



Swisscom Identity Geo Location

Geo-Blocking dynamique
pour vos clients



swisscom



Finies les frustrations liées aux cartes de paiement en vacances. Le nouveau service Geo Location vous aide à simplifier encore l'utilisation de cartes de crédit et de débit à l'étranger. Nous vous indiquons le pays de séjour de votre client automatiquement, moyennant quoi vous pouvez réaliser un Geo-Unblocking intelligent. Vous maximisez ainsi l'utilisation des cartes sans compromis en cas de risque de fraude, et réduisez vos frais de centre d'appels.

Nombreux sont vos précieux clients qui voyagent à l'étranger sans s'informer à l'avance des limitations liées à l'utilisation des cartes de paiement. Ils découvrent ainsi souvent une fois sur place que le Bancomat refuse le retrait d'argent même pour de petits montants ou que les paiements sur les POS s'avèrent refusés. Soit la carte n'est plus utilisée, soit l'utilisateur inquiet contacte le service à la clientèle par téléphone. Cette situation entraîne un manque à gagner, engendre des frais supplémentaires et la frustration au Bancomat ou sur le POS mine l'ambiance des vacances dès le premier jour.

La Swisscom Identity Geo Location

Jusqu'à présent, vos clients avaient la possibilité de saisir manuellement la destination et la durée de leur voyage via le service e-banking. Cette procédure permet de désactiver la fonction de Geoblocking pendant le séjour à l'étranger. De nombreux clients ne profitent cependant pas de cette offre et s'en remettent à la disponibilité illimitée de leur carte bancaire ou de crédit à l'étranger. Sur la base des directives de Geoblocking prédéfinies, l'utilisation des cartes de paiement est extrêmement limitée suivant les pays visités.

Avec Identity Service, Swisscom propose la solution: Geo Location. Si votre client se connecte pour la première fois à un réseau étranger avec son téléphone mobile (la plupart du temps avant même l'arrêt complet de l'avion...), alors vous recevez un message via l'API Geo Location avec le lieu de séjour, lequel désactive le Geoblocking pour ce pays. Lors du retour en Suisse ou en cas de nouveau changement de pays, vous recevez de nouveau un message de notre API afin de modifier en conséquence le Geoblocking.

Swisscom Identity Geo Location fournit en temps réel les informations nécessaires au sujet du pays d'appartenance de la cellule radio dans lequel le client vient de se connecter. Les algorithmes de contrôle pour l'autorisation des transactions sont valorisés de manière décisive et assurent la levée temporaire comme automatique du standard de Geoblocking.

Avec ce service, l'expérience client s'en retrouve grandement améliorée et évite les mauvaises surprises aux Bancomat ou sur les POS à l'étranger.

Avec Swisscom Identity, nous proposons un accès complet et sécurisé aux données de position et de clients de tous les clients du réseau mobile de Swisscom. Vous couvrez ainsi plus de 60% des ménages suisses et fournissez des enregistrements de données fiables et actualisés en permanence.

Vos avantages

- **Service à la clientèle:** Déchargez votre service à la clientèle. Le Geoblocking entièrement automatisé et adaptatif diminue le nombre de clients incertains ou frustrés.
- **Sécurité:** Les données techniques de première main des fournisseurs vous permettent de garantir à tout moment des transactions sûres à vos clients.
- **Satisfaction de la clientèle:** Avec la Geo Location, vous améliorez significativement l'expérience de vos clients tout en évitant les désagréments au Bancomat lors des séjours à l'étranger.
- **Réduction des coûts:** Minimisation des coûts d'assistance et de communication habituellement prévus lors de la saisie manuelle des données du voyage via le service e-banking.

Use Case – Levée temporaire et automatique du Geoblocking adaptatif

Avant de longs voyages dans des pays lointains, nombreux sont les clients qui ne se préparent pas suffisamment: ils oublient le Geoblocking adaptatif qui évite le skimming et assure des transactions en toute sécurité à l'étranger. Résultat: le premier choc se produit au Bancomat, lorsque ce dernier n'autorise que de petits montants, voire aucun retrait.

Swisscom Identity Geo Location remplace la désactivation temporaire manuelle à temps du Geoblocking. Le lieu de séjour du client de la banque est déterminé de manière automatique et fiable via les données de connexion au réseau mobile, puis il est transmis à la banque. Les voyageurs peuvent ainsi retirer de l'argent sans limite et en toute sécurité aux Bancomat situés à l'étranger.

Faits et chiffres

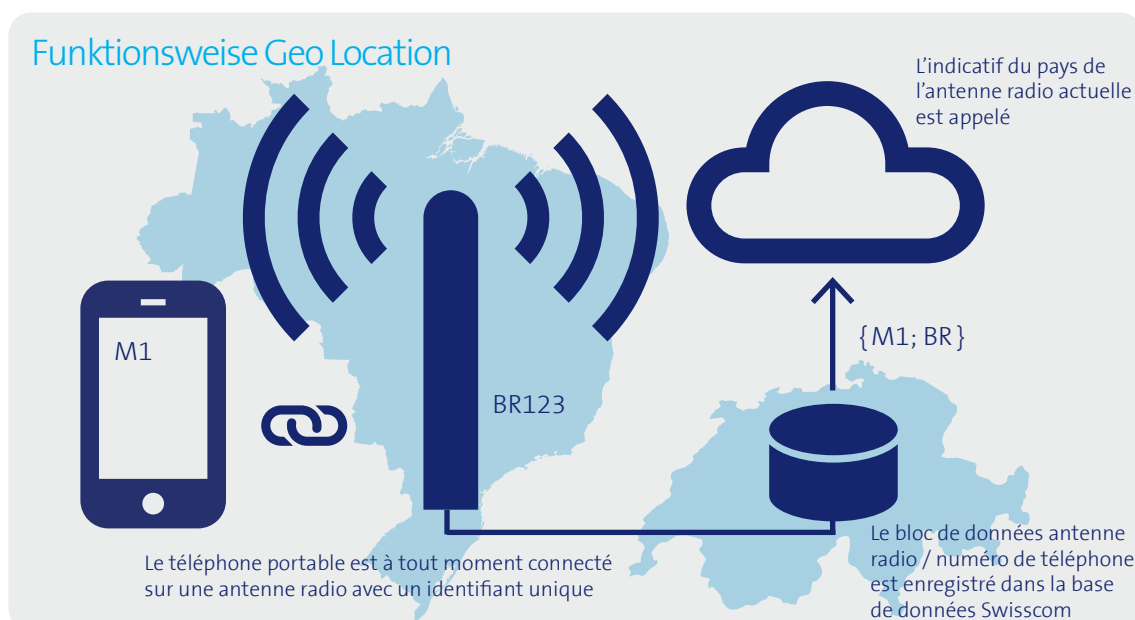
Vous pouvez opter pour le service Geo Location de Swisscom ou compléter votre solution Swisscom Identity avec les options supplémentaires suivantes:

One Tap Form Filling

Avec Identity Service, Swisscom propose une solution: One Tap form filling. Via un API, nous offrons un accès automatisé, complet et sûr à toutes les données des clients de Swisscom, qui peut alors fournir des enregistrements de données fiables et actualisés en permanence. Profitez d'un nombre réduit d'abandons, de (nouveaux) clients satisfaits, de chiffres d'affaires en hausse et de coûts de campagne et d'acquisition réduits.

Prévention de la fraude

Cette prestation supplémentaire vous permet de déterminer de nombreux facteurs déterminants pour éviter la fraude en ligne dans l'environnement mobile. Vous savez ainsi si un numéro a été porté, si des appels ont été transférés, la durée d'existence du numéro ou s'il est encore actif.



Mise en œuvre technique

Swisscom Identity utilise des API basés sur JSON qui peuvent être utilisés par n'importe quel développeur en ligne sans connaissance spécifique. Les données sont transmises via une communication chiffrée (HTTPS).

Aspects réglementaires

Les lieux de séjour et adresses sont des données personnelles qu'il faut particulièrement protéger, et qu'il ne convient de transmettre que sur ordre express du client. C'est pourquoi nous avons besoin d'un consentement explicite de ce dernier.

Le comparatif des adresses peut être structuré de manière cryptographiée afin de protéger la sphère privée.

Pour les données non personnelles, nous n'autorisons que la fonction de prévention des fraudes. Via cette approche, nous abordons les aspects réglementaires en matière de protection des données tout en proposant à nos clients une avancée novatrice dans leur expérience client.

Contact

Thorsten Hau
Product Manager Over The Top Services
Mobile +41 (0)79 461 99 36
thorsten.hau@swisscom.com

Swisscom (Schweiz) AG
Alte Tiefenaustrasse 6
3048 Worblaufen
www.swisscom.ch

