



ClearCases

A grama do vizinho nem
sempre é mais verde!



ClearSale

A grama do vizinho nem sempre é mais verde!

No momento da escolha de parceiros comerciais, preço, invariavelmente, é algo que sempre pesa na tomada de decisão. A oportunidade de juntar a aquisição com um serviço antifraude pode ser bem atrativa, porém, muitas vezes, o barato pode sair bem caro!

E foi o que aconteceu com uma grande loja do segmento de colchões: a Ortobom. Eles se tornaram clientes da ClearSale em 2019, e tiveram uma visão da performance da solução. A decisão pela ClearSale deu-se por ser referência em soluções antifraude no mercado, mas ainda não havia efeitos comparativos palpáveis para a empresa.

Em meados de 2020, mudaram para outra solução, já que tinham uma promessa de cobertura de 100% do chargeback e taxas atraentes. Com o tempo, viram que a taxa de aprovação foi reduzida gradativamente, e a visão dos painéis de forma separada (já que possuem mais de 12 fábricas), também não estava sendo eficaz, além de receberem um atendimento ineficiente.

Em um determinado mês, tiveram um pico de 19% na taxa de reprovação, não obtendo um retorno coerente da solução que, até então, achavam que seria vantajosa. É o velho ditado, "quando a promessa de cobertura de chargeback é demais, o santo desconfia". Ou seja, a consequência de uma solução adotada visando taxa menor e cobertura de chargeback 100%, não casou com o principal KPI da loja, que era receita (aprovação).

Ortobom

"Por conta disso, voltamos a bater na porta da ClearSale e também de outras soluções para análise de risco. Indiscutivelmente a ClearSale era o ideal para nos tirar daquela "crise de aprovações". Voltamos para ClearSale logo após a Black Friday de 2021, e o paraíso se abriu. Para começar o relacionamento, hoje temos total visão e acompanhamento dos pedidos do E Commerce de todas as fábricas da Ortobom, em uma só tela. Conseguimos atuar pontualmente e em tempo hábil para não perder nenhum cliente.

“ A taxa de aprovação, que antes era uma média de 83 a 86%, hoje chega aos 97%. ”

Temos um grupo no WhatsApp para atuarmos de imediato em pedidos, solicitar reanálise e, principalmente, para alinhar planos de ação e escoar pedidos de análise num período mais crítico, como datas promocionais e finais de meses (quando a meta tem que ser batida). Hoje, contamos com a ClearSale e os consideramos muito mais que um parceiro, contamos como mais um braço atuante, parecendo que estão aqui na sala ao lado, de tão incrível que é o suporte. Sucesso e pra cima!", relata **Miguel Faria, Coordenador de E-commerce e Marketplace da Ortobom.**



.....

Temos, também, outro exemplo de uma situação deste tipo: diante de um cenário que parecia mais atrativo, uma grande varejista do setor de eletrodomésticos foi atraído por adquirentes, pois acreditava que, tendo tudo em única solução, seria melhor e mais barato do que a nossa solução especializada

O fornecedor que foi experimentado apresentou indicadores inferiores para a marca, diminuindo a aprovação e, consequentemente, barrando bons pedidos. Esse fator causou impacto direto na diminuição da receita da marca, além de perda de indicadores intangíveis, como insatisfação dos bons clientes reprovados e aumento de aberturas no SAC para contestar compras. A queda na taxa de aprovação foi decorrente do medo do fornecedor em aceitar pedidos fraudulentos e ter que arcar com estes chargeback, já que foi ofertada uma solução concorrente ao nosso produto Total Garantido.

"O efeito de rede que a ClearSale possui ajuda enormemente em seus indicadores. A partir dessa base de dados robusta, conseguimos aprovar mais e barrar aquilo que, de fato, é uma fraude"

Fernanda Nunes,
Superintendente de Analytics
da ClearSale.

A ClearSale também entendeu a fundo o problema desse cliente e trabalhou, por meio de metodologias ágeis, para aumentar as taxas e continuar entregando um bom custo benefício. Algumas ações implementadas nesse cliente foram relatadas por Felipe Harzheim, coordenador de relacionamento da ClearSale.

"Passamos a cuidar, em conjunto com a squad de indicadores, de forma diária, com monitoramento constante, além de alterar regras e alinhar a melhor forma de validação junto à operação. O cliente melhorou a taxa de integração do fingerprint, nos oferecendo mais um subsídio para a melhor decisão dos pedidos. As reuniões com os clientes passaram a ser mais recorrentes, deixando todos atualizados em relação às ações feitas pela ClearSale e também por parte do cliente. Nas reuniões internas com a diretoria, esses temas sempre eram discutidos, avaliando em conjunto a maneira ideal de melhorar indicadores e mostrar a nossa evolução, tanto em aprovação, quanto à queda do Chargeback, sendo o parceiro mais aderente ao negócio do cliente", finaliza Felipe.

“ A ClearSale também entendeu a fundo o problema desse cliente e trabalhou, por meio de metodologias ágeis, para aumentar as taxas e continuar entregando um bom custo benefício. ”



E, geralmente, quem sai desses fornecedores facilitadores dificilmente volta para esse tipo de solução. É o que pensa Bruna dos Santos e Silva, coordenadora de e-commerce da Desinchá.

"Saímos de uma taxa de reprovação de 28% com um facilitador e chegamos a 1% com a ClearSale. Bater um pico de 99% de aprovação foi algo surpreendente para nós. Desinchá e ClearSale é uma parceria que espero que nunca acabe, pois aumenta as vendas, reprovando menos pedidos, e melhorando a experiência do consumidor final"

**Bruna dos Santos e Silva,
Coordenadora de
e-commerce da Desinchá.**

Outro cliente da ClearSale, do segmento de eletrônicos, também resolveu **testar um concorrente**. Dessa vez, uma empresa especializada somente em antifraude. Os **resultados** apresentados também **não foram satisfatórios** para a empresa, com uma **queda na taxa de aprovação**, resultando nas mesmas consequências do primeiro cliente.

"A grande diferença da ClearSale para a concorrência é a entrega de valor, além de uma jornada sem fricção para os usuários, ou seja, uma melhora na experiência do cliente no momento da compra, além, é claro, da expertise em Inteligência Artificial e modelos estatísticos. Nosso time é especializado e está sempre calibrando modelos e trabalhando para tirar o melhor de nosso Data Lake com mais de 20 anos de experiência", relata **Eduardo Mônaco, VP de Delivery da ClearSale.**

Ainda não está convencido sobre o nosso custo-benefício?

Que tal analisar esses pontos matematicamente?



Pense no seguinte cenário:

Sua loja



Quantidade de pedidos/mês:
1.000



Ticket Médio:
R\$ 500,00

Indicadores de um Concorrente



Taxa de aprovação:
95% | 950 pedidos aprovados
R\$475.000,00



Índice de chargeback (fraude):
0,6% | 6 pedidos de chargeback
R\$3.000,00



Custo por pedido analisado:
R\$0,50
R\$500,00



Total recebido: **R\$471.500,00**

Indicadores **ClearSale**



Taxa de aprovação:
98% | 980 pedidos aprovados
R\$490.000,00



Índice de chargeback (fraude):
0,2% | 2 pedidos de chargeback
R\$1.000,00

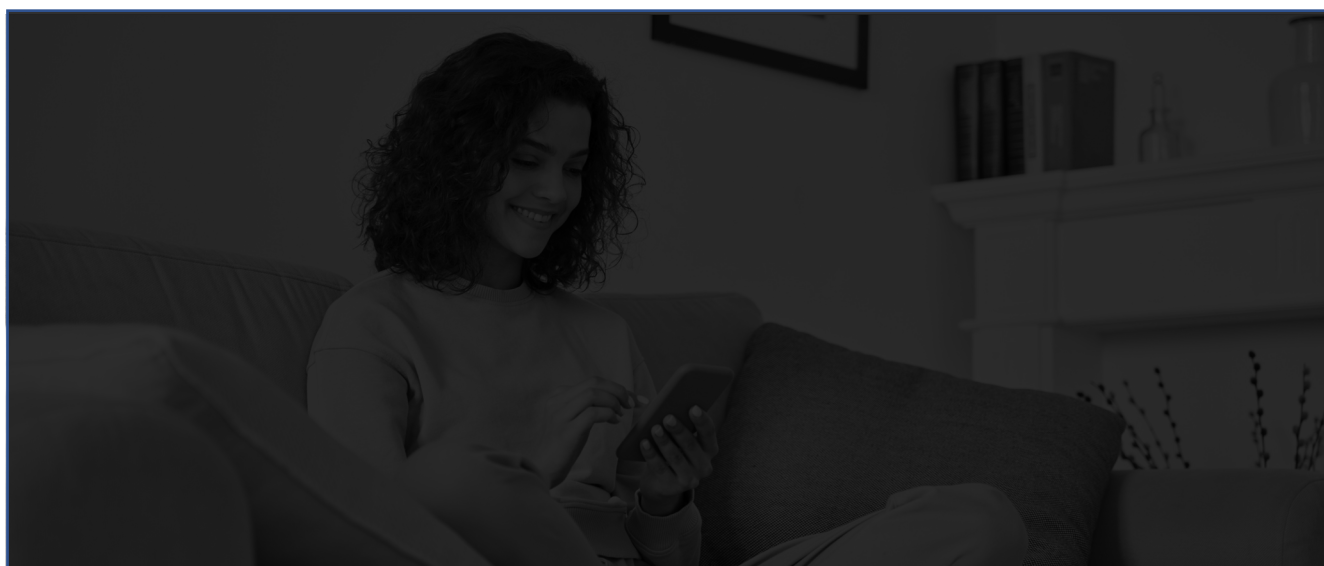


Custo por pedido analisado:
R\$2,00
R\$2.000,00



Total recebido: **R\$487.000,00**
(R\$15 mil a mais do que a concorrência)

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○



Mesmo com um custo maior com o antifraude ClearSale, o ROI é mais **sustentável** com a nossa solução. Nesse cenário, com o apoio da ClearSale,

a sua empresa tem um retorno sobre o investimento de **283%**, ou seja, **a cada R\$1** investido em ClearSale, você possui **R\$1,83 de retorno**.

Loja Magazine Márcia



Pedidos/mês:
1.000



Ticket Médio:
R\$ 500,00



Markup:
15%

Concorrente

Tempo de resposta
800% em 200 minutos

Taxa de aprovação
95% | R\$3.750,00

Índice de CBK (fraude)
0,60% | R\$3.000,00

Preço
R\$ 0,50 | R\$500,00

Custo total com fraude
R\$7.250,00

ClearSale

Tempo de resposta
800% em 200 minutos

Taxa de aprovação
98% | R\$1.500,00

Índice de CBK (fraude)
0,20% | R\$1.000,00

Preço
R\$ 2,00 | R\$2.000,00

Custo total com fraude
R\$4.500,00

Trocando concorrente por ClearSale

Tempo de resposta	80% em 200 min.	>>> Retorno
Ganho em aprovação	R\$2.250,00	>>> Retorno
Ganho em CBK (fraude)	R\$2.000,00	>>> Retorno
Acréscimo de preço	R\$1.500,00	>>> Investimento

ROI | Para cada R\$1,00 investido na troca, ele tem R\$1,83 de retorno.



Aproveite e entre em contato com
a ClearSale para garantir a melhor
solução para a sua empresa!



ClearSale

intelligence to move_