

L'IA de Nuance permet de reconnaître les seniors au son de leur voix pour leur donner la priorité et mieux les protéger

Telefónica Espagne est le premier opérateur à déployer la biométrie vocale pour être en mesure de traiter en priorité et en toute sécurité les appels des personnes les plus impactées par le COVID-19

Burlington, Etats-Unis – 4 juin 2020 – [Nuance® Communications, Inc.](#) (NASDAQ: NUAN) annonce une nouvelle fonctionnalité de Nuance Gatekeeper, la solution biométrique à base d'IA la plus avancée au monde pour authentifier les clients et détecter la fraude. Cette nouvelle fonctionnalité permet de reconnaître les personnes âgées au son de leur voix afin de leur donner la priorité et les protéger au mieux. C'est la première fois que des entreprises sont en mesure d'identifier les personnes de plus de 65 ans parmi les clients qui les appellent et, le cas échéant, prendre la communication en priorité, les mettre en relation avec un agent et mieux les protéger des risques de fraude.

Maintenant que les interactions avec les entreprises se font surtout par le biais des canaux numériques, les seniors risquent davantage de subir des tentatives de fraude de la part de criminels souhaitant tirer profit de la situation pour obtenir des informations personnelles. Outre les fraudeurs professionnels, des personnes de leur propre entourage peuvent aussi abuser de leur confiance. [D'après une analyse](#) du U.S. Consumer Financial Protection Bureau, les personnes les plus vulnérables à la fraude, avec une perte moyenne de 45 300 dollars par personne, sont celles âgées de 70 à 79 ans. Selon les statistiques de la police française, 60% des plaintes déposées pour escroquerie ou abus de faiblesse en France le sont par des personnes âgées (alors qu'elles ne représentent que 25% de la population). Elles sont également victimes de deux tiers des vols avec ruse.

Afin de prévenir la fraude sur leurs canaux vocaux et numériques, les plus grands groupes mondiaux de la finance, des télécommunications, de la santé et du commerce de détail, ainsi que les administrations déploient la technologie biométrique de Nuance, fondée sur des réseaux *Deep Neural Nets* (DNN) de 4ème génération. Cette technologie leur permet d'authentifier les utilisateurs par leur voix, leur comportement et d'autres caractéristiques. Nuance Gatekeeper sait identifier les utilisateurs selon leur manière de s'exprimer, de taper à l'ordinateur et d'écrire, et aussi déterminer s'il s'agit d'un enfant ou d'un adulte. Cette couche de détection supplémentaire permet de distinguer les personnes ayant plus ou moins de 65 ans afin de permettre aux seniors d'avoir accès à leurs comptes sans devoir rentrer des codes PIN et des mots de passe, et sans être victimes de techniques d'ingénierie sociale pour tenter de leur dérober des informations.

Telefónica, grand opérateur de télécommunications comptant plus de 356 millions de clients dans quatorze pays, figure parmi les premiers à avoir déployé ces nouvelles fonctionnalités. « *L'actuelle pandémie fait que nos clients de plus de 65 ans sont plus isolés et encore plus vulnérables à la fraude. Ils ont besoin d'un service immédiat* », déclare Emilio Gayo, Président de Telefónica Espagne. « *Avec Nuance Gatekeeper, nous prenons mieux en charge cette catégorie de population en donnant la priorité à leurs appels pour résoudre leurs problèmes dans les meilleurs délais. Non seulement le système protège ces clients plus à risque, mais il facilite leur expérience au téléphone, qui est généralement leur moyen de communication préféré.* »

« *Nos algorithmes avancés de détection intelligente savent détecter les caractéristiques propres à une catégorie d'âge pour mieux protéger et servir les clients* », explique Brett Beranek, Directeur général Sécurité de la division Entreprise de Nuance. « *Nous déployons ces fonctionnalités améliorées à l'ensemble de nos clients immédiatement pour qu'ils puissent désormais faire bénéficier leurs clients les plus vulnérables de la puissance de l'IA.* »

La technologie de Nuance est déjà déployée dans plus de la moitié des plus grandes institutions financières

mondiales et 8 des 10 plus grands opérateurs de télécommunications. Les entreprises suivantes utilisent les solutions biométriques de Nuance avec succès : Australian Taxation Office (ATO), [HSBC](#), [RBS](#), TalkTalk, Vodafone Turquie et [Deutsche Telekom](#). Quelque 500 millions de consommateurs opèrent plus de 8 milliards d'authentifications réussies par an et la biométrie Nuance a déjà permis d'économiser plus de 2 milliards de dollars de perte en luttant efficacement contre la fraude.

Pour en savoir plus sur Nuance Gatekeeper, [cliquez ici](#).

A propos de Telefónica

Telefónica est l'une des plus grandes entreprises de télécommunications au monde en termes de capitalisation boursière et de nombre de clients, avec une offre complète et une qualité de connectivité permettant de mettre à disposition des réseaux fixes et mobiles à haut débit comptant parmi les plus performants. Société en pleine croissance, Telefónica est fière d'offrir une expérience distinctive fondée à la fois sur les valeurs de l'entreprise et son positionnement dans l'objectif de mieux satisfaire les besoins des clients. La société est présente dans 14 pays et compte plus de 344 millions d'accès dans le monde. Telefónica est une société cotée à 100% sur le marché boursier espagnol et sur ceux de New York et Lima.

A propos de Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications (NASDAQ: NUAN) est à la fois précurseur et leader dans les innovations conversationnelles basées sur l'intelligence artificielle (IA), tant pour la vie professionnelle que personnelle. L'entreprise propose des solutions qui comprennent, analysent et répondent à leurs utilisateurs, amplifiant l'intelligence humaine afin d'améliorer la productivité et la sécurité. Avec une expertise de plusieurs dizaines d'années dans l'intelligence artificielle, Nuance collabore avec des milliers d'entreprises au niveau mondial dans différents secteurs – santé, finance, télécommunications, organismes d'Etat et distribution – pour leur permettre de créer des relations plus solides et de meilleures expériences pour leurs clients et leurs employés. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.nuance.fr.

Contacts presse

Agence Hotwire pour Nuance

NuanceFr@hotwireglobal.com

Elise Martin / Audrey Grangerac

01 43 12 55 77 / 49

<https://news.nuance.com/2020-06-04-LIA-de-Nuance-permet-de-reconnaitre-les-seniors-au-son-de-leur-voix-pour-leur-donner-la-priorite-et-mieux-les-proteger>