



Caso de estudio

Análisis de la performance de los pagos de una importante agencia de viajes online (OTA) europea

¿Cómo saber si tiene una buena performance en su estrategia de pagos?

Asegúrese de que sus pagos estén lo más optimizados posible para su negocio global online.

ingenico
ePayments

No permita que su proveedor de servicios de pagos lo abandone a su suerte

Trabajamos con numerosos negocios globales online en una gran variedad de industrias, y una cosa es cierta: cada industria tiene sus propias necesidades de pagos. El comportamiento de los consumidores varía significativamente alrededor del mundo, e incluso se ve afectado por las compras específicas que realizan en Internet. Por ejemplo, los consumidores gestionan las compras grandes y únicas en línea de manera muy distinta a las compras más pequeñas y recurrentes. Teniendo esto en cuenta, personalizamos nuestra oferta para cada comerciante en particular, lo que les permite ofrecer a sus clientes la combinación perfecta de productos y servicios de pagos que satisfagan las demandas específicas de sus consumidores.

Pero esto es solo el punto de partida. La complejidad del área de pagos va más allá de los métodos y del tipo de moneda, existen numerosas variables detrás de escena que influyen en el comportamiento de los pagos de los comerciantes. Utilizar una estrategia acertada ciertamente puede ayudar al crecimiento del negocio, pero por el contrario, aplicar una estrategia inadecuada puede tener un impacto realmente negativo en los resultados.

Los pagos de las OTA pueden resultar particularmente complicados

Las agencias de viajes online (OTA) son agentes independientes que conectan a los consumidores con varios servicios de viajes relacionados, como hoteles, vuelos, alquiler de vehículos o paquetes de vacaciones directamente a través de sus sitios web. Los viajeros pueden buscar o filtrar según los servicios, las fechas y los destinos que deseen, y el motor de búsqueda de la OTA proporcionará todas las opciones disponibles.

Una vez que un cliente solicita una reserva para planes de viaje específicos, las OTA generalmente envían una solicitud de autorización al proveedor de servicios de pagos (PSP) para que reserve el importe del pago. Sin embargo, antes de que puedan completar la transacción, las OTA también deben verificar información con las aerolíneas, los hoteles y otros proveedores para así garantizar que la reserva pueda efectuarse satisfactoriamente. Solamente tras la confirmación de la reserva, la OTA puede registrar la transacción y completar la reserva. Todo este proceso puede tomar hasta dos horas, y pueden surgir varias complicaciones, especialmente si el precio original se ha modificado desde el momento en que el cliente solicitó la reserva,

Este asunto plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo pueden saber realmente las empresas globales de comercio electrónico si están teniendo una buena performance de sus pagos o no?

Esperemos que su proveedor de servicios de pagos simplemente no le facilite las conexiones técnicas a su plataforma y luego lo abandone a su suerte. Nosotros ciertamente no lo haremos. De hecho, le damos gran importancia a la estrecha colaboración con nuestros comerciantes, incluso después de que estos se han integrado a nuestra plataforma, para asegurarnos de que todo fluya normalmente y determinar si hay formas de ayudarlos a optimizar sus pagos aún más. A esto lo llamamos Análisis del comportamiento de pagos, y usamos un sinnúmero de datos para llevar a cabo estudios comparativos entre nuestros comerciantes y sus propios resultados, los de sus pares, y realizar análisis detallados sobre cómo podemos mejorar su desempeño.

Continúe leyendo para conocer cómo ayudamos a una importante agencia de viajes online (Online Travel Agency, OTA) europea a mejorar el comportamiento de sus pagos y cómo podemos ayudarlo a usted de la misma manera:

o si el servicio (vuelo, habitación de hotel, servicios complementarios, etc.) ya no se encuentra disponible.

Si surge alguna complicación, la OTA puede resolver la situación de tres maneras:

- Si el producto ya no se encuentra disponible o el cliente no acepta el nuevo precio, la OTA debe emitir un reembolso.
- Si el cliente acepta pagar un precio más alto por la reserva, la OTA debe registrar el importe original en un pago y crear un nuevo pedido de transacción por la diferencia, lo que da origen a dos pagos separados para una única reserva.
- Si el precio es inferior al de la transacción original, la OTA registrará el importe original para el pago y luego emitirá un reembolso por la diferencia en forma de cupón de regalo.

En el caso de una OTA líder europea, este complicado procedimiento usualmente resultaba en quejas por parte de los clientes y en índices de autorizaciones más bajos que los esperados por la OTA. La agencia

sabía que necesitaba ayuda para manejar estas complicaciones y simplificar y optimizar los procesos de pagos; por eso, recurrieron a nosotros.

Análisis detallado de los pagos de la OTA

Nuestros análisis de la performance de pagos de la OTA arrojaron un panorama claro de lo que estaba bien y de las áreas en las que podíamos intervenir:

Mejorando la solución técnica de la OTA:

Comenzamos por revisar la solución técnica de la OTA para identificar formas en las que se podía mejorar el proceso de reserva y aumentar la satisfacción del cliente. En Ingenico, habíamos lanzando recientemente una conexión técnica con funcionalidades adicionales que proporcionaría numerosos beneficios al negocio líder de la OTA. En particular, esta solución técnica mejorada ofrecía capacidades optimizadas de anulación de autorizaciones (p. ej., reversiones parciales por medio de una API de reversión mejorada), lo que mejoraría (la reversión) los índices de autorizaciones y simplificaría el proceso de reembolso. La OTA se había negado anteriormente a actualizar la conexión ya que esto requería también ajustes de TI en sus propios sistemas; sin embargo, trabajamos en conjunto para demostrarle el valor que las nuevas funcionalidades traería a su negocio, y la alentamos a que optara por la nueva versión de la conexión.

Aceleración de los tiempos de liquidación de la OTA, en particular para reembolsos y reversiones: Debido a la naturaleza de su modelo de negocios, es crucial que la OTA diferencie entre reembolsos y reversiones de pagos, y que identifique de manera adecuada cuándo iniciar una transacción específica a fin de acelerar los tiempos de liquidación. De lo contrario, pueden ocurrir errores que llevan más tiempo y esfuerzo corregir y que causan muchos clientes insatisfechos en el proceso.

En este caso, instalamos una conexión nueva entre la OTA y nuestra plataforma, lo que le permitió usar el Número de Identificación de Transacción/Número de Identificación de Seguimiento. Estos números de identificación son universales y bien reconocidos por los adquirentes y emisores de transacciones, así como también por los PSP; por dicho motivo, son realmente útiles a la hora de acelerar los reembolsos y las reversiones.

Este identificador único de transacción específico tiene dos ventajas principales:

1. En el caso de que se produzca una reversión, el identificador único de transacción del esquema de la tarjeta es suficiente para que el adquirente identifique la autorización de la transacción original, incluso con el retraso en el procesamiento. Esto significa que todas las solicitudes de reversión pueden ser procesadas satisfactoriamente por el adquirente, lo que aumenta la tasa de aceptación de la OTA para reversiones por encima del 90 %.

2. El identificador único de transacción también puede utilizarse como prueba en caso de una solicitud de reembolso, lo que significa que los consumidores pueden realizar con mayor facilidad el seguimiento del estado de sus reembolsos con su banco emisor, si fuera necesario. En ambos casos, el proceso es más rápido, fluido y fácil de rastrear, lo que allana el camino hacia más clientes satisfechos e índices más altos de autorizaciones.

Optimizando los pagos de la OTA y procesos de autorización: Un área tenía un drástico impacto en los índices de autorizaciones de la OTA ya que había una brecha en el sistema de herramientas de prevención de fraudes de la OTA para Suecia. Debido a las regulaciones y normas bancarias del país, el sistema 3D-Secure era esencial a la hora de prevenir el fraude y lograr autorizaciones satisfactorias; sin embargo, esta OTA líder no había tenido en cuenta esta importancia y no había activado la opción, lo cual tenía como consecuencia índices de autorizaciones particularmente bajos en Suecia. A través de nuestro análisis, pudimos demostrar de forma rápida y concreta que la aplicación de verificaciones de 3D-Secure para los clientes de Suecia podía mejorar los índices generales de autorización de la OTA para este flujo y así aumentar las ventas.

Análisis de la oferta de intercambio de divisas de la OTA líder europea: La importancia de ofrecer a los clientes una divisa adecuada no puede subestimarse cuando se trata del desempeño de la conversión. En muchos casos, los consumidores en línea aún prefieren comprar

en su propia moneda, y no poder ofrecer monedas locales podría suponer el abandono del carrito de compras y ventas bajas.

En otros casos, debido a las regulaciones de cada país y las estructuras bancarias, permitir que los clientes paguen con divisas internacionales puede, de hecho, incrementar las ventas. Cada país cuenta con requisitos únicos, y los clientes alrededor del

mundo tienen comportamientos de compra muy distintos; por eso, al momento de establecer un sistema de intercambio de divisas, es importante tener en cuenta todos los detalles así como también el panorama general. En el caso de esta OTA líder europea, examinamos todos los países en los que la OTA operaba e identificamos las divisas faltantes que estaban afectando considerablemente el comportamiento de pagos de la OTA.

Cómo ayuda el análisis de la performance de pagos

Como se mencionó anteriormente, no es suficiente hacer integraciones técnicas en su plataforma de pagos y dejar las cosas como están. Las actualizaciones en las regulaciones alrededor del mundo o los cambios en el comportamiento de los consumidores pueden influir en la forma en la que los pagos en línea contribuyen a sus ventas generales, y es de suma importancia mantenerse al corriente de su propio desempeño.

Comparar su comportamiento de pagos con el de sus competidores en un mismo sector industrial, país, región, moneda, etc., es una excelente manera de asegurarse de que lleva ventaja. Asimismo, comparar sus pagos con su performance previa es una buena forma de evitar anomalías y de asegurarse de que no está omitiendo ningún cambio o caída en sus ingresos. Con nuestros paneles de información personalizados, usted tendrá acceso a todos sus datos y podrá monitorear su desempeño de manera simple e independiente. Agregar un análisis periódico de expertos desde el interior de Ingenico ePayments al sistema de comparación regular, puede realmente impulsar el comportamiento de sus pagos y garantizar que estén optimizados lo más posible para satisfacer las demandas de su negocio alrededor del mundo.

En el caso de esta OTA líder europea en particular, nuestro análisis del comportamiento de pagos identificó oportunidades para:

1. Mejorar su solución técnica, lo que llevó a un aumento en los niveles de satisfacción de los clientes
2. Mejorar los índices de autorización en Suecia e incrementar las ventas de la región
3. Acelerar los tiempos de liquidación de las transacciones, en especial, con relación a los reembolsos y las reversiones
4. Llegar a una mayor cantidad de clientes a través del intercambio de divisas y crecer más rápidamente en mercados específicos

Creemos que el análisis del comportamiento de pagos

se trata de trabajar en equipo, y debe ir más allá de la simple presentación de informes sofisticados. Por eso, también realizamos un minucioso workshop con las partes interesadas internas de la OTA líder a fin de garantizar que todos conocieran los mejores procesos de pagos y que la empresa estuviera aprovechando plenamente todas las funcionalidades técnicas de las conexiones mejoradas.

Nuestra solución técnica avanzada, en combinación con los tiempos de liquidación acelerados, mejoraron los índices de autorización de la OTA líder europea en casi un 10 %, lo que hizo que sus ingresos existentes mejoraran de inmediato.

A través de este análisis detallado, nuestra experiencia y nuestros datos permitieron que la OTA líder europea resolviera los desafíos de procesamiento que estaba enfrentando, mejorara sus índices de autorización y encontrara nuevas formas de conectarse con más clientes a través de distintas monedas e intercambio de divisas. Si podemos hacer todo esto para una sola empresa de comercio electrónico, imagínese lo que podemos hacer por usted.



Acerca de Ingenico ePayments

Ingenico ePayments es la división de comercio online y en dispositivos móviles de Ingenico Group. Conectamos comerciantes y consumidores posibilitando que negocios en todas partes vayan más allá de los límites actuales para crear el futuro del comercio global. Como líderes de la industria desde 1994, nuestro espíritu innovador nos permite avanzar en todos los canales existentes.

Somos el socio de confianza de más de 65 000 comerciantes grandes y pequeños que dependen de nosotros para hacer que los pagos de sus clientes sean fáciles y seguros. Gracias a avanzados análisis de datos, soluciones para gestión de fraudes y conocimientos especializados en comercio transfronterizo, ayudamos a los comerciantes a optimizar sus negocios y a crecer hacia nuevos mercados en todo el mundo.

Para obtener más información, visite www.ingenico.com/epayments o síguenos en **Twitter** y **LinkedIn**.

