

Deutsche Telekom bietet sichere, reibungslose Kundenerfahrung



1.7

Mio Kunden wurden bislang verifiziert

700K+

Stimmabdrücke wurden seither registriert

75%

der Kunden sagen, dass dieser Zugang bequemer ist

HERAUSFORDERUNG: Kunden einen komfortablen Zugang ermöglichen, mit dem sie sicher auf ihre Konten zugreifen können.

LÖSUNG: Nuance Sprachbiometrie als Teil von Nuance Gatekeeper identifiziert und authentifiziert Anrufer sicher und in Sekundenschnelle.

ERGEBNISSE: Die schnelle, nahtlose Kundenauthentifizierung schafft mehr Zeit für die Mitarbeiter, die sich dadurch auf einen hervorragenden Kundenservice konzentrieren können.

Beseitigung eines uralten Kundenproblems

Wenn sich Kunden telefonisch mit Unternehmen wegen Vertragsangelegenheiten in Verbindung setzen, müssen sie sich mit ihrer Kundennummer, ihrem Passwort oder ihrer Antwort auf eine spezielle Frage identifizieren. Bei der großen Anzahl an Verträgen, die die Kunden haben, ist es fast unmöglich, sich jede ID für jedes einzelne Unternehmen zu merken.

Und doch ist die Authentifizierung mit einer eindeutigen Kennung notwendig, um Konten und persönliche Daten zu schützen und letztlich Betrug zu verhindern. Die Deutsche Telekom wollte eine Lösung, mit der sich ihre Kunden schnell und reibungslos ohne das Mitwirken von Contact Center-Agenten authentifizieren können.

Es ist so einfach wie sprechen

Die Deutsche Telekom hat darauf reagiert und die Sprachbiometrie von Nuance als Teil von Nuance Gatekeeper eingesetzt. Ihre Kunden können sich nun einfach jederzeit mit ihrer Stimme bei der Hotline identifizieren. Die Nuance Sprachbiometrie verwendet mehr als 100 physikalische und verhaltensbedingte Merkmale, einschließlich Akzent und Rhythmus, um individuelle SprachID für jeden Einzelnen zu erstellen.

Für die Erstellung des Sprachabdruckes ruft der Kunde die Hotline der Deutschen Telekom an und wiederholt dreimal den Satz "Bei der Telekom ist meine Stimme mein Passwort". Wenn er das nächste Mal bei der Deutschen Telekom anruft, spricht er einfach diese Passphrase. Die Stimme wird mit dem Sprachabdruck abgeglichen und in Sekundenschnelle authentifiziert für den Zugriff auf das Kundenkonto.

Reibungslose, sichere Kundenerfahrung

Dieser Service der Deutschen Telekom, genannt „SprachID“, vereinfacht und beschleunigt die Kundenidentifikation nicht nur, sondern verbessert außerdem das Erlebnis für den Kunden. Ebenso unterstützt er die Kundenberater, sich auf die Kundenanfrage zu konzentrieren, statt Zeit mit einem überholten Authentifizierungsprozess zu verlieren. Darüberhinaus ist „SprachID“ nicht nur schneller und einfacher - es ist auch wesentlich sicherer als herkömmliche Passwörter oder ID-Nummern. Ein Hacker kann ein Passwort stehlen, aber keine Stimme.

Nuance Gatekeeper speichert keine Sprach-Aufnahme der Stimme, sondern lediglich den daraus erzeugten individuellen Algorithmus. Somit könnte im äußerst unwahrscheinlichen Fall, dass ein Hacker eine Sprachdatei abgreift, diese definitiv nicht wieder in eine Stimme zurückgerechnet werden. Außerdem kann Nuance Gatekeeper erkennen, ob eine Stimme live gesprochen wird, indem sie die Tonfrequenzen überwacht. Somit schützt das System auch vor Betrügern, die versuchen, zuvor aufgezeichnete Stimmausschnitte eines Kunden zu verwenden.

Seit Einführung von „SprachID“, haben sich mehr als 700.000 Kunden für diesen Service registriert. 75% der Benutzer sagen, dass die SprachID bequemer ist als die Verwendung einer ID-Nummer. Hinzu kommt, dass die Deutsche Telekom damit nicht nur Brüche im Kundenerlebnis reduziert, sondern auch die Servicecenter-Agenten entlastet, damit diese mehr Zeit für den Kunden haben und direkt helfen können.

LEARN MORE

Senden Sie uns eine e-Mail cxexpertsemea@nuance.com oder besuchen Sie nuance.com/Gatekeeper, um mehr zu erfahren.



About Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](#) (Nuance) is a technology pioneer with market leadership in conversational AI and ambient intelligence. A full-service partner trusted by 77 percent of U.S. hospitals and 85 percent of the Fortune 100 companies worldwide, Nuance creates intuitive solutions that amplify people's ability to help others.