



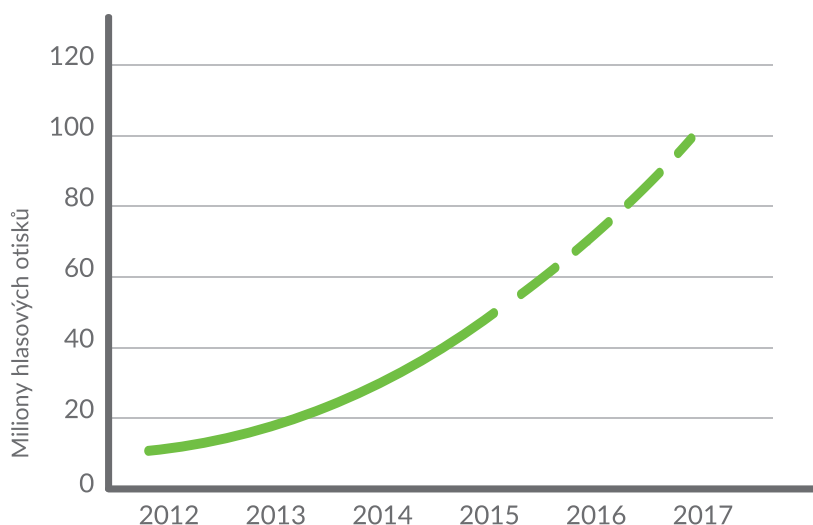
Hlasová biometrie

Situace

Zavolá-li klient na zákaznickou linku kontaktního centra, má zpravidla nějaký problém, který potřebuje vyřešit, a v průběhu komunikace se pochopitelně chce vyhnout zbytečným zdržením. **Mezi nejvíce obtěžující prvky patří ověřování identity klienta**, které nejčastěji probíhá formou zadávání různých hesel, PINů a sdělování více či méně choulostivých podrobností o klientovi či o jeho příbuzných. **Ve skutečnosti však nedochází k ověření identity**, ale k ověření, zda volající má potřebné informace.

Hlasová biometrie nachází celou řadu uplatnění, například při ověřování návštěvníků webových stránek nebo uživatelů aplikací pro chytré telefony.

Trend uplatňování řešení pro hlasovou biometrii
(OPUS Research 2014)



Řešení

Jedním z možných řešení těchto problémů je hlasová biometrie. Ta se využívá právě k ověření identity klienta a navíc výrazně celý proces zkracuje. Biometrické systémy s podporou automatického rozpoznávání hlasu mohou pracovat s klíčovými slovy i otevřenými otázkami. **Po ověření identity může být klient automaticky přepojen k nejvhodnějšímu operátorovi** právě na základě obsahové analýzy odpovědi. Hlasová biometrie ale může posloužit

i při odhalování pokusů o podvod, kdy se klient vydává za někoho jiného. Moderní systémy umožňují odhalit i stoprocentní shodu s existujícími otisky, a předejít tak zneužití hlasového záznamu.

Hlasová biometrie představuje jeden z pilířů různorodých systémů a aplikací, které využívají hlasovou složku včetně technologií pro rozpoznávání hlasu a sémantickou analýzu obsahu. Mezi přední firmy patří v této oblasti společnost Nuance, kterou nejen na českém trhu zastupuje společnost Dimension Data.

Otázky k zamyšlení

- Chcete zvýšit rychlost ověření zákazníků přes telefonní linky?
- Chcete zajistit rychlejší přepojení na operátora?
- Mají zákazníci zájem o snadný způsob ověřování identity?
- Jak rozšířit bezpečnost přístupu a nezvýšit zatížení zákazníků?





Hlasová biometrie

Možnosti uplatnění řešení

- Řešení je vhodné především pro střední a větší společnosti z oblasti bankovníctví, telekomunikací a služeb
- U firem, které mají velký počet hovorů s potřebou ověření
- U společností, které chtějí zvýšit kvalitu poskytovaných služeb
- Pro zvýšení zabezpečení a snížení času ověřování
- Pro ověřování volajícího, návštěvníka webových stránek nebo uživatele aplikací pro chytré telefony.

Klíčové funkce a specifikace

- Verifikace volajícího hlasem
- Využitelné jak při komunikaci s IVR, tak přímo v reálném hovoru s operátorem
- Ověření identity z prostředí webových stránek a mobilních aplikací
- Zvýšení spokojenosti zákazníků
- Zkrácení doby odbavení požadavku
- Zvýšení bezpečnosti komunikace a transakcí

Managed services pro kontaktní centra

- Monitoring systémů kontaktních center Incidenční a provozní podpora
- Assessmenty kontaktních center, analýza stávajícího stavu, rozvojové doporučení
- Poskytnutí kontaktního centra formou služby s využitím fyzických i cloudových hostovaných platform

Shrnutí

Hlasová biometrie skrývá ohromný potenciál, který dnes využijí zejména velké firmy včetně bank, ale v **blízké budoucnosti se setkáme s nasazeními také v menších společnostech**. Technologie jsou již natolik vyspělé, že lze přijít s cenovým modelem zajímavým pro velký okruh zákazníků. To otevírá dveře pro použití různými způsoby u široké skupiny firem.

Proč Dimension Data

- První implementace hlasové biometrie v České republice.
- Zastupování společnosti Nuance pro ČR a SR
- Dlouhodobé působení v oblasti hlasové biometrie
- Spolupráce s lokálními firmami v oblasti sémantické analýzy obsahu
- Významné reference v této oblasti v České republice
- Komplexní podpora řešení, včetně dodržování nejpřísnějších SLA parametrů