



Massima sicurezza della hotline Swisscom grazie al riconoscimento vocale

All'inizio di agosto Swisscom introdurrà nella sua hotline Voiceprint, un nuovo software per il riconoscimento vocale. La cosiddetta impronta vocale del cliente consente di verificare la sua identità in modo ancora più rapido e sicuro che mai. Il sistema è già consolidato nel settore bancario ed è adottato con successo da Barclays e First Bank, per citarne solo alcune.

Con il costante aumento della disponibilità e dell'utilizzo dei servizi online, i potenziali truffatori riescono sempre più facilmente a ottenere i dati personali presenti in Internet e a spacciarsi per un'altra persona (il cosiddetto "social engineering"). Swisscom tiene conto di questo pericolo e tutela i suoi clienti. Grazie a un nuovo software, da inizio agosto ogni cliente sarà identificato in modo immediato e univoco a partire dalla seconda telefonata e non dovrà più rispondere alle domande di sicurezza. "Con Voiceprint offriamo ai nostri clienti della hotline gli standard di sicurezza migliori in assoluto e possiamo proteggere in modo ancora più efficace i loro dati sensibili", ha dichiarato Pascal Jaggi, responsabile Customer Care di Swisscom.

Ecco come funziona l'impronta vocale

Mentre il chiamante parla, Voiceprint misura in pochi secondi le diverse caratteristiche vocali, come ad esempio frequenza, velocità, pronuncia e accenti. Queste caratteristiche compongono l'impronta vocale personale, grazie alla quale la voce non può essere imitata. I contenuti delle conversazioni non vengono salvati. Se il cliente non vuole che la sua impronta vocale sia registrata, potrà disattivarla nell'area clienti oppure riferirlo al consulente alla clientela della hotline. In modo che, anche in futuro, questi clienti continueranno ad essere identificati attraverso le domande di sicurezza.

Maggiori informazioni su Voiceprint sono disponibili qui: www.swisscom.ch/voiceprint

Berna, 28 luglio 2016