



PayLife Bank GmbH

Vielfältiges SMS-Service für mehr Sicherheit bei Kartentransaktionen

Case Study

Unternehmen

PayLife

Seit rund 30 Jahren ist PayLife Marktführer und die Nummer 1 in Österreich für das Bezahlen mit Karte. PayLife bietet Sicherheit, Verlässlichkeit und ein partnerschaftliches Verhältnis mit allen Kunden und Partnern. PayLife ist ein österreichisches Unternehmen im Besitz der Banken und steht für Stabilität, Kundennähe und Innovation. Umfassendes Know How im Kartengeschäft verbinden wir mit einem breiten Produktangebot mit allen gängigen Marken. PayLife bietet die Bankomat-Kasse für den Handel und den Bankomat-Service für alle österreichischen Karteninhaberinnen. www.paylife.at

Anforderung

Kartenbasierte Zahlungen, sei es mit der Maestro Bankomatkarte oder den PayLife Kredit- und Prepaid- Karten, nehmen in Österreich immer mehr zu. Convenience spielt dabei eine große Rolle. Um das Service beim bargeldlosen Bezahlen mit Karte für die Karteninhaber zu erhöhen und gleichzeitig einen Mehrwert durch mehr Überblick zu schaffen, sollte eine vielseitige SMS-Lösung realisiert werden. Die Wahl fiel auf eine SMS-basierte Lösung, da so gut wie jeder Karteninhaber ein Handy besitzt und die Informationen so zu jeder Zeit und an jedem Ort, z.B. auch im Ausland, abgerufen werden können.

Folgende Services sollten von atms schrittweise für PayLife umgesetzt werden:

1. Registrierung: Der Karteninhaber meldet sich über das Portal www.kreditkarte.at zum SMS-Service an und erhält eine Bestätigungs-SMS auf sein Handy.
2. Kontostandsabfrage: Der Karteninhaber schickt eine SMS an PayLife und erhält eine Antwort-SMS mit dem aktuellen Saldo auf sein Handy.
3. Rechnungsbenachrichtigung: Statt wie bisher nur per E-Mail kann der Karteninhaber auch per SMS über das Vorliegen einer neuen Rechnung informiert werden.

atmsLösung

Die Abwicklung der Services erfolgt zweigeteilt: Im SMS-Center der PayLife werden die Nachrichten erstellt und in einer abgesicherten Umgebung an atms weitergeleitet, atms sorgt für die punktgenaue Zustellung an die Karteninhaber. Eingehende Kunden-SMS werden wiederum von atms an das PayLifeKundenportal „Meine Online Services“ auf www.kreditkarte.at übermittelt. Durch die Anbindung zu allen österreichischen Netzbetreibern und den beiden redundanten Rechenzentren der atms war es möglich, eine hoch verfügbare Lösung zu erstellen, die bei Ausfall einer Komponente bzw. eines Netzbetreibers weiterhin zuverlässig funktioniert. Für den Störfall bietet atms der PayLife einen 24h-Support mit einer unbürokratischen, schnellen Reaktion auf alle Änderungs- oder Ergänzungswünsche. Das aktive Abrufen einer SMS wurde von atms ebenfalls für PayLife realisiert und wird über eine virtuelle Handynummer (VT-Nummer) realisiert. Dadurch ist sichergestellt, dass von allen Mobiltelefonen, z.B. auch ausländischen, SMS an diese VT-Nummer gesendet werden können. Auch die Empfangsrate ist nicht limitiert, wie das etwa bei einem „echten“ Handy der Fall wäre. Ausgehende Nachrichten werden mit dem alpha-numerischen Absender „PAYLIFEBANK“ verschickt und sind so leicht erkennbar.

„Die Wahl fiel auf SMS-basierte Dienste, weil wir unseren Kunden auch einen mobilen Service anbieten wollten. So gut wie jeder Karteninhaber besitzt auch ein Handy und kann jetzt Informationen zu jeder Zeit und an jedem Ort, zum Beispiel auch im Ausland, abrufen. atms hat uns gegenüber anderen Anbietern mit der Bereitstellung einer skalierbaren, hoch verfügbaren Lösung überzeugt, die auch große Versandvolumen zulässt. Und die rasche, professionelle und kompetente Umsetzung unserer Anforderungen hat unsere Entscheidung bestätigt. Durch die Direktanbindung bei den Netzbetreibern können wir sicher sein, dass die sensiblen Daten unserer Kunden gut geschützt bleiben.“

Peter Neubauer, Vorsitzender der Geschäftsführung von PayLife