

Kartentests am Point of Sale

Von Jürgen Thede und Uwe Schönwald



Gescheiterte Kartentransaktionen am Point of Sale sind nicht nur für den Karteninhaber, sondern auch für Emittenten wie Händler gleichermaßen ein Ärgernis. Damit es im Rahmen neuer Debitstrategien nicht zu bösen Überraschungen kommt, lassen sich Fehlerquellen schon im Voraus durch Feldtests erkennen. In vielen Fällen, so hat das Unternehmen Servicetester ermittelt, ist hier das Kassenspersonal verantwortlich. Zum einen sollte häufiger von der Hotline Gebrauch gemacht werden. Zum anderen müssen die Mitarbeiter im Hinblick auf neue Verfahren wie V-Pay oder Maestro neu geschult werden. Red.

Vor mehr als einem Jahr startete die Single European Payments Area (Sepa). Dies wird im Zahlungsverkehr zu tief greifenden Änderungen führen. So werden sich in Deutschland Institute zunehmend auch mit der Frage beschäftigen müssen, ob ein Umstieg auf Maestro oder V-Pay für sie sinnvoll und machbar ist. Hier steht eventuell noch im Jahr 2009 bei ersten Instituten die Entscheidung zur Markteinführung einer Maestro- oder V-Pay-Debitkarte ohne nationales Co-Branding an.

In diesem Zusammenhang ist es für die Banken von eminenter Bedeutung, dass ihre Kunden wie bisher überall mit ihrer

Karte bezahlen können. Vor diesem Hintergrund wurde Servicetester, ein Unternehmen der Dr. Thede-Gruppe, von einigen Kartenausgebern mit der Durchführung eines Kartenzahlungstests am Point of Sale beauftragt, um flächendeckend die Akzeptanz und Abwicklung von Transaktionen mit Maestro-Karten zu überprüfen und wo erforderlich zu verbessern.

Klientenbeispiel: Kartenfunktionstest für Maestro-Karten

Ein Blick auf die Abwicklungspraxis zeigt mögliche Ursachen, denn hinter dem für den Kunden einfachen Bezahlen per Karte verbirgt sich eine komplexe Prozesskette. Diese wird noch verkompliziert durch eine im Laufe der Jahre gewachsene Vielfalt von Terminaltypen und Terminalgenerationen mit zum Teil unterschiedlichen Softwareständen oder nicht mehr garantierten Wartungszyklen. Auch sind spezifische Anpassungen der jeweiligen Netzbetreiber, unter anderem begründet durch die fortlaufend verschärften

Sicherheitsanforderungen, zu berücksichtigen.

Vor der Ausgabe von Maestro-Karten ohne nationales Co-Brand an eigene Kunden wird die korrekte Funktion dieses neuen Debitproduktes systematisch überprüft. Ziel ist es, am Point of Sale sowie an Geldautomaten im In- und Ausland Fehlerfälle aufzudecken und den aktuellen Akzeptanzstatus zu ermitteln. Der komplette Überprüfungsprozess besteht im Wesentlichen aus vier Bausteinen:

1. Das Testdesign: Im Rahmen eines „Friendly user-Tests“ werden bundesweit Mitarbeiter der beteiligten Institute mit produktiven Karten ausgestattet, die diese im Testzeitraum bei jedem Einkauf einsetzen.
2. Bei der Durchführung der Kartenzahlungstests werden am Point-of-Sale verschiedene Informationen erhoben. Dazu gehören die Art der Transaktion, terminalbezogene Daten, Informationen über den Datenfluss zum Terminal, über den Netzbetreiber sowie über die beobachtete Fehlersituation. Die Ergebnisse der Tests werden anschließend von den Testern in einer web-basierten Anwendung online erfasst.
3. In der darauffolgenden Auswertungsphase werden Ergebnisse nach Fehlerart, Händler und Netzbetreiber differenziert betrachtet. Auf Basis der abgegrenzten

Zu den Autoren

Prof. Dr. Jürgen Thede ist Geschäftsführer der Dr. Thede Consulting GmbH, Damendorf. **Uwe Schönwald** arbeitet für die Tochtergesellschaft servicetester.

Transaktionsdaten erfolgt anschließend die Ursachenanalyse, das heißt die Feststellung des Grundes für die Fehlerentstehung und die Lokalisierung des Problems innerhalb der komplexen Prozesskette.

4. Schließlich wird ein detaillierter Maßnahmenkatalog erstellt und nachverfolgt. Dabei werden unter anderem in bestimmten Zeitabständen – empfehlenswert ist alle 14 Tage – Fehlerlisten für die einzelnen Netzbetreiber erstellt und diesen zur Überprüfung zur Verfügung gestellt. In Abhängigkeit vom Fehlergrund können aber auch andere Fehlerquellen identifiziert werden, die es zu adressieren gilt. So müssen beispielsweise bei einer festgestellten fehlerhaften Verarbeitung durch das Terminal oder auf der Transaktionsstrecke Händler und Netzbetreiber informiert werden. Handelt es sich dagegen um fehlerhaftes Handling oder temporäre Probleme an der Kasse, genügt es häufig, bei demselben Händler an einem anderen Point of Sale den Test zu wiederholen. Nachdem die Fehlerursachen behoben sind, wird auf Basis von Nachtests die korrekte Transaktionsabwicklung verifiziert.

Fehlerquelle Hardware und Kassenpersonal

Im Rahmen der durchgeführten Kartenzahlungstests wurden unterschiedlichste Fehlerquellen identifiziert. Hardwareseitig wurde vor allem in Filialbetrieben mit heterogener Terminalausstattung beobachtet, dass nicht alle Terminalkombinationen den vollen Funktionsumfang abgebildet haben.

Aber auch das Kassenpersonal selbst erwies sich häufig als „Fehlerquelle“. Bei Ablehnung der Autorisierung oder Zahlung durch das Terminal wurde häufig die Kartenzahlung abgelehnt, anstatt die Hilfe der Servicehotline in Anspruch zu nehmen. Hier ist eine stärkere Interaktion zwischen Händler und Netzbetreiber gefordert, um mehr Transaktionen erfolgreich zum Abschluss zu führen. Im Übrigen scheinen

Kassierer häufig dahingehend ausgebildet zu sein, dass das anzuwendende Autorisierungsverfahren an bestimmte Schwellenbeträge gekoppelt ist – beispielsweise, dass bei Einkäufen bis 100 Euro die Unterschrift genügt, ab einem Betrag über 100 Euro jedoch die PIN abzufragen ist. Hier ist mit dem Aufkommen neuer Debit-Verfahren ein Umdenken bei der Personalschulung nötig, da beispielsweise bei einer Transaktion mit Maestro unabhängig vom Betrag immer die PIN zur Autorisation der Zahlung benötigt wird.

Qualitätsunterschiede der Netzbetreiber

Neben den transaktionsspezifischen Erkenntnissen hat die Untersuchung auch generelle Qualitätsunterschiede unter den

Anbietern offenbart. So konnte eine Abhängigkeit der Zahl auftretender Abwicklungs- und Zahlungsfehler vom gewählten Netzbetreiber nachgewiesen werden. Händler sollten also bei der Entscheidung zugunsten eines Dienstleisters neben Kosten und Gebühren auch Qualitätsaspekte beachten.

Allgemein treffen die Kartenzahlungstests am Point of Sale bei den Händlern wie bei den Netzbetreibern auf Zustimmung. Händler begrüßen, dass aktiv die Funktion ihrer Terminals überprüft wird. Ebenso hilft der Servicetest, Unsicherheiten des Personals im Umgang mit Kartenzahlungen abzubauen. Für die Netzbetreiber auf der anderen Seite hilft die Stringenz des Verfahrens und der Aussagekraft des Berichtswesens, Fehler in der Prozesskette zu identifizieren und zu beheben. ■■■■