The background features a wireframe representation of a human face on the left, composed of white lines forming a mesh. To the right of the face is a red audio waveform. The entire scene is set against a light gray background with faint, curved red lines and a large, semi-transparent gray circle.

технологии биометрии в контактном центре банка

A thick red arrow pointing to the right, positioned above the speaker's name.

Леонид Перминов, СТИ

_____ подтверждение личности человека



традиционный:
знание и владение

ПАРАМЕТРЫ

- кодовое слово
(девичья фамилия матери, первый питомец, номер школы, первый автомобиль)
- паспортные данные
- даты выписки
- дата последней операции

РИСКИ

- могут быть слишком простыми
- можно забыть
- можно перепутать.
- могут украсть
- неудобно произнести



биометрический

ПАРАМЕТРЫ

физиологические:

- голос
- лицо
- отпечаток пальца
- рисунок вен на ладони
- радужная оболочка глаза

поведенческие:

походка, печать на клавиатуре

РИСКИ

- можно синтезировать
- можно показать фотографию
- можно сделать силиконовую копию

_____ ЧТО ВАЖНО для клиента?

три кита на которых стоит
применение биометрии
при дистанционном
обслуживании:

скорость, удобство и
безопасность



_____ знаковые проекты и события

2017 - Тинькофф банк

2018 - Почта - банк

2018 - старт ЕБС/ЕСИА

2019 - Сбербанк

2019/2020 - ВТБ (VIP/все клиенты)

2020 - Альфа-банк

" Мы используем собственную голосовую биометрию в нашем колл-центре с 2017 года, в результате чего сократили время на подтверждение личности клиента через контакт-центр с 60-ти до 15-ти секунд, то есть в 4 раза.

Александр Емешев, вице-президент Тинькофф Банка, директор по разработке продуктов

" Это позволяет узнавать клиента с точностью близкой к 100% и обеспечивает высокий уровень защиты его финансовых средств. Как итог – сумма спасенных средств за год использования системы превышает 26 млн рублей.

Ольга Цегельная, вице-президент Банка ВТБ, руководитель департамента клиентского обслуживания

кейсы использования биометрии



режимы использования биометрии



биометрия

научная дисциплина, изучающая
способы измерения различных
биологических параметров человека
для



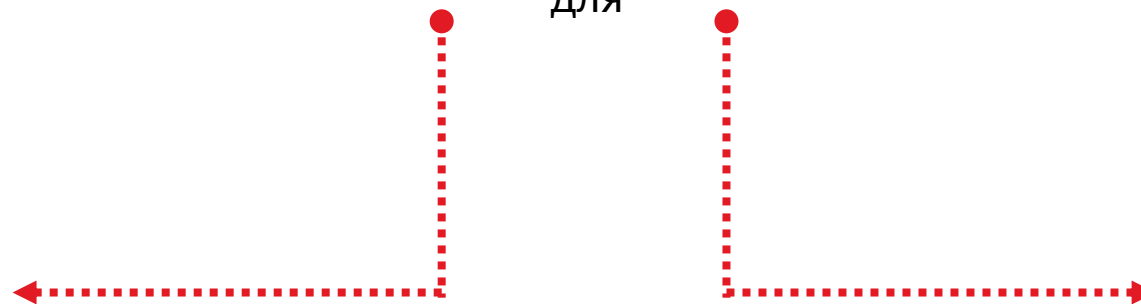
верификации

установления
сходства или различия
между людьми



идентификации

выделения одного конкретного
человека
из множества
других людей



_____ кейсы: безопасность

распространенные случаи:

- фродстер выдает себя за клиента
- за клиента выдают себя родственники
- от имени VIP клиента звонят помощники
- торговые поручения инвестиционным трейдерам по телефону
- от юридического лица звонят не уполномоченные сотрудники
- служба коллекшн должна убедиться, что работает с должником

проверка в реальном времени при обслуживании

периодические проверки:

- поиск по «черному» списку
- построение кластеров по голосу
- построение кластеров по ID клиента



_____ кейсы: удобство и повышение продаж

сценарий использования человек – человек

- сокращение времени обслуживания
- увеличение попыток кросс-продаж в сэкономленное время при сохранении АНТ
- расширение списка доступных услуг в дистанционном канале
- новые клиенты в регионах с малой плотностью точек продаж
- персонализированное обслуживание VIP - клиентов

сценарий использования человек – IVR

- расширение списка доступных услуг в дистанционном канале (активная верификация)
- увеличение числа попыток кросс-продаж за счет определения клиента и возможности персонализации предложений (пассивная верификация)

— новые сценарии использования биометрии



— контроль удаленных сотрудников

- работодателю сложно контролировать удаленных сотрудников, отвечающих на звонки.
- вместо сотрудника с клиентами могут общаться неквалифицированные лица.
- контроль сотрудников требует дополнительных затрат на зарплату контролеров.
- явный контроль вызывает негативное отношение у сотрудников
- **фоновая верификация в автоматическом режиме**
- **обзвон голосовым роботом с верификацией**



идентификация клиентов в терминалах самостоятельного обслуживания

- верификация личности клиента по изображению лица
- доступ к персонализированной информации клиента
- выявление мошенников





СТТ

**высшие партнерские
статусы мировых
лидеров индустрии КЦ**

 CISCO

 GENESYS™

AVAYA

 QPT

 ZOOM
INTERNATIONAL

VERINT.

Omilia
Conversational Intelligence

 **PEGA** **TELEOPTI**
A CALABRIO COMPANY

 **SENNHEISER**

117218, г.Москва

ул. Кржижановского, д. 29, к. 1
+7 (495) 784-73-13

cti.ru | cti-omni.ru
webex-russia.ru
cloudcc.ru | cti-service.ru

info@cti.ru

Леонид Перминов
l.perminov@cti.ru

спасибо _____
_____ за внимание!

www.cti.ru — 