



¿Qué opinan los operadores móviles de la verificación biométrica de voz para luchar contra el fraude?

Un nuevo estudio mundial de UMI, solicitado por Thales

UMI, una empresa de tecnología especializada en evaluar el potencial de mercado para soluciones innovadoras, ha completado un nuevo estudio para determinar la importancia de la verificación biométrica de voz para combatir el fraude en los callcenters. A pedido de Thales, UMI ha encuestado a 49 profesionales que trabajan para operadores de redes móviles (MNO) en Europa, América del Norte y del Sur, África, Asia y Oriente Medio.

En este panel internacional participaron responsables de:



Callcenters



Anti-fraude



Servicio al cliente



Experiencia del cliente



¿Qué dicen los operadores de redes móviles?

81%
El fraude es un problema



El fraude es un problema para los callcenters, un problema importante

La mayoría de los encuestados está de acuerdo en que el fraude es un problema para los callcenters de los MNO. Quienes no están de acuerdo ya han desplegado soluciones alternativas.

Aunque para algunos encuestados puede ser difícil evaluar el alcance del problema, se trata de una cuestión crítica para la mayoría de los participantes del panel.

73%
Crítico





Verificación biométrica de voz de Thales

La solución de verificación biométrica de voz de Thales funciona en modo SaaS (software como servicio). Permite a los *callcenters* detectar posibles fraudes a través de la comparación de la huella vocal única de la persona que llama con una base de datos de estafadores conocidos o llamadas sospechosas. La solución también puede utilizarse para verificar la identidad de clientes auténticos cotejando su voz con una huella vocal previamente verificada.

100%

Respaldada



Relevancia y puntos de fortaleza de la solución de Thales

Los operadores móviles encuestados respaldan plenamente la solución de correspondencia de la biometría de voz basada en SaaS de Thales. Algunos de los aspectos mejor valorados son:

93%

Velocidad de autenticación del cliente



91%

Velocidad de detección de los estafadores



90%

Alta precisión



Confirmación de la necesidad de la verificación de la biometría de voz

En general, la encuesta valida la gravedad del fraude para los operadores de redes móviles y la importancia de la correspondencia de la biometría de voz para las operaciones de sus *callcenters*.

Los casos de uso más interesantes

Más de la mitad de los encuestados consideran de igual interés la reducción del fraude y la mejora de la experiencia del cliente.



- Reducción del fraude
- Experiencia del cliente
- Ambos de igual interés



Las ventajas de la verificación de la biometría de voz

- Proceso invisible y fluido.
- Reducción inmediata del costo del fraude.
- Mejora de la experiencia del cliente.
- Mejora de la reputación del MNO.
- El MNO puede reasignar los recursos dedicados al antifraude a objetivos principales de negocios.
- NO básicos.

Enlaces útiles

Soluciones biométricas de Thales

Casos de uso de verificación biométrica de voz