

# Soluciones de autenticación biométrica y prevención inteligente de fraudes para centros de contacto



Mejore la experiencia de los clientes, capacite a los agentes y evita fraudes

Los clientes esperan experiencias rápidas, fáciles y personales cuando llaman a su IVR y centro de contacto. Pero verificarlas con contraseñas o información personal es un proceso lento, impersonal y fácil de explotar. La autenticación centrada en dispositivos es poco confiable, inflexible y puede ser falsificada. Ambos enfoques crean malas experiencias para los clientes, reducen la productividad de los agentes y permiten el fraude.

Nuance combina la biometría de voz avanzada con otros factores para verificar a la persona real al otro lado del teléfono. Nuestro motor de riesgo de IA autentifica a los clientes legítimos en segundos y detecta a los defraudadores antes de que lleguen al IVR o a un agente, reduciendo la fricción para los clientes legítimos, liberando a los agentes para que se centren en ofrecer un gran servicio y permitiendo a los equipos prevenir más fraudes.

## \*\*\* La autenticación obsoleta crea fricción y frustración, agrega costos y conduce al fraude

**40%** de los consumidores no recuerda las respuestas de sus preguntas de seguridad<sup>1</sup>

**20%** de las víctimas de robo de identidad declararon que su número de teléfono fue robado y/o clonado<sup>2</sup>

**5-10%** del tiempo de gestión de los agentes se dedica a la verificación de identidad<sup>3</sup>

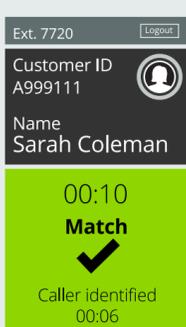
**36%** de los centros de contacto sufrió un aumento de pérdidas por fraude en 2020<sup>4</sup>

## Agilice, proteja y personalice cada llamada con la autenticación biométrica y la prevención inteligente del fraude a través de Nuance Gatekeeper



**1** Inspeccione las llamadas entrantes para detectar Antispoofing y otras amenazas incluso antes de que lleguen a su IVR y agentes. Autentifique las llamadas de confianza y luego compruebe las voces de los llamantes con una lista de vigilancia para alertar inmediatamente sobre los defraudadores conocidos.

Capture la firma de voz única de cada cliente en el IVR o mientras habla con un agente. Una vez que hayan registrado una huella de voz, su cuenta estará segura de por vida. La próxima vez que llamen, el motor de riesgo de IA de Gatekeeper los identifica inmediatamente a partir de su identificación de llamada validada y luego los autentifica con biometría de voz y otros factores.



**3** En cuestión de segundos, Gatekeeper autentifica de forma segura al cliente o alerta sobre un defraudador, reduciendo la fricción para los clientes legítimos, aumentando la seguridad y permitiendo a los agentes ofrecer un servicio mejor y más personal.

Mientras tanto, los equipos de fraude segmentan, agrupan y buscan eficientemente en voces y metadatos para descubrir y bloquear a los defraudadores, analizar los patrones y tendencias de fraude y recopilar datos para ayudar en las investigaciones policiales.



## Mejore la experiencia del cliente, reduzca los costos, aumente la productividad del agente y evite fraudes

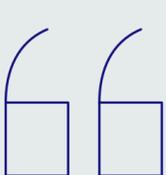
**99%** de éxito en la autenticación

**90%** de detección de fraudes

Resultados reales

**89 SEGUNDOS** de reducción del tiempo de gestión (AHT)

**94%** de los agentes prestan un mejor servicio



“[La autenticación por voz] no solo ha hecho que la banca telefónica sea más conveniente para los clientes que acceden a sus cuentas, sino que también ha sido fundamental para detener los intentos de fraude de banca telefónica, protegiendo el dinero de los mismos”.

— Kerri-Anne Mills, Directora del Centro de Contacto y Atención al Cliente, HSBC RU



### MEJORES RESULTADOS A TRAVÉS DE UNA SOLUCIÓN UNIFICADA

Como fuente central de autenticación y prevención de fraudes en todos los canales, Nuance Gatekeeper ofrece mayores índices de éxito en la autenticación y una mayor detección de fraudes, a la vez que simplifica la gestión de proveedores y la complejidad de la integración.

### ¿POR QUÉ NUANCE?

**>500** implantaciones exitosas

**>600M** huellas de voz creadas

**> 8B** transacciones a aseguradas anualmente

**> \$2B** de dólares em pérdidas por fraude evitadas cada año

Visite [www.nuance.com/gatekeeper](http://www.nuance.com/gatekeeper) para obtener más información

1 Study by Google and Stanford researchers, consultado en 29 de julio de 2021  
2 3rd Annual Consumer Digital Identity Study, IDology, consultado en 10 de agosto de 2021 <https://www.idology.com/blog/third-annual-consumer-study/>  
3 McKinsey article, Is cybersecurity incompatible with digital convenience? consultado en 29 de julio de 2021  
4 Aite Group report, Improved Customer Experience, Reduced Fraud and Cost: Contact Center Solutions, Diciembre de 2020, consultado en 29 de julio de 2021