

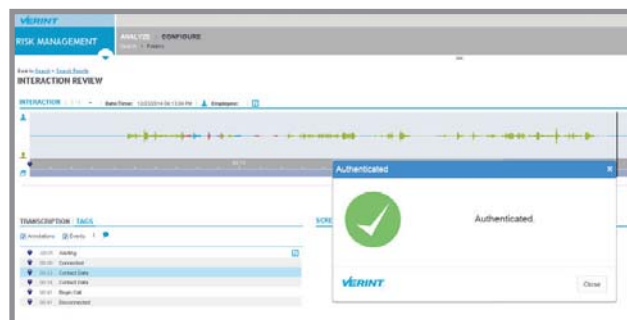
Verint® 本人認証ソリューション

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。しかし質問の数が増え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。



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。



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



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

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。一度顧客の音声声が登録されると、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るのです。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。

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ができるため、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。



声紋分析ソリューション概要

VoC活用のコンサルティングサービスをご提供します

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、コンサルティングサービスをご提供します。導入、カスタマーサポート、アプリケーションコンサルティング、トレーニングなど、弊社の経験あるコンサルタントチームが御社の業務とビジネスニーズを理解し、目標に沿って導入を成功に導きます。

ベリントシステムズ (Verint Systems Inc.)

ベリントシステムズ (NASDAQ:VRNT) は、アクションブレインテリジェンスのグローバルリーダーです。情報量がダイナミックに増大する今日において、アクションブレインテリジェンスは必要不可欠です。ベリントのソリューションを活用し、企業や組織が鍵となるような重要な知見を手に入れることで、様々な問題を予測し、向き合い、適切な対応が可能となります。そしてこの確かな情報に基づき、効果的かつ状況に応じた判断を下すことが可能です。ベリントはアクションブレインテリジェンスを活用してスマートな世界を実現することをビジョンとして掲げ、フォーチュン100企業の80%以上を含めた180ヶ国以上10,000を超える企業や団体が、ベリントのソリューションを導入しています。



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

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
TEL: 03-6261-0970
al_japansales@verint.com

Verint Systems Inc. は、本資料の配布にあたり、記載内容の正確性あるいは完全性に関して一切保証するものではなく、予告なしに内容を変更する場合があります。本資料に記載されている®またはTMの記号が付与されているものは、Verint Systems Inc. あるいはその支社の商標または登録商標です。その他の記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。本資料の無断複製・転載を禁じます。© 2017 Verint Systems Inc. All Rights Reserved Worldwide.