



Expert insight



Escenarios de biometría de voz del mundo real: autenticación de aplicaciones móviles

Hace unas semanas, compartimos un escenario real de cómo se está utilizando la biometría de voz en el centro de contacto para bajar costes, reducir el fraude y ofrecer una estupenda experiencia del cliente. Ahora vamos a echar un vistazo a cómo la solución de biometría de voz de Nuance permite una autenticación segura, pero cómoda, para los usuarios de una aplicación de atención al cliente móvil de un proveedor de telecomunicaciones.

Un proveedor de telecomunicaciones ofrece servicios de línea fija, inalámbrica, Internet a alta velocidad, TV digital y voz sobre protocolo de Internet (VoIP) a clientes individuales y clientes corporativos. La empresa ya está utilizando biometría de voz para autenticar a las personas que llaman a su IVR, y más de 4 millones de clientes han inscrito ya su huella vocal. Los ejecutivos del servicio de atención al cliente ven el canal móvil como una oportunidad para reducir el volumen de llamadas al centro de contacto.

Sin embargo, inversiones recientes en las aplicaciones del servicio de atención al cliente han dado resultados heterogéneos. Se presentó una aplicación que requería la introducción del mismo nombre de usuario y contraseña que los clientes utilizaban en el portal Web. Aunque el número de clientes que han descargado la aplicación ha superado las expectativas, las cifras de uso han sido decepcionantes. Y no se ha observado ninguna disminución en el volumen del centro de contacto.

Las reacciones de los usuarios indican que introducir contraseñas alfanuméricas complejas en su dispositivo móvil es incómodo y frustrante y ha sido identificado como el factor clave que ha impedido el uso creciente de la aplicación.

Una segunda versión de la aplicación fue presentada sin ningún requisito de autenticación, pero con funcionalidad reducida. Los usuarios podían realizar solamente tareas básicas, tales como verificar las tasas de uso de datos y voz. Una falta de autenticación fue vista como demasiado arriesgada para permitir cambios de servicio o de cuenta. La dirección ejecutiva está exigiendo ver una rentabilidad

de la inversión en la aplicación móvil.

La solución Biométrica de Voz de Nuance se desplegó entonces para permitir a los usuarios una autenticación segura pero cómoda de la aplicación móvil de atención al cliente del proveedor de telecomunicaciones. Este enfoque ha permitido al proveedor de telecomunicaciones habilitar funciones avanzadas en la aplicación móvil, tales como ordenar nuevos servicios y cambiar la información de la dirección.

Las tasas de uso han superado los objetivos iniciales y el centro de contacto sí ha visto una disminución en el volumen de llamadas. Estos resultados permiten al proveedor de telecomunicaciones lograr el rendimiento de la inversión que originalmente había establecido en su estrategia con la aplicación móvil. La habilitación de la autenticación biométrica de la voz ha tenido también un beneficio adicional e inesperado: los nuevos clientes tienden a utilizar la aplicación móvil antes de llamar al centro de contacto. Como resultado, cuando llaman al centro de contacto por primera vez, ya tienen inscrita su huella vocal, ya que la misma huella vocal se utiliza tanto para la aplicación móvil como para la autenticación de IVR. Este enfoque ha dado lugar a una mejora adicional en las tasas globales de automatización de IVR, reduciendo de manera adicional los costes del centro de contacto.

Permanezcan atentos al próximo post donde echaremos un vistazo al uso de la biometría de voz para la autenticación de transacciones en página Web