

Kundeninteraktion auf allen Kanälen, Verifizierung und Betrugsprävention

Warum Nuance eine cloudbasierte Biometrie-Plattform einführt

[Nuance Communications](#)

10 Dezember 2019



Betrug ist ein globales, rund \$ 3,6 Billionen schweres Problem, doch es gibt einen Weg, dieses hartnäckige Dilemma zu lösen: Der Nuance Gatekeeper bereitet Unternehmen jeder Größe und Branche einen sicheren Weg, ihre Kunden und Anlagegüter zu schützen.

Dabei setzt der Nuance Gatekeeper ganz auf Sprachbiometrie. Diese ermöglicht Unternehmen den Übergang von unzureichenden Sicherheitsmaßnahmen wie Passwörtern und Sicherheitsabfragen zur biometrischen Authentifizierung. Damit wird ein wichtiger Schritt in Richtung wirksamer Betrugsprävention getan. Die biometrische Anwendung des Nuance Gatekeeper findet bei sämtlichen Interaktionen, beispielsweise über das Web, mobil, Telefon oder physischen Standorte, Anwendung.

Wachsende Kosten durch Betrug

Die globale Betrugskriminalität nimmt immer größere Ausmaße an. Laut einem [Bericht des ACFE an die Nationen von 2018](#) entstehen durch Betrug inzwischen Schäden in Höhe von rund \$ 3,6 Billionen.

Zunehmender Datenmissbrauch und die Kompromittierung von Schutzmechanismen wie Benutzernamen und Passwörtern machen es Betrügern leicht, Zugang zu nahezu allen persönlichen Daten einer Person zu erhalten. Damit werden traditionelle wissensbasierte Sicherheitsmethoden obsolet. Es ist also umso wichtiger, Betrügern mit Hilfe innovativer Sprachtechnologie wirksam das Handwerk zu legen!

Sprachbiometrie für besseren Schutz

Einige der weltweit größten Unternehmen haben mittlerweile Biometrie eingesetzt, um die Betrugswahrscheinlichkeit für ihre Kunden deutlich zu reduzieren. **Unser Kunde, die Großbank HSBC, hat damit bereits gute Erfahrungen gemacht:** 2016 führte die Bank VoiceID in Großbritannien ein, wodurch Kunden mit ihrer Stimme als Passwort auf ihre Bankkonten zugreifen können.

Die Bank berichtet in diesem Zusammenhang von einer Betrugsverhinderung im Wert von über 330 Millionen Pfund, die direkt auf den Wechsel zur Biometrielösung zurückzuführen ist. Und die HSBC ist kein Einzelfall: Große Finanzinstitute, Telekommunikationsunternehmen und Regierungsbehörden auf der ganzen Welt berichteten von einem ähnlich drastischen Rückgang der Betrugsfälle.

Und doch nehmen die jährlichen betrugsbedingten Verluste weiter zu. Dies ist ein Indiz dafür, dass Betrugsfälle in erster Linie auf Unternehmen verlagert werden, die noch immer traditionelle Methoden zur Authentifizierung und Betrugsprävention einsetzen.

Passwörter vs. Biometrie

Die herkömmliche Authentifizierung mit Hilfe von Passwörtern wird von den Kunden zwar hingenommen, aber nicht geliebt. So verfügen Nutzer bei zehn Online-Accounts durchschnittlich über acht unterschiedliche Passwörter. Aufgrund vergessener Zugangsdaten müssen rund 23 Prozent von ihnen alle drei Monate ihr Passwort-Login zurücksetzen.

Doch der Frust sitzt tiefer, denn mindestens jeder fünfte Kunde wurde innerhalb der letzten 12 Monate Opfer eines Betrugs, was zu einem durchschnittlichen Schaden von rund 1.500 Euro führte. Nicht zuletzt deshalb ziehen viele Kunden eine Biometrielösung vor.

Einer repräsentativen Umfrage von Nuance zufolge [denken 60 Prozent der Deutschen positiv](#) über die Nutzung biometrischer Technologie. Zudem halten 42 Prozent von ihnen die Authentifizierung per Fingerabdruck oder Iris-Scan für die sicherste Lösung, um die eigenen Daten vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Dagegen trauen nur 39 Prozent herkömmlichen Methoden wie PIN oder Passwort.

Dabei hat die Verwendung von Smartphones die Akzeptanz der Nutzer sicherlich begünstigt, denn 36 Prozent von ihnen nutzen die biometrische Gesichtserkennung bereits, um ihr Mobilgerät betrugssicher zu entsperren. Nicht zuletzt deshalb würden sich deutsche Kunden über einen breiteren Einsatz der innovativen Technologie freuen. [Hier herrscht in Deutschland jedoch weiterhin Nachholbedarf, in Punkto Verbreitung und Erklärung sicherer Sprachbiometrie](#). So gaben einer Studie zufolge lediglich 17 Prozent der Befragten an, dass ihnen ihre Bank die Stimmbiometrie zur sicheren Authentifizierung anbiete.

Biometrie für alle zugänglich machen

Aufgrund ihrer höchst wirksamen Schutzfunktion sehen Branchenexperten in der Biometrie einen wichtigen Beitrag zur Bekämpfung des Cyber-Betrugs. "Die Biometrie stellt eine hervorragende Möglichkeit dar, Personen auf Basis dessen zu schützen, wer sie sind und nicht, was sie wissen."

Dan Miller, Lead Analyst bei Opus Research, führt dazu aus: "Im Falle eines Hackerangriffs sind Daten in Form von biometrischen Mustern [der Betrüger] weit weniger nützlich als gespeicherte Passwörter, da sie kaum replizierbar sind."

"Unternehmen aller Größenordnungen kämpfen darum, Betrügern und der zunehmenden Bedrohung durch künstliche Imitationen (Synthetic Impersonation) einen Schritt voraus zu sein. Unternehmen finden cloudbasierte Sicherheitsmodelle attraktiver, weil sie barrierefrei und gut skalierbar sind. Außerdem bieten sie Zugang zu Echtzeit-Updates für die neuesten Algorithmen zur Betrugsbekämpfung."

Milliardenschwere Einsparungen durch Biometrie von

Nuance

Der Erfolg unserer Biometrielösung ist offensichtlich: Mit der von Nuance entwickelten Lösung werden jährlich weit mehr als 1 Milliarde Kunden über Sprach- und digitale Kanäle authentifiziert. So wird die Technologie heute von mehr als der Hälfte der weltgrößten Finanzinstitute und 8 der 10 größten globalen Telekommunikationsunternehmen eingesetzt. Auf diese Weise konnten die Unternehmen mehr als € 1,8 Milliarden an betrugsbedingten Kosten einsparen. Damit ist Nuance laut Opus Research weltweit ["unbestrittener Marktführer"](#).

Von Nuance Gatekeeper profitieren Unternehmen unabhängig von ihrer Größe und Branche, denn damit können sie die Sicherheit ihrer Kunden verbessern und gleichzeitig deren Identität auf zuverlässige und reibungslose Weise auf allen von ihnen genutzten Kommunikationskanälen verifizieren.

Nuance Gatekeeper gewährleistet mit der Cloud-nativ Architektur Sicherheit und Zuverlässigkeit und bietet Unternehmen eine dynamisch skalierbare sowie sich stetig verbessernde Systemlösung. Auf diese Weise zahlen Kunden nur für das, was sie auch tatsächlich nutzen. Zudem reduzieren sich die IT-Overhead-Kosten im Vergleich zu einer On-Premise-Lösung drastisch, während Anwender gleichzeitig auf dem neuesten Stand durch unsere KI-basierten Technologien sind.

Einst die Domäne großer Banken, Telekommunikationsunternehmen und Regierungen, steht mit Nuance Gatekeeper die Macht der Biometrie nun Unternehmen jeder Größe zur Verfügung. Setzen Sie ebenfalls auf dessen umfassenden Schutz und verbannen Sie damit den Betrug aus Ihrem Business!

Tags: [Sprachbiometrie](#), [Biometrische Authentifizierung](#)

More Information

Wie bekannt sind biometrische Authentifizierungsmethoden?

Sehen Sie eine kurze Umfrage zum Thema Authentifizierung, Datensicherheit und Kundenvertrauen.

[Learn more](#)