



O que pensam os operadores de redes móveis sobre **a correspondência da biometria de voz para combater a fraude?**

Um novo estudo global realizado pela UMI, encomendado pela Thales.

UMI, uma empresa de tecnologia especializada em avaliar o potencial de mercado para soluções inovadoras, concluiu um novo estudo para determinar a importância da correspondência da biometria de voz na luta contra a fraude em atendimento telefônico. A pedido da Thales, a UMI entrevistou 49 profissionais que trabalham para operadoras de redes móveis (MNO) na Europa, América do Norte e do Sul, África, Ásia e Oriente Médio.

Neste painel internacional, participaram responsáveis por:



Atendimento telefônico



Luta contra a fraude



Atendimento ao cliente



Experiência do cliente



O que dizem os operadores de redes móveis?

81%

A fraude é um problema



A fraude é um problema para os atendimento telefônico, um problema significativo

A maioria dos entrevistados concorda que a fraude é um problema para os atendimento telefônico da MNO. Aqueles que não concordam, já implementaram soluções alternativas.

Embora para alguns entrevistados possa ser difícil avaliar a extensão do problema, ele é uma questão crítica para a maioria dos participantes do painel.



73%
Crítico



A correspondência da biometria de voz da Thales

A solução de correspondência da biometria de voz da Thales opera no modo SaaS (Software como Serviço). Ela permite que os telecentros detectem possíveis fraudes através da comparação da impressão vocal única da pessoa que está ligando com um banco de dados de fraudadores conhecidos ou chamadas suspeitas. A solução também pode ser utilizada para verificar a identidade de clientes legítimos, comparando sua voz com uma impressão vocal previamente verificada.

100%
Respalhada



Relevância e pontos fortes da solução da Thales

O painel da MNO endossa completamente a solução de correspondência de biometria de voz baseada em SaaS da Thales. Alguns dos aspectos mais valorizados são:

93%

Velocidade de autenticação do cliente



91%

Velocidade de detecção dos fraudadores



90%

Alta precisão



Confirmação da necessidade da correspondência da biometria de voz

Em geral, a pesquisa valida a gravidade da fraude para os operadores de redes móveis e a importância da correspondência da biometria de voz para as operações de seus telecentros.

Os casos de uso mais interessantes

Mais da metade dos entrevistados consideram igualmente interessantes a redução da fraude e a melhoria da experiência do cliente.



■ Redução da fraude
■ Experiência do cliente
■ Ambos de igual interesse



As vantagens da correspondência da biometria de voz

- Processo invisível e fluido
- Redução imediata do custo da fraude
- Melhoria da experiência do cliente
- Aumento da reputação da MNO (Operadora de Rede Móvel)
- A MNO pode realocar recursos dedicados à luta contra a fraude para objetivos essenciais do negócio