

Marian J. Kostecki

GLOSARIUSZ

terminologii call center/help desk

1155 terminów anglo- i polsko języcznych
Katalog dostawców

Opracowanie, które masz przed sobą jest małym fragmentem większej całości. Tą całością jest **Glosariusz terminologii call center/help desk**.

Oficjalna premiera wersji elektronicznej odbyła się 1 września 2007. Wersja książkowa ukaze się w październiku 2007 nakładem Wydawnictwa Naukowego PWN.

Ten mały fragment dotyczy terminologii związanej z biometrycznymi metodami uwierzytelniania rozmówców.

Więcej na witrynie autora: www.masterplan.pl/glosariusz

ABANDONED CALL | ACD | ADHERENCE TO SCHEDULE | ADSL | AGENCI NA STANOWISKACH | AGENT ID | ANSWERING SERVICE | ANTYTELEMARKETING | ASP | AUDYT BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI | AUDYT KOSZTU TELEFONII | **AUDYT TELEINFORMATYCZNY** | AUTENTYKACJA | AUTOMATYCZNE ROZPOZNAWANIE MOWY | AVERAGE HANDLING TIME | AUTENTYKACJA | B2B | BADANIE AUDIOMETRYCZNE | BAZA DANYCH | BAZA WIEDZY | BENCHMARK | BEZPIECZEŃSTWO SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH | BROADBAND | CALL CENTER NA ŻYCZENIE | CATI | CENTRUM ALARMOWE | CENTRUM KOSZTÓW | CENTRUM ZAPASOWE | CERTYFIKACJA | CHURN | CICHE MONITOROWANIE | CODEC | **COLD CALL** | CO | CRM | CROSS-SELL | CZAS MOWY | DATA MIRRORING | DOSTĘPNOŚĆ AGENTA | DZWONIENIE PONOWNE | EMISJA GŁOSU | EMPATIA | E | FULFILLMENT | GATEWAY | IN-BOUND TRAFFIC | INCI | ROZMÓW | JITTER | KALIBROWANIE | KRADZIEŻ DANYCH | KURCZENIE SIĘ PERSONELU | KWALIFIKOWANIE | KWERENDA | LEAD GENERATION | LEGACY | LIFE-TIME VALUE | LINIA BEZPŁATNA | LISTA ROBINSONA | LITEROWANIE | MIRRORING | MONITOROWANIE PRZY STANOWISKU | MONITOROWANIE ROZMÓW | NADWRAŻLIWOŚĆ SŁUCHOWA | **NEARSHORE OUTSOURCING** | OBCIĄŻENIE ROZMOWAMI | OCHRONA DANYCH | OFFSHORING | OKRES GOTOWOŚCI DO ZAKUPU | OPROGRAMOWANIE DO ZARZĄDZANIA PERSONELEM | OSZUSTWO TELEFONICZNE | OTWARCIE ZGŁOSZENIA | OUTSOURCINGOWE CALL CENTER | OVERFLOW | PARTY LINE | PARAFRAZOWANIE | PBX | PLANOWANIE CIĄGŁOŚCI FUNKCJONOWANIA | POCZTA GŁOSOWA | PORZUCENIA NA RZECZ ALTERNATYWNYCH KANAŁÓW KOMUNIKOWANIA SIĘ | POTENCJALNY KLIENT | POZIOM OBSŁUGI | PRACA W GODZINACH NADLICZBOWYCH | PROCEDURY ORGANIZACYJNE | PREDICTIVE DIALER | PROCENT PONOWNYCH WYWOŁAŃ | **PROGRAM LOJALNOŚCIOWY** | PROJECT MANAGEMENT | PROSPECTING | QUALITY ASSURANCE TEAM | ROZPOZNAWANIE MOWY | ROZPROSZONE CALL

hasła dotyczące
BIOMETRYCZNYCH
METOD UWIERZYTELNIANIA
ROZMÓWCY

BIOMETRICS

[ang.] > BIOMETRYKA

BIOMETRYCZNA CHARAKTERYSTYKA GŁOSU

1. Dokładność biometrycznej charakterystyki głosu zależna jest od kilku czynników, w tym czasu trwania (długości) próbek głosu [> ODCISK GŁOSU], liczby pobranych odcisków, hałasu w tle [> HAŁAS]. Zwykle przeziębienie zwykle nie zaburza biometrycznej charakterystyki głosu, choć zapalenie krtani może ją poważnie zaburzyć.
2. Dokładność biometrycznej charakterystyki głosu, tak jak dokładność każdego innego pomiaru, może być scharakteryzowana za pomocą dwóch zmiennych: błędnego zaakceptowania [> BŁĘDNA AKCEPTACJA] i błędnego odrzucenia [> BŁĘDNE ODRZUCENIE].
3. BŁĘDNA AKCEPTACJA to błąd polegający na potraktowaniu oszusta jak osoby uprawnionej, a BŁĘDNE ODRZUCENIE, to błąd polegający na potraktowaniu osoby uprawnionej jak oszusta.
4. Uwierzytelnienie dotyczące dostępu do bardzo istotnych danych lub działań o dużych konsekwencjach wymaga ustawienia błędnej akceptacji na wysokim poziomie. Każdy błąd w tej materii może być bowiem bardzo kosztowny. Przy dużych operacjach giełdowych dokonywanych przez telefon pobiera się zwykle wiele próbek, aby ograniczyć możliwość wystąpienia tego błędu.
5. Przy operacjach bankowych polegających na przelewaniu niewielkich kwot z konta oszczędnościowego na rachunek bieżący wymagania dotyczące dokładności pomiaru nie muszą być tak wysokie.
6. Punkt, w którym poziom błędnego zaakceptowania [> BŁĘDNA AKCEPTACJA] i błędnego odrzucenia [> BŁĘDNE ODRZUCENIE] są sobie równe, określany jest mianem zrównoważonego poziomu błędu [> ZRÓWNOWAŻONY POZIOM BŁĘDU].
7. Zobacz także: IDENTYFIKACJA GŁOSU, WERYFIKACJA GŁOSU, UWIERZYTELNIENIE, BIOMETRYKA, KRADZIEŻ TOŻSAMOŚCI.
8. VOICE BIOMETRICS [ang.]

BIOMETRYKA

1. Metoda rozpoznawania i identyfikowania osób na podstawie cech fizycznych (charakterystyki linii papilarnych, kształtu twarzy, geometrii dłoni, wzoru tęczówki oka) i behawioralnych (pisma ręcznego, mowy, sposobu uderzania w klawisze).

2. Jest wykorzystywana do uniemożliwienia nieautoryzowanych prób dostępu do bankomatów, komputerów osobistych, sieci komputerowych, telefonów komórkowych, domowych systemów alarmowych itd.
3. Inne metody identyfikacji i uwierzytelniania [> UWIERZYTELNIENIE] identyfikują nie osobę, ale numer, hasło, kartę magnetyczną lub mikroprocesorową, a więc wszystkie te identyfikatory narażone na zgubienie, kradzież lub skopiowanie.
4. Biometryczne metody identyfikacji mogą być stosowane zarówno oddzielnie jak i łącznie z tradycyjnymi metodami identyfikacji i uwierzytelniania.
5. Informacja przetwarzana i przesyłana w systemach biometrycznych jest całkowicie niedostępna dla osób postronnych. Ma ona bowiem charakter matematycznego zapisu cech charakterystycznych. Dodatkowo dane te są szyfrowane, podobnie jak szyfrowana jest ich transmisja. Tak więc dane chronione są zarówno przed przypadkowym, jak i celowym działaniem intruzów.
6. Zobacz także: IDENTYFIKACJA GŁOSU, WERYFIKACJA GŁOSU, UWIERZYTELNIENIE, BIOMETRYCZNA CHARAKTERYSTYKA GŁOSU, KRADZIEŻ TOŻSAMOŚCI.
7. BIOMETRICS [ang.]

BŁĘDNA AKCEPTACJA

1. Błąd polegający na zaakceptowaniu błędnych danych, czyli przyjęcia, że są poprawne.
2. Zobacz także: BŁĘDNE ODRZUCENIE.
3. FALSE ACCEPTANCE RATE, FAR [ang.]

BŁĘDNE ODRZUCENIE

1. Błąd polegający na odrzuceniu poprawnych danych, czyli przyjęcia, że są błędne.
2. Zobacz także: BŁĘDNA AKCEPTACJA.
3. FALSE REJECTION RATE, FRR [ang.]

DIGITAL VOICE MODEL

[ang.] > WERYFIKACJA GŁOSU

EQUAL ERROR RATE

ERR [ang.] > ZRÓWNOWAŻONY POZIOM BŁĘDU

ERR

EQUAL ERROR RATE [ang.] > ZRÓWNOWAŻONY POZIOM BŁĘDU

FALSE ACCEPTANCE RATE

FAR [ang.] > BŁĘDNA AKCEPTACJA

FALSE REJECTION RATE

FRR [ang.] > BŁĘDNE ODRZUCENIE

FAR

FALSE ACCEPTANCE RATE [ang.] > BŁĘDNA AKCEPTACJA

FRR

FALSE REJECTION RATE [ang.] > BŁĘDNE ODRZUCENIE

IDENTITY FRAUD

[ang.] > MASKOWANIE TOŻSAMOŚCI

IDENTITY THEFT

[ang.] > KRADZIEŻ TOŻSAMOŚCI

KRADZIEŻ TOŻSAMOŚCI

1. Przestępstwo lub wykroczenie polegające na użyciu danych identyfikujących inną osobę bez jej zgody. Podawanie się za kogoś innego.
2. Dzięki zdobyciu kilku podstawowych informacji, takich jak numer karty kredytowej, daty urodzenia, adresu, nazwiska panińskiego matki, numeru PESEL lub PINu, osoba podszywająca się pod inną osobę może przekonać instytucję (np. bank), że ma prawo do użycia rachunku bankowego lub karty kredytowej.
3. Liczba kradzieży tożsamości rośnie niezwykle szybko. Gartner Group twierdzi, że między rokiem 2003 i 2004 liczba takich przypadków wzrosła o 80%. W 2004 roku 9,3 miliona Amerykanów było ofiarami kradzieży tożsamości. a firmy straciły ponad 50 miliardów dolarów (Better Business Bureau).

4. Przeciętnej ofercie oczyszczanie swojego dobrego imienia, które zostało naruszone w wyniku kradzieży tożsamości, zajmuje 600 godzin.
Źródło: <http://www.diaphonics.com/theft.php>. Według: Equifax jest to 300 godzin. <http://news.zdnet.co.uk/security/0,1000000189,39190122,00.htm>
5. Zapobieganie kradzieży tożsamości to proces, a nie jednorazowa akcja, jako że złodzieje znajdują coraz to nowsze metody kradzieży tożsamości.
6. Zobacz także: IDENTYFIKACJA GŁOSU, WERYFIKACJA GŁOSU, UWIERZYTELNIENIE, BIOMETRYCZNA CHARAKTERYSTYKA GŁOSU, BIOMETRYKA.
7. IDENTITY THEFT [ang.]

MASKOWANIE TOŻSAMOŚCI

1. W odróżnieniu od kradzieży tożsamości [> KRADZIEŻ TOŻSAMOŚCI], ten rodzaj wykroczenia lub przestępstwa polega na stworzeniu tożsamości nieodpowiadającej żadnej istniejącej osobie. Nie jest to więc podawanie się za kogoś, ale udawanie że się jest kimś innym niż w rzeczywistości.
2. IDENTITY FRAUD [ang.]

ODCISK GŁOSU

1. Cyfrowy opis wybranych unikalnych cech głosu rozmówcy, w tym cech fizjologicznych, takich jak przepływ głosu przez krtań i nos, oraz częstotliwości, tonu, barwy, tempa, przeciągania głosek.
2. Odcisk głosu nie jest nagraniem (plikiem dźwiękowym, który może być odtwarzany), ale identyfikatorem biometrycznym głosu.
3. Odcisk głosu zajmuje około 80Kb.
4. Zobacz także: WERYFIKACJA GŁOSU, IDENTYFIKACJA GŁOSU.
5. VOICEPRINT [ang.]

PASSWORD RESET

[ang.] > ZMIANA HASŁA

TEXT-DEPENDENT VOICE VERIFICATION

[ang.] > WERYFIKACJA GŁOSU

TEXT-INDEPENDENT VOICE VERIFICATION

[ang.] > WERYFIKACJA GŁOSU

VOICE AUTHENTICATION

[ang.] uwierzytelnienie za pomocą identyfikacji głosu > WERYFIKACJA GŁOSU

VOICE BIOMETRICS

[ang.] > BIOMETRYCZNA CHARAKTERYSTYKA GŁOSU

VOICE RECOGNITION

[ang.] > ROZPOZNAWANIE MOWY

VOICE VERIFICATION

[ang.] > WERYFIKACJA GŁOSU

VOICEPRINT

[ang.] > ODCISK GŁOSU

WERYFIKACJA GŁOSU

1. Podobnie jak to dzieje się z odciskami palców głos każdej osoby ma swoje unikalne cechy. Weryfikacja głosu to nic innego jak proces porównywania pobranej próbki głosu z pobranym wcześniej zapisem głosu [określanym mianem DIGITAL VOICE MODEL lub VOICEPRINT] w celu potwierdzenia, że źródłem obu jest ta sama osoba.
2. Większość systemów weryfikacji głosu polega na tym, że użytkownik ma za zadanie wypowiedzieć słowo, frazę lub sekwencję cyfr. Ten rodzaj weryfikacji głosu określa się mianem TEXT-DEPENDENT VOICE VERIFICATION. Ten sposób weryfikacji głosu sprawdza w gruncie rzeczy dwa parametry: wiedzę dzwoniącego (znajomość hasła, frazy lub sekwencji cyfr, np. numeru telefonu) i sam głos.
3. TEXT-INDEPENDENT VOICE VERIFICATION, czyli weryfikacja niezależna od używanych przez dzwoniącego słów, stosowana jest w działaniach wywiadowczych, ale także do identyfikowania rozmówców bez ich wiedzy.
4. Popularność tego rozwiązania bierze się stąd, że hasła i PINy mogą zostać skradzione, a dodatkowe pytania (np. o nazwisko rodowe matki) przedłużają początek rozmowy i są łatwe do znalezienia. Te rodzaje weryfikacji i uwierzytelniania dzwoniącego zajmują czas, nie dając pewności co do efektów procesu.

5. Zobacz także: IDENTYFIKACJA GŁOSU, UWIERZYTELNIENIE, BIOMETRYCZNA CHARAKTERYSTYKA GŁOSU, BIOMETRYKA, KRADZIEŻ TOŻSAMOŚCI.
6. VOICE VERIFICATION [ang.]

ZMIANA HASŁA

1. Według Gartner Group, 25–30% rozmów z help deskami [> HELP DESK] dotyczy problemów z hasłem. Gartner szacuje, że zmiana haseł jednego użytkownika kosztuje 10–30 dolarów rocznie.
2. Zmiana hasła może być dokonana przez agenta [> AGENT] CALL CENTER lub HELP DESK albo automatycznie (samoobsługowo).
3. W drugim przypadku wykorzystuje się weryfikację głosu [> WERYFIKACJA GŁOSU]. Dzwoniący potwierdza swoją TOŻSAMOŚĆ na podstawie brzmienia głosu. System łączy się z bazą haseł i przydziela mu kolejne.
4. Zobacz także: HASŁO, UWIERZYTELNIENIE, WERYFIKACJA GŁOSU.
5. PASSWORD RESET [ang.]

ZRÓWNOWAŻONY POZIOM BŁĘDU

1. Punkt, w którym poziom błędnego zaakceptowania [> BŁĘDNA AKCEPTACJA] i błędnego odrzucenia [> BŁĘDNE ODRZUCENIE] są sobie równe.
2. EQUAL ERROR RATE, ERR [ang.]

Więcej na witrynie autora:

www.masterplan.pl/glosariusz
