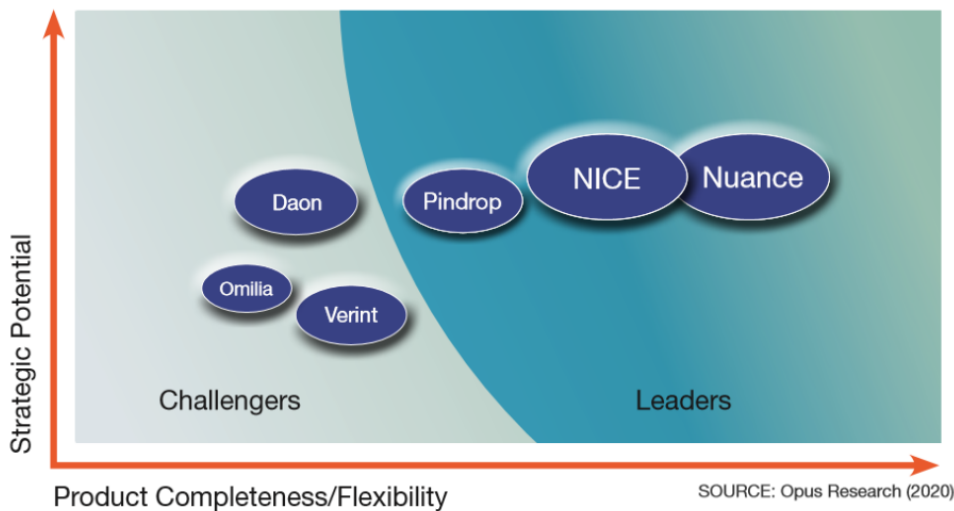


Autenticación y Prevención del Fraude, Interacción con el cliente multicanal

Nuance vuelve a ser el líder: biometría fácil, segura y sin fricciones

[Brett Beranek](#) | Vice President & General Manager, Security & Biometrics

22 octubre 2020



La firma de análisis de mercado Opus Research ha publicado recientemente su último informe sobre la evolución de las soluciones de autenticación de clientes y prevención de fraude, en el cual otorga a Nuance la condición de líder tanto por ofrecer la plataforma de autenticación más completa del mercado como por el potencial estratégico de su oferta que cubre la autenticación omnicanal de los usuarios yendo más allá del Contact Center.

En esta entrada queremos analizar el por qué Nuance sigue manteniendo una posición de claro liderazgo en el mercado de la autenticación y para ello es necesario definir que es la autenticación inteligente y hacia dónde se dirige el futuro de la autenticación.

Autenticación de cliente segura, pero fácil por favor

En el entorno competitivo en el que nos encontramos la experiencia de usuario es primordial. En este contexto la autenticación inteligente es aquella que requiere un esfuerzo mínimo o que es incluso transparente para el usuario. La biometría es un elemento clave de la autenticación inteligente porque permite conseguir este objetivo a la vez que asegura un nivel de seguridad mayor que los elementos de autenticación utilizados hasta la fecha.

Nuance ha ido un paso más allá el concepto de transparencia en la autenticación ya que es la única empresa del mercado que ha desplegado de forma exitosa la biometría de voz pasiva en una IVR conversacional. Al usuario le basta con decir la intención de la llamada para verificar su identidad en la IVR. Esto permite a nuestros clientes automatizar un mayor número de llamadas alcanzando unas mayores tasas de autoservicio.

Nos encontramos ya en una fase del donde la biometría de voz ha demostrado su eficacia habiendo sido desplegada en centenares de clientes de la Banca y las Telcos a través de soluciones de autenticación y prevención del fraude. En este contexto Nuance es el líder del mercado no solo porque ha desplegado más de 600 millones de huellas de voz y gestiona dos mil millones de transacciones anuales de las

principales entidades financieras y de telecomunicaciones, sino porque los clientes de Nuance han obtenido tasas de autenticación y detección de fraude mayores a los experimentados por sus competidores. Por este motivo el retorno de la inversión al desplegar la solución de Nuance ha sido también mayor.

Adicionalmente, nuestra [galardonada plataforma de autenticación Gatekeeper](#), va más allá de ofrecer un factor biométrico, permitiendo la gestión y orquestación de distintos elementos biométricos, no biométricos y servicios de terceros para determinar el riesgo de una determinada transacción. Esto otorga a Gatekeeper una visión holística alineada con la definición de autenticación inteligente.

Así la seguridad y la experiencia de usuario se combinan de forma transparente mediante una plataforma que es capaz de adaptar al contexto de riesgo el nivel de seguridad requerido, utilizando un concepto de seguridad multifactor y que permite fusionar en tiempo real el nivel de riesgo de una transacción en un único score gracias a su motor de riesgo basado en tecnología de IA.

Recientemente [Telefónica implementó nuestra tecnología](#) para detectar la edad de sus clientes, determinar si el hablante tenía más de 65 años y priorizar su llamada, permitiendo una mejor atención a este colectivo de la población que se ha visto más afectado durante la pandemia de la covid-19.

Les invito a que lean en detalle [el informe de OPUS en este link](#) para obtener más información acerca de nuestra plataforma de autenticación y prevención de fraude.

Tags: [Autenticación Biométrica](#), [Experiencia de cliente](#), [Prevención de fraude](#)

More Information

¡Consiga el informe!

Descargue el informe sobre autenticación de clientes y prevención de fraude de Opus Research.

[Download](#)



About Brett Beranek

Brett Beranek es General Manager de la división de biometría y seguridad en Nuance Communications. Antes de unirse a Nuance, ha trabajado durante más de una década como responsable de desarrollo de negocio y marketing en distintas empresas de software y seguridad. Brett posee una amplia experiencia en el campo de las tecnologías biométricas, donde es importante destacar su papel como socio fundador de la startup Viion Systems, empresa de desarrollo de software de reconocimiento facial. Su conocimiento en materia de seguridad abarca una amplia variedad de tecnologías que incluyen, desde la biometría de huella dactilar, hasta tecnologías de análisis de videos para el entorno de la seguridad física y reconocimiento de matrículas. Brett es licenciado en comercio, con la especialidad de sistemas de información por la Universidad McGill y posee un máster en marketing por la Sloan School of Management de Massachusetts Institute of Technology.



[View all posts by Brett Beranek](#)