

2020 年数字化 优先报告



关于本报告

本报告基于全球独立研究机构 Ipsos 的一项调查结果。该机构由位于包括北美洲、亚太地区、英国/欧盟和拉丁美洲等四个地区 20 个国家的 890 个企业组成。此项调查旨在量化与全球支付相关的一系列策略、挑战和优先事项，以便为跨行业企业以及企业、中端市场和小型企业提供内在的标杆和指导。

内容仅供参考之用，不得用作经营、营销、法律、技术、税务、财务或其他领域的依据。Cybersource 既不对本文件中信息的完整性或准确性作出任何保证或陈述，也不对因依赖此类信息而可能导致的任何后果承担任何责任。本文所含信息并非作为专业建议，我们鼓励读者在需要此类建议时征求合格法律专业人士的意见。

调查人口数据

最终统计

20 个国家的 890 名受访者接受了调查

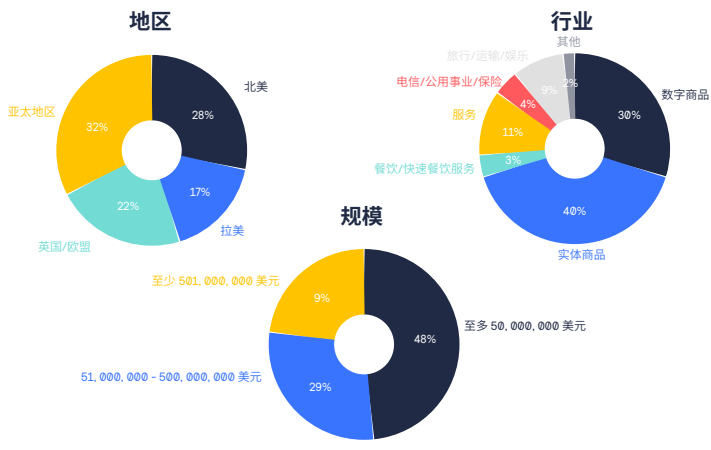
地区/国家	受访人数
北美洲	250
加拿大	100
美国	150
拉丁美洲	150
阿根廷	25
巴西	45
智利	25
哥伦比亚	10
墨西哥	40
秘鲁	5
英国/欧盟	200
法国	50
德国	50
英国	100
亚太地区	290
澳大利亚/新西兰	50
中国	130
印度	30
印度尼西亚	7
日本	25
韩国	15
菲律宾	21
泰国	12



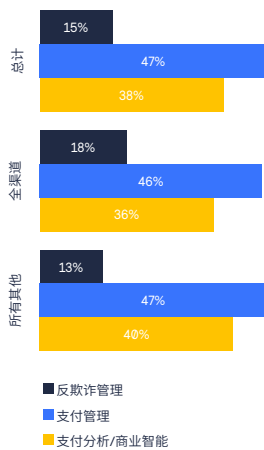
结果基于选择性加入在线调查样本的调查受访者总体情况，不应被解释为任何给定类别的代表。

受访者简况

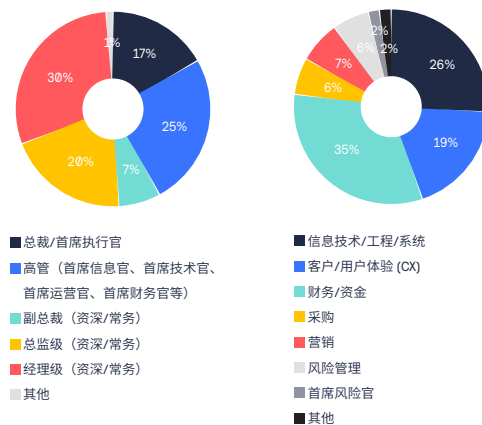
企业组合广泛，可供比较和分析。



在企业中的角色



在企业中的角色



总结

由于新型冠状病毒疫情的影响，我们正处在一场巨大的变革之中，人们的期望越来越高，商业活动也迅速发展。为了满足这些需求，企业必须能够跨多个接触点交付价值，并无缝地进行在线和物理交互。

要想提供这些商业体验，企业就需要掌握一些数字化方法，以便能够覆盖到自身进行交互和购买的客户。支付体验不再是单向或脱节的，而是通过使用数字技术，将客户的期望与他们各种方式的实际互动和每一处购物场所无障碍地结合起来。

我们的《2020 年数字化优先报告》表明，在优先考虑全渠道的企业（我们称之为头部企业的团体）与其他企业之间，存在着一些在统计学上具有重大意义的因素。这些头部企业正在采取基于标准的措施，力求让客户体验、安全客户身份和欺诈管理全部符合数字化优先策略，从而满足现代客户不断增长的期望。他们在数字化转型中向更广领域和更深层次迈进，以期实现强大的全渠道能力。对于这些企业而言，数字技术就是可以改善客户体验并推动收入增长的竞争优势。

聚焦数字化优先商业领域



更加智能且深入地研究
KPI，最大限度减少损失
并增加收入



实现客户体验个性化



提供相关支付选项



通过数字参与实现
多种渠道



提高收单受理率，
同时做好风险管理



借助多个连接最大限度
提高全球接单受理率

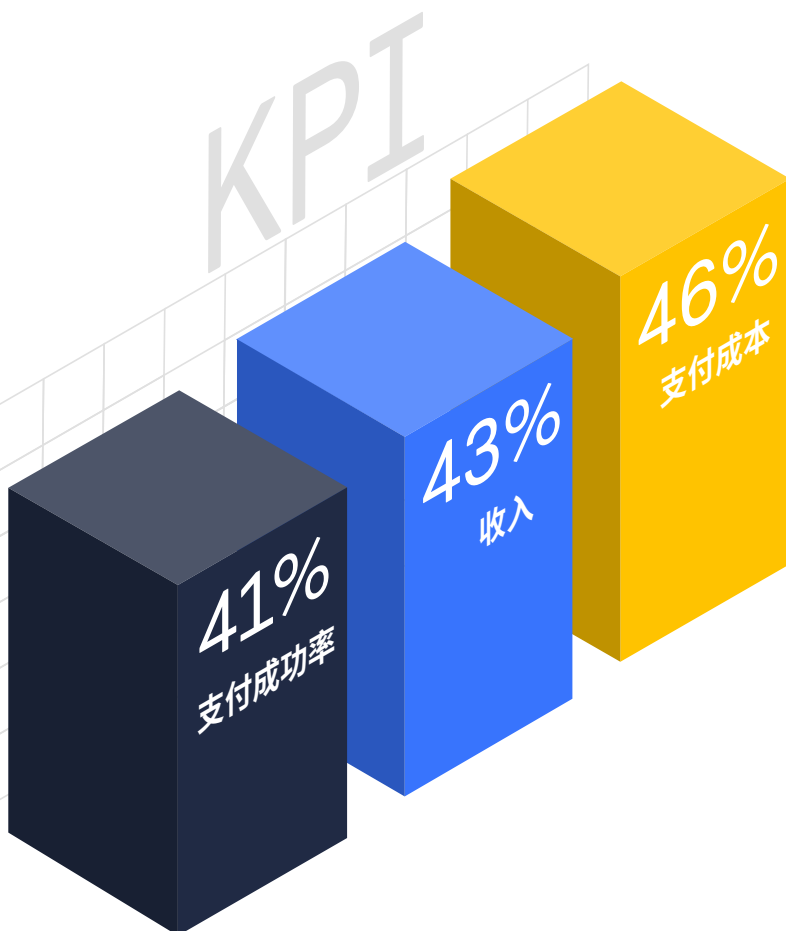
支付管理的挑战性、成本和复杂性都越来越高，因此比以往任何时候都更加重要。本报告指出了头部企业为了始终处于数字浪潮的最前沿，并在当今快速变化的环境中取得成功，而正在经历的一些趋势。

更加智能且深入地研究 KPI， 最大限度减少损失并增加收入

在全球范围内，企业将支付成本 (46%)、收入 (43%) 和支付成功率 (41%) 作为其三个最为重要的 KPI。

向调查受访者提出的问题：

下列哪些（如果有的话）支付管理关键绩效指标 (KPI) 对您的业务非常重要？



行业趋势

在包括转化率和收单受理率以及更高内部满意度在内的 KPI 中，明显有着更优质表现的企业，在数据分析方面也会研究得更为深入。此外，那些主要采用全渠道模型（通过多种渠道收单受理、提供一系列客户体验，并拥有单一后台支付管理系统）的企业看到了改善其自身指标的机会。

Cybersource 洞察

让我们把目光投向头部企业，他们采用了一组甚至更为稳健的 KPI 指标，例如压力损失率（退款率和欺诈率）、支付放弃率、订单转化率、跨渠道增长率和重试性能，用以帮助他们更好地评估自身的总体表现，并可作为用以帮助深入了解客户及其业务的关键业务指标。

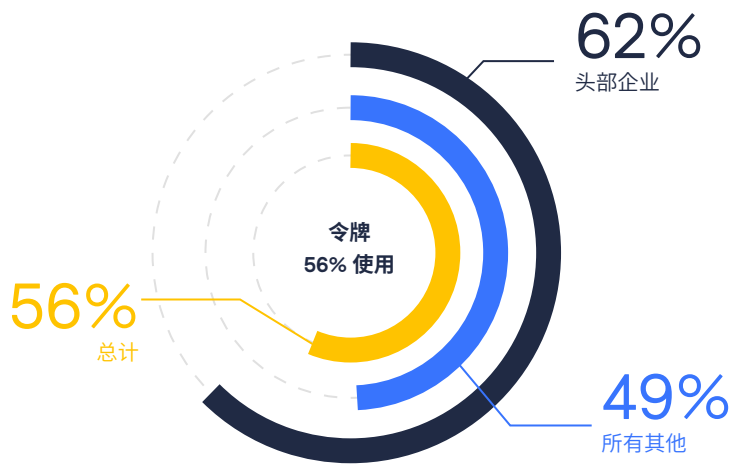
Cybersource 提供了一个经过集成的单一模块化服务平台，可帮助企业获得根据市场情况快速增加或微调支付策略的灵活性和可视性。Cybersource 提供了通过抽象化支付复杂性并帮助企业实现其业务需求来导航当今环境的专业知识。

实现客户体验个性化

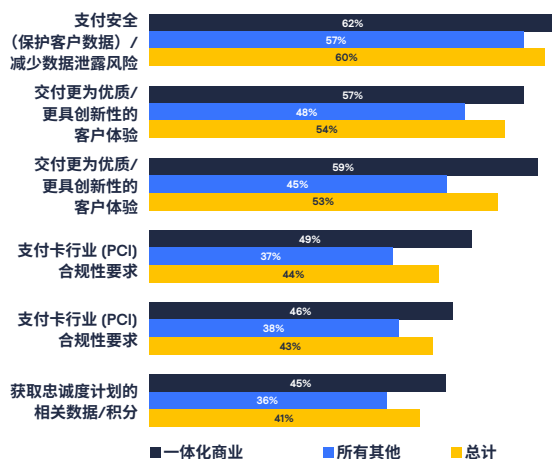
总体而言，56%的企业将支付凭证令牌作为其支付管理的部分内容，最常见的理由是支付安全（保护客户数据）和减少数据泄露风险。

向调查受访者提出的问题：

贵企业是否将令牌作为自身支付管理的部分内容？下列哪些理由促使贵企业使用了令牌？



令牌使用的理由



行业趋势

除了支付安全之外，企业还利用令牌来为自己的客户提供跨渠道的个性化数字体验。这些体验不仅使我们有机会与客户建立信任，同时也提供了便利和创新的客户体验，例如忠诚度计划和便捷支付凭证。

头部企业比其他企业更多地使用令牌（62% VS 49%），而且他们将客户体验作为推动其支付管理策略的首要因素，例如将获取忠诚度计划相关的积分和信息作为客户支付体验的部分内容（头部企业 45% VS 其他企业 36%）。

Cybersource 洞察

Cybersource 的令牌管理服务不仅通过在安全的 Visa 数据中心存储客户的支付数据来降低风险，还提供了一个有效而简单的方式来为忠诚度和奖励计划启动客户身份识别。这项服务简化了针对客户数据库和分析平台的复杂而昂贵的集成，并使数字化的消费者体验为所有行业的头部企业所接受。

Cybersource 的令牌管理服务使得企业更容易支持他们当前的忠诚度计划或创建新的计划。

提供相关支付选项

82% 的企业鼓励并引导他们的客户采用首选的支付方式，最常见的是为了降低风险或降低支付处理成本。

行业趋势

通常情况下，企业首先将其成本和损失预防作为引导客户支付偏好的主要因素。而客户需求则继续驱使企业在所有渠道和地区提供支付方式，全球范围内最常用的支付方式如右图所示 →

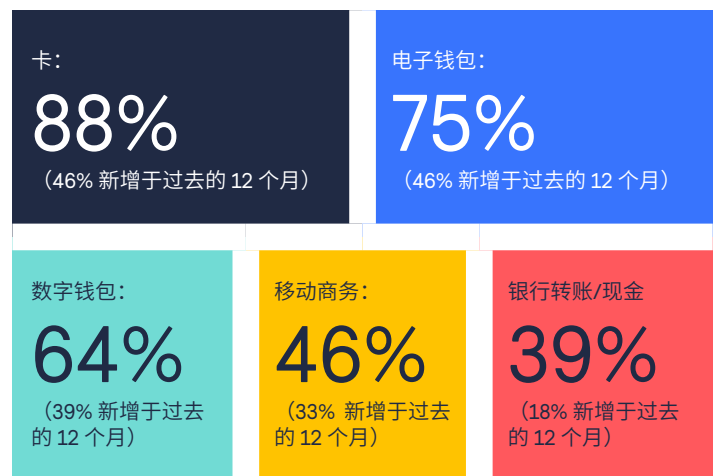
由于头部企业比其他企业更多地引导其客户采用特定的支付方式（85% VS 78%），所以他们还希望通过将预选支付方式作为客户首选支付方式的做法来为客户提供便利。

Cybersource 洞察

每个市场都有其自己的支付类型、法规要求、买家偏好和风险组合需要考虑。Cybersource 在单一连接中提供所有主要的全球支付方式，并考虑到地区的合规性和本地化，有助于企业在多个地区间更加灵活地运作。其中包括各种各样的国际卡、地区卡以及 ATM/借记卡、流行的直接借记卡、银行转账、其他非卡支付方式，最后还有备选支付方式。

向调查受访者提出的问题：

目前贵企业在自己的三大市场中接受下列哪种（如果有的话）类型的支付方式？贵企业在过去的 12 个月期间新增了下列哪种（如果有的话）类型的支付方式？



借助 Cybersource 的令牌管理服务，企业可以确定首选的支付工具，并为客户设置进行跨渠道工作 — 电子商务、移动商务、销售点、客服中心等。统一的令牌在促成新的体验方面起着关键作用，因为理解偏好是需要与客户相关的，也是客户所期望的。

通过数字参与实现多种渠道

调查中提及的最大挑战之一便是管理多个销售渠道。

行业趋势

数字化转型是一种外部因素驱动的策略，在这种策略中，企业要么只是保持与不断变化的客户期望相关，要么采取数字化优先的方法来创新和扩大跨渠道规模。

调查结果显示，所有企业支持持续扩张的渠道有：网络 (59%)、移动网络 (50%)、移动应用 (50%)、实体商店 (50%)、呼叫中心 (45%) 和第三方市场 (36%)。相较于其他企业，头部企业支持同样的渠道，但比率明显更高。

—

Cybersource 洞察

头部企业具备跨渠道和设备交付并扩大商业规模以取悦其消费者的优势。他们因此而能够快速、

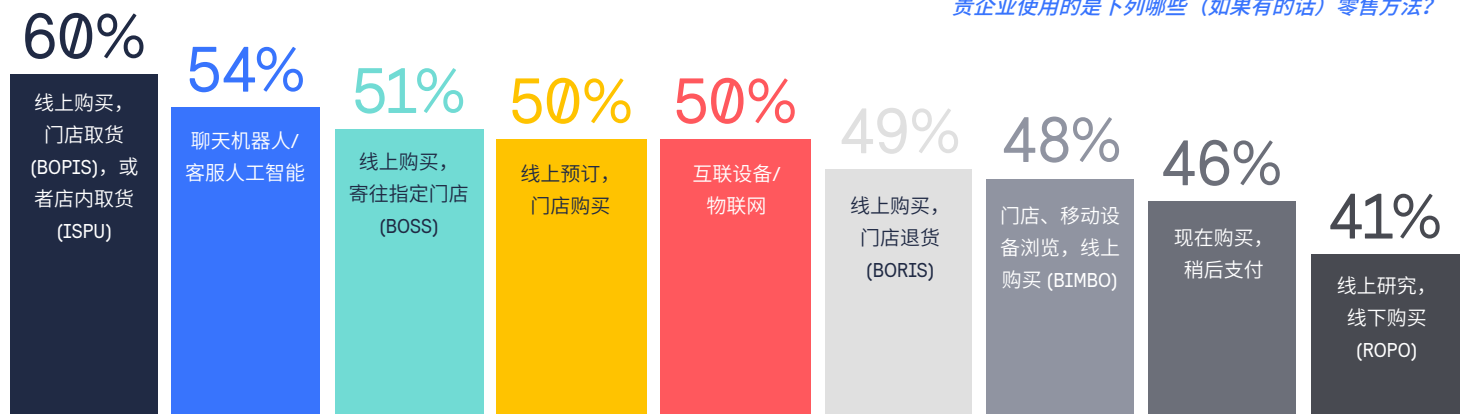
高效地新增渠道和支付类型，提供一致、无缝的跨渠道支付体验，同时对客户购买行为有一个单一的认识。

Cybersource 支付管理平台为这些企业提供了支付功能，让他们能够获得跨商店、应用、网站、社交网络和市场的单一全渠道体验。

Cybersource 的在线和现场收单受理功能是一个无缝、个性化且可扩展的创新支付收单受理解决方案组合，用于在线或现场识别、服务和评估客户。Cybersource Secure Acceptance 帮助企业减少受理全球范围内跨渠道数字支付的相关风险，同时提供无缝的支付体验。这款解决方案还标准化了实施，简化了集成，从而能够快速启动和运行。此后，Cybersource 将实现 POS 体验数字化，使现代客户能够通过单一平台获得当下的全渠道体验。

向调查受访者提出的问题：

贵企业使用的是下列哪些（如果有的话）零售方法？



提高收单受理率，同时做好风险管理

在增加成功的授权方面，企业显然更加聪明，他们不仅使用额外的服务和数据，还在多个连接之间采用复杂的路由策略。

行业趋势

智能支付路由（在基于授权率的多种支付处理系统之间；而对于遭拒交易，则是在多个收单行之间（称为“收单行摆动”）成为最常用的授权方法（49%）。紧随其后的是，使用机器学习微调欺诈管理（41%），使用账户更新程序减少失败交易的数量（37%），使用令牌进行实时卡存档更新（35%）以及使用自动重试进行订阅支付（34%）。



向调查受访者提出的问题：

贵企业是否使用了与如下技术相关的任何第三方数据？



—

Cybersource 洞察

头部企业更加充分地利用所有与授权相关的方法和技术，以便最大限度地提高接单受理率并微调欺诈。

Cybersource 全球网关可以支持动态路由的备份处理，而 Cybersource 的令牌管理和账户更新程序服务则可以通过提供创意性的方法来确保成功的授权。借助 Cybersource，企业还可以访问世界上最大的欺诈检测雷达 Decision Manager，从而能够减少支付摩擦，利用数据驱动的洞察力、智能评分以及多年经验帮助您更准确地识别欺诈、获取更多收入，并可以为您提供不间断的客户体验。所有这一切都可以保护您的品牌和数据安全。

借助多个连接 最大限度提高全球接单受理率

60% 的受访者认为，管理支付处理和收单行连接方面的整体灵活性有助于增强企业执行跨渠道体验和降低成本的能力。

行业趋势

调查结果显示，全球企业支持的支付或处理系统连接的平均数量是 4.4，其中近三分之一 (31%) 支持 5 或更多。收单行连接也是如此，平均数量为 3.6，其中 22% 的受访者使用 5 或更多。

由于灵活性是采用多个连接的最常见原因，所以同时还提供了在不同区域扩展支付处理的能力，启用了本地化支付体验，提供了针对差异化功能的访问权限，并且促进了最大化授权和正常运行时间的能力。

Cybersource 洞察

研究表明，头部企业的支付处理连接数量要大得多，最多支持 5 个甚或更多连接。此外，这些企业在特定区域还有多个收单行连接。

Cybersource 基于云的模块化支付管理平台根据企业选择的支付处理系统、收单行或备选支付

提供商，为他们提供单一连接。为了帮助您更轻松、迅速地执行，Cybersource 不仅提供了全球覆盖服务，还提供了支持多种货币和支付类型的随时可用、响应迅速和本地化的结账模板。

企业可从 190 多个国家和地区的一系列全球商业解决方案中做出选择，同时能够访问拥有 150 多个连接、可处理 5,460 亿美元的庞大全球网络。

向调查受访者提出的问题：

贵企业目前支持多少个支付网关或处理系统连接？

贵企业目前使用多少个商户收单行？



支付/处理连接：

4.4

每个企业的全球平均值



接近

1/3

支持 5 或更多



银行连接：

3.6

每个企业的全球平均值



22%

支持 5 或更多

结论

今年的调查结果揭示了当今的头部企业是如何在通过制定新策略来发展和留住客户方面脱颖而出的。

他们正在向新的全球地区扩张，并探索创新技术，以此满足客户对无摩擦和有吸引力体验的期望。与此同时，他们还希望通过所有渠道和

支付方式进行一致、无缝的交互，并且利用数据对客户行为进行智能分析。

尽管交付这些全渠道功能可能存在困难，但是拥有提供稳定的服务套件和专业知识的正确合作伙伴，将对以您的方式构建正确的解决方案产生重大影响。

借助三大中心支柱实现无摩擦商业

Cybersource 的支付管理平台实现了一致的无摩擦商业体验，为企业提供了满足客户不断变化期望的灵活性。作为一款单一模块化平台，该平台使企业能够通过快速、高效地新增渠道和支付类型而在全球范围内扩展收单受理率，同时为客户的商业行为和洞察提供一个集中化

的视图，以此优化良好的支付方式并创建跨所有渠道的忠实客户。Cybersource 是一款可靠的平台，可以帮助当今的企业创造更好的客户体验。



全球覆盖服务



现代功能



商业洞察

智能支付解决方案，创造更大价值



联系我们，了解我们如何能够帮助您优化个人绩效并实现个人业务目标。

1-888-330-2300 | sales@cybersource.com | cybersource.com