



Cencosud/Paris.cl

A CyberSource ajudou a Cencosud a melhorar a experiência dos clientes, aumentar as vendas no canal digital e minimizar as fraudes.



Quem é Cencosud?

O grupo Cencosud é um dos maiores e mais prestigiados varejistas da América Latina. Possui operações ativas na Argentina, Brasil, Chile, Peru e Colômbia. A empresa desenvolveu uma estratégia multiformato que hoje emprega mais de 134 mil colaboradores e tem entre suas unidades de negócios: super e hipermercados, lojas de material de construção, lojas de departamento, *shopping centers*, entre outras atividades no varejo. Nos últimos 15 anos, a Cencosud experimentou um crescimento superior a 16 vezes em seu faturamento, o que permitiu ao Grupo alcançar diversos objetivos, dentre eles o de ser uma das redes de varejo mais rentável na América Latina e oferecer excelentes níveis de serviços e satisfação aos clientes.

O Desafio

Com a Paris.cl, sua principal rede de lojas de departamento, a Cencosud buscou reduzir o atrito no momento da compra ao simplificar o processo de *checkout* e, assim, aumentar a taxa de conversão das vendas online e melhorar a experiência do cliente. Para alcançar este objetivo, o grupo procurou uma solução flexível que se adaptasse rapidamente às mudanças sazonais de vendas e ajudasse na redução da fraude em todos os canais de compra, acompanhando o rápido crescimento do comércio eletrônico.

**MELHOR
EXPERIÊNCIA DE
COMPRA E
MAIOR TAXA DE
CONVERSÃO**

22%

de aumento na taxa de conversão*

66%

de economia nos custos de revisão manual**

Taxa média de *chargeback* na Paris.cl*

0,15%

em vendas online
(90% menor do que o *chargeback* médio na América Latina)

“A CyberSource oferece uma solução econômica que nos permite reduzir a revisão manual de forma proativa e proteger a nossa receita, sem comprometer a experiência de compra de nossos clientes. A parceria com a CyberSource foi uma solução disruptiva para o mercado chileno e nos permitiu poupar recursos, atingir um impacto na taxa de conversão, aumentar as vendas on-line e reduzir o escopo do PCI.”

Alvaro Ramírez Andrade

Gerente de Desenvolvimento Digital, Cencosud, Lojas de Departamento.

* Desde a implementação da CyberSource em maio de 2017

** Desde a implementação da CyberSource e com uma estratégia de aceitação/rejeição



A Solução

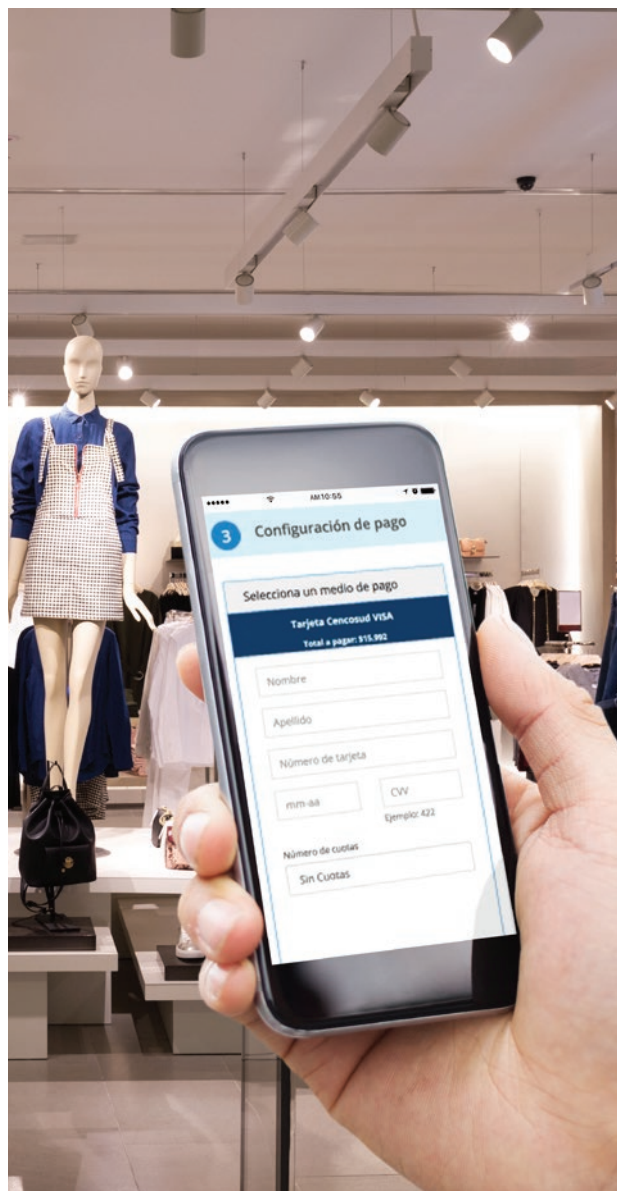
Focados em obter uma solução de pagamentos com cartão que melhorasse a experiência dos clientes e evitasse as fraudes, a Cencosud decidiu implementar as soluções da CyberSource, a mais completa e rentável do mercado. A primeira solução adotada foi o *Decision Manager*, a única solução de gerenciamento de fraude do mundo com *machine learning* que utiliza os dados de mais de 68 bilhões de transações processadas anualmente pela Visa e CyberSource. A segunda fase de soluções adotadas integra os serviços de tokenização e *Payment Gateway* com os serviços dedicados de suporte técnico regional de uma equipe especializada em consultoria antifraude. Como resultado, eles foram capazes de customizar sua integração e implementar a solução enquanto recebia assistência durante todas as fases do projeto, contando com o suporte de um consultor que ajuda sua equipe a atingir suas metas diariamente.

Os Resultados

Após a implementação dos serviços da CyberSource, a Cencosud aumentou em 22% sua taxa de conversão on-line e reduziu em 80% a taxa de *chargeback* nas vendas feitas pelo *call center*.

Conseguiram também diminuir, o atrito no *checkout* para os clientes que utilizam cartão de crédito, conectando-os diretamente ao processador de pagamentos no Chile.

Hoje, a empresa armazena os dados de pagamento com cartão de crédito na forma de um *token*, maximizando a aplicação de padrões de segurança.



ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE: As informações contidas neste documento são apresentadas "COMO ESTÃO" e com o único propósito de informar. De modo nenhum, essas informações devem ser consideradas como conselhos sobre operações; comercialização; aspectos legais, técnicos, tributários, financeiros ou quaisquer outros aspectos. A CyberSource e a Visa isentam-se de responsabilidade pelo uso das informações contidas neste documento (incluindo erros, omissões, imprecisões ou falhas de qualquer natureza) ou qualquer presunção ou conclusão com base nas referidas informações.