

The image features a large circle with a thick blue border set against a dark grey background with a subtle pattern of small circles. Inside the circle, the French text "UNE INTERFACE UNIQUE" is written in white, uppercase letters at the top, followed by "UN RÉSEAU D'EXPERTS" in a larger, bold, white, uppercase font in the center. Surrounding the inner circle are numerous grey and blue icons representing various business and service sectors. These include: a person with a suitcase, a building, a luggage tag labeled "SECURITY", an airplane, a shopping bag, a laptop, a smartphone, a cloud, a server rack, a document labeled "SERVICES DISPONIBLES", a printer, a power plug, a box labeled "HIGH STREET", a house, a person holding a box labeled "URGENT", another airplane, clouds, a briefcase with a "333" label, gears, a coffee cup, boxes labeled "MR SMITH", a microscope, a person wearing a hard hat, a person working at a computer, and a document labeled "LAURENT". A dotted vertical line runs through the bottom center of the circle.

DE NOMBREUSES ENTREPRISES PERFORMANTES SONT CONFRONTÉES À LA FRAUDE

Pour les e-commerçants, lutter contre la fraude s'avère chronophage et coûteuse. Elle réduit les marges, nuit à l'expérience client et ralentit la croissance.

LES SERVICES D'INFOGÉRANCE DE RISQUE DE CYBERSOURCE VOUS PERMETTENT :

- D'améliorer l'expérience client
- D'optimiser votre rentabilité
- De vous implanter sur de nouvelles zones géographiques et de vous déployer sur de nouveaux canaux en toute confiance
- Et tout simplement de dépenser moins dans la gestion de la fraude

CYBERSOURCE DECISION MANAGER

Decision Manager, notre portail de gestion globale de risque e-commerce, 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 évalue et traite automatiquement les commandes en fonction de règles métier que vous définissez.

Decision Manager vous permet d'augmenter votre taux de conversion tout en renforçant les capacités et la précision de votre équipe de vérification.

PRÉSENTATION DES SERVICES D'INFOGÉRANCE DE RISQUE CYBERSOURCE



01 | INFOGÉRANCE DE RISQUE : POUR NOS CLIENTS, NOUS FAISONS LA DIFFÉRENCE

Nous sommes par définition proches des marchands. Plus nous disposons d'informations sur vos clients et vos fraudeurs, plus nous sommes à même de vous aider à améliorer l'expérience client d'une part, et à réduire au minimum la menace que représentent les fraudeurs d'autre part.

LA FRAUDE FREINE-T-ELLE VOTRE ACTIVITÉ ?

Structurez votre démarche

Bien que la fraude ne représente qu'une faible part des transactions pour la plupart des entreprises de e-commerce, elle a un effet étrangement important sur l'entreprise dans son ensemble. Elle peut notamment avoir un impact sur :

- Les ressources
- Les marges
- L'expérience de vos clients

Les Services d'infogérance de risque de CyberSource aident les entreprises comme la vôtre à minimiser l'impact de la fraude afin d'optimiser vos bénéfices et de vous développer sans contraintes.

VOS COÛTS DE GESTION DE LA FRAUDE AUGMENTENT-ILS ?

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

Notre Rapport annuel sur la Fraude E-commerce indique que le coût du maintien du taux de fraude à un niveau faible est souvent beaucoup plus élevé que le coût de la fraude lui-même. Avez-vous pris en compte que...

- Les pics horaires peuvent affecter la vérification des commandes ?
- Des taux de rejet élevés ont un impact négatif sur les bénéfices ?
- Les heures de pointe peuvent ralentir les taux de vérification des commandes ?
- Les nouvelles zones géographiques et nouveaux 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 aider à les déjouer.

OPTEZ POUR NOS SERVICES D'INFOGÉRANCE DE RISQUE ET INTÉGREZ DANS VOTRE ÉQUIPE CERTAINS DES ANALYSTES FRAUDE LES PLUS EXPÉRIMENTÉS AU MONDE

Tout ce que nous vous demandons, c'est de faire preuve d'ouverture : montrez-nous les données et nous vous montrerons les résultats. Parce que ce n'est pas qu'une question de fraude. Parce qu'en gérant vos risques et en optimisant vos filtres, nous pouvons vous aider à vous développer durablement. Faites le choix qui s'impose : rejetez moins de transactions, acceptez-les plus rapidement pour améliorer l'expérience client et réduisez le coût de vos ressources en vérifiant manuellement moins de transactions.

Une entreprise multinationale grand public a fait confiance à nos Analystes Infogérance Risque.

Sur une période de 7 mois, nous l'avons aidée à réduire ses taux de fraude, qui sont passés de 2,3 % à 1,3 %, ce qui lui a permis de dégager plus de 210 000 € de revenus supplémentaires.

02 | NOUS POUVONS VOUS AIDER POUR :

1. ACCEPTER D'AVANTAGE DE CLIENTS



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

Le Rapport CyberSource 2013 sur la Fraude a mis en évidence une tendance claire concernant les inquiétudes des e-commerçants. La principale crainte de plus de la moitié d'entre eux était de refuser des clients réels.

Dans l'e-commerce, la première expérience d'un client est primordiale en matière de fidélisation. Accepter un maximum de commandes est par conséquent stratégique.

***Les analystes fraude de CyberSource** peuvent affiner et tester vos règles afin d'optimiser l'acceptation des commandes. Un atout indéniable, susceptible d'influer positivement et durablement sur les revenus, en augmentant à la fois le panier moyen et en vous permettant d'attirer de nouveaux clients et de fidéliser les existants.*

2. ASSURER LA CONTINUITÉ DE VOTRE ACTIVITÉ



Internet ne connaît aucun répit

De même que le e-commerce. Les clients achètent à toute heure. Mais fonctionner 24 h/24, 7 jours/7 peut s'avérer compliqué.

Résultat : des commandes inexécutées en attente de vérification après les week-ends ou les jours fériés, voire pendant des périodes particulièrement chargées. Les équipes de vérification travaillent ainsi davantage sous pression et consacrent moins de temps à chaque commande. Non seulement le traitement de vos commandes en cours est ralenti, mais les commandes frauduleuses peuvent vous échapper.

***Notre équipe de Services d'infogérance de risque** peut collaborer avec vous pour réduire le nombre de commandes dans votre file d'attente de vérification aux heures de pointe et en période de fermeture. Des règles de rejet et d'acceptation automatiques légèrement modifiées peuvent être configurées pour s'activer automatiquement, en fonction de l'heure ou du jour de la semaine. Vous pouvez également les activer et les désactiver manuellement à votre gré.*

3. FAIRE FACE AUX PICS D'ACTIVITÉ SAISONNIERS



Organiser la montée en charge

Chaque commerçant connaît des pics d'activité. Adapter votre entreprise pour les gérer peut s'avérer délicat. Comment optimiser vos revenus sans augmenter vos risques et sans trop investir ?

***Notre équipe de Services d'infogérance de risque** peut collaborer avec vous pour planifier les périodes chargées. En créant des ensembles de règles de filtrage optimisés pour les différents comportements d'achat, nous pouvons vous aider à vous assurer que les pics d'activité ne surchargent pas votre équipe et vos processus. Les ensembles de règles optimisés peuvent être testés par rapport aux transactions actives bien avant le pic d'activité afin de garantir l'absence d'impact négatif sur votre base clients et vos revenus. Une fois satisfait, libre à vous d'activer les nouvelles règles en un clic.*

4. VOUS IMPLANTER SUR DE NOUVELLES ZONES GÉOGRAPHIQUES



S'ouvrir sur un monde d'opportunités

S'implanter dans un nouveau pays ou sur une nouvelle zone géographique comporte son lot de difficultés : moyens de paiement alternatifs, comportement d'achat locaux, modèles de données différents pour la lutte anti-fraude. Comment par exemple tenir compte de la prédominance des achats en gros et des transactions internationales dans les pays asiatiques ?

Grâce à sa présence internationale, CyberSource collabore avec les commerçants pour les aider à vendre au niveau mondial. En exploitant les connaissances de l'équipe de Services d'infogérance de risque de CyberSource, vous pouvez accélérer et simplifier votre implantation sur de nouveaux marchés, que ce soit au Chili, en Chine, aux Émirats arabes unis ou aux États-Unis. Nous nous démarquons par la présence d'Analystes Infogérance Risque sur six continents, basés aux États-Unis, au Royaume-Uni, à Singapour, à Dubaï, en Chine, au Brésil, au Mexique et en Australie. Nous pouvons vous aider à mettre en œuvre vos projets de développement à l'international et faciliter votre implantation à l'étranger.

5. DEVELOPPER UNE APPROCHE OMNI-CANAL



Adresser le client 3.0

De nouveaux canaux de distribution peuvent représenter presque autant de risques que de nouvelles zones géographiques. Comment répondre au besoin de combiner données de vente à distance et données de vente de proximité pour obtenir une vision complète du comportement des clients ainsi que des matrices de fraude ?

L'équipe de Services d'infogérance de risque de CyberSource a collaboré avec de nombreux commerçants pour les aider à réduire au minimum les risques de l'ouverture de nouveaux canaux. Cela implique les actions suivantes :

- Évaluer les risques spécifiques inhérents au nouveau canal
- Dispenser des conseils sur la sécurité et les pratiques de validation
- Créer de nouveaux ensembles de règles pour optimiser les performances
- Éliminer les silos organisationnels entre vente à distance et vente de proximité

Que vous proposiez vos produits sur Facebook ou que optiez pour le système de retrait de commandes en magasin, notre expérience peut vous permettre d'accélérer la commercialisation de vos produits, avec un risque minimal.

6. ÉVITER LA MISE SOUS SURVEILLANCE



Réduire les taux de fraude

Si vous rencontrez un problème de fraude transfrontalier, vous avez de grandes chances de vous retrouver dans un programme de contrôle des commerçants (Merchant Monitoring Program). Vous risquez éventuellement une pénalité financière et la suspension de votre contrat monétique. Vous avez donc tout intérêt à éviter ce programme.

Grâce à un soutien de tous les instants, les Analystes Infogérance Risque de CyberSource vous aident à réduire vos taux de fraude. Comme ils l'ont déjà fait pour de nombreux commerçants, tous secteurs confondus, ils vous permettent de quitter les programmes de contrôle des commerçants et de les éviter. Mais leur contribution ne s'arrête pas là. Une fois les taux de fraude maîtrisés, nos analystes vous aideront à augmenter vos revenus en réduisant le nombre de commandes authentiques rejetées, à améliorer l'expérience client via des règles d'acceptation automatique et à diminuer vos taux de vérification manuelle en optimisant vos ressources.

03 | DES BÉNÉFICES QUOTIDIENS

OPTIMISATION CONTINUE : GARDEZ UNE LONGUEUR D'AVANCE

La fraude évolue. Nous pouvons nous assurer que vos systèmes s'adaptent à cette évolution. Si un nouveau type de fraude est identifié, votre analyste peut vous recommander des règles visant à le cibler directement, avec un impact minimal sur les clients authentiques. De surcroît, avec notre base de connaissances mondiale, il est fort possible que nous ayons identifié une nouvelle tendance en matière de fraude, et une solution, avant même qu'elle ne touche votre entreprise.

PRECISION : PRENEZ DES DÉCISIONS PERTINENTES

De nombreuses données sont impliquées dans la gestion des fraudes. C'est pourquoi nous veillons à ce que vous disposiez des bonnes informations et à maintenir une vision claire de la situation de fraude dans votre entreprise, à tout moment, et ce, via des points à date personnalisés, réguliers et programmés. Nous vous aidons à prendre des décisions stratégiques sereinement.

RESSOURCES MONDIALES : BÉNÉFICIEZ D'UNE EXPERTISE INTERNATIONALE

Notre équipe d'analystes collabore avec des centaines de commerçants à travers le monde entier. Ce qui constitue une énorme base de connaissances partagées. Vous pouvez bénéficier de ces connaissances de différentes façons :

- En accédant à des expériences directes de la mise en place d'un nouveau canal
- En découvrant des solutions pour les tendances de fraude émergentes
- En tirant parti de connaissances locales approfondies sur un marché émergent

CONSEILLER EXPERT : L'EXPÉRIENCE À PORTÉE DE MAIN

Nos analystes ne se limitent pas à un secteur. Et ce n'est pas un hasard. Nos années d'expérience nous ont enseigné que les tendances migrent et que les modèles sont courants. L'expérience acquise dans le domaine de la billetterie ou des biens numériques peut tout aussi bien servir à nos clients dans la distribution de produits high-tech ou de services financiers.

Votre analyste est votre guide dans le monde en constante évolution de la fraude et de la gestion des fraudes. Il est là pour répondre à vos questions en la matière ainsi que pour vous aider à opérer un changement stratégique. Laissez-le vous aider à optimiser vos bénéfices, à améliorer votre gestion client et à mettre en œuvre de nouvelles technologies.

OPTEZ POUR LES SERVICES D'INFOGÉRANCE DE RISQUE DE CYBERSOURCE

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
01 7098 3220

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

04 | LE CHOIX DU NIVEAU DE SERVICE

Les Services d'infogérance de risque de CyberSource vous proposent les services d'un expert fraude qui analyse vos données et collabore avec vos équipes pour gérer efficacement les fraudes.

SYSTÈME DE GESTION DES FRAUDES

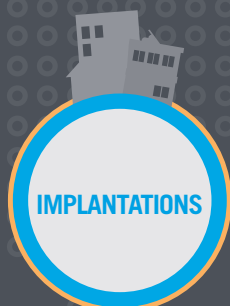
	PERFORMANCE MONITORING	PERFORMANCE MONITORING WITH GUARANTEES	SCREENING MANAGEMENT
Decision Manager (abonnement inclus)			
Atelier de configuration sur site			
Système de gestion des dossiers			
Rapports et analyses avancés			

SERVICES D'INFOGÉRANCE DE RISQUE

Analyste fraude dédié			
Rapports et analyses personnalisés			
Assistance proactive et recommandations			
Changements de configuration : création de règles/profils			
Engagement de performance			
Gestion globale des vérifications de commande, service 24 h/24, 7 jours/7			
Interactions Client en marque blanche			
Vérifications humaines			
Vérifications des bases de données publiques			

AUTRES SERVICES

Assistance Premium			
--------------------	--	--	--



France

Tél. : +33 (0)1 7098 3220
E-mail : fr@cybersource.com

Royaume-Uni (Siège de la région Europe Moyen-Orient)

Tél. : +44 (0)118 990 7300
E-mail : europe@cybersource.com

Espagne

Tél. : +44 (0)118 990 7300
E-mail : es@cybersource.com

Moyen-Orient et Afrique du Nord

Tél. : +971 4 457 7200
E-mail : europe@cybersource.com

Russie

Tél. : +7 (495) 787 4524
E-mail : europe@cybersource.com

Afrique subsaharienne

Tél. : +27 11 547 8463
E-mail : europe@cybersource.com

Pour obtenir la liste complète
de nos implantations dans le
monde, consultez
cybersource.com/locations

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

© 2014 CyberSource Ltd, une filiale à 100%
de CyberSource Corporation, une société Visa.
Tous droits réservés.