

Cómo Fiverr creó un marketplace basado en la confianza

ESTUDIO DE CASO



"Telesign es parte de nuestros continuos esfuerzos por mejorar la confianza, la seguridad y la calidad en nuestra plataforma".

Gali Gelber

Jefa de Confianza y Seguridad

Industria

Mercado en línea

Productos

Intelligence, Verification

Acerca de Fiverr

Los mercados on-demand, compuestos por vendedores y compradores, han crecido rápidamente e incluyen diversas industrias, además del trabajo freelance especializado. A medida que continúa la aceleración de las transacciones de offline a online, el fraude ha evolucionado. Todos los usuarios confían en la plataforma con la que interactúan para proporcionar una transacción inmediata y segura.

Fiverr es un mercado on-demand que conecta a las empresas con trabajadores independientes que ofrecen servicios, como diseño gráfico, escritura, traducción, programación, y mucho más.

El desafío

La necesidad de una plataforma segura

Fiverr es un mercado on-demand que conecta a las empresas con trabajadores independientes que ofrecen servicios como diseño gráfico, escritura, traducción, programación, y mucho más.

Con freelancers especializados que proporcionan servicios digitales en más de 400 categorías en todo el mundo, Fiverr necesitaba crear una plataforma segura para sus usuarios. Cuando Fiverr creó el marketplace hace varios años, el método favorito para verificar a los compradores y vendedores era mediante una dirección de correo electrónico. El correo electrónico es un método de comunicación ubicuo y una forma de registrarse en nuevas cuentas y para recibir alertas. Sin embargo, los desarrolladores no diseñaron el correo electrónico como una manera segura de identificar a las personas.

A medida que el alcance de Fiverr se expandió, quedó claro que la verificación de correo electrónico ya no era el estándar preferido para autenticar a sus usuarios finales durante el proceso de *onboarding*. Muchas personas aún usan contraseñas simples, lo que hace que sus cuentas sean vulnerables. Fiverr quería resguardar la integridad de las cuentas de sus vendedores y protegerse contra el acceso no autorizado. El mercado también quería una manera más segura de verificar a los nuevos usuarios con medidas de seguridad adicionales para proteger la información personal y financiera confidencial.

A medida que Fiverr se ha convertido en un servicio principal para millones de usuarios, la seguridad y la protección de los usuarios finales es una prioridad para los equipos de confianza y seguridad. El crecimiento de Fiverr en el espacio de freelancers en línea ha posicionado a la empresa como líder en la industria, ya que supera a sus competidores. El equipo de Fiverr trabaja continuamente para mejorar la seguridad del marketplace y proteger a sus usuarios, así que buscaron a Telesign como socio confiable.

Telesign cumplió



Una experiencia del cliente flexible y sin fricción



Usuarios dañinos bloqueados



Los retiros no autorizados se redujeron en un 60%

La solución

Verificación fluida de cuentas

Durante varios años, Fiverr ha trabajado con Telesign e implementado gradualmente soluciones adicionales, por ejemplo, la API de verificación telefónica, como una medida estándar para aumentar el nivel de seguridad de las cuentas.

La verificación del número de teléfono es un método eficaz para reducir la duplicación o falsificación de cuentas. Muchos sitios web on-demand, como Fiverr, piden un número de teléfono en el punto de registro, no para fines de marketing, sino a fin de verificar la autenticidad y singularidad del usuario final.

Sin agregar fricción al usuario, Fiverr envía códigos de acceso únicos (OTP) por SMS o voz para verificar que el usuario final controla su número.

Para mantener la seguridad de las cuentas, Fiverr implementó el proceso de autenticación de dos factores (2FA) en diferentes puntos de contacto del ciclo de vida del cliente. Cuando los usuarios desean cambiar la información personal, es esencial verificar que esos datos sean reales.

Las plataformas basadas en transacciones, como Fiverr, dependen de la verificación por teléfono. Pero el marketplace de trabajadores independientes quería una capa adicional de seguridad. Los números de teléfono son una forma segura de verificar a los usuarios finales; sin embargo, al combinarlos con los puntos de datos de identidad digital en segundo plano de Telesign se aumentan los niveles de autenticación.

Como parte del proceso de verificación inicial, Fiverr utiliza la puntuación de Telesign para evaluar el nivel de riesgo del proceso de *onboarding* de un nuevo usuario. Telesign aprovecha un consorcio global de datos de fraudes para ayudar a las empresas a detectar e identificar fraudes conocidos y actividades sospechosas. Mediante el análisis del aprendizaje automático y las perspectivas ocultas, Fiverr puede determinar el umbral y el rango de puntuaciones para permitir, marcar o bloquear el registro en su mercado. Los números de alto riesgo basados en el tipo de número de teléfono, operador de telecomunicaciones, ubicación geográfica o estado de suscriptor no pueden comprometer la plataforma de Fiverr.

Lograr una experiencia sin fricción

Fiverr reconoce la necesidad de tecnología flexible y sin fricción. Fiverr aseguró eficazmente su plataforma con un proceso de mejora continua e implementó Telesign como parte de su sólida pila tecnológica.

"Hemos sido socios durante años, integrando gradualmente Telesign en más procesos y capacidades", comenta Gali Gelber, jefa de Confianza y Seguridad. Las API de Telesign admiten la cobertura global de Fiverr para proteger sus cuentas y usuarios finales.

Fiverr ahora inicia la autenticación de usuario para ayudar a detectar cuentas clonadas. Al aprovechar las señales de datos de identidad digital, el marketplace garantiza la singularidad de cada usuario al registrarse en una cuenta. También disminuyeron la cantidad de cuentas hackeadas y actividades no autorizadas mediante la identificación y el bloqueo eficaz de usuarios dañinos en el registro de cuentas.

En el pasado, era más fácil cambiar los detalles personales, como la información financiera relacionada con los retiros de la cuenta. Los usuarios podían cambiar la cuenta bancaria para enviar fondos a una cuenta fraudulenta.

Ahora, con seguridad adicional, incluyendo la 2FA, los retiros no autorizados se redujeron en un 60%.

El equipo de Fiverr trabaja muy duro para mejorar continuamente la seguridad de la plataforma con el fin de proteger a sus usuarios, clientes y comunidad. Existe un proceso iterativo para asegurar y apoyar a su comunidad continuamente. Gelber afirma lo siguiente: "Telesign forma parte de nuestros esfuerzos continuos para mejorar la confianza, la seguridad y la calidad en nuestra plataforma".

