

Modul Quality Managementu

Modul hlasové biometrie určený k verifikaci mluvčího na základě hlasového otisku

Verifikace systémem hlasové biometrie je jednou z nejmodernějších metod ověření mluvčího. Využívá se zejména při telefonní komunikaci v kontaktních centrech, bankách, pojišťovnách, telekomunikačních a energetických společnostech. Hlasová biometrie aplikovaná na kontaktním centru vede k vyšší bezpečnosti systému verifikace zákazníka, nižší frustraci zákazníků i agentů a především vede k vysoké úspoře času i finančních prostředků. Přínos technologie se nejvíce projeví při častých a opakovaných voláních dané množiny zákazníků na kontaktní centra.

Hlasová biometrie v systému ReDat® je zajišťována modulem **ReDat® VoiceTracker**. Jedná se o modul sloužící k ověřování identity, který je úzce spojen se serverem ReDat® eXperience. Celý systém s hlasovým modulem je plně integrován s informačními systémy kontaktního centra nebo dispečinku a s dalšími moduly systému ReDat®.

Stav	Typ	Název	Verifikace	Akce	Poslední	Skupina	ANI	DNIS	Záznamové jed...	Kanál
●	☎	Pávek, Pavel (806)	JE TŘEBA VÍCE DAT	🔊	2014-09-11 14:38:20	Prodej - zahraničí	9684	695843200	Redat_S50	ETH: Act. Sip 4:01
●	☎	Šparlinek, Marcel (807)	NEOVĚŘENO	🔊	2014-09-11 14:49:16	Prodej - zahraničí	9989	614559706	Redat_S50	ETH: Act. Sip 4:02
●	☎	Svoboda, Jan (808)	JE TŘEBA VÍCE DAT	🔊	2014-09-11 14:42:51	Vývoj	9363	563573085	Redat_S50	ETH: Act. Sip 4:03
●	☎	Mil, Jiri (809)	OVĚŘENO	🔊	2014-09-11 14:43:37	Podpora	9326	501872442	Redat_S50	ETH: Act. Sip 4:04
●	☎	Hřlová, Lenka (810)	OVĚŘENO	🔊	2014-09-11 14:22:34	České oddělení	9080	505774513	Redat_S50	ETH: Act. Sip 4:05
●	☎	Látová, Lenka (811)	OVĚŘENO	🔊	2014-09-11 14:28:50	České oddělení	8015	541311835	Redat_S50	ETH: Act. Sip 4:06
●	☎	Yang, Ms. (816)	NEOVĚŘENO	🔊	2014-09-11 14:59:02	Commerce - inland	8125	545659853	Redat_S50	ETH: Act. Sip 4:07
●	☎	IVR:01	OVĚŘENO	🔊	2014-09-11 14:53:47	Support	8009	652854882	Redat_S50	ETH: Act. Sip 4:08
●	☎	IVR:02	NEOVĚŘENO	🔊	2014-09-11 14:49:16	Prodej - zahraničí	9989	614559706	Redat_S50	ETH: Act. Sip 4:09
●	☎	IVR:03	JE TŘEBA VÍCE DAT	🔊	2014-09-11 14:59:50	Commerce - foreign	9591	636827783	Redat_S50	ETH: Act. Sip 4:10
●	☎	IVR:04	JE TŘEBA VÍCE DAT	🔊	2014-09-11 14:47:14	Prodej - domácí	651302013	8851	Redat_S50	ETH: Act. Sip 4:11
●	☎	IVR:05	JE TŘEBA VÍCE DAT	🔊	2014-09-11 14:51:34	Podpora	9660	517099230	Redat_S50	ETH: Act. Sip 4:12
●	☎	IVR:06	OVĚŘENO	🔊	2014-09-11 14:43:37	Podpora	9326	501872442	Redat_S50	ETH: Act. Sip 4:13
●	☎	IVR:07	JE TŘEBA VÍCE DAT	🔊	2014-09-11 14:42:51	Vývoj	9363	563573085	Redat_S50	ETH: Act. Sip 4:14

Obr. právě probíhající procesy verifikace na IVR i agentských kanálech

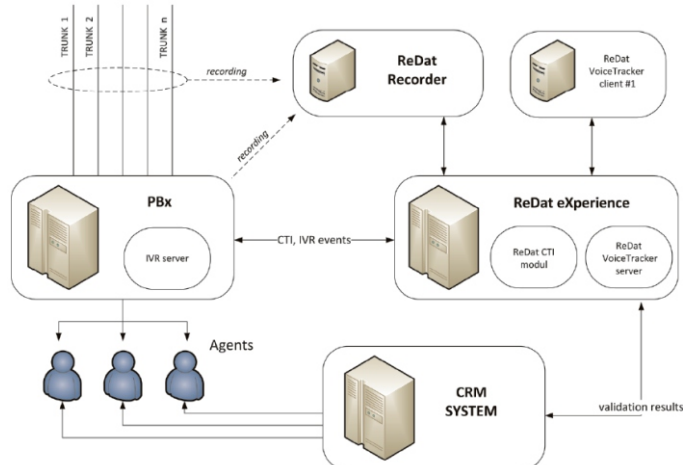
Ověření volajícího klasickým způsobem může při každém kontaktu trvat až desítky sekund a při množství několika tisíc volání denně je poměrně časově náročné. Při použití hlasové biometrie dochází k identifikaci zákazníka již po několika vteřinách promluvy v IVR (Interactive Voice Response) systému. Následně lze se zákazníkem pracovat personalizovaným způsobem, např. ho přepojit na konkrétního agenta, kde už má agent zobrazenou kartu CRM (Customer Relationship Management) konkrétního zákazníka. Kvalitní současné systémy mají ještě druhou fázi ověření, a to na pozadí probíhajícího hovoru s agentem. Proces po několika vteřinách poskytne druhý výsledek ověření zákazníka. Tímto sekundárním způsobem se eliminuje možnost zneužití systému podvrženou nahrávkou hlasu a zároveň se zvyšuje jistota ověření.

Technologie hlasové biometrie ověřuje mluvčího na základě hlasového vzorku. Hlasový vzorek může mít jakýkoli původ, může to být záznam telefonního hovoru, záznam libovolné komunikace nebo právě probíhající hovor. Jediným kritériem je dostatečná kvalita a délka záznamu.

Systém verifikace, který pracuje s hlasovými vzorky, je rozdělen do dvou větví:

- první větev zajišťuje ověření zákazníka při příchozím volání na kontaktní centrum
- druhá větev slouží ke správě a vytváření hlasového otisku (VoicePrint)

Hlasový otisk je malý binární soubor popisující specifické parametry hlasového projevu konkrétního mluvčího bez možnosti zpětného restaurování původní promluvy.



Obr. typická implementace systému hlasové biometrie

V prostředí systému ReDat® se provádí konfigurace systému, prohlíží se statistiky a zpracovávají hlasová data. Výsledky verifikace hlasovou biometrií jsou zpětně předány do informačního systému kontaktního centra a následně se v reálném čase zobrazí agentovi na monitoru.

Co je ReDat®

ReDat® představuje komplexní řešení nahrávání hovorů a sledování kvality obsluhy zákazníků. Pomáhá zdokonalovat schopnosti agentů a dispečerů. Snižuje náklady na jejich školení, tím zefektivňuje provoz a pomáhá zlepšovat služby pro zákazníky. ReDat® je registrovaná známka společnosti RETIA, a.s.

Zastúpenie pre SR:

SPINET, a.s. / Sabinovská 3 / 821 03 Bratislava
Tel.: +421 2 4437 2437 / E-mail: spinet@spinet.sk / www.spinet.sk / www.redat.eu

