

La tecnología de IA de Nuance permite a las organizaciones priorizar y proteger a las personas mayores a través de la voz

Telefónica, pionera en implementar la biometría de voz para garantizar que las personas más afectadas por el COVID-19 tengan un servicio prioritario de manera fácil y segura

Madrid, España – 4 de junio de 2020 – [Nuance Communications, Inc.](#) (NASDAQ: NUAN) ha anunciado una mejora de las capacidades de detección inteligente en los algoritmos de IA de [Nuance Gatekeeper](#), la solución de biometría más completa y precisa del mercado para autenticar clientes, y prevenir y detectar el fraude.

Gracias a esta mejora, Nuance Gatekeeper ahora permite a las empresas priorizar las llamadas de los clientes según su rango de edad y protegerles contra el fraude con una simple llamada de teléfono, gracias a la biometría de voz. Este hecho permite, por ejemplo, priorizar las llamadas de las personas mayores de 65 años ante una situación de adversidad como la que nos enfrentamos en la actualidad con la crisis del COVID-19, pudiendo derivar las llamadas de este colectivo a un agente para que les atienda inmediatamente.

Dado que los consumidores interactúan hoy en día principalmente con las empresas a través de los canales digitales, las personas mayores corren mayor riesgo de ser víctimas de fraude. Tanto estafadores profesionales, como personas de su entorno, se aprovechan fácilmente de la vulnerabilidad de este grupo y de las circunstancias actuales para obtener información personal y poder utilizarla en su contra. Según un análisis realizado por la Oficina de Protección Financiera del Consumidor de los EE.UU., las personas más afectadas por el fraude, con una pérdida media de 45.300 dólares, tenían entre 70 y 79 años.

Para prevenir y detectar el fraude en el canal telefónico y canales digitales, las principales entidades financieras, empresas de telecomunicaciones, servicios de atención sanitaria, *retailers* y empresas públicas están implementando la tecnología biométrica de Nuance. Esta tecnología permite identificar y verificar la identidad de las personas a través de su voz, comportamiento y otras muchas características inherentes del ser humano. Nuance Gatekeeper puede identificar a las personas por su forma de hablar, la manera en la que escriben y teclean en sus dispositivos, y determinar si la persona que se encuentra al otro lado del teléfono es un niño o un adulto. La nueva capa de detección (conocida como “*Age detection*”) ofrece la posibilidad de diferenciar entre los adultos menores de 65 años, de los de edad superior, lo que permite a las personas mayores acceder a sus cuentas sin tener que volver a recordar un PIN o contraseña, mejorando la experiencia de cliente y su seguridad al evitar que otros puedan usurpar sus credenciales empleando técnicas de ingeniería social para robarles información personal.

Telefónica, empresa global de telecomunicaciones con más de 344 millones de clientes en catorce países, ha sido una de las primeras en implementar esta nueva funcionalidad. *"La pandemia actual ha hecho que nuestros clientes mayores de 65 años sean más susceptibles al fraude y necesiten un servicio inmediato"*, señala Emilio Gayo, presidente de Telefónica España. *"Con Nuance Gatekeeper, podemos ofrecer un servicio de atención al cliente superior para este colectivo al priorizar sus llamadas y resolver sus problemas más rápido de lo que ya lo hacemos en la actualidad. El sistema es fundamental para proteger a nuestros clientes de mayor riesgo y, al mismo tiempo, facilitar la experiencia de servicio en el canal telefónico, el más utilizado entre este rango de la población"*.

"Nuestros algoritmos de IA y detección inteligente pueden detectar características únicas, comunes a un mismo grupo de edad, para permitir que los procesos de seguridad y atención al cliente sean más eficaces y eficientes", asegura Brett Beranek, General Manager de la Unidad de Negocio de Seguridad de Nuance. *"Ahora hemos mejorado esta capacidad y la estamos desplegando en toda nuestra base de clientes de inmediato para ayudarles a aprovechar el poder de la inteligencia artificial y que puedan ayudar a los consumidores más afectados y vulnerables durante la pandemia, y en el futuro"*.

La tecnología de Nuance está siendo implementada en la actualidad en más de la mitad de las instituciones financieras más grandes del mundo, y 8 de las 10 compañías de telecomunicaciones más importantes del mundo. Entre las referencias de empresas que ya utilizan soluciones de biometría de Nuance, se encuentran la Oficina Australiana de Impuestos (ATO), HSBC, RBS, TalkTalk, Vodafone Turquía y Deutsche Telekom. Más de 500 millones de consumidores realizan más de 8 mil millones de autenticaciones exitosas anualmente y la biometría de Nuance ya ha evitado que más de 2 mil millones de dólares en pérdidas por fraude.

Para más información sobre Nuance Gatekeeper, [pinche en el siguiente enlace](#).

Sobre Telefónica

Telefónica es una de las compañías multinacionales de telecomunicaciones más importantes del mundo por capitalización de mercado y número de clientes, con una oferta integral y de calidad de conectividad que se proporciona a través de redes fijas, móviles y de banda ancha de clase mundial. Como empresa en crecimiento, se enorgullece de ofrecer una experiencia diferencial basada tanto en sus valores corporativos como en una posición pública que defiende los intereses de sus clientes. La compañía tiene una presencia significativa en 14 países y 344 millones de accesos en todo el mundo. Telefónica es una compañía 100% cotizada y sus acciones se cotizan en el mercado de valores español y en los de Nueva York y Lima.

Sobre Nuance Communications

Nuance Communications, Inc (NASDAQ: NUAN) es líder y pionero en innovaciones de Inteligencia Artificial conversacional que aportan inteligencia al trabajo y la vida diaria. La compañía ofrece soluciones que entienden, analizan y responden a las personas, amplificando la inteligencia humana para incrementar la productividad y la seguridad. Con décadas de especialización en IA, Nuance trabaja con miles de organizaciones globalmente en diferentes industrias, incluidas sanidad, servicios financieros, telecomunicaciones, gobierno y retail, para crear relaciones más fuertes y mejores experiencias para sus clientes y empleados. Para más información, visite <http://www.nuance.es>

Trademark reference: Nuance and the Nuance logo are registered trademarks or trademarks of Nuance Communications, Inc. or its affiliates in the United States and/or other countries. All other trademarks referenced herein are the property of their respective owners.

<https://news.nuance.com/2020-06-04-La-tecnologia-de-IA-de-Nuance-permite-a-las-organizaciones-priorizar-y-proteger-a-las-personas-mayores-a-traves-de-la-voz>