



“Cabify una empresa que conecta conductores de autos premium con usuarios de transporte particular a través de su aplicación móvil para smartphones.”

Caso /



La empresa cuenta con operaciones en México, Chile, Colombia, Perú, Brasil, Panamá, Ecuador, Portugal, España, Argentina, República Dominicana y Uruguay, donde ofrece dos servicios: uno para clientes corporativos y otro para usuarios particulares.

Effective Business Intelligence

Fue fundada en mayo de 2011 por el emprendedor español Juan de Antonio, graduado en Telecomunicaciones y con un MBA obtenido en la Universidad de Stanford, luego de tener muchas experiencias complicadas al tomar taxis en América Latina y Asia, lugares donde debía negociar el precio de cada viaje, muchas veces en condiciones poco seguras.

Los vehículos que componen la red de transporte de Cabify son conducidos por sus propietarios, quienes deben pasar por un riguroso proceso de selección. A principios de 2016, informó que ha alcanzado más de un millón de descargas a nivel mundial, de los cuales la gran mayoría son de Latinoamérica y el resto de España y Portugal.

Más información en www.cabify.com

CONTEXTO DE NEGOCIOS

Gracias a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), los consumidores encontraron nuevas formas de relacionarse con las empresas que brindan servicios tales como televisión, entretenimiento, y también transporte, a través de aplicaciones que les permiten eliminar instancias de intermediación que no le agregan valor.

Bajo ese paradigma, la industria del transporte comienza a afrontar retos propios, por ejemplo, la disponibilidad de un servicio seguro y confiable, con estándares de calidad que pudieran repetirse a lo largo de distintos países.

DESAFÍOS

A partir de sus propias experiencias, Juan de Antonio decidió en 2011 fundar Cabify con el objetivo de brindar un servicio de calidad a los usuarios del transporte de pasajeros.

De esta forma ideó los pilares estratégicos de la empresa:

Servicio A+

Coches de alta gama con todo tipo de detalles, como agua o selección de música a cargo del pasajero.

Soporte local

En todas nuestras ciudades disponen de servicio de atención al cliente.

Viaje seguro

Conductores elegidos uno a uno con la formación necesaria. Permite compartir el viaje para que amigos, familiares y colegas de trabajo puedan saber dónde está cada pasajero.

Para ofrecer una solución acorde, debía acordar el cobro de los viajes a través de tarjeta de crédito, y emitir comprobantes para que los usuarios puedan rendir sus gastos.

Juan de Antonio, fundador de Cabify, experimentó la incertidumbre de las redes de transporte públicas al tratar de tomar taxis y autos particulares para realizar viajes corporativos en ciudades como México, Buenos Aires y Lima, donde las flotas de taxis no ofrecían garantías de seguridad ni de certeza acerca del costo final del servicio.

Además, muchos taxis operan de manera independiente con lo cual no pueden emitir comprobantes de gastos, lo cual hace que su servicio no resulte satisfactorio para los clientes corporativos que necesitan justificar sus gastos.

“Necesitábamos cobrar en moneda local y aceptar el mayor número de tarjetas de crédito locales. Aparte, debíamos ingresar los cobros por nuestros trayectos en un banco local, en lugar de hacer operaciones transnacionales como hacen algunos competidores”, explica David Smyth, Responsable de Producto de Cabify Latinoamérica.



SOLUCIÓN IMPLEMENTADA

Con el fin de dar solución a sus desafíos de negocios, Cabify evaluó varias propuestas de diferentes procesadores de pago electrónico para gestionar sus pagos. El Grupo Ingenico fue la empresa que finalmente ganó la compulsa por ofrecer una mayor tasa de aceptación de tarjetas y cobrar en moneda local en varios países en Latinoamérica.

“Hubo que hacer ajustes en nuestro sistema de token de tarjetas. Algunas partes fueron más complicadas como la gestión de IP fijas para poder acceder al Panel de Control, o el problema de tener que actualizar los API tokens cada año. Pero en menos de tres meses desde que se iniciaron las negociaciones, tuvimos la solución funcionando”, agrega David Smyth, Responsable de Producto de Cabify Latinoamérica.

Gracias a la velocidad de implementación del sistema de pagos –uno de los motivos por los cuales Ingenico fue elegida–, Cabify pudo avanzar con su plan de apertura de operaciones en las principales ciudades de Latinoamérica, que proveen más del 80 por ciento de los ingresos de la compañía.

“
Podimos iniciar operaciones solo la inversión de recursos de desarrollo para hacer la integración. No hemos calculado una cantidad de inversión exacta, pero no hubo coste adicional ya que solo pagamos por transacción”

David Smyth.



BENEFICIOS OBTENIDOS

Uno de los principales beneficios que tuvo Cabify es que al pagar un porcentaje de cada transacción, la solución provista por Ingenico se va pagando a medida que crece el número de usuarios, lo cual minimiza el costo inicial de abrir una operación en cada país.

Además, al procesar cada pago localmente, se reducen los costos bancarios y los usuarios no encuentran problemas con sus sistemas de pago, algo bastante frecuente en las empresas que compiten contra Cabify.

“Como tenemos una mayor aceptación de tarjetas y cobros en moneda local, aumentamos la satisfacción de nuestros clientes”,

concluye David Smyth.

CITAS DESTACADAS

• **“En menos de tres meses desde que se iniciaron las negociaciones, tuvimos la solución funcionando.”**

David Smyth, Responsable de Producto de Cabify Latinoamérica.

• **“Como tenemos una mayor aceptación de tarjetas y cobros en moneda local, aumentamos la satisfacción de nuestros clientes.”**

David Smyth, Responsable de Producto de Cabify Latinoamérica.

