

Acquisire più clienti per eBill

Best practice



Prefazione

Conoscete già i vantaggi di eBill: risparmio di tempo e denaro e affidabilità in termini di ricevimento dei pagamenti per chi emette le fatture e possibilità di accedere a una modalità di pagamento comoda e sicura direttamente dall'e-banking per chi le riceve.

E questo valore aggiunto apportato dal servizio convince: sia il numero degli emittenti e dei destinatari delle fatture sia il numero delle transazioni eBill sono in costante aumento.

Convincete la vostra clientela riguardo a eBill

Adoperiamoci insieme per ampliare la cerchia di utenti eBill. Oltre alle campagne di marketing generiche che portiamo avanti insieme a SIX, anche voi potete dare il vostro contributo per acquisire ulteriori clienti per eBill.

Più utenti eBill grazie alle best practice

Nelle best practice riportate nelle pagine seguenti scoprirete, ad esempio,

- come far conoscere eBill alla vostra clientela;
- come sfruttare le potenzialità di eBill con la vostra clientela;
- come portare in modo mirato il maggior numero di clienti possibile ad aggiungere la vostra azienda come emittente di fatture.

Saremo lieti di assistervi con la nostra pluriennale esperienza e vaste competenze.

Indice

Situazione di partenza	4
Comunicare attraverso i vostri canali Best practice 1	10
Trovate nuovi destinatari eBill con la funzione Lookup Best practice 2	16
Configurate il modulo di adesione a eBill con il massimo della semplicità Best practice 3	21
Acquisite regolarmente adesioni a eBill Best practice 4	23
Utilizzate i vostri processi di vendita Best practice 5	26
Servizio e assistenza	29

Tendenza dell'utilizzo di eBill

Dati e fatti aggiornati

Con eBill la clientela non riceve più le fatture per posta o per e-mail, ma direttamente nell'e-banking, dove può procedere subito con il pagamento. Una fattura eBill consente di risparmiare risorse e carta e offre il massimo della sicurezza nel traffico dei pagamenti.

50%

delle economie domestiche svizzere

Con oltre 3,5 milioni di utenti, eBill raggiunge la metà di tutte le economie domestiche svizzere.

82 mln

di transazioni

Transazioni eBill nel 2024. Ogni mese le aziende inviano milioni di fatture eBill.

95%

di copertura delle banche

Tutte le grandi banche della Svizzera offrono eBill. In questo modo la clientela riceve le fatture direttamente nell'online-banking.



20%

di crescita

Crescita annua delle transazioni del 20% in Svizzera.

4'400

Le aziende

si affidano già a eBill per emettere le loro fatture e la tendenza è in crescita.

99%

entro i termini

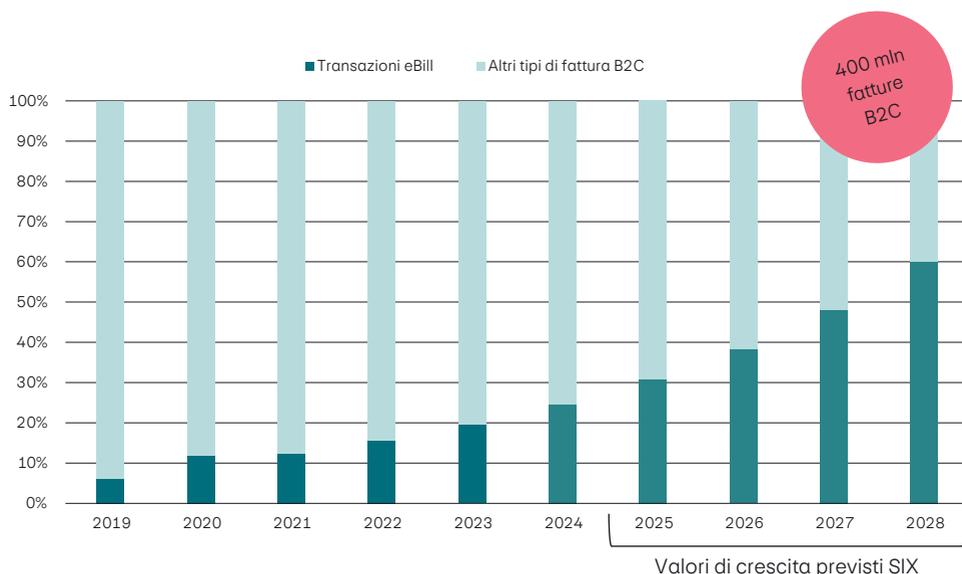
Le fatture vengono saldate puntualmente alla scadenza o in anticipo.

Potenzialità di eBill

Quota di crescita di eBill nel mercato delle fatture per le persone private

La fattura digitale è sempre più diffusa e gode di una crescente popolarità. Oggi sono già 400 milioni le fatture nel segmento B2C e la quota di fatture eBill registra ogni anno una crescita davvero elevata.

Anche voi, in qualità di emittenti di fatture, beneficiate di questo incremento nel momento in cui sempre più clienti optano per la ricezione di eBill.



Gli obiettivi di crescita di SIX prevedono che entro il 2028 il 60% delle fatture B2C sarà inviato come eBill.

La percentuale di utenti e-banking in Svizzera è molto elevata. Circa il 70% della popolazione / clientela di PostFinance utilizza già l'e-banking ed è in linea di massima raggiungibile per eBill. L'89%¹ della popolazione conosce eBill.

¹ Studio rappresentativo condotto in collaborazione con GFS Bern (aprile 2022)

Come PostFinance promuove eBill

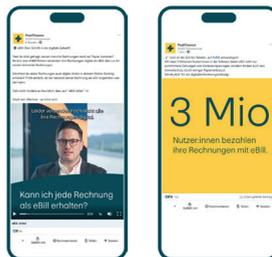
Campagne di marketing focalizzate sulla clientela privata

Attraverso misure di comunicazione congiunte, SIX e gli istituti finanziari aderenti si prefiggono di diffondere la conoscenza del pagamento tramite eBill tra la popolazione. PostFinance ha già realizzato diverse strategie di co-branding, come dimostrano anche i seguenti esempi:

Newsletter



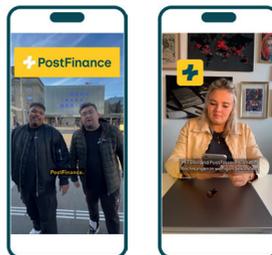
Social media



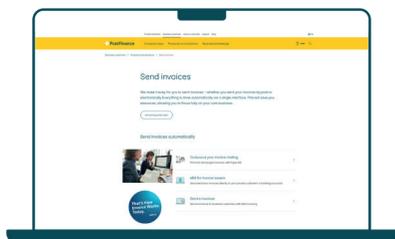
Banner HTML



Influencer marketing



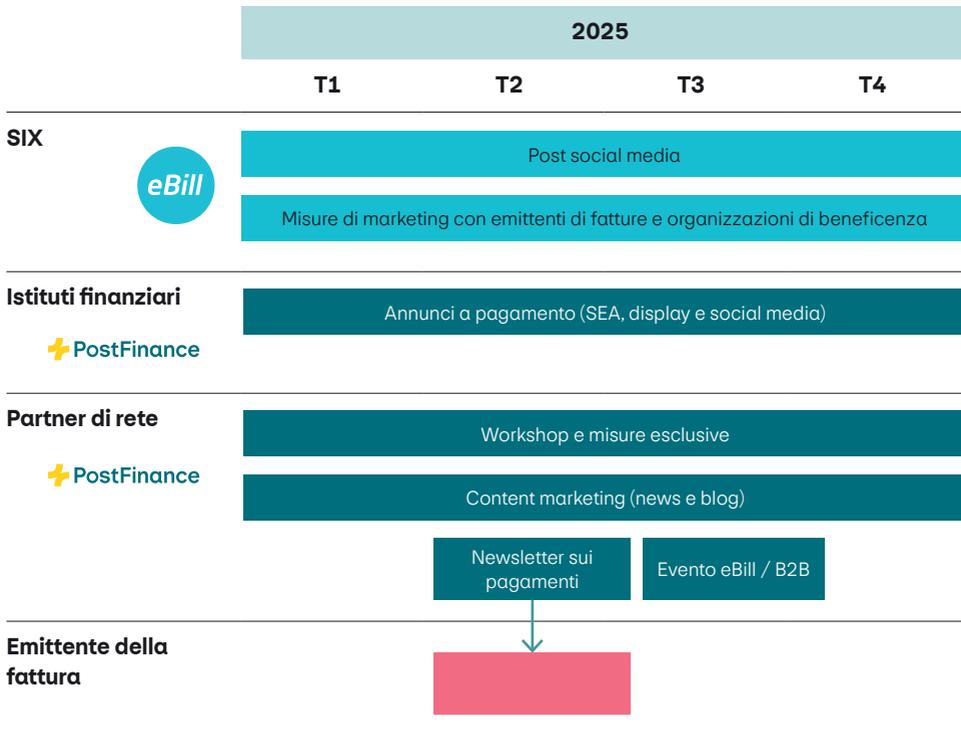
Integrazione in siti web



Consiglio

Allineate le vostre attività alle misure sovraordinate

Considerate le attività di comunicazione sovraordinate di SIX e PostFinance per allinearvi le vostre personali misure di promozione di eBill.



Ci riserviamo il diritto di modificare le misure elencate in qualsiasi momento e senza preavviso.



Cosa potete fare per acquisire nuovi utenti eBill

Possibili misure e vantaggi

Aumentare la notorietà

Fate conoscere meglio eBill alla vostra clientela parlando del servizio sui vostri canali, ad esempio in occasione dell'invio di una fattura o nel prossimo numero della vostra newsletter. Le nostre proposte concrete di attuazione vi aiuteranno a farlo.

→ **Best practice 1**



Ottimizzare i processi

Aperte le porte a tutta la clientela che preferisce ricevere le fatture tramite eBill. Per farlo, potete usufruire di utili funzioni come Lookup e dei vostri processi di vendita.

→ **Best practice 2**



Assicuratevi che la procedura di adesione sia semplice e accessibile, acquisendo così regolarmente adesioni a eBill.

→ **Best practice 3/4/5**



I vantaggi che otterrete dall'acquisizione di nuovi utenti eBill

- Fatturazione meno dispendiosa: risparmiate risorse e riducete i costi
- Accrediti affidabili
- Meno errori nella ricezione delle fatture
- Posizionamento come azienda innovativa in campo digitale
- Etica aziendale «green» per un futuro senza carta



Comunicare attraverso i vostri canali

Best practice 1

Fatture, newsletter o concorsi: l'esperienza ci insegna che i canali di comunicazione aziendali sono l'ideale per convincere la clientela dei vantaggi di eBill.

Nella best practice 1 vi mostriamo come riuscire a creare e attuare misure efficaci in poche mosse. I nostri suggerimenti si basano sui risultati di campagne eBill aziendali e sui riscontri di clienti che hanno già attuato misure proprie su questo tema.

Consiglio: su postfinance.ch/ebill-marketing trovate materiali di marketing gratuiti per mettere in pratica le vostre misure.

Semplici misure per iniziare

Best practice 1 – Promozione eBill

Da cosa iniziare?

Utilizzate i vostri canali di comunicazione esistenti come invii di fatture o newsletter per incoraggiare la clientela ad attivare eBill. Per attuare le misure in tutta semplicità trovate utili materiali di marketing sul sito postfinance.ch/ebill-marketing.

Logo eBill sulla
fattura

Volantino informativo
eBill

Newsletter via e-mail



Utilizzate come misura altamente efficace i vostri invii di fatture per segnalare alla clientela il servizio eBill. Impiegate a tale scopo l'«elemento di richiamo eBill».

Comunicare i principali vantaggi di eBill alla vostra clientela in modo chiaro e sintetico in una pagina.

Integrate il vostro logo e approfittate della possibilità di branding sul volantino informativo.

Convincete la clientela dedicando un articolo della vostra newsletter a eBill.

Volantino informativo eBill



Inserzioni

eBill

Pagare diventa più semplice.

Ora puoi ricevere e pagare le tue fatture direttamente nella tua banca online.

eBill è la fattura digitale per la Svizzera. Con eBill, non ricevi più le tue fatture per posta o per e-mail, che di norma nella tua banca online, ma direttamente nella tua banca online, esattamente come di consueto. Con eBill, la tua fattura ti arriva via e-mail, o in tempo sempre il contratto.

Chiedi nei tuoi punti di contatto abituali: attualmente eBill è libero subito dalla fattura digitale della Svizzera.

eBill - La fattura digitale per la Svizzera eBill.ch

Ricorrete agli elementi di testo predefiniti per la vostra comunicazione su eBill. Copiateli direttamente oppure adeguateli alle vostre esigenze.

Pubblicate un annuncio su eBill nella vostra rivista per la clientela o il personale. A tal fine, avete a disposizione un apposito modello.

Piè di pagina



Il modello per il piè di pagina può essere inserito come elemento di navigazione nel vostro sito web oppure aggiunto come elemento di design alla vostra firma e-mail.

Altre misure

Best practice 1 – Promozione eBill

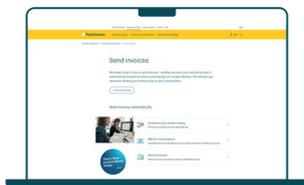
Spingetevi oltre!

Coinvolgete altri canali nella vostra comunicazione su eBill e combinate attività online e offline per raggiungere la più ampia cerchia di clienti possibile.

Banner



Sito/blog di notizie



Impiegate il «banner fisso o HTML» sul vostro sito web o nell'ambito di una campagna di comunicazione. I modelli sono disponibili nei materiali di marketing.

Segnalate alla vostra clientela la modalità di pagamento eBill sul vostro sito web (ad es. landing page o post sul blog).

SMS/notifica push



Utilizzate SMS e/o notifiche push per cercare di raggiungere anche i gruppi target più giovani e spingerli ad attivare eBill.

Social media



Postate sui social media e inserite il link a una vostra landing page in cui la cliente-la possa informarsi su eBill e sulle altre modalità di pagamento che offrite.

Misure aggiuntive

Best practice 1 – Promozione eBill

Iniziative individuali

Cercate altre idee con cui poter convincere la vostra clientela a utilizzare eBill? Qui trovate efficaci proposte e idee, come ad esempio l'esecuzione di un concorso eBill.

Cashback eBill



Lanciate una campagna di cashback offrendo, ad esempio, ai primi 5000 clienti che selezionano l'opzione «attivare eBill» un accredito di 10 franchi sulla fattura successiva.

Call center/ assistenza



Istruite il vostro personale del call center o dell'assistenza affinché stimoli la clientela a registrarsi a eBill quando vi contatta per chiedere spiegazioni su una fattura ricevuta.

Fatturazione cartacea a pagamento



Applicate una commissione di elaborazione per l'invio di fatture cartacee e offrite quindi alla vostra clientela un incentivo finanziario per utilizzare eBill.



Trovate nuovi destinatari eBill con la funzione Lookup

Best practice 2

Grazie alla funzione Lookup rintracciate la clientela che desidera ricevere automaticamente le fatture eBill.

Ecco come funziona: in qualità di emittente della fattura eBill, con un'interrogazione degli indirizzi e-mail o IDI (numero di identificazione dell'impresa) della vostra clientela potete verificare se è già registrata come utente eBill e ha attivato l'opzione «Aggiungere automaticamente emittenti di fatture», come oltre un milione di utenti eBill ha già fatto.

In questo caso potete inviare la vostra prima fattura eBill senza ulteriori oneri.

Trovate la vostra clientela che preferisce eBill

Best practice 2 – Funzione Lookup

Potenziale

Attivando l'opzione «Aggiungere automaticamente emittenti di fatture» il destinatario della fattura acconsente al recapito di fatture eBill nel suo e-banking o mobile banking. La funzione Lookup vi consente, in quanto emittenti della fattura, di risalire alla clientela che ha concesso questa autorizzazione e aggiungerla direttamente tra i vostri destinatari delle fatture. Con un dispendio minimo potete dunque acquisire ulteriori destinatari eBill.

Sono già più di un milione gli utenti che hanno attivato la funzione «Aggiungere automaticamente emittenti di fatture» e sono pronti a ricevere fatture tramite eBill. E ogni giorno aumentano!

1

Il destinatario attiva la funzione una tantum nell'e-banking o sul portale eBill



E-Banking



eBill

Ricezione fattura

Specifichi come desidera aggiungere i suoi emittenti di fatture a eBill.
[Ulteriori informazioni](#)

Aggiungere automaticamente (consigliato)

Gli emittenti di fatture possono trovarla in particolare utilizzando il seguente indirizzo e-mail e, in futuro, inviarle fatture tramite eBill:

Può definire le eccezioni tramite l'elenco degli emittenti di fatture.

[Informazioni legali](#)

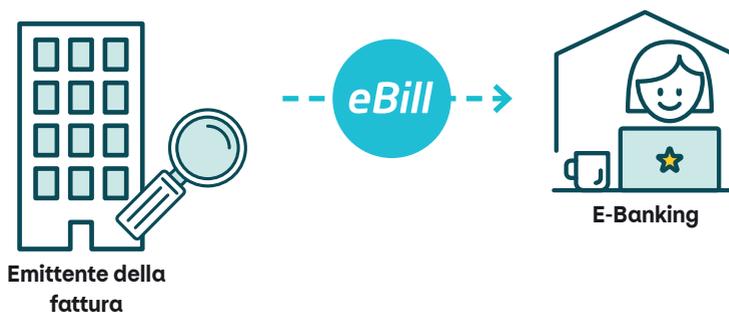
Aggiungere manualmente

Riceverà fatture tramite eBill solo se ha preventivamente aggiunto manualmente l'emittente di fatture.

Salvare

2

L'emittente della fattura confronta gli indirizzi e-mail/i numeri IDI della sua clientela con quelli registrati tramite la funzione Lookup. Dopo averlo trovato, l'emittente invia la fattura al cliente sull'e-banking tramite eBill.



In qualità di emittente della fattura, avete due possibilità per verificare quali vostri clienti hanno attivato l'opzione «Aggiungere automaticamente l'emittente della fattura» e sono pronti a ricevere le fatture tramite eBill:

- interrogazione automatizzata mediante webservice allestito e integrato presso di voi
- richiesta manuale tramite il portale [eInvoicing](#)

Ecco come procedere

Best practice 2 – Funzione Lookup

Raccomandazione PostFinance

Opzione

**Funzione Lookup tramite webservice
(soluzione automatizzata)**

Descrizione

In quanto emittente di fatture eBill implementate l'interrogazione Lookup nel vostro webservice di PostFinance. Per mezzo di una richiesta automatizzata via webservice, con l'indirizzo e-mail o il numero IDI si può verificare se per un determinato cliente è possibile un recapito tramite eBill.

Vantaggi

L'interrogazione avviene automaticamente e garantisce pertanto un aggiornamento costante.

Procedura

Voi, in qualità di emittente della fattura, o il fornitore del vostro software dovete integrare il webservice di PostFinance e richiamare l'opzione «GetEBillRecipient-SubscriptionStatus».



Informazioni sui webservice:

- Offerta di PostFinance: [Manuale Billing Solutions](#)
→ capitolo 11.2.2 Webservice
- Integrazione tecnica: [Manuale webservice](#)

Funzione Lookup tramite il portale eInvoicing (soluzione manuale)

In qualità di emittente di fatture eBill accedete al portale eInvoicing ed eseguite manualmente l'interrogazione di singoli indirizzi e-mail. Il caricamento in blocco degli indirizzi e-mail non è supportato.

Utilizzabile da tutti gli emittenti di fatture PostFinance.

Link portale eInvoicing:
• [link eInvoicing](#)

PostFinance eInvoicing

Aggiungere destinatari eBill ⓘ



La fattura digitale
delle banche svizzere

Identificazione del destinatario

E-mail / Numero IDI

Ripristinare

Cercare



Configurate il modulo di adesione a eBill con il massimo della semplicità

Best practice 3

La clientela che ha deciso di aggiungere la vostra azienda come emittente di fatture deve potersi registrare con una procedura quanto più semplice. In tale ottica la maschera di registrazione gioca un ruolo centrale. Configuratela nel modo più semplice possibile per evitare interruzioni della registrazione.

Consiglio: ricordate che spesso la clientela non ha a disposizione tutte le informazioni come il numero cliente, soprattutto se è venuta a conoscenza di eBill tramite una campagna e non ha una fattura a portata di mano in quel momento.

Più semplicità, più adesioni

Best practice 3 – Modulo di adesione eBill

Se necessario, potete aggiungere al modulo di adesione eBill:

- ulteriori informazioni di cui la clientela potrebbe avere bisogno per l'adesione
- fino a tre campi aggiuntivi per richiedere alla clientela ulteriori informazioni



Suggerimento

Semplificate il più possibile il vostro modulo di adesione eBill e riducete al minimo i campi contenuti al suo interno per permettere ai destinatari delle fatture di aggiungere la vostra azienda come emittente in tutta semplicità.



Obiettivo

Un modulo di adesione eBill snello e intuitivo permette di ridurre il tasso di interruzione durante il processo di registrazione e aumenta il numero di adesioni andate a buon fine.



Acquisite regolarmente adesioni a eBill

Best practice 4

Assicuratevi che i dati di adesione a eBill vengano acquisiti regolarmente e che la conversione del canale di spedizione sia aggiornata. Stabilite chi è responsabile dell'elaborazione delle adesioni per ogni canale e con quale periodicità queste devono essere elaborate.

Verificate inoltre se il software che utilizzate consente di acquisire in maniera automatizzata i dati di adesione e convertire direttamente il canale di fatturazione (giornalmente o almeno prima della fatturazione). È il modo più semplice per trattare le adesioni.

Autorizzare le adesioni

Best practice 4 – Acquisizione rapida delle adesioni a eBill

Ecco come funziona

Il destinatario della fattura si è registrato a eBill e vi ha aggiunto come emittente. In futuro desidera pertanto ricevere la fattura tramite eBill. Dovete allora attivarvi per soddisfare questa richiesta.

Domande importanti per l'elaborazione dell'adesione a eBill

Le adesioni a eBill possono essere elaborate in diversi modi.

Chiarite le seguenti domande:

- Come vengono acquisiti i dati (canale, periodicità, responsabilità ecc.)?
- Come avviene la conversione del canale di spedizione nel vostro software (ERP)?

Come procedere

Inserite l'eBillAccountID generato all'interno del vostro sistema nella base clientela del destinatario della fattura. In questo modo autorizzate la vostra clientela a ricevere la fattura come eBill e da quel momento le fatture saranno recapitate direttamente in formato digitale.

Consigli

Assicuratevi che presso la clientela sia ammessa l'acquisizione automatizzata dei dati e la conversione diretta del canale di fatturazione, possibilmente con cadenza giornaliera o almeno prima della fatturazione.

Se l'acquisizione non avviene in modo automatizzato, stabilite una procedura che consenta di acquisire ed elaborare in maniera manuale e regolarmente i protocolli di adesione.

La vostra clientela

Vi aggiunge come emittente della fattura



Viene generato e recapitato un eBillAccountID



Emittente della fattura

eBillAccountID integrato nella base clientela



Invio fattura come eBill



Fattura

Il cliente riceve la fattura e la paga in e-/m-banking

eBill



Utilizzate i vostri processi di vendita

Best practice 5

In qualità di emittenti delle fatture non dovete aspettare fino a che i destinatari aderiscano a eBill tramite e-banking o mobile banking. Avete invece la possibilità di integrare eBill direttamente nei vostri processi di vendita e promuoverne in prima persona l'utilizzo, ad esempio nel vostro portale clienti o nel processo di check-out nel vostro shop online.

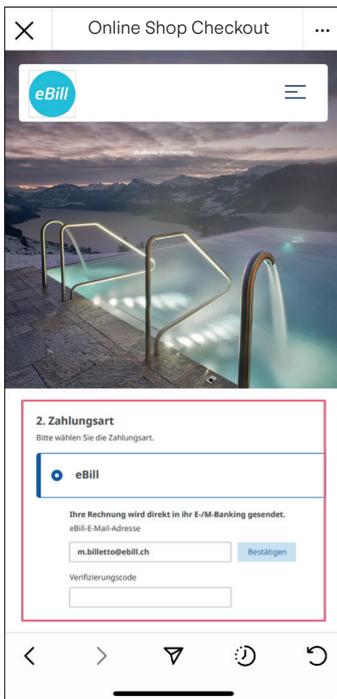
Integrando l'adesione a eBill sui vostri portali offrite alla vostra clientela una procedura senza discontinuità. Riducete inoltre i passaggi, dato che la clientela non deve essere reindirizzata a una pagina di registrazione esterna a eBill.

Consiglio: Usate il webservice di PostFinance per beneficiare di questa funzione!

Esempio: check-out nello shop online

Best practice 5 – Adesione a eBill tramite i vostri processi di vendita

In qualità di azienda potete integrare eBill direttamente nei vostri processi di vendita e promuoverne in prima persona l'utilizzo, ad esempio nel vostro portale clienti o nel processo di check-out del vostro shop online. In questo modo evitate alla clientela interruzioni e passaggi ad altri siti.



The screenshot shows a mobile browser window titled "Online Shop Checkout". At the top, there is a navigation bar with the "eBill" logo on the left and a menu icon on the right. Below the navigation bar is a large image of a hot spring. The main content area is titled "2. Zahlungsart" (2. Payment Method) and includes the instruction "Bitte wählen Sie die Zahlungsart." (Please select the payment method.). The "eBill" option is selected with a radio button. Below this, there is a confirmation message: "Ihre Rechnung wird direkt in ihr E-/M-Banking gesendet." (Your invoice will be sent directly to your E-/M-banking.) and "eBill-E-Mail-Adresse" (eBill-E-Mail address). A text input field contains "m.billetto@ebill.ch" and a "Bestätigen" (Confirm) button is to its right. Below the input field is a "Verifizierungscode" (Verification code) label and an empty text input field. At the bottom of the browser window, there are standard mobile navigation icons: back, forward, home, search, and refresh.

1. Il destinatario della fattura si trova nel portale clienti o nella procedura di check-out dello shop online dell'emittente e seleziona eBill come modalità di pagamento.



2. Il destinatario della fattura inserisce il suo indirizzo e-mail eBill.



3. Il destinatario della fattura riceve un'e-mail con un codice di attivazione.

Online Shop Checkout

eBill

2. Zahlungsart
Bitte wählen Sie die Zahlungsart.

eBill

Ihre Rechnung wird direkt in ihr E-/M-Banking gesendet.

eBill-E-Mail-Adresse

Verifizierungscode

4. Il destinatario della fattura inserisce il codice di attivazione nel portale clienti o nella procedura di check-out dello shop online.



5. La registrazione del destinatario della fattura presso l'emittente è avvenuta con successo.



6. La prima fattura o la successiva può essere recapitata tramite eBill.

Requisiti

- In qualità di emittente della fattura dovete integrare la funzione nel vostro portale clienti/shop online
- I destinatari delle fatture devono aver eseguito la registrazione a eBill e fornito l'indirizzo e-mail eBill corretto

Link e assistenza

Documenti di aiuto e link utili

- [Kit eBill marketing](#)
- Panoramica, partner di rete, service provider, soluzioni di software e utile documentazione sulle [Billing Solutions di PostFinance](#)
- Principali specifiche tecniche: [manuale Billing Solutions](#)

Assistenza

In caso di domande o se servisse aiuto contattate il nostro Billing Support. Siamo a vostra disposizione.

Billing Support

Telefono +41 31 667 99 00

E-mail billing-support@postfinance.ch

PostFinance SA
Mingerstrasse 20
3030 Berna

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

