

A black and white photograph of a man with a beard and short hair, wearing a light-colored suit jacket over a white shirt. He is looking down at a smartphone in his hand with a slight smile. The background is blurred, suggesting an outdoor setting. A large, semi-transparent blue circle is overlaid on the bottom half of the image, containing the text.

NICE RTA Authentication en temps réel et prévention de la fraude

Écartez les fraudeurs, Sécurisez vos clients
Sans effort.



87%
de réduction des coûts
liés à la fraude dans les
Centres de Contacts



94%
d'amélioration de la
satisfaction client



60-80 cts
d'économies à
chaque appel

Avec l'augmentation du vol d'identité et du piratage de compte, qui coûtent des milliards de dollars, les entreprises doivent tout mettre en œuvre pour vérifier l'identité de leurs clients et les protéger de la fraude. Dans le monde actuel, les clients sont beaucoup plus exigeants qu'avant : ils attendent un service immédiat et n'ont aucune tolérance envers les erreurs ou les retards. Une procédure d'authentification longue et fastidieuse n'est plus une option.

Le défi consiste à rendre l'authentification rapide et transparente, tout en maintenant un niveau de sécurité maximal.

Une authentification transparente et une prévention de la fraude sur tous les canaux

NICE Real-Time Authentication (RTA) fournit une authentification de bout en bout et une prévention de la fraude pour les Centres de Contacts.

Reposant sur la biométrie vocale, il vérifie automatiquement l'identité de l'appelant dans les premières secondes d'un appel avec un agent, un SVI ou une interaction avec une application mobile. Il utilise pour cela une empreinte vocale unique créée passivement et utilisée sur tous les canaux.

Parallèlement, NICE RTA détecte si l'appelant est un fraudeur connu et fournit des conseils à l'agent en temps réel, tout en démasquant de manière proactive les fraudeurs inconnus et en les bloquant avant qu'ils puissent causer un dommage quelconque.

Et tout ceci sans aucun effort de la part du client.

Un impact dès le premier jour

NICE RTA exploite les enregistrements d'appels préalables au Centre de Contacts pour inscrire passivement des millions de clients. Le client n'a donc plus besoin de s'inscrire activement, ce qui augmente le taux d'inscription de 85 % et raccourcit le délai de retour sur investissement.

La fonction unique Single Voiceprint utilise la même empreinte vocale sur tous les canaux, de sorte qu'il n'est pas nécessaire de procéder à plusieurs processus d'inscription. Une fois que le client est inscrit sur un canal, il peut être authentifié sur tous les canaux.

Inscrivez-vous une fois. Authentifiez-vous sur n'importe quel canal.



NICE RTA est utilisé par les plus grands Centres de Contacts au monde.



Plus de 200 millions d'empreintes vocales dans le monde, authentifiant chaque jour des millions de clients, tout en les protégeant contre la fraude.



Reconnu par Opus Research comme la solution leader du marché pour l'authentification et la prévention de la fraude avec la meilleure gamme d'offres.

Allez plus vite à l'essentiel

NICE RTA est une solution de bout en bout qui répond à tous les problèmes d'authentification et de prévention de la fraude des Centres de Contacts en un seul produit, combinant plusieurs facteurs d'authentification transparente de manière optimale pour garantir que tous les appelants peuvent être identifiés dès le premier jour.

Basé sur la plateforme d'enregistrement Engage de NICE, leader sur le marché, NICE RTA inclut des intégrations encastrées à toutes les technologies CCI, SVI, téléphonie et CRM, garantissant une implémentation en douceur dans les infrastructures et les flux de services existants des Centres de Contacts.

Pas de déploiement complexe. Aucun service professionnel. Pas de coûts cachés.

Principales caractéristiques



Une solution multicanale pour les appels d'agents en direct, sur SVI et sur mobile, utilisant une empreinte vocale unique créée passivement et utilisée sur tous les canaux



Une **inscription historique** passive (Historical Enrollment™) reposant sur les enregistrements passés, sans aucun effort de la part du client



Une prévention de la fraude à 360° :

- **Prévient l'usurpation d'identité** et le piratage de compte en utilisant la méthode d'authentification la plus puissante : la biométrie vocale
- **Démasque les fraudeurs inconnus** en utilisant l'analytique pour détecter automatiquement les comportements frauduleux dans de multiples interactions. Les fraudeurs à haut risque identifiés sont ajoutés à une liste de surveillance
- **Bloque les fraudeurs connus** à l'aide d'une liste de surveillance des fraudeurs, alimentée automatiquement et constamment mise à jour



Réalisé avec l'expertise du Centre de Contacts :

- Une prise en charge de toutes les technologies de CCI, de SVI, de CRM et d'enregistrement
- Une assistance intégrée pour les **flux de services complexes** tels que les appels au nom du client, les comptes multi-bénéficiaires, l'authentification renforcée, etc.
- Un **guidage de l'agent en temps réel** à l'aide d'une interface utilisateur simple et sans intégration CRM complexe
- Une gestion intégrée du consentement, de l'inscription et de l'identité



- Une solution **d'authentification passive multifactorielle** de bout en bout comprenant :
- La validation des numéros de téléphone : virtualisation, usurpation d'identité et détection d'échange de carte SIM
- La vérification de l'appareil
- L'analytique comportementale

Principaux avantages



Booste la satisfaction de vos clients

- Authentifiez vos clients de manière transparente en un rien de temps
- Aucun effort d'enregistrement de la part des clients



Réduit les pertes liées à la fraude de manière proactive

- Arrêtez les fraudeurs non détectés avant qu'ils ne causent des dommages
- Augmentez la productivité de votre équipe chargée de la lutte contre la fraude : n'enquêtez que sur plusieurs interactions à haut risque plutôt que sur des milliers d'alertes



Réduit les coûts de votre Centre de Contacts

- Réduisez de 40 à 60 secondes le temps de traitement moyen par appel
- Augmentez le nombre d'appels dans les canaux libre-service



Implémentez et déployez facilement

- Un TCO très réduit en exploitant au mieux la technologie d'enregistrement de NICE
- Gagnez du temps en créant des empreintes vocales avant la mise en service
- Pas d'intégrations complexes, pas de coûts cachés

« Avec NICE Real-Time Authentication, nous garantissons un bon équilibre en proposant un moyen plus simple, plus sûr et plus fiable de vérifier l'identité de nos appelants tout en leur offrant un service de qualité. Il s'agit pour Swisscom d'un énorme facteur de différenciation qui nous positionne à la fois comme leader et comme innovateur. »

Pascal Jaggi, responsable du Service clientèle chez Swisscom

A propos de NICE Systems

NICE (NASDAQ : NICE) est le leader mondial des solutions logicielles qui fournissent des informations stratégiques en collectant et analysant en temps réel des quantités massives de données structurées et non structurées à partir de sources multiples, dont les appels téléphoniques, les applications mobiles, les e-mails, le chat, les réseaux sociaux et les vidéos. Les solutions NICE permettent aux entreprises de prendre les mesures qui s'imposent pour améliorer l'expérience client et les résultats opérationnels, assurer la conformité, lutter contre la criminalité financière et protéger leurs employés et leurs actifs. Les solutions NICE sont déjà utilisées par plus de 25 000 organisations réparties dans plus de 150 pays, dont 80 entreprises Fortune 100.