親身落區理解各行業生意脈絡 陳張維以洞察力化解電子支付難題

▲ 陳張維從廣告業轉到電子支付行業，藉此接觸消費的最前線。

在內地出生及長大的陳張維（12 研究院廣告），大學時本科修讀新聞學，但在實習過程中，發覺自己喜愛的是商業傳播，決定繼續深造時，打算轉向廣告發展。「當時有研究過各間大學的課程，知道中大教廣告這科的導師，不少是廣告界的翹楚，嘗試申請又幸運地獲得取錄。我覺得最受益的地方是課程用大量案例及方法，教我做廣告如何『小錢辦大事』。日後在支付行業工作時，也往往以『性價比』為原則，懂得與不同持份者溝通，用最少資源達到最大效益。」

▲ 在中大讀廣告後，陳校友說透過課堂上學到的案例，建立了一套實戰方法。

讀完研究院課程後，陳張維（Wayne）想了解香港的廣告市場，於是選擇留在香港工作。起初到廣告公司工作，做了三年，「那三年經驗很寶貴，因為很貼近市場，也觀察到客戶的真實趨勢，慢慢由印刷媒體的廣告轉移到網上平台。」恰巧有中大同學去了騰訊工作，說他們於網上廣告業務有空缺，問他是否有興趣。「感覺未來都是網上廣告為主，心想不妨一試。轉到騰訊後，負責協調主要客戶在微信上的廣告投放，留意到他們撥出的市場預算不斷增加，就知道自己走對了方向。」

經過三年時間，陳校友對公司旗下產品，尤其是微信有了深入認識，逐漸察覺到公司花了很多努力優化產品，令它能重視客戶體驗，「原因是負責廣告業務時，性質上是在較為中後台的位置，因此能理解產品的邏輯。累積了一定經驗後，發覺自己想在前線工作，幫公司拓展或規劃新的產品，當時微信支付剛好開始發展海外市場，想內地微信錢包在香港或海外均能使用，這是一件十分新鮮的事，可以測試自己在另一個領域的能力，所

以轉到支付方面發展。」

由港澳到南韓及中東開拓市場

公司第一個給 Wayne 的任務是到南韓與當地免稅店傾談合作，方便中國遊客以微信錢包於店內購物。這些前線的落地經驗，讓他有深切體會。「多年來負責不同項目，發現真的要對各行各業有一定認識。原因是支付覆蓋的範疇很大，由零售、旅遊、餐飲、交通等不同行業也有涉獵，所以必須深入了解不同行業的需求及商業模式，才能打造出切合他們需要的解決方案。」除了理解各行各業的運作，Wayne 在開發不同市場時，更要適應各地文化。「每個市場的消費相關的基建及行為也略有不同，以中東為例，他們採用無現金消費，但主要集中於手機上以 NFC 支付，用 QR code 的場景較少，很多商戶配備的終端機並沒有配備鏡頭，變相難以掃描 QR code 進行支付。作為外來人到當地發展，就需要尊重他們原有的發展路線及消費習慣，有時甚至需要由零開始去尋求合適的方案，要緊記世間上並沒有一套方案，能夠走遍全世界的。」

由 2021 年開始負責港澳市場的運營，陳張維說電子支付這幾年發展一日千里。「特別是經歷了疫情，全球大部分國家都積極推動無現金消費，分別在於採用 NFC 或 QR code 的技術，但背後理念及想法都是向無現金進發，甚至會有個別政府，以政策及法例去推動電子支付，其中香港最明顯的例子就是消費券，令電子支付的發展變得更快、更全面。」作為世界上最繁忙的城市之一，他認為香港任何事情速度也很快，即使在實行電子支付的決心上，也體現到這個地方的高速步伐，「始終電子支付能減低生意成本及提升效率，在香港的普及速度

▲ 為不同行業引入電子支付方案時，Wayne（右一）走到街上訪問的士司機，聽取他們的想法及疑難。

算很快，雖然仍有為數不少的中小企收取現金，但近年多港人北上消費，開始感受到電子支付的方便，他們回港營運自己的生意時，也會想加入更多收費模式，這裡還有很大發展空間，我們會繼續努力協助中小企轉型。」

接觸用家尋找解決方案

方便之餘，他提到電子支付還有意想不到的槓桿效應。「例如去年幫澳門政府規劃電子消費券，每次消費後會有一張電子優惠券，顧客拿着優惠券可以再去其他地方消費，而且由於消費額愈高，優惠券亦會回贈較高金額，增加了大額消費的動力，這是用現金難以做到的。」電子支付覆蓋的範圍豈止旅遊及消費，民生需求同樣重要，陳校友說每天仍在努力優化不同場景，「以中東市場為例，有不少內地人到了那邊工作，他們想用最慣常使用的電子錢包，又例如香港力推人才計劃，多了內地人來港工作，亦有更多年青人像我當年一樣來港讀書，水、電、煤、學費都要用電子支付，作為經營者，要想辦法令他們在每個場景再微調得更好。」

總結在支付行業工作多年的經驗，Wayne 認為首要具備洞察力。「各行各業不同商業模式都要深入思考，每件事背後一定有它的邏輯，未弄清楚整個脈絡之前就武斷地認為對方做法不先進或有問題，是無法解決問題的。我時常跟同事說要『走出冷氣房』，坐在辦公室你見到的只有問題，要走到街上才會找到答案，來自客戶第一線的聲音永遠最真實，從他們的角度來考慮，才能做到對社會有幫助的東西。」

陳張維小檔案

2012 年	香港中文大學社會科學碩士
2014 年	靈鋒有限公司媒介主管
2015 年	騰訊廣告運營經理
2019 年	微信支付跨境業務區域運營
2021 年	微信支付港澳台市場負責人
2024 年	微信支付港澳台 + 中東市場負責人

▲ 去年騰訊在香港舉辦「微信公開課」，陳張維（左一）與多個行業代表分享如何透過電子支付帶動生意和效率。