

Zalando ha reducido el uso indebido de cuentas y la fricción comercial

Esta conocida empresa de moda y estilo de vida ha utilizado Akamai Account Protector y la inteligencia de Akamai para mejorar la ciberseguridad y proteger a los compradores del fraude



Mejora de la detección de amenazas



Medidas de seguridad personalizadas



Una compra sin problemas

Innovación continua en la experiencia de compra

Zalando, una de las grandes empresas del retail online en Europa, conecta a millones de clientes, marcas y partners de 25 países. Desde sus humildes comienzos como zapatería online con sede en Berlín en 2008, ha evolucionado hasta convertirse en la plataforma europea de moda y estilo de vida de referencia, que presta servicio a más de 50 millones de usuarios activos. Sin embargo, el gran éxito viene acompañado de prestar una gran atención, especialmente a los agentes maliciosos. Zalando recurrió a Akamai, su partner de confianza, con el fin de detectar los **ciberataques** y protegerse ante ellos en un panorama de amenazas en constante evolución, y todo ello sin interrumpir la experiencia del cliente.

La lucha contra el uso indebido de cuentas

A medida que los ataques sofisticados, como el uso indebido de cuentas, se vuelven cada vez más complejos y difíciles de detectar, pueden afectar a los clientes legítimos de Zalando y a sus experiencias de compra. Dado que estos sofisticados métodos representan una amenaza significativa, especialmente durante la venta de artículos exclusivos, Zalando trató de fortalecer aún más sus defensas. En consonancia con una estrategia más amplia de combinar su infraestructura y herramientas con soluciones de mercado, Zalando encargó a su equipo de expertos en infraestructura que evaluara las tecnologías potenciales e implementara la que mejor se adaptara a las necesidades de la empresa.



Ubicación

Berlín, Alemania
[zalando.com](https://www.zalando.com)

Sector

Retail, turismo y hostelería

Solución

[Account Protector](#)



Un equilibrio entre la seguridad y la experiencia del cliente

El equipo llegó a la conclusión de que, para hacer frente a estos desafíos, Zalando debía estrechar su colaboración con Akamai integrando Account Protector en su ecosistema de seguridad. “Pensamos en crear nuestras propias herramientas, pero no tenía sentido porque podíamos aprovechar una solución probada de un partner de confianza”, declara uno de los principales ingenieros de Zalando.

Account Protector ofrece una evaluación de riesgos para los usuarios basada en más de 50 indicadores y un enfoque de seguridad exhaustivo. Al integrar esta solución de Akamai con su infraestructura existente, Zalando puede utilizar una completa clasificación del riesgo junto con sus actuales medidas de detección de bots.

Con [Akamai Account Protector](#), Zalando pudo reforzar sus defensas, al tiempo que ofrecía una experiencia de compra inigualable. La implementación tuvo unos resultados impresionantes: la precisión de la detección de amenazas de Zalando ha mejorado gracias a la distinción entre los agentes maliciosos y los auténticos clientes. Para Zalando ha supuesto una situación “win-win”: un viaje sin problemas para los clientes auténticos y una sólida barrera contra los bots maliciosos.



Siempre hemos priorizado la combinación de datos de varias fuentes para impulsar nuestra toma de decisiones. La incorporación de la inteligencia de Akamai ha sido clave para desarrollar nuestra estrategia de ciberseguridad y garantizar una experiencia de compra increíble.

– Director de ingeniería, Zalando



Fortalecimiento de su estrategia basada en datos

Además de la detección mejorada, Account Protector proporcionó a Zalando información más detallada sobre los patrones de comportamiento de los usuarios. Con este conocimiento, era capaz de tomar decisiones de seguridad más informadas y resolver mejor los casos de los clientes individuales. Debido a la flexibilidad de la solución, Zalando se alejó de las decisiones binarias de permitir/denegar y pasó a personalizar las medidas de seguridad según evaluaciones de riesgos integrales.

Como una de las empresas más orientadas a los datos de Europa, Zalando es consciente del valor de la información inteligente. “Siempre hemos priorizado la combinación de datos de varias fuentes para impulsar nuestra toma de decisiones. La incorporación de la inteligencia de Akamai ha sido clave para desarrollar nuestra estrategia de ciberseguridad y garantizar una experiencia de compra increíble”, concluye uno de los responsables de ingeniería de Zalando.



Fundada en Berlín en 2008, Zalando está construyendo el ecosistema paneuropeo líder del e-commerce de moda y estilo de vida en torno a dos vectores de crecimiento: empresa a cliente (B2C) y empresa a empresa (B2B). En el vector B2C, ofrecemos una experiencia de compra multimarca inspiradora y de calidad para productos de moda y estilo de vida a unos 50 millones de clientes activos en 25 mercados. En el B2B, utilizamos nuestra infraestructura logística, software y capacidades de servicio para ayudar a las marcas y retailers a administrar y ampliar todo su negocio de e-commerce, tanto dentro como fuera de Zalando. Como ecosistema, Zalando pretende permitir un cambio positivo en el sector de la moda y el estilo de vida.