



Презентация для конференции «Электронная торговля – 2010»

Платежные системы глазами магазинов

- Интернет-магазины и прием платежей: история вопроса.
- Что мешает магазинам увеличить оборот с помощью дистанционных способов оплаты?
- С какими проблемами сталкиваются Интернет-магазины при приеме платежей? Результаты исследования.
- Как Интернет-магазины могут избежать этих проблем?
- Как платежные системы могут помочь магазинам увеличить оборот: наше решение.

Развитие дистанционных способов оплаты



Традиционно дистанционные способы оплаты занимают наибольшую долю в магазинах, работающих с онлайн-доставкой товаров (ПО, контент) или услуг (онлайн-сервисы, туризм).



Прием платежей: текущая ситуация

- В России сформировалась уникальная платежная инфраструктура, позволяющая Интернет-магазинам использовать 4 канала приема платежей.
- Не все каналы приема платежей адаптированы под потребности интернет-магазинов, отсутствует единая логика взаимодействия.
- Стремясь предложить клиент максимально широкий выбор платежных систем магазины вынуждены усложнять свои сервисы.
- Активно развиваются платежные агрегаторы, предлагающие различные способы приема платежей в одном подключении.

Зачем? Чтобы понять, что мешает магазинам увеличить оборот с помощью дистанционной оплаты.

Кто? 24 Интернет-магазина, имеющие опыт приема платежей более 1 года (в основном travel сектор).

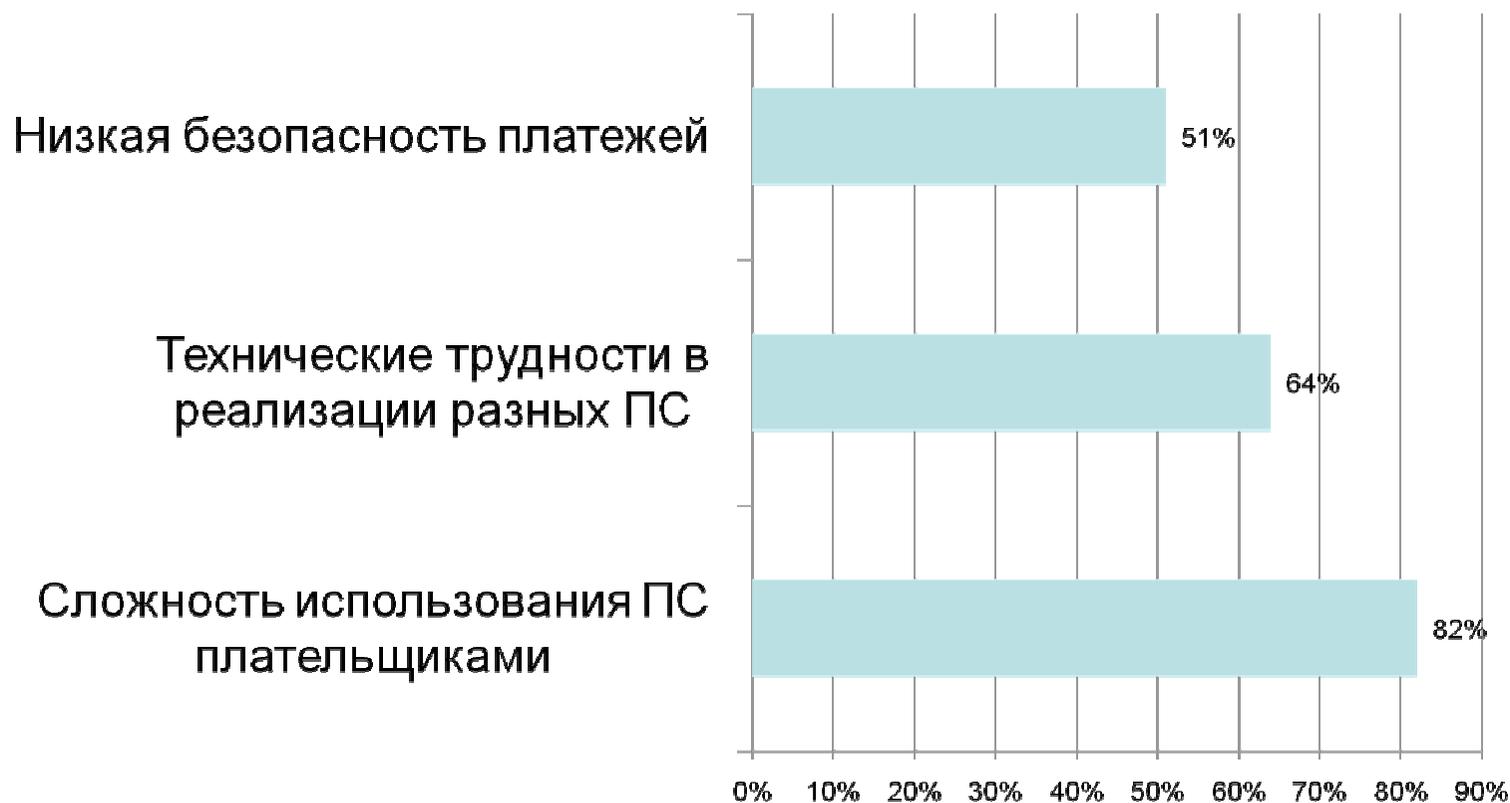
Как? Анкетирование по телефону (10 основных тем).

Когда? Вторая половина 2009 года.

Что мешает увеличить оборот?



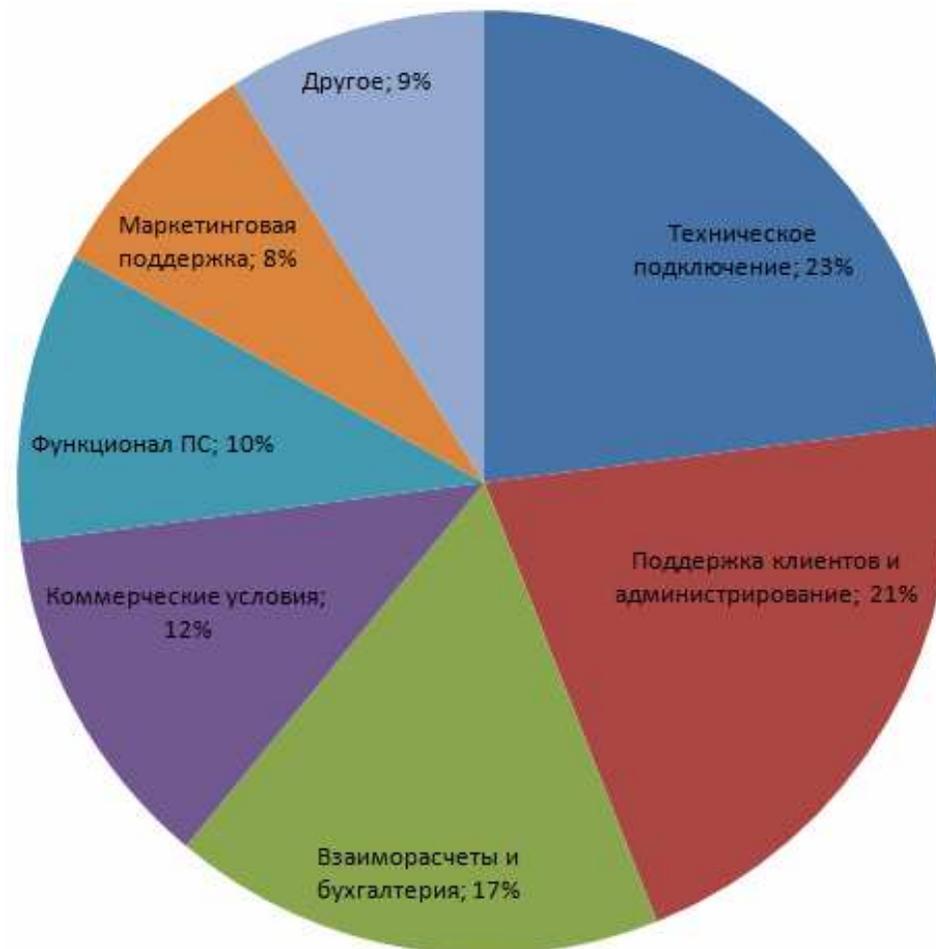
Наиболее популярные ответы: согласны более 50% опрошенных магазинов.



Проблемные области



Какие трудности возникают у магазинов при работе с платежными системами?



Как избежать проблем?

platron



Многие проблемы, возникающие у магазинов при подключении и работе с платежными системами, могут быть решены самими магазинами в ходе подключения и эксплуатации систем приема платежей.

Главное – не закрывать на это глаза!

Как избежать проблем? Этап подключения



1

- Выбрать типы платежных систем, которые имеет смысл подключать к конкретном Интернет-магазину: пользуйтесь правилом «Лучше меньше, да лучше!»

2

- Использовать стандартные ИТ решения, либо проектировать свой платежный шлюз с учетом возможности его масштабирования, в т.ч. в расчете на новые способы оплаты

3

- Встроить дистанционную оплату в существующие бизнес-процессы по работе с клиентами

4

- Оценить финансовые и юридические риски, возникающие при подключении платежных систем

А. Подготовка службы по работе с клиентами к:

- Работе с различными технологиями обслуживания клиентов в зависимости от выбранной платежной системы
- Осуществлению операций возврата и отмены платежей
- Работе в сбойных ситуациях
- Процедуре работы с мошенническими транзакциями

Б. Автоматизация работы бухгалтерии:

- Организация автоматической сверки платежей
- Контроль поступления денежных средств от платежных систем
- Разработка процессов учета операций возврата, отмены и изменения заказа

В. Отслеживание эффективности работы системы с помощью заранее заданных KPI:

- Соотношение выставленных / оплаченных платежей
- Доля повторного выставления счетов
- Средний счет по платежным системам

Проблема	Наше решение
Техническое подключение	<ol style="list-style-type: none"> 1. 5 вариантов технической интеграции – в зависимости от используемого функционала 2. Стандартные модули для популярных CMS 3. Индивидуальные интерфейсы для магазинов
Поддержка клиентов и администрирование	<ol style="list-style-type: none"> 1. Многофункциональная администраторская панель с распределением прав доступа (поддержка, маркетинг, бухгалтерия) 2. Обучение менеджеров магазина 3. Круглосуточная поддержка плательщиков
Взаиморасчеты и бухгалтерия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Различные варианты перевода денежных средств 2. Гибкая настройка реестра платежей 3. Автоматизация сверки для 1С
Коммерческие условия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прозрачная система начисления комиссий 2. Возможность работы напрямую с платежной системой

Мы специализируемся в области электронной и мобильной коммерции с 2000 года.

Первые электронные платежи были проведены нами в 2007 году.



Интеграция
платежных
сервисов на
основе
собственного
платежного
шлюза



Online Travel
Agency,
партнерская
программа
более чем с 50
сайтами



Программы
лояльности,
технология
штрих-код в
мобильном
телефоне



SMS-
коммуникации
(оповещение,
короткие
номера,
справочные
сервисы)



ул. Новокузнецкая, дом 7/11, стр. 1, офис 302а

тел.: +7 (495) 926-8595

info@platron.ru

www.platron.ru

2010