

Voice Verification

Sestek Voice Verification, telefon eden kişinin kimliğini sesli imza kontrolüyle doğrulayan bir ses biyometrisi çözümüdür. Bu yazılım sayesinde çağrı merkezini arayan kişilerin önceden oluşturmuş oldukları sesli imzalarından yola çıkılarak kim oldukları belirlenir ve işlemlerini güvenli biçimde gerçekleştirmeleri sağlanır.



Neden Sestek Voice Verification?

Sestek Voice Verification teknolojisine, yoğun güvenlik önlemi gerektiren çağrı merkezi, müşteri hizmetleri, telefon bankacılığı işlemlerinin yanı sıra; mobil platformların sıklıkla kullanıldığı self servis kanallarda da başvurulmaktadır.

- Fraud ve kimlik hırsızlığı gibi güvenlik ihlallerine karşı etkili bir koruma sunar.
- Güvenlik süreçlerinin otomatize edilmesini ve görüşme sürelerinin kısılmasını sağlar.
- Güvenlik süreçlerinde müşteri temsilcilerine duyulan ihtiyacı azaltarak müşteri temsilcilerinin farklı alanlarda görevlendirilmesine olanak tanır.
- Müşterilerin PIN, şifre ve güvenlik sorusu gibi geleneksel güvenlik yöntemleriyle zaman kaybetmelerini önleyerek kısa sürede güvenli işlemler gerçekleştirmelerini sağlar.
- Kısalan görüşme süresi ve azalan müşteri temsilcisi ihtiyacına bağlı olarak maliyet avantajı sunar.
- Yüksek güvenlik önlemi gerektiren işlemler için ek güvenlik aşaması oluşturur.

Özellikler

- Kısa bir metinle ses imzası oluşturabilme
- % 98'e varan tanıma oranı
- Düşük yanlış red ve yanlış kabul oranları
- Dil ve aksan bağımsız yapı

Başarı Öyküsü

Sestek Voice Verification 2011 yılında Avea Müşteri Hizmetleri çağrı merkezinde konumlandırılmıştır. Sesli imza kullanımının isteğe bağlı olduğu projede ilk yılın sonunda kayıtlı sesli imza sayısı 1 milyona ulaşmıştır. Manuel yöntemlerle uzun zaman alan kimlik doğrulama işlemleri, proje sayesinde kısa sürede gerçekleştirilmeye başlamış; görüşme sürelerinde ortalama 15 saniyelik bir kısalma ölçümlenmiştir. Sestek Voice Verification 2012 yılında DenizBank çağrı merkezinde konumlandırılmıştır. Türk bankacılık sektörünün ilk sesli imza uygulamasının hayata geçirildiği proje sayesinde, DenizBank çağrı merkezini arayan DenizBank müşterileri, güvenlik sorularıyla zaman kaybetmeden sesli imzalarıyla sisteme giriş yaparak işlemlerini güvenli bir biçimde gerçekleştirmektedir.