



Estudo de caso

Análise de Desempenho de Pagamentos para uma grande agência de viagens europeia online (OTA)

Como você sabe se seus pagamentos estão indo bem ou não?

Otimize ao máximo os pagamentos para sua empresa global online.

ingenico
ePayments

Não permita que seu PSP deixe você na mão

Nós trabalhamos com muitas empresas online globais dos mais diversos setores, e uma coisa é certa: cada setor possui diferentes necessidades de pagamento. O comportamento dos consumidores varia muito em cada região do mundo e é influenciado pelos tipos de compras online que eles realizam. Por exemplo, os consumidores tratam as grandes compras online de maneira muito diferente das compras menores realizadas com frequência. Reconhecendo essa realidade, nós personalizamos nossa oferta para cada comerciante individual, permitindo que ele ofereça a seus clientes a combinação perfeita de produtos e serviços de pagamento que satisfaça as exigências específicas dos consumidores.

Mas esse é apenas o primeiro passo. Os pagamentos são muito mais complexos que apenas métodos e moedas, e muito do que acontece nos bastidores pode influenciar o desempenho de pagamento dos comerciantes. Acertar na solução ajuda as empresas a crescerem, mas, da mesma forma, errar nesse campo pode gerar um impacto negativo nos resultados financeiros.

Isso leva a uma pergunta: como empresas globais de comércio eletrônico podem realmente saber se seus pagamentos estão indo bem ou não?

Esperamos que seu prestador de serviços de pagamentos não cumpra apenas a tarefa de possibilitar conexões técnicas à plataforma que ele oferece e em seguida deixe-o na mão. Certamente, esse não é o nosso caso. Na verdade, nós fazemos questão de trabalhar em colaboração direta com nossos comerciantes mesmo após terem se integrado à nossa plataforma, assegurando, assim, que tudo flua como o esperado e identificando como podemos ajudá-los a otimizar seus pagamentos. Chamamos isso de Análise de Desempenho de Pagamentos e empregamos o enorme volume de dados que possuímos para avaliar comparativamente nossos comerciantes em relação a seus próprios resultados e os de empresas semelhantes, realizando análises detalhadas de como podemos melhorar seu desempenho.

Leia este artigo para saber como ajudamos uma grande OTA europeia a melhorar o desempenho de seus pagamentos e como podemos ajudar sua empresa a fazer o mesmo.

Pagamentos em OTAs podem ser especialmente complicados

Agências de viagens online (Online Travel Agencies, OTA) são agentes terceirizados que conectam consumidores a vários serviços relacionados, tais como hotéis, voos, locadoras de veículos ou pacotes de viagens, diretamente através de seus sites. Os viajantes podem navegar ou filtrar o conteúdo de acordo com os serviços, as datas e os destinos desejados. As ferramentas de busca das OTAs oferecerão todas as opções disponíveis.

Depois que um cliente solicita uma reserva para planos de viagem específicos, as OTAs geralmente enviam sua solicitação de autorização ao provedor de serviços de pagamento (Payments Service Provider, PSP) para reservar o valor do pagamento. Contudo, antes que esse prestador possa concluir a transação, as OTAs também precisam verificar com a companhia aérea, o hotel ou outro fornecedor para garantir a disponibilidade da reserva. Somente após a total confirmação, a OTA poderá capturar a transação e concluir a reserva. O processo todo pode levar até duas horas, podendo surgir várias complicações,

especialmente se o preço original sofrer alteração após o cliente fazer a solicitação da reserva, ou se o produto (voo, quarto de hotel, serviço auxiliar, etc.) não estiver mais disponível.

Quando surge uma complicação, a OTA pode resolver a situação de uma destas três formas:

- Se o produto não estiver mais disponível ou se o cliente não concordar com o novo valor, a OTA é obrigada a emitir um reembolso.
- Se o cliente concordar em pagar um valor maior pela reserva, a OTA deve capturar o valor original em um pagamento e criar uma nova ordem de transação para a diferença, resultando em dois pagamentos separados para uma mesma reserva.
- Se o valor for menor que o da transação original, a OTA captura o valor original para o pagamento e, então, emite um reembolso para a diferença na forma de um voucher-presente.

No caso de uma importante OTA europeia, essa abordagem complicada normalmente resultava em reclamações de clientes e taxas de autorização menores que as esperadas pela agência. Como sabia

que precisava de ajuda para administrar essas complicações e tornar o processo de pagamento mais fácil e rápido, ela pediu nossa ajuda.

Analizando a fundo os pagamentos da OTA

Nossa análise de desempenho dos pagamentos da OTA apresentou um panorama claro do que estava indo bem e em que poderíamos ajudar:

Melhorando a solução técnica da OTA:

Nós começamos verificando a solução técnica da OTA para identificar formas de aprimorar o processo de reserva e aumentar a satisfação do cliente. Na Ingenico, lançamos recentemente uma nova conexão técnica que ofereceu funcionalidades adicionais e seria extremamente vantajosa para os principais negócios da OTA. Em particular, a solução técnica atualizada habilitou recursos aprimorados de anulação de autorização (por exemplo, estorno parcial utilizando uma API aprimorada de reversão) que melhorariam taxas de autorização e facilitariam seu processo de reembolso. A OTA estava relutante em atualizar para a nova conexão pois precisaria realizar alguns ajustes de TI. Entretanto, nós trabalhamos lado a lado para demonstrar o valor dessas novas funcionalidades a seus negócios em geral e incentivá-la a atualizar para a nova conexão.

Agilizando o tempo de liquidação da OTA, especialmente com reembolsos e estornos:

Devido à natureza de seu modelo de negócios, é crucial que a OTA diferencie reembolso e estorno de pagamentos, e que identifique corretamente quando iniciar cada transação para agilizar o tempo de liquidação. Além disso, pode haver erros, o que demanda mais tempo e esforços para corrigir, fazendo com que muitos clientes fiquem insatisfeitos no processo.

Nesse caso, instalamos uma nova conexão entre a OTA e nossa plataforma que permite utilizar o número de identificação de transação/número de identificação de rastreamento. Como esses números de identificação são universais e identificáveis por compradores, emissores e PSPs, são muito úteis para agilizar reembolsos e estornos.

Há duas vantagens principais para utilizar esse ID de transação único específico:

1. No caso de estorno, o ID de transação único do sistema de cartões é suficiente para que o comprador

identifique a autorização da transação original, mesmo com o atraso do processamento. Isso significa que todas as solicitações de estorno podem ser processadas com sucesso pelo adquirente, trazendo a taxa de aceitação da OTA para índices superiores a 90% em relação a estornos.

2. O ID de transação único do sistema também pode ser usado como prova em caso de investigação de reembolso, permitindo que os consumidores verifiquem com maior facilidade o status de seus reembolsos junto ao banco, caso necessário. Em ambos os casos, o processo é mais rápido, tranquilo e fácil de rastrear, pavimentando o caminho para clientes mais satisfeitos e maiores taxas de autorização.

Otimizando os pagamentos e o processo de autorização da OTA:

Uma área que estava tendo um impacto dramático nas taxas de autorização da OTA era uma lacuna no sistema de ferramentas para prevenção de fraudes com relação à Suécia. Por causa das regulamentações e regras bancárias do país, o 3D-Secure é extremamente importante para a prevenção de fraudes e autorizações bem-sucedidas. Contudo, a OTA desconhecia sua relevância e não tinha ativado a opção, gerando taxas de autorização baixas na Suécia. Graças à nossa análise, fomos capazes de demonstrar de forma rápida e concreta como aplicar verificações 3D-Secure para clientes suecos que poderiam melhorar as taxas de autorização geral da OTA para esse fluxo, aumentando as vendas.

Analizando a oferta de moeda estrangeira dessa importante OTA europeia:

A importância de oferecer aos clientes a combinação certa de moedas não pode ser subestimada quando se trata de desempenho de conversão. Em muitos casos, os consumidores online ainda preferem fazer compras em sua própria moeda. Deixar de oferecer moedas locais pode causar abandono de carrinho e vendas baixas.

Em outros casos, devido a regulamentações e estruturas bancárias dos países, possibilitar que os clientes paguem em moedas internacionais pode, de fato, aumentar as vendas. Cada país possui exigências únicas, e os clientes de diferentes partes do mundo apresentam comportamentos de compras igualmente diversos. Por isso é tão importante se

atentar tanto para os detalhes quando se trata de moeda estrangeira, como para a visão geral. No caso da OTA europeia, examinamos todos os países para os quais ela realizava vendas e identificamos as moedas que faltavam e possuíam o maior impacto no desempenho de pagamentos da agência.

Como a Análise de Desempenho de Pagamentos ajuda

Conforme mencionado, não basta realizar integrações técnicas na plataforma de seus pagamentos e deixar por isso mesmo. Atualizações regulamentares em todo o mundo ou mudanças nos comportamentos dos consumidores podem influenciar a maneira como os pagamentos online contribuem para as vendas em geral. É importante monitorar constantemente seu desempenho.

Comparar o desempenho de seus pagamentos com os de concorrentes do mesmo setor, país, região, moeda, etc. é uma ótima maneira de garantir que você está liderando o jogo. De forma semelhante, comparar seus pagamentos com seu desempenho prévio é uma boa maneira de evitar anormalidades e se assegurar de que você não esteja perdendo nenhuma mudança ou receita. Com os nossos painéis personalizados, você terá acesso a todos os dados, e nós podemos monitorar seu desempenho de maneira independente. Além de comparações regulares, análises periódicas feitas por especialistas da Ingenico ePayments podem realmente conduzir seu desempenho de pagamentos e assegurar que eles sejam os melhores possíveis para seus negócios em todo o mundo.

No caso dessa OTA, nossa Análise de Desempenho de Pagamentos identificou oportunidades de:

1. Melhorar ainda mais sua solução técnica, levando a um aumento nos níveis de satisfação do cliente;
2. Melhorar as taxas de autorização na Suécia e aumentar as vendas na região;
3. Agilizar o tempo de liquidação das transações, especialmente com relação a reembolsos e estornos;
4. Alcançar mais clientes por meio de moedas estrangeiras e crescer rapidamente em mercados específicos.

Acreditamos que a análise de desempenho de pagamentos tem mais a ver com trabalho conjunto do que produzir relatórios rebuscados. Dessa forma, também conduzimos um workshop detalhado com as principais partes internas interessadas da OTA, para termos a certeza de que todos estavam informados sobre os melhores processos de pagamento e que a empresa estava aproveitando completamente todas as funcionalidades técnicas das conexões atualizadas.

Nossa solução técnica avançada, combinada com o tempo de liquidação otimizado, melhorou as taxas de sua autorização em quase 10%, ampliando imediatamente suas receitas.

Por meio dessa análise profunda, nossa experiência e dados ajudaram-na a vencer os desafios do processo que enfrentava, melhorar suas taxas de autorização e encontrar novas maneiras de se conectar com mais clientes através de moedas e câmbio. Se pudermos fazer tudo isso para um negócio de comércio eletrônico, imagine como podemos ajudá-lo.



Sobre a Ingenico ePayments

A Ingenico ePayments é a divisão de comércio online e móvel do Ingenico Group. Conectamos comerciantes e consumidores, permitindo que empresas em todos os lugares do mundo ultrapassem os limites atuais, criando assim o futuro do comércio global. Como líderes de mercado desde 1994, nosso espírito inovador nos impulsiona em todos os canais.

Somos o parceiro de confiança de mais de 65 mil pequenos e grandes comerciantes, que confiam em nós para possibilitar pagamentos fáceis e seguros a seus clientes. Com análise avançada de dados, soluções de gestão de fraudes e experiência em comércio transfronteiriço, ajudamos comerciantes a otimizar seus negócios e crescer em novos mercados pelo mundo.

Para obter mais informações,
acesse www.ingenico.com/epayments
ou siga-nos no **Twitter** ou no **LinkedIn**.

