

Zeitschrift: bulletin.ch / Electrosuisse
Herausgeber: Electrosuisse
Band: 100 (2009)
Heft: 9

Rubrik: Focus

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 02.04.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Die EKZ verbessern ihr Image mit der E-Rechnung

Nicht reine Kosteneinsparungen standen bei den Elektrizitätswerken des Kantons Zürich (EKZ) zuoberst auf der Entscheidungsskala für oder gegen die E-Rechnung. Der eigentliche Antrieb war vielmehr, ihren Kundinnen und Kunden eine innovative Dienstleistung anzubieten und den Strombezügern eine zusätzliche Zahlungsmöglichkeit zu offerieren.

Die EKZ wollen in allen Bereichen Lösungen finden, die Rücksicht auf die Umwelt nehmen. So bemühen sie sich seit Jahren darum, ihre Prozesse und Abläufe so weit als möglich zu standardisieren und ihren Verbrauch an Ressourcen zu minimieren. Das gilt auch für die Aufbereitung und den Versand der jährlich fast 2 Mio. Rechnungen.

Modernerer Image

«An der E-Rechnung überzeugten uns primär nicht die möglichen Kosteneinsparungen», erläutert Michael Wiederkehr, der bei den EKZ für das Inkasso verantwortlich zeichnet. «Die gibt es zwar unbestritten, fallen bei uns aufgrund des hohen Automatisierungsgrads, den wir bereits zuvor besaßen, jedoch nicht so massiv wie anderswo ins Gewicht. Uns interessierte in erster Linie, dass es sich bei der E-Rechnung um eine echt innovative und kundenfreundliche Dienstleistung handelt. Wir erhofften uns deshalb nicht zuletzt, das leicht verstaubte Image der Elektrizitätswerke bei den Konsumenten verbessern zu können. Das ist uns sicher gelungen.»

Weniger Fehler, geringerer Aufwand

«Kosten sparen wir vor allem indirekt dank des geringeren administrativen Aufwands für Nachforschungen und Inkasso», ergänzt Michael Wiederkehr. «Im Vergleich mit der Papierrechnung ist die E-Rechnung eindeutig weniger fehleranfällig. Das gilt speziell für das E-Banking. Während der Betrag unserer Teilrechnungen, die wir neben der Abrechnung 5-mal pro Jahr stellen, stets gleich hoch ist, ändert jeweils die Referenznummer. Falls das ein Kunde nicht realisiert, speichert er die erste Rechnung ab und löst diese Vorlage bei jeder neuen Rechnung aus, ohne die Referenznummer anzupassen. Die Rechnung kann dadurch nicht automatisch verbucht werden. Für uns bedeutet das Mehraufwand. Bei der E-Rechnung ist damit Schluss. Auf der Rechnung können lediglich Betrag und Datum geändert werden.»

Michael Wiederkehr ist als Leiter Inkasso bei den EKZ von der E-Rechnung überzeugt.



Einfach und bequem

«Wir haben eine Stromlieferpflicht, aber keinen schriftlichen Vertrag mit den Strombezügern», erklärt Michael Wiederkehr. «Wir beliefern rund 130 Gemeinden und über 40 Stadt- und Gemeindewerke in den Kantonen Schwyz, Zug und Zürich mit Strom. Für Neukunden genügt ein Anruf, und schon fließt der Strom. Für die Konsumenten ist das selbstverständlich. Umso wichtiger ist es, dass auch die Rechnungsstellung einfach und bequem ist. Bei der E-Rechnung

ist das der Fall. Bereits die Anmeldung ist kinderleicht, das Bezahlen danach mit einem einzigen Mausklick möglich. Mit der E-Rechnung sprechen wir auch Kunden an, die sich weder mit dem Lastschriftverfahren noch mit Debit Direct anfreunden können.»

Bereits mehr als 50 000 E-Rechnungen pro Jahr

«Die E-Rechnung etabliert sich langsam, aber sicher bei den Kunden», zeigt sich Michael Wiederkehr optimistisch. «Wir versenden bereits mehr als 50 000 Rechnungen elektronisch über SIX Paynet. Von Beginn weg war für uns entscheidend, dass wir über die gleiche Schnittstelle auch E-Banking-Kunden von PostFinance mit der E-Rechnung bedienen können. Überhaupt waren wir überrascht, wie problemlos die elektronische Rechnung in unseren Verrechnungs- und Zahlungsprozess integriert werden konnte. Hilfreich war allerdings, dass wir bereits ein ERP-System im Einsatz hatten. Seither läuft die E-Rechnung wie am Schnürchen. Das spricht für SIX Paynet, zumal die EKZ 2003 als Pilotkunde mit der E-Rechnung sozusagen Neuland betreten haben.» (SIX Paynet/bs)

Die E-Rechnung bei den EKZ

Vorteile:

- Modernes Image
- Weniger Fehler
- Effizientere Prozesse
- Geringere Umweltbelastung
- Tiefere Kosten
- Besserer Kundenservice
- Eine Schnittstelle für Bank- und PostFinance-Kunden

Verbindung zum Paynet-Netzwerk:
Standardisierte Schnittstelle (SAP IS-U)
Projektpartner: Axpo Informatik AG

«L'e-facture nous permet de satisfaire nos clients»

Cinquième fournisseur d'électricité de Suisse, Romande Energie offre à ses clients la possibilité de payer leurs factures d'un simple clic, via e-banking, par le biais d'e-factures. Les avantages sont nombreux pour les clients: le système est gratuit, sûr et écologique. En outre, il évite des déplacements à un guichet ou des saisies fastidieuses.

Mais qu'en est-il pour Romande Energie et, plus généralement, pour les entreprises émettrices de factures? En quoi consiste la mise en place du système? Quel est le taux de satisfaction des clients? Le système est-il rentable? Offre-t-il toutes les garanties en matière de sécurité?

Un succès rapide

Dès janvier 2009, Romande Energie a informé ses clients, par le biais d'une Newsletter et de son site internet, de la nouvelle possibilité qui leur était offerte de recourir aux e-factures. Les résultats ont été immédiats. 562 personnes se sont inscrites dès le premier mois, puis un nombre comparable et régulier les mois suivants. Product Manager et responsable de la mise en place du système, Aude Metton, considère qu'après quelques mois de pratique, l'expérience est un succès. «D'une part, parce que nos clients sont satisfaits de ce nouveau mode de paiement, mais aussi parce que nous gagnons du temps. Il y a également une forte adhésion par rapport à ce système à l'interne.»

L'e-facture de SIX Paynet complète avantageusement le système des prélèvements directs. Elle permet aux individus et aux entreprises de garder le contrôle sur leurs finances, puisque personne ne commande le prélèvement d'argent de l'exté-

L'e-facture auprès de Romande Energie

Avantages:

- Répond clairement à une demande des clients
- Effets positifs sur l'environnement
- Gain de temps pour le service client
- Diminution des frais administratifs

Interface au réseau Paynet:

Interface standard de SAP

Partenaire du projet:

Neo Technologies SA

rieur comme c'est le cas avec le débit direct. Par ailleurs, à l'inverse de ce qui se passe pour ce dernier, il n'y a pas besoin d'obtenir une autorisation de sa banque pour bénéficier de l'e-facture. Lorsqu'un client souhaite payer par e-factures, il s'inscrit via son e-banking. L'entreprise doit simplement accepter son inscription et vérifier que ses coordonnées sont complètes. Conseillère au service clientèle de Romande Energie à Morges, Isabelle Gibert estime que ce mode de paiement lui fait gagner beaucoup de temps. «J'ai besoin de 2 min pour inscrire un client dans le système e-facture», explique-t-elle. «Avec les modes

de paiement traditionnels (débit direct, LSV), il me fallait au moins un quart d'heure.» Quand on sait que Romande Energie émet 112000 factures par mois, on comprend vite le potentiel que recèle l'e-facture.

Un système écologique

«Nous avons estimé qu'il était indispensable de fournir ce service à nos clients; c'est devenu un standard», affirme Aude Metton. «Ce mode de facturation a, par ailleurs, l'avantage d'être en adéquation avec l'engagement environnemental de Romande Energie.» En renonçant aux factures papier, il est en effet possible de réduire les émissions de CO₂ liées à la production et au transport de papier. On estime que l'e-facture pourrait, à terme, faire économiser près de 2 mia. de feuilles de papier en Suisse. Le système présente également un bon niveau de sécurité. «Depuis sa mise en place, nous n'avons pas eu de souci dans ce domaine», commente Aude Metton. En outre, les clients peuvent toujours décider si et quand ils veulent payer leurs e-factures et, en cas de doute, refuser un paiement.

Un système voué à la rentabilité

Simple d'utilisation, l'e-facture a pour effet de diminuer les frais administratifs. «L'intégration de ce système aux processus de facturation existants n'est pas gratuite. Sa rentabilité va notamment dépendre du taux d'adhésion. Nous ferons un premier bilan après un an d'utilisation», explique Aude Metton. «Mais je suis convaincue que la rentabilité devrait être au rendez-vous, notamment grâce aux économies de temps, de papier, d'encre ou de frais postaux...» Si l'e-facture semble remporter l'adhésion des clients particuliers de Romande Energie, les entreprises, elles, n'ont pas encore massivement franchi le pas. «Mais nous n'avons pas beaucoup communiqué en direction des entreprises. Nous allons le faire, car cela peut être une option intéressante pour elles», souligne Aude Metton. «Je pense que les effets bénéfiques de l'e-facture vont encore se renforcer. Le nombre d'utilisateurs augmente de mois en mois. Leur volume va forcément se développer encore, car essayer l'e-facture, c'est l'adopter!» (SIX Paynet/bs)



«L'e-facture nous permet de satisfaire nos clients et d'atteindre nos objectifs en matière de développement durable», affirment Aude Metton (responsable de la mise en place du système, à gauche) et Isabelle Gibert (conseillère au service clientèle) de Romande Energie.

Erlöspfadmanagement – Überleben in Zeiten der Anreizregulierung

Unter den Bedingungen der Anreizregulierung wird das Zusammenspiel von Regulierungsmanagement, Controlling und Technik überlebensnotwendig. Ist doch zu erwarten, dass durch den vorgegebenen Abbau von Ineffizienzen die Erlöse der meisten Energieversorger (EVUs) sinken werden. Erlöspfadmanagement heisst die Fähigkeit, die EVUs ermöglicht, sich im Netzgeschäft zu behaupten.

Erlöspfadmanagement integriert die technische, kaufmännische und regulatorische Sicht im Netzgeschäft. So können zielgerichtete Steuerungsimpulse erzeugt werden, die sich positiv auf Erlösobergrenzen, Ergebniserfüllung, Werterhalt und den sicheren Betrieb auswirken. Der integrative Ansatz macht den Aufbau des Erlöspfadmanagements zu einer gesamtunternehmerischen Aufgabe, bei der bereichsorientiertes Denken überwunden werden muss.

Die Zusammenführung der unterschiedlichen Sichten erfordert eine Überprüfung und gegebenenfalls eine Neuausrichtung der vorhandenen Steuerung. Dabei geht es darum, die wesentlichen Stellhebel in den unterschiedlichen Sichten zu identifizieren, deren Wirkungszusammenhänge zu beschreiben und ihnen eindeutige Verantwortungen zuzuordnen. Dies ermöglicht, die Auswirkungen einer Massnahme auf einen Risikoindex oder auf die Erreichung von Ergebnisvorgaben festzustellen. Auch kann so der jeweilige Beitrag zum Unternehmenserfolg sichtbar gemacht werden.

Die Ausrichtung der Steuerung auf den Erlöspfad macht eine Anpassung der Kennzahlen erforderlich. Neben operativen Ergebnisgrössen (z.B. EBIT) und operativen Steuerungsgrössen (z.B. Investitionsbudget) sind zusätzlich Steuerungsgrössen wie die Bewertung von finanziellen und technischen Risiken, die Netzrendite und die Entwicklung des Unternehmenswerts zu berücksichtigen.

Unverzichtbar ist die Verankerung des Erlöspfadmanagements in Organisation und Prozessen. Alle Beteiligten nehmen bestimmte Rollen ein, die genau zu beschreiben und zuzuordnen sind. Die Definition der Rollen erfordert die Implementierung von stringenten Prozessen, die über mehrere Organisationseinheiten und Geschäftsbereiche laufen.

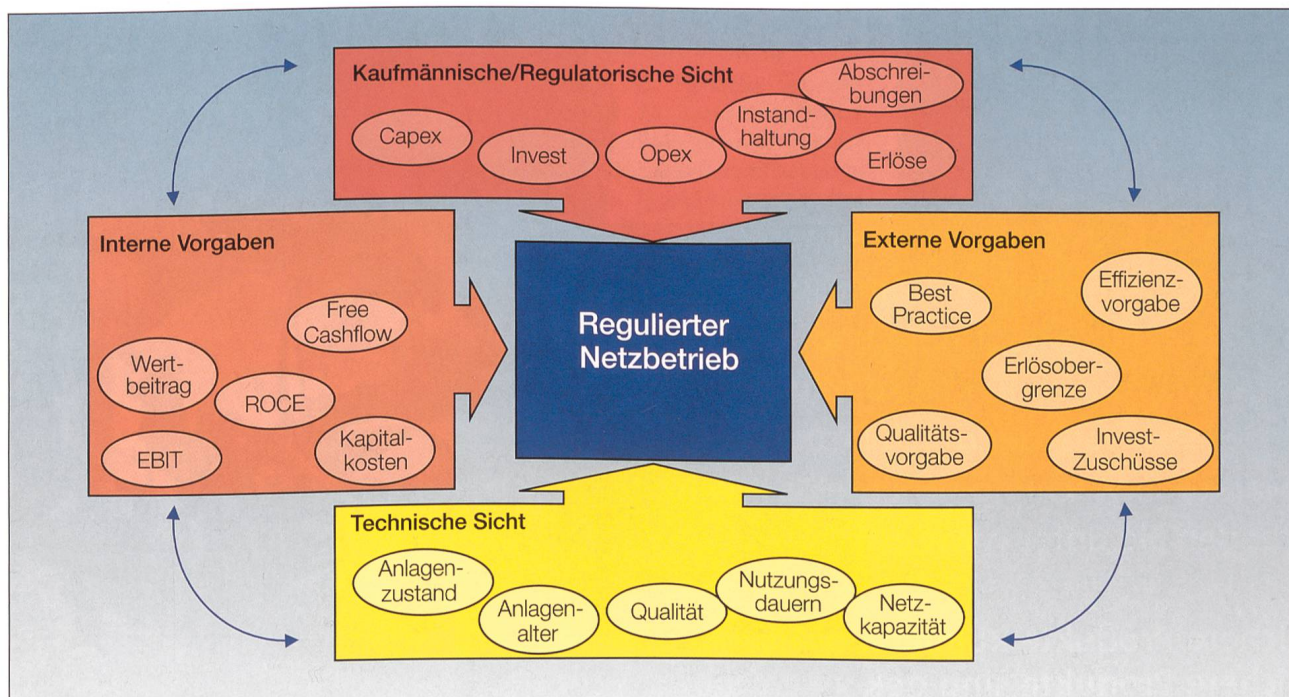
Zum Aufbau des Erlöspfadmanagements werden bestehende Datenbestände und Tools im Unternehmen vernetzt. Damit der Aufwand nicht ins Unermessliche ausufer, muss er eng an die Fragestellungen gekoppelt werden. Beim Zusammenführen der



Nicholas Walti,
Horváth & Partners.

diversen Datenbestände aus unterschiedlichen Systemen hat sich ein modulares Konstrukt bewährt.

Und schliesslich darf auch eine strukturierte interne Kommunikation nicht vergessen werden, bei der die klassischen Werkzeuge des Veränderungsmanagements zum Einsatz kommen. Zudem ist vorteilhaft, den Aufbau der neuen Fähigkeit in einem gemeinsamen Projekt durchzuführen und die Verantwortung für den Erfolg mittels Rollendefinition frühzeitig auf eine breite Basis zu stellen. (Horváth & Partners/bs)



Integration der unterschiedlichen Sichten.

Many electrical products in Europe are not safe – **we have the solution...**

ENEC is **the** high quality European mark for electrical products that demonstrates compliance with European safety standards.

Electrosuisse
Luppenstrasse 1, CH-8320 Fehraltorf
Phone +41 44 956 13 14
testing@electrosuisse.ch
www.electrosuisse.ch

electrosuisse 



Weit gereist? Hauptsache sicher.



Wie der Astronaut auf sein Versorgungssystem sollten Sie bei elektrischen Produkten auf das Sicherheitszeichen des Eidgenössischen Starkstrominspektorats (ESTI) achten. Für eine sichere und störungsfreie Anwendung ist dies der sichtbare Nachweis, der durch Prüfung und Marktüberwachung sichergestellt wird. Infos finden Sie unter www.esti.ch

 **Sichere Produkte kommen nicht von ungefähr. Sichere Produkte sind gekennzeichnet.**



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches
Starkstrominspektorat ESTI