

«У БИОМЕТРИИ ЕСТЬ ВСЕ ШАНСЫ, ЧТОБЫ ОТКРЫТЬ РЫНКУ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ КАЧЕСТВЕННОГО ПРОРЫВА»

ДИРЕКТОР ПО БИЗНЕС-РАЗВИТИЮ НАПРАВЛЕНИЯ БИОМЕТРИЧЕСКИХ СИСТЕМ ГРУППЫ ЦРТ АНДРЕЙ ХРУЛЕВ — О ТОМ, КАК ОПТИМИЗИРОВАТЬ БИОМЕТРИЧЕСКОЕ БУДУЩЕЕ

1 июля в России заработает единая биометрическая система (ЕБС), которая позволит вывести дистанционное банковское обслуживание на новый уровень. Ключевое ее ноу-хау — межбанковское взаимодействие. Раньше клиент, желая получить услуги в банке, где никогда прежде не обслуживался, должен был посетить его и предоставить паспорт. Теперь же свою личность можно будет подтвердить удаленно — голосом или в видеочате — и приходить никуда не потребуется. Прощайте, очереди в отделениях!



системы есть все шансы, чтобы открыть рынку возможности для качественного прорыва. Но банкам важно при ее внедрении учесть ряд особенностей.

Во-первых, процесс сбора биометрических данных клиентов лучше максимально автоматизировать. Требования к образцам, которые будут пригодны для дальнейшего использования, очень высоки. Пригодность для идентификации фотографии, например, оценивают по 20 критериям. Там, где человек пропустит ошибку, система обязательно обнаружит шероховатость.

Представьте: клиент наговаривает последовательность цифр от одного до десяти. Первый раз произносит «один», а на второй или третий — из-за волнения начинает с «раз». Машина обязательно «услышит» ошибку, а вот оператор может пропустить и отправить в единую базу бракованную запись, по которой идентифицировать человека невозможно.

Очень распространенная проблема при сборе биометрических образцов — банальные засвеченные портреты, когда клиента снимают на фоне открытого окна или другого источника света.

Мы работали над внедрением похожих по масштабу проектов в Мексике и в Эквадоре, в крупных российских компаниях, и наш опыт показывает: операторов всегда лучше подстраховать системой защиты от ошибок.

Второй важный момент — правильно подобранное оборудование. У каждого банка есть большие отделения, а есть «легкие» офисы. В одном может быть мало народу и относительно нешумно, в другом — много помех для записи. Создавать в банке звукозаписывающую студию — дорого и непрактично. Нужен грамотный баланс между качеством и затратами. Например, на помощь может прийти направленный микрофон, который воспринимает только голос, не реагируя на внешний шум. Техническую инфраструктуру для сбора данных стоит собирать, привлекая внешних консультантов.

И наконец, третье важное обстоятельство. Собранные для ЕБС биометрические данные своих клиентов стоит дублировать и на внутренних серверах. Иначе придется платить за каждое использование образца, даже если речь идет о собственных клиентах. Сейчас это 200 руб. за транзакцию, а у крупного банка их миллионы.

Конечно, без запросов к ЕБС не обойтись, когда речь идет о клиентах других банков, но заплатить за чужого клиента 200 руб. — расход оправданный.

Как показывает наше общение с банками, эти советы могут быть актуальны и для тех, кто уже давно работает над внедрением системы, и для тех, кто только встал на этот путь. Надеюсь, наш опыт поможет войти в биометрическое будущее с максимальной эффективностью. ●



ИЗ ЛИЧНОГО АРХИВА

Группа ЦРТ — российский разработчик инновационных систем в сфере лицевой и голосовой биометрии, записи, распознавания и речевой аналитики. Компания обладает компетенциями в области разработки решений, использующих нейронные сети и технологию машинного обучения. Финансовые организации и контактные центры, телекоммуникационные и транспортно-логистические компании, предприятия промышленности и энергетики используют продукты и решения компании для оптимизации бизнес-процессов, автоматизации обслуживания клиентов, повышения уровня безопасности и обеспечения аналитической информацией. Среди ключевых клиентов ЦРТ — «Ростелеком», Сбербанк, ВТБ 24, «Билайн», РЖД, Петербургский и Московский метрополитены.