



O tempo médio  
de autenticação foi  
reduzido em

**66 s**

# Banco Multinacional de Varejo

## Estudo de Caso Ilustrativo

Um grande banco de varejo europeu, com filiais em vários países, atende a todos os seus clientes através de um contact center baseado na África Oriental. O call center lida com cerca de 120.000 ligações por dia, em média, e precisa responder a clientes que falam uma grande variedade de idiomas.

**PHONEXIA**

## Objetivo

Um banco multinacional europeu abordou um parceiro da Phonexia com uma solicitação para melhorar e otimizar suas operações de contact center. Os aperfeiçoamentos solicitados deveriam se concentrar na melhoria da experiência do cliente e na redução do Tempo Médio de Atendimento (AHT).

O AHT do contact center era de aproximadamente 3 minutos e o cliente queria reduzir esse número para um máximo de 2 minutos, mantendo a segurança da conta em um padrão excepcionalmente alto.

O banco mediu a experiência de seus clientes (CX) seguindo a pontuação da métrica satisfação do cliente (CSAT). Como o banco estava muito orientado para o cliente, ele queria aumentar a pontuação do CSAT entre 30% e 50%.

## Solução

O cliente decidiu usar a solução Phonexia Voice Verify ao invés das tecnologias individuais de biometria de voz da Phonexia, pois desejava uma solução que pudesse implementar com relativa facilidade em seu sistema de telefonia existente e em seu pacote de software de contact center da Genesys.

O banco ficou particularmente impressionado com a capacidade da solução de criar uma impressão de voz única de uma pessoa a partir de apenas 20 segundos de discurso livre e, em seguida, verificar a identidade do cliente em apenas 3 segundos. O fato de a solução poder ser implantada em um curto espaço de tempo e com relativa facilidade também foi bem-vindo.

Foram 6 meses desde a assinatura da Prova de Conceito (PoC) até a implantação da produção.

**A pontuação de satisfação do cliente (CSAT) aumentou 54%.**



## Resultados

A central de atendimento do banco foi capaz de reduzir drasticamente o tempo necessário para verificar a identidade de um chamador por telefone. Usando a verificação de voz e apenas uma pergunta de segurança, o **tempo médio de autenticação foi reduzido em 66 segundos**, caindo de 90 segundos para uma média de 24 segundos.

Isso afetou positivamente o Tempo Médio de Atendimento (AHT) tanto

das chamadas de entrada como de saída, mantendo-o em pouco menos de 2 minutos, e **aumentou a capacidade de tratamento de chamadas do contact center em 50%**.

O tempo médio de verificação mais curto também **melhorou a experiência do cliente**, pois os clientes não precisavam perder muito tempo verificando a si mesmos pelo telefone. Isso resultou em **pontuações de satisfação do cliente**

**(CSAT) mais altas, que melhoraram 54%**, superando as expectativas originais de 30–50% de melhoria na pontuação do CSAT.

O cliente ficou muito satisfeito com a capacidade da solução Phonexia Voice Verify de detectar rapidamente se uma pessoa que ligava estava tentando se passar por um dono da conta ou não.



**Interessado no Phonexia Voice Verify?  
Experimente nossa demonstração online gratuita!**



[www.phonexia.com/en/product/voice-verify](http://www.phonexia.com/en/product/voice-verify)

**Entre em contato!**

+420 511 205 265 ✉ [info@phonexia.com](mailto:info@phonexia.com)

📍 Chaloupkova 3002/1a, 612 00 Brno, República Tcheca, União Europeia

**phonexia.com**