

Optymalizacja budowy checkoutu


Jak zapobiec porzucaniu koszyków zakupowych?

Przemysław Krenczyk
VP Business Development CEE

adyen



Adyen umożliwia akceptację płatności we wszystkich kanałach sprzedaży - e-commerce, mobile, point-of-sale

- HQ w Amsterdamie
- Spółka notowana na Euronext z wyceną >€50 mld
- 4 tys. pracowników, ponad połowa o profilu IT
- Licencja agenta rozliczeniowego oraz banku europejskiego w EU / Polsce
- **Od początku 2020 roku biuro w Polsce** 

Processed Volume



€544.1 BN

FY 2023 ↗ YOY 26%
€970.1 BN

Net revenue



€887.0 MN

FY 2023 ↗ YOY 22%
€1.6 BN

EBITDA



€423.0 MN

FY 2023 ↗ YOY 2%
€743.0 MN

NETFLIX

facebook

 Microsoft

Uber

ebay



H&M

 zalando



 CHANEL

Vinted

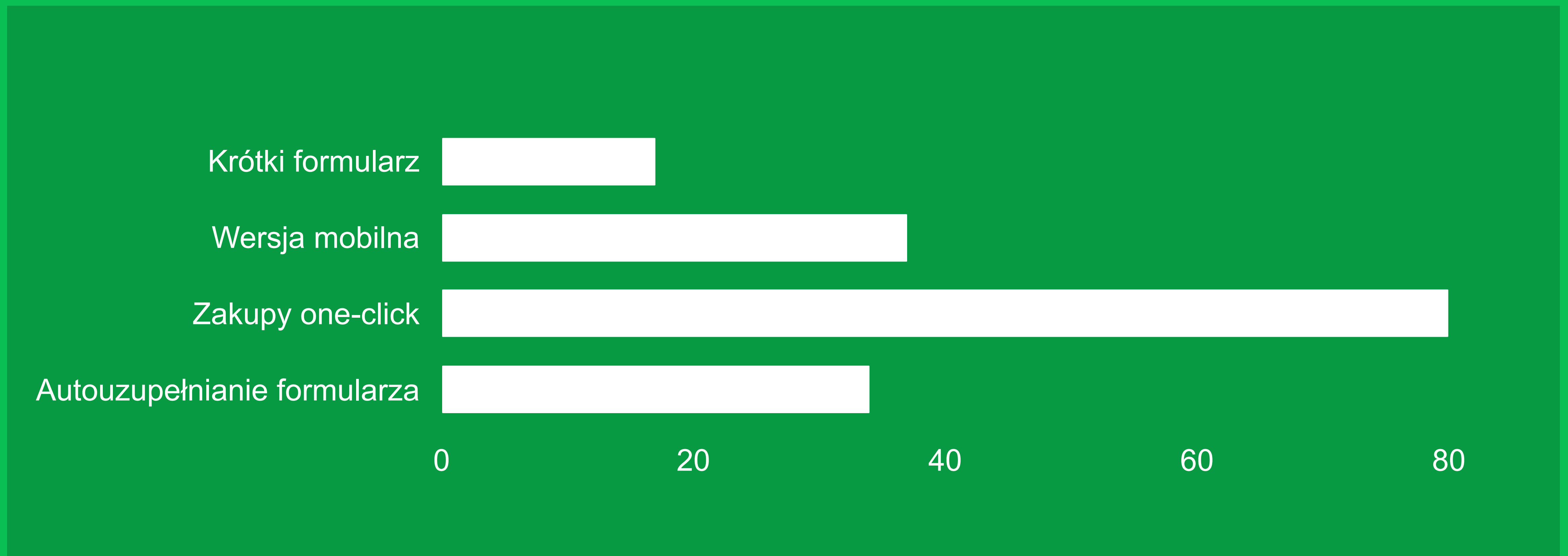
Jakiego checkoutu oczekują użytkownicy - co wynika z badań?

Adyen x GFK, 2023

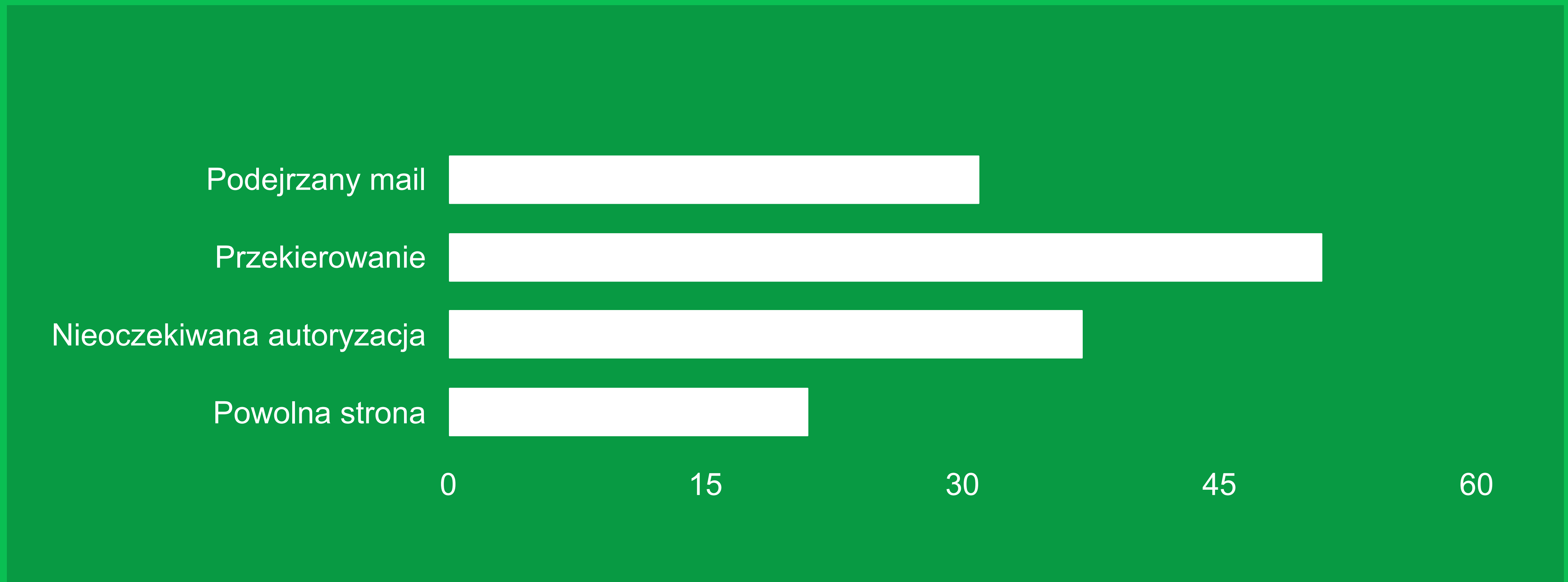


45% Polaków
rezygnuje z zakupu
z powodu budowy
checkoutu

Jakie rozwiązanie w sklepach internetowych jest najczęściej oczekiwane?



Wątpliwości dotyczące bezpieczeństwa podczas zakupu online - przyczyny:



Płatności w kontekście ścieżki zakupowej

93% osób do 24 roku życia wykorzystuje smartfona do zakupów internetowych

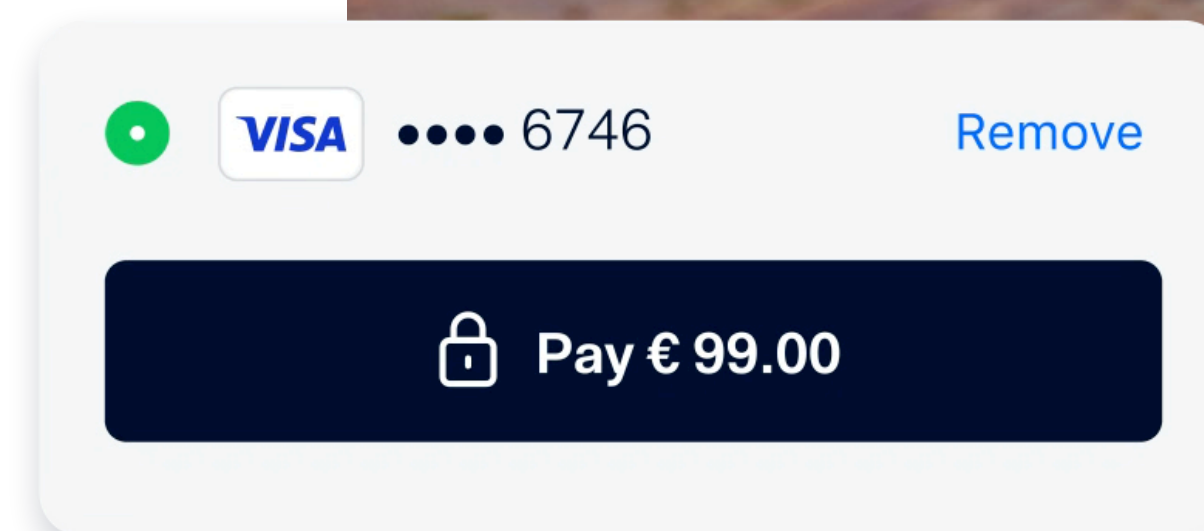
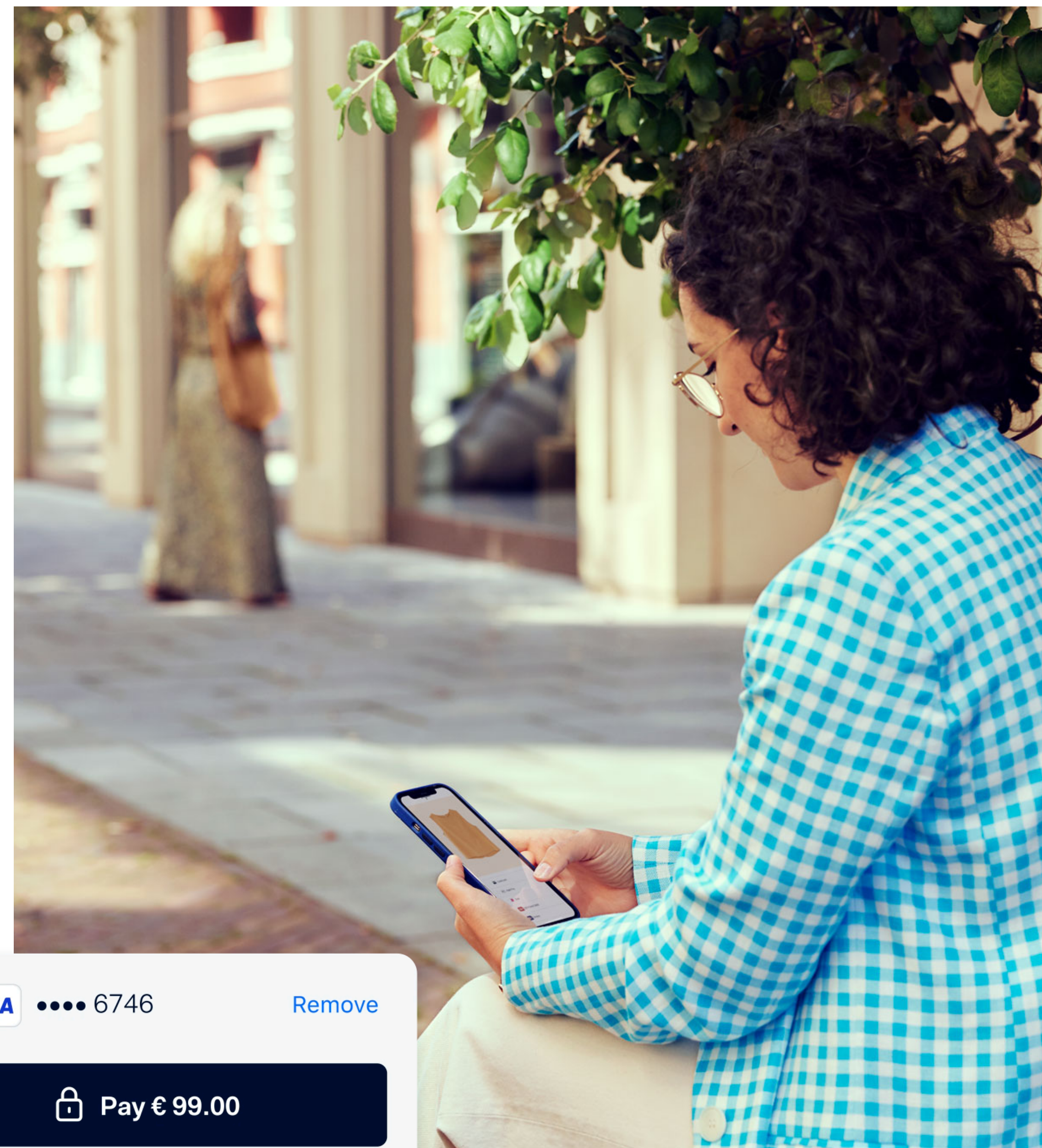


Droga do
pozyskania klienta
i doprowadzenia
go do etapu
płatności jest
długa i kosztowna



Oczekuje się, że **ostatni etap płatności powinien być prosty...**

Jednak co 5 transakcja może kończyć się niepowodzeniem



Jeden utracony klient to tym samym:

Brak przyszłych zakupów tego samego klienta

Negatywna asocjacja z marką powoduje brak możliwości rekurencji (brak kolejnych zakupów tego samego klienta)

Brak pozytywnych rekomendacji / poleceń

Niezadowolony klient nie będzie promował marki (utrata do 3 pozytywnych rekomendacji)

Więcej negatywnych rekomendacji

Niezadowolony klient podzieli się swoim niezadowoleniem (do 9 negatywnych rekomendacji)

1% utraty na konwersji to znacznie więcej niż 1% w ujęciu **Customer Lifetime Value (CLV)**

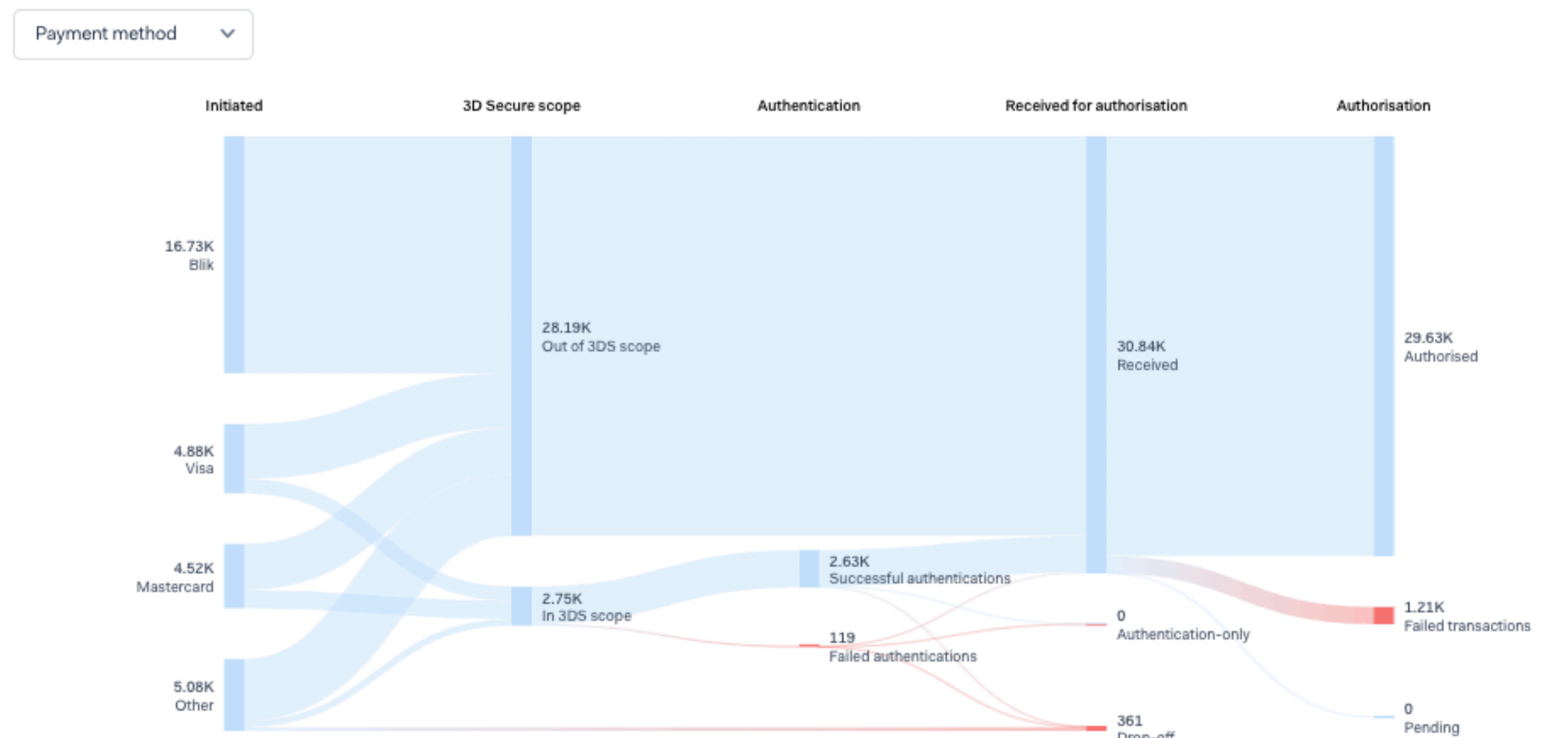
Konwersje mogą być mierzone na różnych etapach procesu płatności



Pomiar konwersji na etapie płatności

Jakie są główne powody odrzuceń?

Authentication performance



Payment lifecycle

Feb 26, 2024 - Mar 26, 2024 Merchant account Issuer country Payment method Shopper interaction + More filters Reset all

Authentication & drop-off Authorised & refused Purchases & refunds Chargebacks & NOFs Settlements & fees

Payment method	Received transactions	Authorised count	Authorised amount	Authorisation rate
Blik	16,726	16,160	EUR 540,588.04	96.62%
Visa	4,824	4,607	EUR 201,482.01	95.50%
Mastercard	4,487	4,251	EUR 175,349.39	94.74%
Carte Bancaire	1,282	1,249	EUR 24,864.51	97.43%
iDeal	1,210	1,210	EUR 78,977.59	100.00%
Bancontact app	374	363	EUR 16,023.37	97.06%
Sofort (by Klarna)	335	335	EUR 21,240.14	100.00%
Apple Pay - Visa	279	275	EUR 10,440.18	98.57%
Apple Pay - Mastercard	261	255	EUR 13,958.26	97.70%
Google Pay - Mastercard	256	241	EUR 5,844.20	94.14%

Showing 10 of 26 items

Failed transactions breakdown

Failed transactions include refusals, errors, and cancellations

Failure reasons	Failed count	Failed amount	Failure percentage
Refused	722	EUR 48,906.73	59.52%
Not enough balance	126	EUR 14,716.29	10.39%
CVC Declined	97	EUR 6,882.53	8.00%
3D Not Authenticated	62	EUR 11,761.18	5.11%
Authentication required	39	EUR 4,082.27	3.22%
FRAUD	32	EUR 2,964.01	2.64%
Withdrawal amount exceeded	23	EUR 837.72	1.90%
Expired Card	22	EUR 730.84	1.81%
Transaction Not Permitted	20	EUR 592.87	1.65%

Najlepsze praktyki w kontekście UX

Liczne przekierowania - brak możliwości realizacji transakcji

PRODUKTY

Coco Lotion x 1
Nawilżający balsam do ciała z olejem kokosowym 414 ml 80,00zł
Kup 2 za 90zł

SUMA 80,00zł

WYSYLKA
 Kurier DHL: 19,90zł
 Punkt odbioru: 12,90zł

DO ZAPŁATY 99,90zł

First Data Poicard płatności elektroniczne

BLIK, VISA, Mastercard, Diners

Twoje dane osobowe będą użyte do przetworzenia twojego zamówienia, obsługi twojej wizyty na naszej stronie oraz dla innych celów o których mówi nasza [polityka prywatności](#).

Przeczytałem/am i akceptuję regulamin

KUPUJĘ I PŁACĘ

POL

Punkt płatności VICTORIAS SECRET

Kwota transakcji 99,90 PLN

Numer zamówienia 115924

Wybierz metodę płatności

Zapłać kartą

VISA VISA Electron
mastercard maestro
AMERICAN EXPRESS
Diners Club INTERNATIONAL
JCB

Zapłać przelewem ukryj ↑

blik
Bank Pekao
płać z iPKO
Toyota Financial Services Toyota Bank Polska S.A. PAY WAY
ALIOR BANK
BOŚ BANK

Santander Przelew24
citi handlowy
USŁUGI BANKOWE dostarczane przez Alior Bank
PŁAC Z ING
płać z inteligo
mBank mTransfer

Millennium bank
Bank Nowy BFG S.A.
Pocztowy 24
Bank BPS
SGS Bank SA
plusbank
GET IN BANK

NOBLE BANK

« Rezygnuję Dalej »

Punkt płatności

Kwota transakcji 94,90 PLN

Dane karty płatniczej

Numer karty 8937d9hwqudhqw218yry3y1hedhwdqy823

Data ważności karty 01 65

Kod CW2 / CVC2 / PCSC 38dh


« Powrót




































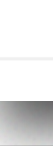
Bank, który wydał Twoją kartę może poprosić o dodatkową weryfikację w standardzie 3DSecure.


Polityka Prywatności oraz pliki Cookies.
Copyright Wszelkie Prawa Zastrzeżone.

Brak jasnego klucza prezentacji metod płatności

Forma płatności: **Płatność online**

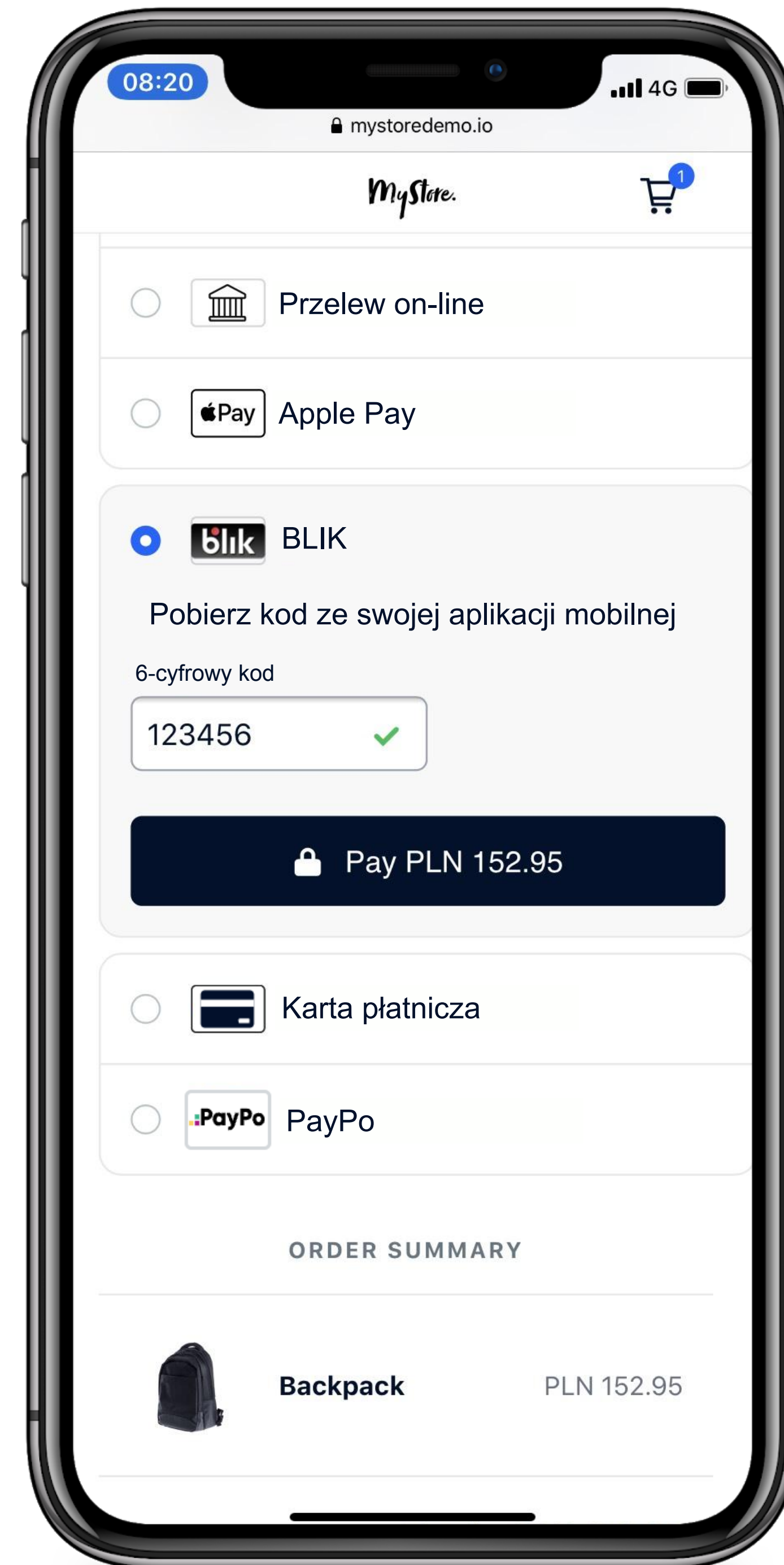
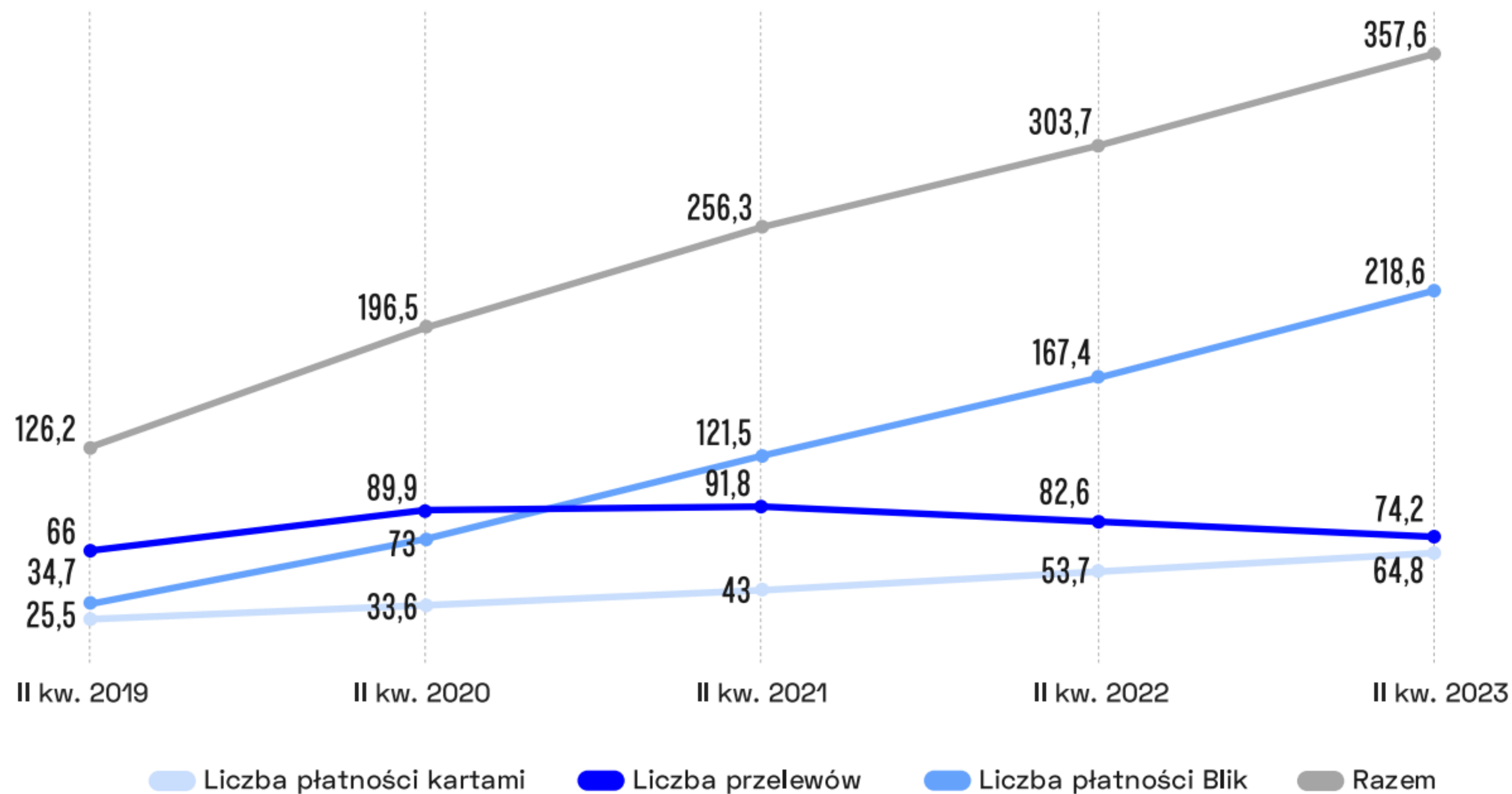
 Kliknij w logo swojego banku, aby dokonać płatności.
Pamiętaj! Masz 24 godziny na jego opłacenie, po tym czasie zostanie ono uznane za nieprawidłowo złożone i automatycznie anulowane. W takiej sytuacji należy złożyć nowe zamówienie.

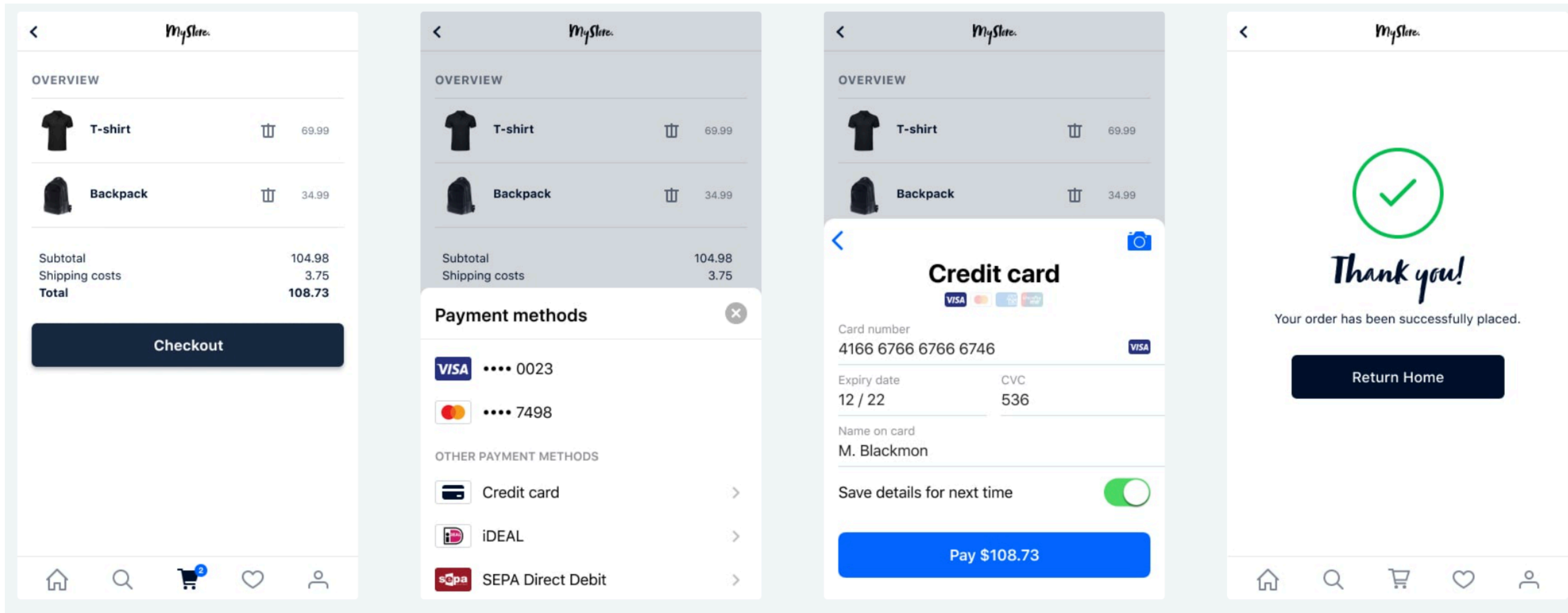
 **SPOSÓB PŁATNOŚCI**

- Operator Płatności A**
(BLIK, karta płatnicza, szybkie przelewy, Google Pay, Visa Checkout, płatność w ratach)
0,00 zł
- PayPo**
(kup teraz, zapłać za 30 dni) [Więcej...](#) 0,00 zł
- Operator Płatności B**
(BLIK, karta płatnicza, szybkie przelewy, Google Pay, Visa Checkout, płatność w ratach)
0,00 zł
- PayPal** 0,00 zł
- Bon płatniczy

Płatności PBL tracą udział kosztem BLIK-a i kart płatniczych, w tym Apple Pay i Google Pay



One-click dla karty jest możliwy tylko w przypadku natywnej implementacji kart



Coraz popularniejszą formą płatności jest rozwiązanie Click to Pay czy PayPal Express Check-out

Cards

Access your Click to Pay cards [Not you?](#)

Enter the code Mastercard sent to +31 ••••• 23 to verify it's you.

One time code [Resend code](#)

Continue

or use

Manual card entry




16:48

SHOPPING CART


Overview

Delivery: tomorrow

 **JACKET** Parka with pockets and detachable hoodie Black XL

350,00 ~~299,00~~ - 1 +

Total	299,00
Shipping costs	3,96
Total	302,96

Buy with  Pay

Continue shopping

Express checkout



OR

Regulamin sklepu do zaakceptowania poprzez jedno kliknięcie

Tylko jeden
regulamin sklepu,
bez dodatkowych
regulaminów
dostawców

Klikając Złóż zamówienie zgadzasz się na [Regulamin](#).

Tak, akceptuję [regulamin sklepu](#) zooplus. Aby zobaczyć naszą politykę prywatności, [kliknij tutaj](#).

* Zapoznałem/am się z [regulaminem](#) oraz [polityką prywatności](#)

Accept everything

* I accept the [Terms of Use](#) and [Privacy policy](#)

I would like to receive e-mails with special offers and new products

Sklep jako strona relacji z klientem przekazująca informacje o zakupie

Idealny moment na zbudowanie więzi z klientem lub cross-sell

Faktura

APPLE ID: p.kren3k@gmail.com

FAKTURA Z DNIA 4 mar 2021	NR PORZĄDKOWY 1-4836376388	PLATNIK Visa 6631 Przemysław Krenczyk Ks. J. Popieluski 11/46 Warszawa, 01-595 POL
NR ZAMÓWIENIA MMQ5QV1VQM	NR DOKUMENTU 169416421728	

App Store

	Headspace: Meditation & Sleep Headspace (Miesięczna) Odnowienie: 4 kwi 2021 Zgłoś problem	47,99 zł
--	---	-----------------

Zawiera podatek VAT (stawka 23%)

Suma	39,02 zł
Doliczono podatek VAT (stawka 23%)	8,97 zł
SUMA	47,99 zł

Bolt 15.04.2021

VISA **** 6631 **9.86 ZŁ**

Cena	9.86 ZŁ
Razem	9.13
VAT (8%)	0.73
Suma	9.86 ZŁ

Odległość: 4 km
Czas przejazdu: 00:09

Ulica Grzybowska 50 22:42
Ulica Anny German 1 22:52

© OpenStreetMap contributors | openstreetmap.org/copyright Dekanat Bolt Maps

Robert był(a) Twoim kierowcą.

Centrum wsparcia
Zgubiony przedmiot w samochodzie? >

Zdobądź darmowe przejazdy!
Udostępnij swój kod: PRZEMEKKLT >

22:59 22%

Dziękujemy za złożenie zamówienia!

Otrzymaliśmy Twoje zamówienie. Twoja przesyłka lada dzień będzie w drodze! Bądź na bieżąco z jej statusem, zaglądając do zakładki „Moje zamówienia“.

Podsumowanie ✓

Zainspirowane Twoim zamówieniem →

NESPRESSO ZAMÓW KAWĘ

POTWIERDZENIE ZAMÓWIENIA

Witaj,

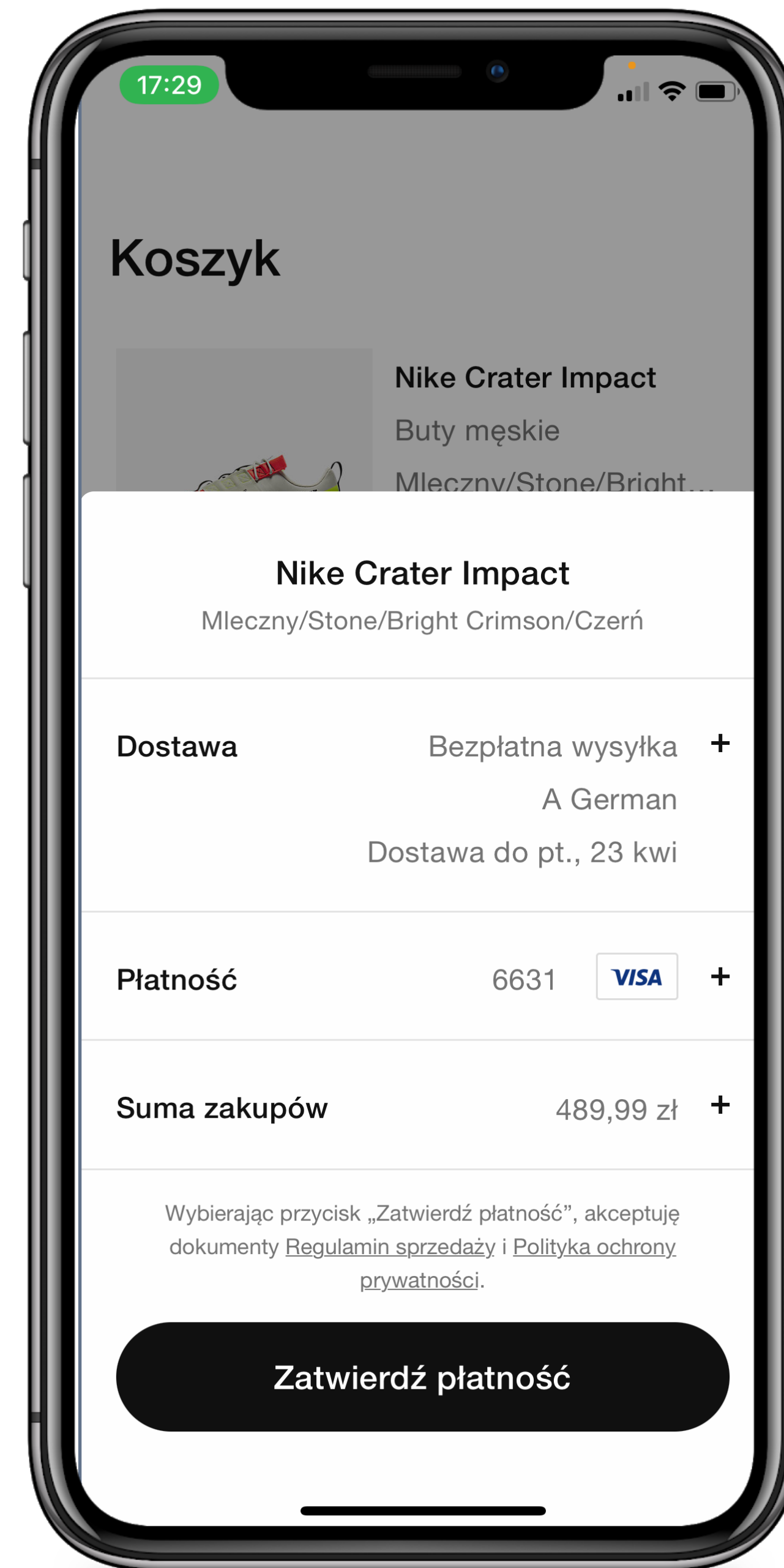
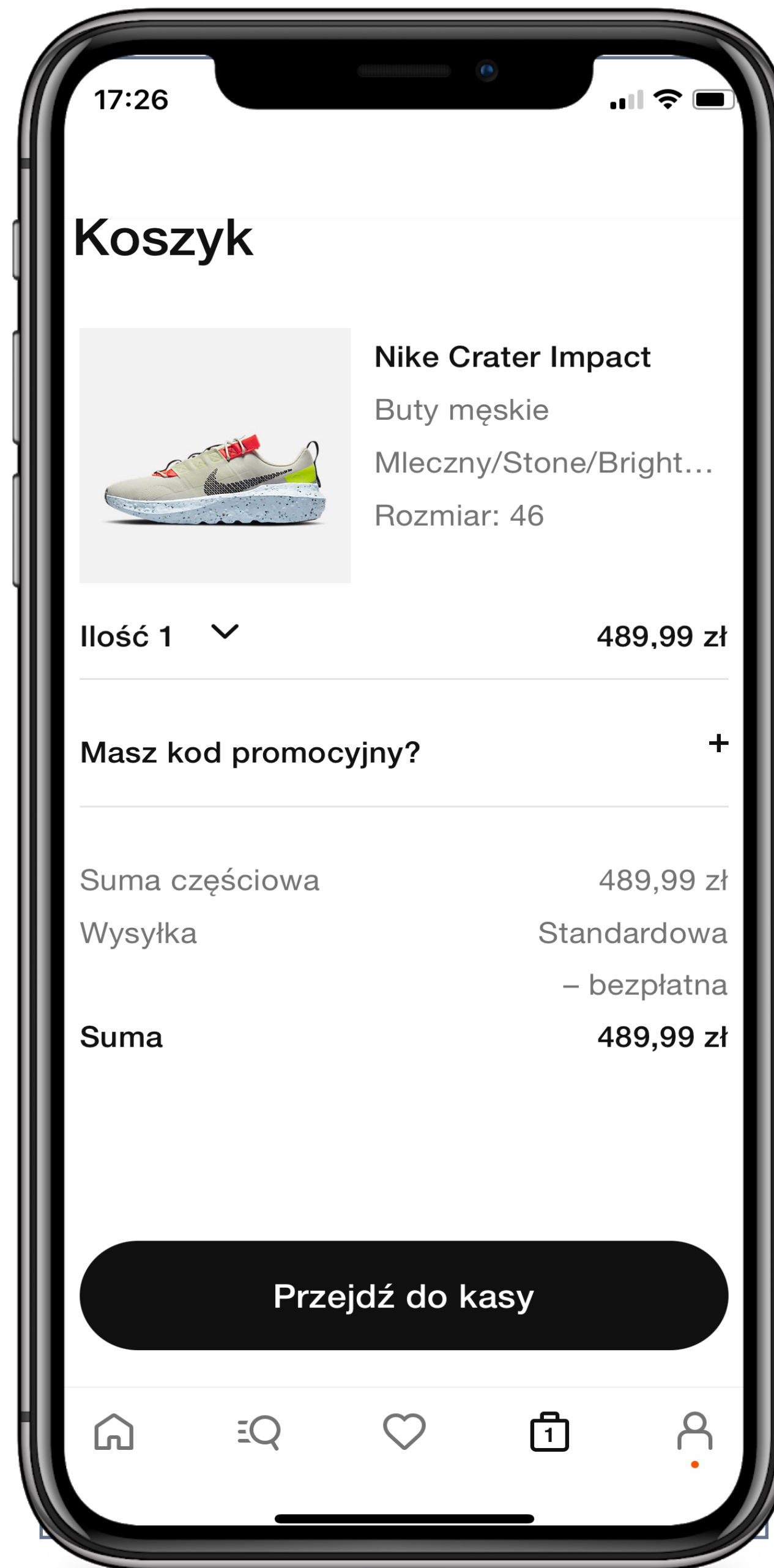
Z przyjemnością informujemy, że Twoje zamówienie jest w trakcie realizacji.

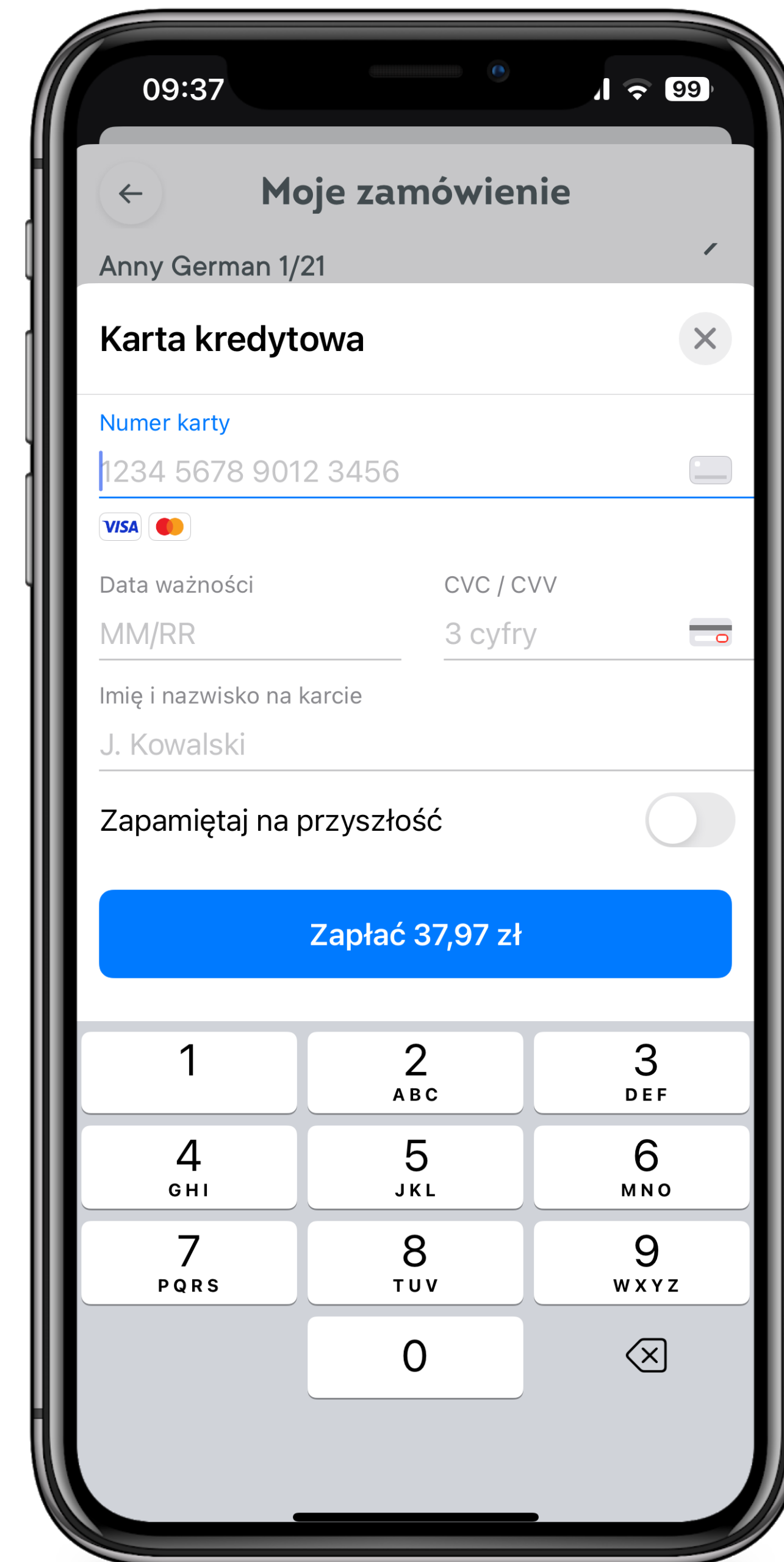
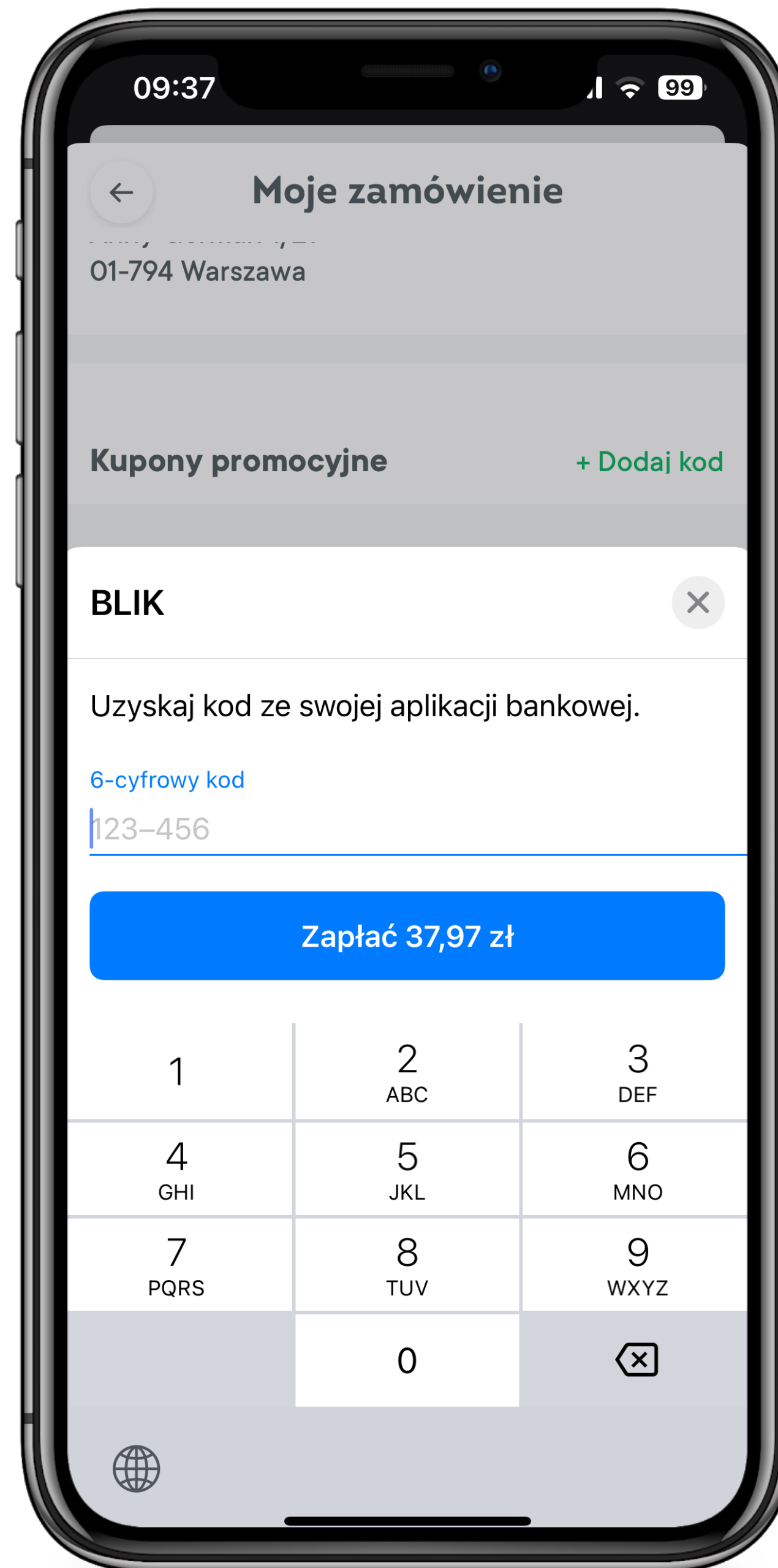
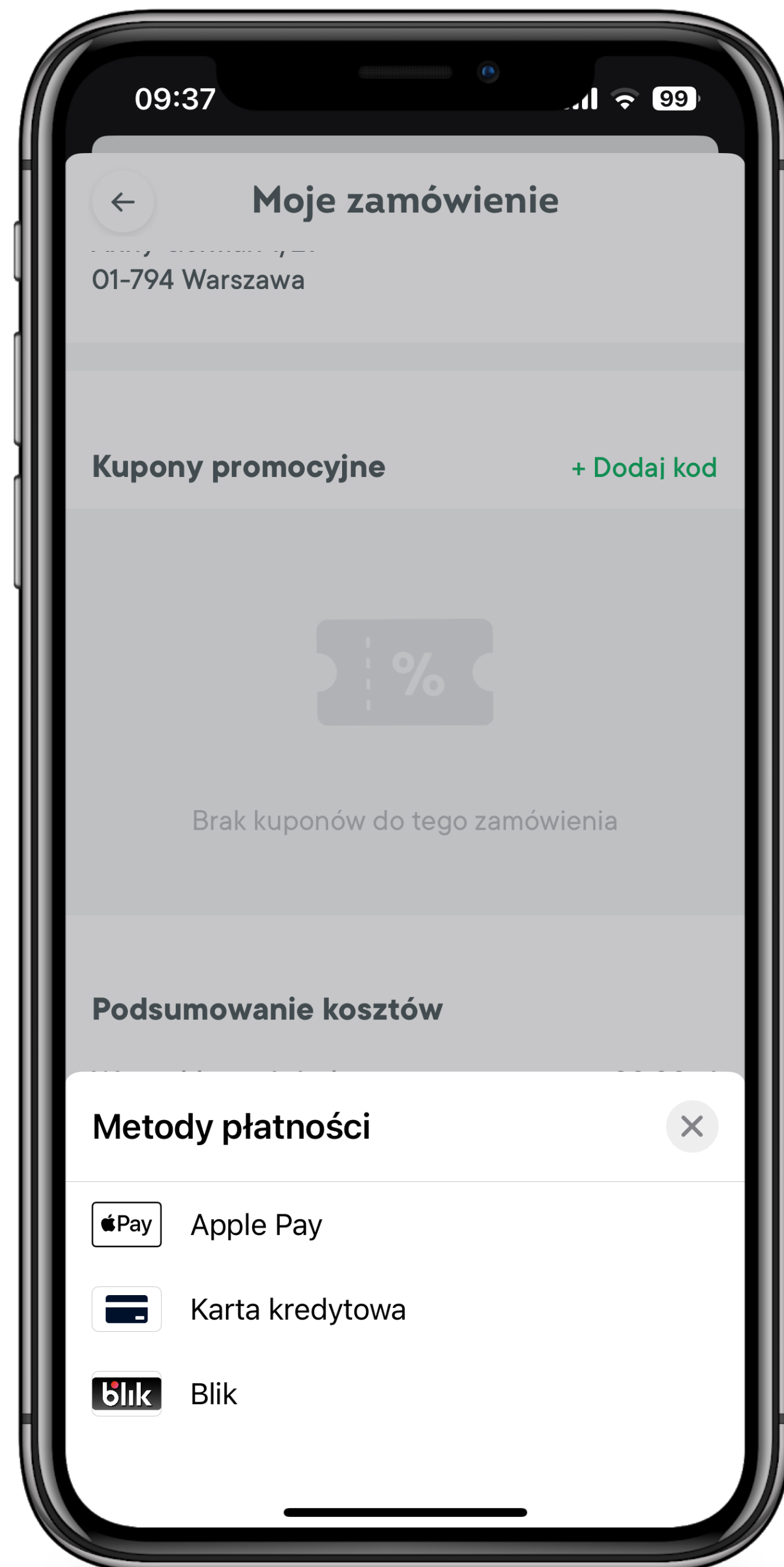
W każdej chwili możesz sprawdzić status realizacji swojego zamówienia, logując się na swoje konto:
→ [Twoje konto](#)

Jeśli chcesz uzyskać więcej informacji na temat swojego zamówienia, skontaktuj się z nami, korzystając z formularza kontaktowego:
→ [Formularz kontaktowy](#)

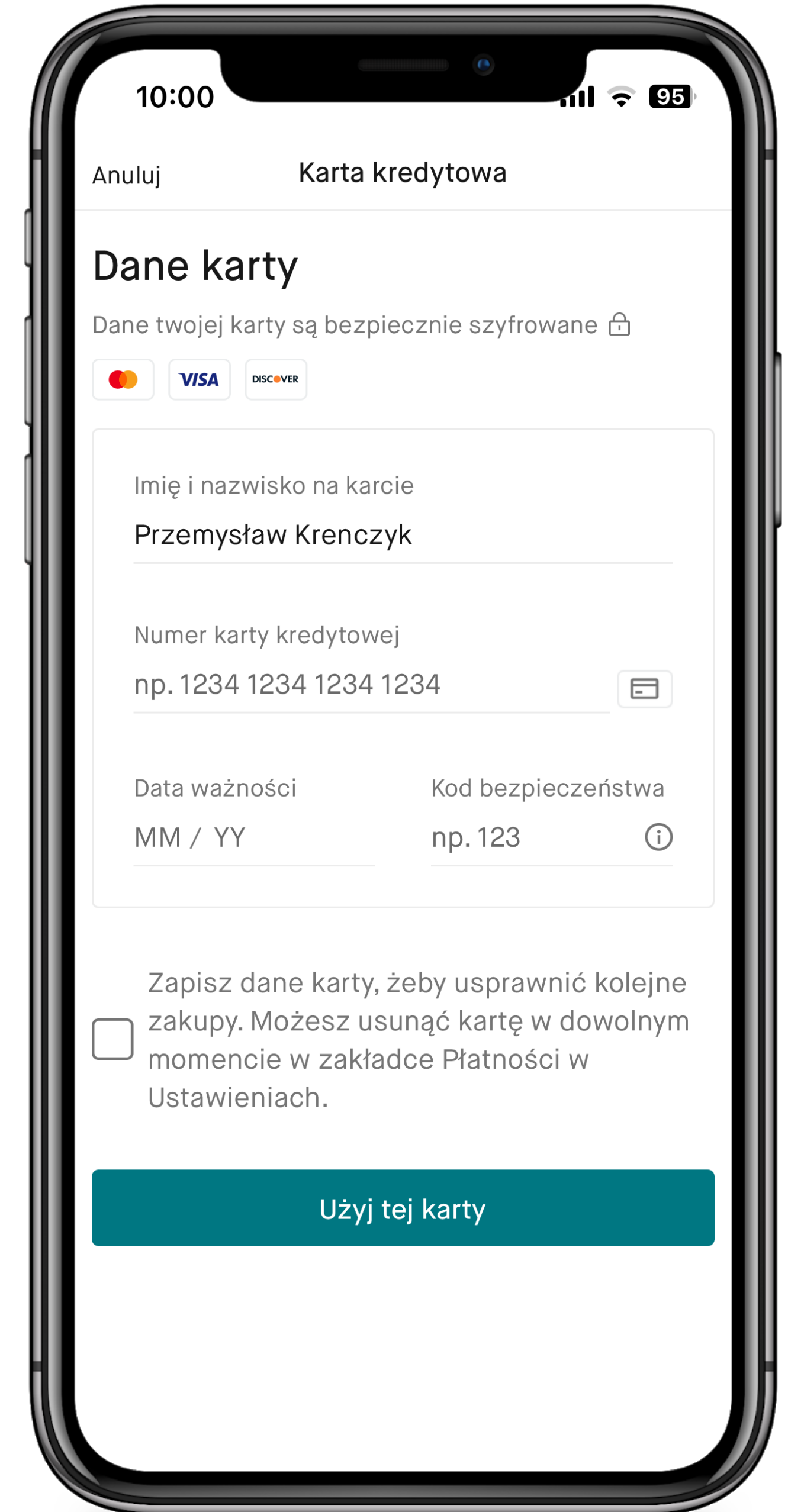
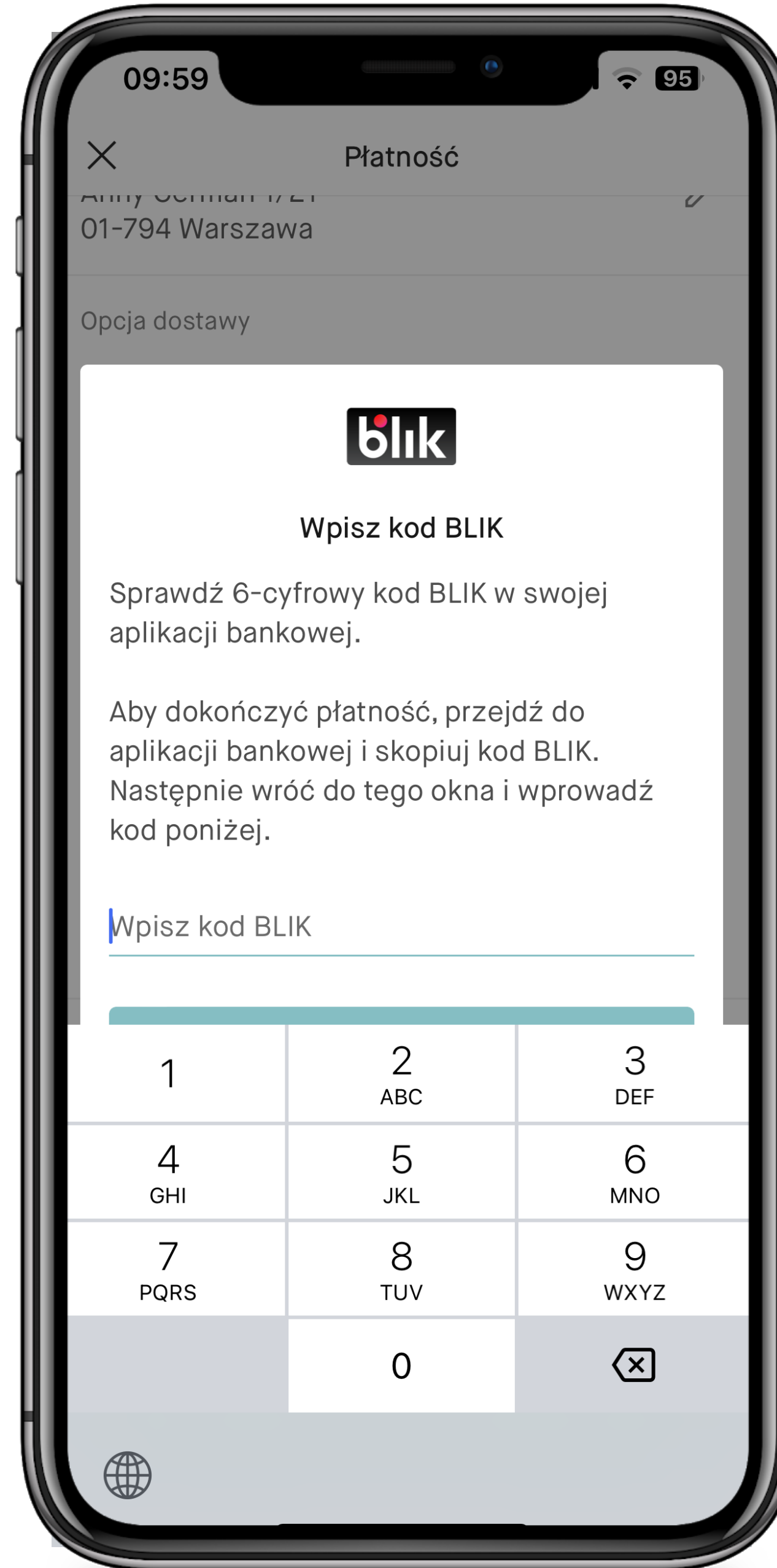
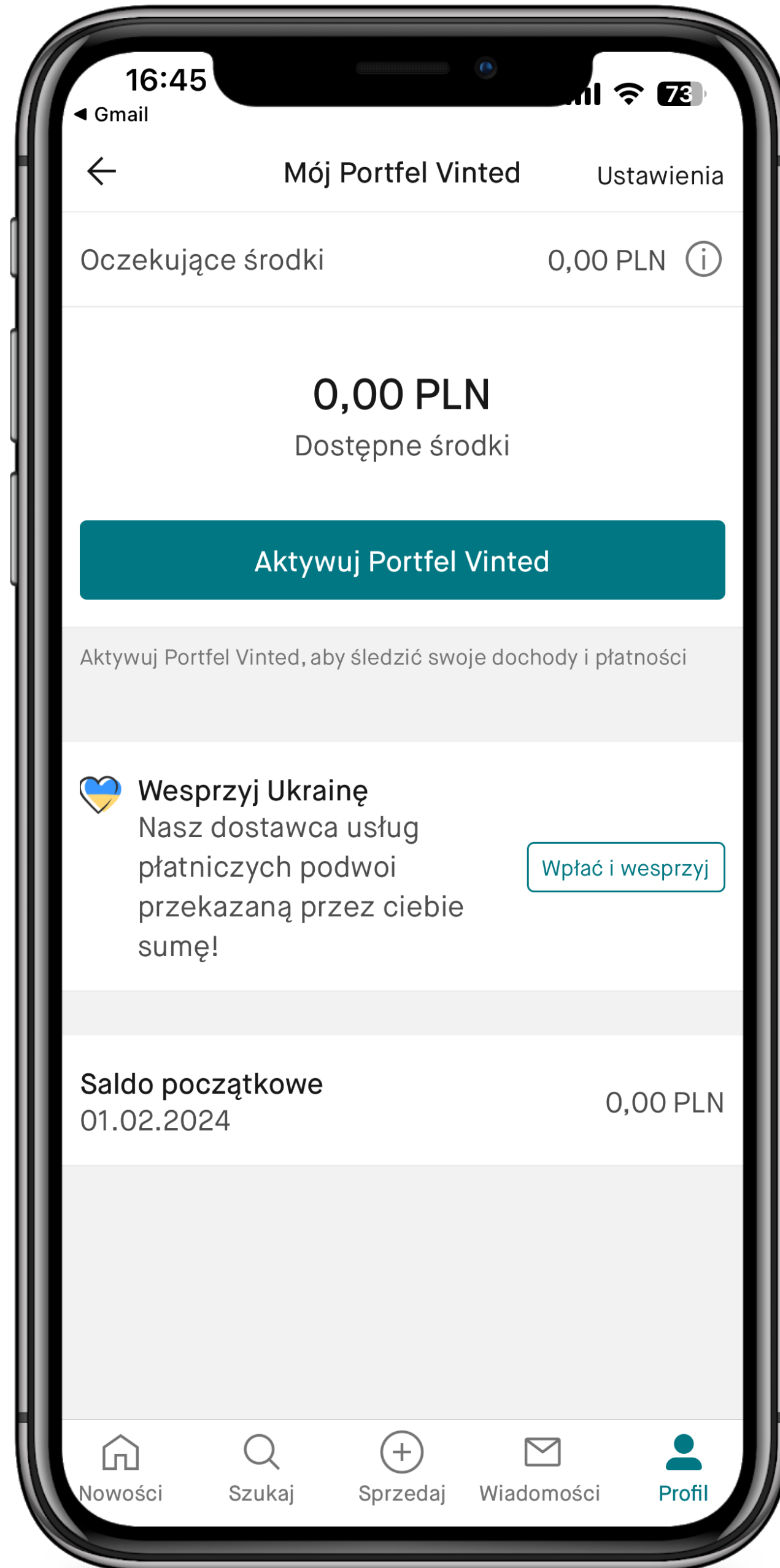
Wierzmy, że każdy dzień będzie dla Ciebie przyjemną chwilą z Nespresso.

INFORMACJE O DOSTAWIE:	INFORMACJE O RACHUNKU:
Adres dostawy: Paczkomat POP-WAW187 Rydygiera 13 LOK U13 01-793 Warszawa	Adres do rachunku: Przemysław Krenczyk Anny German 1/21 01-794 Warszawa
Wysyłka przez: InPost Paczkomaty 24/7	Płatność przez: Karta Kredytowa 22,00 zł





Vinted



Narzędzia optymalizujące konwersję

3DS

Decyzje dotyczące 3DS powinny być podejmowane w czasie rzeczywistym przez silnik uwierzytelniania.

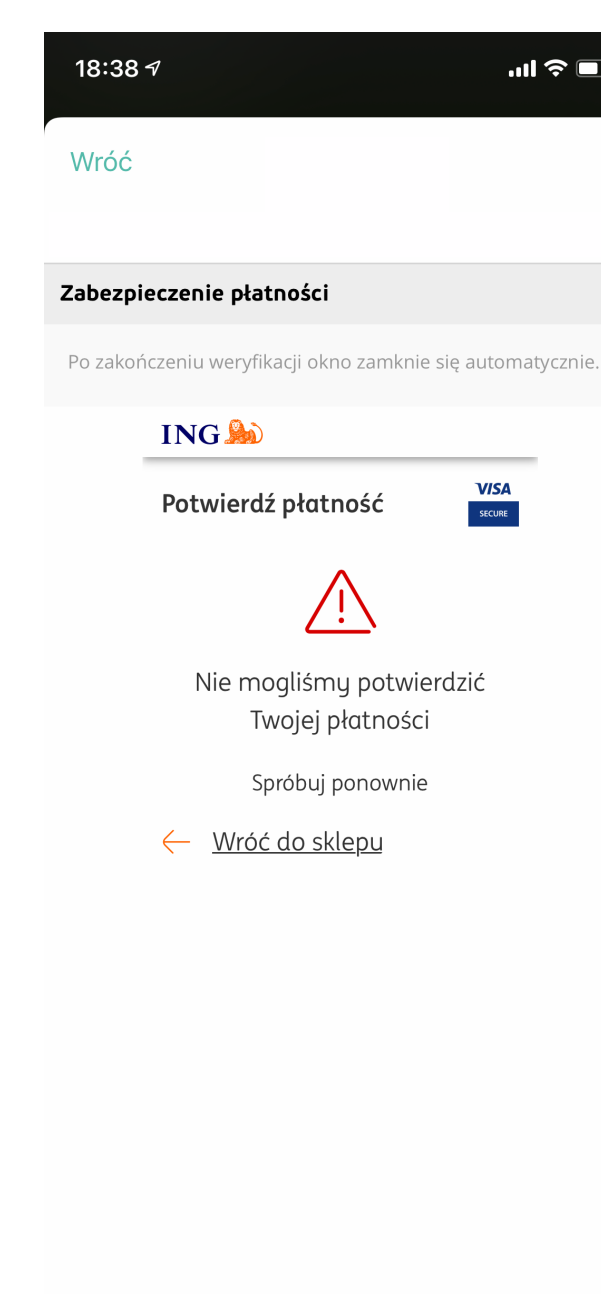
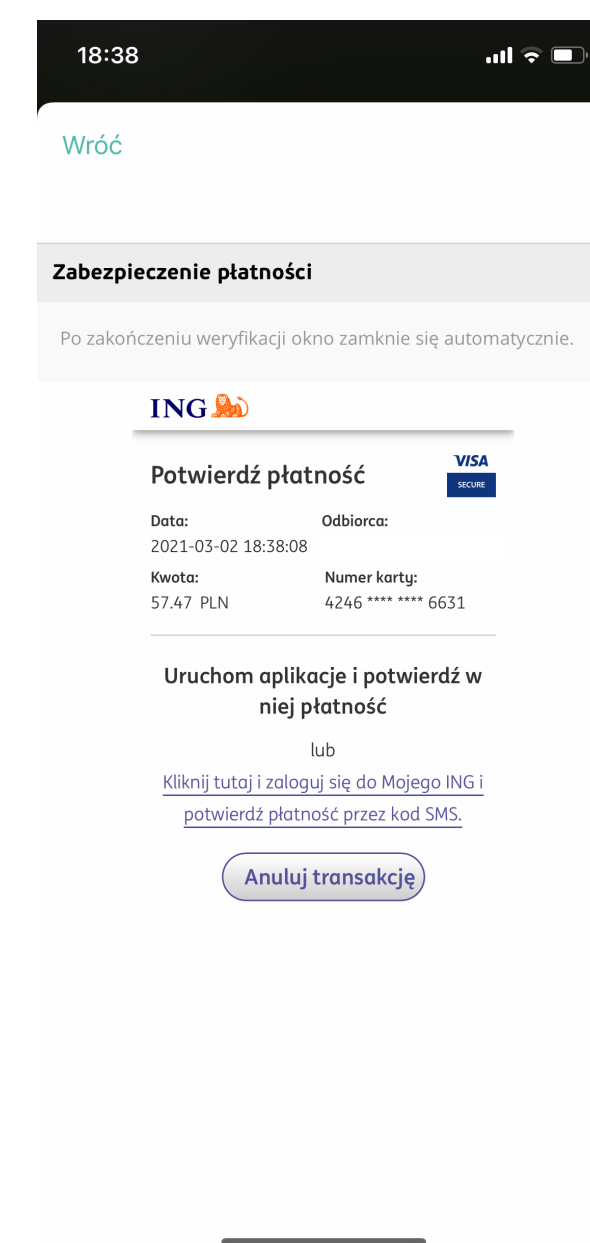
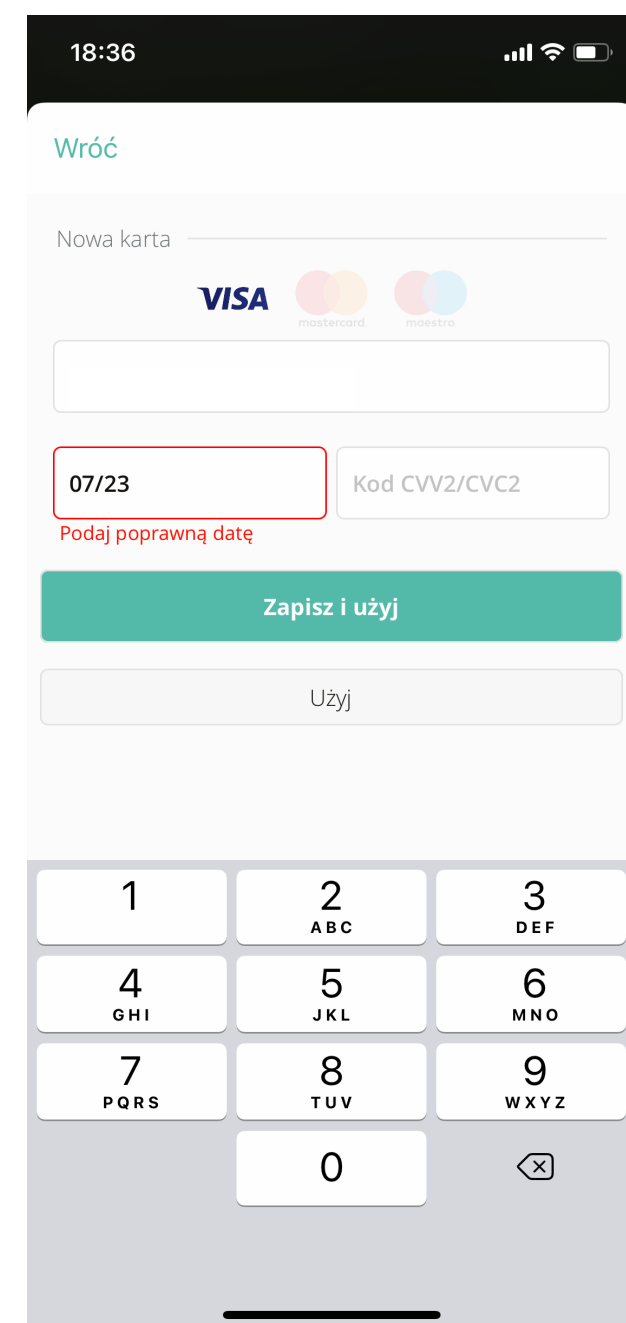
O czym warto pamiętać?

- Dynamiczne stosowanie reguł zgodnie z PSD2
- Dostosowywanie 3DS pod konkretne banki
- Dostosowanie reguł pod konkretny biznes
- Aplikowanie o wyjątki dla bezpiecznych transakcji
- Dostosowanie modelu pod konkretne rynki



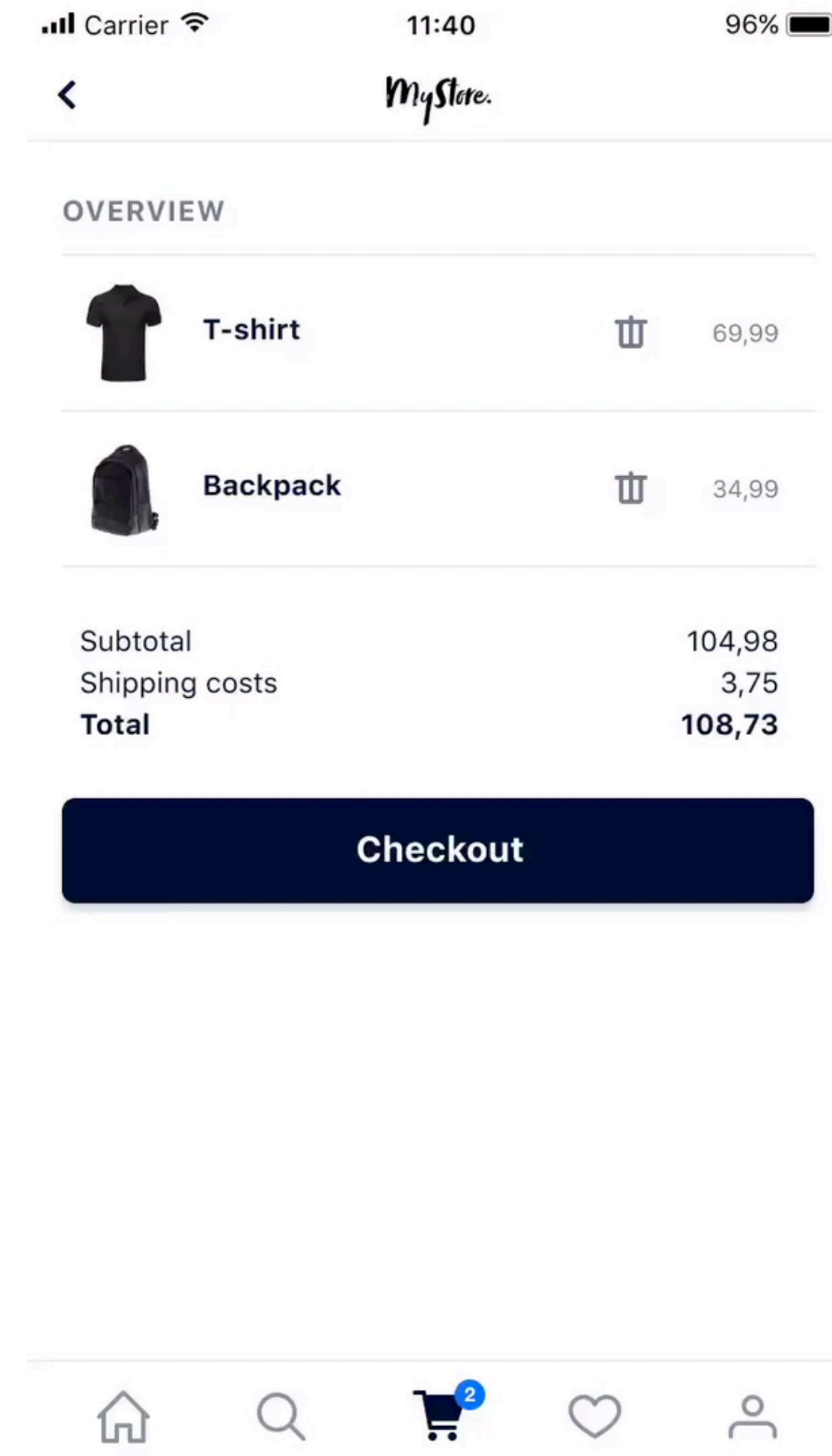
Authentication Engine

Statyczne reguły 3DS wpływają negatywnie na konwersje



Authentication Engine

Uwierzytelnienie 3DS 2.0 oparte na biometrii znacznie poprawia UX

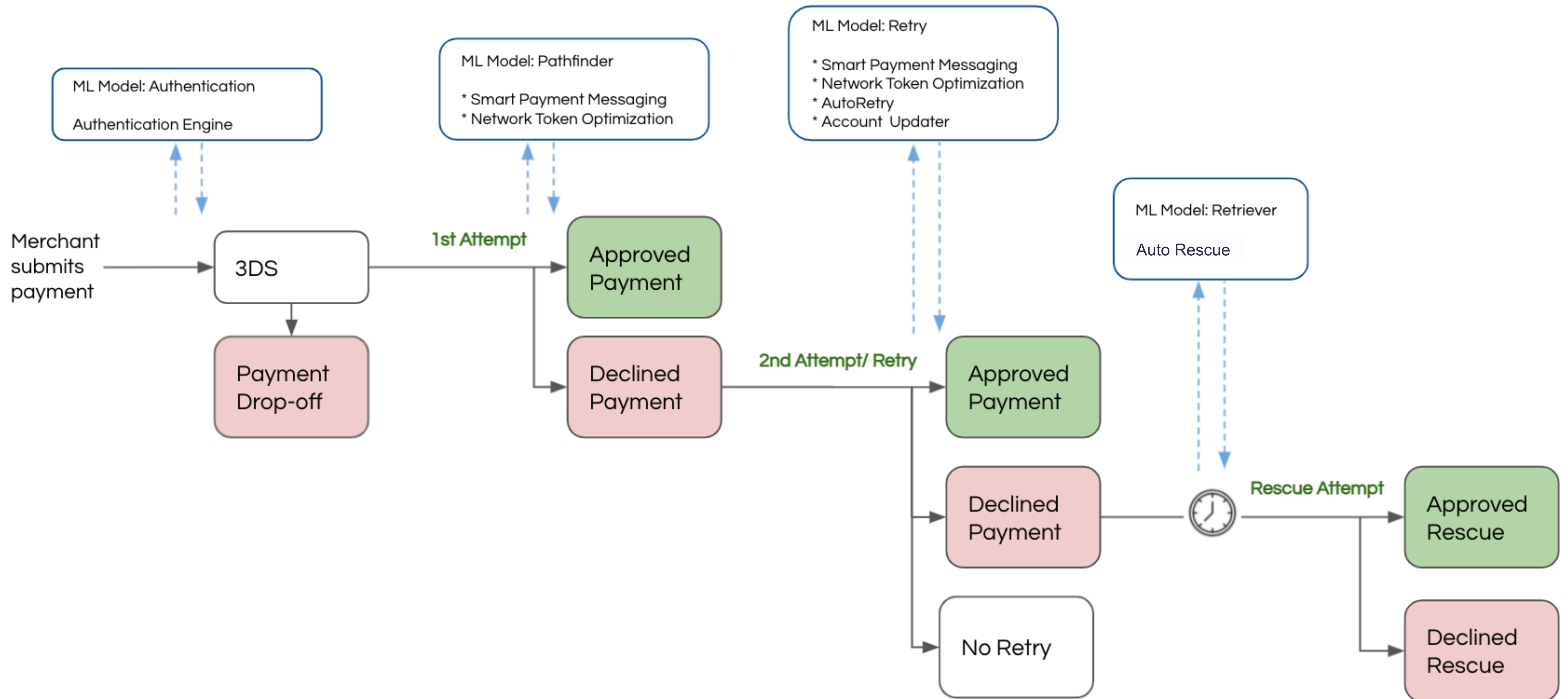


Network token optimization

Jak to działa

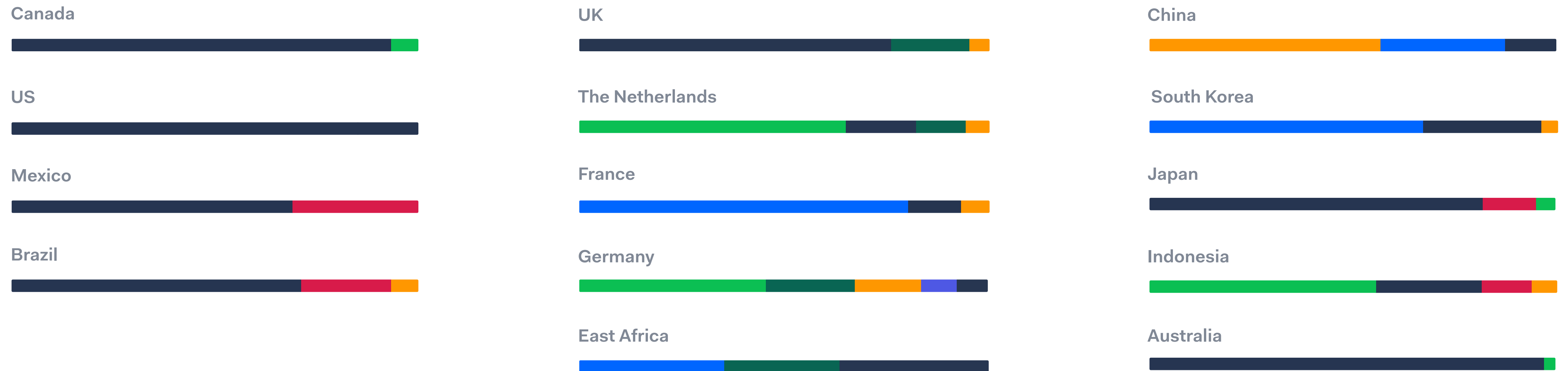


W procesie płatności jest wiele punktów gdzie technologia wpływa na poziom konwersji i bezpieczeństwo transakcji



Lokalne metody płatności

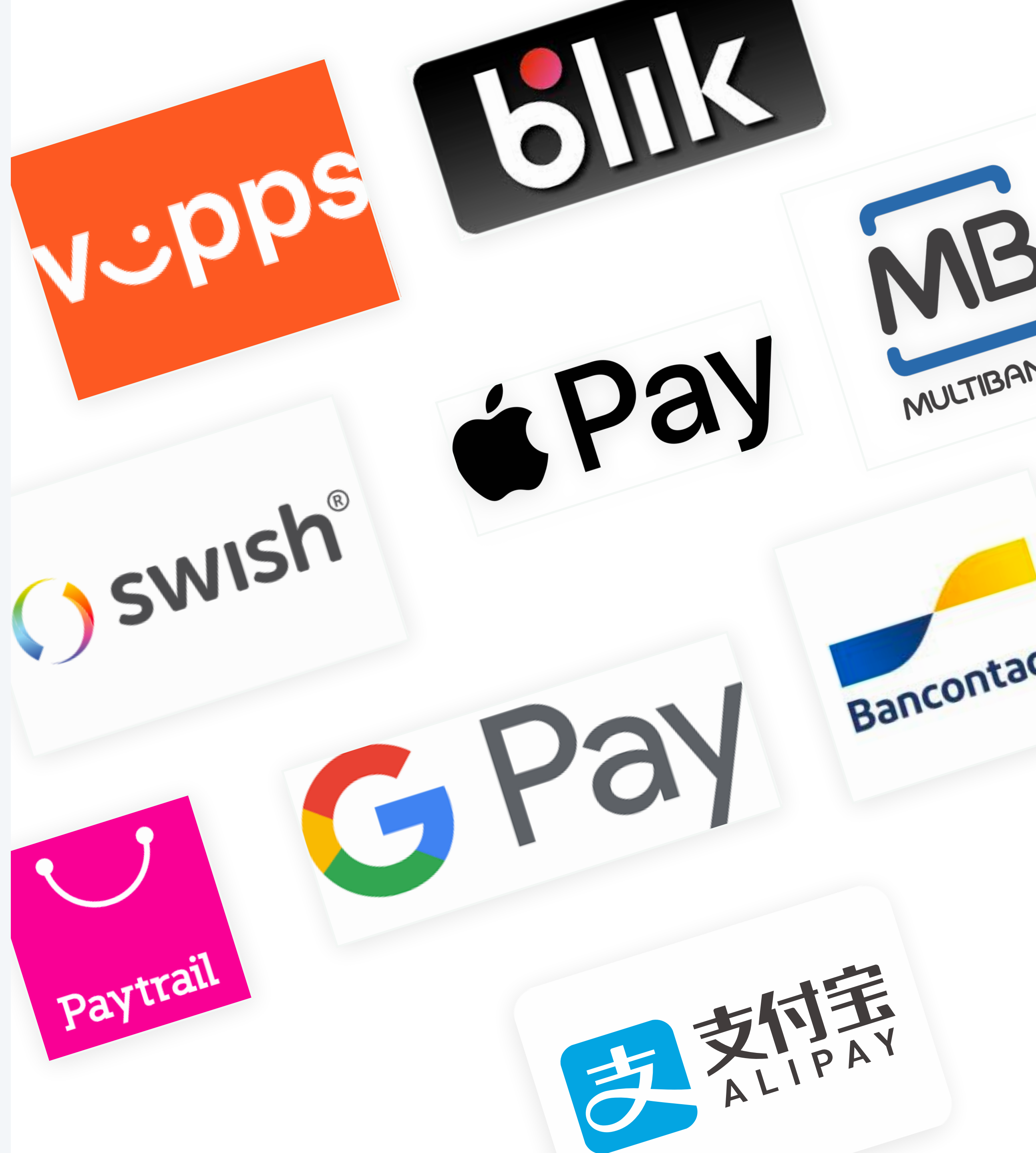
Preferencje kupujących różnią się w poszczególnych krajach



■ Karty lokalne ■ Karty prepaid ■ Gotówka ■ Polecenie zapłaty
■ Wallet ■ Karty globalne ■ Bankowość on-line



**Brak lokalnych
metod płatności
w międzynarodowym
biznesie skutkuje w
utracie potencjalnie
zainteresowanych
klientów**



Europe

Global coverage

- PayPal (R)
- Apple Pay
- Google Pay™
- WeChat Pay
- Alipay

Norway

- Vipps
- Klarna
- Bankaxept (C)
- Trustly
- Walley ^{NEW}

The Netherlands

- iDeal
- Klarna

Portugal

- Multibanco
- MBWay
- Klarna ^{NEW}

Regional coverage

- AmazonPay
- SEPA Direct Debit

Sweden

- Swish (C)
- Klarna
- Trustly
- Walley ^{NEW}

Belgium

- Bancontact
- Klarna
- Sofort
- Meal vouchers ^{NEW}

Spain

- Oney 3x4x
- Bizum ^{NEW}
- Klarna

Finland

- Klarna
- Online banking Finland
- MobilePay
- Walley ^{NEW}

Germany

- Klarna
- girocard
- Sofort
- GiroPay
- girocard Apple Pay
- RatePay

Italy

- Klarna

Denmark

- MobilePay
- Dankort (C)
- Klarna
- Walley ^{NEW}

Switzerland

- Klarna
- RatePay
- TWINT
- Sofort

France

- Cartes Bancaires
- Klarna
- Oney 3x4x, 10x12x
- Cartes Bancaires Apple Pay
- Alma ^{NEW}
- Meal vouchers ^{NEW}

UK

- Klarna
- Clearpay
- Open banking ^{NEW}
- BACS ^{NEW}
- Trustly

Austria

- EPS
- Sofort
- Klarna
- RatePay

The Baltics

- Trustly

Ireland

- Klarna

Poland

- Online banking Poland
- BLIK
- Klarna
- PayPo ^{NEW}

Czech Republic & Slovakia

- Online banking ^{NEW}

- Buy now, pay later
- Wallet
- Local cards
- Online banking
- Cash
- Direct debit
- Prepaid card

Adyen offers full service for all payment methods listed, unless they are marked with:

(C): requires a contract with the payment method, Adyen acts only as a gateway (no reconciliation included)

(R): requires a contract with the payment method, while Adyen offering includes reconciliation

Podsumowanie

Checklista:

1. Czy przekierowujemy klienta na zewnętrzną stronę?
2. Czy oferujemy najważniejsze metody płatności na danym rynku?
3. Czy zapamiętujemy preferencje kupującego?
4. Czy regularnie weryfikujemy swój check-out?



Dziękuję za uwagę

Przemysław Krenczyk

VP Business Development CEE

przemyslaw.krenczyk@adyen.com

+48 664 792 354

**Lost in
transaction:
Dlaczego Polacy
porzucają koszyki
zakupowe?**

Raport do pobrania
za pośrednictwem
kodu QR

