

# Soluciones de atención al cliente de Nuance



caso práctico :: Bank Leumi

## Gestión eficaz del riesgo mediante el uso de biométrica de verificación por voz de FreeSpeech™ y VocalPassword™

Una explicación detallada del modo en que las soluciones biométricas de verificación por voz de Nuance se convierten en soluciones de autenticación multifactorial para uno de los centros de contacto más grandes de Israel

### El reto de First Direct Bank

La prestación de servicios remotos exige procedimientos avanzados de autenticación de clientes para garantizar la seguridad de la información privada y confidencial. First Direct Bank, miembro del Grupo Leumi, no estaba satisfecho con el proceso de autenticación de dos pasos que empleaba códigos PIN y preguntas de verificación. El banco creía que el proceso de autenticación manual era engorroso, frustrante para los clientes e insuficiente para garantizar la seguridad.

Las preguntas de verificación ocupaban aproximadamente 20-30 segundos de cada llamada, y First Direct Bank se dio cuenta de que las respuestas a las preguntas podían ser conocidas para un usurpador de la personalidad. First Direct recurrió a Nuance para reforzar la seguridad, mejorar la experiencia del cliente y optimizar la eficiencia del centro de contacto.

“Nuance ofrece una solución de autenticación que se adapta perfectamente a las necesidades de seguridad de nuestro centro de contacto. A nuestros clientes les gusta el hecho de no tener que recordar respuestas para las preguntas de seguridad, como la cuarta letra del nombre de soltera de su madre, y les gusta que las llamadas sean más cortas y se centren por completo en las transacciones bancarias. El equipo de Nuance nos ofreció una asistencia excepcional en cada fase de la implantación”, afirma Amit Lanshiano, director de operaciones de TI de LeumiCall en el centro de contacto de Leumi.

First Direct Bank, del Grupo Leumi, uno de los bancos más importantes de Israel, es hoy famoso por la adopción de tecnología avanzada e innovadora. First Direct ofrece a sus clientes servicios de banca remotos a través del teléfono e Internet, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

## Tecnología biométrica de verificación por voz de Nuance

First Direct Bank estaba interesado en una solución innovadora que satisficiera las necesidades de sus clientes, ahorrara tiempo y ofreciera una alternativa rentable a las operaciones de su centro de contacto. Teniendo en cuenta estos factores, First Direct recurrió a Nuance para sustituir su actual proceso de verificación por tecnología biométrica avanzada de verificación por voz. First Direct decidió implementar la solución FreeSpeech de Nuance por sus capacidades de alto rendimiento, su robusto diseño y su habilidad para manejar cualquier situación de la vida real, como llamadas originadas en teléfonos móviles y ruido de fondo.

### Cómo funciona FreeSpeech

FreeSpeech verifica la identidad del cliente en el curso de una conversación con el agente del centro de contacto. Una de las principales ventajas de este método es que el proceso de incorporación y autenticación no es intrusivo, sino directo y transparente tanto para el cliente como para el agente.

En la fase de incorporación, FreeSpeech crea una huella de voz para el cliente mientras el agente sigue formulando preguntas de verificación tradicionales. Una vez creada la huella de voz, la información se almacena en un repositorio seguro y la verificación se produce automáticamente en todas las llamadas posteriores.

En la actualidad, los clientes de First Direct que llaman al banco disfrutan de un entorno más seguro y una experiencia de cliente notablemente optimizada. La reducción de la duración de las llamadas incrementa la eficiencia de los agentes del centro de llamadas, lo que les permite prestar un servicio inmediato y de calidad en cualquier momento.

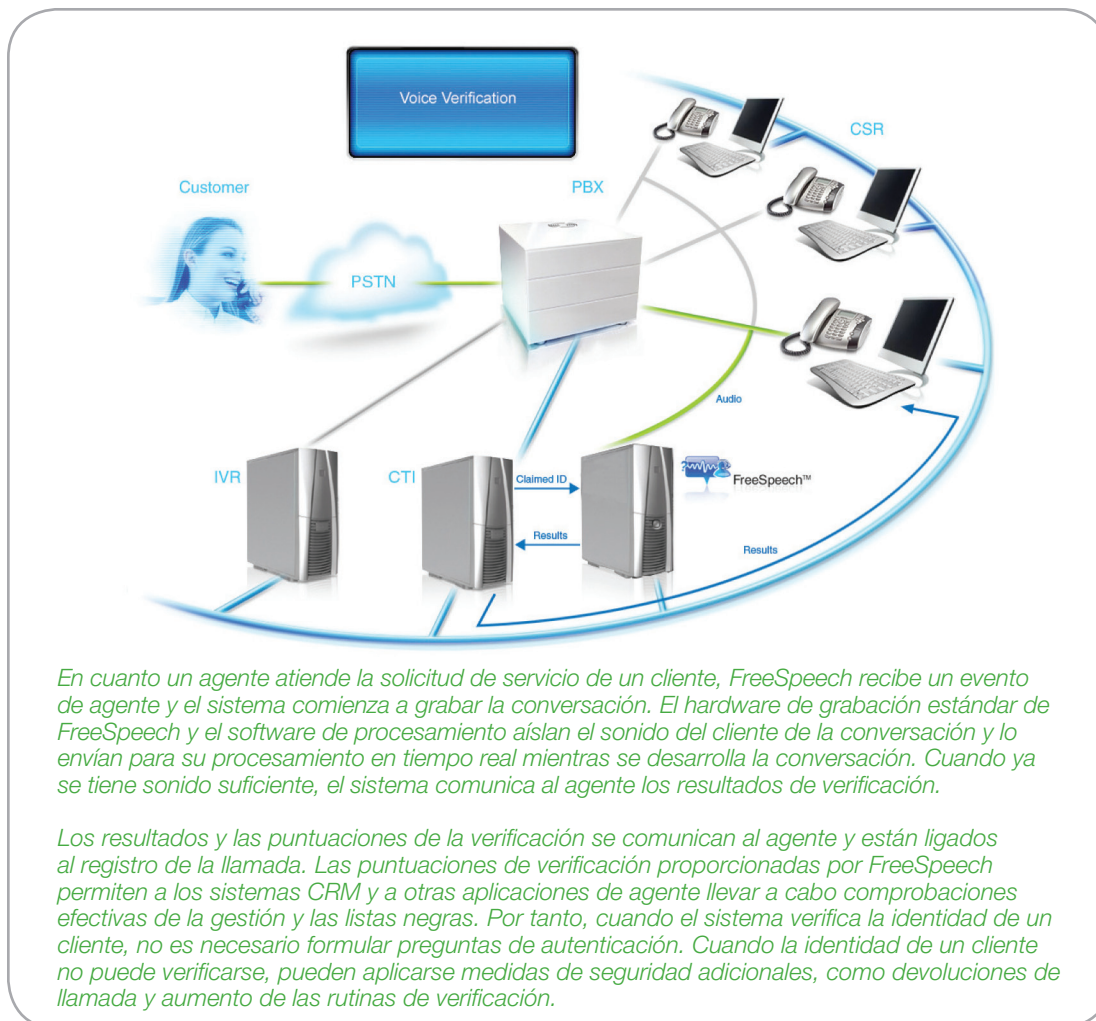
### Gestión eficiente de riesgos operativos

Las normativas bancarias nacionales e internacionales publicadas en los últimos años establecen directrices específicas para la gestión eficiente del riesgo, así como recomendaciones de buenas prácticas en servicios de banca electrónicos y directos.

Estas normativas recomiendan la adopción de medidas de seguridad adicionales para autenticar a los clientes. En algunos casos, los clientes tienen que responder a una serie de complicadas preguntas relacionadas con sus cuentas y transacciones recientes. Sin embargo, estas medidas de seguridad resultan incómodas y engorrosas, tanto para el agente como para el cliente. Y lo que es más importante, estas medidas no siempre incrementan la seguridad. FreeSpeech es una alternativa ideal a los procedimientos de interrogatorio manuales y proporciona a First Direct el nivel de seguridad más elevado mediante el uso de su función "lista de vigilancia" exclusiva. Esta función proporciona avisos en tiempo real cuando la voz de un cliente se asemeja a una de las voces de la lista de vigilancia (creada a partir de grabaciones de usurpadores de identidad) y no a la voz del cliente real. En estos casos, se indica a los agentes del centro de contacto que deben adoptar medidas de seguridad adicionales para confirmar la identidad del interlocutor.

### El resultado: éxito rotundo

La exitosa implantación de FreeSpeech en el centro de contacto de First Direct demostró que no es necesario elegir entre seguridad y comodidad; de hecho, ambos aspectos mejoraron considerablemente. First Direct comunicó que FreeSpeech mejoró el acceso al banco y proporcionó servicios más seguros, cómodos



y eficientes. Igual de importante fueron los comentarios realizados por los clientes, que expresaron su satisfacción con el nuevo procedimiento de verificación y la decisión de eliminar las preguntas de verificación formuladas al inicio de cada llamada. First Direct también notificó una mejora de la eficiencia del centro de llamadas, ya que FreeSpeech redujo la duración media de las llamadas, consolidando su posición como tecnología rentable.

Los planes de First Direct son mantenerse a la cabeza de la tecnología es sus esfuerzos por prestar los servicios más seguros, cómodos y eficientes a sus clientes.

Tras la implantación de FreeSpeech en First Direct Bank, Bank Leumi decidió implantar este sistema en todos sus centros de contacto. Además de First Direct, LeumiCall, un centro de contacto con 350 puestos de llamadas situado a las afueras de Tel Aviv y diseñado por IBM Global Services, utiliza ahora FreeSpeech para proteger transacciones de alto riesgo, como transferencias bancarias.

### Garantía de continuidad empresarial

Bank Leumi de Israel sigue creciendo y mejorando sus servicios cada año. Para dar cabida al uso creciente de los servicios de banca directa, Bank Leumi desarrolló otro centro de contacto que permite al banco asumir

cargas máximas en sus operaciones de LeumiCall y sirve como centro de reserva. Esta nueva operación basada en VoIP creada por IBM Global Services constituye la primera implantación de FreeSpeech VoIP, una solución de software que puede acoplarse fácilmente al centro de contacto VoIP, añadiendo una nueva dimensión de capacidades de gestión del riesgo y la seguridad. Los dos sistemas FreeSpeech implementados en los centros de contacto de Bank Leumi están sincronizados en tiempo real utilizando una solución exclusiva de Nuance.

### **Automatización del restablecimiento de contraseñas de banca electrónica con VocalPassword**

Leumi siguió confiando en la tecnología de autenticación para mejorar la experiencia del cliente y lograr la automatización de procesos seguros a través de sus plataformas de voz. A finales de 2006, Bank Leumi eligió VocalPassword de Nuance para poner en marcha un proyecto piloto único. Se trataba de comprobar la precisión y la aceptación por parte del usuario de biométrica de verificación por voz dependiente del texto. La aplicación elegida para este proyecto piloto fue la restauración de contraseñas de banca electrónica. Los agentes del centro de contacto del banco atienden aproximadamente 2000 peticiones de restablecimiento de contraseñas de banca electrónica al día. Cada llamada para restaurar la contraseña dura aproximadamente cinco minutos y consiste en un largo interrogatorio al cliente (manual), después del cual, el cliente es dirigido a una aplicación de voz que permite el restablecimiento. La contraseña no permite realizar transferencias bancarias a terceros. Durante el período de prueba de tres meses, el banco captó a casi 10 000 clientes ofreciendo el servicio antes de restablecer sus contraseñas. Durante la fase de prueba, se realizaron correctamente unos 2000 restablecimientos.

Los clientes reaccionaron positivamente cuando se le ofreció el servicio. Les gustó en concreto el hecho de poder restablecer sus contraseñas a cualquier hora del día o de la noche sin necesidad de hablar con un agente. Todas las llamadas dirigidas al help desk se sometieron a autenticación basada en voz, que permitió a los clientes restablecer sus contraseñas o ser transferidos a un agente sin necesidad de nuevas comprobaciones.

### **El futuro: implementación en masa en todos los canales de comunicación**

En vista del gran éxito del proyecto piloto de VocalPassword en el centro de contacto de Leumi, el banco adquirió la licencia de VocalPassword y tiene planeado utilizar biométrica de verificación por voz sobre texto para todas las llamadas entrantes (~40.000 al día).

El procedimiento de autenticación por defecto de los clientes de Leumi que llaman para solicitar un servicio, constará de identificación de la línea de la persona que llama y una contraseña hablada sencilla. Si uno de estos métodos falla, se utilizará una contraseña secreta adicional. Otros mecanismos de último recurso incluyen el uso de preguntas, códigos PIN y procedimientos de autenticación manual. La implementación de VocalPassword en Leumi (integrado con su sistema de respuesta de voz WebSphere ya existente) permitirá al banco ofrecer acceso inmediato, eficiente y seguro a información sobre cuentas y transacciones. La biométrica de verificación solo solicitará procedimientos adicionales de autenticación cuando exista un indicativo claro de que la voz de la persona que llama no coincide con la huella de voz pregrabada.

“El uso de biométrica de verificación por voz para autenticar a los clientes que llaman a nuestros centros de contacto es solo el primer paso de la implementación de esta atractiva tecnología en nuestras operaciones”,



afirma Lanchiano de LeumiCall en el centro de contacto de Bank Leumi. “Estamos estudiando esta tecnología para su futura implantación en nuestra plataforma de banca móvil, así como su aplicabilidad para proteger transacciones financieras de alto riesgo realizadas a través de Internet. El hecho de que la voz pueda utilizarse en todos los canales usados por los clientes para interactuar con nosotros constituye una gran ventaja”.

### **Acerca de Nuance Communications, Inc.**

Nuance Communications es un proveedor líder de soluciones de habla e imagen para empresas y particulares de todo el mundo. Sus tecnologías, aplicaciones y servicios dotan de gran atractivo a la experiencia del usuario gracias a la transformación de la interacción entre personas e información y del modo en que se crean, comparten y usan documentos. Cada día, millones de usuarios y miles de empresas utilizan las eficaces aplicaciones de Nuance. Para obtener más información, [www.nuance.es](http://www.nuance.es)

©2011 Nuance Communications, Inc. All rights reserved. Nuance, the Nuance logo, The experience speaks for itself, SpeakFreely, VocalPassword, and FreeSpeech are trademarks and/or registered trademarks of Nuance Communications, Inc., and/ or its subsidiaries in the United States and/or other countries. All other trademarks are the properties of their respective owners. CS 012411 NUCC994