

Estudo de caso: ponto de venda móvel

Varejista on-line aumenta a confiança dos clientes com solução de "pagamento contra entrega com cartão de crédito" móvel



Desafio

Os consumidores no Egito estão dispostos a fazer pedidos na Jumia, uma loja de varejo on-line, mas têm receio de fazer o pagamento on-line. Fazer o pagamento contra entrega significa que os compradores e o pessoal de entrega devem lidar com grandes quantidades de dinheiro, que é uma preocupação em termos de segurança. Os consumidores precisavam de uma maneira segura de usar seus cartões de crédito e débito para pagar compras de comércio eletrônico.

Solução

A empresa de logística R2S colaborou com a Mastercard e o Arab African International Bank (AAIB) para oferecer o serviço de PDVm aos clientes da Jumia. Os agentes de entrega da R2S, equipados com dispositivos de PDVm em smartphones, entregam os produtos e aceitam pagamentos com cartões de crédito e débito, e o dinheiro é depositado diretamente na conta da Jumia.

Resultados

A solução de "pagamento contra entrega com cartão de crédito" está ajudando a Jumia a conquistar novos clientes e aumentar a receita. As vendas aumentaram 101 por cento em 2016 em relação a 2015. As vendas com pagamento contra entrega em dinheiro caíram 6,3 por cento, já que os consumidores cada vez mais optam pela segurança e a comodidade dos pagamentos de PDVm.

Equipados com uma solução de PDVm, os agentes da R2S podem aceitar pagamentos para pedidos feitos on-line por cartão de crédito ou de débito na casa ou no local de trabalho do cliente, resultando em um aumento de 101% no total das vendas da Jumia em 2016 e uma diminuição nas vendas com pagamento contra entrega em dinheiro de **6,3%**

“O principal objetivo da Jumia é proporcionar aos nossos clientes a melhor experiência de compras possível, da qual os métodos de pagamento são um elemento crucial. Nossa parceria com a Mastercard conseguiu equilibrar a introdução de um novo método de pagamento com o aumento da satisfação do cliente”.

HESHAM SAFWAT, CEO
JUMIA EGYPT

Os clientes que se preocupam com pagamentos on-line podem pagar o agente de entrega com cartão

A empresa Jumia Group, conhecida como a “Amazon.com da África”, dá aos consumidores no Egito, Nigéria, Quênia e outros países, acesso a produtos que não conseguem encontrar localmente. Embora a adoção do comércio eletrônico tenha sido mais lenta nas economias emergentes - onde geralmente os pagamentos são feitos em dinheiro e os consumidores não se sentem seguros usando cartões de pagamento on-line por medo de furto de identidade e fraude - a Jumia está trazendo maior comodidade e segurança aos consumidores, com pagamentos de PDVm inovadores.

No Egito, a Jumia completa o atendimento e o pagamento dos pedidos dos clientes utilizando agentes de entrega da R2S Logistics, equipados com dispositivos de ponto de venda móvel (PDVm) em seus smartphones. Os pedidos são entregues pelo agente da R2S na casa ou na empresa do cliente, que aceita o pagamento no local através de cartão de crédito ou de débito, em vez da tradicional opção de pagamento contra entrega em dinheiro (COD). As vantagens são claras: os agentes de entrega não correm o risco de carregar dinheiro, os consumidores podem comprar artigos caros e pagar com cartão com confiança, e o varejista recebe os fundos imediatamente.

Desafio

Empresas como a Jumia são pioneiras no comércio eletrônico nos mercados emergentes, onde milhões de pessoas têm renda disponível, mas acesso limitado às lojas de varejo. Originalmente, mais de 95 por cento das vendas da Jumia eram oriundas de transações contra entrega em dinheiro (COD). Isso criava vários desafios. Os agentes de entrega precisavam carregar grandes somas de dinheiro, tornando-os vulneráveis a roubo. Os consumidores não conseguiam comprar produtos caros nem aproveitar as promoções, a menos que tivessem uma quantidade considerável de dinheiro em mãos. A maioria dos clientes resistia em pagar antecipadamente on-line com cartões de crédito, com receio de que os pedidos pudessem ser rejeitados ou que suas informações de crédito pudessem ser roubadas ou comprometidas. As perspectivas de crescimento da Jumia eram limitadas, a menos que uma solução de pagamentos eletrônicos “off-line” pudesse ser concebida.

Solução

A R2S Logistics conecta o crescente número de comerciantes de comércio eletrônico no Oriente Médio e Norte da África com os seus clientes, ajudando a garantir que os consumidores possam desfrutar da conveniência das compras on-line, aliada à segurança dos pagamentos com cartão.

Trabalhando com a Mastercard e o Arab African International Bank (AAIB), a R2S Logistics desenvolveu uma solução de PDVm para os clientes da

“O principal objetivo da Jumia é proporcionar aos nossos clientes a melhor experiência de compras possível, da qual os métodos de pagamento são um elemento crucial. Nossa parceria com a Mastercard conseguiu equilibrar a introdução de um novo método de pagamento com o aumento da satisfação do cliente”.

MAHDI AL OLABI, CEO
R2S LOGISTICS

Jumia no Egito. O cliente faz um pedido on-line, quer seja a partir de seu próprio dispositivo habilitado para a web ou de um portal de “centro de adoção de clientes”, orientado por um representante da Jumia. O pedido é entregue na casa ou no local de trabalho do cliente por um agente de entrega da R2S equipado com um smartphone compatível e um dispositivo de PDVm. O cliente paga com cartão de crédito ou de débito, e o dinheiro é depositado diretamente na conta da Jumia.

A R2S é a primeira empresa de logística no Egito a equipar os agentes com smartphones. Seus funcionários passam por treinamento em sala de aula e em campo para garantir que consigam realizar as transações e interagir com os clientes com sucesso, um esquema perfeito para a Jumia, que coloca a satisfação do cliente em primeiro lugar. Estornos que envolvem disputas, que eram comuns nos primeiros dias do comércio eletrônico, podem ser resolvidos imediatamente. Com a R2S fazendo as entregas, se o cliente não estiver satisfeito com o produto, ele pode ser devolvido na hora, sem custos adicionais.

Ao aproveitar as vantagens das comunicações digitais e dos dispositivos inteligentes, as soluções de PDVm trazem os seguintes benefícios às empresas:

- Maior versatilidade na forma e nos locais dos pagamentos
- Aumento das vendas com a conveniência dos pagamentos com cartão
- Interfaces do usuário simples para o vendedor e o consumidor
- Maior velocidade e confiabilidade com o uso de smartphones
- Implantação acessível e rápida
- Portabilidade e facilidade de configuração e uso
- Oportunidade para integrar os pagamentos com outros aplicativos de negócios

Resultados

Aumento das vendas - A solução de “pagamento contra entrega com cartão de crédito” oferecida pelo sistema de PDVm está ajudando a Jumia a aumentar a receita. As vendas aumentaram 101% em 2016 em relação a 2015.

Base crescente de clientes - A Jumia está conquistando novos clientes que estão satisfeitos em poder usar seus cartões de crédito e de débito off-line. A solução de PDVm ajuda a aumentar o poder de compra dos clientes para que possam comprar produtos mais caros, como telefones celulares e eletrônicos, e tirar proveito de ofertas especiais, mesmo se estiverem sem dinheiro.

Menor risco para os consumidores e os agentes de entrega - Agora que a conveniência e a segurança do sistema de PDVm está disponível, as vendas com pagamento contra entrega em dinheiro caíram 6,3 por cento. Os agentes e os consumidores se sentem mais seguros porque não precisam ter em mãos grandes quantidades de dinheiro.

Confirmação imediata de pagamento – Os agentes finalizam a transação no local. Os compradores podem ter certeza de que o pagamento foi recebido. Menos estornos – A maioria das controvérsias relacionadas aos produtos pode ser revogada no ponto de entrega. Se o cliente estiver insatisfeito por qualquer motivo, o produto pode ser recusado sem pagamento, evitando, assim, o processo de estorno.

Diferenciação da marca - A Jumia promove a solução de "pagamento contra entrega com cartão de crédito" no Facebook e outros sites de mídia social, educando os consumidores e os comerciantes sobre as vantagens do comércio eletrônico e do sistema de PDVm.

Maior satisfação do cliente - Os clientes da Jumia gostam de poder comprar on-line roupas, eletrônicos, utensílios domésticos e outros artigos que não podem comprar localmente, enquanto podem continuar a usar seus cartões de pagamento "off-line" para completar as transações. É a melhor solução possível, proporcionando escolha, conveniência e segurança para todos.

Dar aos consumidores em todo o mundo mais opções

A adoção generalizada do comércio eletrônico vai exigir soluções criativas para superar os desafios de infraestrutura e cultura. Aumentar a eficiência dos pagamentos beneficia mutuamente os consumidores e as empresas. É por isso que mais empresas estão adotando as soluções de PDV móvel. A Juniper Research prevê que o uso de sistemas de PDVm representará mais de 1 em cada 3 terminais de PDV em 2021, impulsionado por grandes varejistas que adotam os sistemas de PDVm como parte de um leque de opções de ponto-de-venda. Com PDV móvel, as empresas estão descobrindo que é mais fácil aumentar as vendas e expandir seus negócios.

Para mais informações, entre em contato com a equipe do Mobile POS da Mastercard, em mobilepos@Mastercard.com

1. Juniper Research, Terminais de PDV: Estratégias de Mercado e Previsões de Segmentos 2016–2021, agosto de 2016.