

상담시간 단축 및 사칭상담 근절을 위한

음성 인증 솔루션 소개



음성인증 솔루션

배경

- 고객 편의성 요구에 따른 비대면 서비스 확대
- 비대면 *사각지대계층의 금융서비스 소외현상 증가
- 콜센터 업무확대의 필요성 증가
(현재 콜센터는 영업점 대비 약 30% 업무만 처리 가능)

*고령층, 디지털기기 미숙자 등

- 전화환경(콜센터)에서 활용할 수 있는 유일한 생체 인증 방법
- 별도의 생체정보 확보 불필요(전화 통화 시 자동 획득)
- 해외 유수의 은행에서 실거래 시 검증된 인증 안정성

특장점

바이오 복합 인증

현 고객센터 인증방법



발신번호 식별
SMS OTP



계좌 비밀번호
폰뱅킹 비밀번호



본인확인



음성 화자인증 추가

검증된 금융거래 인증 수단

일상의 자연스러움



고객센터 활용 가능한
유일한 바이오 인증 수단

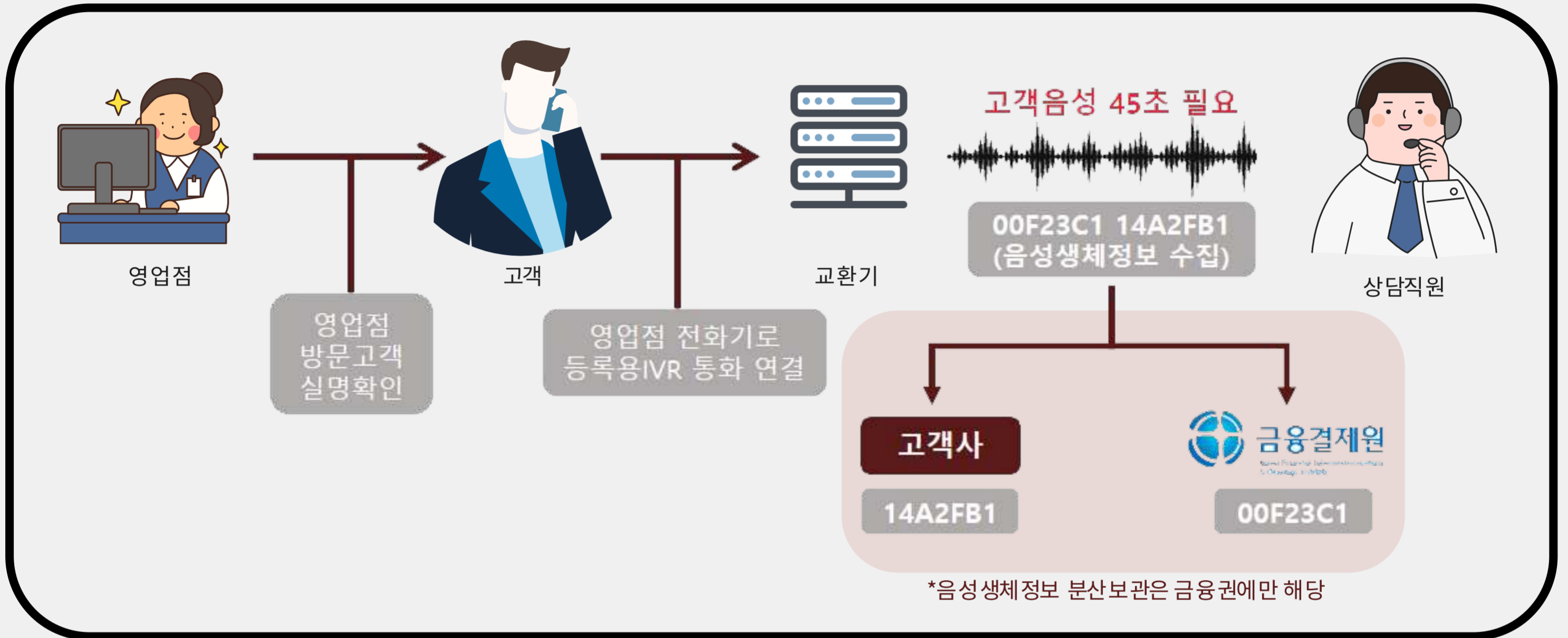
방대한 수집 데이터



상담원과 통화 시
바이오 정보 자동 수집

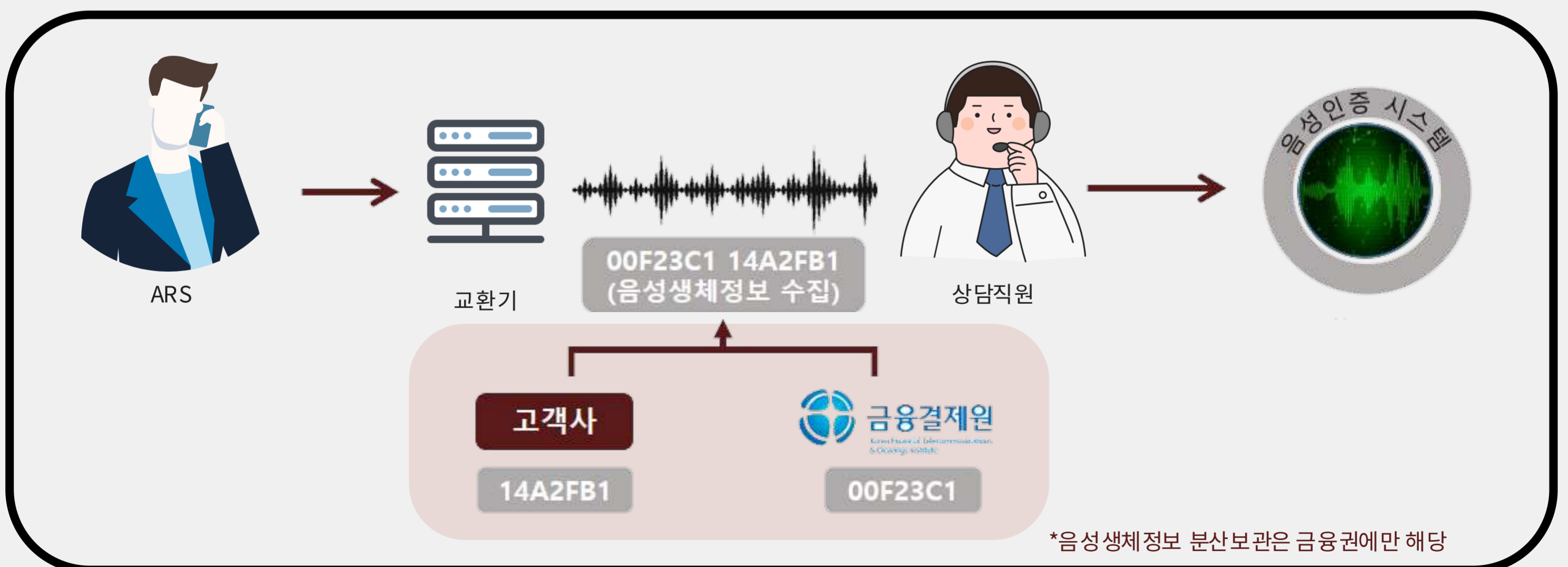
음성 생체정보 등록

- 영업점 실명 확인 후 생체정보 등록
- 등록시 생체정보는 모두 암호화하여 보관되며 음성 원본파일은 생체정보 취득 후 즉시 파기



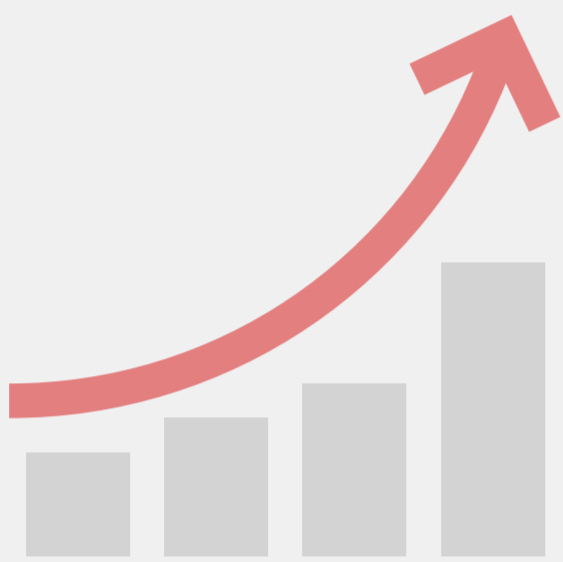
음성 생체정보 인증

- 상담원 연결시 인입정보(생년월일 입력 및 휴대폰 번호)를 통해 분산보관된 생체정보를 합치하여 본인여부 확인
- 별도의 인증 절차 없이 상담원과 대화중에 본인인증(고객음성 15초내) 및 동시에 신체 노화를 대비하여 생체정보 갱신(업데이트) 진행



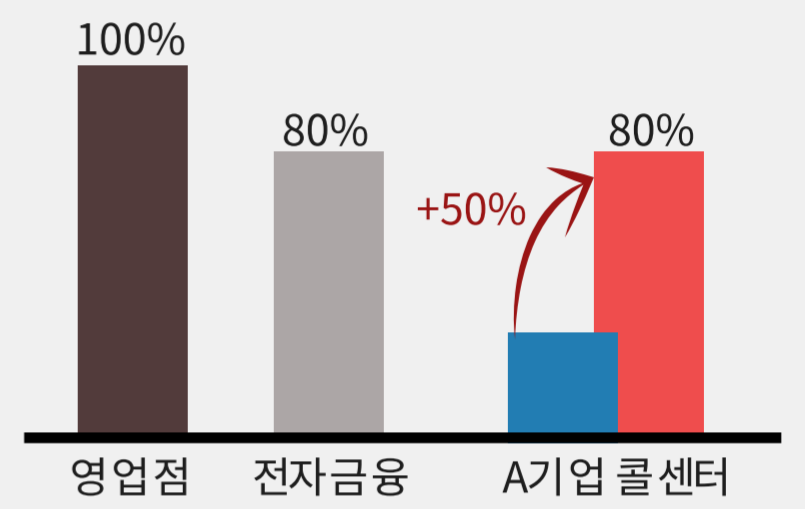
기대효과

본인확인 시간 단축으로
연간 76,362콜 추가응대 가능
(연간 716백만원 생산성 향상 효과)



생산성
향상

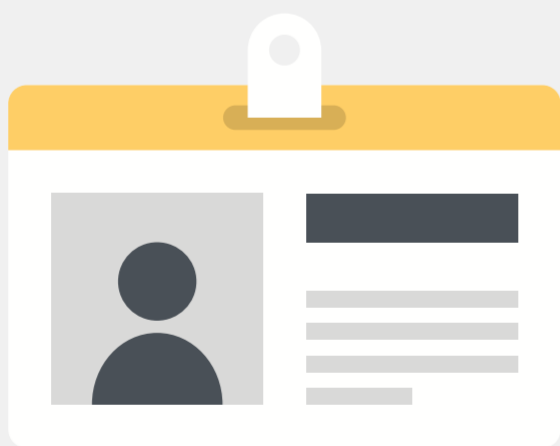
콜센터 업무처리 범위의 확대를 통한
다양한 채널의 고객경험 증가



업무범위
증가

<채널별 업무처리 범위>

본인확인의 정확성 제고로
타인거래 예방



거래사고
예방

취약계층
지원

비대면 취약계층* 지원으로
기업의 사회적 역할 제고



*고령층, 디지털기기 미숙자 등

기대효과

비대면과 대면의 부족한 점을 상호 보완하여 유기적인 서비스를 제공

