

Claro Argentina



Speaker: Ana Rupó para el evento Telco Transformation Latam 2023, alojado por ConectaLatam, Rio de Janeiro. 29 y 30 de Agosto 2023

Claro!



Sobre mí

- ▶ Ana Rupó
- ▶ Contadora Pública - UNC
- ▶ MBA
- ▶ En Claro por 22 años
- ▶ Jefe de Prevención de Fraude desde 2010
- ▶ Alcance AR- UY - PY

[linkedin.com/in/ana-i-rupo-24220147](https://www.linkedin.com/in/ana-i-rupo-24220147)



Sobre la Corporación

► América Móvil

NUESTRA MISIÓN

Brindamos el mejor servicio y experiencia del cliente a través de las más avanzadas soluciones de comunicación, tecnología de información y contenido digital para acercar a las personas, acelerar el desarrollo de los países donde operamos y promover la igualdad de oportunidades entre personas.

VALORES

- Experiencia del cliente
Estamos comprometidos a fortalecer la relación con nuestros clientes, quienes son el núcleo de nuestro negocio, promoviendo, escuchando y entendiendo sus necesidades para brindar soluciones que generen la mejor experiencia de servicio y su plena satisfacción.
- + Innovación
- + Personas/Desarrollo humano
- + Sustentabilidad
- + Integridad

OPERACIONES

LATINO AMÉRICA

Brasil
México
Argentina
Perú
Colombia
Otros.

EUROPA DEL ESTE

Austria

- Servicios de Telefonía Móvil, Fija, Banda Ancha y Televisión.
- + 303 Mill. Suscriptores móviles.



Sobre la Compañía

► Claro Argentina



37% de Market share en Argentina

- Líder en servicios móviles
- 24 Millones de líneas móviles
- Clientes Prepagos y Pospagos
- Clientes masivos y corporativos



Múltiples canales de atención

- Mi Claro (Autogestión)
- E-commerce
- Call center / Atención Digital / Bots
- Puntos de atención presencial



Servicios

- 4 Play
- Claro Música / Claro Video
- Servicios empresariales: Cloud, IOT, Seguridad, Claro Drive

<https://www.claro.com.ar/personas>



Sobre mi equipo

- ▶ Prevención de Fraude Comercial

Prevención de Fraude Comercial

Suscripción

Comisional

Tarjetas de Crédito

Sim Swapping

Dispositivos y accesorios



Claro

Equipo de colaboradores

Servicios 7X24X365

Habilidades

Actualizados en tecnología

Innovadores

Cercanos al negocio

Habilidades blandas

Autogestivos

Nuestra evolución

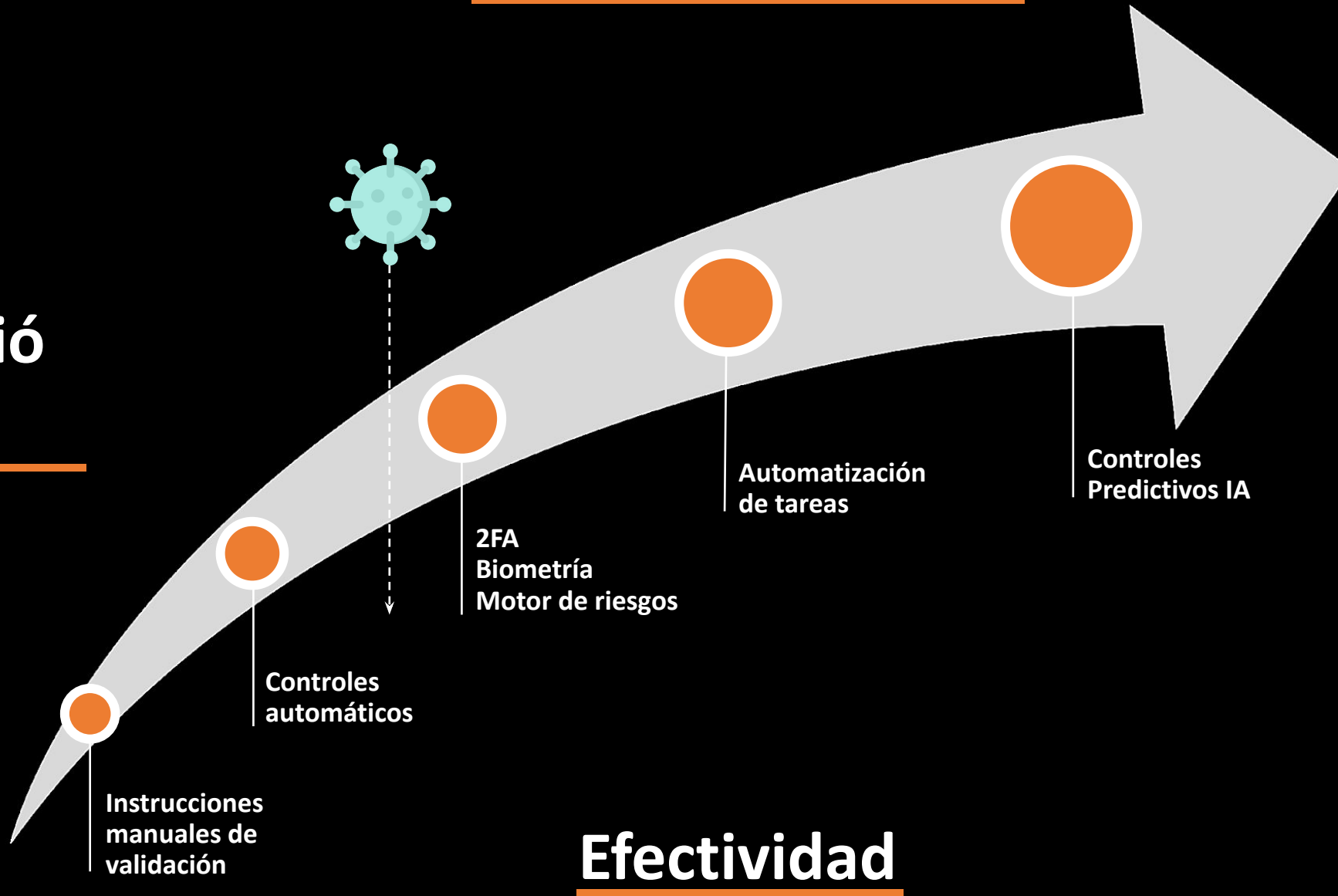


Esfuerzo del cliente



Detección

Prevención



Efectividad





Prevención sin fricción

► Tienda Online

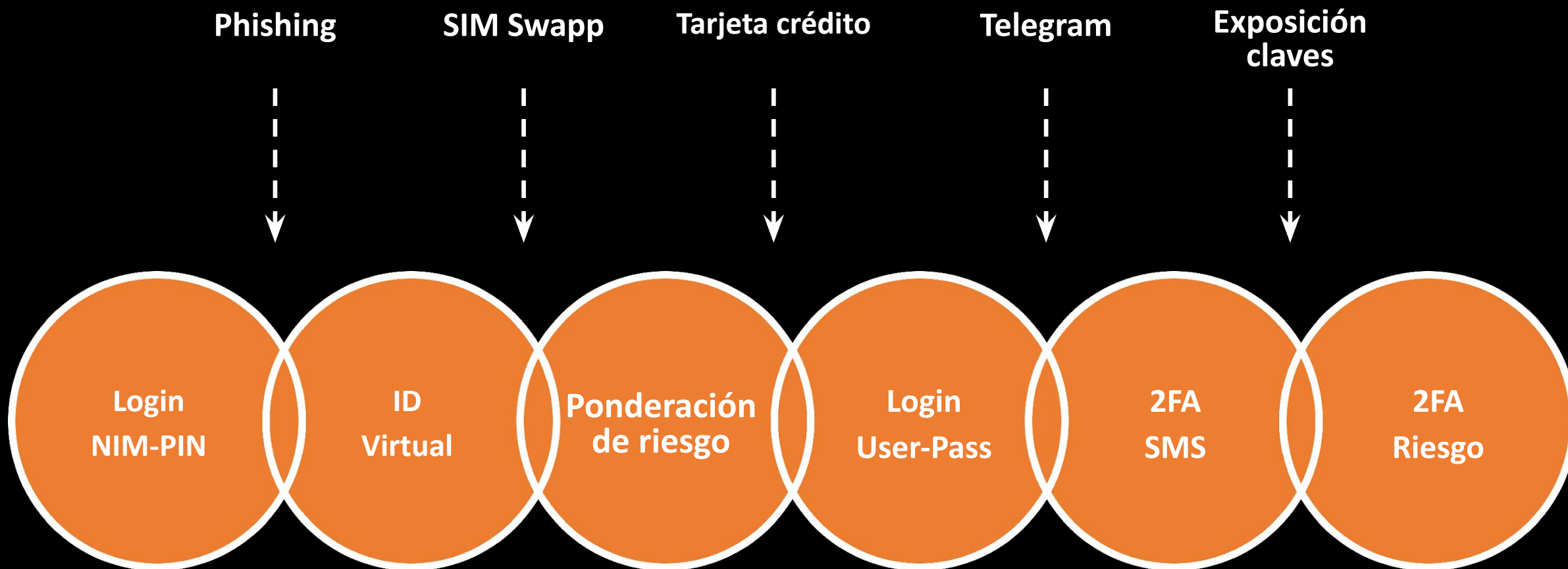


Medios de Pago

[Ver más](#)

Productos destacados

Ataques en la Industria





▶ CAMBIO DE SIM?



Check out
OK

▶ MISMO IMEI?

▶ PERFIL DE TRÁFICO?



Check out
CANCELADO

Ponderación de riesgo



Reglas

- ▶ Monto
- ▶ Antigüedad
- ▶ Domicilio
- ▶ Tarjeta de crédito
- ▶ Tipo de alta

RIESGO

CRÍTICO
ALTO

Power Platform



Análisis

SAP



Cancela orden



Packaging



Delivery

RIESGO

BAJO
MEDIO



Packaging



Delivery

Análisis automatizado de casos

Claró

Power Apps | ANTI-FRAUDE DELIVERY

Claró

Home

Search

Profile

Menu

Refresh

Settings

Help

ANTI FRAUDE DELIVERY

Carlos

CARLOS AUGUSTO

-4

CRITICOS Y ALTOS

NIM: | RIESGO: ALTO | 178 - RECIBIDO | ANTIG: 202
Forma Pago: TARJETA | 409 - NARANJA | DOMI NO COINCIDE
Localidad: CORDOBA | PRECIO: \$380164,71

NIM: | RIESGO: ALTO | 178 - RECIBIDO | ANTIG: 91
Forma Pago: TARJETA | 404 - VISA | DOMI NO COINCIDE
Localidad: CORDOBA | PRECIO: \$380164,71

NIM: | RIESGO: ALTO | 178 - RECIBIDO | ANTIG: 133
Forma Pago: TARJETA | 409 - NARANJA | DOMI NO COINCIDE
Localidad: LA RIOJA | PRECIO: \$413222,56

NIM: | RIESGO: ALTO | 178 - RECIBIDO | ANTIG: 2
Forma Pago: TARJETA | 403 - MASTER | DOMI NO COINCIDE
Localidad: SALTA | PRECIO: \$38913,37

NIM: | RIESGO: ALTO | 178 - RECIBIDO | ANTIG: 32
Forma Pago: TARJETA | 409 - NARANJA | DOMI NO COINCIDE
Localidad: CORDOBA | PRECIO: \$347106,86

NIM: | RIESGO: ALTO | 178 - RECIBIDO | ANTIG: 5
Forma Pago: TARJETA | 409 - NARANJA | DOMI NO COINCIDE
Localidad: JOSE MARIA GUTIERREZ | PRECIO: \$104131,65

NIM: | RIESGO: ALTO | 178 - RECIBIDO | ANTIG: 9
Forma Pago: TARJETA | 409 - NARANJA | DOMI NO COINCIDE
Localidad: LA PAZ | PRECIO: \$104131,65

CRITICOS: 0

ALTOS: 10

MEDIOS: 0

N_PEDIDO28288286ESTADO178 - RECIBIDO

APELLIDODAMIAN

Precio Lista380164,71

Fecha Estado7 mayo 202309 : 29

ANALISTA ASIGNADO: CARLOS AUGUSTO

REGLA_DOMI_ALTREGLA_DOMI_ALT

REGLA_EQUIPO_ELITEREGLA_EQUIPO_PRECIO4

REGLA_ANTIGUEDAD_CLTEREGLA_ANTIG_MAX

NO SE DETECTA FRAUDE

REGISTRAR POSIBLE FRAUDE

CONFIDENCIAL – PROPIEDAD AMX ARGENTINA SA – Sólo asistentes de la Conferencia

Lecciones aprendidas

- ▶ **CLIENTE CÉNTRICO**, *la prevención mejora la experiencia de usuario.*
- ▶ **ESTAR CERCA DEL NEGOCIO**, dar a conocer los riesgos, generar controles flexibles.
- ▶ **COLABORACIÓN**, *sumar valor en los Proyectos críticos de la compañía.*
- ▶ **EQUIPO**

Innovación, Libertad Creativa, Pensamiento Disruptivo.

*Usar la **tecnología** que está al alcance de nuestras manos.*

*Sombrero **negro** + sombrero **verde** (Edward De Bono)*

GRACIAS

OBRIGADO

MERCI

GRAZIE

DANKE

