



# Gagner plus de clients pour eBill

Bonnes pratiques

**PostFinance** 

# Avant-propos

Vous connaissez déjà les avantages d'eBill: en tant qu'émetteur de factures, vous gagnez du temps et économisez des ressources, sans oublier que vous êtes payé en toute fiabilité; de son côté, votre clientèle recourt à un mode de paiement pratique et sécurisé directement via l'e-banking.

Cette valeur ajoutée a de quoi convaincre. Le nombre d'émetteurs et de destinataires de factures ainsi que le nombre de transactions eBill ne cessent d'augmenter.

## **Convainquez votre clientèle d'utiliser eBill**

Élargissons ensemble le cercle d'eBill! En plus des campagnes de marketing que nous menons en collaboration avec SIX, vous aussi avez la possibilité de gagner d'autres clients pour eBill.

## **Bonnes pratiques pour augmenter le nombre d'utilisateurs eBill**

Grâce aux bonnes pratiques présentées dans les pages suivantes, découvrez notamment:

- comment faire connaître eBill à votre clientèle
- comment exploiter le potentiel d'eBill auprès de votre clientèle
- comment inciter le plus grand nombre possible de clients à ajouter votre entreprise comme émettrice de factures.

Nous nous ferons un plaisir de vous apporter notre soutien grâce à nos nombreuses années d'expérience et d'expertise.

# Table des matières

Situation initiale	4
Mesure Marketing: communiquez via vos propres canaux Bonne pratique n°1	11
Optimisez vos processus: trouvez de nouveaux destinataire eBill Bonne pratique n°2	19
Optimisez vos processus: simplifiez le formulaire d'inscription eBill Bonne pratique n°3	27
Optimisez vos processus: intégrez l'inscription eBill sur vos canaux Bonne pratique n°4	31
Liens utiles et assistance	34

# eBill a le vent en poupe

## Données et faits actuels

Avec eBill, votre clientèle ne reçoit plus ses factures par courrier ou par e-mail, mais directement dans l'e-banking – là où elle les paie. Les factures eBill permettent de préserver des ressources, d'économiser du papier et d'offrir un trafic de paiements sécurisé à 100%.

# 50%

### des ménages suisses

Avec près de 2,4 millions d'utilisateurs, eBill concerne près de la moitié des ménages en Suisse.

# 57,8 mio.

### de transactions

Nombre de transactions eBill en 2021. Chaque mois, les entreprises envoient des millions de factures eBill.

# 99%

### de couverture bancaire

Toutes les grandes banques suisses proposent eBill. Leurs clients reçoivent ainsi leurs factures directement dans l'online banking.

# 25%

### de croissance

Les transactions eBill affichent une croissance de 25% en Suisse.

# 4400

**entreprises** misent déjà sur eBill pour leur facturation – et la tendance est à la hausse.

# 99%

### de paiements ponctuels

Les factures sont réglées en temps voulu avant ou à la date d'échéance.



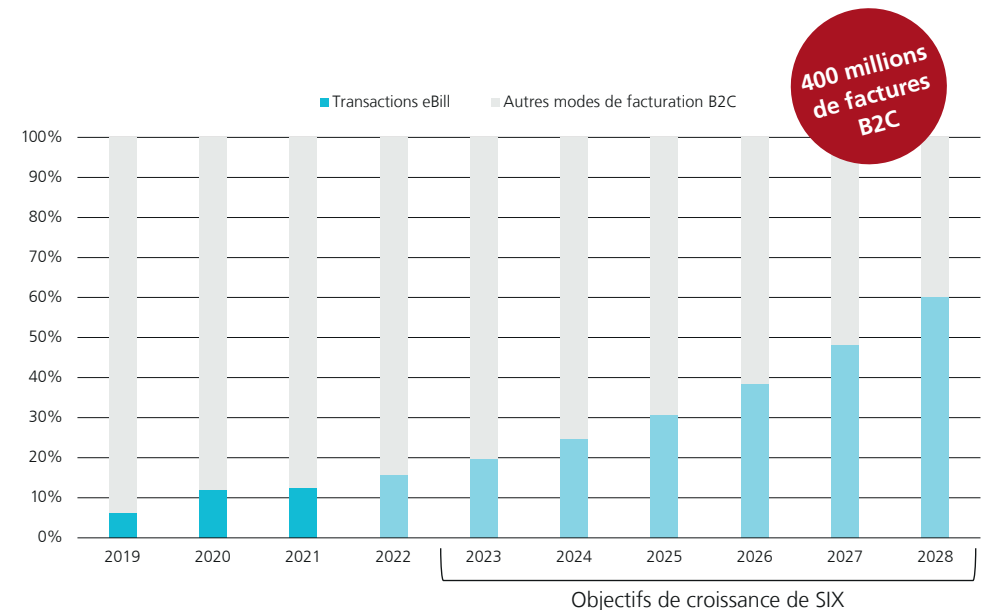
Données fournies par SIX en 2022

# Potentiel d'eBill

## Part de croissance d'eBill dans le marché de la facturation B2C

La facture numérique a le vent en poupe et connaît un succès croissant. Aujourd'hui, près de 400 millions de factures sont déjà envoyées dans le segment B2C et la part des factures eBill croît chaque année de manière disproportionnée.

En tant qu'émetteur de factures eBill, vous profitez vous aussi de cette croissance, dans la mesure où davantage de vos clients optent pour la réception de factures eBill.



Les objectifs de croissance de SIX prévoient que 60% des factures B2C soient envoyées au format eBill d'ici 2028.

La part des utilisateurs d'e-banking est très élevée en Suisse. Environ 70% de la population / de la clientèle de PostFinance utilise déjà l'e-banking et est généralement intéressée par eBill. 89%<sup>1</sup> de la population connaît eBill.

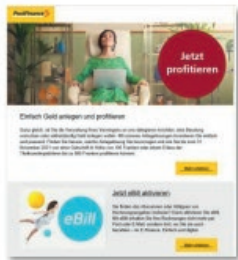
<sup>1</sup> Étude représentative menée avec gfs.bern (avril 2022)

# Ce que fait PostFinance pour promouvoir eBill

Campagnes de marketing axées sur la clientèle privée

SIX et les établissements financiers participants définissent ensemble des mesures de communication pour accroître la notoriété du paiement avec eBill et son utilisation au sein de la population. PostFinance a d'ores et déjà mis en œuvre différentes mesures de co-branding, comme le montrent les exemples suivants:

## Newsletter



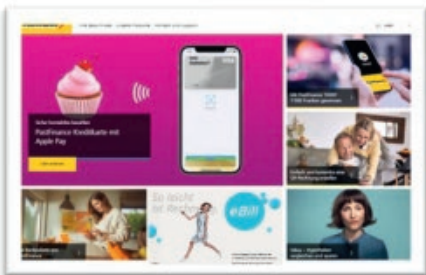
## Réseaux sociaux



## Bannière HTML



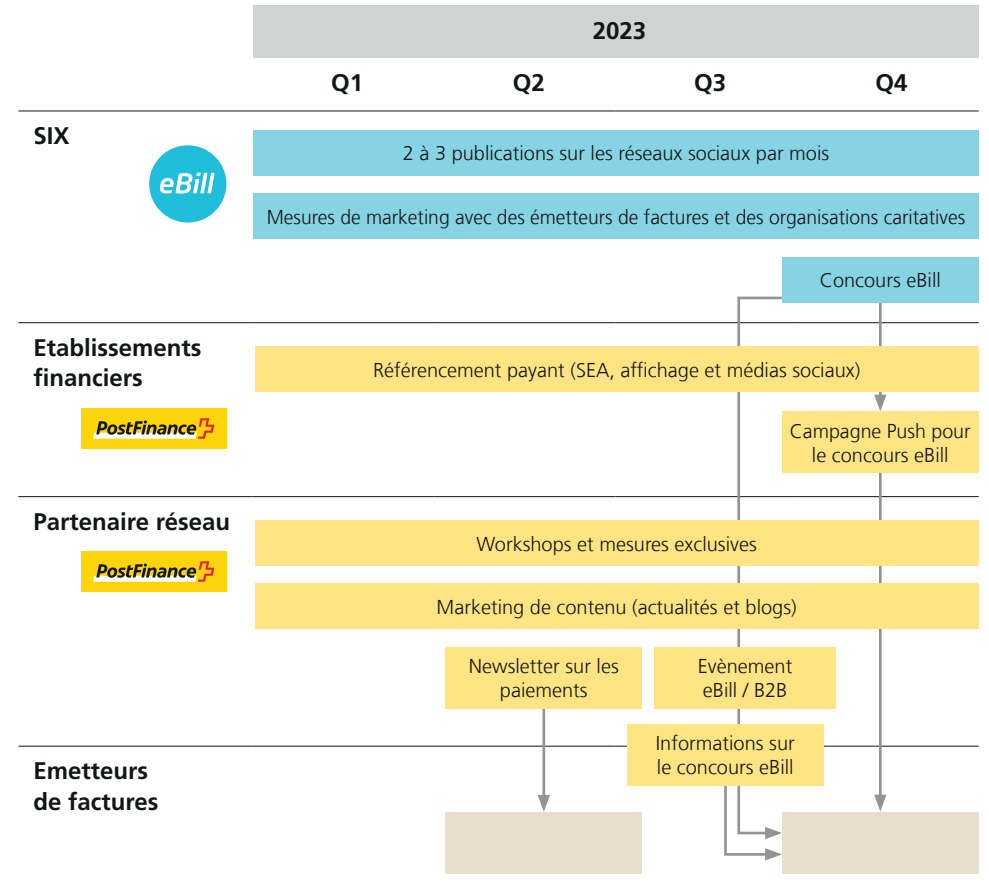
## Intégration sur des pages web



# Conseil

Coordonnez vos activités en fonction des mesures mise en place

Tenez compte des principales activités de communication de SIX et de PostFinance afin d'y adapter vos propres mesures de promotion d'eBill.



Nous nous réservons le droit d'adapter les mesures présentées à tout moment sans communication supplémentaire.



# Ce que vous pouvez faire pour attirer de nouveaux utilisateurs eBill

Mesures possibles et avantages

## Accroître la notoriété d'eBill par des mesures marketing

Faites connaître eBill à votre clientèle en communiquant à ce sujet par vos canaux, que ce soit lors de l'envoi d'une facture ou dans le cadre d'une newsletter. Pour ce faire, n'hésitez pas à vous appuyer sur nos idées et exemples concrets de mise en place.

→ **Bonne pratique n°1**

## Optimisez vos processus

Contrôler que les clients qui désirent recevoir leurs factures via eBill soient bien intégrés dans vos systèmes et trouvez ainsi de nouveaux destinataires eBill.

→ **Bonne pratique n°2**

Rendez l'inscription à l'eBill plus accessible et plus simple!

→ **Bonnes pratiques n°3 et 4**

## Vos avantages en attirant d'autres utilisateurs eBill

- Moins de travail pour la facturation: vous économisez des ressources et réduisez vos coûts
- Des paiements entrants fiables
- Moins d'erreurs lors de la réception des factures
- Positionnement en tant qu'entreprise numérique de pointe
- Ethique de l'entreprise «Green», vers un avenir sans papier



## Communiquez via vos propres canaux

### Bonne pratique n°1

Qu'il s'agisse de factures, de newsletters ou de concours, notre expérience montre que les canaux de communication propres à l'entreprise sont parfaitement adaptés pour convaincre la clientèle des avantages d'eBill.

Notre bonne pratique n°1 vous montre comment élaborer et mettre en œuvre des mesures efficaces en quelques étapes. Nos recommandations s'appuient sur les résultats de nos campagnes de promotion d'eBill et sur les retours des clients qui ont déjà mis en œuvre des mesures eBill.

Conseil: pour la mise en œuvre de vos mesures, vous trouverez sur [postfinance.ch/ebill-marketing](https://postfinance.ch/ebill-marketing) des outils marketing gratuits que vous pourrez facilement télécharger et utiliser.

# Des mesures simples pour démarrer

## BP1 – Promotion d'eBill

### Par où commencer?

Utilisez vos canaux de communication existants, comme les envois de factures ou les newsletters, pour inciter votre clientèle à utiliser eBill. Afin de faciliter la mise en œuvre des mesures, nous mettons à votre disposition des outils marketing sur [Acquérir des destinataires eBill](#).

Logo eBill lors de vos communications	Flyer d'information eBill	Newsletter par e-mail	Modules de texte	Annonce	Pied de page
					
<p>Utilisez vos factures comme une mesure de communication efficace pour sensibiliser votre clientèle à eBill. L'«accroche eBill» est idéale à cet effet.</p>	<p>Informez votre clientèle des principaux avantages d'eBill, clairement résumés en une seule page.</p> <p>Intégrez votre logo et profitez de l'opportunité de branding sur le flyer d'informations.</p>	<p>Convincez votre clientèle en publiant un article sur eBill dans votre newsletter.</p>	<p>Pour votre communication relative à eBill, recourez à des modules de texte prédéfinis. Reprenez-les tels quels ou adaptez-les en fonction de vos besoins.</p>	<p>Attirez l'attention sur eBill en insérant une annonce dans votre magazine destiné à la clientèle ou au personnel. Un modèle d'annonce est disponible à cet effet.</p>	<p>Vous pouvez intégrer le modèle de pied de page sur votre site web comme élément de navigation ou l'ajouter comme élément de design à votre signature d'e-mail.</p>

# Mesures supplémentaires

## BP1 – Promotion d'eBill

### Pour aller plus loin!

Intégrez d'autres canaux dans votre communication eBill et combinez les activités hors ligne et en ligne afin d'atteindre un cercle de clients aussi large que possible.

#### Bannières



Utilisez les «bannières fixes ou HTML» sur votre site ou dans le cadre d'une campagne de communication. Vous trouverez des modèles dans les outils marketing.

#### Site web / Blog



Sensibilisez votre clientèle au mode de paiement eBill sur votre site web (p. ex. sur une page dédiée ou dans un article de blog), en y présentant les avantages et le mise en œuvre.

Vous pouvez intégrer le Quickguide qui est un guide pratique pour les utilisateurs d'eBill: [lien Quickguide.](#)

#### SMS / Message push



Utilisez les SMS ou les notifications push pour atteindre également les groupes cibles plus jeunes et les convaincre d'utiliser eBill.

#### Réseaux sociaux



Publiez sur les réseaux sociaux et créez un lien vers une page de votre propre site, où votre clientèle pourra découvrir eBill et les autres modes de paiement que vous proposez.



# Des mesures haut de gamme

## BP1 – Promotion d’eBill

### Mesures individuelles

Vous cherchez d’autres idées pour inciter votre clientèle à utiliser eBill? Vous trouverez ici des suggestions et des idées efficaces, comme par exemple l’organisation d’un concours eBill.

#### Organiser ou promouvoir un concours



En organisant un concours vous incitez vos clients à utiliser eBill et à ajouter votre entreprise comme émetteur de factures.

Faites profiter à vos clients du concours eBill mis en place par SIX! (voir p. 7).

Utilisez vos canaux de communication (Site internet, flyer lors de l’envoi de la facture papier, publication dans une newsletter...) pour promouvoir le concours: [postfinance.ch/ebill-marketing](https://postfinance.ch/ebill-marketing).

#### Cashback eBill



Lancez une promotion cashback, par exemple en accordant aux 5000 premiers clients qui choisissent l’option «Activer eBill» un crédit de 10 francs sur leur prochaine facture.

#### Centre d’appels / Assistance



Formez le personnel du centre d’appels ou du service d’assistance pour qu’il encourage la clientèle à s’inscrire à eBill quand ils interagissent avec les clients.

#### Facture papier payante



Prélevez des frais de traitement pour l’envoi de factures papier: cela constituera une incitation financière pour votre clientèle en faveur d’eBill.



## Trouver de nouveaux destinataires eBill

### Bonne pratique n°2

La fonction Look-up vous permet d'identifier les clients qui souhaitent recevoir automatiquement des factures eBill.

Voici comment cela fonctionne: en tant qu'émetteur de factures eBill, vous pouvez vérifier, par le biais des adresses e-mail ou des IDE (numéros d'identification des entreprises) de vos clients, si ceux-ci ont activé l'option «Ajouter automatiquement» et désirent recevoir toutes leurs factures via eBill. Près d'un million d'utilisateurs eBill ont déjà activé cette option.

Si c'est le cas d'un de vos clients, vous pouvez tout simplement lui envoyer sa première facture via eBill.

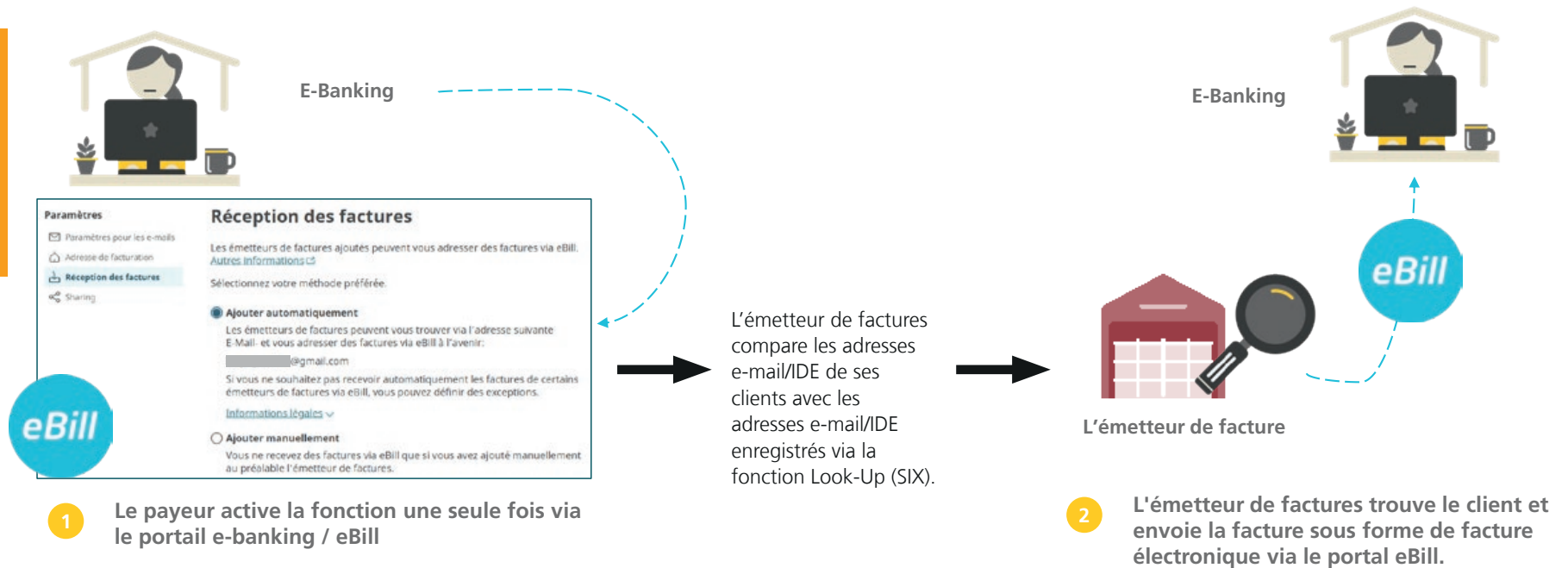
# Trouvez des clients qui privilégient eBill

## BP2 – La fonction Look-up

### Potentiel

Avec l'option «Ajouter automatiquement», le destinataire de la facture autorise l'envoi de factures eBill dans son e-banking ou son mobile banking. En tant qu'émetteur de factures, vous pouvez utiliser la fonction Look-up pour consulter la liste des clients qui ont donné cette autorisation et les ajouter directement à vos destinataires de factures eBill. Vous pouvez ainsi acquérir d'autres destinataires eBill en fournissant le minimum d'effort possible.

Près d'un million d'utilisateurs ont déjà activé la fonction «Ajouter automatiquement» et sont prêts à recevoir des factures via eBill. Et la tendance est à la hausse!



En tant qu'émetteur de factures, vous avez deux possibilités pour vérifier lesquels de vos clients ont activé l'option «Ajouter automatiquement» un émetteur de factures et sont prêts à recevoir des factures via eBill:

- la requête automatique via un Webservice que vous créez et intégrez dans votre propre système
- la requête manuelle via le portail eInvoicing

# Comment procéder concrètement

## BP2 – La fonction Look-up

### Recommandation de PostFinance

#### Option

**Fonction Look-Up via le Webservice (solution durable)**

**Fonction Look-Up via l'eInvoicing Portal (solution manuelle)**


#### Description

L'émetteur de factures implémente la consultation automatisé look-up dans son Webservice PostFinance. Il est possible d'effectuer la requête via l'adresse e-mail ou l'IDE pour voir si la distribution de la facture via eBill est possible pour ce client.

L'émetteur de factures eBill se connecte au portail d'eInvoicing et effectue manuellement la consultation d'adresses e-mail. Il n'est pas possible de charger plusieurs adresses e-mail en même temps.

#### Avantages

La requête est automatisée et donc toujours actuelle.

 Informations sur les Webservices:

- Offre PostFinance: [Manuel E-facture](#)  
→ Chapitre 1.2.2 Webservices

- Intégration technique: [Manuel Webservices](#)

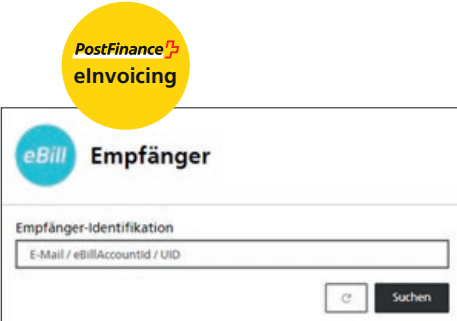
Utilisable par tous les émetteurs de factures PostFinance.

#### Marche à suivre

L'émetteur de factures ou le partenaire logiciel doit intégrer le Webservice de PostFinance et demander la méthode «GetEBillRecipient-Subscription-Status».

Lien vers le portail eInvoicing:

- [eInvoicing \(postfinance.ch\)](https://postfinance.ch)



# Valider les inscriptions à l'eBill

## BP2 – Contrôlez vos processus internes

### Fonctionnement

Le destinataire de la facture s'est inscrit à eBill et vous ajoute comme émetteur de factures. Il souhaite donc recevoir vos prochaines factures via eBill. Pour cela, vous devez prendre des mesures.

### Marche à suivre

Saisissez l'eBillAccountID générée par votre système dans la base client du destinataire de factures. En saisissant l'eBillAccountID, vous autorisez votre client à recevoir la facture au format eBill, et les futures factures lui seront envoyées directement en version numérique.





## Simplifiez au maximum votre formulaire d'inscription à eBill

### Bonne pratique n°3

Si un client a décidé d'ajouter votre entreprise en tant qu'émettrice de factures, l'inscription doit être aussi simple que possible. Le masque d'inscription joue ici un rôle central. Faites en sorte qu'il soit aussi simple que possible pour éviter que l'inscription ne soit interrompue.

Conseil: Gardez à l'esprit que les clients disposent rarement d'informations telle qu'une référence client, en particulier lorsqu'ils découvrent eBill via une campagne et qu'ils n'ont encore jamais reçu de facture de votre part.

Important: SIX harmonise les formulaires d'inscription afin de faciliter l'«Inscription via la recherche d'émetteurs de factures» dans l'e-banking pour les destinataires de factures eBill. PostFinance vous propose le nouveau formulaire.

# Plus c'est simple, plus il y a d'inscriptions

## BP3 – Formulaire d'inscription à eBill

### Recommandation

En simplifiant votre formulaire d'inscription à eBill, vous réduisez le taux d'interruption lors du processus d'inscription. Facilitez autant que possible l'ajout de votre entreprise en tant qu'émettrice de factures eBill pour le destinataire de factures.

### Objectif

Seul un formulaire d'inscription simple et compréhensible vous permettra d'obtenir un grand nombre d'inscriptions.

The screenshot shows the eBill registration form titled "Anmeldung". It includes a blue eBill logo in the top left. The main heading is "Anmeldung". Below it, there is a paragraph of text explaining the benefits of eBill. The form fields are as follows:

- Name / Adresse: Nom, Rue, NPA/localité
- Teilnehmer-Nr.: 123456789
- Zusätzliche Daten (\* obligatorische Felder):
  - Kunden-Nr. \* (highlighted in a red box)
  - Rechnungs-Nr. \* (highlighted in a red box)
  - E-Mail \* (highlighted in a red box)
- Kostenlose Rechnungsbeflege per E-Mail abonnieren
- Anmelden button

A red exclamation mark icon is positioned to the left of the "Zusätzliche Daten" section, indicating that these fields are mandatory.

Si besoin, les émetteurs de factures peuvent définir un texte complémentaire individuel et jusqu'à trois caractéristiques d'identification supplémentaires (p. ex. référence client). PostFinance recommande de renoncer autant que possible à l'utilisation de caractéristiques d'identification supplémentaires, car elles complexifient l'inscription pour les destinataires eBill et engendrent un taux d'abandon plus élevé dans le processus d'inscription.



## Intégrez l'inscription eBill sur vos canaux

### Bonne pratique n°4

Auparavant, les destinataires de factures ne pouvaient s'inscrire à eBill auprès d'un émetteur de factures que via l'e-banking ou le mobile banking. Les entreprises peuvent désormais intégrer l'inscription à l'eBill directement sur leurs canaux (site internet, portail client, boutique en ligne) et ainsi initier elles-mêmes l'utilisation d'eBill.

En intégrant l'inscription à eBill sur vos portails, vous offrez à votre clientèle une visibilité supplémentaire et une possibilité plus simple de s'inscrire à eBill. Vous réduisez également les interruptions dans le processus d'inscription car l'expérience client est améliorée et sans discontinuité; en effet la clientèle n'a pas besoin d'être redirigée vers une page externe d'inscription à eBill.

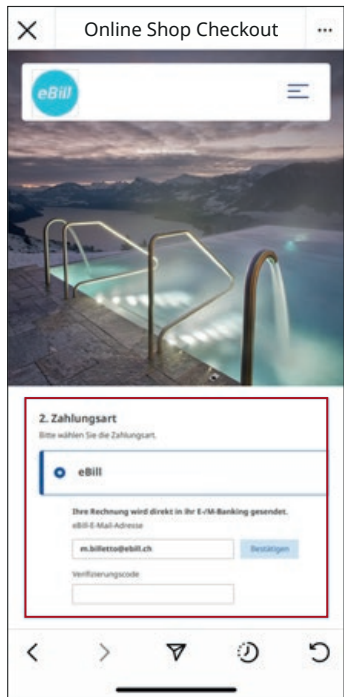
Conseil: utilisez le Webservice de PostFinance afin de pouvoir bénéficier de cette fonction!



# Exemple: checkout dans la boutique en ligne

## BP4 – Inscription à eBill via vos propres canaux

En tant qu'entreprise, vous pouvez désormais intégrer eBill directement dans vos options de paiement et ainsi initier vous-même l'utilisation d'eBill, par exemple dans votre propre portail client ou dans le processus de paiement de votre boutique en ligne. Vous évitez ainsi les discontinuités et le passage de votre clientèle vers d'autres sites web.



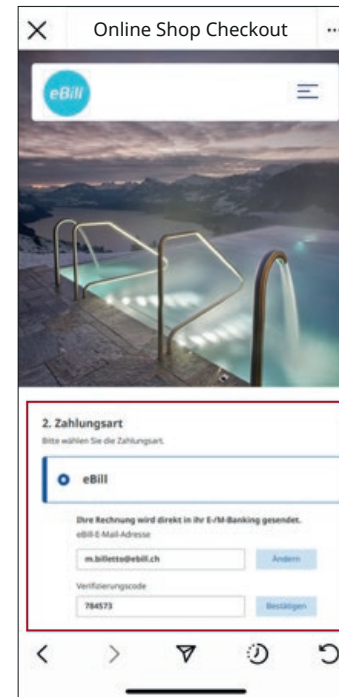
1. Le destinataire de factures se trouve dans le portail client ou dans le processus de paiement de la boutique en ligne de l'émetteur de factures, où il sélectionne eBill comme mode de paiement.



2. Le destinataire de factures saisit son adresse e-mail eBill.



3. Le destinataire de factures reçoit un e-mail contenant un code d'activation.



4. Le destinataire de factures saisit le code d'activation sur le portail client ou dans le processus de paiement de la boutique en ligne.



5. Le destinataire de factures s'est inscrit avec succès auprès de l'émetteur de factures.



6. La première facture ou la suivante peut être livrée via eBill.

### Conditions requises

- En tant qu'émetteur de factures, vous devez intégrer la fonction dans votre propre portail client / boutique en ligne.
- Les destinataires de factures doivent être inscrits à eBill et indiquer leur adresse e-mail eBill correctement.

# Liens utiles et assistance

## Outils et liens utiles

- Téléchargement du kit marketing eBill
- Aperçu, partenaires réseau, fournisseurs de service, solutions logicielles et documents utiles dans la [rubrique e-facture](#)
- Spécifications techniques importantes: [manuel E-facture](#)

## Assistance

Si vous avez des questions ou besoin d'aide, n'hésitez pas à contacter notre assistance eBill, qui se fera un plaisir de vous aider.

### Helpdesk E-facture

Téléphone: +41 800 111 101

E-mail: [e-bill.help@postfinance.ch](mailto:e-bill.help@postfinance.ch)

**PostFinance SA**  
Mingerstrasse 20  
3030 Berne

**Téléphone 0848 888 900**  
(en Suisse max. CHF 0.08/min.)

[www.postfinance.ch](http://www.postfinance.ch)

**PostFinance** 