

KI, VOICEBOTS UND STIMMBIOMETRIE KÖNNEN EFFIZIENZ UND SICHERHEIT BEI KRANKENKASSEN STEIGERN

Krankenkassen geraten zunehmend unter Druck: Während der Gesetzgeber mit eGK und ePA die Vernetzung der Gesundheitsversorgung vorantreibt, steigen auch die Erwartungen von Versicherten an schnelle Hilfe und professionelle Beratung. Gleichzeitig nehmen Betrüger*innen Kassen immer stärker ins Visier. Mit smarten Voicebots und Stimmbiometrie von Nuance können sie jedoch leicht das Kund*innenerlebnis verbessern und die Sicherheit erhöhen.

Das traditionelle Telefonat ist noch immer ein wichtiger Kommunikationskanal im Gesundheitswesen. Telefongespräche sind oft persönlicher und zudem für Menschen mit körperlichen Einschränkungen besser zu handhaben. Allerdings besteht dabei die Herausforderung, Menschen zu identifizieren, ohne sie zu sehen. Diese eindeutige Identifikation ist jedoch Voraussetzung, schließlich dürfen sensible Gesundheitsdaten nicht in falsche Hände geraten.

Erfahren Sie hier, wie Krankenkassen die gesetzlichen Vorgaben erfüllen können, ihre Betriebskosten für Live-Interaktionen senken und ihre Kund*innen mit einem sehr viel effizienteren und angenehmeren Kundenerlebnis beeindrucken.



bit.ly/3jizhpF

Live-Agent*innen können sich auf die Beratung konzentrieren

Deshalb fragen Live-Agent*innen zu Beginn eines Anrufs nicht nur die Versicherungsnummer ab, sondern auch zufällige Sicherheitsfragen. Dies kostet die Mitarbeiter*innen viel Zeit, in der sie Formalitäten statt Fragen klären. Ein intelligenter Voicebot kann diesen Prozess effizienter gestalten, indem er die Datenabfrage

sogar bereits ab der erstmaligen Identifikation während des Identifikationsverfahrens übernimmt. Aber auch darüber hinaus kann sich der Einsatz von Voicebots lohnen: durch ihre hohe KI sind sie in der Lage, 85 Prozent der Erstanfragen selbständig zu lösen. Dadurch können die Live-Agent*innen sich auf kompliziertere Anliegen konzentrieren und die Kund*innenzufriedenheit um 50 Prozent steigern.

Krankenkassen können zudem auf eine Stimmbiometrie-Lösung setzen, um die Authentifikation und damit auch die Identifikation zu vereinfachen. Dafür wird die Stimme von Anrufer*innen innerhalb weniger Sekunden analysiert und anhand von mehr als hundert Eigenschaften mit einem abgespeicherten Abdruck verglichen.

Besonders praktisch an diesem Verfahren: es läuft unbemerkt im Hintergrund ab. Zudem hat die Best-in-Class-Lösung Nuance Gatekeeper eine Erkennungsrate von 99 Prozent und kann gespeicherte Stimmprofile mit neuen Audiodateien aktualisieren. Dadurch funktioniert die Authentifizierung reibungslos auch bei Hintergrundgeräuschen oder wenn sich Stimmen im Laufe des Lebens verändern.

Kriminelle leichter enttarnen

Darüber hinaus bietet die Identifizierungsmethode aus Versicherungsnummer und Zufallsfragen nur begrenzt Schutz: Kriminelle können sich diese Informationen durch Social Engineering oder im Dark Net beschaffen. Dann brauchen sie nur noch zu behaupten, sie seien umgezogen und sich eine neue Versicherungskarte zuschicken lassen – so einfach kann Identitätsdiebstahl sein. Beim Einsatz von Stimmbiometrie würde dieser Betrug sofort auffliegen: Das System bemerkt, wenn Stimmen nicht mit gespeicherten Stimmprofilen übereinstimmen. Selbst abgespielte Aufnahmen oder synthetisch hergestellte Versionen können diese Sicherheitssysteme nicht überlisten – sie sind so fortschrittlich, dass sie erkennen können, ob gerade tatsächlich ein Mensch spricht oder nicht. Außerdem können Stimmprofile von Betrüger*innen in einer Datenbank gespeichert werden, so dass sie bei einem erneuten Betrugsversuch sofort erkannt werden. Weltweit wurden dank der Betrugsprävention durch Stimmbiometrie bereits mehr als zwei Milliarden Euro gespart.

Voicebots und Stimmbiometrie sind ideale Lösungen für Krankenkassen, um ihren Mitgliedern einen zeitgemäßen und vor allem sicheren Service bieten zu können.



Oskar Hildenbrand,
Account Executive Insurances, Utilities
Oskar.hildenbrand@nuance.com
www.nuance.com

