

Deutsche Telekom mejora su experiencia de cliente con Nuance



1ª

empresa alemana en implementar la biometría de voz

200K

huellas de voz registradas en los primeros 5 meses

75%

de los clientes opina que es más cómodo

RETO: Ofrecer a los clientes la posibilidad de acceder a sus cuentas de forma sencilla y segura.

SOLUCIÓN: La biometría de voz de Nuance identifica y verifica la identidad de los clientes de forma segura en segundos.

RESULTADOS: Autenticación de clientes rápida y sin interrupción y más tiempo para que los agentes se centren en prestar un servicio al cliente excepcional.

Los clientes alemanes están encantados con la biometría de voz y la verificación rápida y segura

Deutsche Telekom es una de las empresas de telecomunicaciones más importantes del mundo, con cerca de 168 millones de clientes de telefonía móvil, 28 millones de líneas de telefonía fija y 19 millones de líneas de banda ancha (www.telekom.com/en). Deutsche Telekom se ha convertido recientemente en la primera empresa alemana en adoptar tecnología de biometría de voz en sus contact centers. Ahora, los clientes de esta empresa pueden ser identificados simplemente hablando, sin tener que recordar su número de cliente de 10 dígitos.

«Los agentes pueden responder a las consultas de los clientes inmediatamente».

— Ferri Abolhassan, Director de Servicios de Telekom Deutschland GmbH

Abordar uno de los problemas más frecuentes del cliente

Cuando los clientes se ponen en contacto telefónico con una empresa por algún motivo relacionado con su contrato, deben identificarse con su número de cliente, contraseña o respuesta a una pregunta. Con la cantidad de contratos que tienen los clientes, les resulta casi imposible recordar cada identificación de cada empresa de la que son clientes. Deutsche Telekom se ha ocupado de este problema. Ahora, sus clientes pueden identificarse simplemente con su voz en el servicio de asistencia telefónica.

«Trabajamos sin descanso para ofrecer a nuestros clientes una experiencia de servicio excelente. Al introducir nuevas ofertas, hacemos que sea más fácil y cómodo para ellos usar nuestros productos y ponerse en contacto con nosotros», comenta Ferri Abolhassan, Director de Servicios de Telekom Deutschland GmbH.

A pesar de la dificultad de recordar un número de cliente largo, la autenticación con un identificador único ha sido siempre necesaria para proteger las cuentas y la información personal, y, en última instancia, para prevenir el fraude.

«Trabajamos sin descanso para ofrecer a nuestros clientes una experiencia de servicio excelente.»

— Ferri Abolhassan, Director de Servicios de Telekom Deutschland GmbH

El Departamento de Servicios de Telekom Deutschland quería encontrar una solución que permitiera a los clientes de Deutsche Telekom disfrutar de una experiencia rápida y sin interrupción y que no dificultara el trabajo de los agentes del contact center a la hora de autenticar a los clientes. Esto supuso convertirse en la primera empresa alemana en adoptar la tecnología de biometría de voz de Nuance para reconocer y verificar la identidad de los clientes por teléfono.

Tan sencillo como hablar

La voz humana es tan única como la huella dactilar. El software de biometría de voz de Nuance utiliza más de 100 características físicas y conductuales, incluyendo el acento y el ritmo, para crear la huella de voz de una persona. En Deutsche Telekom, esta huella de voz intransferible se utiliza después para identificar y verificar la identidad de los clientes cuando vuelven a llamar y lo único que tienen que hacer es hablar.

Para crear una huella de voz, el cliente tiene que llamar al servicio de asistencia telefónica de Deutsche Telekom y repetir la frase «Mi voz es mi contraseña en Telekom» tres veces. A partir de esta frase repetida, el sistema de biometría de voz de Nuance genera una huella de voz única del cliente. La próxima vez que ese mismo cliente llame a Deutsche Telekom, solo tendrá que decir la frase de acceso una sola vez para que se establezca una coincidencia entre su voz y la huella de voz existente, lo que le permitirá identificarle en segundos para que pueda acceder a su cuenta.

Al implementar SpeechID y eliminar la complejidad y el tiempo asociados a los métodos anteriores de verificación de la identidad del cliente, Deutsche Telekom no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también permite a los agentes del contact center centrarse en ayudar al cliente con su consulta, y no malgastar tiempo con un proceso de autenticación anticuado.

El sistema no es solo más rápido y sencillo. También es mucho más seguro que las contraseñas convencionales o números de identificación. Un hacker puede robar una contraseña, pero no puede robar una voz.

El sistema no guarda una grabación de la voz como tal. Lo que hace es guardar un resultado individual que el software produce a partir de la voz del cliente usando un algoritmo. Así que incluso si un hacker pudiese extraer una huella de voz del servidor, no podría convertirla en una grabación de la voz del cliente por medio de ingeniería inversa. El software también puede detectar si la voz es en vivo (real) o no (grabación) mediante una monitorización de las frecuencias de sonido, de forma que el sistema también es seguro frente a estafadores que usen fragmentos pregrabados de la voz de un cliente.

Una gran diferencia en muy poco tiempo

En solo cinco meses, se han registrado más de 200 000 clientes en SpeechID y este cambio ya está dando sus frutos. Además de disminuir la fricción en la experiencia del servicio al cliente, Deutsche Telekom permite

a los agentes del contact center disfrutar de más tiempo para dedicarse a ayudar a los clientes directamente. Esto aumenta la satisfacción del cliente. De hecho, el 75% de los usuarios de biometría de voz opina que es más cómodo usar este sistema que usar un número de identificación.

MÁS INFORMACIÓN

Para obtener más información sobre cómo la biometría de voz de Nuance puede ayudar a proteger a sus clientes y su negocio, además de facilitar la interacción con el cliente, escríbanos un correo electrónico a pilar.blasco@nuance.com o visite www.nuance.com/security-suite.



Sobre Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](#) (Nuance) es una compañía tecnológica pionera y líder en IA conversacional e inteligencia ambiental. El 77 por ciento de los hospitales de Estados Unidos y el 85 por ciento de la lista Fortune 100 global confían en ella como socio full-service. Desde Nuance creamos soluciones intuitivas que amplifican la habilidad de las personas para ayudar a otros.