

Estudio de caso: Punto de venta móvil

Con una solución contra entrega utilizando la opción de pago instantáneo con "tarjeta de crédito o débito" un establecimiento en línea aumenta la confianza del cliente



Reto

Los consumidores en Egipto están ansiosos por hacer pedidos en línea a Jumia, pero son precavidos al hacer los pagos en línea. El pago de efectivo contra entrega o COD obliga a los compradores y a los mensajeros a manejar grandes cantidades de dinero en efectivo—una cuestión de seguridad. Los consumidores necesitan una forma segura de usar sus tarjetas de crédito y débito para pagar por sus compras en línea.

Solución

La empresa R2S logistics colaboró con Mastercard y el Arab African International Bank (AAIB) para ofrecer el servicio de MPOS a los clientes de Jumia. Los mensajeros de R2S tienen instalada la aplicación MPOS en sus teléfonos inteligentes para entregar productos y aceptar pagos con tarjeta de crédito y débito, depositando directamente el dinero en la cuenta de Jumia.

Resultados

La solución "tarjeta de crédito contra entrega" está ayudando a Jumia a ganar nuevos clientes y a aumentar sus ingresos. Las ventas en 2016 crecieron 101 por ciento en comparación con 2015. Las ventas de pago de efectivo contra entrega han caído 6.3 por ciento, porque Scada vez más consumidores optan por la seguridad y conveniencia que ofrecen los pagos MPOS.

Equipados con la aplicación MPOS, los mensajeros de R2S pueden aceptar pagos de pedidos en línea con tarjeta de crédito o débito en la casa o lugar del trabajo del cliente, lo cual ha resultado en un incremento de 101% en ventas totales de Jumia en 2016 y una disminución de 6.3%

Los clientes desconfiados de los pagos en línea pueden pagar a los mensajeros con tarjeta

Jumia Group, conocido como el "Amazon.com de África", ofrece acceso a los consumidores de Egipto, Nigeria, Kenia y otros países a productos que no puedan encontrar dentro de sus fronteras. Aunque el comercio electrónico ha ido creciendo más lentamente en las economías emergentes—generalmente basadas en transacciones en efectivo, y donde los consumidores desconfían de hacer pagos en línea con tarjeta por el temor al robo de identidad y al fraude— Jumia está generando mayor confianza y seguridad en los consumidores gracias a sus innovadores pagos en Puntos de venta móviles (MPOS).

"El objetivo principal de Jumia es ofrecer la mejor experiencia de compra a sus clientes, y los métodos de pago son un elemento clave. Nuestra asociación con Mastercard ha tenido éxito gracias a que ha logrado equilibrar la introducción de un nuevo método de pago con un aumento en la satisfacción del cliente".

HESHAM SAFWAT, CEO
JUMIA EGYPT

En Egipto, Jumia surte los pedidos y procesa los pagos de los clientes a través de los servicios de mensajería de R2S Logistics, equipada con aplicaciones de Punto de venta móvil en sus teléfonos inteligentes. Los pedidos son entregados en la casa u oficina del cliente por el representante de R2S, quien acepta el pago ahí mismo con tarjeta de crédito o débito en lugar de la tradicional opción Efectivo contra entrega (COD). Los beneficios son evidentes: los mensajeros no corre el riesgo de cargar dinero en efectivo; los consumidores pueden comprar artículos de alto costo y pagar con tarjeta con toda confianza; y el comerciante recibe los fondos inmediatamente.

Reto

Empresas como Jumia están empezando a aplicar el comercio electrónico en los mercados emergentes, donde millones de personas tienen ingresos discretos pero acceso limitado a comercios minoristas. Originalmente, más del 95 por ciento de las ventas de Jumia eran transacciones de COD. Estas presentaban varios retos. Los mensajeros tenían que cargar grandes cantidades de dinero en efectivo, lo cual los hacía vulnerables al robo. Los consumidores no podían comprar artículos de alto valor ni aprovechar las ventas a menos que tuvieran considerables cantidades de dinero en efectivo a la mano. La mayoría de los clientes se resistían a pagar por adelantado en línea con sus tarjetas de crédito, preocupados porque sus pedidos no pudieran llegar o porque los datos de su información de crédito fuera robados o se vieran comprometidos. Las posibilidades de crecimiento de Jumia estaban obstaculizadas a menos que se ideara una solución de pagos electrónicos "sin conexión a Internet".

Solución

R2S Logistics conecta al creciente número de comerciantes en línea en el Medio Oriente y África del Norte con sus clientes, garantizando que los clientes puedan disfrutar la conveniencia de las compras realizadas en línea, además de la seguridad de los pagos con tarjeta.

En colaboración con Mastercard y el Arab African International Bank (AAIB), R2S Logistics desarrolló una aplicación MPOS para los clientes de Jumia en Egipto. El cliente hace un pedido en línea, que puede ser desde su propio dispositivo conectado a Internet o desde un portal "centro de captación de clientes", guiado por un representante de Jumia. El pedido se entrega en la casa o lugar de trabajo del cliente por un mensajero de R2S que tiene una aplicación MPOS en un teléfono inteligente compatible. El cliente paga con tarjeta de crédito o débito, y el dinero se deposita directamente en la cuenta de Jumia. R2S es la primera empresa de logística en Egipto en equipar a sus mensajeros con teléfonos inteligentes. Sus empleados pasan por un proceso de entrenamiento en sala de capacitación y en campo, para que puedan realizar transacciones y atender a los clientes de manera satisfactoria: un complemento perfecto para Jumia, que da prioridad a la satisfacción del cliente. Los reembolsos relacionados con disputas, que eran comunes en los inicios del comercio electrónico, ahora se pueden resolver inmediatamente. Cuando R2S hace las entregas, si el cliente no está satisfecho con el producto, este se puede devolver al instante sin cargos.

"R2S Logistics satisface las necesidades operativas del creciente sector de comercio electrónico, al ofrecer soluciones y servicios innovadores en beneficio de comerciantes y consumidores. La aplicación MPOS combina dos puntos clave del comercio electrónico: métodos de pago flexibles y ofrecidos a través de una infraestructura de logística confiable. Los consumidores tienden más a repetir con los comerciantes que atienden sus necesidades de pago con una variedad de opciones".

MAHDI AL OLABI, CEO
R2S LOGISTICS

Al aprovechar los avances de las comunicaciones digitales y dispositivos inteligentes, las soluciones MPOS benefician a las empresas con:

- Mayor versatilidad en cuanto a la manera y el lugar donde se pueden hacer los pagos
- Incremento en las ventas por la conveniencia de pagos con tarjeta
- Interfaces de usuario simples para el vendedor y el consumidor
- Mayor rapidez y confiabilidad con el uso de teléfonos inteligentes
- Implementación rápida y económica
- Portabilidad y facilidad de configuración y uso
- Oportunidad para integrar los pagos con otras aplicaciones empresariales

Resultados

Incremento en ventas – La solución "tarjeta de crédito contra entrega" que ofrece MPOS está ayudando a Jumia a aumentar sus ingresos. Las ventas en 2016 crecieron 101 por ciento en comparación con 2015.

Cartera de clientes en expansión – Jumia está ganando nuevos clientes a quienes les complace poder usar sus tarjetas de crédito y débito sin conexión a Internet. La aplicación MPOS ayuda al cliente a aumentar su capacidad de compra para que pueda comprar artículos de alto valor, como teléfonos móviles y artículos electrónicos, así como para aprovechar ofertas especiales cuando no cuentan con suficiente dinero en efectivo.

Bajo riesgo para consumidores y mensajeros – Las ventas con dinero en efectivo han caído en 6.3 por ciento, debido a la conveniencia y seguridad que ofrece la solución MPOS. Tanto los mensajeros como los consumidores se sienten más seguros al no tener que cargar grandes cantidades de dinero en efectivo.

Confirmación inmediata de pago – Los mensajeros completan la transacción en el mismo sitio. Los compradores pueden sentirse confiados en que sus pagos se han recibido.

Menos reembolsos – Muchas de las disputas relacionadas a los productos se pueden resolver en el punto de entrega. Si por alguna razón el cliente no está satisfecho, el producto se puede rechazar sin hacer el pago, evitando así el proceso de reembolso.

Diferenciación de marca – Jumia promueve la solución “tarjeta de crédito contra entrega” en Facebook y en otras redes sociales para educar a los consumidores y comerciantes sobre las ventajas del comercio electrónico y de la aplicación MPOS.

Mayor satisfacción del cliente – Los clientes de Jumia aprecian la compra en línea de ropa, artículos electrónicos o para el hogar y otros productos que no encuentran en su área, además de poder usar sus tarjetas de pago “sin conexión a Internet” para completar las transacciones. Es el mejor de todos los escenarios, porque ofrece la opción de elegir, la conveniencia y seguridad a todos los involucrados.

Ofrece más opciones a los clientes alrededor del mundo

Para la adopción del comercio electrónico se requieren soluciones creativas para superar los retos culturales y de infraestructura. Aumentar la eficiencia en el pago es una solución que beneficia tanto a los consumidores como a las empresas. Por esa razón cada vez más empresas están optando por soluciones de Punto de venta móvil. Juniper Research pronostica que el uso de sistemas MPOS equivaldrá a más de una de cada tres terminales POS para 2021, impulsado por tiendas minoristas más grandes que adoptan la solución MPOS como parte de una gama de opciones de punto de venta. Con POS móviles, es más fácil para las empresas aumentar ventas y ampliar sus negocios.

Para obtener más información, contacte al Equipo de Punto de venta móvil de Mastercard en mobilepos@Mastercard.com

1. Juniper Research, Terminales POS: Market Strategies & Segment Forecasts 2016–2021, agosto 2016.