



TEMSA
Doing IT for you

NICE

Real Time Authentication

Ya en uso en las instituciones financieras del mundo, la tecnología de NICE permite a las organizaciones autenticar fácilmente y con seguridad a las personas que llaman con el fin de reducir el manejo del tiempo, mejorar la experiencia del cliente y reducir el fraude.

Real-Time Authentication de NICE ya está siendo utilizado por varias grandes instituciones financieras de todo el mundo, manejando millones de llamadas con alta disponibilidad y capacidad a gran escala. La solución autentica a los clientes legítimos, así como identifica a los estafadores conocidos.

En una industria en primer lugar, el proceso Seamless™ Passive Enrollment de NICE aprovecha las grabaciones de llamadas anteriores de los clientes para crear una impresión de voz para confirmar automáticamente la identidad de la persona que llama.

La solución puede funcionar en cualquier industria donde la velocidad y la eficiencia son fundamentales para la experiencia del cliente. Real-Time Authentication de NICE puede ser utilizado con diversos sistemas de grabación de call centers. La solución incluye:

- Voice biometrics – La solución utiliza la impresión de voz que coincide para inscribir a las personas que llaman y luego compararlas con su propia impresión de voz almacenada para la verificación confiable de la persona que habla en tiempo real.
- NICE Seamless™ Passive Enrollment – proceso para el aprovechamiento de grabaciones de interacción previas con el cliente, por el cual las personas que llaman son inscritas automáticamente en una base de datos de impresión de voz.
- Real-time agent guidance – Los agentes son notificados de las interacciones de alto riesgo en las que la identidad declarada del cliente no coincide con la base de datos de impresión de voz y luego recibe orientación de escritorio acerca de las medidas que deberían tomarse.
- Enterprise-ready scalability – La solución incluye scalable streaming en todas las interacciones del contact center en tiempo real, que permite a las organizaciones soportar millones de interacciones con un costo mínimo.
- Dynamic Security Questions (DSQ) Interface – Un segundo nivel de autenticación se utiliza en la parte superior de la capa de análisis de biometría de voz para gestionar las llamadas no inscritas y las anomalías de autenticación.
- Authentication Center – Una sola aplicación se utiliza para gestionar la política de autenticación de llamadas, así como informar y analizar continuamente el rendimiento del sistema.

Cambiando la conversación de "¿Quién es usted?" a "¿Cómo puedo ayudarle?"

A los clientes no les gusta la interrogación en el proceso de autenticación. Es tedioso y demasiado difícil de recordar. Aparte de crear una experiencia negativa de los clientes desde el primer momento de la llamada, el proceso de autenticación le está costando tiempo y dinero.

¿Realmente necesita un largo proceso de autenticación para iniciar cada llamada?

Con la autenticación en tiempo real de NICE, definitivamente no.

Autenticación de voz sin esfuerzo

La combinación de un conjunto completo de tecnologías y capacidades en tiempo real, NICE utiliza la biometría de voz para verificar automáticamente la identidad declarada de la persona que llama. Esto lo hace durante los primeros segundos de una llamada a través de una conversación natural con un agente o incluso antes de que el agente toma el teléfono, utilizando la Respuesta de Voz Interactiva (IVR). Para completar el proceso, la autenticación en tiempo real desencadena orientación agente o acciones de protección de fraude cuando sea necesario.

Nos aprovechamos de la voz única de cada cliente para fortalecer y simplificar el proceso de autenticación, lo que permite a los centro de contacto:

- Reducir los costos de Contact Center
- Reducir el tiempo promedio de manejo a 40 segundos por llamada
- Contener más llamadas dentro de los canales de autoservicio
- Garantizar altas tasas de rápido enrolamiento

La satisfacción del cliente

- No autenticar a los clientes en ningún momento (preguntas)
- Cero esfuerzos de inscripción al cliente
- Implementar y escalar con el mínimo esfuerzo
- Acelerar el tiempo de obtención de valor mediante la creación de registros de voz para todos los canales antes de publicarla
- No hay integraciones complejas, sin costes ocultos