

Témoignage client d'Akamai

Zalando a diminué les usurpations de comptes et les tensions commerciales

Une entreprise commercialisant des articles de mode et de lifestyle a utilisé Akamai Account Protector et ses informations pour améliorer sa cybersécurité et protéger les acheteurs contre la fraude



Détection des menaces améliorée



Mesures de sécurité personnalisées



Expérience d'achat fluide

Innovation continue de l'expérience d'achat

Zalando, un acteur majeur de la vente en ligne en Europe, connecte des millions de clients, de marques et de partenaires dans 25 pays. Depuis ses débuts modestes en tant que boutique de chaussures en ligne basée à Berlin en 2008, Zalando est devenue la plateforme européenne incontournable pour les articles de mode et de lifestyle, au service de plus de 50 millions d'utilisateurs actifs. Mais ce franc succès suscite de l'attention, en particulier celle des acteurs malveillants. Pour identifier les **cyberattaques** et s'en protéger efficacement sans interrompre l'expérience client dans un écosystème des menaces en constante évolution, l'entreprise s'est tournée vers Akamai, en tant que partenaire de confiance.

Lutter contre les usurpations de comptes

À mesure que les attaques sophistiquées, telles que les usurpations de comptes, deviennent de plus en plus complexes et difficiles à détecter, elles peuvent avoir un impact sur les clients légitimes de Zalando et leurs expériences d'achat. Ces méthodes sophistiquées représentant une menace importante, en particulier lors de la vente d'articles exclusifs, Zalando a cherché à renforcer ses défenses. Dans le cadre de sa stratégie plus large consistant à combiner son infrastructure et ses outils avec des solutions de marché, Zalando a chargé son équipe d'experts en infrastructure d'évaluer les technologies potentielles et de mettre en œuvre celles qui correspondent le mieux aux besoins de l'entreprise.



Localisation géographique

Berlin, Allemagne
[zalando.com](https://www.zalando.com)

Secteur

Commerce de détail,
tourisme et hôtellerie

Solution

[Account Protector](#)



Concilier expérience client et sécurité

L'équipe a conclu que pour relever ces défis, Zalando devrait approfondir son partenariat avec Akamai en intégrant Account Protector à son écosystème de sécurité. « Nous avons envisagé de créer nos propres outils, mais il est difficile de justifier cette idée lorsque vous pouvez tirer parti d'une solution éprouvée, proposée par un partenaire de confiance », déclare un ingénieur principal chez Zalando.

Account Protector offre une évaluation des risques utilisateur basée sur plus de 50 indicateurs et une approche nuancée de la sécurité. En intégrant cette solution Akamai à son infrastructure existante, Zalando peut bénéficier d'une évaluation complète des risques en plus de ses mesures actuelles de détection des bots.

À l'aide de la solution [Akamai Account Protector](#), Zalando a réussi à renforcer ses défenses tout en garantissant une expérience d'achat infaillible. La mise en œuvre a permis des résultats impressionnants : la précision de la détection des menaces de Zalando a été améliorée pour pouvoir distinguer les acteurs malveillants des clients authentiques. La marque Zalando en est ressortie gagnante : le parcours pour les clients authentiques s'est fluidifié et l'obstacle contre les bots malveillants s'est renforcé.



Nous avons toujours privilégié le mélange de données provenant de diverses sources pour alimenter notre prise de décision. L'ajout des renseignements d'Akamai a été essentiel pour faire évoluer notre stratégie de cybersécurité et garantir une expérience d'achat exceptionnelle.

– Responsable de l'ingénierie,
Zalando



Optimiser sa stratégie axée sur les données

Au-delà de la détection améliorée, Account Protector a fourni à Zalando des informations plus détaillées sur les modèles de comportement des utilisateurs. Cette compréhension a permis de prendre des décisions plus éclairées en matière de sécurité et de mieux résoudre les dossiers individuels des clients. Grâce à la flexibilité de la solution, Zalando peut s'éloigner des décisions binaires « autoriser ou bloquer », en adaptant les mesures de sécurité en fonction d'évaluations complètes des risques.

En tant que l'une des entreprises européennes les plus axées sur les données, Zalando connaît la valeur des informations utiles.

« Nous avons toujours privilégié le mélange de données provenant de diverses sources pour alimenter notre prise de décision. L'ajout des renseignements d'Akamai a été essentiel pour faire évoluer notre stratégie de cybersécurité et garantir une expérience d'achat exceptionnelle », conclut un responsable de l'ingénierie de Zalando.



Fondée à Berlin en 2008, l'entreprise Zalando a construit le premier écosystème paneuropéen d'e-commerce d'articles de mode et lifestyle autour de deux vecteurs de croissance : Business-to-Consumer (B2C) et Business-to-Business (B2B). En B2C, nous offrons une expérience d'achat multimarques inspirante et de qualité pour les produits de mode et de lifestyle, et ce sont environ 50 millions de nos clients actifs qui en bénéficient sur 25 marchés. En B2B, nous utilisons notre infrastructure logistique, nos logiciels et nos capacités de service pour aider les marques et les distributeurs à gérer et à faire évoluer l'ensemble de leur activité d'e-commerce, sur Zalando ou en dehors. En tant qu'écosystème, Zalando vise à permettre un changement positif pour le secteur de la mode et du lifestyle.