

Telefónica prioriza la atención de los clientes sénior con biometría de voz



95%

de precisión en el reconocimiento de personas mayores de 65 años

25+

millones de llamadas procesadas por Gatekeeper desde su lanzamiento

↓60%

de llamadas que intentaban hacerse pasar por personas mayores

RETO: Para que los clientes sénior, el colectivo más vulnerable de la pandemia, pudieran recibir la atención necesaria durante el confinamiento, Telefónica buscó la forma de identificar a las personas mayores de 65 años y derivarlos a un servicio de atención al cliente prioritario.

SOLUCIÓN: La solución de biometría de voz de Nuance Gatekeeper, implementada en solo dos semanas, permitió a Telefónica identificar a las personas mayores solamente con su voz.

RESULTADO: Telefónica adaptó sus servicios para proteger y dar prioridad a la atención de los mayores de forma fácil y segura. Sin necesidad de realizar ninguna pregunta, únicamente con el motivo de la consulta, el sistema es capaz de verificar la edad de los clientes en menos de 3 segundos, con una precisión superior al 95%.

Telefónica, una de las principales empresas de telecomunicaciones del mundo que presta servicio a 365 millones de clientes en 12 países, reaccionó rápidamente ante el pico de llamadas al que tuvo que enfrentarse a comienzos de la pandemia y pudo priorizar las llamadas de sus clientes sénior, de forma sencilla y segura. Telefónica se convirtió en la primera empresa en introducir nuevas funciones de inteligencia artificial con biometría de voz, para ayudar al segmento de la población más vulnerable y perjudicado por esta crisis.

«Gracias a Nuance Gatekeeper, hemos conseguido dar prioridad a las necesidades de los mayores durante la pandemia.»

— Emilio Gayo, presidente de Telefónica

Un servicio excelente en tiempos de crisis

Durante la COVID-19, los mayores dependían de las telecomunicaciones, para hablar con el médico, los amigos y la familia.

«Que una persona mayor tenga problemas de conectividad es grave», afirma Pedro Serrahima, director de Experiencia de Cliente de Telefónica. «Necesitan estar conectados, por eso ahora son los primeros en ser atendidos y Telefónica se ha esforzado por ayudarles».

Antes de iniciar este proyecto, la única forma de priorizar su atención, era preguntar a quienes llamaban si tenían más de 65 años. Sin embargo, algunos clientes se identificaban como personas mayores sin serlo. Hecho que impedía que las personas mayores pudieran ser atendidas con prioridad y el servicio dejase de tener la utilidad y finalidad esperadas.

Ante la situación, la empresa decidió que la biometría podría serle útil.

Una solución rápida para ayudar a priorizar la atención

Telefónica ya estaba en conversaciones con Nuance para mejorar su capacidad de detección de fraude con Nuance Gatekeeper. La empresa estaba familiarizada con la biometría y su capacidad para identificar a las personas por la voz. Para dar solución a su problema más inmediato,

«Nuance Gatekeeper nos ha permitido ofrecer a nuestros clientes senior el servicio que necesitaban».

— Pedro Serrahima, director de Experiencia de Cliente, Telefónica

quisieron poner a prueba la segmentación por grupos de edades y en solo dos semanas, la solución ya estaba redirigiendo de forma inmediata las llamadas de personas de más de 65 años a los agentes del call center.

«Llevamos años trabajando con Nuance y en cuanto hablamos con ellos sobre este asunto, tardaron apenas dos semanas en implementar la solución», declaraba Pedro. «Nunca había visto algo así, ni en Telefónica ni en ningún otro sitio. Terminaron el proyecto muy rápido».

Gatekeeper identifica a las personas mayores de 65 años analizando las características de la voz mediante algoritmos basados en redes neuronales, lo que permite transferir inmediatamente a este segmento de la población al servicio de atención prioritaria. Entretanto, las personas menores de 65 años, por mucho que aseguren tener más años, permanecen en la cola estándar, tramitando sus consultas a través del autoservicio en la IVR.

Y está demostrando ser eficaz: desde su lanzamiento, Nuance Gatekeeper ha procesado más de 25 millones de llamadas, y ha reducido en un 60% las llamadas atendidas por los agentes de personas menores de 65 años que decían ser senior. Además, el 16% de las llamadas se han clasificado como pertenecientes a usuarios senior, con un índice de precisión superior al 95%.

«Los resultados fueron muy buenos durante las dos primeras semanas, y con el tiempo han ido mejorando hasta casi el 100% a medida que la IA ha ido adquiriendo conocimiento», explica Pedro. «No esperábamos unos resultados tan espectaculares en tan poco tiempo. Con la implementación de Nuance Gatekeeper, hemos podido ofrecer a los clientes senior el servicio prioritario que necesitaban».

Una experiencia de cliente segura y sin fricciones

Tras el éxito del servicio de detección de edad, el servicio continúa en uso y Telefónica está trabajando con Nuance para desarrollar sistemas futuros que permitan eliminar la fricción en los procesos de autenticación de clientes y las capacidades de detección de fraude.

Con la adopción de la tecnología biométrica de Nuance, Telefónica está creando un futuro de experiencias seguras y sin fricciones para sus clientes, independientemente de la edad.

MÁS INFORMACIÓN

Descubra cómo transformar su estrategia de customer experience enviando un email a cxexpertsEMEA@nuance.com o visite nuance.com/es-es para obtener más información.



Sobre Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications (Nuance) es pionera y líder en innovaciones de IA conversacional biométrica. El 85% de las empresas Fortune 100 de todo el mundo y el 77% de los hospitales de US confían en nosotros. Nuance crea soluciones intuitivas que aumentan la capacidad de las personas para ayudar a los demás.