

Nuance Gatekeeper: biometría segura en la nube.

La solución que desearán sus agentes y clientes y odiarán los estafadores.

Llevamos casi dos décadas ofreciendo soluciones de autenticación y detección del fraude.

Las soluciones de seguridad y biometría de Nuance se han implementado en cientos de empresas y han demostrado ser los sistemas biométricos más rápidos y precisos del mercado para la autenticación de clientes y la detección del fraude.

Con la introducción de Nuance Gatekeeper, hemos alcanzado un hito crucial aumentando las posibilidades de nuestras soluciones de biometría y seguridad, ahora también disponibles en el entorno cloud. De manera progresiva, las organizaciones han ido trasladando su infraestructura de IT a la nube (o comenzando desde cero). Entre los factores que impulsan este cambio se encuentra la capacidad de escalado sin interrupción, una mayor facilidad de acceso, y la flexibilidad para personalizar soluciones de *software* basadas en un entorno tecnológico en constante evolución y de acuerdo a las necesidades de cada empresa. Un entorno cloud también permite adoptar una posición más sólida ante la seguridad de los datos y una infraestructura de IT más fiable a través del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

Como ejemplo, esta tendencia de migración a la nube se extiende también a los *contact centers*.

Con Nuance Gatekeeper, nuestra visión es ofrecer nuestra plataforma de seguridad y biometría en constante evolución como una solución cloud-native que se integre fácilmente con su infraestructura de *contact center* en la nube (y con otros canales de interacción con el cliente). Las ventajas del cloud se extienden también a Nuance Gatekeeper, con implementaciones más rápidas y sencillas y nuevos modelos de precios de pago por uso.

Hemos dedicado dos décadas a perfeccionar la tecnología biométrica más potente del mundo y nuestro objetivo con Nuance Gatekeeper es simplificar el acceso a esta tecnología. Integrar Nuance Gatekeeper en su *contact center* (tanto on-premise como en la nube) es el camino más fácil y rápido para obtener una solución de biometría segura para su negocio.

¿Qué es Nuance Gatekeeper?

Nuance Gatekeeper es la solución de biometría más avanzada que existe en el mercado para la autenticación de clientes y detección del fraude, diseñada para el entorno cloud. Basado en algoritmos de IA, Nuance Gatekeeper toma decisiones utilizando un conjunto incomparable de características y rasgos propios del hablante. Esto incluye el motor de biometría de voz más rápido y preciso del mundo y una combinación de otros factores de seguridad en capas, como la biometría conversacional.

Datos clave

- Las empresas están adoptando tecnologías en la nube de manera progresiva. Se prevé que la inversión en nube pública alcance los **278 300 millones de dólares para 2021** (en comparación con los 175 800 millones de 2018) y que el sector de la nube privada alcance los 262 400 millones para 2027.^{1,2}
- El cambio a la nube acelera la modernización de las infraestructuras de IT, lo que supone una reducción de los costes de mantenimiento de entre el 30 y 40%, una **reducción de los problemas informáticos de un 70%**, un uso optimizado de los activos de IT (escalado dinámico) y flexibilidad para satisfacer rápidamente las necesidades de las empresas (versiones frecuentes a través de CI/CD).³

1 <https://www.forbes.com/sites/louiscolombus/2018/09/23/roundup-of-cloud-computing-forecasts-and-market-estimates-2018/#6e752947507b>

2 <https://wikibon.com/wikibon-2018-true-private-cloud-forecast-market-shares/>

3 <https://www.mckinsey.com/business-functions/digital-mckinsey/our-insights/cloud-adoption-to-accelerate-it-modernization>

Ventajas clave

– Pague por uso

Al tratarse de una solución en la nube totalmente escalable, solo paga lo que usa. Nuance Gatekeeper analizará todas y cada una de las llamadas que entren al *contact center*, bien se trate de fines de semana tranquilos o de temporadas con mayor tráfico.

– Olvídense de la costosa inversión inicial en una infraestructura de IT local

Toda la infraestructura necesaria para garantizar una cobertura completa de autenticación y seguridad queda en manos de Nuance Gatekeeper. Los obstáculos para acceder a una solución de biometría segura y completa se reducen de manera considerable.

– Recibirá actualizaciones automáticas de forma continua

Siempre estamos innovando, y con Nuance Gatekeeper tendrá acceso, de forma automática, a las últimas tecnologías de IA que desarrollemos. Nuance Gatekeeper le permite beneficiarse de las todas las funciones y últimos avances a través de un proceso de integración y entrega continuos (CI/CD). Este enfoque elimina la necesidad de tener que abordar las costosas actualizaciones y migraciones que deben llevarse a cabo normalmente en los sistemas alojados en el propio servidor de la empresa.

– Flexibilidad

La flexibilidad permite gestionar con facilidad el uso de

todas nuestras capacidades de biometría y detectores inteligentes. Nuestras tecnologías de seguridad y biometría incluyen cada vez más factores biométricos, detectores inteligentes y otros motores de decisiones basados en la IA. La lista continúa creciendo y evolucionando. Nuance Gatekeeper es la plataforma ideal para implementar con rapidez nuevas funciones y descubrir su valor para su negocio.

Nuestro compromiso con la nube

– Compatibilidad con la nube

Nuance Gatekeeper es nuestra solución insignia en la nube, gestionada por Nuance. La solución de seguridad y biometría de Nuance puede implementarse y gestionarse en distintos escenarios en la nube, bien sea pública o privada, y para distintos proveedores de servicios en la nube.

– Seguridad y privacidad

Nuance Gatekeeper funciona en un entorno certificado PCI y los datos se cifran tanto cuando están en circulación como cuando están en reposo. Su organización tendrá un espacio completamente aislado y seguro dentro de este entorno y sus datos permanecerán almacenados exclusivamente en su región geográfica.* Aunque Nuance Gatekeeper está disponible en todo el mundo, cada región puede hacer uso de la infraestructura en la nube de manera local* para aquellos casos cuyos datos necesiten permanecer almacenados de forma independiente de otras regiones.

– Fiabilidad

Nuance Gatekeeper incluye un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) de al menos el 99,9 %. La infraestructura en la nube de Nuance está construida con redundancia geográfica para garantizar el compromiso con este ANS en caso de que se produzca un fallo grave en un centro de datos.

– Contact centers en la nube

Nuestras soluciones de seguridad y biometría se integran fácilmente con los principales proveedores de *contact centers* (y de IVR) alojados en la nube; la lista de plataformas compatibles continúa creciendo.

– Nuevos productos y servicios

Mientras tratamos de ofrecerle cobertura de seguridad en distintos sistemas basados en la nube, continuamos ampliando el abanico de nuestra oferta en la nube. El servicio **Fraud DataShare** es un programa gestionado y alojado por Nuance que permite a distintas organizaciones compartir datos sobre fraude entre sí para defender sus negocios con más eficacia.

– Adopción de Nuance Gatekeeper

Ahora puede acceder fácilmente al conjunto completo de soluciones de interacción con el cliente de Nuance disponibles en la nube.

Para obtener más información sobre Nuance Gatekeeper, visite www.nuance.com/es-es/omni-channel-customer-engagement/security/nuance-gatekeeper.

*para EE. UU., Canadá, Reino Unido y todas las regiones principales del mundo en las que prestan servicio los centros de datos de Microsoft Azure. Una región está definida por las ubicaciones de los centros de datos de Microsoft Azure.



Acerca de Nuance Communications, Inc.

Nuance Enterprise está reinventando la relación entre las empresas y los consumidores a través de soluciones de interacción con los clientes que hacen uso de la inteligencia artificial. Nuestro objetivo es ser el proveedor líder del mercado de soluciones inteligentes de autoservicio y servicio asistido para grandes empresas de todo el mundo. Estas soluciones están diferenciadas por tecnologías de voz, biometría, asistentes virtuales y chat web, y tecnologías cognitivas que permiten una prestación de servicio al cliente en todos los canales, IVR, teléfonos y aplicaciones móviles, páginas web, etc. todo ello potenciado con el diseño y desarrollo de un equipo de servicios profesionales global. Prestamos servicio a empresas Fortune 2500 de todo el mundo con modelos de venta directa y a través de distribuidores.