



Klientům tatra banky stačí na ověření totožnosti jejich hlas

„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 (2013)

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}.

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).

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 efektivity** kontaktního centra, které bude moci věnovat více času prodejním aktivitám.



Východiska

Tatra banka se na slovenském trhu dlouhodobě profiluje jako nejnovativnější 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.

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 doteď.

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.

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

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

Martin Hummel
Soitron, produktový manager

ZAJÍMAVOSTI O REČI A HLASE

V dávných dobách si lidé mysleli, že hlas vychází ze srdce. Dnes víme, že mluvíme díky hlasivkám, ale málokdo si uvědomuje, jak komplikovaný je tento proces. Do mluvení se zapojuje zhruba stovka rozličných svalů – je to srostá 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, znuděný, 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 neoddělitelnou součástí člověka. Proto s ním již dávno experimentují firmy, které se věnují biometrii, tedy identifikaci osob podle jedinečných fyziologických znaků.

85 %

85 % zákazníků nemá v oblibě standardní autentizaci prostřednictvím hesel

(Zdroj: Coleman Parkes Research, Opus Research)

74 %

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

(Zdroj: Coleman Parkes Research, Opus Research)

90 %

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

(Zdroj: Vocalabs Research)

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 kdekoli a kdykoliv,“ uzavírá Martin Hummel, produktový manager Soitronu.



**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 nejúspěšnějších 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 tisícevočky společností používají ověřené Nuance řešení.

www.nuance.com

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

Společnost Soitron je středoevropský integrátor, který působí na IT trhu již od roku 1991. Filozofií společnosti je snaha o neustálý pokrok. I proto je Soitron lídrem v zavádění jedinečných technologií a inovativních řešení. Svým klientům nabízí produkty a služby v oblasti robotizace a automatizace procesů, umělé inteligence, internetu věcí (IoT), IT infrastruktury, komunikačních a cloudových řešení, IT bezpečnosti, IT služeb a outsourcingu, IT poradenství a aplikací nebo digitalizace IT oddělení. Do produktového portfolia společnosti patří také řešení pro chytrá policejní auta – Mosy a služby v oblasti kybernetické bezpečnosti – Void Security Operations Center.

Soitron s.r.o. je členem skupiny Soitron Group, ve které pracuje přes 800 mezinárodních odborníků. Skupina sdružuje profesionální týmy na Slovensku, v České republice, Rumunsku, Turecku, Bulharsku, Polsku a Velké Británii.