

Kundeninteraktion auf allen Kanälen, Verifizierung und Betrugsprävention

# Die neue Bedeutung der Biometrie für Finanzdienstleister

[Nuance Communications](#)

24 Juni 2020



Der Identitätsbetrug nimmt weltweit über sämtliche Branchen hinweg kontinuierlich zu. Dabei ist die Authentifizierung auf den unterschiedlichen Kundenkontakt-Kanälen ein wichtiges Einfallstor für Kriminelle. Die Folge ist, dass herkömmliche PINs und Passwörter nicht länger zur wirksamen Betrugsprävention ausreichen. Deshalb ist es an der Zeit, auf neue Methoden zu setzen. Ein aktuelles Whitepaper von Nuance zeigt die Vorteile biometrischer Authentifizierung und Betrugsbekämpfung und wie Unternehmen aus der Finanzbranche diese im Omni-Channel-Geschäft erfolgreich einsetzen.

## Das Ende der PIN- und Passwort-Ära

PINs und Passwörter taugen aus unterschiedlichen Gründen nicht mehr zur effizienten Kundenidentifikation über alle Kanäle hinweg. Einer Studie von Forrester Research zufolge kann ein achtstelliges, zufällig ausgewähltes und mit Großbuchstaben, Ziffern sowie Sonderzeichen versehenes Passwort mittlerweile in neun Stunden geknackt werden. Die so erbeuteten Daten werden in betrügerischer Absicht zur kanalübergreifenden Authentifizierung genutzt und verursachen weltweit jährliche Schäden in Milliardenhöhe.

PIN- und Passwortverfahren sind darüber hinaus für Verbraucher äußerst umständlich in der Nutzung. Durchschnittlich verwaltet jeder Verbraucher elf Online-Konten mit neun verschiedenen Passwörtern. 25% der Kunden vergessen mindestens einmal im Monat eines der Passwörter, was zu Frustration und erhöhter Belastung im Contact Center führt.

## Die sichere Lösung: Biometrische Authentifizierung und Betrugsbekämpfung

Die Unsicherheit herkömmlicher Methoden hat sich inzwischen bis in die Spitzen der Unternehmen herumgesprochen. Laut einer Untersuchung der Aite Group glauben nur 42% der Führungskräfte in Finanzinstituten, dass ihre derzeitigen Authentifizierungsverfahren effektiv sind. Aus diesem Grund setzt eine wachsende Zahl von ihnen auf biometrische Authentifizierung zur effektiven Omni-Channel-Betrugsprävention. Bei diesen Verfahren wird die Identität einer Person anhand spezifischer Merkmale erkannt und verifiziert. Es kommen dabei insbesondere die folgenden Verfahren zur Anwendung:

- Stimmbiometrie – Kundenauthentifizierung anhand menschlicher Stimme in interaktiven Sprachdialogsystemen und bei Live-Agenten im Contact Center
- Verhaltensbiometrie – Kundenauthentifizierung auf Basis von individuellen Verhaltensmerkmalen in Chat-, Mobil-, Web- und anderen digitalen Anwendungen

Um die Wirksamkeit zu verstärken, setzen Unternehmen meist auf den Einsatz mehrerer biometrischer Verfahren. Hier hat sich die Identifizierung mittels körperlicher Merkmale (Gesichtserkennung, Fingerabdrucksensor) bei der Authentifizierung über mobile Geräte als äußerst effektiv herausgestellt. Und doch gibt es noch weitaus mehr Möglichkeiten der Biometrie. Neben einer präzisen Identifizierung unterstützt Biometrie auch die Aufdeckung von Missbrauch in Sprach- und Digitalkanälen von Unternehmen.

Biometrie hat nicht nur für Organisationen vielfältige Vorteile, sondern auch Kunden wissen das hohe Sicherheitsniveau und die komfortable Handhabung zu schätzen. So entfällt dank Biometrie die störende und zeitraubende Identifikation mittels PINs und Passwörtern. Die sichere Authentifizierung erfolgt im Hintergrund, verbessert das Kundenerlebnis und beschleunigt die Problemlösung deutlich.

### Best Practices im Finanzsektor

Vorausdenkende Finanzinstitute haben längst erkannt, dass ein wirksamer kanalübergreifender Schutz eine Mischung biometrischer Technologien erfordert. Wie dies in der Praxis umgesetzt wird, zeigen zwei in dem Whitepaper vorgestellte Fallstudien, die mit Nuance die biometrische Authentifizierung und Betrugsbekämpfung über mehrere Kontaktkanäle hinweg erfolgreich realisiert haben.

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