

Call security

Prevenir el fraude en el Contact Center identificando las llamadas sospechosas y autenticando a los clientes legítimos antes de responder.

No importa lo que afecte a su organización: con Smartnumbers, su red de voz seguirá siendo segura, fiable y conforme a la normativa.





Prevención del fraude en el contact center

Prevenga el fraude en el centro de contacto identificando las llamadas sospechosas antes de responder.

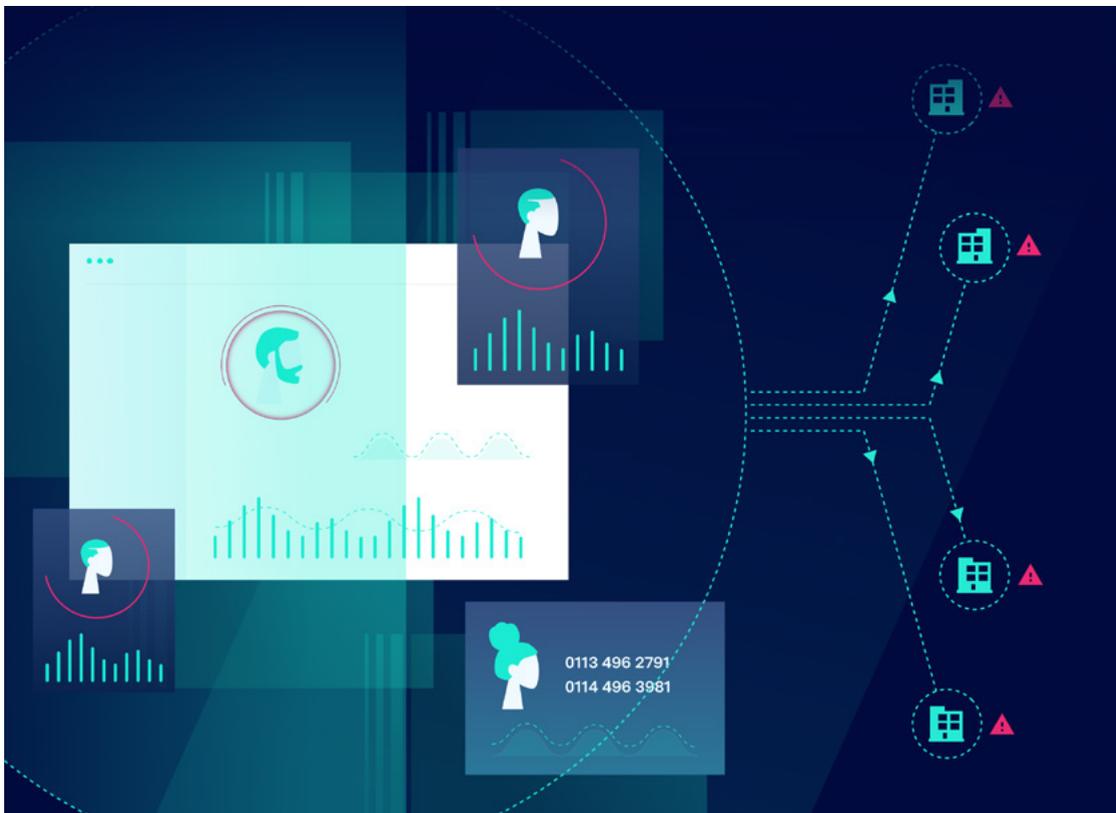
- Reduzca las pérdidas financieras: Proteja su contact center de las pérdidas por fraude identificando con precisión las llamadas sospechosas antes que hablen con un agente o entren en el IVR. Marque y desvíe las llamadas sospechosas en tiempo real, de modo que pueda dirigir las a equipos especializados para un examen adicional.
- Mejore la experiencia del cliente: Autentique a los clientes antes de responder, lo que le permitirá reducir su dependencia de preguntas de autenticación basadas en conocimientos y crear una experiencia de llamada sin fricciones.
- Reduzca los costes operativos: Acorte el tiempo que se tarda en autenticar a las personas que llaman de verdad, de modo que pueda reducir el tiempo medio de espera, la duración de las llamadas de los agentes y también trasladar a las personas de confianza a opciones de autoservicio en el IVR.
- Vaya un paso por delante de los defraudadores: mediante el aprendizaje automático y el análisis del comportamiento, detecte las tácticas cambiantes utilizadas por los defraudadores, para que pueda evolucionar continuamente y mantener el control de la seguridad de su centro de contacto.



Experiencia de llamada sin fricciones

Facilite y agilice la comunicación con sus clientes

- Valide las llamadas al instante: Responda más rápidamente a las llamadas de clientes legítimos validando la autenticidad de la llamada al instante, en lugar de depender de una autenticación basada en conocimientos que resulta ineficaz y requiere mucho tiempo.
- Aumente el autoservicio IVR: Capacite a las personas de confianza que llaman para completar más transacciones sin necesidad de hablar con un agente para mejorar la contención de IVR.
- Reducir los costes operativos: Elimine la dependencia de la ineficaz verificación manual basada en KBA para acortar el tiempo necesario para autenticar a las personas que llaman de verdad y reducir los tiempos medios de gestión.
- Mejore la experiencia del cliente: Cumpla las expectativas de los clientes centrándose en responder a sus preguntas en lugar de cuestionar si puede confiar en ellos.

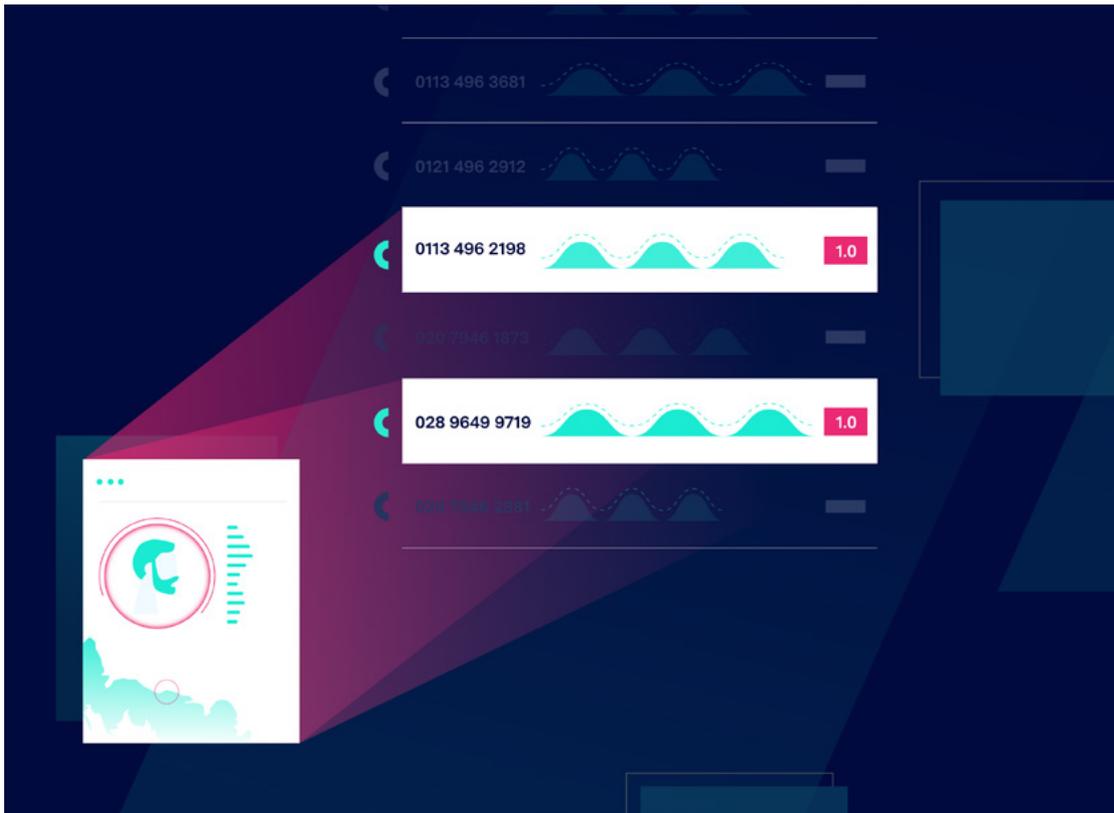


Visual insights & reporting

- Señalamos las llamadas potencialmente fraudulentas y le proporcionamos informes que demuestran por qué son de alto riesgo.
- Gracias al DNATM de llamadas de Smartnumbers, nuestros informes muestran detalles sobre las características sospechosas y las fuentes geográficas de las llamadas. Esto le permite identificar tendencias y cambios en el comportamiento fraudulento, por ejemplo:
 - El número de llamadas recibidas y el número de llamadas de alto riesgo.
 - Representaciones visuales del volumen, el tipo y el país de origen de las llamadas sospechosas.
 - Metadatos de llamadas a nivel de operador e indicadores de riesgo para cada llamada.

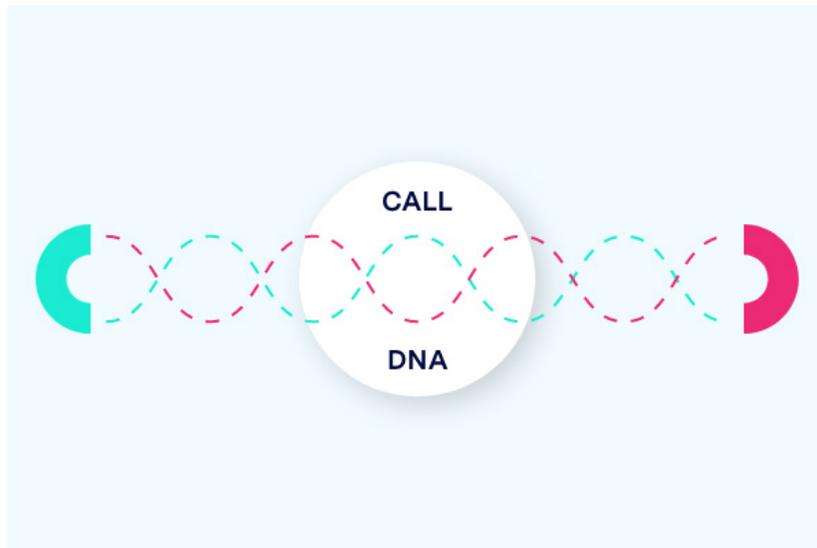
Consortio contra el fraude

- Te proporcionamos protección proactiva y en tiempo real frente a estafadores confirmados que han atacado a otros usuarios de smartnumbers.
- Como cliente de Interaction Center, recibirá acceso instantáneo al consorcio de fraude, una red dedicada al fraude telefónico, centrada en compartir inteligencia de fraude para detectar las amenazas de fraude emergentes en los centros de contacto.
- El consorcio contra el fraude le permite compartir y recibir en tiempo real datos sobre los defraudadores validados, lo que le permite estar al tanto de los cambios en el comportamiento malicioso dentro de su sector y entre sectores.



Investigación de fraudes

- Nuestra capacidad de investigación del fraude permite conocer la magnitud y el comportamiento de los defraudadores.
- La tecnología Call DNA™ de Smartnumbers crea un perfil único de cada persona que llama. Esto puede utilizarse para descubrir llamadas relacionadas del mismo estafador, incluso cuando ha ocultado su número de teléfono. También le permite identificar otras cuentas a las que se han dirigido.



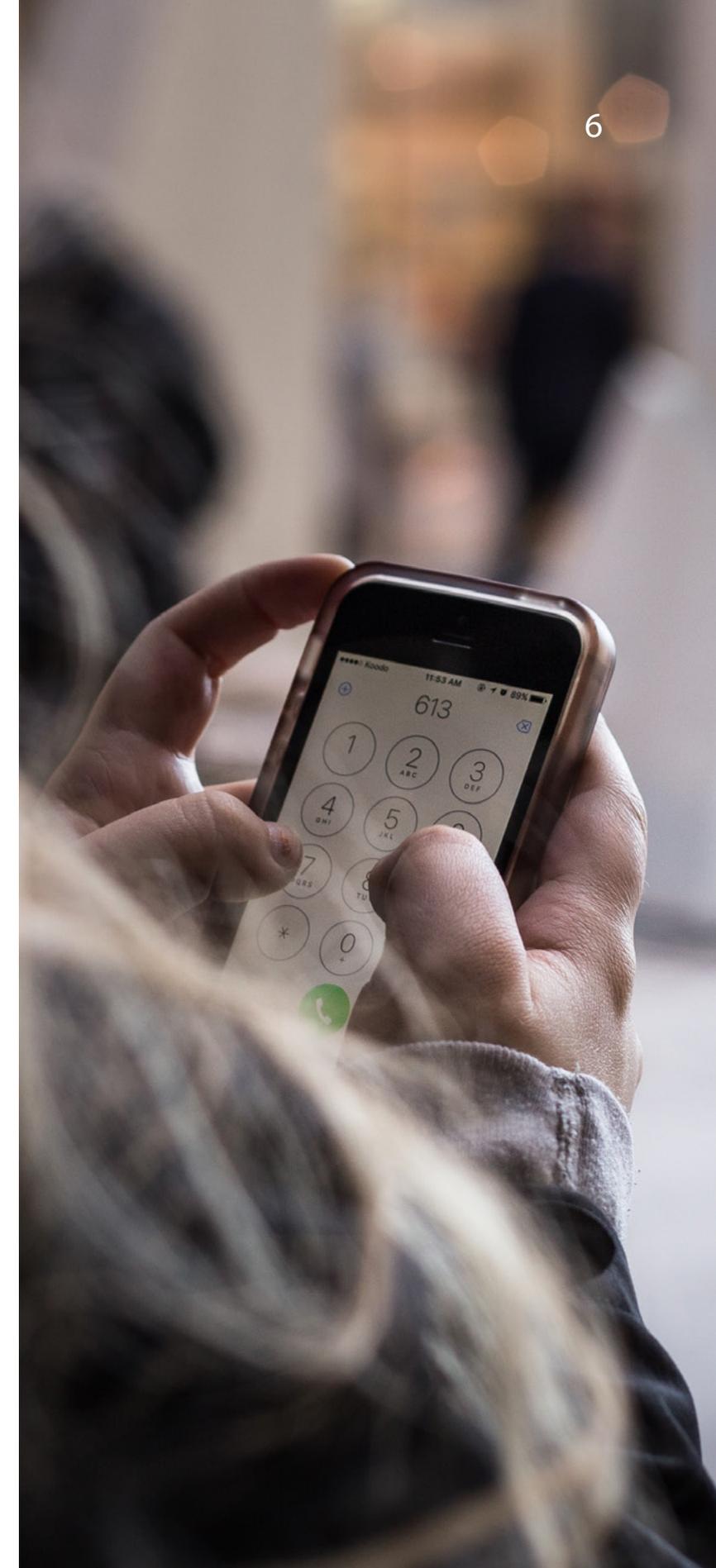
Call DNA™ analysis

- La tecnología patentada Call DNA de Smartnumbers asigna una puntuación de riesgo a las llamadas mediante el examen de más de 200 características derivadas de los datos de señalización de llamadas a nivel de operador.
- Cada llamada entrante se etiqueta en tiempo real con el nivel de riesgo que representa, por ejemplo:
 - Números falsos
 - Llamadas retenidas
 - Llamadas desde números de la lista negra, incluidas las llamadas en las que se oculta el ID de presentación
 - Llamadas desde destinos internacionales
 - Comportamientos sospechosos, como la repetición de llamadas, especialmente desde números ocultos.

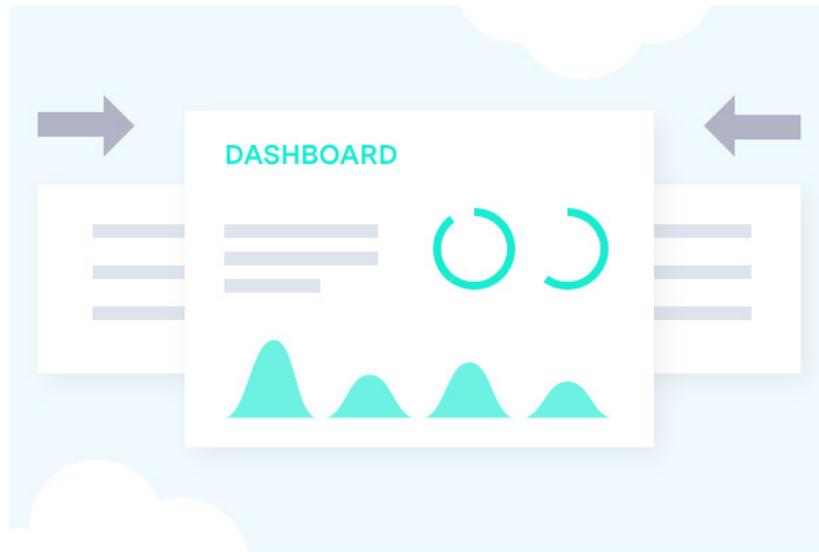


Actionable call risk score

- Asignamos a cada llamada entrante una puntuación de riesgo de fraude en tiempo real utilizando el modelo de riesgo Call DNA™, creado a partir del análisis de millones de llamadas.
- Las llamadas que superan el umbral de riesgo pueden enviarse a una ruta de llamadas desviadas en función de su política.

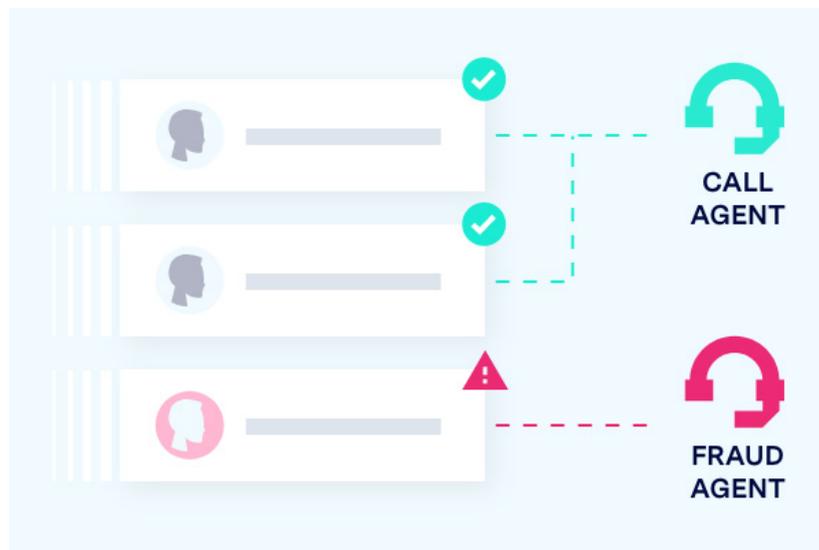


Cómo funciona?



Implementación sencilla

- Smartnumbers es independiente de la red y está basado en la nube, por lo que no requiere ningún equipo nuevo. Trabajamos con su proveedor de telecomunicaciones y utilizamos su infraestructura de telecomunicaciones existente, por lo que no es necesario realizar cambios en su sistema de telefonía entrante.



Gestión de llamadas

- Le permitimos gestionar las llamadas sospechosas y controlar / limitar el volumen de llamadas desviadas para garantizar que los equipos especializados no se vean desbordados.
- Controle si las llamadas potencialmente fraudulentas deben redirigirse o no.
- Configurar el enrutamiento de llamadas de confianza y de alto riesgo para cada número de atención al cliente.
- Gestionar el volumen de llamadas sospechosas que se desvían por hora.

Smartnumbers. Una plataforma, muchas capacidades.

Call management elimina el riesgo de la migración a las telecomunicaciones y le garantiza que no volverá a perder una llamada...

Call Security evita el fraude en el centro de contacto identificando las llamadas sospechosas y autenticando a los clientes legítimos antes de responder. Esto le permite desviar las llamadas sospechosas a equipos especializados y crear una experiencia de llamada sin fricciones para los clientes auténticos.

Call recording para las mejores prácticas empresariales o el cumplimiento de normativas. Simplifica el BYOD, gestiona tus llamadas y mensajes de empresa en tu móvil personal.

Grabe automáticamente llamadas y mensajes de texto con fines de cumplimiento y resolución de conflictos.

✉ proyectostmx@tellware.com.mx

🌐 www.interactioncenter.mx