Аутентификация клиента за 10 секунд – это только начало

Литвинович Анна – Директор Центра клиентской поддержки, БПС-Сбербанк
Ярошинский Валентин – CoFounder NovaIT

БПС-СБЕРБАНК

NOVA IT

Стандартный подход к аутентификации

1

Длительный процесс

В среднем аутентификация занимает от 30 до 60 секунд

2

Разочарование клиентов от назойливых вопросов и повторяющегося процесса аутентификации

Неудовлетворительный клиентский опыт для большинства

3

Отказы в обслуживании

10% – 15% неудачных попыток аутентификации

4

Социальная инженерия

БПС-СБЕРБАНК

NOVA IT

Социальная инженерия

>500 млн грн

Составили потери от социальной инженерии в 2017 году в Украине

БПС-СБЕРБАНК

NOVA IT

Голосовая биометрия

Функции	Активная биометрия	Пассивная биометрия
Биометрия на уровне IVR	✓	✓
Не нужно специальной парольной фразы	✗	✓
Пассивное создание слепка	✗	✓
Не нужно явной аутентификации	✗	✓

БПС-СБЕРБАНК

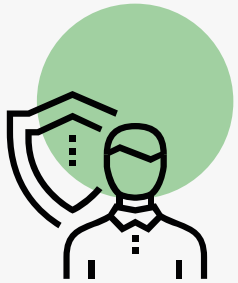
NOVA IT

Как это работает?

Этап 1

Создаём слепок

При обращении в Центр клиентской поддержки специалист подтверждает личность Клиента, проводя проверку «по знаниям» и проверяя согласие. В случае успешности сохраняет модель голоса в системе (эталон)



Этап 2

Проверяем личность

При следующем обращении Клиента система сравнивает голос звонящего с эталоном Клиента. В зависимости от вероятности специалист предоставляет необходимую информацию

БПС-СБЕРБАНК

NOVA IT

Основные этапы

Подготовка инфраструктуры:
- Зеркалирование голосового трафика
- Интеграция с CRM
- Создание базовой языковой модели

Декабрь

Выбор решения

Январь-апрель

! Выход в пром

Июль-октябрь

Оптимизация корпуса:
- Дообучение нейронных сетей
- Антиспуфинг

Было:	Стало:
FA = 1%	FA = 1%
FR = 20%	FR = 8%
EER = 8%	EER = 2%
20 сек верификации	10 сек верификации

БПС-СБЕРБАНК

NOVA IT

5 сценариев биометрической верификации клиента по голосу в Центре клиентской поддержки БПС-Сбербанка

01 При обработке **входящего звонка клиента**

02 При совершении **исходящего звонка**
(в рамках обработки отложенного запроса/жалобы или звонка по продажам)

03 При обработке входящего звонка **сотрудника Банка**

04 В рамках процесса обработки звонков **VIP-клиентов**

05 В рамках процесса работы с **«черными списками»**

БПС-СБЕРБАНК

NOVA IT

Текущие результаты

после 6 месяцев от запуска

20 сек

необходимо для создания слепка голоса

10 сек

проходит автоматическая верификация

3% → **27%**

автоматических голосовых аутентификаций

- 12 сек

сокращение времени обработки 1 звонка

0

выявленных случаев «доступа» мошенников к персональной информации

БПС-СБЕРБАНК

NOVA IT

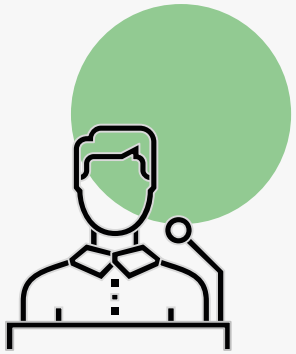
Развитие

Биометрия на голосовом IVR

Голосовой помощник в мобильном приложении

Подтверждение операций голосом в мобильном приложении

Готовы ответить на Ваши вопросы



БПС-СБЕРБАНК

NOVA IT