



## **Sécurité maximale à la hotline de Swisscom grâce à la reconnaissance vocale**

**A compter de début août, Swisscom introduit Voiceprint, un nouveau logiciel de reconnaissance vocale. L’empreinte vocale des clients permet un contrôle d’identité encore plus rapide et plus sûr que jusqu’à présent. Le système est déjà très répandu et utilisé avec succès dans le secteur bancaire, notamment chez Barclays et la First Bank.**

Avec la croissance constante de la disponibilité et de l’utilisation de services en ligne, il est de plus en plus simple pour les fraudeurs d’obtenir des données personnelles sur Internet et de se faire passer pour une autre personne (autrement dit le «Social Engineering» ou «ingénierie sociale»). Swisscom prend en compte ce risque et protège ses clients: à compter de début août, vous serez identifié rapidement et de manière univoque dès votre second appel grâce au nouveau logiciel et n’aurez plus à répondre aux questions de sécurité. «Avec Voiceprint, nous proposons au client la sécurité la plus élevée du marché actuellement et sommes en mesure de mieux protéger leurs données sensibles», explique Pascal Jaggi, responsable Customer Care chez Swisscom.

### **Voici comment fonctionne l’empreinte vocale**

Lorsque l’appelant parle, Voiceprint mesure différentes caractéristiques de la voix en quelques secondes comme la fréquence, la vitesse, l’élocution et les accents. Ces différentes caractéristiques forment une empreinte vocale individuelle de la voix qui ne peut être imitée. Les conversations ne sont pas enregistrées. Dans le cas où le client ne désire pas procéder à l’enregistrement d’une empreinte vocale, il peut la désactiver dans l’Espace client ou l’indiquer au conseiller clientèle de la hotline. Le contrôle d’identité de ces clients continuera à être effectué via les questions de sécurité.

Vous trouverez davantage d’informations sur Voiceprint ici: [www.swisscom.ch/voiceprint](http://www.swisscom.ch/voiceprint)

Berne, le 28 juillet 2016