



“
Les contestations de paiement ont presque diminués de moitié grâce à GlobalCollect, passant de 1,40% au début de l'année 2014 à 0,5% à la fin du mois de décembre 2014 en dépit de la croissance à double chiffre des ventes.

Jean-Michel Boromé, Coordinateur de solutions de paiement et web de Rail Europe 4A

”

Étude de cas / **RAIL EUROPE 4A**

RAIL EUROPE 4A augmente son chiffre d'affaires et la satisfaction client grâce à une politique de **prévention de fraude efficace**

ingenico
ePayments

HISTORIQUE

Actuellement, une équipe anti-fraude interne agissant comme ligne de défense unique ne suffit plus à apporter une capacité de prévention suffisante contre la fraude aux marchands. Les technologies deviennent de plus en plus sophistiquées, de même que les fraudeurs, et posent de nouveaux défis toujours aux responsables et aux équipes de prévention de la fraude.

En tant que distributeur principal de billets de train pour l'Asie, l'Afrique, l'Australie et l'Amérique du Sud, Rail Europe 4A doit faire face à un environnement de fraude complexe et en constante évolution. L'augmentation du nombre de transactions de l'entreprise dépassant sa capacité à vérifier chacune de celle-ci, la société avait besoin d'une deuxième ligne de défense. Elle s'est donc dirigée vers "Managed Fraud Services" et a obtenu des résultats impressionnants.

Remarque: Cette étude de cas décrit un rapport entre GlobalCollect et Rail Europe 4A avant que GlobalCollect ait été rebaptisée Ingenico ePayments. Afin de rester précis historiquement, nous avons conservé le nom GlobalCollect dans cette étude de cas. Cependant, les capacités de fraude et les produits décrits ici font référence à Ingenico ePayments tel qu'il fonctionne actuellement.

LE DÉFI

Au fur et à mesure que Rail Europe 4A étend ses opérations sur de nouveaux marchés à travers tous les territoires, il devient également plus exposé aux fraudeurs. La période habituelle entre un achat et un voyage actuel est de 3 jours tandis que les remboursements sont reçus en moyenne 50 jours après la date de paiement. Comme le service Rail Europe 4A est utilisé presque instantanément, il dispose d'une vulnérabilité massive dans laquelle Rail Europe 4A pourrait ne pas avoir connaissance des transactions frauduleuses pendant plusieurs semaines. Avec 3 millions de voyageurs par an achetant des produits ferroviaires (nombre d'entre eux traversant les frontières), l'entreprise doit être capable de réagir rapidement et efficacement afin de déterminer et aborder les problèmes de fraude potentiels sans pour autant perturber les paiements réels.

L'évolution de la technologie amène Rail Europe 4A à vendre la majorité de ses billets de manière électronique avec livraison instantanée. Le commerce en ligne de Rail Europe 4A est un des canaux de vente à plus forte croissance. Comme l'industrie du voyage alimente ses efforts de ventes en encourageant ses consommateurs à utiliser les canaux électroniques et distants - qui sont moins onéreux et plus largement accessibles - elle fait également face à de plus grandes vulnérabilités. Une approche efficace de prévention du risque peut permettre aux voyageurs de réduire les vulnérabilités et maximiser la rentabilité.

Par ailleurs, la croissance et le développement organiques de Rail Europe 4A sur les nouveaux marchés ont augmenté son volume de transactions au point où la validation manuelle des transactions "une par une" est devenue de plus en plus difficile et soumise à l'erreur humaine. Un autre défi est donc apparu, celui de gérer des centaines de paiements chaque jour - de façon efficace mais aussi de façon flexible. Plus particulièrement lorsque la vraie nature de l'entreprise signifie que les transactions surgissent inopinément partout sur ses territoires étendus.

Le coordinateur de solutions de paiement et web de Rail Europe 4A, Jean-Michel Boromé, explique ce problème: "Nous avons développé en interne une solution anti-fraude pour contrôler les transactions une par une. Mais elle dépendait de l'homme et nous avons rencontrés des erreurs. Nous avons besoin d'une solution assez flexible pour empêcher la fraude de la manière la plus efficace possible tout en minimisant le rejet d'un trop grand nombre de réservations légitimes. Nous ne sommes pas des experts en matière de fraude et nous avons rapidement réalisé que si nous voulions nous développer, nous avons besoin d'un système plus efficace." Rail Europe 4A a abordé GlobalCollect afin de diminuer ses pertes en cas de fraude et conserver sa réputation en ligne avec les banques et les consommateurs. Ils avaient espoir de non-seulement stimuler le chiffre d'affaire de l'entreprise mais également l'expérience du consommateur.

LA SOLUTION

Le principal objectif de GlobalCollect fût de réduire le nombre de contestations, qui portaient atteinte aux résultats de l'entreprise. Dans un plan de gestion du risque réussi, la géographie du marché, le mix client, les canaux de vente et l'orientation stratégique peuvent produire une variation significative de la performance. Afin de vaincre le risque associé à chacun de ces composants, la connaissance et l'expertise des tendances mondiales en matière de paiement sont essentielles. Le bon choix des outils et des meilleures pratiques pour chaque modèle spécifique au marché, avec un accès aux données d'analyse comparative ainsi qu'à d'autres marchés en ligne mondiaux et performants, joue un rôle des plus importants.

Sans aucun doute, l'objectif final d'un tel plan sur mesure est de maximiser les bénéfices et de minimiser les pertes financières dues aux fraudes. Si nous supposons que la perte financière dans les environnements de paiement à distance a la taille d'un iceberg, les paiements litigieux sont juste la pointe. Pour chaque dollar de remboursement, les marchands perdent en moyenne quatre dollars de plus en raison des coûts indirects. Les coûts cachés, néanmoins à effet désastreux, apparaissent sous la forme d'opportunités manquées, de perte de réputation, de coûts d'exploitation plus élevés associés au développement en interne de solutions et de processus, de mesures punitives pour les remboursements et la fraude ainsi que les programmes de remboursements. Le fait d'aborder ces coûts "cachés" est important afin de réduire et d'améliorer les bénéfices.

Ingenico ePayments
en 3 mots :
**efficace, proactif
et expert**

Jean-Michel Boromé,
Rail Europe

L'opérateur ferroviaire a également souhaité une approche collaborative. Comme expliqué par Boromé : *"Nous devons nous maintenir au niveau pour la gestion de nos règles en cas de fraude afin que nous sachions ce qu'il se passe et de quelle façon nous pouvons en tirer un apprentissage."* Rail Europe 4A a opté pour le *"Managed Fraud Services"*, en collaboration étroite afin d'identifier les menaces habituelles et établir les meilleures pratiques et les règles qui aident à prévenir la fraude, à améliorer la satisfaction du client par la minimisation des faux positifs et par l'augmentation des taux de succès en général.

En agissant comme un prolongement de l'équipe anti-fraude interne de Rail Europe 4A, l'équipe de GlobalCollect a travaillé étroitement avec Rail Europe 4A pour formuler et mettre en œuvre la stratégie de gestion du risque la plus efficace tout en répondant spécifiquement aux besoins de l'entreprise.

Cette approche comprend :

- un responsable dédié de gestion des fraudes pour évaluer le modèle commercial, revoir l'historique du marchand et ajuster et définir en continu les paramètres des outils de fraude
- la formation de l'équipe Rail Europe 4A et leur soutien tout au long du processus
- les règles de risque appropriées à l'entreprise qui ont sans cesse été mises à jour, évaluées et améliorées
- l'apport de connaissance et d'actualisation sur les tendances récentes en matière de fraude
- les transactions qui ont été gérées en temps réel

"Nous avons identifié différentes tendances et établi des contre-mesures appropriées", affirme Boromé. *"Toutes ont été adaptées aux besoins de nos marchés spécifiques"* Et quel est le meilleur point ? *"Certainement travailler avec un responsable anti-fraude dédié - ce qui signifie que nous étions efficaces instantanément et cette approche collaborative nous a permis d'améliorer nos propres compétences anti-fraude."*

PRINCIPAUX AVANTAGES

Rail Europe 4A a commencé à utiliser Managed Fraud Services en 2014. Comme résultat, les activités frauduleuses sont passées de 1,40% au début de l'année 2014 à 0,50% à la fin de l'année. "Ce qui fait une grande différence pour notre entreprise", affirme Boromé.

GlobalCollect a également mis en place des règles sur mesure dans le modèle commercial de Rail Europe 4A, qui aident à optimiser le processus de détection de fraude de l'entreprise et limitent les faux positifs. Ce processus a également augmenté le taux de succès de Rail Europe 4A avec les banques, la baisse des coûts et stimule les bénéfices.

Pour Boromé, l'association forte d'une nouvelle structure, des outils et du contact régulier ont tous été essentiels. "L'ensemble complet nous a aidé à atteindre un résultat concluant. Nous sommes vraiment ravis des résultats." Les clients de Rail Europe 4A sont tout aussi ravis. "Ces changements ont fait une grande différence pour nos clients", affirme Boromé. "Si une fraude a été détectée, nous pouvons être sûrs qu'un paiement réel n'a pas été refusé et nous empêchons la transaction frauduleuse de passer avant que le remboursement ne se produise."

Et les bonnes nouvelles ne s'arrêtent pas là. Le bénéfice généré par la réduction des taux de remboursement a été réinvesti. Par exemple, Rail Europe 4A identifie les points faibles de sa page et met en place de nouveaux dialogues de vente pour le site Web de Rail Europe 4A afin d'améliorer l'expérience du client.

