

VERKTYGSLÅDA

FÖR INLÖSARE



Cirka

1.9 miljarder kort kommer att användas för kontaktlösa betalningar över hela världen 2018.*

Vi lever i en föränderlig, digital värld där kunderna alltid är uppkopplade. De vill ha snabbare och säkrare betalningsalternativ och bättre service. Inlösare och butiker kan klara de här kraven genom att acceptera MasterCards kontaktlösa betalningar.

SYFTET MED DET HÄR VERKTYGET

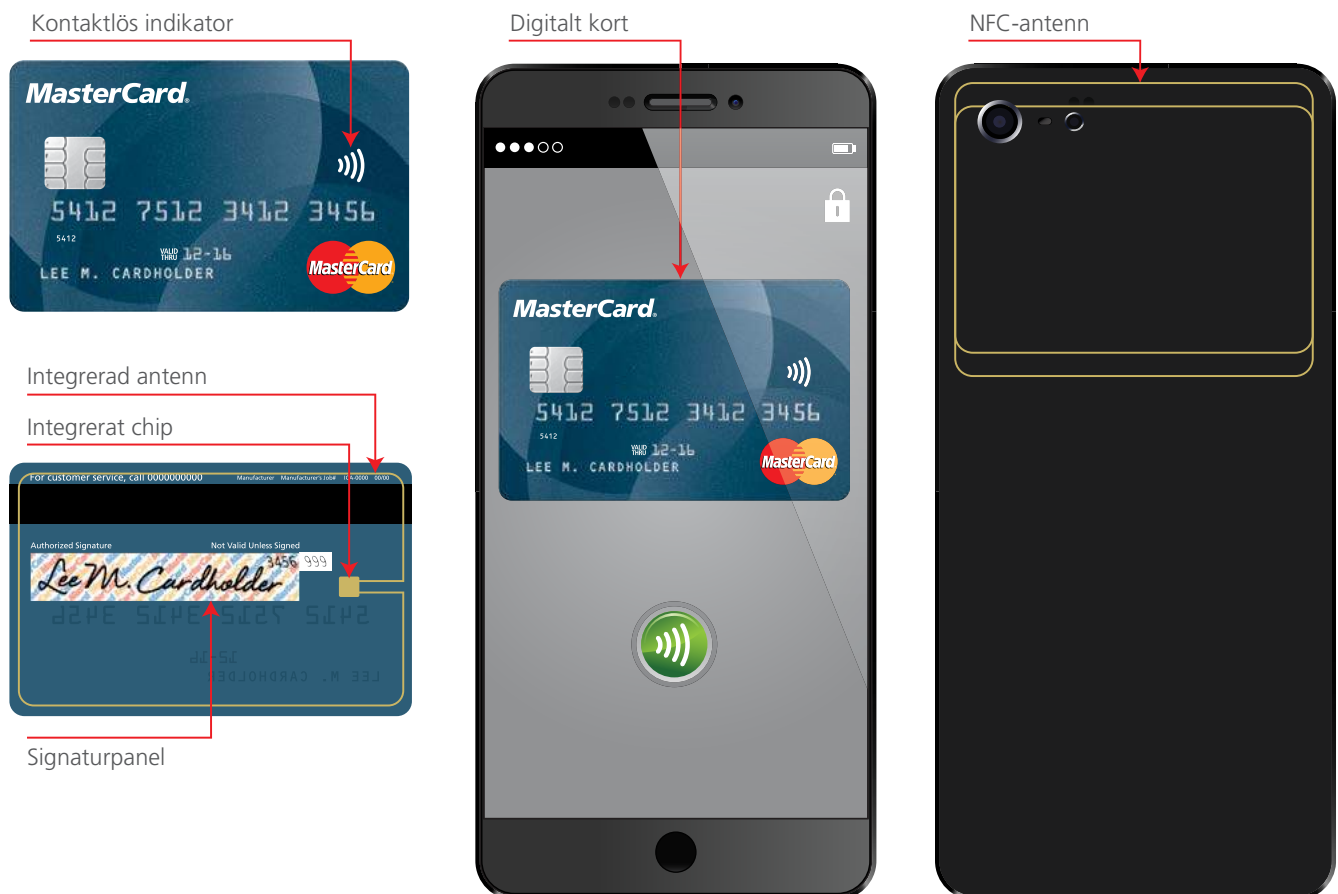
Verktyget för *Kontaktlösa* betalningar för inlösare är avsedda att hjälpa inlösare att framgångsrikt implementera ett MasterCard-kontaktlöst program och använda sig av de bästa metoderna.

Innehåll

Välkommen till kontaktlösa betalningar	1
Så fungerar det	3
Vanliga frågor och svar	5
Tre steg till implementering	7
Bästa metoderna	12

Välkommen till kontaktlösa betalningar

Tack vare kontaktlösa betalningar är det enklare än någonsin att betala. Allt kunden behöver göra är att hålla sitt kontaktlösa kort mot en terminal som är aktiverad för kontaktlösa betalningar. Inom en bråkdel av sekund får de sin betalningsbekräftelse och kan lämna butiken.



1 Termen "betalningsenhet" syftar på ett plastkort, mobiltelefon eller annan enhet som används för betalning och "kortinnehavare" syftar på användaren av betalningsenheten.
 2 Termen "läsare" syftar på utrustningen som kunden håller kortet mot, och som är integrerad i POS-terminalen eller kopplad till den.

3+ MILJONER

MasterCards och Maestros kontaktlösa kort kan användas i över tre miljoner inköpsställen i 68 länder runt om i världen.

MasterCard Data Warehouse, 1Q2015

VAD INNEBÄR KONTAKTLÖST?

Kontaktlös betalning är en metod som gör det enkelt för kunden att betala utan att behöva dra eller sätta in kortet i betalterminalen. Kunden behöver bara hålla sin aktiverade, kontaktlösa enhet mot en terminal som accepterar kontaktlösa betalningar.

Chipet och antennen i betalningsenheten skickar trådlöst och säkert över betalningsinformationen till den kontaktlösa läsaren, oavsett om den är integrerad i eller kopplad till butikens POS-system. För lägre belopp får kunden en betalningsbekräftelse direkt och kan lämna butiken. Transaktionsinformationen hanteras i samma nätverk som används för vanliga betalkortstransaktioner.

Kontaktlösa kort ser ut som vanliga MasterCard- och Maestro-kort. De har ett datachip på insidan som lagrar och behandlar kontoinformation och en antenn som vanligtvis sträcker sig runt kortet. Liknande chip- och NFC-teknik gör det möjligt att hantera kontaktlösa betalningar via mobiltelefoner och andra enheter.

Kontaktlös funktionalitet utmärks av den universella **Contactless-indikatorn** som finns på alla kontaktlösa kort och enheter, eller visas på skärmen på mobiler med den kontaktlösa funktionen aktiverad.

En **kontaktlös symbol** finns på alla kontaktlösa kortläsare för att indikera kompatibilitet med EMV Contactless Communication Protocol, och symbolen måste användas för att indikera "**läsområde**" på kortläsaren där betalningsenheten ska användas.

Alla betalningsenheter med en kontaktlös indikator fungerar med en kortläsare som har den kontaktlösa symbolen. Det här globala systemet är en viktig del av MasterCards kontaktlösa betalningserbjudande.



Contactless Indicator (betalningsenhet)



Contactless Symbol (kortläsare)

Så här fungerar det

VERIFIERING AV KORTINNEHAVAREN

För kontaktlösa betalningar finns en beloppsgräns under vilken ingen verifiering behövs. Kunden kan bara hålla kortet mot terminalen och sedan lämna butiken.

Tänk på att den här beloppsgränsen varierar mellan olika länder, och att verifiering krävs för kontaktlösa korttransaktioner ovanför den här beloppsgränsen (exempelvis genom PIN-kod eller signatur). Butiken är ansvarig för kontaktlösa transaktioner över beloppsgränsen om ingen verifiering görs av kortinnehavaren.

En ny form av verifiering som heter Consumer Device Cardholder Verification (CDCV) finns tillgänglig för mobila kontaktlösa enheter. I detta fall anger kunden en PIN-kod (eller biometrisk information) på mobilen. Två versioner stöds:

- » **Tidig CDCV.** Kunden gör verifiering innan betalning (vanligtvis medan de väntar i kön).
- » Kunden håller enheten över läsaren för att starta transaktionen, tar bort mobilen för CDCV-verifiering och håller den sedan över läsaren igen. CDCV stöder även biometrisk teknik, som exempelvis kan användas om mobilen är utrustad med en fingeravtrycks läsare. Andra verifieringsmetoder lär komma i framtiden.

CDCV fungerar med nya versioner av MasterCards kontaktlösa terminaler "Contactless Reader v3.0" eller "MCL 3.0." De håller på att implementeras globalt och inlösare bör veta att MasterCard har krävt att alla nya kontaktlösa terminaler är MCL 3.0-kompatibla.

För kontaktlösa transaktioner under beloppsgränsen för verifiering av kunden. krävs inte något kvitto såvida kunden inte ber om det. För transaktioner ovanför gränsen ska kvitto alltid ges.



70 procent

Antalet aktiva kontaktlösa konton över hela världen ökade med 70 procent 2014 jämfört med samma period året innan.

MasterCard Key Metrics, 1Q2015

KONTAKTLÖSA LÄGEN

Kontaktlösa betalningar kan göras med kortläsare för magnetremsor eller EMV-läge. I länder som ännu inte gått över till EMV-chip kommer majoriteten av de kontaktlösa transaktionerna göras i kortläsare för magnetremsor. Kontaktlösa kort med magnetremsa har också ett chip som genererar samma information som ges när kortet dras, men med en kod som kallas dynamisk CVC3.

För att kunna identifiera den här koden ska alla kontaktlösa transaktioner med kort som har magnetremsa verifieras online av kortutgivaren. Kontaktlösa betalningar som använder andra typer av enheter räknas som magnetremsor. För de länder som har gått över till EMV-chip, kommer majoriteten av de kontaktlösa transaktionerna att ske som en EMV transaktion. I dessa fall stöder chipet MasterCards M/Chip-applikation som gör det möjligt att auktorisera transaktioner offline, utan referens till utgivaren. Sådan offlineverifiering är snabbare än onlineverifiering och är vanligast, särskilt i omgivningar med stort flöde eller sämre uppkoppling. För ökad säkerhet använder M/Chip räknare för riskhantering. En utgivare kan ställa in dessa räknare så att de kräver kontakt snarare än en kontaktlös transaktion när antalet eller det kumulativa antalet kontaktlösa transaktioner har nått vissa gränser.

Kontaktlösa transaktioner som påbörjats av mobila enheter kan även stödja andra riskhanteringsfunktioner:

- » "No-CDCV Counters" (ibland kallat "Lost & Stolen Counters") som periodvis tvingar CDCV efter ett visst antal No-CDCV-transaktioner.
- » Betalningsaktivering ("Say When I Want to Pay") tillåter kunden att gå över till mobil betalning när de vill använda det, och sedan stänga av det övrig tid.
- » Amount Acknowledgement ("Confirm Amount I Want to Pay") är en process med att samla åtgärder av kunden, vanligtvis CDCV, för att bekräfta att de godkänner transaktionsbeloppet.

VERIFIERING OFFLINE

En kontaktlös EMV-betalningsenhet som stöder offlineverifiering krävs för att stödja Combined Data Authentication (CDA):

- » En offentlig verifieringsmetod för kryptering av publik nyckel ger högsta nivå av säkerhet som verifierar att den kontaktlösa betalningsenheten och betalningskryptogrammet är äkta.
- » Den här typen av transaktion möjliggör säkra betalningar i butiker där onlinebetalning inte är möjligt, exempelvis transitsystem, parkeringsmätare eller ombord på en färja.
- » Då sker verifiering av betalningsinformationen av den kontaktlösa läsaren genom att använda en publik verifieringsnyckel för certifiering som laddas i POS.

Användning av CDA för lokal verifiering av den kontaktlösa betalningsenheten görs vanligtvis även om transaktionen sedan sker online.

Vanliga frågor och svar

Vad får min butik för fördelar av att acceptera kontaktlösa betalningar med MasterCard?

Kontaktlösa betalningar har visat sig innebära många fördelar för handlare, bland annat:

- » Fler transaktioner och högre konsumtionsbelopp per transaktion.
- » Behålla befintliga butiker
- » Värva nya butiker, inklusive några med nya kortbetalningssystem (exempelvis offentliga transporter).
- » Möjliggör kassabetalning för mobila NFC-betalningar.

Vilken typ av butiker får flest fördelar med att acceptera kontaktlösa kort?

Kontaktlösa betalningar fungerar jättebra för alla typer av butiker, framför allt i miljöer där hastighet och bekvämlighet är viktigt och kontanter är den vanligaste betalningsmetoden. Det kan gälla bland annat snabbmatsställen, matbutiker, taxi, parkeringsanläggningar, varuautomater, bensinstationer och kollektivtrafik. Kontaktlösa betalningar ses som det enda realistiska alternativet för biljettlös kollektivtrafik.

Hur säkra är de här transaktionerna?

MasterCard har tagit fram ett antal säkerhetsåtgärder som innebär att kontaktlösa betalningar är väldigt säkra:

- » Varje kontaktlös transaktion skyddas av ett unikt kryptogram som bevisar att betalningsenheten är äkta och att transaktionen inte kan kopieras av bedragare.
- » Under beloppsgränsen verifieras alla EMV-transaktioner offline eller online. » För belopp ovanför beloppsgränsen ska kortinnehavaren verifiera sig med PIN-kod, signatur eller CDCV.
- » POS-inmatningsläget för alla kontaktlösa transaktioner är inställt som "kontaktöst" för att verifiera att transaktioner kommer från en kontaktlös terminal.
- » Med mobila enheter finns det en mängd olika säkerhetsåtgärder som kan användas, och utgivare kan även välja att använda "tokens" istället för "riktiga" kreditkortsnummer (PANs) i en process som kallas "tokenisering."
- » Kunden har hela tiden kontrollen över sitt kort eller sin mobil under hela den kontaktlösa transaktionen.
- » Transaktionen genomförs bara om butiken har påbörjat transaktionen och vanligtvis om kortet hålls cirka 0-2 cm från läsaren.

Förändrar kontaktlösa kort betalningsgarantin för butiken?

Om en kontaktlös betalning är godkänd, online eller offline, får handlaren fortfarande en betalningsgaranti även för transaktioner under CVM-gränsen utan behov av verifiering från kunden.

\$18.82

Under 2014 var det globala genomsnittet för MasterCards kontaktlösa köp \$18.82. Cirka 77 procent och 93 procent av transaktionerna gjordes för köp under \$25 och \$50 - ett tecken på att kontaktlösa betalningar ersätter kontanter.

MasterCard Key Metrics, 1Q2015

Hur fungerar prissättning: kostar kontaktlösa transaktioner mer eller mindre än vanliga transaktioner?

Interchange för kontaktlösa betalningar beror inte bara på teknik utan även på en rad andra faktorer, inklusive region där transaktionen sker och underliggande betalningsprodukt. Precis som med alla MasterCard-produkter har MasterCard inte någon påverkan på de serviceavgifter som inlösare kan ta för kontaktlösa transaktioner.

Vad innebär det att börja använda kontaktlös betalning och hur lång tid tar det?

Beroende på omständigheterna kan nya terminaler behövas eller en uppgradering av befintliga, uppgradering av terminalapplikationen för att kunna hantera den kontaktlösa transaktionen, uppgradera systemen för att behandla specifik, kontaktlös data, genomföra noggrann intern och extern testning för att se till att butiker kan acceptera kontaktlösa transaktioner och är utbildade. För nuvarande MasterCard-inlösare kan det ta ett antal månader.

Vilken typ av teknik används för kontaktlösa betalningar?

Kontaktlösa betalningar är kompatibla med alla viktiga branschstandarder inklusive EMV, allt i enlighet med MasterCards strategi att skapa globala betalningslösningar.

Hur ser man att en betalterminal är kontaktlös?

Kunder bör leta efter den universella Contactless-symbolen som beskrivs ovan. Inlösare bör se till att symbolen visas tydligt på alla kontaktlösa betalterminaler. Det är även bra om butiken visar upp lämpliga skyltar som gör det möjligt för kunder att se att kontaktlös betalning är möjlig.

Vad är skillnaden mellan att acceptera mobila betalningar och kreditkort?

Generellt sätt ser mobila betalningar likadana ut som betalningar med kontaktlöst kort. På längre sikt förväntas det att mobila betalningar möjliggör en rad spännande hybridmöjligheter för butiker, som sofistikerade bonusprogram, GPS-meddelanden eller kunder som kan skanna QR-koder i butiken. De kan dock innebära ytterligare utveckling för inlösare.



Tre steg till implementering

Det här avsnittet beskriver en föreslagen process för inlösare att lägga till kontaktlöst användande som ett alternativ för butikskunder.

De tre stegen beskrivs nedan. Så fort implementeringen är klar kommer inlösare att kunna hjälpa individuella butikskunder att driftsätta kontaktlösa betalningar genom att använda den process som beskrivs i dokumentet *Verktyslåda för butiksinnehavare*.

1. PLANERING

PROJEKTSTART

Framgångsrika initiativ händer inte bara - de planeras. Det är därför vi rekommenderar att man tar sig tid att ta fram en omfattande implementeringsplan för kontaktlösa betalningar. Att samla rätt resurser och intressenter för att diskutera projektet säkrar en framgångsrik implementering.

BESLUTFATTANDE

Planeringen startar med en beslutsfattningsfas. Det innefattar affärskrav och de tekniska hjälpmedel som behövs för att uppnå de uppsatta resultaten. De här besluten påverkar direkt hur du lägger till kontaktlösa betalningar och därmed den planering som behövs. Viktiga beslut som du måste fatta bör bland annat vara:

- » Tänk framåt. Kontaktlösa betalningar är troligtvis det första steget in en större global anpassning av mobila betalningar som kan ge inlösare viktiga affärsmöjligheter.
- » Se till att du förstår eventuella specialregler och rutiner som beloppsgränser, verifieringsregler för offlinetransaktioner, status för EMV-migration status och så vidare. MasterCard bör vara de som ger dig expertråd men prata eventuellt med aktuella myndigheter om det är möjligt.
- » Planera hur du ska maximera fördelarna med att övergå till kontaktlösa betalningar genom effektiv kommunikation med kunder och eventuellt genom belöningar för användning av kontaktlös betalning eller andra incitament.
- » Tänk på vilken den bästa strategin är för koordination av kontaktlös implementering med befintlig POS-utrustning. Behöver du uppmuntra butiksinnehavarna att använda plugin-läsare eller uppgradera till nya och integrerade betalterminaler?

PROJEKTPLANERING

När du har fattat de viktigaste besluten är det dags att ta fram en projektplan. Precis som vid alla viktiga initiativ kräver kontaktlös implementering bra projektledning. Det är viktigt att hitta rätt projektledare, involvera intressenter och framför allt använda en plan som innehåller alla viktiga frågor idag och i framtiden.

ARBETA MED MASTERCARD

När du har formaliserat dina affärsbeslut och skapat en projektplan, är det dags att kontakta din lokala MasterCard-representant för att starta ett kontaktlöst implementeringsprojekt. MasterCard kommer då att utse en projektledare från MasterCard som tillsammans med dig tar fram en projektplan som i detalj tar upp de tjänster och den support du kan förvänta dig från MasterCard under projektet.

MasterCard kan även hjälpa dig med följande:

- » Strategisupport och beslutsfattande.
- » Affärsbeslutssupport.
- » Workshops som tar upp affärsbehov, tekniska behov och säkerhet.

KOMMUNIKATION OM FÖRÄNDRINGAR

Under hela projektet, och framför allt under själva implementeringsfasen, måste du kommunicera förändringarna som kommer att introduceras och uppmuntra butikerna att själva hantera marknadsföringen och symbolerna. Som med alla nya programlanseringar är målet att stärka användningen genom ökat kundvärde. Butiksanställda är ofta kundernas kontaktpunkt och de måste vara kunniga i produkterna, funktionerna och även kunna marknadsföra dem. MasterCard har marknadsföringsmallar, svar på vanliga frågor samt utbildningsmaterial tillgängligt för att hjälpa dig utveckla kommunikationen och marknadsföringen. Det finns både POS-material och kundspecifikt material. Att ha en lämplig kommunikationsplan bidrar till att ditt program blir framgångsrikt.

LICENSIERING

Leverantörer måste ingå ett licensavtal med MasterCard innan de utvecklar och säljer utrustning för kontaktlös betalning. Alla kort, enheter och läsare som används för dessa transaktioner måste godkännas och licensieras av MasterCard innan användning. Inlösare ska bara köpa och använda terminaler från licensierade leverantörer. Inlösare måste börja med MasterCard projektteam för att definiera och slutföra olika verifieringssteg som krävs, inklusive terminalintegreringsprocessen.

RIKTLINJER FÖR BÄSTA TILLVÄGAGÅNGSSÄTT



Se till att du kommunicerar tydligt med befintliga och framtida kunder om hur du planerar att migrera till kontaktlösa betalningar och varför.



Arbeta nära oss på MasterCard för att försäkra dig om att du kan lokala marknadsvillkor och regler, och att du följer riktlinjerna för bästa tillvägagångssätt. Vi finns här för att hjälpa dig!



Behandla kontaktlös implementering som en del av en större POS-strategi och ta med framtida möjligheter i beräkningen, som mobila betalningar och det ökade värde de innebär.

2. DAGS ATT BYTA TERMINAL?

VÄLJ TERMINAL ELLER UPPDATERA EXISTERANDE UTRUSTNING

Kassaterminaler kan antingen väljas och installeras av butiksinnehavaren, eller för mindre butiker, installeras av inlösaren. Oavsett vilket är det viktigt att inlösare förstår de val som finns tillgängliga och kan hjälpa butiker med implementering.

Först bör du se till att den befintliga terminalen stöder kontaktlösa betalningar. Om du eller dina kunder köper en ny bör du välja en terminal som klarar affärskraven för ditt kontaktlösa migrationsprojekt. Kontrollera om produkterna du vill köpa stödjer kontaktlösa transaktioner och har testats noga.

Tänk på att MasterCard kräver att inlösare ska migrera alla kontaktlösa terminaler till MasterCard Contactless Reader Specification version 3.0 (MCL 3.0), tidigare kallad PayPassversion 3.0. MCL 3.0-läsare krävs för att stödja kortinnehavarverifiering av betalning med mobila enheter för betalningar över beloppsgränsen och ger flera andra viktiga fördelar - se mer här till höger.

Det är avgörande att terminalerna klarar alla standarder och är certifierade. Mer information finns i:

- » "MasterCard Contactless Reader Approval Policy," publicerad i Global Operations Bulletin No. 10, 1 oktober 2014.
- » "New Standards for Migration to MasterCard Contactless Reader Specification Version 3.0," publicerad i Global Operations Bulletin No. 11, 3 november 2014.
- » "New Standards for Proximity Coupling Devices in New Contactless Reader Deployments," publicerad i Global Operations Bulletin No. 11, 3 november 2014.

Certifieringar som en kontaktlös läsare kräver inkluderar, men är inte begränsat till, följande:

- » EMVCo Level 1-godkännande.
- » Contactless Type-godkännande.
- » Terminal Quality Management (TQM)-godkännande.
- » Om terminalen har en PIN Entry Device (PED) måste den godkännas av PCI Security Standards Council via PCI PTS-programmet.

Se MasterCard Connect Chip Information Center för specifikationer och krav som inlösare måste möta. Här finns även den aktuella listan över godkända kontaktlösa terminaler.

Ytterligare EMVCo-godkännande kan fås från www.emvco.com.

VÄLJ TERMINAL MANAGEMENT SYSTEM (TMS)

Välj ett Terminal Management System (TMS) som kan användas för att hantera din terminalinfrastruktur och framför allt:

- » Uppdatera riskhanteringsparametrar för terminaler.
- » Uppdatera betalningssystem med publika nyckelcertifikat.
- » Hantera programvaruuppdateringar inklusive kärna och Level 1-firmware.

UPPDATERA INLÖSENSYSTEM OCH CLEARINGSYSTEM

Uppdatera ditt inlösensystem med DE-kompatibel programvara för att hantera förändringar i befintliga dataelement med tanke på kontaktlösa betalningar. Den viktigaste förändringen är att systemet ska stödja POS-inmatningsläget för kontaktlös betalning. Med tanke på detta bör du troligtvis lägga till funktionalitet för att möjliggöra detaljerade rapporter över kontaktlös betalningsstatistik för kunder. Uppdatera clearingsystemet för att klara ändringar i värde i befintliga dataelement med tanke på kontaktlösa betalningar.

SPECIFIKATIONSVERSION FÖR MASTERCARD CONTACTLESS-LÄSARE 3.0 (MCL 3.0)

Då allt fler utgivare använder NFC-betalningslösningar (Near Field Communication), förväntar sig kunder att kunna använda sina mobiler för att betala där MasterCard och Maestro accepteras. MasterCards kontaktlösa terminalspecifikationer försäkrar att både kort och mobila NFC-enheter stöds.

MasterCard kräver att inlösare ska installera eller migrera MCL 3.0-läsare följande datum:

- » 1 januari 2016: för nya kontaktlösa läsare
- » 1 januari 2019: för nuvarande kontaktlösa läsare

MasterCard Contactless Reader Specification version 3.0 (MCL 3.0) möjliggör heltäckande och omfattande användning av kontaktlösa betalningar och är viktigt för att få konsekvent och vanlig kundupplevelse med alla betalningsenheter, inklusive mobiltelefoner.

Viktiga förbättringar innefattar följande:

- » Support för Consumer Device Cardholder Verification (CDCV) genom mobila betalningsenheter.
- » Utbyte av data och datalagringsförbättringar.
- » Andra förbättrade betalningsfunktioner.

INTEGRERA TERMINALER I INLÖSARENS INFRASTRUKTUR

Integrera din terminal med inlösenssystem via ditt TMS. MasterCard rekommenderar att du planerar den här processen noggrant. Tidigare erfarenhet har visat att många inlösare underskattar komplexiteten och tiden som krävs för att slutföra de här underprocesserna.

VALIDERING AV NÄTVERKSGRÄNSSNITT

Genomför NIV-tester (Network Interface Validation) med MasterCard för att säkerställa att ändringar i inlösarens system gällande att ta emot och processa kontaktlösa transaktioner görs enligt gällande regler. Tänk på att NIV delas in i en offline-del och en online-del, och beroende på dina omständigheter behöver du bara göra en av dessa:

- » Om din inlösarinфраstruktur har direkt anslutning till nätverket måste du göra online-NIV.
- » Omvänt, om din inlösarinфраstruktur inte har direkt anslutning till nätverket måste du göra offline-NIV.

UPPDATERA INLÖSENSYSTEM OCH CLEARINGSYSTEM

Uppdatera ditt inlösenssystem med DE-kompatibel programvara för att hantera förändringar i befintliga dataelement med tanke på kontaktlösa betalningar. Den viktigaste förändringen är att systemet ska stödja POS-inmatningsläget för kontaktlös betalning. Med tanke på detta bör du troligtvis lägga till funktionalitet för att möjliggöra detaljerade rapporter över kontaktlös betalningsstatistik för kunder. Uppdatera clearingsystemet för att klara ändringar i värde i befintliga dataelement med tanke på kontaktlösa betalningar.

GENOMFÖR INTEGRERING AV MASTERCARD-TERMINAL

MasterCard Terminal Integration Process (M-TIP)-test fastställer att terminalen är korrekt integrerad med inlösaren via terminalnätverket och arbetar på korrekt sätt med tanke på EMV- och MasterCard-kraven. Förberedelser för M-TIP kan göras samtidigt som ovan nämnda underprocesser, och M-TIP-testerna börjas efter att NIV är godkänd. MasterCard rekommenderar att du förtestar din terminalintegrering noggrant genom att använda ett av de tillgängliga och kvalificerade testverktygen för att försäkra att de klarar testkraven innan du gör en formell M-TIP. Genom att göra en M-TIP som klarar testkraven undviker du förseningar och kostnader som kan tillkomma om du måste göra modifieringar i miljön och du kan göra om M-TIP tills den lyckas.

SKAFFA BETALNINGSSYSTEMETS PUBLIKA NYCKLAR

För kontaktlösa transaktioner i EMV-läge behövs publika nycklar för betalningssystemet och att utveckla ett gränssnitt med MasterCard Key Management System (KMS). Systemnycklarna är oberoende av den underliggande tekniken, så nycklar du har för chip kan även användas för kontaktlös betalning.

Tänk även på att inlösare måste registrera säkerhetspersonal hos MasterCard.

RIKTLINJER FÖR BÄSTA TILLVÄGAGÅNGSSÄTT



Strunta inte i tester. Tid du lägger ned i det här steget sparar tid och pengar under senare driftsättning.



Ha gott om tid. Planera in väl tilltagen tid för test.



Försäkra att POS Entry Mode-identifieraren är ifyllt korrekt



Testa många olika användningsområden:

- » Kort med både magnetremsa och EMV.
- » Mobila betalningsenheter som är konfigurerade på olika vis.
- » Betalningsenheter som är utfärdade till utländska kunder.

3. MIGRERING AV SYSTEMET OCH PROJEKTETS SLUTFÖRANDE PRODUKTIONSSÄTTNING

Du måste ha tillräckligt med tid för att flytta från utveckling till produktion:

- » Byt nätverksanslutningar från utveckling till produktion.
- » Uppdatera terminaler genom att ersätta certifikat för testmiljöbetalningssystem med certifikat för produktionsbetalningssystem.

GENOMFÖR END-TO-END DEMONSTRATION

Genomför en framgångsrik End-to-End Demonstration (ETED) med testkort och enheter från MasterCard som verifierar att du kan acceptera kort från flera olika utgivare och fungera live i en vanlig butiksmiljö. Det innebär:

- » Kontroll av korrekt taktisk driftsättning av maskinvara och att lämplig DE-kompatibel programvara körs.
- » Genomföra granskning genom att använda riktiga testkort och andra enheter för att genomföra transaktioner som täcker in alla typer av betalningar. Verifiering av följande för en kontaktlös transaktion:
 - Auktoriseringslogg för kredit:
 - › Bekräfta DE 22.1= 91 eller 07 och DE 61.11=3 eller 4
 - › Bekräfta spårning av dataintegritet
 - Rensa loggar för kredit:
 - › Bekräfta DE 22.1="A" eller "M" och DE 22.7="A" eller "M"
 - › Bekräfta spårning av dataintegritet
 - Auktoriseringslogg för betalkort:
 - › Bekräfta DE 22.1=91 och DE 61.11=4
 - › Bekräfta spårning av dataintegritet
 - Auktoriseringslogg för PIN-kort:
 - › Bekräfta DE 22.1=07 eller 91 och DE 61.11=3 eller 4

MASTERCARD PROJEKTAVSLUT OCH MONITORERING EFTER IMPLEMENTERING

Efter en framgångsrik ETED kommer MasterCard att avsluta projektet på sin sida och starta monitorera i 30 dagar för att se om problem uppstår när du börjar använda kontaktlösa betalningar.

UTRULLNING AV LÄSARE

Distribuera eller uppgradera läsare enligt lämplig strategi. Försäkra dig om att du kommunicerar på rätt sätt eftersom migrering till kontaktlösa terminaler kommer att påverka butikens interna organisation. MasterCards rekommenderade process för implementering av kontaktlös betalning i butiker beskrivs i Verktygslåda för butiksinnehavare. Nästa avsnitt sammanfattar de bästa metoderna för inlösare i arbetet med butiker.

I vårt omfattande arbete med inlösare har MasterCard tagit fram de här metoderna när det gäller att implementera kontaktlös funktionalitet i butiker (se *Verktygslåda för butiksinnehavare* för mer information).

De bästa metoderna för driftsättning av kontaktlös betalning i butiker

I vårt omfattande arbete med inlösare har MasterCard tagit fram de här metoderna när det gäller att implementera kontaktlös funktionalitet i butiker (se Verktyslåda för butiksinnehavare för mer information).

DRIFTSÄTTNING OCH ANVÄNDNING AV KONTAKTLÖSA LÄSARE

Det är viktigt att de tekniska komponenterna fungerar perfekt för att på så sätt maximera kundernas upplevelse och minska risken för misslyckade transaktioner. Inlösare kan hjälpa butiken genom att försäkra följande:

- » Kontaktlösa läsare ska vara vända mot kunderna.
- » Kunderna ska inte behöva tala om för butikspersonalen hur de vill betala.
- » Den kontaktlösa läsaren ska alltid vara påslagen och redo att användas - kassören ska inte behöva slå på den.
- » Butikspersonalen ska inte behöva ange beloppet två gånger, det ska visas automatiskt på läsaren.
- » Undvik att ställa läsaren nära annan elektrisk utrustning eller metallobjekt, det kan störa driften.
- » För kort med magnetremsor kan behandlingstiden minskas genom att installera snabbare uppkoppling.

SÄKERHET

Betalningssäkerhet är beroende av att alla arbetar tillsammans och använder de bästa metoderna och implementerar de lösningar som krävs:

- » Använd endast typgodkända POS-enheter.
- » Slutför de MasterCard-tester som krävs.

SKYLTL I KASSAN

Butiker som tydligt visar hur kontaktlösa kort och enheter ska användas får bättre resultat. Vi rekommenderar en enkel skylt på, nära eller bredvid läsaren. MasterCard har en mängd olika lämpliga skyltar och märken.

ANVÄNDARKAMPANJER

Att få kunder att aktivera och använda sina kontaktlösa kort kan göras med olika typer av reklamkampanjer. Skyltar nära kassan visar hur kortet ska användas så att kunderna även får se belöningen.

MasterCard har olika fallstudier som gäller lyckade kampanjer.

UTBILDNING FÖR BUTIKER

Butikspersonal bör utbildas så att de kan hjälpa kunderna att använda kontaktlös betalning. butiken genom att försäkra följande:

- » Utbildningen måste vara konsekvent och pågående så att de anställda vet hur läsaren ska användas och kan förklara det för kunderna.
- » Anställda måste lära sig att få kunderna att använda sina kontaktlösa kort.
- » En idé är att erbjuda de anställda ett Train the Trainers-program.

GRANSKNINGAR

Kvalitetsgranskning genomförs regelbundet och är avgörande för att få en framgångsrik driftsättning. De kan bidra till att:

- » Öka antalet installerade läsare eller minska antalet inaktiverade läsare.
- » Lösa tekniska problem och svara på frågor om var och när kortet ska hållas mot läsaren.

RIKTLINJER FÖR BÄSTA TILLVÄGAGÅNGSSÄTT



Otillräckligt utbildad butikspersonal är troligtvis det största hindret till en lyckad utrustning av kontaktlös betalning.



Hjälp butiker att se till så att personalen är utbildad, insatta i implementeringen och uppmuntrar kunderna att använda kontaktlös betalning.



Hjälp butikerna att göra kunderna medvetna om betalningsalternativet och att de får en positiv upplevelse genom bra driftsättning av utrustning och procedurer, tydliga symboler och marknadsföringskampanjer.

Video



Fast Payments at
Globus Supermarkets
bit.ly/Globusvideo



Just Tap & Go™ with
MasterCard Contactless
bit.ly/ConsumerSecurityVideo



Cashless Pioneers:
Transport for London
bit.ly/TflvideoMA

Ytterligare resurser

Vi förväntar oss inte att du vet allt om kontaktlös betalning. Men vi vill att du ska veta var du hittar svaren. mastercard.com/contactless mastercardconnect.com

mastercard.com/contactless
mastercardconnect.com
mastercardbrandcenter.com

Det här är allinformation du behöver om du har frågor kring kontaktlösa betalningar. Läs mer på landspecifika sidor om implementering och marknadsföringsstöd som riktar sig särskilt till handlare, utgivare och inlösare.

Kortinnehavare kan använda mastercard.com/contactless för att leta upp återförsäljare och butiker som accepterar kontaktlösa kort - online eller med en mobilapp.



Mer information får du av din MasterCard relationship manager.