

1. SWISS BILLING FORUM

PROGRAMM UND REFERATE



SWISS BILLING FORUM
POSTFACH 1033
CH-1701 FREIBURG

Organisation: Billag AG Freiburg



31. OKTOBER 2002
CONVENTIONPOINT SWX SWISS EXCHANGE ZÜRICH

Die Referenten des 1. Swiss Billing Forums

Peter Wagner führte die Danzas Holding AG als Vorsitzender der Konzernleitung (CEO) und war Mitglied des Vorstandes der Deutschen Post AG. Heute ist er Präsident des Verwaltungsrates der Vontobel Holding AG und gehört verschiedenen weiteren Verwaltungsräten an.

Der Jurist **Peter Ch. Neuhaus** arbeitete unter anderem in verschiedenen Stellen im Bundesdienst und als Generalsekretär des Schweizerischen Apothekervereins. Heute ist er politischer Sekretär des Schweizerischen Gewerbeverbandes und Geschäftsführer der Stiftung KMU Schweiz.

Der Mathematiker **Dr. Bernd Freyer** erarbeitete Softwaresysteme zur Transport- und Tourenoptimierung, bevor er sich Billingsystemen zuwandte. Heute ist er Leiter Netzbetrieb bei Tesion Kommunikationsnetze Südwest in Stuttgart. Er hat in dieser Funktion an der Entwicklung eines Billingsystems für Telekommunikationsdienstleistungen massgeblich mitgearbeitet.

Dr. Jürg Rötheli war Partner einer Anwaltskanzlei, heute leitet er als Mitglied der Gruppenleitung der Swisscom AG die Group Operations & Related Businesses. Er präsidiert die Verwaltungsräte der Billag AG, Swisscom Immobilien AG und der Swisscom Broadcast AG.

Matthias Remund ist ausgebildeter Rechtsanwalt. Er war kurz in der Advokatur, dann Generalsekretär der Schweizerischen Käseunion AG, später Verbandssekretär von Wirtschaftsverbänden sowie Arbeitsrechtler der Swisscom AG bis er per 2001 als CEO der Billag AG, der im Billing spezialisierten Tochtergesellschaft der Swisscom AG, gewählt wurde.

Der Historiker und Fachjournalist **Bernhard Schneider** war bei Schweizer Radio DRS in Kaderfunktionen tätig, zuletzt als „Leiter Wort“ in der Programmleitung von DRS1, bevor er die Kommunikationsagentur Schneider Communications AG gegründet hat.

Herzlich willkommen!

Wir heissen Sie herzlich willkommen zum 1. Swiss Billing Forum.

Billing wird im heutigen wirtschaftlichen Umfeld zur strategischen Führungsaufgabe. Am diesjährigen Forum erhalten Sie die Gelegenheit, sich an einer kontroversen und vertieften Diskussion über die Ziele, Strukturen und Zukunft des Billings zu beteiligen.

Das Swiss Billing Forum wurde von der Billag AG ins Leben gerufen und soll künftig jährlich durchgeführt werden, um Entscheidungsträgern eine aktuelle Auseinandersetzung mit den strategischen Komponenten des Billings zu ermöglichen.

Wir wünschen Ihnen ein interessantes Forum mit einer spannenden Diskussion und freuen uns bereits heute, Sie am nächstjährigen Swiss Billing Forum begrüßen zu dürfen.

Programm

16.00 Uhr	Empfang der Gäste
16.30 Uhr	Begrüssung durch Herrn Dr. Jürg Röheli, VR-Präsident der Billag AG
	Referate
16.45 Uhr	„Für mich ist Billing kein Thema.“ Referent: Herr Peter Wagner, VR-Präsident Vontobel Holding
17.05 Uhr	Billing im komplexen KMU-Umfeld. Referent: Herr Peter Ch. Neuhaus, Schweizerischer Gewerbeverband
17.25 Uhr	Kundenorientiertes Billing als Kerngeschäft. Referent: Herr Dr. Bernd Freyer, Tesion Kommunikationsnetze Südwest
	Tagungsleitung: Herr Dr. Jürg Röheli, VR-Präsident der Billag AG

Panel

17.45 Uhr	Panel-Diskussion und Publikumsfragen mit den Referenten und dem CEO der Billag AG, Herrn Matthias Remund.
	Diskussionsleitung: Herr Bernhard Schneider.
19.00 Uhr	Apéro

Peter Wagner

VR-Präsident Vontobel Holding

„Für mich ist Billing kein Thema.“

Strategie bestimmt die Technologie

Ein Auslagern alleine optimiert die Billingprozesse nicht. Billing ist ein Prozess der Ablauforganisation, der ebenso wie alle übrigen Prozesse klar, transparent, vollständig und termingerecht durchgeführt werden muss. Somit ist Billing kein Thema für sich allein, sondern muss gesamthaft betrachtet und optimiert werden.

Was bedeutet das konkret? Von zentraler Bedeutung ist, dass die Strategie die Anwendung der Technologie bestimmt, und nicht umgekehrt. Die Grundprinzipien des Billings sollten unabhängig davon gelten, ob in der Umsetzung ein Computersystem oder – sinnbildlich – eine Schreibmaschine verwendet wird. Auch beim Billing muss die Strategie die Anwendung der Technologie bestimmen und nicht umgekehrt. Interessant ist also nicht allein die Software, sondern die Philosophie, die dahinter steckt: Wie bringe ich meine Kunden dazu, pünktlich die erbrachten Leistungen zu honorieren?

Billing beginnt vor der Auftragserteilung

Beim Billing geht es letztlich immer um die Bewältigung des grundlegenden Interessengegensatzes zwischen Rechnungssteller und Rechnungsempfänger. Der Erbringer einer Leistung

möchte das Geld möglichst früh und vollständig erhalten, das Gegenüber möchte die Leistung möglichst spät und mit Vergünstigungen bezahlen. Kann nun eine Powersoftware dieses Problem beheben? Kann eine Profi-Billingfirma den Interessengegensatz lösen? Nein! Billing ist so betrachtet ein Thema, das eine integrierte Analyse im eigenen Unternehmen erfordert. Naheliegenderweise muss dieser Denkprozess stattfinden, bevor eine Leistung erbracht wird.

Kundenfreundliche Rechnungsstellung

Patentrezepte kann es nicht geben, weil die Kunden je nach Produkt eine andere Bereitschaft zeigen, die bezogenen Leistungen zu begleichen. Produktart und Produktpreis müssen deshalb immer auch berücksichtigt werden, wenn die Geschäftsprozesse definiert werden.

Die Kunden benötigen möglichst benutzerfreundliche und transparente Rechnungen. Sie erhalten monatlich eine Flut von Rechnungen. Was spricht dagegen, für verschiedene Leistungen eine einzige Rechnung zu stellen? Ein Reisebüro beispielsweise kann Sammel- oder Monatsrechnungen, eine Unternehmensgruppe für verschiedene Dienstleistungen von Gruppengesellschaften jeweils eine einzige Rechnung pro Kunden ausstellen.

Bei differenzierten Kundenwünschen ist eine andere Strategie gefragt. Wo Leistungsabnehmer eine Rechnung pro Kostenstelle fordern, obwohl die Leistungen von demselben Lieferanten stammen, oder wenn Ratenzahlungen, Skonti und Rabatte gefragt sind, muss ein Unternehmen flexibel sein. Dies trägt zur Kundenzufriedenheit und zu langfristigen Kundenbindungen bei.

Peter Ch. Neuhaus

Geschäftsführer Stiftung KMU Schweiz, Politischer Sekretär
Schweizerischer Gewerbeverband

Billing im komplexen KMU-Umfeld

Kunden müssen bezahlen

Das Billing steht zwischen der Leistung, die ein Unternehmen erbringt, und dem Ertrag, den es daraus gewinnt. Die Anforderungen an das Billing unterscheiden sich zwar je nach Branche oder Unternehmensgrösse. Doch im Grundsatz gilt für jedes Unternehmen: Es muss jederzeit über die Liquidität verfügen, um die offenen Rechnungen seiner Zulieferanten rechtzeitig zu begleichen. Es benötigt für Investitionen günstige Kredite. Diese erhält es jedoch nur, wenn es über eine solide finanzielle Basis verfügt. Dazu ist genügend Eigenkapital Voraussetzung. Zudem ist eine marktgerechte Produktpalette notwendig. Die besten Produkte nützen indes wenig, wenn die Abnehmer den Preis dafür nicht rechtzeitig bezahlen.

Koordination gefordert

Ein optimales Abrechnungssystem ist deshalb für jede Betriebsgrösse notwendig. Optimal heisst hierbei, dass Geld ohne Hindernisse und Reibungsverluste zwischen Unternehmen, Lieferanten und Kunden fliessen kann, und dass die Prozesse der Rechnungsstellung, Rechnungsgestaltung und Rechnungsbezahlung koordiniert ablaufen. Bei diesen Prozessen müssen auch die Kunden und Lieferanten ausserhalb des Unternehmens mitwirken, indem sie beispielsweise ihre Rechnungen

pünktlich bezahlen oder Fehler unverzüglich bei der richtigen Stelle melden. Kooperation setzt ein Klima der guten Kommunikation voraus. Nur wo Offenheit herrscht, wo Fehler eingestanden werden, wo Diskussionen möglich sind, entsteht statt Streit eine konstruktive Zusammenarbeit. Konstruktiv heisst nicht nur, dass alle individuellen Bedürfnisse berücksichtigt werden, sondern auch, dass der Verarbeitungsprozess ständig verbessert wird. Dieser Wille zur Verbesserung, dieses Streben nach Innovation auch in unpopulären Bereichen schlägt sich schliesslich auch in der Kostenstruktur eines Unternehmens nieder. Je reibungsloser ein Prozess abläuft, desto mehr Ressourcen stehen für andere Aufgaben zur Verfügung.

Gute Prozessgestaltung verhindert Konkurs

Finanzielle Probleme werden erfahrungsgemäss oft zu spät erkannt. Tatsache ist, dass ein Viertel aller Insolvenzen in Europa auf Zahlungsverzug zurückzuführen ist. Laut Schätzungen gehen dadurch in Europa jährlich rund 450 000 Arbeitsplätze verloren. Auch für die Schweiz hat eine Studie ergeben, dass Liquiditätsprobleme sehr oft die erste Ursache von Konkursen sind. Aus dieser Perspektive ist eine gut abgestimmte Prozessausgestaltung beim Zahlungsverkehr für ein Unternehmen unabdingbar.

Eine gute Lösung bei der Rechnungsstellung hilft in jedem Fall einem Unternehmen, den Geldfluss zu optimieren, das Controlling zu verbessern und Liquiditätsschwierigkeiten zu vermeiden. Der Beizug einer sachkundigen externen Beratung oder eine Auslagerung dieses Geschäftsbereichs kann dabei durchaus sinnvoll sein und ist im Einzelfall zu prüfen. Für einen solchen Entscheid ist allerdings ein Unternehmen gefordert, der Anzahl der zu stellenden Rechnungen ebenso Beachtung zu schenken wie der Komplexität der Rechnungsstellung.

Dr. Bernd Freyer

Tesion Kommunikationsnetze Südwest

Kundenorientiertes Billing als Kerngeschäft

Can't bill it, kill it

Eine technische Kundenleistung wird erst durch das Billing zu einem marktfähigen Produkt. Gerade bei leicht austauschbaren Leistungen spielt das Billing die entscheidende Rolle, sich im Wettbewerb zu unterscheiden. Bei dünnen Margen kommt es auf die Flexibilität des Billings an. Der Kunde muss überzeugt sein, für die Leistung einen angemessenen, marktkonformen Preis zu bezahlen. Hier gilt es, Preismodelle zu entwickeln, die dem Kunden angepasst sind. Nicht immer liegt es an der Unfähigkeit des Unternehmers, wenn der Rechnungsstellungsprozess Mängel aufweist. Vielmehr wandelt sich das Marktumfeld in den letzten Jahren ständig. Als Stichworte hierzu seien der technologische Fortschritt, die instabilen Marktkräfte sowie der Wachstumsbereich Content-Billing genannt. Billing gewinnt in Anbetracht dieser Entwicklung immer mehr an Bedeutung:

- Der wachsende Preiskampf zwingt Unternehmen, ihre Tarife zu flexibilisieren.
- Als Schutzmassnahme vor aggressiven Abwerbeangeboten wird die Kundenbindung zur strategischen Aufgabe.
- Die Entwicklungszeit für neue Produkte wird immer kürzer.

Für alle Produktideen gilt der eherne Grundsatz:
“Can't bill it, kill it”.

Erst ein ausgereiftes Billingsystem ermöglicht es, kurzfristig neue Produktideen am Markt umzusetzen, den Kunden die Leistungen zeitgerecht und transparent zu verrechnen. Leistungsfähige Billingsysteme verfügen über online- und offline-Schnittstellen zum Kunden. Der Kunde kann jederzeit die bezogene Leistung online kontrollieren und entsprechend reagieren, indem er den Tarif wechselt oder auf den Leistungsbezug Einfluss nimmt. So schafft man eine „win-win“ Situation, die der Kundenbindung dient.

Für Telekommunikationsunternehmen im Speziellen gewinnt Billing an Bedeutung, weil die Mobilkommunikation neue Zahlungsmöglichkeiten schafft – beispielsweise Getränkeautomaten, welche den Betrag direkt auf der Handyrechnung belasten, oder Bahnбилlette mit SMS-Quittungen. Immer mehr Anbieter versuchen, ihr Geld über die monatliche Telefonrechnung zu erhalten. Hier die Nase vorn zu haben, bedeutet, ein erhebliches Marktpotenzial zu erschliessen und vom „*first mover advantage*“ zu profitieren.

Marktvorteile dank Innovationen im Billingbereich

Billingprozesse müssen auch gegen aussen optimiert werden und erfordern deshalb ein optimales Schnittstellenmanagement. Zwischen Leistung, Billing und Rechnung dürfen keine Reibungsverluste entstehen.

Ein komplexes Billingsystem hat viele Vorteile. Es kann aber auch Nachteile mit sich bringen, wenn sich ein Unternehmen nicht im Voraus über die Problemschwerpunkte im Klaren ist. Schon vor dem Implementieren muss die Kompatibilität und Flexibilität innerhalb des Unternehmens und gegen aussen

