

Kundeninteraktion auf allen Kanälen, Verifizierung und Betrugsprävention

# Schutz vor Betrug durch Biometrie

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

29 April 2020



Im Zuge der weltweit grassierenden Corona-Pandemie hat die Arbeit im Homeoffice massiv zugenommen. Unternehmen müssen sich deshalb der wachsenden Bedrohung durch Betrüger bewusst werden, die aus dieser Veränderung Kapital schlagen wollen. Mit biometrischen Lösungen können Unternehmen betrügerische Angreifer abwehren und gewährleisten so, dass Kundeninteraktionen sicher und geschützt verlaufen sowie Geschäftsprozesse auf die rasant zunehmende Gefahr vorbereitet sind.

Betrüger stoppen ihre kriminellen Aktivitäten auch in Zeiten einer Pandemie nicht – im Gegenteil. Sie nutzen die sich daraus ergebenden gewaltigen Veränderungen, um ihre Angriffe zu verstärken. Aufgrund der jüngst gestiegenen Anzahl von Aktivitäten im Homeoffice, gibt es eine signifikante Zunahme von Betrugsattacken gegen Call Center. Mögliche Sicherheitslücken werden ausgelotet, entweder durch direkte Angriffe auf nun vielfach remote arbeitende Call Center-Agenten oder durch vorgetäuschte Testangriffe von vermeintlichen Agenten. Biometrie kann Unternehmen bei diesen aktuellen Herausforderungen helfen.

Staatliche wie private Organisationen müssen sich mit Instrumenten ausstatten, die betrugsbedingte Störungen und Verluste minimieren. Es gilt, Kriminelle abzuschrecken und sicherzustellen, dass sowohl Betriebsabläufe als auch Kunden geschützt sind. Unternehmen, die statt herkömmlicher Methode [biometrische Technologien](#) zur Erkennung verdächtiger Transaktionsmuster einsetzen, dienen der wirksamen Identifikation von Betrügern.

## Biometrie schützt die Agenten- und Kundenerlebnisse

Das überwältigende Anfrageaufkommen im Kundenservice trägt zu verlangsamten Interaktionen bei und verschlechtert individuelle Erlebnisse. Biometrie kann eine entscheidende Rolle darin spielen, schneller Lösungen auf Fragen zu finden und dabei Zeit für die Agenten zu sparen. Durch die Vermeidung von Spannungen zwischen Kunden und Agenten wird darüber hinaus das Stresslevel minimiert. Dies geschieht, in dem Biometrie den Identifikations- und Verifikationsbedarf reduziert, dabei den Druck vom

Agenten nimmt und die Fehleranfälligkeit in Gesprächen reduziert.

## Biometrie bekämpft gestiegener Betrugsversuche

Viele Organisationen, aus der Finanz-, Versicherungs- und Telekommunikationsbranche sowie Regierungsstellen mit direktem Kundenkontakt, verzeichnen im Zuge von Filialschließungen einen massiven Anstieg des Anrufvolumens. Zudem verzeichnen sie einen enormen Zuwachs an Anfragen und Interaktionen. In Anbetracht dieser Flut lastet eine große Verantwortung auf den Call Center-Agenten. Sie müssen reale Kunden effektiv von Betrügern unterscheiden, während sie den Bedürfnissen der Kunden entsprechen möchten. Hier erweist sich die Biometrie als nützliches Werkzeug zur automatischen [Identifizierung betrügerischer Anrufe](#). Es schützt den im Kundenkontakt stehenden Call Center-Agenten vor sozialer Manipulation.

## Sicheres Arbeiten im Homeoffice mit Biometrie

Die Arbeit der Agenten im Homeoffice bringt eine Reihe von Herausforderungen mit sich – insbesondere, wenn sie dafür ihre persönlichen Notebooks, Computer und Telefone benutzen. Der abrupte Wechsel ins Homeoffice eröffnet unzählige Betrugschancen, da übliche Contact Center-Schutzmechanismen nicht greifen. Mit Biometrie werden interne Sicherheitsüberprüfungen verbessert. Die Identität der Agenten wird verifiziert, um zu verhindern, dass Agenten-Accounts von Kriminellen übernommen werden. Ebenso erhalten die Agenten eingeschränkten Einblick in die Kundendaten. Damit ist der Agent geschützt und die Kundendaten bleiben sicher.

Tags: [Betrugsprävention](#), [Sprachbiometrie](#), [Contact center strategie](#), [Biometrische Authentifizierung](#)

### More Information

#### Schützen Sie Ihre Kundendaten vor Betrug

Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie mit Nuance Ihre wertvollen Kundendaten in der heutigen Zeit sicher, effektiv und nachhaltig schützen können.

[Learn more](#)



#### 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](#)