



customer care solutions
from Nuance



The experience speaks for itself™



Nuance Voice Biometrics: mejorando la experiencia del interlocutor

Ventajas clave de la tecnología de biométrica de voz

- **Experiencia del interlocutor mejorada**
Transforme la identificación y la comprobación (ID&V) en una experiencia positiva para el interlocutor al eliminar la necesidad de recordar un PIN o de responder a preguntas invasivas.
- **Duración de la llamada y coste reducidos**
Reduzca el tiempo medio de gestión (AHT, por sus siglas en inglés) al eliminar la ID&V realizada por un agente, a la vez que aumenta la contención de llamadas y el autoservicio en el IVR simplificando la comprobación automatizada.
- **Seguridad mejorada.**
Reduzca el riesgo de fraude al comprobar la identidad del interlocutor mediante su voz, característica única de cada persona.

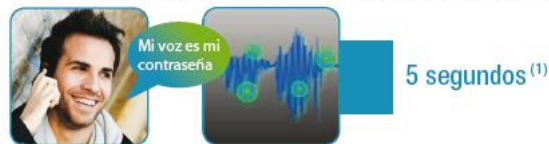
Las estrategias actuales de identificación y comprobación (ID&V) crean una experiencia de usuario frustrante y resultan costosas para la empresa. Solo en los EE. UU., los centros de contacto gastan más de 12.400.000 dólares (a) en la comprobación del interlocutor.

Por otra parte, estos, los interlocutores, emplean una media de 23 segundos (b) en responder a una serie de preguntas, lo que hace que las llamadas comiencen con una experiencia negativa.

Las soluciones Voice Biometrics de Nuance ofrecen a las organizaciones una innovadora alternativa, ya que proporcionan al interlocutor una experiencia más rápida y agradable, a la vez que permite a la empresa reducir costes y mejorar la seguridad.

Al comprobar la identidad de la persona mediante su voz, el proceso de ID&V, que está completamente automatizado en el IVR, puede reducirse a tan solo cinco segundos.

Comprobación automatizada de la identidad por parte de Voice Biometrics



Comprobación manual de identidad por parte de un agente



(1) Fahri Arkan, Director general adjunto de tecnologías de la información de Turkcell Global Bilgi, 2011
(2) ContactBabel The US Contact Center Decision-Makers Guide 2009/2010

De media, individuos aleatorios pueden responder al 13% de las preguntas sobre conocimientos. (c) Sin embargo, los PIN a menudo se comparten con familiares y compañeros de trabajo. Confiar en PIN y en preguntas sobre conocimientos puede crear una falsa sensación de seguridad y abre las puertas al fraude. Las soluciones Voice Biometrics de Nuance aseguran el mayor nivel de seguridad, ya que comprueban la característica única de cada persona: su voz.

Características clave

- **Proceso de ID&V completamente automatizado en cinco segundos.** Validación de los interlocutores mediante una breve frase de contraseña, como por ejemplo: “En Nuance, mi voz es mi contraseña”. Gracias a ella, se elimina la necesidad de PIN, los cuales se olvidan con facilidad, y de preguntas sobre conocimientos, que requieren una media de 23 segundos de interacción directa con un agente, que suponen un tiempo que no se emplea en tratar la solicitud del interlocutor y que, por lo tanto, generan una experiencia negativa para ambos, agente e interlocutor. Gracias a las soluciones Voice Biometrics de Nuance, la comprobación se convierte en una tarea sencilla para el usuario y permite que las llamadas que se hacen a la empresa comiencen con una experiencia positiva.
- **Automatización de más del 95% de todas las verificaciones.** Con precisión, independencia entre idioma y acento y una tasa mayor de aceptación del interlocutor, todas ellas líderes en la industria; la tecnología biométrica de voz de Nuance puede automatizar más del 95% de las comprobaciones del interlocutor, al eliminar de forma virtual la necesidad de un proceso de ID&V realizado por un agente y aumentando la contención de llamadas del IVR.
- **Implementación de medidas de seguridad de última generación.** La detección en vivo y durante la reproducción evitan que usuarios malintencionados superen la verificación utilizando una grabación. Para ello se implementa la seguridad multifactorial, que combina la tecnología biométrica de voz con preguntas sobre conocimientos o PIN, todo ello con el fin de mejorar la seguridad. Además, la detección de estafadores mejora la seguridad al identificar individuos malintencionados conocidos.

Acerca de Nuance Voice Biometrics

Nuance es el líder global en soluciones de tecnología biométrica de voz, con más de 15 millones de voces inscritas y una base de datos de clientes global que abarca las industrias más importantes. Durante los últimos 12 años, Nuance ha desarrollado una experiencia sin igual a la hora de proporcionar soluciones de tecnología biométrica de voz, las cuales permiten a las organizaciones mejorar la satisfacción de sus clientes, reducir costes y mejorar la seguridad.

Acerca de Nuance Communications

Nuance es, en la industria de ayuda a empresas, la que mejor respalda, se comunica y comprende a sus usuarios, a la vez que mantiene unos objetivos de eficiencia operativa. En la actualidad, Nuance está detrás de cerca de ocho mil millones de interacciones de atención al cliente en todo el mundo. Ninguna otra empresa cuenta con la experiencia que Nuance tiene a la hora de comprender cómo los usuarios interactúan con una solicitud de atención al cliente. Nuestro objetivo es convertir cada interacción con el cliente en una experiencia triunfadora. Para obtener más información acerca de las soluciones de interacción con el cliente, consultoría empresarial y servicios profesionales, visite www.nuance.es.

© 2012 Nuance Communications, Inc. Reservados todos los derechos. Nuance, el logotipo de Nuance y The experience speaks for itself y SpeakFreely son marcas comerciales o marcas registradas de Nuance Communications, Inc. o sus filiales en los Estados Unidos u otros países. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. DS 030812 NUCC1369

Lo que opinan nuestros clientes acerca de Nuance Voice Biometrics

“La solución Voice Biometrics de Nuance atrajo mucha más atención de la que esperábamos y alcanzó los cuatro millones de usuarios en muy poco tiempo”, afirma Fahri Arkan, Director general adjunto de tecnologías de la información de Turkcell Global Bilgi. “A nuestros clientes les gusta el proceso de autenticación simple y rápido de tan solo cinco segundos”.



“Tras la implementación de VocalPassword, la duración de las llamadas se redujo en un 15%, la satisfacción del cliente aumentó un 85% y la satisfacción del personal lo hizo en un 97%”, afirma Phil Patel, Director general adjunto de Vodafone Turquía.



“Nuance ofrece una solución de autnticación que se ajusta a la perfección a las necesidades de seguridad de nuestro centro de contacto”, admite Amit Lanshiano, Director de operaciones de TI de Leumi Call del centro de contacto de Bank Leumi. “A nuestros clientes les entusiasma el hecho de no tener que recordar respuestas a complejas preguntas, así como que las llamadas sean más cortas y estén 100% orientadas a la confirmación de las transacciones bancarias”.

