



servicio de verificación de llamadas entrante para llamadas internacionales

atender la llamada

En octubre de 2019, los estadounidenses fueron inundados por más de 2000 llamadas automáticas, o robocalls¹, por segundo. Esta cifra representa un aumento del 25 por ciento en tan solo un mes, cifra suficiente como para llevar el total anual a más de 49.000 millones. De hecho, según un informe de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC)² casi la mitad de las llamadas realizadas a teléfonos móviles de EE.UU. en 2019 fueron llamadas spam.

El nuevo manejo basado en firmas de información confirmada mediante toKENS³ (SHAKEN, en inglés) ayudará a mitigar las llamadas automáticas ilegales y a que los consumidores vuelvan a confiar en el número que aparece en su identificador de llamadas. El punto es que existe el riesgo de que las llamadas legítimas del exterior queden atrapadas en la red de SHAKEN.

Se trata de un problema importante para las personas que llaman y para los proveedores de servicios que terminan esas llamadas en EE.UU. En otras palabras, como consecuencia de ello, el nuevo Servicio Nacional de Verificación de Llamada entrante en SHAKEN podría hacer que no se atiendan y, posiblemente, hasta se bloqueen llamadas internacionales. Tomemos como ejemplo una empresa multinacional. Cuando los empleados en las oficinas de Alemania o del Reino Unido llaman a sus colegas, clientes o socios comerciales de EE.UU., es posible que el servicio nacional no represente, de manera precisa, algunos de esos identificadores de llamada como verificados. Lo mismo sucede con cualquier cliente extranjero que llama a EE.UU. desde su línea fija o móvil.

Ahora bien, la buena noticia es que existen diversas soluciones para ayudar a que los proveedores de servicios garanticen que las llamadas de sus contrapartes internacionales, que no son llamadas spam, terminen con éxito en EE.UU.

A continuación se presenta una reseña sobre cómo funciona el servicio, los puntos que se deben considerar para el tráfico internacional y qué se puede hacer para asegurar que las llamadas legítimas de números internacionales se verifican y representan correctamente al destinatario de las mismas.

cómo recuperar la confianza

SHAKEN es el resultado de una iniciativa impulsada por la industria estadounidense para mitigar las llamadas automáticas ilegales. Esta iniciativa desarrollada por la Alianza para Soluciones de la Industria de las Telecomunicaciones (ATIS) y el SIP Forum utiliza los estándares de Identidad de Telefonía Segura Revisada (STIR, en inglés) del Grupo de Trabajo de Ingeniería de Internet (IETF).



¹ <https://www.cnbc.com/2019/11/16/robocalls-hit-record-numbers-as-carriers-and-lawmakers-fight-back.html>

² <https://docs.fcc.gov/public/attachments/DOC-356196A1.pdf>

³ <https://www.atis.org/sti-ga/>

³ <https://bgr.com/2019/01/29/smartphone-usage-statistics-new-data/>

SHAKEN describe las herramientas para la firma y verificación de la información de la parte que realiza la llamada, que puede ayudar a rastrear estas llamadas y detenerlas en su origen. También hace posible que los consumidores sepan, antes de atender, que la información del identificador de las llamadas que reciben está verificada.

Los estudios muestran⁴ que en EE.UU. no se atiende el 76 por ciento de las llamadas de un número desconocido o no identificado. Esto significa que, cada año, los consumidores no contestan cientos de millones de llamadas legítimas, tales como llamadas de consultorios médicos y escuelas, simplemente porque desconfían de quién puede estar del otro lado de la línea.

El proceso de verificación, junto con el análisis de validación de llamadas, aumenta significativamente la probabilidad de que esas llamadas sean atendidas. Para las empresas, incluidas aquellas con sede fuera de los EE.UU., el servicio ayuda a aumentar la satisfacción del cliente y la productividad de los empleados al eliminar el cruce de llamadas que se genera cuando las personas dejan que las llamadas de números desconocidos entren directamente en el buzón de voz. Y esto es suponiendo que tienen el buzón de voz efectivamente configurado. Incluso así, es muy posible que ya esté lleno de mensajes antiguos y que, por ende, no tenga capacidad para aceptar nuevos mensajes.

De hecho, el cruce de llamadas pone de relieve el alto precio que pagan las empresas cuando sus llamadas no son contestadas. Tomemos el ejemplo anterior de una importante empresa multinacional: cuando sus empleados, clientes y socios comerciales de EE.UU. no confían en la llamada entrante del exterior, dejarán que entre directamente al buzón de voz.

Si verifican el buzón de voz más tarde y devuelven la llamada, existe la posibilidad de que la persona se haya retirado de la oficina por el resto del día. Si se trata de un cliente, posiblemente no haya podido esperar y, en cambio, haya ofrecido el negocio a un competidor. Si se trata de un colega, entonces ambos empleados están perdiendo el tiempo con un cruce de llamadas. Y si esa empresa tiene decenas de miles de empleados, y solo un 1% cruza llamadas cada día, el costo combinado de pérdida de productividad y negocios aumenta rápidamente en el transcurso de un año.

Los proveedores de servicios también pagan el precio. Por ejemplo, un informe de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC)⁵ indica que los proveedores de servicios gastan USD 10 por atender cada llamada de atención al cliente. Recordemos que, en 2019, casi la mitad de las llamadas a teléfonos móviles de EE.UU. fueron llamadas spam, esto significa muchas llamadas de atención al cliente.

¿Cómo se implementa SHAKEN?

iconectiv es el Administrador de Políticas de Identidad Telefónica Segura⁶ (STI-PA, en inglés) para el Servicio de Verificación de Llamadas entrante de EE.UU. La función de iconectiv es confirmar qué proveedores de servicios están autorizados a solicitar certificados y revisar y aprobar las Autoridades de Certificación para emitir estos certificados.

La implementación de esta administración de políticas permite finalmente poder autenticar de punta a punta la información de la parte que realiza la llamada, tal como el origen de la llamada y el identificador de la llamada.

El servicio capturará esta información para cada llamada y la transmitirá, de forma segura, al proveedor de servicios del destinatario y, en última instancia, a la pantalla del destinatario.

⁴ <https://bgr.com/2019/01/29/smartphone-usage-statistics-new-data/>

⁵ <https://www.fcc.gov/news-events/blog/2019/06/05/ beating-back-unwanted-robocalls>

⁶ <https://iconectiv.com/news-events/mitigating-illegal-robocalling-advances-secure-telephone-identity-governance-authority>

Para soportar el framework de SHAKEN, incluida la firma y verificación de llamadas, los proveedores de servicios y operadores de red deben incorporar diversas capacidades, como por ejemplo:

- Un sistema de gestión de claves (KMS, en inglés) en el back office de la red de origen para alojar su clave privada y el token de autoridad suministrado por el Administrador de Políticas para usar con las Autoridades Certificantes (CA en inglés). Este sistema debe interactuar con la CA para solicitar certificados de manera segura.
- Un servicio de autenticación (AS, en inglés) para manejar el proceso de firma cuando se originan las llamadas. El AS determinaría si existe, o no, una asociación verificada entre el número de teléfono y el cliente que usa ese número. El identificador de origen único en la información de la parte que realiza la llamada se utiliza para fines de trazabilidad; es una forma clave no solo para bloquear llamadas automáticas ilegales, sino también para detenerlas en su origen.
- Un servicio de verificación (VS, en inglés) en la red de terminación para realizar el análisis de la información de firma de la parte que realiza la llamada mediante el certificado de clave pública suministrado por el proveedor de servicios de origen. Esta información se utilizaría para verificar las alteraciones mediante el uso de la firma y se proporcionaría al módulo de Tratamiento de Validación de Llamadas (CVT, en inglés).
- Proporcionar el CVT a un componente de red de terminación para la toma de decisiones de bloqueo y representación a partir de una variedad de fuentes de datos, incluida la información suministrada por el Servicio de Verificación de Llamadas Entrante.

Además, los proveedores de servicios deberán utilizar las capacidades antes mencionadas en un entorno que incluya lo siguiente:

- Una CA aprobada para la solicitud de certificados. El certificado se utiliza para asegurar la clave pública que permite que los proveedores de servicios de terminación confíen en la autenticidad de la información digitalmente firmada de la parte que realiza la llamada con dicho certificado.
- Un administrador de políticas que ha realizado arreglos para que los demás proveedores de servicios confíen en la CA antes mencionada en el ecosistema al cual pretenden enviar sus llamadas firmadas.

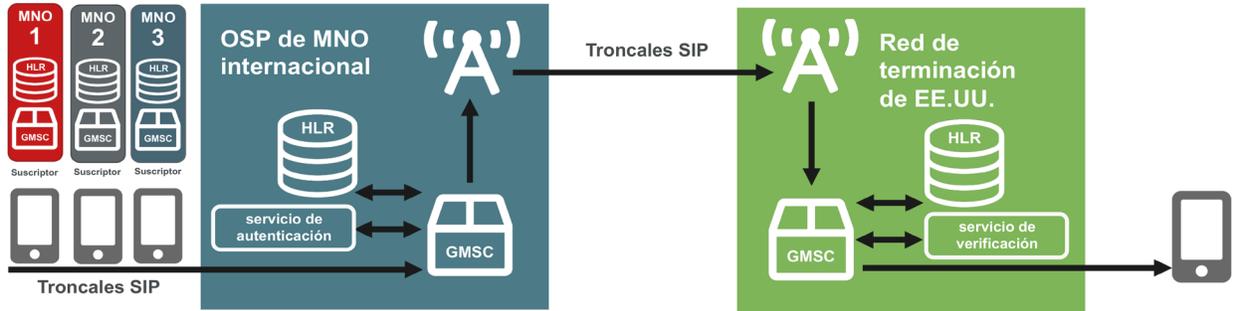
Es posible que, en algunas jurisdicciones, la CA y el administrador de políticas se establezcan como una entidad combinada.

SHAKEN para verificación transfronteriza

El framework de SHAKEN se puede utilizar para llamadas que se originan y terminan dentro del mismo país, así como también para llamadas que se originan en un país y terminan en otro. Por ejemplo, cuando Canadá implemente SHAKEN⁷ para todas las llamadas de voz basadas en IP, ordenado por mandato para 2020, entonces será posible la verificación del identificador de llamadas entre EE.UU. y Canadá dado que ambos países tendrán implementado un framework basado en SHAKEN. También existe la posibilidad de que una llamada se origine en un país que no tiene implementado SHAKEN y termine en un país que sí lo tiene.

⁷ <https://crtc.gc.ca/eng/archive/2018/2018-32.htm>

Llamadas internacionales originadas hacia EE.UU.



<p>el suscriptor en una red subtendida inicia la devolución de la llamada a EE.UU.</p>	<p>El MNO transporta la llamada hacia el OSP del MNO internacional para su entrega en la red de terminación</p>	<p>El OSP del MNO internacional tiene un acuerdo comercial con cada MNO subtendida para solo enviar sus suscriptores directamente conectados (incluso en roaming) a través del troncal para que se pueda autenticar el identificador de llamadas</p>	<p>El OSP del MNO internacional agrega el encabezado de identidad de SIP mediante procedimientos de SHAKEN estándar y firma la llamada con el origen</p>	<p>La red de terminación en EE.UU. usa procedimientos de SHAKEN estándar para verificar y terminar la llamada</p>	<p>El OSP del MNO también puede firmar las llamadas de sus propios suscriptores móviles con destino a EE.UU.</p>
--	---	--	--	---	--

acerca de iconectiv

Su negocio y sus clientes necesitan acceder e intercambiar información de manera sencilla, segura y sin inconvenientes. La vasta experiencia de iconectiv en servicios de información y su inteligencia en numeración inigualable lo ayudarán a conseguirlo. De hecho, más de 2000 millones de personas dependen todos los días de nuestras plataformas para mantener sus redes, dispositivos y aplicaciones conectadas. Nuestras soluciones de Software como Servicio (SaaS, en inglés) basadas en la nube abarcan la gestión de redes y operaciones, numeración, comunicaciones confiables y prevención de fraude. Para obtener más información, visite www.iconectiv.com. Síguenos en Twitter y LinkedIn.

haga la conexión.

Para más información sobre iconectiv, contáctese con su ejecutivo de cuenta local o comuníquese al:

+1 732.699.6800
info@iconectiv.com
www.iconectiv.com