

Tiket.com

CyberSource 協助領先的
線上旅遊代理商將拒付率
降至 0.01%*



挑戰

Tiket.com 是印尼領先的旅遊和休閒票務網站之一，提供各種旅遊服務，從飯店訂房到租車等無所不包。該公司的合作夥伴囊括全球的 30 家航空公司以及 180,000 多間飯店。

Tiket.com 早在 2012 年 1 月成立前，就瞭解到該公司需要高效的付款與防詐騙管理系統，以盡可能降低交易中發生詐騙的可能性，但又不限制在客戶量擴充後伴隨而來的付款交易量。

在評估後，他們發現本地的付款管理服務提供商無法滿足該公司的需求。例如，一名廠商指稱 5% 的拒付率為低，但這個數字比一般商家能接受的高出甚多；更重要的是，這些服務提供商缺乏處理印尼以外市場的專業知識。

「詐欺交易通常是由本地的詐欺犯使用海外發行的信用卡來進行，我們需要具有國際專業的服務提供商，提供衍生自全球資料的深入洞察力。」

Natali Ardianto，Tiket.com 技術長

解決方案

Tiket.com 向 CyberSource 求助，因為後者是全球知名的付款與防詐騙管理服務商。Tiket.com 部署 CyberSource 付款閘道來為客戶提供順暢無礙的線上付款經驗，而 CyberSource Decision Manager 則確保可同時在行動和線上管道上有效地管理詐騙行為。

上述的解決方案皆在一個半月內就成功實施，這正是 Tiket.com 能在短短三個月內架設好該公司網站的一個重要因素。

「CyberSource 為每一筆交易提供完整的透明度與深入資訊，讓我們能將詐欺的情況減至最少並將篩檢程序自動化，同時還可確保客戶的購買經驗順暢無礙。」

Natali Ardianto，Tiket.com 技術長

商業挑戰

需要有效的付款與防詐騙管理系統，並瞭解全球市場需求。

解決方案

CyberSource 付款閘道能提供順暢無礙的客戶結帳經驗，CyberSource Decision Manager 則能全面自動化防詐騙偵測策略。

商業價值



能處理 100,000 筆以上的交易，並將拒付率維持在 0.01% 左右



不需進行手動審核的自動化防詐騙偵測程序



為客戶提供順暢無比的購買經驗，降低客戶放棄購物車的機率

維持低詐騙率的同時開出亮麗的營收成績

自 2012 年成立以來，Tiket.com 在營收方面皆不斷成長，同時一直維持著很低的詐騙發生率。每個月，該公司都要處理超過 100,000 筆訂單，並同時試著偵測及防止意圖詐欺的行為，通常這些詐欺約佔有訂單的五分之一。

Decision Manager 透過比較來自逾 680 億筆全球交易與 260 項即時關聯性測試的深入資訊，讓 Tiket.com 得以正確快速地篩檢大量的訂單，盡早防堵詐欺行為。*根據 Ardianto 的說法，這讓拒付率保持在 0.01% 的低水平，不但使詐欺損失降至最低，還減少了客戶因詐欺相關問題而提出申訴的次數。

自動化防詐騙偵測使效率更上一層樓

使用 Decision Manager 後，Tiket.com 得以將整個防詐騙偵測程序自動化，而且只需要一個專屬員工即可加以管理。該公司同時不再需要仰賴人工來審核交易，因此能有更多時間和人力專注在更具商務策略性意義的專案上。

「Decision Manager 為每一筆交易提供完整的透明度與深入資訊，讓我們能夠評估並分析收集到的資料。它也提供我們所需的靈活性和客製化能力，能輕鬆地建立新的詐騙篩檢規則並改善現有的規則，因而全面強化了我們的防詐騙管理策略。」Ardianto 進一步說明。

順暢無比的客戶經驗成就快速的轉換

因為 CyberSource 付款閘道已完全整合入 Tiket.com 的網站，所以在結帳時客戶不會被重新導向至別處。這種簡單順暢的經驗將降低客戶放棄購物車的機率，更成為這家線上旅行代理商提升轉換率的重要推手。此外，它還有助於在整個購買程序期間維持一致的品牌形象，藉此贏得客戶的信任。

強化該公司在印尼線上旅遊代理商間的領導地位

Tiket.com 的目標是持續拓展該公司在印尼的業務。該公司目前正在考慮 CyberSource 的數個其他解決方案，例如數位錢包和數位付款服務等，希望有助於掌握印尼旅遊電子商務市場的龐大商機。

免責聲明：個案研究、統計資料、研究與推薦事項皆以「現狀」提供，且僅供資訊參考用途，請勿據以提供營運、行銷、法律、技術、稅務、財務或其他建議。您應向法律顧問諮詢，以判斷適用於您狀況的法律與規定。任何推薦項目或方案的實際成本、節省金額和優點，都可能根據您特定的業務需求和方案要求而異。推薦項目依本質並不保證未來的績效或成果，且可能遭受難以預測或量化之風險、不確定性和假設情形的影響。CyberSource 不負責您對本文件所含資訊的使用（包括任何種類的錯誤、疏漏、不實或非即時資訊），或您從此類使用所推出的任何假設或結論。CyberSource 不提供任何明示或暗示的擔保，且不提供對特定用途的可售性及適切性的擔保，亦不提供對不侵犯任何第三方智財權的擔保。在適用法律允許的範圍之內，CyberSource 對客戶或任何第三方依法皆不擔負任何損害的責任，其中包括、但不限於任何特殊性、衍生性、附隨性或懲罰性的損害，以及任何由於商務利潤損失、商務中斷、商務資訊損失，或其他金錢損失而導致的損害（即使事前已告知發生此類損害的可能性）。

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

大中華地區
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 (Reading)
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。公司的總部位於福斯特城，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。如需詳細資訊，請瀏覽 www.cybersource.com.cn