

# Think in & out of the box

LogPay Mobility Services  
GmbH

Goethe-Universität  
Frankfurt am Main

12. November 2019



# Agenda

1. **„Neue Wege finden“**
2. **LogPay Financial Services GmbH**
  - 2.1 Kurzprofil der Unternehmensgruppe
  - 2.2 Wer sind die LogPayanerInnen
  - 2.3 Leistungsportfolio von LogPay
  - 2.4 Geschäftsfelder
  - 2.5 Produkte & Services rund um die Mobilität B2B2C
  - 2.6 Services der LogPay Mobility
3. **IT-Systemlandschaft der LogPay**
  - 3.1 Zusammenspiel der Systemkomponenten
  - 3.2 IT-Abteilung der LogPay
  - 3.3 Erfolgs- und Risikofaktoren bei IT-Projekten
  - 3.4 Der/die „perfekte“ IT-Experte/IT-Expertin?
4. **Payment Markt im eCommerce**
  - 4.1 Trends im Payment Markt
  - 4.2 Wem gehört der Kunde?
5. **Fazit**





# „Neue Wege finden“



- Philosophie des Unternehmens
- Aufstellung im Marktumfeld
- Fähigkeiten eines Unternehmens



## 2. LogPay Financial Services GmbH



## 2.1 Kurzprofil der Unternehmensgruppe

Die Volkswagen Aktiengesellschaft mit Sitz im niedersächsischen Wolfsburg ist ein deutscher Automobilhersteller. Er ist indirekt mehrheitlich im Besitz der österreichischen Familien Porsche und Piech. Mit einem Anteil von 20% ist das Land Niedersachsen beteiligt.

> 100% ↓

Die VW FS AG betreibt und koordiniert als deren 100-prozentige Tochtergesellschaft die Finanzdienstleistungsaktivitäten (Bank / Leasing / Versicherung / Mobilitätsservices) des Volkswagen-Konzerns

100% ↓



Führendes Finanzunternehmen und Factoring Institut für den Personen- und den Güterverkehr

100% →



Tank- und Servicekartengesellschaft im europäischen Verkehrsmarkt, insbesondere für die Transport- und Logistikbranche

100% →



Gesellschaft mit Dienstleistungen im Mobilitätsbereich, insbesondere für Unternehmen des Öffentlichen Personenverkehr, Parkanbietern und weiteren Anbietern

VW Financial Gruppe

## 2.2 Wer sind die LogPayanerInnen?

### Mittelstandsunternehmen mit etwa 100 MitarbeiterInnen (incl. Studierende)

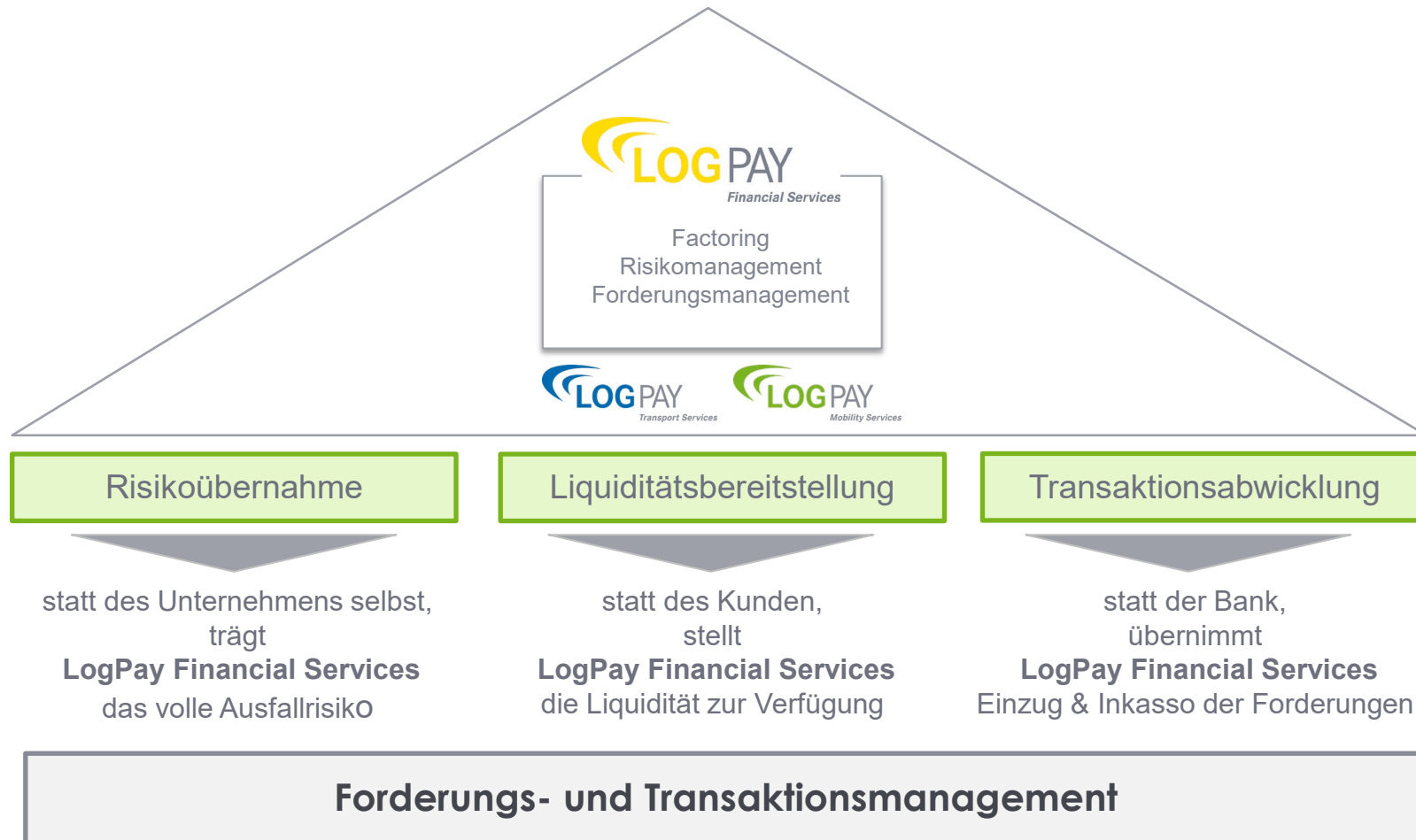
#### Struktur:

- 35 % weiblich und 65 % männlich
- 15 % <30 Jahre und 85 % >30 Jahre
- Aus 9 verschiedenen Nationen
- 29 % mit Hochschulabschluss
- 71 % mit anderer Ausbildung

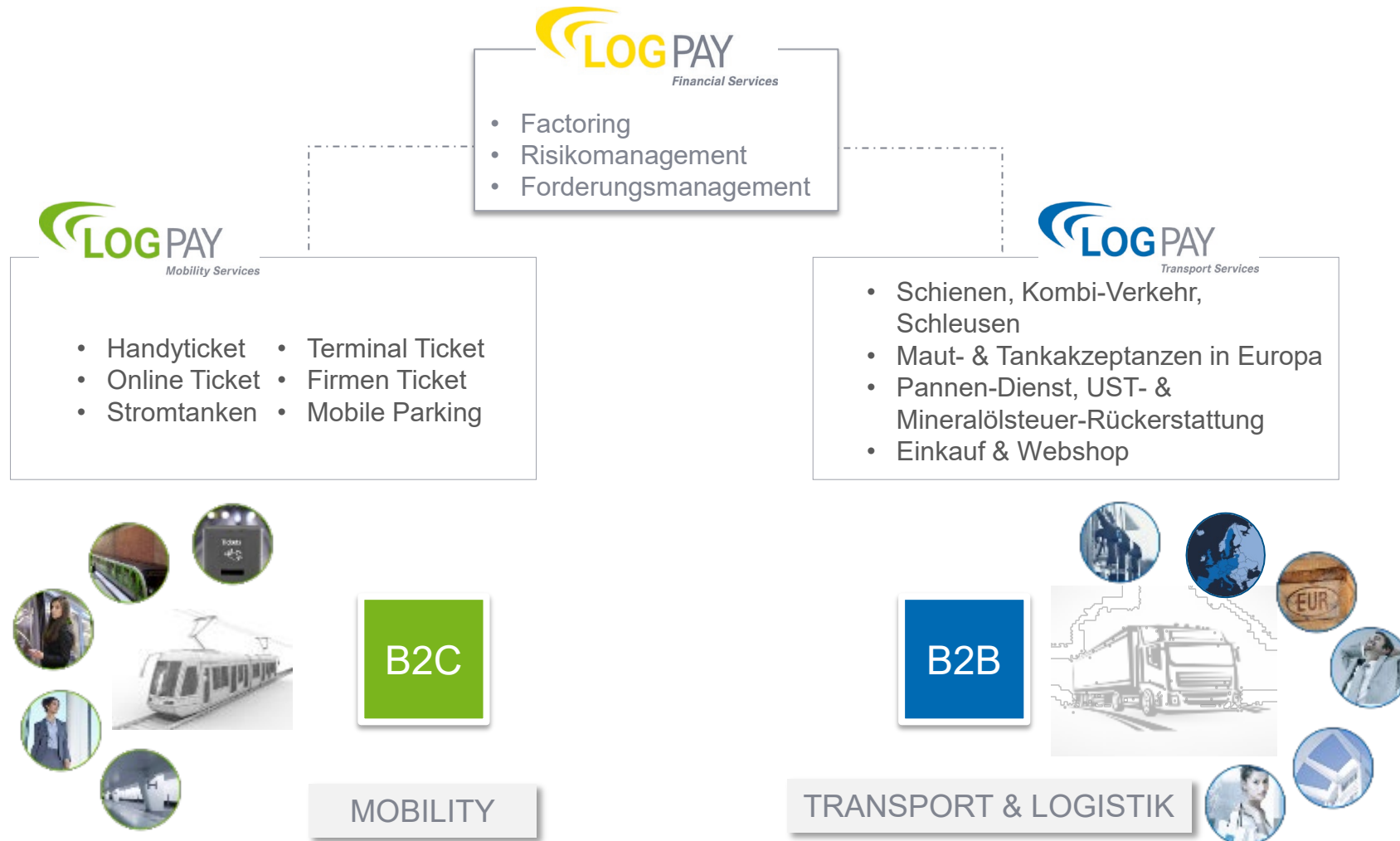




## 2.3 Leistungsportfolio von LogPay (als BaFin zugelassener Finanzdienstleister)



## 2.4 Geschäftsfelder





## 2.5 Produkte & Services rund um die Mobilität B2B2C



## 2.6 Services der LogPay Mobility

- Transaktionsmanagement
- Ausfallprävention („Fraud Prevention“)
- Forderungsmanagement
- Secure Payment
- Clearing & Settlement
- Mandantenfähiges System
- AGB - und Datenschutzservice
- Customer Care & Services



### 3. IT-Systemlandschaft der LogPay





### 3. IT-Systemlandschaft der LogPay



*Bei Interesse an den Inhalten der Folie  
bitte direkt an LogPay wenden!*

## 3.2 IT-Abteilung der LogPay

**IT Service Manager** (day-to-day Hilfe für Mitarbeiter, Telefonanlage, Lizenzverwaltung, day-to-day Kommunikation zum Rechenzentrum)

**IT Security Manager** (IT Sicherheit innen & außen, Schwachstellenanalyse, Entwickeln unternehmenseigener Verhaltensregeln)

**IT System Architekten** (Systemlandschaft und deren Weiterentwicklung, Skalierbarkeit des Systems, Prüfung von Individuallösungen versus Branchenlösungen)

**IT Application Developer** (Requirement Engineering, Entwicklung Designvorschlag, Bindeglied zwischen IT und Fachabteilung)

**IT Application Manager** (Betriebsmonitoring und -controlling, Bindeglied zwischen Business Operation und IT-Abteilung)

**Informationssicherheitsbeauftragter** (MA Schulung, E-Mail & Spam & operative Risiken)

Wie üblich...  
100% männlich!



Warum?

## 3.2 Typische IT-Projekte in der LogPay

- Auftraggeberbezogene IT-Projekte
  - OnBoarding der Mandanten (Fachabteilung und Auftraggeber)
  - Konfiguration der Mandaten (Fachabteilung)
  - Test (IT- und Fachabteilung und externe IT Dienstleister)
- Weiterentwicklung der Produkte und Services
  - Feature-Entwicklung
  - Api-Upgrade
  - Schnittstellenänderungen
- Systemarchitektur
  - Front-End Web-Applikationen
  - Back-End ERP-Applikationen
  - Datenmodel(le)
- Performance & Verfügbarkeit
  - Sicherheit





## 3.3 Erfolgs- und Risikofaktoren bei IT-Projekten (1)

- Geschäftsprozesse verstehen
- Prozesse optimieren können
- Ineinandergreifen der Prozesse und Konsequenzen in der gesamten IT Landschaft im Blick haben
- IT Systemhistorien beachten
- Performance & Verfügbarkeit bei Echtzeitanwendungen im Blick haben
- Standardisierungsmöglichkeiten für das Unternehmen entwickeln, z.B. LogPay Api



## 3.3 Erfolgs- und Risikofaktoren bei IT-Projekten (2)

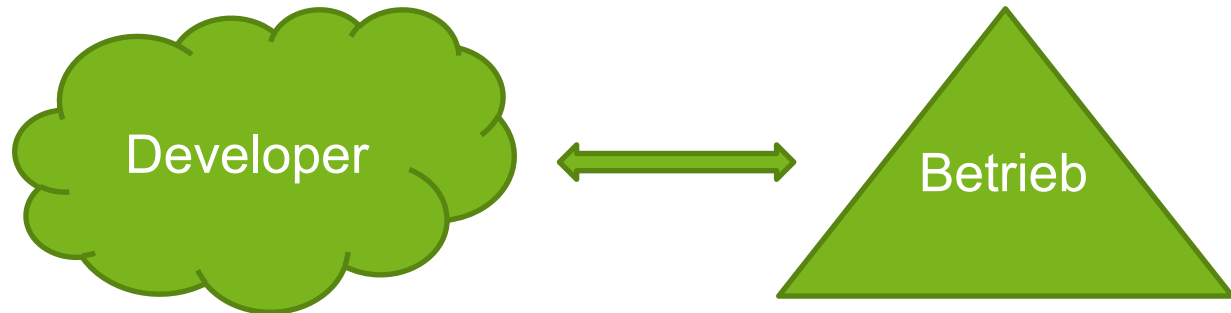
### Klassische Methode für IT Entwicklungen (PRINCE®):

Typisch für Konzerne oder öffentliche Auftraggeber

**Vorteil:** Einhaltung der Regularien (EU Gesetze, BaFin- und Konzernvorgaben)

**Nachteil:** langsam und bereits bei Go-Live ist ggfs. die Lösung technologisch überholt

*oder/und -> es kommt auf das IT Projekt an*



### Agile Methode für IT Entwicklungen (Scrum®):

Typisch für Start-ups

**Vorteil:** schnelle Produktentwicklung, hohe Kundenorientierung

**Nachteil:** Vernachlässigung der Robustheit & Sicherheit und fehlerhafte Applikationen

## 3.4 Der/die „perfekte“ IT Experte/in?

### Qualifikation:

- Abschluss eines Studiums
- Fachliche Kompetenz (Basiswissen)
- Experte in einem IT-Bereich

### Softskills:

- Hohe Kommunikationsfähigkeiten
- Gutes Fingerspitzengefühl & Diplomatie
- Teamplayer/in
- Frühwarnsystem bei Konflikten

### Erfahrungen:

- Erfolgreiche IT-Projekte: Deadlines eingehalten & Produkte oder Lösungen mit Marktreife
- Erkenntnisse aus der Go-Live-Phase & Betrieb
- Gescheiterte Projekte





## 4. Payment-Markt im eCommerce



# 4.1 Trends im Payment Markt: Mobile Payment

- Bezahlen mit dem Smartphone via Apple Pay, Google Pay, Amazon Pay, PayPal,...
- Ziel: Schnelles und sicheres Retail- und Banking-Erlebnis
- Aktuell in Deutschland noch ein Nischenthema



Studie von pwc zu Mobile Payment\* in Deutschland (2019)

**25%** use Mobile Payment

**15%** have sent money to other people from a mobile device systems

**46%** of people under the age of 30 use Mobile Payment systems

**44%** are concerned about protection of data

**98%** believe that cash will still be used in 5 years' time

**30%** of men use Mobile Payment

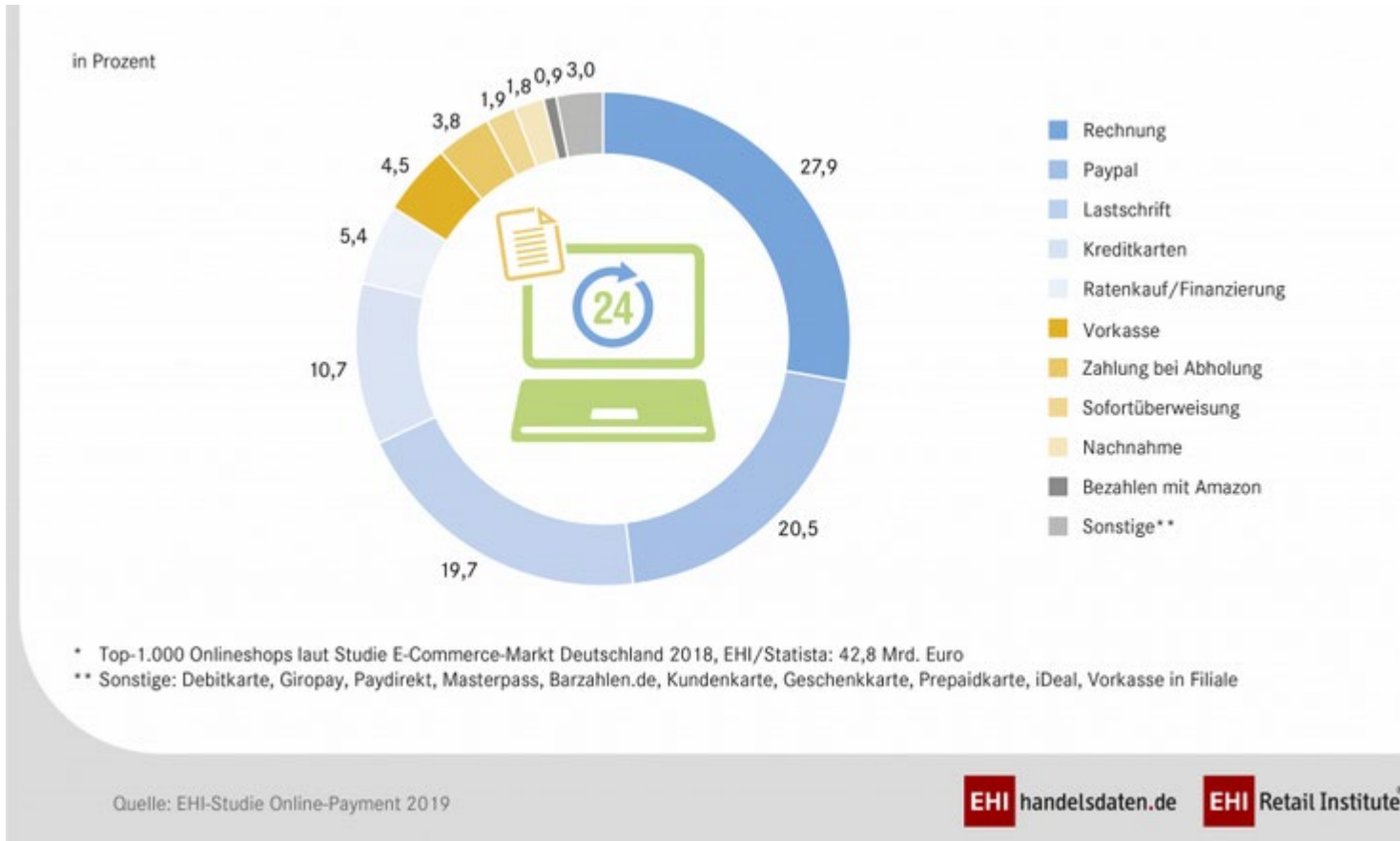
**7 out of 10** Germans under the age of 40 intend to use Mobile Payment in the next five years

**21%** of women use Mobile Payment



\* **Definition Mobile Payment** (pwc): Bargeldlose Zahlung für Waren oder Dienstleistungen, die mit einem Smartphone oder Tablet getätigt werden.

# Verteilung Zahlungsarten im deutschen Onlinehandel



## Wie zahlt man in Deutschland im Internet?

- Rechnungskauf ist beliebtestes Zahlungsmittel
- Den zweiten Platz belegt PayPal gefolgt von SEPA-Lastschrift und den Kreditkarten

## Mehr Kaufabbrüche durch 3 D Secure?

- Komplexität bei Einsatz der Kreditkarte steigt durch zusätzliche Sicherheitsprüfung beim Check-Out deutlich
- Doch laut 37% der Händler keine oder kaum mehr Abbrüche im Zahlungsprozess

EHI-Studie: Online-Payment 2019

-> Statistik über B2C Onlineshops mit physischen Gütern, deren Ergebnisse nicht 1:1 auf die Mobilitätsbranche übertragbar sind.



# Antwort LogPay auf die Trends: schnelle Implementierung der „neuen“ Online-Wallet Zahlarten



Wallet Typ A



- Einreichung der Transaktion bei hinterlegter Zahlart durch Zahlungsanbieter selbst
- Für Gast- und registrierte Kunden geeignet unter Verwendung von Billing Agreements

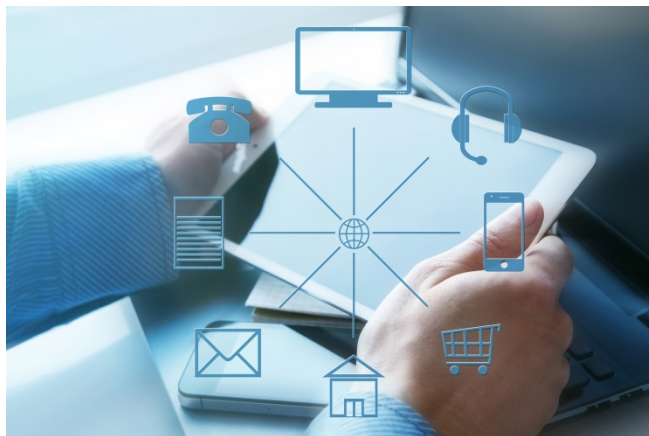
Wallet Typ B



- Direkte Weitergabe der Transaktion an LogPay, Einreichung der Transaktion bei hinterlegter Zahlart durch LogPay
- Derzeit nur für Gastkunden geeignet, es gibt keine Billing Agreements

# 4.1 Trends im Payment Markt: Omnichannel Shopping

- Netzwerk elektronischer Displays mit Text-, Animations- oder Videobotschaften
- Vorreiter: Amazon und Alibaba: Zusatzartikel, die auf das lokale Kaufverhalten der Verbraucher vor Ort ausgerichtet sind
- Omnichannel Zahlungsmethoden: PayPal und Alipay
- Ziel: Nutzung des selben Kundenkontos zum Bezahlen im Laden und Online, sowie Funktion als Kundenkarte



- „The Inspiration Store“, 2015 (3-monatiges Projekt), Weserpark in Bremen - Metro Group, eBay und PayPal -, zeigten den 45.000 Besuchern die Vorteile von dem verknüpften stationär-, online- und mobil-Geschäft und den neue Bezahlungsmöglichkeiten
- Im 200 Quadratmeter großen Store direkt einkaufen, digitale Displays im und vor dem Geschäft nutzen oder online via Desktop-PC, Smartphone und Tablet shoppen
- Flexible Bezahlung : Konventionelle Zahlung, PayPal und QR-Shopping-App
- Flexible Lieferung: nach Hause oder ins Geschäft (Stichwort Click & Collect)

## 4.1 Trend im Payment Markt: „I want it now, right on time and payment doesn't matter anymore“

- Idee aus dem Vermittlungsdienst zur Personenbeförderung (Uber)
- Ware immer, überall verfügbar und übers Internet bestellbar
- Automatische Belastung der hinterlegten Kreditkarte
- Lieferung nach Hause



## 4.1 Trends im Payment Markt: Ai-powered virtual banking assistance

- Nachrichten Chatbots, die interaktiv mit dem Kundenkonto verknüpft sind
- Kostenoptimiertes und schnelles Beantworten von häufigen Fragen über Social Media Kanäle
- Beispiel: *Amelia* von 1Bank: Virtuelle Assistenzsysteme mit analytischen Vorhersagen (Bankgeschäfte, Transaktionen, allg. Anfragen)
- Roboter, der sich ähnlich verhält wie ein Mensch, agiert in Echtzeit mit Kunden: *Conversational Banking*
- Ziele: neue Nutzerinteraktion, Stärkung der Kundenbindung



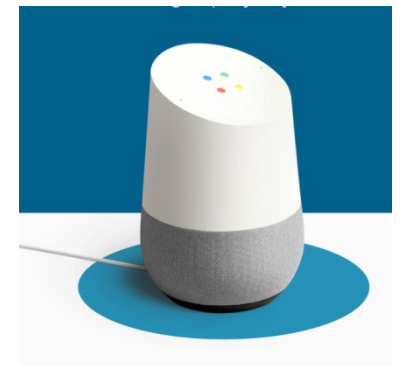
Beispiel:

- ❖ Was sind einige der teuersten Transaktionen, die ich in letzter Zeit durchgeführt habe?
- ❖ Finie antwortete mit einem Diagramm der Transaktionen mit dem höchsten Preis.



## 4.2 Wem gehört der Kunde

- Wir erleben Sharing Dienste
- Wir erleben inter- und multimodale Services für die Fahrt von A nach B nach C...
- Wir erleben Alexa (Amazon), Google Home und Telekom Smart Speaker, die uns vom Sofa aus bedienen
- Wir erleben den gläsernen Menschen bei Alipay...



## 4.2 Wem gehört der Kunde – (EU) 2016/679

Was sind personen-  
bezogene Daten?



GDPR = DSGVO  
Datenschutz-  
grundverordnung

© marketoonist.com

## 4.2 Wem gehört der Kunde - Datenschutz

Der Datenschutz ist nach der EU Gesetz seit Mai 2018 regelkonform umzusetzen

- Der Kunde muss wissen, wem er seine Daten gibt:
  - Anzeigepflicht und Zustimmungspflicht
- Der Kunde kann Einblick in seine Daten bekommen: Auskunftspflicht der Unternehmen:
  - Anpassung der IT und IT Prozesse
  - Anpassung der operativen Prozesse
- Der Kunde kann seine Daten löschen lassen:
  - Veränderung in der Customer Journey
  - Veränderung in der technischen Integration von App/In-App-Lösungen
- Kunden lesen selten die AGB:
  - Kundenfreundliche AGB Gestaltung
  - Intuitive Kundenführung in der Applikation
- Kunden messen mit zweierlei Maß:
  - Individueller Mehrwert des Services oder Dienstes versus meiner persönlichen Angaben
  - Mögliche Online-Marketing Aktionen - zunehmend individuelle Einstellmöglichkeiten: Kunde kann ablehnen
  - Profilerstellung und Analyse des Nutzerverhalten - Kunde hat kaum eine Vorstellung, von dem, was mit seinen Daten „alles“ möglich ist
  - Verkauf & Nutzung der Kundendaten – Viele Kunden sind oft unzureichend informiert bzw. zu bequem sich zu informieren

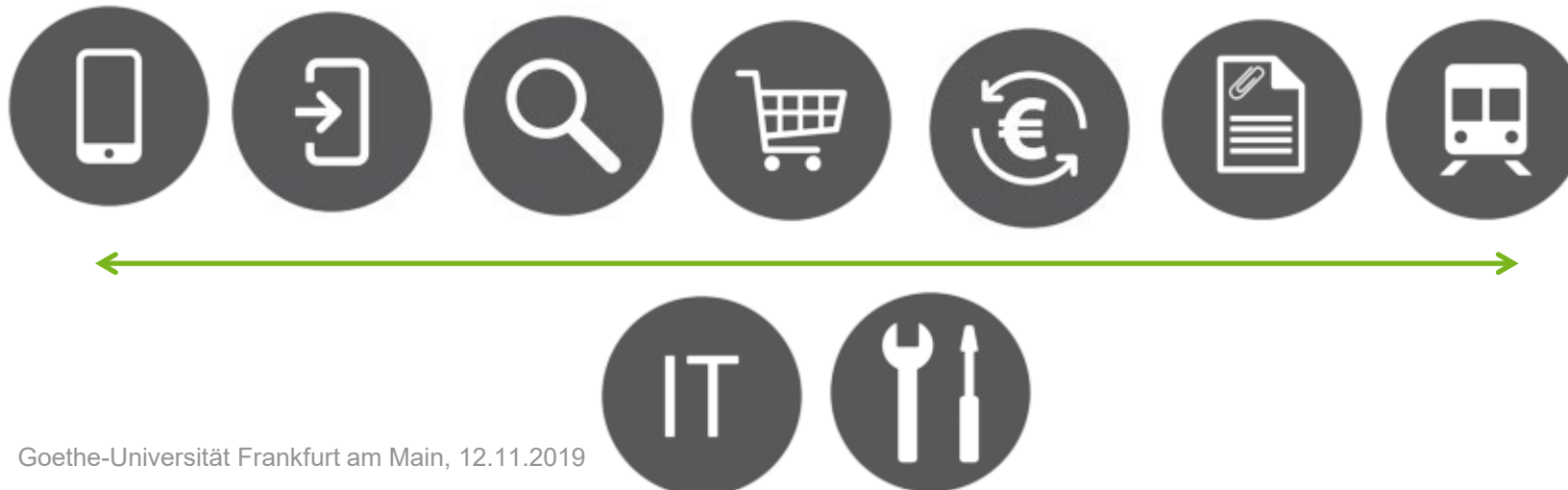
## 5. Fazit





Think in & out of the box – das 5. Element:

1. Reisen & sich selbst weiterentwickeln als Persönlichkeit
2. Studium sinnvoll nutzen, um Fachwissen aufbauen: Strukturen & Methoden zu entwickeln und zu kennen
3. Ihr persönliches Talent herausarbeiten & Ihre Schwächen kennen
4. In Ihrem zukünftigen Beruf und täglicher Arbeit Spaß haben
5. ...“interdisziplinär“ denken & Studium begleitend Erfahrungen on-the-job sammeln



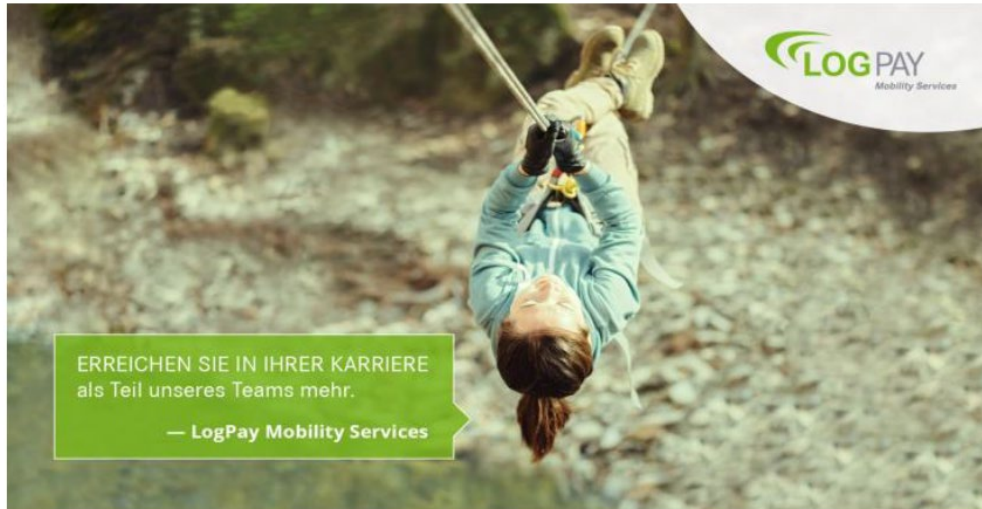
# Einstiegsmöglichkeiten bei LogPay

Berufliche Möglichkeiten bei LogPay:

- Werkstudenten/Werkstudentinnen
- Duale Studierende
- Betreuung von Abschlussarbeiten
- Absolventen/Absolventinnen



# Aktuelle Stellenausschreibungen bei LogPay

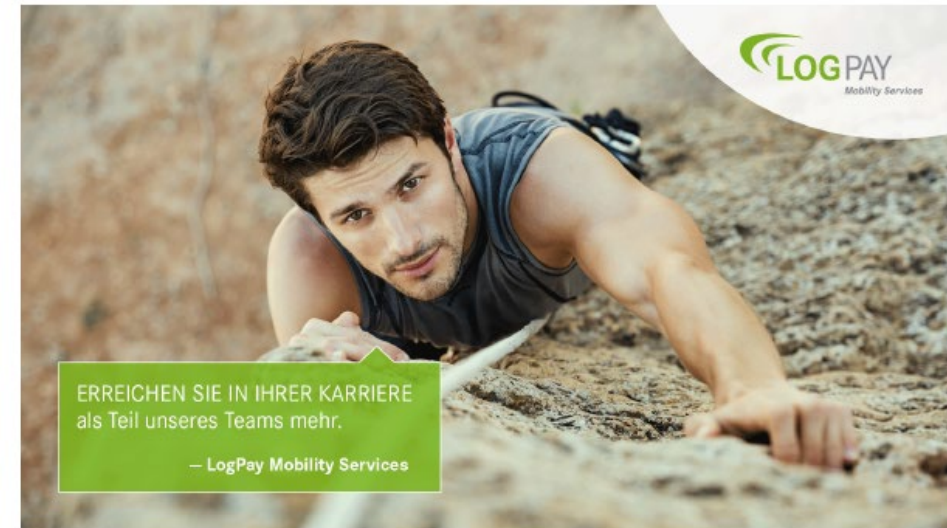


Der Unternehmensbereich „LogPay Mobility“ der LogPay Financial Services GmbH gehört mittelbar zur DZ Bank AG (Volks- und Raiffeisen Bankengruppe). Mit einem Umsatz von mehr als 3 Mrd. Euro pro Jahr zählt die LogPay Financial Services GmbH zu den führenden Finanzunternehmen und Factoring Instituten. Im Personenverkehr (Verkehrsunternehmen und Verbünde, Parkhäuser, Bike- und Carsharing, etc.) und im Transportgewerbe umfassen unsere Dienstleistungen die Zahlungsabwicklung (z.B. Ticket-, Maut- und Tankumsätze) und weitere damit zusammenhängende Serviceleistungen. Gerade im Bereich „Mobility“ mit einer wachsenden Anzahl von Online Shops und mobilen Apps haben wir für diesen Markt spezialisierte Produkte und Serviceleistungen, insbesondere Payment Lösungen, entwickelt, die wir weiter ausbauen. Hierfür suchen wir am Standort Eschborn

## Studentische/r Mitarbeiter/in für Customer Care & Services Team

### Ihr Aufgabengebiet:

- Selbstständige Beantwortung der eingehenden Kundenanliegen per E-Mail und Telefon
- Analyse, Bearbeitung und Lösung von Kundenanliegen zu den Themen Abbuchung, Kontenabstimmung, Zahlungsstörung und Datenänderung
- Dokumentation im Ticketsystem
- Inhaltliche Pflege und Weiterentwicklung des Kundenservices (Web / FAQs)
- Mitgestaltung und Optimierung der internen Arbeitsabläufe und Prozesse
- Enge Zusammenarbeit mit der Teamleitung



Die LogPay Financial Services GmbH ist ein in Deutschland zugelassenes Zahlungsinstitut. Mit einem Umsatz von mehr als 3 Mrd. Euro pro Jahr zählen wir zu den führenden Finanzdienstleistern und Factoringinstituten im deutschen Verkehrs- und im europäischen Transportmarkt. Die Kernkompetenzen der LogPay liegen im Forderungs-, Risiko- und Transaktionsmanagement. Unsere Dienstleistungen umfassen die Zahlungsabwicklung für den Personenverkehr, insbesondere für die digitalen Verkaufskanäle mit einer Vielzahl von Zahlungsmöglichkeiten, den Kundensupport und die Bereitstellung von individuellen IT Lösungen. Für das Maut- und Tankgeschäft sowie für den Güterverkehr auf der Schiene und den Wasserstraßen offerieren wir unseren Geschäftspartnern und unseren Kunden ein weitreichendes Serviceangebot.

Hierfür suchen wir am Standort Eschborn eine/-n

## Studentischer Mitarbeiter (m/w/d) für das Team Forderungsmanagement

### Ihr Aufgabengebiet

- Selbstständige Beantwortung der eingehenden Kundenanliegen per E-Mail
- Analyse, Bearbeitung und Lösung von Kundenanliegen zu den Themen Mahnwesen, Paypal-Konflikten und Zahlungsstörung
- Selbstständige Prüfung und Bearbeitung von Betrugsangelegenheiten
- Korrespondenz mit Ämtern, Behörden, Rechtsanwälten und Kunden
- Mitgestaltung und Optimierung der internen Arbeitsabläufe und Prozesse
- Enge Zusammenarbeit mit der Teamleitung



# VIELEN DANK

## FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

Anne Grünkorn

Geschäftsführerin

+49 (0)6196 8012 -224

[anne.gruenkorn@logpay.de](mailto:anne.gruenkorn@logpay.de)

