

Finanzinstitut verwendet als erstes Unternehmen weltweit passive Sprachbiometrie in ihrer IVR

1

Finanzinstitut weltweit, das passive Sprachbiometrie in der IVR einsetzt

47%

erfolgreiche Verifizierungen auf der CX-Plattform

5+M

registrierter Kunden

HERAUSFORDERUNG:

Automatische Kundenauthentifizierung ohne Eingreifen eines Agenten und ohne Kennwörter oder Sicherheitsfragen.

LÖSUNG: Mit der Passive Voice Biometrie von Nuance identifizieren sich die Kunden bereits während sie sprachgesteuert durch die Angebote der IVR navigieren, sogar mit nur einem Wort.

ERGEBNISSE: Diese passive Sprachauthentifizierung, die weltweit erstmals vollständig in eine IVR integriert ist, bietet Kunden einen nahtlosen und sicheren Zugriff auf den passenden Agenten.

Kunden werden sicher auf Basis ihrer Interaktion mit dem Dialogsystem verifiziert.

Ein großes Finanzinstitut, das auch einer der weltweit größten Vermögensverwalter ist, setzt als erstes Finanzinstitut passive Sprachbiometrie in ihrer CX-Plattform ein. Kunden können nun durch natürliche Sprache direkt auf der Plattform nahtlos und sicher authentifiziert werden, ohne einen Agenten sprechen zu müssen.

„Jetzt da wir unsere Kunden mit passiver Sprachbiometrie in unserer CX-Plattform authentifizieren können, wissen wir genau, wer aus welchem Grund anruft, bevor überhaupt ein Agent eingebunden sein muss.“

— Customer Experience Lead, weltweit führendes Finanzunternehmen

Authentifizierung auf höherem Level

Dieses Finanzinstitut ist als einer der größten Vermögensverwalter der Welt kein Unbekannter in der Nutzung von Sprachbiometrie für die Kundenauthentifizierung. Nach der Bereitstellung der Technologie in seinen Contact Centern im Jahr 2017, haben sich über fünf Millionen Kunden für den Service angemeldet, wodurch eine Authentifizierungsrate von 99 % bis heute erreicht wird.

Voice Biometrie entscheidet im Wettbewerb um optimale Kundenerfahrung und Betrugsprävention und wird von Finanzinstituten auf der ganzen Welt verwendet. Doch diese Vermögensverwaltung wollte noch einen Schritt weiter gehen und sich durch Innovation ihren Wettbewerbsvorsprung am Markt sichern. Sie fassten den Plan passive Authentifizierung in ihr Dialogsystem einzubringen – etwas, was noch nie zuvor umgesetzt wurde.

Das Unternehmen wollte Anrufer während ihrer Interaktion durch natürliche Konversation in der IVR authentifizieren, bevor diese überhaupt einen Agenten erreichen.

„Wir haben nicht mit einer so hohen Erfolgsquote der Verifizierungen gleich am Anfang des Projektes gerechnet. Die Authentifizierung unserer Kunden auf unserer CX-Plattform schafft ein nahtloseres Erlebnis und spart Zeit für Agenten und Anrufer.“

— Customer Experience
Lead, weltweit führendes
Finanzunternehmen

Diese Anforderung wurde noch komplexer, da Anrufer durchschnittlich nur eine Sekunde Audio während einer IVR-Interaktion bereitstellen. Tatsächlich ging auch Nuance davon aus, dass das Team nur eine 10%ige Verifizierungssteigerung sehen würde.

Einen Schritt dem Markt voraus

In enger Zusammenarbeit mit Nuance ist es diesem Unternehmen gelungen, eine signifikante Anzahl von Anrufern anhand nur minimaler Sprachäußerungen in der IVR zu authentifizieren –PINs und Passwörter wurden überflüssig.

Innerhalb des ersten Monats konnte das Finanzinstitut bereits 47% der Kunden über die CX-Plattform identifizieren, bevor sie überhaupt einen Agenten sprachen. Die Agenten können somit sofort auf die Kundenanfrage eingehen, da sie bereits den Kunden und sein Anliegen kennen. Das reduziert die durchschnittliche Bearbeitungszeit auf nur 89 Sekunden.

Das Unternehmen arbeitet ehrgeizig daran, die Erfolgsquote bei der Überprüfung der Kunden noch weiter zu verbessern, ohne dass ein Agent eingebunden sein muss. Die Sprachbiometrie wird nun auch auf mobile Kanäle ausgeweitet, um ihre Dienste noch benutzerfreundlicher zu gestalten.

Weitere Informationen

Erfahren Sie, wie die Voice Biometrie von Nuance Ihr Kundenerlebnis transformieren kann, um Ihnen und Ihren Kunden einen sicheren Authentifizierungsprozess zu bieten. Senden Sie uns eine E-Mail an cxexperts@nuance.com oder besuchen Sie unsere [Website](#).



Über Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](#) (Nuance) ist Technologie-Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten KI und Ambient Intelligence. 77 Prozent der Krankenhäuser in den USA und 85 Prozent aller Fortune-100 Unternehmen weltweit vertrauen Nuance als Full-Service-Partner. Wir liefern intuitive Lösungen, die Menschen ermöglichen, andere zu unterstützen.