

May 5 – 9:00 a.m. – 9:45 a.m.

Keynote Case Study: Bank Leumi

Speaker:

- **Sasson Mordechay**, SVP, Operations and Communications, Bank Leumi

Bank Leumi

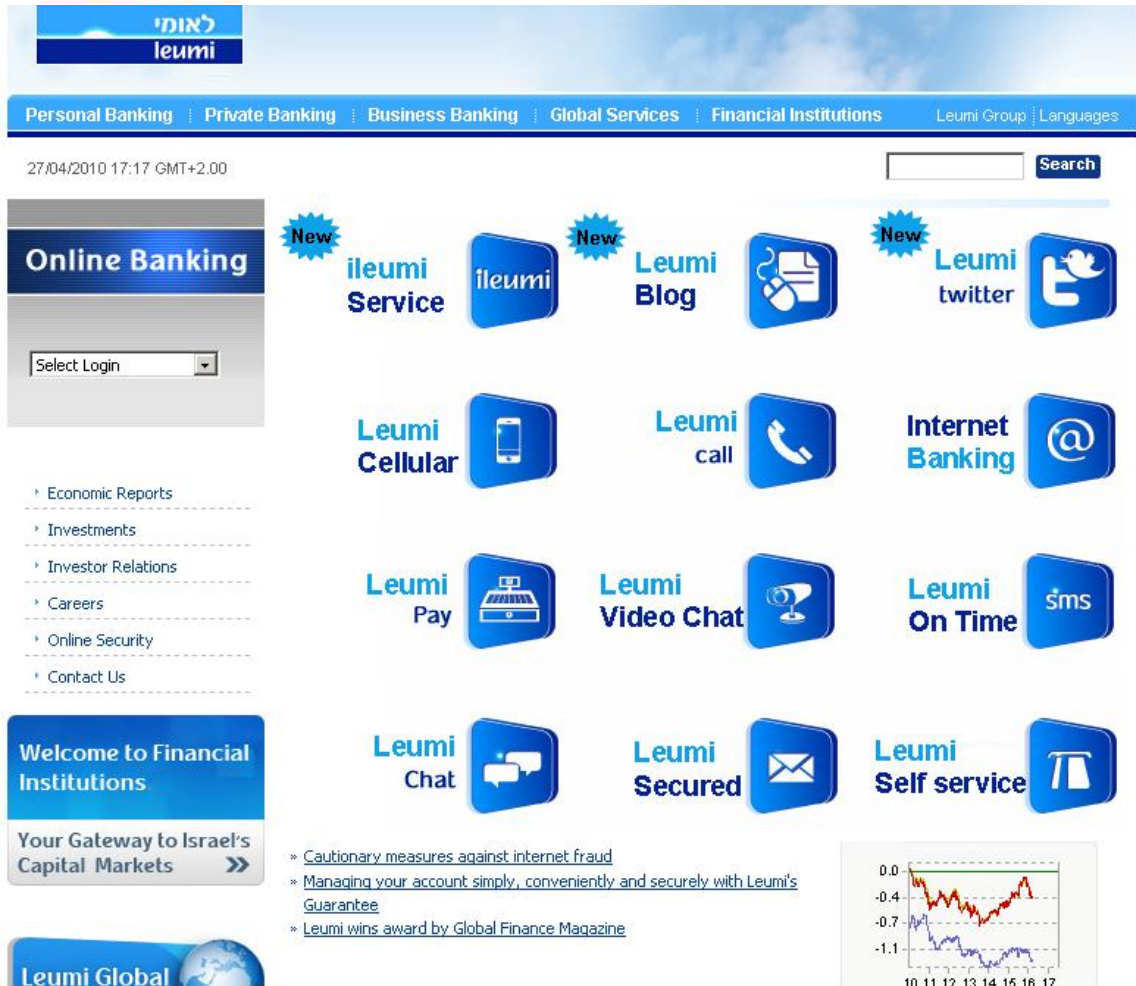
Voice Biometrics Pioneer Case Study

- Bank Leumi – Background
- Leumi's Direct Banking operations
- Voice Biometrics technology @ Leumi
- Current applications & benefits
 - FreeSpeech authentication
 - eBanking PW reset
 - Real-Time fraudsters detection
- What's next
- Keys to success

- Established in London in 1902
- Currently the largest bank in Israel & one of the largest corporations in the middle east
- Over \$80Bn in assets, ~\$170Bn under management
- Servicing >2M customers in 23 countries through 336 branches



- The first to introduce direct banking services in the region (1995)
- Early adopter of Internet, mobile, and advanced contact center technology
 - CTI, IVR, Speech, SMS, Chat , iPhone, Facebook, Twitter. .
- The first to deploy Voice Biometrics
 - Text Dependent \ Text Independent \ Fraudsters Detection
- Winner – 2009 speech implementation award



leumi

Personal Banking | Private Banking | Business Banking | Global Services | Financial Institutions | Leumi Group | Languages

27/04/2010 17:17 GMT+2:00 **Search**

Online Banking

Select Login

- ▶ Economic Reports
- ▶ Investments
- ▶ Investor Relations
- ▶ Careers
- ▶ Online Security
- ▶ Contact Us

Welcome to Financial Institutions

Your Gateway to Israel's Capital Markets >>

Leumi Global

New ileumi Service

New Leumi Blog

New Leumi twitter

Leumi Cellular

Leumi call

Internet Banking

Leumi Pay

Leumi Video Chat

Leumi On Time sms

Leumi Chat

Leumi Secured

Leumi Self service

- * [Cautionary measures against internet fraud](#)
- * [Managing your account simply, conveniently and securely with Leumi's Guarantee](#)
- * [Leumi wins award by Global Finance Magazine](#)

0.0
-0.4
-0.7
-1.1

10 11 12 13 14 15 16 17

- Leumi's initiative for keeping up with technology
- Developing a community of sophisticated customers through social networking
- Sharing upcoming projects and new ideas



לאומי Labs

ברוך הבא ללאומי Labs המעבדה של לאומי דיגיטל!

אנא גאים להציג בפניך את השירותים החדשים, שפיתוחם הסתיים זה עתה, ולאפשר לך להיות בין הראשונים להשתמש בהם עוד לפני השקתם לכלל הלקוחות. אם אתה לקוח לאומי, המגוי על שירותי לאומי באינטרנט, אתה מחזק להצטרף ולהנות מהצעה ראשונית. כן נשמח לשמוע רעיונות או הצעות לשיפור שיוכלו להשייך על עתיד הבנקאות הדיגיטלית של לאומי.

בדרך אליכם

לאומי Podcast
בנקאות משודרת בלאומי דיגיטל - שירות לאומי Podcast מאפשר לך להאזין למבחר פודקאסטים (תוכנים קוליים), הסלילים מידע והדרכות בנושאים שונים בבנקאות, שוק ההון, מדיה חברתית ועוד.

icLeumi
ברוך הבא לעולם המופלא של המציאות המורחבת! לאומי דיגיטל מציג את icLeumi, אפליקציה הפועלת בטכנולוגיה חדשנית של מציאות מורחבת (Augmented Reality), ומאפשרת לך לאתר סניפים של לאומי וסופרמרטים (המוצגים בסניפי לאומי), תוך שימוש בתצלמת הסלפון הסלולרי והצגת התוצרים על גבי התמונה הריאה.

סיימנו! עלו לאוויר

לאומי Mail מוצג
הנה לך יום ראשון ללאומי! הנה עתה על פנינו רחשיוךך יצירתית לתיצור החלל הפיזיקלי שלך מוצג במהירות וחוסר כוונת מיותרת.

לאומי Widget
הנה לך יום ראשון ללאומי! הנה עתה על פנינו רחשיוךך יצירתית לתיצור החלל הפיזיקלי שלך מוצג במהירות וחוסר כוונת מיותרת.

מוזמן ב-SMS
הנה לך יום ראשון ללאומי! הנה עתה על פנינו רחשיוךך יצירתית לתיצור החלל הפיזיקלי שלך מוצג במהירות וחוסר כוונת מיותרת.

לפרטים נוספים



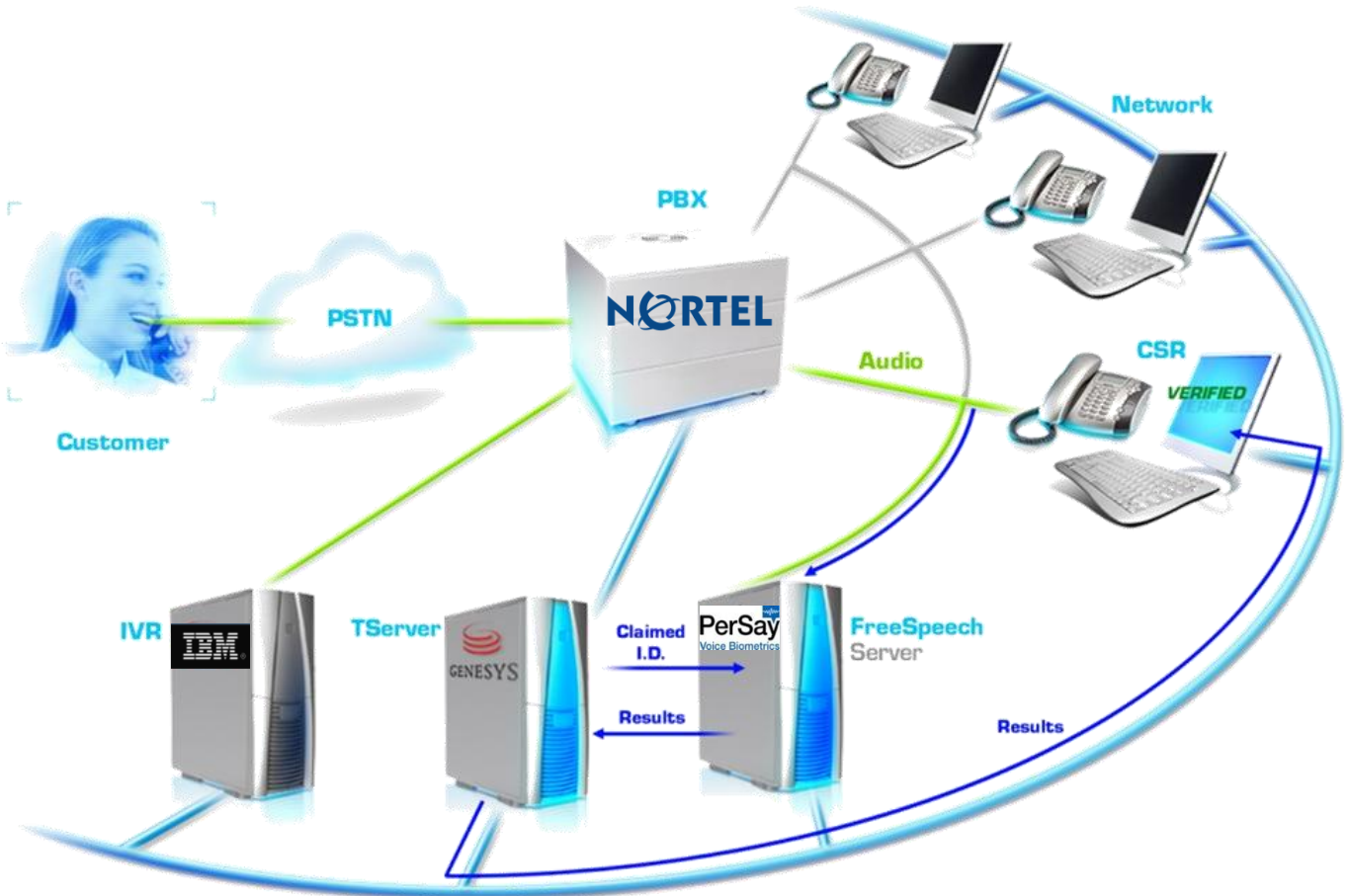
- Provided through 2 different brands
 - Bank Leumi, Hayashir Harishon “First Direct”
- 40,000 calls a day
- 400 seats (and growing), 2 sites
- State of the art technology
 - Genesys, IBM, Siebel, Nuance, PerSay, Actimize, Verint
 - Hybrid (TDM-> VoIP), Backup IP-Telephony site

- The first bank in the world to deploy customer facing text independent & text dependent Voice Biometrics applications



- First Direct “Hayashir Harishon”(2001)
 - 100 seats, (serving ~150K customers)
 - Replacing authentication questions (about Hebrew letters) with text-independent voice verification
 - Automatic verification during the first 20 seconds
 - 70% of the calls successfully verified
 - Decreasing call handling time by 20-30 seconds

How it works



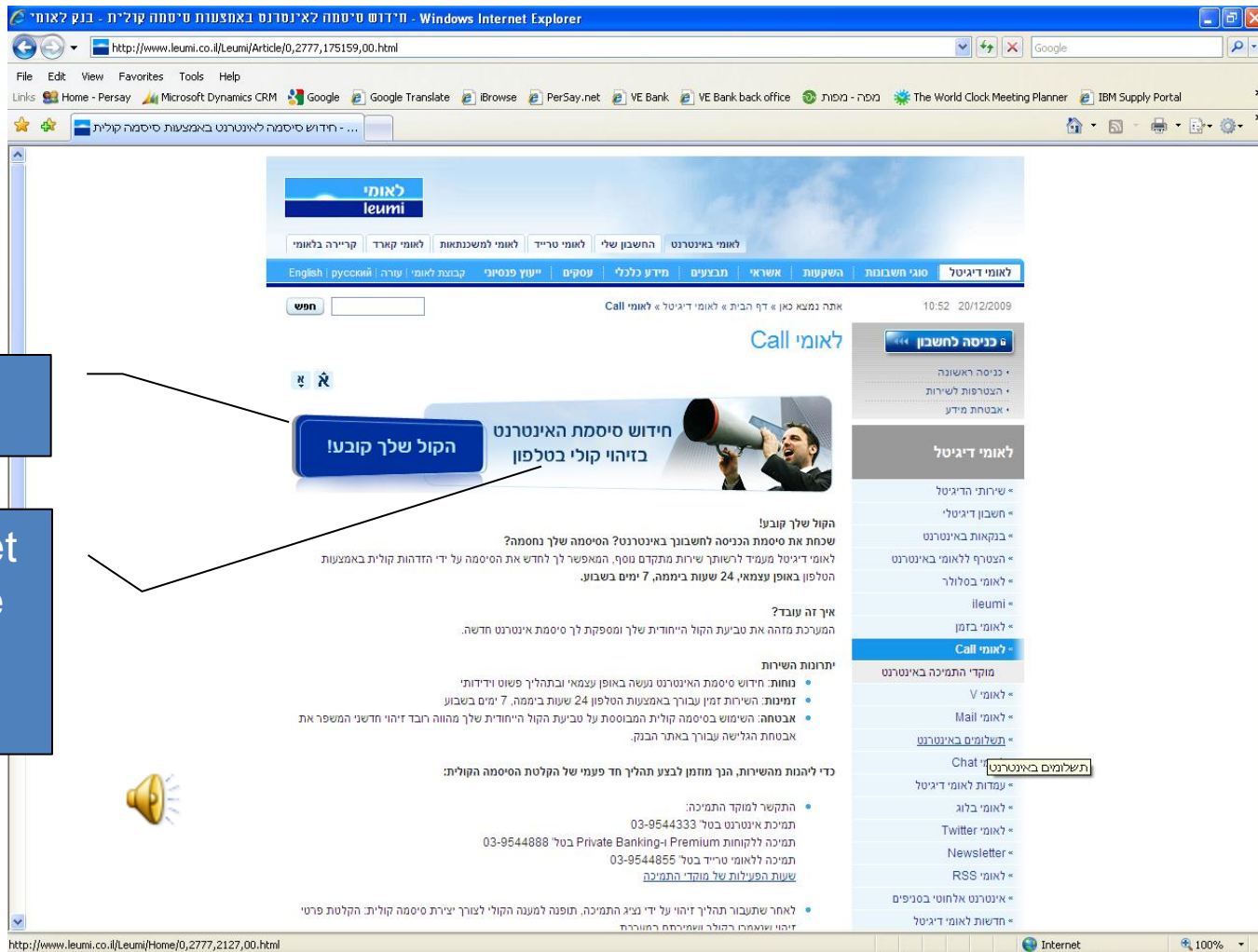
- Target: Supporting all incoming calls to Leumi's new contact center - LeumiCall
 - Integration with a modern contact center (IBM\Genesys\Siebel)
 - Enrolment security (Standard Vs. Enhanced security)
 - Adding VoIP audio acquisition support (backup site)
 - Multi-site high availability

- Selected application - eBanking password reset
 - 2000 calls a day averaging 2 minutes each
- PerSay VocalPassword integrated with IBM DirectTalk
- Results
 - Accuracy testing yield 1%-2% Equal Error Rate
 - Validated customer acceptance
 - Clear and measurable ROI - process fully automated
 - Voice Biometrics adds a security factor
 - Web site login requires a unique username and additional “what you know” field

Getting the message to customers

Your voice counts!

Reset your internet password over the phone using voice identification



The screenshot shows the Leumi website interface in Hebrew. At the top, there's a navigation bar with the Leumi logo and various service links. A central banner features a man shouting into a megaphone with the text "הקול שלך קובע!" (Your voice counts!). Below this, a main article titled "חידוש סיסמת האינטרנט בזיהוי קולי בטלפון" (Resetting your internet password using voice identification on the phone) is displayed. The article text includes:

הקול שלך קובע!
 שכחת את סיסמת הכניסה לחשבונך באינטרנט? הסיסמה שלך נחסמה?
 לאומי דיגיטל מעמיד לרשותך שירות מתקדם וסוף, המאפשר לך לחדש את הסיסמה על ידי הזדהות קולית באמצעות הטלפון באופן עצמאי, 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.

איך זה עובד?
 המערכת מזהה את טביעת הקול הייחודית שלך ומספקת לך סיסמת אינטרנט חדשה.

יתרונות השירות

- **נוחות:** חידוש סיסמת האינטרנט נעשה באופן עצמאי ובתהליך פשוט וידידותי
- **זמינות:** השירות זמין עבורך באמצעות הטלפון 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע
- **אבטחה:** השימוש בסיסמה קולית המבוססת על טביעת הקול הייחודית שלך מהווה רבד זיהוי חדשני המשפר את אבטחת הלישה עבורך באתר הבנק.

כדי להנות מהשירות, הנך מחזמן לבצע תהליך חד פעמי של הקלטת הסיסמה הקולית:

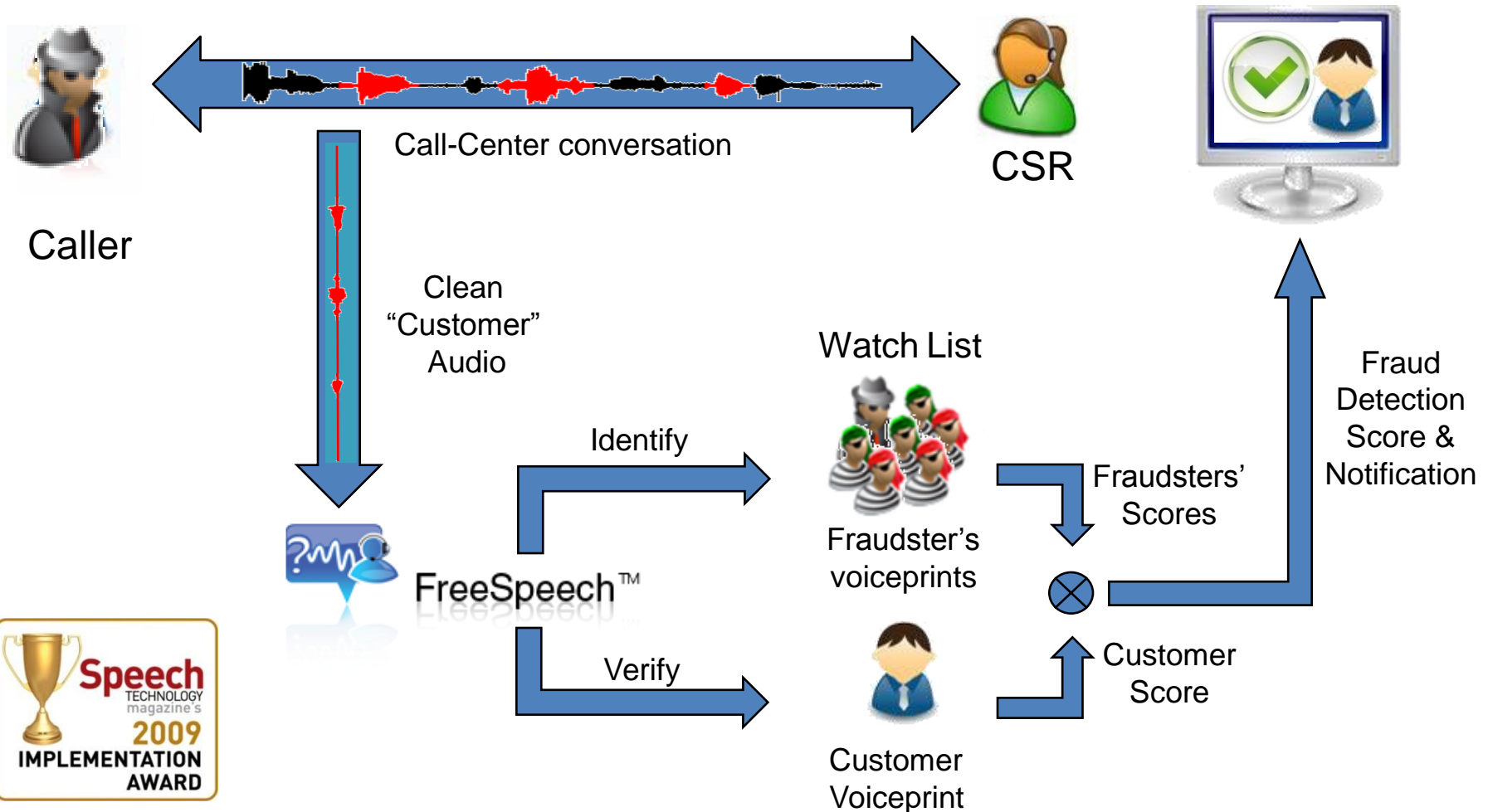
- התקשר למוקד התמיכה: 03-9544333
- תמיכת אינטרנט בטל 03-9544888
- תמיכה ללקוחות Private Banking- Premium בטל 03-9544888
- תמיכה ללאומי טרייד בטל 03-9544855
- [שעות הפעילות של מוקד התמיכה](#)
- לאחר שתעבור תהליך זיהוי על ידי נגיף התמיכה, תופנה למענה הקולי לצורך יצירת סיסמה קולית. הקלטת פרטי זיהוי ושאימת רבולר ושמירתם כמורכב

On the right side of the page, there is a sidebar with a "Call Leumi" button and a list of services including "אינטרנט", "שירותי דיגיטל", "חשבון דיגיטלי", "בנקאות באינטרנט", "הטקס ללאומי באינטרנט", "לאומי בסלולר", "leumi", "לאומי בזמן", "לאומי Call", "מוקד התמיכה באינטרנט", "לאומי V", "לאומי Mail", "תשלומים באינטרנט", "Chat", "עמדות לאומי דיגיטל", "לאומי בלוג", "לאומי Twitter", "לאומי Newsletter", "לאומי RSS", "אינטרנט אלחוט בסיסים", and "חדשות לאומי דיגיטל".

- 2008 – The bank starts to divert calls from branches to LeumiCall
 - Customer with no prior contact center interactions (Voiceprints)
- Repeated fraud by groups who had all the right answers
- Agents ability to detect repeated fraud – limited
- Solution – use FreeSpeech to Identify known fraudsters and alert agents in real-time

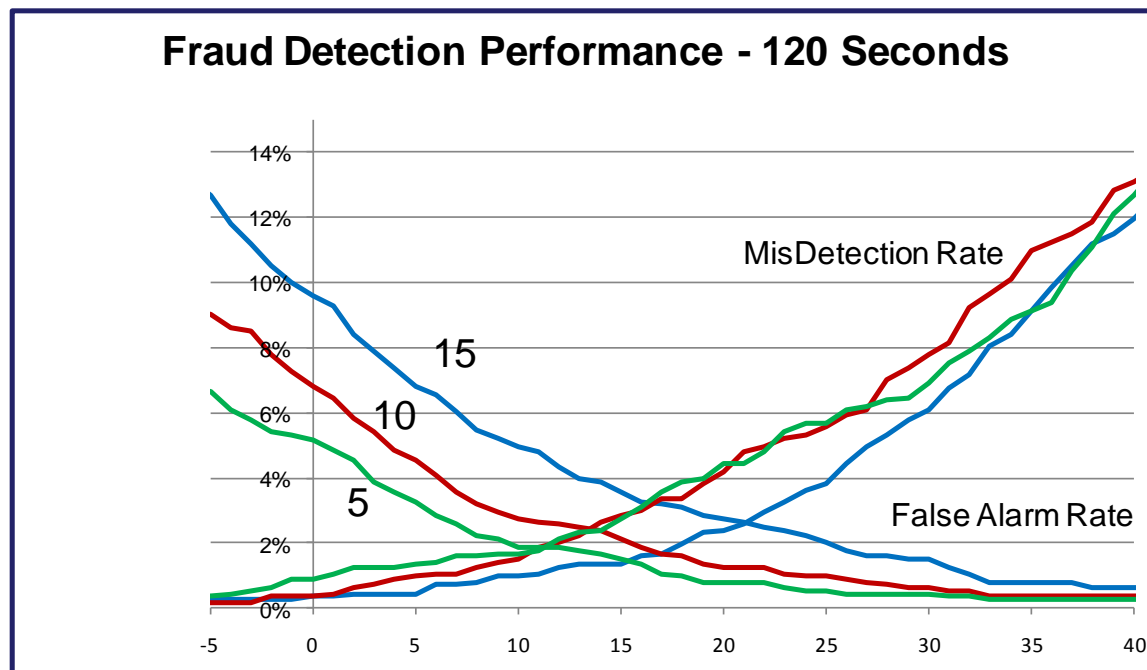
Fraudsters Detection

A Fraud Detection Score is generated by comparing the highest scoring fraudster's score with the customer voiceprint score



Factors affecting detection accuracy

- Time in the call
- Group size
- Customer reference voiceprint



- Future
 - Mobile
 - Easing and securing access through mobile devices
 - Internet
 - High risk transactions security
 - Voice\Contact Center
 - New ID&V process (Voice Based)
 - Unique + Secret phrase + ANI
 - Using Voice Biometrics to enhance ASR performance
 - Using FreeSpeech for high-risk transactions
 - PINs as fallback

- The right technology
- Management support
- Marketing
 - Internal (Agents)
 - External (Customers)



What's the third letter in your mother maiden name?

Stop all these authentication questions

NEW!

Customer authentication by voice using the most advanced speaker verification technology

Leumi First direct – the first in the world!

Galia Maor
Leumi CEO

Ranked by
Fortune as 34th
most powerful
woman in
business

Internal Voice
Biometrics
Marketing
campaign

