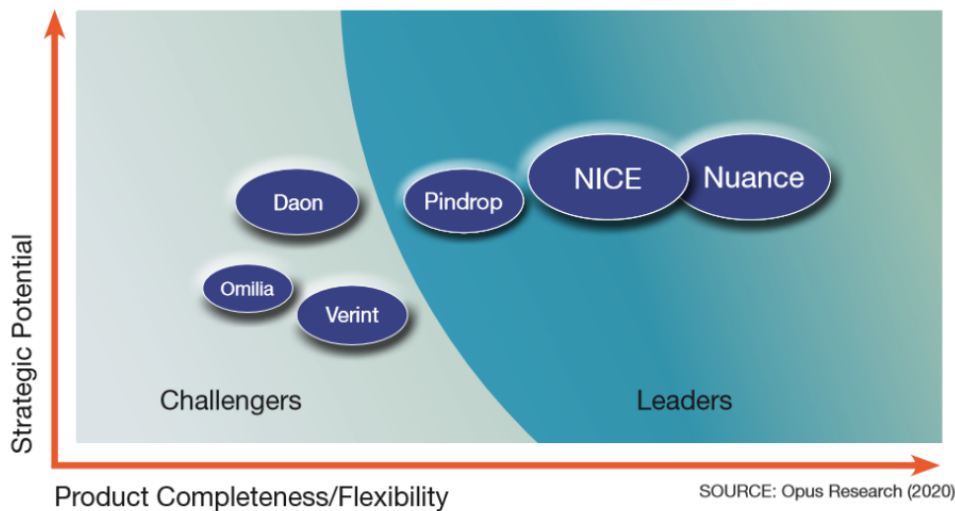


Kundeninteraktion auf allen Kanälen, Verifizierung und Betrugsprävention

Ausgezeichnete Biometrie-Lösungen: Sicher und zudem benutzerfreundlich

Brett Beranek | Vice President & General Manager, Security & Biometrics

24 November 2020



Opus Research stuft Nuance als Top-Anbieter von Lösungen ein, die steigende Sicherheitsbedrohungen und Herausforderungen in Bezug auf das Kundenerlebnis gleichermaßen angehen. Wir sind sehr stolz auf diese Auszeichnung. Unser Team verfolgt seit einem Jahrzehnt intensiv das Ziel, Betrugsprävention mit einem nahtlosen Kundenerlebnis zu kombinieren. Technologie muss nicht nur ausgefeilt, leistungsstark und innovativ sein, sondern auch Nutzern ein reibungsloses, intuitives Erlebnis bieten. Denn das erwarten Verbraucher heutzutage.

Nuance wird im „Intelliview Report 2020“ von Opus Research als „Leader“, also als führendes Unternehmen seiner Industrie, gekürt. Das macht mich unglaublich stolz auf unser Team! Natürlich ist es immer spannend und aufregend, wenn unsere Technologien bei unabhängigen Beurteilungen unsere Wettbewerber übertreffen. Doch dieser Report ist nochmal etwas anders, wenn man betrachtet, wofür genau wir hier ausgezeichnet wurden.

Laut dem Report haben sich die Angebote und Lösungen auf dem Gebiet der Biometrie seit Aufkommen der sprachbasierten Authentifizierung weiterentwickelt. Das bedeutet, dass sich auch die Anforderungen, die Unternehmen an Anbieter biometrischer Lösungen stellen, weiterentwickelt haben. Die Technologie sollte nicht nur ausgefeilt, leistungsstark und innovativ sein, sondern auch den Nutzern ein reibungsloses, intuitives Erlebnis bieten. Opus Research betrachtete Anbieter von Lösungen, die neue Sicherheitsbedrohungen ebenso wie Herausforderungen für eine reibungslose Kundenerfahrung adressieren. In diesem Vergleich setzte sich Nuance an die Spitze.

Warum also ist der Report so wichtig?

Unser Team verfolgt seit einem Jahrzehnt intensiv das Ziel, Innovationen in Sicherheitsfragen mit einem nahtlosen Kundenerlebnis zu kombinieren. Wir machen das also bereits seit einer Zeit, in der andere Unternehmen diesen Zusammenhang nicht einmal ansatzweise im Blick hatten. Dieses Ziel zu verfolgen, erforderte hohe Investitionen und eine gewisse Risikobereitschaft, bringen aber auch Erfüllung und Erfolg.

Mittlerweile sind unsere KI- und cloudbasierten biometrischen Sicherheitslösungen, die sowohl Digital- als auch Sprachkanäle einbeziehen, für einige der weltweit größten Finanzinstitute und Telekommunikationsunternehmen unverzichtbar. Sie dienen als Grundlage für bessere Unternehmensergebnisse und besseren Kundenservice. Über 600 Millionen Verbraucher führen jährlich mehr als 8 Milliarden erfolgreiche Authentifizierungen mithilfe unserer Biometrie durch. Allein in den letzten 12 Monaten haben Nuance-Lösungen daran mitgewirkt, dass Kundengelder im Wert von über 2 Milliarden US-Dollar in falsche Hände geraten sind.

Es ist diese Schnittstelle zwischen Sicherheit und Kundenerfahrung, die Nuance auszeichnet.

Betrüger, Hacker, Datenschutzlücken: Die Sicherheit unserer Daten scheint fast permanenten Bedrohungen ausgesetzt zu sein. Zum Schutz vor diesen Bedrohungen und zur Beruhigung der Kunden, suchen Unternehmen nach Anbietern von biometrischen Lösungen, die das Diebstahlrisiko vermindern können. Unternehmen, die den Einsatz von biometrischen Sicherheitstechnologien planen, verfügen heute über mehr Optionen als zu Zeiten, als die sprachbasierte Authentifizierung noch in den Kinderschuhen steckte. Mittlerweile müssen zusätzliche biometrische Faktoren wie Gesichts-, Fingerabdrucks- und Verhaltensbiometrie für die Betrugserkennung, digitale Abstimmung und fortlaufende Authentifizierung berücksichtigt werden.

Wir verstehen diese Herausforderungen im Markt – und genau das ist der Grund, warum wir so stark in Innovation investieren. Seit unseren Pioniertagen bauen unsere Kunden auf unsere leistungsstarken Lösungen, die ihre Sicherheitsanforderungen sowohl bei IVR als auch in Digitalkanälen erfüllen. Ein Beispiel: In unserer preisgekrönte, Cloud-basierten Gatekeeper-Software ist mit unserer Lightning Engine die weltweit schnellste und präziseste Sprachbiometrielösung integriert. Diese validiert die Identität einer Person schneller als das menschliche Ohr. Oder nehmen wir ConversationPrint: Dies ist das erste System der Branche, das in Echtzeit einen Betrugsversuch anhand des Sprach- oder Textverhaltens einer Person identifiziert. Erst kürzlich setzte Telefónica unsere Alterserkennungstechnologie ein, um festzustellen, ob ein Anrufer älter als 65 Jahre ist. Anrufer dieser Altersgruppe werden mit Priorität behandelt, da sie seit dem COVID-19-Ausbruch überproportional von Betrugsversuchen betroffen sind.

Diese Produkt-Premieren sind nur ein Aspekt, warum Nuance im Bereich der Authentifizierung und Betrugsprävention anerkannter Marktführer ist. Dieser Position verdanken wir auch unser Top-Ranking durch Opus Research. Mehrere zentrale Unterscheidungsmerkmale sind das Fundament unseres Sicherheitsansatzes:

- **Kundenorientierung:** Unsere Motivation, Unternehmen darin zu unterstützen, ihren Kunden einen optimalen Service zu bieten, steht über allem. Hervorragender Kundendienst und ROI für unsere Kunden stehen für uns im Zentrum.
- **Investition in Kerntechnologien:** Unsere Sicherheits- und Biometrielösungen weiten die Grenzen des Machbaren bei der Betrugsprävention immer weiter aus – durch natürliche Sprachverarbeitung, maschinelles Lernen, KI-basierte Analysen, Deep Neural Networks (DNN) und technologisch anspruchsvolle Algorithmen zur Erkennung und Prävention von Betrugsversuchen.
- **Multimodale Fähigkeiten:** Mit einem breiten Spektrum von Sprache, Verhalten und zukünftig weiteren Modalitäten erschließen wir unseren Kunden eine Kombination von Authentifizierungsoptionen, mit denen sie die Sicherheit ihres Unternehmens und ihrer Kundendaten präzise auf ihre spezifischen Anforderungen zuschneiden können.

Wir sind unendlich stolz auf die Anerkennung, unsere Positionierung in unserer Branche und Sie können sicher sein, dass wir bereits an den nächsten Innovationen arbeiten.

Hier erfahren Sie mehr darüber, warum Nuance im „Intelliview Report 2020“ von Opus Research im Bereich der Authentifizierung und Betrugsprävention zum Top-Anbieter gekürt wurde.

Tags:



About Brett Beranek

Brett Beranek is responsible for overseeing every aspect of the security and biometric business at Nuance. Prior to joining Nuance, he has held over the past decade various business development & marketing positions within the enterprise B2B security software space. Beranek has extensive experience with biometric technologies, in particular in his role as a founding partner of Viion Systems, a startup focused on developing facial recognition software solutions for the enterprise market. Beranek also has in-depth experience with a wide range of other security technologies, including fingerprint biometrics, video analytics for the physical security space and license plate recognition technology. He has earned a Bachelor of Commerce, Information Systems Major, from McGill University as well as an Executive Marketing certificate from Massachusetts Institute of Technology's Sloan School of Management.



[View all posts by Brett Beranek](#)