastschriftverfahren (LSV), Debit Direct von PostFinance, Einzahlungsschein per E-Mail, EBPP mittels yellowbill oder PayNet.

Das gewählte Zusammenspiel zwischen Präsentation der Rechnungsdetails und der Online-Bezahlung wird den Kundenbedürfnissen nach Transparenz und effizienter Abwicklung der Zahlung, die der Kunde mit drei Klicks erledigen kann, gerecht. Swisscom Fixnet ist überzeugt, dass dank dieses Mehrwert-Dienstes die Kundentreue tendenziell erhöht werden kann.

Durch das enge Zusammenspiel des durch yellowworld betriebenen Consolidators mit der E-Banking-Lösung von PostFinance nimmt der Kunde diesen nicht als zusätzliche dritte Partei wahr.

Optimierungspotenziale

Swisscom Fixnet ist sich bewusst, dass der Ansatz des Thin Consolidators den Nachteil mit sich zieht, dass der Kunde sich sowohl in der Online-Banking-Anwendung wie auch bei Swisscom Fixnet registrieren und sich jeweils anmelden muss. Um den Kunden die Lösung so einfach wie möglich zu gestalten, werden neue Lösungsansätze geprüft (Secure Link durch CSP, Liberty Alliance, etc.).

Ein Teil der gegen eine halbe Million KMU-Kunden sind interessiert, die Rechnung und die Bezahlung ebenfalls online abzuwickeln. Zurzeit erfüllt die Lösung jedoch die Anforderungen der Steuerbehörden noch nicht. Swisscom Fixnet ist bestrebt, in diesem Umfeld gemeinsam mit den EBPP-Anbietern nach Lösungen zu suchen.

Lessons Learned

Zusammenfassend kann Swisscom Fixnet folgende Erkenntnisse aus der Einführung und dem einjährigen Betrieb der Lösung ziehen:

- EBPP fasst weniger schnell Fuss als erwartet und der Payback der Investition dauert länger.
- Gezielte Kommunikationsmassnahmen haben einen spürbaren, positiven Einfluss auf Neuregistrierungen.
- Der Anmelde- und Registrierprozess muss für den Kunden noch einfacher werden.
- Die Annahme von neuen E-Services durch die Kunden braucht Zeit. Deshalb ist die Zeitachse in Business Cases grosszügig auszulegen. Im Vordergrund der Zielsetzungen sollten weniger Kosteneinsparungen stehen, sondern viel stärker die möglichen positiven Effekte in Bezug auf die Kundentreue.