



Группа компаний Assist

# Увеличение конверсии платежей для онлайн-компаний



# Мы заинтересованы в росте вашей конверсии



Наша цель – чтобы все платежи каждого вашего покупателя были успешными.



У группы компаний Assist успешный двадцатилетний опыт работы на рынке электронной коммерции.



Процент конверсии платежей значительно больше влияет на вашу прибыль, чем ставка интернет-эквайринга. Выигрывая десятые доли процента ставки, но теряя 10% платежей, в среднем даже небольшой магазин недополучает сотни тысяч рублей прибыли ежемесячно.



Мы разработали собственную методику, помогающую извлечь максимум платежей из тех заказов, которые уже находятся в корзине, но еще не оплачены покупателями.



Кроме недополученной прибыли из-за отклоненных платежей вы теряете покупателей, особенно, новых, если они получают негативный опыт при первой попытке оплаты.



Зная все тонкости платежного процесса, мы можем выявить и устранить факторы, препятствующие успешной оплате.



# Как связаны прибыль и конверсия

## Пример 1

Возьмем среднестатистический интернет-магазин с ежемесячным оборотом 10 000 000 руб. при 15% маржинальности. Один сервис-провайдер предлагает ставку за интернет-эквайринг на уровне 2%, но при этом не может обеспечить платежную конверсию выше 70%. Другой может добиться конверсии на уровне 80%, но его ставка равна 2,3%. При одном и том же объеме заказов разница в ежемесячной прибыли составит 106 000 руб.

Маржинальность	Объем заказов		
15%	10 000 000р.		
		Ставка	Конверсия
<b>Провайдер 1</b>		2%	70%
<b>Провайдер 2</b>		2,3%	80%
			Прибыль
<b>Разница</b>			<b>106 000р.</b>

## Пример 2

Аналогичный пример с другими данными для интернет-магазина одежды. При обороте 20 000 000 руб. и 40% маржинальности разница в ежемесячной прибыли составит 1 105 000 руб. при том, что первый сервис-провайдер предлагает ставку на 0,2% ниже второго, но разница в конверсии у них 15%.

Маржинальность	Объем заказов		
40%	20 000 000р.		
		Ставка	Конверсия
<b>Провайдер 1</b>		2,1%	65%
<b>Провайдер 2</b>		2,3%	80%
			Прибыль
<b>Разница</b>			<b>1 105 000р.</b>

# Какие факторы влияют на конверсию платежей



## Бесперебойная работа процессинга

Даже самый лояльный покупатель не сможет завершить платеж в случае недоступности платежного шлюза и/или банка-эквайера. В среднем до **10%** платежей становятся неуспешными именно по этой причине.



## Сервисы, уыбстряющие и упрощающие платеж

Помогая покупателю быстрее расстаться с деньгами, используя платежи в одно касание (One Click, pay-сервисы), вы тем самым увеличиваете ARPU примерно на **20%**.



## Юзабилити платежных страниц

Чем больше действий предлагается выполнить покупателю на пути к оплате и чем больше на этом пути неудобств, тем выше вероятность того, что платеж не будет завершен. Это отсекает до **25%** пользователей.



## Настройки системы защиты от мошенничества

Гибкие настройки антифрод-системы позволяют спасти до **20%** «чистых» платежей, которые могут быть отклонены из-за непрохождения авторизации по 3D-Secure.

# Анализ конверсии платежей

## Анализ всех факторов



Для того чтобы понять причины низкой конверсии и выявить потенциал ее роста, мы проводим подробный анализ всех факторов, влияющих на успешное завершение платежа.

## Формирование конверсионного отчета



Мы формируем полный отчет по всем попыткам совершения платежа и выясняем, сколько из них закончилось неудачей, и по каким причинам.

## Анализ юзабилити платежных страниц



Тестируем ваши платежные страницы на юзабилити, проверяя их по более чем 80 параметрам, характеризующим скорость и удобство заполнения форм оплаты и безотказность работы.

# Надежность процессинга



Assist – один из самых надежных российских платежных шлюзов. Uptime (доступность) – 99,99%.



Наши партнеры – ведущие российские и международные банки, также имеющие высокие показатели надежности.



Подключение нескольких банков-эквайеров позволяет минимизировать число неуспешных платежей, связанных с техническими сбоями на стороне банков.



Мы поможем вам настроить мультиэквайринг и каскадный процессинг.



Мультиэквайринг дает возможность гибко маршрутизировать платежи в зависимости от того, условия какого банка вам наиболее интересны.



При каскадном процессинге для одного и того же платежа может быть предпринято несколько последовательных попыток авторизации в резервных банках-эквайерах в случае отказа со стороны основного банка. Это дает плюс 5-10% к общему числу успешных платежей.

## Оптимизация платежных страниц



Специалисты Assist обладают многолетним опытом разработки платежных форм и их адаптации к веб-сайтам, мобильным версиям и приложениям для всех операционных систем и устройств.



Мы учитываем все параметры, влияющие на скорость ввода платежной информации пользователем, включая автоматическую смену регистра, подгрузку корректных клавиатур, расположение полей и многое другое.



Главная цель оптимизации платежной формы в том, чтобы покупатель тратил минимум усилий и времени на ее заполнение.



Отсутствие сервисов, позволяющих моментально оплатить выбранный товар, пожалуй, не скажется критичным образом на намерении клиента довести платеж до конца, но их наличие определенно мотивирует его покупать у вас в дальнейшем.



One Click – сервис, запоминающий платежную информацию после первой успешной оплаты, и при следующих покупках запрашивающий только код CVV2/CVC2. Подходит как для традиционной онлайн-торговли (веб-сайт), так и для мобильной коммерции (мобильные сайты и приложения).



Мобильные платежные сервисы (pay-сервисы) – Google Pay, Apple Pay, Samsung Pay – позволяют владельцам мобильных гаджетов совершать платеж, подтверждая его отпечатком пальца или PIN-кодом. Интегрируются в мобильные сайты и приложения, а также в веб-версии магазинов.



Их главное достоинство – быстрота и легкость, с которой покупатель может оплатить товар или услугу. Время платежа сокращается в разы, а лояльность клиента и выручка растут.



## Гибкая система антифрода



Assist использует собственную интеллектуальную систему предотвращения мошенничества SOFI, построенную по принципу нейронных сетей и включающую весь арсенал эффективных средств борьбы с фродом.



С помощью автоматизированного процесса анализа мошенническая деятельность распознается за 20 мс.



База данных мошеннических транзакций, накопленная Assist за 20 лет, позволяет свести к минимуму количество ошибок и увеличить платежную конверсию до 97%.



Эксперты Assist с многолетним опытом фрод-мониторинга в электронной коммерции обеспечивают онлайн-мониторинг в режиме 24/7, минимизируя риск потерь от мошенничества.



Система SOFI самообучаема и настраивается для каждого вида бизнеса с учетом его особенностей.

softline®A Allsoft

Softline – международный поставщик IT-решений и сервисов, работающий на рынках России, СНГ, Латинской Америки, Индии и Юго-Восточной Азии. Один из проектов Softline – интернет-магазин Allsoft.ru, поставщик лицензированного программного обеспечения.

Перед Assist стояла комплексная задача – обеспечить прием платежей на сайтах Softline, Allsoft и сайтах партнеров Allsoft (Avast, DrWeb, Google Apps, Антивирус Касперского и др.), а также добиться роста показателя платежной конверсии.

На сегодняшний момент показатель платежной конверсии на сайте Allsoft.ru составляет 88,6%.



# Что было сделано для Softline и Allsoft

## **Индивидуальные настройки системы безопасности**

Для Softline, Allsoft и партнерских сайтов были включены индивидуальные настройки системы безопасности, позволяющие корректировать конверсию: фильтры по географическому признаку, «черные» и «белые» списки по ID, возможность включения/отключения 3D-Secure. Это позволило уже в первые месяцы работы увеличить число успешных платежей на 8%.

## **Мультиэквайринг и каскадный процессинг**

Мультиэквайринг: для всех сайтов реализована возможность проводить платежи через процессинговую компанию UCS, банки ВТБ, Сбербанк и Credorax. Каскадный процессинг реализован для Allsoft и ряда партнерских сайтов, подключены UCS, ВТБ и Сбербанк. Только за первый месяц это позволило увеличить число успешных платежей на 7%.

## **Оплата товаров с помощью сервиса One Click**

Сервис One Click позволяет совершать покупки, оплачивая их в один клик. Это сокращает время платежа в 2 раза и помогает увеличить ARPU на 20%.

## **Интеграция с платежными сервисами Google Pay и Samsung Pay**

Реализована поддержка оплаты при помощи Google Pay и Samsung Pay на сайтах Allsoft и магазинов-партнеров.

## **Рекуррентные платежи**

Настроен сервис рекуррентных платежей – регулярное безакцептное списание средств с карты клиента в случаях продления лицензии на ПО.



# Что было сделано для Softline и Allsoft

## **Международный эквайринг**

Для интернет-магазина Allsoft реализована возможность онлайн-продажи антивируса Avast в Польше и Бразилии с оплатой по банковским картам Visa и MasterCard.

## **Разработка индивидуальных шаблонов авторизационных страниц с IFrame**

Для всех сайтов разработаны платежные страницы в соответствии с их фирменным стилем, страницы встроены в структуру сайтов при помощи IFrame.

## **Работа с бонусными программами**

В 2017 году Allsoft подключен к программе лояльности «Спасибо от Сбербанка». Бонусные баллы начисляются за покупки в интернет-магазине Allsoft.ru по картам Сбербанка.

## **Поддержка промоакций**

Для Softline, Allsoft и партнерских сайтов реализована поддержка различных маркетинговых активностей с автоматическим учетом скидок при оплате по картам.

## **Индивидуальные настройки аналитической отчетности**

Отдельное программное решение позволяет формировать необходимую аналитическую отчетность по широкому перечню запросов, в том числе, подробный конврссионный отчет, годовой отчет, реестр платежей и др.



## Отзыв клиента

Allsoft.ru (проект Softline) начал активное сотрудничество с провайдером электронных платежей Assist в июне 2015 года. Основной целью Allsoft.ru было найти надежного партнера по приему оплат картой на нашем сайте. В течение нескольких месяцев мы проводили аналитику среди конкурентов Assist.

Наши запросы к лучшему провайдеру были просты:

1. Гибкие настройки партнера под наши запросы.
2. Удобный интерфейс личного кабинета, способный предоставить нам отчеты для повышения конверсии.
3. Желание партнера работать над повышением конверсии.
4. Простая техническая документация для интеграции.
5. Техническая поддержка в режиме 24/7.
6. Личный менеджер, оперативно решающий наши проблемы.

Assist предоставил нам для анализа презентации, техническую документацию, гибкие комиссии, на основе которых наше решение уже не могло поменяться. В течение полугода работы с Assist мы убедились, что получили надежного и ответственного партнера. Наши показатели конверсии значительно выросли, что неоднократно отмечали наши вендоры.

**Иван Осипов, руководитель проектов Allsoft.ru**



Группа компаний Assist

# Спасибо за внимание!

---

195027, Санкт-Петербург,

пр. Шаумяна, д. 4, корп. 1

+ 7 (812) 438-10-00

8 800 511-63-55

[www.assist.ru](http://www.assist.ru)

