

Deutsche Telekom setzt auf Stimmbiometrie von Nuance

Kunden können sich erstmals in Deutschland jetzt auch mit ihrer Stimme beim Kundendienst authentifizieren.

Die Deutsche Telekom vereinfacht so die Anmeldung und verhindert Betrugsfälle.

Berlin, 31. August 2018 – Kunden der Deutschen Telekom können sich jetzt auch mit ihrer Stimme beim Kundendienst der Service-Hotline anmelden – dank der Kooperation mit Nuance Communications. Deren biometrische Authentifizierung ist eine neue Alternative zur Eingabe von Zahlenfolgen während der Interaktion mit der automatischen Stimme am Telefon (IVR). Die Deutsche Telekom ist das erste Unternehmen in Deutschland, das Stimmbiometrie einsetzt und damit seinen Kundendienst einfacher und erreichbarer gestaltet.

Die neue Authentifizierungslösung wurde mit dem interaktiven Sprachsystem der Deutschen Telekom integriert. Dieses nutzt bereits seit 2004 Technologie von Nuance, um menschliche Sprache mit Natural Language Understanding Technologie automatisch zu erkennen. So können Kunden am Telefon natürlich sprechen, statt sich durch ein Telefonmenü wählen zu müssen. Neu ist, dass Kunden der Deutschen Telekom nun auch ihre Stimme als Passwort nutzen können, um sich gegenüber dem Kundendienst auszuweisen.

Bisher mussten Kunden umständlich bestimmte Zahlenfolgen durchgeben, etwa Kunden- und Rechnungsnummern. Stattdessen können sie nun einfach den Satz „Bei der Telekom ist meine Stimme mein Passwort.“ sprechen. Dies erleichtert den Kunden den Umgang mit dem Kundendienst, steigert die Zufriedenheit am Telefon und senkt die Zeit, die Mitarbeiter pro Anruf aufwenden müssen. In Zukunft ist angedacht, dass Kunden sich per Stimme auch auf anderen Kanälen authentifizieren können sollen, etwa in der App oder im Internet.

„Wir sind der erste deutsche Telekom-Anbieter, der Stimmbiometrie in seinem Kundenservice einsetzt und wir sind stolz darauf, hier ein Vorreiter zu sein. Wir werden unsere Kunden einfach und schnell an ihrer Stimme erkennen. Niemand muss mehr umständlich nach seiner Kundennummer suchen – allein das spart bereits Zeit. Und der Authentifizierungsprozess ist dazu einer der sichersten, die es gibt“, sagt Ferri Abolhassan, Managing Director Service bei der Telekom Deutschland GmbH.

„Es ist kein Geheimnis, dass Kunden mehr und besseren Service verlangen“, sagt Robert Weidemann, Executive VP und General Manager der Enterprise Division bei Nuance. „Wir unterstützen die Deutsche Telekom darin, ihren Kundenservice angenehmer und näher am Menschen zu gestalten. Dazu liefern wir die dialogorientierten Lösungen, mit denen die Deutsche Telekom ihren Kunden schnell und sicher helfen kann.“

Die Deutsche Telekom tritt als erstes deutsches Unternehmen in die Reihe führender Unternehmen ein, die auf biometrische Lösungen von Nuance setzen. Organisationen wie das Australische Finanzamt, die Royal Bank of Canada, die ICICI Bank, Santander, TalkTalk und Vodafone Turkey gehören zu den 20 Unternehmen, die mithilfe der Nuance Security Suite jeweils mehr als eine Million Stimmabdrücke ihrer Kunden gespeichert haben und so Betrüger davon abhalten, sich illegal Zugriff auf Kundenkonten zu beschaffen und zugleich ihren Kunden einen besseren Service bieten.

Mehr Informationen über die Nuance Security Suite [gibt es hier](#).

Den Link zur Stimmbiometrie Pressemappe finden Sie [hier](#).

Nuance Communications, Inc.

Nuance (NASDAQ: NUAN) ist Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten KI-Innovationen, die Intelligenz in die tägliche Arbeit und das tägliche Leben bringen. Der Marktführer liefert Lösungen, die die menschliche Sprache verstehen, analysieren und darauf reagieren können, um die Produktivität zu steigern und die menschliche Intelligenz zu verstärken. Mit jahrzehntelanger Erfahrung in den Bereichen Domains und künstliche Intelligenz arbeitet Nuance mit Tausenden von Unternehmen zusammen, die in globalen Branchen wie Gesundheitswesen, Telekommunikation, Automobil, Finanzdienstleistungen und Einzelhandel tätig sind, um stärkere Beziehungen und bessere Erfahrungen für ihre Kunden und Mitarbeiter zu schaffen. Weitere Information finden Sie online unter www.nuance.de.

Markenrechtlicher Hinweis: Nuance und das Nuance-Logo sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Nuance Communications, Inc. oder ihrer Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten von Amerika und/oder anderen Ländern. Alle anderen hier genannten Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.

Ihr Pressekontakt:

Vanessa Richter
Nuance Communications
+ 32-9-239-8031
vanessa.richter@nuance.com

Karina Goderski
Hotwire für Nuance Communications
+49 69 25 66 93 67
NuanceDE@hotwireglobal.com