

## **Outsourcing der Rechnungs- abwicklung**

Ingrid Gerboth, Ralf Wölfle  
und Petra Schubert

Arbeitsbericht: E-Business Nr. 16

Datum: September 2003



## **Vorwort und Danksagung**

Das Thema "E-Business" ist an der Fachhochschule beider Basel (FHBB) ein thematischer Schwerpunkt, zu dem am Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB) ein "Kompetenzzentrum E-Business" geschaffen wurde. In diesem Kompetenzzentrum arbeiten 10 Mitarbeitende in Forschungs- und Dienstleistungsprojekten mit Wirtschaftspartnern an aktuellen Fragestellungen im E-Business. Um den Transfer zwischen Lehre und Forschung sicherzustellen, unterrichten Mitarbeiter des IAB in verschiedenen Lehrveranstaltungen des betriebsökonomischen Studiengangs. Zudem werden jedes Jahr aktuelle E-Business-Themen als Seminararbeiten in der Vertiefungsrichtung „Informations- und Technologiemanagement/E-Business“ ausgeschrieben.

Die vorliegende Arbeit über das „Outsourcing der Rechnungsabwicklung“ wurde im Studienjahr 2002/2003 von Frau Ingrid Gerboth geschrieben. Inhaltlich und wissenschaftlich betreut wurde sie von Ralf Wölfle und Petra Schubert. Die Arbeit entstand aufgrund von Literaturrecherchen und Experteninterviews mit Projektverantwortlichen. Sie zeichnet sich aus durch eine sehr strukturierte Darstellung der Prozesse der Zahlungsabwicklung. Die Fülle und Qualität der zusammengetragenen Informationen ist zum Entstehungszeitpunkt aus unserer Sicht einzigartig.

Das IAB möchte mit diesem Arbeitsbericht die Ergebnisse der Arbeit einem breiteren Publikum zur Verfügung stellen. Die in der Arbeit dargestellten Informationen sind für Unternehmen von Interesse, die in Betracht ziehen, ihre Zahlungsabwicklung durch einen Dienstleister abwickeln zu lassen.

Wir danken Frau Gerboth, dass sie so freundlich war, ihre Arbeit dem IAB als Arbeitsbericht zur Verfügung zu stellen.

Basel, im September 2003

Petra Schubert

## Management Summary

Organisationen, die kostenpflichtige Leistungen erbringen, stehen vor der Problemstellung, diese Leistungen ihren Kunden zu verrechnen. Es müssen Rechnungen erzeugt werden, die Rechnungen müssen den Kunden in irgendeiner Form zugestellt werden, der Zahlungseingang muss überwacht werden und ist eventuell mit Mahnverfahren und Beteiligungen verbunden. Alle diese Tätigkeiten können unter dem Begriff Rechnungsabwicklung oder Leistungsverrechnung zusammengefasst werden und stellen eine Prozesskette dar.

Der Prozess der Leistungsverrechnung oder Rechnungsabwicklung ist komplex und gehört meist nicht zu denjenigen Kompetenzen eines Unternehmens, die eine Differenzierung im Wettbewerb bewirkt. Es lohnt sich daher darüber nachzudenken, ob nicht andere diesen Prozess professioneller und günstiger machen könnten. Finanzprozesse kommen im Allgemeinen deshalb für ein Outsourcing in Frage, da sie klar abgegrenzte Prozess-Schnittstellen haben. Eine Reihe von Dienstleistern bieten Services, Rechnungssteller von den damit verbundenen Tätigkeiten zu entlasten.

In dieser Arbeit wird der Prozess der Leistungsverrechnung definiert und in Teilprozesse aufgegliedert. Es wird aufgezeigt, welche Möglichkeiten sich Mitte 2003 einem Schweizer Rechnungssteller bieten, der seine Leistungsverrechnung oder Teile davon auslagern will. Dabei wird von der Annahme ausgegangen, dass der Rechnungssteller in der Lage ist, seine Rechnungsdaten elektronisch an einen Dienstleister zu übertragen. Exemplarisch wird aufgezeigt, welche Anbieter zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Arbeit Dienstleistungen in diesem Bereich in der Schweiz anbieten. Dabei wird zwischen Full Service Providern und Dienstleistern, die nur Teilprozesse der Leistungsverrechnung anbieten, unterschieden.

Eine besondere Stellung innerhalb der Outsourcing-Möglichkeiten der Rechnungsabwicklung nimmt das Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP) ein. Aus EBPP resultieren neue Möglichkeiten für Finanzinstitute, Unternehmen und Privatpersonen für die Rechnungs- und Zahlungsprozesse. Der gesamte Prozess von der Rechnungsstellung über den Rechnungsempfang, die Verbuchung, die Freigabe bis zur Bezahlung, soll elektronisch und möglichst automatisiert erfolgen. Dieses Konzept wird hier in die Prozesskette der Rechnungsabwicklung eingeordnet, dargestellt und kritisch gewürdigt.

## Inhalt

Vorwort und Danksagung.....	i
Management Summary.....	ii
Abbildungsverzeichnis .....	iv
1 Einleitung.....	5
1.1 Ziel dieser Arbeit.....	5
1.2 Vorgehen.....	5
2 Der Prozess der Leistungsverrechnung .....	6
2.1 Rechnungsdaten-Erzeugung.....	6
2.1.1 Kundenstammdaten.....	7
2.1.2 Kundenbewegungsdaten .....	7
2.1.3 Zuordnung der Produkt- und Vertragsdaten .....	7
2.1.4 Bonitätsprüfung.....	7
2.2 Rechnung aufbereiten, erzeugen und übermitteln (Billing) .....	8
2.2.1 Preisberechnung (Rating) .....	8
2.2.2 Aufteilung von Rechnungsbeträgen (Splitting).....	8
2.2.3 Rechnungserstellung (Bill Run) .....	8
2.2.4 Aufbereitung der Rechnungsdaten (Bill Formatting).....	9
2.2.5 Rechnungsvorlage (Bill Presentment) .....	9
2.3 Zahlungsabwicklung und Debitorenmanagement .....	9
2.3.1 Debitorenmanagement .....	9
2.3.2 Abwicklung des Zahlungsprozesses.....	9
2.3.3 Vorrechtliches bzw. rechtliches Inkasso .....	10
2.3.4 Zahlungsgarantie .....	10
2.3.5 Factoring.....	10
3 Outsourcing der Leistungsverrechnung.....	11
3.1 Full Service Provider .....	12
3.1.1 Yellowworld.....	12
3.1.2 Billag AG.....	14
3.1.3 T-Systems Card Services AG.....	15
3.1.4 VISA Purchasing Card.....	16

3.2	Anbieter von spezialisierten Services.....	18
3.2.1	Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP) – Systematik .....	18
3.2.2	EBPP im B2C Bereich - yellowbill.....	20
3.2.3	EBPP im B2B-Bereich – PayNet.....	22
3.2.4	Kritische Würdigung von EBPP .....	25
3.2.5	Factors AG.....	26
3.2.6	Intrum Justitia.....	27
3.2.7	yellowpay .....	27
3.2.8	Sonstige Anbieter von spezialisierten Services .....	27
4	Fazit.....	28
	Literaturverzeichnis.....	29
	Anhang (Glossar).....	32

### **Abbildungsverzeichnis**

Abb. 2–1:	Prozess der Leistungsverrechnung.....	6
Abb. 3–1:	Funktionsweise Visa Purchasing Card .....	17
Abb. 3–2:	EBPP-Lösung von yellowbill .....	20
Abb. 3–3:	Das PayNet Netzwerk.....	23

## 1 Einleitung

Jede Organisation, die kostenpflichtige Leistungen erbringt, steht vor der Problemstellung, diese Leistungen ihren Kunden zu verrechnen. Es müssen Rechnungen erzeugt werden, die Rechnungen müssen den Kunden in irgendeiner Form zugestellt werden, der Zahlungseingang muss überwacht werden und ist eventuell mit Mahnverfahren und Beteiligungen verbunden. Alle diese Tätigkeiten können unter dem Begriff Rechnungsabwicklung oder Leistungsverrechnung zusammengefasst werden und stellen eine Prozesskette dar. Eine Reihe von Dienstleistern bieten Services, Rechnungssteller von den damit verbundenen Tätigkeiten zu entlasten.

### 1.1 Ziel dieser Arbeit

In dieser Arbeit wird der Prozess der Leistungsverrechnung definiert und in Teilprozesse aufgegliedert. Es wird aufgezeigt, welche Möglichkeiten sich derzeit einem Schweizer Rechnungssteller bieten, der seine Leistungsverrechnung oder Teile davon auslagern will. Dabei wird von der Annahme ausgegangen, dass der Rechnungsteller in der Lage ist, seine Rechnungsdaten elektronisch an einen Dienstleister zu übertragen. Exemplarisch wird aufgezeigt, welche Anbieter zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Arbeit Dienstleistungen in diesem Bereich in der Schweiz anbieten.

Eine besondere Stellung innerhalb der Outsourcing-Möglichkeiten der Rechnungsabwicklung nimmt das Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP) ein. Aus EBPP resultieren neue Möglichkeiten für Finanzinstitute, Unternehmen und Privatpersonen für die Rechnungs- und Zahlungsprozesse. Der gesamte Prozess von der Rechnungsstellung über den Rechnungsempfang, die Verbuchung, die Freigabe bis zur Bezahlung, soll elektronisch und möglichst automatisiert erfolgen<sup>1</sup>. Dieses Konzept soll hier in die Prozesskette der Rechnungsabwicklung eingeordnet, dargestellt und kritisch gewürdigt werden.

### 1.2 Vorgehen

Zu den Themenbereichen Leistungsverrechnung und EBPP gibt es nur sehr beschränkt Literatur. Daher wurde mittels Internetresearch und persönlichen Gesprächen mit Mitarbeitern verschiedener Unternehmen der derzeitige Status quo der Leistungsverrechnungs- und EBPP-Anbieter in der Schweiz erhoben. Speziell gedankt sei in diesem Zusammenhang allen Interviewpartnern<sup>2</sup>, denen die Autorin Fragen zu diesem Thema stellen durfte und ohne deren geduldige Erklärungen diese Arbeit nicht hätte entstehen können. Grossen Dank gebührt auch Ralf Wölfl, Leiter Dienstleistungen E-Business an der FHBB, für seine unterstützend-kritische Betreuung beim Verfassen dieser Seminararbeit.

---

1 Paynet, [http://www.paynet.ch/portal/loader.php?seite=ebpp\\_und\\_paynet\\_de](http://www.paynet.ch/portal/loader.php?seite=ebpp_und_paynet_de)

2 Die Liste der Gesprächspartner befindet sich im Anhang.

## 2 Der Prozess der Leistungsverrechnung

In diesem Abschnitt wird aufgezeigt, dass Leistungsverrechnung aus einer Prozesskette besteht, deren Teilprozesse sehr komplex sein können. Der Begriff der Leistungsverrechnung wird eingeführt und die einzelnen Module vorgestellt.

Was meint man nun konkret, wenn man von Leistungsverrechnung spricht?

---

In der Leistungsverrechnung geht es um die Verrechnung der erbrachten Leistungen an den Kunden<sup>3</sup>.

---

Dies klingt sehr einfach, ist aber relativ komplex. Um das Ganze etwas überschaubarer zu machen, teilen wir den Prozess der Leistungsverrechnung in drei Teilprozesse auf (vgl. Abb. 2–1).

1. Die Rechnungsdaten-Erzeugung,
2. Das Aufbereiten, Erzeugen und Übermitteln der Rechnung
3. Die Zahlungsabwicklung und das Debitorenmanagement

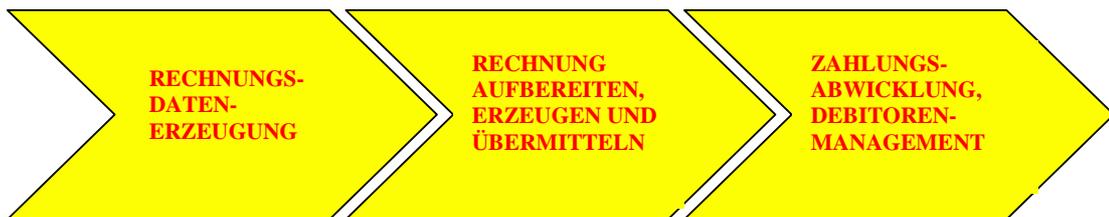


Abb. 2–1: Prozess der Leistungsverrechnung

---

Diese grobe Unterteilung wollen wir in den folgenden Abschnitten verfeinern und genauer herausarbeiten, woraus diese Teilprozesse bestehen (können).

### 2.1 Rechnungsdaten-Erzeugung

Der erste Teilprozess innerhalb der Leistungsverrechnungs-Prozesskette ist die Rechnungsdaten-Erzeugung. Seine Komponenten sollen am Beispiel E-Commerce betreibender Unternehmen erläutert werden.

---

<sup>3</sup> Die Post, <http://www.post.ch/SiteOnLine/DE/Accueil/1,1727,7482-84,00.html>



---

Bei der Rechnungsdatenerzeugung geht es um die Erfassung und Prüfung der Kundendaten, die Ermittlung des Leistungsbezuges und das Zuordnen von Produkt- und Vertragsdaten zu den einzelnen Kunden.

---

### 2.1.1 Kundenstammdaten

Die Identität des Kunden wird in den Kundenstammdaten erfasst. Die Kundenstammdaten umfassen den Namen, eine gültige Adresse, eine eMail Adresse und ähnliches mehr. Im E-Commerce gibt es verschiedene Arten<sup>4</sup>, diese Daten zu erfassen: mit einer Online-Registrierung durch den Kunden; durch ein Customer-Care Center oder mit der Verbindung des Billingsystems zu einer bestehenden Kundendatenbank.

Um das Risiko von Fehllieferungen zu verringern, kann sich eine Adressprüfung empfehlen. Die Adressprüfung ermöglicht gleichzeitig eine Normierung der Darstellung von Adressen im Kundenstamm<sup>5</sup>.

### 2.1.2 Kundenbewegungsdaten

In den Kundenbewegungsdaten wird jeder Geschäftsvorfall zusammen mit dem effektiven Leistungsbezug festgehalten. Handelt es sich beim Verkäufer z. B. um ein Online-Archiv, und der Kunde bezieht zwei Artikel aus diesem Archiv, so ist der effektive Download das bezogene Produkt, das in den Kundenbewegungsdaten festgehalten wird.

### 2.1.3 Zuordnung der Produkt- und Vertragsdaten

Die Produkt- und Vertragsdaten, Preise, Aktionen, Rabattstaffelungen, Zahlungsfristen u. a. werden im Regelwerk des Anbieters definiert und den einzelnen Geschäftsvorfällen zugeordnet.

### 2.1.4 Bonitätsprüfung

Im Rahmen einer Bonitäts- oder Solvenzprüfung kann festgelegt werden, welche Zahlungsarten einem Kunden zur Verfügung gestellt werden sollten. Kunden mit einer negativen Bonitätshistorie werden vielleicht nur mehr mit Kreditkarte oder Vorkasse bezahlen können, während andere auf Rechnung beliefert werden.

---

4 Die Post, <http://www.post.ch/SiteOnLine/DE/Accueil/1,1727,7498,00.html>

5 Die Post, <http://www.post.ch/SiteOnLine/DE/Accueil/1,1727,7498,00.html>

Bei einer Bonitätsprüfung können auch Bezugslimiten bestimmt werden, die bei einem Leistungsbezug regelmässig überprüft werden müssen.

## 2.2 Rechnung aufbereiten, erzeugen und übermitteln (Billing)<sup>6</sup>

Nachdem die Rechnungsdaten vorhanden sind, geht es darum, die effektive Rechnung aufzubereiten, zu erzeugen und sie dem Kunden zukommen zu lassen.



---

Billing wird im Rahmen dieser Arbeit definiert als der Rechnungsstellungsprozess. Er beginnt mit dem Berechnen der exakten Positions- und Rechnungsbeträge, beinhaltet Rechnungsgestaltung und ggf. Druck und endet mit der Vorlage der Rechnung an den Rechnungsempfänger (Bill Presentment).

---

### 2.2.1 Preisberechnung (Rating)

Flexible Preisberechnungen für die gekauften Produkte bzw. den Leistungsbezug eines Kunden nennt man auch Rating. In diesem Teilprozess wird das Regelwerk des Anbieters auf den einzelnen Leistungsbezug angewendet. Moderne Ratingsysteme erlauben die Festlegung von verschiedenen Kriterien wie z. B. Tageszeit, Dauer, Grösse, Distanz, Datenvolumen und Zielort, die in die Preisberechnung einbezogen werden können.

### 2.2.2 Aufteilung von Rechnungsbeträgen (Splitting)

Sind an der Leistungserstellung mehrere Partner beteiligt, so erlaubt die Splittingfunktion die Aufteilung des Ertrages für jeden Leistungsbezug gemäss den Vertragsvereinbarungen.

### 2.2.3 Rechnungserstellung (Bill Run)

Die Leistungsbezüge des Kunden während bestimmter Zeiträume werden im Bill Run zusammengefasst. Dabei werden die vom Unternehmen vorgängig festgelegten Konditionen und die Mehrwertsteuer berücksichtigt.

---

<sup>6</sup> in Anlehnung an: Die Post: Billing, <http://www.post.ch/SiteOnLine/DE/Accueil/1,1727,7514-91,00.html>

### 2.2.4 Aufbereitung der Rechnungsdaten (Bill Formatting)

Die im Modul Rechnungserstellung entstandenen Rechnungsdaten werden hier in eine präsentierfähige Datenform umgewandelt. Die Anforderungen an das Layout der Rechnung werden vom Unternehmen festgelegt.

### 2.2.5 Rechnungsvorlage (Bill Presentment)

Die Rechnung wird dem Kunden übermittelt und präsentiert, entweder in althergebrachter Form auf Papier mit Einzahlungsschein oder auf elektronischem Weg. Wird sie auf elektronischem Weg über das Internet präsentiert, so spricht man von Electronic Bill Presentment.

## 2.3 Zahlungsabwicklung und Debitorenmanagement<sup>7</sup>

Die Rechnung wurde dem Kunden zugestellt. Nun geht es darum, die Entschädigung des Rechnungstellers sicherzustellen.



---

Im Teilprozess Zahlungsabwicklung und Debitorenmanagement wird sichergestellt, dass der Rechnungsteller für seine erbrachte Leistung entschädigt wird. Der Prozess kann Massnahmen des vorrechtlichen und rechtlichen Inkassos beinhalten. Manche Dienstleister verbinden diese Leistungen mit einer Zahlungsgarantie. Es besteht auch die Möglichkeit, die ausstehenden Forderungen zu verkaufen (Factoring).

---

### 2.3.1 Debitorenmanagement

Im Debitorenmanagement werden die ausstehenden Forderungen überwacht (OP-Verwaltung<sup>8</sup>) und eingehende Zahlungen verbucht. Bei Nichteinhalten von Zahlungsfristen werden Mahnungen generiert.

### 2.3.2 Abwicklung des Zahlungsprozesses

Im Teilprozess „Rechnungsdaten-Erzeugung“ wurde dem Kunden aufgrund des Resultats der Bonitätsprüfung eine oder mehrere Zahlungsarten angeboten. Dies können

---

<sup>7</sup> in Anlehnung an: Die Post: Inkasso, <http://www.post.ch/SiteOnLine/DE/Accueil/1,1727,7538-93,00.html>

<sup>8</sup> OP: Offene Posten

elektronische Zahlungsarten sein (z. B. Kreditkarte, Lastschriftverfahren oder yellowbill<sup>9</sup>) oder konventionelle Zahlungsarten (Einzahlungsschein, Nachnahme). Nun wird der gewählte Prozess abgewickelt.

### **2.3.3 Vorrechtliches bzw. rechtliches Inkasso**

Beim vorrechtlichen Inkasso versucht eine Inkassogesellschaft offene Forderungen nach der erfolglosen Anwendung des Mahnwesens einzutreiben. Bleiben auch diese Massnahmen erfolglos, wird das vorrechtliche Inkasso in ein rechtliches Inkasso übergeführt. Darunter versteht man alle Funktionen der rechtlich geregelten Massnahmen zur Schuldeintreibung, von der Betreibung bis zur Konkureröffnung.

### **2.3.4 Zahlungsgarantie**

Die Zahlungsgarantie ist eine Sicherheitsleistung im Regelfall einer Bank (oder eines bankähnlichen Institutes), die garantiert, dass eine ausstehende Forderung, unabhängig vom Ausgang des Inkassoprozesses nach einer bestimmten Zeit gutgeschrieben wird. Um diese Zahlungsgarantie zu gewährleisten, muss vorgängig eine Solvenzprüfung beim Leistungsempfänger durchgeführt worden sein. Mit einer Zahlungsgarantie können Forderungen abgesichert werden, die sich aus zu liefernden Waren oder erbrachten Dienstleistungen ergeben. Sollte der Schuldner bei Fälligkeit nicht zahlen, obwohl der Begünstigte seine vertraglichen Verpflichtungen erfüllt hat, genügt in der Regel eine entsprechende schriftliche Erklärung, um die Zahlungspflicht der Garantiebanc auszulösen.

### **2.3.5 Factoring**

Unter Factoring versteht man eine Absatzfinanzierung, bei welcher der Factor die gesamten, durch Warenlieferung entstandenen Forderungen eines Kunden kauft, unter Abzug der Factoringgebühr und des Zinses für die Zeit bis zur (durchschnittlichen) Fälligkeit der Forderungen<sup>10</sup>. Die Forderungen werden an eine Factoring-Gesellschaft abgetreten, die, je nach Vereinbarung, gleichzeitig das Delkredere-Risiko versichert, auch im Export<sup>11</sup>. Die Factoringkommission bewegt sich in der Regel zwischen 0.5 bis 2.0 Prozent des jährlichen Bruttoumsatzes<sup>12</sup>.

---

9 Das yellowbill-Modell wird im Kapitel „Electronic Bill Presentment and Payment“ ausführlich dargestellt.

10 UBS: Glossar, [http://www.ubs.com/g/cc/trade\\_exportfinance/glossar/glossar\\_f.html#1](http://www.ubs.com/g/cc/trade_exportfinance/glossar/glossar_f.html#1)

11 UBS: Factoring, <http://www.ubs.com/g/cc/financing/factoring.html>

12 in Anlehnung an: Factors AG, S. 4

### 3 Outsourcing der Leistungsverrechnung

Konzentration auf das Kerngeschäft und Kostenoptimierung sind die Erfordernisse, mit denen Unternehmen konfrontiert sind. Prozesse müssen analysiert, optimiert und professionalisiert werden. Der Prozess der Leistungsverrechnung gehört im Normalfall nicht zum Kerngeschäft eines Unternehmens. Eine Möglichkeit, die sich hier anbietet, ist das **Business Process Outsourcing**. Die Rechnungstellung ist in vielen Unternehmen ein sehr kostspieliges Unterfangen. Die Swisscom gibt beispielsweise einen zweistelligen Millionenbetrag jährlich für ihre Leistungsverrechnung aus und gilt dabei als überaus effizient. Es lohnt sich daher, darüber nachzudenken, ob nicht andere diesen Prozess professioneller und günstiger machen könnten. Finanzprozesse eignen sich im Allgemeinen deshalb für ein Outsourcing, da sie klar abgegrenzte Prozess-Schnittstellen haben.

Die drei Prozessblöcke (Rechnungsdatenerzeugung, Rechnungsaufbereitung und Zahlungsabwicklung) sind in jedem Leistungsverrechnungsprozess vorhanden. Nachdem wir die Module innerhalb des Leistungsverrechnungsprozesses in den vorhergehenden Abschnitten skizziert haben, wenden wir uns den Möglichkeiten zu, diese Prozesse bzw. Teile davon auszulagern.

Jeder dieser drei Prozesse bietet prinzipiell Potential für Outsourcing-Möglichkeiten. Je nachdem, ob es sich um eine B2B-Beziehung oder B2C-Beziehung handelt, sind die Probleme etwas anders gelagert. Ein Biller, der Rechnungen für Firmenkunden erstellt, muss in der Lage sein, mehrwertsteuerkonforme Rechnungen zu erstellen. Der Ausweis der Mehrwertsteuer auf Papierrechnungen ist kein Problem. Spricht man allerdings über elektronische Formen des Bill Presentments, erweist sich dies sehr schnell als Hürde, da ein digitales Zertifikat<sup>13</sup> vorhanden sein muss.

- Billerperspektive

Es sei daran erinnert, dass wir in dieser Arbeit die Billerperspektive einnehmen, und zwar die Sichtweise eines Billers, der in der Lage ist, seine Rechnungsdaten elektronisch an einen Dienstleister weiterzuleiten. Das bedeutet, dass diese Daten auf einem ERP-System erzeugt worden sind und dass sie nun zur Weiterverarbeitung zur Verfügung stehen.

- Full-Service Provider und Anbieter von spezialisierten Services

Welche Möglichkeiten bieten sich nun einem Biller, der sich überlegt, die gesamte oder Teile der Leistungsverrechnung auszulagern? Wir unterscheiden zwischen Full Service Providern und Anbietern, die nur Teile des Leistungsverrechnungsprozesses als Dienstleistung offerieren.

---

<sup>13</sup> Digitale Zertifikate: vgl. Exkurs: „Elektronische Signaturen in der Schweiz“ im Kapitel EBPP im B2B-Bereich

---

Full Service Provider offerieren Leistungen aus allen drei Prozessblöcken der Leistungsverrechnung im Outsourcing. Anbieter von spezialisierten Services konzentrieren sich auf das Angebot bestimmter Module innerhalb des Leistungsverrechnungsprozesses.

---

Im nächsten Abschnitt werden einige Full Service Provider, die auf dem Schweizer Markt tätig sind, vorgestellt. Die folgende Auflistung gilt explizit nicht als vollständig. Es wurde vielmehr versucht, beispielhaft eine Auswahl von Leistungsverrechnungs-Anbietern zu treffen. Dabei ist es allerdings wichtig zu wissen, dass viele Full Service Provider ihre Dienste modular anbieten, d. h. man kann wählen, welche Teile man in Anspruch nimmt und welche nicht.

### 3.1 Full Service Provider



Im Bereich der Full Service Provider werden die Dienstleistungen von yellowworld, Billag AG, T-Systems Card Services AG sowie die Visa Purchasing Card in den folgenden Abschnitten vorgestellt. Dabei werden jeweils das Funktionsspektrum des Angebotes im Leistungsverrechnungsbereich, die Marktpositionierung und die wichtigsten Kunden aufgeführt. Im weiteren wird – soweit relevant – darauf eingegangen, ob das jeweilige Unternehmen EBPP anbietet.

#### 3.1.1 Yellowworld<sup>14</sup>

Unter dem Stichwort Business Process Outsourcing preist yellowworld, eine Tochterfirma der schweizerischen Post, die Auslagerung des Leistungsverrechnungsprozesses an. Yellowworld versteht sich als Full Service Provider. Es können jedoch auch nur Teilprozesse an Yellowworld ausgelagert werden.

##### Funktionsspektrum

Yellowworld benützt die Begriffe "Registrierung, Billing und Inkasso" für die drei Teilprozesse der Leistungsverrechnung.

---

<sup>14</sup> in Anlehnung an: yellowworld: Leistungsverrechnung (ohne Datum) und yellowworld: Unsere Dokumentationen, <https://business-test.yellowworld.ch/bic/DesktopDefault.aspx?AdminLang=d&tabindex=5&tabid=169>

Folgende Leistungen stehen hinter diesen Begrifflichkeiten:

- **Registrierung**

Für den Distanzhandel bietet Yellowworld im Rahmen der Registrierung die Erfassung der Kundendaten und die Adressüberprüfung an. Solvenzprüfungen können durchgeführt werden, ev. auch eine Limitenzuordnung. Handelt es sich um einen wiederkehrenden Leistungsbezug, wird der Kunde identifiziert, sein Leistungsbezug dem Kundenkonto zugeordnet und die Einhaltung der Limiten überprüft.

- **Billing**

Innerhalb dieses Teilprozesses werden die Preise für jeden Leistungsbezug berechnet. Preise sind zwar im Prinzip im voraus definiert. Es gibt aber auch Leistungen, die erst bei Bezug gemäss modularen Parametern berechnet werden. Die Parameter eines Leistungsbezuges können unterschiedlich sein: z. B. Tageszeit oder Wochentag, Dauer, Anzahl oder Grösse einer Leistung. Nach der Preisfestlegung erfolgt der Prozess der Rechnungserstellung. Die einzelnen Bezüge eines jeden Kunden werden zusammengefasst. Zusätzliche Variablen wie Rabatte, Kundenbindungsprogramme usw. werden hier mit berücksichtigt. Die Rechnung wird gemäss CI/CD<sup>15</sup> abgebildet.

- **Inkasso**

Yellowworld bietet verschiedene Zahlungsprozesse an. Dazu zählen alle gängigen Zahlungsarten wie Postkonto, Kreditkarten, Rechnung, Lastschriftverfahren, Debit Direct, Vorauszahlung, yellowbill, Nachnahme. Der gesamte Inkassoprozess kann ausgelagert werden, inklusive Debitorenmanagement, Mahnwesen, Zahlungsgarantie, rechtliches und vorrechtliches Inkasso.

Begleitend zu diesen drei Teilprozessen wird die umfassende Kundenbetreuung innerhalb von Customer Care Centers angeboten. Hier werden Auskünfte erteilt z. B. über Rechnungsinhalt oder Zahlungsstatus.

### EBPP

Yellowworld bietet mit yellowbill<sup>16</sup> die elektronische Präsentation und Bezahlung der Rechnung im B2C-Bereich an.

### Partner

Yellowworld arbeitet einerseits mit Partnern aus der Post-Gruppe zusammen. Dazu gehören Postfinance für die Kontoführung und das Cash Management sowie die Hybridpost<sup>17</sup> für das Bill Presentment. Als externer Partner ist Intrum Justitia<sup>18</sup> zuständig für die Adress- und Solvenzprüfung und das vorrechtliche und rechtliche Inkasso.

<sup>15</sup> CI = Corporate Identity, CD = Corporate Design

<sup>16</sup> yellowbill wird ausführlich im Kapitel „Anbieter von modularen Services – EBPP“ besprochen.

<sup>17</sup> Hybridpost = herkömmlicher Versand der Rechnungen mit der Post

<sup>18</sup> Die Dienstleistungen des Unternehmens Intrum Justitia werden im Kapitel „Anbieter von modularen Services“ besprochen.

### Positionierung im Markt<sup>19</sup>

Yellowworld ist spezialisiert auf den Dienstleistungsbereich im B2C-Bereich. Die potentiellen Kunden von yellowworld verarbeiten ein Volumen von mindestens 200.000 Rechnungen pro Jahr. Die Spezialität von yellowworld ist die Verarbeitung von (sehr) komplexen Rechnungen. Komplizierte Ratings, bei denen verschiedene Preise zu verschiedenen Tages- oder Jahreszeiten unter Einbau von Rabattstufen<sup>20</sup> etc. abgerechnet werden müssen, gehören zu den Kernkompetenzen von yellowworld.

### Kunden<sup>21</sup>

Der grösste Referenzkunde von yellowworld ist die SBB, für die die Tochterfirma der Schweizerischen Post als Full Service Provider agiert. Alle Prozessschritte, von der Rechnungsstellung über das Debitorenmanagement bis zum Mahnwesen und zur Zahlungsüberwachung werden durch yellowworld geführt. Eine Besonderheit ist die Zahlungsgarantie, welche yellowworld in Zusammenarbeit mit Intrum Justitia anbietet. Diese garantiert, dass jede Rechnungsstellung auch in einen Zahlungseingang für die SBB mündet.

### 3.1.2 Billag AG

Auf das Geschäft des Massenbillings hat sich die Billag AG<sup>22</sup>, eine Tochtergesellschaft der Swisscom, spezialisiert. Die Billag AG versteht sich als Full-Service Provider, bietet ihre Dienste aber auch modular an.

### Funktionsspektrum

Die Dienstleistungen beginnen mit der Rechnungsdatenerzeugung, wobei auch das Sammeln und Bereitstellen von Produkt- und Vertragsdaten sowie die eigentliche Datenerfassung ausgelagert werden kann.

Unter dem Begriff "Accounting" bietet die Billag AG die Zuordnung der Produkt- und Vertragsdaten zu den einzelnen Kunden, die Datenaufbereitung, die Berechnung und Zuteilung von Rabattstufen an. Adressen können von der Billag AG ebenfalls überprüft werden (Address Verification).

Im Billingprozess werden die Rechnungsgestaltung, die Formatierung, der Rechnungsdruck und -versand übernommen.

Unter dem Namen Payment bzw. Debt Collection (Mahnwesen und rechtliches Inkasso) und Cash Management bietet die Billag AG die Zahlungsabwicklung und das Debitorenmanagement an.

Des weiteren werden Call Center Services<sup>23</sup>, Reporting und Value Added Services<sup>24</sup> angeboten.

---

19 Interview mit Stefan Altorfer, Leiter Billing, yellowworld

20 Telecom-Anbieter sind ein Beispiel dafür.

21 Die Post: Referenzkunden Business Solutions,  
<http://www.post.ch/SiteOnLine/DE/Accueil/1,1727,8484-137,00.html>

22 in Anlehnung an: Billag AG: Third Party Billing

## EBPP

Die Präsentation und Bezahlung von Rechnungen übers Internet wurde von der Billag AG zwar geprüft und wird auch theoretisch mit yellowbill als Partnerin angeboten. Allerdings ist dieses Angebot zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Arbeit noch nicht in der Praxis erprobt worden.

## Positionierung im Markt

Besonders interessant sind die Angebote der Billag AG für grosse Unternehmen mit hohem Billing-Aufwand und einer geringen Komplexität der Rechnung. Die Zielgruppe der Billag AG sind Firmen, die mehr als 500.000 Rechnungen pro Jahr ausstellen. Billag schickt derzeit 12 Mio Rechnungen jährlich an 3 Mio. Rechnungsempfänger.

## Kunden

Der grösste Kunde der Billag AG ist der Bund, der seit 1999 das Inkasso der Radio- und Fernsehgebühren an die Billag AG ausgelagert hat.

### 3.1.3 T-Systems Card Services AG

Die *T-Systems Card Services AG*<sup>25</sup>, eine Tochterfirma der Deutschen Telekom AG, versteht sich als Generalunternehmen und Full-Service Provider für Kundenbindungssysteme (Kundenkarte mit Bonus-, Zahlungs- und Kreditfunktion).

## Funktionsspektrum

Die Kernkompetenz der T-Systems CS AG liegt im Bereich der Ausführungsdienstleistungen (z. B. Betrieb Kundenkartensysteme, Transaction Processing<sup>26</sup>, Billingservices, Adress- und Responsemanagement etc.). Das Kartenmanagementsystem von T-Systems CS AG führt Kredit- und/oder Bonuskarten, ist verantwortlich für den Betrieb eines Customer Care Centers, verwaltet die Adressen, macht das Rating, fakturiert und betreibt das Debitorenmanagement. Der Kunde liefert die Transaktionsdaten und die Kundenstammdaten an die T-Systems CS AG. Die T-Systems CS AG zeichnet verantwortlich für die treuhänderische Verwaltung der Kundendaten und Debitorenkonten ihrer Auftraggeber und agiert damit als Bank.

---

23 Call Center Services Inbound: Rechnungs- u. Kontoauskünfte, Adressmutationen, Vertragsmutationen

Call Center Services Outbound: Telemarketing und Kundenbefragungen

24 Darunter sind zu verstehen gemäss der Billag-Terminologie: Bonitätsprüfung u. Berichterstattung, CRM, Balanced Scorecard, u.a. m.

25 in Anlehnung an: T-Systems CS AG: Services, [www.t-systems.ch/d/services\\_d/ser\\_card\\_d.html](http://www.t-systems.ch/d/services_d/ser_card_d.html) und Gespräch mit Herrn Hausammann, Head of Business Development, T-Systems CS AG

26 Transaction Processing: A transaction is an operation that succeeds or fails as a whole. Transaction processing is used to update databases reliably. When you are making many related changes to a database or updating several databases at once, you want to ensure that all of the changes are correctly executed. If any of the changes fail, you want to restore the original state of the database tables. Microsoft Corporation (1997 – 99): Microsoft Internet Information Services, <http://tools-dev3.netline.ch/iishelp/iis/htm/asp/iiaiptran.htm>

Die Tätigkeit von T-Systems CS AG kann auch als Factoring<sup>27</sup> bezeichnet werden. Die Kunden "verkaufen" ihre Forderungen an T-Systems CS AG. Die Firma hat einen fakturierten Kreditkartenumsatz von CHF 2 Mrd. und ist damit Schweizer Marktführer.

#### EBPP

T-Systems CS AG will ihren Kunden auch den Zugang zum EBPP-Netz bieten. Gemäss Peter Schöpfer, CEO, besteht das Know-how, Rechnungen, die jetzt noch auf Papier versendet werden, elektronisch abzuwickeln<sup>28</sup>. Schon heute ist die Rechnungspräsentation im Internet via Zusammenarbeit mit yellowbill Realität im B2C-Bereich. Der Ausbau in den B2B-Bereich ist geplant.

#### Positionierung im Markt

T-Systems CS AG empfiehlt ihre Dienstleistungen für Unternehmen mit mehr als 5000 Kunden, wobei der Umsatz pro Kunde nicht sehr gross sein muss. Ein Beispiel dafür ist der Telecom-Anbieter globalzone, der mit 5000 Kunden und nicht mehr als CHF 60.- pro Kunde Umsatz die Leistungsverrechnung via Factoring outgesourct hat. Aber auch Firmen mit 650.000 Privatkunden (B2C) wie Manor wickeln ihr kartengestütztes Kundenbindungssystem über die T-Systems CS AG ab.

#### Kunden

Neben Manor und globalzone zählen u. a. auch Caterpillar, Jelmoli, Bally, Shell, BP, Migrol, Möbel Pfister und tamedia zu den Kunden der T-Systems CS AG.

### 3.1.4 VISA Purchasing Card<sup>29</sup>

Das System der Purchasing Card ermöglicht es, die Bestellung von C-Artikeln zu dezentralisieren. Der zentrale Einkauf soll von der Beschaffung von C-Artikeln entlastet werden und sich auf die Beschaffung von strategischem Material konzentrieren. Das Ziel ist die Reduktion von Kosten im Einkauf und in der Buchhaltung. Gleichzeitig soll die Kontrolle über sämtliche Ausgaben der Mitarbeiter im Auge behalten werden.

#### Funktionsspektrum

Die Mitarbeiter einer Firma bestellen mit der UBS VISA Purchasing Card selbständig Waren, wie z. B. Büromaterial oder EDV-Zubehör bei einem an das Card Center angeschlossenen Lieferanten. Trifft die Bestellung beim Lieferanten ein, lässt er diese durch das Card Center autorisieren. Durch die Autorisierung entfällt für den Lieferanten das Kreditrisiko.

Der Lieferant reicht täglich alle autorisierten Transaktionen elektronisch beim Card Center ein. Dadurch entfällt der aufwändige und kostspielige Rechnungsstellungsprozess beim Lieferanten.

---

<sup>27</sup> Der Begriff Factoring taucht nirgends explizit in den Unterlagen von T-Systems CS AG auf, gemäss Herrn Hausammann entspricht die Tätigkeit dieses Unternehmens aber dem Factoringgeschäft.

<sup>28</sup> Weishaupt (2003)

<sup>29</sup> in Anlehnung an: Schubert et al., S. 15 und Schweizerischer Verband für Materialwirtschaft und Einkauf: Die Purchasing Card, <http://www.svme.ch/pdf/00000032.PDF>

Die Zahlung erfolgt innert Wochenfrist vom Card Center an den Lieferanten. Eine detaillierte Übersicht wird ebenfalls zur Verfügung gestellt.

Die Bestellfirma erhält alle Bestelldetails in elektronischer Form zur Verfügung gestellt.

Das Card Center erstellt zu Handen der Bestellfirma eine mehrwertsteuerkonforme Monatsrechnung, welche nach Lieferanten aufgeschlüsselt ist.

Die Bestellfirma hat 30 Tage Zeit, die Rechnung zu prüfen und die Zahlung zu veranlassen.

In Abb. 3–1 wird die Funktionsweise einer Purchasing Card modellhaft dargestellt:

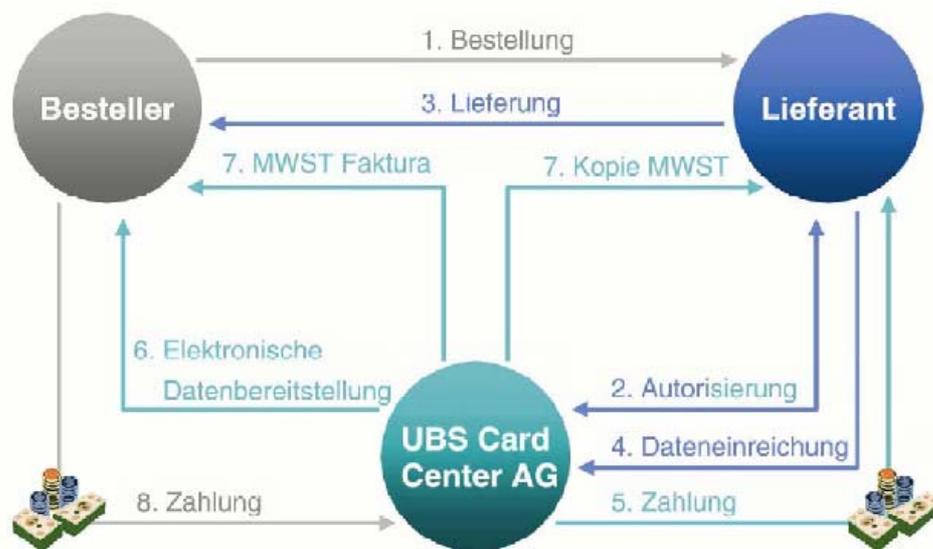


Abb. 3–1: Funktionsweise Visa Purchasing Card<sup>30</sup>

### Positionierung im Markt

Die Purchasing Card ist interessant für Besteller, die aufwändige Beschaffungsprozesse im C-Artikel-Bereich betreiben. Prozessschritte können so eliminiert, und der zentrale Einkauf kann entlastet werden.

Für Lieferanten können sich durch den Einsatz der Purchasing Card neue Absatzkanäle erschliessen. Den Gebühren der UBS Card Center AG stehen Kosteneinsparungen durch den Entfall der Rechnungsstellung und des Inkassos gegenüber.

<sup>30</sup> Schweizerischer Verband für Materialwirtschaft und Einkauf: Die Purchasing Card, <http://www.svme.ch/pdf/00000032.PDF>

## Kunden

Die Visa Purchasing Card wird derzeit<sup>31</sup> von 55 Bestellfirmen und 180 Lieferfirmen in der Schweiz genutzt. Zu den angeschlossenen Lieferanten gehören beispielsweise die Büro Furrer AG, das Waser Bürocenter und die Zumtobel Staff AG.

### 3.2 Anbieter von spezialisierten Services

Im vorhergehenden Abschnitt haben wir einige Anbieter vorgestellt, die als Full Service Provider auf dem Schweizer Markt agieren. In diesem Abschnitt sollen nun Dienstleister vorgestellt werden, die sich auf bestimmte Module innerhalb der Rechnungsabwicklung konzentrieren.

Die grössten Innovationen sind dabei im mittleren und im dritten Teil der Leistungsverrechnung-Prozesskette im Gang mit der Einführung von EBPP. Um EBPP verstehen zu können, stellen wir zuerst die Systematik dar, danach folgen die Vorstellungen der EBPP-Lösungen der Schweizer Anbieter.

Den Schluss des Kapitels bilden noch weitere Anbieter von spezialisierten Services, die bestimmte Nischen des Leistungsverrechnungsprozesses abdecken.

#### 3.2.1 Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP) – Systematik



Im Bereich der Rechnungsaufbereitung, -erzeugung und -übermittlung sowie in der Zahlungsabwicklung sind Innovationen im Gange, die sehr verlockend klingen. Die Rede ist von Electronic Bill Presentment and Payment.

---

EBPP ist ein System, um Rechnungen auf elektronischem Weg vom Rechnungsteller (Biller) an den Rechnungsempfänger (Customer) zu senden und zu bezahlen<sup>32</sup>.

---

Unter „Electronic Bill Presentment and Payment“ versteht man im Kern den elektronischen Rechnungsausgang und -eingang, also den Versand der Rechnung via Internet, die Präsentation der Rechnung zum Beispiel über ein Web-Interface und die integrierte Funktionalität der Bezahlung. Dabei müssen unterschiedliche Anforderungen berücksichtigt werden. Während der Rechnungsteller die Optimierung seines Rechnungsausgangs-Prozesses sowie die Nutzung der Rechnung als Kommunikationskanal zum

31 Stand Mai 2003; UBS: Visa Purchasing Card, Verzeichnis der angeschlossenen Lieferanten, <http://www.ubs.ch/g/cc/cards/purchasing/vorteile.Referenz1.pdf>

32 SAP (2003): Einführung in EBPP

Kunden im Vordergrund sieht, ist auf der Rechnungsempfängerseite grundlegend zwischen Business-to-Business (B2B)- und Business-to-Consumer (B2C)-Transaktionen zu unterscheiden. Dem privaten Endkunden bietet die „elektronische Rechnung“ Erleichterung und Komfort bei der Organisation, Verwaltung und gegebenenfalls Bezahlung seiner Rechnungen. Ein Unternehmen als Rechnungsempfänger sieht sich allerdings mit einer ganzen Reihe unternehmensinterner Prozesse konfrontiert, welche durch die Nutzung eines EBPP-Systems berührt und beeinflusst werden. Hier umfasst der digitale Rechnungseingang die unternehmensinterne Verteilung, die Prozesse der Rechnungsprüfung durch alle beteiligten Abteilungen des Unternehmens, die Freigabe zur Bezahlung sowie die Zahlungstransaktion über die entsprechenden Zahlungsverkehrssysteme.

Es haben sich unterschiedliche Modelle für die elektronische Präsentation und Bezahlung von Rechnungen etabliert. Die Modelle unterscheiden sich vor allem hinsichtlich der Beziehungen zwischen Rechnungssteller - Service Provider - Rechnungsempfänger, wobei der Begriff Service Provider (z. B. Biller Service Provider, Customer Service Provider) als Oberbegriff für Anbieter verschiedener Dienstleistungen steht. Präsentiert ein Rechnungssteller seine Rechnungen auf der eigenen Website für seine Kunden, spricht man vom **Biller Direct Modell**. Neben diesem Ansatz gibt es Modelle, bei denen ein drittes Unternehmen die Rechnungen verschiedener Rechnungssteller **konsolidiert**<sup>33</sup>.

Tab. 3–1 enthält eine Aufstellung der Teilnehmer an einem EBPP-Netzwerk, vgl. dazu auch Abb. 3–3.

Tab. 3–1: Die Teilnehmer am EBPP-Netzwerk<sup>34</sup>

Rechnungsteller, Biller	Unternehmen, das die Rechnungen sendet
BSP, Biller Service Provider	Empfängt Rechnungen elektronisch und leitet sie in Form von Standardmeldungen an den Consolidator weiter; kommuniziert mit dem Rechnungsteller, übernimmt die Datenkonversion von Rechnungsinformationen
Consolidator	Der Consolidator verwaltet die Geschäftspartnerbeziehungen zwischen Rechnungsteller und Rechnungsempfänger. Er protokolliert den aktuellen Status der jeweiligen Geschäftsfälle. Der Consolidator ist für die Kommunikation mit den beteiligten Finanzinstituten verantwortlich. Er übernimmt Zahlungsaufträge bzw. nimmt Belastungs- oder Gutschriftsanzeigen entgegen. Er tritt nach aussen hin nicht in Erscheinung.
CSP, Customer Service Provider	Ist für die Präsentation der Rechnungen zuständig; informiert den Kunden über den Status einer Rechnung, nimmt Zahlungsfreigaben entgegen oder zeigt Kontenbelastungen. Der CSP ist im Idealfall ein Finanzinstitut, falls nicht, läuft die Zahlung über eine Clearing Institution bzw. einen Payment Service Provider.
Rechnungsempfänger, Customer	Unternehmen oder Privatpersonen, die Rechnung erhalten

33 in Anlehnung an: Computerwoche online, <http://www.computerwoche.de/index.cfm?pageid=256&artid=46273&type=detail&category=235>

34 eig. Darstellung

EBPP-Leistungen werden derzeit in der Schweiz von zwei Dienstleistern angeboten, und zwar von PayNet im B2B-Bereich und von Postfinance im B2C-Bereich. Die EBPP-Lösungen dieser beiden Anbieter werden im folgenden Abschnitt vorgestellt.

### 3.2.2 EBPP im B2C Bereich - yellowbill<sup>35</sup>

Die derzeit einzige EBPP-Lösung im B2C Bereich in der Schweiz wird von der schweizerischen Post angeboten. Postfinance<sup>36</sup>, eine Business-Unit der Schweizerischen Post, bietet in Zusammenarbeit mit yellowworld unter dem Namen yellowbill ihren Geschäftskunden die Möglichkeit, ihre Rechnung via Internetbanking zu präsentieren und sie dort auch bezahlen zu lassen.

Die Postfinance ist mit dem Online-Banking-Angebot yellownet der führende Anbieter in der Schweiz. Zur Zeit bewirtschaften rund 370'000 Kunden über eine halbe Million Konten auf elektronischem Weg. Voraussetzung für den Einsatz von yellowbill ist ein Postkonto, mit dem man sich kostenlos für yellownet anmeldet.

#### Funktionsweise

Abb. 3–2 zeigt die Funktionsweise von yellowbill.

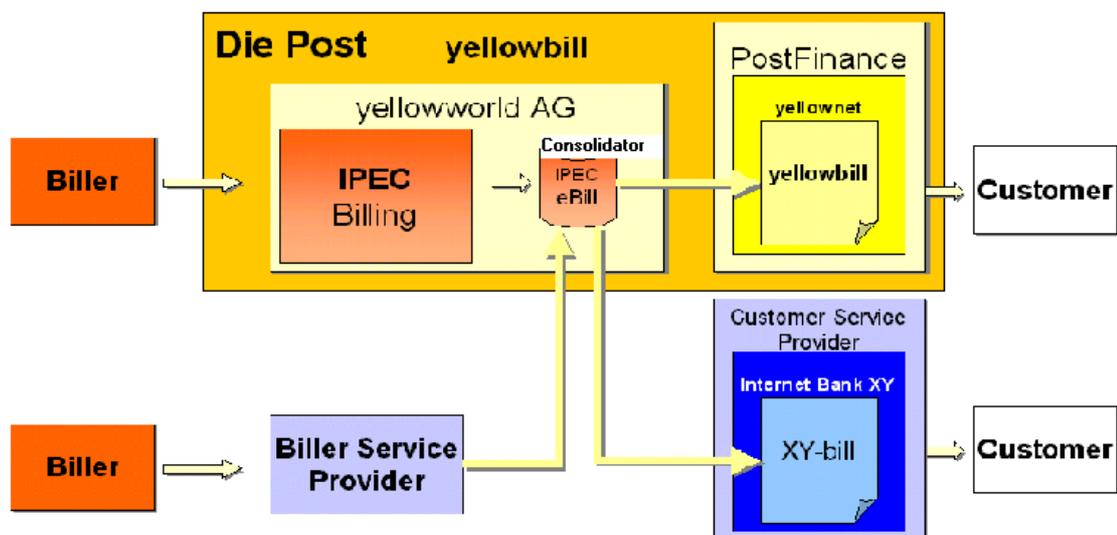


Abb. 3–2: EBPP-Lösung von yellowbill<sup>37</sup>

- Die Rechnungsdaten werden vom Rechnungssteller (Biller) direkt oder mittels eines Biller Service Providers im XML-Format an den Consolidator IPEC geliefert.

<sup>35</sup> Postfinance:Debit Solutions (ohne Datum)

<sup>36</sup> Zum besseren Verständnis: Post = Konzern; Postfinance = Business Unit der Post; Yellowbill = Marke, unter der die Postfinance EBPP vertreibt; yellowworld = eFulfillment-Tochterfirma der Post, tätig im Billinggeschäft

<sup>37</sup> Die Post (2003): Präsentation yellowbill Februar 03 (anlässlich der IEX 2003)

- Die zahlungsrelevanten Daten werden für den Rechnungsempfänger (Customer) auf einem speziellen Server bereitgehalten.
- Der Customer kann via yellownet (Internetbanking-Lösung von Postfinance) auf seine Rechnungen zugreifen und diese bearbeiten.
- Die so zur Bezahlung freigegebenen Rechnungen werden dem Konto des Customer belastet und dem Biller gutgeschrieben.
- Die Gutschriftsdaten kommen als ESR-Datei zum Biller.
- Die Kontoavisierung für Biller wie Customer erfolgt auf Papier oder – falls gewünscht – ebenfalls elektronisch.

Yellowbill wirbt damit, dass die Endkunden ihre Rechnungen mit drei Mausklicks bezahlen können und das lästige Eintippen von Referenznummern und/oder Zahlungsempfängern entfällt. Herzstück von yellowbill ist die Integrated Platform E-Commerce (IPEC) von yellowworld. IPEC sorgt dafür, dass die elektronischen Rechnungen vom Rechnungssteller an den Empfänger weitergeleitet werden und von diesem auch eingesehen und bezahlt werden können. Seit dem Februar 2002 kann yellowbill von Anwendern der Onlinebanking-Lösung der Post, yellownet, produktiv genutzt werden<sup>38</sup>.

Als Weiterentwicklung des EBPP-Systems von yellowbill ist vorgesehen, dass eine Vernetzung mit Internet-Applikationen von Schweizer Banken als Customer Service Provider erfolgt. Die Anzahl Biller soll ebenfalls erhöht werden durch eine Vernetzung mit anderen Biller Service Providern bzw. Consolidators. Ausserdem strebt yellowbill eine Erweiterung ins B2B-Business an. Yellowbill ist ein offenes System und kann mit anderen EBPP-Systemen und Providern verknüpft werden. Die Zusammenarbeit mit weiteren Finanzinstituten und Service Providern ist geplant.

#### Positionierung

Yellowbill richtet sich vor allem an Rechnungsteller mit grossem Rechnungsvolumen und einem hohen Anteil privater Kundschaft sowie an Online-Shops.

#### Kunden

Zu den Postfinance-Kunden gehören u. a. Orange, Cornèr Bank, Cablecom, SBB, Helvetas, T-Systems Card Services AG, KBV Winterthur, Lindt und Swisscom fixnet.

#### Value Proposition im B2C-Bereich

- Customer

Für den Endkunden bedeutet EBPP einen zusätzlichen Komfort: Der Kunde loggt sich in sein Finanzportal ein, kontrolliert die eingegangenen Rechnungen, entscheidet, wann er welche bezahlen möchte und erledigt dies ohne jeglichen Erfassungsaufwand schnell und sicher mit drei Mausklicks.

- Biller

Der Rechnungsteller hat tiefere Rechnungskosten (kein Papier, kein Druck, keine Marken, kein Transport, keine Bareinzahlungsspesen). Das Einsparungspotenzial bewegt sich zwischen 0.80 und 5.00 CHF. Der Rechnungsteller muss sich nicht länger mit falsch erfassten Referenznummern herumschlagen. Sein Implementierungsaufwand ist

---

<sup>38</sup> Hediger (2002), S. 9

relativ gering, und er kann sich als innovativ gegenüber seinen Kunden positionieren, was in manchen Branchen einen Wettbewerbsvorteil bedeutet.

Für den Rechnungsteller bedeutet EBPP auch die Schaffung von neuen Möglichkeiten im Bereich der Kundenbindung. Anstatt des Versandes von teuren Hochglanzprospekten per Post (zusammen mit der Rechnung) eröffnen sich durch eCRM<sup>39</sup> neue Dimensionen. Wenn der Kunde seine Rechnung auf seinem eBanking Portal ansieht und sie kontrollieren möchte, kann er dies mittels eines vom Biller bereitgestellten Web-Link/URL tun. Damit landet er ohne Eingabe eines zusätzlichen Passwortes (Single-sign-on) auf der Website des Billers, wo ihm neben den Details seiner Rechnung zusätzliche Angebote zur Verfügung gestellt werden können. Elektrizitätswirtschafts-Unternehmen könnten z. B. als zusätzliche Dienstleistung Verbrauchsmuster auf dem Web als Grafik darstellen, individuelle Tipps zum Stromsparen abgeben oder den Zählerstand online vom Kunden eingeben lassen. Ein weiterer Vorteil ist die eindeutige Messbarkeit von Marketingkampagnen durch die Analyse von Clickstream Daten.

### 3.2.3 EBPP im B2B-Bereich – PayNet

PayNet wurde 1996 von der Telekurstocher Europay (Switzerland) SA gegründet<sup>40</sup>. In Zusammenarbeit mit führenden Schweizer Banken und Postfinance entwickelte PayNet ein elektronisches Rechnungsstellungs- und Bezahlungssystem, das ab 1999 für einige Monate im Einsatz war. Die Schweizer Grossbanken brachten das Projekt jedoch im Frühjahr 2001 zu Fall. Im Herbst 2002 übernahm SAP die EBPP-Software von Paynet, entwickelte diese weiter und integrierte sie in ihre Lösung mySAP Financials. In der Folge übernahm PayNet die EBPP-Software per Lizenzvertrag wieder von SAP, in der Schweiz wird sie von der PayNet (Schweiz) AG unter der Bezeichnung Billing-Services vermarktet. Die Plattform ist als offenes System konzipiert, an das sich sowohl SAP-Lösungen als auch andere ERP-Lösungen anschliessen lassen<sup>41</sup>. Eine Ausweitung in den B2C-Bereich ist geplant. Die Lösung von PayNet ist mehrwertsteuerkonform durch die Verwendung von Zertifikaten der TC Trust Center AG (siehe Kasten).

#### **Exkurs: Elektronische Signaturen in der Schweiz<sup>42</sup>**

Elektronische Zertifikate bilden die Grundlage für „sicheres E-Business“. Sie entsprechen einem digitalen Pass und können für Authentifizierung, Vertraulichkeit, Nichtabstreitbarkeit und für die Überprüfung elektronischer Signaturen genutzt werden. Zertifizierungsdienste-Anbieter geben elektronische Zertifikate aus und bescheinigen, dass

---

39 Schweizer Versicherung (2003)

40 in Anlehnung an: Stutz, S. und Wiedmer M.,  
[http://studnet.fhbb.ch/eb/publications.nsf/7c29f427007dd1dec1256c5600643477/5ee58259df51bf5bc1256c5d003469b6/\\$FILE/StutzWiedmer2001.pdf](http://studnet.fhbb.ch/eb/publications.nsf/7c29f427007dd1dec1256c5600643477/5ee58259df51bf5bc1256c5d003469b6/$FILE/StutzWiedmer2001.pdf)

41 Schweizer Versicherung (2003), S. 32 - 33

42 in Anlehnung an: Eidgen. Steuerverwaltung: Entwicklung im Bereich der digitalen Signaturen, [http://www.estv.admin.ch/data/mwst/d/egv/pdf/fs\\_digsig\\_d.pdf](http://www.estv.admin.ch/data/mwst/d/egv/pdf/fs_digsig_d.pdf) und Keyon: Grünes Licht für elektronische Signaturen in der Schweiz, <http://www.keyon.ch/de/News/Archiv/Pressemitteilungen/keyon-Pressrelease-Flyer-9.Dez.2002.pdf>

ein bestimmter öffentlicher Schlüssel zu einer bestimmten natürlichen oder juristischen Person gehört.

Seit dem 1. März 2002 ist die Verordnung des EFD über elektronisch übermittelte Daten und Informationen (EIDI-V) in Kraft. Sie ermöglicht Unternehmen, untereinander für die Mehrwertsteuer relevante Daten papierlos auszutauschen. Eine wesentliche Voraussetzung ist, dass die Rechnungen digital signiert sind. Solange in der Schweiz keine Zertifikate erhältlich sind, gelten Übergangsbestimmungen. In Anwendung dieser Übergangsbestimmungen und gestützt auf ein entsprechendes Gutachten akzeptiert die Eidgenössische Steuerverwaltung digitale Signaturen, die auf einem Zertifikat der in Deutschland akkreditierten TC Trust Center AG beruhen.

### Die Funktionsweise des PayNet Netzwerkes<sup>43</sup>

Abb. 3–3 zeigt die Funktionsweise des PayNet Netzwerkes.

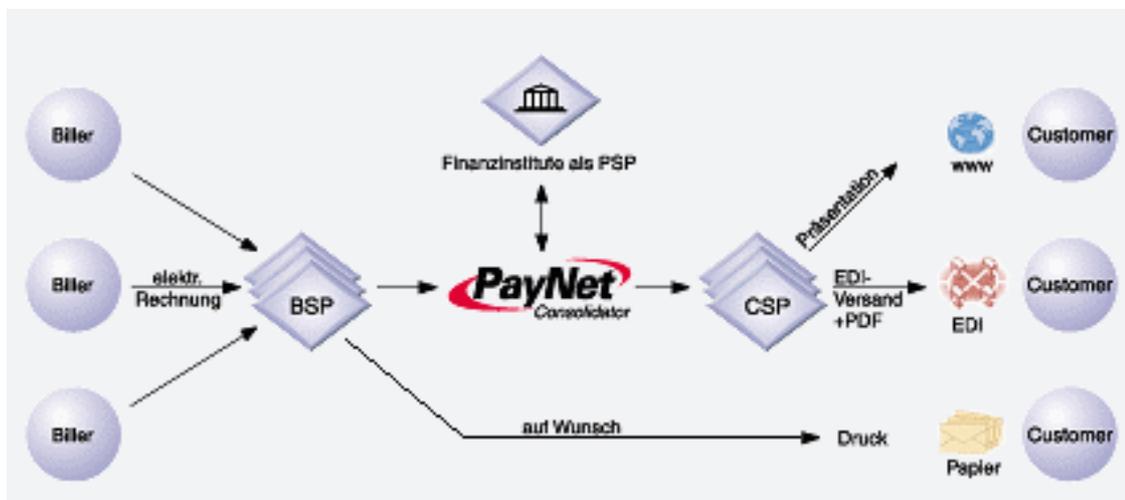


Abb. 3–3: Das PayNet Netzwerk<sup>44</sup>

Im folgenden werden die Funktionen der einzelnen Netzwerk-Teilnehmer beschrieben.

- **Biller**

Der Biller sendet seine elektronischen Rechnungen an seinen Biller Service Provider. Mittels elektronischer Statusmeldungen kann der Biller den Status seiner Rechnungen automatisch verfolgen.

<sup>43</sup> SAP: mySAP Financials, [www.sap.com/germany/solutions/financials](http://www.sap.com/germany/solutions/financials) [Zugriff am 10.01.03]

<sup>44</sup> PayNet: Das PayNet Netzwerk, [http://www.paynet.ch/portal/loader.php?seite=das\\_paynet\\_netzwerk\\_de&navigation=322&root=50](http://www.paynet.ch/portal/loader.php?seite=das_paynet_netzwerk_de&navigation=322&root=50)

- Biller Service Provider (BSP)

Der Biller Service Provider nimmt die Daten des Rechnungsstellers entgegen, verarbeitet sie weiter und liefert sie an den Consolidator. Zu den BSP-Dienstleistungen gehört die Kommunikation mit dem Rechnungsteller (zum Beispiel Meldung der Rechnungsfreigabe durch den Zahlungspflichtigen oder Anzeige von Bank-Gutschriften). Daneben kann der BSP weitere Dienstleistungen für den Rechnungsteller anbieten, wie z. B. Druckservices für nicht elektronisch auslieferbare Rechnungen. In der Schweiz tritt derzeit nur PayNet selbst als Biller Service Provider auf.

- Consolidator

Der PayNet Consolidator ist das Herzstück des EBPP Netzwerks. Er ist als offenes System konzipiert, das aus den Komponenten BSP, CSP und dem eigentlichen Consolidator besteht. Der Consolidator tritt nach aussen nicht in Erscheinung und wird quasi im „White Label“ Betrieb unterhalten. An ihn sind alle Service Provider angeschlossen und stellen die direkte Kundenschnittstelle dar. Die Rechnungen aller BSP werden vom Consolidator pro Rechnungsempfänger sortiert und an den entsprechenden Customer Service Provider ausgeliefert. Der Consolidator führt zudem den Status aller Rechnungen und kann Zahlungsaufträge an die angeschlossenen Finanzinstitute (**Payment Service Provider**) weiterleiten.

Grundsätzlich wird unterschieden zwischen einer Thin und einer Thick Consolidation.

- Thin Consolidation

Bei der Thin Consolidation erfolgt die Präsentation der Rechnungsübersicht auf dem Webportal. Die Rechnungsdetails verbleiben beim Biller. Falls der Kunde detailliertere Informationen wünscht, wird er über einen Link auf die Homepage des Billers verwiesen.

- Thick Consolidation

Bei der Thick Consolidation befinden sich alle Rechnungsdetails auch beim Consolidator. Diese Methode wird in der Praxis kaum angewendet.

- Customer Service Provider (CSP)

Der Customer Service Provider ist der Serviceanbieter für den Rechnungsempfänger. Er nimmt die Rechnungsdaten vom PayNet Consolidator entgegen und präsentiert die Rechnung auf seinem Webportal. Falls gewünscht, werden die Rechnungen an den Rechnungsempfänger per EDI zur Weiterverarbeitung ausgeliefert. Die Bezahlung der Rechnungen erfolgt über Banken als CSP bzw. angebundene Paymentdienstleister (Payment Service Provider).

Was PayNet bis jetzt gefehlt hat, sind die Customer Service Provider, welche auch als Payment Service Provider tätig sein können. In einer Mittel April 2003 veröffentlichten Presseerklärung<sup>45</sup> meldet PayNet allerdings, dass sich 12 Finanzinstitute, darunter die grössten Schweizer Banken, entschieden haben, ihre Internet Banking Portale an das PayNet Netzwerk anzuschliessen und so ihren Kunden ab 2004 EBPP-Dienste anzubieten.

---

45 NetzwocheTicker: Grosse Schweizer Banken bei EBPP von PayNet dabei, [http://www.netzwoche.ch/netzticker\\_topnews.cfm](http://www.netzwoche.ch/netzticker_topnews.cfm)

- Customer

Die Rechnungen von allen angeschlossenen Billern werden von PayNet in einem selektierbaren Standardformat ausgeliefert. Eine optionale Auslieferung im PDF-Format ist möglich. Elektronische Rechnungen können automatisch ins ERP-System übernommen und in Workflow Management-Systeme eingebunden werden.

#### Positionierung

PayNet ist vor allem für Unternehmen attraktiv, die sehr viele Rechnungen bekommen, weil das Sparpotenzial beim Rechnungsempfänger bedeutend höher ist als beim Rechnungsteller.

#### Kunden

Folgende Kunden sind an das EBPP-Netzwerk<sup>46</sup> derzeit u. a. angeschlossen: Zürich, Telekurs Group, Helvetia Patria, SAP.

Als Biller sind zum Zeitpunkt der Niederschrift dieser Arbeit gemäss SAP<sup>47</sup> u. a. an das PayNet Netzwerk angeschlossen: Büro Furrer, Waser + Co, Telekurs Group, SAP

#### Value Proposition im B2B-Bereich

Für wen entsteht nun ein effektiver Nutzen durch den Einsatz von EBPP im B2B-Bereich?<sup>48</sup>

Einerseits werden die ERP-Systeme der Unternehmen nahtlos aneinander angeschlossen. Die Erfüllung der gesetzlichen Auflagen (MWSt., Datenschutz), sowie der direkte Zugang zu den Zahlungsverkehrsdiensten der Finanzinstitute wird gewährleistet.

Der **Rechnungsteller** hat tiefere Rechnungskosten (kein Papier, Couvert, kein Rechnungsdruck, keine Marken, kein Transport) und kann damit Einsparungen pro Rechnung realisieren, die sich zwischen 0.80 und 5.00 CHF bewegen.

Noch mehr Sparpotenzial hat der **Rechnungsempfänger**. Wenn das ERP in der Lage ist, alle Rechnungsdetails sofort im ERP-System abzubilden, und wenn die hereinkommende Rechnung vollautomatisch geprüft, genehmigt und bezahlt werden kann, bewegen sich die gesparten Kosten pro Rechnung zwischen 15 und 25 CHF.

### 3.2.4 Kritische Würdigung von EBPP

EBPP ist eine Technologie, die seit einiger Zeit marktreif ist, aber noch einen relativ niedrigen Bekanntheitsgrad in der Schweiz aufweist. Die EBPP-Anbieter sind zusammen mit SAP daran interessiert, diese elektronische Form der Rechnungspräsentation und -bezahlung möglichst flächendeckend zu implementieren. EBPP kann allerdings langfristig nur erfolgreich sein, wenn die grossen Finanzinstitute als Customer Service Provider involviert sind. Die Entscheidung der grössten Schweizer Banken, ab 2004 ihr Internet Banking Portal an das PayNet-Netzwerk anzuschliessen, wird den Durchbruch von EBPP sicherlich begünstigen.

46 SAP: Einführung in EBPP; Präsentation anlässlich der IEX 2003

47 SAP: Einführung in EBPP; Präsentation anlässlich der IEX 2003

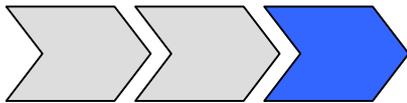
48 Schweizer Versicherung (2003), S. 32 - 33

Ein weiteres Kriterium ist die internationale Einbettung. Derzeit sind noch keine internationalen Consolidators eingebunden. Im Laufe der Gespräche mit verschiedenen Billing-Verantwortlichen beim Verfassen dieser Arbeit wurde der Autorin immer wieder sinngemäss folgendes mitgeteilt: „EBPP wird kommen, es ist eine Frage der Zeit.“ EBPP im B2C-Bereich macht Sinn und ist eine ausgereifte Lösung. EBPP im B2B-Bereich wurde von vielen Gesprächspartnern als Investition eingestuft, deren Payback-Periode zu lange dauert. Ausserdem wurde bemängelt, dass bis jetzt die Banken als Payment Service Provider fehlen. Allgemein wurde auch betont, dass es begrüsst würde, wenn die beiden EBPP-Anbieter in der Schweiz sich für eine durchlässige, einheitliche Lösung entscheiden könnten. Es ist auch keineswegs ausgeschlossen, dass noch weitere Anbieter dazukommen könnten. Hier stellt sich dann natürlich die Frage: Ist der Schweizer Markt gross genug für zwei oder mehr Anbieter in diesem Bereich?

Im Verlauf der Interviews entstand der Eindruck, dass der Wille der derzeitigen und noch in den Startlöchern stehenden Anbieter vorhanden ist, gemeinsam kompatible Lösungen für den Schweizer Markt mit internationaler Verknüpfung in absehbarer Zeit zu schaffen.

Im Anschluss an die Darstellung der EBPP-Anbieter folgen noch einige andere Anbieter von spezialisierten Services.

### 3.2.5 Factors AG



Die *Factors AG*, eine Tochtergesellschaft der UBS, bietet Factoring<sup>49</sup> als Instrument für die optimale Bewirtschaftung von kurzfristigen Debitorenforderungen im Konsumgüter- und Dienstleistungsbereich. Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, das Debitorenmanagement, das Kreditrisikomanagement und das Liquiditätsmanagement eines Unternehmens outzusourcen.

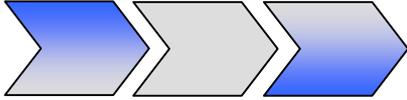
Im Factoring-Kreislauf<sup>50</sup> prüft die Factoring-Gesellschaft den Debitor im Auftrag des Kunden auf dessen Bonität und übernimmt das Delkredererisiko. Der Factoring-Kunde liefert seine Waren/Dienstleistungen gegen offene Rechnung. Anschliessend tritt der Factoring-Kunde seine Forderungsansprüche an die Factoring-Gesellschaft ab. Die Debitoren-Buchhaltung inkl. Mahnwesen und Inkasso wird von der Factoring-Gesellschaft übernommen. Im Rahmen einer vereinbarten Limite wird dem Kunden die Vorfinanzierung auf den eingereichten qualifizierten Forderungen gewährt und das Delkredererisiko übernommen. Der Debitor bezahlt die Rechnung direkt an die Factoringgesellschaft. Diese vergütet dem Kunden den ausstehenden Restbetrag. Die Kosten bestehen aus einer Kommission vom Bruttoumsatz, Gebühren für Kreditantrag und einem Zinssatz für Bevorschussung.

---

49 in Anlehnung an: Factors AG

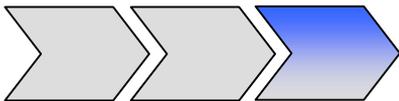
50 in Anlehnung an: Factors AG: Unsere Leistungen im Geschäftsprozess unserer Kunden.  
<http://www.factors.ch/de/factoring-kreislauf.php?part=2-1>

### 3.2.6 Intrum Justitia<sup>51</sup>



Unter dem Motto "Fair pay .. please!" bietet die Firma Intrum Justitia ein gesamtheitliches Forderungsmanagement an. Die Kunden übergeben offene Rechnungen in der Regel nach ein bis zwei Mahnläufen online an das Forderungsmanagement der Intrum Justitia. Der aktuelle Status jeder Forderung kann dann jederzeit in einer passwortgeschützten Online-Applikation abgefragt werden. Zur Verhinderung neuer Risiken prüft Intrum Justitia systematisch Adresse und Bonität von Kunden, bevor Leistungen erbracht werden. Es wird auch eine sogenannte "Präkasso-Garantie" angeboten. Diese beinhaltet, dass für positiv bonitätsgeprüfte Debitoren, die innerhalb von 90 Tagen nach Rechnungsdatum an Intrum Justitia übergeben werden, eine honorarfreie Bearbeitung erfolgt.

### 3.2.7 yellowpay



Für Betreiber von E-Shops bietet yellowpay die Erschliessung einer Auswahl von Zahlungsarten. Der Kunde legt die ausgewählten Produkte im E-Shop wie bisher in den virtuellen Warenkorb. Beim Zahlungsvorgang wird yellowpay aktiviert, das den E-Shop mit dem Zahlungssystem verbindet. Danach können dem Kunden elektronische Zahlungsarten (wie z. B. Postkonto, Kreditkarten, yellowbill) oder physische Zahlungsarten (z.B. Rechnung, Nachnahme, Vorauszahlung) angeboten werden. Mögliche Währungen sind Schweizer Franken, Euro und US Dollar. Zur Zeit sind über 200 E-Shops und Non-Profit-Organisationen Kunden von yellowpay. Der E-Shop-Betreiber muss bei yellowworld mit folgenden Kosten rechnen:

Investitionen von 1'750 CHF pro Jahr, monatliche Kosten von 95 CHF und je nach Transaktionsanzahl zwischen 60 bis 80 Rappen pro Transaktion.

### 3.2.8 Sonstige Anbieter von spezialisierten Services



Neben den genannten gibt es weitere Anbieter von Teilservices, die modular angeboten werden. Dazu gehört z.B. Druck und Versand von Rechnungen. Dafür gibt es unzählige Möglichkeiten, vom kleinen Druckunternehmen „um die Ecke“ bis zu grösseren Unternehmen wie Xerox oder payserv.

---

<sup>51</sup> in Anlehnung an: Intrum Justitia: Ein treffsicherer Kreditentscheid (ohne Datum) und [www.intrum.ch/pdf/Risk\\_Management.pdf](http://www.intrum.ch/pdf/Risk_Management.pdf)

## 4 Fazit

In der Schweiz existiert ein vielfältiges Angebot an Dienstleistungen im Bereich des Outsourcing der Rechnungsabwicklung. Der Kunde kann wählen zwischen Full-Service Providern, die ihm den gesamten Prozess der Leistungsverrechnung abwickeln oder Anbietern von spezialisierten Services, die nur Teile der Leistungsverrechnungprozess-Kette anbieten.

Diese Vielfältigkeit bewirkt allerdings auch, dass der Markt nicht sehr transparent ist. Für ein kleines oder mittleres Unternehmen mit beschränkten Ressourcen ist es ziemlich aufwändig, sich im Dschungel der Anbieter von Leistungsverrechnungsprozessen zurechtzufinden. Da alle Anbieter ihre eigenen Begriffe geprägt haben, ist die Vergleichbarkeit von Angeboten nur begrenzt möglich.

Trotz dieser Schwierigkeiten bietet sich in vielen Fällen ein Outsourcing an. Die Unternehmen erhalten so die Möglichkeit, Kosten zu sparen, und gleichzeitig durch neue eCRM-Möglichkeiten die Kundenbeziehung zu verbessern.

Besondere Aufmerksamkeit verdient die Weiterentwicklung von EBPP. Electronic Bill Presentment and Payment ist der innovativste Ansatz in diesem Bereich. Der EBPP-Ansatz der Postfinance im B2C-Bereich gilt als ausgereifte Lösung, während es im B2B-Bereich spannend sein wird, welche Änderungen der Einstieg der grossen Schweizer Banken ins EBPP-Netzwerk auslösen wird. Der EBPP-Bereich sieht auf jeden Fall grossen Herausforderungen entgegen. Wenn die jetzigen und neu dazukommende Anbieter es zustande bringen, kompatible EBPP-Lösungen für den Schweizer Markt mit internationalen Verknüpfungen zu schaffen, dann kann sich die Art und Weise, wie sowohl Privathaushalte als auch Unternehmen ihre Rechnungen bezahlen, grundlegend verändern.

## **Literaturverzeichnis**

### **Zeitschriften**

- Hediger, Patrick (2002): EBPP: Das Warten hat ein Ende, jetzt beginnt der Kampf um die Kunden, in: Netzwoche 35/2002, S. 9
- EBPP – Die Zeit ist reif. (ohne Autor); in: Schweizer Versicherung, Magazin für Finanz und Assekuranz 1/2003
- Weishaupt, Christian (2003): Peter Schöpfer: Alte Werte erlangen wieder einen höheren Stellenwert, in: Netzwoche, 4/03, S. 30 -31

### **Bücher und Publikationen**

- Meier, Anton: EBPP: Eine neue Dimension für eCRM. In: Jahrbuch CRM Schweiz (2003): Berneck: Rheintaler Druckerei und Verlag, 2003
- Schubert, Petra; Wölfle, Ralf; Dettling, Walter; (Hrsg.): Fulfillment im E-Business, München: Carl Hanser Verlag, 2001
- Stutz, Sibylle; Wiedmer, Martina: Paynet als Zahlungssystem für Online-Shops, Fachrichtungsarbeit Fachhochschule beider Basel, 2001,  
[http://studnet.fhbb.ch/eb/publications.nsf/7c29f427007dd1dec1256c5600643477/5e58259df51bf5bc1256c5d003469b6/\\$FILE/StutzWiedmer2001.pdf](http://studnet.fhbb.ch/eb/publications.nsf/7c29f427007dd1dec1256c5600643477/5e58259df51bf5bc1256c5d003469b6/$FILE/StutzWiedmer2001.pdf)

### **Broschüren**

- Billag AG, Third Party Billing (ohne Datum)
- Factors AG: Liquiditätsmanagement, Kreditrisikomanagement, Debitorenmanagement (ohne Datum)
- Intrum Justitia: Ein treffsicherer Kreditentscheid (ohne Datum)
- yellowworld: Leistungsverrechnung (ohne Datum)
- Postfinance: Debit Solutions (ohne Datum)
- SAP: mySAP Financials, FSCM – EBPP (2002)

### **Internetquellen**

- Computerwoche online (2003): Goers Carsten, ERP auf Electronic Payment gefasst,  
<http://www.computerwoche.de/index.cfm?pageid=256&artid=46273&type=detail&category=235>
- Die Post: Leistungsverrechnung  
<http://www.post.ch/SiteOnLine/DE/Accueil/1,1727,7482-84,00.html>
- Die Post: Billing, <http://www.post.ch/SiteOnLine/DE/Accueil/1,1727,7514-91,00.html>

Gerboth, Wölfle, Schubert: Outsourcing der Rechnungsabwicklung, 2003

Die Post: Inkasso, <http://www.post.ch/SiteOnLine/DE/Accueil/1,1727,7538-93,00.html>

Die Post: Referenzkunden Business Solutions,  
<http://www.post.ch/SiteOnLine/DE/Accueil/1,1727,8484-137,00.html>

Eidgen. Steuerverwaltung: Entwicklung im Bereich der digitalen Signaturen,  
[http://www.estv.admin.ch/data/mwst/d/egv/pdf/fs\\_digsig\\_d.pdf](http://www.estv.admin.ch/data/mwst/d/egv/pdf/fs_digsig_d.pdf)

Factors AG: Unsere Leistungen im Geschäftsprozess unserer Kunden,  
<http://www.factors.ch/de/factoring-kreislauf.php?part=2-1>

Intrum Justitia: Risk Management, [www.intrum.ch/pdf/Risk\\_Management.pdf](http://www.intrum.ch/pdf/Risk_Management.pdf)

Keyon: Grünes Licht für elektronische Signaturen in der Schweiz,  
<http://www.keyon.ch/de/News/Archiv/Pressemitteilungen/keyon-Pressrelease-Flyer-9.Dez.2002.pdf>

Microsoft Corporation (1997 – 99): Microsoft Internet Information Services, <http://tools-dev3.netline.ch/iishelp/iis/htm/asp/iiaptran.htm>

NetzwocheTicker: Grosse Schweizer Banken bei EBPP von PayNet dabei,  
[http://www.netzwoche.ch/netzticker\\_topnews.cfm](http://www.netzwoche.ch/netzticker_topnews.cfm)

PayNet: EBPP und PayNet, [http://www.paynet.ch/portal/loader.php?seite=ebpp\\_und\\_paynet\\_de](http://www.paynet.ch/portal/loader.php?seite=ebpp_und_paynet_de)

SAP: mySAP Financials, [www.sap.com/germany/solutions/financials](http://www.sap.com/germany/solutions/financials)

Schweizerischer Verband für Materialwirtschaft und Einkauf: Die Purchasing Card,  
<http://www.svme.ch/pdf/00000032.PDF>

T-Systems CS AG: Services, [www.t-systems.ch/d/services\\_d/ser\\_card\\_d.html](http://www.t-systems.ch/d/services_d/ser_card_d.html)

UBS: Glossar, [http://www.ubs.com/g/cc/trade\\_exportfinance/glossar/glossar\\_f.html#1](http://www.ubs.com/g/cc/trade_exportfinance/glossar/glossar_f.html#1)

UBS: Factoring, <http://www.ubs.com/g/cc/financing/factoring.html>

UBS: Visa Purchasing Card, Verzeichnis der angeschlossenen Lieferanten,  
<http://www.ubs.ch/g/cc/cards/purchasing/vorteile.Referenz1.pdf>

yellowworld: Unsere Dokumentationen, <https://business-test.yellowworld.ch/bic/DesktopDefault.aspx?AdminLang=d&tabindex=5&tabid=169>

## **Präsentationen**

Die Post (2003): Präsentation yellowbill, Feb. 03 (anlässlich der IEX 2003)

SAP (2003): Einführung in EBPP; Präsentation, Feb. 03 (anlässlich der IEX 2003)

Interview-Verzeichnis

Adrian Sem, Leiter Billing Solutions, Postfinance,  
<https://www.postfinance.ch/FinancePortal/handle/evtMain.do>

Stefan Altorfer, Leiter Billing, Yellowworld, <https://business-test.yellowworld.ch/bic/DesktopDefault.aspx>

Dr. Anton Meier, Business Consultant EBPP, SAP (Schweiz) AG, <http://www.sap-ag.de/swiss/de/>

Markus Hornburg, Head of Corporate Communications, PayNet (Schweiz) AG,  
[http://www.paynet.ch/portal/loader.php?seite=index\\_de&navigation=318&root=50](http://www.paynet.ch/portal/loader.php?seite=index_de&navigation=318&root=50)

Hans-Peter Obrist, Head of IT-Planning and Consulting, Billag AG,  
<http://www.billag.com/home/news.php>

Zacharias Laibi, Product Manager Billing, Swisscom IT-Services,  
[http://www.swisscom.ch/it/content/index\\_DE.html](http://www.swisscom.ch/it/content/index_DE.html)

Herr Hausammann, Head of Business Development, T-Systems (Schweiz) AG,  
<http://www.t-systems.ch>

Herr Meier, Geschäftsführer, BM Consulting GmbH,  
<http://www.bmconsulting.ch/default.htm>

Herr Konrad Balsiger, Verkaufsleiter, Factors AG, <http://www.factors.ch/>

## Anhang (Glossar)

Die folgenden Abschnitte enthalten ein Glossar der verwendeten Begriffe.

<b>Accounting</b>	Zuordnung der Leistungen, Produkte- und Vertragsdaten zu den einzelnen Kunden, Datenaufbereitung, Berechnung und Zuteilung von Rabattstufen, Drucklegung und Druck der Rechnungen
<b>Address Verification</b>	Laufende Überprüfung des Adressmaterials
<b>B2B</b>	Business to Business
<b>B2C</b>	Business to Consumer
<b>Biller Service Provider</b>	Übernimmt die Rechnung vom Rechnungsteller und leitet die Daten in elektronischer Form an den Consolidator weiter.
<b>Billing</b>	Rechnungsstellungsprozess, der mit dem Berechnen des exakten Rechnungsbetrages beginnt, weiter geht mit Gestaltung und Druck und mit der Vorlage der Rechnung an den Rechnungsempfänger (Bill Presentment) endet.
<b>Call Center Services</b>	Inbound: Rechnungs- und Kontoauskünfte, Adressmutationen, Vertragsmutationen sowie Auskünfte über weitere kundenspezifische Prozesse. Outbound: Telemarketing und Kundenbefragungen.
<b>Consolidator</b>	Der Consolidator sorgt dafür, dass die elektronischen Rechnungen in der gewünschten Form beim Empfänger ankommen und allfällige Zahlungen den richtigen Weg zum Rechnungsteller finden.
<b>Thin Consolidator</b>	Beim Thin Consolidator Modell übermittelt der Rechnungsteller nur eine Zusammenfassung der Rechnungsdaten. Der Rechnungsempfänger kann bei Bedarf die Rechnungsdetails direkt beim Rechnungsteller einsehen.
<b>Thick Consolidator</b>	Beim Thick Consolidator Modell übermittelt der Rechnungsteller die gesamte Rechnungen mit allen Details; d.h. der Rechnungsempfänger erhält die kompletten Daten direkt vom Consolidator.
<b>Customer Service Provider</b>	Sorgt dafür, dass der Rechnungsempfänger die Rechnung in von ihm gewünschtem Format angezeigt bekommt. Im Idealfall ist der Customer Service Provider ein Finanzinstitut, über das die Rechnungen elektronisch bezahlt werden können.
<b>Debt Collection</b>	Mahnwesen und rechtliches Inkasso
<b>Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP)</b>	Der gesamte Billingprozess von der Rechnungstellung bis zur Überweisung des geschuldeten Betrages erfolgt über Internet.
<b>ESR</b>	Einzahlungsschein mit Referenznummer
<b>Invoice Printing</b>	Druck und Versand der Rechnungen
<b>Invoicing</b>	Rechnungsgestaltung und Layout, Formatierung, Rechnungsdruck und -versand, Datenspeicherung und -aktivierung
<b>Mediation</b>	Sammeln und Bereitstellen von Produkte- und Vertragsdaten sowie Datenerfassung
<b>Rechtliches Inkasso</b>	Alle Massnahmen, die zur Zwangsvollstreckung von Forderungen dienen, vom Betreibungsbegehren bis zur Verwertung von Schuldscheinen oder bis zum Abschluss des Konkurses

## Ebenfalls in dieser Reihe erschienen

Tanner, Christian (2003): **E-Supplier: Situationsaufnahme bei E-Procurement-Betreibern**, Basel: Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), Arbeitsbericht E-Business Nr. 18, 2003.

Moser, Ulrich; Schubert, Petra (2004): **Zahlungsmethoden für Online Shops: Eine Studie zum Einsatz in der Schweiz und daraus abgeleitete Entscheidungskriterien für die Auswahl**, Basel: Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), Arbeitsbericht E-Business Nr. 17, 2004.

Dettling, Walter; Leimstoll, Uwe; Schubert, Petra (2004): **Netzreport'5: Einsatz von Business Software in kleinen und mittleren Schweizer Unternehmen**, Basel: Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), Arbeitsbericht E-Business Nr. 15, 2004.

Schubert, Petra; Leimstoll, Uwe (Hrsg.): **Paid Content im Internet: Eine Studie über Erfahrungen und Trends**, Basel: Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), Arbeitsbericht E-Business Nr. 12, 2003.

Schubert, Petra; Leimstoll, Uwe (2002): **Handbuch zur Personalisierung von Electronic-Commerce-Applikationen**, Basel: Arbeitsbericht Nr. 7 des IAB, Fachhochschule beider Basel (FHBB), 2002.

Leimstoll, Uwe; Schubert, Petra (2002): **E-Commerce-Studie 2002: E-Business in KMU – Einsatz, Potenziale und Strategien**, Basel: Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), Arbeitsbericht E-Business Nr. 6, 2002.

Giordano, Giuseppe (2000): **Alternative Zahlungssysteme auf dem Internet – Ein europäischer Vergleich**, Basel: Fachhochschule beider Basel (FHBB), Institut für angewandte Betriebsökonomie (IAB), Arbeitsbericht E-Business Nr. 4, 2000.

## Publikationsdatenbank des Kompetenzzentrums E-Business der FHBB:

Drucken | Index | Suche | Links | Contact

Fachhochschule beider Basel Nordwestschweiz  
**FHBB**  
Departement Wirtschaft

Departement Wirtschaft	Dienstleistungen für Unternehmen	Forschung und Entwicklung	Aus- und Weiterbildung	Projekt- und Diplomarbeiten
------------------------	----------------------------------	---------------------------	------------------------	-----------------------------

English → Publikationen

**Publikationen**

Das Kompetenzzentrum E-Business des Instituts für angewandte Betriebsökonomie ist laufend bestrebt, aktuelle Publikationen, Vorträge und andere Ressourcen zum Thema E-Business elektronisch zur Verfügung zu stellen. Zu diesem Zwecke unterhalten wir zwei verschiedene Datenbanken. Beide Datenbanken stehen allen Benutzern kostenlos zur Verfügung. Zur Zeit befinden sich **269 Dokumente** in unserer Datenbank.

**1. Publikationen**

Hier finden Sie Einträge zu relevanten Büchern, Arbeitsberichten und Konferenzbeiträgen, die von unseren Mitarbeitern oder Studierenden geschrieben oder erfasst wurden. Die meisten Publikationen in dieser Datenbank können Sie online downloaden. Einträge, die kostenpflichtig sind, können Sie einfach und bequem gegen Rechnung bestellen.

**Einträge nach:**

- Autor
- Titel der Publikation
- Themenbereich (z.B. CRM, SCM, Virtual Communities)

Schnellsuche

<http://www.e-business.fhbb.ch/publikationen>