



STOCKMANN

Korttimaksaminen ja häiriöihin varautuminen

Jouko Pitkänen, Myynnin kehitysjohtaja, Stockmann Oyj



Käyttäjälähtöiset korttimaksamisen häiriötekijät

- Asiakkaalla ei ole kortilla luottoa/maksuvaraa, vaikka hän kuvittelee niin
- Asiakkaan vuorokausikohtainen kortin käyttöraja on ylittynyt, vaikka tilillä on rahaa – asiakas ei tunne pankin kanssa tekemäänsä sopimusta
 - ristiriitatilanteet myymälässä, myyjä ei saa myydä, vaan asiakkaan pitää selvittää asia kortin myöntäjän kanssa
- Asiakkaan kortti on viallinen
- Käyttäjän (myyjä tai asiakas) toimintatapavirheet

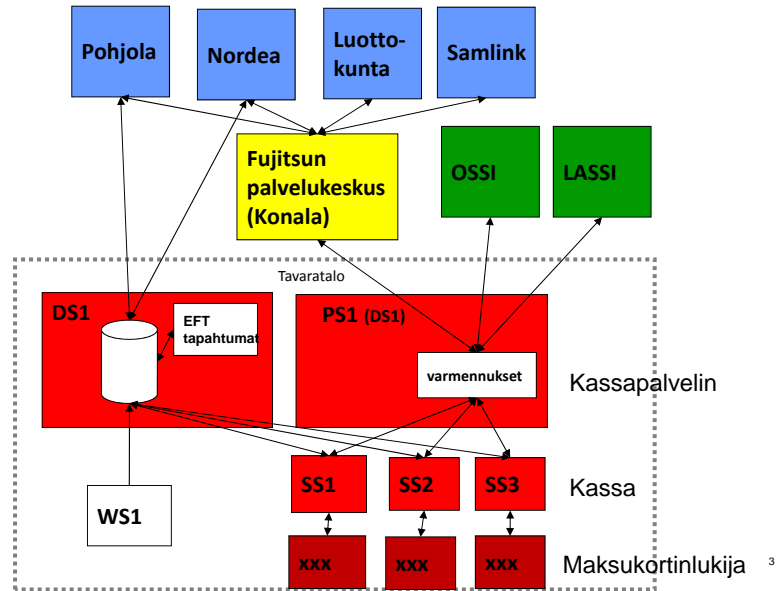


10.5.2012

2



Korttimaksamisen tekninen prosessi ja mahdolliset häiriötekijät liittymissä ja/tai järjestelmissä



Korttimaksamisen prosessi ja häiriöriskien tunnistaminen

- Maksukorttivarmenteiden satunnainen toiminta ennakoii häiriötilannetta
- Järjestelmien sisäiset virheetunnistimet varmistavat automaattisesti 30 s välein, että maksukorttivarmenteista vastaava palvelu toimii – häilytyksiin reagoidaan nopeasti

10.5.2012

4



Korttimaksamisen häiriötekijät ja riskeihin varautuminen

Häiriötekijä	Riskeihin varautuminen
Kassajärjestelmässä tai maksukortinlukijassa on tekninen laitteistovika	Toimiva huoltoprosessi, varalaitteet saatavilla
Kassajärjestelmässä tai maksukortinlukijassa on softavirhe	Huolellinen testaus ja laadunvarmistus sekä järjestelmätoimittajalla että Stockmannilla Kassajärjestelmässä automatisoidut hälytykset järjestelmätoimittajalle ja Stockmann IT:lle (kertovat mahdollisista häiriötilanteista)
Katkokset omissa tietoliikennesyhteisissä – varmennukset eivät toimi	Kassaverkko on eriytetty omaksi verkoksi muusta tietoliikennöstä, ylin prioriteetti maksukorttivarmennuksien liikennöimiselle ja varayhteydet Järjestelmän sisäinen virheentunnistin, joka varmistaa 30 s välein, että maksukorttivarmennuksista vastaava palvelu toimii
Katkokset palveluntarjoajan järjestelmissä / tietoliikennesyhteisissä	Vikasietoiset tietoliikennesyhteydet ja järjestelmät (laitteistokahdennukset ja varareititykset). Vaikea St:n kontrolloida

10.5.2012

5



Korttimaksamisen häiriötekijät ja riskeihin varautuminen

Häiriötekijä	Riskeihin varautuminen
Inhimillinen virhe järjestelmätyössä	Jatkuva prosessien parantaminen ja laadunvarmistus
Katkokset palveluntarjoajan varmennuskeskuksissa	
Suorituskykyongelmat (Hullut päivät)	Palveluntarjoajan kapasiteetin hallinta ja erityisvalvonta
Kriittisen palveluntarjoajan tekniset ongelmat	Sopimustekniset asiat, auditointioikeus
Maksukortti puuttuu korttikannasta	Jatkuva korttikannan ylläpito

Riskienhallinnassa tärkeää on kumppaneiden hallinta: vaatimukset toiminnan jatkuvuuden hallinnalle, hallintavelvoite ulotettu toimittajaverkostoon. Selkeä vastuunjako ongelmatilanteissa.

10.5.2012

6



Korttimaksamisen häiriötekijät ja riskeihin varautuminen

Häiriötekijä	Riskeihin varautuminen
Tulipalot, varkaudet ym.	Kassajärjestelmän palvelimet on sijoitettu lukittuihin tiloihin ja eri paikkoihin toisistaan (eri palotilat) Tiloissa koneille asianmukaiset olosuhteet Fyysinen pääsy palvelimille ainoastaan valtuutetuilla henkilöillä
Korttivarkaudet	Jos varkaalla on tiedossa pin-koodi, niin maksaminen onnistuu, mikäli kortin oikea haltija ei ole tehnyt ilmoitusta kortin katoamisesta => myyjien ohjeistus ja koulutus ns. "epäilyttävien tapausten varalle", häd-tod.tarkastukset viranomaisten hyväksymistä virallisista dokumenteista.
Laitteiston hajoaminen	Kovalevyjen RAID:it (levypeilaus, kovalevyn hajoamistilanteisiin) Varmennuskopiot sisäiselle ja ulkoiselle medialle (tietokantakopiot esim. kuittimateriaalista ym)
Maksukorttirikollisuus	PCI-standardin noudattaminen

10.5.2012

7



Korttimaksamisen häiriötekijät ja riskeihin varautuminen

Häiriötekijä	Riskeihin varautuminen
Tietoturvarikkomukset (haittaohjelmat, väärinkäytökset yms.)	Päivitetty virustorjuntaohjelmisto Kirjautuminen koneisiin on ainoastaan valtuutetuilla henkilöillä Etäyhteydet kassapalvelimiin ainoastaan valtuutetuilla henkilöillä

10.5.2012

8



Sisäiset ja ulkoiset riskit

Sisäiset riskit

- Sisäiset tietoliikenneongelmat
- Järjestelmissä olevat tekniset viat

Ulkoiset riskit

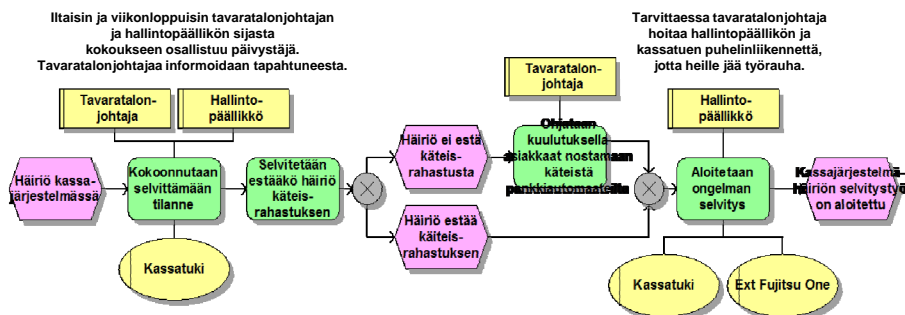
- Pankin ja luottokorttiyhtiön väliset yhteysongelmat
- Kapasiteetin puute
- Tietoliikenneverkkojen palveluntarjoajan ongelmat
- Järjestelmissä olevat tekniset viat
- Virukset
- Sähkökatkokset
- Varkaudet

10.5.2012

9



Toimiminen häiriötilanteissa / poikkeustilanneohjeistus tavarataloissa



10.5.2012

10



Toimiminen häiriötilanteissa / poikkeustilanneohjeistus tavarataloissa

Poikkeustilanteessa asiakasvaraukset ovat myös mahdollisia.
Tarvittaessa kassapisteen toinen kassa otetaan käteiskassaksi rahastuksen nopeuttamiseksi.
Kaikilta kassoilta tulee löytyä laminoitu toimintaohje kassajärjestelmän häiriötilanteisiin.

