PostFinance

Gagner plus de clients pour eBill

Bonnes pratiques

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 10

Optimisez vos processus: trouvez de nouveaux destinataire eBill
Bonne pratique n°2 16

Optimisez vos processus: simplifiez le formulaire d'inscription eBill
Bonne pratique n°3 21

Traitez régulièrement les inscriptions eBill
Bonne pratique n°4 23

Optimisez vos processus: intégrez l'inscription eBill sur vos canaux
Bonne pratique n°5 26

Liens utiles et assistance 29

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
Comptant plus de 3,5 millions d'utilisatrices et d'utilisateurs, eBill est entré dans une bonne moitié des ménages suisses.

82 mio.
de transactions
Nombre de transactions eBill en 2024. Chaque mois, les entreprises envoient des millions de factures eBill.

95%
de couverture bancaire
Toutes les grandes banques suisses proposent eBill. Leurs clients reçoivent ainsi leurs factures directement dans l'online banking.

eBill

20%
de croissance
Les transactions eBill affichent une croissance de 20% en Suisse.

4400
entreprises
misent déjà sur eBill pour leur facturation – et la tendance est à la hausse.

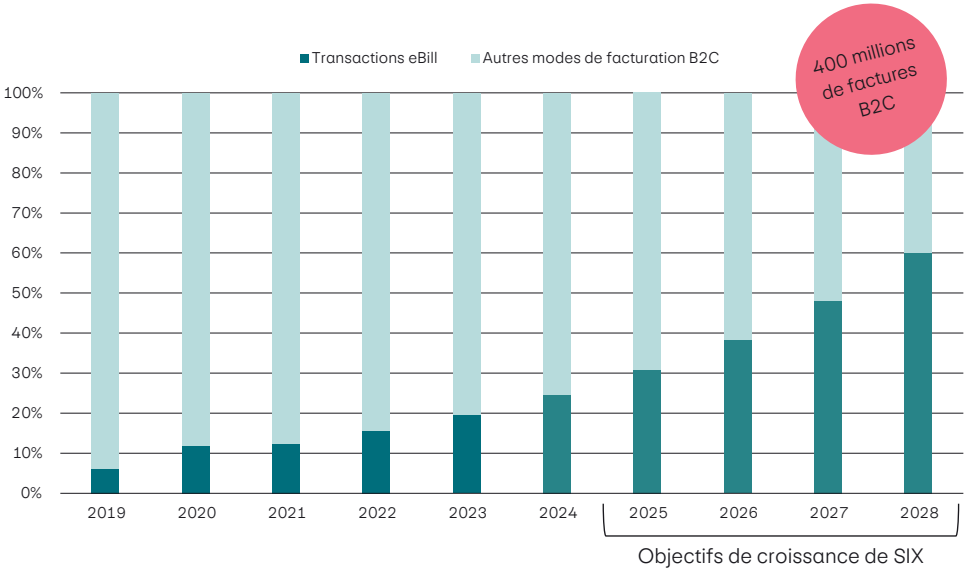
99%
de paiements ponctuels
Les factures sont réglées en temps voulu avant ou à la date d'échéance.

Données fournies par SIX en 2025

Potentiel d'eBill

Croissance d'eBill sur le marché de la facturation pour les particuliers

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%[1] de la population connaît eBill.

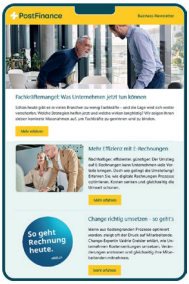
[1] Étude représentative menée avec gfs.bern (avril 2022)

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

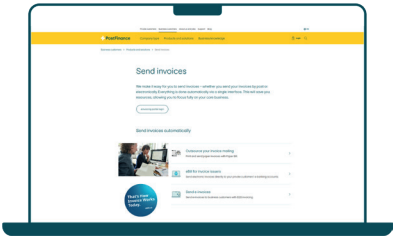


Réseaux sociaux

Bannière HTML

Marketing d'influence

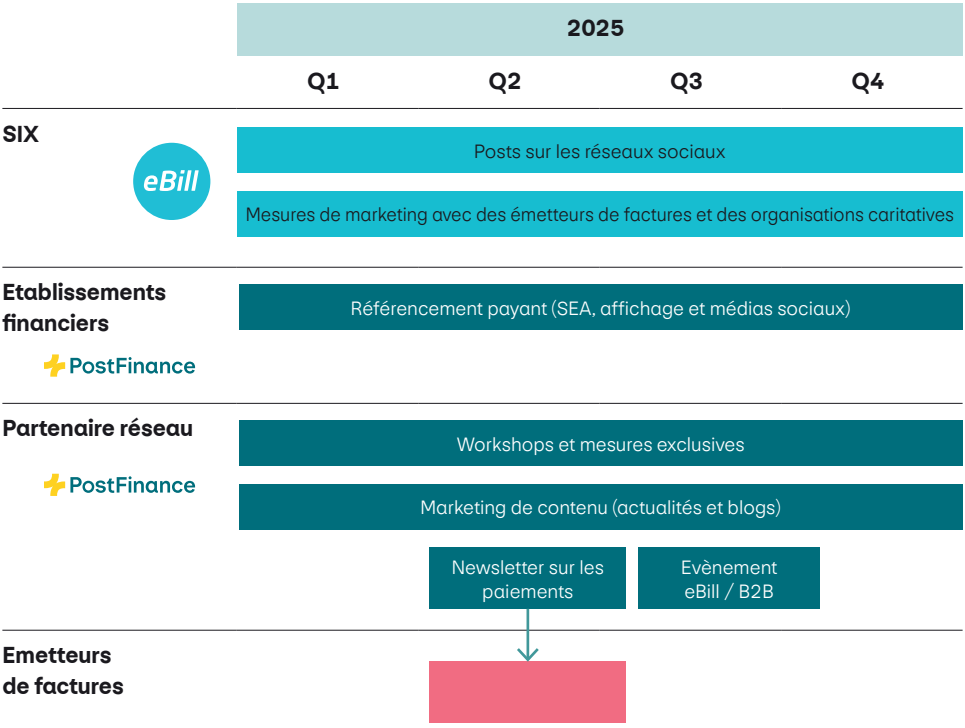
Intégration sur des pages web



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 notorité 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

Faites en sorte d'attirer toutes les clientes et tous les clients qui préfèreraient recevoir leurs factures via eBill. Pour cela, vous pouvez vous aider de fonctions utiles comme Look-up et de vos propres processus de vente.

→ **Bonne pratique n°2**

Assurez-vous que l'inscription eBill soit simple et accessible et traitez régulièrement les inscriptions eBill.

→ **Bonne pratique n°3/4/5**

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
- Éthique d'entreprise «verte» pour un futur 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 des outils marketing gratuits.

Des mesures simples pour démarrer

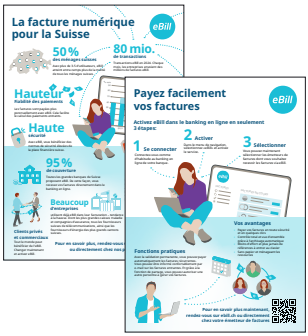
Bonne pratique n°1 – Promotion d'eBill

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

Utilisez vos factures comme une mesure de communication efficace pour sensibiliser votre clientèle à eBill. L'«accroche eBill» est idéale à cet effet.

Flyer d'information eBill



Informez votre clientèle des principaux avantages d'eBill, clairement résumés en une seule page.

Intégrez votre logo et profitez de l'opportunité de branding sur le flyer d'informations.

Newsletter par e-mail

Convainquez votre clientèle en publiant un article sur eBill dans votre newsletter.

Modules de texte

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.

Annonce

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.

Pied de page

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.

Mesures supplémentaires

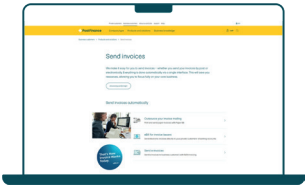
Bonne pratique n°1 – Promotion d'eBill

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

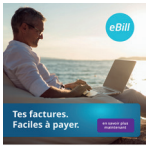


Sensibilisez votre clientèle au mode de paiement eBill sur votre site web (p. ex. sur une page dédiée ou dans un article de blog), en y présentant les avantages et le mise en œuvre.

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

Bonne pratique n°1 – 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.

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. Plus d'un million d'utilisatrices et 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

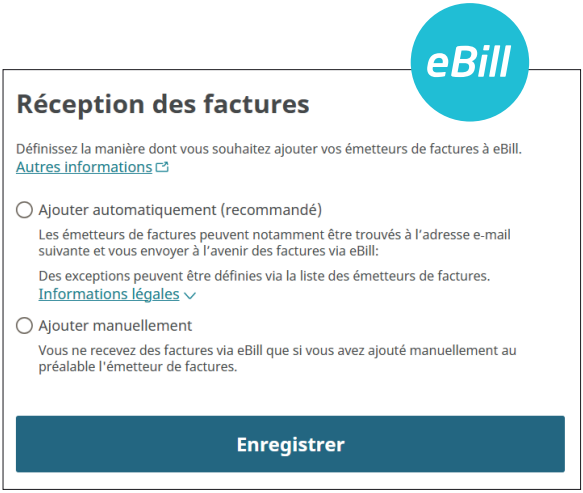
Bonne pratique n°2 – La fonction Look-up

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 de ces clientes et clients et les ajouter directement à vos destinataires de factures eBill. Vous pourrez ainsi acquérir d'autres destinataires eBill avec un minimum d'effort.

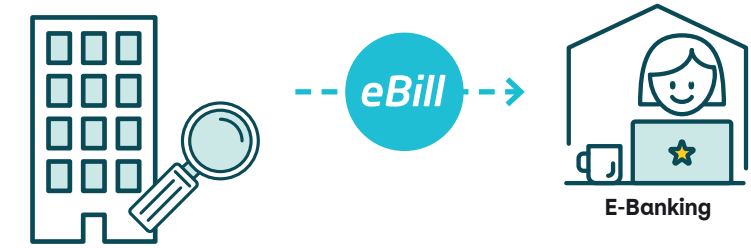
Plus d'un million d'utilisatrices et d'utilisateurs ont déjà activé la fonction «Ajouter automatiquement» et sont prêts à recevoir des factures via eBill. Et la tendance est à la hausse!

1 **Le débiteur active une seule fois la fonction via l'e-banking/le portail eBill**

E-Banking



2 **L'émetteur de factures compare les adresses e-mail/IDE de ses clients avec les adresses e-mail/IDE enregistrés via la fonction Look-Up (SIX). Une fois le client trouvé, l'émetteur de factures lui fait parvenir sa facture via eBill dans l'e-banking.**



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

Bonne pratique n°2 – La fonction Look-up

	Recommandation de PostFinance
Option	**Fonction Look-Up via le Webservice (solution automatisée)**
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.
Avantages	La requête est automatisée et donc toujours actuelle.
Marche à suivre	L'émetteur de factures ou le partenaire logiciel doit intégrer le Webservice de PostFinance et demander la méthode «GetEBillRecipient-Subscription-Status».

Informations sur les Webservices:

- Offre PostFinance: Manuel Billing Solutions → Chapitre 1.2.2 Webservices
- Intégration technique: Manuel Webservices

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

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.

Utilisable par tous les émetteurs de factures PostFinance.

Lien vers le portail eInvoicing:

- eInvoicing (postfinance.ch)

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.

Plus c’est simple, plus il y a d’inscriptions

Bonne pratique n°3 – Formulaire d’inscription à eBill

Si nécessaire, vous pouvez ajouter les éléments suivants au formulaire d’inscription eBill:

- Informations supplémentaires dont le client pourrait avoir besoin pour l’inscription.
- Jusqu’à trois champs supplémentaires si vous avez besoin d’informations supplémentaires de la part du client.

Recommandation
Simplifiez votre formulaire d’inscription eBill afin de faciliter autant que possible à vos destinataires l’ajout de votre entreprise en tant qu’émettrice de factures. Pour ce faire, réduisez le nombre de champs au minimum.

Objectif
Un formulaire d’inscription eBill court et compréhensible diminue le taux d’abandon au cours du processus d’inscription et augmente le nombre d’inscriptions réussies.

Traitez régulièrement les inscriptions eBill

Bonne pratique n°4

Assurez-vous que les données d'inscription eBill soient régulièrement collectées et que le changement de canal d'envoi soit mis à jour. Pour ce faire, définissez qui est responsable du traitement des inscriptions pour chaque canal et à quelle périodicité les inscriptions doivent être traitées.

Vérifiez également si votre logiciel autorise la collecte automatique des données d'inscription et la mise à jour directe du canal de facturation (que ce soit de manière quotidienne ou au moins avant l'établissement de la facture). Il s'agit du moyen le plus simple de traiter les inscriptions.

Valider les inscriptions à l'ebill

Bonne pratique n°4 – Traitez rapidement les inscriptions eBill

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.

Questions importantes concernant le traitement des inscriptions eBill
Le traitement des inscriptions eBill peut être effectué de différentes manières.

Répondez aux questions suivantes:
- De quelle manière les données d'inscription sont-elles collectées (canal, périodicité, responsabilité, etc.)?
- Comment le canal d'envoi est-il mis à jour dans votre logiciel (ERP)?

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.

Recommandations
Assurez-vous que les données soient collectées de manière automatique et que le canal de facturation de votre clientèle soit mis à jour si possible quotidiennement, ou du moins avant l'établissement de la facture.

Si ces données ne sont pas enregistrées automatiquement, instaurez un processus permettant de collecter et de traiter manuellement les données d'inscription de manière régulière.

Le client
vous ajoute comme émetteur de factures
L'eBillAccountID est généré et envoyé
L'émetteur de factures
complète l'eBillAccountID dans la base client
La facture est envoyée au format eBill
Facture
Le client reçoit et paie la facture dans l'e-banking/ le m-banking
eBill

Intégrez l'inscription eBill sur vos canaux

Bonne pratique n°5

En tant qu'émetteur de factures, vous n'avez pas à attendre que vos destinataires de factures s'inscrivent à eBill via l'e-banking ou l'online banking. Au contraire, vous avez la possibilité d'intégrer eBill directement dans vos processus de vente et ainsi d'inciter votre clientèle à utiliser eBill, p. ex. dans votre propre portail clientèle ou dans le processus de checkout de votre boutique en ligne.

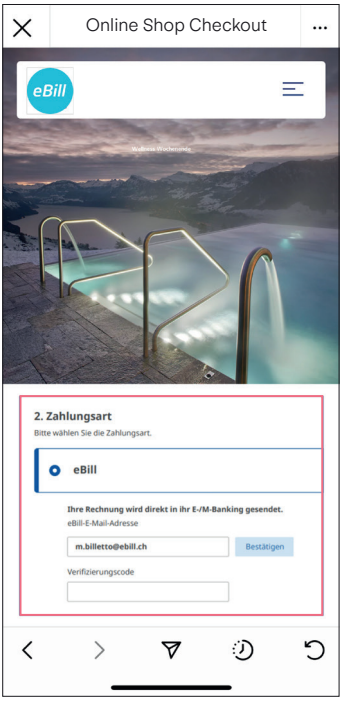
En intégrant l'inscription à eBill sur vos portails, vous offrez à votre clientèle une visibilité supplémentaire et une possibilité plus simple de s'inscrire à eBill. Vous réduisez également les interruptions dans le processus d'inscription car l'expérience client est améliorée et sans discontinuitée; 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

Bonne pratique n°5 – 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.



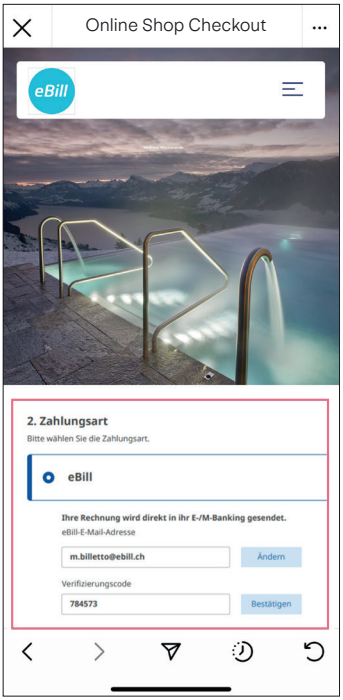
1. Le destinataire de factures se trouve dans le portail client ou dans le processus de paiement de la boutique en ligne de l'émetteur de factures, où il sélectionne eBill comme mode de paiement.

↓

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
- Kit marketing eBill
- Aperçu, partenaires réseau, fournisseurs de service, solutions logicielles et documents utiles concernant Billing Solutions de PostFinance
- Spécifications techniques importantes: manuel Billing Solutions

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

Assistance Facturation
Téléphone +41 31 667 99 00
E-mail billing-support@postfinance.ch

PostFinance SA
Mingerstrasse 20
3030 Berne

Téléphone +41 58 448 14 24
www.postfinance.ch

PostFinance

460.300 fr (pf.ch/dok.pf) 04.2025