

# Deutsche Telekom innova l'esperienza dei clienti con Nuance



1<sup>a</sup>

azienda tedesca a implementare la biometria vocale

200<sup>K</sup>

impronte vocali registrate nei primi 5 mesi

75%

dei clienti afferma che il sistema è più pratico

**SFIDA:** Offrire ai clienti un modo pratico ma sicuro di accedere ai propri account.

**SOLUZIONE:** La biometria vocale di Nuance identifica e autentica i chiamanti in pochi secondi in modo sicuro.

**RISULTATI:** Autenticazione dei clienti rapida e senza problemi, più tempo a disposizione degli operatori per impegnarsi a offrire un servizio clienti di livello eccellente.

## Grazie all'autenticazione rapida e sicura, i clienti in Germania apprezzano moltissimo la biometria vocale

Deutsche Telekom è una delle più grandi aziende globali di telecomunicazioni integrate, con oltre 168 milioni di clienti mobile, 28 milioni di linee di telefonia fissa e 19 milioni di linee a banda larga ([www.telekom.com/en](http://www.telekom.com/en)). Recentemente, Telekom è diventata la prima azienda tedesca ad adottare la biometria vocale nei propri contact center. Ora è sufficiente che i clienti parlino per essere autenticati, senza doversi ricordare un codice cliente di 10 cifre.

## Risolvere un problema di vecchia data dei clienti.

Quando i clienti contattano telefonicamente le aziende per ricevere consigli sui contratti, devono essere identificati tramite il loro codice cliente/ password oppure devono rispondere a una domanda di sicurezza. Poiché i clienti hanno molti contratti, è praticamente impossibile per loro ricordare i numeri identificativi per tutte le aziende con cui hanno rapporti commerciali. Deutsche Telekom ha affrontato questo problema. I loro clienti sono ora in grado di essere identificati semplicemente tramite la propria voce sulla linea.

“Ci impegniamo continuamente a offrire ai nostri clienti un'assistenza eccellente. Con l'introduzione di nuove offerte, stiamo rendendo ancora più facile e pratico per i clienti utilizzare i nostri prodotti e contattarci”, afferma Dr. Ferri Abolhassan, Service Director di Telekom Deutschland GmbH.

L'autenticazione con un codice identificativo univoco è da sempre necessaria allo scopo di proteggere gli account e le informazioni personali, nonché di prevenire le frodi. Questo a scapito della difficoltà di ricordare un lungo codice cliente.

Il reparto di assistenza di Telekom Deutschland voleva trovare una soluzione che offrisse ai clienti di Deutsche Telekom un'esperienza rapida e scorrevole, senza che l'autenticazione dei chiamanti risultasse più difficile per gli operatori del contact center. Per questo, l'azienda è diventata la prima in Germania ad adottare la tecnologia di biometria vocale di Nuance per riconoscere i clienti ed eseguirne l'autenticazione al telefono.

## È semplice come pronunciare una frase.

La voce umana è unica, proprio come un'impronta digitale. Il software di biometria vocale di Nuance utilizza oltre 100 caratteristiche fisiche

---

“Gli operatori possono occuparsi immediatamente delle domande dei clienti.”

— Ferri Abolhassan,  
Service Director, Telekom  
Deutschland GmbH

---

---

“Ci impegniamo continuamente a offrire ai nostri clienti un’assistenza eccellente.”

— Ferri Abolhassan,  
Service Director, Telekom  
Deutschland GmbH

---

## ULTERIORI INFORMAZIONI

Per ulteriori informazioni su come la biometria vocale di Nuance può aiutare a proteggere i clienti e l’azienda e semplificare tutte le interazioni con i clienti, inviare un’e-mail all’indirizzo [cxexperts@nuance.com](mailto:cxexperts@nuance.com) o visitare [www.nuance.com/security-suite](http://www.nuance.com/security-suite).

e comportamentali, tra cui l’accento e il ritmo, per creare un’“impronta vocale” univoca per ciascun individuo. Deutsche Telekom utilizza quindi questa impronta vocale inconfondibile, per autenticare i chiamanti in occasione dei successivi contatti: tutto ciò che devono fare è parlare.

Per configurare la propria impronta vocale, il cliente chiama un numero dedicato di Deutsche Telekom e ripete tre volte la frase: “La mia voce è la mia password per Telekom”. A partire dalla frase ripetuta, il sistema di biometria vocale di Nuance crea l’impronta vocale univoca del cliente. La volta successiva in cui il cliente contatta telefonicamente Deutsche Telekom, dovrà pronunciare la passphrase e verrà rilevata una corrispondenza tra la sua voce e l’impronta vocale, eseguendo l’autenticazione in pochi secondi e offrendo l’accesso all’account.

Grazie all’implementazione di “SprachID” e all’eliminazione della complessità e del tempo associati ai metodi precedenti di verifica dell’identità, Deutsche Telekom non migliora solamente l’esperienza dei clienti, ma offre anche agli operatori del contact center l’opportunità di concentrarsi sul rispondere alle domande dei clienti, anziché sprecare tempo con un processo di autenticazione obsoleto.

Il sistema non è soltanto più semplice e più veloce, ma è anche molto più sicuro rispetto alle password e agli ID convenzionali. Un malintenzionato può rubare una password, ma non può rubare la voce. È importante notare che il sistema non archivia una registrazione della voce stessa: archivia invece il risultato individuale prodotto dal software a partire dalla voce del cliente, usando un algoritmo. Quindi, anche se un malintenzionato fosse in grado di recuperare l’impronta vocale dal server, non sarebbe in grado di eseguirne il reverse-engineering e di convertirla in una registrazione della voce del cliente. Il software è anche in grado di distinguere se la voce è reale monitorando le frequenze dei suoni, pertanto il sistema garantisce anche protezione dai malintenzionati che utilizzano brevi registrazioni della voce di un cliente.

### Fare la differenza in tempi rapidi.

In appena cinque mesi, oltre 200.000 clienti si sono registrati con “SprachID” e questo cambiamento sta già dando risultati. Oltre a ridurre le difficoltà nel percorso di assistenza clienti, Deutsche Telekom dà la possibilità agli operatori del contact center di dedicare più tempo ad aiutare direttamente i clienti. Questo aumenta la loro soddisfazione: il 75% degli utenti di biometria vocale afferma che è un sistema più pratico rispetto all’utilizzo di un numero identificativo.



---

### About Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](https://www.nuance.com) (Nuance) è pioniera e leader nelle tecnologie di intelligenza artificiale conversazionale e intelligenza ambientale. Come partner full-service a cui si affidano il 77% degli ospedali statunitensi e l’85% delle aziende Fortune 100 nel mondo, creiamo soluzioni intuitive che migliorano la capacità delle persone di aiutare gli altri.