

# Deutsche Telekom ha scelto la biometria di Nuance per semplificare l'autenticazione degli utenti e contrastare le frodi

**Per la prima volta in Germania gli abbonati accedono al customer service in maniera semplice, senza interruzioni e in totale sicurezza utilizzando solo la propria voce**

Milano, 20 giugno 2019 - [Nuance Communications](#) - pioniera e leader nelle innovazioni di intelligenza artificiale conversazionale - ha annunciato che Deutsche Telekom, tra i leader globali nell'ambito delle telecomunicazioni integrate, ha implementato con successo la soluzione di biometria vocale di Nuance per offrire ai propri abbonati un'autenticazione semplice e sicura quando si connettono al servizio di assistenza clienti telefonico. A soli cinque mesi dall'implementazione il 75% degli utenti si dichiara soddisfatto di questa nuova modalità di autenticazione più conveniente e comoda rispetto a ricordare le cifre dell'ID del proprio account. Deutsche Telekom è la prima azienda in Germania ad aver sfruttato la biometria vocale per fornire alla propria utenza un percorso più fluido e sicuro ai servizi di supporto e assistenza clienti.

Deutsche Telekom ha integrato la biometria vocale di Nuance all'interno della propria linea telefonica di assistenza ai clienti esistente - già supportata dalla tecnologia conversazionale basata su intelligenza artificiale dell'azienda americana - per consentire ai clienti di esprimere le proprie richieste in maniera naturale, anziché navigare in un menu telefonico complesso. Grazie all'impiego della biometria vocale i clienti di Deutsche Telekom possono utilizzare la propria voce per confermare la propria identità quando chiamano per ricevere assistenza. Invece di inserire lunghe informazioni come i numeri dell'account, gli abbonati pronunciano semplicemente la passphrase *"Bei der Telekom ist meine Stimme mein Passwort"* (*"Da Telekom la mia voce è la mia password"*) che è abbinata alla loro impronta vocale unica, analogamente a un'impronta digitale, per ottenere accesso al proprio account.

La tecnologia biometrica vocale di Nuance sta attualmente migliorando l'esperienza e la soddisfazione complessive dei clienti sul canale telefonico di Deutsche Telekom, oltre a ridurre i tempi di gestione delle chiamate. In futuro, la stessa tecnologia potrà semplificare l'autenticazione su altri canali, incluse le app mobili e il web.

*"Sono anni che utilizziamo la tecnologia Nuance per sviluppare il nostro sistema di linguaggio interattivo. E da settembre 2018 i nostri clienti hanno anche la possibilità di utilizzare la propria voce come password,"* ha commentato Manuel Lopez-Monjo, responsabile per le applicazioni vocali nell'area service development and innovation di Telekom. *"Non è più necessario inserire lunghe combinazioni numeriche sul telefono, quali codice cliente o numero di fattura. Diversamente, i clienti registrati possono autenticarsi pronunciando semplicemente una frase."*

*"Non è un segreto che oggi i consumatori abbiano aspettative e richieste più elevate per il tipo di servizio che ricevono dalle aziende con cui operano, sia in termini di intuitività del servizio sia di sicurezza, tanto che secondo un nostro recente studio il 62% dei consumatori sarebbe pronto a cambiare fornitori di servizi qualora cadessero vittima di frodi informatiche attraverso i servizi dei quali fruiscono,"* ha dichiarato Robert Weideman,

executive vice president and general manager, Enterprise Division, Nuance. *"Le nostre soluzioni di intelligenza artificiale conversazionale permettono a Deutsche Telekom di offrire conversazioni di customer service più naturali, intuitive e fornire agli utenti l'aiuto di cui hanno bisogno in modo rapido e sicuro".*

Deutsche Telekom si unisce alla lista in costante crescita di aziende leader che hanno implementato con successo la biometria Nuance nel mondo, oltre essere la prima in Germania ad averlo fatto con 300.000 impronte vocali registrate nei primi otto mesi. Queste organizzazioni rappresentano diversi settori e hanno assistito a un'adozione rapida e diffusa della tecnologia da parte dei propri clienti. L'Australian Taxation Office, ICICI Bank, Royal Bank of Canada, Santander, TalkTalk e Vodafone Turkey sono tra le molte aziende ad aver registrato ognuna oltre 1 milione di impronte vocali dall'implementazione. L'offerta biometrica vocale di Nuance fa parte della sua soluzione [Security Suite](#) che supporta le aziende nell'autenticare facilmente i clienti e impedire l'accesso illegale ai criminali informatici.

---

<https://news.nuance.com/2019-06-20-Deutsche-Telekom-ha-scelto-la-biometria-di-Nuance-per-semplificare-lautenticazione-degli-utenti-e-contrastare-le-frodi>