

stripe

Una guida alle richieste di proposte per fornitori di servizi di pagamento



Introduzione

L'ampio respiro della piattaforma di Stripe riflette la nostra filosofia di fondo: l'elaborazione dei pagamenti, così come è stata tradizionalmente concepita, è un'offerta troppo limitata per rispondere alle esigenze che la maggior parte delle attività cerca di soddisfare quando si rivolge a un fornitore di pagamenti. Negli ultimi dieci anni, i pagamenti si sono trasformati da centro di costo a leva strategica per l'innovazione, la crescita dei ricavi e la trasformazione aziendale. Gli acquirenti hanno ragione ad aspettarsi qualcosa di più di un semplice servizio a basso costo.

Molte attività si rivolgono a Stripe perché vogliono passare da un sistema obsoleto e poco flessibile a uno più semplice e meno costoso da mantenere. Cercano un fornitore moderno che offra un'ampia gamma di funzionalità, capace di unificare i dati delle transazioni tra vari sistemi, di sbloccare il potenziale di innovazione della loro attività e di adattarsi allo stack tecnologico esistente. In risposta a queste esigenze, la piattaforma di Stripe si è evoluta per diventare più modulare e interoperabile, offrendo non solo l'elaborazione dei pagamenti di base ma anche funzioni per l'ottimizzazione del checkout, il rilevamento delle frodi, la gestione degli addebiti, il riconoscimento dei ricavi, la reportistica e altro ancora.

In questa guida alle richieste di proposte per elaboratori di pagamento, abbiamo raccolto le funzionalità fondamentali, ma anche quelle più sottovalutate, da prendere in considerazione in un fornitore di servizi di pagamento. Sono le domande che i nostri clienti hanno dichiarato che vorrebbero aver posto ai loro fornitori precedenti. Non si tratta di un elenco esaustivo di criteri per le richieste di proposte, ma piuttosto di domande che si consiglia di prendere in considerazione in aggiunta a quelle basilari sull'elaborazione dei pagamenti e sui gateway.

Per iniziare rapidamente, puoi utilizzare un modello di richiesta di proposte riportato alla fine di questa guida, con le domande relative alle aree più importanti da prendere in considerazione:

- 1 Requisiti del modello di business
- 2 Esperienza di integrazione
- 3 Architettura
- 4 Prestazioni dei pagamenti
- 5 Copertura globale e ottimizzazione del checkout
- 6 Gestione del rischio
- 7 Reportistica e analisi
- 8 Riconciliazione
- 9 Privacy e sicurezza
- 10 Servizi professionali e gestione degli account

Requisiti del modello di business

Prima di avviare una procedura ufficiale di richiesta di proposte, la prima domanda da porsi è: "Qual è il nostro modello di business attuale e come potrebbe evolversi nei prossimi 5 o 10 anni?"

Può essere una buona idea cercare un fornitore che, oltre a soddisfare le tue esigenze di base in termini di accettazione dei pagamenti, sia anche in grado di collaborare con te per raggiungere obiettivi strategici a lungo termine. Per questo occorre un leader di pensiero che sia sempre al passo con il settore dei pagamenti in continua evoluzione e che supporti un'ampia gamma di modelli di business tramite una piattaforma integrata.

Ad esempio, se sei un venditore al dettaglio e vuoi lanciare un marketplace dedicato ai consumatori per attirare un nuovo tipo di clienti, dovrai valutare se il fornitore di servizi di pagamento può supportare un modello di business multilaterale per suddividere e instradare i fondi, attivare venditori e fornitori di servizi in modo conforme ed effettuare bonifici in tutto il mondo. Se invece cerchi di aumentare i ricavi ricorrenti e la fidelizzazione lanciando un programma in abbonamento, dovrai verificare se il fornitore di servizi di pagamento è in grado di supportare il modello tariffario e di addebito per abbonamenti che desideri, comprese funzionalità come la riduzione del tasso di abbandono, il riconoscimento dei ricavi e la reportistica. Poiché le linee di demarcazione tra i canali commerciali sono labili, dovresti anche verificare se il fornitore di servizi di pagamento supporta un'offerta olistica omnicanale, con solide funzionalità integrate per pagamenti sia di persona che online.

Domande da porre ai fornitori

Oltre a valutare le funzionalità di pagamento per l'e-commerce descritte in questa guida, è opportuno considerare anche i seguenti fattori in base allo specifico modello di business.

Attività con ricavi ricorrenti

Aziende molto diverse tra loro, come le **attività SaaS**, i fornitori di contenuti digitali, i servizi di consegna on-demand, i brand di e-commerce e molte altre, offrono abbonamenti, iscrizioni a pagamento o programmi di fidelizzazione che richiedono la riscossione di pagamenti su base ricorrente. Se la tua attività rientra tra quelle descritte, devi prendere in considerazione le seguenti domande:

- ☐ Il fornitore di servizi di pagamento offre anche una soluzione interna per la gestione degli addebiti?
 - ☐ In caso contrario, il fornitore di servizi di pagamento si integra direttamente con quello dei servizi di addebito che utilizzi? Può unificare la logica di addebito e pagamento per ridurre costi e complessità?
- ☐ Quali metodi usa per ridurre l'abbandono involontario e come può dimostrarne l'efficacia?
- ☐ Quali sono i modelli tariffari supportati dal tuo fornitore di servizi di addebito (ad esempio, addebiti basati sul consumo, tariffe per utenza, tariffe differenziate, tariffe fisse più eccedenze, prove gratuite, sconti)?
- ☐ Il fornitore ti aiuta a mantenere la conformità calcolando e riscuotendo automaticamente l'imposta sulle vendite e l'IVA su abbonamenti o fatture?

- ☐ Quali flessibilità di pagamento sono già incluse nella soluzione offerta (ad esempio, pagamento anticipato di un abbonamento prima dell'attivazione, programmazione di una data futura per l'attivazione di un abbonamento, retrodatazione di un abbonamento, addebiti rateizzati)?
- ☐ Il flusso di pagamento online consente ai clienti di attivare un abbonamento e di incoraggiare l'upgrade da piani mensili a piani annuali?
- ☐ Esiste un portale dedicato dove i clienti possono gestire abbonamenti e fatture e visualizzare e aggiornare i dati di pagamento?
- ☐ Le transazioni vengono inserite automaticamente nelle tabelle e nei grafici di riconoscimento dei ricavi (ad esempio, una sequenza di ricavi) e nei report degli account (ad esempio, bilanci, conti economici, scritture contabili a debiti o crediti)?
- ☐ Il tuo fornitore di servizi di addebito si integra facilmente con il CRM o l'ERP esistenti?
- ☐ Quanto tempo occorre per integrare il fornitore di servizi di addebito e, una volta integrato, con quale rapidità è possibile lanciare nuove tariffe?

Per ulteriori criteri di addebito, puoi fare riferimento alla [guida alle richieste di proposte per la valutazione dei software di addebito](#) di Stripe.

Marketplace o piattaforme

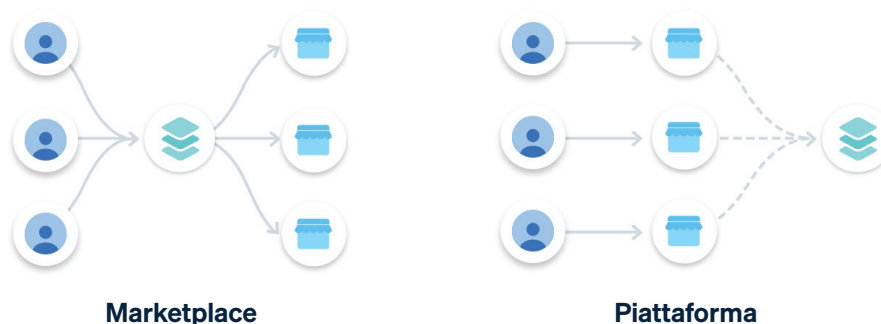
- ☐ Il fornitore offre funzionalità di attivazione progressiva grazie alle quali i clienti (esercenti, venditori e fornitori di servizi) possono fornire i dati minimi di conformità durante la creazione iniziale dell'account e inserire informazioni aggiuntive in un secondo momento?
- ☐ Quali sono gli strumenti offerti per supportare la verifica dell'identità del venditore? La verifica viene eseguita in modo automatico o manualmente?
- ☐ Il fornitore offre dashboard e report preintegrati per la tua piattaforma o il tuo marketplace e per i tuoi clienti?
 - ☐ Sei in grado di analizzare i tuoi volumi, ricavi e costi e di vedere come le variazioni tariffarie incidono sui tuoi margini?
- ☐ Il prodotto offre la possibilità di realizzare una soluzione completamente white-label, con personalizzazione del branding e il controllo dell'esperienza cliente end-to-end?
 - ☐ Quanta flessibilità hai nella scelta delle funzionalità da gestire direttamente e di quelle da delegare al fornitore?
- ☐ Quali sono le tipologie di frequenza disponibili per i bonifici? I bonifici istantanei sono inclusi nell'offerta?
- ☐ Quali sono gli strumenti offerti dal fornitore per gestire i rischi, i rimborsi e le contestazioni?
- ☐ Puoi attivare venditori o fornitori di servizi a livello internazionale?
- ☐ Quali sono le tempistiche di lancio tipiche dell'utente del marketplace o della piattaforma? Il fornitore può offrire referenze di clienti con dimensioni e complessità simili a quelle della tua attività?

- ☐ Quali sono i metodi di pagamento disponibili per venditori e fornitori di servizi in termini di wallet e metodi locali (compreso il pagamento a rate)?
- ☐ Il fornitore offre pagamenti di persona, ricorrenti o su fattura?
- ☐ Offre un regolamento multivaluta per gestire meglio le passività in valuta estera?
- ☐ Il fornitore consente di incorporare e monetizzare pagamenti e servizi finanziari aggiuntivi, come pagamenti di persona, bonifici istantanei e finanziamenti?
- ☐ Il fornitore consente di monetizzare i pagamenti con una percentuale sui ricavi o una commissione di transazione?

I modelli di business multilaterali esistono in molte forme, in particolare come **marketplace** e **piattaforme**.

Un **marketplace** è un'attività online che mette in contatto venditori o fornitori di servizi con consumatori che acquistano beni o servizi, come Lyft o DoorDash.

Una **piattaforma** è un'attività che consente ad altre attività di vendere prodotti e servizi utilizzando la propria infrastruttura, come Shopify o Mindbody.



Attività che accettano pagamenti di persona

Se la tua attività accetta pagamenti sia online che in negozio, un fattore chiave dovrebbe essere l'offerta di un'esperienza di **commercio unificato**.

- ☐ Riesci a gestire i pagamenti online e di persona in un unico luogo per semplificare la reportistica e avere una visione unificata del cliente?
- ☐ Il fornitore incorpora attività e approfondimenti multicanale sui clienti per fornire informazioni su personalizzazione, strategie di marketing e programmi di fidelizzazione?
- ☐ Il fornitore ti permette di offrire un'esperienza coerente nei diversi canali di vendita?
- ☐ Puoi creare una procedura di pagamento personalizzata con la tua integrazione POS o scegliendo un'integrazione POS di terze parti?

- ☐ Il fornitore ti consente di offrire un servizio clienti completo, ad esempio con i pagamenti al tavolo o il ritiro in negozio di ordini online?
- ☐ Ti consente di accettare i metodi di pagamento più diffusi, come Apple Pay, Google Pay e altr wallet?
- ☐ Il lettore di carte del fornitore è abilitato al cellulare o prevede un metodo offline, in modo da poter accettare pagamenti anche in ambienti con scarsa connessione a internet?
- ☐ Esiste una dashboard centrale per la gestione e il monitoraggio dei lettori di carte?
- ☐ Riesci a espanderti in nuovi canali o mercati con interventi tecnici aggiuntivi minimi?

Esperienza di integrazione

La decisione di investire tempo e risorse nella selezione di un nuovo fornitore si basa quasi sempre su una motivazione di importanza cruciale per l'attività. Può darsi che le prestazioni del tuo fornitore attuale in termini di tassi di autorizzazione o di gestione delle relazioni si siano deteriorate, che le sue limitazioni tecniche abbiano ostacolato l'innovazione o, nel peggiore dei casi, che ci sia stata un'interruzione dei servizi. In altri casi, potresti aggiungere un nuovo fornitore per ottimizzare le prestazioni, ridurre i tassi di frode, raggiungere nuovi Paesi o integrare nuovi metodi di pagamento.

Valuta se il fornitore dispone degli strumenti, della tecnologia e dei servizi per supportare un'integrazione e una distribuzione ottimali, con tempistiche adatte alle tue esigenze. La chiarezza della **documentazione API** e i passaggi richiesti rappresentano un buon punto di partenza per valutare la complessità tecnica. Assicurati che il fornitore offra le interfacce di integrazione di cui hai bisogno, con integrazioni o connettori predefiniti per le operazioni aziendali, l'e-commerce e i sistemi IT che usi attualmente. Un ulteriore vantaggio può derivare dalla collaborazione del fornitore con partner di integrazione e consulenza che abbiano rapporti già in essere con te. Un potenziale fornitore dovrebbe anche avere i mezzi tecnici per soddisfare esigenze specifiche e creare soluzioni personalizzate che migliorino la tua gamma di tecnologie di pagamento.

Domande da porre ai fornitori

- ☐ Sei in grado di utilizzare i servizi software e di elaborazione dei pagamenti del fornitore usando una configurazione con più elaboratori con i tuoi fornitori di servizi di pagamento esistenti?
- ☐ Il fornitore si limita a elaborare i pagamenti oppure offre prodotti e servizi aggiuntivi come la prevenzione delle frodi, l'ottimizzazione delle autorizzazioni, gli strumenti di ottimizzazione dei pagamenti, la gestione di addebiti, imposte, fatturazione, riconciliazione dei ricavi, analisi e reportistica?
- ☐ Che tipo di applicazioni e connettori offre il fornitore per aiutarti a integrare flussi di lavoro importanti?
- ☐ Il fornitore dispone di una rete di consulenti certificati, Global System Integrator (GSI) e partner tecnologici per aiutarti a iniziare rapidamente e per ottenere il massimo dall'integrazione?

- ☐ Qual è il tempo medio di attivazione del servizio? Quali risorse di sviluppo dovrai fornire? Che tipo di assistenza all'implementazione offre il fornitore dei servizi di pagamento?
- ☐ Qual è la qualità dell'assistenza? Quanto tempo è necessario per poter disporre delle risorse tecniche quando vengono richieste?
- ☐ Quali sono i linguaggi di programmazione supportati dall'API? Sono disponibili strumenti aggiuntivi (esempi di codice, SDK e documentazione chiara e utilizzabile)?
- ☐ La documentazione comprende frammenti di codice, passaggi dettagliati e istruzioni facili da seguire?
- ☐ Il fornitore offre soluzioni low-code o no-code che ti aiutino a risparmiare tempo?
- ☐ Offre un ambiente di test o sandbox, oltre a carte di test e conti bancari che rispondano alle tue specifiche esigenze di pagamento?
- ☐ Quanto tempo di progettazione e quanti costi può aiutarti a risparmiare il tuo fornitore?

Architettura

Quando si valuta un fornitore, è importante trovare aziende con una piattaforma unificata, che elimini la necessità di combinare sistemi differenti. Un fornitore con funzionalità unificate di **pagamento**, di **addebito** e **antifrode**, ad esempio, può fornire una visione olistica delle prestazioni aziendali e far risparmiare tempo e risorse rispetto all'integrazione e alla gestione di più fornitori. Valuta il livello di manutenzione costante che il tuo team dovrà sostenere. Cerca fornitori che investono negli sviluppatori, in modo che le tue risorse tecniche limitate possano concentrarsi sui progetti che creano valore aziendale e non su quelli che preservano l'operatività del sistema. In estrema sintesi, devi assicurarti che il fornitore soddisfi le tue esigenze in termini di stabilità, flessibilità, possibilità di crescita e piani per il futuro.

Stabilità

Quando si elaborano milioni di transazioni ogni giorno, qualsiasi interruzione dell'operatività comporta costi enormi. Un'operatività standard del settore del 99,95% equivale comunque a 263 minuti di inattività ogni anno. Una disponibilità leader nel settore, pari al 99,999%, riduce questo valore a 5 minuti e 15 secondi. Il tempo di inattività dell'elaboratore di pagamento non comporta solo una finestra di vendita persa, ma ha anche un impatto negativo sul valore del cliente nel tempo. I clienti che subiscono un calo dovuto alle interruzioni del servizio potrebbero decidere di spostare la loro attività altrove, con il rischio di danneggiare il valore del brand. Quando si valuta un fornitore di servizi di pagamento, bisogna assicurarsi che abbia una solida esperienza nel ridurre al minimo i tempi di inattività e che dimostri un forte impegno nella **trasparenza relativa agli indicatori di performance della piattaforma**. Richiedi lo storico dell'operatività del fornitore. Il fornitore ideale disporrà anche di procedure di failover implementate per qualsiasi interruzione del servizio non pianificata ed eseguirà la manutenzione senza dover ricorrere a tempi di inattività.

Flessibilità

Un'infrastruttura di pagamenti globale, unificata e basata su API consente uno sviluppo rapido e offre la flessibilità necessaria per promuovere l'innovazione, aggiungere nuovi tipi di pagamento, raggiungere nuovi mercati e costruire nuove esperienze di pagamento e offerte di servizi finanziari. Il partner ideale offrirà opzioni complete per scegliere quali funzionalità modulari aggiungere subito e quali in futuro, riducendo al minimo gli sforzi di progettazione e i tempi di consegna necessari per aggiungere nuove funzionalità. Inoltre, un fornitore di servizi di pagamento con un'infrastruttura affidabile, costruita fin dall'inizio su un'unica piattaforma globale, avrà meno punti di vulnerabilità, richiederà una manutenzione minore e consentirà agli sviluppatori di liberare risorse da concentrare su iniziative critiche per l'azienda.

Scalabilità

Il tuo fornitore dovrà essere in grado di gestire i picchi di attività. È importante capire sia il volume di elaborazione delle transazioni standard, sia fino a che punto il fornitore è in grado di crescere. Considera i picchi di volume che hai registrato in passato durante i saldi, le festività o momenti particolari per stabilire una base di partenza. Se una vendita comporta un aumento del 70% del volume di elaborazione, assicurati che i fornitori che stai valutando possano supportarti fino a quel livello. Chiedi con quale modalità il fornitore di servizi di pagamento esegue i test del carico e chiedi gli storici delle prestazioni di gestione di picchi di traffico simili.

Roadmap per il futuro

Il tuo fornitore di servizi di pagamento deve investire in un team di sviluppo attivo per introdurre nuove funzionalità, rispondere alle mutevoli dinamiche di mercato ed essere sempre all'avanguardia in un panorama dei pagamenti in continua evoluzione. Deve avere solide basi tecniche per supportare continui cambiamenti e innovazioni e dovrebbe escludere la necessità di una nuova e costosa piattaforma e di una nuova richiesta di proposte, in futuro. È fondamentale che le roadmap risultino allineate e, nella condizione ideale, che tu possa influenzare la roadmap di un fornitore di servizi di pagamento per far fronte alle tue esigenze.

Domande da porre ai fornitori

- ☐ Il fornitore pubblica la sua operatività e fornisce in tempo reale una visione trasparente degli indicatori di performance della piattaforma?
- ☐ Quali sono gli SLA dichiarati per la disponibilità API? Qual è l'operatività effettiva registrata negli ultimi 12 mesi?
- ☐ La tecnologia del fornitore di servizi di pagamento completerà e migliorerà i tuoi sistemi attuali, riducendo la complessità e aiutandoti a rimanere al passo con la gamma di tecnologie di pagamento?
- ☐ Quanto tempo è necessario per attivare un nuovo metodo di pagamento?
- ☐ In che misura l'infrastruttura del fornitore è affidabile e scalabile? Riesce a mantenere un'operatività elevata e regolare durante i periodi di picco come le festività, il Black Friday e il Cyber Monday?
- ☐ Il fornitore è in grado di espandersi in base al tuo volume e di gestire i picchi?

Prestazioni dei pagamenti

In definitiva, il tuo fornitore deve consentirti di accettare pagamenti nelle modalità richieste dai tuoi clienti. Tuttavia, considerati i vari aspetti del settore dei pagamenti con carta e le esigenze specifiche di ogni impresa, non è sempre semplice come inviare un messaggio di autorizzazione alle società emittenti attraverso i circuiti. Cerca un fornitore di servizi di pagamento che offra le funzionalità di pagamento principali per supportare il tuo modello di business, nello specifico la capacità di alterare l'"ergonomia" delle autorizzazioni e delle acquisizioni per adattarsi alle tue esigenze. Ad esempio, le attività che offrono un servizio in cui l'importo totale della transazione può variare dopo l'autorizzazione, come il ride sharing e la consegna on-demand, o quelle che supportano il pagamento di mance potrebbero aver bisogno di autorizzazioni incrementali o di acquisizioni di importo superiore (o di entrambe). Altre attività, come quelle del settore dei viaggi, potrebbero sfruttare le autorizzazioni estese per acquisire i fondi dopo l'erogazione dei servizi. Questo mostra la capacità del fornitore di gestire i pagamenti per supportare un'ampia gamma di casi d'uso.

Ottimizzazione delle autorizzazioni

Quando solo pochi punti percentuali di aumento delle autorizzazioni del circuito possono generare ricavi aggiuntivi per milioni, è fondamentale che il tuo fornitore di servizi di pagamento ti aiuti ad accettare un maggior numero di transazioni valide, massimizzando i tassi di conversione e di autorizzazione senza un corrispondente aumento dei tassi di storno e di frode. A tale scopo, il tuo fornitore dovrebbe assumere il ruolo di partner strategico, rispondendo ai cambiamenti nel settore dei pagamenti per ottimizzare le tue operazioni e prestazioni di pagamento. Un fornitore eccellente userà il machine learning per ottimizzare le autorizzazioni in base alle preferenze della società emittente e del circuito, sia per l'autorizzazione iniziale che durante i nuovi tentativi in tempo reale. L'integrazione diretta con i circuiti e una solida partnership con le società emittenti migliorano i modelli di machine learning e le prestazioni di autorizzazione in generale attraverso la comunicazione continua e la condivisione dei dati, ma anche tramite l'apertura di canali per la tutela dei fornitori di servizi di pagamento per conto delle attività.

I fornitori di servizi di pagamento con cui lavori dovrebbero comprendere la tua esigenza di avere informazioni dettagliate sui pagamenti rifiutati e una conoscenza più approfondita delle autorizzazioni andate a buon fine. Questo è un altro ambito in cui un fornitore di servizi di pagamento con connessioni dirette ai circuiti delle carte di credito e una piattaforma unificata può superare gli altri. Questo tipo di fornitore è in grado di restituire codici di rifiuto più dettagliati e campi dati avanzati, come i codici di risposta non elaborati, che contribuiscono a comprendere i tassi di autorizzazione, i benefici generati dall'ottimizzazione e le cause principali dei pagamenti rifiutati. Il tuo fornitore di servizi di pagamento dovrebbe acquisire questi dati e raccomandare strategie di miglioramento in modo proattivo, collaborando con le società emittenti per risolvere eventuali problemi e ottimizzando i tassi di autorizzazione in modo specifico per il tuo modello di business.

I fornitori di servizi di pagamento che fungono anche da società emittenti possono migliorare i tassi di autorizzazione in molti modi: innanzitutto, offrono un livello di accuratezza più elevato per quanto riguarda i dati necessari per ottimizzare le autorizzazioni. In secondo luogo, hanno accesso a messaggi ISO in tempo reale e ritentano l'operazione con ogni banca acquirente che accetta le loro carte. Più è ampio il portafoglio di carte di credito e di debito emesse, maggiore è l'unicità dei dati di dettaglio generati dal fornitore di servizi di pagamento sulle prestazioni delle transazioni end-to-end. Ciò permette di acquisire informazioni relative agli sforzi di ottimizzazione in corso. Inoltre, i fornitori di servizi di pagamento che hanno solidi rapporti con le società emittenti possono operare come

rappresentanti strategici per le attività. Ad esempio, un fornitore di servizi di pagamento che riscontra un picco nei pagamenti rifiutati dovrebbe sfruttare le sue relazioni per comprendere meglio il comportamento delle società emittenti e creare strategie di ottimizzazione per intervenire sulle cause principali. Un fornitore di servizi di pagamento proattivo ottimizzerà le prestazioni dei pagamenti in accordo con le società emittenti e grazie a una profonda conoscenza dei loro modelli decisionali.

Abbonamento e carta registrata

Per le aziende con abbonamenti e carte registrate, un fornitore di alto livello può incrementare il buon esito delle transazioni. Un fornitore di livello base consente la tokenizzazione e la memorizzazione dei dati della carta per acquisti ripetuti o pagamenti ricorrenti. Molti fornitori di servizi di pagamento offriranno token di circuito, ma i leader del settore usano i token o i PAN (Primary Account Number) in modo dinamico per ottimizzare l'esito positivo delle transazioni e, se necessario, utilizzano altri strumenti, come l'utilità di aggiornamento carte, per mantenere aggiornate le informazioni. Come ulteriore vantaggio, i migliori fornitori applicano una logica di ripetizione intelligente dei tentativi, basata sul machine learning, per recuperare i pagamenti non riusciti. I codici di rifiuto più dettagliati, generati dalle connessioni dirette con i circuiti, consentono una strategia ottimale per la ripetizione dei tentativi, riducendo al minimo i pagamenti non riusciti.

Costi

Nell'ottimizzazione dei costi, un fornitore dovrebbe garantire che i tuoi costi di accettazione siano più bassi possibile. Il modo migliore per farlo è fornire dati più accurati a livello di transazione, compresi i costi di circuito e le commissioni d'interscambio. Una volta acquisiti i dati, il fornitore dovrebbe indirizzarti verso strategie adeguate per ridurre al minimo i costi e per garantirti di pagare le commissioni d'interscambio appropriate, ma più basse possibili. Il tuo fornitore di servizi di pagamento dovrebbe offrirti strumenti e strategie per evitare il downgrade. Ad esempio, dovrebbe aiutare la tua attività a ottimizzare i flussi di pagamento per acquisire le informazioni necessarie a evitare il downgrade, riducendo al contempo le complessità.

Autenticazione forte del cliente

Per le attività che operano in Europa, una soluzione robusta è di importanza cruciale per l'implementazione completa dei requisiti di autenticazione forte del cliente (SCA, Strong Customer Authentication). Il tuo fornitore dovrebbe proporre un'offerta SCA sofisticata e lineare, ad esempio con 3DS dinamico. In pratica, il fornitore dovrebbe riuscire a ottimizzare tra 3DS1.0 e 3DS2.x se necessario e massimizzare l'uso delle esenzioni ove possibile. Presta particolare attenzione alle esenzioni supportate e alla possibilità di richiederle automaticamente, nonché alla soglia di valutazione del rischio di transazione (TRA) del fornitore di servizi di pagamento, specialmente per le attività con un valore medio delle transazioni elevato.

Domande da porre ai fornitori

- ☐ Il fornitore supporta casi d'uso aggiuntivi di autorizzazione e acquisizione, quali autorizzazioni incremental, finestre di autorizzazione estese e acquisizioni di importo superiore?
- ☐ Come ottimizza le conversioni e i tassi di autorizzazione?

- ☐ Usa il machine learning e l'intelligenza artificiale per le attività di ottimizzazione?
- ☐ Ti aiuta a comprendere e migliorare le prestazioni in base alle caratteristiche della tua attività, offrendoti una visione trasparente dell'incremento dei tassi di autorizzazione?
- ☐ Quali partnership ha il fornitore con le società emittenti per migliorare i tassi di accettazione?
- ☐ Ti garantisce un livello elevato di trasparenza sui costi dei pagamenti, includendo i dettagli delle commissioni d'interscambio e di schema associate a ogni transazione ed evidenziando le opportunità di riduzione dei costi?
- ☐ Come aggiorna i dati di pagamento per massimizzare le transazioni andate a buon fine?
 - ☐ Ti offre un'utilità di aggiornamento carte sia in batch che in tempo reale? In quali mercati?
- ☐ Può mettere a tua disposizione token di circuito? Può ottimizzarne l'uso con il routing dinamico di token o PAN per ottimizzare l'aumento? In quali mercati?
- ☐ Supporta una logica di sollecito appropriata per recuperare i pagamenti non riusciti, come nuovi tentativi automatici basati su regole di ripetizione personalizzate o una logica di ripetizione dei tentativi intelligente basata sul machine learning?
- ☐ Questa logica può essere personalizzata senza ulteriori attività di sviluppo?

Copertura globale e ottimizzazione del checkout

Se operi in più Paesi, dovresti chiederti fino a che punto il tuo fornitore sia in grado di supportare le tue esigenze in ognuno di questi Paesi. È estremamente importante considerare la facilità con cui si possono attivare nuovi **metodi di pagamento**, senza necessità di ulteriori attività di integrazione o di registrarsi come entità locale. Questo migliora drasticamente la possibilità di introdurre i tuoi prodotti sul mercato con rapidità e di aumentare le conversioni. Il tuo fornitore dovrebbe essere in grado di aiutarti ad aumentare i ricavi e ridurre i costi operativi con potenti strumenti di gestione dei metodi di pagamento. Dovresti anche poter scegliere la migliore soluzione di ordinamento dei metodi di pagamento per la tua attività, comprese le opzioni per le ottimizzazioni basate sul machine learning e per la scrittura di logiche personalizzate.

Nello scenario ideale, il tuo fornitore dovrebbe avere competenze locali nei tuoi mercati prioritari, in modo da poter aiutare la tua attività a orientarsi tra norme e regolamenti in continua evoluzione. Le acquisizioni locali possono generare sia benefici in termini di tassi di autorizzazione, sia una riduzione dei costi. Se gestisci un marketplace o una piattaforma, dovresti valutare se il fornitore è in grado di regolare i fondi aziendali a livello locale e di coprire le variazioni dei tassi di cambio tra il momento dell'addebito e quello del regolamento.

Domande da porre ai fornitori

Esperienza di pagamento

- ☐ Il fornitore offre pagamenti accelerati, ad esempio con la possibilità di memorizzare i dati della carta o della banca e di completare la transazione con un solo clic?
- ☐ Il fornitore offre la possibilità di elaborare i pagamenti bancari con gli stessi vantaggi delle carte di credito con la conferma istantanea della transazione, la protezione dagli errori ACH più comuni e un regolamento più rapido con una tariffa più economica rispetto all'elaborazione di una carta di credito?
- ☐ Il fornitore offre la possibilità di personalizzare lo stile del modulo di pagamento per adattarlo al tuo sito web?
- ☐ Il fornitore gestisce la logica di idoneità dei metodi di pagamento per ridurre gli esiti negativi legati ai vari metodi di pagamento?
- ☐ Offre la possibilità di compilare automaticamente gli indirizzi?
- ☐ Il fornitore è in grado di calcolare, visualizzare e riscuotere automaticamente le imposte sulle transazioni applicabili?
- ☐ Può fornire messaggi di errore automatici in caso di esito negativo della transazione?
- ☐ Rileva automaticamente i numeri di carta non validi, le carte scadute, i CVC/CVV errati o i mesi non corretti prima di inviare la transazione?

Copertura globale e localizzazione

- ☐ Il fornitore ti aiuta a orientarti tra i regolamenti locali per massimizzare i tassi di autorizzazione e ridurre al minimo i problemi di conformità?
- ☐ È in grado di ottimizzare in modo dinamico il tuo flusso di pagamento in base al Paese del cliente, con la visualizzazione della valuta locale?
- ☐ In quali lingue sono localizzati i suoi prodotti? Quali sono le lingue parlate dallo staff dell'assistenza clienti?
- ☐ In quali mercati sono disponibili i prodotti del fornitore?
- ☐ In quali mercati il fornitore offre acquisizioni locali?
- ☐ In quali mercati il fornitore è connesso direttamente ai circuiti delle carte di credito?
- ☐ Quali valute di pagamento sono offerte? In quali mercati? Quali sono le valute di regolamento?

Metodi di pagamento locali

- ☐ Quali sono i passaggi per impostare i metodi di pagamento e in quanto tempo è possibile attivarne di nuovi?
 - ☐ Sono necessarie risorse di sviluppo aggiuntive da parte tua per supportare un nuovo metodo di pagamento?

- ☐ È possibile configurare i metodi di pagamento e scrivere regole personalizzate per la loro visualizzazione?
- ☐ Devi registrarti come entità locale per attivare un metodo di pagamento locale?
- ☐ In che modo il fornitore ottimizza le prestazioni di questi metodi di pagamento?
 - ☐ Fornisce la possibilità di eseguire test A/B sui metodi di pagamento?
- ☐ Offre una vista unificata di tutti i pagamenti, compresi i diversi metodi di pagamento, per migliorare la reportistica e la riconciliazione?
- ☐ Il fornitore consente di visualizzare opzioni di finanziamento come i metodi di pagamento a rate per ridurre la complessità e migliorare le conversioni al momento del pagamento?

Regolamenti transfrontalieri

- ☐ Devi registrarti come entità locale per attivare il regolamento dei pagamenti locali?
- ☐ In quali Paesi e con quali valute il fornitore può regolare i fondi?
- ☐ Il fornitore può assumersi il rischio delle fluttuazioni dei tassi di cambio valuta tra l'addebito e il regolamento?

Gestione del rischio

Frode

Considerate le importanti conseguenze negative dei tassi di frode elevati, è fondamentale che il fornitore di servizi di pagamento offra una soluzione antifrode di altissimo livello. La soluzione più all'avanguardia sarà integrata direttamente nel flusso di pagamento e utilizzerà modelli di machine learning, addestrati su miliardi di transazioni, per escludere le transazioni non sicure. Questi algoritmi adattivi devono imparare continuamente per rispondere a nuovi vettori delle frodi, riducendo al minimo sia i falsi positivi, sia le frodi vere e proprie. Se ti rivolgi a un fornitore con una soluzione antifrode completa, dovresti essere in grado di aumentare i tassi di autorizzazione senza registrare un aumento conseguente negli storni. Nella consapevolezza che le imprese hanno esigenze uniche, lo strumento antifrode del tuo fornitore dovrebbe offrire un buon livello di flessibilità. Questo risultato viene ottenuto mediante regole scritte personalizzate e una logica che fornisce risposte diverse a una serie di punteggi di rischio. Considerata la natura delle frodi in rapida e continua evoluzione, i fornitori leader nel settore ti daranno la possibilità di cambiare le regole antifrode e di eseguirne il backtesting senza necessità di sviluppo personalizzato. Infine, dovresti avere la possibilità di esaminare le transazioni contrassegnate come ad alto rischio dal fornitore.

Contestazioni

Come le attività ben sanno, le contestazioni rappresentano un fardello necessario nella fase di accettazione dei pagamenti. Tuttavia, questo non significa che debbano creare un eccessivo sforzo operativo o penalizzare l'esperienza del cliente. Un fornitore affidabile può offrire strumenti e competenze per ridurre il lavoro necessario a mitigare o rispondere alle contestazioni. In primo luogo, i fornitori di servizi di pagamento dovrebbero offrire modalità per prevenire il verificarsi delle contestazioni, come l'uso di voci dinamiche e l'integrazione diretta con la gestione delle contestazioni Visa e con Mastercom. Quando non è possibile prevenire le contestazioni, il tuo fornitore dovrebbe ridurre il lavoro manuale fornendo e formattando automaticamente le prove e rispondendo alle contestazioni ove possibile. Per le contestazioni che richiedono un intervento manuale, i migliori fornitori saranno in grado di offrire strumenti e strategie per ottimizzare i tassi di successo. La maggior parte dei fornitori consentirà di rispondere alle contestazioni tramite un portale o una dashboard, ma i più avanzati a livello tecnologico consentiranno la gestione delle contestazioni a livello di codice, tramite API.

Domande da porre ai fornitori

Frode

- ☐ Il fornitore offre una soluzione antifrode integrata? In caso contrario, come è strutturata la procedura di integrazione e quanto tempo richiede? È necessario monitorarla o aggiornarla?
- ☐ In che modo gli strumenti disponibili mitigano i falsi positivi?
- ☐ Lo strumento antifrode del fornitore calcola i punteggi di rischio? Il trattamento dei punteggi di rischio è flessibile?
- ☐ Quali dati vengono utilizzati per determinare i punteggi di rischio ed effettuare una valutazione del rischio di frode?
 - ☐ Lo strumento antifrode utilizza il machine learning? In caso affermativo, qual è la portata dei dati di transazione usati per istruire i modelli antifrode?
- ☐ Puoi creare regole antifrode personalizzate per definire in che modo la tua attività gestisce i pagamenti in entrata e per bloccare le operazioni sospette?
- ☐ Lo strumento per la prevenzione delle frodi consente la revisione manuale delle transazioni sospette?
- ☐ Il fornitore offre raccomandazioni personalizzate basate sul machine learning per gli addebiti da rimborsare in base alla probabilità che generino contestazioni?
- ☐ Puoi eseguire il backtesting delle regole per vedere cosa sarebbe stato bloccato? Devi contrassegnare manualmente le transazioni contestate?
- ☐ Come funziona la soluzione antifrode rispetto a nuove tipologie di frodi come il testing delle carte?
- ☐ Puoi personalizzare le modalità di funzionamento dell'algoritmo di machine learning in base alle esigenze della tua attività?
- ☐ Viene fornita un'analisi delle frodi, che includa tendenze, suggerimenti e avvisi proattivi, per identificare e mitigare modelli di frode insoliti prima che diventino problemi reali?
- ☐ Sono disponibili punteggi di rischio per le transazioni elaborate con altri elaboratori di pagamenti?

Contestazioni

- ☐ Quali sono gli strumenti o i servizi offerti per ridurre al minimo gli storni?
- ☐ In che modo il fornitore ottimizza o automatizza le risposte alle contestazioni per massimizzare le possibilità di riuscita?
- ☐ È in grado di calcolare il probabile tasso di successo per le singole contestazioni in modo da aiutare a definire le priorità di risposta?
- ☐ Ti consente di gestire le contestazioni a livello di codice mediante un'API, con funzionalità per caricare le prove, rispondere alle contestazioni e ricevere le contestazione tramite webhook?
- ☐ Fornisce indicazioni sulle prove da presentare per le singole contestazioni?
- ☐ Si integra con soluzioni di circuito come Verifi ed Ethoca per contribuire a ridurre il rischio di contestazione oppure richiede un'integrazione separata?
- ☐ Offre modi per aiutarti a ridurre il tasso di contestazione e a rimborsare automaticamente specifiche transazioni?

Reportistica e analisi

Assicurati che il tuo fornitore di servizi di pagamento possa presentare una vista unificata di tutti i dati relativi ai pagamenti con un livello idoneo di approfondimento e con il formato e l'interfaccia che desideri. Anche in questo caso, i fornitori di servizi di pagamento che dispongono di una piattaforma unificata e di integrazioni dirette ai circuiti delle carte di credito garantiscono delle buone performance.

Un fornitore orientato ai dati offrirà dettagli a livello di transazione, disponibili nei formati richiesti e con la possibilità di **report personalizzati**, **query ad-hoc** e **integrazione con i sistemi esistenti**.

Un fornitore dovrebbe offrire una serie di opzioni adatte alle esigenze della tua organizzazione a ogni livello. Ad esempio, i report predefiniti possono essere caricati su una dashboard in modo tempestivo per il riepilogo dei dati principali; i report personalizzati assicurano che il team dei pagamenti tenga traccia dei tuoi KPI esclusivi; i dati integrati con i registri contabili, l'ERP o altri strumenti di business intelligence assicurano che tutti i team dell'organizzazione possano accedere ai dati necessari per i pagamenti.

Domande da porre ai fornitori

- ☐ Il fornitore consente l'associazione di campi dati personalizzati con qualsiasi oggetto (ad esempio, un ID transazione univoco tracciato per l'intero ciclo di vita)?
- ☐ Quali metriche chiave e KPI vengono forniti come standard tramite la dashboard? Quali sono i report predefiniti offerti?
 - ☐ Il sistema di reportistica viene aggiornato in tempo reale?

- ☐ Il fornitore può supportare l'importazione continua di dati e l'integrazione con i flussi esistenti o con gli strumenti di monitoraggio?
- ☐ Vengono offerte le API per importare i dati nell'infrastruttura esistente?
- ☐ Quali sono gli strumenti disponibili per l'analisi e la visualizzazione ad hoc dei dati?
- ☐ Vengono offerte pipeline preintegrate che colleghino i dati di pagamento al fornitore di servizi di archiviazione dei dati?

Riconciliazione

Sebbene sia correlata alla reportistica, la riconciliazione è un'attività separata e distinta, fondamentale per garantire metriche finanziarie precise e una vista unificata della tua attività, oltre che per rimanere in regola in caso di verifiche di conformità e audit. Nonostante si tratti di una funzione aziendale fondamentale, la riconciliazione può essere inutilmente complessa, estremamente manuale e soggetta a errori. Il fornitore di servizi di pagamento dovrebbe alleggerire il tuo carico operativo e migliorare le funzioni di back-office grazie ad automazione, coerenza e controllo. Il risultato finale dovrebbe essere una riconciliazione precisa, completata velocemente con uno scarto temporale minimo tra il regolamento del pagamento e la disponibilità dei dati. Un fornitore all'avanguardia offrirà report per transazioni sia aggregate che individuali, con informazioni chiare su rimborsi, storni, compensazioni e commissioni. Se si verificano difformità e viene generata un'eccezione, il fornitore dovrebbe aiutarti con la riconciliazione e fornire le informazioni necessarie in modo tempestivo. Se accetti altri metodi di pagamento oltre alle carte di credito e di debito, assicurati che il fornitore unifichi tutti i metodi di pagamento (carte, bonifici bancari e altri) per semplificare la procedura di riconciliazione. Infine, un fornitore dovrebbe inviare i dati nei sistemi di tua scelta, come il CRM, l'ERP e anche in sistemi personalizzati con requisiti di reportistica su misura per rispondere alle tue esigenze.

Domande da porre ai fornitori

- ☐ Il fornitore offre una vista unificata dei pagamenti in tutta la tua organizzazione?
- ☐ Supporta la reportistica a livello di transazione, comprese le relative commissioni?
- ☐ È possibile utilizzare ID transazione univoci per tracciare i pagamenti dall'origine al loro regolamento, indipendentemente dal canale (POS e online)?
- ☐ Quali procedure di riconciliazione automatizzate sono offerte dal fornitore?
- ☐ Il fornitore supporta il regolamento lordo o netto dei pagamenti?
- ☐ Con quale rapidità vengono resi disponibili i dati dopo il regolamento del pagamento?

Privacy e sicurezza

Il rischio finanziario e reputazionale di una violazione non verrà sottolineato mai abbastanza. Le vulnerabilità sono inaccettabili e le lacune nell'architettura di sicurezza di un fornitore di servizi di pagamento possono creare scompiglio nella tua organizzazione. Gli attacchi alla sicurezza informatica sono sempre più sofisticati e l'insieme eterogeneo globale di normative sui dati personali richiede un approccio diversificato. Come minimo, è d'obbligo la conformità alle norme PCI (Payment Card Industry). I fornitori di servizi di pagamento di alto livello sono certificati come fornitori di servizi PCI di livello 1, il livello di certificazione più rigoroso. Il tuo fornitore dovrebbe offrire un pacchetto PCI per ridurre le tempistiche di convalida PCI. Se scegli di memorizzare i dati delle carte e di lavorare con un PCI QSA (Qualified Security Assessor), il fornitore dovrebbe rendere la procedura di verifica più scorrevole possibile. I fornitori all'avanguardia disporranno di un livello incentrato sulla sicurezza con protezioni coerenti e applicate per proteggersi dalle vulnerabilità più comuni e dai nuovi vettori di attacco su web. Dal punto di vista della privacy, il tuo fornitore dovrebbe garantire la tua conformità alle varie normative (ad esempio, il Regolamento generale sulla protezione dei dati [GDPR]) e ridurre il tuo carico di lavoro per conformità e sicurezza.

Domande da porre ai fornitori

- ☐ I servizi del fornitore sono conformi allo standard di sicurezza dei dati PCI (PCI DSS) e sono convalidati da terzi?
- ☐ Il fornitore è in grado di mostrare i report SOC 1 e 2 e PCI verificati?
- ☐ In che modo il sistema è protetto dagli attacchi DoS (denial-of-service)?
- ☐ Il fornitore offre strumenti per ridurre al minimo o eliminare la tua esposizione alla violazione delle norme PCI, garantendo al contempo flessibilità e controllo sull'esperienza di pagamento?
- ☐ Il tuo fornitore è in grado di tokenizzare i PAN a livello di interazione con il cliente?
- ☐ Come vengono gestiti i trasferimenti dati per assicurare che i dati siano sicuri e conformi agli standard PCI e alle principali normative locali (ad esempio, il GDPR)?

Servizi professionali e gestione degli account

La scelta di un fornitore di servizi di pagamento che offra servizi professionali solidi è necessaria per il successo dell'implementazione e per la crescita futura della tua attività. I migliori team di servizi professionali forniscono competenze tecniche per guidare il tuo team in ogni fase dell'implementazione, aiutandoti a realizzare il lancio in tempi brevi, espanderti in nuovi mercati e ridurre il rischio della tua configurazione in modo da ottimizzare il valore del fornitore. Il fornitore che cerchi deve accompagnarti per tutto il percorso, non solo durante l'implementazione, e offrirti una consulenza puntuale e proattiva per aiutarti a ottimizzare l'integrazione esistente e a far progredire i tuoi obiettivi aziendali.

Domande da porre ai fornitori

- ☐ Il fornitore dispone di consulenti in ogni mercato per fornire indicazioni sulle peculiarità locali e condividere le conoscenze acquisite dalle aziende che operano in quei mercati?
- ☐ Il fornitore può offrire referenze di clienti e case study approfonditi di aziende che cercano di risolvere problemi simili ai tuoi?
- ☐ Il team di servizi professionali è in grado di aiutarti ad anticipare le considerazioni di progettazione per creare soluzioni scalabili che sostengano la tua crescita futura?
- ☐ Al di là dell'implementazione tecnica, il team di servizi professionali aiuta nella gestione del cambiamento in tutti i team di prodotto, ingegneria, finanza, contabilità, operazioni e assistenza clienti?
- ☐ Il team di servizi di implementazione è in grado di aiutarti affinché il lancio avvenga nei tempi previsti?
- ☐ Il team di servizi professionali può aiutarti a ottimizzare le strategie di pagamento, antifrode e di addebito esistenti per incrementare i ricavi e ridurre i costi?
- ☐ Il team è in grado di aiutarti a lanciare nuove linee di business, espanderti in nuovi mercati e anticipare modifiche normative e tendenze finanziarie?
- ☐ Il fornitore è disposto a condividere aggiornamenti regolari sulla propria roadmap?
 - ☐ Il fornitore offre l'opportunità di fornire feedback e influenzare la roadmap?

Il contributo di Stripe alle imprese

Aziende come **Ford**, **Amazon**, **Lyft** e **Atlassian** collaborano con Stripe per risolvere le sfide dei pagamenti specifiche dei loro settori e per creare esperienze migliori per i clienti. Stripe offre una piattaforma infrastrutturale finanziaria completa per aiutare le imprese a trasformare i propri modelli di business, aumentare la conversione dei clienti a livello globale e ridurre tempo e risorse dedicati ai pagamenti per concentrarsi sulla propria attività principale.

Supporta nuovi modelli di business come il direct-to-consumer, gli abbonamenti e i marketplace grazie all'infrastruttura flessibile di Stripe. Ottimizza il flusso di fondi nell'attività con la suddivisione dei fondi, l'instradamento globale dei pagamenti e i bonifici istantanei, il tutto con meno spese operative.

Crea, inizia e scala rapidamente grazie a soluzioni tecnologicamente all'avanguardia, con potenti API e una documentazione dettagliata, che ti permettono di creare una sola volta e distribuire ovunque. Accedi a report finanziari strutturati, genera query personalizzate o inserisci i dati di Stripe nel tuo data warehouse per chiudere i registri in modo più rapido e accedere a informazioni aziendali approfondite.

Garantisce il futuro della tua infrastruttura di pagamento con un'architettura di pagamento affidabile, scalabile e flessibile. Usi di operatività leader di mercato, affidabilità nella gestione dei volumi di picco e modularità per aggiungere nuovi tipi di pagamento e creare esperienze cliente di prim'ordine.

Massimizza i ricavi e riduci al minimo i costi con l'ottimizzazione delle autorizzazioni e la ripetizione intelligente dei tentativi basati sul machine learning, le integrazioni dirette con i circuiti e gli approfondimenti a livello di società emittenti. Resta all'avanguardia del settore dei pagamenti grazie alla flessibilità di autorizzazioni e acquisizioni che si adattano alle tue esigenze aziendali.

Aumenta la conversione dei clienti a livello globale con l'acquisizione locale nei mercati chiave per aumentare i tassi di conversione e di autorizzazione. Attiva i metodi di pagamento locali con un'unica integrazione e fornisci un'esperienza di pagamento completamente localizzata e dinamicamente ottimizzata in base alla posizione del cliente.

Per ulteriori informazioni, [contattaci](#).