

Einfache und sichere biometrische Authentifizierung.

Authentifizierung, die Kunden und Agenten lieben und Betrüger hassen.

Erleichtert Kunden das Leben und erschwert es Betüglern

Die Nuance Security & Biometrics Suite ermöglicht einfache und sichere Authentifizierung, indem sie eine Person auf Basis ihrer menschlichen Eigenschaften identifiziert; dazu zählen Stimme, Fingerabdruck, Gesicht und selbst die Art und Weise, wie eine Person mit ihren Geräten interagiert. Das Problem mit PINs, Passwörtern und wissensbasierten Authentifizierungen ist, dass diese Anmeldedaten häufig vergessen und (in zunehmendem Maße) gestohlen werden. Bei der Biometrie ist das nicht möglich. Stimme, Fingerabdruck und Gesichtserkennung bieten eine wesentlich höhere Sicherheit. Aus diesem Grund, sowie aufgrund ihres Komforts, ziehen Kunden immer häufiger die biometrische Authentifizierung allen herkömmlichen Methoden vor.

Zunehmende Unzufriedenheit der Kunden mit PINs, Passwörtern und Sicherheitsfragen sowie der kostenintensive Vorgang der manuellen Authentifizierung durch Agenten machen die Biometrie zu einem überzeugenden Geschäftsmodell für alle kundenorientierten Organisationen, die Kunden authentifizieren müssen und darüber hinaus kosteneffizient operieren und die Kundenzufriedenheit steigern wollen. Biometrie hat sich außerdem als eine Methode bewährt, mit der sich die im Contact Center entstehenden betrugsbedingten Kosten um mehr als 50 % reduzieren lassen. Die Entscheidung für biometrische Verfahren zur Authentifizierung und Betrugsprävention liegt daher auf der Hand.

Mit mehr als 400 Millionen registrierten Voiceprints bei führenden Unternehmen – wie z. B. TalkTalk, der australischen Steuerbehörde (Australian Tax Office), Barclays Wealth, der Banco Santander Mexico, Manulife, HSBC und vielen anderen – bietet die Nuance Security & Biometrics Suite (bestehend aus VocalPassword, FreeSpeech und FraudMiner), sowohl was Innovation als auch was Implementierung anbetrifft, die führenden biometrischen Produkte.

Zentrale Vorteile Verringerung von Betrug durch starke Authentifizierung legitimer Kunden

– Mit der durch sichere biometrische Verfahren bereitgestellten hohen Sicherheit können Unternehmen darauf vertrauen, die Person am Telefon, oder auf der Webseite, oder in der App auch die ist, die sie zu sein behauptet. Dadurch werden illegale Zugriffe verringert und Ihr Unternehmen vor schlechter Publicity und verärgerten Kunden geschützt.

Steigerung der Kundenzufriedenheit –

In Studien geben Kunden immer wieder an, dass sie die biometrische Authentifizierung gegenüber PINs/Passwörtern und insbesondere Sicherheitsfragen bevorzugen. Entscheiden Sie sich für diese sicheren Authentifizierungsverfahren und Ihre Kunden werden es Ihnen danken.

Erreichen eines nachweislich positiven ROI –

Reduzieren Sie die Betriebskosten durch die eine Ausweitung des automatisierten Self-Service und verringern Sie die durchschnittliche Bearbeitungszeit durch Agenten. Erzielen Sie eine bessere

Zentrale Fakten

- Es gibt über eine Milliarde Kontozugangsdaten (Benutzername/ Passwort) im Online-Verkauf
- Biometrische Spracherkennung ist gegenüber PINs und Passwörtern **80 % schneller** bei der Authentifizierung
- Die in Großbritannien durch Telefonbanking-Betrug verursachten Verluste sind 2015 im Jahresvergleich **um 92 % gestiegen**¹
- Biometrische Spracherkennung kann dazu beitragen, **die betrugsbedingten Kosten im Contact Center um 90 % zu verringern**; beim mobilen Kanal können sie um 80 % reduziert werden

„Auf biometrischen Verfahren basierende Lösungen haben bewiesen, dass sie Betrüger zuverlässig erkennen und illegalen Zugriff in großem Umfang verhindern können.“²

Opus Research Voice Biometrics
2016 Census

„Höhere Sicherheit auf Online- und mobilen Kanälen hat dazu geführt dass Cyberkriminelle ihre Kräfte darauf konzentrieren müssen, Kundendienstmitarbeiter zu betüglern.“³

AmericanBanker.com

¹ FRAUD THE FACTS 2016 (Financial Fraud Action UK) <https://www.financialfraudaction.org.uk/>

² Cser, Andras. Siliotes, Alexander. Maxim, Merrit. Forrester Research. „Best Practices: Maximize The Business Value Of Biometrics“ (Forrester Research 17. Oktober 2017)

³ Crosman, Penny. American Banking. „To Case the Joint, Press 1: Crooks Refocus on Bank Call Centers“ (American Banker, 1. März 2016). <https://www.americanbanker.com/news/to-case-the-joint-press-1-crooks-refocus-on-bank-call-centers>

Auslastung der Agenten und verringern Sie betrugsbedingte Kosten.

Nuance Security & Biometrics Suite

Die Nuance Security & Biometrics Suite ist eine einheitliche Plattform, die Authentifizierung und Betrugsprävention für Sprachdialogsysteme (Interactive Voice Response, IVR), Contact Center, mobile Anwendungen und das Internet ermöglicht. Unsere Lösungen, die in der Cloud in einem SaaS-Modell mit Nuance Gatekeeper oder vor Ort mit Nuance Security Suite verfügbar sind, bieten eine schnelle und einfache Kundenauthentifizierung, die zur Differenzierung Ihrer Marke beiträgt.

Zentrale Merkmale

Verringerung von Betrug durch starke Authentifizierung und flexible Architektur:

- **Signifikante Verringerung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit** (Average Handling Time, AHT) durch Authentifizierung des Kunden, bevor er an den Agenten gelangt oder alternativ im Hintergrund, während der Agent dem Kunden weiterhilft. Zahlreiche Unternehmen erzielen eine Verringerung der AHT um über 40 Sekunden.
- **Nuance Lightning Engine™** – die neueste Version unserer Sprachbiometrie-Engine bietet einen Leistungssprung durch DNN-basierte Algorithmen der vierten Generation. Dies ermöglicht eine schnelle und genaue Authentifizierung legitimer Anrufer mit aktiver oder passiver Biometrie. Dieses neue Produkt ermöglicht eine leistungsfähigere, passive Biometrie in der IVR.

Secure biometric authentication



- **ConversationPrint™** – Eine Art verhaltensbezogener Biometrie, die in der Lage ist, während einer Interaktion mit einem menschlichen oder virtuellen Assistenten auf Basis von Wortwahl, Sprachmustern oder Schreibstil in Echtzeit betrügerische Aktivitäten zu identifizieren.
- **Verhaltensbezogene Biometrie** – Weitere Verhaltensmuster, die von der Nuance Security & Biometrics Suite analysiert werden, sind etwa die Art und Weise wie eine Person die Tastatur bedient, wie sie die Computermaus verwendet, ihr Smartphone hält oder sogar, wie sie pausiert, wenn sie eine Aufgabe erledigt hat. Diese Verhaltensmuster kreieren ein Profil des Benutzers, das mit einem erwarteten Profil verglichen werden kann.
- **Intelligente Detektoren** – Neue, einander überlagernde KI-gestützte Technologien bilden ein Profil, das den legitimen Anwender verifiziert und betrügerische Aktivitäten und Spoofing-Angriffe, die sich u. a. synthetisch erzeugter oder aufgezeichneter Sprache oder Mimik bedienen, erkennt.
- **Verschiedene Arten der Authentifizierung** am Smartphone ermöglichen dem Kunden, die Authentifizierungsmethode zu wählen, die für ihn am besten funktioniert.
- **Intelligente Adaption** – Ermöglicht die automatisierte Anpassung

der Voiceprints des Anrufers, während er das System nutzt. Das System lernt, indem es jede fehlgeschlagene Authentifizierung des legitimen Anwenders (aufgrund von Geräuschschwankungen, unterschiedlichen Geräten, natürlichem Alterungsprozess) analysiert und die vorhandenen Voiceprints verbessert, was wiederum auch eine erhöhte Genauigkeit der Authentifizierung zur Folge hat.

Marktführende Technologie

Die in der Nuance Security & Biometrics Suite enthaltenen Lösungen wurden entwickelt, um die Kundenerfahrung in einer Reihe von Unternehmenskanälen, wie z. B. IVR, Contact Center und mobile Touchpoints, zu verbessern.

Die biometrischen Stimm-Algorithmen von Nuance wurden von Dritten durchweg als die mit dem höchsten Genauigkeitsgrad bewertet. Die Biometrielösungen von Nuance werden rund um den Globus verwendet, um Verbrauchern sichere, komfortable und personalisierte Erfahrungen zu bieten. Schon heute setzen mehr als 400 Millionen Kunden von Nuance auf Voiceprints.

Weitere Informationen über die Nuance Security & Biometrics Suite finden Sie auf www.nuance.com/security-suite.



Über Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications definiert die Beziehung zwischen Mensch und Technik neu. Mit seinen Stimm- und Sprachangeboten schafft das Unternehmen eine menschenähnlichere Konversation mit den vielen Systemen, Geräten, elektronischen Produkten, Apps und Dienstleistungen, die uns heute umgeben. Tagtäglich erleben Millionen von Menschen und Tausende Unternehmen Nuance Communications über intelligente Systeme, die in der Lage sind, zu hören, zu verstehen, zu lernen und sich an ihr Alltags- und Berufsleben anzupassen. Für weitere Informationen besuchen Sie bitte nuance.com.