

SESLİ İMZA BAŞARI ÖYKÜSÜ

# DENİZBANK MÜŞTERİLERİ İÇİN HIZLI VE GÜVENLİ KİMLİK DOĞRULAMA

## MÜŞTERİ

Türkiye'nin ilk 10 finans kuruluşundan biri olan ve 13 milyondan fazla müşteriye hizmet veren DenizBank, iletişim merkezindeki kimlik doğrulama süreçlerini iyileştirecek etkili bir çözüm arıyordu.

## PROBLEM

Çağrı merkezinde kimlik doğrulama müşteri temsilcileri aracılığıyla gerçekleştiriliyordu. Bankacılık işlemlerinin kişisel veriler ve uygulanması gereken ayrıntılı güvenlik prosedürler içermesi kimlik doğrulama süreçlerini uzatıyordu. Bu durum operasyonel maliyetleri artırırken müşteri memnuniyetsizliğine yol açıyordu.

## ÇÖZÜM

Sestek Sesli İmza ile müşteriler seslerini kullanarak kimlik doğrulama sürecinden geçmeye başladılar.



Hızlı  
ve güvenli  
kimlik doğrulama

# Sonuçlar

KİMLİK  
DOĞRULAMA  
SÜRECİ **HIZLANDI**

GÖRÜŞME  
SÜRELERİ **KISALDI**

ÇAĞRI  
MERKEZİNDE  
MÜŞTERİ  
DENEYİMİ  
**İYİLEŞTİ**



DenizBank Finansal Hizmetler Grubu, Türkiye'nin en iyi 10 finansal kuruluşundan biridir. Emirates NBD Bank'ın sahibi olduğu DenizBank, Türkiye'de 750 şubesi ile 13 milyondan fazla müşteriye hizmet vermektedir.

## SESLİ İMZA HAKKINDA

Sestek Sesli İmza, kullanıcıların kimliklerini sesleri aracılığıyla doğrulayan metin bağımlı bir ses biyometrisi çözümdür. İnsan sesinin parmak izi gibi kişiye özel olmasına dayanan Sesli İmza, kopyalanamaz ve taklit edilemez. Böylece parola, şifre ve güvenlik sorusu gibi yöntemlere göre daha güvenli bir doğrulama yöntemi sunar. Dolandırıcılık ve kimlik hırsızlığına karşı maksimum koruma sağlayan teknoloji, çağrı sürelerini kısaltarak çağrı merkezi maliyetlerini azaltmaya yardımcı olur.



Sestek, diyaloga dayalı yapay zeka ve analiz çözümleriyle markaların veri odaklı olmasına, verimli çalışmasına ve müşterileri için daha iyi deneyimler sunmasına yardımcı olan global bir teknoloji şirkettir. Sestek'in yapay zeka destekli çözümleri; Text-to-Speech, konuşma tanıma, doğal dil işleme ve sesli biyometri teknolojilerine bağlıdır.