

# Barclays offre à ses clients une expérience optimisée.

La biométrie vocale simplifie le processus d'authentification et réduit la durée moyenne des appels de près de 15 %.

## Enjeux

- Améliorer la sécurité des services par téléphone
- Optimiser la satisfaction client
- Réduire la durée moyenne des appels
- Améliorer le taux d'engagement des employés
- Améliorer le profil de risque

## Solution

- Nuance FreeSpeech – solution de biométrie vocale
- Vérifie l'identité du client de façon naturelle au cours de la conversation
- Authentification en quelques secondes, sans interruption de la conversation
- Intégration au système de gestion de la relation client (CRM) de Barclays

## Résultats

- Réduction de la durée moyenne des appels de près de 15 %
- 93 % des clients ont attribué une note d'au moins 9 sur 10 au processus d'authentification par biométrie vocale
- 97 % des clients de l'activité Patrimoine de Barclays ont aujourd'hui adopté la solution FreeSpeech
- 90 % de réclamations en moins relatives à la méthode d'authentification des clients du service

## Contexte

Spécialiste de la gestion de patrimoine, la division Wealth and Investment Management (W&IM) de Barclays est l'un des leaders du secteur au Royaume-Uni et figure parmi les 10 premiers au niveau mondial.

Avec des bureaux dans plus de 20 pays, Barclays W&IM s'adresse aux clients privés et intermédiaires financiers, et fournit des services bancaires internationaux, de banque privée, de gestion de placements, de conseil, de courtage et des services fiduciaires.



“ L’utilisation de la technologie de biométrie vocale Nuance s’inscrit dans notre volonté d’offrir à nos clients une expérience hors pair. Les résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès de nos clients et de nos collaborateurs parlent d’elles-mêmes. Nous prévoyons à terme d’étendre l’utilisation de la technologie Nuance d’authentification par biométrie vocale à davantage de processus. ”

Anne Grim, Responsable Expérience client au niveau mondial  
Division Wealth and Investment Management de Barclays

“ Pour mettre en œuvre notre service d’authentification par biométrie vocale, nous nous sommes concentrés sur nos clients et avons tiré parti de groupes de consultation pour cerner les attentes et identifier les problèmes. Nous avons constaté qu’entre 7 et 10 % des clients qui nous contactaient par téléphone avant la mise en place de la biométrie vocale étaient rejetés par les processus de sécurité. Une fois la solution en place, nous avons mené une enquête de satisfaction ; nos clients ont attribué une note d’au moins 9 sur 10 au service, ce qui s’est traduit par un taux d’adhésion de 60 % : une progression significative par rapport à nos précédents résultats. ”

Iain Hanlon, Expérience client et stratégie  
Division Wealth and Investment Management de Barclays

“ Dans tous les secteurs d’activité, un service client de première qualité est aujourd’hui un important facteur de différenciation. Actuellement, les clients disposent d’un large choix de points de contact : Internet, téléphone, mobile et face-à-face. Une technologie comme la biométrie vocale est donc essentielle pour leur montrer que nous savons les reconnaître quel que soit le point de contact qu’ils utilisent. ”

Anne Grim, Responsable Expérience client au niveau mondial  
Division Wealth and Investment Management de Barclays

Si Barclays a fait le choix de mettre en place une solution passive d’authentification par biométrie vocale, c’est avant tout dans le souci d’offrir un service et une expérience hors pair à ses clients. Aujourd’hui, la division Wealth and Investment Management de Barclays est ainsi la première à utiliser cette technologie au niveau mondial dans le but d’optimiser l’expérience de ses clients.

#### **Enjeux**

Les enquêtes de satisfaction menées par Barclays auprès de ses clients avaient révélé une forte attente pour des procédures de sécurité par téléphone plus simples, afin que leurs demandes puissent être traitées plus rapidement.

Les conseillers des centres d’appel des services client de Barclays ont également exprimé leurs préoccupations quant à ces procédures, expliquant que poser à leurs clients une série de questions de sécurité les mettait mal à l’aise, sachant qu’une relation avait déjà été établie avec leurs interlocuteurs.

Auparavant, il suffisait à un client d’entrer dans une agence pour être reconnu et pour que son conseiller s’adresse à lui par son nom ; la finalité de la solution mise en œuvre par Barclays serait d’offrir en toute simplicité la même expérience conviviale et personnalisée, de la manière la plus sécurisée, efficace et contrôlée possible.

“ Nous avons choisi Nuance pour plusieurs raisons ; tout d’abord, parce qu’il est le leader du secteur et sur des exemples concrets de mises en place réussies. Par ailleurs, sa solution est très simple à intégrer. Le troisième est la démonstration de faisabilité qui nous a été faite par la réalisation d’un prototype fonctionnel de démonstration. Ce prototype nous a permis de surmonter le scepticisme en interne et de gagner la confiance nécessaire pour décider d’un déploiement à l’échelle de l’entreprise. Enfin, la force de l’équipe Nuance, le niveau de service qu’elle s’est engagée à fournir et a effectivement délivré, a été de très haute qualité. Je recommanderais sans aucune hésitation Nuance FreeSpeech : c’est une technologie d’avenir, qui garantit un niveau de sécurité supérieur et permet d’offrir au client une meilleure expérience client. Les bénéfices pour le client et l’entreprise sont mutuels. ”

Anne Grim, Responsable Expérience client au niveau mondial  
Division Wealth and Investment Management de Barclays

“ Plus de 65 % des appels sont désormais vérifiés via la solution de biométrie vocale et, au lieu d’avoir à patienter deux à sept minutes pour être authentifié, le client bénéficie d’une meilleure expérience dès les premières secondes. Depuis la mise en œuvre de la solution d’authentification par biométrie vocale, l’un des résultats très positifs constatés est une baisse de 90 % des réclamations relatives à nos procédures de sécurité. ”

Paul Scales, Superviseur Services client,  
Barclays

Sur une plus grande échelle, aucun spécialiste de la gestion de patrimoine ne possède plus de 7 % de part du marché mondial. Augmenter la capacité de production de ses conseillers clientèle est un objectif important pour Barclays, qui ambitionne de devenir l’un des cinq plus importants spécialistes de la gestion de patrimoine au niveau mondial. Cet objectif est particulièrement important lorsqu’on dispose d’un centre de service client entièrement géré par des conseillers clientèle, sans SVI automatisé ; optimiser l’interaction entre le client et l’agent est une condition essentielle au développement de l’entreprise.

#### **Solution**

Barclays a eu recours à FreeSpeech, solution innovante d’authentification par biométrie vocale développée par Nuance Communications. Cette technologie permet d’authentifier l’appelant, sans interrompre le cours de la conversation.

Dès les premières secondes d’un appel téléphonique avec un conseiller, la solution de biométrie vocale de Nuance compare la voix du client à l’empreinte vocale enregistrée auprès de Barclays et renvoie les résultats de l’authentification à l’agent. Si l’authentification

est positive, le système CRM de Barclays charge instantanément les informations associées au compte de ce client.

En termes d’expérience, les avantages de cette solution sont multiples. Les données d’authentification sont collectées de manière passive à l’arrière-plan et évitent au conseiller de poser toute une série de questions de sécurité, pénibles pour le client. Totalement non intrusif et indépendant du contenu, de la langue et de l’accent, le processus nécessite un minimum d’effort de la part du client comme de l’agent. L’authentification consiste à analyser plusieurs centaines de caractéristiques vocales uniques de l’appelant, comme la longueur et la forme du conduit vocal, le ton et la vitesse d’élocution, puis à les comparer à l’empreinte vocale préalablement enregistrée.

Le processus d’authentification est plus sécurisé. De par sa nature, l’empreinte vocale du locuteur est unique et non transférable, ce qui rend cette technologie bien plus sûre que n’importe quel processus basé sur des mots de passe ou des questions de sécurité.

**Avantages pour l'entreprise**

La solution mise en œuvre permet désormais à Barclays d'offrir une expérience et une relation comparables à celles dont bénéficiaient les clients qui se rendaient en personne dans leur agence auparavant. L'objectif de Barclays est qu'un conseiller réponde à chaque appel téléphonique et traite la demande du client en temps réel. La possibilité d'authentifier le client à l'arrière-plan de manière transparente au cours de la conversation, grâce à FreeSpeech, simplifie l'identification pour le conseiller et rend le processus naturel et convivial pour le client.

Plus de 57 000 clients de Barclays ont déjà adopté ce système. Depuis le déploiement en août 2012, près de 65 % des appels sont désormais authentifiés via la solution de biométrie vocale ; les clients accèdent ainsi plus facilement aux informations de leur compte pour vérifier leur solde ou leurs paiements, par exemple.

Les clients étant identifiés automatiquement au cours de la conversation avec le conseiller, les délais d'authentification sont bien plus courts. En outre, la nouvelle approche permet aux agents et aux conseillers clientèle de concentrer toute leur attention sur la demande du client plutôt que sur la vérification de son identité.

L'enquête de satisfaction révèle également d'autres avantages :

- 71 % des clients sont plus satisfaits de l'authentification par biométrie vocale, comparée au processus de sécurité utilisé précédemment (22 % s'estiment aussi satisfaits)
- Barclays constate une baisse de 90 % des réclamations liées à ses méthodes d'authentification depuis la mise en place de la biométrie vocale
- Avec le processus de sécurité précédent, entre 7 % et 10 % des clients étaient déboutés après avoir répondu aux questions de sécurité
- 93 % des clients ont attribué une note d'au moins 9 sur 10 au processus d'authentification par biométrie vocale pour sa rapidité, sa convivialité et sa sécurité. Ces constats positifs se traduisent par une adhésion des clients de plus de 60 % - Barclays a constaté une baisse de 60 % des réclamations et une réduction de 60 % de la durée de traitement des appels - Barclays prévoyait initialement une adhésion

de 80 % des clients à la biométrie vocale ; elle est en réalité de 97 %

- Plus de 65 % des appels des clients sont désormais authentifiés par biométrie vocale
- L'engagement des collaborateurs vis-à-vis du nouveau processus d'identification et de vérification (ID&V) a augmenté de 5 %, avec un retour de plus de 92 % des collaborateurs
- Une baisse des réclamations et de la vulnérabilité à la fraude
- Une réduction de 15 % en moyenne de la durée de traitement des appels ce qui libère des ressources dans les centres de service client
- Le processus d'authentification précédemment utilisé prenait entre 2 et 7 minutes, contre 20 secondes avec la solution de biométrie vocale
- Plus satisfaits du service, les clients y ont plus souvent recours, ce qui libère du temps aux experts en gestion de patrimoine qui peuvent se consacrer à d'autres tâches à plus forte valeur ajoutée

Depuis le déploiement fin 2012, la solution a été saluée par de nombreux spécialistes du secteur et plusieurs fois primée :

- **FS Tech Awards 2013** – Best use of Technology in Customer Service (prix de la meilleure utilisation de la technologie pour le service client)
- **The Banker 2013** – Wealth Management Technology Project of the Year- for Voice Biometrics (projet de l'année pour l'utilisation de la biométrie vocale au service de la gestion de patrimoine)
- **European Call Centre & Customer Service Awards 2013** – Best Application of Technology – Voice Biometrics (meilleure utilisation de la technologie de biométrie vocale)
- **Banking Technology Awards 2013- Best Security Initiative** – Voice Biometrics (biométrie vocale)

**À propos de la biométrie vocale Nuance**

Nuance est le leader mondial en matière de solutions de biométrie vocale, avec plus de 40 millions d'empreintes vocales enregistrées et une clientèle mondiale qui englobe tous les secteurs d'activité. En 12 ans, Nuance a développé un savoir-faire inégalé en matière de conception de solutions de biométrie vocale de premier plan, qui aident les entreprises à mieux satisfaire les besoins de leurs clients, à réduire les coûts et à accroître la sécurité.

**À propos de Nuance Communications, Inc.**

Nuance Communications réinvente notre rapport à la technologie. À travers ses solutions vocales multilingues, l'entreprise favorise un dialogue plus humain avec les multiples systèmes, appareils électroniques, applications et services qui nous entourent. Chaque jour, des millions de personnes et des milliers d'entreprises ont recours aux systèmes intelligents conçus par Nuance, capables d'écouter, de comprendre, d'apprendre et de s'adapter à notre mode de vie et de travail. Pour de plus amples informations, consultez le site Internet [nuance.com](http://nuance.com).