

# Lösungen für die Kundenbetreuung von Nuance



Fallstudie :: Bank Leumi

## Effektives Risikomanagement mit biometrischer Spracherkennung von Nuance FreeSpeech™ und VocalPassword™

Wie die Programme zur biometrischen Spracherkennung von Nuance einem der größten Contact-Center Israels kostengünstige multifaktorische Authentifizierung ermöglichen

### Herausforderung „First Direct“

Wenn man Fernabfragedienste anbieten möchte, benötigt man ein fortschrittliches Verfahren zur Kundenauthentifizierung, um die Sicherheit privater und vertraulicher Informationen zu gewährleisten. Die First Direct Bank, Mitglied der Leumi-Gruppe, war mit ihrem zweistufigen Authentifizierungsprozess mit PIN und Verifizierungsfragen unzufrieden. Die Bank stellte fest, dass die manuelle Authentifizierung äußerst zeitintensiv war, für die Kunden frustrierend und unzureichend, was die Sicherheit betraf.

Für die Verifizierungsfragen benötigte man rund 20–30 Sekunden pro Anruf. Die First Direct Bank erkannte, dass die Fragen ganz leicht von einem Imitator erlernt werden konnten. First Direct wandte sich an Nuance, um die Sicherheit, die Kundenerfahrung und die Effizienz des Contact-Centers zu verbessern.

„Nuance bietet eine Authentifizierungslösung, die perfekt auf die Sicherheitsbedürfnisse unserer Contact-Center zugeschnitten ist. Unsere Kunden finden es gut, dass sie sich nicht an die Antworten auf Fangfragen erinnern müssen, wie den vierten Buchstaben des Mädchennamens ihrer Mutter. Wir finden es gut, dass die Gespräche kürzer werden und sich komplett auf die Banktransaktionen konzentrieren. Das Team von Nuance hat uns in jeder Phase der Implementierung außergewöhnlich gut unterstützt“, sagt Amit Lanshiano, IT-Betriebsleiter bei LeumiCall im Contact-Center der Bank Leumi.

Die First Direct Bank der Leumi-Gruppe, eine der größten Banken Israels, ist heute vor allem für ihre Einführung innovativer Spitzentechnologien bekannt. First Direct bietet ihren Kunden Banking mit Fernzugang per Telefon oder Internet, von jedem Ort aus und zu jeder Zeit.

## Technologie zur biometrischen Sprecherverifizierung von Nuance

Die First Direct Bank suchte nach einer innovativen Lösung, die den Bedürfnissen der Kunden gerecht werden sollte, wertvolle Zeit zu sparen und eine kostengünstige Alternative zu den Abläufen im Contact-Center zu bieten. Nach der Analyse dieser Faktoren beauftragte First Direct Nuance damit, den bisherigen Verifizierungsprozess durch eine fortschrittliche Sprachbiometrie-Technologie zu ersetzen. First Direct entschied sich dafür, die Lösung von Nuance „FreeSpeech“ zu implementieren, aufgrund seiner hohen Leistungsfähigkeit, seines stabilen Designs und seiner Fähigkeit, sich realen Bedingungen wie Anrufen vom Handy aus oder Hintergrundgeräuschen anzupassen.

## Wie FreeSpeech funktioniert

FreeSpeech verifiziert während eines Gesprächs mit dem Contact-Center-Mitarbeiter im Hintergrund die Identität eines Kunden.

Einer der Hauptvorteile dieses Ansatzes ist, dass der Prozess der Registrierung und Authentifizierung für den Kunden wie auch für den Mitarbeiter eingriffsfrei, zeitnah und transparent abläuft.

Beim Registrierungsprozess erstellt FreeSpeech ein Stimmprofil für den Kunden, während der Mitarbeiter fortfährt, herkömmliche Verifizierungsfragen zu stellen. Sobald das Stimmprofil erstellt ist, werden die Informationen an einem sicheren Ort gespeichert; die Verifizierung erfolgt dann bei jedem weiteren Anruf automatisch.

Heute genießen die Kunden von First Direct, wenn sie ihre Bank anrufen, eine sicherere Umgebung und eine deutlich verbesserte Kundenerfahrung. Die reduzierte Gesprächsdauer verbessert die Effizienz der Arbeit der Contact Center Mitarbeiter, so dass sie rund um die Uhr einen schnellen und qualitativ hochwertigen Service anbieten können.

## Betriebsrisiken effektiv begegnen

Die in den letzten Jahren veröffentlichten nationalen und internationalen bankrechtlichen Vorschriften enthalten spezielle Leitlinien für wirksames Risikomanagement und Empfehlungen zum Vorgehen bei elektronischen und direkten Bankdienstleistungen.

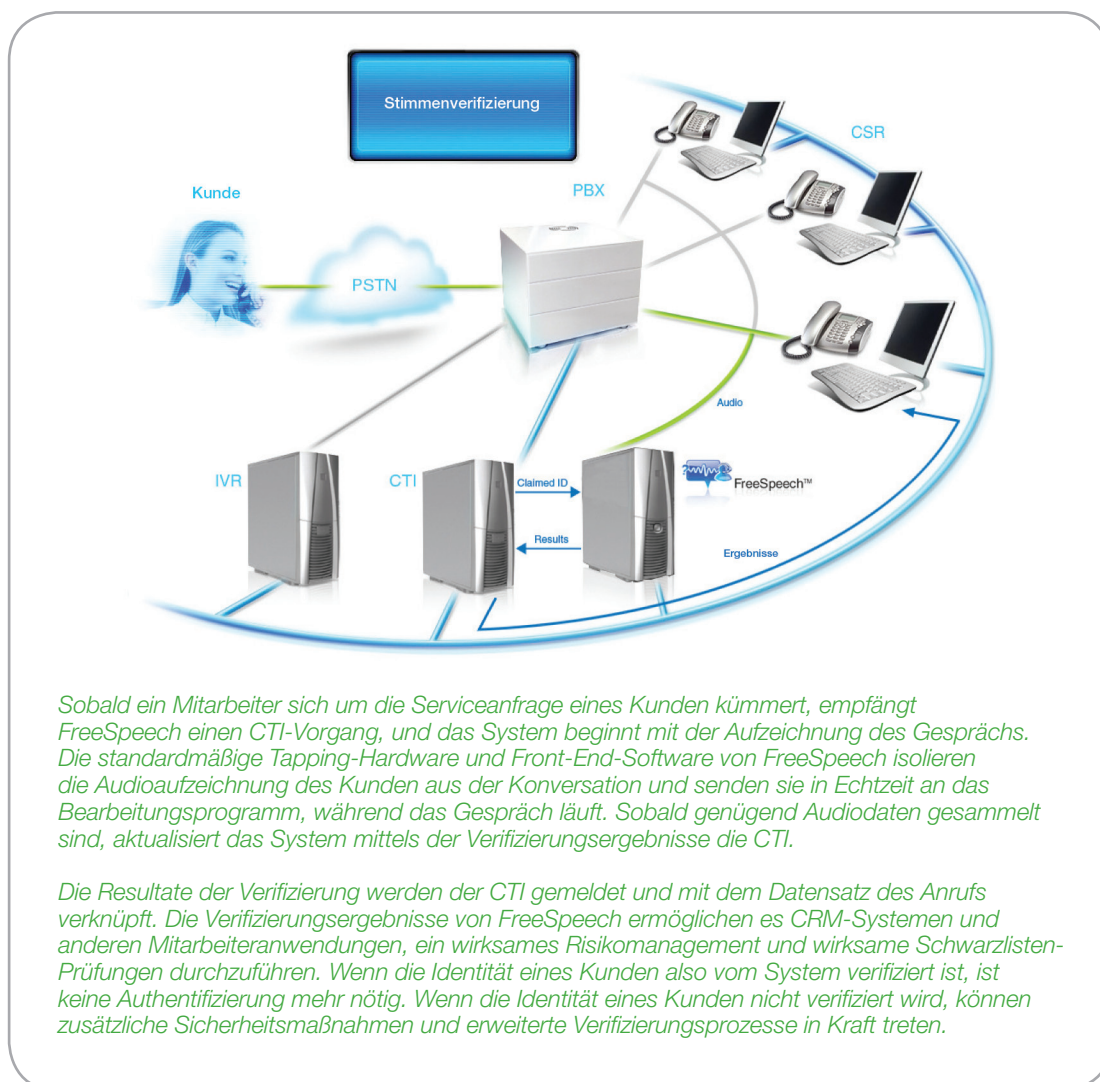
Diese Vorschriften empfehlen bei der Authentifizierung von Kunden zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen. In vielen Fällen sind die Kunden verpflichtet, eine Reihe komplizierter Fragen zu ihren Konten und den letzten Transaktionen zu beantworten. Doch sind diese Maßnahmen unpraktisch und zeitraubend, sowohl für die Mitarbeiter wie auch für die Kunden. Vor allem erhöhen diese Maßnahmen nicht immer die Sicherheit.

FreeSpeech ist eine ideale Alternative zur manuellen Befragung und bietet First Direct ein Höchstmaß an Sicherheit – mit seiner einzigartigen „Watch List“-Funktion. Sie ermöglicht Warnungen in Echtzeit, wenn die Stimme eines Anrufers einer der Stimmen auf der Watch List (die aus Sprachaufnahmen von Betrügern besteht) ähnelt und nicht der Stimme des eigentlichen Kunden. In solchen Fällen sind die Contact Center Mitarbeiter angewiesen, zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen, um die Identität des Sprechers zu bestätigen.

## Das Entscheidende: der Erfolg

Der erfolgreiche Einsatz von FreeSpeech im Contact Center von First Direct beweist, dass es keinen Kompromiss zwischen Sicherheit und Bequemlichkeit geben muss – beide Aspekte wurden deutlich verbessert. First Direct berichtet, dass FreeSpeech den Zugang zur Bank verbessert hat und für einen sicheren, komfortablen und effizienten Service sorgt. Ebenso wichtig war das unmittelbare Feedback der Kunden, die ihre Zufriedenheit mit dem neuen Verifizierungsprozedere kundtaten, das ohne die Verifizierungsfragen zu Beginn jedes Anrufs auskommt. First Direct berichtete auch über eine Verbesserung der Effizienz des Contact Centers, da FreeSpeech die durchschnittliche Gesprächsdauer reduziert und sich so als kosteneffektive Technologie erwiesen hat.

Das Ziel von First Direct ist es, Kunden einen möglichst sicheren, bequemen und effizienten Service zu bieten und dabei an der Spitze der technologischen Entwicklung zu bleiben.



Nach der Implementierung von FreeSpeech in der First Direct Bank hat sich Bank Leumi dazu entschlossen, FreeSpeech in all ihren Contact Centern einzusetzen. Neben First Direct nutzt nun auch LeumiCall, ein Contact Center mit 350 Mitarbeitern in einem Vorort von Tel Aviv, das von IBM Global Services eingerichtet wurde, FreeSpeech zur Absicherung von Hochrisikotransaktionen wie Überweisungen.

### Für ungestörte Geschäftsabläufe sorgen

Die israelische Bank Leumi wächst weiterhin und verbessert jedes Jahr ihren Service. Um dem zunehmenden Einsatz von Direktbankdienstleistungen gerecht zu werden, hat Bank Leumi ein weiteres Contact Center eingerichtet, das der Bank nicht nur ermöglicht, den Betrieb von LeumiCall in Spitzenzeiten zu entlasten, sondern das auch als Backup-Standort dient.

In dieser völlig neuen, von IBM Global Services aufgebauten VoIP-basierten Einrichtung kommt zum ersten Mal Nuance FreeSpeech VoIP zum Einsatz. FreeSpeech VoIP ist eine reine Softwarelösung, die einfach in ein VoIP-Contact-Center integriert werden kann und für eine ganz neue Dimension in puncto Sicherheit und Risikomanagement sorgt. Die zwei in den Contact Centern von Bank Leumi implementierten FreeSpeech-Systeme werden durch eine einzigartige Lösung von Nuance in Echtzeit synchronisiert.

## Automatisierung des Zurücksetzens von Passwörtern beim E-Banking mit VocalPassword

Leumi wollte noch weitere Authentifizierungstechnologien einsetzen, um das Kundenerlebnis zu verbessern und die Automatisierung abgesicherter Prozesse über seine Stimmenplattformen zu ermöglichen. Ende 2006 entschied sich Bank Leumi im Rahmen eines einzigartigen Pilotprojekts an der Kundenfront für Nuance VocalPassword. Die Absicht war, die Präzision und Nutzerakzeptanz textabhängiger Stimmbiometrie zu testen. Als Vorgang bei diesem Pilotprojekt entschied man sich für das Zurücksetzen von Passwörtern beim E-Banking. Die Contact Center Mitarbeiter der Bank bearbeiten rund 2.000 Anfragen zum Zurücksetzen von Passwörtern beim E-Banking pro Tag. Jedes Zurücksetzen eines Passworts dauert etwa fünf Minuten und besteht aus einem langen (manuellen) Kundengespräch, nach dem der Kunde an eine Stimmenanwendung weitergeleitet wird, die das tatsächliche Zurücksetzen ermöglicht. Das Passwort ermöglicht keine Geldüberweisungen durch Dritte. Im Verlauf einer dreimonatigen Testphase registrierte die Bank fast 10.000 Kunden, indem sie ihnen vor dem Zurücksetzen ihrer Passwörter diesen Service anbot. Etwa 2.000 Zurücksetzungen wurden während der Testphase erfolgreich durchgeführt.

Die Kunden reagierten positiv, als ihnen der Service angeboten wurde. Besonders gefiel ihnen, dass sie rund um die Uhr ihre Passwörter zurücksetzen können, ohne dass sie in der Warteschleife verweilen und auf einen Mitarbeiter warten müssen. Alle Anrufe bei der Servicenummer wurden mit einer stimmenbasierten Authentifizierung versehen, die es den Kunden ermöglichte, ihre Passwörter zurückzusetzen oder sich mit einem Mitarbeiter verbinden zu lassen.

## Die Zukunft – Masseneinsatz in allen Kommunikationskanälen

Nach dem erfolgreichen Pilotprojekt mit VocalPassword im Contact Center von Leumi hat die Bank eine Standortlizenz für VocalPassword erworben und plant den Einsatz textabhängiger Stimmbiometrie für alle eingehenden Anrufe (etwa 40.000 pro Tag). Das Standard-Authentifizierungsverfahren für Leumi-Kunden, die die Servicenummer anrufen, wird aus Rufnummernübermittlung und einer einfachen gesprochenen Passphrase bestehen. Falls eine dieser beiden Methoden fehlschlägt, wird eine zusätzliche geheime Passphrase verwendet.

Andere Ersatzmechanismen sind Spontanfragen, PINs und manuelle Authentifizierungsverfahren. Der Einsatz von VocalPassword bei Leumi (integriert in das bestehende WebSphere System) ermöglicht es der Bank, einen schnellen, effizienten und sicheren Zugriff auf Kontoinformationen und Transaktionen anzubieten. Sprachbiometrie macht weitere Maßnahmen zur Authentifizierung von Kunden nur dann nötig, wenn es ein klares Indiz dafür gibt, dass die Stimme des Anrufers nicht mit seinem zuvor registrierten Stimmprofil übereinstimmt.

„Der Einsatz von Sprachbiometrie zur telefonischen Authentifizierung von Kunden, die unser Call Center anrufen, ist nur ein erster Schritt bei der Implementierung dieser spannenden Technologie in unseren Betrieben“, sagt Lanshiano bei LeumiCall im Contact-Center von Bank Leumi. „Wir werden diese Technologie sicherlich auch in Zukunft bei unserer mobilen Banking Plattform einsetzen und ihre Anwendbarkeit für die Absicherung internetbasierter Hochrisiko-Finanztransaktionen prüfen. Dass die Stimme des Kunden in all unseren Kommunikations-Kanälen genutzt werden kann, ist von großem Vorteil.“

## Über Nuance Communications

Nuance ist ein führender Anbieter von Sprach- und Bildlösungen für Unternehmen und Privatkunden auf der ganzen Welt. Die Technologien, Applikationen und Dienstleistungen von Nuance sorgen für höheren Nutzerkomfort, indem sie die Art und Weise verändern, wie Menschen mit Informationen umgehen und wie sie Dokumente erstellen, verteilen und nutzen. Tagtäglich erleben Millionen Benutzer und Tausende Unternehmen die bewährten Applikationen und professionellen Dienstleistungen von Nuance. Für weitere Informationen besuchen Sie bitte [www.nuance.de](http://www.nuance.de).

© 2012 Nuance Communications, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Nuance, das Nuance-Logo, The experience speaks for itself, SpeakFreely, VocalPassword und FreeSpeech sind Warenzeichen und/oder eingetragene Marken von Nuance Communications, Inc. und/oder ihren Tochtergesellschaften in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. CS 092112 NUCC1666