

## Biometria: Analiza głosu oznacza koniec haseł i PIN-ów

autor: Tomasz Jurczak 09.03.2016, 07:00



źródło: Shutterstock

**Wykorzystanie identyfikacji mowy przez firmy call center ułatwi kontakt infolinii z konsumentem oraz zlikwiduje konieczność zapamiętywania PIN. Dane biometryczne gromadzone przez firmy będą chronione identycznie jak osobowe.**

CCW Berlin 2016 - największe europejskie targi technologii obsługi [klienta](#) zgromadziły 8 tysięcy zwiedzających i blisko 270 wystawców z 21 krajów. Duże zainteresowanie wzbudzało na targach wykorzystanie analizy głosu w obsłudze klienta. Prezentowane były zarówno narzędzia „bazowe”, które umożliwiają automatyczną transkrypcję wypowiedzi (tzw. speech to text) oraz syntezę głosu na bazie tekstu (tzw. text to speech), jak i bardziej zaawansowane rozwiązania, pozwalające na przykład na automatyczną analizę emocji wyrażanych w brzmieniu głosu czy identyfikację rozmówcy (voice biometrics).

- System do analizy głosu umożliwia autoryzację [użytkownika](#) w contact center za pomocą próbki głosu. W praktyce wygląda to tak: dzwoniemy na infolinię i system od razu nas rozpoznaje, dopasowując nasz głos do wzorca z bazy danych. Nie musimy już podawać żadnych dodatkowych informacji zabezpieczających, jak hasła czy PIN. To dlatego, że głos jest czymś indywidualnym i niepowtarzalnym - mówi Michał Misiak, CTO Focus Telecom Polska.

Czy analiza głosu będzie niedługo standardem? Wiele na to wskazuje. Po pierwsze dlatego, że [telefon](#) nadal będzie kluczowym kanałem kontaktu. Wolimy dzwonić, niż pisać na czacie czy maile. Po drugie, to rozwiązanie znakomicie wpisuje się w obecny trend w narzędziach dla contact center. Pozostaje pytanie co z bezpieczeństwem klientów i ich danych. Zdaniem GIODO dane biometryczne stanowią szczególny rodzaj danych osobowych, do wykorzystywania których należy podchodzić z dużą ostrożnością. Podmioty stosujące rozwiązania umożliwiające identyfikację klientów na podstawie danych biometrycznych powinny uwzględniać fakt, że dane te są niezmiennie, co powoduje, że stanowią szczególny rodzaj [danych osobowych](#).

- Jeśli chodzi o kwestie bezpieczeństwa danych biometrycznych, to obowiązują tu regulacje określone w ustawie o danych osobowych. To oznacza, że każdy klient, który pozostawia swoją próbkę głosu w bazie danych, podpisuje z firmą umowę dotyczącą przetwarzanie danych osobowych – dodaje Misiak z Focus Telecom Polska.

Z punktu widzenia [firmy](#) system do analizy głosu pozwala efektywniej zarządzać informacją i otwiera dodatkowe możliwości tworzenia spersonalizowanej obsługi. Innowacyjność narzędzia polega również na tym, że będą mogły z niego korzystać także mniejsze firmy, ponieważ w całości działa w chmurze i nie wymaga kosztownych [inwestycji](#). - Obecnie planujemy podpisanie umowy z dużą firmą na wprowadzenie narzędzi do analizy głosu do naszego systemu. Najpierw wykorzystamy je we własnym biurze obsługi klienta - podsumowuje Misiak.