

## **EXPERIAN y VOICEVAULT se alían para crear un sistema de autenticación biométrica**

*Los call centers podrán ahorrar tiempo y dinero gracias a la rapidez de validación de las llamadas entrantes*

Experian®, proveedor de servicios globales de información, y VoiceVault, líder en verificación biométrica de la identidad a través de la voz, han firmado un acuerdo para crear un servicio de verificación de identidad, de pago por consumo. El servicio VoiceCheck ahorrará de forma significativa el tiempo y los costes asociados a las validaciones de las llamadas entrantes en los call centers.

El nuevo servicio de Experian y VoiceVault permitirá la identificación de los usuarios que llaman a contact centers, verificando su identidad en cuestión de segundos mediante la comparación de su voz con una huella de voz previamente grabada. Gracias a la sustitución de los largos procesos manuales de verificación por un sistema totalmente automatizado, los agentes de los contact center tendrán verificada la identidad sus interlocutores desde el principio de la llamada, pudiendo así dedicar más tiempo a darles servicio.

Una vez que el contact center ha identificado un nuevo cliente, le invitará a registrar su voz con Voice Check, para lo cual será suficiente con que éste diga una frase o un número de cuenta. La huella de voz creada quedará guardada en las bases de datos securizadas de Experian, y se empleará para cotejarla con la voz del usuario cuando éste vuelva a llamar al contact center

Como el sistema está alojado en Experian y el pago se realiza por uso, los contact centers se benefician de un bajo coste de puesta en marcha y además no tienen que pagar cuotas fijas. Además, el sistema aporta una serie de servicios de valor añadido como la autenticación batch para ayudar a validar la identidad de los usuarios e identificar si una huella de voz individual está ya atribuida a otra identidad en la base de datos.

Jim Lound, Director de productos de autenticación en Experian, afirma: "VoiceCheck proporciona un método rápido, efectivo, fácil y seguro de validación de la identidad de los usuarios, que constituye una nueva generación en tecnología de validación de identidad. Mediante la biometría de la voz para verificar que la persona que vuelve a llamar a un contact center es la que se registró en un primer momento, el tiempo de escucha de un agente se reduce en 30 segundos por llamada, lo que supone una reducción de costes asociados a la verificación de la identidad de la llamada de hasta el 75%".

John Colgan, Director de desarrollo en VoiceVault, comentó: "Estamos muy contentos de poder anunciar este acuerdo con Experian. La biometría de la voz es una tecnología probada y de alta seguridad capaz de reconocer a los usuarios gracias a las características únicas de su voz, lo que supone un beneficio significativo para los contact centers."

El software empleado en VoiceCheck valora más de 130 características de la voz de un individuo y es capaz de detectar y prevenir la utilización de voces grabadas para acceder a los servicios. Es además la única tecnología biométrica en el mundo que cuenta con la Certificación de la UE para firmas digitales avanzadas. Al suprimir la interacción humana en la verificación de los usuarios desaparece la posibilidad de engañar al agente, utilizando por ejemplo información robada, o cualquier forma de colusión.

### **Acerca de Experian plc**

Experian plc es un líder global que ofrece a organizaciones y consumidores servicios de información, análisis y marketing, para ayudarles a gestionar mejor los riesgos y recompensas de sus decisiones comerciales y financieras.

Mediante la combinación de herramientas de información únicas y un profundo conocimiento de individuos, mercados y economías, Experian colabora con organizaciones de todo el mundo para establecer y reforzar las relaciones de éstas con sus clientes y dotar a sus negocios de una ventaja competitiva.

Experian proporciona asimismo a los consumidores información crítica que les permite tomar sus decisiones financieras y de compra con un mayor control y confianza.

Entre nuestros clientes hay compañías pertenecientes a distintos sectores como: servicios financieros, retail y venta por catálogo, telecomunicaciones, utilities, medios, seguros, automoción, ocio, e-commerce, industria, sector inmobiliario y sector público.

Experian plc cotiza en la Bolsa de Londres (EXPN) y forma parte del FTSE-100. Con oficina central en Dublín (Irlanda), sus sedes operativas están en Costa Mesa (California) y Nottingham (Reino Unido). Sus cerca de 15.500 empleados en 38 países de todo el mundo, dan servicio a clientes en más de 65 países. Sus ventas anuales en el ejercicio fiscal finalizado a 31 de Marzo de 2008, alcanzaron los 4.059 Millones \$ (2.858 Millones €).

**Para mayor información, visite nuestras páginas web: [www.experian.es](http://www.experian.es); [www.experiangroup.com](http://www.experiangroup.com)**

### **La división Decision Analytics de Experian**

Decision Analytics es la división internacional de Experian especializada en productos y servicios de consultoría para la gestión del riesgo de crédito y del fraude. Durante más de 30 años, ha desarrollado su capacidad analítica de consultoría y de producto para ayudar a las empresas a gestionar y optimizar el riesgo de crédito; prevenir, detectar y reducir el fraude; cumplir con los requisitos regulatorios; y ganar eficiencia operativa a lo largo de toda la relación con el cliente. Con clientes en más de 60 países y oficinas en más de 30, la división de Decision Analytics de Experian ofrece la experiencia y los conocimientos acumulados tras trabajar con empresas nacionales e internacionales de muy distintos sectores y tamaños.

Tras casi 15 años de actividad en España, la división Decisión Analytics de Experian cuenta con cerca de 50 empleados y, entre sus clientes, figuran las principales entidades financieras y empresas de telecomunicaciones.