



BETRIEB & BANKSTEUERUNG | Payment

Schnelle Hilfe beim mobilen Bezahlen

Wenn der Sparkassenkunde direkt von der Supermarktkasse aus anruft, weil die App „Mobiles Bezahlen“ gerade nicht funktioniert – dann laufen die Mitarbeiter im Kunden-Service-Center der S-Markt & Mehrwert (S-MM) zur Hochform auf. Sie beraten die Kunden individuell und suchen für jeden Fall nach einer schnellen Lösung.

Bereits seit Mitte 2018 leistet die S-Markt & Mehrwert (S-MM) den Endkundensupport per Telefon und E-Mail für die App „Mobiles Bezahlen“ für die Sparkassen. Seit Ende 2019 wenden sich Sparkassenkunden nun auch bei

Fragen zu Apple Pay telefonisch an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kunden-Service-Center (KSC) der S-MM.

Ein Gespräch mit Susan Dolz, Teamleiterin Team Karten- und Banking-Services und Christian Schönherr, Teamleiter Marktfolgeservices, über die aktuellen Herausforderungen:

Wie läuft das konkret ab mit dem Endkundensupport für Apple Pay?

Susan Dolz: Alle Nutzer von Apple-Devices haben auf ihren Geräten – unter anderem dem iPhone oder der Apple Watch – die so genannte „Wallet-App“ installiert. In der Wallet kann man zum Beispiel Tickets, Bordkarten, aber auch Zahlungskarten digital speichern und somit direkt bezahlen oder vor dem Flug einchecken. Sollte es Probleme beim Bezahlen mit Apple Pay geben, können Sparkassenkunden rund um die Uhr direkt aus der Wallet heraus die Service-Hotline anrufen. Ein Exklusiv-Team im Kunden-Service-Center der S-MM in Halle mit 25 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern klärt dann gemeinsam mit den Kunden, welches Problem konkret besteht und geht mögliche Ursachen durch, um schnellstmöglich eine Lösung zu finden. Das können Fragen sein, wie „Wurde alles richtig und ordnungsgemäß eingerichtet?“, "Gibt es Probleme mit dem Kreditkartenprozessor oder dem Elektronischen Postfach in der S-App?" oder ähnliches.

Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um Apple Pay nutzen zu können?

Susan Dolz: Kunden müssen mindestens 16 Jahre alt

sein, einen Online-Banking-Vertrag haben und über ein elektronisches Postfach verfügen. Außerdem braucht man ein kompatibles Apple-Gerät, auf dem die aktuellste Version der Sparkassen-App installiert ist. Dann benötigen sie natürlich noch eine Zahlungskarte, die digitalisiert und gespeichert werden kann. Im Moment ist das mit den an Privatkunden ausgegebenen Sparkassen-Kreditkarten und der Sparkassen-Karte Basis möglich. Die rund 46 Millionen Sparkassen-Cards sollen noch in 2020 folgen.

Was sind die häufigsten Anwenderfragen?

Susan Dolz: Neben Support-Anfragen zum Gerät selbst, den verschiedenen iOS-Versionen, der Sparkassen-App und der Frage, wie die Kreditkarte digitalisiert werden kann, wird immer wieder auch Hilfe bei der Ersteinrichtung benötigt. Manchmal sind auch die Voraussetzungen zur Nutzung nicht in vollem Umfang erfüllt.

Seit Juli 2018 können Android-Nutzer bereits die App „Mobiles Bezahlen“ verwenden. Welche Herausforderungen beim Endkundensupport müssen hier bewältigt werden?

Christian Schönherr: Eine besondere Herausforderung besteht darin, dass alle Android-Nutzer zwar das gleiche und für alle offene Betriebssystem „Android“ verwenden, aber ganz unterschiedliche Endgeräte nutzen. Die herstellereinspezifische Einbindung des Betriebssystems ist je Anbieter verschieden. Hier unterstützen wir mit der gesammelten Erfahrung. Auch bei Software-Updates gibt es viele Nutzerfragen und entsprechend ein höheres Aufkommen in der Telefonie. Manche Kunden rufen auch

direkt von der Supermarktkasse aus an, weil man gerade Hilfe benötigt. Sollten wir in den seltenen Fällen den Kunden nicht direkt helfen können, wird der Anrufer an die Experten des DSV weitergeleitet, so dass am Ende alle Kundenanfragen beantwortet werden.



© S-Markt & Mehrwert GmbH

Christian Schönherr, Teamleiter Marktfolgeservices, und Susan Dolz, Teamleiterin Team Karten- und Banking-Services bei der S-Markt & Mehrwert

Was sind die häufigsten Anwenderfragen von Android-Nutzern?

Christian Schönherr: Die meisten Anrufer haben Probleme beim Bezahl-Vorgang, der Digitalisierung ihrer Karten oder es gibt Fragen zur Gerätekompatibilität. Dann gibt es Spezialfälle, die auch etwas Recherchearbeit bedeuten. Ein Beispiel: Einige Anwendungen auf den Smartphones beeinflussen die eigentlich funktionierende App „Mobiles Bezahlen“ so, dass eben manchmal der Zahlvorgang nicht funktioniert. Hier haben wir inzwischen sehr gute Erfahrungswerte und können damit den Kunden in ihrer Situation immer helfen. Die Kunden

schätzen gerade diesen persönlichen 24/7 Kontakt zu „ihrer Sparkasse“, der über die standardisierten Fragen und Antworten vieler Wettbewerber hinaus geht.

Wie bereiten Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der S-Markt & Mehrwert im KSC auf diese Aufgabe vor?

Christian Schönherr: Wir unterstützen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Hilfe einer internen Software, die mit der Telefonie-Anlage gekoppelt ist. Dort sind Informationen prozessgeführt hinterlegt, zum Beispiel zu verschiedenen Smartphone-Anbietern. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen sich Zeit, um alles Schritt für Schritt mit dem Kunden durchzugehen – bis hin zur Neu-Installation, wenn das nötig sein sollte. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden zudem laufend geschult und auf dem aktuellen Stand technischer Entwicklungen gehalten. Inzwischen sind sie auch so erfahren, dass sie bereits an Stichworten erkennen, was das Problem sein könnte und so in der Lage sind, schnell und unkompliziert zu helfen.

Stephan Arounopoulos, S-Payment – 23. April 2020