

Summary



Biometría de Voz

El caso del Contact Center

Verificación de Usuarios con Eficiencia, Seguridad y CX

En esta época acelerada de digitalización omnipresente la atención al cliente ha experimentado grandes cambios que no quedarán en el olvido. La evolución en el Contact Center, ha supuesto la necesidad de disponer nuevos modelos de trabajo que aseguren una gran experiencia del cliente sin afectar la seguridad y la rentabilidad de las organizaciones. La voz, sigue y seguirá siendo un canal muy importante en las interacciones diarias gracias a su uso natural, intuitivo y simplicidad, por lo que el paso hacia la transformación digital no le debería ser ajeno. La Biometría de Voz, basada en Inteligencia Artificial, llega como una respuesta costo-efectiva, simple y estratégica para exceder las expectativas de una operación alineada con la Identificación Digital eficiente, segura y de alto impacto al CX.

Los retos del Contact Center

La tracción que gana el sector BPO y sus operaciones en el entorno actual, somete a sus participantes a retos y presiones para manejar las crecientes cargas de trabajo, el alto volumen de contactación con poco personal y la seguridad/*compliance* en múltiples canales que hace difícil el enfoque en el cliente como centro de la organización.

Esta problemática se ve también patente en las campañas de voz, donde entre otros problemas, las organizaciones se enfrentan a fricciones del tipo:

Longitud Extensa de Llamadas

Los tiempos de TMO (o AHT) afectados por el proceso necesario de validación e identificación de usuarios, prolonga la

duración de las llamadas generando desgaste de a poco en los agentes y frustrando a los clientes que desean ir al punto en su interacción con el Contact Center. Típicamente este proceso toma un tiempo de entre 40+ segundos y hasta 120+ segundos, o incluso más, tiempo que se le está robando al agente para interactuar y desarrollar una mejor conexión emocional con su cliente, e incrementa los costos

Seguridad Inefectiva o Insuficiente

Los mecanismos tradicionalmente disponibles y utilizados en las operaciones BPO en la actualidad, para validar a un usuario en la línea (típicamente PIN, OTP vía SMS o Email, o protocolos de preguntas de validación de titularidad), realmente dirigen solo a conocer si dicho usuario *tiene los dispositivos* que debería tener, o *conoce las*

*respuestas que debería saber, si fuese realmente el titular de dicha información (presunción). Pero en realidad no verifica que realmente el usuario es *quién dice ser* (certeza).*

Con la situación creciente de suplantación por robo de datos e identidad, los fraudes se siguen manteniendo en todas las estadísticas en las principales causales de violaciones y brechas a la seguridad en el BPO.

Malas Experiencias Percibidas por los Clientes

Cuando un cliente llama al Contact Center, lo hace teniendo el deseo en mente ser atendido amablemente, no tener que esperar y que su problema sea resuelto en una sola llamada.

Frente a agentes desgastados por cargas de trabajo elevadas, altos tiempos de espera, preguntas de seguridad engorrosas y, ocasionalmente, teniendo que volver a llamar por no haber sido validado adecuadamente su identidad, el cliente se fatiga generando así frustración y agotamiento en la calidad de su experiencia.

A lo anterior se suma también la necesidad de equilibrar la solución de estos elementos con la eficiencia y rentabilidad del negocio.

La Solución

Lo anterior ha obligado a la industria a priorizar estrategias de innovación en torno a la mejora la experiencia del cliente, la

automatización de procesos apoyado en tecnologías revolucionarias de última generación y la utilización eficiente de recursos, como una mirada integral hacia la transformación digital.

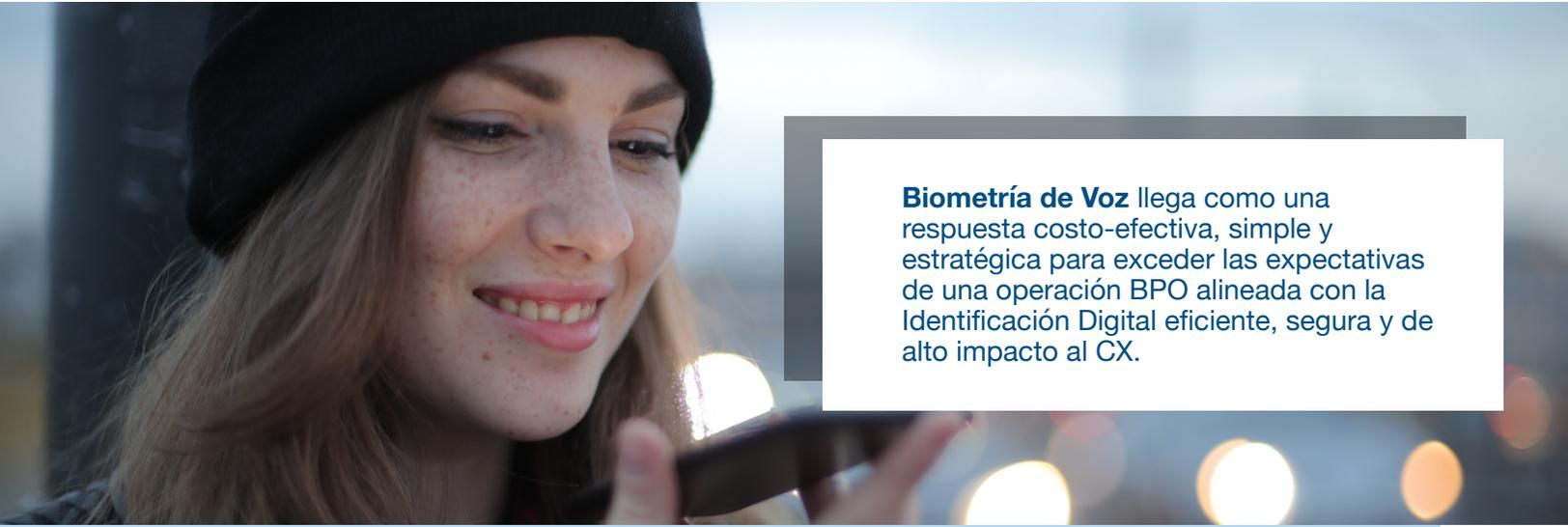
Por tal razón la **Biometría de Voz** (Voice Biometrics) y la **Analítica de Voz** (Speech Analytics), basadas en AI-DNN (Artificial Intelligence - Deep Neural Networks), surgen como unas de la mejores alternativas solventar los retos de las organizaciones BPO y las expectativa crecientes de mejores experiencias en el Contact Center.

Con una simple conversación natural y sin aprender frases especiales, un cliente es validado usando solo su voz. Como consecuencia el agente se centra entonces en atender el objetivo de la llamada del cliente, brindando calidez y calidad en su interacción, y no en hacer extenuantes preguntas de seguridad o enviar códigos para validar su identidad.

La Tecnología

El reconocimiento de voz implica un análisis digital de la voz del usuario en la línea proveyendo así un método único de verificación de identidad.

De manera sencilla conexiones e integraciones estándares, basados en API, con sus sistemas de Contact Center y comunicaciones le permitirán disfrutar de las funcionalidades del motor de **Biometría de Voz** con Inteligencia Artificial.



Biometría de Voz llega como una respuesta costo-efectiva, simple y estratégica para exceder las expectativas de una operación BPO alineada con la Identificación Digital eficiente, segura y de alto impacto al CX.

Se requieren solo dos pasos para el uso innovador de la Biometría de Voz, el enrolamiento (o inscripción) y la verificación (o validación).

1. Enrolamiento

En solo 20+ segundos de habla del usuario, su voz es convertida en una huella vocal (o patrón) abstracta, segura e irreversible con la cual se le identificará en adelante en sus

contactos por voz. Una conversación libre y espontánea será suficiente para la generación de dicho patrón.

2. Verificación

En las siguientes llamadas solo 3+ segundos de conversación del usuario bastará para *verificarle inequívocamente*, de manera transparente y sin fricciones.

Esta opción permitirá validar de forma segura que el usuario es *quien dice ser*, reduciendo tiempos de espera y validación, y mejorando así la experiencia del cliente, de forma permanente y continua, durante cada llamada.

Avanzando un paso más adelante, la tecnología basada **Speech Analytics** le asistirá también en extraer automáticamente información clave de las conversaciones con sus agentes. Datos e información que se convierten en un activo invaluable para su operación, tales como identificación del idioma, de género, de edad, búsqueda de palabras clave, incluso la transcripción automática a texto y mucho más, son algunas de las posibilidades a su disposición para hacer un cambio natural y transparente en las interacciones con sus clientes.

El Resultado

Facilitar herramientas y tecnologías que entreguen experiencias adecuadas a sus agentes y reduzcan su volumen de trabajo, le permitirá que sus agentes se enfoquen en lo importante: *poner al cliente en el centro de la organización y mejorar notablemente su experiencia.*

No será necesario ya más procesos manuales inseguros de validación de identidad, y los clientes disfrutarán de un servicio acorde a sus expectativas, con la tranquilidad de disfrutar de la seguridad que demandan.

Muchos beneficios se derivan de la aplicación de soluciones tecnológicas como las mencionadas, entre los que se cuentan:

- Incremento en la satisfacción del cliente y la mejora notable en la calidad de su experiencia.
- Libera a sus agentes de tiempos y actividades repetitivas de poco valor, mejorando también su experiencia.
- Mejora la seguridad de su operación, la prevención de fraudes, y mitiga riesgos para sus campañas.
- Optimiza sus KPI operativos como TMO/AHT (Tiempo medio de Operación, CSAT (Satisfacción del Cliente) o FCR (Resolución en primera llamada).
- Reduce notablemente costos, mejorando rápidamente los márgenes de sus campañas.
- Aumenta la retención de sus clientes, mejorando su percepción y diferenciación como entidad segura e innovadora.

Estos beneficios están disponibles para todos los Contact Center sin tener que incurrir en altos costos de implementación, lo cual acelera la consecución de ROI y rentabilidad.

Conclusión

La Biometría de Voz, basada en Inteligencia Artificial, llega como una respuesta costo-efectiva, simple y estratégica para exceder las expectativas de una operación alineada con la Identificación Digital eficiente, segura y de alto impacto al CX.

Más información en:

<https://www.itng.com.co/autenticacion-por-biometria-de-voz>



Brindamos soluciones tecnológicas que mejoran su Experiencia del Cliente, Colaboración Corporativa y Administración TI. Por más de 14 años nos hemos enfocado en desarrollar e integrar soluciones ayudando a la transformación digital en el sector corporativo e institucional en Colombia. Nuestras soluciones le permiten brindar experiencias omnicanal de contacto, conexión y conversión a sus clientes, colaborar con proveedores o equipos de trabajo, y optimizar la gestión y control de sus equipos TI.

ITNG, las marcas y logos que le corresponden son marcas registradas de de ITNG SAS. Todas las marcas de terceros pertenecen a sus respectivos propietarios. Todos los derechos reservados

