

[illegible]

* la puissance du paiement

* la puissance du paiement.

LA GESTION DES FRAUDES : UNE QUESTION D'ÉQUILIBRE

Pour réduire au minimum les pertes dûes à la fraude, vous devez diminuer le nombre de transactions frauduleuses. En outre, pour optimiser vos revenus, vous devez vous assurer que les véritables commandes sont validées facilement et rapidement. Le tout en veillant à ce que vos coûts d'exploitation restent au plus bas.

PRÉSENTATION DE LA GESTION DES FRAUDES DE CYBERSOURCE



01 | DECISION MANAGER : LE PLUS GRAND RADAR DE DÉTECTION DES FRAUDES AU MONDE

Grâce à CyberSource, optimisez vos revenus et atteignez vos objectifs les plus ambitieux. Comment ? En réduisant les transactions frauduleuses et en permettant aux commandes authentiques d'être validées facilement et rapidement.

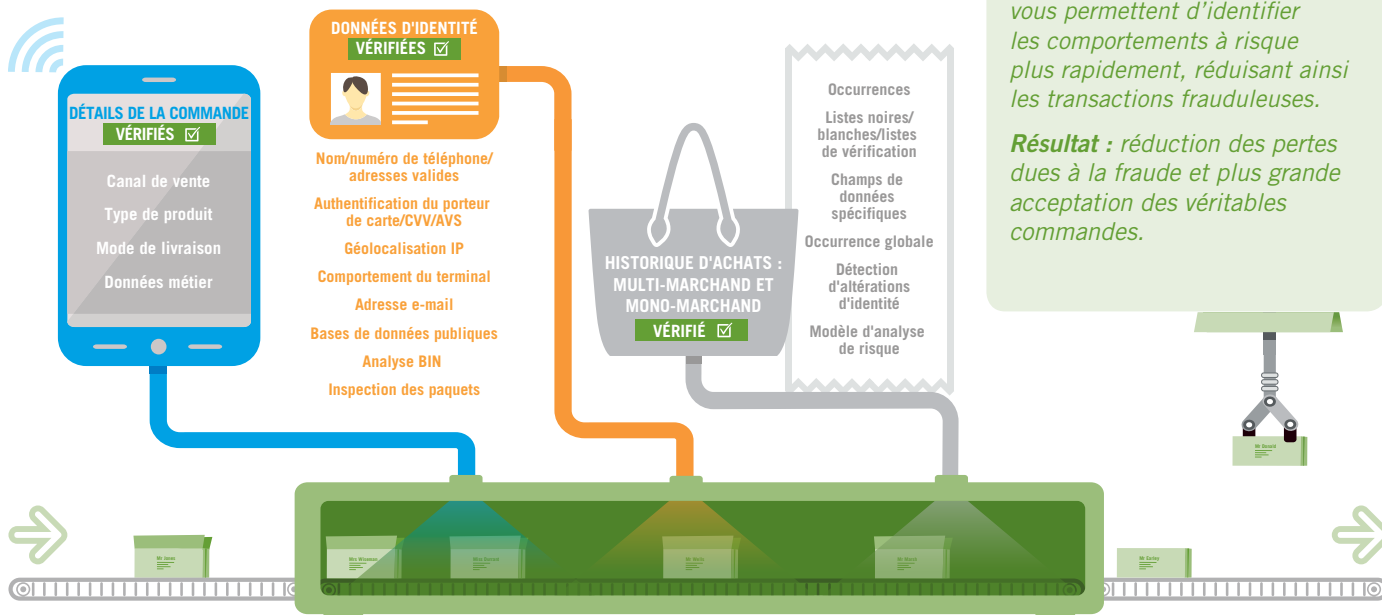
VOS PERTES DUES À LA FRAUDE SONT-ELLES TROP ÉLEVÉES ?

Plus de données. Plus de bénéfices.

La clé d'une détection efficace des fraudes : l'information. Plus vous exploitez les données relatives à une transaction, plus vous prendrez des décisions rapidement quant à leur rejet ou à leur acceptation. Des décisions claires, prises en toute confiance.

L'accès à 60 milliards de transactions annuelles traitées par Visa et CyberSource enrichit la pertinence de vos données. Ces transactions sont réalisées à la fois en vente à distance et en vente de proximité et vous permettent d'identifier les comportements à risque plus rapidement, réduisant ainsi les transactions frauduleuses.

Résultat : réduction des pertes dues à la fraude et plus grande acceptation des véritables commandes.



VOS COÛTS DE GESTION DE LA FRAUDE AUGMENTENT-ILS ?

Prenons votre équipe de vérification manuelle. Est-elle trop occupée ?

La vérification manuelle peut jouer un rôle important dans votre stratégie anti-fraude. Néanmoins, y recourir trop intensivement peut signifier qu'elle demeure perfectible. Un nombre trop important de commandes à vérifier impacte négativement l'efficacité de votre équipe de validation de commandes. De plus, si le taux de rejet est trop élevé, des commandes véritables peuvent avoir été bloquées par vos outils anti-fraude, aboutissant à une perte potentielle de ventes.

Pour réduire le nombre de commandes envoyées pour vérification, Decision Manager a recours à un filtrage automatisé. Pour les commandes se trouvant dans la file d'attente de vérification manuelle, notre système de gestion des dossiers rassemble tous les outils nécessaires à la vérification de chaque transaction. Ainsi vos équipes peuvent obtenir plus d'informations sur les commandes potentiellement frauduleuses et les intégrer dans votre système de lutte anti-fraude.

Résultat : une plus grande efficacité et moins d'impayés.

02 | DECISION MANAGER

COMMERÇANT



LA COMMANDE CLIENT EST
PASSÉE VIA UN CANAL

1

2

DECISION MANAGER,
LE PLUS GRAND RADAR DE
DéTECTION DES FRAUDES
AU MONDE

DECISION MANAGER

3
GESTION DU
RISQUE

ACCEPTATION

REJET

5
GESTION DES
PLAINTES
POUR FRAUDE

4
VÉRIFICATION
MANUELLE

6
REPORTING
ET ANALYSE

Decision Manager, notre système complet de gestion des risques, offre toutes les fonctionnalités dont vous avez besoin pour automatiser et rationaliser vos opérations anti-fraude. Basé sur un modèle de corrélation des risques alimenté par des données Visa (dans certaines régions), Decision Manager analyse et trie automatiquement les commandes en fonction de règles métier que vous définissez. Decision Manager vous permet d'augmenter votre taux de conversion tout en renforçant la compétence et la précision de votre équipe de vérification.

1 COMMANDES : Les commandes passées par des clients via différents canaux (site Web, centre d'appels, borne, mobile et tablette) sont envoyées à CyberSource Decision Manager pour le contrôle anti-fraude.

2 LE PLUS GRAND RADAR DE DÉTECTION DES FRAUDES AU MONDE : Les commandes sont traitées par un outil de contrôle sophistiqué qui applique plus de 260 tests de validation anti-fraude à chacune d'entre elles. Les tests comprennent les éléments suivants :

Détails de la commande

Canal de vente, type de produit, mode de livraison, données métier.

Données d'identité

Géolocalisation IP, identification du terminal avec inspection des paquets, analyse du BIN, adresse/numéro de téléphone/adresse e-mail valide, authentification du porteur de carte, CVV/AVS.

Historique d'achats

Occurrences, listes blanches et listes noires, détection d'altérations d'identité, matrice d'évaluation, champs de données métier.

Les résultats de ces tests de validation anti-fraude sont intégrés au modèle statistique de gestion du risque de Decision Manager avec les informations obtenues sur les 60 milliards de transactions annuelles minimum de CyberSource et de Visa (dans certaines régions).

3 GESTION DU RISQUE : Des règles de contrôle et des filtres de vérification manuelle, définis par vous ou nous, sont appliqués à la commande. Objectif : déterminer si elle doit être acceptée, rejetée ou envoyée à l'équipe chargée de la vérification manuelle.

En toute autonomie, vos analystes fraude peuvent créer et personnaliser des règles à l'aide de la console de gestion des règles de Decision Manager qui allie simplicité et puissance. Elle vous permet de :

- Tester des règles sur des transactions réelles, en mode passif, pour évaluer leur impact avant de les utiliser en production ;
- Créer rapidement des règles qui interagissent avec plusieurs services de validation mondiaux pour analyser et trier automatiquement les transactions entrantes ;
- Créer des règles à l'aide d'une bibliothèque de règles prédéfinie et de générateurs de règles personnalisés simples d'emploi ;
- Créer plusieurs « profils » de contrôle, c'est-à-dire, la catégorie de produit, le numéro de référence, le mode de livraison ou le canal.

4 VÉRIFICATION MANUELLE : Pour les commandes qui ont été envoyées pour vérification manuelle, Decision Manager contient une interface utilisateur ergonomique qui regroupe les informations sur une commande pour en accélérer la vérification. L'interface intègre des appels automatisés à des bases de données tierces pour éviter la double-saisie et permet aux équipes de vérification d'adapter leur charge de travail au flux de commandes.

Vous pouvez établir des règles pour acheminer automatiquement les commandes dans plusieurs files d'attente de vérification configurables. Utilisez les files d'attente pour segmenter la vérification via des classifications de votre choix, notamment :

- la priorité (par ex. expédition standard ou pendant la nuit)
- la gamme de produits/catégorie
- le recours à l'expertise d'un analyste

5 GESTION DES PLAINTES POUR FRAUDE : Nous pouvons gérer l'ensemble de votre processus de gestion des impayés, depuis la vérification et l'analyse jusqu'aux stratégies de re-présentation, en passant par l'interaction avec les acquéreurs et la re-présentation des documents (service disponible selon les pays concernés).

6 REPORTING ET ANALYSE : Un ensemble complet de fonctionnalités de reporting et d'analyse optimise vos opérations anti-fraude à tous les niveaux. Ces rapports offrent une plus grande visibilité de vos process et résultats, pour une amélioration de l'aide à la décision et la réalisation de vos objectifs en matière de lutte contre la fraude. Voici les fonctionnalités proposées :

- Les rapports de gestion : pour suivre les performances opérationnelles et financières de vos principaux indicateurs de mesures de gestion des fraudes.
- Les rapports de performances relatifs aux règles/profils : pour analyser l'efficacité des règles et des profils de commande, vérifier que les règles offrent une protection appropriée contre la fraude et que les commandes sont acheminées vers la stratégie de lutte anti-fraude appropriée.
- Les rapports de performances relatifs à la gestion de dossiers : pour aider à gérer les performances de l'équipe de vérification des commandes et l'efficacité des processus.
- L'exportation de données détaillées : pour personnaliser votre analyse, un rapport détaillé peut être créé, sur une base quotidienne. Il contient les informations individuelles propres à chaque transaction Decision Manager.

Nos Services d'infogérance de risque peuvent également vous aider à produire des rapports basés sur vos besoins spécifiques. Notre brochure Services d'infogérance de risque vous aidera à découvrir dans quelle mesure nous pouvons vous aider.

03 | NOUS POUVONS VOUS AIDER POUR :

1. ACCEPTER D'AVANTAGE DE CLIENTS



Votre client. Est-il un fraudeur ? Ou votre avenir ?

Comment pouvez-vous être sûr que vous ne rejetez pas la commande d'un client véritable ? Faites-vous attendre ce client trop longtemps avant de confirmer sa commande ? Force est de constater que la fraude devient de plus en plus difficile à détecter. Les fraudeurs sont de plus en plus astucieux. Vos outils de détection des fraudes doivent en faire autant.

CyberSource vous propose toutes les informations fiables dont vous avez besoin pour traiter plus rapidement les commandes de vos clients. La puissance combinée de vos informations, et les données des 60 milliards de transactions annuelles de Visa et CyberSource, vous permettent d'identifier les commandes frauduleuses plus rapidement et de créer des matrices de bon comportement.

Résultat : les « vrais » clients sont reconnus instantanément et ne se retrouvent pas filtrés par vos règles anti-fraude.

2. DÉTECTER LES FRAUDES SUR DIFFÉRENTS CANAUX



La puissance de la détection

Les nouveaux canaux introduisent des changements de comportement d'achat en terme d'horaires ou de type d'articles par exemple. Comment gérez-vous votre stratégie anti-fraude sur les canaux pour vous assurer que vos véritables clients sont reconnus, quel que soit le terminal sur lequel ils effectuent leurs achats ?

Avec CyberSource, vous avez la possibilité d'exploiter différentes données et règles pour vos transactions sur différents canaux. Cela signifie que vous pouvez adapter votre stratégie anti-fraude en fonction des données disponibles pour chaque canal.

Résultat : la diminution des fraudes, et ce, sur tous les canaux.

3. VOUS IMPLANTER SUR DE NOUVELLES ZONES GÉOGRAPHIQUES



De nombreuses opportunités s'offrent à vous, avec leur lot de risques.

Lorsqu'une entreprise se développe à l'international, elle doit adapter son fonctionnement. Les modes de paiement, comportements d'achat et même les numéros de téléphone et formats d'adresses sont différents et posent problème pour le contrôle anti-fraude.

CyberSource Decision Manager facilite la création d'ensembles de règles pour chaque pays dans lequel vous intervenez.

Résultat : vous êtes en mesure d'adapter votre stratégie anti-fraude en fonction des spécificités locales.

4. ÉTABLIR DES RAPPORTS ET DES ANALYSES



Vous ne pouvez pas gérer ce que vous ne pouvez pas quantifier.

Pour gérer les fraudes, vous devez pouvoir effectuer un suivi efficace. Si vos impayés ont augmenté, vos taux de vérification manuelle ont-ils diminué ? Comment les mesurer ? Comment pouvez-vous être sûr que cette évolution est imputable à un changement de stratégie ?

Pour plus d'efficacité, Decision Manager propose un accès immédiat aux paramètres de gestion des règles et de process de vérification et inclut un ensemble complet de rapports et d'analyses.

Résultat : vous pouvez davantage anticiper dans votre prise de décision et disposer de ressources supplémentaires pour atteindre vos objectifs en matière de gestion des fraudes.

UN LIEN INTRINSÈQUE

Avez-vous une approche globale ?

La fraude et les données de paiement sont inextricablement liées. Elles sont pourtant rarement gérées ensemble. Pour protéger les données de vos clients et vos revenus tout en allégeant la mise en œuvre de PCI DSS (norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement), il est recommandé d'adopter une approche globale en gérant ensemble fraude et sécurité des paiements. Ainsi, sans manipulation, transmission ni stockage des données de paiement, vous offrirez à votre client une meilleure expérience.

CyberSource vous permet de contrôler les commandes afin de détecter d'éventuelles fraudes, de sécuriser les données de paiement et de traiter des paiements à l'échelle internationale, le tout en une seule interface.

Résultat : *vous offrez à vos clients une expérience de paiement transparente, sécurisée et constante, et ce, quel que soit le canal.*

Pour en savoir plus sur la gestion de vos opérations de paiement de bout en bout, contactez CyberSource dès aujourd'hui.

UNE INTERFACE UNIQUE : FAITES CONFIANCE À NOTRE ÉQUIPE DE SERVICES D'INFOGÉRANCE DE RISQUE

Faites bénéficier votre équipe de l'expérience des analystes fraude parmi les plus expérimentés au monde :

Avez-vous pris en compte que...

- les processus de vérification manuelle sont gourmands en ressources ?
Les taux de rejet élevés ont un impact négatif sur les bénéfices ?
- les heures de pointe peuvent ralentir les règles de vérification des commandes ?
- les nouvelles zones géographiques et canaux de distribution comportent leurs propres risques ?

Autant de défis que les Services d'infogérance de risque de CyberSource sont en mesure de vous aider à relever. Usurpation d'identité ou prise de contrôle de comptes, générateurs de numéros de carte ou fraude interne : quel que soit le type de fraude auquel vous êtes confronté, nous l'avons déjà rencontré et possédons les compétences, les systèmes et l'expérience pour vous accompagner.

Les Services d'infogérance de risque de CyberSource vous permettent :

- d'améliorer l'expérience client
- d'optimiser votre rentabilité
- de vous implanter dans de nouveaux pays et de vous déployer sur de nouveaux canaux en toute confiance
- et tout simplement de dépenser moins dans la gestion de la fraude



**OPTEZ POUR
LA GESTION DES
FRAUDES DE
CYBERSOURCE**

Bénéficiez d'un grand nombre d'avantages, via une seule interface. Rejoignez-nous ! Nous vous accompagnerons en permanence. Grâce à une analyse complète de votre marché ainsi que de votre processus actuel de gestion des fraudes.

Appelez-nous au
+33 (0) 1 7098 3220

ou contactez-nous par
e-mail à l'adresse suivante :
fr@cybersource.com



France

+33 1 7098 3220
ou fr@cybersource.com

Royaume-Uni/Europe

+44 (0)118 990 7300
ou europe@cybersource.com

Moyen-Orient et Afrique du Nord

+9714 457 7200

Russie

+7 (495) 787 45 24

Afrique subsaharienne

+27 11 547 8463

Pour obtenir la liste complète
de nos implantations dans le
monde, consultez

cybersource.com/locations

.....
cybersource.fr
.....

© 2013 CyberSource Ltd, une filiale à 100 %
de CyberSource Corporation, une société Visa.