

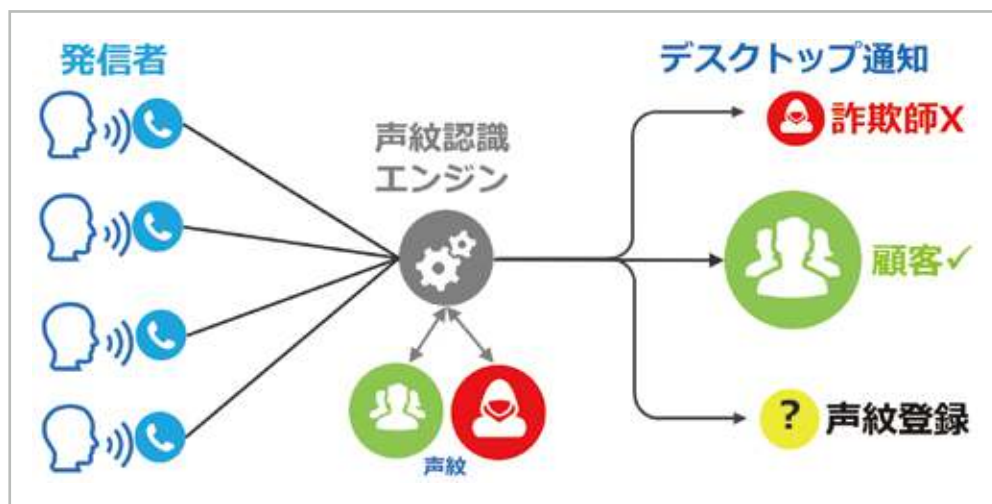
本人認証ソリューション

本人認証時間の短縮と不正検知向上でセキュリティと顧客満足度を同時に向上

コンタクトセンターの多くは、本人確認の質問、いわゆるナレッジベースの確認で顧客本人と話していることを確認します。しかし質問の数が多くなると顧客をイライラさせ、エージェントの処理時間も増えます。さらに情報漏洩を悪用した手馴れた詐欺師による、なりすまし詐欺を防ぐことはそう簡単では有りません。

Verint 本人認証ソリューションは、コンタクトセンターに電話を掛けてくる顧客の声を声紋認識によってリアルタイムで本人確認するソリューションです。このソリューションによって従来の方法に比べて短時間で、簡単に、安全且つ正確に発信者を認証することができます。

Verint 本人認証ソリューションは、会話の中で発信者を識別する「声紋」を分析します。特定のフレーズを必要とせず、通常の会話から顧客の声紋をスクリーニングし、わずかな時間で正確にデータベースに登録された声紋と照合して認証することが可能です。声紋による本人確認が完了すると通知が送られるので、エージェントは本人確認の質問を短縮し、すぐに具体的な顧客対応に入ることができるのです。



導入メリット

従来より短時間で簡単かつ安全に顧客の本人確認が可能

- 平均通話時間を約10%短縮すると同時に本人確認の精度向上

本人確認の質問を減らし顧客体験を向上

- 顧客に意識させずに通常の会話から声紋認識

顧客対応時間を短縮し、センター全体のコストを削減

- 発信者の声紋を過去の不審者の声紋と照合して不正を検知

特長

声紋認証を用いてリアルタイムに本人確認

- 特定パスフレーズが不要なパッシブ声紋認識

声紋認証を用いて不正検知

- 発信者の声を過去の不正者データベースと照らし合わせ不正をすばやく検知

音声分析やプロセス分析と組み合わせて利用可能

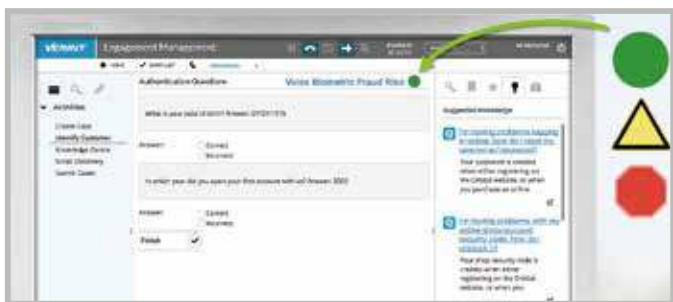
- Verint ワークフォース最適化ソリューションとの連携が可能

スムーズな本人認証と同時に不正検知の向上を実現

平均処理時間を減らし顧客体験を向上

顧客に対する本人確認のための質問は、時によっては尋問を受けているように受け取られお客様をイライラさせます。顧客体験の印象が悪くなるばかりでなく、通話時間が長くなりコストも増大します。

Verint 本人認証ソリューションを使うと、顧客の音声を声紋として登録することができ、本人確認のための質問と回答を登録する必要がなくなります。一度顧客の音声登録されると、次の電話の際にソリューションの機能によりリアルタイムで音声を認識するので、本人確認のための質問を減らしてエージェントの処理時間を削減することが可能です。コンタクトセンターが顧客のための「本人確認の特急ライン」を提供することができるようになります。追加の質問をせずにわかりやすく登録と認証をすることができるので、登録された顧客には短く簡単な認証プロセスで本人確認が可能になります。



Verint 本人認証により、コンタクトセンターでは声紋認証を用いてリアルタイムで顧客の本人確認ができるので、顧客満足度が向上しコンタクトセンターのコストを削減できます。

セキュリティと不正検知の向上

顧客の本人認証に加え、Verint 本人認証ソリューションは発信者の声を過去の不正行為者の声紋データベースと照らし合わせることで、不正検知を強力にサポートします。貴社の組織に対する不正パターンを可視化しセキュリティを強化して、よりスマートな顧客対応の原動力となるよう適切なアクションを起こすことができます。

Verint 本人認証ソリューション – 不正検知とリスク管理ソリューション製品群

Verint 本人認証ソリューションは、ワークフォース最適化ソリューションと組み合わせて利用することができます。映像分析、顔認識、会話音声とデータ分析、デスクトッププロセス分析を含む、企業の不正とリスク分析製品群の一部のソリューションです。盗難に対する素早い対処や、規定に違反していたりベストプラクティスに外れている言動を検知し即座に対応できるよう、リスクと不正を最小限に抑え、不正による損失を防ぎます。

ベリントのプロフェッショナルサービス

ベリントはお客様に最大限の投資効果を得ていただくために、導入支援、カスタマーサポートだけでなく、アプリケーションコンサルティング、ビジネスアドバイザーサービス、トレーニングなど、さまざまなプロフェッショナルサービスを提供しています。弊社の経験豊富なコンサルタントチームが貴社の業務とビジネスニーズを理解し、導入立ち上げから運用まで効果的なサポートサービスを提供いたします。

The Customer Engagement Company™

ベリントシステムズジャパン株式会社

〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1
NK真和ビル8F

03-6261-0970

al_japansales@verint.com

<http://www.verint.co.jp>