



Mehr Kund:innen für eBill gewinnen

Best Practice

PostFinance 

Vorwort

Sie kennen die Vorteile von eBill bereits: Sie als Rechnungssteller sparen Zeit und Ressourcen und erhalten die Zahlungen zuverlässig – Ihre Kund:innen profitieren von einer komfortablen und sicheren Zahlungsmöglichkeit direkt im E-Banking.

Dieser Mehrwert überzeugt. Sowohl die Zahl der Rechnungssteller und -empfänger:innen als auch die Zahl der eBill-Transaktionen steigt laufend.

Überzeugen Sie Ihre Kund:innen von eBill

Lassen Sie uns den eBill-Kreis gemeinsam weiter vergrössern. Zusätzlich zu übergeordneten Marketingkampagnen, die wir gemeinsam mit SIX durchführen, haben es auch Sie in der Hand, weitere Kund:innen für eBill zu gewinnen.

Mit Best Practices zu mehr eBill-Nutzer:innen

Erfahren Sie in den Best Practices auf den folgenden Seiten unter anderem

- wie Sie eBill bei Ihren Kund:innen bekannt machen;
- wie Sie das Potenzial für eBill bei Ihren Kund:innen ausschöpfen;
- wie Sie möglichst viele Kund:innen zielsicher dazu bringen, Ihr Unternehmen als Rechnungssteller hinzuzufügen.

Gerne unterstützen wir Sie dabei mit unserer langjährigen Erfahrung und Expertise.

Inhaltsverzeichnis

Ausgangslage	4
Marketing Massnahmen: Kommunizieren Sie über Ihre eigenen Kanäle Best Practice 1	11
Prozessoptimierung: Finden Sie mit Look-up neue eBill-Empfänger:innen Best Practice 2	19
Prozessoptimierung: Halten Sie das eBill-Anmeldeformular so einfach wie möglich Best Practice 3	25
Prozessoptimierung: Holen Sie Ihre eBill-Anmeldungen regelmässig ab Best Practice 4	29
Prozessoptimierung: Nutzen Sie Ihre eigenen Kanäle für die eBill Anmeldung Best Practice 5	33
Service & Support	36

eBill Nutzung im Trend

Aktuelle Daten und Fakten

Mit eBill empfangen Ihre Kund:innen Ihre Rechnungen nicht mehr per Post oder E-Mail, sondern direkt im E-Banking – genau dort, wo sie diese auch bezahlen. Eine eBill-Rechnung schont Ressourcen, spart Papier und bietet 100% Sicherheit im Zahlungsverkehr.

72%

Schweizer Haushalte

Mit über 3 Millionen Nutzer:innen erreicht eBill zwei Drittel aller Schweizer Haushalte.

69,6 Mio.

Transaktionen

eBill-Transaktionen in 2023. Jeden Monat versenden Unternehmen Millionen von eBill-Rechnungen.

99%

Abdeckung der Banken

Alle grossen Banken der Schweiz bieten eBill an. So erhalten Ihre Kund:innen Ihre Rechnungen direkt im Online-Banking.

20%

Wachstum

Jährliches Wachstum der Transaktionen um 20% in der Schweiz.

4400

Unternehmen setzen für ihre Rechnungsstellung bereits auf eBill – Tendenz steigend.

99%

fristgerecht

Rechnungen werden vor oder per Fälligkeitsdatum fristgerecht beglichen.



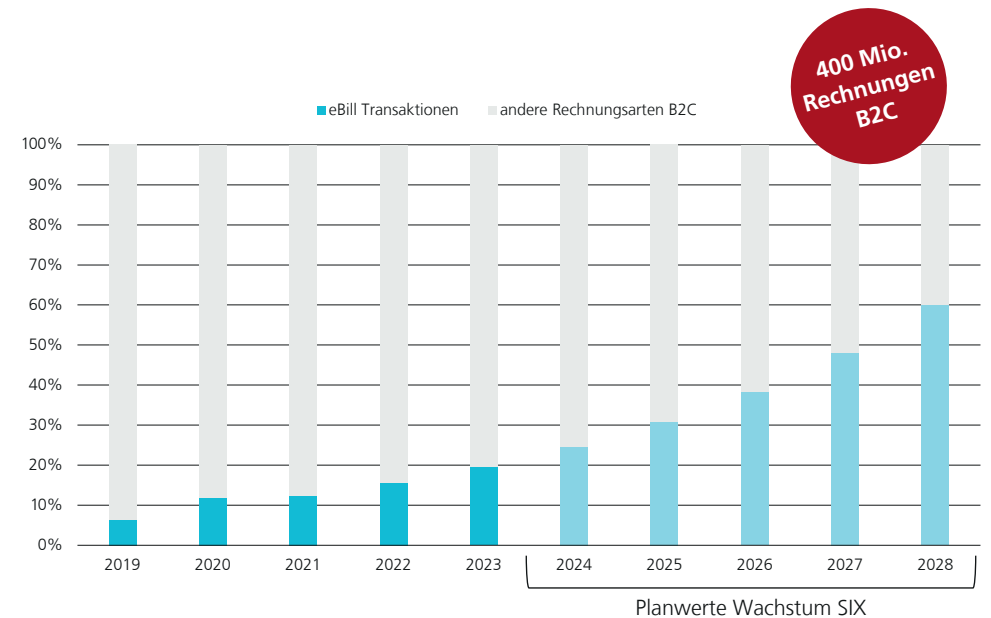
eBill

Daten der SIX 2023

Potenzial von eBill

Wachstum von eBill am Rechnungsmarkt für Privatpersonen

Die digitale Rechnung ist auf dem Vormarsch und erfreut sich zunehmender Beliebtheit. Heute werden bereits rund 400 Mio. Rechnungen im Segment der Rechnungen an Privatkund:innen versendet, und der Anteil an eBill Rechnungen wächst jedes Jahr überproportional stark. Von diesem Wachstum profitieren auch Sie als eBill-Rechnungssteller, indem weitere Ihrer Kund:innen sich für den Empfang von eBill entscheiden.



Wachstumsziele von SIX gehen davon aus, dass bis 2028 60% der Rechnungen an Privatpersonen als eBill versendet werden.

Der Anteil an E-Banking-Nutzer:innen ist in der Schweiz sehr hoch. Rund 70% der Bevölkerung / Kund:innen von PostFinance nutzen bereits E-Banking und sind grundsätzlich für eBill erreichbar. 89%¹ der Bevölkerung kennen eBill.

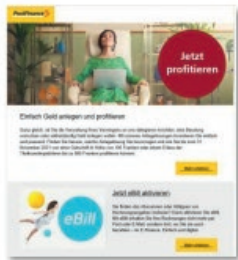
¹ repräsentative Studie mit GFS Bern (April 2022)

Was PostFinance unternimmt, um eBill zu fördern

Marketingkampagnen mit Fokus auf Privatkund:innen

SIX und die teilnehmenden Finanzinstitute sorgen mit gemeinsamen Kommunikationsmassnahmen laufend dafür, dass das Bezahlen mit eBill in der Bevölkerung bekannter und verbreiteter wird. PostFinance setzte bereits verschiedene Co-Branding-Massnahmen um, wie folgende Beispiele zeigen:

Newsletter



Social Media



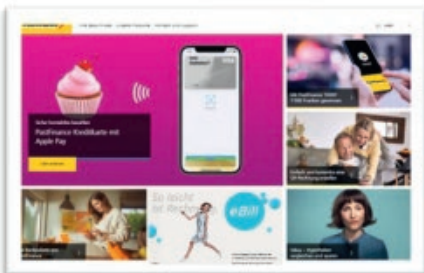
HTML-Banner



Influencer-Marketing



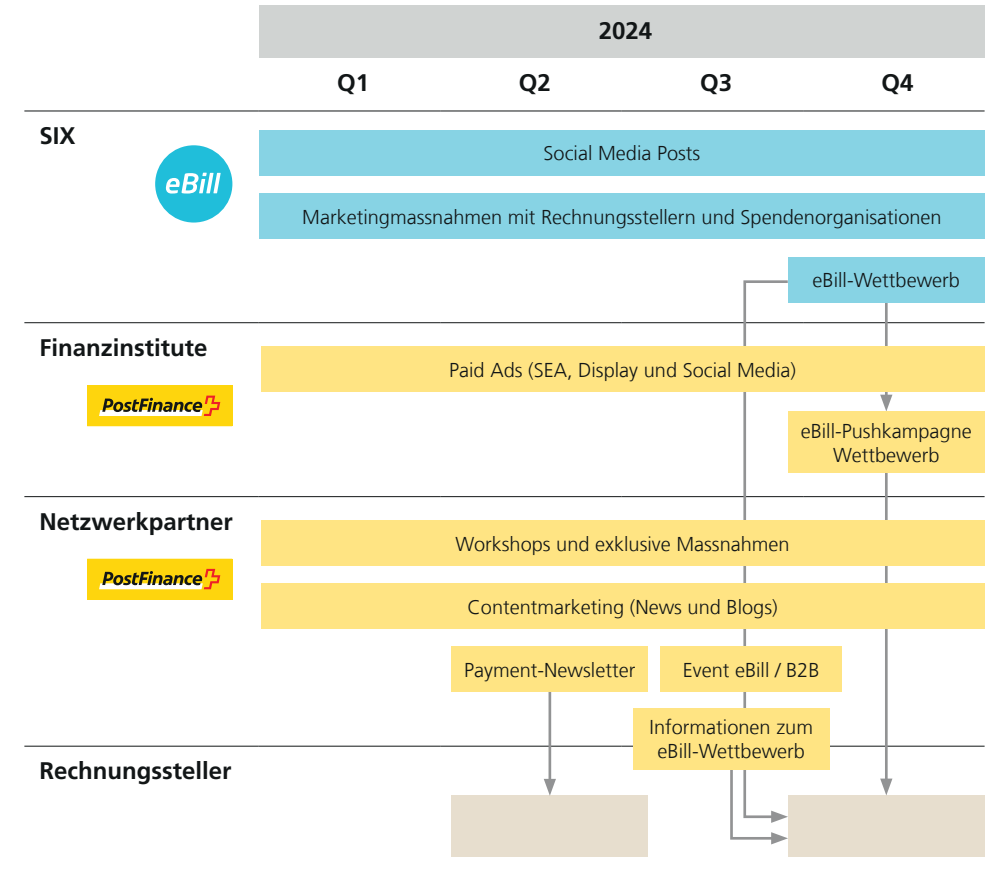
Webseiten Integration



Tipp

Stimmen Sie Ihre Aktivitäten auf übergeordnete Massnahmen ab

Beachten Sie die übergeordneten Kommunikationsaktivitäten von SIX und PostFinance, um Ihre eigenen Massnahmen zur Förderung von eBill darauf abzustimmen.



Wir behalten uns vor, die aufgeführten Massnahmen jederzeit ohne zusätzliche Kommunikation anzupassen.



Was Sie tun können, um neue eBill-Nutzer:innen zu gewinnen

Mögliche Massnahmen und Vorteile

Bekanntheit erhöhen

Machen Sie eBill bei Ihren Kund:innen bekannter, indem Sie auf Ihren eigenen Kanälen über eBill informieren – sei dies bei einem Rechnungsversand oder im Newsletter. Unsere Umsetzungsideen helfen Ihnen dabei.

→ **Best Practice 1**

Optimieren Sie Ihre Prozesse

Holen Sie ganz einfach all jene Kund:innen an Bord, die Rechnungen am liebsten per eBill erhalten möchten. Dafür stehen Ihnen nützliche Funktionen wie Look-up und Ihre eigenen Verkaufsprozesse zur Verfügung.

→ **Best Practice 2**

Sorgen Sie für eine zugängliche und einfache Anmeldung zu eBill und holen Sie Ihre eBill-Anmeldungen regelmässig ab.

→ **Best Practices 3/4/5**

Ihre Vorteile durch die Gewinnung weiterer eBill-Nutzer:innen

- Weniger Aufwand bei der Rechnungsstellung:
Sie sparen Ressourcen und senken die Kosten
- Zuverlässige Zahlungseingänge
- Weniger Fehler beim Rechnungseingang
- Positionierung als digital fortschrittliches Unternehmen
- Unternehmensethik «Green» für eine papierlose Zukunft



Kommunizieren Sie über Ihre eigenen Kanäle

Best Practice 1

Ob Rechnungen, Newsletter oder Wettbewerb: Unsere Erfahrung zeigt, dass sich unternehmenseigene Kommunikationskanäle optimal eignen, um Kund:innen von den Vorteilen von eBill zu überzeugen.

In Best Practice 1 zeigen wir auf, wie Sie in wenigen Schritten effektive Massnahmen erstellen und umsetzen können. Unsere Empfehlungen basieren auf den Resultaten eigener eBill-Kampagnen und auf den Rückmeldungen von Kunden, die bereits eigene eBill-Massnahmen umgesetzt haben.

Tipp: Auf postfinance.ch/ebill-marketing finden Sie zur Umsetzung Ihrer Massnahmen kostenlose Marketingmaterialien.

Einfache Massnahmen zum Starten

Best Practice 1 – eBill-Promo

Womit starten?

Nutzen Sie Ihre bestehenden Kommunikationskanäle wie Rechnungsversände oder Newsletter, um Ihre Kund:innen für eBill zu gewinnen. Zur einfachen Umsetzung der Massnahmen finden Sie nützliche Marketingmaterialien unter postfinance.ch/ebill-marketing.

eBill-Logo in Ihrer Kommunikation



Nutzen Sie Ihren Rechnungsversand, um Ihre Kund:innen auf eBill aufmerksam zu machen. Setzen Sie dazu den «eBill-Störer» ein.

eBill-Informationsflyer



Kommunizieren Sie die wichtigsten Vorteile von eBill an Ihre Kund:innen übersichtlich zusammengefasst auf einer Seite. Integrieren Sie Ihr Logo und profitieren Sie von der Branding-Möglichkeit auf dem Informationsflyer.

E-Mail-Newsletter



Überzeugen Sie Ihre Kund:innen mit einem Beitrag in Ihrem Newsletter von eBill.

Textbausteine



Greifen Sie bei Ihrer eBill-Kommunikation auf die vorgefertigten Textbausteine zurück. Übernehmen Sie diese unverändert oder passen Sie sie Ihren Bedürfnissen an.

Anzeigen



Machen Sie in Ihrem Magazin für Kund:innen oder Mitarbeitende mit einem Inserat auf eBill aufmerksam. Dazu steht Ihnen eine Inseratvorlage zur Verfügung.

Footer



Die Footer-Vorlage können Sie auf Ihrer Webseite als Navigationselement einbinden oder als Designelement zu Ihrer E-Mail-Signatur hinzufügen.

Weiterführende Massnahmen

Best Practice 1 – eBill-Promo

Einen Schritt weiter!

Binden Sie weitere Kanäle in Ihre eBill-Kommunikation mit ein und kombinieren Sie Offline- mit Onlineaktivitäten, um einen möglichst breiten Kundenkreis zu erreichen.

Banner



Setzen Sie die «Still- oder HTML-Banner» auf Ihrer Webseite oder im Rahmen einer Kommunikations-offensive ein. Die Vorlagen finden Sie bei den Marketingmaterialien.

Webseite/Newsblog



Machen Sie Ihre Kund:innen auf Ihrer Webseite (z. B. Landingpage oder Blogbeitrag) auf die Zahlungsmöglichkeit eBill aufmerksam.

SMS/Push-Nachricht



Nutzen Sie SMS bzw. Push-Nachrichten, um tendenziell auch die jüngeren Zielgruppen zu erreichen und für eBill zu gewinnen.

Social Media



Posten Sie auf Social Media und verlinken Sie auf eine eigene Landingpage, wo sich Ihre Kund:innen über eBill und andere von Ihnen angebotenen Zahlungsmöglichkeiten informieren können.

On top Massnahmen

Best Practice 1 – eBill-Promo

Individuelle Umsetzungen

Sie suchen weitere Ideen, mit denen Sie Ihre Kund:innen zu eBill-Nutzer:innen machen können? Hier finden Sie wirkungsvolle Vorschläge und Ideen, wie zum Beispiel die Durchführung eines eBill-Wettbewerbs.

eBill-Flyer mit Wettbewerb



Mit einem Wettbewerb motivieren Sie Ihre Kund:innen, eBill zu nutzen und Ihr Unternehmen als Rechnungssteller hinzuzufügen.

Lassen Sie Ihre Kund:innen vom eBill-Wettbewerb von SIX profitieren! (siehe S. 7)

Nutzen Sie Ihre Kommunikationskanäle (Website, Flyer beim Versand der Papierrechnung, Beitrag in einem Newsletter...), um den Wettbewerb zu bewerben.

eBill-Cashback



Lancieren Sie eine Cashback-Aktion, indem Sie z. B. den ersten 5000 Kund:innen, die die Option «eBill aktivieren» wählen, eine Gutschrift von 10 Franken auf die nächste Rechnung gewähren.

Call Center / Support



Instruieren Sie Ihre Mitarbeitenden im Call Center oder im Support, damit diese Ihre Kund:innen bei Fragen zur erhaltenen Rechnung für die eBill-Registrierung motivieren.

Kostenpflichtige Papierrechnung



Erheben Sie eine Bearbeitungsgebühr für den Versand von Papierrechnungen und geben Sie damit Ihren Kund:innen einen finanziellen Anreiz, eBill zu nutzen.



Finden Sie mit Look-up neue eBill-Empfänger:innen

Best Practice 2

Mit der Look-up Funktion machen Sie jene Kund:innen ausfindig, die automatisch eBill-Rechnungen erhalten wollen.

So gehts: Als eBill-Rechnungssteller können Sie durch eine Abfrage der E-Mail-Adressen oder UIDs (Unternehmensidentifikationsnummern) Ihrer Kund:innen prüfen, ob diese bereits für eBill registriert sind und die Option «Rechnungssteller automatisch hinzufügen» aktiviert haben. Bereits über eine Million eBill-Nutzer:innen haben diese Option aktiviert.

Kund:innen, auf die dies zutrifft, können Sie ohne weiteren Aufwand die erste Rechnung via eBill zusenden.

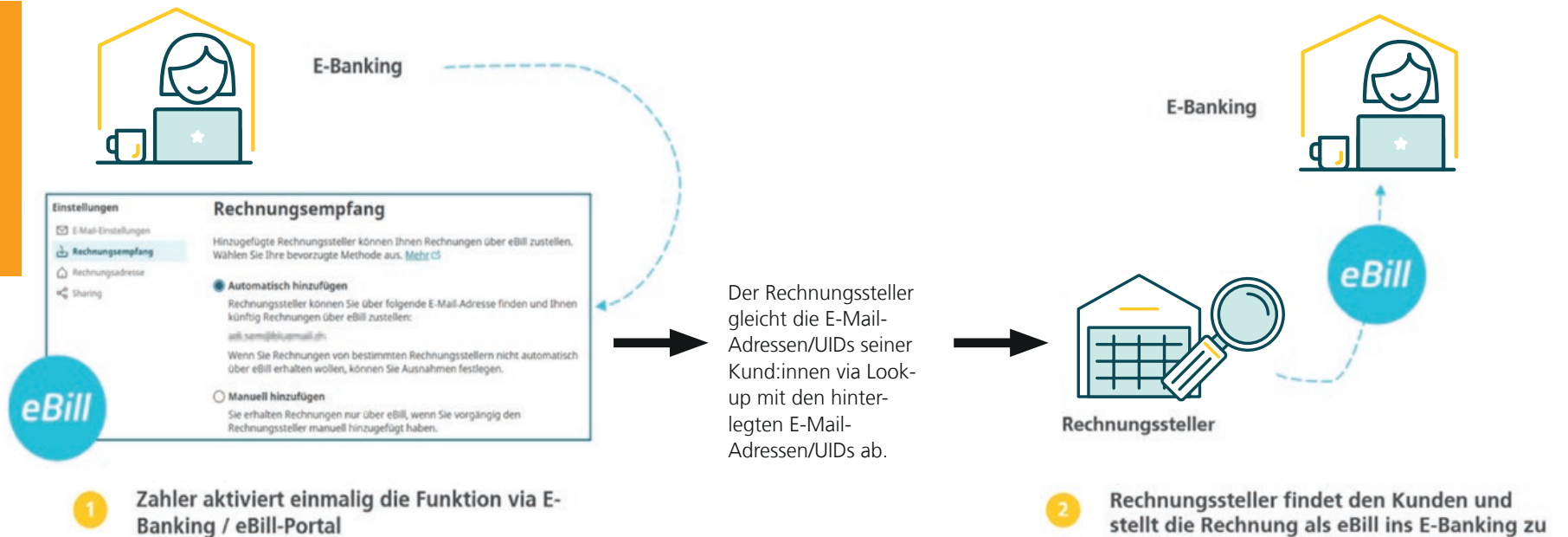
Finden Sie Ihre Kund:innen, die eBill bevorzugen

Best Practice 2 – Look-up Funktion

Potenzial

Wer die Option «Rechnungssteller automatisch hinzufügen» aktiviert, erlaubt die Zustellung von eBill-Rechnungen ins eigene E-Banking. Mit der Look-up Funktion können Sie als Rechnungssteller diese Kund:innen abrufen und direkt zu Ihren eBill-Rechnungsempfänger:innen hinzufügen. Mit wenig Aufwand können Sie so weitere eBill-Empfänger:innen dazugewinnen.

Bereits über 1 Million Nutzer:innen haben die Funktion «Rechnungssteller automatisch hinzufügen» aktiviert und sind bereit, Rechnungen via eBill zu erhalten. Tendenz steigend!



Als Rechnungssteller haben Sie zwei Möglichkeiten, um zu prüfen, welche Ihrer Kund:innen die Option «Rechnungssteller automatisch hinzufügen» aktiviert haben und bereit sind, Rechnungen mittels eBill zu empfangen:

- Die automatisierte Abfrage durch einen Webservice, den Sie erstellen und bei sich integrieren
- Die manuelle Abfrage via [eInvoicing-Portal](#)

So gehen Sie konkret vor

Best Practice 2 – Look-up Funktion

PostFinance Empfehlung

Option

**Look-up Funktion via Webservice
(automatisierte Lösung)**

**Look-up Funktion via eInvoicing-Portal
(manuelle Lösung)**


Beschreibung

Als eBill-Rechnungssteller implementieren Sie die Look-up Abfrage in Ihrem Webservice der PostFinance. Mittels einer automatisierten Webserviceabfrage können Sie über die E-Mail-Adressen oder die UIDs abfragen, ob die Zustellung einer eBill für einzelne Ihrer Kund:innen möglich ist.

Als eBill-Rechnungssteller melden Sie sich im eInvoicing-Portal an und führen manuell die Abfrage einzelner E-Mail-Adressen durch. Ein Bulk-Upload mehrerer E-Mail-Adressen ist nicht möglich.

Vorteile

Die Abfrage erfolgt automatisiert und ist somit immer aktuell.

 Informationen zu Webservices:

- PostFinance Angebot: [Handbuch Billing Solutions](#)
→ Kapitel 11.2.2 Webservices
- Technische Integration: [Handbuch Webservices](#)

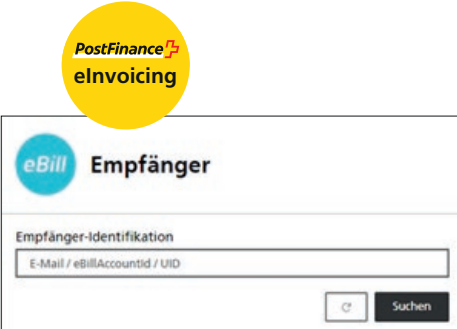
Für alle PostFinance Rechnungssteller nutzbar.

Vorgehen

Sie als Rechnungssteller oder Ihr Softwarepartner müssen den Webservice von PostFinance integrieren und die Methode «GetEBillRecipient-Subscription-Status» abfragen.

eInvoicing Portal Link:

- Link [eInvoicing](#)





Halten Sie das eBill-Anmeldeformular so einfach wie möglich

Best Practice 3

Hat sich ein:e Kund:in entschieden, Ihr Unternehmen als Rechnungssteller hinzuzufügen, muss die Anmeldung so einfach wie möglich sein. Die Anmeldemaske spielt dabei eine zentrale Rolle. Halten Sie diese so einfach wie möglich, um Anmeldeabbrüche zu vermeiden.

Tipp: Denken Sie daran, dass Kund:innen oft nicht über Informationen wie eine Kundennummer verfügen – insbesondere dann nicht, wenn sie via Kampagne auf eBill aufmerksam werden und keine Rechnung von Ihnen vorliegen haben.

Je einfacher, desto mehr Anmeldungen

Best Practice 3 – eBill-Anmeldeformular

Empfehlung


Vereinfachen Sie Ihr eBill-Anmeldeformular und senken Sie damit die Abbruchrate im Anmeldeprozess. Machen Sie es Ihren Rechnungsempfänger:innen so einfach wie möglich, Ihr Unternehmen als Rechnungssteller für eBill hinzuzufügen.

Ziel

Nur mit einem einfachen und verständlichen Anmeldeformular erreichen Sie eine hohe Anzahl an Anmeldungen.

The screenshot shows an eBill registration form. At the top left is the eBill logo. Below it is the title 'Anmeldung'. A paragraph of text explains the benefits of eBilling. The form contains several input fields: 'Name / Adresse' (Name, Strasse, PLZ/Ort), 'Teilnehmer-Nr.' (123456789), and 'Zusätzliche Daten (* obligatorische Felder)'. The 'Zusätzliche Daten' section includes 'Kunden-Nr. *', 'Rechnungs-Nr. *', and 'E-Mail *'. A red exclamation mark icon is placed to the left of these fields, and a red rectangular box highlights the 'Kunden-Nr.' and 'Rechnungs-Nr.' fields. Below the 'E-Mail *' field is a checked checkbox for 'Kostenlose Rechnungsbeflege per E-Mail abonnieren'. At the bottom is an 'Anmelden' button.

Zusätzliche Daten: Rechnungssteller können bei Bedarf einen individuellen Zusatztext und bis zu drei zusätzliche Identifikationsmerkmale definieren (z. B. die Kundennummer). PostFinance empfiehlt, auf zusätzliche Identifikationsmerkmale zu verzichten, da diese die Anmeldung für eBill-Empfänger:innen erschweren und zu einer erhöhten Abbruchrate im Anmeldeprozess führen.



Holen Sie Ihre eBill-Anmeldungen regelmässig ab

Best Practice 4

Stellen Sie sicher, dass die Anmeldedaten für eBill regelmässig abgeholt werden und die Umstellung des Versandkanals aktualisiert wird. Legen Sie dazu fest, wer pro Kanal für die Verarbeitung der Anmeldungen verantwortlich ist und in welcher Periodizität die Anmeldungen verarbeitet werden sollen.

Prüfen Sie auch, ob Ihre Software das automatisierte Abholen der Anmeldungsdaten und die direkte Umstellung des Rechnungskanals (täglich oder zumindest vor dem Rechnungslauf) zulässt. Dies ist der einfachste Weg, die Anmeldungen zu verarbeiten.

Anmeldungen verarbeiten

Best Practice 4 – eBill Anmeldungen zügig abholen

So funktioniert

Ein:e Rechnungsempfänger:in hat sich für eBill registriert und fügt Sie als Rechnungssteller hinzu. Sie möchte also zukünftig die Rechnung per eBill erhalten. Damit dies geschehen kann, müssen Sie aktiv werden.

Wichtige Fragen für die Verarbeitung der eBill-Anmeldung

Die Verarbeitung der eBill-Anmeldungen kann unterschiedlich erfolgen.

Klären Sie folgende Fragen:

- Wie werden die Daten abgeholt (Kanal, Periodizität, Verantwortung, usw.)?
- Wie erfolgt die Umstellung des Versandkanals in Ihrer Software (ERP)?

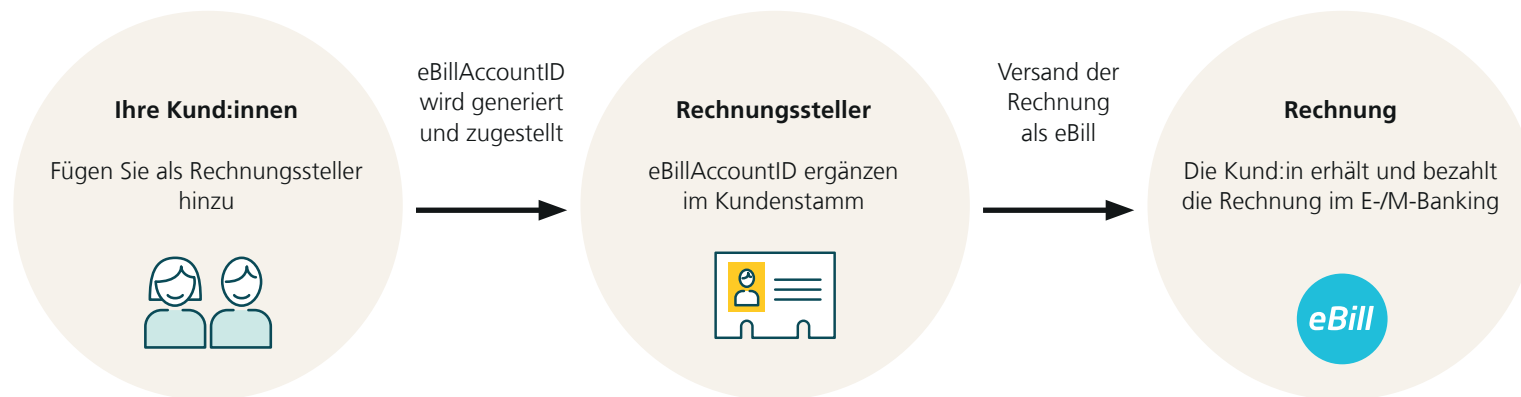
Das müssen Sie tun


Tragen Sie die generierte eBillAccountID in Ihrem System in den Kundenstamm der Rechnungsempfänger:in ein. Durch das Eintragen der eBillAccountID geben Sie den Kund:innen den Erhalt der Rechnung als eBill frei und zukünftige Rechnungen werden ihnen direkt als digitale Version zugesendet.

Empfehlungen

Stellen Sie sicher, dass ein automatisiertes Abholen der Daten und eine direkte Umstellung des Rechnungskanals bei Ihren Kund:innen möglichst täglich oder zumindest vor dem Rechnungslauf erfolgt.

Erfolgt dieses Abholen nicht automatisiert, etablieren Sie einen Prozess, damit diese Anmeldeprotokolle regelmässig manuell abgeholt und verarbeitet werden.





Integrieren Sie die eBill Anmeldung auf Ihren eigenen Kanälen

Best Practice 5

Sie als Rechnungssteller müssen nicht warten, bis sich Ihre Rechnungsempfänger:innen via E-Banking oder Mobilebanking für eBill anmelden. Vielmehr haben Sie die Möglichkeit, eBill direkt in Ihre Verkaufsprozesse zu integrieren und so selbst die eBill-Nutzung anzustossen, zum Beispiel im eigenen Kundenportal oder im Checkout-Prozess Ihres Onlineshops.

Mit der Integration der eBill-Anmeldung auf Ihren Portalen bieten Sie Ihren Kund:innen ein medienbruchfreies Erlebnis. Sie reduzieren zudem die Absprünge Ihrer Kundschaft, da sie sich nicht auf eine externe eBill-Anmeldeseite weiterleiten lassen muss.

Tipp: Nutzen Sie den Webservice von PostFinance, um von dieser Funktion profitieren zu können!

Beispiel: Checkout im Onlineshop

Best Practice 5 – eBill-Anmeldung über Ihre eigenen Kanäle

Als Unternehmen können Sie eBill direkt in Ihre Verkaufsprozesse integrieren und so selbst die eBill-Nutzung anstossen, zum Beispiel im eigenen Kundenportal oder im Checkout-Prozess Ihres Onlineshops. Damit verhindern Sie Medienbrüche und den Absprung Ihrer Kund:innen auf andere Webseiten.



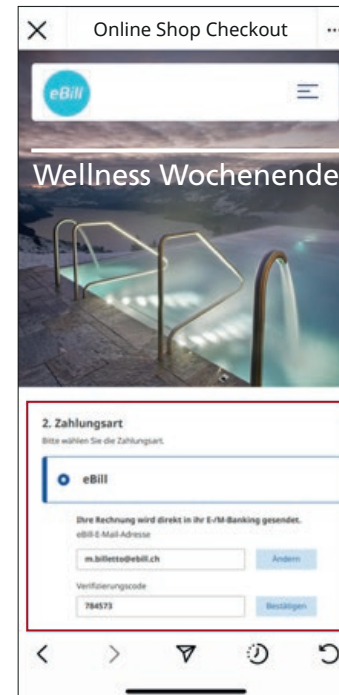
1. Die Rechnungsempfänger:in befindet sich im Kundenportal oder im Checkout-Prozess des Onlineshops des Rechnungsstellers und wählt eBill als Zahlungsmethode aus.



2. Die Rechnungsempfänger:in gibt die eigene eBill-E-Mail-Adresse an.



3. Die Rechnungsempfänger:in erhält eine E-Mail mit einem Aktivierungscode.



4. Die Rechnungsempfänger:in gibt den Aktivierungscode im Kundenportal oder im Checkout-Prozess des Onlineshops ein.



5. Die Rechnungsempfänger:in ist erfolgreich beim Rechnungssteller angemeldet.



6. Die erste oder nächste Rechnung kann über eBill eingeliefert werden.

Voraussetzungen

- Als Rechnungssteller müssen Sie die Funktion im eigenen Kundenportal/Onlineshop einbinden.
- Die Rechnungsempfänger:innen müssen für eBill registriert sein und die korrekte eBill-E-Mail-Adresse angeben.

Links und Support

Hilfsmittel und nützliche Links

- [eBill Marketing Kit Download](#)
- Übersicht, Netzwerkpartner, Serviceprovider, Softwarelösungen und nützliche Unterlagen zu PostFinance [Billing Solutions](#)
- Wichtige technische Spezifikationen: [Handbuch Billing Solutions](#)

Support

Falls Sie Fragen haben oder Unterstützung benötigen, kontaktieren Sie unseren Billing Support – wir unterstützen Sie gerne.

Billing Support

Telefon +41 31 667 99 00

E-Mail billing-support@postfinance.ch

PostFinance AG
Mingerstrasse 20
3030 Bern

Telefon 0848 888 900
(im Inland max. CHF 0.08/Min.)

www.postfinance.ch

PostFinance 