



# Tiket.com

CyberSource 帮助领先的在线旅行社实现 0.01% 的低拒付率\*

## 挑战

Tiket.com 是印尼领先的旅行和休闲预订网站之一，服务范围从酒店预订到汽车租赁无所不包。该网站与全球 30 家航空公司及 180,000 多家酒店建有合作关系。

在 2012 年 1 月上线之前，Tiket.com 就知道其需要一套有效的支付和反欺诈管理系统，能够在不限制接受更多支付以扩展客户覆盖范围的情况下，最大限度地减少欺诈交易。

但是，经过评估，该网站发现本地支付管理服务提供商无法满足其要求。例如，一家供应商声称 5% 为低拒付率，而这一数字明显高于商家通常可接受的水平。更重要的是，这些提供商缺少对印尼以外市场的专业知识。

“欺诈交易通常由本地欺诈者使用海外信用卡来进行。我们需要的是具有全球专业知识的提供商，能够提供从全局数据中得出的见解。”

**Natali Ardianto**, Tiket.com 首席技术官

## 解决方案

Tiket.com 之所以与 CyberSource 接洽，原因在于后者是全球知名的支付和反欺诈管理服务提供商。该网站部署了 CyberSource 支付网关，为客户提供顺畅无碍的在线支付体验，同时部署了 CyberSource Decision Manager，从而确保在跨移动和在线渠道上有效地管理欺诈行为。

Tiket.com 在一个半月内便成功实施了这些解决方案，这也是促成其在短短三个月内便建立起网站的关键因素。

**“CyberSource 提供每笔交易的完全可见性和见解，让我们能够最大限度地减少欺诈并实现审核流程自动化 — 同时确保流畅的客户购买体验。”**

**Natali Ardianto**, Tiket.com 首席技术官

## 业务挑战

需要一套可提供全球见解的高效支付和反欺诈管理系统。

## 解决方案

CyberSource 支付网关可提供流畅的客户结账体验，CyberSource Decision Manager 则可实现整个反欺诈检测策略的自动化。

## 商业价值



在处理 100,000 多笔交易的同时，保持约 0.01% 的拒付率



自动化反欺诈检测流程，无需人工审核



提供流畅的客户购买体验，从而降低客户购物放弃率

## 在增加收入的情况下避免带来更多欺诈

自 2012 年上线以来, Tiket.com 在收入方面经历了一贯的增长, 同时保持着较低的欺诈率。该网站每月处理十多万份订单, 同时设法检测并预防未遂的欺诈, 后者占约这些订单的大约五分之一。

通过将超过 680 亿笔全球交易和 260 项实时关联测试的见解进行对比, Decision Manager 使 Tiket.com 能够准确而迅速地审核海量订单, 从而尽可能在最初阶段阻止欺诈。\*据 Ardianto 称, 此举将拒付率保持在 0.01% 的低水平, 最大限度降低了欺诈损失, 同时减少与欺诈有关的客户投诉。

## 自动化反欺诈检测实现更高效率

凭借 Decision Manager, Tiket.com 能够实现整个反欺诈检测流程自动化, 从而仅需一名专门员工即可进行管理。该公司也不必依赖人工审核交易, 从而腾出时间和人力, 专注于更具业务战略意义的项目。

“Decision Manager 提供每笔交易的完全可见性和见解, 让我们能够对收集到的数据进行评估和分析。它还提供

我们所需的灵活性和可定制性, 使我们轻松创建新的欺诈审核规则并改进现有规则, 从而在整体上增强我们的反欺诈管理策略。” Ardianto 解释道。

## 顺畅无碍的客户体验成就快速的转换

由于 CyberSource 支付网关已与 Tiket.com 的网站完全集成, 所以在结账时, 客户不会被重新导向至别处。这种毫无麻烦的体验降低客户购物放弃率, 成为在线旅行社转换率的关键推动因素。此外, 它还帮助保持整个购买流程中一致的品牌建设并建立客户信任。

## 增强其作为印尼领先在线旅行社的地位

Tiket.com 致力于继续增加自身在印尼的覆盖范围。该网站当前正在考虑使用多个其他 CyberSource 解决方案, 例如数字钱包和数字支付服务, 以便帮助其抓住印尼旅行电子商务市场的巨大机遇。

免责声明: 案例研究、统计数据、研究和建议事项应依照“原样”呈现, 目的仅为提供信息, 不得用于经营、营销、法律、技术、税务、财务或其他领域。您应向法律顾问咨询以确定可能适用于您情况的法律和法规。任何建议项目或计划的实际成本、节省金额和效益, 都可能根据您的特定业务需求和计划要求而异。建议项目依本质并不保证未来的绩效或结果, 并且可能受到难以预测或量化的风险、不确定性和假设的影响。CyberSource 不为您使用此处所含信息(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。CyberSource 不提供任何明示或暗示的担保, 且不提供对特定用途的可售性及适切性的担保, 也不提供对不侵犯任何第三方知识产权的担保。在适用法律允许的范围之内, CyberSource 对客户或任何第三方依法皆不承担任何损害的责任, 其中包括但不限于任何特殊性、衍生性、附随性或惩罚性的损害, 以及任何由于商务利润损失、商务中断、商务信息损失, 或其他金钱损失而导致的损害(即使事前已告知发生此类损害的可能性)。

### 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 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 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支付安全措施。CyberSource 的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。其中包括在以下地区设有的区域总部: 新加坡、日本东京、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 [www.cybersource.com.cn](http://www.cybersource.com.cn)