

**AUTHENTIFICATION OMNICANALE**

Authentification des Appels Entrants

APERÇU

Accueillir les appelants en fonction de leur fiabilité. L'authentification donne le ton à l'expérience de l'appelant avec votre centre de contact. Si vous défiez des clients dignes de confiance avant de leur fournir un service, vous risquez de les frustrer. D'autre part, si vous authentifiez par erreur une personne qui n'est pas le titulaire légitime du compte, vous pouvez exposer votre organisation à la fraude... et vous risquez alors de perdre la valeur à vie des clients légitimes. Comment offrir aux consommateurs l'expérience harmonieuse qu'ils attendent sans ouvrir la porte à des fraudeurs sophistiqués? Avec l'authentification des appels entrants de TransUnion.

CARACTÉRISTIQUES DU PRODUIT**Réduction de l'authentification fondée sur la connaissance des agents de 15%¹**

Éliminer les 30 à 60 secondes consacrées aux questions de sécurité sur l'authentification fondée sur la connaissance et économiser de 0,50 \$ à 1,00 \$ par appel traité par l'agent

Augmentation de la rétention de l'application de réponse vocale interactive de 1.1%²

Une expérience d'authentification plus simple, associée à des options en libre-service plus riches, réduit le nombre d'appels transférés aux agents et permet d'économiser en moyenne 5 \$ par appel traité par l'application de réponse vocale interactive.

Protection supplémentaire avec STIR/SHAKEN

Luttez plus efficacement contre les appels frauduleux grâce à STIR/SHAKEN, qui aide à détecter les usurpations d'identité, rendant ainsi plus difficile l'utilisation de cette tactique par les fraudeurs.

Détournement de 30 % des tentatives de fraude grave³

Concentrez le personnel chargé de la lutte contre la fraude sur les 3 à 5 % d'appelants non authentifiés, même dans le cas d'une première attaque. Analysez les signaux de fraude qui sous-tendent le pointage probabiliste de chaque appel non authentifié.

Augmentation des indicateurs de satisfaction de la clientèle de 15 % en moyenne⁴

Accueillez les appelants inconnus en leur demandant « Comment pouvons-nous vous aider? » plutôt que « Qui êtes-vous? » Réduisez les temps d'attente et répondez plus rapidement aux besoins des clients.

TRAITER CHAQUE APPELANT EN FONCTION DE SA FIABILITÉ

Réduisez le temps de traitement moyen et les transferts de l'application de réponse vocale interactive à l'agent grâce à l'authentification basée sur la propriété

Pour les 75 % d'appelants utilisant des téléphones mobiles, le câble résidentiel et les lignes fixes, l'authentification des appels entrants de TruValidateMD permet de confirmer que le téléphone appelant est engagé dans un appel avec le centre d'appels grâce à une inspection en temps réel de l'appel et de l'appareil appelant⁵. Les appelants utilisant les vecteurs courants de fraude dans les centres d'appels sont rapidement acheminés pour un examen approfondi de la fraude avant qu'ils n'atteignent l'application de réponse vocale interactive ou l'agent. Les appelants qui passent l'inspection se font poser beaucoup moins de questions sur l'authentification fondée sur la connaissance et on peut leur faire confiance en leur proposant des options de plus grande valeur dans le cadre d'une réponse vocale interactive.

Pour 20 % des appels, il n'est pas possible d'inspecter en direct l'appareil à partir duquel l'appel est effectué. Au lieu de cela, l'authentification des appels entrants exploite les résultats de son historique d'inspection de milliards d'appels et des données supplémentaires sur les appels, les opérateurs et l'acheminement du réseau provenant de son rôle d'opérateur téléphonique agréé.⁶ Les résultats permettent de stratifier le traitement de l'appelant en fonction du niveau de confiance.

Un petit pourcentage d'appels (3 à 5 %⁷) peut être soumis à un examen plus approfondi, de même qu'un grand nombre des signaux qui ont conduit à l'évaluation probabiliste des risques. Les résultats des appels, partagés par une communauté de clients, permettent d'améliorer les taux de détection et de réduire les taux de faux positifs au fil du temps. L'authentification des appels entrants peut contribuer à réduire le risque de fraude, à améliorer l'expérience des clients, à accélérer la résolution des appels et à minimiser les transferts de l'application de réponse vocale interactive à l'agent.

OFFREZ LES MEILLEURES EXPÉRIENCES POSSIBLES AUX CLIENTS

Traiter les appels entrants comme des menaces peut augmenter les coûts de la lutte contre la fraude et dégrader l'expérience client et l'efficacité opérationnelle. Avec l'authentification des appels entrants, les appelants authentifiés sont dirigés vers un flux d'appelants de confiance pour une résolution plus rapide des problèmes et un niveau d'examen approprié pour tous les autres⁸.

Distribution Typique	Authentification de l'appelant	Prochaine étapes	ROI
75% ⁹	Authentifié, confiance maximale	Acheminer l'appelant vers le flux le plus rapide avec le plus grand nombre d'options en libre-service	Réduction du temps de traitement moyen de 30 à 60 secondes Augmentation de la rétention des réponses vocales interactives de 1,1 % Déviation des tentatives de fraude grave de 30 % ¹⁰
20% ¹¹	Non authentifié, confiance modérée	Fournir à l'appelant un défi d'authentification simple et un service plus rapide	Réduction du temps de traitement moyen de 30 secondes ¹²
5% ^{13,14}	Non authentifié, faible degré de confiance	Transmettre la stratégie d'authentification à un autre palier d'intervention ou signaler l'appelant au service des fraudes	Deflect serious fraud attempts by 30% Minimize false positives ¹⁵

^{5,7,9,11,13} Basé sur l'analyse interne de TransUnion. Plusieurs appelants non authentifiés ne sont pas des fraudeurs

^{10,12,15} The Total Economic Impact™ of TruValidate Inbound Authentication, décembre 2024.

⁸ <https://www.home.neustar/resources/whitepapers/contact-center-efficiency-the-trusted-caller-flow>

¹⁴ Plusieurs appelants non authentifiés ne sont pas des fraudeurs

Contactez-nous pour en savoir plus.

transunion.ca/authentificationdesappelsentrants

