

Outsourcing der Rechnungsabwicklung bei den SBB

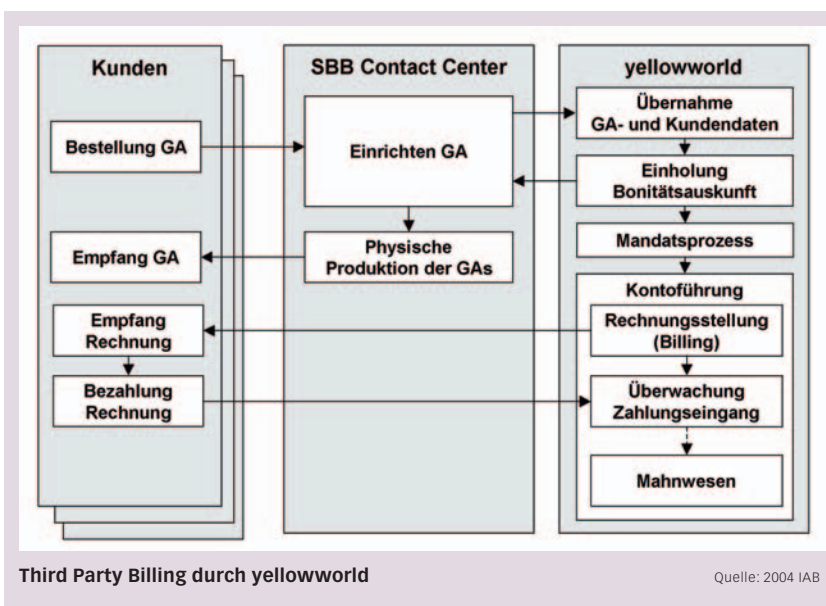
Bei der Einführung neuer Zahlungsmöglichkeiten entschieden sich die Schweizerischen Bundesbahnen für eine Third-Party-Billing-Lösung von yellowworld. *Fallstudie: Daniel Risch, FHBB; redaktionelle Bearbeitung: Michael Fritschi*

Als Ende der 1990er-Jahre die Verkaufszahlen für Generalabonnemente (GAs) stagnierten, reagierten die Schweizerischen Bundesbahnen (SBB) mit der Einführung neuer Zahlungsmodelle. Den Kunden wurde angeboten, das GA per Rechnung oder über monatliche Teilzahlungen zu bezahlen. Dadurch wurden die SBB erstmals mit dem Billing im B2C-Geschäft konfrontiert. Bisher mussten die Kunden alle Leistungen, die sie von den SBB bezogen, am Bahnschalter oder am Ticketautomaten im Voraus bezahlen.

Billing-System und ERP

Anstelle der Entwicklung eigener Prozesse für die Abwicklung der neuen Formen der Rechnungsstellung entschied sich das Unternehmen, das Billing inklusive Debitorenmanagement, Bonitätsprüfung und Inkasso an die yellowworld AG auszulagern. Gegenüber den Kunden treten die SBB weiterhin als Rechnungssteller auf. Dabei werden nur die der Rechnungsstellung vorgelagerte Bestellungserfassung und die abschliessende Verbuchung der Tagesumsätze von den SBB selbst durchgeführt. Die restlichen Billing-Services wickelt im Hintergrund yellowworld ab (siehe Abbildung).

Weil die Produktion der GAs auf den Systemen der SBB abgewickelt wird und der Fulfillment-Prozess im Bereich der Rechnungsabwicklung auf den Systemen von yellowworld läuft, wurde die E-Business-Plattform IPEC (Integrated Platform E-Commerce) von yellowworld an das bestehende Systemumfeld der SBB angebunden. Dafür mussten die Be-



dienung und das Layout des Benutzer-Interfaces von IPEC an jene der ERP-Systeme der SBB angepasst werden. Um die Integrität der Daten während des gesamten Prozesses sicherzustellen, wurden mehrere Verifizierungsalgorithmen zwischen IPEC und dem ERP-System der SBB implementiert.

Schnittstellen zentral

IPEC ist eine Lösung, die von verschiedenen Business-Kunden simultan genutzt wird. Der Zugriff der Kunden erfolgt über Business-Interfaces. Weitere Schnittstellen verbinden IPEC mit Finanzinstituten, Inkassogesellschaften und anderen Partnern. Die Leistungsverrechnung für die SBB basiert auf den drei Modulen Kundenverwaltung, Auftragsverwaltung und Leistungsverrechnung.

Aufseiten der SBB musste der Bestellprozess für das GA den neuen Angeboten angepasst werden. Zusammen mit weiteren Unterlagen wie Passfoto oder Identitätsnachweis sendet der Kunde den ausgefüllten Bestellschein an das Contact Center der SBB in Brig. Dort werden die Daten geprüft und in der Kundendatenbank (KUBA) erfasst. Anschliessend wird die Bestellung über ein webbasiertes Interface ins IPEC-Easy-Billing-System von yellowworld eingegeben. Nach der Eingabe der Kundennummer werden die Kundendaten automatisch aus der KUBA übernommen.

Ebenfalls automatisch werden für eine Bonitätsprüfung die relevanten Kundendaten an die Inkasso- und Kredit-schutzgesellschaft Intrum Justitia gesandt. Bei erfolgreicher Prüfung der Bonität wird bei den SBB die physische Produktion in Auftrag gegeben und dem

System bleibt stets die KUBA-Datenbank.

Der Kunde kann die Teilrechnungen mittels Einzahlungsscheins, LSV, Debit Direct oder yellowbill (EBPP der PostFinance) begleichen. Das GA im Jahrespreis kann mit Einzahlungsschein, yellowbill oder Kreditkarte bezahlt werden.

Lessons learned

Von der Entscheidung, den Billing-Prozess auszulagern, bis zum produktiven Einsatz des Systems standen nur rund sechs Monate zur Verfügung. Deshalb wurde der Fokus in der ersten Entwicklungsphase fast ausschliesslich auf die Realisierung der technischen Schnittstellen zwischen den unterschiedlichen Systemen gelegt. Die erste Version der Lösung wurde im Oktober 2001 aufgeschaltet. Sie erfüllte weitgehend die technischen Anforderungen, hatte jedoch noch erheblichen Nachholbedarf im Bereich der Benutzerfreundlichkeit. Durch das Sammeln von Verbesserungsvorschlägen und deren Umsetzung in



Am 23. September 2004 findet in Basel erstmals der eXperience-Event «E-Business mit betriebswirtschaftlicher Standardsoftware» statt, an dem Fallstudien wie diese ausführlich einem interessierten Publikum vorgestellt werden.
www.experience2004.fhbb.ch

Kunden wird das Generalabonnement innerhalb von 72 Stunden vom Kartenproduzenten zugestellt. Parallel dazu wird bei yellowworld der Mandatsprozess eingeleitet.

Die Mitarbeitenden des SBB Contact Center können clientseitig über einen Browser auf die IPEC-Plattform zugreifen und die dort gespeicherten Daten weiterhin einsehen und gegebenenfalls mutieren. Mit einem zweiten Client wird auf die SBB-Kundendatenbank KUBA zugegriffen. Wird beispielsweise auf der IPEC-Plattform nach einem GA-Kunden gesucht, wird automatisch geprüft, ob dieser registriert ist, und die Daten mit der KUBA-Datenbank abgeglichen. Ist der Kunde nicht registriert, werden die Daten aus der KUBA ins IPEC-System übernommen. Das Lead-

kleineren Updates und schliesslich im neuen Release von Dezember 2003 konnte zuletzt eine alle Beteiligten befriedigende Lösung entwickelt werden.

Durch die Einbindung der Mitarbeitenden im SBB Contact Center konnte die Akzeptanz der neuen Lösung gesteigert werden. Heute finden monatliche Meetings zwischen Vertretern von yellowworld und den SBB statt, um sich laufend über den aktuellen Stand, technische und prozesstechnische Probleme sowie Änderungs- und Verbesserungsvorschläge auszutauschen.

Aus der geschäftlichen Sicht übertrifft die Nachfrage nach dem GA im Abonnement mit über 40 000 Stück und dem Generalabonnement auf Rechnung mit mehr als 27 000 Stück im Jahr 2003 die Erwartungen bei weitem.

Steckbrief

Die **Schweizerischen Bundesbahnen (SBB)** sind mit einem Umsatz von über 2 Milliarden Franken und rund 28 000 Angestellten das grösste Transportunternehmen der Schweiz. Der Geschäftsbereich **Personenverkehr**, der im Zentrum dieser Fallstudie steht, bildet mit 11 000 Mitarbeitenden und einem Umsatz von knapp 1,8 Milliarden Franken die grösste Division. Rund 260 000 SBB-Kunden besitzen ein Generalabonnement.