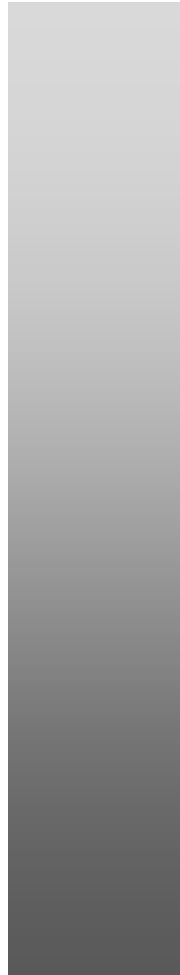


E-Commerce: le point sur les paiements

Prof. Nicolas van Zeebroeck
e-Commerce Xpo, Liège, Mars 2018
www.vanzeebroeck.net

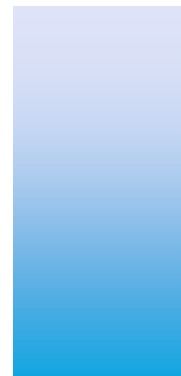
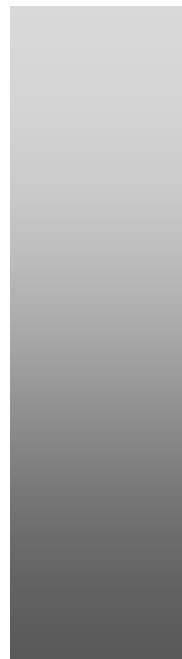
Le monde est de plus en plus digital

100%



Le monde est de plus en plus digital

35%



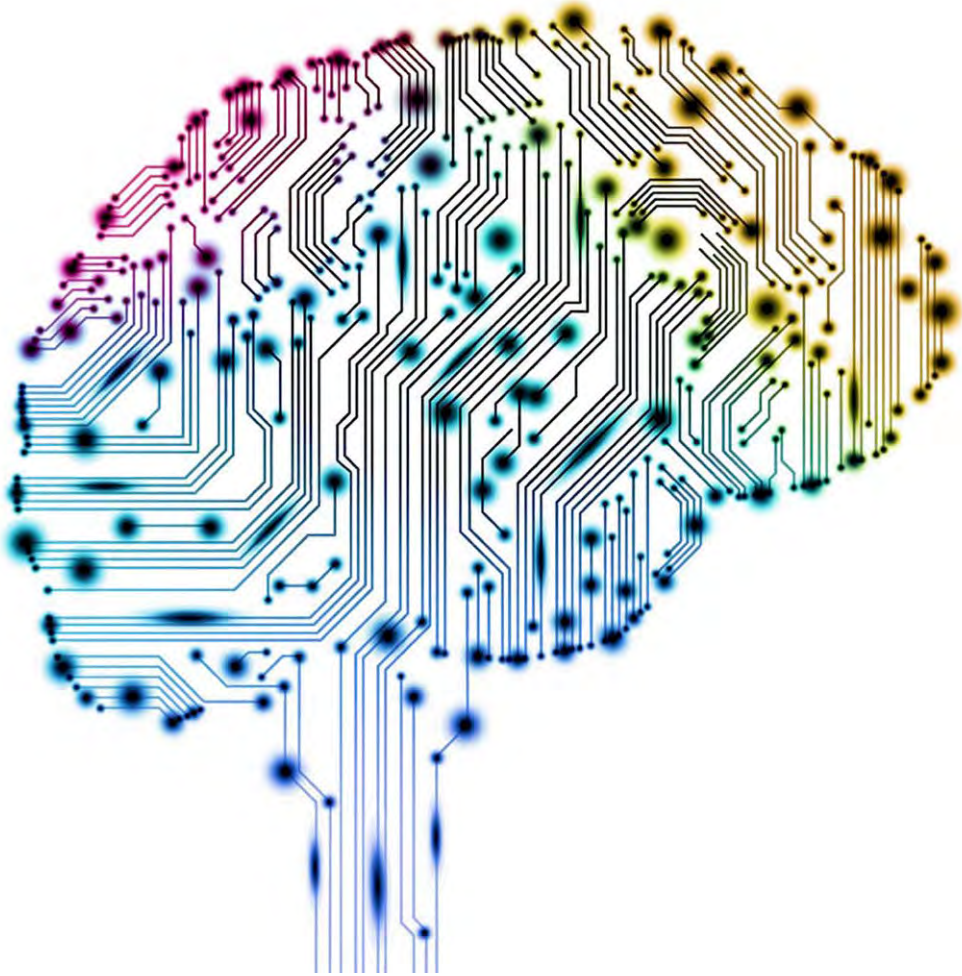
Menu

Les ruptures de l'e-commerce

Le paiement: une friction à abattre

L'évolution des modes de paiement

Digital = 5 Ruptures



- 1. AUTOMATISATION**
- 2. ECHELLE SANS MASSE**
- 3. PERSONNALISATION**
- 4. SERVITISATION**
- 5. FRAGMENTATION**

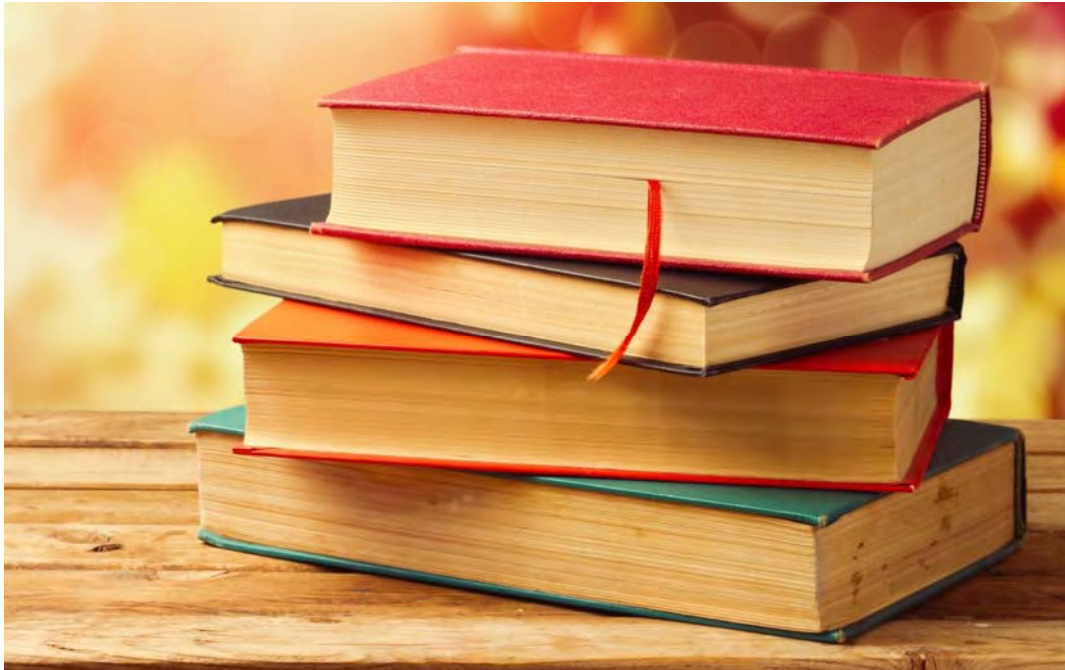
1 Automatisierung



1 Automatisations

```
g[] set
settings[0].compare
if (name.compareTo("") != 0) {
    name += "-";
}
name += etr.getString(settings[1]);
else if (settings[0].compareTo("d") == 0) {
    if (name.compareTo("") != 0) {
        name += "-";
    }
    name += DateUtils.format(etr.getDate(settings[1]));
} else if (settings[0].compareTo("n") == 0) {
    if (name.compareTo("") != 0) {
        name += "-";
    }
    comSysNumber = etr.getDouble
    f = NumberFormat.g
    (false);
    sysNum
```


2 Echelle sans masse



2 Echelle sans masse

BARNES & NOBLE
BOOKSELLERS

€ € € € €



amazon

.be .fr .de
.ca .co.uk
.com .au .cn



**I remember one of the
senior management of**

2

Echelle sans masse

Personnalisation

3



DRE
M CO.
Y. C.



Personnalisation 3

Personalisation 3

amazon.com

Recommended for You

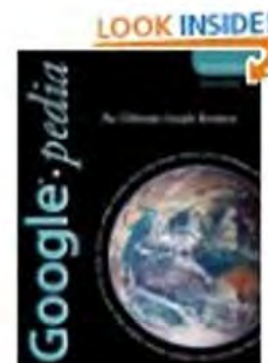
Amazon.com has new recommendations for you based on [items](#) you purchased or told us you own.



[Google Apps Deciphered: Compute in the Cloud to Streamline Your Desktop](#)

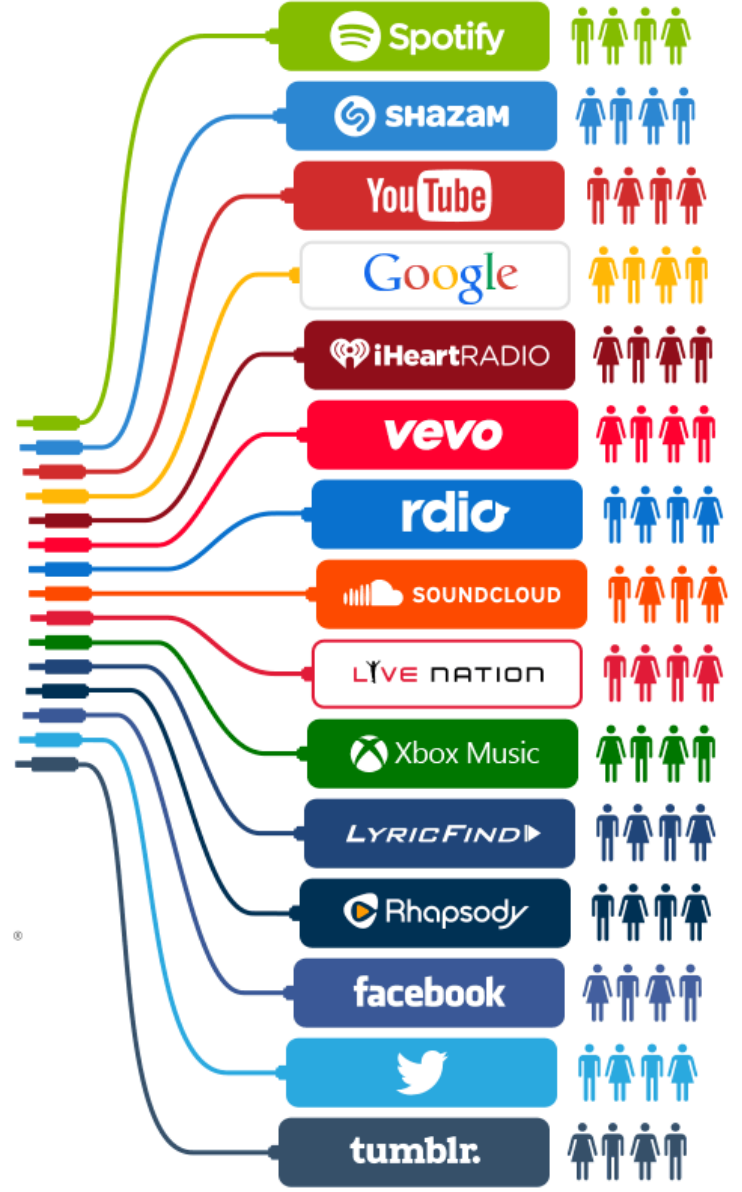


[Google Apps Administrator Guide: A Private-Label Web Workspace](#)



[Googlepedia: The Ultimate Google Resource \(3rd Edition\)](#)

4 Servitisation



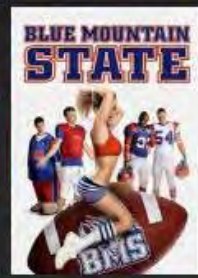
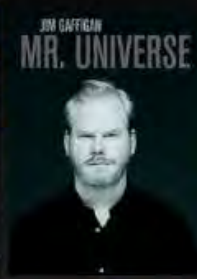


NETFLIX



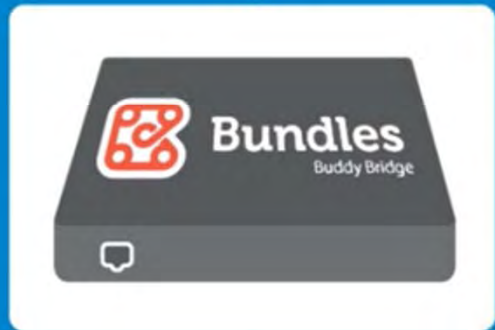
Servitisation 4

New Releases



4 Servitisation



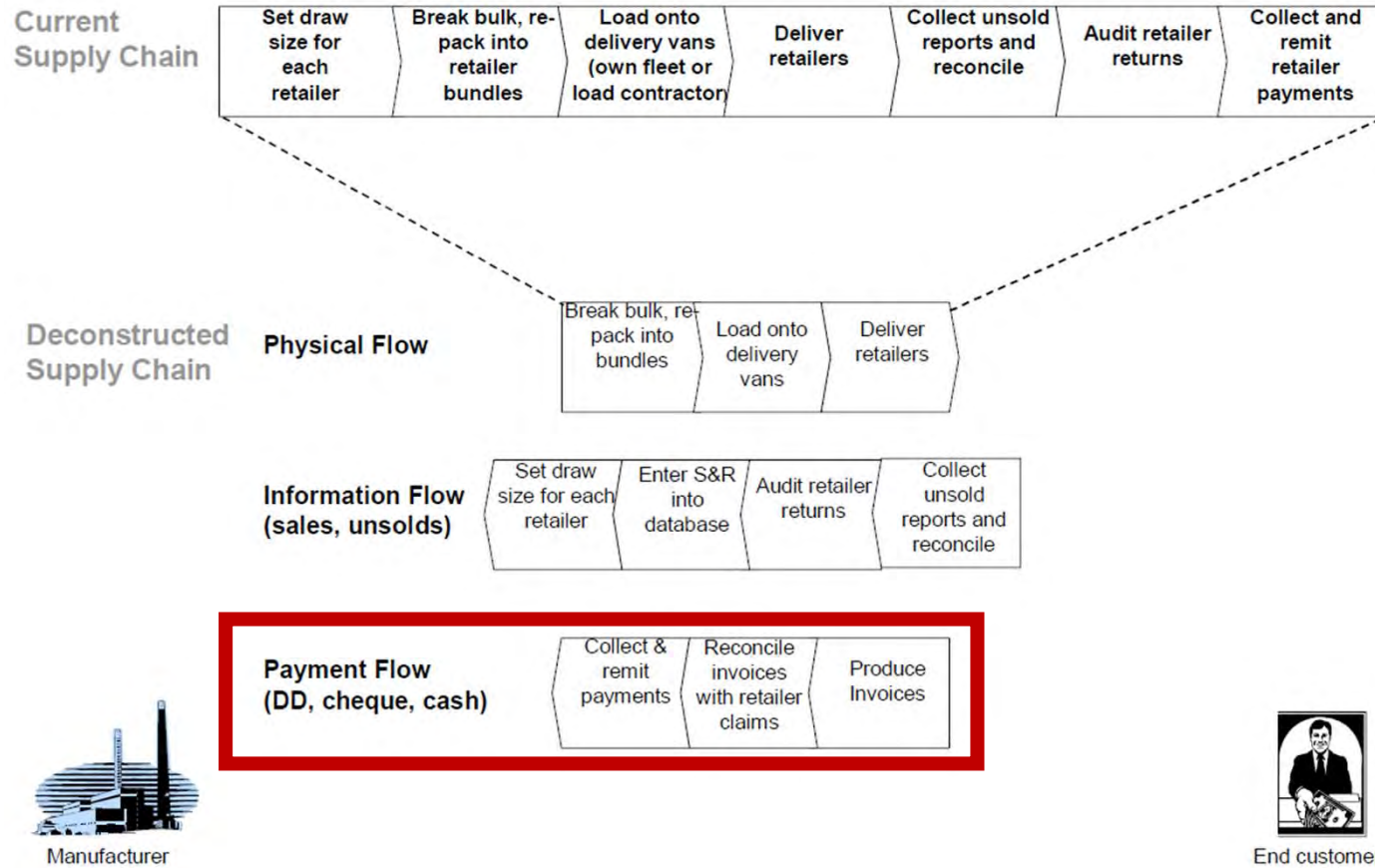


5 Fragmentation... des produits

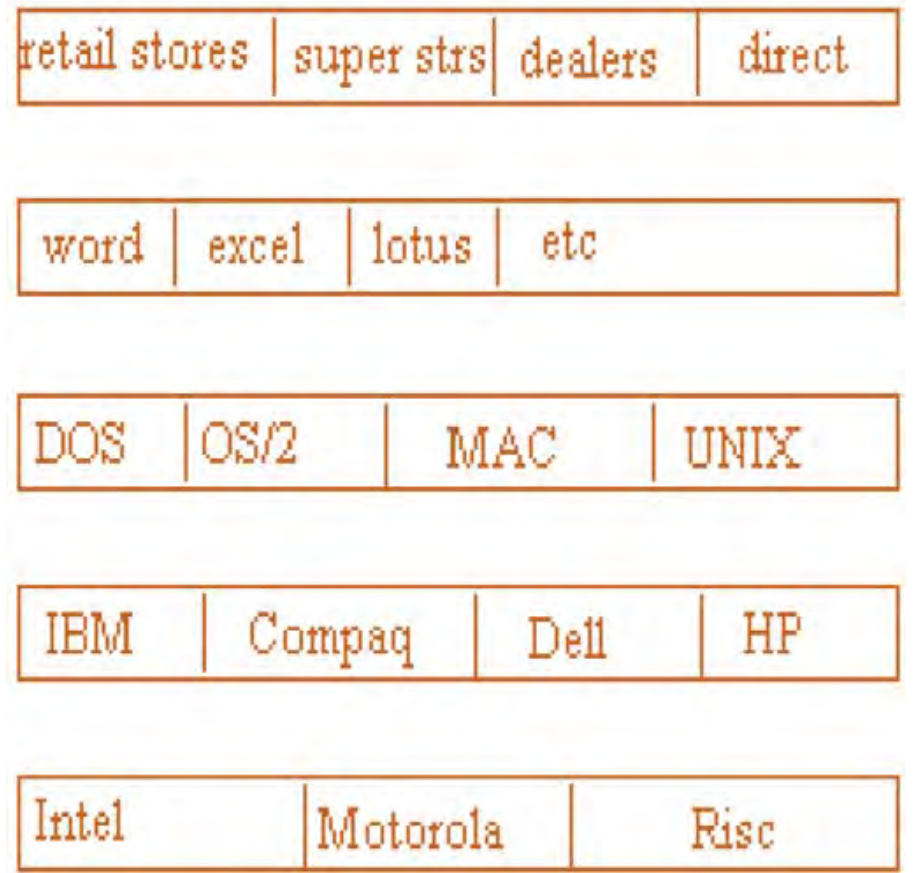
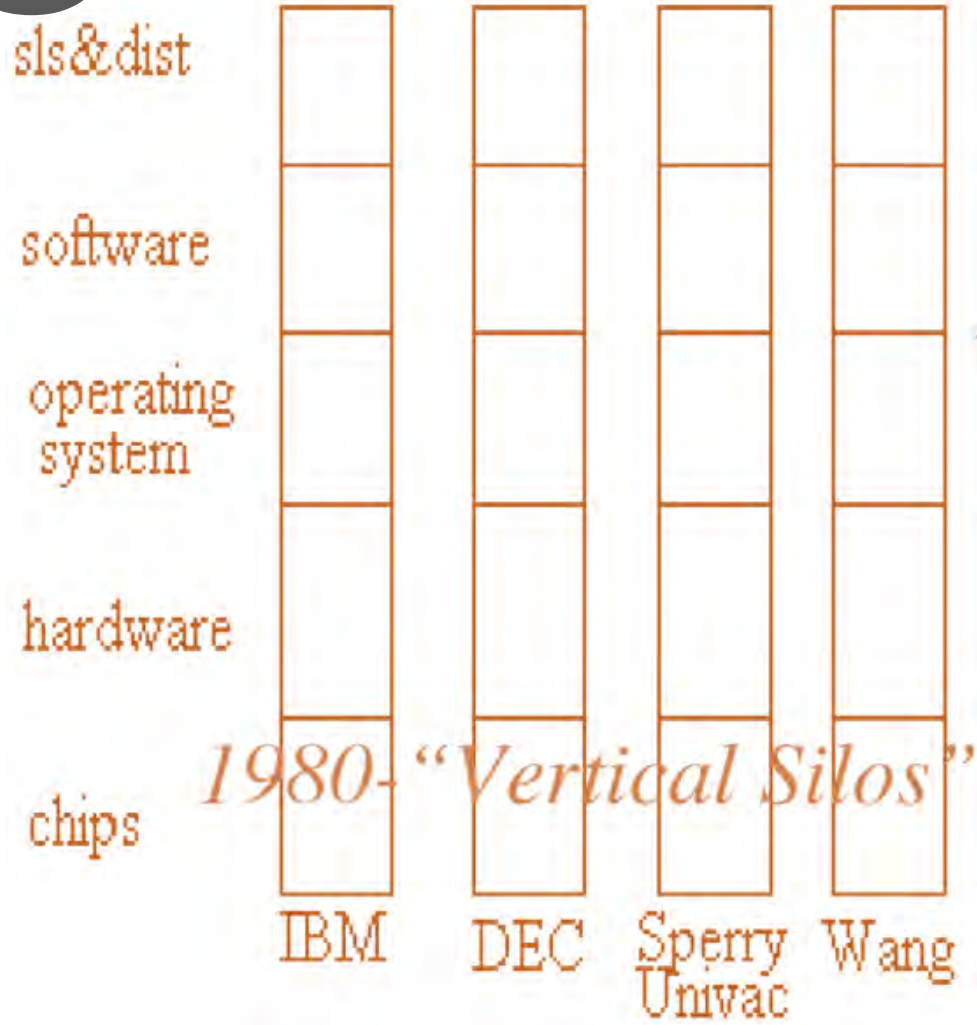
1



5 Fragmentation... de la chaîne de valeur

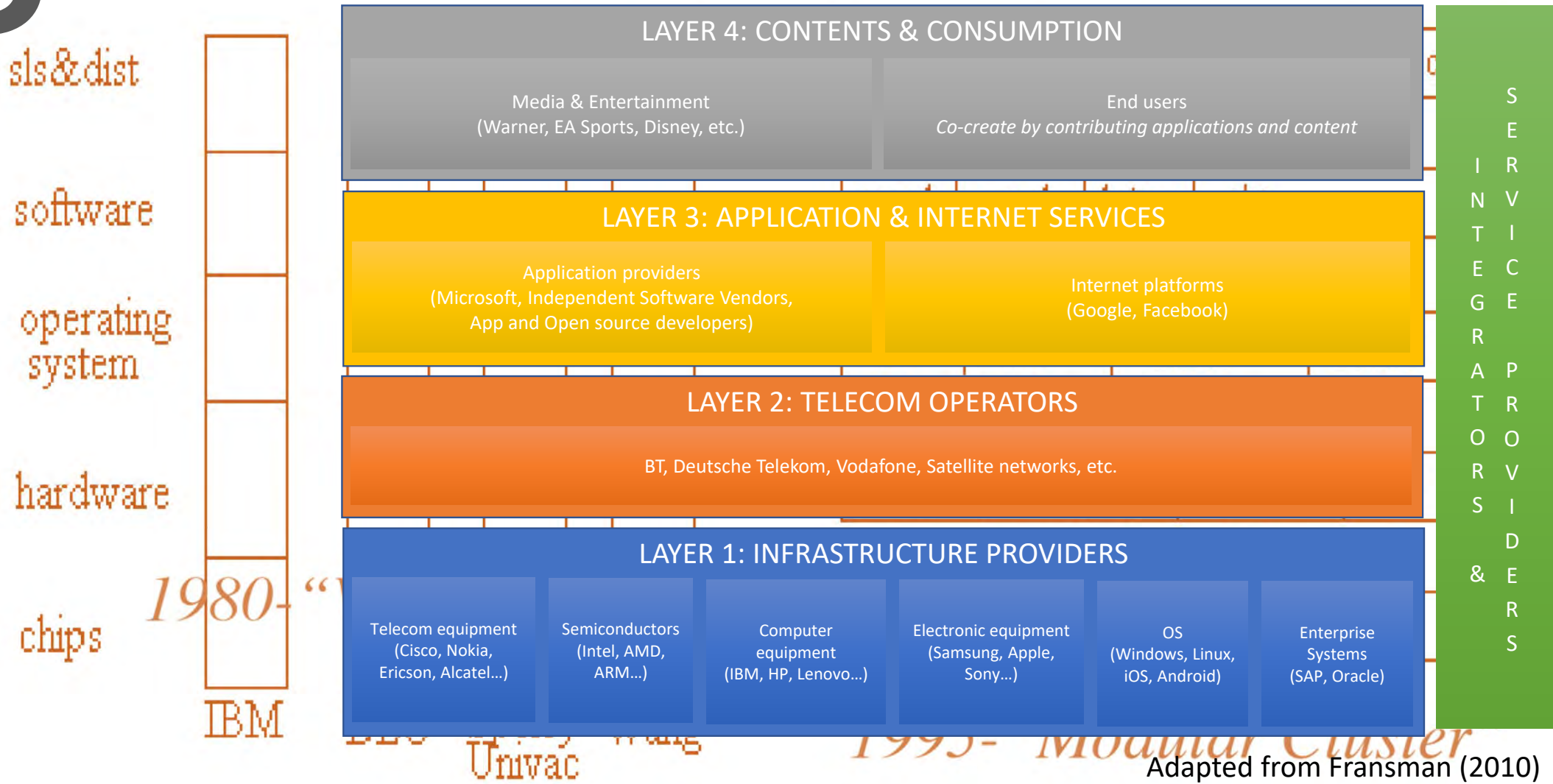


5 Fragmentation... de la chaîne de valeur



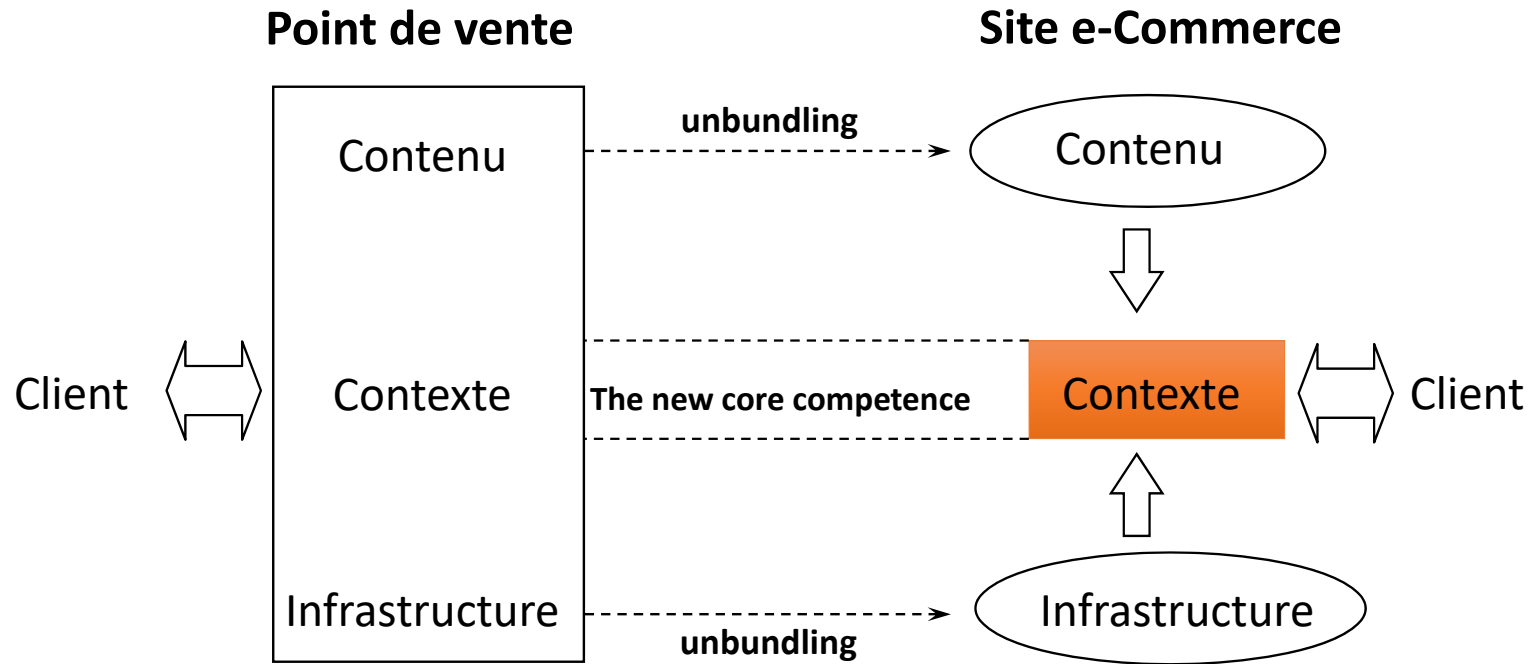
1995- "Modular Cluster"

5 Fragmentation... de la chaîne de valeur



Adapted from Fransman (2010)

5 Fragmentation... de la chaîne de valeur



Source: Rayport & Sviokla (1994)

Les clients de KBC et CBC peuvent désormais consulter leurs comptes à vue d'autres banques

BELGA Publié le lundi 26 mars 2018 à 15h35 - Mis à jour le lundi 26 mars 2018 à 15h39



ENTREPRISE Les clients de KBC et CBC peuvent consulter via leur application mobile le solde des comptes à vue privés et professionnels qu'ils

- CBC peine à vendre son ancien siège situé Grand-Place
- Le CEO de KBC Brussels

DANS UN MONDE QUI CHANGE.

5 Fragmentation... de la chaîne de valeur



5 Fragmentation... de l'approvisionnement

The Alibaba Experience

Alibaba comes to life through the experiences of those who buy and sell in our marketplaces.
Choose a path below to understand how we help people connect and prosper.

[LEARN MORE ABOUT BUYERS →](#)

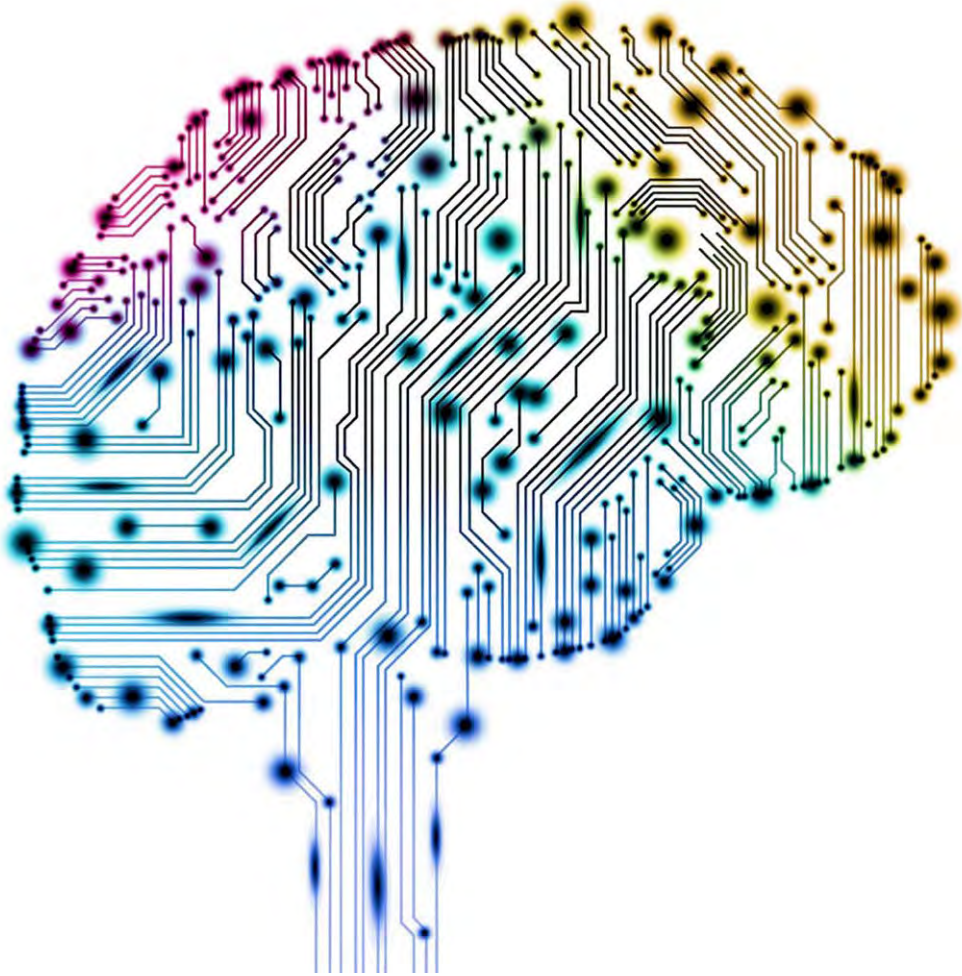
[LEARN MORE ABOUT SELLERS →](#)



5 Fragmentation... de l'approvisionnement



Digital = 5 Ruptures



1. AUTOMATISATION
2. ECHELLE SANS MASSE
3. PERSONNALISATION
4. SERVITISATION
5. FRAGMENTATION

L'expérience est la clé



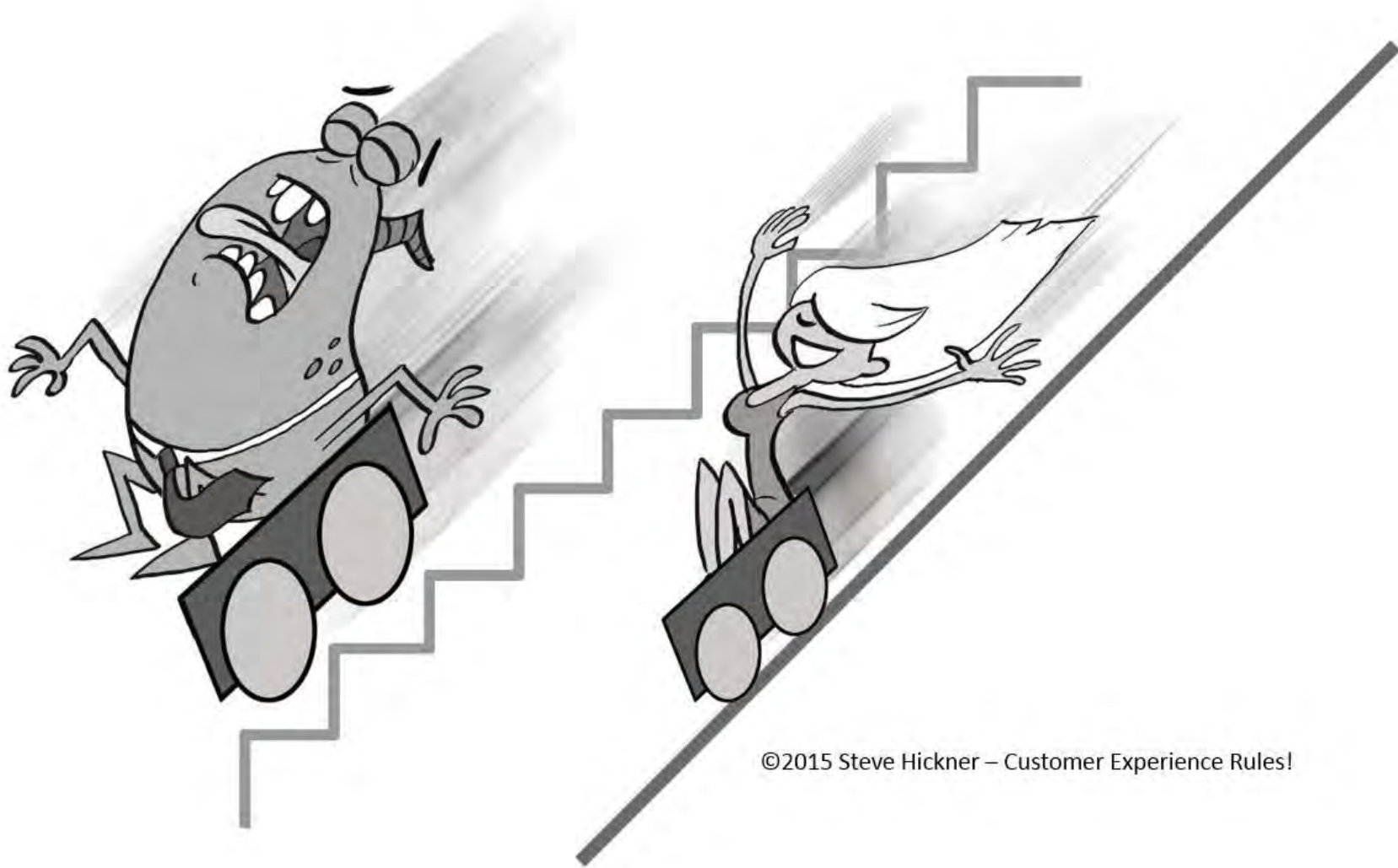
Menu

Les ruptures de l'e-commerce


Le paiement: une friction à abattre

L'évolution des modes de paiement

L'e-commerce doit être « **frictionless** »



©2015 Steve Hickner – Customer Experience Rules!



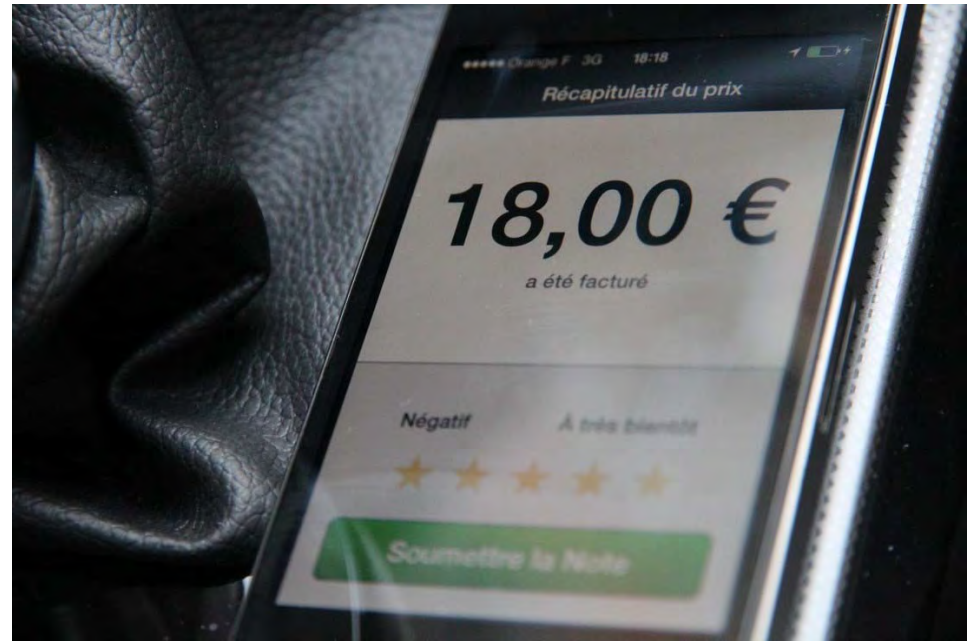
Amazon's Frictionless UX

How Amazon is Revolutionising UX Both Online and Offline

Paiement: Une **friction** à abattre



Paiement: une **friction** à abattre



« The pain of paying »

1



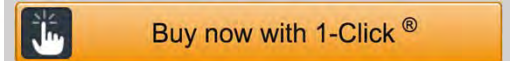
2



3



4



Paiement: les règles d'or



- Eliminer les contraintes
- Faire du paiement un détail
- Privilégier les paiements dont la charge est différée pour le client

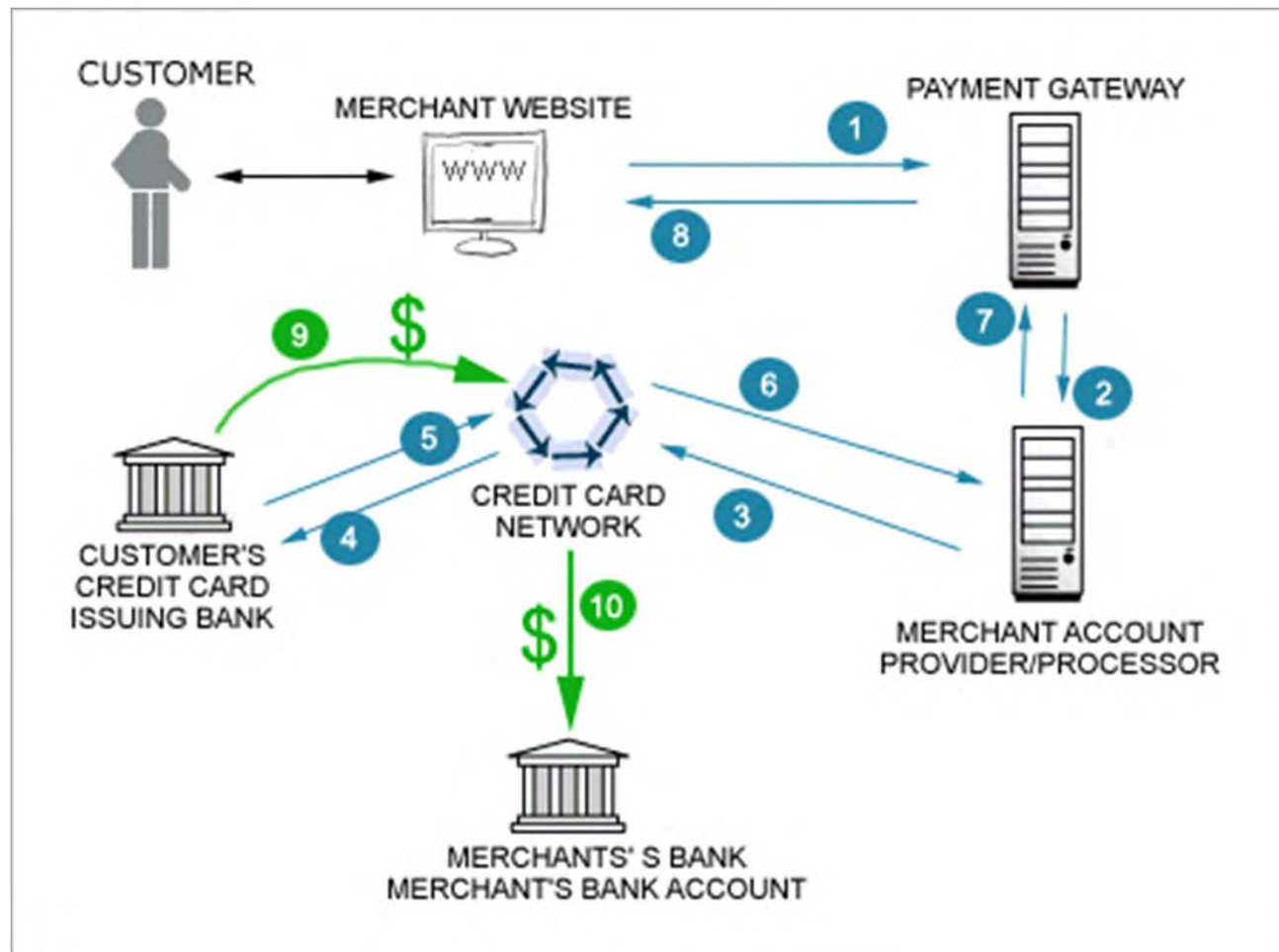
Menu

Les ruptures de l'e-commerce

Le paiement: une friction à abattre

L'évolution des modes de paiement

Le modèle classique en-ligne



Version mobile (App Bancontact)





L'écosystème



Les choix à opérer

Moyens de paiement acceptés

- Audience / Cible
 - Âge, profil, préférences...
- Sécurité
 - Cartes de débit plus sûres que cartes de crédit
- Marché géographique
 - Belgique uniquement?
 - Ou international aussi?
- Volume de transactions
 - La dispersion des moyens peut coûter cher...
- Evolutivité

Prestataire de paiement (PSP)

- Intégration site
 - Customisation, compatibilité...
- Intégration système de gestion
 - Rapprochement comptable
- Prise en charge de la fraude
 - Détection/prévention, Responsabilité
- Service
 - Paiements récurrents, Remboursements...
- Tarifs
 - Activation + abonnement + transaction

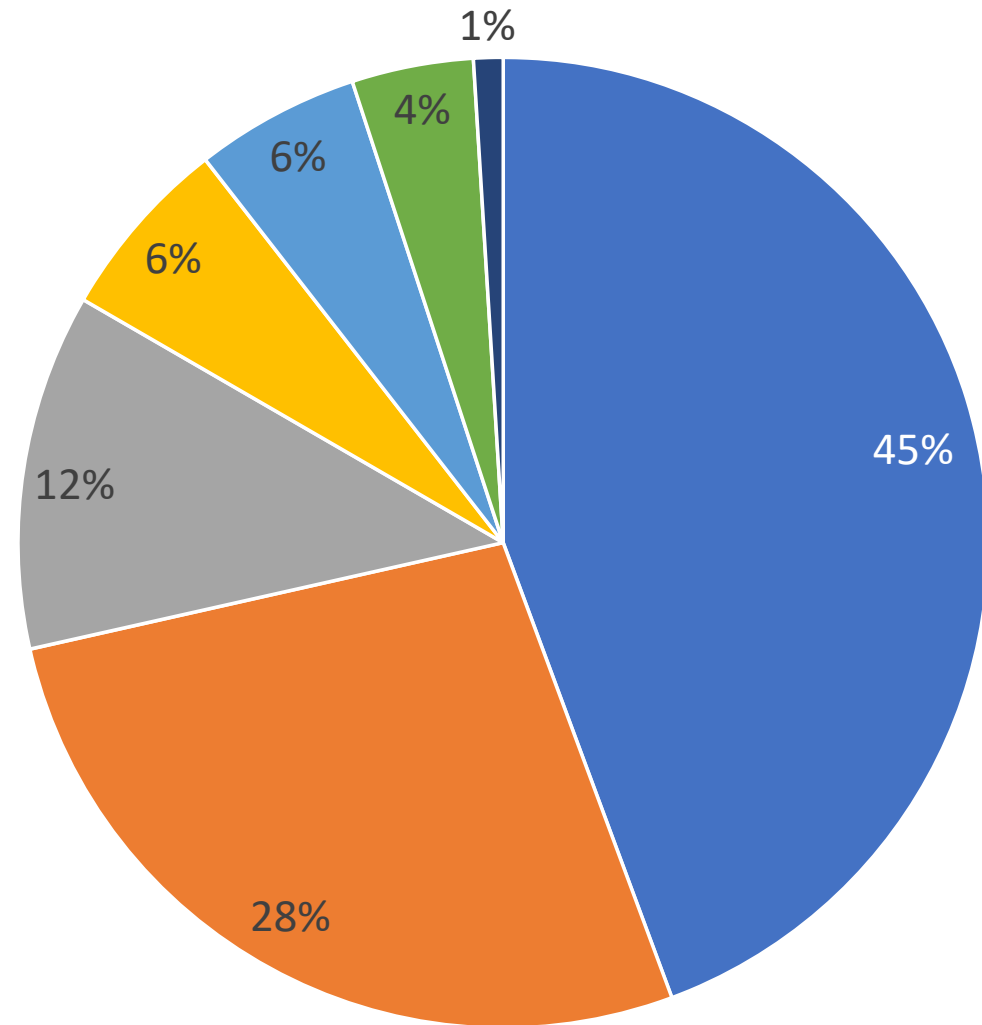
Le Belge est conservateur

	Cash	Bancontact card	Bancontact mobile	Credit card	Not applicable
In the supermarket: brick & mortar	10%	84%	1%	2%	3%
In the supermarket: online	1%	18%	6%	4%	72%
In the bakery	75%	12%	0%	0%	13%
In a clothing shop: brick & mortar	7%	84%	0%	4%	5%
In a clothing shop: online	1%	33%	7%	13%	47%
In an online store	0%	39%	8%	14%	38%
In a car park	31%	41%	1%	3%	24%
When purchasing a train ticket: at the station	15%	47%	1%	1%	36%
When purchasing a train ticket: online	1%	33%	6%	5%	55%
At the restaurant	28%	55%	1%	9%	8%
In a café	75%	8%	0%	0%	16%

Source: Bancontact Survey (2017)

Le Belge est conservateur

- Carte de crédit
- Bancontact
- Paypal
- Web banking
- Offline
- Mobile
- Maestro



Statistiques de paiement en ligne en Belgique

Le Belge valorise la sécurité avant tout

When the Belgians make a payment, what they expect in particular is to...



Source: Bancontact Survey (2017)

Make it simple!

