

# E-Commerce: le point sur les paiements

Prof. Nicolas van Zeebroeck  
e-Commerce Xpo, Liège, Mars 2018  
[www.vanzeebroeck.net](http://www.vanzeebroeck.net)

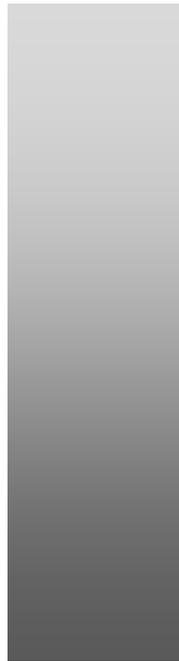
Le monde est de plus en plus digital

100%



# Le monde est de plus en plus digital

# 35%



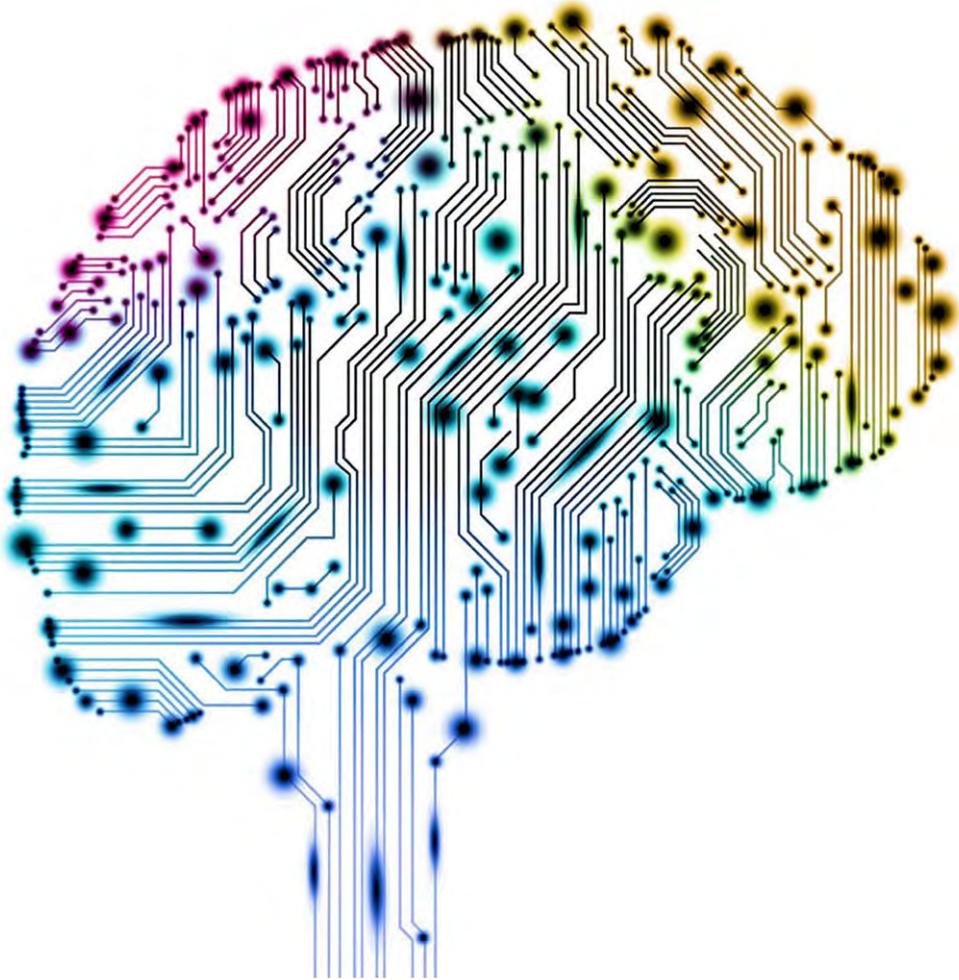
# Menu

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

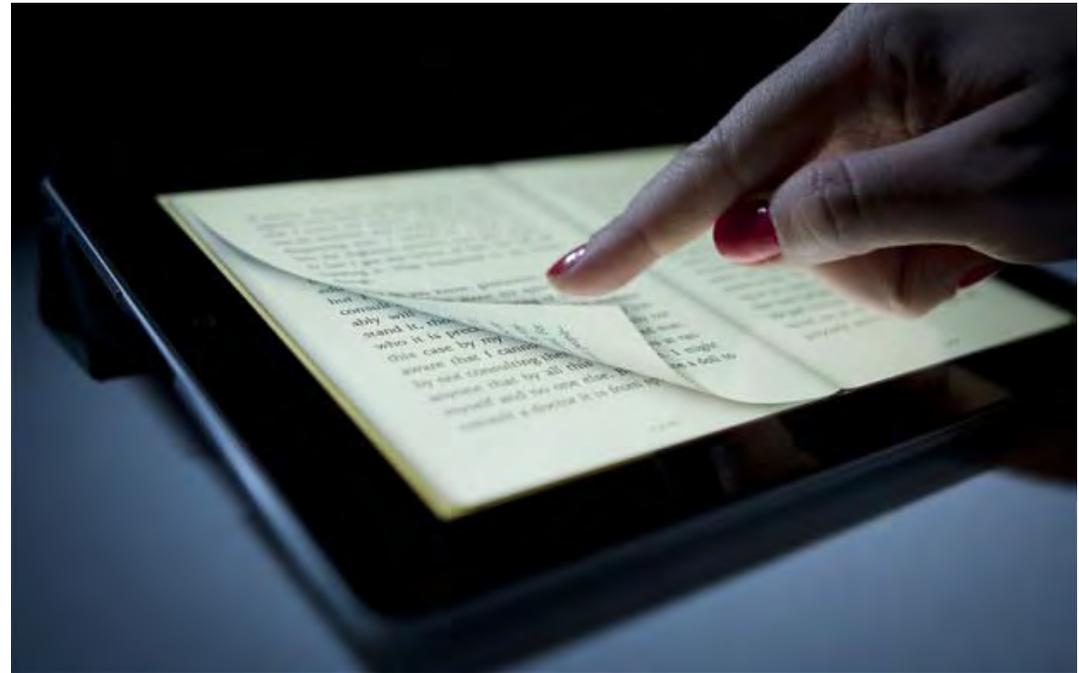
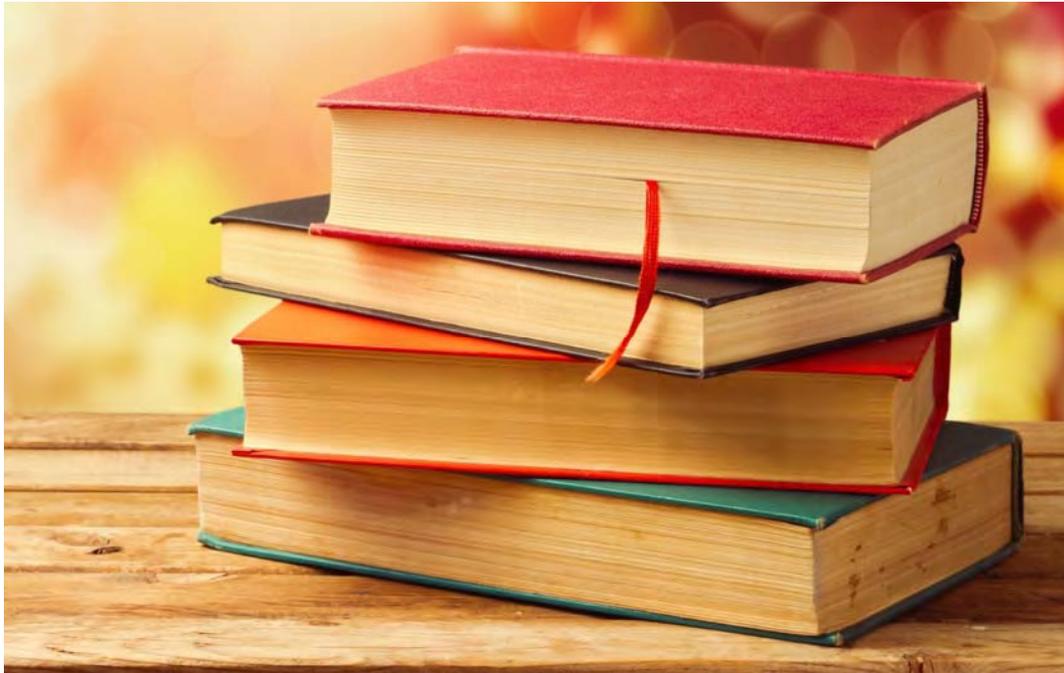
# 1 Automatisierung



# 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.



# Personalisation 3

**amazon.com**

**Recommended** for You

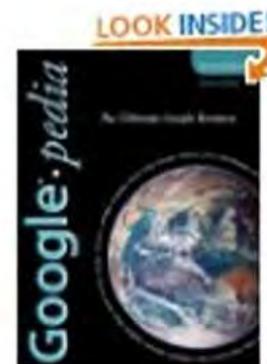
Amazon.com has new recommendations for you based on [items](#) you purchased or told us you own.



[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



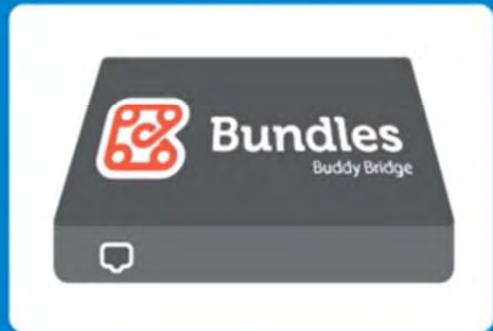
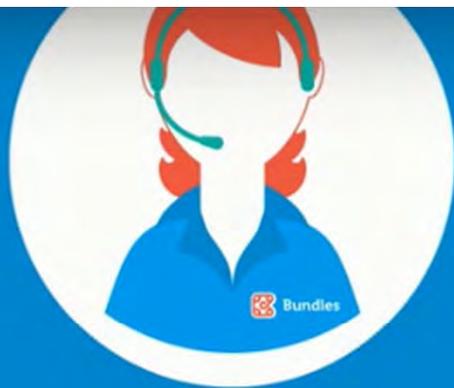
# Servitisation 4

New Releases



# 4 Servitisation





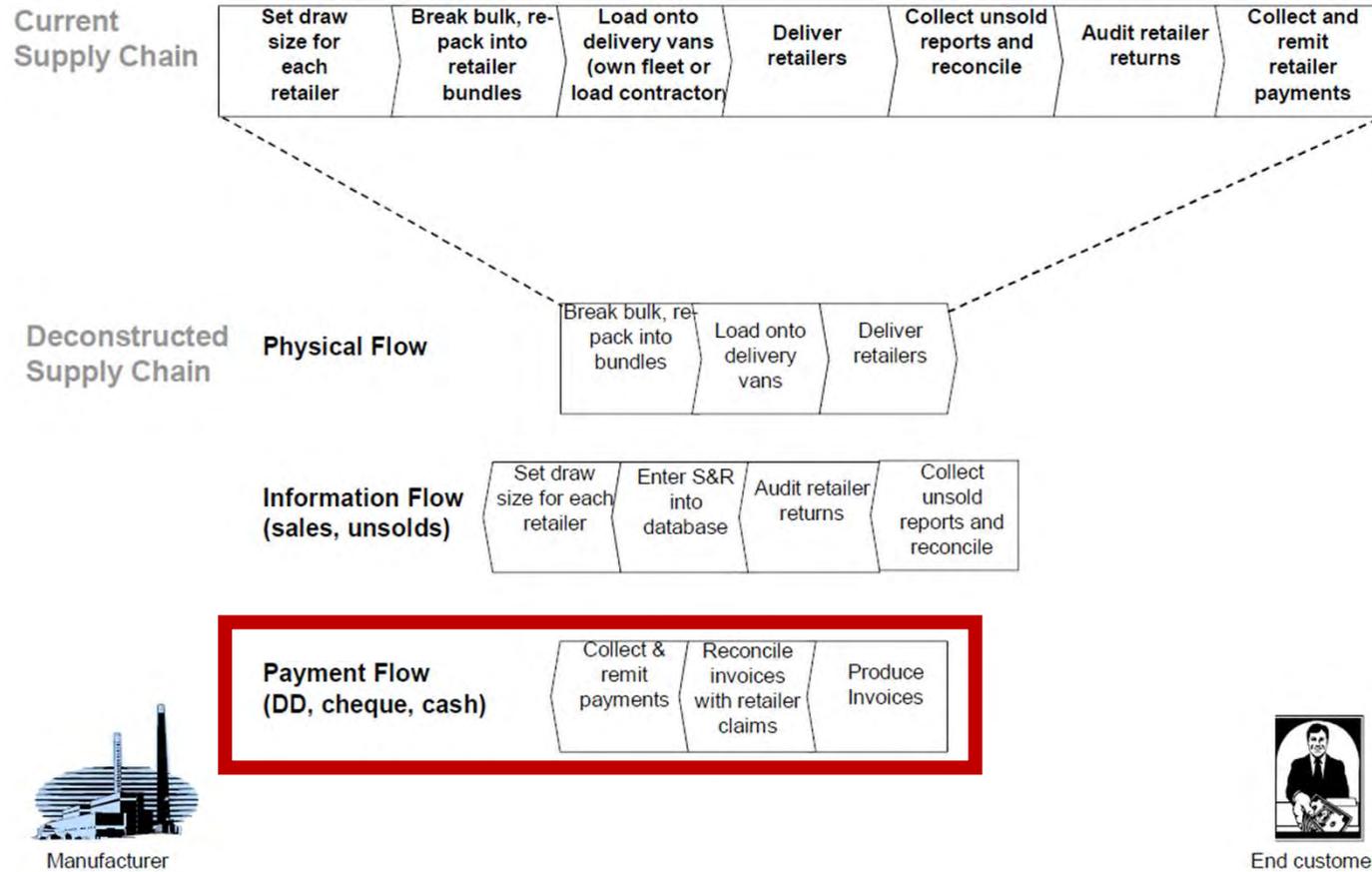
 **Bundles**  
We love laundry

# 5 Fragmentation... des produits

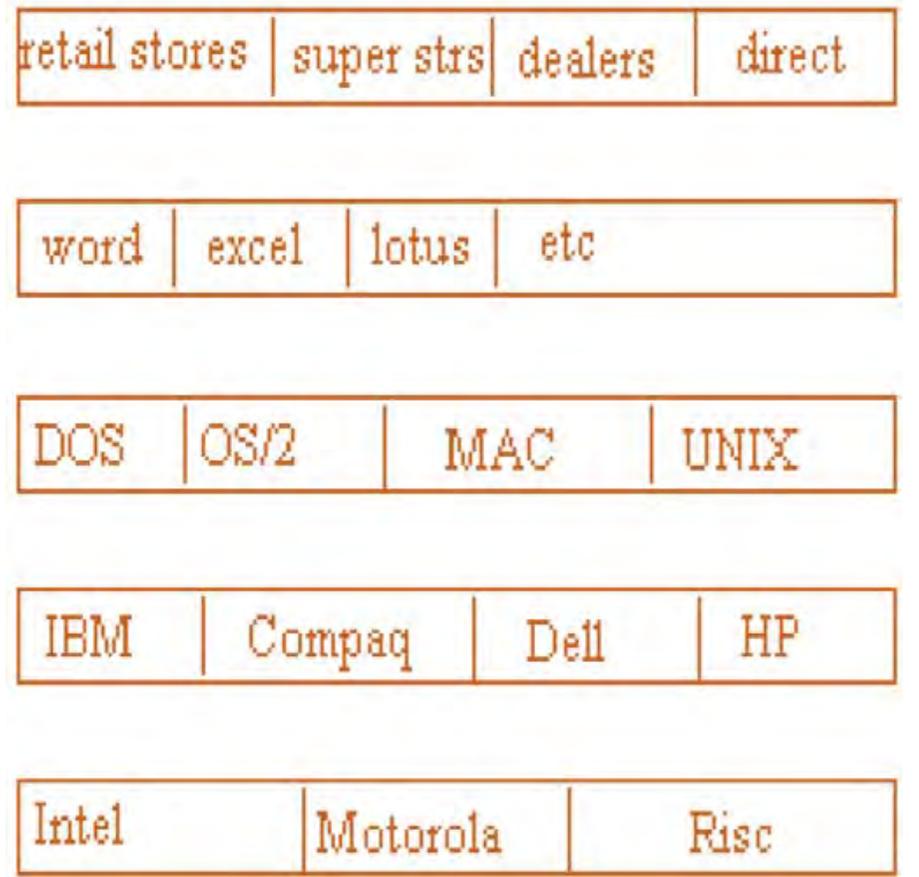
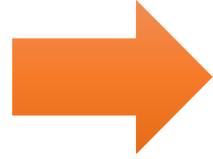
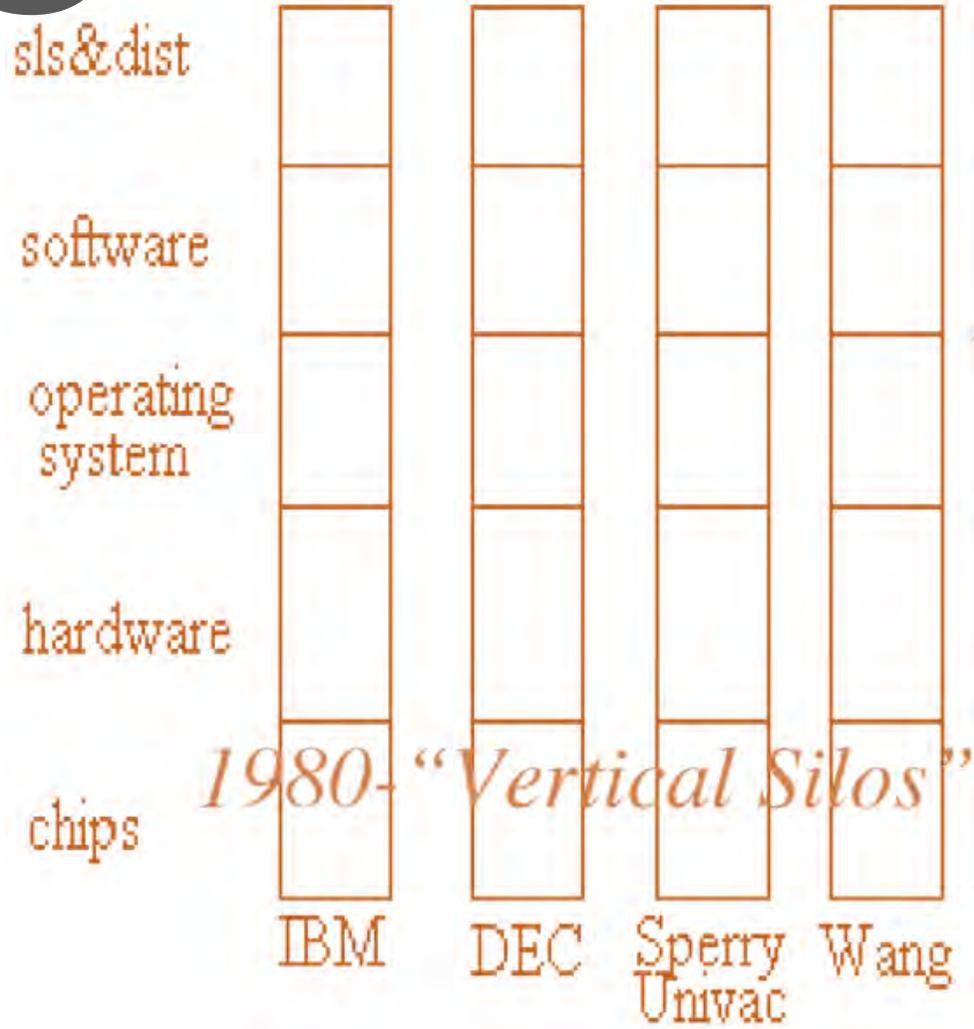
1



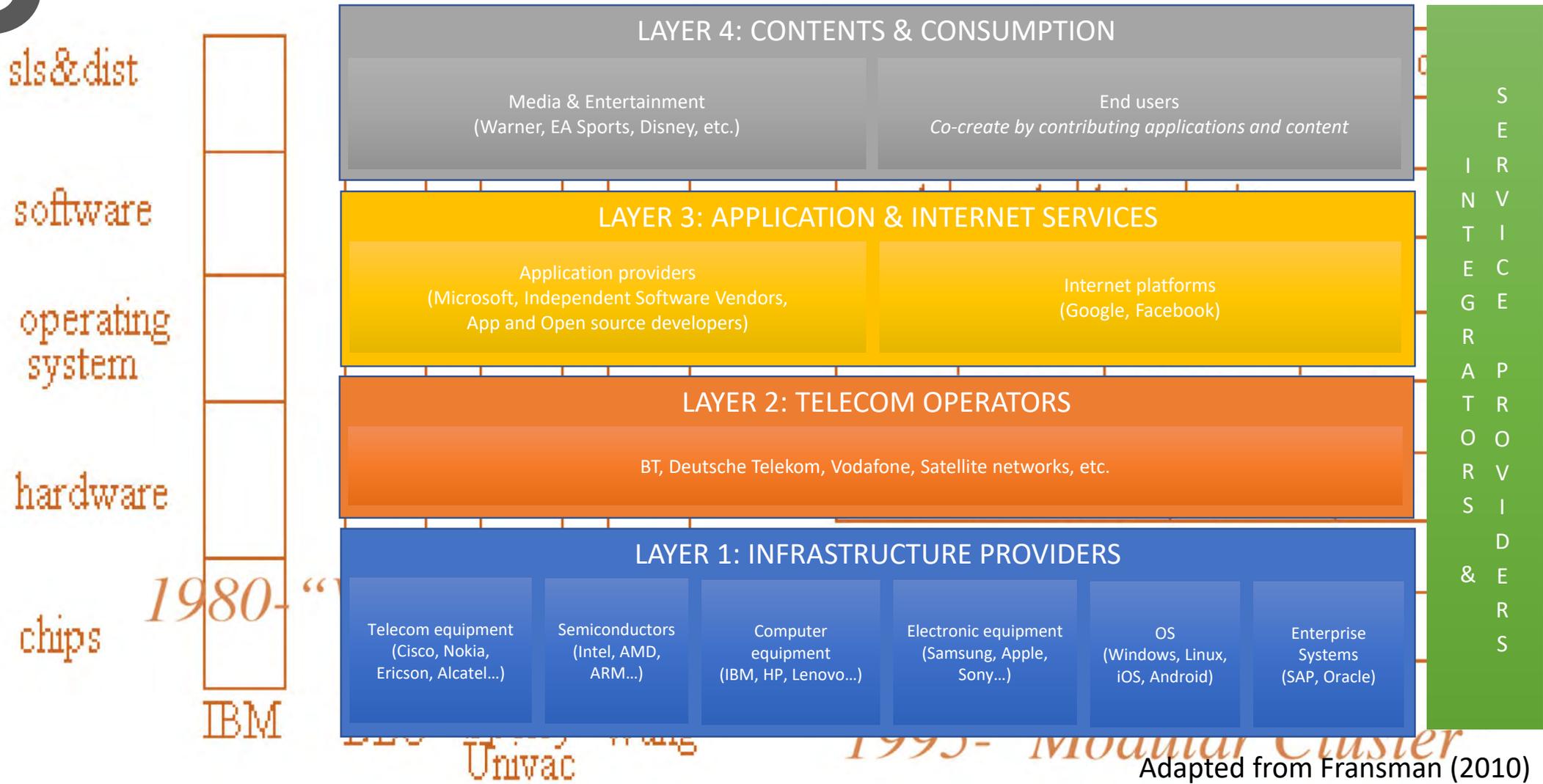
# 5 Fragmentation... de la chaîne de valeur



# 5 Fragmentation... de la chaîne de valeur

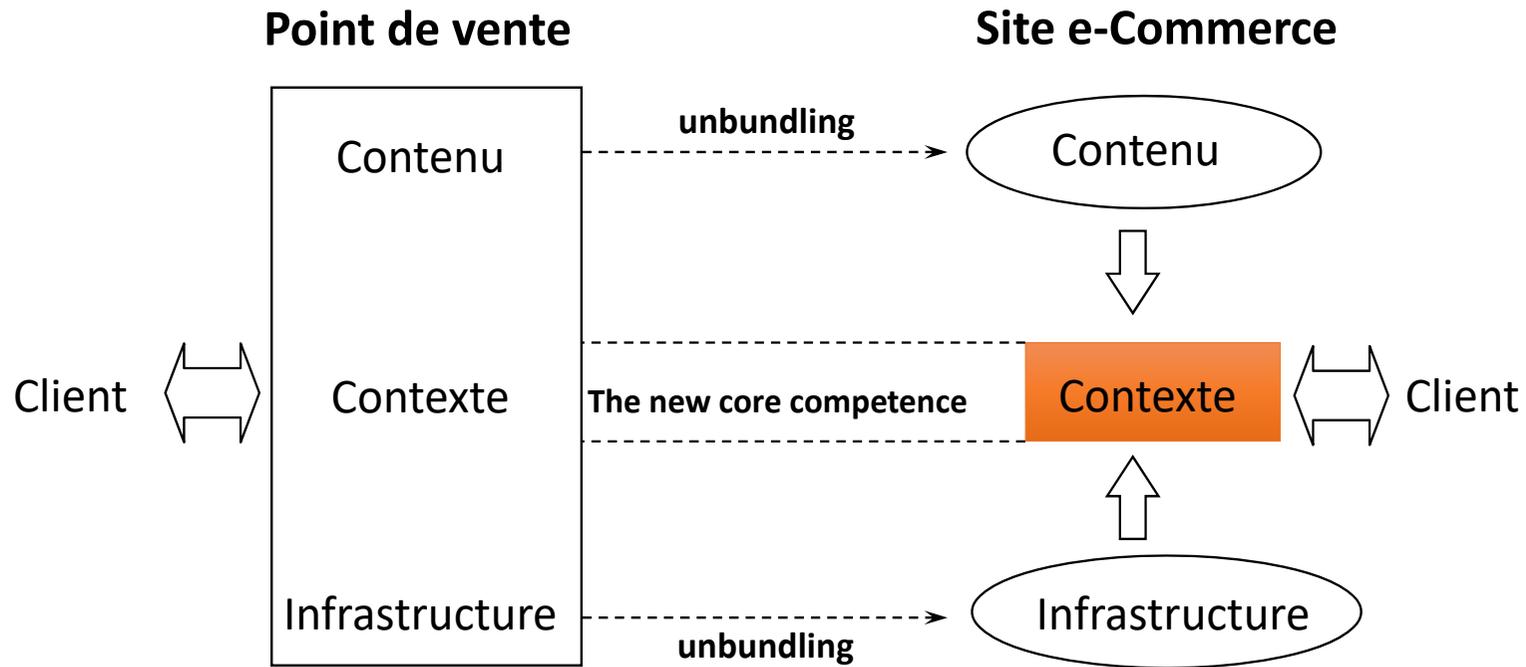


# 5 Fragmentation... de la chaîne de valeur



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 →](#)

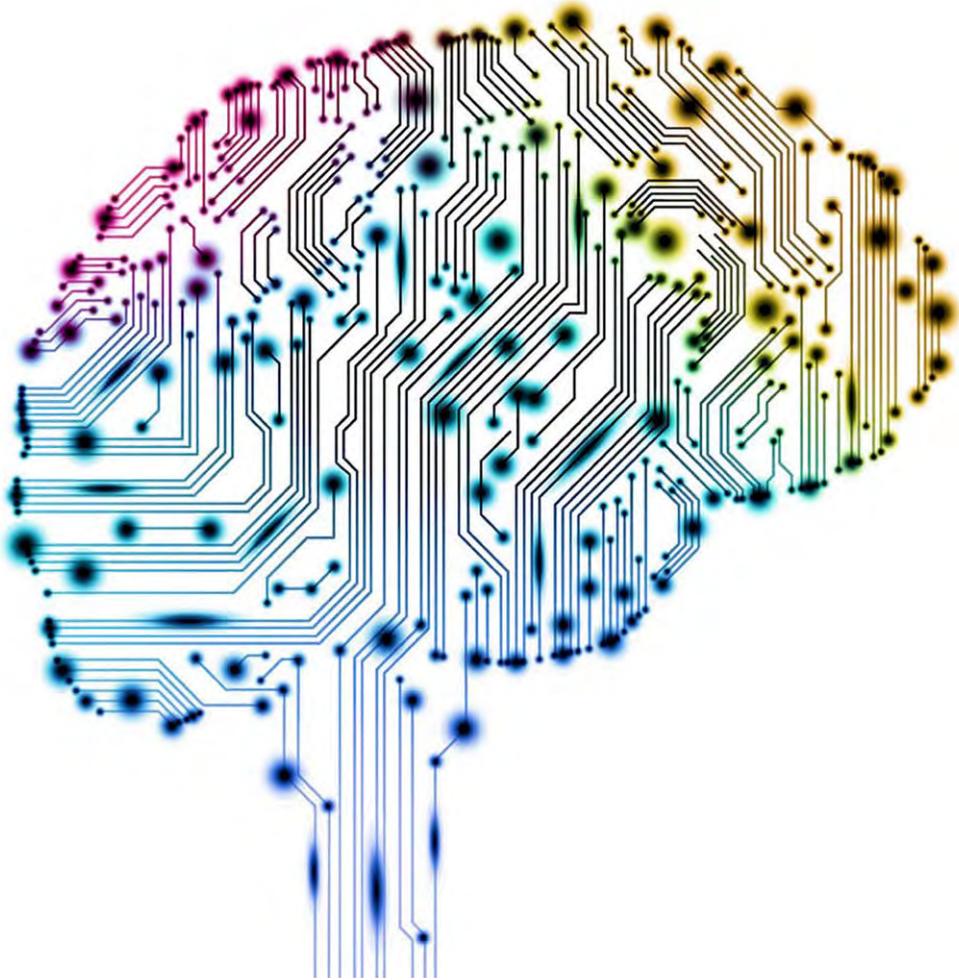
[LEARN MORE ABOUT SELLERS →](#)



# 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



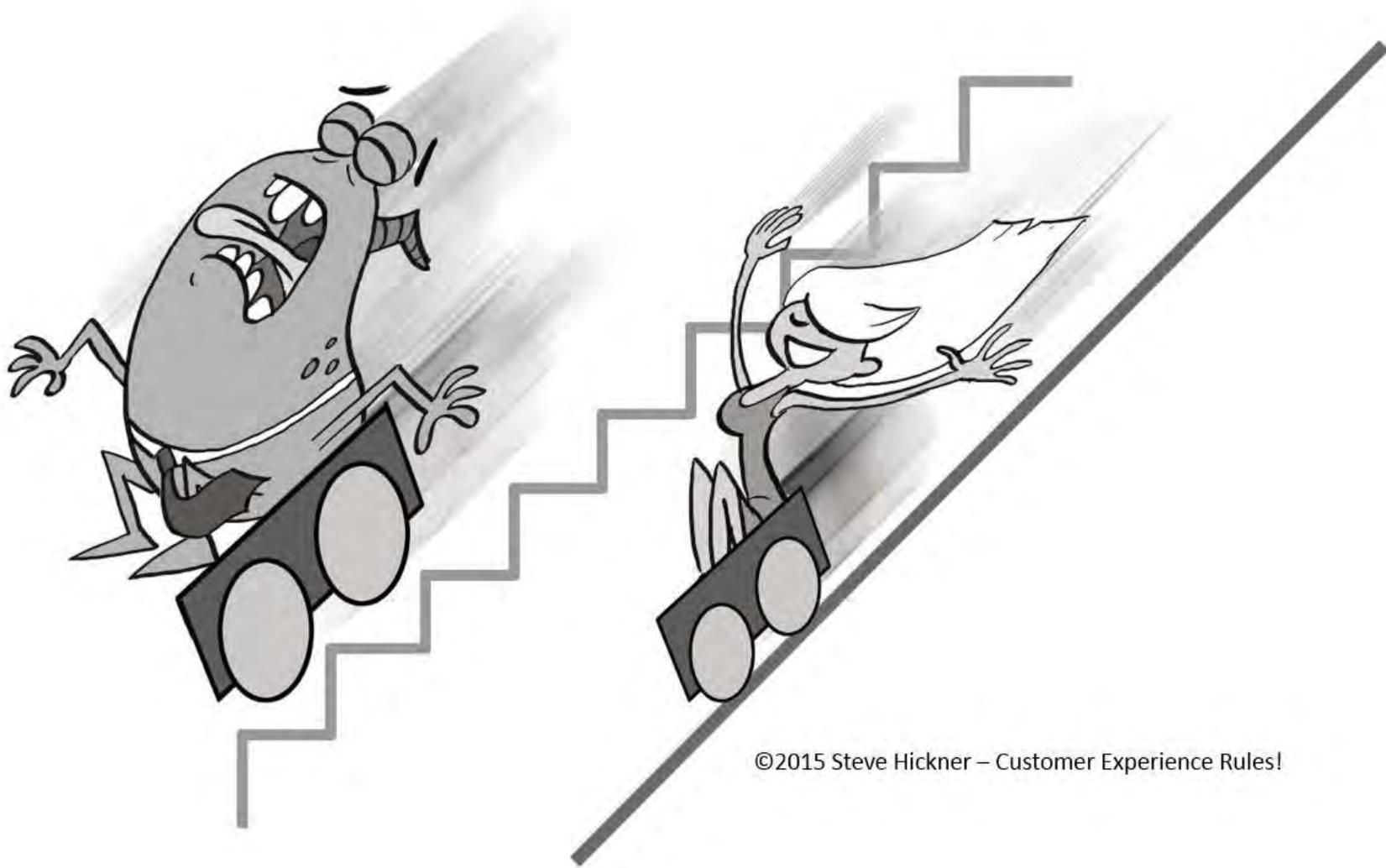
# Menu

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!



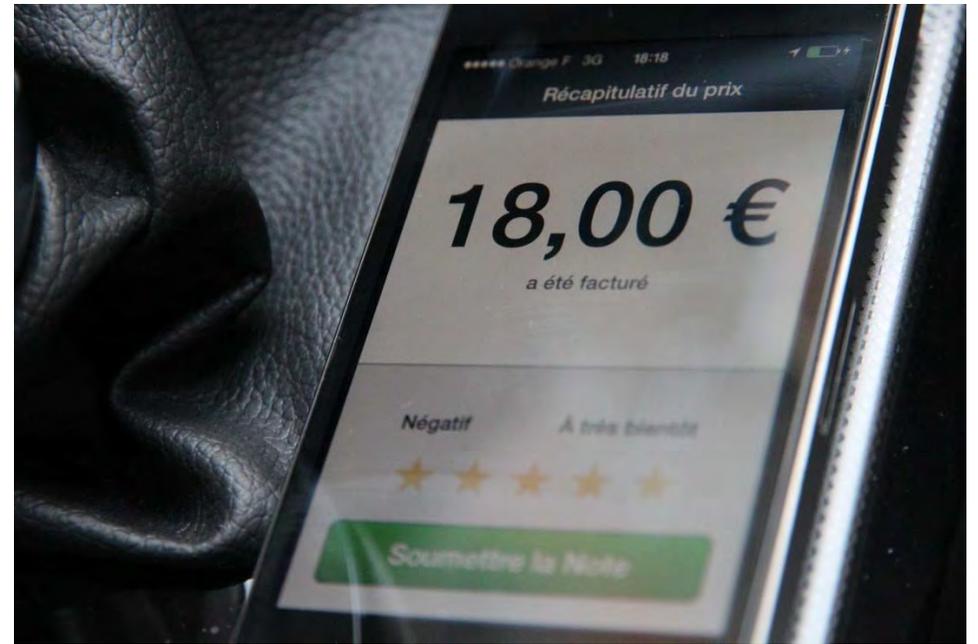
# Amazon's Frictionless UX

How Amazon is Revolutionising UX Both Online and Offline

# Paiement: Une **friction** à abattre



# Paiement: une **friction** à abattre



# « The pain of paying »

1



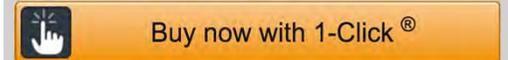
2



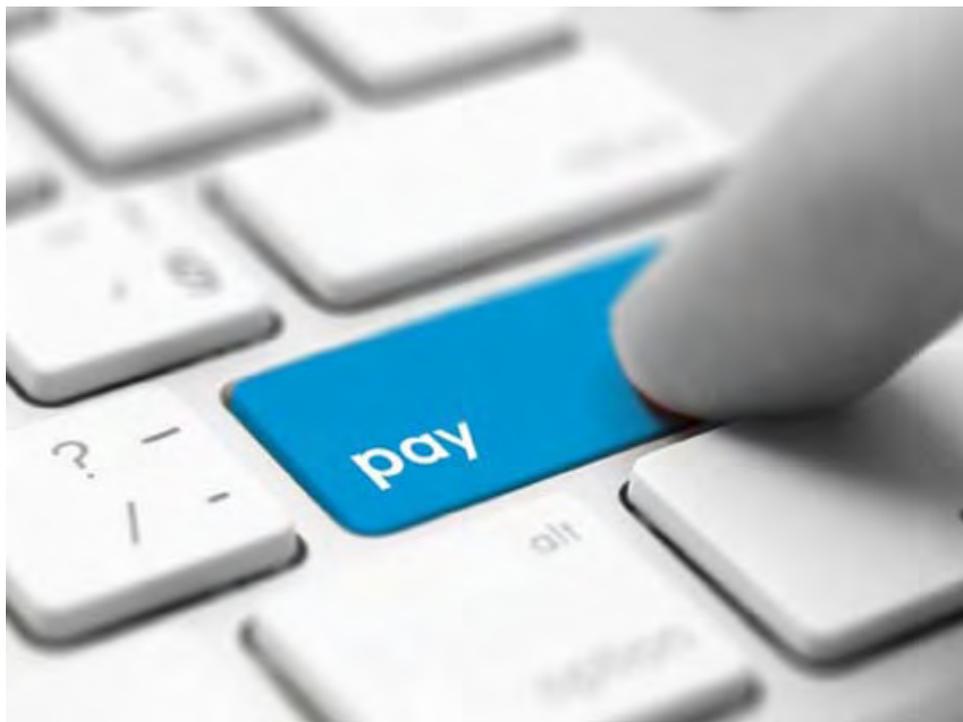
3



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

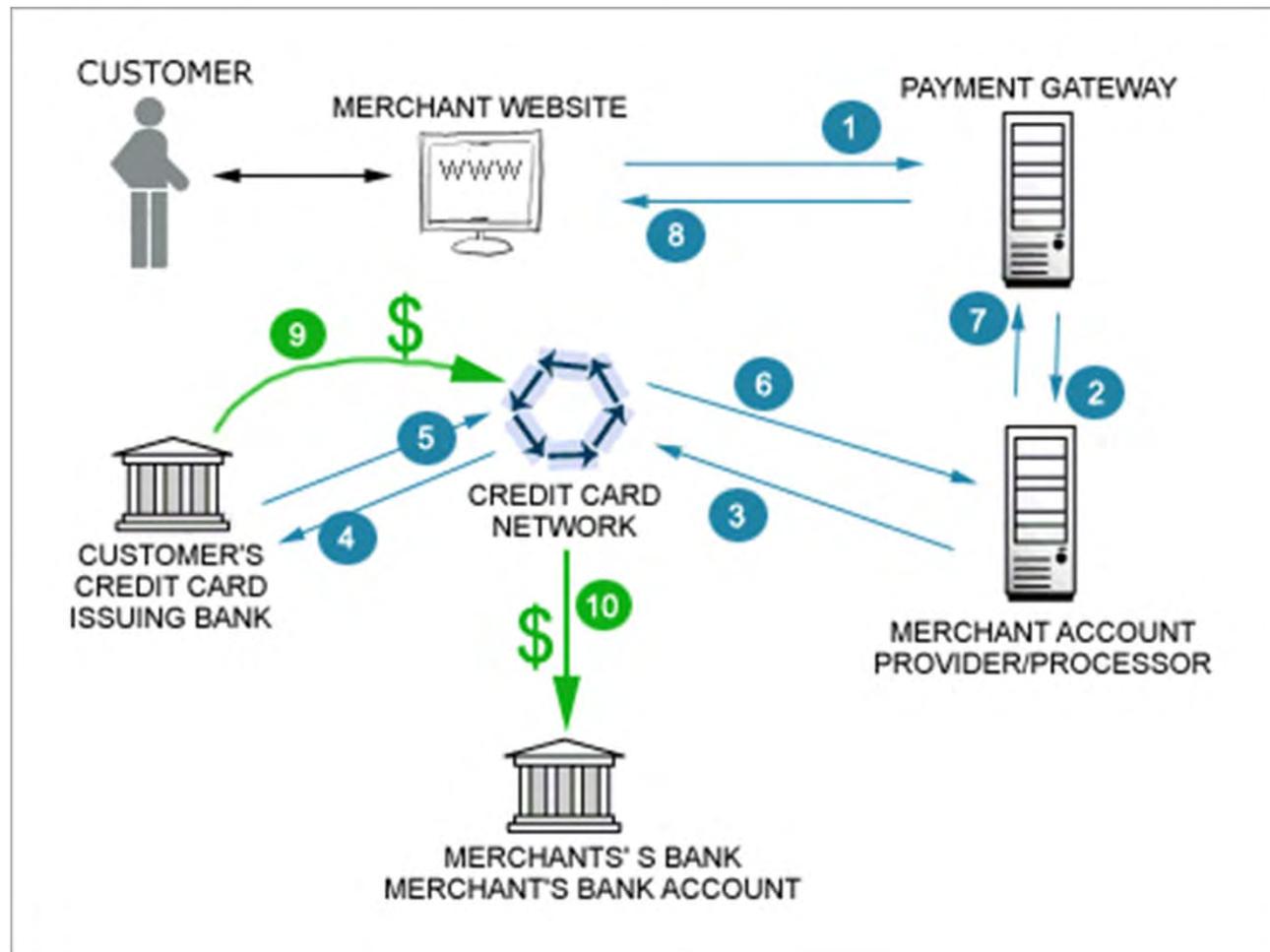
# Menu

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

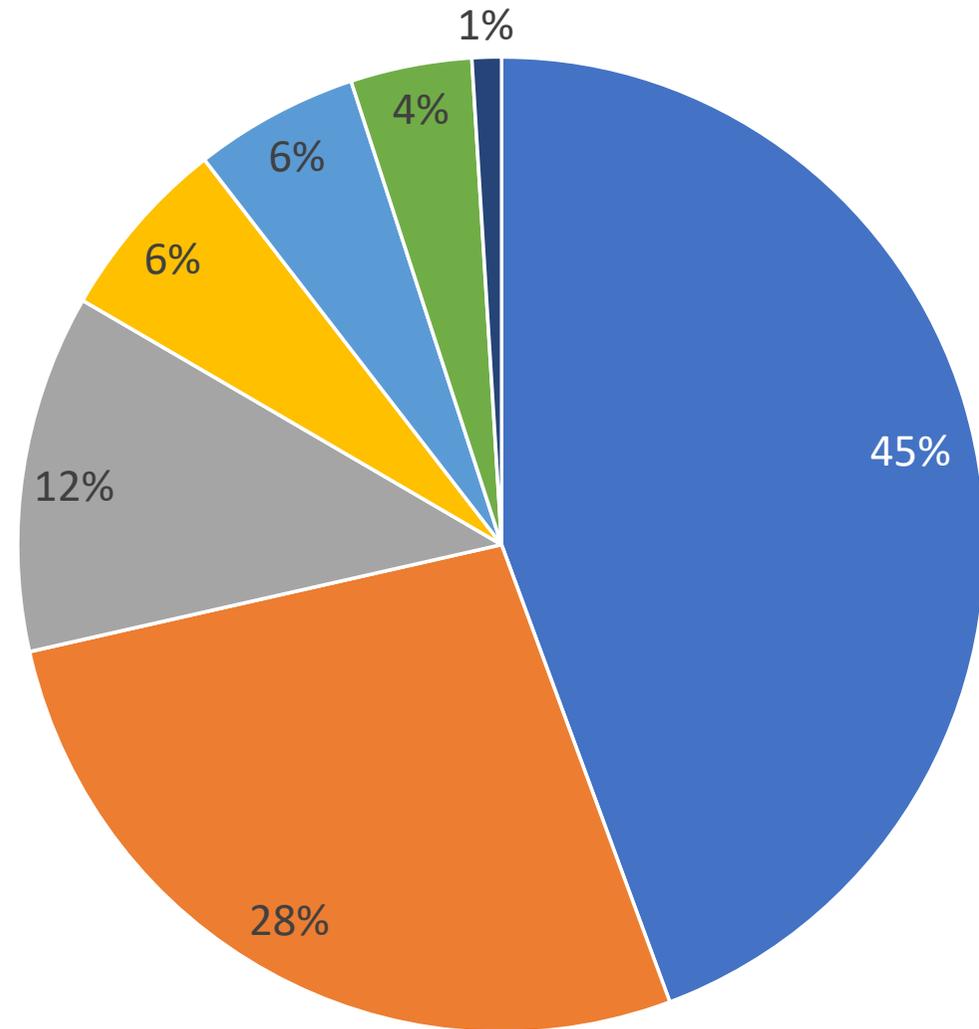
# Le Belge est conservateur

	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!**

