

Die HypoVereinsbank ist eines der renommiertesten Finanzinstitute in Deutschland. Neben den üblichen Bankdienstleistungen unterstützt das Unternehmen seine Kunden auch bei der sicheren Abwicklung des Zahlungsverkehrs im Bereich Internet Payment. Die Bank betreut ihre Kunden nicht nur bei klassischen Finanzgeschäften, sondern bietet zudem Dienstleistungen und Produkte, die es insbesondere Geschäftskunden erleichtern, ihre Finanzen besser zu kontrollieren und einen höheren Profit zu erzielen. Zum Portfolio gehören deshalb auch die Paygate ePayment-Lösungen für Online-Händler. Paygate wurde von der Bamberger Computop Wirtschaftsinformatik GmbH entwickelt und ist eine Kombination aus Software und Dienstleistungen. Dieses System ermöglicht im Callcenter per Mail-Order/ Telefon-Order (MOTO) und bei Internet-Händlern, durch eine automatische Zahlungsabwicklung die Bestellprozesse und Zahlungsvorgänge ihrer Kunden via Internet leicht, schnell und vor allem sicher durchzuführen.

Case Study HypoVereinsbank

Zwei starke Partner im elektronischen Zahlungsverkehr



HypoVereinsbank und Computop bieten individuelle Lösungen für den elektronischen Zahlungsverkehr.

Der Online-Handel wächst unaufhörlich und auch wirtschaftlichen Schwankungen trotz der anhaltende Boom mit Erfolg. Deshalb vermarkten neben großen Handelsunternehmen vermehrt auch kleinere und mittelständische Händler ihre Waren und Dienstleistungen Gewinn bringend im Internet.

Dieser nun schon über zehn Jahre anhaltende Trend erschließt auch für Banken und Kreditinstitute neue Herausforderungen und Möglichkeiten, da immer mehr Geschäftskunden ihr Portfolio ausschließlich oder zusätzlich im Internet zum Verkauf anbieten. Dadurch haben sich neue Märkte mit neuen Anforderungen beim Abwickeln und Sicherstellen des Zahlungsverkehrs entwickelt. Der Online-Handel funktioniert international und insbesondere in kürzester Zeit von jedem beliebigen Ort aus. Das birgt einerseits enorme Absatzchancen, auf der anderen Seite aber auch neue Risiken beim Geldtransfer.

Die HypoVereinsbank hat sich den Themen Online-Handel und elektronischer Zahlungsverkehr schon vor vielen Jahren angenommen. Da aber die Eigenentwicklung und Pflege von Online-Zahlungssystemen nicht zum Kerngeschäft einer Bank gehören, startete die HypoVereinsbank mit dem Unternehmen Computop eine sehr erfolgreiche Kooperation.

Computop ist auf Online-Zahlungssysteme spezialisiert und hat bereits 1998 eine der ersten Lösungen auf den Markt gebracht. Deshalb zählt Computop heute zu den Marktführern in diesem Bereich und bietet Callcentern und Internet-Händlern individuelle Payment-Lösungen, die sich leicht in die unterschiedlichsten Handelsplattformen integrieren lassen. Von der Kooperation zwischen Computop und HypoVereinsbank profitieren schließlich die Händler und Callcenter. Denn neben den klassischen Bankdienstleistungen kann so die HypoVereinsbank auch den Wunsch ihrer Händlerkunden nach einem leistungsfähigen Online-Bezahlsystem gemeinsam mit einem leistungsstarken Partner erfüllen.

Nahtlose Integration durch individuelle Beratung

Für den Betreiber einer Internetplattform ist es wichtig, die Online-Zahlungssysteme und nachgelagerten Prozesse nahtlos in diese Handelsplattformen zu integrieren. Ein eigens hierfür aufgestelltes Team der HypoVereinsbank hat sich gemeinsam mit Computop auf die Beratung dieses Kundenkreises und seinen individuellen Bedarf spezialisiert. In Beratungsgesprächen mit der HypoVereinsbank werden im ersten Schritt die wichtigsten Eckpunkte mit dem Kunden besprochen. Dazu gehören der erwartete Umsatz ebenso wie die durchschnittlichen Kaufbeträge und Möglichkeiten nationaler, europäischer oder weltweiter Handelsgeschäfte. Ein besonders wichtiger Aspekt sind dabei die unterschiedlichen Zahlungsmethoden, welche sowohl die Konfiguration des Handelsportals bestimmen, als auch das

Kaufverhalten der Kunden maßgeblich beeinflussen. Endkunden wünschen sich heute eine breite Palette von Zahlungsmöglichkeiten wie beispielsweise alle verbreiteten Kreditkarten, Bankeinzug, PayPal und Ähnliches.

Wenn der Bedarf und die daraus resultierenden Lösungsansätze nach dem persönlichen Gespräch mit dem Händler definiert sind, kommen im zweiten Schritt die Spezialisten von Computop ins Spiel. Anschließend werden gemeinsam mit dem Händler alle nötigen Details und auch die technischen Voraussetzungen vereinbart. Sind sämtliche Variablen geklärt, kann die Software der Online-Handelsplattform für den Internet-Auftritt dank standardisierter Web-Technologien in kürzester Zeit mit dem Paygate verbunden werden. Dabei lässt sich das Paygate in jede gängige Handelssoftware nahtlos einfügen und direkt mit den Warenwirtschaftssystemen und der Finanzbuchhaltung des Händlers verbinden. So stehen dem Händler über eine einzige Plattform alle auf seinen Bedarf zugeschnittenen Möglichkeiten zur Administration und Organisation seines gesamten Online-Geschäfts und der damit verbundenen Abwicklung von Zahlungsverkehr bequem zur Verfügung.

Online-Zahlungssysteme und mehr

Doch die Kunden von HypoVereinsbank und Computop erhalten weit mehr als nur ein sicheres Zahlungssystem. Das Paygate bietet neben allen gängigen Kreditkartenmarken auch die Möglichkeit, Zahlungen mit internationalen Debit-Karten, via Online-Überweisung, durch elektronische



Lastschrift, PayPal oder sogar die Geld-Karte zu akzeptieren. Ganz individuell und nach Wunsch kann der Händler passend zur Zielgruppe und dem Geschäftsmodell für den optimalen Kundenservice bedarfsgerecht auswählen, welche Zahlungsvarianten er in seinem Shop anbieten möchte. Sämtliche erforderlichen Vorbereitungen für die oft komplexen Anmeldeverfahren bei den Kredit- und Karteninstituten übernimmt Computop. Für den Händler ist nach wenigen Formalitäten alles erledigt. Gemeinsam kümmern sich Computop und HypoVereinsbank um die nachgelagerten Prozesse, was für den Händler eine schnelle Anbindung und Umsetzung ohne weiteren Aufwand bedeutet. Als zertifizierter Payment-Service-Provider bietet Computop alle erforderlichen Sicherheitsstandards, die einzelne Händler nur mit sehr hohen zeitlichen und finanziellen Investitionen umsetzen können. Unternehmen wie Karstadt, Technikdirekt, Quelle und weitere große Handelsunternehmen sind von diesen Vorteilen überzeugt und setzen auf die ePayment-Lösungen und Sicherheitsstandards von Computop.

Im Zuge der wachsenden europäischen Staatengemeinschaft und des grenzüber-

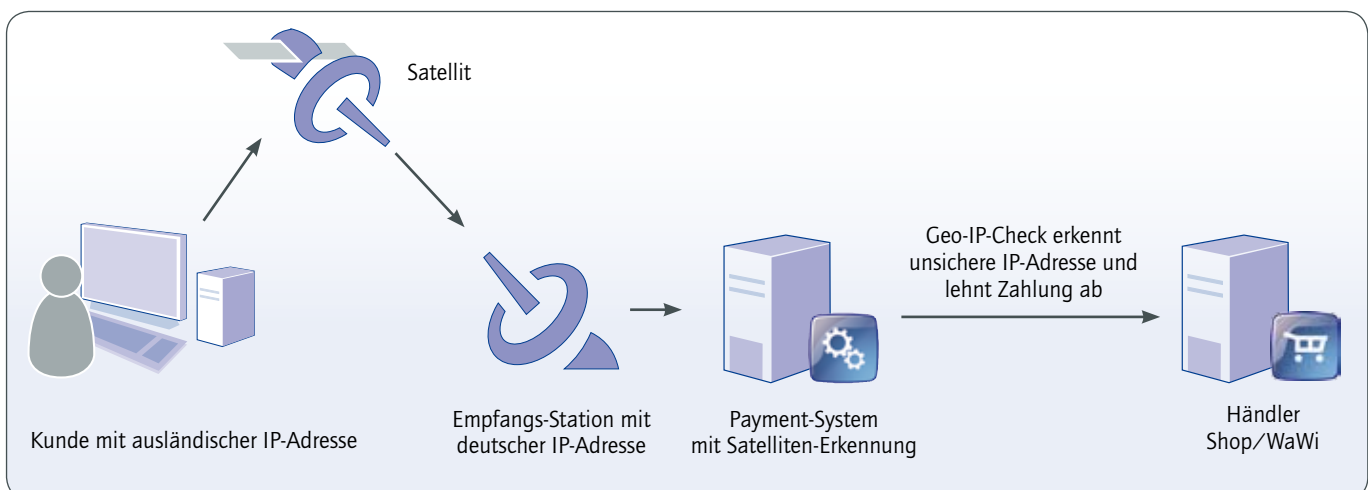
schreitenden Handels ist für viele Händler auch die Implementierung unterschiedlicher landesspezifischer Zahlungsmethoden interessant. Der Endkunde findet auf der Plattform des Händlers ein ihm bekanntes Zahlungsverfahren und entschließt sich so spontaner zum Kauf. Wer also beispielsweise seinen Kernmarkt in Frankreich sieht, kann jederzeit auch Zahlungen mit der Carte Bleue Nationale anbieten und akzeptieren. Gleiches gilt für die Dankort-Karte in Dänemark oder Maestro-Karten in England und Österreich. In erster Linie bieten die meisten Händler ihren Kunden zunächst gängige und weltweit verbreitete Kartenzahlungen mit Visa, MasterCard und American Express sowie zunehmend auch Online-Zahlungsverfahren wie giropay und PayPal.

Sicherheit ist oberstes Gebot

Der Online-Handel hat sich in den letzten Jahren mit großer Dynamik zu einer der weltweit wichtigsten Handelsplattformen entwickelt. Doch wo viel Licht ist, ist auch Schatten. Durch die Anonymität steigen die Betrugsversuche im Online-Geschäft und dem Händler entstehen dadurch potenziell Zahlungsausfälle. Besonders beliebt ist der Betrug mit gefälschten

oder gestohlenen Kreditkarten. Dank der Sicherheitsfunktionen des Paygates können sich Online-Händler und Callcenter gegen solche betrügerischen Machenschaften effektiv schützen und Betrug vorbeugen. Denn hat die Ware das Haus verlassen und platzt dann die Zahlung, ist der Schaden bereits eingetreten. Die HypoVereinsbank hält gemeinsam mit Computop umfangreiche Methoden und Lösungen bereit, mit denen sich der Händler vor solchem Missbrauch bereits im Vorfeld wirksam schützen kann.

Der beste Schutz gegen Betrug sind Zahlungsmethoden mit Garantie. Zu diesen gehören zum Beispiel Verified by Visa, MasterCard SecureCode, Maestro, giropay und iDEAL. Bei anderen Zahlungsverfahren wie etwa American Express oder Lastschriften hilft das Computop-Paygate, ehrliche Kunden von Betrügern zu unterscheiden. Rund 75 Prozent aller Betrugsversuche erfolgen über ausländische Karten und Konten. Deshalb bietet das Paygate dem Händler die Möglichkeit, das Herkunftsland der eingesetzten Kreditkarte und die IP-Adresse der Kunden zu prüfen. Die Parameter dieser Mechanismen kann der Händler frei definieren. Die Überprüfung erfolgt dann parallel



zu jeder Kreditkartenzahlung im Hintergrund. Für Länder, in denen der Händler lieber auf unsichere Geschäfte verzichten möchte, kann das Paygate entweder eine Warnung per E-Mail an den Händler senden oder die Zahlung sofort ablehnen. Professionelle Betrüger kennen diese Sicherheitsmethoden und versuchen sich daher oft hinter Satellitenverbindungen oder anonymisierenden Proxy-Servern im Internet zu verstecken. Das Paygate erkennt auch diese Systeme zuverlässig anhand der IP-Adresse und warnt den Händler in solchen Fällen ebenfalls vor riskanten Transaktionen. Für Deutschland kann das Computop-Paygate auf Wunsch des Händlers zum Abgleich der Nutzerdaten sogar automatisierte Schufa-Prüfungen durchführen. Und bei Kreditkartenzahlungen mit American Express erlaubt das Paygate eine Adressverifikation des Karteninhabers.

Kundenpflege wird großgeschrieben

Die HypoVereinsbank und Computop haben ein gemeinsames Motto: Bedarfsorientierte Beratung und einfache technische Umsetzbarkeit garantieren den Erfolg unserer Kunden!

Eine hervorragende Kundenpflege stärkt nicht nur das Geschäft der Bank und des Lösungsanbieters, sondern gewährleistet dem Händler eine sehr hohe Verfügbarkeit der Verkaufs- und Zahlungsplattform. Insbesondere Unternehmen, die ihre Waren weltweit vertreiben, sind auf einen

ausfallfreien 24-Stunden-Betrieb angewiesen. Für die HypoVereinsbank war von Anfang an klar, dass dies durch den Partner Computop zu realisieren ist. Als qualifizierter und zertifizierter Dienstleister stellt Computop durch umfangreiche Tests und Statistiken sicher, dass alle Services sowohl personell als auch technisch so ausgelegt sind, dass die Händler eine permanente Verfügbarkeit des PayGate erwarten können.

Der Kundenservice beginnt bei der Bedarfsermittlung seitens der HypoVereinsbank und wird bei Computop fortgeführt - von der individuellen Einrichtung am PayGate bis hin zum Support. Computop hilft dem Händler bei der Implementierung, steht für Rückfragen zur Seite und löst mögliche Herausforderungen bei der Anbindung. Wenn nötig, werden auch zusätzliche Programm-Codes geschrieben, um die Kundenwünsche voll zu erfüllen. Erst wenn die Systeme zuverlässig laufen, verlässt Computop das Parkett. Ergeben sich im laufenden Betrieb Störungen, kann sich der Händler auf den 24x7-Notdienst von Computop verlassen. Gebündelte und genau koordinierte Ressourcen von HypoVereinsbank und Computop gewährleisten ein sehr hohes Maß an Unterstützung und Begleitung und führen zu einem umfangreichen Know-how-Transfer, was bereits im Vorfeld ungewollte Überraschungen und Zusatzkosten weitestgehend ausschließt.

„Durch die Bündelung der Kompetenzen und Erfahrungen beider Partner ergibt sich für den Händler der Vorteil, sein Online-Geschäft mit einer breit gefächerten und auf seinen Bedarf zugeschnittenen, modularen Palette im Bereich des Fernabsatzes auszubauen. Gemeinsam kümmern sich die beiden Partner um den Händler sowie die Bereitstellung und Umsetzung einer an seinen Bedarf angepassten Lösung. Vom Beratungsgespräch über die Umsetzung bis zum laufenden Betrieb erfährt der Händler Kompetenz und Qualität aus einer Hand“, erklärt Frank Ahrens, stellvertretender Abteilungsdirektor bei der HypoVereinsbank und Produktmanager für POS, Acquiring und ePayment.



computop

Wirtschaftsinformatik GmbH

Schwarzenbergstraße 4

D-96050 Bamberg

Fon +49(0)951.9 80 09-0

Fax +49(0)951.9 80 09-20

www.computop.de

info@computop.de