

Vlotte softpos-betalingen binnen handbereik

09-11-2023 06:00



Als grootste onafhankelijke aanbieder van telecomabonnementen van Nederland zet MediaMarkt in op klantvriendelijkheid en een hoge doorloopsnelheid. De keten wilde daarom de verplichte ID- en bankrekeningcheck versnellen. Met betaalpartner CCV vond men een oplossing: een contactloze betaalfunctie op een handheld device.

Branded content

Klanten zo snel mogelijk helpen en zoveel mogelijk service verlenen. Deze aspecten zijn bij MediaMarkt cruciaal, benadrukt businessunitmanager Telecom Stephan de Wit. “Wij hebben niet alleen grote pieken in onze bezetting, maar ook in de klandizie. Daarom is processnelheid van groot belang.”

Heel graag wilde hij iets doen aan het aanvraagproces van nieuwe telecomabonnementen. “Het afsluiten van een telecomabonnement is voor de klant het minst leuke van het aanvraagproces. Contactloos betalen was niet mogelijk, terwijl veel klanten hieraan wel de voorkeur geven. Daarom zochten we een oplossing, waarbij we de handheld devices die we hanteren in het klantproces ook konden gebruiken voor contactloos betalen.”

Hiervoor kwam hij in contact met alles-in-een-betaalpartner CCV. Cornel van Mastrigt, die zich bij CCV bezighoudt met strategie en innovatie, licht toe: “Wij hebben ruim een jaar geleden CCV SoftPOS gelanceerd. Dit is een applicatie die werkt op een standaard Android-device, zoals de handheld devices van MediaMarkt.

Nieuwe techniek maakt het mogelijk om op een apparaat, dat van zichzelf onveilig is, op een volledig veilige manier NFC-betalingen te accepteren. Dat is vrij revolutionair.”

MediaMarkt was geïnteresseerd in deze oplossing, maar zag tegelijkertijd een grote uitdaging. “Contactloos betalen betekent in de basis dat je zonder pinning kunt betalen, terwijl wij bij het afsluiten van telecomabonnementen het bankrekeningnummer moeten verifiëren. Daarom is het belangrijk dat de pincode wordt ingetoetst bij een pinning van 1 cent”, legt De Wit uit. “Daarnaast waren we op zoek naar een veilige oplossing, waarbij de privacy van onze klanten gegarandeerd is.”

CCV ging de uitdaging aan. “We vinden het vanuit innovatieoogpunt prachtig om samen met de klant een co-creatie te doen”, blikt Van Mastrigt terug. “De kennis van de klant over de businessprocessen en onze kennis en expertise zorgen ervoor dat we met elkaar de klantervaring kunnen optimaliseren. In 2 maanden tijd hebben we met MediaMarkt een oplossing ontwikkeld, CCV Identify, die ook bij de betaling van 1 cent om een pinning vraagt.”

‘Het is veel makkelijker als klanten direct betalen bij de medewerker die de bestelling invoert’

Extra salespunt

MediaMarkt is tevreden over de samenwerking, vertelt De Wit. “Het proces is verrassend vlot verlopen. CCV heeft met ons naar de probleemstelling gekeken en heeft op basis van het beschikbare product een variant bedacht die de probleemstelling dekt.”

De betaalinnovatie heeft het afsluiten van telecomabonnementen aanzienlijk versneld, benadrukt hij. “De doorlooptijd is verhoogd en de wachttijden zijn verkort. Dat maakt de ervaring voor klanten een stuk fijner.”

Van Mastrigt benoemt nog een voordeel: “De software werkt op een Android-device. De verschillende apps communiceren met elkaar en er kunnen snel en gemakkelijk aanpassingen worden doorgevoerd.”

CCV SoftPos biedt in verschillende situaties uitkomst, vervolgt hij. “In winkels met een beperkte kassarimte of met lange rijen aan de kassa kan op piekmomenten een extra medewerker worden ingezet. Die kan met het draagbare device bijspringen om klanten, zoals gezinnen met jonge kinderen, snel en gemakkelijk te laten betalen. Ook kan de klant op elke locatie in de winkel direct betalen, bijvoorbeeld waar het product ligt. Met deze mobiele betaaloplossing krijgen retailers een extra afzetpunt om sales te genereren. Op een slimme, snelle en klantvriendelijke manier.”

Ook in de home delivery-branch worden handheld devices volgens hem steeds belangrijker. “Deze kunnen zowel een navigatiesysteem als een telefoon en een betaalautomaat vervangen. Daardoor worden de processen een stuk eenvoudiger.”

In logistieke processen van bedrijven worden eveneens steeds meer handheld devices gebruikt, bijvoorbeeld voor voorraadbewaking. “Met onze applicatie kunnen deze apparaten op piekmomenten als betaaloplossing worden ingezet.”



Volgende stappen

In de toekomst worden de toepassingsmogelijkheden dan ook verder uitgebreid, verwacht Van Mastrigt. “De huidige regelgeving staat nog niet toe om de betaaloplossing op onbemande verkooppunten te gebruiken, maar dat zal wel een volgende stap zijn.”

De Wit ziet voor MediaMarkt eveneens nog allerlei kansen. “Denk bijvoorbeeld aan het bestellen en bezorgen van producten. Als iemand nu een televisie wil laten bezorgen, dan maken onze medewerkers een bon, die bij de kassa betaald wordt. Daarna wordt de bezorging in gang gezet. Het is natuurlijk veel makkelijker als klanten direct kunnen betalen bij de medewerker die de bestelling invoert. Dan hoeven ze niet meer langs de kassa. Datzelfde geldt voor klanten die na een adviesgesprek tot aanschaf overgaan.”

Wendy Noordzij