

# Telefónica usa biometria de voz para personalizar CX para idosos



95%

de precisão em reconhecer se quem está ligando tem mais de 65 anos

+25

milhões de ligações processadas pelo Gatekeeper desde o lançamento

Redução de  
↓ 60%

nas ligações de alguém tentando se passar por idosos

**DESAFIO:** Para garantir que seus clientes mais vulneráveis pudessem obter o atendimento necessário durante a pandemia do COVID-19, a Telefónica buscou uma maneira de identificar rapidamente e poder encaminhar para o atendimento prioritário os clientes que telefonavam e que tinham mais de 65 anos.

**SOLUÇÃO:** O Nuance Gatekeeper foi implementado em aproximadamente uma semana, possibilitando que a Telefónica identificasse os idosos utilizando apenas o som de sua voz, e rapidamente os encaminhasse para o atendimento prioritário.

**RESULTADOS:** A Telefónica prontamente adaptou seus serviços para priorizar e proteger os idosos, ajudando seus clientes em maior risco a acessar suporte vital, de forma fácil e segura. Exigindo apenas a natureza da consulta, em menos de 3 segundos o sistema conseguiu verificar a idade dos clientes com precisão acima de 95%.

Nos primeiros dias da pandemia do COVID-19, a Telefónica, uma líder global de telecomunicações que atende 365 milhões de clientes em 12 países, agiu rapidamente para fornecer uma maneira simples, personalizada e segura de priorizar ligações de idosos – um dos grupos de maior risco. A empresa se tornou a primeira a lançar novos recursos de biometria de voz para auxiliar seus clientes mais vulneráveis a acessar facilmente o atendimento prioritário, utilizando apenas a voz.

*“Em parceria com a Nuance no Gatekeeper, conseguimos atender a esse grupo, priorizando suas ligações e resolvendo seus problemas durante a pandemia.”*

— Emilio Gayo, Presidente da Telefónica Espanha

## **Prestando um serviço excelente durante a crise**

Os atrasos provocados pela pandemia fizeram com que os idosos dependessem das telecomunicações para tudo, desde falar com um médico até manter contato com amigos e familiares.

“É muito sério quando um idoso enfrenta um problema de conectividade”, diz Pedro Serrahima, Chefe de Customer Experience da Telefónica. “Eles precisam se conectar ao mundo exterior, então os colocamos na frente da fila de atendimento ao cliente e priorizamos todos os recursos da Telefónica para remediar a situação.”

Na época, a única maneira de a empresa priorizar o suporte era perguntar a idade de quem ligava. No entanto, algumas pessoas estavam desonestamente se identificando como idosos acima de 65 anos para avançar na fila, obter atendimento prioritário e tomar o lugar de pessoas vulneráveis que realmente precisavam do atendimento prioritário.

Quando a empresa percebeu o que estava acontecendo, viu que a tecnologia biométrica poderia ajudar e agiu rapidamente para corrigir a situação.

---

“Ao implementar o Nuance Gatekeeper, proporcionamos aos idosos o serviço prioritário que eles precisavam.”

— Pedro Serrahima,  
Chefe de CX - Customer  
Experience, Telefónica

---

### Uma solução rápida para priorizar e personalizar o atendimento ao cliente

A Telefónica já vinha trabalhando com a Nuance para implementar o Nuance Gatekeeper e aprimorar seus recursos de detecção de fraudes. A empresa estava a par que a biometria conseguiria identificar indivíduos por voz, e queria ver se poderia ser utilizada para identificar uma faixa etária completa.

A Nuance estava segura do Gatekeeper e levou apenas duas semanas para implementar uma nova camada de detecção inédita para identificar com precisão a faixa etária dos autores das chamadas, e direcionar os idosos para as filas de atendimento prioritário.

“Trabalhamos com a Nuance há anos e, assim que conversamos com eles sobre isso, a solução foi implementada em apenas duas semanas”, diz Pedro. “Nunca vi nada parecido – seja na Telefónica ou em outro lugar – o projeto foi feito muito rapidamente.”

O Gatekeeper identifica pessoas com mais de 65 anos por meio de suas características de voz, transferindo imediatamente os idosos para o atendimento prioritário. Enquanto isso, quem erroneamente afirma ser idoso mas tem menos de 65 anos, permanece na fila padrão.

E tem sido um sucesso – desde o lançamento, o Nuance Gatekeeper já processou mais de 25 milhões de ligações, e as chamadas de não idosos atendidas por agentes foram reduzidas em 60%. Além disso, 16% das chamadas foram classificadas como pertencentes a usuários idosos, com uma taxa de acerto de 95%.

“Os resultados foram muito bons nas duas primeiras semanas e, com o tempo, isso aumentou para quase 100% à medida que a IA se tornou mais inteligente”, diz Pedro. “Não esperávamos resultados tão fantásticos tão rapidamente. Ao implementar o Nuance Gatekeeper, proporcionamos aos idosos o serviço prioritário de que eles precisavam.”

### Experiência do Cliente segura e sem confusão

Após o sucesso de seu serviço de detecção de idade, a Telefónica firmou parceria com a Nuance para desenvolver sistemas de detecção de fraudes, que eliminarão as inconveniências da autenticação para os clientes e ajudará a mantê-los protegidos contra fraudes.

Adotando recursos biométricos avançados, a Telefónica está criando um futuro de experiências seguras e sem estorvos para seus clientes, não importa a idade.

### SAIBA MAIS

Descubra o que você pode conquistar enviando um e-mail para [cxexpertsEMEA@nuance.com](mailto:cxexpertsEMEA@nuance.com) ou visite [nuance.com/enterprise](https://nuance.com/enterprise) para saber mais.



---

#### About Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](https://www.nuance.com) (Nuance) is a technology pioneer with market leadership in conversational AI and ambient intelligence. A full-service partner trusted by 77 percent of U.S. hospitals and 85 percent of the Fortune 100 companies worldwide, Nuance creates intuitive solutions that amplify people's ability to help others.