



El tiempo promedio de autenticación se redujo en

66 s

Banco de Consumo Multinacional

Estudio de Caso Ilustrativo

Un gran banco de consumo europeo con sucursales en varios países se ocupa de todos sus clientes a través de un centro de llamadas con sede en África Oriental. El centro de llamadas recibe alrededor de 120,000 llamadas por día en promedio y necesita atender a los clientes hablando en una amplia variedad de idiomas.

PHONEXIA

Objetivo

Un banco europeo multinacional se dirigió a un socio de Phonexia con una solicitud para mejorar y optimizar las operaciones de su centro de llamadas. Las mejoras solicitadas debían centrarse en mejorar la experiencia del cliente y acortar el tiempo medio operativo (TMO).

El TMO del centro de llamadas era de aproximadamente 3 minutos, y el cliente quería reducir este número a un máximo de 2 minutos, al mismo tiempo manteniendo la seguridad de la cuenta en un estándar industrial excepcionalmente alto.

El banco midió la Experiencia del cliente (CX) de sus clientes siguiendo la puntuación métrica de la escala de Satisfacción del Cliente (CSAT). Como el banco estaba muy orientado al cliente, quería aumentar la puntuación CSAT entre un 30% y un 50%.

Solución

El cliente decidió usar la solución Phonexia Verify en lugar de las tecnologías individuales de habla y biometría de voz de Phonexia, ya que querían una solución que pudieran implementar con relativa facilidad en su sistema de telefonía existente y en su paquete de software de centro de llamadas Genesys.

El banco quedó particularmente impresionado por la capacidad de solución para crear una huella de voz única para cada persona con tan sólo 20 segundos de conversación y luego verificar la identidad de ese cliente en tan solo 3 segundos. También se apreció el hecho de que la solución pudiera implementarse en un período corto de tiempo y con relativa facilidad.

Se necesitaron 6 meses desde la prueba de concepto firmada (PoC) hasta la implementación de producción final.

El puntaje de Satisfacción del Cliente (CSAT) aumentó en un 54%.



Resultados

El centro de llamadas del banco pudo reducir considerablemente el tiempo necesario para verificar la identidad de la persona que llama por teléfono. Al usar la verificación de voz y solo una pregunta de seguridad, **el tiempo promedio de autenticación se redujo en 66 segundos**, bajó de 90 segundos a un promedio de 24 segundos.

Esto afectó positivamente el Tiempo Medio Operativo (TMO) de las llamadas

entrantes y salientes, manteniéndolo en poco menos de 2 minutos, y **aumentó la capacidad de manejo del centro de llamadas en un 50%**.

El tiempo de verificación promedio más corto también **mejoró la experiencia del cliente**, ya que no tuvieron que pasar demasiado tiempo verificándose por teléfono. Esto resultó en **puntajes más altos en Satisfacción del Cliente (CSAT)**, que **mejoraron en un 54%**,

superando las expectativas iniciales de una mejora del puntaje CSAT del 30—50%.

El cliente estuvo muy satisfecho con la capacidad de la solución Phonexia Voice Verify para detectar rápidamente si la persona que llama trata de hacerse pasar por el propietario de una cuenta o no.



**¿Interesado en Phonexia Voice Verify?
¡Pruebe nuestra demostración gratuita en línea!**



www.phonexia.com/en/product/voice-verify

¡Póngase en contacto!

+420 511 205 265 ✉ info@phonexia.com

📍 Chaloupkova 3002/1a, 612 00 Brno, República Checa, Unión Europea

phonexia.com