



TECHNISCHE INFRASTRUKTUR
FÜR UNBEDIENTE BEREICHE

Terminal ohne PIN-Pad im Regelbetrieb

Die Kunst des Weglassens ist die Reduktion auf das Wesentliche – und führt oft zu vorher ungeahnten Erfolgen. „Weniger ist mehr“ ist der Grundsatz, der dabei gilt. Was in der Kunst, Literatur oder Architektur funktioniert, lässt sich auch auf ganz andere Bereiche übertragen, z. B. das Bezahlen: Das Terminal ohne PIN-Pad (TOPP) lebt vom kontaktlosen Bezahlen und von der Reduktion auf genau das: einfach Karte oder Smartphone vorhalten – fertig. Auf das Nummernfeld zur Eingabe der PIN sowie den Steckleser verzichtet das Terminal bewusst.



2018 hat die Deutsche Kreditwirtschaft gemeinsam mit Netzbetreibern, Terminalherstellern und Automatenbetreibern diese verschlankten Terminals in einem groß angelegten Pilotprojekt auf ihre Praxistauglichkeit hin geprüft. Das Projekt, an dem sich auch viele Mitglieder der Initiative beteiligten, verzeichnete sehr gute Erfolge und die Pilotierung konnte zum Jahresende 2018 abgeschlossen werden. Es folgte eine Übergangsphase, in der ausgewertet wurde, die Verantwortlichen über den Regelbetrieb entschieden und schließlich die Zulassungsbedingungen für TOPPs im Regelbetrieb veröffentlichten. Wer vermutet, dass ein Projekt in einer solchen Übergangsphase, die stets mit einem gewissen Maß an Unklarheit verbunden ist, in einen Stillstand verfallen könnte, hat das TOPP nicht im Visier: Die schlanke Terminalarchitektur überzeugte bis zum Abschluss der Pilotierung so viele Menschen, dass Interesse, Nutzung und Akzeptanz weiter

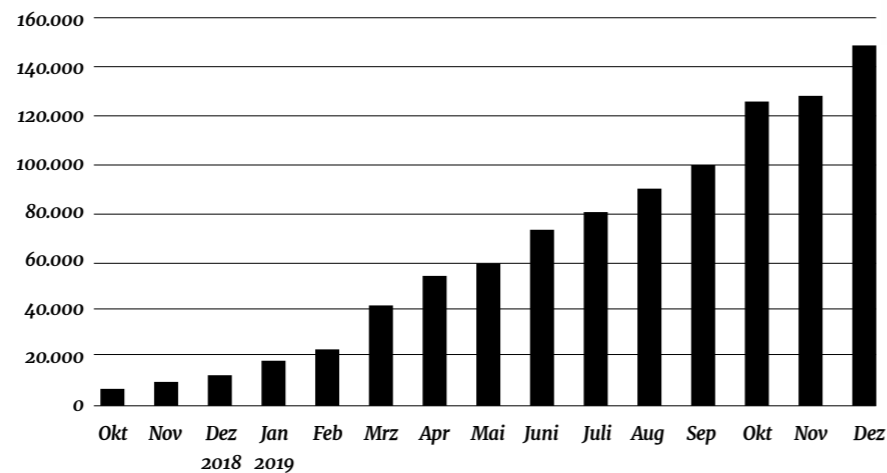
stiegen, während im Hintergrund die Strippen gezogen wurden, um dem Terminal einen dauerhaften Platz im girocard-System zu sichern. Allein die Transaktionen vervielfältigten sich von rund 7.800 im November 2018 auf knapp 147.000 im Dezember 2019. Zum Jahresbeginn 2020 erwarten wir die ersten für den Regelbetrieb zugelassenen TOPPs.

Allein die Transaktionen vervielfältigten sich von rund 7.800 im November 2018 auf knapp 147.000 im Dezember 2019.

Folgerichtig startet nun zum Jahresbeginn 2020 nach Prüfung aller Ergebnisse und Voraussetzungen der Regelbetrieb.



Transaktionen



Wachstum in allen Dimensionen

Ein solcher Anstieg bei den Transaktionen zeigt, dass im Pilotprojekt alle Weichen gestellt wurden, sowohl auf Händlerseite als auch für Kunden. Einerseits muss das Interesse bei Automatenbetreibern sowie all denjenigen, die den Betrieb der Technik im Hintergrund sicherstellen, groß sein. Der Automatenbetreiber benötigt etwa ein hochwertiges, aber kosteneffizientes Terminal und einen Netzbetreiber, der sich um die Transaktionsabwicklung kümmert. Andererseits müssen Kunden das neue TOPP auch nutzen. Das generell große und stetig wachsende Interesse am kontaktlosen Bezahlen – und damit verbunden vermehrt an bargeldlosen Zahlungen von kleinen Beträgen – war bereits zu Beginn der Pilotierung eine gute Basis dafür. Entscheidend für den Erfolg ist zusätzlich das Nutzungserlebnis: Wenn der Kunde allein vor dem Automaten steht, muss er erkennen, dass er kontaktlos bezahlen kann, verstehen, wie das funktioniert, und schlussendlich ein positives Nutzungserlebnis haben. In Zusammenarbeit mit den Marktforschern von infas quo wurde dafür unterstützend ein Terminalrahmen entwickelt, der Kunden auf die Möglichkeit hinweist und beim Bezahlen leitet. Das intuitive Design des kontaktlosen Bezahlers tut sein Übriges dazu. Entsprechend berichtet auch **Frank Edunjobi, Produktmanager bei CCV**, von positiver Resonanz der Kunden: „Die Bedienung ist selbsterklärend bzw. mit einem einfachen Terminalrahmen oder entsprechendem Hinweis auf dem Display des Automaten sehr schnell zu verstehen und für jeden weiteren Kauf adaptierbar. Mittlerweile ist auch die Verteilung der Karten mit Kontaktlos-Funktion weit fortgeschritten, so dass wir eine deutlich steigende Akzeptanz spüren.“

Jürgen Göbel, Business Development Director bei Ingenico, stimmt zu:

„Wenn der Karteninhaber mit den neuen Abläufen positive Erfahrungen gemacht hat, dann nutzt er die Zahlungsweise immer wieder.“

Der Kunde muss seine Karte nicht ‚vorbereiten‘, kein Aufladen oder Freischalten. Der Zahlungsvorgang erfolgt kontaktlos ohne PIN-Eingabe und damit sehr schnell. Die gefühlte Sicherheit ist hoch, da die Karte nicht aus der Hand gegeben werden muss.“ Das sieht auch **Anne Meil, Geschäftsführerin von Card4Vend**, so:

„Wer einmal gelernt hat, dass die bargeldlose Zahlung am TOPP schnell, sicher und immer flexibel ist, wendet diese Zahlungsform immer häufiger an. Das freut uns natürlich sehr, da die Anzahl der Kartenzahlungen nach einem gewissen Zeitraum steigt.“

Card4Vend ist z. B. im Bereich "Micro-Market" aktiv. Dabei handelt es sich um Kühlschränke, die mit frischen Lebensmitteln wie Salat, Smoothie oder Sushi bestückt sind. Geöffnet und bezahlt wird am TOPP. Das beidseitig große Interesse führte im vergangenen Jahr auch zu deutlichen Zuwächsen bei den Händlern: **Von November 2018 (113 Händler) stieg ihre Anzahl bis Dezember 2019 auf mehr als das Achtfache (928 Händler)**. Mit dem Regelbetrieb entfallen bisherige

Beschränkungen der Übergangszeit und ein weiterer Anstieg ist zu erwarten. Eine ähnliche Entwicklung ist bei der Zahl der aktiven – also tatsächlich genutzten – Terminals zu beobachten. Ihre Anzahl hat sich im selben Zeitraum sogar fast auf das Zwölfwache erhöht.

Für besondere Anforderungen gewappnet

Besondere Relevanz hat das TOPP dabei auch beim Verkauf von Zigaretten an Automaten, wo sich **Initiative-Mitglied Garz & Fricke** stark engagiert:

„Die Möglichkeit, die Altersverifikation mit einer einfachen bargeldlosen Bezahlung zu einer einzigen Kundeninteraktion zusammenzufassen, steigert das Käuferlebnis der Konsumenten deutlich.“

Für uns aber war klar, dass die anspruchsvollen Umwelt- und Betriebsbedingungen für Zigarettenautomaten nicht mit etablierten Terminals beherrschbar gewesen wären und der nötige Preispunkt nicht darstellbar gewesen wäre. Unser Marktzugang und unsere technische Expertise gaben uns das Zutrauen, ein TOPP auch erfolgreich vermarkten zu können. So ist ein völlig neu entwickeltes Produkt entstanden, das genau unserem

Zielanspruch eines maßgeschneiderten und kostengünstigen Terminals gerecht wird“, so **Matthias Fricke, Geschäftsführer und Gründer des Unternehmens**. Dank der Verknüpfung von Bezahlung und Altersverifikation zu nur einem Schritt sieht er die kontaktlose girocard-Zahlung als die für den Kunden einfachste und bequemste Möglichkeit, Tabakwaren zu kaufen. Der Automatenbetreiber profitiert aus seiner Sicht durch die besonders preiswerte Integration des TOPP im Vergleich zu einem herkömmlichen Terminal, den Wegfall von Bargeldhandling und die Zahlungssicherheit.

Auch **Burkhard Armbrorst, Hauptabteilungsleiter Technik bei tobaccoland**, ist überzeugt,

„...dass die Bedienung des Automaten durch das TOPP einfacher, schneller und so kundenfreundlicher wird.“

Die Reduzierung des Bargeldanteils macht die Automaten zudem weniger anfällig für Vandalismus und Aufbruchdiebstahl. Das Energiemanagement an Außenautomaten sei jedoch technisch anspruchsvoll, einige Prozesse in der Abrechnung müssten noch angepasst und automatisiert werden.

Punkten durch Vielfalt

Über den Verkauf von Tabakwaren hinaus gibt es für das TOPP ein breites Einsatzgebiet, wie auch **Hassan Nagi, Business Development Manager bei FEIG ELECTRONIC**, unterstreicht. Terminals des Unternehmens seien an Fahrkartensystemen für den öffentlichen Personennverkehr, an Validatoren, Fahrscheindruckern und Zugangsschranken im Einsatz, ebenso wie für Parklösungen, an Tankstellen und Ladesäulen. „Darüber hinaus unterstützen FEIG-Terminals auch neue, bisher kaum adressierte Marktsegmente wie Aufwerter in der Betriebsverpflegung, Spendenterminals in Kirchen, Packstationen oder Schließfachanlagen.“

Dass mit dem TOPP auch ganz spezielle Einsatzmöglichkeiten abgedeckt werden können, zeigt ein Beispiel, bei dem der Kunde nicht zahlt, sondern Geld erhält, so Nagi:

„FEIG-Terminals unterstützen auch erweiterte Funktionen und ermöglichen z. B. den Einsatz an Pfandrücknahmeautomaten, bei denen der Kunde eine Überweisung auf sein Konto erhält.“

Allseits großes Interesse am TOPP bestärkt auch **Aris Kaschkefi, Geschäftsführer des Bundesverbands der Deutschen Vending-Automatenwirtschaft**:

„Wir beobachten zunehmend mehr Bereitschaft bei unseren Mitgliedern, sich mit dem Thema Kartenzahlung auseinanderzusetzen.“

Ich persönlich erwarte, dass das auch in Zukunft noch weiter steigt. In allen Ausschüssen, in denen auch Operator beteiligt sind, ist elektronisches Bezahlen stets Thema. Wir haben hier einen guten Wissensaustausch – wer selbst mit Kartenzahlung angefangen hat, teilt sein Wissen. Und die Operator sind offen für Investitionen ins Payment, weil sie sich einerseits weniger Bargeld und gleichzeitig mehr Umsatz versprechen. Andererseits ist auch die Erkenntnis angekommen, dass der Kunde Kartenzahlung immer mehr erwartet.“

Besonders durch seine Vielfältigkeit, reduzierte Konstruktion und einfache Bedienung ist das Konzept des TOPP auf Langfristigkeit ausgelegt. Es hat das Potenzial, bisherige Bargelddomänen

wie z. B. Automaten für die Akzeptanz der girocard zu öffnen, denn mit ihm lässt sich der Wunsch von Kunden und Automatenbetreibern nach Kartenzahlung auf einfache und kosteneffiziente Weise umsetzen. Mit dem Mobile Payment und der damit verbundenen Möglichkeit, Zahlungen direkt am Smartphone des Kunden, z. B. über den Fingerabdrucksensor, zu authentifizieren (CDCVM = Consumer Device Cardholder Verification Method), sind auch dem Power-User keine Grenzen gesetzt. Eine entsprechende Verbreitung von girocards in Smartphones vorausgesetzt, wären irgendwann sogar höhere Beträge möglich. Das Engagement aller Beteiligten, die schon vom Start der Pilotierung an unablässig an der Vision einer neuen Terminalart gearbeitet haben, trägt heute bereits Früchte und sichert dem TOPP und der bargeldlosen Zahlung für die Zukunft den weiteren Aufwärtstrend.

Best Practice

Die LAVEGO AG rüstet mit der Mönneke Mineralöle GmbH SB-Waschboxen und Staubsauger mit dem TOPP um. „Wir wollten für unseren neuen SB-Waschpark ganz auf Münzhandling verzichten und haben deshalb entschieden alle SB-Boxen und Staubsauger ausschließlich mit Kontaktlos-Lesern auszustatten. Wir sind mit dem Ergebnis sehr zufrieden. Uns war bewusst, dass nicht alle Kunden mit diesem Angebot zufrieden sein werden. Tatsächlich hat aber gerade die Akzeptanz der girocard kontaktlos dabei geholfen, dass die Kundenreaktionen insgesamt positiver ausgefallen sind als erwartet, weil das lästige Kleingeldsammeln entfällt und sie trotzdem ohne Umwege auf ein offenbar schon recht gewohntes Zahlungsmittel zurückgreifen können.“

Eike Mönneke, Geschäftsführer der Mönneke Mineralöle GmbH & Co. KG //