

Elavon i jego wyjątkowe podejście do współpracy z hotelarzami – czyli bezpieczeństwo, partnerstwo i wysoka jakość w jednym. Poznajmy się bliżej.

Czy edukacja klientów jest ważnym filarem działalności firmy obsługującej transakcje płatnicze? Jak zachowania i potrzeby klientów wpływają na rozwój używanych narzędzi? Dlaczego zapewnienie bezpieczeństwa to najwyższa wartość? Czy warto stawiać na bezpośrednie relacje z klientem? O tych i wielu innych, dla niektórych osób dotąd nieznanych, aspektach prowadzenia działalności w zakresie obsługi transakcji płatniczych opowiedział nam w wywiadzie Michał Meirowski, Dyrektor Sprzedaży Rynku Hospitality na Polskę i Europę Środkowo – wschodnią w firmie Elavon.

Pracuje Pan w firmie Elavon już prawie 9 lat, a w branży od ponad 20. Co w tym czasie najbardziej zmieniło się w kwestii obsługi transakcji płatniczych w obiektach hotelarskich?

To dobre pytanie... Te 20 lat to ogrom zmian, wyzwań i zmian w technologii. Pamiętam jeszcze czasy imprinter, tak zwanego „żelazka”, kiedy to klienci przesyłali odbite druki autoryzacyjne i dzwonili następnie na infolinię, aby otrzymać kod. Dzisiaj mamy transakcje tokenizowane, można płacić zbliżeniowo, pay by linkiem, e-commerce itd. Zmienność jest wpisana w naszą branżę. Jedyne, co się nie zmieniło, to przede wszystkim kwestia utrzymania bezpieczeństwa. Co do usług hotelowych – to dzisiaj hotelarze są otwarci na technologię, bazując na naszym doświadczeniu, jak i na chęci zapewnienia wysokiej jakości obsługi gości. Można powiedzieć, że Polska to lider technologii w Europie i na świecie – my, Polacy, jesteśmy otwarci na poznawanie nowinek technologicznych.

Żyjemy w dobie wielu prób oszustw czy wyłudzeń – jakie systemy zabezpieczające Elavon oferuje swoim klientom? Co jest dziś najważniejsze dla bezpieczeństwa transakcji płatniczych?

To prawda. Wraz z rozwojem technologii, coraz bardziej wyrafinowane stają się również liczne próby oszustw, które są zagrożeniem dla hotelarzy. Przede wszystkim stawiamy tutaj na edukację, która pozwala hotelarzom, osobom na pierwszej linii frontu, reagować na sytuacje wykraczające poza standardowe, zwiastujące możliwe próby wyłudzeń. Duży nacisk kładziemy na sposób przyjmowania płatności kartowych. Staramy się tłumaczyć ryzyka wynikające choćby z płatności w trybie karty nieobecnej, kiedy to przyjmujemy numer karty od gościa przez telefon czy formularz. Kiedy tylko to możliwe, płatność należy przyjąć z kartą obecną (transakcja zbliżeniowa czy chip&pin). Inną opcją są tutaj również nowatorskie rozwiązania płatnicze pay-by-link. Przeniesienie transakcji do e-commerce gwarantuje nam bezpieczeństwo dzięki usłudze 3D Secure, gdzie to posiadacz karty weryfikuje każdą transakcję.

Jakie inne zagrożenia w zakresie bezpieczeństwa transakcji widzi Pan dla hotelarzy?

Główne zagrożenia dla hotelarzy wynikają z zdecydowanie z prób oszustw przy użyciu kradzionych kart płatniczych. Jak bronić się przed takowymi, wspominałem w odpowiedzi na wcześniejsze pytanie. Poza tym warto pamiętać jak minimalizować ewentualne ryzyko wynikające choćby z danych, którymi hotele się posługują. Często mając dostęp do danych płatniczych, warto zabezpieczyć się również poprzez współpracę z Agentem Rozliczeniowym. Elavon oferuje pełen certyfikat PCI, który chroni hotel od odpowiedzialności w przypadku wycieku danych, o których w obecnych czasach słyszymy niemal codziennie. Warto zaznaczyć jest to, że Elavon taki pełen certyfikat posiada, a w przypadku jakichkolwiek wycieków danych w hotelu, to właśnie Elavon ponosi odpowiedzialność, zdejmując ją z obiektu.

Czy reklamacje transakcji w hotelach są często spotykane? Jak firma Elavon sobie z tym radzi?

Tutaj zapytałem Łukasza Kędzińskiego, który przed pracą w moim dziale, rozwijał swoje umiejętności przez 8 lat w dziale chargeback. Odpowiedział twierdząco. Reklamacje kartowe typu chargeback są

oczywiście zmorą hotelarzy. Ogromna ich część jest powiązana z transakcjami oszukańczymi, czyli wykorzystaniem danych karty płatniczej bez wiedzy posiadacza karty. Przed tym można się oczywiście zabezpieczyć, stosując się do wskazówek, które zdradziłem wcześniej. Myślę, że często jest to temat przez hotelarzy nieco pomijany, a przecież reklamacje to nic innego jak strata przychodu. W Elavon podchodzimy do tematu bardzo poważnie – chętnie prowadzimy szkolenia dla naszych partnerów, bierzemy udział w dyskusjach dotyczących samego procesu rezerwacyjnego i przyjmowania płatności. Każda sprawa reklamacyjna rozpatrywana jest przez naszych doświadczonych ekspertów, którzy zajmują się reklamacjami chargeback na wielu rynkach. Zewnętrzne dane pokazują, że Elavon w dziedzinie reklamacji jest liderem – nasza skuteczność obron chargeback'ów jest na poziomie dwukrotnie przewyższającym średnią rynkową, co pokazuje naszą wiedzę i doświadczenie. Jest to oczywiście zasługa również naszych klientów, którzy przygotowani na takie sytuacje stoją na wysokości zadania, wspierając nas swoimi rzetelnymi informacjami, dokumentami i doświadczeniami.

Jakie udogodnienia szczególnie ważne dla branży hotelarskiej oferuje Elavon?

Przede wszystkim możemy zaproponować hotelarzom pełne spektrum usług. Rzecz jasna, obsługujemy wszystkie typy kart dostępne na rynku, to podstawa naszej działalności. Oferujemy oczywiście usługę DCC, która dla wielu klientów z sektora hospitality jest doskonałą możliwością do obniżenia wysokości prowizji. To, co nas wyróżnia na rynku, to możliwość odwoływania preautoryzacji z poziomu terminala. W ostatnim czasie zaobserwowaliśmy duże zainteresowanie usługą pay-by-link – czyli linków do płatności. Te, które my dostarczamy, są bardzo spersonalizowane, co znacząco zwiększa wiarygodność obiektu, a co a tym idzie – konwersję. Ponadto, możemy zintegrować terminale płatnicze z rozwiązaniami Oracle – Opera, Symphony. Taka automatyzacja zapobiega ręcznemu wpisywaniu danych z kart i znacząco przyspiesza obsługę. Dzięki temu recepcjoniści mogą bardziej skupić się na potrzebach gości.

Elavon to lider w obsłudze transakcji płatniczych w obiektach noclegowych – czemu zawdzięcza wysoką pozycję i docenienie wśród hotelarzy? Czy jest coś, czym warto się w tej sprawie pochwalić?

Mimo że Elavon to gigantyczna korporacja i jeden z pięciu największych agentów rozliczeniowych na świecie, to nadal pozostajemy ludźmi. Zachęcamy hotelarzy do rozmów, zgłaszania nam swoich potrzeb. Ich głos jest dla nas bardzo ważny. Zależy nam na nieco zapomnianych spotkaniach osobistych, pozytywnych relacjach. Staramy się nie być tylko „bezdusznymi” pracownikami korporacji, ale przede wszystkim doradcami. Oczywiście, za naszymi plecami stoi szereg procedur bezpieczeństwa i co czasami może wydawać się uciążliwe, spotyka się ze zrozumieniem hotelarzy. W końcu przetwarzamy płatności, a dla niektórych obiektów to ok. 90% ich całociowego obrotu. Poczucie, że ich środkom nic nie grozi, jest dla nas najważniejsze. W końcu kto z nas choćby raz w swoim życiu nie padł próbą bądź nie został ofiarą oszusta, który chciał wymusić jego pieniądze?

Co firma Elavon proponuje hotelarzom w ramach współpracy? Czy szkolenie pracowników jest ważne?

Zapytałem o to Macieja Wyskiela, który związany był z hotelarstwem przez 14 lat i zarządzał dużymi obiektami, a od blisko roku pracuje w moim teamie. Przede wszystkim należy podkreślić, że Elavon to nie tylko dostawca terminali, jak myśli wiele osób. To także całe wsparcie, jakiego udziela hotelarzom. Owszem, dajemy narzędzia do pracy w postaci terminali, ale nasza cała praca dzieje się, gdy goście płacą za usługi. Wówczas to my procesujemy transakcje, czyli rozliczamy się z organizacjami kart płatniczych, takich jak Visa czy Mastercard oraz z bankami. Na koniec przelewamy należności hotelom. To naprawdę złożony proces, o którym wiele osób po prostu nie wie. To również element edukacji, o który Pani pyta. Ponadto, przy współpracy z różnymi instytucjami, jak np. IGHP czy bezpośrednio z hotelami, przeprowadzamy absolutnie bezpłatne szkolenia z transakcji DCC i reklamacji. Staramy się

organizować te szkolenia osobiście, ale w dobie powszechnej cyfryzacji również wspieramy się MS Teams. Osobiste relacje są jednak dla nas kluczowe.

Czy, prowadząc własny biznes wynajmu całorocznych domków, spotyka się Pan z jakimiś problemami w kwestii płatności i obsługi transakcji płatniczych? Jaki system sprawdza się u Pana najlepiej?

Tak, to prawda. Wraz z żoną jesteśmy właścicielami obiektu Tleń Lodge w Borach Tucholskich. Jednak to głównie Ewa prowadzi ten biznes i to ona jest testerem naszych rozwiązań – mamy PMS, booking engine wraz z integracją z pay-by-link, płatność na stronie wraz z automatyką wysyłania kodów do wejścia itd. Blisko 3 lata temu, kiedy otwieraliśmy nasze domy, Ewa prowadziła wydrukowany kalendarz. Dzisiaj jest liderką automatyzacji (wiem, że tak jest, ostatnio na konferencji Slowhop tylko Ewa podniosła rękę, że wszystko ma zautomatyzowane) To pozwala Jej skupić się na naszych gościach, a nie na płatnościach.

Czy ma Pan jakieś złote rady, które chciałby przekazać hotelarzom?

Dużo radości ze swojej pracy, dużo zadowolonych gości i proszę dopytywać o wszystko takie firmy, jak Elavon. Mamy ogrom bezpłatnych szkoleń, które pozwalają bezpiecznie przyjmować transakcje – tajemna wiedza, taka jak INT, Ass, PCI, chargeback, nie jest już niczym obcym.

Chciałbym jeszcze dodać od siebie, że praca w Elavon to ciągły rozwój i z tego miejsca dziękuję Annie Oleksiak (Head na Europę CEE) za zaufanie i wsparcie oraz mojemu teamowi, a szczególnie Maciejowi Wyskielowi i Łukaszowi Kędzierskiemu.

Jako że przełom roku to wyjątkowy czas, w którym świętujemy tradycyjnie Boże Narodzenie oraz żegnamy stary i witamy Nowy Rok, chciałbym życzyć wszystkim hotelarzom dalszej wytrwałości, satysfakcji z pracy w ich obiektach i nigdy niegasnącej radości z życia, zarówno prywatnego, jak i zawodowego. Życzenia wszelkiej pomyślności składam w imieniu własnym oraz całego swojego teamu. Oby nadchodzący rok był nieustającym pasmem sukcesów.