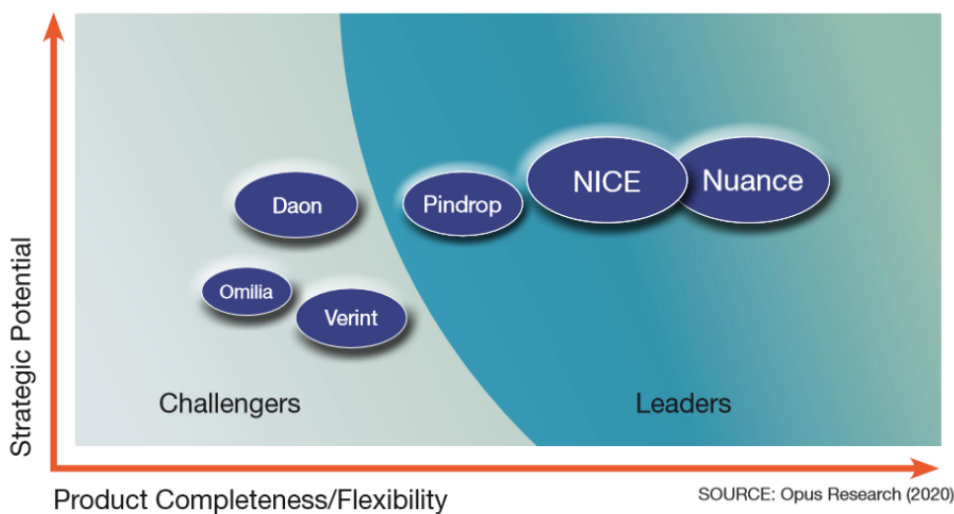


Authentification biométrique et prévention, Engagement client omnicanal

Nuance désigné leader : concrétisation d'une vision de la biométrie qui allie commodité et sécurité

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

22 octobre 2020



Quand j'ai appris que Nuance était nommé leader du secteur dans le dernier rapport d'Opus Research, je n'avais jamais été aussi fier de notre équipe. Recevoir l'approbation d'analystes indépendants et dépasser nos concurrents est toujours fantastique, mais ce rapport est différent. Les critères sur lesquels nous avons été jugés font qu'il revêt une importance particulière.

D'après le rapport, les offres et solutions de biométrie ont évolué depuis l'émergence de l'authentification vocale et, de ce fait, ce que les entreprises recherchent chez un fournisseur de solutions biométriques aussi. Non seulement la technologie doit être élaborée, performante et innovante pour l'entreprise, mais elle doit aussi assurer une expérience intuitive et sans friction, conforme aux attentes actuelles des consommateurs. Opus Research a évalué différents prestataires capables de répondre aux nouveaux défis en matière d'expérience client et de risques de sécurité, et la technologie Nuance est arrivée en tête.

Pourquoi est-elle si performante ?

Notre équipe s'efforce de concrétiser notre vision consistant à la fois à innover dans le domaine de la sécurité et à simplifier l'expérience client, et ce, depuis une décennie (à cette époque aucune autre entreprise n'y songeait). Pour poursuivre cet objectif, nous avons dû investir massivement et prendre des risques. Mais vision et prise de risques génèrent des résultats et de la satisfaction. Aujourd'hui, nos solutions de sécurité biométrique dans le cloud, basées sur l'IA (pour les canaux digitaux et vocaux) améliorent les résultats commerciaux et le service client d'institutions financières et d'entreprises de télécommunications qui comptent parmi les plus importantes au monde. Plus de 600 millions de clients effectuent chaque année plus de 8 milliards d'authentifications réussies grâce à nos solutions biométriques. Rien qu'au cours des douze derniers mois, Nuance a empêché plus de 2 milliards \$ de tomber entre de mauvaises mains.

C'est à l'intersection entre sécurité et expérience client que la technologie Nuance excelle.

Les fraudeurs, les pirates informatiques, les failles et les menaces contre la sécurité de nos données

semblent quasi constantes. Les entreprises font appel aux fournisseurs de solutions biométriques pour éliminer ces menaces et apaiser les clients qui redoutent de se faire voler des données ou de l'argent. Les entreprises qui cherchent à déployer une technologie de sécurité biométrique ont davantage d'options qu'à l'époque où l'authentification vocale est apparue. Aujourd'hui, des facteurs supplémentaires comme la biométrie faciale, digitale et comportementale, la détection de la fraude, l'orchestration digitale et l'authentification en continu peuvent être intégrés.

Nous comprenons les besoins du marché et c'est précisément pourquoi nous investissons dans l'innovation. Nuance a toujours été un pionnier et un vivier d'idées nouvelles, offrant à ses clients des solutions performantes adaptées à leurs besoins de sécurité, à la fois dans le SVI et sur les canaux digitaux. Par exemple, notre solution primée Gatekeeper basée dans le cloud intègre notre Lightning Engine, le moteur biométrique le plus rapide et le plus précis au monde, qui vérifie l'identité d'une personne plus vite que l'oreille humaine. Ou, ConversationPrint par exemple, une véritable première dans l'industrie, qui identifie les activités frauduleuses en temps réel en analysant les schémas de langage à l'oral et à l'écrit. Plus récemment, Telefónica a déployé notre technologie de détection de l'âge pour l'aider à déterminer si un appelant a plus de 65 ans afin de prioriser l'appel, cette tranche d'âge ayant été la cible privilégiée des fraudeurs pendant le COVID-19.

Ces solutions pionnières ne sont qu'un exemple des raisons pour lesquelles Nuance est reconnu comme un leader dans le monde de l'authentification et de la prévention de la fraude, notamment par Opus. Notre approche en matière de sécurité se différencie de celles de nos concurrents sur plusieurs aspects clés :

- **Engagement vis-à-vis des clients** : nous sommes avant tout et en permanence motivés par l'envie d'aider nos clients à offrir un meilleur service à leurs clients. ROI et service exceptionnels pour nos clients sont non négociables.
- **Investissement dans les technologies clés** : en utilisant le traitement du langage naturel, l'apprentissage automatique, l'IA et l'analytique, les réseaux de neurones multicouches et des algorithmes avancés pour détecter et prévenir la fraude, nos solutions biométriques et de sécurité repoussent les limites en matière de prévention de la fraude.
- **Capacités multimodales** : à partir de critères vocaux, comportementaux et d'autres facteurs, nous fournissons à nos clients (et aux leurs) une palette de solutions d'authentification adaptées à leurs besoins en termes d'activité et de sécurité.

Nous sommes profondément fiers de cette reconnaissance – et soyez certains que nous travaillons déjà sur notre prochaine innovation.

Tags:



About Brett Beranek

Brett Beranek est responsable de la sécurité et de la biométrie chez Nuance. Avant de rejoindre Nuance, il a occupé, au cours des dix dernières années, divers postes de développement commercial et de marketing dans le domaine des logiciels de sécurité B2B. Brett Beranek possède une vaste expérience des technologies biométriques, notamment en tant qu'associé fondateur de Viion Systems, une start-up spécialisée dans le développement de solutions logicielles de reconnaissance faciale pour le marché des entreprises. Brett Beranek a également une expérience approfondie d'un large éventail d'autres technologies de sécurité, y compris la biométrie des empreintes digitales, l'analyse vidéo pour l'espace de sécurité physique et la technologie de reconnaissance des plaques d'immatriculation. Il est titulaire d'un Bachelor of Commerce, Information Systems Major, de l'université McGill, ainsi qu'un certificat de marketing exécutif de la Sloan School of Management du Massachusetts Institute of Technology.



[View all posts by Brett Beranek](#)