

中國東方航空有限公司

CyberSource 協助領導品牌航空公司將訂單接受率提高超過 20%

挑戰

以載容量¹來說，中國東方航空有限公司（中國東航）是世界前五大航空公司之一，每年運送的旅客達約 8000 萬名。為了擴大海外市場，該航空公司欲提高在市場上的能見度，並加強管控國際交易，以防止會影響企業成長的詐騙風險。

該航空公司原先選用 3-D 驗證付款認證系統；但很快即發現此系統在管理線上付款時有漏洞，對於防範詐騙不夠嚴密。即使詐騙率低，訂單接受率卻也相對較低，僅在 60% 以下。中國東航也不想依賴內部人工審核，因為這不僅投資成本龐大，也必須執行制式化的篩查規則——雖然可排除潛在的詐騙行為；卻也可能在無意間將更多有效的訂單拒絕在外。

解決方案

中國東航意欲在不提高拒絕率的情況下減少詐騙交易，以增加付款量和利潤。該公司和 CyberSource 風險諮詢服務團隊共同深入分析其防詐騙的挑戰，並合作規劃執行一項新策略來防範詐騙。

「我們知道，低詐騙率並不能完全顯示防詐騙管理是否成功。相反地，這可能代表有效的訂單和真正的顧客正被拒之門外。因此，在評估策略時，我們不僅要看詐騙率，還要看其訂單拒絕率和誤判率，這一點很重要。」中國東航發言人說明。

該航空公司自一月起開始針對海外交易的線上平台，全面推動 CyberSource Decision Manager 進行防詐騙自動偵測，提高偵測的速度和準確性。

「CyberSource 協助我們解決詐騙問題，並實施一套極有效率的防詐騙策略，不僅將接受率提高 20% 以上，還能維持相當低的詐騙率。」

中國東航發言人

商業挑戰

為降低詐騙率而犧牲訂單接受率，並非一有效的防詐騙策略。

解決方案

CyberSource 風險諮詢服務洞察到這個難題後，以更快速更準確的 CyberSource Decision Manager 來自動偵測詐騙行為。

商業價值



訂單接受率從原來的 60% 以下飆升至 **80%** 以上；然而卻能維持少於 **0.2%** 的超低詐騙率



付款量增加超過 **20%**



透過對防詐騙管理的深入了解，來協助企業成長

提高海外交易的訂單接受率

在實施 CyberSource 解決方案後的三個月內，該航空公司就已看到顯著的改善效果——良好的防詐騙管控和亮眼的純益營收數字。

Decision Manager 透過比較分析超過 680 億筆的全球交易和 260 次的即時相關性測試，使中國東航能夠準確快速地自動評估訂單。如此一來，訂單接受率從原來的 60% 以下飆升至 80% 以上；詐騙率也維持在 0.2% 之下的低水平。中國東航因此在國際性交易中獲得付款量增加 20% 以上的亮麗成績。

員工生產力之提升

透過風險諮詢服務，該公司可將執行防詐騙管理的整體工作外包給專業團隊，包括自動篩檢和人工審核，進行東航先前所欠缺的全天候專業監控。這一項作法也大大地提振了員工生產力。員工現在可以將時間專注在更多直接增加營收的業務工作上。同時，顧客也可以確保其交易的安全性和順暢性。

從防詐騙管理到企業成長之路

藉由對防詐騙管理的深入學習，中國東航已充分了解並就緒，能以完整的防詐騙管理策略，在防詐騙管控和訂單接受性之間取得最佳平衡。此套做法讓該航空公司可達到降低營業成本、追求最大營收、提升顧客體驗的目的。



「透過與 CyberSource 合作，他們幫我們釐清了防詐騙之中的混沌難題，讓我們對防詐騙管理建立一個

清楚的概念。防詐騙管理現在對我們來說，是一個可減少人工作業，又可接受更多合格訂單的管理方式，而不再是以前認為的成本負擔，這便是讓企業獲得成長的一個重要關鍵。」中國東航發言人總結道。

免責聲明：此份文件內容依照「原樣」呈現，目的僅為提供資訊，不應用在管理執行、行銷、法律、技術、課稅、財務金融，或其他領域之用途上。CyberSource 不為您使用此資訊（包括任何形式的錯誤、遺漏、非準確性、過時性）以及由此資訊提出的任何假設或結論承擔任何責任。

與我們聯絡

亞太地區

新加坡

電話：001-800-6671-5000 (新加坡/泰國)

電話：00-800-6671-5000 (馬來西亞)

電話：000-800-630-1003 (印度)

電話：1-800-8-756-8388 (菲律賓 - Globe)

電話：1-800-10-802-7222 (菲律賓 - PLDT)

電子郵件：ap_enquiries@cybersource.com

大中國地區

電子郵件：gc_enquiries@cybersource.com

澳洲與紐西蘭地區

電話：0011-800-6671-5000 (澳洲)

電話：00-800-6671-5000 (紐西蘭)

電子郵件：anz_enquiries@cybersource.com

日本

日本東京

電話：+81 3 3548 9873

電子郵件：sales@cybersource.co.jp

歐洲、中東及非洲

英國雷丁市

電子郵件：europe@cybersource.com

拉丁美洲及加勒比海地區

美國佛羅里達州邁阿密

電子郵件：lac@cybersource.com

墨西哥

電子郵件：mexico@cybersource.com

巴西

電子郵件：brasil@cybersource.com

北美

美國加州福斯特城

電子郵件：sales@cybersource.com

關於 CYBERSOURCE

CyberSource 是 Visa Inc. 完全擁有的子公司，為一家付款管理公司。全球有超過 475,000 家企業使用 CyberSource 和 Authorize.Net 品牌解決方案來處理線上付款、順暢地執行防詐騙工作，以及簡化付款安全性工作。公司總部位於加州福斯特城，並在全球設立分公司，地區總部分別位於新加坡、日本東京、邁阿密 / 聖保羅以及英國雷丁。如需更多資訊，請造訪 <http://www.cybersource.com.cn>。