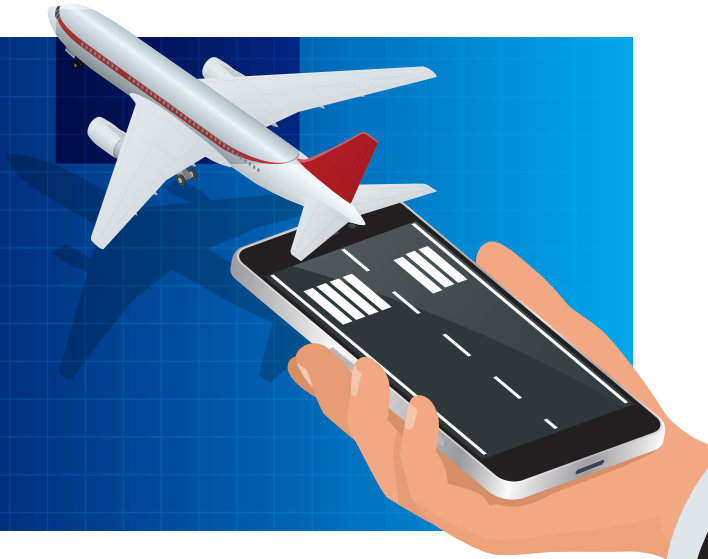


# 中国东方航空股份有限公司

CyberSource 帮助世界领先的航空公司将  
订单受理率提升超过 20%



## 挑战

中国东方航空股份有限公司（中国东航）年服务旅客约 8000 万人，现已跻身全球客流量<sup>1</sup>最多的五大航空公司之一。为了扩大海外市场份额，该航空公司希望更好地掌控国际交易，识别可能阻碍业务增长的欺诈风险。

该航空首先使用一种支付验证系统——3D 验证，但很快地发现该系统的反欺诈保护功能不够强大，在在线支付管理方面可能存在漏洞。这虽确保了极低的欺诈率，但同时也导致不到 60% 的极低订单受理率。中国东航也不想依赖需投资巨大资源和执行僵化审核规则的内部人工审核来杜绝所有潜在的欺诈行为。

## 解决方案

中国东航需要在不提高拒绝率的情况下，最大限度地减少欺诈交易，从而提升支付量及利润。该公司与 CyberSource 风险咨询服务团队合作，以深入了解自身所面临的反欺诈挑战，并执行全新的反欺诈策略。

“我们认识到，拥有较低的欺诈率未必真的表示反欺诈管理很成功。与之相反，这可能说明有效订单和真正的客户正被拒之门外。因此，评估策略时，不光要看欺诈率，还要根据订单拒绝率和误报率进行综合考虑，这一点很重要。”中国东航发言人表示。

为了提高自动执行反欺诈检测的速度和准确率，该航空公司于一月份在其整个在线平台上针对跨国交易全面部署了 CyberSource Decision Manager。

**“CyberSource 帮助我们认识到自身的反欺诈难题，并执行有效的反欺诈策略，使订单受理率提升了超过 20%，同时将欺诈率保持在较低的水平。”**

中国东航发言人

## 业务挑战

低效率反欺诈策略以牺牲订单受理率为代价来实现较低的欺诈率。

## 解决方案

CyberSource 风险咨询服务可深入剖析该公司的反欺诈挑战，CyberSource Decision Manager 能够更快速、更准确地自动执行反欺诈检测。

## 商业价值



推动订单受理率从 60% 飙升至 80%，同时使欺诈率保持在 0.2%



支付量提升了超过 20%



使公司更好地了解反欺诈管理，从而帮助发展和壮大业务

## 提升跨国交易的订单受理

在执行 CyberSource 解决方案后的短短三个月内，该航空公司的反欺诈控制和收益就有显著的改善。

Decision Manager 通过对比 680 多亿笔全球交易的分析数据与 260 次实时相关性测试的结果，帮助中国东航准确、快速地自动评估订单。这使订单受理率从不到 60% 飙升至 80% 以上，而欺诈率仍然保持在低于 0.2% 的极低水平。中国东航的支付量因此增长了 20% 以上，这在该公司的国际站点上非常明显。

## 提高员工的生产率

借助风险咨询服务，该航空公司将所有反欺诈工作（包括自动筛选和人工审核）外包给专门的团队处理，该团队可提供中国东航之前不具备的全天候监控和反欺诈专业技术。此举大大提高了员工的生产率。现在，员工有更多的时间执行以业务为中心的任务，直接带动企业的收入增长。同时，客户也能够享受到安全、流畅的购买体验。

## 将反欺诈管理与业务增长相关联

对反欺诈管理有了更加深刻的认识后，中国东航采用全面的反欺诈管理策略来平衡反欺诈控制与订单受理，最终实现了降低运营成本、最大限度提高收入和改善客户体验的业务目标。



“我们与 CyberSource 合作，解决了反欺诈难题，并对反欺诈有了更深入的了解。现在，我们已不再将反欺诈管理看作成本中心，而是将其作为一种手段来减少人工干预，同时受理更多的合法订单，这是实现理想业务增长的关键所在。” **中国东航发言人**总结道。

免责声明：此文件内容应依照“原样”呈现，目的仅为提供信息，不得用于经营、营销、法律、技术、税、财务或其他领域。CyberSource 不为您使用此信息（包括任何形式的错误、遗漏、不准确、非及时性）或由此信息提出的任何假设或结论承担任何责任。

### 联系我们

#### 亚太地区

新加坡

电话：001-800-6671-5000（新加坡/泰国）

电话：00-800-6671-5000（马来西亚）

电话：000-800-630-1003（印度）

电话：1-800-8-756-8388（菲律宾 - Globe）

电话：1-800-10-802-7222（菲律宾 - PLDT）

电子邮箱：ap\_enquiries@cybersource.com

大中华区

电子邮箱：gc\_enquiries@cybersource.com

澳大利亚和新西兰

电话：0011-800-6671-5000（澳大利亚）

电话：00-800-6671-5000（新西兰）

电子邮箱：anz\_enquiries@cybersource.com

#### 日本

日本东京

电话：+81 3 3548 9873

电子邮箱：sales@cybersource.co.jp

#### 欧洲、中东及非洲

英国雷丁

电子邮箱：europe@cybersource.com

#### 拉美及加勒比地区

美国佛罗里达州迈阿密

电子邮箱：lac@cybersource.com

墨西哥

电子邮箱：mexico@cybersource.com

巴西

电子邮箱：brasil@cybersource.com

#### 北美地区

美国加州福斯特城

电子邮箱：sales@cybersource.com

### 关于 CYBERSOURCE

CyberSource 是维萨公司 (Visa Inc.) 的全资控股子公司，主营电子支付管理业务。全球有超过 47.5 万家企业在使用 CyberSource 和 Authorize.Net 品牌提供的解决方案来处理在线支付业务、改善反欺诈管理以及简化电子支付安全措施。公司总部设在美国加利福尼亚州福斯特城，并在世界各地设有办事处。CyberSource 在以下地区设有区域总部：新加坡、东京、美国迈阿密/巴西圣保罗和英国雷丁。欲知更多信息，欢迎访问 <http://www.cybersource.com.cn>。