

CASO DE ÉXITO

Gestión de casos de fraude



Industria:
Telecomunicaciones

Sumario:
Con Apia, Vivo logró sistematizar la gestión de casos de fraude, definiendo procesos eficientes de detección y solución de los mismos, lo que le permitió reducir las pérdidas significativamente.

Beneficios:

• **Agilizar las tareas**

Luego de la aplicación, el proceso de resolución se realiza de forma automatizada, logrando reducir los casos que requieren atención personalizada.

• **Reducción de pérdidas**

Las pérdidas mensuales disminuyeron de 17 millones de dólares a 3 millones (la pérdida se redujo a un 10%).

Hubo una reducción del 60% de los analistas de fraude, generada, sobre todo, porque la productividad de éstos aumentó un 95%.

• **Menos reclamos**

Los reclamos de los clientes referentes a un caso de fraude disminuyeron un 60% con respecto al año anterior.

El número de casos que permanecen en fraude por más de 30 días se redujo un 73%.

El fraude y los intentos de fraude existen y han existido siempre en cualquier tipo de sector económico. El sector de telecomunicaciones no es la excepción. Teniendo esto en consideración, los esfuerzos deben dirigirse a buscar maneras más eficientes para detectarlos y poder solucionarlos en el menor tiempo posible. Vivo, la mayor operadora de telefonía celular de Brasil, enfrentaba esta situación todos los días. La gestión utilizada para tratar el fraude no estaba obteniendo los resultados esperados y la situación generaba demasiadas pérdidas y la disconformidad de los clientes.

PROBLEMA

A pesar de disponer de más de 900 analistas de fraude, la empresa contaba con pérdidas mensuales del orden de los 40 millones de reales debido a esta problemática. Situaciones como el uso de teléfonos celulares clonados o contrataciones del servicio sin la intención de pagarlo eran las prácticas más habituales de un problema que no parecía tener solución.

El sistema empleado para combatir los casos no ofrecía la velocidad ni la eficiencia suficiente para detectarlos a tiempo, reducir costos asociados a estas situaciones y poder ofrecer a los clientes afectados una solución ágil al problema.

Más allá de la utilización de un hardware especializado en la detección de casos sospechosos, la empresa contaba con diferentes sistemas para afrontar la problemática como CRM, Billing, Mediación y Antifraude.

El problema consistía en que los sistemas no estaban integrados y no funcionaban en conjunto, inhabilitando la posibilidad de potenciar al máximo sus capacidades. A su vez, al no estar conectados, los equipos de trabajo responsables de cada aplicación tampoco se integraban y no generaban la productividad deseada por la empresa.

Además, más allá de que el sistema permitía recibir los datos sobre los posibles casos de fraude, no ofrecía posibilidades para procesarlos sin que los analistas quedaran desbordados por exceso de información.

El sistema no ofrecía la rapidez necesaria para iniciar el análisis del caso en el menor tiempo posible, primer paso para poder avanzar con el proceso de solución del mismo. Así, se perdía mucho tiempo, lo que dificultaba un seguimiento eficiente, aumentaba la lista de los casos que permanecían en fraude por más de 30 días y obviamente no se le proporcionaban mejoras ni soluciones a los clientes.

El proyecto fue un éxito. Solucionó el problema del fraude y consiguió resultados que superaron todas las expectativas de la empresa.

Se llevó a cabo en el año 2003 y manejó un volumen de 700.000 casos de fraude distintos en 18 meses.

SOLUCIÓN

Con la implementación de Apia se pudo realizar la validación automática de los casos de fraude y la implementación de todos los procesos asociados.

El tiempo medio de espera para iniciar el análisis del caso es ahora 3,8 veces menor. Apia recibe la señal que indica casos sospechosos, automáticamente los analiza y comprueba si la estafa existe (la certeza en la detección aumentó un 80%). Esa información es dividida y repartida entre los analistas. Al detectar los casos de fraude, automáticamente permite reducir aquellas señales que ya han sido analizadas, de modo de no generar repetición en la información recibida.

Esta nueva gestión hizo que la eficiencia para el análisis de un caso mejorara, ahora el tiempo utilizado es 2.7 veces menor.

La nueva aplicación permite cancelar el fraude sin afectar la cuenta del cliente real. Esto es posible gracias a que se puede detectar en qué lugares se realizan las llamadas fraudulentas y se desconecta el roaming en esas zonas, o el internacional si las llamadas realizadas se dirigen hacia otros países, todo esto con previo aviso y contando con la aprobación del cliente.

Una de las cualidades más importantes consiste en que Apia logra integrar todas las áreas involucradas en el tratamiento del fraude, potenciando sus funcionalidades y aumentando la productividad en los equipos de trabajo:

Una vez que se detecta un posible caso, a través del Billing se obtiene el perfil de la facturación detectando cambios significativos en la cuenta; Mediación compara la lista de llamadas de la cuenta actual con las realizadas los meses anteriores y detecta números recientemente marcados; CRM permite identificar el tipo de cliente (VIP, prepago, contrato fijo, etc.) y realizar un tratamiento diferencial en las acciones destinadas a solucionar la situación (cortar la cuenta, llamadas de aviso, notificaciones, etc.).

Algunos datos básicos:

El volumen de casos de fraude fue de 700.000 (distintos) en 18 meses.

El proyecto se pudo implementar en el tiempo record de 2 meses.

Apia fue utilizado por 900 operadores y actualmente se opera con menos de 50.