

# Girogo aus Sicht von Douglas: grundsätzlich effizient

Von Olaf Schrage



**Girogo ist aus Sicht der Douglas-Gruppe ein effizientes Debit-Bezahlverfahren. Trotz dieses positiven Gesamturteils bleibt Olaf Schrage in einigen Punkten zurückhaltend. So ist das von Paywave und Paypass abweichende Limit von 20 Euro an der Kasse wenig praktisch. Und das Abo-Laden müsse von mehr Marktteilnehmern unterstützt werden.** Red.

Immer wieder wurden wir gefragt: Warum hat die Douglas-Gruppe das kontaktlose Zahlen so schnell umgesetzt? Das hat zunächst einen einfachen Grund, denn 2010 hatten wir ohnehin einen Terminalwechsel vor uns. Und wenn man schon Terminals austauscht, ist es sinnvoll, gewissermaßen „auf Vorrat“ zu tauschen und gleich auf die neueste Technologie zu setzen. Das ist die Rahmenbedingung dafür, dass wir bereits 2011 flächendeckend Terminals hatten, die für NFC und das kontaktlose Zahlen vorbereitet waren. Das schöne dabei ist: NFC funktioniert mit kontaktlosen Zahlkarten und mit mobilen Endgeräten gleichermaßen. Unser Ziel war also Investitionsschutz unserer Infrastruktur.

Als serviceorientierter Facheinzelhändler wollen wir uns darauf einstellen, welche Zahlformen unsere Kunden bevorzugen. Dabei vermuten wir, dass mobile Endgeräte in der nahen Zukunft eine Rolle beim

Bezahlen spielen werden; und dann sind kontaktlose Verfahren wie beispielsweise NFC zwingend notwendig.

Zum Thema Smartphone ein kurzer Exkurs: Heute ist ein Portemonnaie unser Ordnungssystem, aus welchem wir auswählen: bar, Debit oder Kredit. Bald gibt es mit dem Smartphone ein zweites Ordnungssystem zur Verwaltung der täglich genutzten Funktionen, welches in Konkurrenz zum Portemonnaie steht und voraussichtlich noch eine ganze Weile stehen wird. Dabei kommen Apps eine Rolle zu, die früher den Favoriten in einem Internet-Browser zukam. Wenn man es als Unternehmen erreicht, beim Smartphone-Nutzer in diese App-Auswahl zu gelangen, ist das ein wichtiger Erfolg. Insofern beobachten wir mit großem Interesse den zunehmenden Wettbewerb um die führenden Plätze bei Apps zum Bezahlen.

## Integration statt Zusatzmodul

Mit Blick auf die NFC-Technologie gab es bei uns zu Anfang zwei grundsätzliche Überlegungen: Soll die Akzeptanz durch

NFC-Integration in die bestehenden Terminalsysteme oder durch Anbindung eines zusätzlichen NFC-Zusatzmoduls erreicht werden?

Wir haben uns schließlich für die Integration entschieden. Denn bei der Variante mit einem Zusatzmodul gab es einige kritische Punkte:

- mehr Platzbedarf am Kassensplatz,
- separate Stromversorgung,
- unzureichende Fernwartbarkeit des Zusatzmoduls und
- die notwendige Verbindung zum Terminal als zusätzliche Fehlerquelle in der Gesamtlösung.

## Halten oder Legen?

Bei der Terminalauswahl muss man zudem überlegen: Soll die Karte beziehungsweise das mobile Endgerät auf den Leser gelegt oder angehalten werden? Hier ist der Trend international einheitlich: Der Kunde hält die Karte oder das mobile Endgerät vor oder gegebenenfalls auf das Gerät und gibt es dabei nicht aus der Hand.

Das halten hat auch ganz praktische Vorteile: Wenn der Kunde seine Karte auf dem Kontaktlosleser ablegt, gibt es immer wie-

### Zum Autor

**Olaf Schrage** ist Geschäftsführer der DOUGLAS Informatik & Service GmbH, Hagen.

der die Situation, dass der Konsument die Karte zu schnell wieder wegnimmt – etwa beim Ladeprozess bei Girogo. Dann muss man sich überlegen, wie man mit Fehlern umgeht, die dadurch entstehen, dass die Karte zu schnell aus dem NFC-Feld herausgeführt wird. Dieser Situation entgehen wir dadurch, dass wir uns auf sehr schnelle und unkomplizierte Transaktionen fokussieren, die bequem durch Anhalten ausgelöst werden.

### Tap & Go bitte mit einheitlichem Limit

Im August 2011 haben wir zuerst in Hamburg Paypass eingeführt und das Verfahren dann zum Jahreswechsel flächendeckend freigeschaltet. In Summe hat das Projekt in Begleitung von Mastercard und unserem Acquirer sehr gut funktioniert. Die Besonderheit bei Paypass ist ja zur Beschleunigung der Bezahlung der Verzicht auf Unterschrift oder PIN bei Zahlungsbeträgen bis 25 Euro („Tap & Go“). Ab 25 Euro sind die gewohnten Authentifizierungsverfahren „Tap & Sign“ oder „Tap & PIN“ (je nach Land) aktiv.

Den Vorteil von „Tap & Go“ müssen das Kassenpersonal wie auch der Kunde allerdings erst einmal verstehen. Die langjährige Gewohnheit, grundsätzlich zu unterschreiben, ist zu verändern und dabei wäre es natürlich sehr klug, wenn sich die Branche einheitlich auf einen Betrag einigen würde, bis zu welchem „Tap & Go“ vorgesehen ist. Eine einfache und flächendeckende Regel über alle Verfahren wäre sehr wünschenswert. Das wiederum führt dazu, dass wir die aktuelle Limitierung von Girogo auf 20 Euro skeptisch sehen; insbesondere dann, wenn die deutsche Debitkarte in einer Kombination von kontaktloser Girogo- und GiroPay-Funktion auf den Markt käme.

Für eine bessere Benutzerführung wäre es außerdem sehr sinnvoll und logisch, wenn auf einem Bezahlbeleg nur dann ein Unterschriftsfeld gedruckt wird, wenn auch wirklich unterschrieben werden soll. So

wurden Terminal- und Kassensysteme natürlich auch programmiert.

### Paypass: Die erste Transaktion ist niemals Tap & Go

Wir mussten in der Praxis jedoch lernen, dass das so nicht immer funktioniert, denn nach unserer Recherche gibt es auf dem EMV-Kartenchip einen Parameter, der das Andrücken eines Unterschriftsfeldes erzwingt, auch wenn es sich um eine „Tap & Go“-Transaktion handelt.

Für die Parametrisierung der Karte ist der Kartenherausgeber verantwortlich. Hier gibt es unseres Erachtens dringenden Optimierungsbedarf, weil dieses Phänomen natürlich zu Verunsicherung bei Kunden und Kassenpersonal führt.

Noch mehr haben wir uns gewundert, dass die erste Transaktion einer Paypass-Karte nie „Tap & Go“ ist – auch wenn der Zahlungsbetrag unter 25 Euro liegt. Man schult die Kolleginnen und Kollegen in der Filiale und dann zeigt sich ein davon abweichender Bezahlprozess in der Praxis – das war für uns als Pionier ungünstig. Dieses Problem erledigt sich erfreulicherweise im Zuge der Wiederholungsnutzung schnell von selber. Die ersten Erfahrungen zeigen aktuell folgendes Bild innerhalb der Douglas-Gruppe: 69 Prozent der Transaktionen sind vom Typ „Tap & Sign“, die restlichen dementsprechend vom Typ „Tap & Go“.

### Kommunikationsdefizit bei Paypass

Wo wurden die kontaktlosen Karten bisher eingesetzt? Hier liegt ganz klar München vor Hamburg, obwohl Hamburg der Pilotraum war. Auf Platz drei kommt noch das Rhein-Main-Gebiet. Warum München, Hamburg und Rhein-Main? Das ist offenbar eine Frage des heutigen Paypass-Kartenportfolios: Die Lufthansa spielt als Paypass-Herausgeber nach unseren Informationen eine große Rolle. München, Hamburg und Rhein-Main sind große

Standorte in Bezug auf Lufthansa-Vielflieger und -Konzernmitarbeiter.

In den genannten führenden Akzeptanzregionen hat Paypass mittlerweile eine klare Relevanz erreicht, denn dort liegt der Anteil der Paypass-fähigen Karten in allen unseren Filialen zwischen 20 und 40 Prozent. Und bis zu 38 Prozent dieser Karten werden dann auch im Paypass-Verfahren eingesetzt, was ja entsprechende Aufklärung des Karteninhabers voraussetzt. Demgegenüber haben wir an anderen Standorten aber auch Einsatzquoten von nur fünf Prozent. Das führt zu der Hypothese, dass es momentan noch ein Kommunikationsdefizit zum Karteninhaber gibt. Und das kann nicht in erster Linie eine Aufgabe des Handels sein. Die Herausforderung liegt also bei den die Karten herausgebenden Instituten – und sie haben ihre Aufgabe bisher nicht optimal erfüllt.

Aktuell liegt der Durchschnittsbetrag beim kontaktlosen Bezahlen mit Paypass über dem bei kontaktbehafteten Mastercard-Transaktionen. Über die Ursachen können wir nur spekulieren, wobei uns die besondere und überdurchschnittliche Güte des aktiven Paypass-Kartenportfolios als plausible Erklärung erscheint. Wir würden jedenfalls nicht unterstellen, dass sich alleine durch Paypass der Durchschnittsbetrag erhöhen lässt.

Maestro-Karten mit Paypass spielen allerdings bisher keine Rolle, obwohl es ja viele Karten im Markt geben soll. Wir haben in sieben Monaten nur ganze fünf kontaktlose Transaktionen mit Maestro-Karten durchgeführt! Da suchen wir noch nach Erklärungen und gedulden uns einseitig bis zu der sicherlich zunehmenden Marktpenetration mit Paypass-Maestro.

### Girogo: Abo-Laden noch zu wenig unterstützt

Nach unseren erfreulichen Erfahrungen mit Mastercard Paypass wollten wir auch das neue Produkt Girogo der deutschen Kre-

ditwirtschaft unterstützen, um nicht zuletzt unseren Kunden eine sinnvolle Alternative für Bargeldzahlungen anzubieten. Dazu ein erster Erfahrungsbericht:

Zum 2. April 2012 wurden alle 42 Filialen der Douglas-Gruppe im Pilotgebiet Hannover-Braunschweig-Wolfsburg mit der Funktion Girogo ausgestattet. In den ersten sechs Wochen haben wir 150 Bezahlvorgänge und mehr als 400 Ladevorgänge über jeweils 35 Euro gezahlt. Das klingt sehr bescheiden, ist aber ein Anfang, schließlich sind erst wenige Karten im Umlauf.

Die grundsätzliche Herausforderung bei Girogo ist unseres Erachtens, dass die Logik eines „Prepaid-“, sowie „Stored-Value“-Produktes wie Girogo eine komplett andere ist als bei Paypass. Das ist durchaus ein ernster Sachverhalt, weil wir ein nachhaltiges Interesse an der Funktionsfähigkeit des ansonsten effizienten Girogo haben. Insofern legen wir Wert darauf, das System so wenig komplex wie möglich auszugestalten.

### Laden an der Kasse: offenbar ein Kundenbedarf

Als Bargeldersatz ist Girogo aus Kundensicht eigentlich unschlagbar, weil der Kunde immer nur in dem Umfang nachdisponiert, wie er es tatsächlich braucht. Wird das System vom Kunden und der Bank richtig eingestellt und verstanden, verbessert das Abo-Nachladen die Finanzdisposition und reduziert auch das Verlustrisiko. Wenn allerdings das Abo-Laden auf Sicht nicht von mehr Marktteilnehmern unterstützt und eingesetzt wird, kann der Lebenszyklus dieser klugen Innovation von kurzer Dauer sein.

Die unterschiedliche Geschwindigkeit bei der technischen Umsetzung des Abo-Ladens rührt vermutlich daher, dass die kreditwirtschaftlichen Lager mit ihrer IT unterschiedlich weit sind und wahrscheinlich auch unterschiedliche Geschäftsideen

haben und folglich Prioritäten nicht synchron setzen.

Neben dem innovativen Abo-Laden wird die Douglas-Gruppe zumindest im Pilotraum auch das klassische Laden unterstützen. Wir wollen unseren Beitrag zur Lösung des „Henne-Ei-Paradigmas“ leisten und Kunden das Aufladen anbieten. In den ersten Wochen haben wir anhand der vielen Ladetransaktionen auch den Bedarf aus Kundensicht festgestellt.

Zur Prozessgestaltung des Ladens haben wir uns ganz bewusst entschieden, das Laden nicht kontaktlos durch Halten der Karte ans Terminal zu realisieren. Vielmehr wird die Karte zum Laden gesteckt. Das hat zwei Vorteile:

- Wenn die Karte gesteckt ist, ist sie arretiert und der Ladevorgang kann bis zum Transaktionsende ungestört durchgeführt werden. Eine fehlerhafte Bedienung (beispielsweise durch verfrühtes Wegnehmen der Karte) erfolgt nicht und wir brauchen uns keine Gedanken um das Error-Handling zu machen.

- Wir wollen von Beginn einfache, klare und nachvollziehbare Verfahrensregeln für Kunden und Kassenpersonal haben. Wenn „Tap & Go“ bei Girogo nicht funktioniert, dann sollen sich die Anwender direkt an das Einstecken der Karte gewöhnen, egal ob und wie geladen oder bezahlt werden soll.

### Virtuelle Händlerkarte als Erfolgsfaktor

In Summe ist für uns Girogo ein erster Schritt in ein effizientes und ganzheitliches Debit-Bezahlverfahren. Daher ist in einem zweiten Schritt das Giropay-Verfahren („Tap & PIN“/electronic-cash kontaktlos) sozusagen als überganglose NFC-Funktion aufzusetzen. Dabei wird die Diskussion spannend sein, wie sich NFC (Tap) und PIN-Prüfung gegen den Kartenchip (PIN) praxistauglich kombinieren lassen. Der dritte Schritt wird dann die parallele

Nutzung eines Smartphones als Träger eines Debit-Bezahlverfahrens sein.

Die ersten 42 Terminals mussten wir mangels Alternativen noch mit einer physischen Händlerkarte ausstatten. Weitere Terminals werden wir damit aber nicht ausstatten, denn das ist für den wirtschaftlichen Betrieb einer flächendeckenden Terminal-Infrastruktur ein klares KO-Kriterium, was wir nicht zuletzt aus den Erfahrungen im Einzelhandel mit der Geldkarte gelernt haben. Aus unserer Sicht sind die Spezifikation für die virtuelle Händlerkarte bereits fertig und mit etwas mehr Engagement seitens der Kreditwirtschaft und ihrer Dienstleister müsste diese Herausforderung bis zum Sommer zu bewältigen sein. Eine spätere Verfügbarkeit der virtuellen Händlerkarte wäre für uns weder verständlich noch akzeptabel und aus unserer Sicht eine reale Gefahr für den Erfolg von Girogo.

### Verbesserungsbedarf bei den Hintergrundprozessen

Als weiteres Verbesserungspotenzial sehen wir die technischen und administrativen Hintergrundprozesse bei Girogo. Die Verfahren stammen aus den neunziger Jahren und tragen die DNA der Geldkarte. Wenn man hier mit einer hohen Automatisierung arbeiten will, und das ist ja notwendig, müssten einige Verfahren einer gründlichen Renovierung unterzogen werden. Das geht nicht sofort und daher benötigt eine Akzeptanzstelle eine ganze Reihe von speziellen Werkzeugen, die die heutigen Defizite kompensieren. Viele davon hat die WestLB im Laufe der letzten Jahre für ihre Kunden umgesetzt.

Insofern sind wir sehr froh, dass dieser für das operative Geschäft von Girogo relevante Teil der WestLB eine Zukunft bei der Landesbank Hessen-Thüringen (Helaba) haben soll. Wegen der vorhandenen Komplexität der Verfahren ist es unser Kundenwunsch, dass der Übergang respektvoll und möglichst friktionsfrei erfolgt. ■■■