



Despegar.com (www.despegar.com) es una agencia de viajes líder en América Latina. La compañía se constituyó en 1999 y opera en 20 países (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, R. Dominicana, Uruguay, EE.UU. y Venezuela). Despegar.com es un sitio Web de una sola parada para viajeros que buscan las mejores ofertas para sus paquetes vacacionales, boletos de avión, hospedaje y hotel, y alquiler de automóviles. A través de www.despegar.com usted puede acceder a 750 aerolíneas, 150,000 hoteles, 70 empresas de alquiler de automóviles y miles de paquetes vacacionales en cualquier parte del mundo.

“La administración del crecimiento representó un gran reto para nosotros. La automatización de Accertify nos brindó la capacidad para manejar más de ventas y mantener baja la tasa de fraudes. Ahora contamos con una forma económica para manejar nuestro cada vez mayor volumen de transacciones.”

Dieter Spangenberg
Despegar.com

En Despegar.com los fraudes en línea ya no son un obstáculo para alcanzar la escala

De qué manera se automatizó una agencia de viajes líder en América Latina, y agilizó la prevención de fraudes con Accertify

Situación

Las reservaciones en línea en América Latina experimentaron un fuerte crecimiento recientemente, a pesar de la recesión económica. Sin embargo, la expansión se vio acompañada por el reto cada vez mayor de los fraudes en el comercio electrónico, ya que los delincuentes en Internet se vuelven más sofisticados y agresivos en las estafas donde no se presentan las tarjetas.

En el 2010, Despegar utilizaba un sistema interno de prevención de fraudes basado en un motor de reglas limitadas. El sistema dependía en gran medida de la revisión manual de las órdenes para identificar los fraudes. La compañía creció rápido y, a pesar de experimentar una tasa relativamente baja de fraudes, deseaba un programa de prevención de fraudes más escalable y que requiriera una menor cantidad de mano de obra. También deseaba agregar nuevos procesos de autenticación a su programa. La compañía decidió buscar una plataforma para combatir los fraudes que ofreciera una mayor automatización, y fácil integración con herramientas de validación y servicios de datos deseables de terceros. Despegar también deseaba un sistema que permitiera que las órdenes válidas fluyeran, y garantizara una experiencia de alta calidad para sus clientes.

Solución

Despegar eligió Accertify como su socio para combatir los fraudes debido a su éxito documentado en la reducción de fraudes e incremento de los ingresos; reconocimiento independiente como líder en el espacio; y profunda experiencia global en el combate de los fraudes en el comercio electrónico en nombre de muchas de las principales aerolíneas y agencias de viajes. Despegar implementó la solución de administración de riesgos de Accertify en diciembre del 2010.

La completa plataforma de administración de datos totalmente integrada de Accertify, Interceptas[®], proporcionó a Despegar todo lo necesario para combatir los fraudes. Interceptas cierra las brechas que los estafadores pueden sortear al atar las distintas partes del proceso para combatir los fraudes. Su potente motor de decisiones y efectivas características de mesa de trabajo impulsan cada transacción, evento o caso a través de procesos de filtrado, consulta, priorización, revisión y resolución rápido.

La plataforma Interceptas es altamente personalizable y se configuró fácil y rápido para satisfacer las necesidades de Despegar. Despegar recibió múltiples capas de defensa sólidas, y recibió acceso instantáneo a una amplia variedad de las mejores herramientas y tecnologías de validación en su clase que de otra forma hubiera tomado meses de lograr.

Las capacidades multilingües contenidas en la plataforma Accertify proporcionan a Despegar la flexibilidad para utilizarla en español o inglés, lo cual facilita la prevención de fraudes en toda la base internacional de operaciones de la compañía.

La solución de Accertify proporcionó distintas ventajas porque se integró sobre una sofisticada base de administración de datos que maximiza la capacidad de cada usuario para apalancar los datos transaccionales con la finalidad de identificar actividades sospechosas y permitir que los clientes legítimos compren sin interrupciones. Además, el sistema de administración de reglas de Accertify entrega velocidades rápidas en el procesamiento de decisiones, para cualquier tipo o número de reglas a cualquier nivel de complejidad.

La interfaz de Interceptas era fácil de utilizar, personalizable por personal no técnico, y proporcionó al equipo de prevención de fraudes de Despegar la capacidad de responder rápido a las nuevas tendencias de fraude al agregar o cambiar las reglas de filtrado. El tablero de resultados de fraude completo e intuitivo ofreció a los analistas de Despegar acceso rápido, que opera al apuntar y hacer clic, a datos relevantes y múltiples aplicaciones y herramientas. La automatización avanzada y facilidad de uso de Accertify eliminó los procesos manuales molestos y que llevan mucho tiempo, y redujo en gran medida el tiempo necesario para capacitar al personal de prevención de fraudes.

“Con Accertify redujimos nuestra tasa de revisión manual así como los falsos positivos. Podemos aceptar más ventas, y somos capaces de detener los círculos complejos de fraude. Contamos con la mejor solución de prevención de fraudes en su tipo.”

Resultados

Seis meses después de implementar Interceptas, Despegar mantuvo una tasa de fraudes por debajo de la media de la industria, al tiempo que consiguió los siguientes beneficios:

- **Prevención de fraudes más eficiente y con una menor intervención.** La automatización de los procesos manuales de revisión elevó la eficiencia en más del 40 por ciento.
- **Reducción de los falsos positivos.** Accertify elevó la precisión del filtrado, lo cual permite que las órdenes legítimas fluyan por el sistema sin demora, y mejora la atención al cliente. El volumen de transacciones rechazadas debido a la sospecha de fraude se redujo en más del 50 por ciento.
- **Escalabilidad.** Accertify agilizó y automatizó la prevención de fraudes, al proporcionar la capacidad para filtrar un volumen de transacciones cada vez mayor de una manera económica.
- **Ahorros en el costo administrativo.** Accertify ayudó a que Despegar lograra centralizar las operaciones de prevención de fraudes. La compañía espera que su tasa de revisión manual cada vez más baja resulte en reducciones importantes en los costos relacionados con la mano de obra.

“Accertify es clave para nuestra estrategia para crecer y proteger los ingresos.”

Sobre Accertify®

Accertify Inc., una subsidiaria propiedad de American Express, es una empresa líder en suministrar a empresas de comercio electrónico soluciones de software alojadas, herramientas y estrategias para prevención de fraudes en línea, y mitigación de riesgos para toda la empresa. Nuestra plataforma Interceptas integra todos los componentes de la prevención de fraudes, aplica automatización de punta a cada paso del proceso, y ofrece capacidades avanzadas para administrar los datos de fraudes. Integrado con la perspectiva del establecimiento, Interceptas entrega flexibilidad sin precedentes en la prevención de varios tipos de conductas delictivas, incluyendo fraudes relacionados con las compras que se realizan sin presentar la tarjeta, estafas en línea y el abuso de la política, devolución e intercambio de mercancía y otros retos de administración de datos. Accertify se compromete a proporcionar a las compañías en línea la solución más económica para la prevención de fraudes que está disponible.