

Kundeninteraktion auf allen Kanälen

Nuance beim CCV Quality Award 2019 in Berlin

[Nuance Communications](#)

19 November 2019



Am 14. November 2019 fand für Nuance eine Premiere der besonderen Art statt: Das Team war mit der Nuance Lightning Engine™ in der Kategorie IT-Innovation für den an diesem Tag verliehenen CCV Quality Award 2019 nominiert. Der renommierte Branchenpreis wird seit 2012 vom Call Center Verband Deutschland vergeben und prämiert innovative IT-Prozesse und -Lösungen, die für eine Verbesserung des Kundenerlebnisses bei Call Center-Kontakten sorgen.

Schnelle und sichere Authentifizierung im Kundenservice

Wie in jedem Jahr wurde auch der diesjährige Preis im Rahmen der Jahrestagung des Verbands präsentiert, die am 14. und 15. November in Berlin unter dem Motto "Smarter, Interaktiver, Callcenter" stattfand. Den feierlichen Höhepunkt der Tagung bildete die Verleihung in der „Alten Turnhalle Berlin“, in die der Verband zu einer Abendveranstaltung geladen hatte.

Der vom CCV gestiftete CCV Quality Award soll zur Optimierung des Kundendialogs beitragen und wird inzwischen in den drei Kategorien Engagement bei der Mitarbeiterorientierung, Kundenzufriedenheit sowie IT-Innovation vergeben. Eine der wichtigsten Voraussetzungen ist, dass die prämierten Lösungen ihre Tauglichkeit zuvor bereits im Alltag praktisch bewiesen haben.

Der Nuance Gatekeeper mit seiner neuen Lightning Engine™ ist die nächste Generation der bewährten Nuance Security Suite, die mittlerweile in mehr als 500 Unternehmen auf der ganzen Welt eingesetzt wird. In dem Authentifizierungs-System sind rund 400 Millionen Stimmproben gespeichert, die dazu beitragen, bei Telefongesprächen jährlich über 5 Milliarden sichere Verifizierungen durchzuführen. Auf diese Weise werden durch die Nuance Security Suite pro Jahr Betrugsschäden von schätzungsweise 1,8 Milliarden Euro verhindert.

Ein Großteil der Unternehmen in Deutschland setzen nach wie vor auf die Abfrage von Passwörtern oder personenbezogener Daten

Diese Tatsache stellte auch Morna Florack, Account Executive bei Nuance, in ihrem Vortrag zum Thema "Einblicke in die Authentifizierungs- und Betrugslandschaft" vor. In ihrem Vortrag thematisierte sie insbesondere, die Herangehensweise deutscher Unternehmen und die Bedeutung einer sicheren Authentifizierung über alle Kanäle hinweg, um Schaden von Unternehmen abzuwenden. Da Kriminelle immer häufiger Schutzmethoden wie Passwörter, PINs oder personenbezogene Daten mit Erfolg manipulieren würden, käme dem Einsatz von Biometrie strategische Bedeutung zu. Dies träfe in besonderem Maße auf Kontakte im Contact Center zu, bei denen der Anteil betrügerischer Anrufe von Jahr zu Jahr steige.

Gleichzeitig gab Morna Florack zu bedenken, dass trotz der Gefahr die Akzeptanz der sicheren Biometrie bei [deutschen Unternehmen im internationalen Vergleich noch immer gering](#) sei. So würde weiterhin ein Großteil der Contact Center auf die Abfrage von Passwörtern oder personenbezogener Daten setzen, die inzwischen leicht auszutricksen seien. Wenn es allerdings um eine betrugssichere Identitätsprüfung mit biometrischen Mitteln ginge, lägen deutsche Firmen im internationalen Umfeld zurück. So gaben einer [Studie vom April 2019](#) zufolge lediglich 44 % der hiesigen Unternehmen an, bei der Authentifizierung auf die Biometrie zu setzen. Zum Vergleich: In Skandinavien lag der Anteil bei 81% und in Großbritannien bei 72%.

Die Zeit ist reif für biometrische Authentifizierung

Doch die Zeiten ändern sich auch in Deutschland. Nicht zuletzt aufgrund des erwiesenen Erfolgs von Sprachbiometrie kombiniert mit digitalen Kanälen setzen inzwischen auch hierzulande führende Konzerne wie die Deutsche Telekom auf die innovativen Lösungen von Nuance. Auch wenn wir "nur" den 2. Platz bei dem CCV Quality Award 2019, unsere Nuance Lightning Engine hat sowohl die Jury als auch die Konferenzteilnehmer beeindruckt. Wir sind sehr stolz auf diese Nominierung und die damit verbundene öffentliche Anerkennung unsere Arbeit.

Tags: [Betrugsprävention](#), [Prozessoptimierung](#), [Biometrische Authentifizierung](#), [Auszeichnungen](#)