

# Autenticación segura, fácil y conveniente.

Aprovechando la voz única de los clientes para una mejor experiencia de autenticación y prevención del fraude.

---

La transformación digital acelerada del 2020 cambió drásticamente la manera en que los clientes se relacionan con las marcas y los principales interrogantes de las empresas se centran en:

¿Cómo agregar valor a las experiencias de los clientes?  
¿Cómo sumar seguridad a los canales digitales y telefónicos?

Los problemas con PIN, contraseñas y métodos tradicionales de autenticación son que estas credenciales se olvidan generando insatisfacción, son más susceptibles al robo y es un proceso costoso cuando lo realizan los agentes manualmente.

Este no es el caso de los métodos biométricos.

Voice Biometrics de Vozy potenciado con AI conversacional, permite una autenticación fácil y segura de los usuarios, mejorando la satisfacción del cliente y disminuyendo costos de la operación.

## ¿Cómo funciona?

La solución Voice Biometrics de Vozy para autenticación por voz y prevención del fraude, analiza cientos de características del habla tanto conductuales como físicas para crear una huella de voz única (Voiceprint) para cada persona.

El uso intuitivo y sin fricciones de la solución de Vozy la sitúa con una ventaja frente a métodos tradicionales a la hora de verificar la identidad de usuarios en los diferentes canales digitales y telefónicos.

- Gartner predice que para el 2022, el 60% de las empresas más grandes del mundo y el 90% de las empresas medianas del mundo, implementarán métodos de seguridad sin contraseña en más del 50% de los casos de uso.
- Voice biometrics disminuye los tiempos de autenticación en un 70-80%.
- Gartner reporta que en promedio el 30% de las llamadas a call center son para reseteo de contraseñas con un costo aproximado de USD 25 por llamada. En Colombia es cercano al 50%.
- La biometría es la mejor forma de reducir los costos relacionados con el fraude en más del 50% en un contacto center.

---

“La Voz es la puerta de entrada a transacciones más seguras y flexibles. Lo que nos lleva a pensar un mundo sin contraseñas.”

## Métodos biométricos de seguridad

	Voz	Huella	Iris	Facial
Costo	Bajo	Alto	Alto	Alto
Seguridad	✓	✓	✓	✓
Uso en contact center/IVR	✓	✗	✗	✗
Pérdida/Olvido	✗	✗	✗	✗

### Beneficios clave

- Reducción del fraude a través de una verificación con altos niveles de seguridad
- Aumento de la satisfacción de los usuarios debido a una autenticación sin fricciones
- Disminución de costos de autenticación/reseteo de contraseñas manual
- Aceleración de retorno a la inversión positivo (ROI)
- Reducción significativa en el tiempo medio de operación (Average handle time)

### Usos de Voice Biometrics

Reduce el fraude y ofrece un proceso de autenticación fácil

1. Resetear Contraseñas y desbloquear usuarios.
2. Autenticar y verificar usuarios en Contact Center (Lili) y Aplicación Móvil.

3. Realizar transacciones WEB de forma totalmente segura.
4. Tener una firma biométrica por voz.

### La revolución de la voz, tecnologías líderes en el mercado

Voice Biometrics de Vozy esta diseñado para crear experiencias más sencillas para los clientes mientras se incrementan los niveles de seguridad, se reducen los costos de autenticación y se libera tiempo valioso de los agentes.

Organizaciones en Colombia ya aumentaron sus niveles de seguridad y están impactando la experiencia de sus clientes con la solución de Vozy.

Para más información de Voice Biometrics de Vozy visita [www.vozy.co](http://www.vozy.co)