

# TERMINAL AS A SERVICE

Vantagem competitiva para os  
adquirentes da próxima geração



Os adquirentes hoje operam em um ambiente rico em oportunidades e riscos. Por um lado, o declínio nos pagamentos em dinheiro acelerado pela recente pandemia cria oportunidades, com fontes estimando que comerciantes aceitando pagamento eletrônico crescerá um terço nos próximos anos. Só no ano passado, o patrimônio de EPOS na Europa cresceu 8%, de acordo com pesquisa PCM<sup>1</sup>.

Ao mesmo tempo, as expectativas dos comerciantes estão aumentando, à medida que novos métodos de pagamento, como criptomoedas e carteiras, proliferam e novos dispositivos (contactless e wearables) crescem em importância, para não falar dos novos métodos de segurança, como identificação biométrica via cartão ou dispositivo móvel. Enquanto isso, os adquirentes têm que lidar com as demandas crescentes de reguladores nacionais e internacionais, como a segunda diretiva de serviços de pagamento da Europa (PSD2) – tudo isso enquanto enfrenta uma nova geração de concorrentes de fintech em rápido crescimento.

## “A indústria de hoje enfrenta maior pressão sobre as margens e custos do que em décadas.”

Consultores como Accenture e Gartner preveem<sup>2</sup> que até oito em cada dez bancos de varejo da Europa podem desaparecer até 2030. Afirmam ainda que, para se manterem competitivos, os bancos devem migrar para infraestruturas totalmente digitais e buscar parcerias que aumentem a capacidade tecnológica e, ao mesmo tempo, reduzam risco, complexidade e custo.

## COMO RESPONDER AO DESAFIO

Quando se trata de aquisição de pagamento na loja, a necessidade de reduzir a complexidade é fundamental. Atualmente, o gerenciamento de ativos de ponto de venda (POS) – desde

atualizações de software a upgrades de hardware – é demorado e caro, especialmente recrutamento e retenção de pessoal especializado. Os comerciantes esperam soluções fáceis de usar que podem ser adaptadas às necessidades de seus negócios: atender a essa expectativa de 90% do mercado fora das grandes redes varejistas não é uma tarefa fácil.

Completando o cenário, os próprios comerciantes desejam reduzir a complexidade, buscando uma solução

“sempre ativa”, capaz de lidar com qualquer tipo de transação em qualquer dispositivo 24/7/365 .



# 25%

dos clientes de qualquer adquirente pode mudar de fornecedor a cada ano, levando à perda de receita e custos adicionais na aquisição de novos clientes.

Os adquirentes bem-sucedidos devem entregar todos esses elementos enquanto gerenciam os custos para garantir a previsibilidade da receita, reduzindo o risco ao mínimo e inovando para competir com os recém-chegados. Talvez o maior desafio enfrentado pelos adquirentes hoje, no entanto, seja a necessidade de aumentar a fidelidade do comerciante à sua solução e reduzir a rotatividade de clientes.

Cerca de 25% da base de clientes de qualquer adquirente pode mudar de fornecedor em qualquer ano, levando à perda de receita e custos adicionais na aquisição de novos clientes. Em um ambiente tão volátil, os adquirentes precisam de uma solução que exceda os requisitos do comerciante e aumente sua fidelidade. Se tiverem sucesso na criação de tal solução, os adquirentes irão reduzir a rotatividade de clientes e irão proporcionar maior estabilidade em seu próprio modelo de negócios.

<sup>1</sup> Acesse *The Digital and Card Payment Yearbooks 2020-2021*: [www.paymentyearbooks.com](http://www.paymentyearbooks.com)

<sup>2</sup> Acesse Finextra, 29 October 2018, “Most Banks will be irrelevant by 2030” :

<https://www.finextra.com/newsarticle/32860/most-banks-will-be-made-irrelevant-by-2030---gartner/retail>

**“À medida que os custos e os riscos aumentam, a economia está mudando do modelo de propriedade para acesso. Na Ingenico, aplicamos esse princípio ao mercado de aquisição com o TaaS, proporcionando maior flexibilidade, serviço e segurança.”**

## AQUISIÇÃO: DA PROPRIEDADE AO ACESSO

Encontrar uma solução para os desafios que os adquirentes enfrentam exige um novo pensamento. Por muito tempo, comerciantes e adquirentes foram sobrecarregados com a perspectiva de grandes despesas para substituições e atualizações de hardware – juntamente com despesas operacionais imprevisíveis (e crescentes) relacionadas a atualizações de software, gerenciamento de risco, recrutamento e retenção de pessoal especializado. São problemas enfrentados por diversos setores da economia no momento: em resposta, muitas organizações estão mudando do conceito de propriedade para acesso.

**“À medida que os custos e os riscos aumentam, a economia está mudando de propriedade para acesso. Na Ingenico, aplicamos esse princípio ao mercado de aquisição com o TaaS, proporcionando maior flexibilidade, serviço e segurança.”**

No setor financeiro, o conceito de “bank in a box”, ou “banking as a service”, tornou-se predominante nos últimos anos. Um “bank in a box” basicamente permite que qualquer organização com licença bancária ofereça uma ampla gama de serviços bancários digitais, desde a integração do cliente ao gerenciamento de risco, conformidade e prevenção de fraude gerenciado por fornecedores terceirizados. O resultado foi uma revolução nos negócios bancários, com bancos europeus focados em serviços empresariais, como Tide (Reino Unido) e Qonto (França), registrando taxas de crescimento de cerca de 40% ao ano desde 2019, de acordo com Sift<sup>3</sup>.

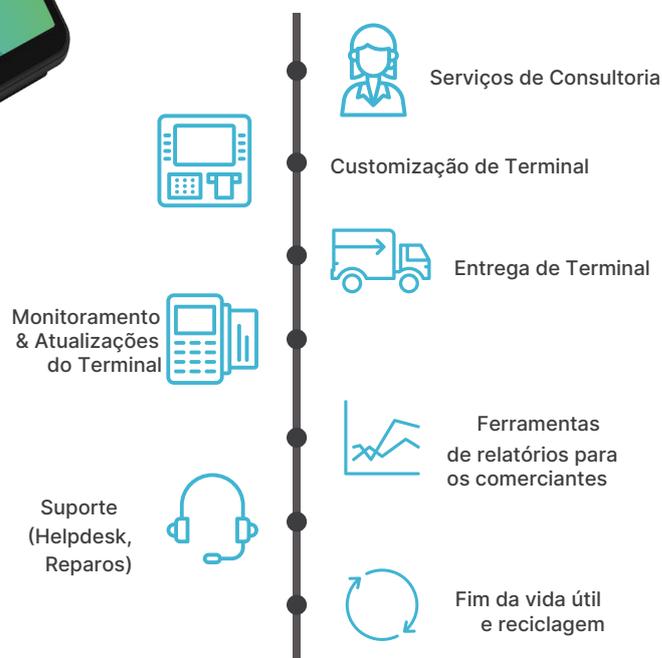


## INGENICO APRESENTA 'TERMINAL AS A SERVICE' (TAAS)

Na Ingenico, fomos os pioneiros na aplicação deste conceito para adquirir através do que chamam “Terminal as a Service”. Oferecemos aos adquirentes um serviço totalmente terceirizado e escalonável sob sua própria marca, incluindo a opção de comprar o terminal existente e gerenciá-lo em seu nome.

Nossos clientes fazem um acordo de nível de serviço (SLA) conosco para cobrir as interfaces de hardware e software do POS. Nosso portfólio de serviços totalmente flexível opera em todo o ciclo de vida do terminal POS, desde uma experiência de unboxing e configuração da marca para os comerciantes até a substituição do terminal no final da vida útil. Serviços, incluindo tudo, desde atualizações de software até conformidade regulamentar, conforme abordado abaixo.

### CICLO DE VIDA DO TERMINAL



<sup>3</sup> Acesse Sifted.eu: <https://sifted.eu/articles/sme-small-business-banking-startups-europe-compared/>

Ao adotar uma abordagem modular, nossos clientes se beneficiam de um alto nível de flexibilidade. Os clientes podem entrar no mercado mais rapidamente, pois não estão sobrecarregados com extensos requisitos tecnológicos ou de conformidade que são gerenciados em seu nome. Desde o início, acordamos indicadores-chave de desempenho (KPIs) com os clientes. Esses KPIs podem incluir Net Promoter Score (NPS) que rastreiam a satisfação com os serviços do adquirente do nosso cliente com os comerciantes.

**“Em mercados como a Espanha e o Reino Unido, os adquirentes descobriram que o TaaS aumentou a fidelidade do comerciante e reduziu a rotatividade – resultando em receita mais segura e mais lucratividade.”**

Em mercados como a Espanha e o Reino Unido, onde o conceito TaaS já provou ser bem-sucedido, os adquirentes descobriram que essa abordagem aumentou a fidelidade do comerciante e reduziu a “rotatividade”, com menos comerciantes alternando entre adquirentes em um mercado comoditizado. Uma grande vantagem do TaaS, do ponto de vista do adquirente, é que não há necessidade de se envolver com vários provedores de serviços, como reparo, serviços de campo, integração e atualizações de software e novos dispositivos, já que esses requisitos podem ser tratados dentro de um único SLA.

## **TAAS: ADQUIRINDO O FUTURO**

O TaaS oferece aos adquirentes uma solução totalmente flexível e escalável que responde rapidamente a novos desenvolvimentos, como pagamentos sem contato, wearables, APM e criptomoeda, bem como às demandas crescentes de reguladores e sistemas de cartão. Ao reduzir o risco e o custo, enquanto melhora o desempenho e aumenta a satisfação do comerciante, o TaaS gera maior previsibilidade de custo e lucro no modelo de negócios de um adquirente e permite que os adquirentes aloquem operacional e despesas de capital com maior confiança em um plano de negócios de três a cinco anos.

## **SERVIÇO EM CADA ESTÁGIO**

O TaaS da Ingenico fornece serviços em todas as fases do relacionamento adquirente -comerciante, desde o unboxing do terminal até atualizações e substituição no fim da vida útil. Entregue por meio de um acordo de nível de serviço (SLA) claramente definido, os pacotes TaaS totalmente modulares estão disponíveis tanto em mercados específicos como nos que atravessam fronteiras internacionais e podem ser customizados com a identidade visual do adquirente. Os benefícios específicos incluem:

### **GERENCIAMENTO DE TERMINAIS TOTALMENTE TERCERIZADO COM UM PRESTADOR DE SERVIÇO LÍDER**

- os adquirentes mantêm o controle total de seus terminais por meio de um modelo de governança abrangente que inclui KPIs bem definidos. Os terminais podem ser adquiridos dos adquirentes e gerenciados em seu nome, se desejado.

**ECONOMIZE TEMPO E DINHEIRO** – desde a entrega de terminais aos comerciantes até atualizações de software e conformidade regulatória, o TaaS da Ingenico economiza tempo e dinheiro, especialmente quando se trata de recrutamento e retenção de equipe especializada altamente qualificada.

**GERENCIAMENTO DO CICLO DE VIDA** – lidamos com o desempenho de um estado do terminal durante todo o ciclo de vida, incluindo atualizações como habilitação sem contato ou aceitação de APM e substituição do terminal no final da vida

**ATENDIMENTO AO CLIENTE** – definimos um acordo de nível de serviço (SLA) com nossos clientes que inclui um serviço de helpdesk 24 horas por dia, 7 dias por semana, para resolver qualquer problema à medida que ocorrem.

Olhando para a nova onda de terminais de pagamento baseados em Android, o TaaS se destacará à medida que a necessidade de atualizar os terminais aumenta continuamente. Podemos esperar um maior desenvolvimento dinâmico no ponto de venda para permitir a combinação de pagamentos com esquemas de fidelidade, “clique e receba”, cashback [reembolso] e opções de divisão de contas por meio do ecossistema Android; dado este escopo para mudança contínua, o TaaS representa uma evolução inteligente na aquisição, feita sob medida para o futuro flexível de amanhã. Para saber mais, entre em contato: [terminals-solutions-services@ingenico.com](mailto:terminals-solutions-services@ingenico.com).

# SOBRE A WORLDLINE

Worldline [Euronext: WLN] é o líder europeu na indústria de pagamentos e serviços transacionais e o número 4 em todo o mundo. Com seu alcance global e seu compromisso com a inovação, a Worldline é o parceiro de tecnologia preferido para comerciantes, bancos e adquirentes terceirizados, bem como para operadoras de transporte público, agências governamentais e empresas industriais em todos os setores.

Com mais de 20.000 funcionários em mais de 50 países, a Worldline oferece a seus clientes soluções sustentáveis, confiáveis e seguras em toda a cadeia de valor de pagamento, promovendo o crescimento de seus negócios onde quer que estejam. Serviços oferecidos pela Worldline nas áreas de Serviços de Comércio; Terminais, Soluções e Serviços; Serviços Financeiros e Serviços de Mobilidade e e-Transacionais incluem aquisição comercial nacional e internacional, tanto na loja quanto online, processamento de transações de pagamento altamente seguro, um amplo portfólio de terminais de pagamento, bem como emissão de bilhetes eletrônicos e serviços digitais no ambiente industrial. Em 2020, a Worldline gerou uma receita pró-forma de 4,8 bilhões de euros.

Para mais informações  
[infoWL@worldline.com](mailto:infoWL@worldline.com)

[worldline.com](http://worldline.com) Worldline is a registered trademark of Worldline SA. June 2021 © 2021 Worldline.



The mark of  
responsible forestry