



Con más de 1.5 M de contratistas en más de 150 países, oDesk (www.oDesk.com) es una plataforma de empleo global que permite a las empresas contratar, administrar y realizar pagos a una dotación de personal en línea y flexible.

“oDesk ha tenido un gran crecimiento año a año. Nuestro índice de fraude estaba bajo control, pero necesitábamos invertir en un sistema de prevención de fraude que escalara a la par de nuestro negocio. Con Accertify, vimos ganancias inmediatas en nuestra eficiencia y escalabilidad”.

Ron Aquino
Gerente general, Administración de riesgos
oDesk

Accertify[®] ayuda a oDesk a escalar de manera rápida y económica el programa de prevención de fraude para mantener el ritmo en este negocio que crece rápidamente

Cómo se automatizó el sistema de prevención de fraude usando Accertify en la plataforma de empleo en línea en constante crecimiento

Situación

Como una de las plataformas de empleo globales de gran crecimiento, oDesk ofrece a los empleadores acceso a trabajadores calificados que se encuentren fuera de la zona geográfica y facilita la creación y la administración de equipos de trabajo en línea. oDesk ha duplicado su tamaño todos los años desde el año 2004. El enfoque único de la empresa garantiza a los empleadores que la hora que pagan es una hora trabajada, mientras que, de igual manera, les asegura a los contratistas que una hora trabajada es una hora pagada.

Al utilizar el sistema de prevención de fraude en línea durante varios años, oDesk mantuvo los índices de fraude en pagos por debajo de los estándares de la industria. Desafortunadamente, el sistema que se estaba usando requería muchísimo trabajo y, debido a la constante expansión de oDesk, resultaba poco sostenible. A medida que el volumen de transacción de la empresa crecía, también crecía el volumen de revisión manual de oDesk. La empresa también tuvo que aumentar los requisitos de personal en el departamento de prevención de fraude para manejar el creciente número de revisiones manuales y control de calidad.

A principios de 2010, oDesk revisó las soluciones disponibles en el mercado para encontrar un sistema más escalable y adaptable para combatir el fraude. oDesk pensó que su modelo de negocio complejo requería un enfoque más comprensivo y flexible para combatir el fraude y que ofreciera mayor automatización, mientras que también debía servir para mejorar la experiencia del cliente.

Solución

Luego de realizar una evaluación detallada de las soluciones contra el fraude disponibles en el mercado, oDesk eligió Accertify como su socio en la prevención de fraude. Además de su exitosa trayectoria en el combate del fraude en el comercio electrónico en representación de comerciantes globales, oDesk eligió Accertify porque su plataforma de lucha contra el fraude era más comprensiva, eficiente y flexible que la de las soluciones de la competencia.

Accertify agiliza la prevención del fraude, proporcionando una única plataforma automatizada que realiza cada transacción con un proceso de monitoreo, línea de espera, revisión y resolución. La plataforma, que incluye un motor de reglas sólido, administración de reglas de avanzada, tablero de flujo de trabajo, administración de recargo y funciones de informes avanzadas, pone a oDesk en control de sus datos para capturar actividades sospechosas rápidamente, mientras que permite a los clientes legítimos realizar los negocios sin interrupciones.

“Muchas soluciones de fraude tienen el enfoque de que una solución puede servir para todas, y no sirven para nuestro modelo de negocios único. Accertify es distinto. Nos gusta la flexibilidad y la posibilidad de personalizar la plataforma”.

Accertify ofrecía flexibilidad para agregar reglas de negocio más complejas y nuevas que estaban personalizadas para las necesidades de oDesk, proporcionando un proceso de monitoreo más sólido, lo que conllevó resultados más precisos. oDesk podría eliminar los engorrosos procesos de verificación para los nuevos usuarios, lo que ayudó a mejorar la experiencia del cliente y a reducir las quejas de los clientes. También le permitió a la empresa aceptar más negocios eliminando las demoras en la configuración de cuentas.

La implementación, que sucedió en junio del 2010, demandó pocos recursos internos de oDesk. La plataforma se configuró fácilmente para que cumpla con las necesidades únicas de oDesk, desde el comienzo hasta el final. Accertify proporciona una interfaz de usuario y tableros comprensivos que son fáciles de usar y de personalizar. Permite a los usuarios finales que no son técnicos modificar y adaptar la plataforma sin la ayuda de Accertify o de personal de TI, lo que permite que oDesk responda rápidamente al panorama de fraude en constante cambio.

oDesk actualmente usa Accertify para ayudar con el monitoreo de la toma de cuentas y planea implementar la plataforma para luchar con otros tipos de fraude de cuenta y abuso en el futuro.

“Podemos aceptar más negocios con Accertify. Nuestros clientes pueden empezar a trabajar más rápidamente, sin la interferencia del proceso de revisión de fraude. Esto implica menos fricción y mejor experiencia del cliente”.

Resultados

Aprovechando la solución de administración de fraude Accertify, oDesk ha logrado ganancias muy significativas en eficiencia y reducción en las revisiones manuales, mientras que consistentemente mantiene bajo el índice de fraude. La empresa ha experimentado los siguientes beneficios

- **Prevención de fraude más eficiente y con menos trabajo.** Un 30 por ciento de reducción en el volumen de transacciones que se revisan manualmente, acompañado con la reducción en el crecimiento del personal de prevención de fraude. El tiempo de revisión por transacción se redujo a la mitad.
- **Un proceso de monitoreo más flexible y sólido.** Un 30 por ciento de aumento en la cantidad de reglas de negocio personalizadas para el monitoreo de transacciones.
- **Menos obstáculos para hacer negocios.** Un proceso de revisión agilizado y simplificado redujo las demoras en el establecimiento de cuentas de nuevos clientes.

“El personal de soporte de Accertify es genial. Estamos muy contentos con el desempeño de su equipo”.

Sobre Accertify®

Accertify Inc., una sucursal propia de American Express, es una empresa líder al servicio de empresas de comercio electrónico que proporciona soluciones de software hospedado de almacenamiento, herramientas y estrategias de prevención de fraude en línea y mitigación de riesgos en toda la empresa. Nuestra plataforma Interceptas integra todos los componentes de la prevención del fraude, aplica automatización de vanguardia a cada paso del proceso y ofrece capacidades avanzadas para la administración de los datos de fraude. Construida con la perspectiva de un comerciante, Interceptas proporciona una flexibilidad sin precedentes en la prevención de diferentes tipos de comportamientos delictivos entre los que se incluyen el fraude relacionado a compras sin presentación de tarjeta de crédito, fraude y abuso de políticas en línea, cambios y devoluciones de productos y otros desafíos en la administración de datos. Accertify está comprometido a proporcionar a las empresas en línea con la solución contra el fraude más económica y efectiva disponible.