

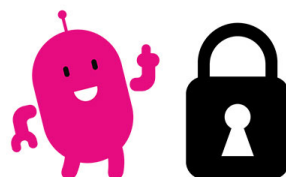
Voice Biometrics

Schnell und sicher authentifizieren.

? WAS IST VOICE BIOMETRICS

Um zu verhindern, dass sensible Kundendaten an die Falschen herausgegeben werden, ist es wichtig, Kunden im Gespräch zu authentifizieren. Allerdings kann ein aufwendiger Authentifizierungsprozess den Gesprächsfluss unterbrechen und nicht immer haben die Kunden die nötigen Informationen, wie beispielsweise die Kundennummer, zur Hand.

Voice Biometrics vergleicht in den ersten Sekunden des Gesprächs die Stimme des Kunden mit einer gespeicherten Vergleichsprobe. Über Stimmbiometrie kann so der Kunde unaufdringlich und schnell authentifiziert werden und der Mitarbeiter wird per Pop-Up über die erfolgreiche Authentifizierung informiert.



NUTZEN VOICE BIOMETRICS



AHT-REDUKTION

Durch das Wegfallen des manuellen Authentifizierungsprozesses wird die Average Handle Time (AHT) merklich reduziert und damit Kosten gesenkt.



KUNDENZUFRIEDENHEIT ERHÖHEN

Kunden können ihr Anliegen schneller vortragen, ohne vorher einen Authentifizierungsprozess mit immer denselben Fragen durchlaufen zu müssen. Durch die unaufdringliche Authentifizierung wird die Kundenzufriedenheit erhöht.



EINFACHE IMPLEMENTIERUNG

Voice Biometrics lässt sich schnell und einfach implementieren, da es problemlos in Ihre bestehenden Systeme integriert werden kann und somit sofort einsetzbar ist.



EINFACHE SKALIERUNG

Nach erfolgreicher Implementierung von Voice Biometrics ist die Erstellung von Voiceprints einfach. Die Einführung gestaltet sich dadurch schnell und mühelos.



SICHER AUTHENTIFIZIEREN

Bei der manuellen Authentifikation können Fehler unterlaufen. Über Stimmbiometrie kann der Kunde eindeutig authentifiziert und sensible Kundendaten noch besser gesichert werden.



EFFIZIENT AUTHENTIFIZIEREN

Bereits nach wenigen Sekunden informiert Voice Biometrics den Mitarbeiter über den Erfolg oder Misserfolg der Authentifizierung und dieser kann die notwendigen Schritte einleiten. So werden Zeit und Kosten gespart.

! SO FUNKTIONIERT VOICE BIOMETRICS

✓ Einzigartige Stimmbiometrie

Die Stimme eines jeden Menschen ist einzigartig. Physische Charakteristiken wie die Form des Sprechapparates und verhaltensbasierte Charakteristiken wie Aussprache vermengen sich zu einem einzigartigen Stimmbild.

Der Computer erkennt dabei Unterschiede viel genauer als ein Mensch – selbst Zwillinge haben eine komplett unterschiedliche Sprachbiometrie und können über Voice Biometrics unterschieden werden.

✓ Sichere Speicherung

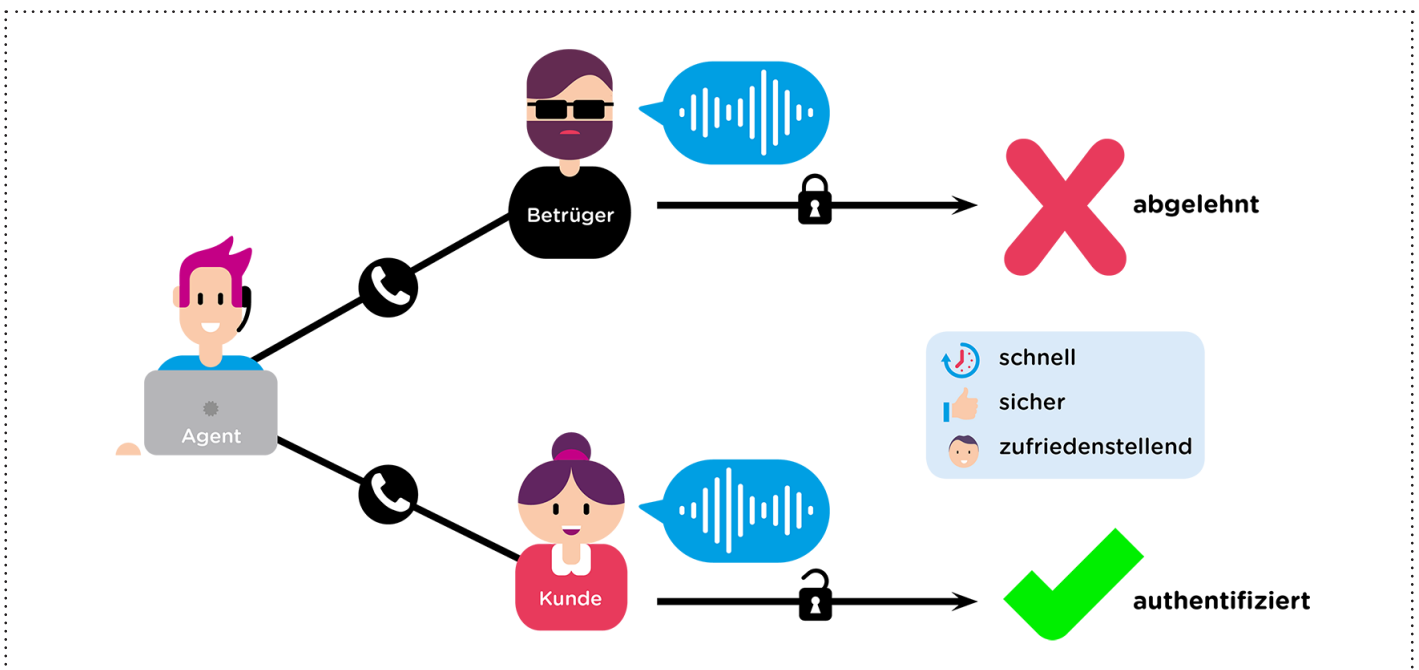
Bei Voice Biometrics werden keine Stimmproben gespeichert, sondern die einzelnen Charakteristiken. So kann dies von Betrügern nicht verwendet werden. Die Vergleichsdatei ist verschlüsselt und mit einem einzigartigen Key versehen.

✓ Betrugsversuche erkennen

Voice Biometrics erkennt nach kürzester Zeit, wenn sich ein Betrüger für einen Kunden ausgeben möchte. Bereits nach wenigen Sekunden warnt Voice Biometrics den Mitarbeiter, dass etwas nicht richtig ist und der kann dann die entsprechenden Schritte einleiten. Das führt zu höherer Sicherheit für das Unternehmen.

✓ Kundenzufriedenheit steigern durch schnellere Authentifizierung

Authentifizierungsprozesse sind lang und können kompliziert sein und sind bei Kunden wenig beliebt. Mit Voice Biometrics erfolgt die Authentifizierung sicher, unaufdringlich und schnell.



ALMATO – perform better.

Unter dem Motto „perform better“ bietet ALMATO intelligente und integrierte Softwarelösungen, die Geschäftsprozesse signifikant optimieren und automatisieren. Contact-Center und Backoffice profitieren von minimierter Administration, gesteigerter Service-Qualität und Kundenzufriedenheit. Mit den interaktiven Tools von ALMATO lassen sich darüber hinaus Analysen, Reports und Trainings wirtschaftlich realisieren.