NUANCE | WHAT'S NEXT BLOG

Kundeninteraktion auf allen Kanälen, Verifizierung und Betrugsprävention

Sicherheit durch Biometrie: Eine Win-Win-Situation für Finanzinstitute

Nuance Communications

7 Januar 2020

Für Unternehmen ist der Einsatz von biometrischen Lösungen eine Win-Win-Situation: Reduzierung von Betriebskosten und Betrugsgefahr bei gleichzeitiger Steigerung der Kundenzufriedenheit. Eine von Nuance bei der Aite Group in Auftrag gegebene Studie zeigt, dass Finanzinstitute verstärkt biometrische Lösungen einsetzen, um Kunden auf sämtlichen Kontaktkanälen zu authentifizieren. Darüberhinaus bietet die Biometrie über die sichere Verifizierung hinaus eine Reihe weiterer Vorteile für Finanzinstitute.

Biometrische Lösungen können Finanzinstituten großen Nutzen bringen. Dazu zählen die Verbesserung der operativen Effizienz und die damit verbundenen Einsparungen sowie ein optimiertes Kundenerlebnis. Zudem führt die Biometrie zu einer Senkung der betrugsbedingten Verluste.

Mehr Sicherheit durch Biometrie

Zur Authentifizierung ihrer Bestandskunden setzen viele Finanzinstitute wissensbasierte Methoden und Fragen ein. Dies hat den Nachteil, dass Kunden sich häufig nicht an die korrekten Antworten erinnern. Betrüger allerdings verfügen über ein großes Kundenwissen, das sie aufgrund illegal beschaffter Daten hierfür nutzen. Dazu kommt: Sollte der Betrüger beim ersten Authentifizierungsversuch scheitern, probiert er es einfach weiter. Damit steht er im Gegensatz zu legitimen Kunden, die nach den ersten Fehlversuchen häufig entnervt aufgeben.

Das Webinar der Aite Group Financial Services: A guide to biometric fraud prevention and authentication zeigt auf, inwieweit eine vielseitige biometrische Authentifizierung den Einsatz zeitraubender Verifizierungsfragen ablöst, beziehungsweise signifikant senkt. So können durch Biometrie Bearbeitungszeiten im Contact Center um Sekunden oder gar Minuten gekürzt werden. Bei großen Unternehmen fallen auf diese Weise pro Jahr viele Millionen Euro an Kosten weg. Die Einsparungen führen dazu, dass sich die Investition in biometrische Lösungen zur Betrugsbekämpfung im Vergleich zu anderen Methoden schneller amortisiert.

Betrügern das Handwerk legen

Mithilfe von Biometrie können Kunden sicherer authentifiziert und Betrüger entlarvt werden, was die Anzahl erfolgreicher betrügerischer Kontoübernahmen verringert und die daraus resultierenden Betrugsschäden sinken lässt.

Doch die Vorteile reichen weiter: Unabhängig von der angewandten Lösung verlangen Kunden, dass ihre Interaktion schnell, einfach und zu ihrer Zufriedenheit abläuft. Mit Biometrie werden diese Anforderungen erfüllt. Der schnelle Service führt dabei nicht nur zu einem besseren Kundenerlebnis. Er verbessert auch die operative Effizienz, was bei den Finanzinstituten zu signifikanten Kostensenkungen führt.

Gefragte biometrische Vielfalt

Um ihre Betrugsbekämpfung zu verbessern, bevorzugen die meisten Finanzinstitute Anbieter mit robusten Lösungen, die ihre Anforderungen über alle Kontaktkanäle erfüllen. So gewährleistet ein Verifizierungssystem mit Sprach-, Gesichts- und Verhaltensbiometrie größere Flexibilität als eine Methode mit nur einem biometrischen Messinstrument.

Eine effiziente Lösung unterstützt deshalb mehrere biometrische Funktionen, die Finanzinstitute zur Kundenauthentifizierung nutzen können. Dazu sollte sie weitere technische Features enthalten, die bei Bedarf eingesetzt werden können. Das Webinar der Aite Group Financial Services: A guide to biometric fraud prevention and authentication gibt einen hervorragenden Überblick über diese Themen. Dazu kommen nützliche Praxisbeispiele aus der Wirtschaft, die Unternehmen für sich anwenden können.

71 Prozent der Verantwortlichen zur Betrugsbekämfung in Finanzinstituten meinen, dass sie ihre technologischen Investitionen spürbar steigern müssen, um mit den Betrügern mitzuhalten. Doch es ist noch nicht zu spät – wenn Unternehmen beim Einsatz von Biometrie den nächsten Schritt gehen, werden sie von deren Vorteilen schnell spürbar profitieren.

Tags: Sprachbiometrie, Spracherkennung, Sprachtechnologie, Biometrische Authentifizierung