

仅供内部使用

聚焦支付：航旅支付的商业创新与数字化升级

易宝支付 韩棋

2019年8月29日

基于{支付+ (金融+营销+数据+风控+技术) }



品质服务+深度赋能+价值连接



成就客户 成就行业

2018年中国旅游市场交易情况

整体

中国旅游人数56亿人次（网民规模5.2亿人），
旅游总收入近6万亿元，约90%属于线下交易

航空

中国在线机票预订交易额达7000亿

酒店

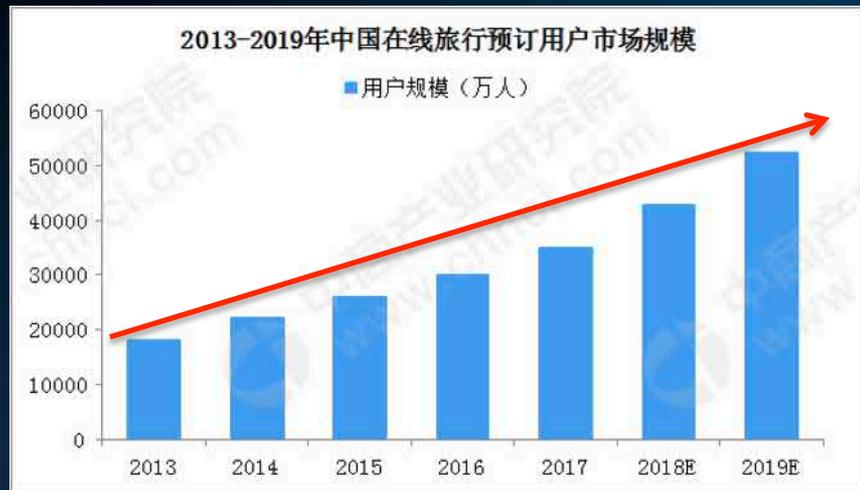
中国在线住宿酒店预订交易额达2000亿

度假

中国在线度假旅游交易额已达1000亿

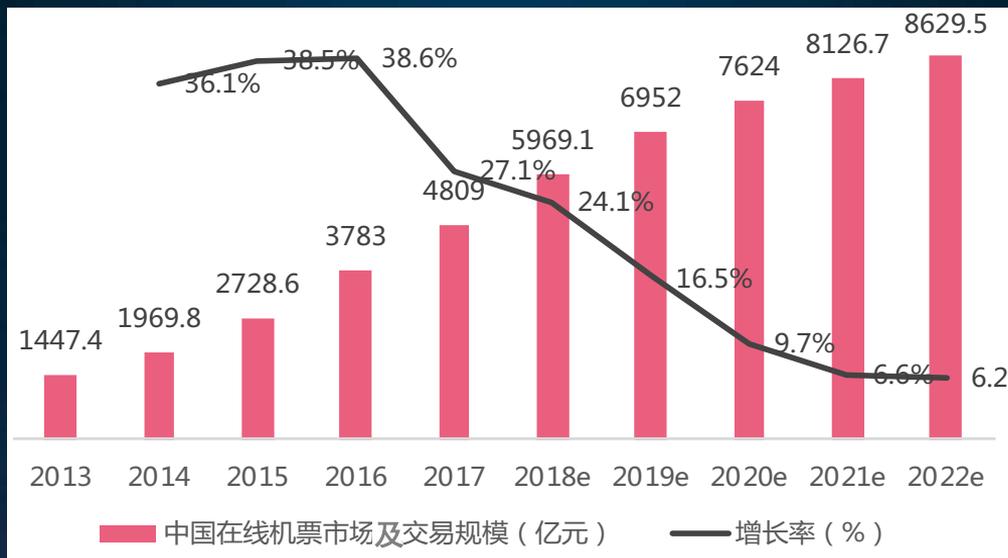
- 航空机票电子商务化程度最高，约95%以上通过线上交易完成；
- 除机票之外的旅游产品交易，不足20%通过线上完成，信息化程度依然有待快速提升。

2013-2019中国在线旅游市场规模发展情况



在【电子支付】作用下，**在线用户规模及在线交易转化率**逐年提升

中国在线机票市场交易规模发展趋势



来源：iResearch

整体市场增长率放缓，规模稳中有升，单个用户/会员价值被放大，成为市场运营重点，扩大单个用户/会员的【服务体验】及【付费规模】成为关键成功要素。

用户数据升级加速产业数字化——赋能产业新商业模式革新



上下游企业对市场认知的偏差



产品滞后

产品单一同质化、服务效率低，辅营能力及个性化营销有待完善



技术匮乏

新技术匮乏，尤其缺乏独立的风控体系、AI技术及丰富的黑名单能力，包括人才等



体验缺失

面临亟需扩大直销比例，强化会员体系，提升用户交易及出行体验

随着航旅业新商业模式转型迎来经营数字化阶段：

02

交易数字化 (2012-2017)

- 机票酒店市场的线上交易不断成熟
- 故宫成为第一个全线上购票景区

——支付高速发展期，移动支付崛起

01

营销信息化 (2008-2012)

- 带动整体行业营销信息数字化
- 旅游业开始进行线上预定和交易

——支付从边缘化向多样化过度

03

经营数字化 (2018- x)

- 航企进一步整合碎片产品加码数字化进程
- 旅游业逐步开启数字化流程再造

——支付+，成为企业核心竞争力

数字化在航旅行业中的实践应用

数据采集

统一数据维度

线上收集用户属性信息和线上使用行为数据
线下建立用户体验触点矩阵，收集用户出行行为数据



数据运营

对收集的数据进行多场景分析，管理用户生命周期，在了解用户的同时，判断用户运营策略



数据营销

根据用户使用习惯和个性化分析对用户进行精准场景、渠道、业态的营销活动



数据决策

根据数据分析和运营结果支持新产品研发、新项目、战略、业务方向等决策



预测数字化推动行业创造的收入价值

30%-40%

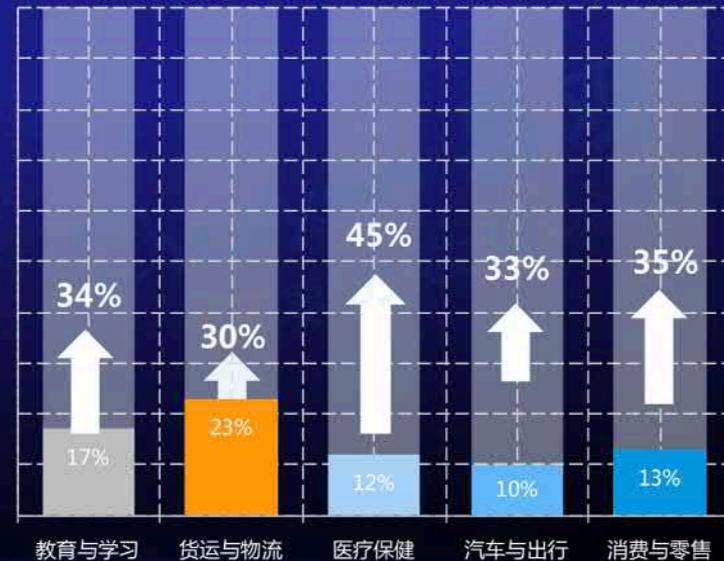
预计到2030年，数字化推动力预计可转移与创造30%-40%的行业收入。

延伸→**成本节省≈50%**

运营效率提升≈60%

数字化统一支付平台

2030年数字化推动行业创造价值占该行业收入占比幅度



来源：麦肯锡全球研究院&易观

支付是创新者们打造企业数字化发展至关重要的入口

- 支付是金融科技生态系统的大门，是当前最富创新性的领域
- 支付是通往其他大部分业务的关键，并且创新者们已经占据先机

——摘录高盛《金融的未来：中国金融科技崛起》系列报告



支付及金融科技核心技术重塑航旅发展新趋势



大数据

- 客户认证
- 精准营销
- 融资授信决策
- 风险防范等



分布式技术

- 区块链
- 云计算



互联网技术

- 互联网
- 移动互联网
- 物联网



人工智能

- 金融
- 商业
- 社交
- 设备等



生物识别技术

- 指纹识别
 - 人脸识别
 - 虹膜识别
 - 行为特征等
- 数字支付天然密码

加速支付交互的“脱媒化”和支付唤起的“无感化”

延伸：适合那些被【低效率】拖累的企业转型

区块链技术在**票据支付、数字货币、跨境交易等支付领域**都有广泛的应用

区块链

Blockchain



>>特性：

去中心化、信息可追溯、智能合约、价值互换、不可篡改及公平公正等

展望支付+区块链技术在航旅生态中的升级应用

让数据上链、信息上链，为出行者提供加密身份认证、旅行相关信息、快捷支付交易、LBS 位置、争议解决等服务内容。

区块链电子客票

解决航班超员的问题，提高效率
降低运营成本，降低用户损失。

01

提高积分流通性

解决当前跨平台积分系统利用率低的问题，通过跨品类通用，以及掌握消费习惯、偏好、需求让商家更精准获取用户。

02

出行全流程监控

各个环节得到有效及时监控，给予用户相应保障。
例如：行李追踪等

03

提升交易安全及效率

实现实时转账结算，增强安全性与互信，减少欺诈。区块链中由于每笔交易都单独加密，并被其他各方验证，任何试图篡改、删除交易信息的行为都会被其他各方察觉，然后被其他各个节点修正。

04

确保用户信息安全

区块链的匿名性和去中心化可以很好的避免用户隐私泄露，保障用户资金安全。

05

突破用户留存率瓶颈

通过行为挖矿的模式，通过消费即可以获得相应的经济效益，将大幅度提高消费者的忠诚度，提高各参与互联网应用的用户活跃度、留存率和二次消费。

06

新技术助推产业发展，支付重塑旅游数字化

报告: 支付重塑旅游 中国移动支付交易规模全球第一

发布时间：2019-01-17 09:12:52 | 来源：中国网 | 作者：伍策 一丁 | 责任编辑：古剑

中国网1月17日讯 1月16日，世界旅游城市联合会（WTCF）与中国社会科学院旅游研究中心共同发布《世界旅游经济趋势报告（2019）》（以下简称《报告》）。《报告》认为，支付重塑旅游。目前，**电子钱包打破信用卡的主导地位**，成为最常用的支付方式，信用卡和借记卡成为第二和第三大支付手段。

《报告》称，2018年，**电子钱包支付占总支付方式的36%**，信用卡和借记卡分别占23%和12%。未来五年，电子钱包将快速拉大优势，占总支付方式的47%。

- 中国移动支付用户规模约为9亿，2017年的交易规模就是美国的90倍！
——Ipsos China消费者调查
- **电子钱包作为数字账户体系打破了信用卡主导地位，成为最常用的支付方式。**
——世界旅游经济趋势报告（2019）

基于航旅场景特性的电子钱包价值：→用户体验→获客留客



附：近年来全球航司辅营业收入情况



国内航空公司主要还是靠卖机票



资料来源: 公司财报

全球靠辅助业务赚最多钱的十家航空公司 (2016年)

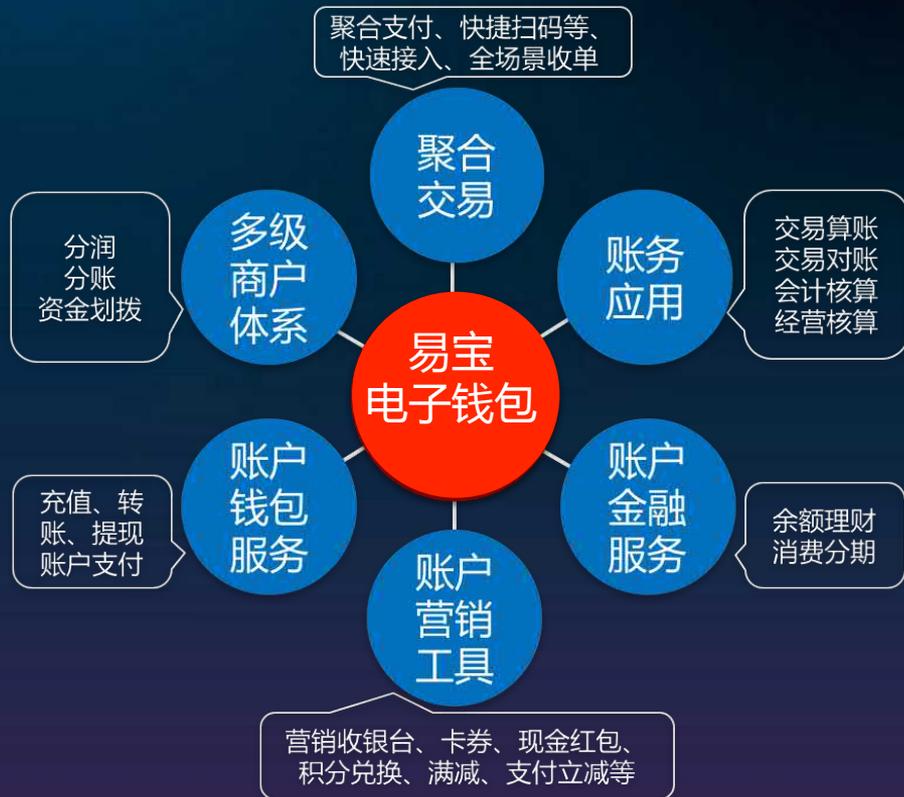


注: 瑞安航空, 易捷航空和澳洲航空部分数据未透露 *不包括其全资子公司捷星航空

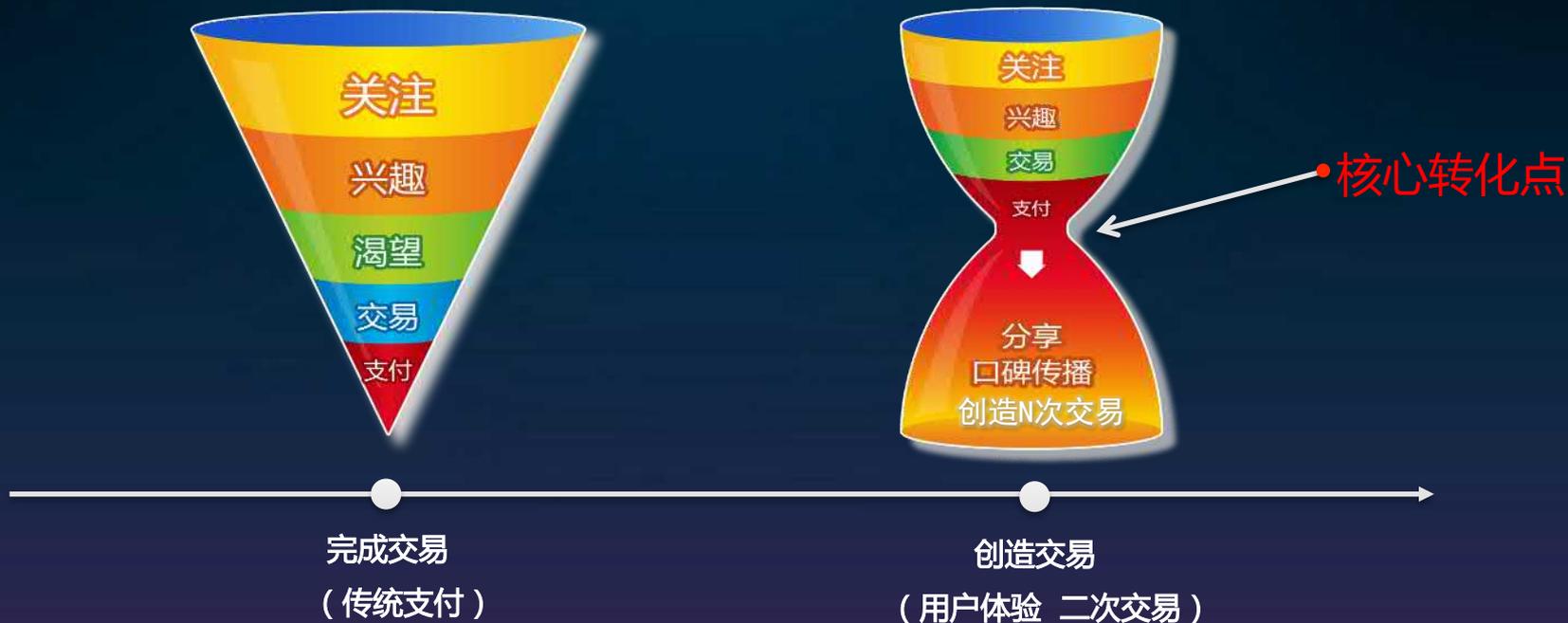
资料来源: IdeaWorks

内外兼修，引入新技术，融合新思维

——在互联网+时代，实现航旅企业数字化再次创新



支付完成之后，一切商业行为才刚刚开始！



16年

2003-2019 总部：北京
行业支付开创者领先者

15大行业

航空、旅游、酒店、通信、教育、保
险、行政、电力、新零售、互联网金
融、消费金融、跨境电商等近15个行业

30家分支机构

全国设有30家分公司

国际化发展布局

全球化发展布局已涉足东南亚、非
洲、中东、美国、韩国、日本等国
家与地区

20款行业典型方案

电话支付、分账、电子钱包、机上支
付、统一支付平台、移动快捷支付、
跨境支付、海外VCC支付等

航空公司

最优产品方案与风控模型，使国内航空公司合作覆盖100%，并加速推进外航合作



旅游行业

第一家基于产业链收单的互联网金融解决方案提供商

航空旅游生态圈

打造航空旅游产业链 支付第一品牌

代理/平台

上千家代理、大型OTA、分销平台、TMC等深度合作，打造收付一体化解决方案

酒店行业

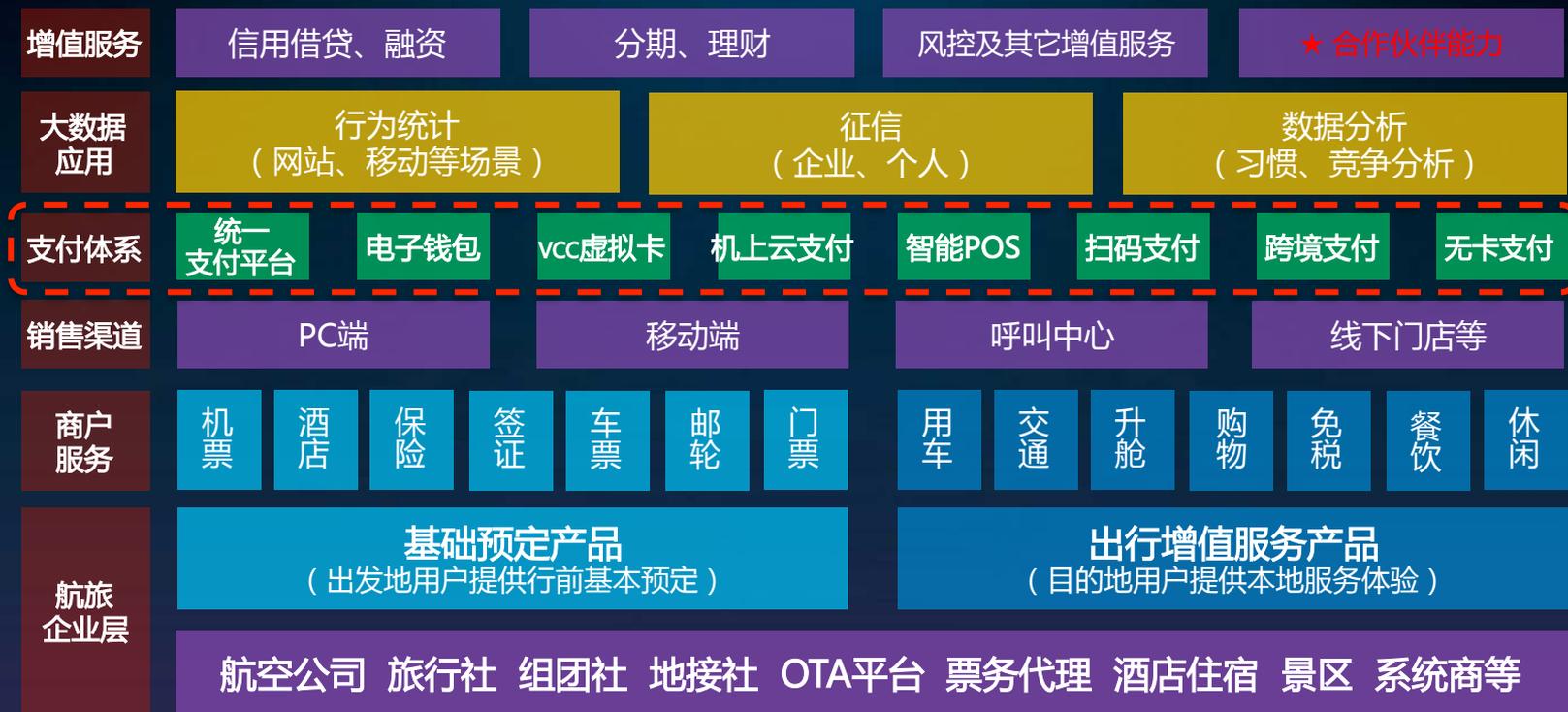
率先推出常客无停留支付方案，颠覆上万家品质酒店消费习惯

租车行业

基于资金归集及系统化收单的解决方案，助力租车企业电子商务化的快速发展



易宝支付基于行业场景输出灵活的“支付+”解决方案



欢迎莅临易宝支付北京总部做客交流!

