

# Comment Rue du Commerce optimise son parcours client et réduit la fraude grâce à CyberSource ?



- **1999 :**  
Création en France
- **2016 :**  
Intégration au groupe Carrefour
- **10 M**  
de produits /  
+ de **1 300**  
marchands
- **10 M** de visites  
mensuelles pour  
+ de **3 M** de produits  
expédiés par an

“ Pour un acteur du e-commerce, la lutte contre la fraude est un élément indispensable : la fraude aux moyens de paiements est une réalité à laquelle sont confrontés tous les commerçants. Pour nous, une solution de lutte contre la fraude est aussi importante que la solution de paiement.

Julien Lepeut,  
Responsable Sécurité Prévention  
des Fraudes de Rue du Commerce

## Le difficile équilibre de la lutte contre la fraude

En matière de lutte contre la fraude, le commerçant doit sans cesse s'employer à trouver le bon équilibre entre détection des tentatives de fraudes, réduction des faux positifs (vrais clients rejetés par erreur), et garantie d'une expérience utilisateur la plus fluide possible pour ses clients.

# Solution



Pour lutter contre la fraude, Rue du Commerce s'appuyait sur un outil développé en interne, basé sur les impayés et sur les commandes jugées à risques. Avec l'augmentation de l'activité, l'outil s'est rapidement avéré insuffisant. Les équipes de Rue du Commerce se sont alors mises à la recherche d'une solution puissante, efficace et facilement configurable.

Leur choix s'est tourné vers la solution de CyberSource, Decision Manager. Depuis qu'elle est pleinement opérationnelle, la solution n'a pas connu une seule défaillance, ni aucune interruption de service.

## Une intelligence artificielle qui s'appuie sur l'analyse de plus de 68 milliards de transactions par an

Decision Manager apporte à Rue du Commerce un couplage optimal entre le meilleur de la technologie et de l'humain, tout en ajoutant la possibilité d'intégrer la connaissance qu'ont les équipes de Rue du Commerce de leur clientèle et de leurs métiers. C'est cette association de compétences qui rend leur lutte contre la fraude si efficace.

« L'outil permet de modéliser comme on veut les règles de fraude en plus de s'appuyer sur le scoring et l'intelligence de CyberSource. » précise Julien Lepeut.

Parmi les autres avantages plébiscités : le mode "monitoring". Les équipes de Rue du Commerce peuvent tester en direct

une nouvelle règle afin d'évaluer sa pertinence, sans risque d'impacter les commandes en cours. Il est également possible de mettre à jour les règles en temps réel en cas de nécessité.

En plus de la performance de la solution, Julien Lepeut apprécie également l'accompagnement fourni par CyberSource, avec un expert dédié qui analyse et propose des optimisations en fonction de l'évolution des comportements des fraudeurs.

## Des revues manuelles réduites à 10%

Les commandes à risques passent entre les mains de l'équipe d'analystes internes, qui les qualifient et prennent la décision finale. À la sortie, seule une infime partie de ces commandes seront rejetées.

La solution de CyberSource est clé dans le processus de validation des commandes, comme l'explique Julien Lepeut : « Sans la validation de la solution de CyberSource, la commande n'est pas libérée, c'est le dernier maillon de la gestion informatique de la commande, elle est donc aussi importante que notre plateforme de paiement. »

À l'avenir, Julien Lepeut veut continuer à améliorer continuellement sa stratégie de lutte contre la fraude : « J'ai un taux de fraude très bas et un taux de revue assez bas, ce qui nous permet de nous concentrer sur des sujets connexes comme l'augmentation du taux de transformation et la gestion des pics d'activité, en particulier pendant la période du Black Friday. »

Nous contacter :  
[cybersourcefrance@cybersource.com](mailto:cybersourcefrance@cybersource.com)

© juin 2019 - CyberSource Corporation. Tous droits réservés. Crédit photo : iStock . Conception/réalisation : Rumeur Publique -- 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.