

# TERMINAL AS A SERVICE

Una ventaja competitiva  
para los adquirentes de  
la siguiente generación



Los adquirentes de hoy operan en un entorno rico en oportunidades y riesgos. Por un lado, la continua disminución de los pagos en efectivo acelerada por la reciente pandemia crea oportunidades, y las fuentes estiman que el número de comercios que buscan aceptar pagos electrónicos crecerá un tercio en los próximos años. Solo el año pasado, los EPOS de Europa crecieron un 8%, según una investigación realizada por PCM1<sup>1</sup>.

Al mismo tiempo, las expectativas de los comercios aumentan rápidamente a medida que proliferan nuevos métodos de pago como billeteras digitales y criptomonedas, y nuevos dispositivos (contactless y wearables) van creciendo en importancia, por no hablar de los nuevos métodos de seguridad como la identificación biométrica en tarjetas o teléfonos. Mientras tanto, los adquirentes deben hacer frente a las crecientes demandas de los reguladores nacionales e internacionales, como la segunda directiva europea de servicios de pago (PSD2), al tiempo que enfrentan a una nueva generación de rápido crecimiento de competidores fintech.

## “La industria enfrenta una mayor presión sobre márgenes y costos de lo que se ha visto en décadas”.

Por si no fuera suficiente, la industria actual enfrenta una mayor presión sobre márgenes y costos de lo que se ha visto en décadas. Consultores como Accenture y Gartner predicen<sup>2</sup> que hasta ocho de cada diez de los bancos minoristas de Europa podrían desaparecer para 2030. Para seguir siendo competitivos, las firmas consultoras dicen que los bancos deben pasar a infraestructuras totalmente digitales y buscar asociaciones que mejoren la capacidad tecnológica al tiempo que reducen el riesgo, la complejidad y el costo.

## CÓMO RESPONDER AL DESAFÍO

Cuando se trata de adquirencia de pagos en la tienda, es clave la necesidad de reducir la complejidad del proceso. En la actualidad, administrar activos de punto de venta (POS) desde actualizaciones de software, hasta aquellas de hardware, requiere mucho tiempo y es costoso, especialmente frente a la contratación y retención del personal especializado.



# 25%

de cualquier cliente de un adquirente puede cambiar de proveedor cada año, lo que genera una pérdida de ingresos y costos adicionales incurridos en su obtención.

Los comercios esperan soluciones fáciles de usar que adapten sus necesidades: cumplir con esta expectativa para el 90% del mercado fuera de las principales cadenas minoristas no es una tarea fácil. Completando el panorama, los propios comercios quieren reducir la complejidad, buscando una solución "siempre activa" capaz de manejar cualquier tipo de transacción en cualquier dispositivo, y 24/7/365.

Los adquirentes exitosos deben cumplir con todos estos elementos mientras administran costos para garantizar la previsibilidad de los ingresos, reducir el riesgo al mínimo, e innovar para competir con los recién llegados. Quizás el mayor desafío es la necesidad de mejorar la lealtad de los comercios a su solución y reducir la rotación de clientes.

Alrededor del 25% de la base de clientes de cualquier adquirente puede cambiar de proveedor en un año determinado, lo que genera una pérdida de ingresos y costos adicionales incurridos en la adquisición de nuevos clientes. En un entorno tan volátil, los adquirentes necesitan una solución que supere los requisitos de los comercios y mejore su lealtad. Si tienen éxito en la creación de una solución de este tipo, los adquirentes reducirán la rotación de clientes y ofrecerán una mayor estabilidad en su propio modelo de negocio.

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

<sup>2</sup> Finextra, Octubre 29 de 2018, "Most Banks will be irrelevant by 2030":

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

**“A medida que aumentan los costos y riesgos, la economía pasa del modelo de propiedad al de acceso. En Ingenico, hemos aplicado este principio a la adquisición con TaaS, brindando mayor flexibilidad, servicio y seguridad.”**

## ADQUIRENCIA: DE LA PROPIEDAD AL ACCESO

Encontrar una solución a los desafíos que enfrentan los adquirentes requiere un nuevo enfoque. Durante demasiado tiempo, tanto comercios como adquirentes se han visto agobiados por la perspectiva de un gran gasto de capital para reemplazos y actualizaciones de hardware, junto con gastos operativos impredecibles (y crecientes) relacionados con las actualizaciones de software, gestión de riesgos y la contratación y retención de personal especializado. Estos son problemas a los que se enfrentan varios sectores de la economía en la actualidad: en respuesta, muchas organizaciones están pasando del concepto de propiedad a la idea del acceso.

**"A medida que aumentan los costos y riesgos, la economía se está moviendo del modelo de propiedad al de acceso. En Ingenico, hemos aplicado este principio a la adquirencia con TaaS, brindando mayor flexibilidad, servicio y seguridad"**

En el sector financiero, los conceptos de "bank in a box" o "banking as a service" se han vuelto prevaletentes en los últimos años. Un "bank in a box" básicamente permite que cualquier organización que posea una licencia bancaria ofrezca una amplia gama de servicios de banca digital, desde la incorporación de clientes hasta la gestión de riesgos, cumplimiento y prevención del fraude gestionados por proveedores subcontratados. El resultado ha sido una revolución en la banca, con entidades europeas centradas en servicios empresariales como Tide (Reino Unido) y Qonto (Francia) registrando tasas de crecimiento de alrededor del 40% por año desde 2019 según Sift<sup>3</sup>.

## CONOCE 'TERMINAL AS A SERVICE' DE INGENICO (TAAS)

En Ingenico somos pioneros en la aplicación de este modelo para adquirencia que bautizamos "Terminal as a Service". Ofrecemos a los adquirentes un servicio escalable totalmente subcontratado bajo su propia marca, que incluye la opción de comprar su parque de terminales y administrarlo a su nombre.

Nuestros clientes llegan a un acuerdo de nivel de servicios (ANS) con nosotros para cubrir tanto el hardware como las interfaces de software. Nuestro portafolio de servicios totalmente flexible opera en todo el ciclo de vida del terminal de pagos, desde una experiencia personalizada de configuración y desembalaje para comercios, hasta el reemplazo del POS al final de su vida útil. Estos servicios que incluyen todo, desde actualizaciones de software hasta el cumplimiento regulatorio, como se describe a continuación:



### CICLO DE VIDA DE LOS TERMINALES



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

Al adoptar un enfoque modular, nuestros clientes se benefician de un alto nivel de flexibilidad. Los clientes están en capacidad de llegar al mercado más rápidamente dado que no soportan el peso de excesivos requerimientos tecnológicos o de cumplimiento los cuales se administran en su lugar. Desde el inicio, acordamos indicadores de desempeño (KPIs) con nuestros clientes. Estos KPI pueden incluir indicadores como NPS que rastrean la popularidad de los servicios de nuestros clientes adquirentes con los comercios.

**“En mercados como España y el Reino Unido, los adquirentes encuentran que TaaS ha conducido a una mayor lealtad de los comercios y a una reducción en la rotación, lo que resulta en ingresos más seguros y una mejor rentabilidad.”**

En mercados como España y el Reino Unido, donde el concepto TaaS ya ha demostrado ser exitoso, los adquirentes encuentran que este enfoque ha conducido a una mayor lealtad de los comercios y a una reducción de la rotación, con menos comercios cambiando de adquirente en un mercado competitivo. Una ventaja importante de TaaS, desde la perspectiva del adquirente, es que no hay necesidad de comprometerse con múltiples proveedores para servicios como reparación, servicios de campo, integración y actualizaciones de software y nuevos dispositivos, ya que estos requerimientos se pueden gestionar con un único ANS.

## **TAAS: ADQUIRENCIA DEL FUTURO**

TaaS ofrece a los adquirentes una solución totalmente flexible y escalable que responde rápidamente a los nuevos desarrollos como los pagos sin contacto y APM, con wearables o criptomonedas, así como a las necesidades cambiantes de los reguladores y los sistemas de tarjetas. Al reducir el riesgo y el costo, al tiempo que mejora el rendimiento y la satisfacción del comercio, TaaS genera una mayor previsibilidad de los costos y las ganancias en el modelo de negocio de un adquirente, y les permite asignar gastos operacionales y de capital con mayor certeza en un plan de negocios de tres a cinco años.

## **SERVICIO EN CADA ETAPA**

TaaS de Ingenico brinda servicios en cada etapa de la relación adquirente-comercio, desde el alistamiento del terminal hasta las actualizaciones y su reemplazo al final de la vida útil. La entrega se hace a través de un acuerdo de nivel de servicio (ANS) claramente definido entre Ingenico y el cliente, los paquetes de TaaS completamente modulares están disponibles tanto para mercados específicos como en operaciones transfronterizas, y pueden personalizarse con la identidad visual del adquirente. Los beneficios específicos incluyen:

### **GESTIÓN DE TERMINALES TOTALMENTE TERCERIZADA CON UN PROVEEDOR DE SERVICIOS LÍDER:**

los adquirentes conservan el control total de sus terminales a través de un modelo de gobernanza integral que incluye KPIs cuidadosamente definidos. Los terminales se pueden comprar a los adquirentes y gestionarlos a su nombre, si se desea.

**AHORRO DE TIEMPO Y DINERO:** desde la entrega de terminales a los comercios hasta las actualizaciones de software y el cumplimiento normativo, TaaS de Ingenico le ahorra tiempo y dinero, especialmente cuando se trata de la contratación y retención de personal especializado altamente calificado.

**GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA:** nosotros controlamos el desempeño del terminal durante todo su ciclo de vida, incluidas las actualizaciones como la habilitación de la aceptación de pagos contactless o APM, y el reemplazo del POS al final de su vida útil.

**SERVICIO AL CLIENTE:** definimos un acuerdo de nivel de servicio con nuestros clientes, que incluye la asistencia técnica 24/7 para resolver cualquier problema a medida que ocurra.

De cara a la nueva ola de terminales de pago basados en Android, TaaS entrará en juego a medida que el requerimiento de actualizar los terminales crezca continuamente. Podemos esperar un mayor desarrollo dinámico en el punto de venta para permitir la combinación de pagos con esquemas de lealtad, "click and collect", devolución de dinero, y opciones de división de cuenta a través del ecosistema Android; dado este alcance para el cambio continuo, TaaS representa una evolución inteligente en la adquirencia, adaptada para el futuro flexible del mañana.

Contáctenos para obtener más información sobre cómo cambiar sus terminales a un modelo de Terminal-as-a-Service:

[terminals-solutions-services@ingenico.com](mailto:terminals-solutions-services@ingenico.com)

# ACERCA DE WORLDLINE

Worldline [Euronext: WLN] es el líder europeo en la industria de pagos y servicios transaccionales y el #4 en todo el mundo. Con su alcance global y su compromiso con la innovación, Worldline es el socio tecnológico de preferencia para comercios, bancos y adquirentes, así como para operadores de transporte público, agencias gubernamentales y empresas industriales en todos los sectores.

Impulsado por más de 20.000 empleados en más de 50 países, Worldline ofrece a sus clientes soluciones sostenibles, confiables y seguras en toda la cadena de valor de pagos, fomentando el crecimiento de su negocio dondequiera que estén. Servicios ofrecidos por Worldline en las áreas de Merchant Services; Terminals, Solutions & Services; Financial Services y Mobility & e-Transactional Services incluyen adquirencia local y transfronteriza, tanto en tienda como en línea, el procesamiento de transacciones de pago altamente seguro, un amplio portafolio de terminales de pago, así como la emisión de tiquetes electrónicos y servicios digitales en el entorno industrial. En 2020, Worldline generó ingresos proforma de 4.800 millones de euros.

Para más información escríbanos a  
[infoWL@worldline.com](mailto:infoWL@worldline.com)

[worldline.com](http://worldline.com) Worldline es una marca registrada de Worldline SA. Junio 2021 © 2021 Worldline.



The mark of  
responsible forestry