

PAY REPLY: L'INNOVAZIONE NEI PAGAMENTI COMINCIA DAL MOBILE POS

opinioni

Servizi a valore aggiunto collegati con il POS, libertà di scegliere circuiti non tradizionali risparmiando sulle commissioni. Ecco come Mobile POS e smartphone potranno innovare il mondo dei pagamenti elettronici. Intervista Marco Loro, Associate Partner di Pay Reply.

Piero Todorovich

Con l'introduzione dell'obbligo per molti professionisti di dotarsi del POS ma anche con il naturale declino nell'uso del contante, il mondo dei pagamenti elettronici si appresta a fare i conti con esigenze diverse da quelle finora soddisfatte. Artigiani che operano in mobilità, esercenti poco motivati dalla dimensione del giro d'affari o dalla pressione dei loro clienti stanno oggi attrezzandosi per accettare pagamenti digitali e più o meno consapevolmente partecipare a una rivoluzione che coinvolgerà clienti, fornitori di servizi, cambiando il modo con cui si utilizzano i pagamenti elettronici. L'uso di piattaforme mobili promette di accelerare la concorrenza tra i circuiti di pagamento, stimolando l'innovazione e la creazione di nuovi servizi per gestire il business e le relazioni con i clienti, superare insomma i limiti degli attuali POS, come ci spiega in questa intervista Marco Loro, Associate Partner di Pay Reply.

Quali sono i fattori da considerare nella scelta di una soluzione di mobile POS?

Nell'adozione delle soluzioni mobile POS è fondamentale guardare oltre l'esigenza immediata e avere una strategia. Oggi i pagamenti elettronici riguardano principalmente le carte fisiche, perché queste rappresentano ancora la quasi totalità del mercato. Le carte di pagamento hanno rappresentato uno step fondamentale nell'evoluzione dei pagamenti, ma ora nella digital era, iniziano ad essere viste come strumenti appartenenti al passato, nel futuro ci attendono soluzioni di pagamento sempre più smaterializzate. Nella nostra visione infatti, il mobile POS non è un oggetto per leggere carte ma una strategia più ampia, al cui centro c'è un'applicazione per smartphone che supporta l'interazione tra l'utilizzatore e i differenti sistemi di pagamento abilitando l'erogazione di altri tipi di servizi. Per esempio, la gestione di pagamenti tramite conto corrente, con buoni pasto smaterializzati e così via.

Quali opportunità possono aspettarsi gli operatori?

Gran parte della monetica tradizionale è oggi diventata una commodity, con commissioni e margini sempre più ristretti. I nuovi sistemi di pagamento piacciono alle banche perché valorizzano l'asset rappresentato dalla fiducia dei correntisti e abilitano l'offerta di servizi innovativi, come gli e-wallet. I pagamenti mobili permettono di abilitare modelli operativi preclusi agli strumenti di pagamento

tradizionali basati su carte (ad esempio pagamento di prossimità di piccoli importi ad una vending machine) e permettono d'introdurre servizi a valore aggiunto. Grazie alla sinergia tra una soluzione di mobile POS ed e-wallet, gli operatori possono così arricchire la loro offerta di servizi di pagamento spaziando dalle carte fisiche o smaterializzate fino all'utilizzo del conto corrente per pagare in prossimità presso i negozi fisici.

Quali vantaggi ottengono esercenti e professionisti?

I dispositivi mobili permettono di utilizzare circuiti di pagamento che hanno una struttura di costi più conveniente rispetto a quelli tradizionali. Gran parte del valore è comunque nei servizi a valore aggiunto come i programmi loyalty o gestione coupon, che affiancati al pagamento permettono di migliorare l'esperienza del consumatore nel negozio. C'è, per esempio, la possibilità di sfruttare la localizzazione indoor per assegnare promozioni, premi o dare suggerimenti al cliente in base alle scelte d'acquisto fatte in precedenza. Servizi che nel passato erano appannaggio della sola GDO, diventano accessibili tramite il mobile POS anche ai piccoli esercizi. La flessibilità rispetto ai circuiti di pagamento consente all'esercente di ridurre il peso delle commissioni e dà al cliente la possibilità di scegliere la modalità preferita, indipendentemente dal fatto che stia pagando online o presso il negozio.

Qualche esempio di realizzazioni innovative?

Abbiamo realizzato per una banca italiana una soluzione di mobile POS destinata ai professionisti che gestiscono pagamenti in mobilità. Punto di forza dell'applicazione è la possibilità di accettare pagamenti attraverso diverse modalità, con carte fisiche, ma anche attraverso l'esposizione di un QR Code catturato dal consumatore. Nel momento del pagamento la soluzione permette di registrare informazioni aggiuntive che vengono automaticamente raccolte e rese disponibili in una vista unificata. Tali caratteristiche, risultano vincenti in determinati ambiti, come ad esempio quello assicurativo, dove la soluzione permetterà agli agenti che propongono le polizze a domicilio di aumentare il "conversion rate" concludendo nell'unico incontro con il cliente sia la firma del contratto digitale sia il pagamento della rata. Più in generale il mobile POS offre grandi vantaggi agli agenti permettendo di concludere vendita e pagamenti in un'unica soluzione. Altra caratteristica fondamentale è la possibilità di prescindere dall'interfaccia grafica, integrando secondo diverse modalità, la funzionalità di pagamento in applicazioni già esistenti e focalizzate sul business di uno specifico esercente (ad esempio l'applicazione per l'acquisto dei biglietti del cinema). Gli esempi citati dimostrano che gli ambiti di applicazione dei pagamenti mobili sono tantissimi, piccoli accorgimenti e soluzioni flessibili permettono di ottenere risultati vincenti.

Dobbiamo aspettarci la fine del monopolio oggi rappresentato dalle carte?

La digitalizzazione ha reso sempre meno importante il fattore di forma del mezzo di pagamento, in passato essenziale per la sua riconoscibilità. I pagamenti possono essere fatti con strumenti diversi: il cellulare, l'orologio o qualsiasi altro oggetto che è possibile portarsi addosso. Il pagamento avviene

infatti nel cloud. E nel cloud posso avere carte virtualizzate che ereditano proprietà e modalità di funzionamento tradizionali che hanno il vantaggio d'essere ben note agli utilizzatori. Posso però liberarmi delle carte e usare altri circuiti o pagare direttamente con il conto corrente. Posso anche decidere di scegliere di volta in volta il metodo che preferisco, trasferire fondi da un sistema all'altro. Il cambiamento potrebbe portarci nel futuro a ritrovarci con negozi senza casse e in cui l'autenticazione del cliente avviene all'ingresso e non più alla cassa, al momento del pagamento.

E' possibile sfruttare i nuovi wearable device nei pagamenti mobili?

Lo smartphone, al pari delle carte fisiche non è indispensabile. E' pensabile poter pagare con strumenti come i Google Glass, inquadrando un QRcode e quindi confermando l'operazione oppure con un orologio dotato di NFC. L'uso degli "smartobjects" e dell'internet delle cose, rappresenta un'evoluzione naturale del mondo informatico ed è il motivo che ha convinto Reply a fare ricerca in questo campo e ad acquisire i laboratori di Motorola. Abbiamo fatto dei sondaggi da cui sappiamo che il mercato dei pagamenti non è ancora pronto per rivoluzioni di così grande portata. E' importante però cominciare a pensarci anche se oggi sul mercato si vendono ancora lettori per carte di plastica.

Cosa può accelerare l'innovazione nei pagamenti?

Servono reti aperte, capaci di supportare i sistemi più innovativi. Come Pay Reply puntiamo su soluzioni che abbiano un mercato tangibile, in grado di intercettare più consumatori possibili e allo stesso tempo accompagnare gli stessi consumatori finali verso User Experience sempre più all'avanguardia e dematerializzate che caratterizzeranno la rivoluzione dei pagamenti a cui stiamo assistendo. La soluzione di Mobile POS presenta una serie di caratteristiche che perseguono questa visione: l'architettura aperta permette di connettere dispositivi POS di diversi produttori e quindi scegliere il più appropriato secondo le proprie esigenze in termini di prezzo, caratteristiche, funzionalità etc. I servizi a valore aggiunto completano l'esperienza di pagamento e rendono lo strumento indispensabile per gestire in modo completo la relazione con il cliente, infine la sinergia con HI Credits, la piattaforma Reply di mobile payments che abilita servizi innovativi di remote e proximity payments, legati al contesto d'uso e, la possibilità di accettare pagamenti attraverso Mobile Wallet evoluti valorizzano l'investimento complessivo che i nostri clienti hanno sostenuto per attuare la propria