



HANDBUCH ZUR INTEGRATION VON 12CHECK TELEFONVERIFIZIERUNG

NUSOAP-SCHNITTSTELLE / XML-SCHNITTSTELLE

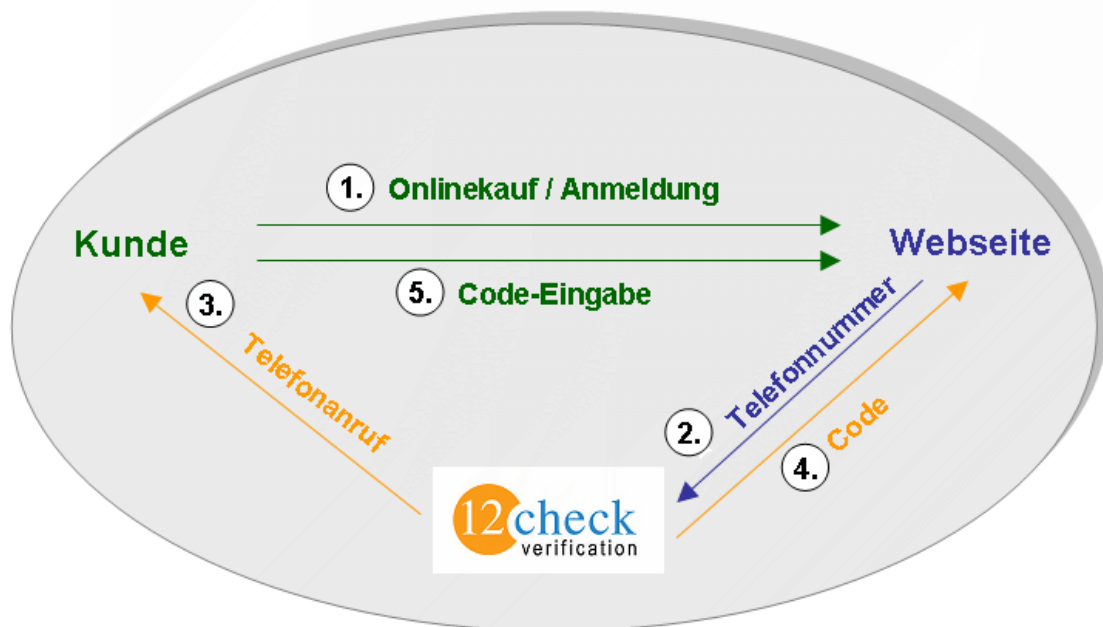
INHALTSVERZEICHNIS

0. KURZBESCHREIBUNG FUNKTIONSWEISE
1. DOWNLOAD DER SCHNITTSTELLE
2. INTEGRATION IN DIE WEBSEITE (SHOP)
 - 2.1 Ablauf
 - 2.2 Integration in die Webseite
3. EINSTELLUNGEN BEI 12CHECK
4. EMPFOHLENE FUNKTIONEN DES 12CHECK MODULS FÜR ONLINESHOPS
5. SUPPORT
6. IMPRESSUM UND KONTAKT

0. KURZBESCHREIBUNG FUNKTIONSWEISE

Bei der telefonischen Verifizierung wird mit einem automatisch generiertem Anruf überprüft, ob der sich anmeldende Neukunde tatsächlich unter der Nummer zu erreichen ist, die er angegeben hat. So wird wirksam verhindert, dass sich jemand mit falschen Daten anonym anmelden kann.

Der Anruf wird zwar von der Gesellschaft für Sicherheit im E-Commerce GmbH durchgeführt. Nachdem der Kunde die Telefonnummer eingegeben hat, klickt er auf "jetzt anrufen". Im selben Moment klingelt bei ihm das Telefon und er hört eine shop-eigene Begrüßung. Danach nennt ihm eine Computerstimme einen 4-stelligen Zifferncode, den er in das Anmeldeformular einträgt. Angesagter und eingetragener Code werden verglichen, bei Übereinstimmung ist die Telefonnummer damit verifiziert.



Ablauf:

1. Der Kunde meldet sich auf der Webseite an bzw. kauft im Onlineshop ein. Im Anmelde-/Bestellverfahren gibt er die Telefonnummer an unter der er zurückgerufen werden möchte.
2. Von der Webseite wird ein Ticket an den 12check-Server geschickt, welche Telefonnummer angerufen werden soll.
3. Der 12check-Server führt den Anruf aus und nennt dem Kunden einen 4-stelligen Zifferncode, den dieser in das Anmeldeformular eintragen soll.
4. Parallel schickt 12check ein Ticket an den Webseiten-Server, mit Angabe der Telefonnummer, die gewählt wurde und dem durchgegebenen Code, damit dieser durch die Teilnehmer-Applikation mit dem eingetragenen verglichen werden kann und zusätzlich eine Null, Eins oder Zwei. Null bedeutet, der Anruf wird ausgeführt, Eins bedeutet, der Anruf kann nicht ausgeführt werden, weil

zum Beispiel eine unzulässige Telefonnummer eingetragen wurde, Zwei bedeutet, dass der Verifikationsservice derzeit nicht verfügbar ist.

5. Der Kunde gibt den durchgesagten Code in das Formular ein. Der Abgleich erfolgt direkt auf der Webseite (im Shop).

1. DOWNLOAD DER SCHNITTSTELLE

Für diese Schnittstelle muss Ihr Webhoster zwingend die Skriptsprache PHP unterstützen. Dazu benötigen Sie einen PHP-fähigen Editor. Zum Einbau sind Grundkenntnisse in PHP erforderlich.

Laden Sie sich auf der Webseite von www.12check.de die Zip-Datei herunter. Entpacken Sie das Verzeichnis auf Ihren Webserver in ein von Ihnen bevorzugtes Verzeichnis (z. B. ins root-Verzeichnis).

2. INTEGRATION IN DIE WEBSEITE (SHOP)

Die Schnittstelle enthält folgende Verzeichnisse/Dateien:

- Verzeichnis „nusoap“
- Verzeichnis „includes“
- Datei „12CheckClassMuster.php“

2.1 Ablauf

Diese Schnittstelle sieht folgenden grundsätzlichen Ablauf vor:

1. Einbindung eines Eingabefeldes für die Telefonverifizierung (Eingabefeld Telefonnummer; Eingabefeld Code; Absenden-Button) an geeigneter Stelle in Ihrem Shop bzw. Ihrer Webseite.
2. Beim Klick auf den Absenden-Button wird ein Ticket generiert, welches die erforderlichen Daten an 12check sendet.
3. 12check generiert einen Anruf und sendet parallel ein Ticket an die Webseite mit Angabe der Telefonnummer, dem durchgesagten Code und der Statusmeldung.

2.2 Integration in die Webseite

Integrieren Sie die Datei 12checkClasses.php in Ihrer Anwendung mittels include() oder require().

Trennen Sie Ihren Bestellvorgang (Shop) oder die Anwendung dort auf, wo Sie die Prüfung wünschen und integrieren wenige Zeilen Code. Ein Muster ist verfügbar und bei Bedarf helfen wir gern weiter.

Verarbeiten Sie das Ergebnis der Prüfung, ob richtig oder falsch, gemäß Ihren eigenen Vorgaben.

Formular, Telefonnummer eingeben

formular1.php

echo'(keine führende Null, keine Sonderzeichen, Klammern, etc.)

```
<form action="formular2.php" method="POST">
```

Telefonnummer für automatischen Rückruf

```
Vorwahl :0<input type="text" size=20" name="vorwahl">
```

```
Rufnummer : <input type="text" size=20" name="nummer">
```

```
<input type="submit" value="jetzt anrufen">
```

```
;
```

Formular, Anruf auslösen, Feld für Code bereitstellen

```
// Klasse einbinden
```

```
require_once($_SERVER[DOCUMENT_ROOT].'/12CheckClass.php');
```

```
// Neue Instanz der Klasse erstellen
```

```
$objekt = new webservice();
```

```
// Rückruf auslösen
```

```
$arrRueckruf = $objekt-
```

```
>rueckruf('+49',$_POST[vorwahl],$_POST[nummer],",$_SERVER["REMOTE_ADD  
R"]);
```

```
// Code wird zurückgegeben, Auslesen des Arrays
```

```
$code1 = $arrRueckruf[code];
```

```
$rueckrufID = $arrRueckruf[ticketID];
```

```
// Code wird verschlüsselt, damit er im Formular ohne Schummeln weitergegeben  
werden kann
```

```
$keyCode = md5($code1);
```

```
// Code in Session speichern
$_SESSION['code'] = $keyCode;
// Formular für Codebestätigung eingeben
echo'<form action="formular3.php" method="POST">
Vierstelliger Code aus dem Rückruf <input type="text" size="20" name="code">
<input type="submit" value="weiter">

</form>';
```

Formular, Code prüfen

```
if(!strcmp($_SESSION[code], md5($_POST[code]))){
echo '
Die Überprüfung war erfolgreich!
```

Ihre Zugangsdaten werden jetzt per Mail übermittelt. Geben Sie bitte Ihre Mailadresse an:

```
<form action="".$_SERVER[PHP_SELF]."" method="POST">
Ihre Mailadresse: <input type="text" name="email">

<input type="submit" name="submit" value="senden">
</form>
';
}
else{
echo'Code falsch!'; }
```

3. EINSTELLUNGEN BEI 12CHECK

Um die Telefonverifizierung nutzen zu können, müssen Sie sich bei www.12check.de anmelden.

Auf der 12check Seite kann jeder Teilnehmer in seinem „Kontrollzentrum“ folgendes festlegen:

- sollen nur Festnetz oder auch Mobilfunknummern angerufen werden?
- nur Deutschland oder auch Schweiz und/oder Österreich?
- wie viele Anrufe derselben Tel-Nr. sollen in einem bestimmten Zeitraum möglich sein?
- wie oft darf dieselbe IP in einem bestimmten Zeitraum einen Anruf auslösen?
- wie viele Anrufe dürfen insgesamt in einem bestimmten Zeitraum generiert werden?

4. EMPFOHLENE FUNKTIONEN DES 12CHECK MODULS IN ONLINESHOPS

1. Zahlungsart

Die Telefon-Verifikation wird in Abhängigkeit von der gewählten Zahlungsart aktiv. Beispiel: Die Verifikation wird im Bereich „Kasse“ vorgenommen nachdem der Kunde eine Zahlungsart ausgewählt hat. Der Shopbetreiber kann im Admin-Menu auswählen, bei welchen Zahlungsarten die Telefonverifizierung vorgenommen werden soll und bei welchen nicht. Dadurch wird dem Shopbetreiber ermöglicht, nur bei risikoreichen Zahlungsarten zu verifizieren.

2. Wert des Warenkorbs

Der Shopbetreiber kann im Administrationsbereich eingeben, ab welcher Höhe des Warenkorbwerts die Telefonverifizierung vorgenommen wird.

3. Neu- und Bestandskunden

Der Shopbetreiber kann auswählen, ob jeder Kunde oder nur ein Neukunde verifiziert werden soll. Ein Neukunde ist dabei einer, der noch keinen Kaufvorgang erfolgreich abgeschlossen hat. Kunden, die sich zwar angemeldet, jedoch noch nichts gekauft und bezahlt haben, sind Neukunden. Beim nachträglichen Einbau des Moduls in einen bestehenden Shop muss die Möglichkeit gegeben sein, den vorhandenen Kundenstamm als „verifiziert“ zu kennzeichnen.

4. Status-Möglichkeiten

Nachdem der Teilnehmer-Shop das Ticket an 12check geschickt hat, erhält er von dort eine Antwort die u.a. eine Statusmitteilung beinhaltet. Dabei können folgende Fälle auftreten, die dann die genannten Konsequenzen nach sich ziehen sollten:

Das vom 12check-Server an den Shop zurückgegebene Ticket enthält nach der Pipe eine Kennziffer für den Status der Verifikation:

Status 0 Anruf wird durchgeführt

Reaktion: Das Kästchen zum Eintragen der 4 genannten Ziffern durch den Kunden öffnet sich, die Richtigkeit der Ziffern wird überprüft, wenn „richtig“ wird der Kunde als „verifiziert“ gespeichert, wenn „falsch“ geht eine Info an den Shopbetreiber, dass dieser Kunde nicht verifiziert wurde. Wenn es vorkommt, dass ein Kunde sich bei der Eingabe der Tel.Nr. vertippt, unter der sich aber dennoch ein irgendein Teilnehmer meldet, wird der 12check-Server dieses nicht als Fehler bemerken. Im Shop jedoch wartet der Kunde darauf, dass das Telefon klingelt, was es aber nicht tun wird, da eine falsche Tel.-Nr. eingegeben wurde. Deshalb sollte neben dem Kästchen zur Eingabe des Verifikations-Codes noch folgendes für den Kunden erscheinen:
Text „Das Telefon hat nicht geklingelt? Sie haben die Telefonnummer 012345678 eingegeben. Ist sie korrekt? Bitte denken Sie dran, dass wir nur (deutsche Festnetznummern) akzeptieren.“
Button „Hier können Sie es noch einmal versuchen“ (führt zurück zur Eingabe der Tel.Nr.)

Status 1 Die eingegebene Telefonnummer kann nicht angerufen werden (unzulässige Vorwahl, nicht gelistetes Ausland usw.) oder ein vom Teilnehmer eingestelltes Limit wurde erreicht (max. Anzahl von Anrufen pro Zeiteinheit, max. Anzahl von Anrufen der selben Nummer, max. Anzahl von Anrufen ausgelöst von der selben IP).

Reaktion: Die eingegebene Telefonnummer wurde von 12check als ungültig erkannt (der Shopbetreiber kann im 12check-Kundenmenu festlegen, ob er nur Festnetz- oder auch Handynummern akzeptiert, ob neben deutschen auch österreichische und/oder schweizerische Festnetz- und Handynummern akzeptiert werden.

Es soll dem Kunden nun diese Info gegeben werden: „ Sie haben folgende Tel.Nr. eingegeben: XXXXXXXXXX. Diese Nummer konnten wir nicht anrufen. Wir akzeptieren nur [deutsche Festnetznummern]. Bitte überprüfen Sie die eingegebene Nummer auf Fehler und tragen sie gegebenenfalls erneut richtig ein. Sollten Sie keine [deutsche Festnetznummer] haben, so klicken Sie bitte auf [nicht anrufen].“

Wurde „nicht anrufen“ geklickt, kann der Kunde seine Bestellung fortsetzen, gleichzeitig geht eine Info an den Shopbetreiber, dass dieser Kunde nicht verifiziert wurde.

Status 2 Der Verifikations-Service ist zurzeit nicht möglich, z.B. Serverausfall.

Reaktion: Der Verifikationsservice kann im Moment nicht durchgeführt werden. Info an den Kunden „Leider sind alle unsere Leitungen belegt, deshalb können wir Sie nicht anrufen. Bitte fahren Sie mit der Bestellung fort.“ Der Kunde kann seine Bestellung fortsetzen, gleichzeitig geht eine Info an den Shopbetreiber, dass dieser Kunde nicht verifiziert wurde.

Falls eine technische Störung vorliegen sollte, die verhindert, dass ein Antwortticket an den Shop-Server gesendet wird, also überhaupt keine Antwort von 12check kommt, sollte das Modul nach 15 Sekunden automatisch so reagieren, als wäre der Status 2 übermittelt worden.

5. Statusinfo an Kunden

Nach der erfolgreichen Verifizierung erhält auch der Kunde eine Info:

Beispiele:

„Vielen Dank, Sie haben die Sicherheitsprüfung erfolgreich abgeschlossen.“

oder

„Leider konnten wir Sie nicht telefonisch erreichen.“ (Bestellvorgang kann fortgesetzt werden, Shopbetreiber erhält sofort eine Info darüber, dass der Kunde nicht verifiziert wurde)

oder

„Leider haben Sie den falschen Zifferncode eingegeben.“ (Bestellvorgang kann fortgesetzt werden, Shopbetreiber erhält sofort eine Info darüber, dass der Kunde nicht verifiziert wurde)

6. Alternative Telefonnummer

Falls bei den Kundendaten eine Telefonnummer einzugeben ist, unter der der Kunde in der Regel zu erreichen ist, muss bei der Abfrage der Telefonnummer ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass hier die Telefonnummer gefragt ist, unter der er JETZT zu erreichen ist.

Dieser Punkt ist wichtig, da Kunden, die z.B. vom Büro aus bestellen, dann auch dort zur Verifizierung angerufen werden müssen. Deshalb reicht die private Telefonnummer nicht aus und darf vom Kunden auch nicht zur Verifikation eingetragen werden, wenn er sich im Moment nicht dort befindet.

7. Erklärung zur Eingabe der Telefonnummer

Die Wirkung der Telefonverifizierung auf den Kunden hängt stark von der Erklärung ab, die er zu diesem Punkt erhält. Sie besteht aus ein oder zwei Sätzen und ist direkt über dem Feld zur Eingabe der Telefonnummer zu lesen, z.B.: „Um einen schnellen und einfachen Ablauf Ihrer Bestellung zu gewährleisten, möchten wir Sie kurz anrufen. Bitte geben Sie hier die Telefonnummer ein, unter der wir Sie JETZT anrufen können.“

8. Texte

Alle Texte sollten im Admin-Menü frei änderbar sein. Dann kann der Shopbetreiber die Texte bei Änderungen an der Konfiguration des Moduls (nimmt noch eine Zahlungsart dazu, will nun auch österreichische Handynummern akzeptieren usw.) sofort selbst anpassen.

9. Konfigurationsmöglichkeiten im 12check-Kundenbereich

Auf der 12check Seite kann jeder Teilnehmer in seinem „Kontrollzentrum“ folgendes festlegen:

- sollen nur Festnetz oder auch Mobilfunknummern angerufen werden?
- nur Deutschland oder auch Schweiz und/oder Österreich?
- wie viele Anrufe derselben Tel-Nr. sollen in einem bestimmten Zeitraum möglich sein?
- wie oft darf dieselbe IP in einem bestimmten Zeitraum einen Anruf auslösen?
- wie viele Anrufe dürfen insgesamt in einem bestimmten Zeitraum generiert werden?



5. SUPPORT

Für Fragen rund um das Angebot der 12check Telefonverifizierung sowie den Einbau des Moduls in Ihre Anwendung stehen wir Ihnen werktags zwischen 9.00 und 18.00 Uhr unter 05021-9216352 telefonisch zur Verfügung.

6. IMPRESSUM UND KONTAKT

Gesellschaft für Sicherheit im E-Commerce mbH

Sackstr. 4a
31582 Nienburg
Tel.: 05021 / 921 63 52
Fax: 05021 / 921 53 58

Geschäftsführer: Dipl.-Ing. Sylvia Dumont, Claus Wagner

Eingetragen beim Amtsgericht Walsrode HRB 200762