

Bank Leumi transforma la autenticación.

Utiliza una autenticación multifactor y rentable en uno de los mayores contact centers de Israel.

Reto

- Tiempo medio de entre 20 y 30 segundos para la autenticación
- La autenticación manual suponía una pérdida de tiempo y era frustrante para los clientes, y no ofrecía la seguridad suficiente.

Solución

- Nuance FreeSpeech™ verifica la identidad de un cliente en el marco de una conversación en directo con un agente
- Nuance VocalPassword™ automatiza la autenticación
- Mejora significativa de la seguridad y la comodidad para autenticación de clientes

Resultados

- Mejora significativa de seguridad y comodidad para autenticación de clientes

Acerca de la compañía

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.

“Nuance ofrece una solución de autenticación que se adapta perfectamente a las necesidades de seguridad de nuestro contact center. Nuestros clientes están encantados con el hecho de no tener que recordar las respuestas a preguntas complicadas, como la cuarta letra del apellido de soltera de su madre, y nosotros estamos muy contentos porque las llamadas son más cortas y totalmente centradas en transacciones bancarias rápidas. El equipo de Nuance nos ofrece un soporte excepcional en todas las etapas de despliegue”.

Amit Lanshiano, director de operaciones TI – LeumiCall, contact center del Bank Leumi

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 contact center.

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 contact center. 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 contact center. 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

“El uso de biometría de verificación por voz para autenticar a los clientes que llaman a nuestros contact center es solo el primer paso de la implementación de esta atractiva tecnología en nuestras operaciones”, afirma Lanchiano de LeumiCall en el contact center 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”.

Amit Lanshiano, director de operaciones TI – LeumiCall, contact center del Bank Leumi

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 call center, lo que les permite prestar un servicio inmediato y de calidad en cualquier momento.

Gestión eficiente de riesgos operativos

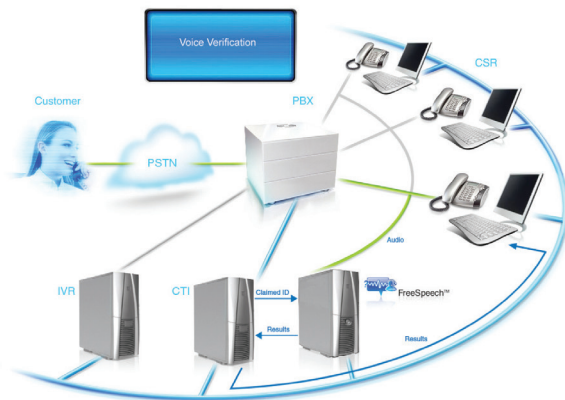
Las normativas bancarias nacionales e internacionales publicadas en los últimos años establecen directrices específicas para la gestión eficiente del riesgo, así como recomendaciones de buenas prácticas en servicios de banca electrónicos y directos.

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 contact center que deben adoptar medidas de seguridad adicionales para confirmar la identidad del interlocutor.

El resultado: éxito rotundo

La exitosa implantación de FreeSpeech en el contact center 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



En cuanto un agente atiende la solicitud de servicio de un cliente, FreeSpeech recibe un evento de agente y el sistema comienza a grabar la conversación. El hardware de grabación estándar de FreeSpeech y el software de procesamiento aíslan el sonido del cliente de la conversación y lo envían para su procesamiento en tiempo real mientras se desarrolla la conversación. Cuando ya se tiene sonido suficiente, el sistema comunica al agente los resultados de verificación.

Los resultados y las puntuaciones de la verificación se comunican al agente y están ligados al registro de la llamada. Las puntuaciones de verificación proporcionadas por FreeSpeech permiten a los sistemas CRM y a otras aplicaciones de agente llevar a cabo comprobaciones efectivas de la gestión y las listas negras. Por tanto, cuando el sistema verifica la identidad de un cliente, no es necesario formular preguntas de autenticación. Cuando la identidad de un cliente no puede verificarse, pueden aplicarse medidas de seguridad adicionales, como devoluciones de llamada y aumento de las rutinas de verificación.

y proporcionó servicios más seguros, cómodos y eficientes. Igual de importantes 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 call center, 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 en 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 contact center. Además de First Direct, LeumiCall, un contact center 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 contact center 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 contact center VoIP, añadiendo una nueva dimensión de capacidades de gestión del riesgo y la seguridad. Los dos sistemas FreeSpeech implementados en los contact center 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 biometría 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 contact center 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 contact center de Leumi, el banco adquirió la licencia de VocalPassword y tiene planeado utilizar biometría 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 biometría 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.

Acerca de Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications está reinventando la relación entre la gente y la tecnología. A través de su oferta de voz y lenguaje, la compañía está creando una conversación más humana con la cantidad de sistemas, dispositivos, sistemas electrónicos, aplicaciones y servicios que nos rodean. Cada día millones de personas y miles de empresas experimentan Nuance a través de sistemas inteligentes que pueden escuchar, entender, aprender y adaptarse a tu vida y a tu trabajo. Para más información, por favor, visita nuance.es
