

The Forrester Wave™: Proveedores de pagos para comerciantes, tercer trimestre de 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector

Por Lily Varon

23 de septiembre de 2020

Por qué debería leer este informe

En nuestra evaluación de 23 criterios de proveedores de medios de pago para comerciantes, identificamos los 10 más significativos: ACI Worldwide, Adyen, Cybersource, Fiserv, Global Payments, J.P. Morgan, PayPal, Stripe, Worldline y Worldpay from FIS, y los investigamos, analizamos y puntuamos. Este informe muestra las cualidades de cada proveedor y ayuda a los profesionales de estrategia de comercio digital a seleccionar el más adecuado para sus necesidades.

Conclusiones principales

Stripe y Adyen lideran el sector

La investigación de Forrester reveló un mercado en el que Stripe y Adyen son líderes; Fiserv, Worldpay from FIS, PayPal, Worldline y J.P. Morgan son proveedores fuertes; y ACI Worldwide, Global Payments y Cybersource son aspirantes.

La expansión, la tecnología y la velocidad de la innovación son factores diferenciadores clave

Los comerciantes globales deben equilibrar la expansión y la localización, los comerciantes omnicanal buscan consolidación y experiencias de pago impecables, y los comerciantes de tecnología avanzada quieren proveedores de pagos que sigan el ritmo del cambio. Hoy en día, son pocas las ocasiones en las que un proveedor de medios de pagos puede satisfacer todas estas necesidades perfectamente.

The Forrester Wave™: Proveedores de pagos para comerciantes, tercer trimestre de 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector



Autora [Lily Varon](#)

Con la colaboración de [Fiona Swerdlow](#), Sara Sjoblom, Nicole Murgia y Nicole Lesperance

23 de septiembre de 2020

Tabla de contenido

- 2 Los comerciantes equilibran el coste, la expansión y la modernidad en los proveedores de pagos
- 3 Resumen de la evaluación
- 7 Ofertas de proveedores
- 7 Perfiles de proveedores
 - Líderes
 - Proveedores fuertes
 - Aspirantes
- 13 Descripción general de la evaluación
 - Criterios de inclusión del proveedor
- 14 Material complementario

Documentos de investigación relacionados

[COVID-19, Contactless Payments, And Retailer Concerns: The State Of Payments In The US](#)

[Now Tech: Merchant Payment Providers, Q3 2020](#)

[State Of Alternative Payments Acceptance In US Retail](#)



Comparta informes con sus compañeros.

Mejore su suscripción con Research Share.

The Forrester Wave™: Merchant Payment Providers, Q3 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector

Los comerciantes equilibran el coste, la expansión y la modernidad en los proveedores de pagos

Los pagos son el elemento inestimable invisible. Invisible porque las mejores experiencias de pago son rápidas, no dan problemas y cada vez resultan menos perceptibles. Inestimable porque los comerciantes dependen de los pagos para ganar dinero. El problema es que el panorama de los pagos es especialmente complicado: diferentes tecnologías antiguas y nuevas, regulaciones estrictas y una puerta giratoria de nuevos mandatos, actores y modelos operativos.

Los comerciantes globales desean ampliar y localizar la aceptación de pagos. Los comerciantes omnicanal desean consolidar las experiencias de pago para sus clientes. Y los comerciantes de tecnología avanzada quieren seguir el ritmo del cambio. En respuesta, los proveedores de pagos para comerciantes han realizado fusiones y adquisiciones significativas, han revisado las arquitecturas o han lanzado nuevos productos para satisfacer las necesidades de sus clientes comerciales. Como cliente de procesamiento de pagos comerciales, debe buscar proveedores que:

- › **Satisfagan sus necesidades de globalización.** Estos proveedores permiten a los comerciantes aceptar métodos de pago en todo el mundo, y algunos tienen oficinas en más de 30 países. La pregunta que los comerciantes deben hacer después de la inicial "¿Podemos aceptar [método de pago X]?" es "¿Cómo se puede obtener el mejor rendimiento de [método de pago X]?". Los proveedores están creando mejores conexiones, entornos de pruebas más realistas y mejores prácticas de información para un conjunto más amplio de métodos de pago, incluidos métodos no basados en tarjetas. Y están haciendo lo mismo en relación con los bancos locales y los sistemas de pago en más países. Para los adquirentes, los acuerdos transfronterizos y la gestión de fondos también son fundamentales para prestar servicio a los comerciantes globales.
- › **Faciliten los flujos de pago importantes para su negocio.** La aceptación del pago (o depósitos) es el flujo de pago tradicional aceptado por estos proveedores. Sin embargo, a medida que los comerciantes adoptan modelos de negocio de suscripción o plataforma, o innovan en los flujos de pago, los proveedores se adaptan y expanden para ayudarlos. Estos proveedores están incorporando la gestión de suscripciones, desembolsos o pagos, así como otras funcionalidades a sus ofertas para facilitar los distintos flujos de pago de los comerciantes.
- › **Adapten su ritmo tecnológicamente y con respecto al cambio.** Estos proveedores están creando y mejorando sus arquitecturas y API con las últimas especificaciones. La arquitectura de software de algunos proveedores resulta especialmente adecuada para la iteración, mientras que la de otros lo es menos. Otra área en la que el ritmo de los proveedores es importante es su adopción o adaptación a la innovación continua de la industria y a los cambios o mandatos normativos. Algunos proveedores se mueven con rapidez, mientras que otros se lo toman con más calma a la hora de implementar nuevas funciones. Sin embargo, los actores más lentos en innovar suelen ser también los más grandes y, como tales, ejercen influencia en el sector y las redes, a veces en nombre de su base de clientes.

The Forrester Wave™: Merchant Payment Providers, Q3 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector

Resumen de la evaluación

La evaluación Forrester Wave™ distingue líderes, proveedores fuertes, aspirantes y desafiadores.

Se trata de una evaluación de los principales proveedores y no representa el panorama completo del mercado. Puede encontrar más información sobre este mercado en nuestro informe

["Now Tech: Merchant Payment Providers, Q3 2020"](#).

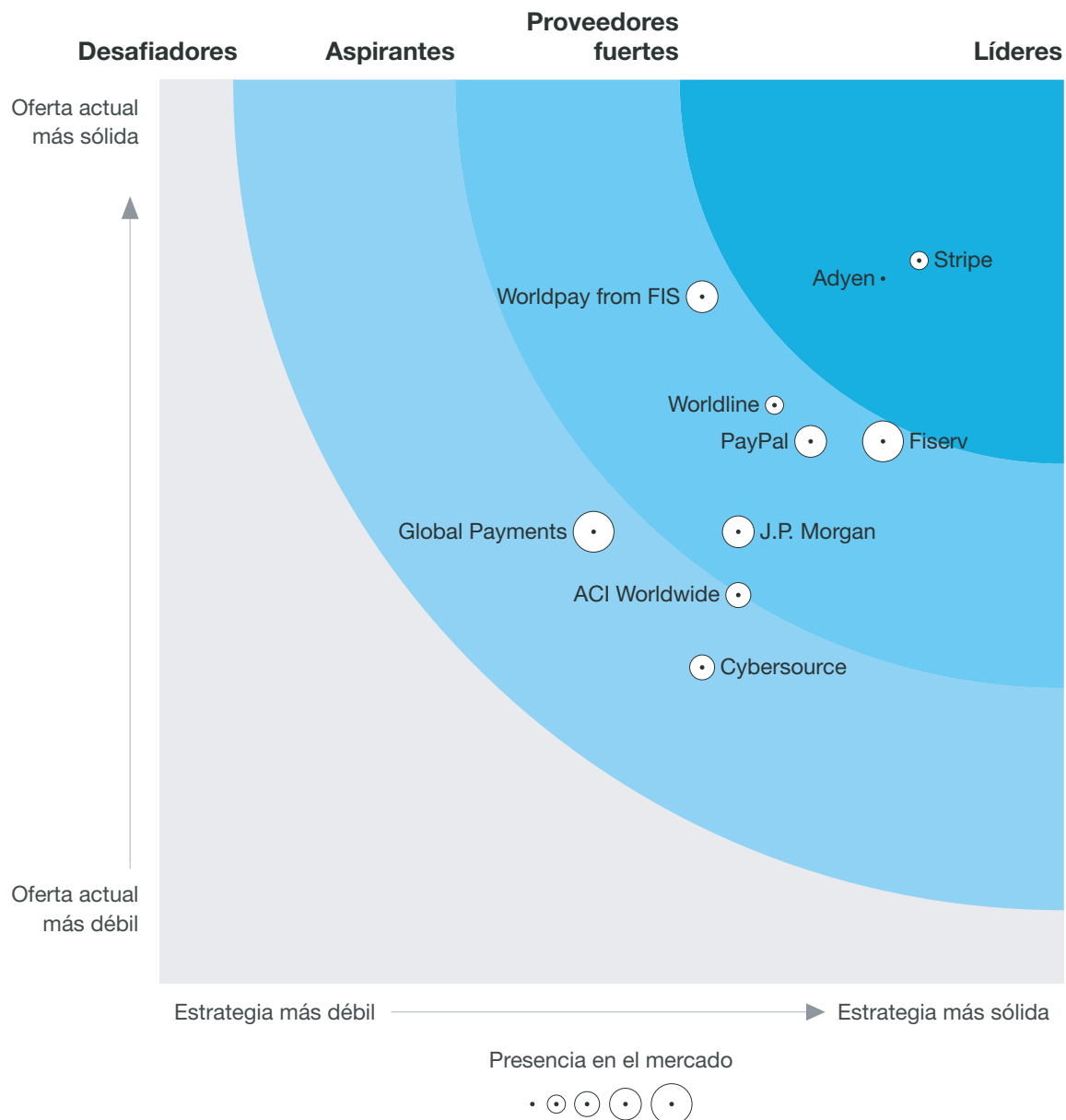
Pretendemos que esta evaluación sea solo un punto de partida. Animamos a los clientes a consultar las evaluaciones de los productos y a adaptar las ponderaciones de los criterios mediante la herramienta de comparación de proveedores basada en Excel (consulte la Figura 1 y la Figura 2). Haga clic en el enlace al comienzo de este informe en Forrester.com para descargar la herramienta.

The Forrester Wave™: Merchant Payment Providers, Q3 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector

FIGURA 1 Forrester Wave™: Merchant Payment Providers, Q3 2020**THE FORRESTER WAVE™****Proveedores de medios de pago para comerciantes**

Tercer trimestre de 2020



The Forrester Wave™: Merchant Payment Providers, Q3 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector

FIGURA 2 Forrester Wave™: Puntuación de proveedores de medios de pago para comerciantes, tercer trimestre de 2020

		Ponderación de Forrester	ACI Worldwide	Adyen	Cybersource	Fiserv	Global Payments	J.P. Morgan	PayPal	Stripe	Worldline	Worldpay from FIS
Oferta actual	50 %	2,15	3,90	1,75	3,00	2,50	2,50	3,00	4,00	3,20	3,80	
Adquisición global	5 %	1,00	3,00	1,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	
Pagos con tarjeta (en línea)	5 %	1,00	5,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	5,00	1,00	5,00	
Pagos sin tarjeta o alternativos (en línea)	10 %	5,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	
Pagos omnicanal y en persona	15 %	3,00	5,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	5,00	3,00	
Tokenización y gestión	5 %	3,00	5,00	1,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	
Suscripciones y pagos regulares	5 %	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	5,00	1,00	3,00	
Pagos de plataforma/ mercado	5 %	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	
Pagos y desembolsos	5 %	1,00	3,00	1,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	
Gestión y liquidación de divisas	5 %	0,00	3,00	0,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	
Informes, conciliaciones y datos	10 %	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	5,00	3,00	5,00	
Prevención del fraude	5 %	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
API y arquitectura	10 %	3,00	5,00	1,00	1,00	3,00	1,00	3,00	5,00	3,00	3,00	
Gestión de actualizaciones y versiones	5 %	3,00	5,00	3,00	1,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	
Herramientas y documentación para desarrolladores	5 %	1,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	
Integraciones de terceros	5 %	1,00	3,00	5,00	3,00	3,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	

Todas las puntuaciones se basan en una escala de 0 (débil) a 5 (fuerte).

The Forrester Wave™: Merchant Payment Providers, Q3 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector

FIGURA 2 Forrester Wave™: Puntuación de proveedores de medios de pago para comerciantes, tercer trimestre de 2020 (cont.)

		Ponderación de Forrester	ACI Worldwide	Adyen	Cybersource	Fiserv	Global Payments	J.P. Morgan	PayPal	Stripe	Worldline	Worldpay from FIS
Estrategia		50 %	3,20	4,00	3,00	4,00	2,40	3,20	3,60	4,20	3,40	3,00
Visión del producto	20 %	3,00	5,00	3,00	3,00	1,00	3,00	5,00	5,00	1,00	3,00	
Enfoque de mercado	20 %	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	
Mejoras planificadas	20 %	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
Hoja de ruta de la innovación	20 %	5,00	5,00	1,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	
Productos y servicios de soporte	10 %	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00	
Ecosistema de socios	10 %	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	1,00	1,00	3,00	5,00	
Presencia en el mercado	0 %	3,00	1,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	
Volumen de procesamiento total	50 %	5,00	1,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	1,00	1,00	5,00	
Número de clientes	50 %	1,00	1,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	

Todas las puntuaciones se basan en una escala de 0 (débil) a 5 (fuerte).

The Forrester Wave™: Merchant Payment Providers, Q3 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector

Ofertas de proveedores

Forrester incluyó a 10 proveedores en esta evaluación: ACI Worldwide, Adyen, Cybersource, Fiserv, Global Payments, J.P. Morgan, PayPal, Stripe, Worldline y Worldpay from FIS (vea la Figura 3).

FIGURA 3 Proveedores evaluados e información del producto

Proveedor	Producto evaluado
ACI Worldwide	Solución ACI Omni-Commerce, solución ACI Secure eCommerce
Adyen	Adyen
Cybersource	Plataforma de gestión de pagos globales de CyberSource
Fiserv	Plataforma de Fiserv
Global Payments	Global Payments
J.P. Morgan	Servicios comerciales de J.P. Morgan
PayPal	Plataforma de comercio de PayPal
Stripe	Stripe Payments
Worldline	Plataforma de Worldline
Worldpay from FIS	Worldpay from FIS

Perfiles de proveedores

Nuestro análisis reveló las siguientes fortalezas y debilidades de los proveedores.

Líderes

› **Stripe deleita a los comerciantes de tecnología avanzada y apoya la innovación del modelo de negocio.**

Stripe, con sede en San Francisco (California, EE. UU.), es conocida sobre todo por su documentación, kits de herramientas y arquitectura de fácil uso para los desarrolladores. Su clara cartera de productos explica la utilidad y el impacto de cada línea de productos para sus clientes. Lo que destacó en esta evaluación fue la tendencia de Stripe a hacer una demostración de sus productos (en lugar de limitarse a presentarlos) a través de casos prácticos, datos y mucho más. Su visión de "aumentar el PIB de Internet" ayudando a las empresas mientras se adaptan (a nuevas geografías, nuevos modelos de negocio y nuevas perturbaciones) se ajusta bien a las realidades a las que se enfrentan muchos comerciantes. Están ampliando la disponibilidad de su oferta Stripe Terminal fuera de Canadá, Singapur y EE. UU., tras la adquisición en 2018 del proveedor de software de punto de venta (POS) Index.

The Forrester Wave™: Merchant Payment Providers, Q3 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector

El producto de Stripe está diseñado para deleitar a su público objetivo: profesionales de negocios de tecnología avanzada. Stripe utiliza bien sus datos para crear algoritmos que mejoran las tasas de autorización y los reintentos de pagos fallidos. Stripe destaca especialmente por su solidez en la gestión de suscripciones, con un producto que compite con herramientas de terceros para este fin. Es compatible con menos métodos de pago y está por detrás en comparación con algunos competidores en admitir pagos en persona. Los clientes de referencia citaron de forma unánime la documentación y el diseño de API, así como la proactividad de Stripe, como puntos fuertes: "Mientras algunos procesadores todavía están valorando la oportunidad que representa la tecnología más moderna, Stripe ya la ha lanzado". Las herramientas de elaboración de informes son otra de las ventajas: un cliente de referencia describió Stripe Sigma, su herramienta de consulta SQL, como "superpotente". Stripe es la mejor opción para los equipos de pagos de tecnología avanzada o para los comerciantes basados en entornos principalmente digitales o solo digitales que se han propuesto innovar en su modelo de negocio o que se basan en suscripciones, o en una plataforma o marketplace.

› **Adyen agiliza las operaciones, la integración y la iteración para los comerciantes omnicanal.**

Tras su lanzamiento, la oferta "una plataforma, una integración" de Adyen, con sede en Ámsterdam, dio un vuelco al mercado. Este enfoque de tecnología avanzada basado en un punto de venta único para los pagos omnicanal globales sigue siendo su estrategia y fortaleza fundamentales. Además del procesamiento de pagos, Adyen ofrece adquisición directa en varias regiones, y un producto de software y hardware de terminal propio. También suele situarse por delante de la mayoría de las empresas en este ámbito en cuanto a nuevas innovaciones o mandatos del sector, como 3DS2.2 y la tokenización de redes. En 2018, eBay eligió a Adyen como su principal socio de pagos cuando finalizó su separación de PayPal.

El producto omnicanal de procesamiento de pagos de Adyen y la presencia global de adquisiciones permite a los comerciantes evitar las molestias operativas asociadas a una arquitectura backend múltiple, como numerosos formatos de archivo de liquidación y varias horas límite de liquidación. Lo hace sin perder su enfoque tecnológico, aprovechando sus datos y aprendizaje automático para aumentar de forma eficaz los índices de autorización. Se ha diseñado para simplificar la integración: por ejemplo, ofrece cuatro opciones de integración diferentes para proporcionar a los comerciantes distintos niveles de control. En algunos mercados de pagos especialmente locales (por ejemplo, Latinoamérica), Adyen no siempre ofrece las tasas de éxito, la compatibilidad con métodos de pago o la información a nivel de mercado que esperan los comerciantes. Pero todo es relativo: los clientes de referencia confirman que, en comparación con otros proveedores, Adyen admite "una amplia variedad" de métodos de pago y "supera las tasas de autorización" en mercados clave. Un cliente de referencia dijo que la "integración de bajo nivel nos ofrece gran potencia para realizar nuestros propios experimentos", lo que resulta cada vez más importante en una era de "nueva normalidad" frecuente.¹

Proveedores fuertes

- › **La expansión y los recursos de Fiserv impresionan, pero los comerciantes registran experiencias heterogéneas.** Después de haber adquirido First Data en 2019, Fiserv, con sede en Wisconsin (EE. UU.), es el mayor procesador de pagos del mundo. Como tal, sus servicios de valor añadido pueden ser sustanciales: por ejemplo, sus propias redes de débito y procesamiento de tarjetas de regalo en más de 50 países. Los retos de Fiserv son comunes a las grandes empresas: su capacidad de cambio o reacción es lenta, tienen productos y equipos inconexos, y la integración de adquisiciones tiende a alargarse. Pero en los últimos dos años ha revisado su estructura organizativa, la contratación y el modelo de éxito del cliente para simplificar la

The Forrester Wave™: Merchant Payment Providers, Q3 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector

integración. También tiene en cuenta el futuro: Fiserv dispone de un presupuesto de innovación considerable y ha ayudado a los comerciantes con nuevas experiencias de pago como la aceptación de EBT en línea, el comercio por voz y los sistemas *scan-and-go* en el sector de la alimentación.

Los comerciantes eligen Fiserv por su expansión global y su amplio conjunto de capacidades. En muchos casos, pueden trabajar con Fiserv en todo el mundo y abarcar todas sus necesidades. Pero la experiencia del comercio puede variar en función de los productos que utilicen para procesar los pagos. Por ejemplo, un cliente de referencia citó el tiempo de actividad de Fiserv como un punto fuerte, mientras que otros clientes han señalado las interrupciones como un problema fundamental. En términos de fortalezas, los clientes de referencia citaron la "salud financiera" de la empresa y su "capacidad para manejar la expansión". También expresaron su deseo de que Fiserv integre la vertiente bancaria y la vertiente de procesamiento de la empresa para mejorar las tasas de procesamiento y los procesos internos, con el fin de cumplir los plazos y reaccionar de forma más rápida ante los incidentes. Fiserv es la mejor opción para los comerciantes de gran tamaño que pueden mantener su atención o para los minoristas que utilicen socios de soluciones o pasarela para integrarse y acceder a capacidades específicas o regiones globales.

- › **WorldPay from FIS tiene una amplia experiencia, pero utiliza tecnología antigua, lo que ralentiza su respuesta.** Worldpay from FIS, con sede en Jacksonville (Florida, EE. UU.) es el resultado de varias adquisiciones desde 2018. La oferta integrada (pagos de puntos de venta de Vantiv, pagos transfronterizos de Worldpay, y relaciones bancarias y de emisión de FIS) mantiene la promesa de una oferta global de pagos omnicanal con la eficacia de mejores conexiones con los bancos globales. Sin embargo, las entidades deben esforzarse por simplificar sus carteras de productos y consolidar la experiencia de trabajar a través de las tecnologías para sus clientes comerciales. Recientemente, la empresa lanzó Access Worldpay, un único punto de acceso para las diversas tecnologías de su cartera, lo que facilita la integración y el despliegue de su software de procesamiento de pagos.

La principal fortaleza de la empresa es su experiencia y dominio del panorama regulatorio de los pagos. Destaca en la facilitación de liquidaciones transfronterizas y en la gestión de la conversión de divisas. Mejor que la mayoría, equilibra el cumplimiento de las normativas de los comerciantes con horarios y destinos de liquidación flexibles. Su arquitectura antigua es una fuente de problemas habitual entre sus clientes de referencia, al igual que su relativa lentitud para reaccionar en términos de planificación de mejoras, lanzamientos de productos y servicio de atención al cliente. Pero compensa sus carencias de agilidad con apoyo estratégico a sus clientes. Un cliente de referencia dijo que Worldpay from FIS era "innovadora en la forma en que utiliza su experiencia (normativa, vertical y comercial) para ayudarnos a encontrar soluciones". Otro destacó como fundamental su "sólida reputación y relaciones en la industria de pagos". Worldpay from FIS es una buena opción para los comerciantes en línea con presencia global en los que la flexibilidad de la liquidación y la gestión de divisas son requisitos clave.

- › **PayPal tiene una visión fuerte y un producto sólido con fortalezas específicas.** La cartera de PayPal, con sede en San José (California, EE. UU.), incluye productos para pagos al consumidor (PayPal Wallet y Venmo), procesamiento de pagos (PayPal Commerce Platform y Braintree), POS (iZettle), cobros (Hyperwallet) y detección de fraudes (Simility). En 2019, adquirió la empresa Guofubao Information Technology (GoPay), con sede en China. El núcleo de su visión de producto es un plan ambicioso para introducir estos productos en un paquete integrado pero modular, que permita a los comerciantes elegir solo las capacidades que necesitan, al tiempo que aprovechan los datos de los consumidores de PayPal Wallet y Venmo. Hoy en día,

The Forrester Wave™: Merchant Payment Providers, Q3 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector

las líneas de demarcación no están claras entre sus productos de procesamiento de pagos. A las empresas de gran tamaño puede parecerles que su ecosistema de socios se centra en las pequeñas y medianas empresas (pymes) en algunas áreas, pero tiene un amplio conjunto de aplicaciones preintegradas.

El proceso de pago de PayPal incluye varios puntos fuertes fascinantes. Por ejemplo, PayPal Extend permite a los comerciantes compartir información de pagos y clientes con otros comerciantes del ecosistema de forma compatible con PCI DSS. Se sitúa por detrás de otros procesadores tecnológicos avanzados en gestión de suscripciones y elaboración de informes. PayPal se ocupaba de los pagos de eBay hasta hace poco, por lo que gestiona bien los cobros en PayPal Wallets y está integrando Hyperwallet para facilitar más esta capacidad. A los clientes de referencia les encantó la visión estratégica de PayPal. Un cliente de referencia dijo que la innovación era una de las principales fortalezas de la empresa. Los clientes de referencia acogerían con agrado las mejoras en la elaboración de informes en cuanto a nivel de detalle y puntualidad. PayPal es una buena opción para los comerciantes para los que puede ser útil PayPal Extend o para los que los métodos de pago PayPal Wallet o Venmo y sus capacidades adyacentes son especialmente interesantes.

- › **La búsqueda omnicanal de Worldline destaca los pagos en persona y eclipsa los pagos en línea.** Tras independizarse de Atos en 2019, Worldline, con sede en París (Francia), continuó su trayectoria de compras activas en 2020 con la adquisición del proveedor de terminales POS y servicios de pago Ingenico. El enfoque geográfico histórico de Worldline es Europa, pero también tiene ofertas significativas en otros lugares; por ejemplo, en la India y Latinoamérica. Worldline es miembro fundador de la Alianza Europea de la Industria de Pagos Digitales (EDPIA), una organización industrial que educa y contribuye a la política de la UE en materia de pagos digitales.² Worldline adopta un enfoque de comercialización vertical, dirigido a 10 mercados verticales con equipos de ventas especializados. La empresa debe elaborar un plan de productos concreto y una visión diferenciadora a largo plazo que incorpore sus numerosos activos.

El kit de integración de punto de venta único de Worldline para sus países de adquisición con tarjeta local, el conjunto de hardware de terminal patentado y la solución de gestión de terminales simplifican los pagos en los puntos de venta, al tiempo que proporcionan los controles que los comerciantes requieren. Se encuentra en las primeras etapas de la construcción de un motor de optimización de autorizaciones basado en aprendizaje automático para pagos en línea y gestión de suscripciones. Los clientes de referencia citan la fiabilidad de la plataforma y la gestión de relaciones de Worldline como puntos fuertes principales. Estos clientes acogerían con agrado las mejoras en el procesamiento y la elaboración de informes de pagos en línea, así como una presencia de adquisición directa más global. Worldline es una buena opción para los minoristas omnicanal, especialmente en Europa, y para los comerciantes multinacionales que desean entrar en Europa y consolidar las operaciones de pago en línea y fuera de línea en este continente.

- › **J.P. Morgan gana en el ahorro de costes, pero debe impulsar el soporte para pagos globales.** Al igual que muchos bancos, J.P. Morgan, con sede en Nueva York (EE. UU.), ofrece servicios comerciales. Sin embargo, y de forma excepcional, en 2013, J.P. Morgan lanzó ChaseNet, que incluía un acuerdo de 10 años con Visa que permite procesar las tarjetas emitidas por Chase a través de VisaNet, lo que en última instancia reduce los costes de transacción del establecimiento comercial. Además, y de forma única en comparación con los procesadores de pago no bancarios tradicionales, su negocio de banca mayorista le permite ofrecer descuentos sobre créditos obtenidos al procesar las tarifas en función del saldo que un comerciante mantiene en su cuenta, lo que podría reducir aún más los costes. En comparación con otros proveedores,

The Forrester Wave™: Merchant Payment Providers, Q3 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector

admite un número modesto de métodos de pago, pero incluye algunos muy específicos, como EBT, tarjetas de combustible y cuentas de ahorro de salud.

El ahorro de costes es el punto fuerte de J.P. Morgan. Pero los clientes de referencia también citan sus relaciones con sus equipos de cuentas como un factor de su satisfacción con la empresa. El negocio de procesamiento de pagos de J.P. Morgan se centra más en EE. UU. y las tarjetas, en comparación con otros proveedores en esta evaluación. Ampliar su oferta de adquisición global y su conectividad con pagos alternativos y no basados en tarjetas se incluyen entre las áreas clave de mejora. J.P. Morgan ha revisado recientemente sus herramientas de elaboración de informes y desarrollo, que deberían abordar varios puntos débiles comunes que tenían los clientes. Sin embargo, todavía tienen margen de mejora del software para ayudar a sus clientes a realizar cambios en el sistema o añadir nuevos productos o características. J.P. Morgan es la mejor opción para los comerciantes de gran tamaño que tienen negocios en línea basados en tarjetas de EE. UU. o la UE, especialmente en aquellos casos en los que las tarjetas Chase constituyen un volumen significativo de sus pagos, o cuando pueden aprovechar los ahorros de costes adicionales que ofrecen los servicios bancarios.

Aspirantes

- › **ACI Worldwide ofrece alcance global y flexibilidad de adquisición, pero debe actuar con mayor rapidez.** ACI Worldwide, con sede en Naples (Florida, EE. UU.), es una pasarela que conecta a los comerciantes con un amplio conjunto de adquirentes y métodos de pago en todo el mundo. Su plataforma PAY.ON es tan prolífica que muchos proveedores internacionales de servicios de pago (PSP) la han usado de manera genérica, lo que convierte a ACI en líder a la hora de ofrecer una base tecnológica para PSP, proveedores de servicios para miembros, organizaciones de venta independientes y comerciantes de gran tamaño. Es uno de los dos únicos proveedores no adquirentes en esta evaluación, lo que permite a los comerciantes "diseñar" su propio volumen de pagos a partir de las conexiones de ACI (por ejemplo, proveedores de terminales, adquirentes de pagos, etc.).³

La principal fortaleza de ACI es su compatibilidad con los métodos de pago en todo el mundo. Pero el rendimiento de su plataforma también es una fortaleza. En un área tan crítica como la aceptación del pago, este elemento es clave, pues una plataforma estable y fiable es la diferencia entre recibir o no recibir los pagos. A pesar de su visión clara del futuro del sector, ACI se sitúa por detrás de otros proveedores en algunas áreas clave, como la adopción del aprendizaje automático para la optimización de autorizaciones o la gestión de suscripciones. Sin embargo, ACI está realizando un trabajo innovador en una serie de áreas: su algoritmo de aprendizaje incremental pendiente de patente (en funcionamiento en sus herramientas de detección de fraudes actuales) es un ejemplo.⁴ Los clientes de referencia apreciarían una actitud más proactiva por parte de ACI, ya sea en el ámbito del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) o en la ejecución de la hoja de ruta. Pero valoran su estabilidad: un cliente de referencia comparó ACI con un "coche familiar fiable que le lleva del punto A al punto B sin complicaciones". ACI es la mejor opción para los minoristas que desean un "centro de integración de pagos" global que ofrezca la máxima flexibilidad para gestionar varios adquirentes, métodos de pago y proveedores de tecnología.

- › **Global Payments se expande y necesita perfeccionar su visión para satisfacer las necesidades futuras del mercado.** En 2019, Global Payments, con sede en Atlanta (Georgia, EE. UU.), adquirió al gigante de las soluciones de consumo, comerciantes y emisiones TSYS. TSYS es la mayor de una serie de adquisiciones que Global Payments ha realizado en la última década, muchas de las cuales fueron para soluciones verticalizadas. Entre otros, adquirió AdvancedMD, una solución para consultorios médicos, TouchNet para educación superior, ACTIVE Network para empresas de eventos y Xenial para restaurantes.

The Forrester Wave™: Merchant Payment Providers, Q3 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector

Global Payments ofrece adquisición directa en 59 países, más que cualquier otro proveedor en esta evaluación. Actualmente Global Payments debe centrarse en ofrecer una visión clara y convincente de sus ofertas para impulsar el futuro de los pagos.

El alcance de la actividad de adquisición de Global Payments le permite procesar pagos y liquidaciones para comerciantes en un gran conjunto de mercados, un punto fuerte clave y la razón principal a la que hacen referencia los clientes que seleccionaron Global Payments. Un cliente de referencia los eligió para "consolidar a los adquirentes en el menor número posible, y Global Payments nos ofreció una amplia cobertura".

Los clientes de referencia también citaron su capacidad de respuesta a sus solicitudes como un factor clave de satisfacción. Los clientes de referencia acogerían con agrado una renovación de las interfaces de usuario del software y de sus herramientas de elaboración de informes. También buscan más innovación por parte de Global Payments, por ejemplo, en el aprendizaje automático para la optimización de autorizaciones. Global Payments es una buena opción para los comerciantes con grandes necesidades de adquisición global y donde el servicio para las oficinas locales en esos mercados globales es atractivo.

- › **CyberSource cuenta con un producto fiable y una sólida compatibilidad, pero no está yendo más allá.** Cybersource, con sede en Foster City (California, EE. UU.), tiene una larga historia como pasarela de pago que ayuda a los comerciantes a aceptar pagos en línea. En 2007, adquirió Authorize.net, una pasarela centrada en las pymes. En 2010, Visa adquirió Cybersource. Ha estado renovando su lanzamiento al mercado y tiene una visión clara de sus prioridades a corto plazo. En concreto, continuará su impulso en el mercado de las pymes e integrará su adquisición en el punto de venta Payworks para reunir los pagos en persona y en línea, y ayudar a sus clientes con pagos omnicanal. CyberSource necesita ahora fomentar la diferenciación.

Dada su historia y cuota de mercado, es probable que Cybersource ya tenga una integración predefinida en la pila de software existente de sus clientes potenciales y actuales, o viceversa. Su posición única asociada al hecho de ser propiedad de Visa pone de relieve la seguridad y la viabilidad a largo plazo, pero también aumenta las expectativas de los clientes sobre el rendimiento y la información que se puede extraer de los datos, que no siempre cumple. La verdadera fuerza de CyberSource es su gente. Los clientes de referencia se mostraron efusivos al citar la "gran relación" que mantienen con los equipos de gestión de cuentas y de asistencia al cliente, de los cuales dicen que tienen una "larga trayectoria y conocimientos sobre la industria de los pagos" y que "no escatiman esfuerzos" para ofrecer un "servicio excelente". CyberSource es la mejor opción para los comerciantes que dominan la tecnología digital o con entornos principalmente digitales, y que desean una plataforma fiable y el apoyo de un equipo de relaciones con experiencia.

The Forrester Wave™: Merchant Payment Providers, Q3 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector

Descripción general de la evaluación

Evaluamos a los proveedores en base a 23 criterios, que agrupamos en tres categorías principales:

- › **Oferta actual.** La posición de cada proveedor en el eje vertical del gráfico de Forrester Wave indica la solidez de su oferta actual. Los criterios clave para estas soluciones incluyen pagos con tarjeta (en línea), pagos sin tarjeta (en línea), pagos omnicanal y en persona, pagos de suscripción, pagos de plataforma/portal, API y arquitectura.
- › **Estrategia.** La ubicación en el eje horizontal indica la solidez de las estrategias de los proveedores. Evaluamos la visión del producto, el enfoque del mercado, las mejoras planificadas, la hoja de ruta de la innovación, los productos y servicios de asistencia y el ecosistema de socios.
- › **Presencia en el mercado.** Representadas por el tamaño de los marcadores en el gráfico, nuestras puntuaciones de presencia en el mercado reflejan el volumen de procesamiento de cada proveedor y el número de clientes.

Criterios de inclusión del proveedor

Forrester incluyó a 10 proveedores en la evaluación: ACI Worldwide, Adyen, Cybersource, Fiserv, Global Payments, J.P. Morgan, PayPal, Stripe, Worldline y Worldpay from FIS. Cada uno de estos proveedores dispone de:

- › **Una trayectoria de minoristas de gran tamaño y empresas digitales.** Los proveedores de esta categoría están desplegados en numerosas organizaciones empresariales de gran tamaño, y su segmento objetivo incluye clientes empresariales con más de 1000 millones de USD de ingresos anuales.
- › **Más de 100 millones de USD de ingresos en productos de procesamiento de pagos.** Para ser incluidos en este informe Forrester Wave, los proveedores tenían que declarar que su producto de procesamiento de pagos comerciales generaba al menos 100 millones de USD de ingresos anuales.
- › **Reputación e interés entre la base de clientes empresariales de Forrester.** Evaluamos a los proveedores que los clientes de Forrester han mencionado con frecuencia y sistemáticamente durante las consultas, las listas de candidatos y los proyectos de consultoría del año pasado.

The Forrester Wave™: Merchant Payment Providers, Q3 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector

Hable con un analista

Gane mayor confianza en sus decisiones trabajando con los líderes de opinión de Forrester para aplicar nuestras investigaciones a sus iniciativas empresariales y tecnológicas específicas.

Consulte a analistas

Si necesita ayuda para poner en práctica las investigaciones, póngase en contacto con un analista y resuelva sus dudas en una sesión telefónica de 30 minutos, o plantee las preguntas por correo electrónico.

[Más información](#)

Asesoramiento de analistas

Convierta la investigación en acción trabajando con un analista en un compromiso específico en forma de sesiones de estrategia personalizadas, talleres o discursos.

[Más información](#)

Seminarios web

Únase a nuestras sesiones en línea sobre las últimas investigaciones que afectan a su negocio. Cada llamada incluye una sesión de preguntas y respuestas con un analista y diapositivas. También está disponible bajo demanda.

[Más información](#)

Aplicaciones de investigación de Forrester para iOS y Android.

Vaya un paso por delante de la competencia, independientemente de dónde se encuentre.

Material complementario

Recurso en línea

Publicamos todas nuestras puntuaciones y ponderaciones de Forrester Wave en un archivo Excel que ofrece evaluaciones detalladas de productos y clasificaciones personalizables. Se puede descargar esta herramienta haciendo clic en el enlace al comienzo de este informe en Forrester.com. Nuestra intención es que estas puntuaciones y ponderaciones predeterminadas solo sirvan como punto de partida y animen a los lectores a adaptar dichas ponderaciones a sus necesidades individuales.

La metodología de Forrester Wave

Un informe de Forrester Wave es una guía para compradores que estén analizando sus opciones de adquisición en el mercado tecnológico. Para ofrecer un proceso equitativo a todos los participantes, Forrester sigue la [guía de la metodología de Forrester Wave™](#) a fin de evaluar a los proveedores participantes.

The Forrester Wave™: Merchant Payment Providers, Q3 2020

Los 10 proveedores más importantes y su posición en el sector

En nuestra revisión, llevamos a cabo una investigación inicial para elaborar una lista de proveedores candidatos a tener en cuenta para la evaluación. A partir de ese conjunto inicial de proveedores, reducimos nuestra lista final según los criterios de inclusión. Luego, recopilamos detalles del producto y la estrategia a través de un cuestionario detallado, demostraciones/informes, y entrevistas y encuestas de referencias de clientes. Utilizamos estos datos, junto con los conocimientos y la experiencia de los analistas del mercado, para valorar a los proveedores mediante un sistema de puntuación relativa que compara a cada proveedor con los demás incluidos en la evaluación.

Incluimos la fecha de publicación de Forrester Wave (trimestre y año) claramente en el título de cada informe de Forrester Wave. Para el presente documento, evaluamos a los proveedores que participan en este informe de Forrester Wave con los materiales que nos proporcionaron antes de julio de 2020 y no permitimos recibir ninguna información adicional después de esta fecha. Animamos a los lectores a evaluar cómo cambian las ofertas del mercado y de los proveedores con el tiempo.

De acuerdo con la [política de revisión de proveedores de Forrester Wave™](#), Forrester solicita a los proveedores que revisen nuestros resultados antes de publicarlos para verificar su precisión. Los proveedores marcados como proveedores no participantes en el gráfico de Forrester Wave cumplan nuestros criterios de inclusión definidos, pero declinaron su participación o contribuyeron solo parcialmente en dicha evaluación. Puntuamos a estos proveedores de acuerdo con la [política de proveedores de participación parcial o no participantes de Forrester Wave™ y de Forrester New Wave™](#) y publicamos su posición junto con aquellos proveedores que sí han participado.

Política de integridad

Llevamos a cabo toda nuestra investigación, incluidas las evaluaciones de Forrester Wave, de conformidad con la [política de integridad](#) publicada en nuestro sitio web.

Notas

¹ Consulte el informe Forrester "[The New, Unstable Normal: How COVID-19 Will Change Business And Technology Forever](#)".

² Fuente: Alianza Europea de la Industria de Pagos Digitales (<https://www.edpia.eu/>).

³ Consulte el informe Forrester "[Vendor Landscape: Untangle Payment Acceptance For The Age Of The Customer](#)".

⁴ Fuente: "Incremental Learning – A Smarter Way to Fight Fraud", ACI Universal Payments (<https://www.aciworldwide.com/capabilities/machine-learning/incremental-learning>).

Trabajamos con los líderes empresariales y tecnológicos para desarrollar una visión, una estrategia y una ejecución centradas en los clientes que impulsen el crecimiento.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

- › Investigación y herramientas
- › Ayuda de analistas
- › Datos y análisis
- › Colaboración entre colegas
- › Consultoría
- › Eventos
- › Programas de certificación

Las investigaciones y los conocimientos de Forrester se adaptan a su función y a sus iniciativas empresariales esenciales.

PROFESIONALES A LOS QUE ATENDEMOS

Profesionales de estrategia y marketing

Director de marketing

Marketing B2B

Marketing B2C

Experiencia del cliente

Conocimiento del cliente

- › Estrategia de canal y comercio electrónico

Profesionales de gestión de la tecnología

Director de informática

Desarrollo y distribución de aplicaciones

Arquitectura empresarial

Infraestructuras y operaciones

Seguridad y riesgos

Abastecimiento y gestión de proveedores

Profesionales del sector de la tecnología

Relaciones con analistas

ATENCIÓN AL CLIENTE

Para obtener información sobre las reimpresiones en papel o electrónicas, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente llamando al +1 866-367-7378, +1 617-613-5730, o a través del correo electrónico clientsupport@forrester.com. Ofrecemos descuentos por cantidad y precios especiales para instituciones académicas y sin ánimo de lucro.