

ESTUDO DE CASO



As soluções da LexisNexis® Risk Solutions apoiam a visão de Omnichannel do varejista ao reduzir o atrito on-line para clientes confiáveis e detectar fraudes com precisão.

A otimização de políticas e regras personalizáveis ajudam a aprimorar o desempenho e reduzir taxas de falsos positivos

Visão geral

Este grande varejista dos EUA vende um grande número de produtos e serviços para uma forte base de clientes em todos os Estados Unidos. O varejista identificou que os consumidores estavam mudando de lojas físicas para a facilidade e a conveniência das compras on-line. Como resultado, o varejista identificou o comércio eletrônico como um dos principais focos estratégicos e teve como objetivo melhorar as capacidades do comércio eletrônico e criar uma experiência omnichannel ao longo da jornada do cliente.

Com as soluções da LexisNexis® Risk Solutions, o varejista alcançou uma experiência simplificada, segura e de ponta a ponta do cliente ao:

- **Diferenciar eficazmente clientes reais entre fraudadores em tempo quase real;**
- **Melhorar o reconhecimento dos clientes confiáveis;**
- **Reduzindo fraudes e falsos positivos.**

Problema de negócios

O varejista queria entender melhor o comportamento dos bons usuários para evitar o aumento das taxas de falsos positivos para os clientes que operam no exterior, o que é considerado comportamento normal. Por exemplo, um contratante B2B pode ter vários usuários acessando uma conta de diferentes locais e dispositivos – um padrão de comportamento que pode ser indicativo de fraude para uma conta de consumidor. O varejista precisava de uma solução capaz de reconhecer usuários reais em toda a sua variada base de clientes e promover uma experiência on-line sem problemas para clientes confiáveis.

“Muito pode ser feito dentro da solução LexisNexis® ThreatMetrix®. Apoiamos fortemente a nossa equipe da LexisNexis® Risk Solutions para aproveitar seu conhecimento e experiência em relação a esses recursos.”

A racionalização da experiência do usuário foi uma prioridade chave para o varejista, com planos para introduzir recursos aprimorados de comércio eletrônico em toda a jornada do cliente. Por exemplo, um processo de checkout rápido exigia a necessidade de decisões baseadas em riscos, com o varejista exigindo uma solução que protegesse os pontos de contato de alto risco, sem comprometer a experiência do usuário para clientes confiáveis.

Como os fraudadores continuam tentando monetizar credenciais roubadas, o varejista também precisava de uma solução que detectasse e bloqueasse com precisão as transações fraudulentas em tempo quase real, sem acrescentar atritos desnecessários para os usuários legítimos.

SINOPSIS

Cliente

Grande varejista dos EUA

Requisitos

- Ajudar a dar suporte e executar uma experiência de checkout acelerada e consolidada;
- Priorizar uma experiência de usuário sem atritos e bem-sucedida para clientes confiáveis;
- Detectar e bloquear de forma precisa e proativa as fraudes de ponta a ponta;
- Compreender melhor o comportamento de clientes regulares e confiáveis;
- Reduzir as taxas de falsos positivos.

Solução

Aproveitando a LexisNexis® Digital Identity Network®, o varejista pode construir, de forma mais eficaz, um perfil de comportamento confiável do cliente; reduzindo os falsos positivos e detectando melhor as fraudes reais ao longo de toda a jornada do cliente.

Resultado

- Alcançou uma taxa de 4% de falsos positivos, superando significativamente as expectativas estabelecidas pelo varejista;
- Reconhecimento aprimorado dos clientes confiáveis;
- Detecção aprimorada de fraudes;
- Proporcionou uma experiência on-line sem atritos para clientes confiáveis.

O poder da inteligência compartilhada global para otimizar a experiência do usuário

Ao oferecer uma solução completa, de ponta a ponta, a LexisNexis ajuda o varejista a reconhecer instantaneamente clientes legítimos e detectar com mais precisão transações de alto risco nos pontos de contato principais da jornada do cliente, incluindo logins, redefinição de senhas e criação de novas contas.

O mecanismo de políticas de LexisNexis® Risk Solutions permite ao varejista adaptar e otimizar as regras à sua base de clientes, melhorando a identificação de usuários de confiança em grupos distintos, como prestadores de serviços e consumidores B2B.

“Existem muitas regras que podemos configurar. Temos uma caixa de areia inteira para brincar, mas estamos apenas começando a mergulhar. A equipe de serviços profissionais de LexisNexis® Risk Solutions está nos guiando aqui.”

A inteligência compartilhada global da LexisNexis® Digital Identity Network permite ao varejista autenticar cada transação contra uma identidade digital on-line única e confiável, verificando se o dispositivo, localização e comportamento do cliente estão correlacionados com informações anônimas mantidas na rede.

A LexisNexis® Digital Identity Network® aproveita a inteligência compartilhada global de milhões de interações diárias dos consumidores, incluindo logins, pagamentos e criações de novas contas. Usando essas informações, LexisNexis® Risk Solutions cria uma identidade digital única para cada usuário, analisando as inúmeras conexões entre dispositivos, locais e informações pessoais tornadas anônimas.

“O Champion Challenger nos dá a confiança necessária para desenvolver melhorias significativas no desempenho, além de provar esses benefícios durante um período de tempo especificado. Somos capazes de pegar o que encontramos no modelo Champion Challenger e usar as projeções como evidência para a implementação e governança da estratégia.”

Principais recursos da parceria LexisNexis Risk Solutions / Varejista dos EUA

- O **Smart ID** identifica os usuários regulares que limpam cookies, usam a navegação privada e alteram outros parâmetros para contornar as ferramentas tradicionais de impressão digital do dispositivo. Isso melhora a detecção de usuários regulares e reduz os falsos positivos. Derivado da análise de muitos navegadores, plug-in e atributos de conexão TCP/IP, o Smart ID gera uma pontuação de confiança que detecta vários registros de conta fraudulentos ou tentativas de login.
- As **Tags de confiança** permitem ao varejista diferenciar entre fraudadores e usuários legítimos. A confiança pode ser associada dinamicamente a qualquer combinação de atributos on-line, tais como dispositivos, endereços de e-mail, números de cartão ou quaisquer outros atributos envolvidos na aceitação, rejeição ou revisão de uma transação.
- O **Champion Challenger** permite aos editores de políticas testarem a eficácia das novas regras, modelos, dados e/ou recursos para entender o impacto das mudanças nas políticas antes de implementá-las em um ambiente ativo. Usando esta funcionalidade, o varejista foi capaz de testar e validar com confiança um modelo aprimorado de fraude, com um valor anual projetado de prevenção de fraude de US\$19 milhões e uma taxa de falsos positivos reduzida em 25%.
- As **regras inteligentes** ajudam o varejista a entender melhor o comportamento do cliente regular, ao mesmo tempo em que detectam com precisão as fraudes reais. A ThreatMetrix usa comportamento, idade e local para examinar os dados históricos relacionados a uma determinada transação, para executar uma avaliação comportamental profunda. Isso ajuda o varejista a diferenciar com mais exatidão entre a fraude verdadeira e a mudança de comportamento legítima, reduzindo a frequência de escalada sem aumentar o risco global.
- O **Smart Learning** melhora a tomada de decisões ao combinar dados acionáveis em tempo real da LexisNexis Digital Identity Network com os dados verdadeiros do varejista. Aproveitando essa inteligência combinada, é gerado um modelo de aprendizado de máquina que é capaz de se adaptar às mudanças de comportamento dos clientes ao longo do tempo.



Para mais informações, visite risk.lexisnexis.com/fraudes

Sobre a ThreatMetrix

ThreatMetrix®, uma empresa da LexisNexis Risk Solutions, ajuda a fortalecer de maneira segura o crescimento econômico globalmente. Com uma profunda compreensão de 1,4 bilhões de identidades digitais, o LexID® Digital fornece a inteligência por trás de 110 milhões de tomada de decisões confiáveis e de autenticação diariamente, para diferenciar clientes legítimos de fraudadores em quase tempo real.

Sobre LexisNexis Risk Solutions

A LexisNexis Risk Solutions aproveita o poder dos dados e da análise avançada para fornecer informações que ajudam as empresas e entidades governamentais a reduzir riscos e melhorar as decisões para beneficiar pessoas mundialmente. Fornecemos soluções de dados e tecnologia para uma gama de indústrias, incluindo seguros, serviços financeiros, assistência médica e governo. Com sede em Atlanta, Geórgia, E.U.A. temos escritórios em todo o mundo e fazemos parte do RELX Group (LSE: REL / NYSE: RELX), um fornecedor global de informações e análises para clientes profissionais e empresariais em todos os setores. RELX é uma empresa FTSE 100 e está sediada em Londres. Para mais informações, visite www.risk.lexisnexis.com e www.relx.com.

LexisNexis, LexID e o logotipo Knowledge Burst são marcas registradas da RELX. ThreatMetrix e Digital Identity Network são marcas registradas da ThreatMetrix, Inc. [Copyright](http://www.risk.lexisnexis.com) © 2020 LexisNexis Risk Solutions. NXR14325-00-0220-PT-LA