

# Le paiement mobile pour taxis met le cap sur de nouvelles destinations



Fondée à New York en 2005, l'entreprise Creative Mobile Technologies, LLC (CMT Group) a étendu ses activités aux systèmes de paiement mobile pour taxis à l'échelle internationale.

Ses terminaux de paiement sont aujourd'hui utilisés par environ 50 000 taxis dans 150 villes d'Amérique du Nord et d'Europe. En 2015, CMT a lancé une application mobile de paiement et de réservation (Arro) afin d'améliorer l'expérience des usagers tout en aidant les taxis à rester compétitifs face à l'offre croissante des services de covoiturage.

Une baisse de

**92 %**

des impayés au cours du premier mois de mise en œuvre

Une réduction de

**92 %**

des pertes liées à la fraude (de 4,22 % à 0,34 % des trajets)

## Le défi

La lutte contre la fraude a toujours été stratégique pour CMT, mais le lancement de son application mobile n'a fait qu'accentuer cet impératif. Dans sa période la plus sombre, CMT a ainsi enregistré près de 100 000 \$ d'impayés par mois en raison de fraudes liées aux transactions ecommerce. « Nous ne pouvions plus éponger les pertes », explique Jeffrey L. Wilson, directeur juridique et responsable du développement commercial de CMT. « Nous avions besoin d'une solution pour réduire la fraude et stopper l'hémorragie. »

La première tentative de mise en œuvre d'une solution de gestion de la fraude de CMT n'a pas apporté les résultats souhaités, mais l'entreprise a pu se faire une idée globale de l'ampleur du problème.

Ainsi, l'équipe de CMT a commencé à rechercher une solution automatisée pouvant être optimisée dans le temps afin d'améliorer la gestion de la fraude au sein de l'entreprise.

La nouvelle solution devait également pouvoir s'adapter à la nature unique des services offerts par l'entreprise. Que ce soit lors de l'inscription d'un utilisateur sur l'application ou au moment du paiement du trajet par le client du taxi, une vérification manuelle n'était pas souhaitable. « Faire attendre le client deux minutes en raison de la vérification manuelle de ses données est inconcevable. On le perd en tant que client », explique Chris Plunkett, responsable de la gestion des lignes de produits chez CMT.



## La solution

Les différents partenaires bancaires et technologiques de CMT lui ont alors recommandé CyberSource. Et, CMT a en effet estimé que CyberSource était en mesure de comprendre et de s'adapter à ses défis spécifiques en lui offrant une solution complète et efficace.

CMT a retenu la solution de gestion de la fraude Decision Manager. Elle supporte désormais son application mobile Arro ainsi que sa version générique qui peut être adaptée à d'autres compagnies de taxis.

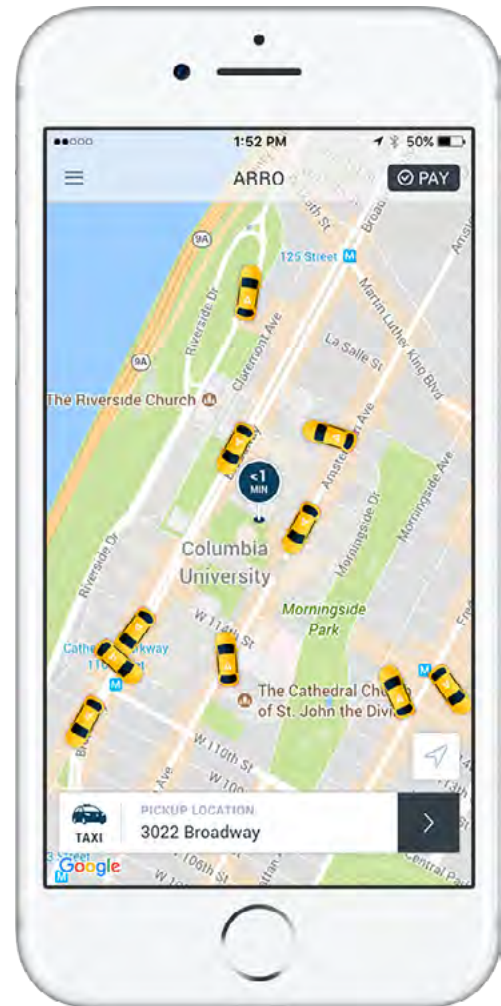
CMT a déjà déployé Decision Manager aux États-Unis et au Royaume-Uni. Elle prévoit de l'utiliser au Canada et en Europe.

L'entreprise a également mis en œuvre la passerelle de paiement de CyberSource au Royaume-Uni. L'Amérique du Nord devrait suivre.

« Grâce à CyberSource,  
nous avons une meilleure  
maîtrise de la fraude... »

« ...et nous sommes fin prêts pour  
étendre notre activité sur de nouveaux  
marchés, tout en prenant moins de  
risques financiers. »

Jeffrey L. Wilson, directeur juridique et responsable du  
développement commercial de CMT



Afin de maximiser l'usage de Decision Manager, CMT a également opté pour la prestation Managed Risk Services (MRS) proposée par CyberSource : un analyste dédié aide pro activement l'entreprise au quotidien. Il travaille en collaboration étroite avec le personnel de CMT pour tester et ajuster les règles de gestion de Decision Manager et pour surveiller l'apparition de nouvelles menaces. Les services MRS de CyberSource ont fait une grande différence dans la lutte contre la fraude de CMT.

« Nous ne disposons pas de l'expertise et des ressources nécessaires pour développer un département spécialisé dans la gestion de la fraude en interne », explique Plunkett. « MRS de CyberSource nous offre un accès constant à l'assistance d'experts pour optimiser nos stratégies de gestion de la fraude. »



# Pour mieux comprendre

## **Une équipe dédiée pour optimiser l'implémentation et garantir son succès**

Afin d'aider CMT à déployer rapidement Decision Manager ainsi que sa passerelle de paiement, CyberSource a mis en place une équipe composée d'un chef de projet, d'un expert en solutions de gestion de la fraude et d'un spécialiste de l'intégration technique. « L'équipe de CyberSource s'est efforcée de faire avancer le projet et d'en garantir la réussite tout au long du processus de mise en œuvre », affirme Plunkett.

## **Les décisions en temps réel offrent une meilleure expérience client**

Grâce à Decision Manager, CMT propose à ces entreprises taxis clientes la garantie d'une expérience rapide et transparente pour les passagers. « L'outil Decision Manager de CyberSource nous permet de prendre des décisions de gestion de la fraude en temps réel afin de ne pas perturber l'expérience de nos clients », explique Plunkett.

## **La réduction des risques économiques contribue au développement de l'entreprise**

Avec l'outil Decision Manager et les services MRS de CyberSource, CMT a constaté une réduction considérable des pertes liées à la fraude et l'entreprise a pu se concentrer sur le développement de nouvelles fonctionnalités pour son application.

La réduction des pertes mensuelles permettra également à CMT de poursuivre le déploiement de son application mobile dans de nouvelles villes d'Amérique du Nord et d'Europe. « Grâce à CyberSource, nous avons une meilleure maîtrise de la fraude et nous sommes fin prêts pour développer notre activité dans de nouveaux marchés en prenant beaucoup moins de risques financiers », explique Wilson.

## **Les menaces liées à la fraude sont contenues grâce aux experts**

Les services MRS ont permis à CMT de s'adapter dans un environnement très changeant. Evolutions réglementaires ; apparition de nouveaux types de menaces, l'analyste MRS est toujours prêt à recommander de nouvelles règles de gestion de la fraude. « Nous avons pris la bonne décision en faisant appel à un expert de CyberSource au lieu d'essayer de développer notre propre expertise en interne », se rassure Plunkett.

« La gestion de la fraude est un process sans fin. Il faut donc avancer rapidement et ne jamais s'arrêter », ajoute Wilson. « Nous avons désormais toutes les cartes en main pour conserver une longueur d'avance sur les fraudeurs. »

© 2018 CyberSource Corporation. Tous droits réservés.

AVERTISSEMENT : Les éléments contenus dans ce document sont fournis tels quels et à titre informatif uniquement et ne visent pas à fournir des conseils opérationnels, commerciaux, juridiques, techniques, fiscaux, financiers ou autres. CyberSource et Visa n'assument aucune responsabilité concernant votre utilisation des informations (y compris les erreurs, omissions, inexactitudes ou obsolescences en tout genre) ou toute supposition ou conclusion pouvant résulter de cette utilisation.