

# Telefónica personalisiert mit Stimmbiometrie die CX für Senioren



95%

Genauigkeit bei der Erkennung von Anrufern über 65

25+

Millionen verarbeitete Anrufe von Gatekeeper seit der Einführung

↓60%

Reduzierung von Anrufen, bei denen sich Menschen als Senioren ausgeben

**HERAUSFORDERUNG:** Um sicherzustellen, dass die gefährdetsten Kunden während der COVID-19-Pandemie die nötige Unterstützung erhalten, suchte Telefónica Spanien nach einer Methode, Anrufer über 65 Jahre schnell zu identifizieren und sie priorisiert an den Kundendienst weiterzuleiten.

**LÖSUNG:** Nuance Gatekeeper wurde innerhalb von wenigen Wochen implementiert, sodass Senioren allein durch den Klang ihrer Stimme identifiziert werden können und die Telefónica ihnen schneller helfen kann.

**ERGEBNISSE:** Die Telefónica passte zudem ihre Dienste schnell an, um Senioren zu priorisieren, damit dieser gefährdete Kundenkreis einfach und sicher wichtige Unterstützung erhalten kann. Das System fragt nur nach dem Grund für den Anruf und verifiziert das Alter der Kunden in unter 3 Sekunden mit einer Genauigkeit von mehr als 95 %.

In den ersten Tagen der COVID-19-Pandemie reagierte die Telefónica Spanien, ein führendes globales Telekommunikationsunternehmen mit 365 Millionen Kunden in 12 Ländern sehr schnell. Es erkannte, dass Anrufe von Senioren – einer der in dieser Zeit gefährdetsten Personengruppen – auf eine einfache, personalisierte und sichere Weise priorisiert werden mussten. Als erstes Unternehmen führte es die Stimmbiometrie in Spanien ein, um seinen gefährdetsten Kunden einen einfachen Zugang per Stimme zu priorisierten Diensten zu ermöglichen.

„Durch die Zusammenarbeit mit Nuance und den Einsatz von Gatekeeper konnten wir die Anrufe dieser Gruppe priorisieren und dadurch ihre Anfragen während der Pandemie schnell lösen.“

— Emilio Gayo, Präsident von Telefónica Spanien

## Herausragender Service während der Krise

In der Pandemie waren Senioren konstant auf die Telekommunikation angewiesen, von Arztgesprächen bis hin zum Kontakt mit Freunden und Familie.

„Wenn ältere Menschen schlechte Gesprächsverbindungen haben, ist das sehr ernst“, sagt Pedro Serrahima, Leiter Customer Experience bei Telefónica Spanien. „Sie brauchen die Verbindung zur Außenwelt, deshalb haben wir ihre Anfragen priorisiert in den Warteschlangen des Kundenservice bearbeitet und entsprechend alle Ressourcen von Telefónica bereitgestellt.“ Bis dahin musste das Unternehmen die Anrufer nach ihrem Alter fragen, um jene über 65 Jahre im Kundendienst zu priorisieren. Einige Kunden haben sich jedoch als Senioren ausgegeben, um schneller durchgestellt zu werden. Damit haben sie denen Ressourcen genommen, die den priorisierten Kundendienst wirklich gebraucht hätten.

Als das Unternehmen das erkannte, hat es sich schnell dazu entschlossen, biometrische Lösungen einzuführen.

---

„Wir arbeiten schon seit Jahren mit Nuance zusammen – wir haben darüber gesprochen und die Lösung war schon zwei Wochen später implementiert. Sowas habe ich noch nie gesehen – weder bei Telefónica noch woanders – alles ging so schnell.“

Mit Nuance Gatekeeper konnten wir Senioren den priorisierten Kundendienst bieten, den sie brauchen.“

— Pedro Serrahima, Leitung  
Customer Experience,  
Telefónica

---

### **Schnelle Lösung für priorisierten und personalisierten Kundendienst**

Die Telefónica arbeitete mit Nuance an der Implementierung von Nuance Gatekeeper, um die Betrugserkennung zu verbessern. Das Unternehmen wusste, dass Biometrie einzelne Personen anhand ihrer Stimme identifizieren konnte, wollte aber herausfinden, ob sie zur Identifizierung einer ganzen Altersgruppe verwendet werden kann.

Nuance war überzeugt, dass Gatekeeper dabei unterstützen konnte die Altersgruppen von Anrufern genau zu bestimmen und Senioren zum priorisierten Kundendienst weiterzuleiten. In nur zwei Wochen wurde die neuartige Erkennungsfunktion implementiert.

Gatekeeper identifiziert Personen über 65 Jahre anhand von Stimmmerkmalen und leitet sie sofort an den priorisierten Kundendienst weiter. Anrufer unter 65 Jahren, die sich als Senioren ausgeben, bleiben hingegen in der normalen Warteschlange.

Und der Erfolg macht sich bereits bemerkbar – seit Einführung hat Nuance Gatekeeper mehr als 25 Millionen Anrufe verarbeitet, während die Anzahl der Anrufe von Nicht-Senioren, die von Agenten betreut werden müssen, um 60 % reduziert werden konnte. Zudem wurden 16 % der Anrufe mit einer Genauigkeit von 95 % als Anrufe älterer Personen eingestuft.

„Die Ergebnisse waren in den ersten beiden Wochen schon sehr gut und haben sich im Laufe der Zeit auf fast 100 % erhöht, da die KI immer intelligenter wurde“, sagt Serrahima. „Wir haben nicht erwartet, dass wir so schnell so fantastische Ergebnisse erzielen würden. Mit Nuance Gatekeeper konnten wir Senioren den priorisierten Kundendienst bieten, den sie brauchen.“

### **Einfache, sichere Customer Experience**

Nach dem erfolgreichen Einsatz der Alterserkennung haben Telefónica und Nuance gemeinsam neue Betrugserkennungssysteme entwickelt, welche die Authentifizierung für Kunden vereinfachen und sie vor Betrug schützen.

Durch die Verwendung von fortschrittlichen biometrischen Funktionen schafft die Telefónica eine Zukunft der sicheren, einfachen Customer Experience, unabhängig vom Alter.

### **MEHR ERFAHREN**

Senden Sie eine E-Mail an [cxexperts@nuance.com](mailto:cxexperts@nuance.com) oder besuchen Sie [nuance.de/enterprise](https://nuance.de/enterprise), um mehr zu erfahren.



---

#### **Über Nuance Communications, Inc.**

[Nuance Communications](https://www.nuance.com) 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. Nuance ist ein Unternehmen von Microsoft.