

ВНЕДРЕНИЕ ГОЛОСОВОЙ БИОМЕТРИИ VOICEKEY

КОНТАКТ-ЦЕНТР «ПРИОРБАНК» ОАО (АВСТРИЙСКАЯ БАНКОВСКАЯ ГРУППА RAIFFEISEN BANK INTERNATIONAL AG)



О ЗАКАЗЧИКЕ

Приорбанк - один из крупнейших частных банков Беларуси, член австрийской банковской группы Raiffeisen Bank International AG. Основан в 1989 году. Банк прочно зарекомендовал себя на рынке как лидер в сфере финансовых инноваций.

Входит в число основателей национальной карточной системы «БЕЛКАРТ», является инициатором внедрения в банковскую сферу Беларуси современных разработок в области безналичных расчетов и систем дистанционного обслуживания. Первым в стране выпустил международные пластиковые карты Visa и MasterCard.

ПРЕДПОСЫЛКИ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

- Рост нагрузки контакт-центра банка (более шестидесяти тысяч обработанных обращений по телефону в месяц)
- Увеличение количества запросов, требующих подтверждения личности (порядка 70%)
- Существенное количество времени, необходимое для подтверждения личности одного клиента традиционными способами (30-40 секунд)
- Попытки получения персональной информации клиентов банка третьими лицами

Заказчик

«Приорбанк» ОАО

Отрасль

Финансы

Задача проекта

- Повысить качество удаленного обслуживания клиентов
- Повысить уровень защиты банковской информации
- Уменьшить количество времени, необходимое для подтверждения личности клиентов в контакт-центре

Некоторые факты

- Количество операторов контакт-центра: 55 с возможностью расширения до 75
- Коммуникационная платформа Genesys

Решение

Система биометрической верификации по голосу на платформе VoiceKey

Сроки внедрения

II-IV кв. 2015 года

Результаты

- Подтверждение личности клиента прямо в процессе разговора с оператором
- От клиента не требуется наличия какого-либо оборудования кроме стационарного или мобильного телефона
- Увеличение показателей доступности КЦ за счет сокращения времени верификации клиента

Верификация по голосу в Приорбанке - первое внедрение биометрических технологий при дистанционном обслуживании клиентов в банковской сфере Беларуси и одно из первых в СНГ

РЕШЕНИЕ

Высокотехнологичное решение для биометрической аутентификации личности клиента по голосу, основанное на уникальных запатентованных технологиях VoiceKey.

ООО «ЦРТ» был выбран в качестве поставщика по результатам двухэтапного тендера для банков группы РБИ.

КАК СИСТЕМА РАБОТАЕТ

1. При каждом вызове (входящем или исходящем) в момент начала разговора с оператором запускается проверка пользователя в фоновом режиме и собираются данные о его голосе.
2. В режиме реального времени создается модель голоса и сравнивается с эталоном. Весь процесс занимает несколько секунд.
3. Результат подтверждения личности по голосу появляется на экране монитора оператора КЦ.



ПРЕИМУЩЕСТВА

- Больше не нужно вспоминать номер карты, паспорта, кодовое слово или другую идентификационную информацию. Теперь, чтобы получить персональную информацию по своим счетам или операциям, достаточно только голоса.
- Голос – уникальная характеристика человека, которую потерять или передать другому нельзя. Искусственный голос (например, записанный на диктофон) или звонок пародиста система распознает мгновенно и сообщит, что верификация не пройдена.
- Система языконезависима, поэтому клиент банка может говорить на любом доступном ему языке. Это делает голосовую биометрию не только гораздо удобнее традиционных способов подтверждения личности, но и в разы надежнее.



«Важным критерием выбора системы подтверждения личности для банка было обеспечение удобства клиента. VoiceKey полностью удовлетворяет данному критерию: от клиента не требуется ничего, кроме мобильного или стационарного телефона и собственного голоса. Руководство банка ожидает существенного улучшения показателей доступности контакт-центра за счет сокращения времени, необходимого для подтверждения личности клиента. Выражаем благодарность ЦРТ за вклад в повышение качества дистанционного обслуживания банка и содействию в укреплении имиджа «Приорбанк» ОАО как наиболее инновационного, технологичного банка в Республике Беларусь».

Сергей Иванович Шишов, Заместитель Председателя Правления «Приорбанк» ОАО

Санкт-Петербург

194044, Выборгская наб., 45, лит. Е
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
stc-spb@speechpro.com

Москва

109004, Земляной Вал, 59, стр. 2
Тел.: +7 495 669 7440
Факс: +7 495 669 7444
stc-msk@speechpro.com



ЦРТ

ГРУППА
КОМПАНИЙ