



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	25
Traitez régulièrement les inscriptions eBill Bonne pratique n°4	29
Optimisez vos processus: intégrez l'inscription eBill sur vos canaux Bonne pratique n°5	33
Liens utiles et assistance	36

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%.

72%

des ménages suisses

Avec plus de 3 millions d'utilisatrices et utilisateurs, eBill est entré dans deux tiers des foyers suisses.

99%

de couverture bancaire

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

4400

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

69,6 mio.

de transactions

Nombre de transactions eBill en 2023. Chaque mois, les entreprises envoient des millions de factures eBill.

20%

de croissance

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

99%

de paiements ponctuels

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

eBill

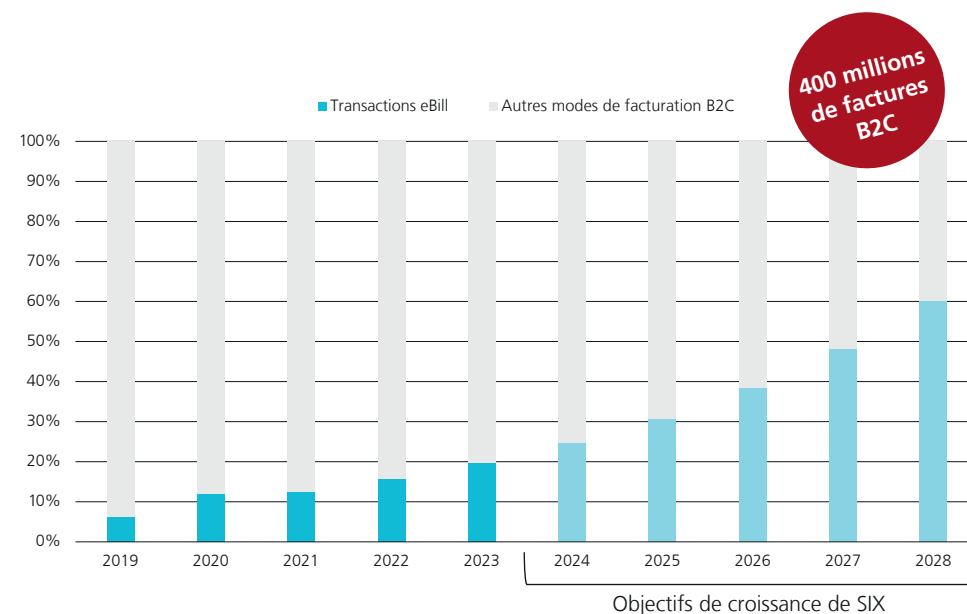
Données fournies par SIX en 2023

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



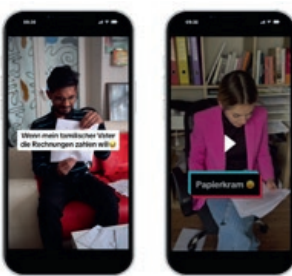
Réseaux sociaux



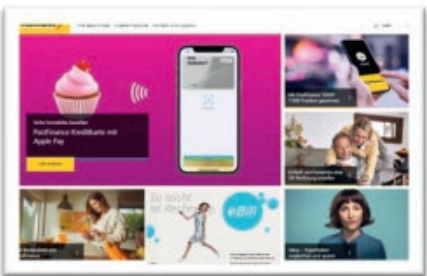
Bannière HTML



Marketing d'influence



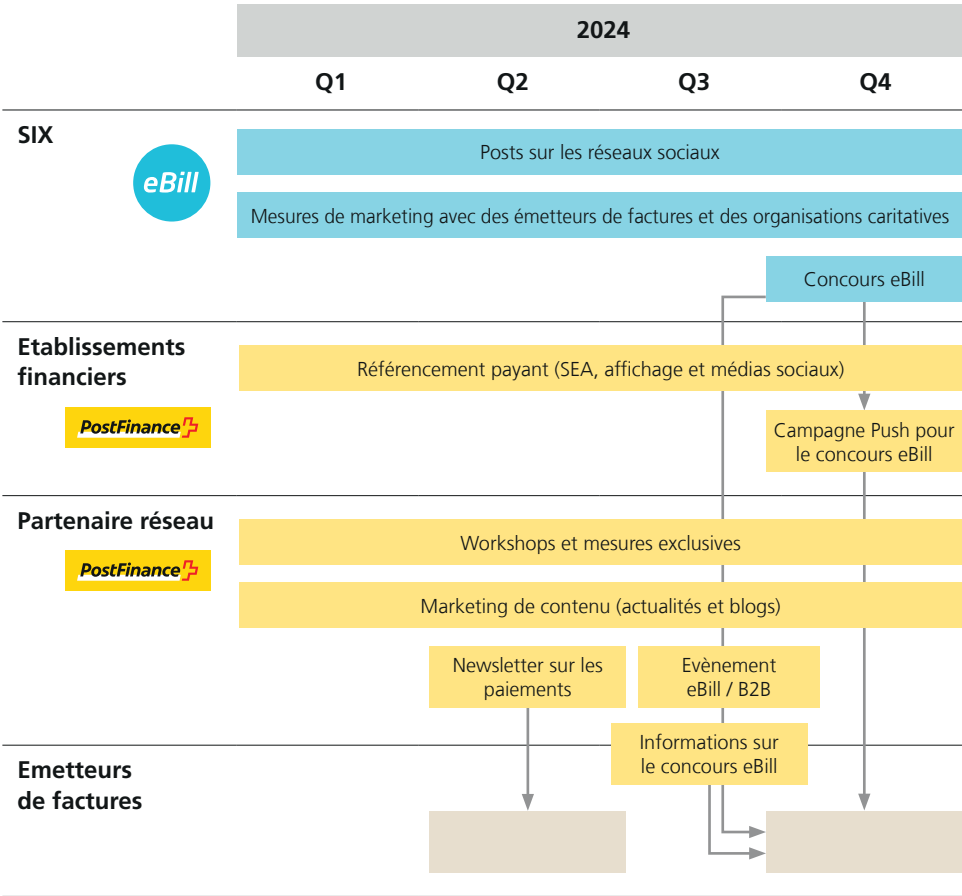
Intégration sur des pages web



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 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

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

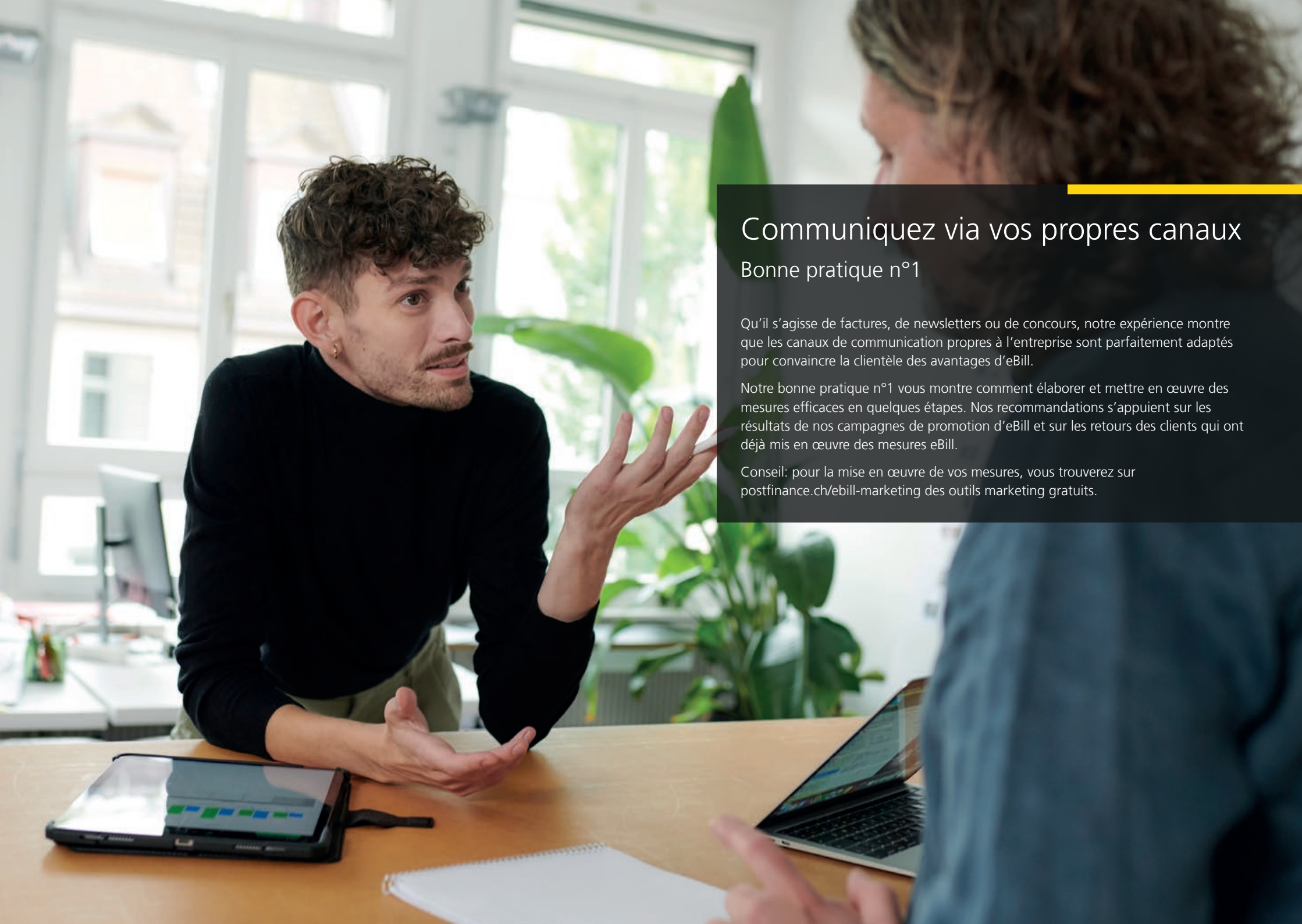
→ **Bonne pratique n°2**

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

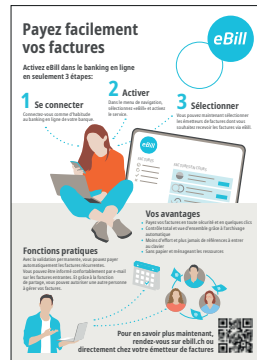
Par où commencer?

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



Flyer d'information eBill



Newsletter par e-mail



Modules de texte



Annonce



Pied de page



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

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.

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

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.

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.

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 la 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.

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 votre clientèle du concours eBill mis en place par SIX! (voir page 7)

Utilisez vos canaux de communication (site web, flyer accompagnant les factures papier, publication dans une newsletter...) pour promouvoir le concours.

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.

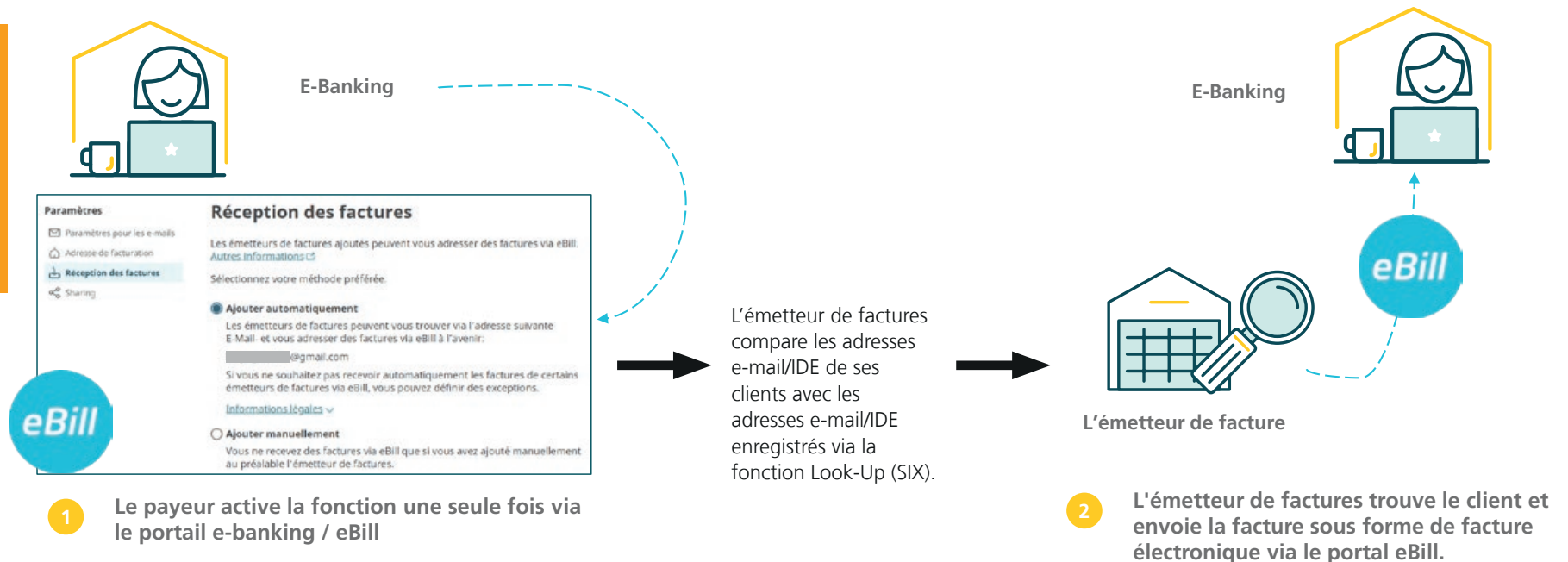
Trouvez des clients qui privilégient eBill

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!



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)**

**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 Billing Solutions](#)
→ 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)



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

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 'Anmeldung' (Registration) form for eBill. At the top left is the eBill logo. Below it, the title 'Anmeldung' is followed by a paragraph explaining the benefits of registration. The form contains several input fields: 'Name / Adresse' (with sub-fields for 'Nom', 'Rue', and 'NPA/localité'), 'Teilnehmer-Nr.' (123456789), and 'Zusätzliche Daten (* obligatorische Felder)' which includes 'Kunden-Nr. *', 'Rechnungs-Nr. *', and 'E-Mail *'. A red box highlights the 'Kunden-Nr. *' and 'Rechnungs-Nr. *' fields. Below these fields is a checkbox for 'Kostenlose Rechnungsbefolge per E-Mail abonnieren' and a red exclamation mark icon. At the bottom right is an 'Anmelden' button.

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.



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.





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.

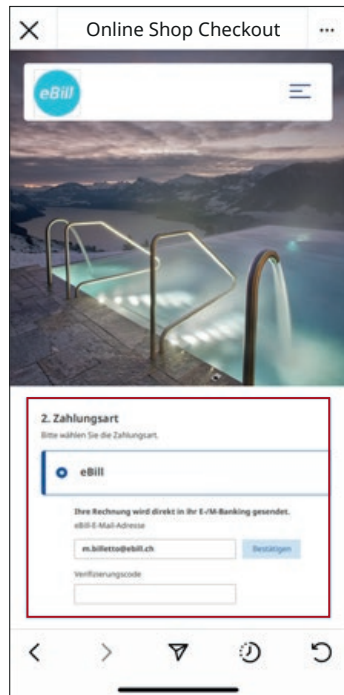
En intégrant l'inscription à eBill sur vos portails, vous offrez à votre clientèle une visibilité supplémentaire et une possibilité plus simple de s'inscrire à eBill. Vous réduisez également les interruptions dans le processus d'inscription car l'expérience client est améliorée et sans discontinuité;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

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.



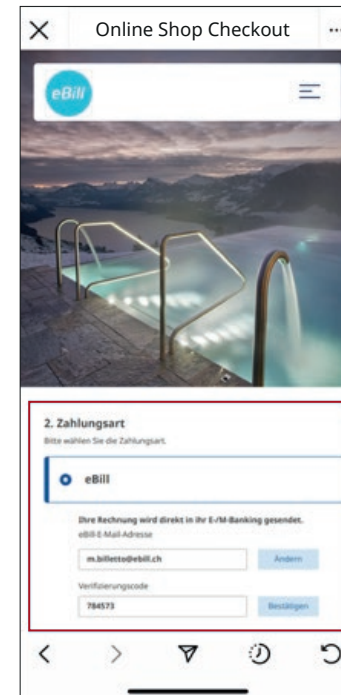
1. Le destinataire de factures se trouve dans le portail client ou dans le processus de paiement de la boutique en ligne de l'émetteur de factures, où il sélectionne eBill comme mode de paiement.



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

- Téléchargement du 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 0848 888 900
(en Suisse max. CHF 0.08/min.)

www.postfinance.ch

