

Видео-идентификация

Aurus RichCall позволяет внедрить процесс удаленной видео-идентификации клиента для подтверждения личности и одобрения сделок



1. Клиент совершает видео-звонок консультанту компании, используя компьютер или смартфон.
2. Консультант видит клиента, выдергивает из видеопотока кадр-фотографию и отправляет его в систему биометрии для идентификации личности; дополнительно консультант может попросить клиента показать паспорт или другой документ.
3. Во встроенном чате стороны обмениваются документами (договор, условия обслуживания итд) и информацией, сложной к восприятию на слух (адреса, email).
4. Установленная сессия зашифрована, аудио, видео и все данные сессии записываются на сервере компании.

Варианты применения

- ✓ **ФИНАНСЫ** – идентификация для открытия счета, совершения депозитарных и других операций.
- ✓ **ТЕЛЕКОМ** – идентификация для активации SIM-карты или услуги.
- ✓ **БУКМЕКЕРЫ И ТОТАЛИЗАТОРЫ** – идентификация для приема ставок.

История успеха – тысячи видеозвонков в сутки



В 2020 году количество видео-сессий с клиентами Жилстройсбербанк возросло до нескольких тысяч в сутки.

Основной сценарий использования – видеосвязь для идентификации клиента и совершения депозитарных операций без очной встречи.

Сценарии запуска видео-соединения

ВИДЕОЗВОНОК С САЙТА

- перед тем, как позвонить с сайта клиенту предлагается приготовить паспорт и ввести номер телефона;
- видеозвонок распределяется на одного из свободных консультантов;
- функция интеграции с CRM открывает карточку клиента вместе с входящим звонком;

ЭСКАЛАЦИЯ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

- НА ЛЕТУ - в процессе обычного разговора консультант просит подготовить паспорт и ввести уникальный цифровой код на сайте компании для установления видеосвязи,
или
- С ПРЕРЫВАНИЕМ - после телефонного разговора консультант высылает (СМС или мессенджер) уникальную ссылку, которая запускает видеовызов для продолжения обслуживания в видеозвонке.

ЗАПЛАНИРОВАННАЯ ВСТРЕЧА (в след релизах)

- условия сделки/операции оговорены с клиентом заранее;
- консультант договаривается о видеосессии, планирует ее в свое календаре и высылает клиенту данные для подключения;
- в назначенное время консультант запускает сессию и клиент присоединяется к ней для видеоидентификации.

Функциональные характеристики

Сервер:

- использование из облака или установка на сервере клиента
- проработанная интеграция с ПО контакт-центра – WebRTC-to-SIP g/w, интеграция в ПО «рабочее место агента»
- технологии WebRTC, STUN/TURN для максимальной доступности сервиса

Функции совместной работы:

- двустороннее HD-видео
- трансляция приложений с функцией «указка»
- ко-браузинг с функциями «указка» и «маскировкой полей»
- чат и обмен файлами
- поддержка нескольких камер
- скриншот с аннотациями

Админ:

- брендинг интерфейса
- настройка доступности функций для групп агентов
- настройка маршрутизации вызовов
- настройка вопросов для адресации клиенту перед звонком
- настройка времени доступности сервиса
- управление группами агентов

Агент:

- перенос сессии между устройствами
- индикация качества аудио-видео связи
- захват кадра с аннотациями и переносом в стороннюю систему

Супервизор:

- доступ к записям сессий с возможностями поиска и фильтрации

Клиент:

- несколько вариантов оценки качества обслуживания
- поддержка в интерфейсе языков: русский, английский, испанский, арабский, немецкий
- поддержка большинства браузеров, включая мобильные