

Cómo inDriver mejoró las conversiones y redujo costos



ESTUDIO DE CASO



"El uso de los servicios de Telesign nos dio más confianza con nuestro proceso de registro de usuarios y seguridad en general".

Equipo de Producto

Industria

Servicios on-demand

Producto

Verification

Acerca de inDriver

La "economía del trabajo informal" ha creado una industria en la que es posible que los consumidores deban privarse de un viaje, ya sea en la víspera de Año Nuevo o en la época de más frío, debido a un aumento de las tarifas en los horarios pico. La mayoría de las redes de transporte dependen de la manipulación de precios y la empinada comisión que perjudican a los pasajeros y conductores.

En su lugar, inDriver, que se basa en la libertad y la equidad, le devuelve el poder a los pasajeros, al permitir que el conductor y el pasajero negocien tarifas más bajas directamente.

El desafío

Como una de las aplicaciones de viajes compartidos más descargadas en todo el mundo, inDriver necesitaba desarrollar un proceso que permitiera que los conductores y los pasajeros se registren rápidamente sin complicaciones. Sin embargo, el mal comportamiento y los estafadores se volvieron cada vez más creativos, e inDriver también necesitó evitar que los usuarios busquen eludir el proceso de registro de forma fraudulenta.

A medida que la empresa y la aplicación de transporte compartido crecieron exponencialmente, enfrentaron el desafío adicional de mantener la seguridad de la aplicación sin interrumpir la experiencia de los usuarios. InDriver necesitaba un proveedor global confiable que pudiera asegurarse de que los usuarios recibieran correctamente los códigos de acceso únicos enviados para verificar las credenciales de la cuenta.

En el pasado, los usuarios llamaban al servicio de atención al cliente porque no recibían los códigos de registro. inDriver se dio cuenta rápidamente de que su proveedor de SMS carecía de acceso directo al operador y de cobertura global para entregar mensajes al usuario previsto, lo que afectó negativamente los ingresos de la aplicación.

Telesign cumplió



Aumento del 15% en las tasas de finalización de SMS



Mayor optimización del proceso



Reducción de costos de hasta un 50% en mercados específicos

La solución

InDriver eligió asociarse con Telesign para ayudar a resolver sus desafíos de verificación. La API de verificación de Telesign ahora forma parte del enfoque integral de la aplicación para mejorar la experiencia del usuario y combatir a los estafadores. Aprovechando la red de operadores de Telesign en todo el mundo, InDriver garantiza las tasas de finalización y entrega más altas en los 31 países en los que opera a nivel mundial.

InDriver utiliza SMS como canal de comunicación, y saber que sus mensajes llegan a los usuarios es esencial como parte de la experiencia del cliente. La incorporación de Telesign ayudó a optimizar todo el proceso de registro de clientes mediante la creación de una experiencia



de *onboarding* sin problemas, lo que finalmente llevó a una mejora en las tasas de entrega de mensajes y en la reducción de costos.

Los resultados fueron inmediatos. Las tasas de finalización de los códigos de verificación por SMS aumentaron hasta un 15%.

La implementación de varias soluciones de Telesign también ha dado como resultado una reducción de hasta un 50% en los costos en mercados específicos.

InDriver ha liberado recursos dentro de los equipos de Producto, permitiendo que otras áreas de negocio se centren en la optimización de procesos.

Balancear las expectativas del usuario y la lucha contra el fraude requiere atención continua, ya que los estafadores se están adaptando, y las estafas se están volviendo más sofisticadas. Con la ayuda de Telesign, InDriver está preparado para proporcionar a sus comunidades de viajes compartidos una aplicación segura, fácil de usar y escalable.

