

CASO DE ÉXITO



LexisNexis® Risk Solutions apoya la visión omnicanal de un minorista al reducir la fricción en línea para clientes fiables y detectar de manera precisa el fraude

La optimización de políticas y reglas personalizables ayudan a mejorar el rendimiento y reducir las tasas de falsos positivos

Resumen

Este gran minorista estadounidense vende una amplia variedad de productos y servicios a una fuerte base de clientes en todo Estados Unidos. El minorista identificó que los consumidores se estaban alejando de las tiendas físicas hacia la facilidad y conveniencia de las compras en línea. Como resultado, el minorista identificó el comercio electrónico como un enfoque estratégico importante y se dedicó a mejorar sus capacidades para el comercio electrónico y crear una experiencia omnicanal en el recorrido del cliente.

Con LexisNexis® Risk Solutions, el minorista logró una experiencia del cliente optimizada, segura e integral al:

- **Diferenciar de manera efectiva entre los clientes genuinos y los defraudadores casi en tiempo real**
- **Mejorar el reconocimiento de clientes fiables**
- **Reducir el fraude y los falsos positivos**

Problema comercial

El minorista quería comprender mejor el comportamiento de los buenos usuarios genuinos para evitar aumentar la tasa de falsos positivos de clientes que operan en los límites de lo que se considera un comportamiento normal. Por ejemplo, un contratista B2B puede tener múltiples usuarios que acceden a una cuenta desde diferentes ubicaciones y dispositivos – un patrón de comportamiento que podría indicar fraude para una cuenta de consumidor. El minorista requirió una solución que fuese capaz de reconocer usuarios legítimos en su base de clientes variados y promover una experiencia en línea sin fricciones para clientes fiables.

“Se puede hacer muchísimo con la solución LexisNexis® ThreatMetrix® . Nos apoyamos en gran medida de nuestro equipo en LexisNexis® Risk Solutions para aprovechar su conocimiento y experiencia con estas capacidades”.

Optimizar la experiencia del usuario fue una prioridad clave para el minorista, con planes para implantar funcionalidades de comercio electrónico mejoradas en todo el recorrido del cliente. Por ejemplo, un proceso de pago ágil exigía la necesidad de decisiones basadas en riesgos, requiriendo el minorista una solución que protegiera los puntos de contacto de alto riesgo sin comprometer la experiencia del usuario para clientes fiables.

Dado que los defraudadores siguen intentando lucrarse con credenciales robadas, el minorista también requería una solución que detectara y bloqueara transacciones fraudulentas casi en tiempo real, sin agregar fricción innecesaria a los clientes genuinos

SINOPSIS

Cliente

Gran minorista estadounidense

Requisitos

- Ayudar a respaldar y ejecutar una experiencia de pago consolidada y ágil
- Priorizar una experiencia del usuario sin fricciones y exitosa para clientes fiables
- Detectar y bloquear integralmente y de manera precisa y proactiva el fraude
- Comprender mejor el comportamiento de clientes fiables y genuinos
- Reducir la tasa de falsos positivos

Solución

Al aprovechar la red LexisNexis® Digital Identity Network®, el minorista puede crear de manera más efectiva un perfil de comportamiento de clientes fiables, reducir falsos positivos y detectar mejor el fraude genuino en el recorrido completo del cliente.

Resultado final

- Se alcanzó una tasa de falsos positivos del 4%, superando significativamente las expectativas establecidas por el minorista
- Mejoró el reconocimiento de clientes fiables
- Mejoró la detección de fraude
- Se proporcionó una experiencia en línea sin fricción para clientes fiables

El poder de la inteligencia global compartida para optimizar la experiencia del usuario

Al brindar una solución completa e integral, LexisNexis ayuda al minorista a reconocer instantáneamente clientes legítimos y a detectar con mayor precisión transacciones de alto riesgo en los puntos clave en el recorrido del cliente, incluidos inicios de sesión, restablecimiento de contraseña y creación de nuevas cuentas.

LexisNexis® Risk Solutions permite al minorista personalizar y optimizar las reglas a su base de clientes, mejorando la identificación de usuarios fiables en distintos grupos, tales como contratistas y consumidores B2B.

“Hay tantas reglas que podemos configurar. Tenemos todo un campo para explorar y que recién estamos comenzando a probar. El equipo de servicios profesionales de LexisNexis® Risk Solutions nos está guiando”.

La inteligencia global compartida de la red LexisNexis® Digital Identity Network permite al minorista autenticar cada transacción contra una identidad digital en línea confiable y única, verificando si el dispositivo, la ubicación y el comportamiento del cliente se correlacionan con la información anonimizada almacenada en la red.

La red LexisNexis Digital Identity Network aprovecha la inteligencia global compartida de millones de interacciones de consumidores diarias, incluidos inicios de sesión, pagos y creaciones de nuevas cuentas. Usando esta información, LexisNexis® Risk Solutions crea una identidad digital única para cada usuario al analizar las innumerables conexiones entre los dispositivos, ubicaciones e información personal anónima.

“Champion Challenger nos brinda la confianza para desarrollar mejoras de rendimiento sustanciales, así como para probar esos beneficios durante un período de tiempo específico. Podemos tomar lo que encontramos en el modelo Champion Challenger y usar las proyecciones como prueba para la implementación de estrategia y gobernanza”.

Características clave de la alianza entre LexisNexis Risk Solutions y este minorista estadounidense.

- **Smart ID** identifica a los usuarios recurrentes que borran las cookies, usan navegación privada y cambian otros parámetros para evitar la identificación del dispositivo. Esto mejora la detección de usuarios recurrentes y reduce los falsos positivos. Derivado del análisis de muchos navegadores, complementos y atributos de conexión TCP / IP, Smart ID genera una puntuación de confianza que detecta múltiples registros de cuentas fraudulentas o intentos de inicio de sesión.
- **Las etiquetas de confianza** permiten al minorista diferenciar entre defraudadores y usuarios legítimos. La confianza puede asociarse dinámicamente con cualquier combinación de atributos en línea, tales como dispositivos, direcciones de correo electrónico, números de tarjeta o cualquier otro atributo que involucre aceptar, rechazar o revisar una transacción.
- **Champion Challenger** permite a los editores de políticas evaluar la efectividad de nuevas reglas, modelos, datos y/o características para comprender el impacto de los cambios en las políticas antes de implementarlos en un ambiente activo. Usando esta funcionalidad, el minorista ha sido capaz de evaluar y validar con confianza un modelo de fraudes mejorado, con un valor de prevención de fraude anual proyectado de aproximadamente \$19 millones y una tasa de falsos positivos reducida en un 25%.
- **Las reglas inteligentes** ayudan al minorista a comprender mejor el comportamiento genuino del cliente, al tiempo que detecta con precisión el fraude verdadero. ThreatMetrix usa el comportamiento, la edad y la ubicación para examinar los datos históricos relacionados con una transacción determinada para realizar una evaluación profunda de comportamiento. Esto ayuda al minorista a diferenciar con mayor precisión entre el fraude verdadero y el cambio de comportamiento legítimo, reduciendo la frecuencia de los mensajes de advertencia sin aumentar el riesgo general.
- El aprendizaje inteligente mejora la toma de decisiones al combinar datos accionables en tiempo real de la red Digital Identity Network con los datos verdaderos del minorista. Aprovechando esta inteligencia combinada, se genera un modelo de aprendizaje automático que es capaz de adaptarse a los comportamientos cambiantes de los clientes a lo largo del tiempo.



Para mayor información visite:
risk.lexisnexis.com/fraude

Acerca de ThreatMetrix

ThreatMetrix®, una compañía de LexisNexis® Risk Solutions, permite que la economía global crezca de manera rentable y segura. Con una visión profunda de 1,4 mil millones de identidades digitales tokenizadas, LexID® Digital ofrece la inteligencia acumulada en base a 110 millones de decisiones diarias de autenticación y confianza, para diferenciar a los clientes legítimos de los estafadores en tiempo casi real.

Acerca de LexisNexis Risk Solutions

LexisNexis Risk Solutions aprovecha el poder de los datos y el análisis avanzado para proporcionar información que ayuda a las empresas y entidades gubernamentales a reducir el riesgo y mejorar las decisiones a fin de beneficiar a las personas en todo el mundo. Brindamos soluciones de datos y tecnología para una amplia gama de industrias, incluidos seguros, servicios financieros, atención médica y gobierno. Con sede en el área metropolitana de Atlanta, Georgia, EE.UU., tenemos oficinas en todo el mundo y somos parte del Grupo RELX (LSE: REL / NYSE: RELX), un proveedor global de información y análisis para clientes profesionales y comerciales en todas las industrias. RELX es una empresa FTSE 100 y tiene su sede en Londres. Para obtener más información, visite www.risk.lexisnexis.com y www.relx.com.

LexisNexis, LexID, y el logo de Knowledge Burst son marcas registradas de RELX. ThreatMetrix y Digital Identity Network son marcas registradas de ThreatMetrix, Inc. [Copyright](https://www.risk.lexisnexis.com) © 2020 LexisNexis Risk Solutions.

Más información en risk.lexisnexis.com/fraude. NXR14304-00-0220-ES-LA