História do cliente da Akamai

A Zalando reduziu as violações de conta e o atrito comercial

A empresa de moda e estilo de vida usou o Akamai Account Protector e a inteligência da Akamai para melhorar a cibersegurança e proteger os compradores contra fraudes

Detecção de ameaças aprimorada

Medidas de segurança personalizadas

Compras sem dificuldade possibilitadas

Inovando continuamente a experiência de compra

A Zalando, uma potência no varejo online europeu, conecta milhões de clientes, marcas e parceiros em 25 países. Desde o seu início humilde como loja de sapatos online com sede em Berlim, em 2008, a empresa evoluiu para a principal escolha na Europa de plataforma de moda e estilo de vida, servindo mais de 50 milhões de usuários ativos. Mas com grande sucesso vem grande atenção, especialmente de agentes mal-intencionados. Para identificar e evitar ataques cibernéticos de maneira eficaz em um cenário de ameaças em constante evolução sem interromper a experiência do cliente, ela decidiu contar com a Akamai, uma parceira confiável.

Combatendo o abuso de contas

À medida que ataques sofisticados, como violações de contas, se tornam cada vez mais complexos e difíceis de detectar, eles potencialmente afetam clientes legítimos da Zalando e suas experiências de compra. Como esses métodos sofisticados representam uma ameaça significativa, especialmente durante as vendas de itens exclusivos, a Zalando procurou fortalecer ainda mais suas defesas. Alinhado com a sua estratégia mais ampla de combinar a sua infraestrutura e ferramentas com soluções de mercado, a Zalando encarregou a sua equipe de especialistas em infraestruturas de avaliar as tecnologias com potencial e implementar a que melhor se adapta às necessidades da empresa.

zalando

Localização

Berlim, Alemanha
zalando.com

Setor

Varejo, viagens e hospitalidade

Solução

Account Protector

Akamai

Equilíbrio entre experiência do cliente e segurança

A equipe concluiu que, para lidar com esses desafios, a Zalando deve aprofundar sua parceria com a Akamai integrando o Account Protector em seu ecossistema de segurança. "Pensamos em desenvolver nossas próprias ferramentas, mas é difícil ter uma justificativa para isso quando você pode aproveitar uma solução comprovada de um parceiro confiável", disse um engenheiro responsável na Zalando.

O Account Protector oferece avaliação de risco ao usuário com base em mais de 50 indicadores e uma abordagem avançada de segurança. Ao integrar essa solução da Akamai à sua infraestrutura existente, a Zalando pode utilizar uma pontuação de risco abrangente junto com suas medidas atuais de detecção de bots.

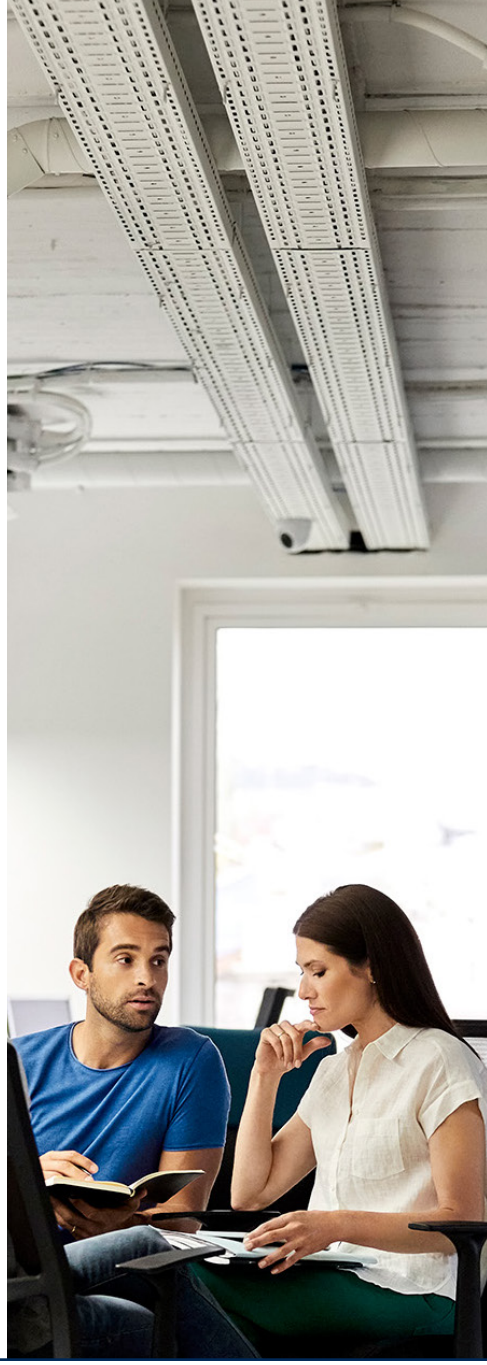
Ao usar o Akamai Account Protector, a Zalando fortaleceu suas defesas com sucesso, garantindo uma experiência de compra imbatível. A implementação produziu resultados impressionantes: Sua precisão da detecção de ameaças melhorou na distinção entre agentes mal-intencionados e clientes genuínos. Foi uma vitória para a Zalando: uma jornada sem dificuldades para clientes genuínos e uma forte barreira contra bots mal-intencionados.

> “Sempre priorizamos a combinação de dados de várias fontes para embasar nosso processo de tomada de decisões. A inclusão da inteligência da Akamai foi fundamental para a evolução da nossa estratégia de cibersegurança e para garantir uma excelente experiência de compras.
>
> – Gerente de engenharia, Zalando

Potencializando sua estratégia orientada por dados

Além da detecção aprimorada, o Account Protector forneceu à Zalando insights mais detalhados sobre os padrões de comportamento dos usuários. Essa compreensão possibilitou decisões de segurança mais embasadas e uma melhor resolução de casos individuais de clientes. Devido à flexibilidade da solução, a Zalando pode se afastar das decisões binárias de permissão/negação, adaptando medidas de segurança com base em avaliações abrangentes de risco.

Como uma das empresas mais orientadas por dados da Europa, a Zalando conhece o valor de insights inteligentes. “Sempre priorizamos a combinação de dados de várias fontes para embasar nosso processo de tomada de decisões. A adição da inteligência da Akamai foi fundamental para a evolução da nossa estratégia de cibersegurança e para garantir uma excelente experiência de compras”, concluiu um gerente de engenharia da Zalando.



zalando

Fundada em Berlim em 2008, a Zalando está construindo o principal ecossistema pan-europeu de moda e comércio eletrônico de estilo de vida em torno de dois vetores de crescimento: Business-to-Consumer (B2C) e Business-to-Business (B2B). Em B2C, oferecemos uma experiência de compras multimarcas inspiradora e de qualidade de produtos de moda e estilo de vida para cerca de 50 milhões de clientes ativos em 25 mercados. Em B2B, estamos usando nossa infraestrutura logística, software e recursos de serviço para ajudar marcas e varejistas a executar e dimensionar todo o seu negócio de comércio eletrônico, dentro ou fora da Zalando. Como um ecossistema, a Zalando pretende permitir uma mudança positiva para a indústria da moda e do estilo de vida.

©2025 Akamai Technologies | Suporte | | Publicado em 03/25

Akamai