

AI prioriterar och hjälper seniorer undvika bedragare

Samhällets seniora medborgare löper större risk att bli utsatta för bedragare, inte minst under den pågående coronapandemin. Nuance hjälper företag att med hjälp av artificiell intelligens identifiera sina kunder enbart med hjälp av rösten. Nu har deras verktyg förfinats ytterligare för att snabbare och säkrare kunna skydda och hjälpa de äldre

Stockholm den 10 juni 2020 – Under coronapandemin har seniorer blivit mer digitala. Men i och med den stora tillväxten i användandet av digitala verktyg för kommunikation, handel och banktjänster, ökar även risken att bli utsatt för identitetskapning eller utpressning. Enligt [en amerikansk studie](#) är personer mellan 70-79 år värst drabbade av bedrägerier.

Nuance som är banbrytande och ledande inom konverserande AI har sedan tidigare utvecklat marknadens mest avancerade verktyg för att kunna identifiera personen på andra sidan skärmen eller telefonen. Tjänsten Nuance Gatekeeper har utvecklats med artificiell intelligens och avancerade neurala nätverk för att använda röst och beteende för identifikation, och används i dag av några av världens ledande bolag inom telekom, myndigheter, retail och finans. Tekniken ser till att säkra kundens identitet genom biometriska data – hur personen pratar, skriver och betar sig.

Nu har Nuance adderat ytterligare en nivå till Gatekeeper som gör att personer över 65 år omedelbart kan identifieras utan att behöva komma ihåg PIN-koder eller krångliga lösenord. Det gör att de kan prioriteras i en telefonkö, och säkerställer att deras konto eller kunddata inte kan hackas av en annan person som ringer.

- Våra avancerade algoritmer kan upptäcka beteenden som är unika för åldersgruppen så att företag och organisationer kan erbjuda en mer effektiv och säker kundservice. Vi rullar nu ut den nya funktionaliteten till alla våra kunder för att hjälpa dem att stärka sitt erbjudande med hjälp av AI. De mest utsatta kunderna måste känna sig trygga och prioriterade – både nu under pandemin och i framtiden, säger Brett Beranek, General Manager för Security Business på Nuance.

Ett av världens största telekombolag, spanska Telefónica med 344 miljoner kunder och verksamhet i 14 länder, är ett av de första bolagen som börjat använda den nya funktionaliteten i Nuance Gatekeeper.

- Rådande pandemi har gjort att våra kunder som är över 65 är mer utsatta för bedragare, samtidigt som de behöver en hel del hjälp. Nu kan vi prioritera deras samtal och se till att de får service ännu snabbare än tidigare. Systemet gör att vi skyddar våra viktiga kunder samtidigt som de får en betydligt smidigare upplevelse när de ringer, säger Emilio Gayo, VD på Telefónica.

För mer information om Nuance Gatekeeper, [klicka här](#).

Om Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications är banbrytande och ledande inom konverserande AI som gör livet och arbetslivet enklare. Företaget har lösningar som kan förstå, analysera och svara människor vilket medför att man kan öka både produktiviteten och säkerheten. Nuance arbetar idag med tusentals organisationer över hela världen inom hälso- och sjukvård, finansiella tjänster, telekommunikation, myndigheter och detaljhandel - för att ge en smartare och mer uppkopplad värld. För mer information, besök www.nuance.se

