# Fragen an Payment Service Provider BS PAYONE

Aktuell bieten wir folgende Zahlungsmöglichkeiten an:

* Rechnung
* Vorkasse
* Kreditkarte
* Sofortüberweisung
* PayPal
* (Nachnahme sollte in Betracht gezogen werden können, Paketdienstleister ist GLS)

Diese möchten wir weiterhin anbieten. Nach weiteren Zahlungsmöglichkeiten ist bisher vom Endverbraucher nicht gefragt worden. Am häufigsten wird der Kauf auf Rechnung gewählt.

## Grundsätzliche Fragen

* Wann und wie oft werden Beträge ausbezahlt? Was heißt wöchentlich? Tag wählbar? Hier wünschen wir uns eine verlässliche Regelmäßigkeit.
* Sollten Sie unsere Treuhandkonten nutzen, werden wir am 7.14.20.28. eines Monats auszahlen.
* Werden Beträge einbehalten (holdback)?
* 5% für 180 Tage. Nach Risikoprüfung auch andere Zeiten möglich.
* Risikomanagement Zahlungsausfall, wie ist hier Ihr Vorgehen?
* Das Risiko liegt bei dem Händler. Ausnahmen sind Zahlarten durch Drittanbieter, z.B. Klarna,Payolution.
* Echtzeit Bonitätsprüfung während des Bestellprozesses?
* Ja
* Unterschied telefonische/ postalische Bestellungen/
* Bestellungen über das Magento Backend möglich? (z. B. bei telefonischen/ postalische Bestellungen?
* Ja, mit entsprechender MoTo-Akzeptanz.
* POS Zahlungen möglich? (Hintergrund: Wir planen den Online-Shop als Terminal in Sanitätshäuser zu bringen)
* Ja, Ansprechpartner hier ist mein Kollege Sönke Gratias von BSPAYONE

## Fragen von unserer Agentur

* Werden bei der Übermittlung der Bestelldaten an das PAYONE-System und deren Antwort Header-informationen überschrieben/entfernt (Bsp. Tracking-Informationen)?
* Nein, es werden keine Dateien überschrieben.
* Tracking ist datenschutztechnisch gesehen fragwürdig. Mit Tracking-Cookies lassen sich detailliert Nutzerprofile erstellen, sogar Cross-Domain Tracking ist möglich.
* Synchrone Datenhaltung (zB. Bei Rechnungsanpassung, Gutschriften, etc) / Magento Backend muss den aktuellen Auftragsstatus abbilden können der in PAYONE hinterlegt ist
* Liegt im Aufgabengebiet des Händlers. Der Datenbestand ist in BSPAYONE nicht entscheidend, sondern der Händler sollte seine Systeme als führend betrachten. BSPAYONE schickt alle Statusveränderungen an den Shop, daher ist Magento auch entsprechend aktualisiert.
* Aktuell wird Magento 2.1.7 genutzt (Extension dafür vorhanden?)
* Ja
* Testsystem vorhanden? Beispiel Kreditkartendaten?
  + Wenn ja, eigener Account pro Kunde oder shared Sandbox?
  + Der Händler hat einen eigenen Account, in dem er einen Modus „Test“ oder „Live“ steuert. Das Testsystem ist also ein Modus „Test“ im Livesystem
* Ist die Zahlungsmaske über externe Seite oder kann dies im Magento Checkout eingebunden werden?
* BSPAYONE ist ein White-Label-Anbieter, der Kaufprozess findet komplett im Checkout des Händlers statt. Ausnahmen sind Zahlarten wie PayPal, SofortÜberweisung etc.
* Technischer Support gewährleistet (Reaktionszeit)?
* BSPAYONE bietet von Mo-Fr von 09-18 Uhr via Mail und Telefon technischen Support. Sollte das nicht reichen, bieten wir kostenpflichtiges Consulting.

## Allgemeine Herausforderungen:

* Aktuell haben wir Fälle bei Bestellungen von älteren Menschen, dass diesen kein Rechnungskauf angeboten werden kann. Wir nehmen an, dass zu diesen Personen keine Zahlungshistorie bei Bonitätsprüfungsinstituten vorliegt. Haben Sie Erfahrungen, wie man hiermit umgehen kann?
* Das Risikomanagementtool der BS PAYONE prüft auf Negativmerkmale, sollte ein Kunde keine Negativmerkmale besitzen, sei es, weil er noch nie online gezahlt hat oder auch sonst nicht auffällig war, so kann man die Rechnungszahlart in der Aussteuerung anbieten.
* Derzeit zeigen wir alle Zahlungsmöglichkeiten an und Kunden sind verärgert, wenn erst nach Abschicken der Bestellung der Hinweis kommt, dass ein Kauf auf Rechnung nicht möglich ist.
* Liegt in der Natur der Sache. Leider ist es nicht möglich vorher die Bonität zu prüfen.
* Viele Bestellungen werden über Gastbestellung erfasst, d.h. der Kunde hat kein festes/persönliches Kundekonto im Shop. (Machen Sie einen Unterschied zwischen Gast- und Kundenkonten-Bestellungen?)
* Nein, die Plattform macht keine Unterschiede.

## Wünsche

* Automatisierte Bonitätsprüfung der Kunden während der Namens- und Adresseingabe
* Prüfung wird nach Eingabe der obigen Daten im Checkout ausgeführt, dann wird der nächste Schritt im Magento Checkout angezeigt.
* Automatisches Ausblenden von Zahlungsarten in Abhängigkeit der Betragshöhe und der Bonität des Kunden /Bonitätsprüfung vor oder nach Zahlungsartenauswahl und zahlungsartenabhängig (hierzu würden wir gerne Beispiele aus der Praxis sehen)
* Ist im Shop-Backend konfigurierbar.
* 3-D Secure zur Absicherung von Kreditkartenzahlungen?
* Vorhanden
* Adressprüfungen auf Existenz sowie Zustellbarkeit (in Verbindung mit Personennamen)
* Adresscheck Person ist in Deutschland möglich, dabei wird der Personenstatus an der Adresse geprüft und zurückgeliefert und entsprechend der Rückgabewerte, lassen sich im Shop Backend Konfigurationen einstellen.
* Automatische Überprüfung von Adressdaten und deren Korrektur möglich? (optional inkl. Namensprüfung) (nur deutsche Adressen möglich?)
* Sind möglich. Zweiter Teil siehe einen Punkt weiter oben.
* Rechnungskauf für Firmen (Hier haben wir aktuelle Probleme, dass eine Bonitätsprüfung nur bei natürlichen Personen mit Name, Anschrift und Geburtsdatum funktioniert
* Ja, ist möglich,
* Eigenes Bankkonto möglich? Wir haben leider in der Vergangenheit erlebt, dass uns eine falsche Verwendungszweck-Nummer über die Extension übermittelt wurde und ein anderer Shop das Geld vom Kunden bekommen hat. Hier mussten wir umständlich nachweisen, dass der Fehler nicht bei uns lag. (Kontoauszug vom Kunden anfordern und PSP übersenden.)
* BSPAYONE bietet die Möglichkeit, ein Treuhandkonto von BSPAYONE zu nutzen oder ein eigenes Bankkonto zu nutzen. Unterschiede: Konto von BSPAYONE: kumulierte Überweisungen einmal in der Woche/Zahlungsziel vier Wochen. Kein Stress mit Zuordnungen etc.

Eigenes Konto: Endkunden überweisen direkt auf Ihr Konto, BSPAYONE liest das Konto aus und macht die Zuordnungen. Empfehlung: PPS (Treuhandkonto von BSPAYONE), da das Thema ausgegliedert wird und der Händler sich nicht um das Thema zu kümmern hat.

## Weitere Fragen

* Woran prüfen Sie die Bonität? (Name, Adresse, Geburtsdatum? Andere Merkmale?)
* Siehe Leistungsbeschreibung Seite 62 3.1.3 Bonitätsprüfung<https://www.payone.com/downloads/Leistungsbeschreibung.pdf>
* Können Sie die Bonität von Firmen prüfen?
* Ja
* Können Sie uns Referenz-Shops nennen, die mit PAYONE zusammenarbeiten?
* Ja
* Wie lauten die Fehlermeldungen, wenn jemand nicht auf Rechnung bezahlen darf? Können diese angepasst werden? Wenn ja, über die Extension oder einen Techniker im Support?
* Können Sie selbst erstellen/bestimmen
* Technik-Support Zeiten?
* Mo-Fr 09-18 Uhr Mail & telefonisch
* Auf Ihrer Website[[1]](#footnote-1) schreiben Sie „Stichprobenüberprüfung der Bonität“, was ist hierunter zu verstehen?
* Im Shop Backend lässt sich eine A/B Prüfung konfigurieren. Zum Beispiel, dass jede zehnte Bestellung geprüft wird.
* Wie wird die Zuweisung zwischen Überweisung und Bestellung gewährleistet? – Durch die PAYONE eigene Zahlungszuordnungslogik, anhand von verschiedenen Parametern mit verschiedener Wertigkeit findet eine Zuordnung statt. Höchste Wertigkeit hat die PAYONE TransaktionsID, andere Werte sind Betrag, Bestellnummer, Name, um Beispiele zu nennen.
* Bieten Sie Zahlungserinnerungen und Mahnungen, an wenn nicht innerhalb der Fristen bezahlt wird? Hier wäre unser Wunsch, dass diese per E-Mail an unsere Online-Kunden und per Post an die Kunden verschickt werden können, deren Bestellung wir telefonisch oder per Bestellkarte entgegen genommen haben
* Wir bieten ein Mahnwesen an. Dieses kann Mahnungen via Post oder Mail verschicken. Eine Aufteilung nach „Post-Kunden & Online-Kunden“ ist nicht möglich.

## Aktuelle technische Herausforderungen

* Die Rechnung wird sofort erzeugt, sobald eine Bestellung abgeschickt wird – Welches System erstellt die Rechnung? Der Shop, BSPAYONE, ein Backendsystem (zum Beispiel ein ERP-System)? Die genannten Systeme erstellen entsprechend die Rechnung. Shop und ERP liegen in Händler Hand, bei Versand sollte ein Request „Capture“ an die Payone Plattform gesendet werden, dieser generiert dann die Forderung und die Rechnung wird erzeugt.
* Kunden bestellen mehrere Produkte zur Auswahl, nutzen ihr 14-tägiges Rückgaberecht und fordern dann eine neue Rechnung über behaltene Artikel ein. -   
  **Problem:** Solange beim Kauf auf Rechnung nicht komplett bezahlt wurde, können wir weder eine Gutschrift erstellen, noch eine neue Rechnung erzeugen. Neue Rechnungen über Artikel, die der Kunde behalten möchte, müssen wir manuell erstellen.
* Der gesamte Workflow muss überarbeitet werden.

## Unser Workflow

* Auftragserfassung im Shop durch Kunde oder unser Service-Personal
* Kostenpflichtig bestellen
* Order wird im Shop erstellt
* Rechnung wird sofort erstellt - (nicht gut, da keine Korrekturen möglich sind)
* RES (Reservierung) gekoppelt an Rechnung bei Zahldienstleister über Gesamtbetrag
* Rechnungsübergabe an externes FIBU-System

Anmerkung: Besser wäre es, wenn die Rechnung nicht sofort erstellt werden würde. – Rechnung wird erst bei Versand und entsprechenden Request „Capture“ erstellt im Shopsystem oder auch bei BS PAYONE.

Wieso wird ein Auftrag erst nach Rechnungserstellung erstellt. Klassisch wäre: Auftrag -> Pickliste -> Lieferschein -> Rechnung

* Übertragung der Order an externes Warenwirtschafts-System
* Erstellung des Auftrages
* Erstellung eines Provisionsbeleges für Vertriebssystem
* Liefern der Ware über externes Warenwirtschaftssystem   
  (Teillieferungen möglich – jedoch nicht in Shop)

Workflow ist interessant und äußerst ungewöhnlich. Und lässt sich auch mit bestehenden Systemen sicher besser lösen. Mit Magento und einer WaWi lässt sich auf jeden Fall ein besserer Prozess definieren. Allerdings müsste man die Schnittstellen zu den externen Systemen erstmal kennen.

* Erstellung Lieferschein in Shop   
  (leider nur über Gesamtmenge möglich, Teilmenge wäre besser – dann wäre auch Teilrechnung möglich)
* FIN (Finalisierung) an Zahlungsdienstleister über Gesamtbetrag für Bestätigung und Absicherung der Zahlung über Kreditversicherer

(Teilbetrag nicht möglich. Wäre es möglich auf eine RES Mehrerer Teil-FIN zu senden? In diesem Fall wäre die FIN an die Rechnung gekoppelt und die RES an die Order – geht momentan nicht)

* Kurzfristige Stornierung der Order durch Kunden (da Rechnung bereits erstellt, ist Aufwand sehr hoch, da externes FIBU-System und externes WW-System korrigiert werden müssen
* Stornoübergabe an externes FIBU-System
* Korrektur externes WW-System
* Korrektur des Provisionsbeleges für Vertriebssystem
* Ggf. Rücksendung der Ware durch den Kunden – Teilweise oder komplett
* Gutschrift der zurückgesandten Ware   
  (z.Zt. nicht bei Rechnungskauf möglich, wenn noch nicht komplett bezahlt, da technisch nicht realisiert)
* Gutschriftübergabe an externes FIBU-System
* Korrektur externes WW-System
* Gegenbuchung der (Teil-)Provision für Vertriebssystem
* REF Rückzahlung an Kunden, wenn bezahl oder…
* REV Verzicht auf (Teil-)Zahlung wenn noch nicht bezahlt

Anmerkung: Vorhandener Workaround mit Komplettstornierung und Teilneuberechnung  
 der behaltenen Ware ist sehr aufwändig, da die externen Systeme doppelt  
 mit korrigiert werden müssen, es muss ein Storno der alten Rechnung und  
 eine neue Rechnung übergaben werden.

* Zahlung des Kunden
* Dokumentation in Shop über Nachricht
* Verarbeitung des Zahlungseinganges aus Abrechnung des Zahlungsdienstleisters

Im Idealfall können wir im Shop-System jederzeit warenwirtschaftliche Buchungen ohne Einschränkungen durchführen und diese werden bei Bedarf in der richtigen Form an das externe Zahlungssystem weitergeleitet.

Bspw.

Reservierung des Orderbetrages (RES)

Bestätigung von Teilbeträgen bei Teillieferungen oder Komplett bei   
Komplettlieferungen (perfekt, wenn mehrere Teilbeträge möglich wären) (FIN)

Rückzahlung von Rückgaben und Storno bei Sofortzahlungen (REF)

Verzicht auf Teilbeträge bei Teil-Stornos oder Rückgabe wenn noch  
nicht gezahlt (REV)

1. https://www.PAYONE.com/plattform-integration/extensions/magento/ [↑](#footnote-ref-1)