

KLIENTŮM TATRA BANKY STAČÍ NA OVĚŘENÍ TOTOŽNOSTI JEJICH HLAS

SPOLEČNOST: **Tatra banka Slovensko**

ZAMĚŘENÍ: **Bankovníctví**

ZAMĚSTNANCI: **3400**

1 Požadavky

- * systém, který zabezpečí, aby ověření probíhalo přirozeně v rámci běžného rozhovoru s operátorem
- * dostatečně rychlé a bezpečné ověřování jako je ověřování pomocí systému **Karta** a čtečka^{TB}

3 Výsledek

- * Tatra banka jako první banka na slovenském trhu a zároveň i v celé střední a východní Evropě přinesla klientům možnost komfortní autentizace pomocí hlasové biometrie
- * v současnosti mají klienti Tatra banky při volání do kontaktního centra **DIALOG Live** při autentizaci více alternativ, nejen systém **Karta** a čtečka^{TB}
- * ověřování hlasem je pro klienty atraktivní služba – po dvou letech od spuštění služby evidovalo kontaktní centrum **DIALOG Live** více jak 250 tisíc hlasových vzorků
- * zkrácení přiměřené délky hovorů a zvýšení efektivnosti kontaktního centra, které bude moci věnovat více času prodejním aktivitám

2 Řešení

- * biometrická technologie FreeSpeech od společnosti Nuance
- * rozsáhlé testování a ladění systému tak, aby ověřování probíhalo dostatečně rychle a zároveň, aby nedošlo k neautorizovanému přístupu do systému, ani k odmítnutí legitimních pokusů o přihlášení integrace s jinými bankovními systémy
- * vytvoření intuitivního uživatelského rozhraní pro agenty kontaktního centra **DIALOG Live** (realizované ve spolupráci se společností 2Ring za použití řešení 2Ring AGENT DESKTOP)

“ Průměrný čas identifikace klienta přes Kartu a čtečku^{TB} je 1 minuta 21 sekund, identifikace pomocí hlasové biometrie trvá 27 sekund, tedy díky hlasové biometrii ušetříme jen při identifikaci klienta 66% času. ”

Luboš Kováč

ředitel kontaktního centra **DIALOG Live** v Tatra bance*

POUŽITÉ TECHNOLOGIE:

Cisco Contact Center Enterprise 8.5

Nuance FreeSpeech

2Ring Agent Desktop

Východiska

Tatra banka se na slovenském trhu dlouhodobě profiluje jako nejinnovativnější banka. V roce 2012 například jako první v Evropské unii „přinesla“ platební kartu do mobilů. Hlasová biometrie, která umožňuje ověřovat totožnost volajících do kontaktního centra na základě jejich hlasu, zapadala tedy výborně do jejího profilu. Něco podobné totiž neměla na přelomu let 2012 a 2013 žádná jiná banka na Slovensku ani ve střední a východní Evropě.

Několik úspěšných projektů ve světě, včetně britské banky Barclays, napovídá, že technologie je dostatečně vyspělá i pro nasazení v bankovním sektoru. Manažeři Tatra banky ve skutečnosti zvažovali využití hlasové biometrie pro autentizaci volajících již delší dobu. Pro projekt zůstávalo vybrat už jen jednu ze dvou technických alternativ.

Řešení

ověření hlasem funguje tak, že zákazník nahraje do systému přesnou frázi, kterou potom musí při autentizaci zopakovat. Druhá možnost je, že systém porovnává hlas volajícího s uloženým hlasovým vzorkem v průběhu běžné komunikace a analyzuje charakteristiky hlasu bez ohledu na konkrétní slova.

„Rozhodli jsme se pro druhou možnost, neboť je přirozenější. Jako jedna z mála bank ve světě nemáme v našem kontaktním centru **DIALOG** Live interaktivní hlasový systém (IVR). Klienti se

dovolají přímo operátorovi, proto chceme, aby byli ověřeni v rámci přirozeného rozhovoru s agentem,“ vysvětluje Luboš Kováč.

Výsledek

Klient, který chce využívat možnost ověření hlasem, musí nejdříve nahrát do systému vzorek svého hlasu. Při dalším volání vidí agent kontaktního centra profil klienta, se kterým volá, přičemž na obrazovce má tzv. „semafor“. Zpočátku svítí červeně a ihned jak biometrický systém verifikuje identitu volajícího, zasvítí zelená a agentovi se odemkne přístup k jednotlivým aplikacím, které mu umožní učinit požadované transakce.

Aby řešení fungovalo spolehlivě, dostatečně rychle a zároveň dosahovalo vysoké míry bezpečnosti, musí se pečlivě nastavit, otestovat a integrovat do existujících systémů. Proto je důležité mít zkušeného implementačního partnera. „Nejdůležitější část projektu je najít správnou rovnováhu mezi mírou spolehlivosti a rychlostí ověření,“ sumarizuje Martin Hummel, produktový manažer společnosti Soitron SK. Jinými slovy, systém nesmí „vpustit dovnitř“ neoprávněnou osobu, ale na druhé straně nemůže zabránit legitimní osobě přístupu, a to všechno v krátkém čase.

Stačí sekundy

V Tatra bance je horní hranice nastavená na 20 sekund, ale většinu volajících systém



autentizuje již v prvních sekundách rozhovoru. Navzdory všemu bezpečnost hlasové biometrie není nižší, než co poskytuje čtečka s čipovou kartou, přes kterou klienti banky ověřovali svoji totožnost při operacích přes kontaktní centrum doted. Tato možnost ověřování samozřejmě nadále zůstává – hlasová biometrie je alternativou, kterou klienti mohou, ale nemusí využít.

Počáteční čísla však naznačují, že hlasové ověřování má úspěch. „Naši klienti tuto službu přijali velmi pozitivně. Za necelé čtyři měsíce fungování bylo

vytvořeno více než 90 tisíc hlasových vzorků,“ vysvětluje Juraj Bojkovský, ředitel odboru elektronických distribučních kanálů Tatra banky. Po více jak dvou letech od zavedení hlasové biometrie v Tatra bance můžeme

konstatovat, že v **DIALOG Live** je vytvořeno více než 250 tisíc hlasových vzorků.

“ Nejdůležitější částí projektu je najít správnou rovnováhu mezi mírou spolehlivosti a rychlostí ověření. ”

Martin Hummel

produktový manažer společnosti Soitron

Můžeme říci, že až 85 % klientů Tatra banky, které je potřebné ověřit v kontaktním centru **DIALOG Live**, jsou verifikováni pomocí hlasové biometrie.

*cit. 2013



Oblíbená a užitečná

Popularita nového způsobu ověřování hlasem manažery Tatra banky nepřekvapuje. „Klienti jsou již unaveni z hesel do všech systémů, které si musí pamatovat. To, že jim stačí hlas je pro ně vítané zjednodušení,“ připomíná J. Bojkovský, ředitel odboru elektronických distribučních kanálů Tatra banky. Navíc, když v rámci jednoho hovoru do kontaktního centra **DIALOG Live** dělají více operací, nepotřebují být – tak jako v minulosti – ověřováni vícekrát. Úvodní autentizace postačí na všechny operace, které chce klient vykonat. Biometrická technologie pro rozpoznávání hlasu nemá uplatnění jen v bankovníctví. Používá se například při dobíjení předplacených karet do mobilních telefonů, validaci webových transakcí nebo při autentizaci do aplikací v mobilech, které obsahují citlivé osobní nebo firemní data.

Finanční operaci či transakci někdy potřebujeme učinit rychle a nečekaně, ať je to na služební cestě nebo na dovolené. Díky hlasové biometrii se nemusíme obávat, že nám bude chybět potřebné autentizační „zařízení“, hlas máme k dispozici kdekoliva kdykoliv,“ uzavírá Martin Hummel, produktový manažer Soitronu.



Zajímavosti o řeči a hlase

V dávných dobách si lidé mysleli, že hlas vychází ze srdce. Dnes víme, že mluvíme díky hlasívkám, ale málokdo si uvědomuje, jak komplikovaný je tento proces. Do mluvení se zapojuje zhruba stovka rozličných svalů – je to sofistikovaná spolupráce hrudníku, krku, čelisti, jazyka a úst.

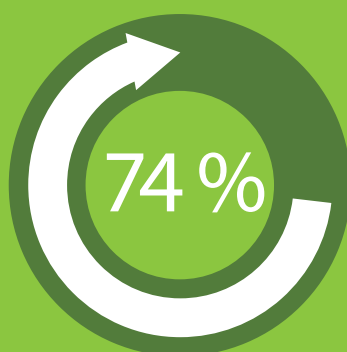
Řeč není zajímavá jen z hlediska fyziologie. Jedno vyřčené slovo – například pozdrav – může vypovídat o tom, zda je člověk šťastný, znužený, smutný, rozzlobený nebo či pospíchá. Může naznačovat i vlastnosti, například dominantnost nebo agresivnost. Benjamin Disraeli, britský premiér a spisovatel z 19. století dokonce vyhlásil, že hlas je nejlepší indikátor lidského charakteru.

Každý lidský hlas je jedinečný a je neoddelitelnou součástí člověka. Proto s ním již dávno experimentují firmy, které se věnují biometrii, tedy identifikaci osob podle jedinečných fyziologických znaků.



85 % zákazníků nemá v oblibě standardní autentizaci prostřednictvím hesel

(Zdroj: Coleman Parkes Research, Opus Research)



74 % zákazníků se nedostane k požadované informaci, protože se v dané chvíli neumí autentizovat

(Zdroj: Coleman Parkes Research, Opus Research)



90 % zákazníků preferuje hlasovou biometrii v porovnání s jinými metodami autentizace

(Zdroj: Vocalabs Research)



Tatra banka, a. s.

Tatra banka vznikla v roce 1990 jako první soukromá banka na Slovensku. V současnosti je členem RBI Group a je jednou z neúspěšnějších dceřiných společností Raiffeisen Banking Group v rámci prostoru střední a východní Evropy. Jako lídr v inovacích nabízí unikátní bankovní služby a řešení v oblasti spravování financí, co potvrzují i prestižní mezinárodní ocenění. Tatra banka prostřednictvím sítě 128 obchodních míst působí ve všech regionech Slovenska.

www.tatrabanka.sk



Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications je jedním z předních dodavatelů hlasových a jazykových řešení pro společnosti i konečné spotřebitele na celém světě. Jejich technologie, aplikace a služby přinášejí uživatelům nový způsob, jakým mohou pracovat s informacemi a jakým vytvářejí, sdílejí a používají dokumenty. Den co den, milióny uživatelů a tisícovky společností používají ověřené Nuance řešení.

www.nuance.com

SOITRON*

SOITRON s.r.o., člen skupiny SOITRON Group SE

Naše společnost dlouhodobě působí na evropském trhu jako systémový integrátor v oblasti IT Infrastructure, Unified Communications, Customer Interaction, Content Management, Cloud, Security, IT služeb a Outsourcingu. Od roku 2005 pomáháme firmám jako Raiffeisen Bank, Olympus, Mondeléz International, Vodafone, Doosan, Hortim a mnohým dalším rozvíjet jejich byznys. Naší filozofií je snaha neustále se zlepšovat, proto jsme lídrem v zavádění unikátních technologií a inovativních řešení.

V Soitron Group pracuje více jak 800 mezinárodních odborníků, mezi které patří i profesionální týmy na Slovensku, v České republice, Rumunsku, Turecku, Bulharsku a Velké Británii.

www.soitron.cz