

IDENTIFICACIÓN Y PROTECCIÓN AL CLIENTE

A high-angle, blurred photograph of a large crowd of people moving through a modern building. The scene is filled with motion, with people walking on various levels, including escalators and walkways. The background shows glass walls and bright lighting, suggesting a large, open-plan space. The overall atmosphere is one of a busy, active environment.

TENDENCIAS DE LA INDUSTRIA

Tendencias de la Industria

A los clientes no les gusta el proceso de autenticación



La autenticación consume tiempo y es costosa



Las técnicas actuales son inadecuadas para proteger el Contact Center



El Contact Center es un foco constante de fraudes.



A los clientes les disgusta autenticarse.

85%

de los clientes se sienten
intatisfechos
con el proceso de
autenticación



77%

de los clientes piensan que
la autenticación por medio
del IVR es altamente
**impersonal &
frustrante**

La autenticación consume tiempo y es costosa.

El proceso de autenticación
toma un promedio entre..

30-45 segundos 

**Las empresas invierten millones
anualmente por concepto de
autenticación**

Las técnicas actuales son inadecuadas para proteger el Contact Center

Los grupos organizados de fraude comprenden el...

74% del fraude



en contact centers

20%-50% pueden ser eludidas por los defraudadores de las preguntas de autenticación

De los defraudadores se enfocan activamente en el Contact Center

90% De los desvíos de fondos tienen al menos un punto de contacto con el **contact center**

\$200 **Mil millones**
Es el valor mundial del mercado de robo de identidad

Impacto al negocio

Eficiencia Operacional

Tiempo y costo de la autenticación

Tiempo y costo de la investigación de fraudes.




Pérdida por concepto de fraudes




Key Metrics



Satisfacción y Retención de Clientes



Cómo hacerlo
RÁPIDO & FÁCIL
Y
MÁS SEGURO?

¿Qué es la biometría de la voz?

Factores de comportamiento y físicos se combinan para producir patrones de voz **únicos** e **independientes a la escritura** por cada individuo

Características de Comportamiento

Pronunciación, énfasis, velocidad, acentos...

Características Físicas

Rasgos físicos únicos del tracto vocal, forma de la boca y tamaño de los conductos nasales



Autenticación **Más Rápida** y **segura**

Para servir mejor a los clientes legítimos & mantener a los defraudadores fuera

En los primeros segundos de cada llamada,
automáticamente:



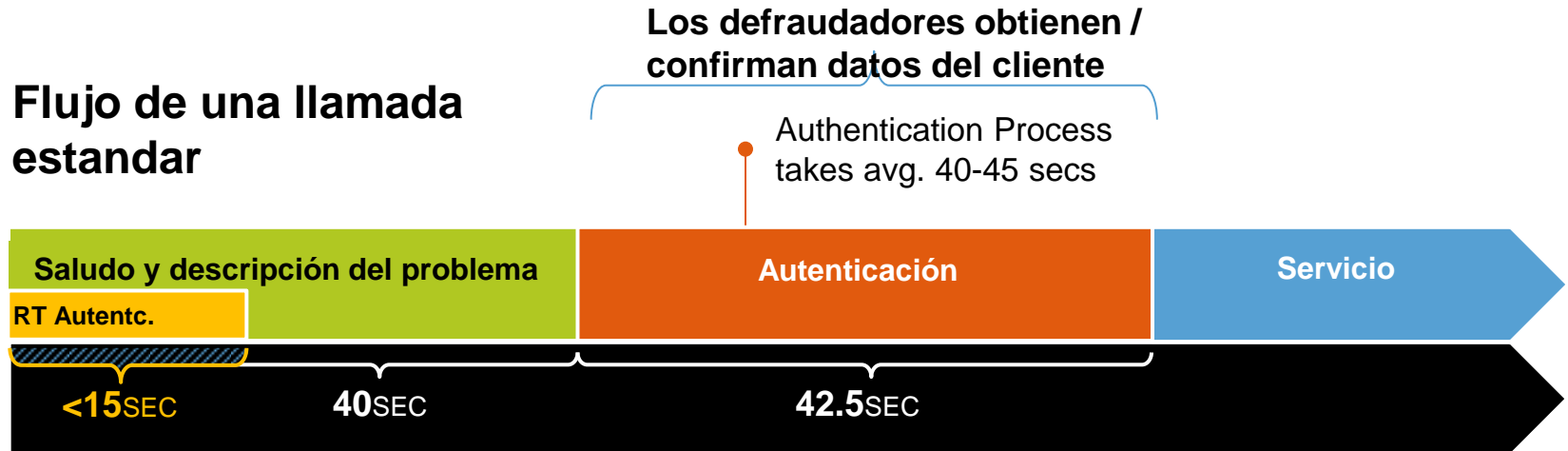
VERIFICAR
LA
IDENTIDAD



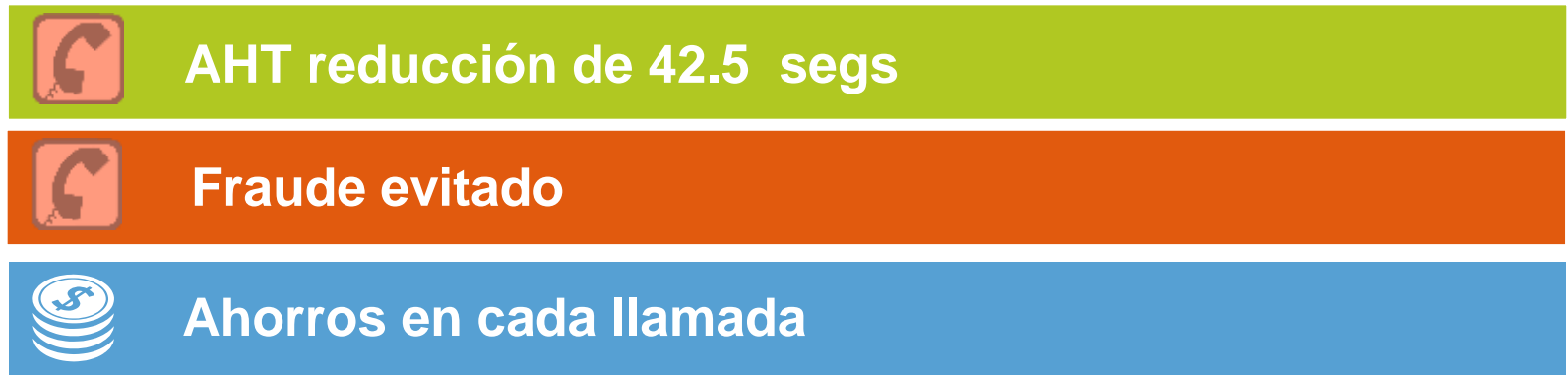
CONFIRMAR
QUE NO SE
TRATA DE UN
DEFRAUDADOR

Autenticación en Tiempo real & Prevención de Fraudes

Flujo de una llamada estandar

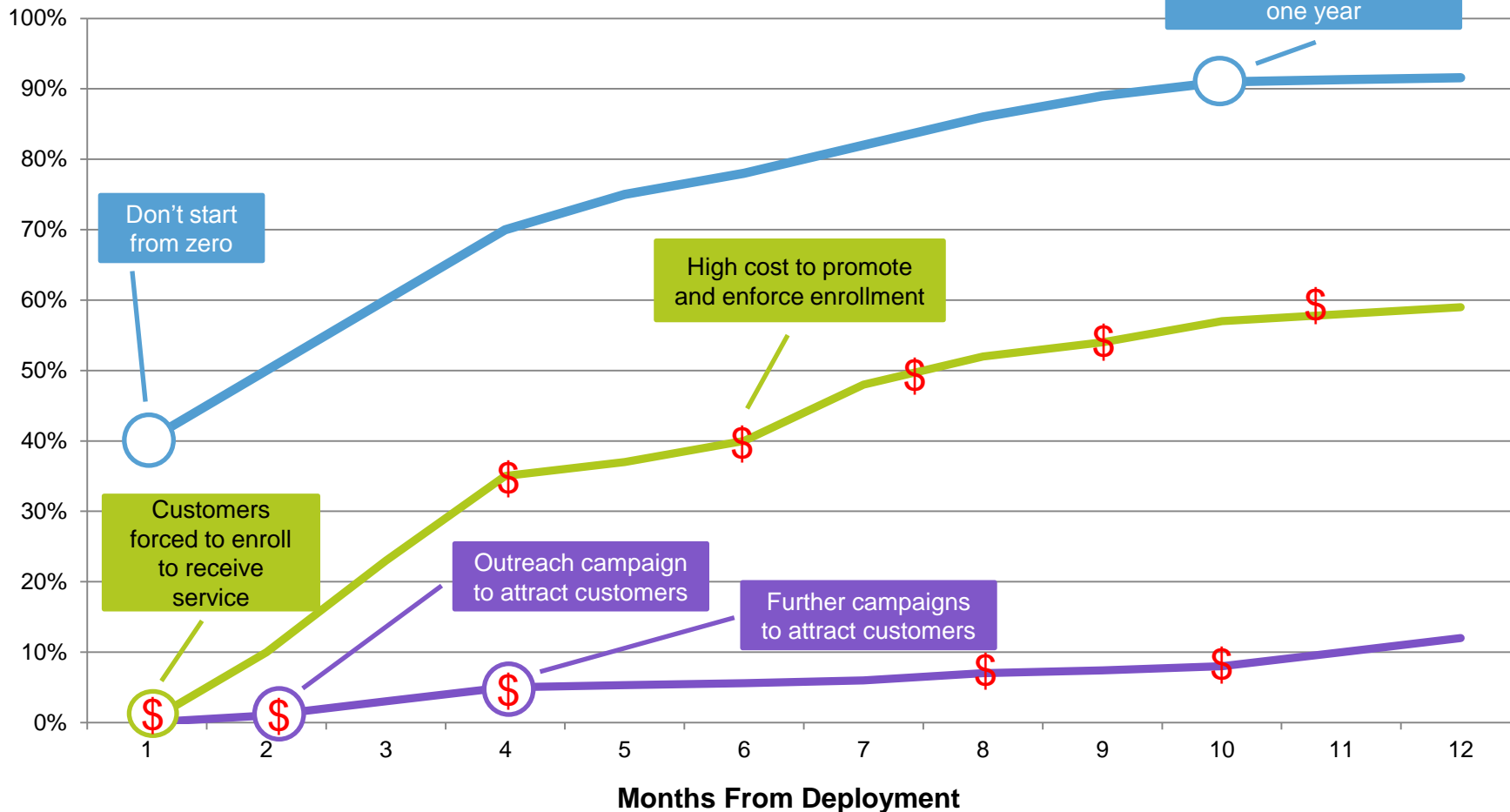


Proceso entero de autenticación eliminado



Enrolamiento Pasivo versus activo

Enrolled Customers



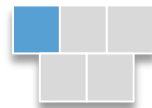
\$ Post Acquisition Cost to Promote & Enforce Enrollment

— NICE SeamlessTM Passive Enrollment

— Mandatory Enrollment - Vocal Password

— Opt-In Enrollment - Vocal Password

Un enrolamiento más rápido y seguro



Enrolamiento Pasivo. Abarca a la gran mayoría de los clientes, aprovechando las **grabaciones históricas** y un **ROI más breve**.



Asegurar la seguridad e integridad de la voz al aplicar cinco capas de seguridad

Los beneficios de unir autenticación y combate al fraude

Mejor
detección



Menor índice
de falsas
alertas

The combined fraud and authentication solution enables
90% fraud detection with false alert ratio of 0.1%

Gracias

Raúl Carsellé

raul.carselle@nice.com

NICE[®]