

Telesign ayuda a que Skype detecte robocalls

ESTUDIO DE CASO



"La cantidad de informes de abuso de los propietarios de los números de Skype disminuyeron desde que empezamos a utilizar Intelligence".

Anton Volkov

Administrador de Programas,
Skype

Industria

Web/telecomunicaciones

Producto

API de Verificación

Acerca de Skype

Skype se fundó en el 2003 como uno de los pioneros en el chat de video P2P a nivel global. Skype tuvo la misión de encontrar una manera rentable de conectar a personas de todo el mundo. Con su innovadora plataforma, Skype ha sido utilizado por millones de usuarios, ya que permite la comunicación por video, audio e innumerables mensajes de chat. Además de su plataforma estándar de videollamadas HD, Skype ofrece funciones como grabación de llamadas, uso compartido de pantalla e incluso ofrece números de teléfono virtuales para comprar. Desde su adquisición por parte de Microsoft en el 2011, Skype se ha integrado en gran medida en el conjunto de productos de computación en la nube de Microsoft Azure y ha funcionado como una herramienta muy útil para negocios empresariales. Las empresas aprovechan Skype para conectarse con sus colegas de forma remota en todo el mundo.

El desafío

Además de su línea de productos principal, Skype ha ofrecido números de teléfono virtuales localizados para que ciudadanos privados o corporaciones puedan comprar. Existen muchos beneficios al usar números de teléfono virtuales, el más importante es que proporciona una alternativa de bajo costo a una línea telefónica estándar tradicional o un teléfono celular. Uno de los primeros usos de los números de teléfono virtuales fue la llamada de larga distancia asequible. Debido a esto, los números virtuales de Skype eran muy populares.

Sin embargo, después de algún tiempo, Skype comenzó a notar que sus usuarios informaron una gran cantidad de spam y llamadas automáticas, o robocalls. Casi la mitad de las llamadas que recibía un cliente de Skype era fraudulenta. Con el fin de mantener una experiencia positiva del cliente, Skype necesitaba una manera de averiguar cuáles de estas llamadas entrantes eran fraudulentas y bloquearlas antes de que llegaran al usuario final. Skype alzó el teléfono y llamó a Telesign.

Telesign cumplió



Disminución de las llamadas de estafa y robocalls



Bloqueo de un millón de llamadas fraudulentas al día



Aumento de la satisfacción del cliente

La solución

Skype y Telesign se asociaron con el servicio de Intelligence. El servicio de Intelligence entrega una puntuación de reputación basada en la inteligencia de números de teléfono, los patrones de tráfico, el aprendizaje automático y un consorcio global de datos.

Los estafadores están creando cuentas en línea y de aplicaciones móviles que generan spam, ataques de phishing, abuso de promociones y otros fraudes costosos a una velocidad alarmante. A través del registro de cuentas falsas, los estafadores pueden atacar a usuarios legítimos y dañar el valor, los ingresos y el crecimiento de una marca. La identificación y el bloqueo eficaz de estos usuarios dañinos en el registro de cuentas es crucial y, además, agiliza el proceso para usuarios auténticos y valiosos.



El equipo de Skype y Telesign quería analizar el modelo general de Intelligence y ver si podían implementarlo como un "filtro de spam para llamadas entrantes" incluido automáticamente con tu número virtual de Skype, con la opción de optar por no utilizarlo. El equipo de Telesign implementó rápidamente la solución para Skype y fue un éxito significativo.

Skype maneja aproximadamente dos millones de llamadas al día (o 100 000 llamadas por hora en los horarios pico). Telesign puede analizar estos números de teléfono y ayudar a Skype a bloquear un millón de llamadas no deseadas, lo que representa el 50% del tráfico total de llamadas entrantes de los números de teléfono virtuales de Skype.

Además, la duración de las llamadas telefónicas ha aumentado debido a su legitimidad.

Por último, el objetivo general de Skype fue no solo evitar llamadas fraudulentas, sino también aumentar la satisfacción del cliente, algo que se ha disparado. Menos fraude equivale a clientes más felices y mayores ingresos para Skype. Ahora los usuarios de Skype pueden estar tranquilos sabiendo que cuando su teléfono suena, pueden responder sin miedo.

