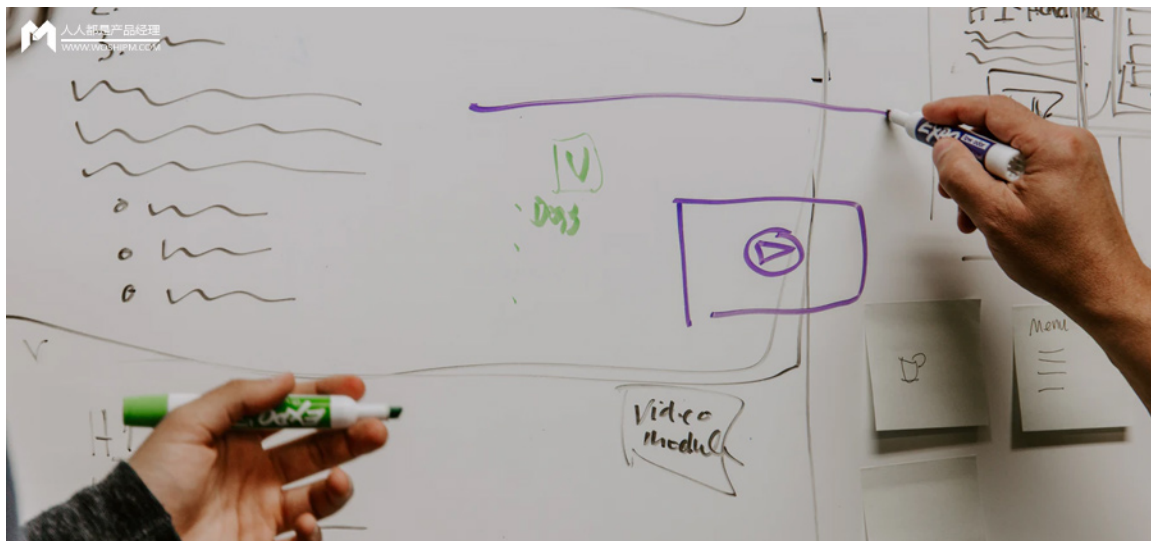


编辑导读：支付是商业变现的关键环节，基于自身商业模式搭建一个强健的支付系统，是商业变现的牢固基础。然而支付功能设计，却是一项庞大而复杂的工程。本文作者从自己的工作经历出发，对支付功能设计过程中遇到的一些问题进行了梳理和总结，与大家分享。



一直以来，对支付宝和微信支付的便捷的认知，让我以为现在支付系统应该已经完全成熟，接用即可使用。但做完 B 端支付功能才发现，B 端支付能用需要多方面都能做好。以下说几点踩过的坑：

## 一、准备阶段

### 1. 产品经理要核算成本

一个产品最终的目的是为了盈利，所以规划前期就要核算成本。多数情况下，我们核算人工成本，做支付产品时还需要核算支付手续费以及接通第三方支付的服务费用。

接通费用价格一般几万元，而且每一笔支付都需要单独支付手续费。拿银联对比，B 对 B 支付，一笔支付服务费 7 元，但 C 对 B 支付，一笔就要按贷款的 0.2% 支付服务费。据说支付宝和微信支付的手续费比例更高，约 0.6%。

而接入成本和手续费，这些都需要算到成本里面，尤其手续费提前告知业务方。

## 2. 调研期间，让财务试用合作方结算系统

支付其实不是 B 端客户认可就可以上线，最重要还要得到本公司财务的认可。当时在设计产品的时候，就是因为没有给财务看到合作方的结算系统，导致财务在测试的时候反馈系统无法用。

产品在调研期间，合作方说自己有结算平台和对账系统，所以我们并没有单独开发对账模块。但财务在使用合作方的结算平台发现，他们的对账系统公司财务根本没法用。所以财务很明确提出这样的话，他们是不会使用的，因为我们公司财务需要做账，需要知道某笔钱对应的打款公司是谁，财务需要把钱导入到自己公司的财务系统。

而这些都是因为前期的调研没有彻底，大家都是按自己理解的结算来理解银联系统的结算。

最终经过探讨，我们在自己系统搭建一套对账系统，满足财务的需求，让勉强让系统可以上线使用。所以支付一定涉及财务，一定要与财务密切沟通，让财务评估可用性。

## 3. 了解支持的银行

在 C 端的印象里，各大银行都是支持的。但 B 端支持的银行不多，这也是上线之后才知道的。而这些工作在规划和调研期间都应该考虑到，这些都应该进行考虑，否则上线之后等业务提出银行太少，门店不使用的。这将会对公司和业务造成损失。

# 二、设计阶段

## 1. 场景一定不能有遗漏

场景一旦有遗漏，将造成较严重后果。比如，我们再支付的时候，就遇到一种情况，订单取消了，但订单却显示支付成功。查找原因之后才发现，

所以从产品一定在全部的步骤中，需要反复询问是否能其他原因会造成无法进行，这样情况下又要如何处理。

## 2. 操作的效率性和多样性要考虑

B 端产品，很大程度是为了提高业务的效率。所以在设计操作的时候一定要考虑操作的效率性和多样性。比如车辆的付款，本来设计都是单台车单独支付。而当多台车一起支付的

时候，就很低效，要一台一台支付。后面进行改进设计，增加多选功能，将多台车款同时支付。

### 三、开发及测试阶段

#### 1. 多方联通，需主动沟通问题

开发的时候，我们涉及到三方人员，我们的人员、第三方财务公司和银联。产品作为串联这三方的人，在遇到问题时，一定要及时跟进，找到相关人员快速解决，避免问题一直放在那边没有人解决。

因为涉及的人员比较多，很多人觉得不是自己的问题就不处理。那么大家都觉得自己没有问题时，就没有人处理，所以这时产品在群里要找到对方负责人进行沟通问题，让对方安排人员和我们一起来解决。

#### 2. 测试环境联通真实支付渠道会有风险

现在很多系统为了保障上线成功率，有些测试环境都会联通正式环境进行真实支付测试。这个是可以很好的进行测试，但会带来另外比较严重的风险。

建议不要用真实环境测试，如果一定要用真实环境测试，在测试结束后要立刻切换到切实环境，避免造成真实环境的系统退款。

### 四、培训和使用阶段

#### 1. 培训阶段

培训对于习惯网银支付的用户，其实难度不大。最好通过视频给用户演示一遍即可。重点介绍与众不同的点：支持的银行、支持的浏览器。

如果可能，提前准备好各大银行支持 BTB 业务如何申请，如何使用，将操作步骤整理成文档，发给门店。如果有些银行的资料收集不到，可以在后期遇到的时候再整理。

#### 2. 使用阶段

使用阶段要对于用户反馈的问题及时跟进。在支付过程中会经常遇到问题有：门店账户没有开通网银支付，但门店以为自己有银行账户就是开通了；门店开通了网银账户，但银行公

对公账户需要另外单独申请开通.....各家银行的后台功能不同，要求也不同，这是就需要很好地利用人工客服、远程以及各自银行线下门店，帮助门店尽快解决问题。

除了银行的问题外，我们自己开发的系统也有可能会遇到问题，这是就需要对问题进行区分，是优化问题还是 bug 问题。对于 bug 问题一定要当天解决。优化问题可以排入迭代计划。

在刚开始使用阶段需要尽快帮助门店更快的适应线上支付流程，系统成熟之后，可以将相关问题整理好给业务部门或者客服，让他们帮忙解答。

## 五、总结

对于 B 端支付，在设计之初一定要思量好，线上支付是否十分必要，建议门店小，或者业务少的时候，还是慎用线上支付。从体验上来说，现在 B 端线上支付还没有像 C 端体验那么好，使用起来那么简便。

如果要上 B 端支付功能，请一定做好与门店、银行多沟通，多协调的准备，这是一个持久战，因为每增加一家门店就教一遍门店如何支付。

题图来自 Unsplash，基于 CC0 协议