

Deutsche Telekom crée un service client innovant grâce à Nuance



1^{re}

entreprise allemande à déployer une solution de biométrie vocale

200K

empreintes vocales enregistrées en 5 mois

75%

des clients trouvent le système plus pratique

ENJEU: Fournir aux clients un accès pratique et sécurisé à leur compte.

SOLUÇÃO: La biométrie vocale Nuance vérifie et confirme l'identité des appelants en quelques secondes.

RESULTADO: Authentification simple et rapide, et plus de temps pour les conseillers pour proposer un service client exceptionnel.

La vérification rapide et sécurisée par biométrie vocale séduit les clients allemands

Deutsche Telekom est l'un des leaders mondiaux des solutions de télécommunications intégrées avec près de 168 millions de clients mobiles, 28 millions de lignes fixes et 19 millions de lignes à haut débit (www.telekom.com/en). Récemment, Telekom est devenue la première entreprise allemande à adopter la biométrie vocale dans ses centres d'appels. Désormais, ses clients n'ont plus besoin de mémoriser leur identifiant à 10 chiffres : il leur suffit de quelques mots pour s'identifier.

« Les conseillers peuvent traiter immédiatement les demandes des clients ».

— Ferri Abolhassan, Directeur du service client, Telekom Deutschland GmbH

Résoudre un problème séculaire.

Les clients qui contactent une entreprise par téléphone pour une question sur leur contrat doivent s'identifier avec leur référence client, un mot de passe ou en répondant à une question. Vu le nombre de contrats dont dispose chaque client, il est quasiment impossible de mémoriser son identifiant pour chaque société. Deutsche Telekom a résolu le problème. Aujourd'hui, les clients qui contactent la hotline s'identifient simplement avec leur voix.

« Nous travaillons sans relâche pour fournir à nos abonnés un service client hors du commun. Avec l'introduction de nouvelles offres, nous faisons en sorte qu'il soit encore plus facile et pratique pour nos clients d'utiliser nos produits et de nous contacter », indique Dr. Ferri Abolhassan, Directeur du service client, Telekom Deutschland GmbH.

Malgré la difficulté à mémoriser un numéro de client à 10 chiffres, un identifiant unique a toujours été nécessaire pour protéger l'accès aux comptes et aux informations personnelles, et empêcher la fraude.

« Nous travaillons sans relâche pour fournir à nos abonnés un service client hors du commun. »

— Ferri Abolhassan, Directeur
du service client, Telekom
Deutschland GmbH

Le service client de Telekom Deutschland cherchait une solution qui permettrait aux clients de Deutsche Telekom de bénéficier d'une expérience simple et rapide sans complexifier davantage l'authentification des appelants pour les conseillers du centre d'appels. C'est ainsi que Deutsche Telekom est devenu la première entreprise allemande à adopter la biométrie vocale Nuance pour vérifier l'identité de ses clients par téléphone.

Aussi simple que de parler

Notre voix est aussi unique qu'une empreinte digitale. Le logiciel de biométrie vocale de Nuance utilise plus de 100 caractéristiques physiques et comportementales (accent, rythme, etc.) pour créer une empreinte vocale propre à chaque individu. Deutsche Telekom utilise ensuite cette empreinte vocale unique pour authentifier les appelants. Pour ce faire, il leur suffit de parler.

Pour enregistrer son empreinte vocale, le client appelle la hotline dédiée de Deutsche Telekom et prononce 3 fois la phrase « chez Telekom ma voix est mon mot de passe ». À partir de cette phrase répétée, le système de biométrie vocale de Nuance crée l'empreinte vocale unique du client. Quand le client appelle Deutsche Telekom par la suite, il prononce la phrase, sa voix est comparée à l'empreinte vocale enregistrée et son identité est vérifiée en quelques secondes pour lui permettre d'accéder à son compte.

En déployant SprachID et en supprimant les méthodes précédentes, longues et complexes, de vérification d'identité, Deutsche Telekom n'améliore pas seulement l'expérience de ses clients. Il permet également aux conseillers de ses centres d'appels de se consacrer entièrement aux demandes des clients, plutôt que de perdre du temps avec une procédure d'authentification dépassée.

Le système n'est pas seulement plus simple et plus rapide, il est aussi beaucoup plus sûr que les mots de passe ou identifiants classiques. Un pirate informatique peut voler un mot de passe ; il ne peut pas voler une voix.

Le système ne stocke pas l'enregistrement de la voix. Il stocke le résultat unique produit par le logiciel à l'aide d'un algorithme, à partir de la voix de l'appelant. Ainsi, même si un hacker parvient à récupérer une empreinte vocale sur le serveur, il ne pourra pas effectuer l'ingénierie inverse nécessaire pour obtenir un enregistrement du client. En analysant les fréquences, le logiciel détecte aussi si l'audio a été enregistré et permet au système de contrer les fraudeurs qui utiliseraient des coupures de voix préenregistrées.

Impact positif très rapide.

En seulement 5 mois, plus de 200 000 clients ont enregistré leur empreinte vocale dans SprachID et le nouveau système donne déjà des résultats. Outre une réduction des sources de friction dans le parcours client, Deutsche Telekom a permis aux conseillers du centre d'appels de passer

plus de temps à aider directement les clients. La satisfaction client est en hausse et 75 % des utilisateurs du système jugent la biométrie vocale plus pratique qu'un code d'identification.

EN SAVOIR PLUS

Pour plus d'informations sur la biométrie vocale Nuance et la manière dont elle peut vous aider à protéger vos clients et votre entreprise, mais aussi simplifier les interactions clients, envoyez un e-mail à cxexperts@nuance.com ou visitez notre site www.nuance.com/security-suite.



A propos de Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](#) (Nuance) est un pionnier de la technologie et leader sur le marché de l'IA conversationnelle et de l'intelligence ambiante. Offrant un panel complet de services, Nuance est le partenaire de confiance de 77% des hôpitaux américains et 85% des entreprises Fortune 100 à travers le monde. Nous créons des solutions intuitives qui amplifient la capacité des gens à aider les autres.